

# 의료기관에서 조직역량과 개인역량이 직무만족 및 업무수행에 미치는 영향

(The Effect of Organizational and Individual Capabilities on Job Satisfaction and Work Performance in Healthcare Institutions)

정 현 석<sup>1)</sup>, 홍 관 수<sup>2)</sup>, 이 돈 희<sup>3)\*</sup>

(Hyun Suk Joung, Kwan Soo Hong, and DonHee Lee)

**요 약** 본 연구는 의료서비스 산업에서 역량을 의료기관 조직과 개인의 차원으로 분류하여 조직역량과 개인역량이 조직구성원들의 직무만족 및 업무수행에 미치는 영향 정도를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 개인역량과 조직역량의 구성요인과 함께 직무만족, 업무수행에 대한 개념을 정립하고 이들 간의 관계를 검증하여 의료기관에 필요한 역량이 무엇인지를 파악하였다. 본 연구는 국내의 한 의료기관에 근무하는 의사와 간호사 243명을 대상으로 하였으며, 설문 분석결과, 첫째, 조직역량은 직무만족 및 업무수행에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 개인역량은 직무만족에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났지만 업무수행에는 유의한 결과를 얻지 못했다. 셋째, 직무만족은 업무수행에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 의료기관 경영진 및 정책입안자에게 조직역량과 개인역량 개발의 중요성에 관한 기초적인 정보를 제공하였다.

**핵심주제어:** 개인역량, 조직역량, 직무만족, 업무수행, 의료시스템

**Abstract** This study examines the effects of the organizational and individual capabilities on employee' job satisfaction and work performance. The proposed research model and developed hypotheses were tested using structural equations modeling based on data collected from 243 care team members (doctor and nurse) in hospitals with more than 500 beds in South Korea. The results of study confirm the positive effects of organizational capabilities on job satisfaction and work performance, but individual capabilities did not significant effects on job satisfaction. In addition, there is a positive relationship between job satisfaction and work performance. The study provides valuable insights to hospital top management and administrators, institutions, and policy-makers about the importance of developing organizational and individual capabilities.

**Keywords:** Organizational capabilities, Individual capabilities, Job satisfaction, Work performance

---

\* Corresponding Author: dhlee04@inha.ac.kr

Manuscript received May 19, 2020 / revised June 05, 2020

/ accepted June 16, 2020

1) 계명대학교 경영학부, 제 1저자

2) 계명대학교 경영학부, 공동저자

3) 인하대학교 경영학과, 교신저자

## 1. 서론

21세기 의료환경은 국내외 의료시장의 개방과 함께 고령화, 의료인력 수급의 문제, 헬스케어 디바이스 및 기기의 발전, 4차 산업혁명(Fourth Industrial Revolution)의 출현 등으로 인하여 의료기관의 경영이 더 복잡해짐과 동시에 경영의 어려움에 직면해 있다 (Yoon et al., 2020A, 2020B). 이러한 다변화된 환경 속에서 의료기관이 경쟁우위를 확보하기 위해서는 고객(환자)의 반응에 신속하고 민첩하게 대응할 수 있는 조직 및 조직구성원 자체의 역량이 필요하다. 그러나 의료서비스는 일반 다른 서비스에 비해 독특한 특성(예, 인간의 생명을 다룬다는 점)이 있어 타 산업과 구별된다. 즉, 의료서비스는 사람의 생명과 직결되는 서비스를 제공하고, 업무수행의 결과가 환자의 상태 호전 정도 및 향후 질병 예방 등의 변화에 즉각적으로 피드백이 된다는 점에서 의료진들의 업무수행을 향상시킬 수 있는 의료기관의 역량(Capabilities)과 이를 실천할 수 있는 구성원의 개인역량은 중요한 자원이다 (Kozlowski and Ilgen, 2006).

조직은 구성원의 통제 및 정보공유를 통해 공동의 목표를 추구하며 이러한 공동의 목표를 추구하는 과정에서 구성원의 역량을 강화시킨다. 그리고 이러한 구성원 역량의 강화가 업무의 효율성을 향상시키게 된다 (Lee et al., 2012). 즉, 의료기관에서 업무수행 능력을 향상시키기 위한 조직차원에서의 방안으로는, 변화하는 환경에 구성원이 대응할 수 있는 적극적인 교육훈련지원활동과 그 기업만의 제도나 통제 시스템을 통해 고객의 요구를 민첩하게 대응할 수 있는 운영역량이 필요하다 (Lee et al., 2012; Kang and Lee, 2018).

이와 함께 기업의 목표달성을 위해서는 의료기관에 근무하는 구성원에 대한 역량도 함께 요구된다. 의료기관의 구성원들은 의료서비스를 전달하기 위해 자신의 역량을 최대화시킬 필요성이 있으며 이에 대한 준비를 사전에 갖추어야 한다. 특히 의료서비스 제공에 있어 의사 및 간호사는 환자들의 접점에 위치하고 있으며 문제가 발생할 때 즉각적인 대처를 필요로 하므로 환자들에게 안전한 서비스를 제공하기 위해서 다양한 문제

해결 능력이 요구된다 (Frankel et al., 2006).

즉, 의료기관이 변화하는 경영환경에 대처하여 성과를 내기 위해서는 업무능력의 향상이 필요하고 이를 잘 대처하기 위해서는 최근 발달하고 있는 의료기술에 대한 교육훈련 지원과 함께 내부고객 및 환자의 요구사항을 적절히 들어줄 수 있는 의료기관의 역량이 필요하며, 의료기관에서 지원하는 역량을 수용하고 활용할 수 있는 의료진의 역량이 필요하다 (Lee, 2018).

이러한 역량의 중요성을 바탕으로 의료기관에서 역량과 관련된 기존의 연구들을 살펴보면 첫째, 의료기관의 역량과 성과의 관계를 살펴본 연구에서 의료조직의 역량에 관련된 연구 (Yoon et al., 2011; Choi, 2017; Rafidah et al., 2017) 및 특정 업무구성원의 개인역량에 대한 연구 (Park and Kim, 2013; Liu et al. 2019)들로 구분되어 연구되었다. 의료기관은 기관의 특성상 의료조직과 구성원 간의 충분한 상호작용이 이루어질 때 공동의 목표를 성취할 수 있고 성과를 향상시킬 수 있다. 이러한 측면에서 조직-개인간의 역량을 비교 검토하여 역량을 강화할 수 있는 연구가 제시되어야 할 것이다. 그러나 의료서비스에서 조직 및 개인역량이 중요함을 강조하고 있음에도 불구하고 두 측면을 모두 파악한 연구는 의료서비스 뿐만 아니라 다른 서비스 분야에서도 거의 전무하다.

둘째, 의료서비스를 대상으로 개인역량과 조직역량을 설명한 Yoon et al. (2020A)의 연구를 살펴보면 조직의 교육활동지원과 대응능력이 조직의 역량이고 참여정도와 교육훈련활용을 개인역량이라 소개하였다. 하지만 이러한 변수는 의료서비스에서의 역량을 사용하기 위해 기존의 연구를 수정 보완한 것으로 자칫 역량에 대한 연구결과의 안정성과 신뢰성이 저하될 수 있다 (Yi and Lee, 2014). 이러한 맥락에서 각각 두 변수의 신뢰성을 확인하고자 2차 요인분석을 실시하여 두 변수가 조직 및 개인역량으로 함께 묶여질 수 있는지에 대한 검증과 함께 어떠한 모형이 조직 및 개인역량을 더 잘 설명할 수 있는지를 파악할 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서는 의료서비스에서 가장 중요한 업무를 수행하는 직종인 의사 및 간호사들을 대상으로 의료서비스에서 필요한 조직 및 개

인역량이 직무만족 및 업무수행에 어떠한 영향을 미치는지 파악해보고자 한다. 이러한 연구결과는 의료서비스에서의 조직역량과 개인역량의 구성요인을 다차원접근을 통해 의료서비스에서 필요한 역량요소가 실제 어떤 역할을 하고 있으며 관리자가 역량의 관리를 어떻게 해야 할지에 대한 구체적인 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

## 2. 선행연구

### 2.1 조직역량과 개인역량

역량이란 Selzick (1957)이 처음 사용한 용어로 어떠한 다른 조직에 비해 특별하게 잘 수행하는 능력을 지니고 있는 조직을 의미하는 것으로 최근까지 많은 연구가 진행되어왔다 (Yoon et al., 2011, 2020A).

