

전문병원 병원장의 리더십이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향

이철우, 이재희[†]

*가천대학교 일반대학원 보건학과

〈Abstract〉

The Effect of Specialty Hospital CEO Leadership Style on Hospital Organizational Effectiveness and Customer Orientation

Cheol-Woo Lee, Jae-Hee Lee[†]

Dept. of Public Health in the Graduate School of Gachon University

The purpose of this study is to propose an effective leadership in the hospital management by analyzing the relationship of the effect of the specialty hospital CEO's leadership on the employees' organizational effectiveness as well as the customer orientation, and the mediation effects of the organizational effectiveness on the relation between hospital CEO's leadership and the customer orientation. The questionnaires of the survey targeting the 99 specialty hospitals were collected that 786 copies of them were utilized in analysis. The major outcomes of the research can be summarized as follows.

Firstly, transformational leadership of specialty hospital CEO generally has the greater impact on the employees' job satisfaction, organizational commitment and turnover intention than his transactional leadership.

Secondly, the most important sub-variable of specialty hospital CEO leadership affecting the organizational effectiveness of the employees are charisma of transformational leadership and contingent reward of transactional leadership.

Thirdly, the sub-variable of specialty hospital CEO leadership which has the greatest impact on customer orientation of employees is the active management-by-exception of transactional leadership.

Fourthly, the sub-variables in the organizational effectiveness such as job satisfaction, organizational commitment and the turnover intention of hospital employees play mostly the partial mediation role between the customer orientation of employees and the leadership of a specialty hospital CEO. This means that the more the organizational effectiveness of specialty hospital employees improves, the more the customer orientation does. Thus, specialty hospital CEOs need to pay attention to the sub-variables in organizational effectiveness so as to improve the customer orientation of the employees.

To explore further the nature of the effect of hospital leadership in the future, apart from the variables of the organization effectiveness used in this study to improve the customer orientation of employees through the leadership of the specialty hospital CEO, the research to identify other factors which have greater influence and explanatory power will be needed.

Key words: Transformational leadership, Transactional leadership, Organizational effectiveness, Customer orientation

* 투고일자 : 2015년 9월 16일, 수정일자 : 2015년 9월 30일, 게재확정일자 : 2015년 10월 18일

[†] 교신저자 : 이재희, 가천대학교 대학원 보건학과, 전화 : 031-750-8672, e-mail : jhlee114@gachon.ac.kr

I. 서론

정부는 양질의 수준 높은 의료서비스를 제공하는 중소 병원을 육성하여 대형병원으로의 환자 쏠림 현상을 해소하고, 불필요한 고액의 의료비 지출 등을 줄이며, 특정 진료과목이나 질환 등에 대하여, 난이도 높은 의료행위를 하는 병원을 전문병원으로 지정하는 1주기 전문병원제도를 2011년부터 3년간 시행하였다. 전문병원은 우리나라 의료기관이 IMF와 의약분업을 겪으면서 의원급과 대형병원 위주로 양극화 되어 중소병원들이 많은 어려움을 겪고 있는 가운데에서도 성공적으로 정착하고 있으며, 많은 중소병원들의 모델이 되고 있다.

전문병원은 의료의 전문화, 병원의 소규모성 및 의료계가 처한 어려운 상황 때문에 병원의 성장과 발전이 병원장의 리더십 역량에 따라 크게 영향을 받을 수 있으며, 이러한 관점에서 병원 경영자의 기능과 역할, 특히 병원장의 리더십이 중요하게 인식되고 있다. 병원조직이 성장과 발전을 지속해 나가기 위해서는 구성원들이 자기 직무에 만족하고, 조직에 몰입하도록 하는 리더십의 발휘가 필요하다. 리더십은 경영이라고 할 만큼 중요한 요소로서 환경변화에 적합하게 발휘되어야 하고(정용갑 등, 2003), 동시에 병원의 특성과 내부 상황에 맞게 발휘되어야 한다.

생존 경쟁이 치열한 우리나라 병원 환경에서 병원장의 리더십에 대한 중요성은 더욱 증대되고 있지만 병원장의 리더십, 그리고 리더십과 조직 구성원의 조직유효성(organization effectiveness), 고객지향성(customer orientation)과의 관계에 대한 국내의 연구는 아직 부족한 상황이다. 조직유효성이 조직 내부의 목적 달성 정도

와 성과를 평가하는 기준이고, 고객지향성은 구성원이 고객의 욕구를 찾아서 만족시키는 외향적인 요소라 할 때, 대부분 작은 규모에도 불구하고 성장과 발전을 지속해 온 전문병원들을 대상으로 하는 병원장의 리더십 연구는 국내 병원의 효과적인 리더십 모형 개발을 위한 중요한 시사점을 제공할 것이다. 이러한 연구 목적 하의 구체적인 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 병원장의 리더십과 조직 구성원들의 조직유효성 및 고객지향성의 수준을 조직 구성원들의 인식 수준을 통하여 파악한다.

둘째, 리더십, 조직유효성 및 고객지향성 관련 변수들 간의 상관관계를 파악한다.

셋째, 병원장의 리더십의 하위 변수들 중에서 조직 구성원의 조직유효성 및 고객지향성에 영향을 미치는 중요한 변수를 파악한다.

넷째, 리더십과 고객지향성과의 사이에서 조직유효성이 어떤 매개효과를 나타내는지 파악한다.

II. 이론적 배경

1. 전문병원

전문병원이란 병원급 의료기관 중에서 “전문병원의 지정 및 평가 등에 관한 규칙”에서 정한 요건을 충족하는 병원 가운데 보건복지부 장관이 지정한 병원을 말한다. 보건복지부는 중소병원을 특성화하여 의료기관의 경영난 해소에 기여하고(이용균 등, 2006), 접근성이 좋고 수술을 잘하는(황세인 등, 2010) 전문병원을 양성하고자 하였다.

<표 1> 전문병원제도 추진 현황

구분	기간	대상
1차 시범사업	2005.07 - 2008.01월	21개 병원
2차 시범사업	2008.05 - 2011.01월	37개 병원
3차 시범사업	2010.03 - 2011.01월	5개 병원
한방병원 시범사업	2007.01 - 2010.12월	6개 병원
제 1기 전문병원	2011.11 - 2014.12월	99개 병원

전문병원 지정분야 (20개 분야)

관절, 뇌혈관, 대장항문, 수지접합, 심장, 알코올, 유방, 척추, 화상, 산부인과, 소아청소년과, 신경과, 신경외과, 안과, 외과, 이비인후과, 재활의학과, 정형외과, 한방중풍, 한방척추

전문병원이 일반병원보다 의료수익 면에서 우월하고 (김원중 등, 1999), 환자만족도와 의료인력 면에서도 만족도가 높았다(김미선, 박하영, 2006). 정부는 <표 1>과 같이 2005년 7월부터 2011년 1월까지 양·한방 의료기관을 대상으로 시범사업을 실시하고, 그 결과를 바탕으로 99개 병원을 제 1기 전문병원으로 지정하였다. 지정분야는 양방 18개 분야, 한방 2개 분야로서 총 20개 분야이다. 전문병원 제도 시행 후 성과 평가는 일반 병원과 비교하여 수익 변화가 없다는 연구(박은철, 2013)와 진료비 지표가 개선되었다는 연구가 있다(서원식 등, 2013).

2. 리더십, 조직유효성, 고객지향성의 개념

1) 리더십

리더십이란 리더가 특정한 목적을 달성하기 위해 경쟁과 갈등의 상황 속에서 구성원들의 자극, 참여 및 만족을 위하여 제도적, 정치적, 심리적 및 그 밖의 자원을 동원하여 실행하는 작용이며, 리더가 집단의 구성원들에게 영향을 미치는 과정이라고 정의할 수 있다(Burns, 1978; Northouse, 2012). 1930년대에 리더는 선천적으로 남다른 탁월한 자질을 지니고 태어나야만 한다는 자질(특성)이론(trait theory)이 등장하였고, 1950년대에는 모든 상황에서 적용할 수 있는 리더의 리더십 스타일과 성과 간의 관계를 규명하려는 행위이론(behavioral theory)이 등장하게 되었다. 1960년대에서 1970년대 중반까지의 기간에는 리더십은 리더, 구성원 및 상황의 상호관계에 의해 효과적으로 발휘될 수 있고, 그 상황에 가장 적합한 리더십 유형을 찾는 것이 타당하다고 주장하는 상황이론(contingency theory)이 등장하였다. 대부분의 리더십 학자들은 1930년대에서 1970년대 후반까지 나온 리더십 이론을 전통적 리더십 이론으로, 1970년대 후반 이후 현재까지 이론으로써 정립되어진 변혁적 리더십과 같은 리더십 이론들을 현대적 리더십 이론으로 분류하고 있다(백기복, 2000; 강정애 등, 2010; 박보식, 2014).

