

종합병원 직원들의 조직지원인식이 직무태도에 미치는 영향

안상윤^{1*}

¹건양대학교 병원관리학과

The Effect of Perceived Organization Support on Hospital Employees' Attitude

Sang-Yoon Ahn^{1*}

¹Department of Hospital Management, Konyang University

요약 본 논문은 우리나라 종합병원에 근무하는 직원들의 조직지원인식이 직무태도 변수인 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향을 분석하고, 인사관리에 영향을 미치는 중요한 인구통계학적 변수인 성별, 직종별, 고용형태별 특성에 따른 독립변수와 종속변수의 지각의 차이를 검증했다. 분석을 위한 데이터는 전국 9개 종합병원에 근무하는 277명의 직원들을 대상으로 한 설문조사를 통해 수집되었다. 분석결과 병원 직원들의 조직지원인식은 조직 및 상사 신뢰, 조직몰입, 고객지향성에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 인구통계적 변수에 따른 차이 검증에서도 비정규직 직원들은 조직지원인식, 조직 및 상사 신뢰, 조직몰입, 고객지향성을 낮게 지각하는 것으로 나타났다. 여성 직원들은 남성 직원들에 비하여 조직 및 상사 지원인식도와 조직몰입도가 낮은 것으로 분석되었다.

Abstract This study is to examine how POS(perceived organization support) would affect trust in her/his superior and organization, organization commitment and customer orientation. The effect of demographic variables differences on independent and dependent variables was examined. Data for this study was collected by questionnaire from a sample of 277 employees of 9 hospitals in Korea. The findings show that POS is significantly influence trust in her/his superior and organization, organization commitment, and customer orientation. Variables like gender and type of employment have a significant difference. However there is no difference in the type of occupation.

Key Words : Perceived Organizational Support, Trust, Organization Commitment, Customer Orientation

1. 서론

병원은 환자치료와 건강회복이라는 목적을 달성하기 위한 조직이며, 여기에 속해있는 직원들은 고객들과의 소중한 만남(moment of truth)을 일상적인 업무로 하고 있는 감정노동자들이다. 사람의 감정은 사회적 상호작용에 의해 생성되며, 사회적, 문화적, 상황적, 그리고 대인간 조건에 의해 영향을 받기 때문에 감정노동은 조직이나 상황의 요구에 대하여 매우 가변적이라고 할 수 있다[1]. 조직의 압력이 높아지면 가식적인 행동이 나타나고 진실한 고객응대가 내면화되지 않는다. 반면, 조직의 배려에

대하여 직원들이 감정적으로 감화될 때 고객에 대한 공감과 내면화가 이루어진다. 즉, 고객응대의 감정은 조직의 분위기나 상사, 동료의 지원과 같은 사회적 지원에 의해 조절된다고 할 수 있다[2].

특히 병원 직원들은 정신적 또는 육체적으로 비정상적인 상태에 있는 환자들을 보살피는 의료서비스를 제공하는 업무를 수행하기 때문에 감정적으로 안정되어 있을 것이 요구된다. 이를 위해서는 자신이 조직이나 상사로부터 충분히 배려와 지원을 받고 있다는 인식도를 높여야 한다. 이러한 조직으로부터의 지원인식은 조직이 자신의 기여를 가치 있게 여기며 동시에 자신의 안녕

*교신저자 : 안상윤(greahn@konyang.ac.kr)

접수일 10년 01월 19일

수정일 (1차 10년 02월 11일, 2차 10년 02월 20일)

게재확정일 10년 03월 18일

(well-being)에 대하여 관심을 갖는 정도에 대한 총체적인 믿음이다[3]. 이것은 또한 직원 개인의 입장에서 볼 때, 조직이 자신에게 얼마나 몰입하고 있는지를 나타내는 추론적(推論的) 개념인 동시에 자신의 복리를 얼마나 중시하고 있는지를 나타내는 종합적인 믿음이기도 하다[4].