역량은 외부환경적인 요인을 찾는 산업조직론적 관점에서부터 기업내부에 초점을 맞추어 조직의 능력을 강조하는 자원기반관점으로 발전하였으며, 이후 역량연구는 자원기반관점에서 소홀했던 기업 내·외부에 가치사슬의 개념을 도입하여 사용되어졌다 (Son and Kim, 2007). 가치사슬은 기업의 강점 및 약점에 대해 분석가능한 도구로 주요활동과 지원활동으로 구성되어 기업 경쟁우위의 원천으로 평가되었다.

이렇듯 역량은 연구자에 의해 다양한 의미로 사용되어졌다. Boyatzis (1982)는 업무수행을 다양한 특성들의 평가를 통해 특별한 성과자를 구별해 내는 것을 역량이라 하였으며, Grant (1991)는 기업에게 직접적으로 경쟁우위를 가져다줄 수 있는 능력을 역량으로 보았다. 의료기관을 대상으로 한 역량 연구를 살펴보면, Shortell and Kaluzny (2000)는 타 의료기관에 비해 경쟁우위를 가져올 수 있는 내부의 자원으로, Kraft-Tood et al. (2017)은 고객지향적인 진료를 위한 노력으로 역량을 정의하였다.

의료서비스에서 경영전략의 핵심은 다른 의료기관과 비교하여 경쟁우위를 가질 수 있는 역량이 무엇인가 하는 문제이다. 특히 의료서비스는 의료서비스 자체의 조직역량과 더불어 조직역량을 활용할 수 있는 종업원의 역량이 필요하기

때문에 타 경쟁 기관에 비해 어떻게 차별화시킬 것인가 하는 관점이 경쟁우위를 가져올 수 있기 때문이다. 즉, 의료기관에서 내외부 고객에게 직접 서비스를 제공할 수 있는 조직역량과 그러한 조직역량을 고객에게 제대로 전달해 줄 수 있는 개인역량의 중요성을 의미한다.

의료기관에서 조직역량은 빠르게 변화하는 환경에서 환자에게 의료서비스를 제공할 때 요구되는 조직의 능력을 의미한다. 최근 의료기관은 AI (Artificial Intelligence)와 ICBM (IoT, Cloud, Bigdata, Mobile) 등 다양한 디지털 제품을 도입하고 최첨단 IT를 의료서비스에 융합하여 서비스운영 혁신을 주도하고 있다 (Yoon and Lee, 2019; Yoon et al., 2020B). 의료기관에서는 새롭게 변화하는 의료환경에 대비하여 의료종사자들이 이러한 기기들을 활용할 수 있게끔 기회를 제공함과 동시에 변화되는 환경에서 환자에게 요구되는 빠른 대응이 필요하다. 즉, 빠르게 변화하는 환경에 잘 대응하기 위해서 의료기관에서의 대응능력과 함께 구성원들이 새로운 기술을 활용하여 업무수행을 잘 할 수 있게끔 충분한 교육훈련의 지원이 제공되어야 한다 (Heskett et al., 1997; Yoon et al., 2020A). 따라서 본 연구에서는 조직역량을 대응능력과 교육훈련 지원정도로 설정하였다.

의료기관에서 제공되는 의료서비스는 개개인의 역할에 따라 큰 질적 차이를 가져올 수 있기 때문에 제공하는 서비스를 개개인이 어떻게 활용하는가 하는 문제는 개인의 역량에 따라 크게 달라질 수 있는 관점이다. 그러므로 구성원 개개인의 역량을 강화시키기 위해서는 개인차원에서의 노력이 필요하다. 개인역량은 의료기관에서 제공하는 교육훈련의 기회를 자신이 얼마나 관심을 가지고 참여하는지와 참여한 교육훈련을 실제 활용할 수 있는 능력이 있는지로 구분할 수 있다. 즉, 새로운 환경 변화에 구성된 스스로 빠르게 대응할 수 있는 능력과 이러한 변화에 순응하기 위한 교육기회 등이 필요하다. 따라서 본 연구에서는 개인역량을 참여 정도와 교육훈련 기회로 구분하였다.

### 2.2 직무만족

직무만족이란 어떤 조직의 구성원이 직무와 관련된 다양한 욕구, 가치, 태도, 신념 등 감정적 상

태를 말한다. 이러한 직무만족의 개념은 많은 연구자에 의해 다양하게 해석 및 논의되고 있다. Locke (1976)는 자신의 직무 또는 직무를 통해 얻는 즐겁고 긍정적인 정서 상태를 직무만족이라 하였으며, Oliver (1980)는 직무에 대한 기대와 지각의 차이를 비교하여 직무만족의 형태가 나타난다고 하였다. Waight and Madera (2011)는 구성원들이 자신의 직무로부터 발생한 긍정적인 감정의 상태를 직무만족이라 하였다. 이렇듯 직무만족은 조직에서 직무를 수행할 때 개인의 내·외적 욕구를 얼마나 충족되는지에 대한 구성원의 반응이라 할 수 있다 (Kim et al., 2013).

선행연구에서 설명하는 직무만족에 대한 속성을 종합해보면 직무만족은 정서적·감정적 반응으로 자기 성찰을 통해 이해되고 직접 관찰할 수 없는 관점으로 설명될 수 있다. 또한, 직무만족은 자신의 기대와 지각의 비교를 통하여 나타나는데 이는 주관적인 성격이 강하다. 마지막으로 직무만족은 조직내에서의 다양한 형태의 행동으로도 그 결과가 나타난다 (Jeon, 2000).

직무만족은 자신의 직무와 관련이 있는 것으로 (Hwang and Jung, 2005), 자신의 직무에 만족한 구성원들은 조직에 대한 충성도가 올라가고, 자신의 업무수행에 더욱 집중을 잘하며, 나아가 삶의 질을 높이는데도 기여를 하는 것으로 나타났다 (Song and Yang, 2008). 직무만족에 영향을 미치는 요인은 다양한 형태로 선행연구에서 제시되고 있는데, 직무만족은 조직에서 제공/지원하는 직무 환경 및 개인적 성향 등 다양한 요인에 의해 형성되며 기업의 성과향상을 위한 중요한 요인으로 알려져 있다 (Yeo, 2006). 즉, 직무만족은 종업원 스스로 동기부여가 될 수 있는 다양한 선행요인으로부터 형성이 되며 업무수행을 더욱 향상시켜 주고 나아가 이러한 서비스를 받은 외부고객의 만족을 높여준다 (Kim, 2017).

### 2.3 업무수행

1980년대 초반 처음 소개된 업무수행의 개념은 이후 많은 연구에서 활발히 연구되어졌다. 초기의 업무수행은 업무수행자의 건강에 초점을 두었지만 이후 업무수행자의 자질과 능력, 기술, 지식, 태도, 업무환

경 등이 강조되면서 업무에 관한 다양한 내용을 아우르는 개념으로 확대되었다 (Shin et al., 2013).

이후 업무수행은 구성원이 바람직한 상태로 업무를 달성하는 정도로 정의되면서, 업무성과 및 업무효율성의 의미로도 혼용되어 사용되어졌다 (Kim, 2015). Madundang and Pandowo (2015)는 의료기관에서의 업무수행을 의료진과 그 외 구성원들이 환자에게 의료서비스를 제공할 때 필요한 지식과 기술을 적절히 활용하는 정도라고 정의하였다. 의료서비스는 환자와의 직접적인 대면을 통해서만 이루어지기 때문에 의료기관에서의 업무수행은 소수의 의료구성원이 다수의 환자를 대상으로 짧은 시간에 이루어지는 구조이다 (Goldstein, 2003). 그러므로 접점에서의 업무수행이 중요한 역할을 하게 된다.