Burns(1978)는 거래적 리더십(transactional leadership)을 리더가 행동, 보상 및 인센티브를 통해 조직 구성원들에게 바람직한 행동을 하도록 유도하는 과정이고, Kuhnert, Lewis(1987)도 구성원의 노력에 대한 대가로 리더가 보상을 제공하는 교환 과정에 기반하며, 구성원에

게 영향력을 행사하는 과정이라고 하였다. Bass(1985)는 리더가 원하는 것을 얻기 위해 구성원이 원하는 것을 제공하면서 동기를 부여하는 리더십이라 정의하였다. 거래적 리더십의 구성요소는 상황적 보상(contingent reward), 예외에 의한 관리(management by exception/ active & passive) 및 자유방임(laissez-faire)으로 구분할 수 있다(Bass, 1985; Yammarino, Bass, 1988; Bass, 1990; Antonakis 등, 2003).

변혁적 리더십(transformational leadership)에 대하여 Burns(1978)는 리더와 구성원들이 서로 더 높은 수준의 동기과 도덕성의 향상을 고취시켜 나가는 과정에서 나타나고, Bass(1985)는 리더가 구성원들에게 계획된 결과를 성취하는 과정의 중요성과 가치에 대한 의식 수준을 향상시키며, 개인적인 이해를 초월하여 높은 수준의 필요와 욕구를 확장하도록 하는 리더십이라 하였다. Bass, Avolio(1995)는 변혁적 리더십의 구성요소를 카리스마(속성), 이상적 영향, (영감적) 동기부여, 지적자극, 개별적 배려로 구분하였다.

2) 조직유효성

조직유효성이란 조직의 성패 여부를 나타내는 것으로, 많은 연구에서 조직 구성원들의 심리적 인식정도를 측정하는 성과 지표인 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등을 사용하여 조직유효성의 영향을 설명하고 있다(1999; 이황, 2002; 정용갑 등, 2003; 김일순, 2005; 김주영, 2007; 정병을, 2009; 김용태, 신동면, 2010; 류병곤, 2011). 이 연구에서도 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 이용하여 조직유효성의 영향을 연구하였다.

직무만족이란 개인이 업무나 업무의 경험에서 오는 성과의 결과로 갖게 되는 긍정적인 정서적 상태이고, 이직과 결근율을 낮추며, 근로의욕을 고취하여 조직 성과에도 영향을 미치는 감정 상태를 의미한다(백기복, 2014). McCormick, Daniel(1980)은 조직구성원이 직무에서 경험하거나 직무에 대해 갖고 있는 욕구충족의 반응으로서 한 개인의 직무에 대한 태도라고 정의하였다. 직무만족은 직무 자체의 본질적인 부분에 대한 내향적 요인과 직무 환경에 대한 외향적 요인으로 구분된다(Hirschfeld, 2000; 박아이린, 2005).

조직몰입은 개인이 특정 조직에 대하여 애착을 가짐으로써 그 조직에 남아있고 싶어 하고, 조직을 위해서 헌신

하며, 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태이다(백기복, 2014). 조직몰입은 구성원이 자기의 직무와 관련하여 경험하는 지각의 상태이고(류병곤, 2011), 구성원의 조직에 대한 심리적 애착이나 태도를 나타내는 지표로서 구성원의 조직 내 행위와 밀접한 관계를 가지고 있다(김일순, 2005). Meyer, Allen(1991)은 조직몰입을 구성원이 조직에 대하여 감정적으로 애착심과 일체감을 가지고, 자발적으로 몰입하는 정서적 몰입(affective commitment), 소속된 조직을 떠나는데 따르는 경제적 비용이 들기 때문에 조직을 떠나지 못하는 근속적 몰입(continuance commitment), 도덕적, 심리적 책임감 때문에 일어나는 규범적 몰입(normative commitment)으로 정의하였다.

이직은 조직으로부터 금전적 보수를 받고 있는 개인이 조직의 구성원 자격을 스스로 종결하고 조직의 외부로 이동하는 것으로 정의된다(Mobley, Fisk, 1982). 이직 의도는 이직이라는 자의적 행동의 바로 전 단계에서 상황만 되면 행동으로 옮긴다는 실행 가능성이 높은 심리적 상태라 말할 수 있다. 이직률이 높은 조직은 부대비용 발생이 많아지고, 구성원의 공정성 개념과 사기에도 영향을 줄 수 있는 반면, 이직이 너무 적다면 직원의 고령화와 인건비 부담으로 조직의 탄력적 적응이 어려운 현상이 발생할 수 있다(김영훈, 2010).

3) 고객지향성

고객지향성이란 고객의 보다 나은 가치를 이해, 충족시키려는 구성원의 고객만족 문화라고 볼 수 있다. Saxe, Weitz(1982)는 고객지향성을 구성원들이 그들 고객의 필요를 충족하고 구매 결정을 하도록 고객을 돕기 위해 노력하는 마케팅 개념의 실행으로 정의하고, 구성원들의 고객지향성이 높을수록 고객만족이 장기적으로 향상되도록 행동하며, 고객의 불만을 일으킬 수 있는 행동은 하지 않을 것이라고 하였다. 박지홍(2012)은 구성원들이 고객지향적으로 사고하고, 고객의 욕구를 찾아 행동함으로써 조직의 목표를 달성하고자 하는 개인의 이념이라 정의하였다. 또한, 기업이 고객의 입장에서 생각하고 행하는 것으로 고객의 관점에서 인지되고, 고객의 이익을 증진시키며, 최종 소비자에게 최상의 가치를 제공하고자 하는 것에 중점을 두고 있다(강두식, 2009).

3. 리더십, 조직유효성, 고객지향성 간 관계에 대한 선행연구

리더십과 조직유효성의 관계에 관한 연구를 살펴보면, 박재산(2006)은 국립병원 CEO의 리더십 연구의 회귀분석에서 변혁적 리더십의 카리스마와 지적자극이 직무만족에 정(+의 영향을 미치고, 이직 의도는 카리스마가 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 정병을(2009)은 공공의료기관장의 리더십 연구 분석 결과에서 변혁적 리더십 및 거래적 리더십이 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도는 부(-)의 영향을 미친다고 보고하였다. 최승윤, 김효경(2012)은 7개 병원장의 리더십 연구 분석 결과에서 병원장의 리더십은 병원 구성원들의 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 부서장의 경우 정용갑 등(2003)의 연구와 김용태, 신동면(2010)의 연구에서 변혁적 리더십은 구성원들의 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호 관리자의 변혁적 리더십과 간호사들의 조직유효성 관계에서 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(박현태, 1997; 최정, 하나선, 2001; 이황, 2002).

리더십이 고객지향성에 직접적으로 미치는 영향에 관한 연구 사례는 의료조직의 경우 찾아보기 어렵다. 일반 기업조직의 경우를 살펴보면, 이감용(2010)은 대형할인점을 대상으로 수행한 연구 분석 결과에서 상사의 변혁적 리더십이 판매원들의 고객지향성에 정(+의 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 또한, 정대용, 박권홍(2010)은 중소기업을 대상으로 CEO의 변혁적 리더십이 구성원들의 시장지향성에 정(+의 영향을 미친다고 보고하였다. 시장지향성이 고객지향성에 정(+의 영향을 미친다는 연구사례(이정우, 최영진, 2009)를 참조하여 변혁적 리더십이 고객지향성에 정(+의 영향을 미칠 것이라고 추론할 수 있다.