조직이 그 구성원들에게 자신의 능력, 태도, 경력 등을 통하여 조직발전에 기여해 줄 것을 기대하는 것과 마찬가지로 구성원들은 승진, 보수, 복지 등의 지원을 조직에 기대하면서 상호작용을 하는 사회적 교환관계에 있다. 때문에 병원도 환경과 상호작용하는 유기체로서 그 생존력과 경쟁력을 높이기 위해서는 조직의 지원과 직원들의 기대가 효율적으로 조화를 이루도록 하는 것이 중요하다. 특히 고객과의 접점에 있는 직원들일수록 조직으로부터 효과적으로 지원을 받고 있다고 인식하도록 해야 한다. 왜냐하면, 병원 조직은 그 특성상 고객과 직접적으로 대면하여 의료서비스를 생산하고 참여하는 과정에서 인적 자원에 대한 의존도가 크기 때문에 직원들이 조직으로부터 지원을 받고 있다는 인식은 질 높은 서비스를 제공하는데 기여하게 된다.

이와 같은 문제의식 하에 본 연구는 우리나라 종합병원에 근무하는 직원들의 조직지원인식도를 조사하고 그것이 조직과 상사에 대한 신뢰, 조직몰입 및 고객지향성과 같은 직무태도에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 분석해보고자 한다. 또한 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 조직지원인식, 조직 및 상사의 신뢰, 조직몰입, 고객지향성 변수의 차이가 어느 정도인지를 파악하여 조직 및 인력관리 개선에 도움을 주고자 한다.

2. 이론적 고찰

2.1 조직지원인식

사회적 교환이론에 의하면 조직으로부터 높은 지원을 받는다고 인식하는 직원은 상호성 규범에 따라 조직에 보답하고자 하는 동기를 형성하게 되고 이러한 동기는 개인의 과업을 향상시키는 방향으로 작용하게 된다[5].

이와 같은 사회적 교환개념에 입각하여, 조직지원인식(Perceived Organizational Support; POS)은 조직 구성원들이 조직에 몰입하는 과정을 설명하기 위하여 조직이 직원에게 몰입하는 정도에 대한 직원의 지각을 서술하는 개념으로 개발되었다[3]. 즉, 조직이 구성원들의 공헌과 노력에 부여하는 가치의 정도 및 그들의 복지를 위하여 관심을 보이는 정도에 대하여 직원이 총체적으로 형성하게 되는 믿음을 뜻한다. 이 믿음으로부터 직원은 조직에

서 지원을 받았다고 지각하는 만큼 조직에 긍정적 행동을 하여 교환관계의 균형을 유지하고자 한다[6]. 이러한 조직지원인식은 조직으로부터 어떤 보상이 주어질 때 노력을 느끼고 강화될 수 있다[7]. 조주는 역시 “직원이 조직으로부터 칭찬과 보상을 받게 된다면 지각된 지원인식은 높아질 것이고, 개인의 조직몰입의 증가로 이어져 직무태도 및 성과에 긍정적 효과를 미치게 될 것”[8]이라고 주장하고 있다.

조직 구성원들은 조직과의 교환적 관계 개념에 입각하여 조직이 자신을 가치 있게 여기는지, 또한 자신의 안녕에 대하여 관심을 기울이는지에 대하여 총체적인 믿음을 형성하게 된다. 따라서 조직 구성원들의 개인적 조직지원 인식도는 그들이 조직으로부터 제공받는 보상이 외부의 강압이나 억지에 의한 것이 아니라 자발적인 것이라고 인식할 때 높아진다[9,6]. 조직 구성원들에 대한 조직의 지원은 그들의 조직에 대한 신뢰와 직무태도에 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있으며[10], 또한 메타분석(meta-analysis)의 결과를 보더라도 조직지원인식이 조직몰입, 이직의도, 직무만족, 역할 내 행동(in-role-behavior), 역할 외 행동(extra-role behavior) 등 조직의 질적 성과 지표인 직무태도와 과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타나고 있다[11]. 서비스 엔지니어 계층을 대상으로 한 태도 연구에서도 사회적 지지도가 직원들의 직무만족 및 계속근로의 의도에 정(+의) 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀졌다[12].