이러한 상황에서 의료진들이 자신의 업무수행에 소홀해진다면 고객은 불만을 가지게 될 것이며, 이는 의료기관의 성과에 큰 영향을 줄 수 있다. 그러므로 의료기관은 구성원 스스로 자신의 업무를 향상시키고 제대로 발휘할 수 있도록 정기적인 관리가 필요하며 (Lee et al., 2012), 이를 위해 조직차원에서의 적극적인 지원 및 개인적인 노력이 포함된다면 보다 향상된 업무수행이 가능하다 (Ilmarinen et al., 2005; Simon, 2010).

## 3 연구방법

본 연구는 의료서비스기관에서의 조직역량, 개인역량이 직무만족 및 업무수행에 미치는 영향을 파악하고자 선행연구의 이론적 고찰을 통해 도출된 여러 가지 요인에 근거하여 Fig. 1과 같은 연구모형을 개발하였다.

### 3.1 조직역량과 업무수행

의료기관은 다양한 의료서비스를 제공해야 하는 매우 복잡한 시스템이다. 또한, 의료환경은 언제나 위험한 환경에 노출되어 있다. 이러한 상황에서 의료기관이 높은 성과를 창출하기 위해서는 조직의 목표달성을 위한 조직의 지원 및 대응이 필요하다. 즉, 조직의 목표달성을 위해 병원은 구성원들에게 필요한 기술을 찾아 지원해 주어야 함과 동시에

### 3.2 개인역량과 업무수행 및 직무만족

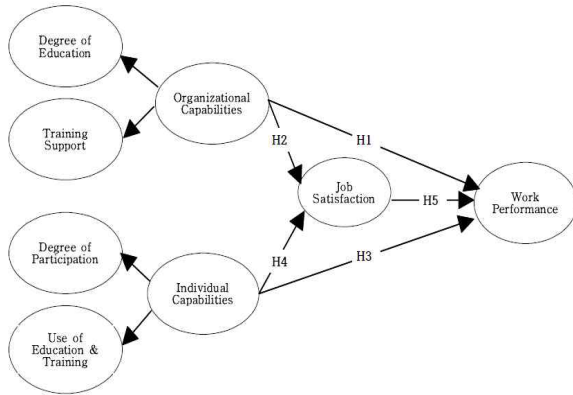


Fig. 1 Proposed Research Model

그 기술들을 의료구성원들이 잘 사용하고 적응할 수 있게끔 교육훈련을 통해 전문분야에 대한 지식을 습득하도록 도와주어야 한다. Lopez-Valeiras et al. (2018)의 연구에서는 의료기관에 성과를 향상시키기 위해서는 구성원의 업무능력을 향상시킬 수 있는 방안이 구축되어야 함을 강조하였다. 특히 4차 산업혁명으로 경쟁이 심해지는 의료산업에서 다양한 의료시스템을 지원함과 동시에 변화하는 의료시스템에 대한 교육을 지원함으로써 직무에 대한 흥미를 느끼게 만들어 업무수행에 긍정적인 영향을 미치게 할 수 있다 (Yoon and Lee, 2019). 즉, 의료기관 차원에서 구성원들의 업무능력을 향상시키기 위해 구성원이 필요로 하는 정보, 지식 등을 정기적/수시로 지원하고 제공한다면 보다 나은 업무수행이 가능하며 (Ilmarinen et al., 2005; Simon, 2010; Lee et al., 2012), 직무에 대한 만족도 역시 높아질 것이다 (Baldwin and Ford, 1988; Lee et al., 2012).

따라서 의료기관의 민첩한 지원 및 대응능력은 의료구성원에게 업무에 대한 성취감을 통한 만족감과 업무에 대한 효과적인 수행으로 업무수행에 대한 효과적인 성과를 가져올 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 1 : 조직역량은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 조직역량은 업무수행에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

구성원이 조직내에서 자신의 역할을 주도하기 위해서는 스스로 업무수행에 요구되는 능력을 갖추어야 한다. 다양한 역량을 충분히 학습 및 확보하기 위해서는 다양한 경험을 통하여 습득할 수 있으며 (Kwon, 2001), 습득된 다양한 경험을 활용할 때 자신의 업무에 대한 최상의 성과를 보여줄 수 있다 (Lee, 2019). 또한, 개인역량은 직무에서 성과향상과 연결됨과 동시에 기술과 지식이 자기개발의 성취감을 전달해 직무에 대한 만족감을 높여준다 (Mirabile, 1997).

개인의 역량과 업무수행 및 직무만족에 대한 기존의 연구를 살펴보면, Choi (2006)는 개인의 기술에 대한 활용이 직무만족에 높은 상관관계를 가진다고 하였으며, 기술 및 지식에 대한 활용이 높을수록 직무에 대한 만족이 높아지고 업무수행에 대한 성과 역시 높아진다고 제안하였다.

이렇듯 조직 내에서 제공된 기회를 자신이 직접 받을 수 있는 능력과 그 기회를 활용할 수 있다면 구성원은 다양한 경험을 통해 다양한 기술과 지식을 습득할 수 있으며, 이를 환자의 요구에 빠르게 대응할 수 있을 것이다. 또한, 요구되는 기술과 지식의 습득에 대한 만족감을 얻을 수 있을 것이다. 즉, 구성원의 훈련참여와 훈련의 활용은 직무만족 및 업무수행을 더욱 효율적으로 할 수 있을 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 : 개인역량은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 개인역량은 업무수행에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 직무만족과 업무수행의 관계

직무만족은 업무수행을 더욱 향상시켜 주고 나아가 이러한 서비스를 받은 외부고객의 만족을 높여준다 (Kim, 2017). Park (2000)은 구성원의 직무만족이 높은 경우 대인관계에서 민감성 역시 높아져 상대방의 이야기를 잘 경청할 수 있는 여유가 생기며 이를 통해 상대방의 욕구를 빨리 파악하므로 업무수행에 대한 대응이 더욱더 빨라진다는

접을 주장하였다. 이와 유사하게 많은 선행연구에서 직무에 만족한 구성원이 고객에게 더욱 몰입하게 되고 높은 질의 서비스를 제공한다고 하였으며 (Lim and Kwon, 2019), Hollowell et al. (1996)은 업무에 만족한 구성원은 고객에게 더욱 질 높은 업무수행 행동을 보여준다고 하였다. 이상 기존의 연구를 바탕으로 다음의 가설을 설정하였다.

가설 5 : 직무만족은 업무수행에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 4 연구방법

### 4.1 조작적 정의

본 연구에서 조직역량은 환경변화에 대응하기 위해 조직차원에서 요구되는 능력으로 교육훈련 지원정도 및 대응능력으로 분류하였다. Forker et al. (1997), Sampson and Terziovski (1999) 등의 연구를 기초로 하여 빠르게 대응할 수 있는 능력을 함양하고 학습할 수 있는 기회를 조직차원에서 구성원에게 제공하는 정도를 교육훈련 지원정도로 정의하였으며, “DE1: 병원이 구성원들에게 교육훈련의 기회를 적절하게 제공하는 정도”, “DE2: 병원이 구성원에게 교육훈련을 정기적으로 지원하는 정도”, “DE3: 병원의 교육훈련횟수가 적절한 정도”, “DE4: 병원이 지원하는 교육훈련에 만족하는 정도” 등으로 설문문항을 구성하였다.

지원능력은 Roberts and Grover (2012), Kwahk and Hong (2011), Jang et al. (2016) 등의 연구를 바탕으로 변화하는 환경에 빠르게 대응하기 위한 조직차원의 지원능력으로 정의하였으며, “TS1: 병원이 미래의 비전을 제시하는 정도”, “TS2: 병원이 최첨단 의료장비를 적극적으로 도입하는 정도”, “TS3: 병원이 고객의 요구를 적극적으로 수렴하고 반영하는 정도”, “TS4: 병원이 환자 진료 프로세스 개선에 노력하는 정도” 등으로 설문문항을 구성하였다.