리더십이 직무만족을 통하여 고객지향성에 영향을 미치는 유사한 사례로는 최승윤, 김효경(2012)의 연구에서 병원장의 리더십이 구성원들의 직무만족에 정(+의 영향을 미치고, 직무만족을 매개로 고객만족에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 고객지향성에 의해서 고객만족도가 제고될 수 있기 때문에 구성원의 직무만족이 그들 자신의 고객지향성에 정(+의 영향을 미칠 수 있다고 추론할 수 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 모형 및 가설 설정

이론적 배경과 고찰한 선행연구들을 바탕으로 <그림 1>과 같이 연구모형을 설계하였다. 전술한 바와 같이 의료기관의 리더십에 대한 선행 연구 결과는 리더십과 조직유효성 간의 관계에 집중되어 있는데, 이 역시 주로 공공의료기관에 집중되어 있다. 정병을(2009)은 5개 공공의료기관장의 리더십 연구에서 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 직무만족과 조직몰입에 모두 정(+)¹의 영향을 미치고, 이직의도에는 모두 부(-)²의 영향을 미친다고 보고한 바 있다. 또 국립병원CEO의 리더십에 대한 박재산(2005)의 연구에서도 변혁적 리더십이 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미치고, 이직의도에 대해서는 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 거래적 리더십의 조직유효성에 대한 영향은 유의하지 않은 것으로 나타난 바 있다. 이에 이 연구에서는 전문병원 병원장의 리더십에 대한 분석을 통해 공공의료기관이 아닌 병원들에 대한 분석을 시행하고자 하였고 이를 위해 아래와 같은 가설 1을 설정하였다.

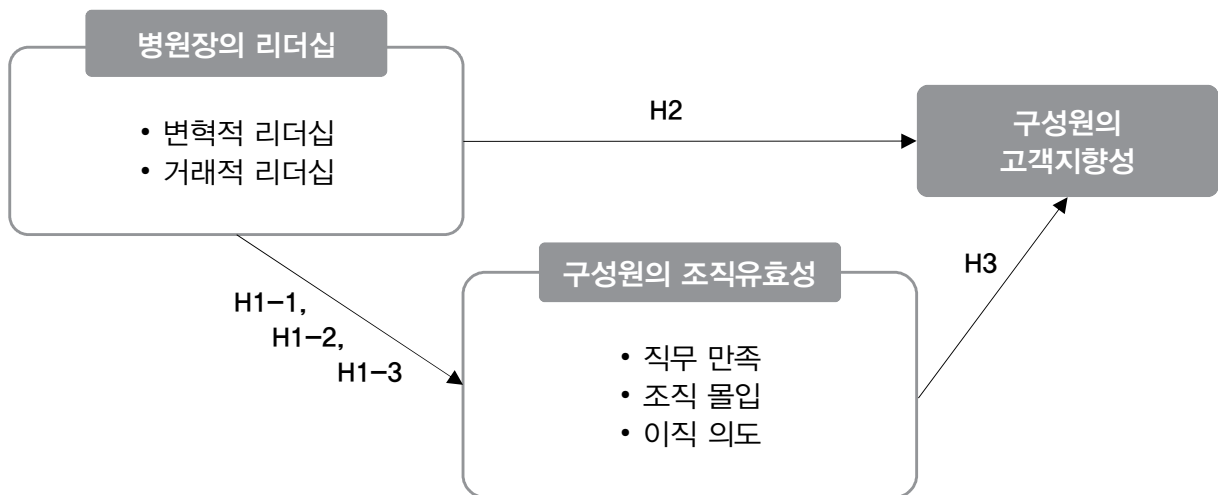
가설 1. 병원장의 리더십은 병원 구성원들의 직무 만족과 조직 몰입에 정(+)¹의 유의한 영향을 미치고, 이직 의도에는 부(-)²의 유의한 영향을 미칠 것이다(H1-1, H1-2, H1-3).

한편, 병원장의 리더십이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 선행연구는 사례를 찾아보기가 어렵다. 일반 기업조직의 선행 연구 중 이감용(2010)은 상사의 변혁적 리더십이 판매원의 고객지향성에 미치는 영향을 분석하였는데, 연구 결과 상사의 변혁적 리더십이 판매원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미치는 것을 확인한 바 있으며, 일반 중소기업 최고경영자를 대상으로 한 정대용, 박권홍(2010)에서도 변혁적 리더십이 구성원들의 시장지향성에 정(+)¹의 영향을 미치는 것을 밝힌 바 있다. 이에 이 연구에서는 의료기관의 경우에도 병원장의 리더십이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였으며, 이를 아래의 가설 2로 정리하였다.

가설 2. 병원장의 리더십은 병원 구성원들의 고객지향성에 정(+)¹의 유의한 영향을 미칠 것이다(H2).

나아가 병원장의 리더십과 고객지향성 간의 관계에 있어 조직유효성이 어떠한 영향을 미치는지에 대한 구체적인 분석을 위해 조직유효성의 매개 역할과 관련한 가설 3을 설정하여 분석하였다.

가설 3. 병원 구성원들의 조직유효성은 병원장의 리더십과 구성원들의 고객지향성 간에 매개변수로 작용하여 구성원들의 고객지향성에 유의한 간접 영향을 미칠 것이다(H3).



<그림 1> 연구 모형

2. 설문 문항 및 자료 수집

최초 총 106개 설문 문항으로 구성하여 2개 병원에서 예비조사 후 설문 본 조사를 실시하였으나, 자료 수집 후 요인 분석 결과에 따라 88문항으로 통계 분석하였다. 설문문항은 <표 2>의 참고자료상의 연구에서 사용된 문항을 병원 환경에 맞게 수정하여 사용하였다. 조사 대상은 제 1기 99개 전문병원 전체이며, 층화표본추출과 판단표본추출 방식을 병

행하여 응답자 표본을 선정하였다. 인구·사회·경제학적 변수를 제외한 설문 척도는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점으로 설정하였다. 각 병원 별 10부씩의 설문지를 우편 발송하여 의사직, 간호직, 의료 기사직 및 행정직의 부서장을 대상으로 2015년 1월 5일부터 3월 12일까지 988부를 배부하고, 최종적으로 810부가 회수되어 응답률은 82.7%였으며, 그 중 불성실한 설문을 제외하여 786부를 분석에 사용하였다(유효응답률 79.6%).

<표 2> 변수별 설문 문항의 구성

변수	구성요소	개념	최초 문항	요인분석	참고자료			
리더십	변혁적 리더십	카리스마	조직우선, 희생, 위기와 장애 처리능력, 비전제시, 통솔능력	10,18,21,25	10,18,21,23	Bass & Avolio (1995), Reiss (2000), 김정남 (2009)		
		이상적 영향	리더가 중요시하는 가치, 신념, 사명을 구성원들에 제시	6,14,23, 34	6,14,34			
		동기부여	높은 기대 설정과 동기유발, 부하 노력을 칭찬, 방향 제시	9,13,26, 36	9,25,26,36			
		지적자극	관습과 관행에 의문제기, 스스로 혁신하도록 격려하고 지원	2,8,30,32	2,8,30, 32			
	거래적 리더십	개별적 배려	개인적 대우, 성장을 지원하고 인정하며 잠재력 개발 조언	15,19,29,31	삭제			
		상황적 보상	성과 보상을 약속하고 성과 달성시 보상하는 교환 과정	1,11,16, 35	1,11,16,35			
		적극적 예외관리	기준에서 벗어나지 않도록 사전 관찰 감시, 즉시 시정 조치	4,22,24, 27	4,22,24,27			
		소극적 예외관리	아무 조치없이 지나다 정해진 기준 이탈시 개입하여 조치	3,12,17, 20	삭제			
	조직 유효성	직무 만족	내향적	구성원이 직무 자체에 대해 느끼는 본질적인 만족요소	1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20		2,3,4,9,11,15,16,20	Hirschfeld(2000), 박아이린(2005)
			외향적	과업, 업무의 외적인 상황이나 환경에 대해 느끼는 만족요소	5,6,12,13,14,17,18,19		5,6,12,13,14,17	
조직 몰입		정서적	평생직장, 조직과 나를 동일시 하는 일체감, 정서적 애착상태	1,2,3,4,5,6	1,2,3,4,5,6	Meyer등(1993), 김미란 (2007)		
		근속적	선택여지 없고 경제적 보상 때문에 조직을 못 떠나는 상태	7,8,9,10, 11	7,8,9,11			
		규범적	죄책감, 이타심, 누린 혜택, 동료간 책임감 등 의무적 몰입	12,13,14,15	12,13,15			
이직의도	이직 전 단계로 상황만 되면 행동으로 옮기려는 심리 상태	1,2,3,4,5,6	1,2,4,5,6	Mobley&Fisk (1982), 원호진(2014)				
고객 지향성	고객 요구 충족성	예절과 공손한 응대, 용모 단정, 환자요구 신속 대응, 관심과 배려, 약속시간 준수	1~16	1,2,3,4,5	Parasuraman등 (1988), 조성암(2001)			
	서비스 질 향상성	신뢰할 수 있는 행동, 정확한 기록, 지식 함양, 쾌적한 환경 유지, 서비스 제공 정확한 설명		6,7,8,9, 10,11				
	고객 인격 존중성	개별적인 관심 표현, 자발적 도움 제공, 환자요구사항 관심, 환자의 필요 파악, 이익 배려		12,13,14,15,16				
인구·사회·경제학적 특성 (성, 연령, 학력, 직종, 직급, 경력, 병원, 지역 등)			1~13					
총문항			106	88				

3. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 19.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

인구·사회·경제학적 변수의 빈도분석을 시행하고, 변수의 타당도와 신뢰도를 분석하고, 변수들의 상관 분석과 가설검정을 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 시 잔차 간의 상관관계 존재 여부를 확인하기 위하여 Durbin-Watson 검정을 시행하였고, 독립변수들 간에 다중공선성을 확인하였다. 통제변수는 성, 연령, 학력, 직종, 급여, 병원경력 및 소재 지역으로 설정하고, 회귀분석과 매개효과 분석에서 통제변수로 사용하였다. 조직유효성의 매개 역할을 확인하기 위해 Baron & Kenny가 제시한 3단계 회귀분석과 Sobel Test를 시행하고, 통계적 유의수준은 5%로 설정하였다.

IV. 분석 결과

1. 인구·사회·경제학적 변수별 분포

설문 응답자의 인구·사회·경제학적 변수별 분포는 <표 3>과 같다. 전체 응답자의 성은 여성이 58.1% (457명), 연령은 40대가 46.0%(362명), 학력은 대졸이 43.8%(343명)로 가장 많았다. 직종은 의사 12.2%(96명), 간호사 31.2%(245명), 의료기사 22.0%(173명), 행정직 및 기타 34.5%(271명)의 분포를 보였다. 급여는 연간 3001~4000 만원을 받는 응답자가 35.2%(270명), 병원 경력은 16~20년 경력이 23.6%(182명)로 가장 많았다. 병원의 설립구분은 개인이 59.5%(468명), 병원 종별은 병원급이 80.4%(632명)를 차지하고 있으며, 병상규모는 30~99병상이 38.4%(302명)로 가장 많고, 수도권 지역에 46.7%(367명), 비수도권 지역에 53.3%(419명)가 분포하였다.

2. 변수들 간의 상관관계, 응답수준 및 신뢰도

하위 변수들 간의 상관 분석 결과와 응답수준 및 신뢰도는 <표 4>와 같다. 근속적 조직 몰입과 다른 변수들 간의 상관관계 외에는 모든 변수들의 상관관계는 통계적으로 유의하였고, 기준치가 0.8이상 되는 변수는 없었다.

자유방임, 근속적 조직 몰입 및 이직 의도는 다른 변수들과의 상관관계에서 부(-)의 관계가 있었으나, 세 변수 상호 간에는 정(+)의 관계가 있었다.

각 변수들의 cronbach α 값은 0.66~0.89로 0.6보다 높게 나타났다.

3. 리더십이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향

회귀분석에서 독립변수들의 다중공선성 확인 결과, 모든 독립변수의 공차한계 값이 0.417~0.585로 0.1이상의 수치를 보였다. 분산팽창지수(VIF)도 1.711~2.401 수치로 10이하로 나타났다. 잔차의 등분산과 정규분포는 이상이 없었으며, Durbin-Watson값은 모든 회귀분석에서 2에 가까워 잔차 간의 상관성 문제는 없었다.

1) 리더십이 조직유효성에 미치는 영향

조직유효성의 회귀분석 결과는 <표 5>, <표 6>, <표 7>와 같다. 변혁적 리더십의 '카리스마'와 거래적 리더십의 '상황적 보상'이 직무 만족과 조직 몰입에서는 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 이직 의도에는 부(-)의 영향을 미쳤다. 그러나 '자유방임'은 직무 만족과 조직 몰입에서는 유의한 부(-)의 영향을 미치고, 이직 의도에서는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 다른 변수와 반대의 결과 보였다. '카리스마'와 '상황적 보상'은 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 변수 중에서 가장 영향(β)이 크게 나타났다.

2) 리더십이 고객지향성에 미치는 영향

회귀분석 결과는 <표 8>과 같다. 변혁적 리더십과 거래적 리더십의 고객지향성 변수에 대한 설명력(R^2)은 21.7%, 19.9%로 낮게 나타났다.

변혁적 리더십의 '카리스마'($\beta = 0.137$)가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 거래적 리더십의 '적극적 예외관리'($\beta = 0.191$)가 유의수준 1%에서 가장 큰 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

앞에서 분석한 리더십에 대한 조직유효성 및 고객지향성 영향에 대한 가설 1과 가설 2를 정리하면 <표 9>과 같다.

<표 3> 응답자의 인구·사회·경제학적 변수별 분포

구분		빈도	비율(%)	누적(%)
성	남성	329	41.9	41.9
	여성	457	58.1	100.0
연령	30세 미만	47	6.0	6.0
	30-39세	278	35.4	41.3
	40-49세	362	46.0	87.4
	50세 이상	99	12.6	100.0
학력	전문대졸 이하	293	37.4	37.4
	대졸	343	43.8	81.2
	대학원졸	147	18.8	100.0
직종	의사	96	12.2	12.2
	간호사	245	31.2	43.4
	의료기사	173	22.1	65.5
	행정 및 기타	271	34.5	100.0
급여	3000만 원 이하	204	26.6	26.6
	3001-4000만 원	270	35.1	61.7
	4001-5000만원	138	18.0	79.7
	5001-6000만원	48	6.2	85.9
	6001만원 이상	108	14.1	100.0
경력	5년 이하	111	14.4	14.4
	6-10년	159	20.7	35.1
	11-15년	171	22.2	57.3
	16-20년	182	23.6	80.9
	21년 이상	147	19.1	100.0
설립 구분	개인	468	59.5	59.5
	법인	318	40.5	100.0
병원 종류	병원	632	80.4	80.4
	종합병원	101	12.9	93.3
	한방병원	53	6.7	100.0
병상 규모	30-99병상	302	38.4	38.4
	100-199병상	263	33.5	71.9
	200병상 이상	221	28.1	100.0
소재 지역	서울	196	24.9	24.9
	인천 및 경기	171	21.8	46.7
	광역시(인천제외)	292	37.1	83.8
	비광역시 (경기제외)	127	16.2	100.0