개인역량은 환경변화에 대응하기 위해 개인차원에서 요구되는 능력으로 교육훈련기회와 참여 정도로 분류하였다. 먼저 교육훈련기회는 Forker

et al. (1997), Sampson and Terziovski (1999), Lee et al. (2012) 등의 연구를 기초로 하여 빠르게 대응할 수 있는 개인별 능력을 함양하기 위해 요구되는 기회를 개인차원에서 노력하는 정도로 정의하였으며, 설문문항으로는 “UET1: 내가 병원으로부터 교육훈련의 기회를 제공받는 정도”, “UET2: 내가 받는 교육훈련의 수준이 적절한 정도”, “UET3: 나에게 부여된 교육훈련의 기회가 적절한 정도”, “UET4: 교육훈련에 대해 만족하는 정도”로 설문하였다.

참여정도는 Forker et al. (1997), Sampson and Terziovski(1999), Lee(2019) 등의 연구를 바탕으로 해당 의료기관의 목표달성을 위한 활동에 구성원이 병원경영활동에 참여하는 정도로 정의하였으며, “DP1: 내가 병원 경영개선활동에 적극적으로 참여하는 정도”, “DP2: 병원의 목표달성을 위해 동료간 협력을 잘하는 정도”, “DP3: 각종 제위원회에서 전 구성원들의 참여를 장려하는 정도”, “DP4: 내가 제안한 의견이 반영되는 정도” 등으로 설문되었다.

직무만족은 Weiss et al.(1967), Porter and Steers (1973) 등의 연구를 바탕으로 병원의 업무에 만족하는 정도로 정의 하였으며, “JS1: 우리 병원의 진료 시스템에 만족하는 정도”, “JS2: 우리 병원의 시설에 만족하는 정도”, “JS3: 업무가 효율적으로 진행되어서 만족하는 정도”, “JS4: 병원에 전반적으로 만족하는 정도” 등으로 설문조사를 실시하였다.

업무수행은 Hackman and Oldham (1975), Lee et al. (2012) 등의 연구를 바탕으로 의료를 제공하는 과정에서 환자와의 커뮤니케이션을 기반으로 개개의 구성원이 자신의 업무를 정확하고 효율적으로 수행하기 위해 노력하는 정도로 정의하였으며, “WP1: 병원이 업무의 정확성을 높이기 위해 노력하는 정도”, “WP2: 병원이 팀 부서간 업무에 문제발생시 돕는 정도”, “WP3: 병원이 구성원에게 분명한 업무를 지시하는 정도”, “WP4: 병원이 업무를 정확히 수행하는 정도” 등으로 구성하였다.

### 4.2 연구대상 및 연구도구

본 연구는 병원에서 근무하고 있는 의사와 간

호사의 조직역량과 개인역량이 직무만족 및 업무수행에 어떤 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 수집된 자료는 SPSS 23.0과 Amos 23.0을 이용하였다. 대상들의 인구통계학적 특성 조사와 함께 조직역량, 개인역량, 직무만족, 업무수행에 대한 인과관계를 검증하기 위해 먼저 수집된 설문지의 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 통하여 신뢰성과 타당성 검증과 구조모형 분석을 실시하였다. 설문의 수집을 위해 국내 한 의료기관에 근무하고 있는 의사의 간호사를 대상으로 2020년 1월 10일~30일까지 설문조사를 실시하였으며, 총 350(100%)명의 데이터 중 불성실한 자료를 제외하고 의사 51명과 간호사 192명 총 243(69.4%)명에 대한 자료를 본 연구에서 사용하였다. 응답자의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다. 자칫 의사와 간호사의 표본수의 차이가 매우 큰 것으로 보일 수 있지만 통계청의 의사와 간호사의 인력비율이 3.2:1인 것을 고려하면 큰 문제가 되지 않는 것으로 판단된다.

#### 4.3 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석

본 연구의 신뢰성 및 타당성 검증을 위해 SPSS 23.0과 Amos 23.0을 이용하여 탐색적 요인분석과 2차 확인적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 측정변수들 사이의 공분산을 통해 잠재적 요인의 구조를 정의하는 기법을 의미하는 것 (Jahng, 2015)으로 요인적재치가 0.5를 넘으면 중요한 의미를 가지는 변수로 판단된다 (Hair et al., 2009). 2차 확인적 요인분석은 1차 요인의 관계가 2차 요인에 의해 생긴 것이라 설명하는 모델로 1차와 2차 측정모형의 적합도를 비교함으로써 연구모형의 타당성을 검증하는 방법이다 (Beltrán-Martín et al., 2008; Jung and Hong, 2018).

본 연구는 먼저 탐색적 요인분석을 통해 각 항목의 차원성 검증을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 직각회전방식의 주성분 분석을 실시하였으며, 아이겐 값은 1 이상인 경우로 제한하여 요인을 추출하였다. 그 결과 총 24개의 항목이 6개의 요인으로 묶였으며, 모두 0.5 이상의 적재치 값을 보여주었고, 총 분산은 75.563%로 분석

Table 1 Respondents' Demographic Data

Variables	Categories	N	%
Gender	Male	45	18.5
	Female	198	81.5
	Total	243	100.0
Age	Less than 30	154	63.4
	31~40	42	17.3
	41~50	34	14.0
	51~60	11	4.5
	More than 60	2	0.8
	Total	243	100.0
Working years	Less than 3	136	56.0
	3~5	28	11.5
	6~10	36	14.8
	11~15	19	7.8
	More than 15	24	9.9
	Total	243	100.0
Position	Doctor	51	21.0
	Nurse	192	79.0
	Total	243	100.0

되어 충분한 설명력을 가지는 것으로 판단하였다 (Hair et al., 2009). 이상의 결과는 Table 2에 보여주고 있다.

탐색적 요인분석을 통해 분류된 요인의 차원성을 확인하기 위해 확인적요인분석을 실시하여 수렴타당성, 판별타당성, 신뢰성, AVE, 복합신뢰도 값을 측정하였으며(Nicolaou and McKnight, 2006), 그 결과는 Table 3과 같다. 1차 확인적 요인분석에 대한 결과를 살펴보면 모든 요인적재치, 크론바흐 알파, 복합신뢰도의 값 모두 0.7 이상, 측정변수를 통해 해당 잠재변수가 설명되는 분산을 측정하는 AVE는 0.5 이상으로 나타나 수렴 타당성이 존재한다고 할 수 있다 (Fornell and Larcker, 1981).

다음으로 판별타당성 검증은 Table 4에 제시된 바와 같이 AVE의 제곱근 값과 각 변수의 상관관계 수 값을 비교한 결과 AVE의 제곱근 값이 모두 크게 나타나 판별타당성이 존재한다고 할 수 있다.

이상 1차 확인적 요인분석의 값이 기준치를 충족 시켜 2차 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과는 Table 5, Table 6과 같다. 결과를 살펴보면 2차 요인분석에서의 적재치, 크론바흐 알파, 복합신뢰도는 모두 0.7 이상으로 나타났으며 AVE 값은 0.5보다 크게 나타나 2차 확인적 요인분석 역시 수렴타당성이 존재한다고 할 수

있으며 (Fornell and Larcker, 1981), 판별타당성 값 역시 모든 AVE 제곱근 값이 상관계수보다 크게 나타났다.

다음으로 1차 확인적 요인분석과 2차 확인적 요인분석의 적합도 비교를 실시하였다. 그 결과는 Table 7에 나타나 있다. 결과를 살펴보면 1차 요인분석은  $\chi^2/df= 1.537(<.01)$ , GFI = 0.891, CFI = 0.968, RMR = 0.03, NFI = 0.915, RMSEA = 0.047로 나타났으며, 2차 확인적 요인분석은  $\chi^2/df= 1.491(<.01)$ , GFI = 0.893, CFI = 0.971, RMR = 0.031, NFI = 0.916, RMSEA = 0.045로 나타나 GFI를 제외한 대부분의 적합도가 기준치를 넘었으며, RMR을 제외한 다른 적합도 지수에서 2차 요인분석이 1차 요인분석보다 좋게 나타났다 (Beltrán-Martín et al., 2008; Jung and Hong, 2018).

#### 4.4 구조모형 분석

이상 확인적 요인분석을 통하여 모형의 신뢰성 및 타당성이 확보되어 구조모형을 통한 본 연구의 가설검증을 실시하였다. 구조모형에 대한 적합도 분석 실시 결과는 Table 7에 보여주고 있다.  $\chi^2/df= 1.530(<.01)$ , GFI = 0.891, CFI = 0.968, RMR = 0.031, NFI = 0.914, RMSEA = 0.047의 적합도 수치를 보여주었으며, GFI = 0.9에 조금 미치지 못하지만 다른 적합도 수치들이 모두 기준치 이상을 보여주고 있어 가설검증을 하는데 문제가 없는 것으로 판단하였다 (Beltrán-Martín et al., 2008). 잠재변수 간에 설정된 가설의 통계적 유의성을 확인하기 위해 표준화 계수와 t-value, 가설채택 여부를 Table 8에 제시하였다.

Table 2 Exploratory Factor Analysis

	1	2	3	4	5	6
DE1	0.162	0.225	0.032	0.187	0.214	<b>0.783</b>
DE2	0.216	0.219	0.175	0.215	0.288	<b>0.683</b>
DE3	0.164	0.170	0.243	0.181	0.075	<b>0.804</b>
DE4	0.163	0.226	0.137	0.112	0.318	<b>0.649</b>
TS1	0.307	0.171	0.218	0.313	<b>0.628</b>	0.198
TS2	0.231	0.170	0.152	0.188	<b>0.770</b>	0.257
TS3	0.196	0.243	0.174	0.232	<b>0.766</b>	0.219
TS4	0.235	0.163	0.242	0.175	<b>0.725</b>	0.215
DP1	<b>0.778</b>	0.099	0.132	0.167	0.244	0.192
DP2	<b>0.821</b>	0.154	0.170	0.168	0.211	0.164
DP3	<b>0.813</b>	0.115	0.284	0.192	0.175	0.175
DP4	<b>0.742</b>	0.149	0.279	0.203	0.172	0.139
UET1	0.187	0.070	<b>0.758</b>	0.159	0.153	0.023
UET2	0.134	0.166	<b>0.800</b>	0.133	0.189	0.170
UET3	0.257	0.149	<b>0.763</b>	0.258	0.069	0.161
UET4	0.216	0.202	<b>0.696</b>	0.136	0.222	0.199
JS1	0.148	<b>0.742</b>	0.147	0.179	0.085	0.266
JS2	0.095	<b>0.771</b>	0.094	0.237	0.177	0.224
JS3	0.073	<b>0.786</b>	0.125	0.162	0.297	0.124
JS4	0.175	<b>0.752</b>	0.211	0.218	0.089	0.155
WP1	0.198	0.220	0.165	<b>0.791</b>	0.214	0.152
WP2	0.221	0.272	0.185	<b>0.786</b>	0.203	0.215
WP3	0.176	0.227	0.211	<b>0.753</b>	0.212	0.186
WP4	0.235	0.243	0.290	<b>0.648</b>	0.215	0.213
Eigen value	11.397	1.899	1.473	1.221	1.116	1.029
Variance	47.486	7.913	6.138	5.087	4.651	4.289
Cumulative	47.486	55.399	61.536	66.623	71.274	75.563

DE: Degree of Education, TS : Training Support, DP: Degree of Participation, UET: Use of Education and Training, JS : Job Satisfaction, WP: Work Performance



가설검증에 대한 분석결과를 살펴보면 조직역량은 직무만족과 업무수행에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1, 2는 모두 채택되었다. 다음으로 개인역량이 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었지만 개인역량이 업

무수행에 미치는 영향인 가설 4는 기각되었다. 스트레스학회 학술대회의 내용을 인용한 Doctor's News (2018)는 이러한 결과가 감정노동에 시달리는 의료인들에 의해 자주 나타나는 현상으로 자신의 역량을 넘어 직무에 대한 만족

Table 3 First-order Convergent Validity

Construct	Items	Factor Loading	t-value	AVE	C.R.	Cronbach's α
Degree of Education	DE1	0.809	-	0.755	0.925	0.859
	DE2	0.861	15.424			
	DE3	0.836	14.822			
	DE4	0.796	13.856			
Training Support	TS1	0.712	-	0.684	0.896	0.894
	TS2	0.778	11.273			
	TS3	0.825	11.899			
	TS4	0.798	11.549			
Degree of Participation	DP1	0.812	-	0.796	0.940	0.911
	DP2	0.914	17.153			
	DP3	0.875	16.173			
	DP4	0.793	14.057			
Use of Education and Training	UET1	0.840	-	0.696	0.901	0.860
	UET2	0.802	13.959			
	UET3	0.783	13.541			
	UET4	0.700	11.699			
Job Satisfaction	JS1	0.849	-	0.722	0.912	0.855
	JS2	0.797	12.293			
	JS3	0.824	11.96			
	JS4	0.920	11.312			
Work Performance	WP1	0.747	-	0.706	0.906	0.908
	WP2	0.810	15.054			
	WP3	0.788	15.900			
	WP4	0.747	19.014			

Table 4 First-order Discriminant Validity

	DE	TS	DP	UET	JS	WP
DE	<b>0.869</b>					
TS	0.777	<b>0.827</b>				
DP	0.670	0.665	<b>0.892</b>			
UET	0.626	0.744	0.609	<b>0.834</b>		
JS	0.706	0.598	0.527	0.626	<b>0.850</b>	
WP	0.700	0.567	0.640	0.547	0.726	<b>0.840</b>

Diagonal elements are square root of AVE, others are correlation coefficients

이 낮아지면 업무에 대한 활력이 떨어지고 결국 자신의 업무에도 영향을 미칠 수 있다고 설명하였다. 이와 비슷하게 Kim and Lee (2018)의 연구에서는 서비스 제공자가 고객에게 만족을 시키기 위해서는 고객지향적인 업무수행을 해야 하지만 그전에 서비스 제공자 자신의 직무가 우선 만족되어야 한다고 했다. 즉, 서비스기업에서 구성원들은 항상 일정한 감정으로 업무를 볼 수 없기 때문에 직무를 만족한 상태에서 더 좋은 업무수행이 나온다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과를 확인하기 위하여 본 연구에서는 직무만족에 대한 매개효과검증을 추가적으로 실시하였

다. 마지막으로 직무만족을 한 구성원이 업무수행에 정(+ )의 영향이 있을 것이라는 가설 5는 채택되었다.

#### 4.5 직무만족의 매개효과

본 연구에서는 실질적으로 직무만족이 조직 및 개인역량과 업무수행에 매개적인 효과가 있는지 확인하기 위해 SPSS 23.0을 활용한 Hoyle and Kenny (1999)의 3단계 매개효과 검증절차를 실시하였으며 매개효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Sobel test를 실시하였다 (Bac, 2015). 매개

Table 5 Second-order Convergent Validity

Construct	Items	Factor Loading	t-value	AVE	C.R.	Cronbach's $\alpha$
Organizational Capabilities	DE	0.897	-	0.901	0.948	0.815
	TS	0.866	9.607			
Individual Capabilities	DP	0.811	-	0.800	0.889	0.705
	UET	0.790	9.070			
Job Satisfaction	JS	0.849	-	0.712	0.912	0.855
		0.921	19.043			
		0.825	15.932			
		0.794	14.993			
Work Performance	WP	0.733	-	0.722	0.908	0.908
		0.809	12.027			
		0.797	11.862			
		0.758	11.293			

Table 6 Second-order Discriminant Validity

	Organizational Capabilities	Individual Capabilities	Job Satisfaction	Work Performance
Organizational Capabilities	<b>0.949</b>			
Individual Capabilities	0.878	<b>0.894</b>		
Job Satisfaction	0.775	0.769	<b>0.844</b>	
Work Performance	0.835	0.675	0.713	<b>0.850</b>