<표 4> 변수들 간의 상관관계, 응답수준 및 신뢰도

변수	리더십							조직유효성						고객지향성			
	변혁적 리더십				거래적 리더십			직무만족		조직몰입			이직의도	서비스 질 향상성	고객 요구 충족성	고객 인격 존중성	
	카리스마	동기 부여	이상적 영향	지적 자극	상황적 보상	적극적 예외 관리	자유방임	내향적	외향적	정서적	근속적	규범적					
카리스마	1																
동기부여	.67**	1															
이상적 영향	.53**	.63**	1														
지적 자극	.65**	.60**	.54**	1													
상황적 보상	.67**	.66**	.55**	.64**	1												
적극적 예외 관리	.70**	.63**	.55**	.67**	.63**	1											
자유방임	-.59**	-.54**	-.44**	-.49**	-.53**	-.59**	1										
내향적	.51**	.45**	.37**	.49**	.54**	.46**	-.43**	1									
외향적	.70**	.54**	.38**	.58**	.66**	.58**	-.51**	.70**	1								
정서적	.54**	.36**	.36**	.40**	.45**	.44**	-.43**	.59**	.57**	1							
근속적	-.09*	-.08*	-.02	-.10**	-.05	-.11**	.10**	-.09*	-.09*	-.02	1						
규범적	.39**	.22**	.21**	.26**	.28**	.28**	-.23**	.32**	.39**	.47**	.05	1					
이직의도	-.54**	-.33**	-.30**	-.42**	-.47**	-.42**	.38**	-.51**	-.62**	-.68**	.03	-.38**	1				
서비스 질 향상성	.29**	.27**	.25**	.26**	.28**	.29**	-.22**	.39**	.29**	.39**	-.14**	.20**	-.28**	1			
고객요구 충족성	.29**	.24**	.24**	.26**	.25**	.25**	-.16**	.37**	.30**	.40**	-.14**	.19**	-.30**	.69**	1		
고객인격 존중성	.25**	.24**	.24**	.22**	.21**	.26**	-.18**	.36**	.27**	.42**	-.09**	.21**	-.26**	.76**	.64**	1	
Eigenvalue	3.26	2.55	1.91	2.07	2.09	2.51	2.68	4.07	3.92	3.91	2.32	1.95	2.84	3.64	3.16	3.73	
분산(%)	21.70	17.02	12.74	13.78	17.37	20.87	22.35	29.09	28.00	30.10	17.85	15.02	56.86	22.72	19.72	23.32	
누적(%)	21.70	38.72	51.46	65.23	17.37	38.25	60.59	29.09	57.09	30.10	47.95	62.97	56.86	22.72	42.44	65.76	
평균	3.55	3.63	3.86	3.40	3.28	3.52	2.26	3.51	3.04	3.74	2.86	3.24	2.90	4.03	3.81	4.14	
표준편차	.73	.70	.64	.64	.65	.63	.67	.57	.68	.66	.73	.73	.68	.47	.57	.46	
cronbach α	.85	.81	.66	.75	.73	.81	.77	.87	.86	.88	.73	.68	.81	.87	.89	.86	

* : p < 0.05, ** : p < 0.01

<표 5> 직무만족의 리더십 변수에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수		B	SE	β	t	유의확률
직무 만족	변혁적 리더십	(상수)	1.035	.138		7.505	.000
		카리스마	.316	.030	.409	10.685	.000
		동기부여	.114	.032	.140	3.574	.000
		이상적 영향	-.036	.030	-.041	-1.187	.236
		지적 자극	.210	.032	.238	6.599	.000
		R ² =.517, adj.R ² = .501, F= 33.894***, D-W= 1.905					
	거래적 리더십	(상수)	1.774	.186		9.535	.000
		상황적 보상	.351	.030	.401	11.555	.000
		적극적 예외관리	.165	.032	.182	5.087	.000
		자유방임	-.164	.028	-.195	-5.874	.000
		R ² =.509, adj.R ² = .494, F= 34.289***, D-W= 1.938					

***: p < 0.001, D-W: Durbin-Watson

<표 6> 조직몰입의 리더십 변수에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수		B	SE	β	t	유의확률
조직 몰입	변혁적 리더십	(상수)	1.836	.138		13.307	.000
		카리스마	.253	.030	.394	8.554	.000
		동기부여	-.029	.032	-.043	-.905	.366
		이상적 영향	.061	.030	.083	2.001	.046
		지적 자극	.029	.032	.040	.922	.357
		R ² =.300, adj.R ² = .278, F= 13.604***, D-W= 2.064					
	거래적 리더십	(상수)	2.394	.189		12.687	.000
		상황적 보상	.161	.031	.221	5.209	.000
		적극적 예외관리	.078	.033	.104	2.383	.017
		자유방임	-.104	.028	-.149	-3.674	.000
		R ² =.269, adj.R ² = .247, F= 12.166***, D-W= 2.091					

***: p < 0.001, D-W: Durbin-Watson

<표 7> 이직의도의 리더십 변수에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수		B	SE	β	t	유의확률
이직 의도	변혁적 리더십	(상수)	5.054	.189		26.704	.000
		카리스마	-.417	.041	-.453	-10.285	.000
		동기부여	.052	.044	.053	1.185	.236
		이상적 영향	.004	.042	.004	.103	.918
		지적 자극	-.173	.044	-.164	-3.948	.000
		R ² =.359, adj.R ² = .339, F= 17.796***, D-W= 1.984					
	거래적 리더십	(상수)	4.321	.260		16.590	.000
		상황적 보상	-.292	.043	-.280	-6.867	.000
		적극적 예외관리	-.154	.045	-.143	-3.388	.001
		자유방임	.164	.039	.164	4.193	.000
		R ² =.323, adj.R ² = .302, F= 15.777***, D-W= 2.046					

***: p < 0.001, D-W: Durbin-Watson

<표 8> 고객지향성의 리더십 변수에 대한 회귀분석 결과

종속변수	독립변수		B	SE	β	t	유의확률	
고객 지향성	변혁적 리더십	(상수)	2.874	.138		20.834	.000	
		카리스마	.083	.030	.137	2.808	.005	
		동기부여	.050	.032	.078	1.566	.118	
		이상적 영향	.067	.030	.096	2.189	.029	
		지적 자극	.071	.032	.102	2.219	.027	
	$R^2 = .217, \text{adj.}R^2 = .192, F = 8.788^{***}, D-W = 2.143$							
	거래적 리더십	(상수)	3.166	.187		16.952	.000	
		상황적 보상	.083	.031	.120	2.709	.007	
		적극적 예외관리	.136	.033	.191	4.177	.000	
		자유방임	-.034	.028	-.051	-1.198	.231	
$R^2 = .199, \text{adj.}R^2 = .174, F = 8.209^{***}, D-W = 2.123$								

***: $p < 0.001$, D-W: Durbin-Watson

<표 9> 리더십의 조직유효성 및 고객지향성에 대한 영향의 가설 결과

리더십	종속변수	직무만족		조직몰입		이직의도		고객지향성	
		가설채택	영향	가설채택	영향	가설채택	영향	가설채택	영향
변혁적 리더십	카리스마	o	+	o	+	o	-	o	+
	동기부여	o	+	x		x		x	
	이상적 영향	x		o	+	x		o	+
	지적 자극	o	+	x		o	-	o	+
거래적 리더십	상황적 보상	o	+	o	+	o	-	o	+
	적극적 외관리	o	+	o	+	o	-	o	+
	자유방임	x	-	x	-	x	+	x	

3) 리더십과 고객지향성 간 관계에 대한 조직유효성의 매개효과

조직유효성의 매개효과 회귀 분석 결과는 <표 10>, <표 11>, <표 12>과 같다. 조직유효성 변수들의 매개효과에 대한 회귀 분석과 Sobel test에서 '자유방임'은 유의한 부(-)의 영향이 나타났다. 그 외 리더십의 모든 하위

변수들은 유의한 정(+)의 영향이 나타났다. 직무만족의 매개효과 분석에서 '동기부여'는 Sobel 검정에서 Z값 ($Z=1.736, p=.0825$)이 유의하지 않았다. 분석 결과 전체 F값의 유의확률은 $p<0.001$ 이었다.

앞에서 분석한 리더십과 고객지향성에 대한 조직유효성 변수들의 매개 효과에 대한 가설 3을 정리하면 <표 13>과 같다.