Diagonal elements are square root of AVE, others are correlation coefficients

Table 7 Goodness of Fit

	/df(p)	GFI	AGFI	RMR	RFI	RMSEA
1 <sup>st</sup> CFA	1.537(<.01)	0.891	0.968	0.030	0.915	0.047
2 <sup>nd</sup> CFA	1.491(<.01)	0.893	0.971	0.031	0.916	0.045
SEM	1.530(<.01)	0.891	0.968	0.031	0.914	0.047
Recommended values	< 2.5(>.05)	>0.900	>0.900	<0.050	>0.900	<0.050

Table 8 Hypothesis Result

	Hypothesis	$\beta$	t-value	Result
H1	Organizational Capabilities -> Job Satisfaction	.434**	2.258	Supported
H2	Organizational Capabilities -> Work Performance	.876**	3.480	Supported
H3	Individual Capabilities -> Job Satisfaction	.388*	1.963	Supported
H4	Individual Capabilities -> Work Performance	-.337	-1.387	Not Supported
H5	Job Satisfaction -> Work Performance	.306**	2.734	Supported

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

효과 검증을 하기 위해서는 먼저 독립변수와 종속변수가 직접적인 관계가 있어야 하며 다음으로 독립변수와 매개변수의 관계가 존재하고 마지막으로 독립변수와 매개변수가 함께 있는 모형에서 종속변수에 미치는 영향이 줄어들면 부분매개이고 독립변수의 결과가 0이 되면 완전매개가 존재한다고 할 수 있다 (Bae, 2015).

Sobel test는 독립변수가 매개변수로 가는 경로를 a, 매개변수가 종속변수로 가는 경로를 b라 할 때, a, b가 통계적으로 유의한지 검증하는 방법으로  $Z > 1.96$ 이면 통계적으로 유의하다고 할 수 있다 (Bae, 2015).

매개효과에 대한 결과를 살펴보면 Table 9과 같다. 먼저 조직역량과 개인역량이 종속변수인 업무수행에 미치는 영향을 살펴보면 조직역량( $\beta = 0.597, t = 9.408$ ), 개인역량( $\beta = 0.135, t = 2.023$ )으로 나타났다. 다음으로 매개효과가 포함된 모형을 살펴보면 업무수행에 미치는 영향이 각각 조직역량( $\beta = 0.442, t = 6.630$ ), 개인역량( $\beta = 0.020, t = 0.305$ ), 직무만족( $\beta = 0.253, t = 5.339$ )으로 나타났다. 이에 따라 조직역량은 처음 독립

변수와 관계보다 매개변수가 포함되어있을 때 결과 값이  $\beta = 0.597$ 에서  $\beta = 0.442$ 로 줄어든 것을 확인하였다. 이에 따라 직무만족은 조직역량과 업무수행의 관계에서 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다.

다음으로 개인역량은  $\beta = 0.135$ 에서  $\beta = 0.020$ 로 줄어들었으며, 매개효과가 있는 모형에서  $t = 0.305$ 로 기각되어 직무만족은 개인역량과 업무수행의 관계에서 완전매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 Sobel test 결과를 살펴보면, 조직역량과 업무성과에서 직무만족의 매개효과는  $Z = 4.56(p < .01)$ 로 나타났으며, 개인역량과 업무성과에서는  $Z = 4.58(p < .01)$ 로 나타나 조직 및 개인역량과 업무성과의 관계에서 직무만족은 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 매개효과 분석결과, 직무만족은 조직역량과 업무성과 매개효과가 있는 것으로 나타난 반면, 조직역량과 업무수행의 관계에서 부분매개역할을 하는 것으로 분석되었다. 이는 조직자체의 대응 능력이 높으면 구성원에게 다양한 교육훈련의 기회나 첨단시스템 도입등으로

Table 9 Mediation Effect Result

step	Hypothesis	$\beta$	t-value	S.E.	Sobel test
1	Organizational Capabilities -> Work Performance	0.597	9.408**	0.063	
	Individual Capabilities -> Work Performance	0.135	2.023*	0.067	
2	Organizational Capabilities -> Job Satisfaction	0.611	7.465**	0.082	
	Individual Capabilities -> Job Satisfaction	0.455	5.263**	0.086	
	Organizational Capabilities -> Work Performance	0.442	6.630**	0.444	4.56**
3	Individual Capabilities -> Work Performance	0.020	0.305	0.019	4.58**
	Job Satisfaction -> Work Performance	0.253	5.339**	0.047	

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

구성원에게 또 다른 업무(예, 디지털 디바이스 활용에 대한 학습 업무)가 생겨 상반되는 결과가 도출된 것으로 보인다. 그러므로 조직의 민첩한 대응능력이 구성원들이 어떻게 인지하는지에 대한 추가 분석이 필요하다.

## 5. 결론

### 5.1 분석결과

본 연구의 목적은 변화하는 의료환경에 대비하여 의료기관이 성공할 수 있는 역량요인을 분석하고자 하였다. 이를 위해 역량요인을 조직역량과 개인역량으로 나누었으며, 두 역량 요인이 성과변수인 직무만족과 업무수행에 어떤 관계가 있는지를 실증적으로 검증하였다.

분석결과, 조직역량은 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다(가설 1). 다음으로 조직역량은 업무수행에 유의한 결과를 보여주었다(가설 2). 개인역량은 직무만족에 유의한 결과가 있는 것으로 나타났으며(가설 3), 업무수행에는 유의한 결과를 보여주지 못하였다(가설 4). 마지막으로 직무만족과 업무수행에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 5).

현재 코로나19 팬데믹과 같은 불확실한 환경에서 특히, 국가 의료시스템의 대응능력은 개별 의료기관의 협력 등으로 달성될 수 있기 때문에 위기능력에서 조직역량이 잘 발휘될 수 있도록 조직차원의 역량뿐만 아니라 개인의 역량을 강화해야 한다. 그러므로 국가-의료기관-의료기관 구성인이 위기에 민첩하게 대응하기 위한 역량은 위기관리뿐만 아니라 경쟁우위 운영방안에도 중요한 역할을 하게 될 것이다.

### 5.2 시사점 및 한계점

본 연구의 이론적 시사점은 첫째, 의료서비스를 제공하는 의료기관에서 성과향상에 필요한 역량이 무엇인지 확인해 보았다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 기존의 연구에서는 의료조직의 역량에 중점을 두었지만 본 연구는 의료조직

의 역량뿐만 아니라 개인의 역량이 중요한 요소임을 실증적으로 증명하였다.

둘째, 의료기관의 역량 평가에 사용될 수 있는 조직역량과 개인역량에 대해 2차 요인분석을 통하여 내부에 존재하는 하위 구성개념들에 관해 확인하였고, 하위 구성개념이 각 요인에 얼마나 관련이 있는지 파악하였다. 이는 앞으로의 연구에서 조직 및 개인역량에 대해 통합적 접근을 통해 복잡하고 다양한 변수를 함께 증명할 때 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

다음으로 본 연구의 실무적 시사점은 첫째, 조직역량은 구성원들의 직무만족 및 업무수행에 긍정적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 구성원이 필요로 하는 정보 및 지식을 조직에서 지원할 수 있다면 이를 만족한 구성원이 업무를 더욱 효과적으로 이행한다는 Lee et al. (2012)의 연구와 같은 결과를 보여주고 있다. 또한, 병원조직에서 병원의 구성원들에게 분명한 조직의 목표와 방향을 제시하고 직접 공유해 준다는 의미를 가질 수 있다. 병원조직에서 조직의 목표와 방향이 명확하게 제시되고, 구성원과 공유되어 이에 맞는 교육훈련을 실시한다면 병원의 대응능력 역시 목표와 방향에 잘 연계되어 일관성 있게 추진할 수 있을 것이다. 즉, 의료기관에서 조직의 역량을 높이기 위해 의료진들과의 다양한 의사소통을 통하여 병원이 나아가 할 목표를 만들어갈 필요성이 있다.

둘째, 개인의 역량은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 자신의 역량(능력)을 기반으로 다양한 기능을 활용할 수 있는 구성원이 더욱 업무에 만족한다는 기존의 연구(예, Choi, 2006)와 유사한 결과이다. 특히 의료서비스의 경우, 구성원 개개인의 역량은 교육훈련에 의해 후천적으로도 형성되지만, 기본적으로 해당 업무수행을 위한 기본 지식 및 자격 또는 자질을 갖추고 있어야 하므로 채용을 담당하는 해당부서에는 이러한 점을 감안하여 업무향상을 위해 요구되는 새로운 정보(예, 4차 산업혁명, 디지털전환 등) 및 기술(예, 인공지능, 헬스케어 웨어러블 등) 제공 등에 관한 교육을 제공할 필요성이 있다.

셋째, 조직 및 개인역량과 업무수행과의 관계

에서 직무만족의 매개효과가 존재하는 것으로 분석되었다. 직무만족은 조직역량에서 부분매개의 역할로 분석된 반면, 개인역량에서는 완전매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Kim and Lee (2018)의 연구결과와 유사한 결과로 한 조직의 구성원 개개인은 충분한 교육 훈련을 받을 수 있고 그것을 활용할 충분한 능력이 있더라도 구성원 개인이 자신의 업무에 만족하지 않는다면 업무수행 향상으로 이어지지 않는다는 것을 의미한다. Kim and Park (2015)은 연구에서 간호사 및 의사와 같은 의료진에서 자신이 담당하는 환자의 수가 의료진의 업무능력 향상에 영향을 주는 요인으로 제시되었다. 개인이 해결할 수 있는 역량과 상관없이 너무 많은 환자를 담당한다면 직무에 대한 만족도가 떨어지게 되어 결국 업무능력 저하의 원인이 될 수 있다. 그러므로 의료기관에서는 개인역량을 잘 활용하기 위해 직무에 대해 흥미를 불러일으킬 수 있는 교육프로그램의 개발과 함께 개인의 역량을 감안하여 업무가 주어질 수 있도록 업무순환제도와 같은 관리를 통해 구성원의 업무만족도를 향상시켜야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 본 연구를 조사하기 위해 한 의료기관을 대상으로 의료진에 대한 개인단위의 설문조사를 실시하였다. 이에 따라 본 연구가 의료기관 전체를 설명한다고 할 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 의료기관을 대상으로 조직단위의 연구가 진행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 설문 대상자를 병원의 의료진에 국한하여 실시하였다. 실제 병원에서의 업무는 의료진 이외에도 행정업무와 같은 비의료진도 있으므로 이들의 역량 역시 병원의 성공에 큰 의미가 있을 것으로 판단된다. 그러므로 향후 연구에서는 다양한 의료 관계자들을 대상으로 연구가 진행된다면 더욱 의미 있는 결과를 확인해 볼 수 있을 것이다.

본 연구의 결과, 개인역량이 업무성과에 미치는 영향이 부(-)의 방향인데 반해 매개효과 분석에서는 정(+)의 효과가 있는 것으로 분석되었다. 이는 개인역량과 업무성과 간에 새로운 변수 존재 또는 분석시 통제변수가 요구되는 근거

가 되므로 향후 연구에서는 두 변수 간의 관계를 심도 있게 고찰한 연구가 진행되어야 할 것이다. 마지막으로 Kim and Park (2015)의 연구에서 제시된 ‘담당 환자의 수’ 등과 변수를 통제변수로 사용하여 역량-업무수행간의 관계를 실증분석하는 후속연구가 진행되어야 할 것이다.

## References

- Bae, B. R. (2015). *Analyses of Moderating and Mediating Effects with SPSS/Amos/LISREL/SmartPLS*, Seoul: ChungRam.
- Baldwin, T., and Ford, J. (1988). Transfer of Training: A Review and Direction for Future Research, *Personnel Psychology*, 41(3), 63-105.
- Beltrán-Martín, I., Roca-Puig, V., Escrig-Tena, A., and Bou-Llugar, J. (2008). Human Resource Flexibility as a Mediating Variable between High-performance Work Systems and Performance, *Journal of Management*, 34(5), 1009-1044.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, John Wiley and Son Publishing.
- Choi, K. J. (2006). *A Study on Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction Moderated by Individual Competency*, Master Degree, Thesis, Graduate School of DanKook University, Korea.
- Choi, Y. H. (2017). *A Study on Effects of Organizational Capacity Recognized by the Internal Workers to the Organizational Effectiveness and Managerial Performance in Convalescent Hospital*, Ph. D. Dissertation, Graduate School of Business Administration, Dong-Eui University, Korea.
- Doctor's News. (2018). *New Nurse Turnover Rate 38.6%. Large Fear of Legal Responsibility*, <http://www.doctorsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=123257> (Accessed on May. 8th, 2020)
- Forker, L., Mendez, D., and Hershaner, L.

- (1997). Total Quality Management in The Supply Chain; What is its Impact on Performance, *International Journal of Production Research*, 35(6), 1681-1701.
- Fornell, C., and Larcker, D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Frankel, A., Leonard, M., and Denam, C. (2006). Fair and Just Culture, Team Behavior, and Leadership Engagement: The Tools to Achieve High Reliability, *Health Services Research*, 41(4), 1690-1709.
- Goldstein, S. (2003). Employee Development: An Examination of Service Strategy in a High-contact Service Environment, *Production and Operations Management*, 12(2), 186 - 203.
- Grant, R. (1991). The Resource-based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation, *California Management Review*, 33(3), 114-135.
- Hackman, J., and Oldham, G. (1975). Development of Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159 - 170.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., and Tatham, R. L. (2009). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*, New York, Prentice Hall.
- Heskett, J., Sasser, W., and Schlesinger, L. (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*, The Free Press, New York.
- Hollowell, J., Vollmer, D., Wilson, C., and Pintar, F. (1996). Biomechanical Analysis of Thoracolumbar Interbody Constructs: How Important is the Endplate? *Spine*, 21(9), 1032-1036.
- Hoyle, R., and Kenny, D. (1999). *Sample Size, Reliability, and Tests of Statistical Mediation*. In R. H. Hoyle (Ed.). *Statistical Strategies for Small Sample Research* (pp. 195-222). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hwang, Y. Y., and Jung, J. C. (2005). The Effects of Psychological Empowerment on the Job Satisfaction with Moderator of the Job Involvement - Focused on the Hhotel Service Employees, *Journal of Industrial Economics and Business*, 18(4), 1541-1564.
- Ilmarinen, J., Tuomi, K., and Seitsamo, J. (2005). New Dimensions of Work Ability, *International Congress Series*, 1280, 3-7.
- Jahng, S. (2015). Best Practices in Exploratory Factor Analysis for the Development of the Likert-type Scale, *Korean Journal of Clinical Psychology*, 34(4), 1079-1100.
- Jang, W. H., Cho, Y. B., and Lee, K. H. (2016). The Effect of Characteristics of Participants and Program on Effectiveness of Online Training in Hospitals and Moderating Effects of Self-efficacy: Focusing on Hospital Nurses, *Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics*, 41(4), 379-391.
- Jeon, J. R. (2010). *A Study on the Effect of Family Restaurants' Core and Individual Competency on the Job Satisfaction and Organizational Commitment*, Ph. D. Dissertation, Department of Hotel and Tourism Management, Sejong University, Seoul, Korea.
- Joung, H. S., and Hong, K. S. (2018). The Effects of Affordance System Use on Agility and Performance, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Society*, 23(1), 123-142.
- Kang, C., and Lee, S. (2018). A Study on the Influence of SCM Execution Factors on Competitive Advantage Through Business Agility - Focused on Display Industry, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 23(3), 35-48.
- Kim, B. H., and Park, Y. S. (2015). Convalescent Hospital Doctors and Nursing Staff Awareness of the Differential Rating: Focused on Doctors, Nursing Staff, *Journal*