<표 10> 리더십과 고객지향성 간 직무만족의 매개효과 분석 결과

독립변수		검정	B	SE	β	t	유의도	adj,R ²	F
변혁적 리더십	카리스마 Z=6.859 p=.000	1단계	.490	.021	.634	23.561	.000	.456	32.376
		2단계	.184	.020	.303	9.129	.000	.170	8.635
		3단계(독립변수)	.065	.026	.107	2.522	.012	.221	11.122
		3단계(매개변수)	.244	.034	.310	7.169	.000		
	동기부여 Z=1.736 p=.0825	1단계	.427	.024	.524	17.543	.000	.331	19.482
		2단계	.185	.021	.288	8.609	.000	.160	8.145
		3단계(독립변수)	.079	.024	.124	3.251	.001	.225	11.373
		3단계(매개변수)	.246	.031	.313	8.053	.000		
	이상적 영향 Z=7.167 p=.000	1단계	.339	.029	.383	11.760	.000	.205	10.650
		2단계	.187	.023	.268	7.974	.000	.150	7.586
		3단계(독립변수)	.101	.024	.145	4.160	.000	.232	11.774
		3단계(매개변수)	.254	.028	.323	9.093	.000		
지적 자극 Z=7.238 p=.000	1단계	.500	.026	.564	19.447	.000	.372	23.153	
	2단계	.200	.023	.287	8.538	.000	.159	8.081	
	3단계(독립변수)	.074	.028	.107	2.707	.007	.222	11.180	
	3단계(매개변수)	.250	.032	.319	7.910	.000			
거래적 리더십	상황적 보상 Z=7.795 p=.000	1단계	.543	.024	.620	22.240	.000	.430	29.221
		2단계	.184	.023	.268	7.845	.000	.148	7.478
		3단계(독립변수)	.035	.029	.051	1.220	.223	.216	10.832
		3단계(매개변수)	.274	.033	.349	8.221	.000		
	적극적 예외관리 Z=7.198 p=.000	1단계	.491	.027	.542	18.442	.000	.350	21.168
		2단계	.210	.024	.294	8.836	.000	.164	8.356
		3단계(독립변수)	.090	.027	.127	3.291	.001	.225	11.388
		3단계(매개변수)	.243	.031	.309	7.825	.000		
	자유방임 Z=-8.248 p=.000	1단계	-.430	.025	-.512	-16.955	.000	.318	18.425
		2단계	-.149	.023	-.226	-6.617	.000	.129	6.534
		3단계(독립변수)	-.028	.025	-.042	-1.108	.268	.216	10.816
		3단계(매개변수)	.282	.030	.359	9.250	.000		

<표 11> 리더십과 고객지향성 간 조직몰입의 매개효과 분석 결과

독립변수		검정	B	SE	β	t	유의도	adj.R ²	F
변혁적 리더십	카리스마 Z=4.235 p=.000	1단계	.279	.020	.434	13.978	.000	.275	15.211
		2단계	.184	.020	.303	9.129	.000	.170	8.635
		3단계(독립변수)	.140	.022	.230	6.247	.000	.189	9.334
		3단계(매개변수)	.160	.036	.169	4.426	.000		
	동기부여 Z=4.832 p=.000	1단계	.200	.022	.294	8.873	.000	.175	8.938
		2단계	.185	.021	.288	8.609	.000	.160	8.145
		3단계(독립변수)	.146	.022	.228	6.614	.000	.194	9.593
		3단계(매개변수)	.194	.034	.205	5.732	.000		
	이상적 영향 Z=4.827 p=.000	1단계	.207	.025	.281	8.425	.000	.168	8.521
		2단계	.187	.023	.268	7.974	.000	.150	7.586
		3단계(독립변수)	.145	.024	.208	6.053	.000	.187	9.203
		3단계(매개변수)	.202	.034	.214	5.990	.000		
지적 자극 Z=4.857 p=.000	1단계	.232	.024	.315	9.539	.000	.187	9.597	
	2단계	.200	.023	.287	8.538	.000	.159	8.081	
	3단계(독립변수)	.155	.024	.223	6.404	.000	.191	9.443	
	3단계(매개변수)	.191	.034	.202	5.595	.000			
거래적 리더십	상황적 보상 Z=4.916 p=.000	1단계	.266	.024	.366	11.199	.000	.218	11.449
		2단계	.184	.023	.268	7.845	.000	.148	7.478
		3단계(독립변수)	.133	.025	.193	5.355	.000	.179	8.765
		3단계(매개변수)	.192	.035	.203	5.465	.000		
	적극적 예외관리 Z=4.762 p=.000	1단계	.246	.025	.326	9.971	.000	.195	10.051
		2단계	.210	.024	.294	8.836	.000	.164	8.356
		3단계(독립변수)	.164	.025	.231	6.628	.000	.194	9.603
		3단계(매개변수)	.185	.034	.196	5.412	.000		
	자유방임 Z=-5.144 p=.000	1단계	-.227	.023	-.325	-9.913	.000	.194	9.989
		2단계	-.149	.023	-.226	-6.617	.000	.129	6.534
		3단계(독립변수)	-.101	.023	-.153	-4.319	.000	.168	8.216
		3단계(매개변수)	.211	.035	.224	6.087	.000		

<표 12> 리더십과 고객지향성 간 이직의도의 매개효과 분석 결과

독립변수		검정	B	SE	β	t	유의도	adj.R ²	F
변혁적 리더십	카리스마 Z=3.789 p=.000	1단계	-.480	.028	-.521	-17.428	.000	.328	19.240
		2단계	.184	.020	.303	9.129	.000	.170	8.635
		3단계(독립변수)	.136	.024	.224	5.743	.000	.184	9.061
		3단계(매개변수)	-.101	.026	-.153	-3.839	.000		
	동기부여 Z=4.769 p=.000	1단계	-.331	.032	-.341	-10.262	.000	.175	8.903
		2단계	.185	.021	.288	8.609	.000	.160	8.145
		3단계(독립변수)	.142	.022	.221	6.314	.000	.191	9.439
		3단계(매개변수)	-.129	.024	-.196	-5.485	.000		
	이상적 영향 Z=4.927 p=.000	1단계	-.298	.036	-.283	-8.340	.000	.139	7.040
		2단계	.187	.023	.268	7.974	.000	.150	7.586
		3단계(독립변수)	.145	.024	.208	6.055	.000	.188	9.263
		3단계(매개변수)	-.141	.023	-.214	-6.081	.000		
지적 자극 Z=4.511 p=.000	1단계	-.449	.034	-.425	-13.298	.000	.237	12.629	
	2단계	.200	.023	.287	8.538	.000	.159	8.081	
	3단계(독립변수)	.146	.026	.209	5.691	.000	.184	9.028	
	3단계(매개변수)	-.120	.025	-.183	-4.883	.000			
거래적 리더십	상황적 보상 Z=4.759 p=.000	1단계	-.477	.033	-.457	-14.391	.000	.261	14.206
		2단계	.184	.023	.268	7.845	.000	.148	7.478
		3단계(독립변수)	.124	.026	.180	4.761	.000	.174	8.494
		3단계(매개변수)	-.126	.025	-.191	-4.992	.000		
	적극적 예외관리 Z=4.615 p=.000	1단계	-.442	.035	-.409	-12.763	.000	.226	11.902
		2단계	.210	.024	.294	8.836	.000	.164	8.356
		3단계(독립변수)	.157	.026	.221	6.098	.000	.189	9.292
		3단계(매개변수)	-.119	.024	-.180	-4.871	.000		
	자유방임 Z=-5.161 p=.000	1단계	.395	.033	.394	12.131	.000	.212	11.083
		2단계	-.149	.023	-.226	-6.617	.000	.129	6.534
		3단계(독립변수)	-.093	.024	-.140	-3.841	.000	.165	8.059
		3단계(매개변수)	-.143	.025	-.218	-5.842	.000		

<표 13> 조직유효성의 매개역할에 관한 가설 검정 결과

리더십		조직유효성		직무만족		조직몰입		이직의도	
		가설채택	영향	가설채택	영향	가설채택	영향	가설채택	영향
변혁적 리더십	카리스마	o	+	o	+	o	+	o	+
	동기부여	x		o	+	o	+	o	+
	이상적 영향	o	+	o	+	o	+	o	+
	지적 자극	o	+	o	+	o	+	o	+
거래적 리더십	상황적 보상	o	+	o	+	o	+	o	+
	적극적 예외관리	o	+	o	+	o	+	o	+
	자유방임	o	-	o	-	o	-	o	-

V. 고 찰

1. 연구 방법의 타당성

이 연구는 1기 전문병원으로 선정된 99개 병원 전체를 연구대상으로 설정하였다. 또한, 조직 구성원의 직종을 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등으로 다양화하고, 각 병원에 10부씩의 설문조사표를 배부하여 최종 786명의 응답 자료를 분석에 사용하였다. 따라서 이 연구는 분석 결과를 일반화할 수 있는 외적 타당성과 표본 관련 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

분석과정에서는 외생변수들에 의한 변수 간 관계의 왜곡을 방지하기 위하여 영향을 미칠 가능성이 높은 인구·사회·경제학적 변수들을 통제변수로 투입하여 분석하였다. 비체계적 응답오차를 줄이기 위해 예비조사를 거쳐 뜻이 모호한 문항의 문구를 수정하고, 결측오차를 줄이기 위해 무응답 항목이 많은 설문지를 제외시켰으며, 확인적 요인분석을 시행하여 신뢰도를 저해하는 일부 문항은 제거하였다. 이를 통해서 측정과 관련된 내적 타당성과 신뢰성도 확보하였다고 말할 수 있다.