- of *The Korea Contents Association*, 15(12), 285-293.
- Kim, G. S. (2017). *Study on the Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Medical Service Quality by Internal Service Quality in Hospital*, Department of Biomedical Health Science, Ph. D. Dissertation, Graduate School, Dong-Eui University, Korea.
- Kim, M. S., Chen, A. E., and Park, S. Y. (2013). Job Stressors, Job Stress and Job Satisfaction Differences Analysis by Flight Attendant's, *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 25(6), 371-386.
- Kim, Y. M. (2015). Customers Complaining Behavior Impact on Job Stress and Job Involvement, *Social Science Review*, 34(1), 53-72.
- Kim, T. Y., and Lee, S. N. (2018). The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship between Internal Marketing and the Customer Orientation of Employees in the Beauty Service Industry, *Asian Journal of Beauty and Cosmetology*, 16(4), 555-567.
- Kozlowski, S. W. J., and Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the Effectiveness of Work Groups and Teams, *Psychological Science in the Public Interest*, 7(3), 77-124.
- Kraft-Todd, G. T., Reiner, D. A., Kelley, J. M., Heberlein, A. S., Baer, L., and Riess, H. (2017). Empathic Nonverbal Behavior Increases Ratings of Both Warmth and Competence in a Medical Context, *Public Library of Science ONE*, 12(5), Article e0177758.
- Kwahk, K. Y., and Hong, M. K., (2011). The Effects of IT Competency and Organizational Learning on Firm Performance: With a Focus on the Role of Organization Agility, *Korean Management Review*, 40(4), 1075-1108.
- Kwon, S. S. (2001). A Process Model of Team Effectiveness with a Focus on Empowerment, *Korea Industrial Economic Association*, 14(5), 50-68.
- Lee, D. H. (2019). Effects of Key Value Cocreation Elements in the Healthcare System: Focusing on Technology Applications, *Service Business*, 13(2), 389 - 417.
- Lee, D. H. (2018). Patient Experience and the Hawthorne Effect on Healthcare Service Process Innovation, *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 46(3), 593-606.
- Lee, S. M., Lee, D. H., and Kang, C. Y. (2012). The Impact of High-performance Work Systems in the Health-care Industry: Employee Reactions, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty, *The Service Industries Journal*, 32(1), 17-36.
- Lim, K., and Kwon, H. (2019). The Effects of Emotional Leadership on Innovative Behavior and Psychological Depression of Bankers: Analysis of Double Mediation Effect, *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, 24(6), 107-118.
- Liu, S., Wang, L., Zhang, T., Liu, C., Zhang, Y., and Guo, D. (2019). Factors Affecting the Work Competency and Stability of Family Sectors in Shanghai: A Tracking Study, *BMC Family Practice*, 20, 1-11.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Courses of Job Satisfaction*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago, Rand McNally, 288-330.
- Lopez-Valeiras, E., Gomez-Conde, J., and Lunkes, R. J. (2018). Employee Reactions to the Use of Management Control Systems in Hospitals: Motivation vs. Threat. *Gaceta Sanitaria*, 32(2), 129-134.
- Madundang, N., and Pandowo, M. H. (2015). Customer Satisfaction at R. W. Mongisidi General Hospital Service with Importance Analysis. *Jurnal EMBA*, 3(1), 663-673.
- Mirabile, R. J. (1997). Everything You wanted to Know about Competency Modeling, *Training*

- & *Development*, 51(8), 73-77.
- Nicolaou, A., and McKnight, D. (2006). Perceived Information Quality in Data Exchanges: Effects on Risk, Trust, and Intention to Use, *Information Systems Research*, 17(4), 332-351.
- Oliver, R. L. (1980). *Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, Critique, and Future Direction*. In C. Lamb and P. Dunne (Eds), *Theoretical Developments in Marketing* (pp. 206-210), Chicago: American Marketing Association.
- Park, J. E., and Kim, S. S. (2013). Development of a Nursing Competency Scale according to a Clinical Ladder System for Intensive Care Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(4), 501-512.
- Park, S. Y. (2000). The Effects of Job Satisfaction Organizational Service Orientation on the Employee Service Orientation, *Asia Marketing Journal*, 2(1), 99-117.
- Porter, L. W., and Steers, R. M. (1973). Organizational Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(2), 151 - 176.
- Rafidah, A., Nurulhudam, A., and Suhaila, Y. (2017). A Comparative Study of Service Quality on Patient Satisfaction between Public Hospital in Johor Bahru, Malaysia, *The Social Sciences*, 12(3), 524-529.
- Roberts, N., and Grover, V. (2012). Investigating Firm's Customer Agility and Firm Performance: The Importance of Aligning Sense and Respond Capabilities, *Journal of Business Research*, 65(5), 579-585.
- Samson, D., and Terziovski, M. (1999). The Relationship between Total Quality Management Practices and Operational Performance, *Journal of Operations Management*, 17(4), 393-409.
- Selzick, P. (1957). *Leadership in Administration*, New York: Harper and Row.
- Shin, J. H., Lee, W. H., Choi, Y. W., and An, S. H. (2013). Factors Influencing the Work Ability of Building Construction Field Managers, *Korean Studies Information Service System*, 14(2), 150-155.
- Shortell, S. M., and Kaluzny, A. D. (2000). *Health Care Management: Organization Design and Behavior (4th ed)*, Albany, NY: Delmar.
- Simon, L. A. (2010). Understanding Employee Cynicism toward Change in Healthcare Contexts, *International Journal of Information Systems and Change Management*, 4(3), 194-209.
- Son, E. H., and Kim, K. H. (2007). Effects of the Alignment between Core Competence and Competitive Strategy on the Business Performance in the Hotel Industry, *Korean Academic Society of Hotel Administration*, 2007, 105-126.
- Song, J. S., and Yang, P. S. (2008). A Study on Mediating Effects of Job Satisfaction on the Relationship between Self-leadership and Innovative Behavior, *The Korean Journal for Human Resource Development*, 10(1), 223-246.
- Waight, J., and Madera, J. M. (2011). Diversity Training: Examining Minority Employees' Organizational Attitudes, *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(4), 365-376.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., and England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120.
- Yeo, H. K. (2006). A Study on the Effects of the Service Orientation in Hotel Company Employees' Job Satisfaction Factors, *The Korea Academic Society of Tourism and Leisure*, 18(2), 389-402.
- Yi, Y. J., and Lee, C. L. (2014). Recent Research on Service Marketing: A Critical Review and Future Priorities, *Korea Marketing Review*,



29(6), 121-166.

Yoon, J. R., Jang, J. S., and Son, S. G. (2011). Hospital Foundation Competencies and the Impact on Customer Orientation and Business, *The Korea Entrepreneurship Society*, 6(3), 143-164.

Yoon, S. D., Joung, H. S., and Lee, D. H. (2020A). Perceived Organizational Capability, Perceived Personal Capability, Work Performance, Patient Experience Satisfaction, Revisit Intention, *Journal of the Korea Service Management Society*, 21(1), 203-231.

Yoon, S., and Lee, D. (2019). Artificial Intelligence and Robots in Healthcare: What are the Success Factors for Technology-based Service Encounters? *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 218-225.

Yoon, S., Lee, D., and Shin, Y. (2020B). Innovative Healthcare Wearable Device Usage and Service Enhancement, *Global Business & Finance Review*, 25(2), 1-10.



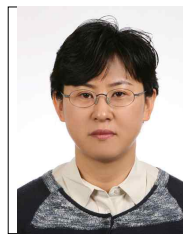
**정 현 석 (Hyun Suk Joung)**

- 정회원
- 계명대학교 컴퓨터공학과 공학사
- 계명대학교 경영학부 경영학박사
- 계명대학교 경영학부 강사
- 관심분야 : 정보시스템, 온라인 커뮤니티, 서비스 품질관리, SCM, 경영통계



**홍 관 수 (Kwan Soo Hong)**

- Univ. of Nebraska-Lincoln 경영학석사
- Univ. of Nebraska-Lincoln 경영학박사
- (현재) 계명대학교 경영학부 경영학전공 교수
- 관심분야 : 정보시스템, 지식경영, 서비스경영, SCM



**이돈희 (DonHee Lee)**

- 종신회원
- University of Nebraska - Lincoln 경영학 박사
- 한성대학교 경영학 박사
- (현재) 인하대학교 경영학과 부교수
- 관심분야 : 운영관리 및 프로세스 혁신, 예지적 품질경영, 지속가능 SCM, CSR, Service Innovation, Healthcare Management 등