2. 분석 결과에 대한 고찰

1) 리더십의 조직유효성에 미치는 영향

직무 만족에 대한 영향 분석 결과에서 변혁적 리더십의

변수들은 ‘카리스마’, ‘지적 자극’, ‘동기 부여’ 순으로 조직 구성원들의 직무 만족에 정(+)의 영향을 미치고, 거래적 리더십의 변수들은 ‘상황적 보상’, ‘적극적 예외관리’ 순으로 정(+)의 영향을, ‘자유방임’은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 국립병원 CEO의 변혁적 리더십의 ‘카리스마’와 ‘지적자극’이 모두 직무 만족에 대해 정(+)의 영향을 미치고, ‘카리스마’ 변수의 영향이 가장 크게 나타난 박재산(2005)의 연구결과와 일치한다. 최정, 하나선(2001)은 간호관리자의 ‘카리스마’ 및 ‘지적자극’, ‘예외관리’가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고, ‘카리스마’ 변수가 가장 영향력이 큰 것으로 나타나 이 연구와 일치하였다. 김용태, 신동면(2010)의 치과의원 구성원들을 대상으로 한 연구에서도 ‘카리스마’가 직무만족에 대해 정(+)의 영향력을 미친다고 보고하여 일치하고 있다. 정용갑 등(2003)의 연구에서는 ‘카리스마’와 ‘상황적 보상’이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 하여 이 연구의 분석결과와 일치하였지만, ‘지적 자극’은 직무 만족에 부(-)의 영향을 미친다고 보고하여 일치하지 않았다. 일치하지 않는 이유는 연구대상, 설문대상 및 응답자의 직종이 다르고, 설문 문항의 차이로 판단된다.

조직 몰입에 대한 리더십의 영향 분석 결과는 병원장의 변혁적 리더십의 ‘카리스마’와 ‘이상적 영향’, 거래적 리더십의 ‘상황적 보상’, ‘적극적 예외관리’가 병원 구성원의 조직 몰입에 정(+)의 영향을 미치고, ‘자유방임’은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 공태현(2010)의 연구에서는 ‘카리스마’와 ‘상황적 보상’ 및 ‘예외 관리’가 조

직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타나 이 연구의 결과와 일치하였다. 정용갑 등(2003)은 병원 조직 구성원들 대상의 연구에서 ‘카리스마’와 ‘상황적 보상’이 조직 몰입에 유의한 정(+)¹의 영향을 미친다고 하여 이 연구와 일치하였다. 박현태(1997)의 연구에서도 간호 관리자들의 ‘카리스마’와 ‘지적자극’, ‘상황적 보상’이 간호사들의 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 보고하여 이 연구의 결과와 일치하였다.

이직의도에 대한 분석 결과는 병원장의 변혁적 리더십의 ‘카리스마’ 및 ‘지적자극’, 거래적 리더십의 ‘상황적 보상’ 및 ‘적극적 예외관리’는 병원 구성원들의 이직 의도에 부(-)¹의 영향을 미치고, ‘자유방임’은 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 박재산(2005)의 국립병원CEO의 ‘카리스마’가 이직의도에 부(-)¹의 영향을 보이는 것으로 나타난 연구와 일치하였고, 간호 중간관리자의 ‘자유방임’은 이직 의도에 정(+)¹의 영향을 미친다고 보고한 김명자(2010)의 연구 결과와도 일치하고 있다. 김용태, 신동면(2010)의 치과병원 조직 구성원들을 대상으로 한 연구에서도 ‘카리스마’가 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미친다고 보고하여 이 연구의 결과와 일치하였고, 정용갑 등(2003)도 ‘카리스마’가 이직의도에 부(-)¹의 영향을 미친다고 하여 이 연구의 결과와 일치하였다. 이 연구의 결과를 종합하여 볼 때 변혁적 리더십의 ‘카리스마’와 거래적 리더십의 ‘상황적 보상’이 직무만족과 조직몰입에는 정(+)¹의 영향을 미치고, 이직의도에는 부(-)¹의 영향으로 가장 큰 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

2) 리더십의 고객지향성에 미치는 영향

이 연구의 분석 결과는 병원장의 변혁적 리더십에서 ‘카리스마’, ‘이상적 영향’ 및 ‘지적자극’과 거래적 리더십의 ‘상황적 보상’ 및 ‘적극적 예외관리’가 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 이감용(2010)이 천안과 평택의 대형할인점 판매원들을 설문 대상으로 수행한 연구에서 상사의 변혁적 리더십이 판매원의 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미친다고 보고한 결과와 일치한다. 또한, 정대용, 박권홍(2010)도 일반중소기업 최고경영자를 대상으로 하는 연구에서 변혁적 리더십이 시장지향성에 정(+)¹의 영향을 미친다고 보고한 결과와 유사하다. 병원장의 리더십이 병원 구성원들의 고객지향성에 직접 미치는 영향은 조직유효성에 대한 영향

에 비해 크지 않다. 또한, ‘적극적 예외관리’가 고객지향성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 응급상황이 자주 발생하고 생명을 다루는 의료서비스 특성 때문이라 할 수 있다.

3) 리더십과 고객지향성 간 관계에 대한 조직유효성의 매개 역할

리더십과 고객지향성 간의 조직유효성의 매개 역할에 대한 분석 결과, 변혁적 리더십의 모든 변수와 거래적 리더십의 ‘상황적 보상’ 및 ‘적극적 예외관리’에서 조직유효성의 세 변수들은 정(+)¹의 매개 역할을 하고, ‘자유방임’은 부(-)¹의 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과는 병원장들이 병원 구성원들을 대상으로 상황에 맞는 리더십을 발휘하여 구성원들의 직무 만족과 조직몰입은 높이고, 이직 의도는 낮추며, 간접적으로 고객지향성을 높일 수 있다는 것을 의미한다.

VI. 결 론

분석 결과와 이에 대한 고찰 결과를 바탕으로 얻은 결론은 다음과 같다.

첫째, 전문병원 병원장의 변혁적 리더십은 대체로 거래적 리더십보다 구성원의 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의도에 대해 미치는 영향이 크다. 이러한 사실은 병원장들이 변혁적 리더십의 함양과 발휘에 보다 많은 관심을 가져야 함을 의미한다.

둘째, 전문병원 구성원들의 조직유효성에 영향을 미치는 가장 중요한 병원장의 리더십 변수는 변혁적 리더십의 카리스마와 거래적 리더십의 상황적 보상이다. 이 결과는 병원장들이 구성원들에게 자신감과 능력을 바탕으로 솔선하고, 조직을 우선하는 행동으로 더 높은 성과를 달성하도록 집중하게 하는 리더십을 발휘하여야 하며, 성과에 따라 약속한 보상을 정확하게 시행하는 리더십을 병행하는 조화로운 발휘가 필요하다.

셋째, 병원 구성원의 고객지향성에 가장 큰 영향을 미치는 하위변수는 거래적 리더십의 적극적 예외관리이다. 이는 생명과 직결될 수 있는 의료서비스의 특성과 대부분의 병원장이 경영자이지만 환자 접점에서 환자의 진료를

계속하는 상황에 따른 결과로 볼 수 있다. 또한 이는 간호 관리자의 등 의료기관의 다른 리더십의 사례에서도 적극적인 예외관리의 중요성이 확인된 바 있다(Kleinman, 2004). 따라서, 진료 접점에서 환자, 즉 고객만족도 향상을 위해 병원장이 솔선하고, 환자 접점에서의 표준 절차와 기준을 마련하며, 문제가 발생되기 전에 주의와 관리를 집중하고, 현장에서 문제를 시정하고 지원하는 적극적인 예외관리의 리더십 발휘가 강조되고 이를 위한 구체적인 방법이 개발되어야 할 것이다.

넷째, 전문병원 구성원들의 조직유효성의 모든 변수들은 대부분 병원장의 리더십과 구성원들의 고객지향성 사이에서 부분 매개 역할을 하고 있다. 이것은 병원 구성원들의 조직유효성이 향상될수록 구성원들의 고객지향성이 향상될 수 있음을 의미한다. 따라서 병원장들은 구성원들의 고객지향성 향상을 위하여 직무만족 및 조직몰입 향상과 이직의도 감소를 위한 방안을 마련하기 위한 노력이 필요하다.

이 연구에서는 병원장의 리더십이 구성원들의 고객지향성 향상을 위해 조직유효성을 증대시키는 경로에 대해 규명하였다. 향후 연구에서 이 연구에서 사용한 조직유효성의 변수 이외에도 영향력과 설명력이 큰 다른 요인들을 주요 요인으로 추가 고려할 경우 이 연구에서 분석된 리더십과 조직유효성, 그리고 고객지향성 간의 주요 관계의 내용과 비교될 수 있을 것이며, 매우 흥미로운 시사점을 줄 것으로 보인다. 특히 한방 병원과 양방 병원 간의 차이점 등 의료기관 종별 차이점과 의료기관의 진료 및 재무 실적 등의 요인들을 추가적으로 고려할 경우 리더십과 고객지향성, 조직유효성 간의 보다 구체적인 관계가 분석될 수 있을 것으로 보인다.

<참고문헌>

강두식(2009). 의료기관의 서비스지향성이 고객지향성, 직무만족, 서비스가치에 미치는 영향에 관한 연구, 한국경영교육학회지, 경영교육연구, 56: 247-269
 강정애, 태정원, 양혜현, 김현아, 조은영(2010). 리더십론, 서울, 시그마프레스
 공태현(2010). 병원조직구성원들의 리더십에 대한 인식과 조직유효성 간의 관계, 대한보건연구, 36(1):

51-61
 김명자(2010). 간호관리자의 리더십과 간호사의 이직의도와 의 관계, 서울대학교 박사학위논문
 김미란(2007). 간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향, 대한간호학회 간호행정학회, 13(3): 335-344
 김미선, 박하영(2006). 전문병원과 일반병원의 서비스의 질과 환자만족도에 관한 실증적 분석, 병원경영학회지, 11(1): 31-53
 김영훈(2010). 병원인적자원관리, 경기, 수문사
 김용태, 신동면(2010). 의료기관에서 리더십과 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 보건행정학회지, 20(3): 73-103
 김원중, 이용철, 강성홍(1999). 중소병원의 전문화와 경영성과, 병원경영학회지, 4(2): 85-105
 김일순(2005). 리더십 유형과 조직유효성의 관계에서 개인주의, 개인 및 조직관련 특성의 조절효과에 관한 연구, 한남대학교 박사학위논문
 김정남(2009). 한국어 MLQ Form 5-45의 요인구조 모형 비교, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22(4): 567-596
 김주영(2007). 변혁적·거래적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 원광대학교 박사학위논문
 류병곤(2011). 조직구조와 조직문화가 변혁적, 거래적 리더십과 조직유효성 관계에 미치는 조절효과 연구, 단국대학교 박사학위논문
 박보식(2014). 리더십, 서울, 대영문화사
 박아이린(2005). MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석, 서울대학교 석사학위논문
 박은철(2013). 전문병원 지정 및 평가 개선연구, 연세대학교
 박재산(2006). 병원 CEO 리더십 스타일이 조직구성원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 보건행정학회지, 16(3): 1-18
 박지홍(2012). 관광호텔 종사원의 고객지향성이 라포 및 관계의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문
 박현태(1997). 간호조직에서 리더십 유형과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구, 대한간호학회지, 27(1): 228-241
 백기복(2000). 이슈리더십, 서울, 창민사
 백기복(2014). 조직행동연구, 서울, 창민사

- 서원식, 김광점, 김한석, 이원재, 박하정(2014). 전문병원 성과평가 및 홍보방안, 건강보험심사평가원
- 원효진(2014). 간호단위의 사회연결망 특성과 관리자의 리더십, 간호사의 직무만족, 조직몰입, 이직의도와와의 관계, 서울대학교 박사학위논문
- 이감용(2010). 리더십 스타일과 개인적 특성이 판매원의 고객지향성에 미치는 영향, 대한경영학회지, 23(6): 3213-3230
- 이용균, 남은우, 김준홍(2006). 전문병원제도 도입 방안 연구, 한국병원경영연구원
- 이정우, 최영진(2009). 전문병원의 시장지향성이 고객지향성, 직업전문성, 직무만족 및 경영성과에 미치는 영향, 병원경영학회지, 14(1): 1-22
- 이황(2002). 병원간호조직유효성의 관련요인, 연세대학교 박사학위논문
- 정대용, 박권홍(2010). 중소기업 최고경영자의 변혁적리더십이 기업성과에 미치는 영향, 한국경영교육학회, 경영교육연구, 62: 245-270
- 정병을(2009). 공공의료기관장의 변혁적-거래적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향, 건양대학교 박사학위논문
- 정용갑, 하호욱, 손태용(2003). 리더십유형이 병원 조직구성원의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 병원경영학회지, 8(2): 24-48
- 조성압(2001). 서비스종업원의 직무만족이 종업원의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 한양대학교 석사학위논문
- 최승윤, 김효경(2012). 병원관리자의 리더십이 병원내부 요인들에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원관리연구, 19(1): 113-130
- 최정, 하나선(2001). 간호 관리자의 변혁적, 거래적 리더십과 관련변인과의 관계, 간호행정학회지, 7(2): 223-235
- 황세인, 이해중, 김진경, 조우현, 김지만, 강혜영(2010). 척추질환환자의 전문병원과 일반병원의 병원선택요인, 병원경영학회지, 15(2): 27-43
- Antonakis J, Avolio BJ, Sivasubramaniam N(2003). Context and leadership: An examination of the nine-factor full-range leadership theory using the multifactor leadership questionnaire, The leadership quarterly, 14(3): 261-295
- Bass BM(1985). Leadership and performance beyond expectations, Free Press, Collier Macmillan
- Bass BM(1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision, Organizational dynamics, 18(3): 19-31
- Bass BM, Avolio BJ(1995). Multifactor leadership questionnaire Form 5-45, consulting Psychological Press
- Burns JM(1978). Leadership New York, NY, Harper and Row Publishers
- Hirschfeld RR(2000). Does revising the intrinsic and extrinsic subscales of the MSQ short form make a difference?, Educational and Psychological Measurement, 60(2): 255-270
- Kleinman C(2004). The relationship between managerial leadership behaviors and staff nurse retention, Hospital Topics, 82(4): 2-9
- Kuhnert KW, Lewis P(1987). Transactional and transformational leadership: A constructive/developmental analysis, Academy of Management review, 12(4): 648-657
- McCormick EJ, Ilgen, Daniel R(1980). Industrial psychology 7th ed., Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall
- 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
- Mobley WH, Fisk MJ(1982). Employee turnover: causes, consequences, and control, Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Co., Reading
- Northouse PG(2012). Leadership: Theory and practice 6th., London, SAGE Publications
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL(1988). Servqual, Journal of retailing, 64(1): 12-40
- Reiss RG(2000). A Comparison of the leadership styles of occupational therapy education program directors and clinic administrators,

Ph.D dissertation: University of North Texas
Saxe R, Weitz BA(1982). The SOCO scale: a measure
of the customer orientation of salespeople,
Journal of marketing re search, 343-351
Yammarino FJ, Bass BM(1988). Long term

forecasting of transformational leadership
and its effects among naval officers: Some
preliminary findings, Center for Leadership
studies, State university of New York at
Binghamton