2.2 조직지원인식과 신뢰

사회적 지지라고도 불리는 조직지원인식은 조직이 구성원 개인을 인정하고 있다는 인식을 통해서 신뢰에 긍정적인 영향을 주며, 조직에 몰입하게 만든다[6]. 또한 조직에 대한 신뢰가 구축된 직원들은 근면성, 충성심과 같은 행동으로 보답하게 되는데, 이것은 결국 조직지원인식이 직원들로 하여금 책임감을 조성하게 만드는 것이다[13]. 조직지원인식을 강하게 느끼는 직원들의 상사에 대한 관계는 신뢰를 토대로 높은 생산성을 산출하는 것으로 발전한다.

이러한 조직 내 신뢰에 관해서는 학자마다 다양한 주장을 제시하고 있지만, 일반적으로 상호관계에 대한 믿음과 감정으로서 직원이 회사나 상사에 대하여 갖게 되는 전문성, 믿음성 또는 의도의 결과로부터 얻어지는 기대라고 할 수 있다. 이재형은 조직의 업무가 순조롭게 이루어지기 위해서는 리더와 조직구성원, 상사와 부하, 그리고 조직구성원 상호 간에 신뢰가 바탕이 되어야 한다고 주장한다[14]. 신뢰받을 수 있는 상사는 직원의 조직적응 및 친 사회적 행동과 같은 조직과 관련된 태도 및 행동의

형성에 많은 영향을 미침으로써 조직적응에 중요한 역할을 담당하고 있는 것이다[15]. 이처럼 상사에 대한 신뢰가 직원들의 조직 및 직무 관련 태도 형성에 많은 영향을 미치는 것은 분명하다. 한편, 조직신뢰는 위에 언급한 대인간의 신뢰에 기초하여 정의된 것으로서, 조직에 대한 신뢰를 형성하는 과정에서 조직의 의인화를 통해 형성된 개념이다[16].

조직 신뢰는 조직이 직원의 기여에 대하여 부여하는 가치, 그리고 그들의 복지에 대한 관심정도와 관련하여 직원들이 형성하는 일반적인 지각으로 정의된다. 즉, 직원들은 조직으로부터 자신이 조직발전을 위한 중요한 존재로서 인정받고, 조직이 직원의 복지에 대하여 많은 관심과 배려를 하고 있다고 느낄 때 그러한 조직의 호의적인 태도에 보답하려는 의무를 가지게 되고[17], 결국 조직지원인식은 직원들로 하여금 조직에 대한 책임감을 조성하게 만든다[13]. 조직지원인식을 강하게 느끼는 상사와 직원들의 관계는 신뢰를 토대로 생산성이 높은 조직으로 발전하는데 기여하게 된다. 즉, 조직지원인식이 강한 직원들은 상사에 대한 신뢰와 조직에 대한 신뢰를 높게 지각하며 직무성과에도 긍정적인 영향을 미치게 되는 것이다[18]. 신뢰가 형성되어 있는 조직은 구성원 간 상호 협동과 조직과 동료들을 위한 기대 이상의 자발적 노력을 유발시킴으로써 직원들이 직무에 전념토록 하는 것은 물론 성과 향상을 위한 성취욕과 조직애착을 강화시키게 된다. 반대로, 낮은 조직지원인식은 직원들로 하여금 조직을 위한 노력을 게을리 하게 만들고, 결국 조직이나 상사에 대한 신뢰를 떨어뜨린다[19].

2.3 조직지원인식과 조직몰입

조직지원인식은 조직이 개인을 인정하고 개발하고 있다는 직원의 인식을 통해서 조직몰입에 긍정적 영향을 미치며 이직의도에는 부정적인 영향을 미친다[6]. 이때 조직몰입은 직원이 조직에 대하여 심리적인 애착을 갖고 조직을 위하여 공헌하고 조직과 동일시하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 것으로, 조직의 목표와 가치를 굳게 믿고 받아들이며, 조직을 대신해서 기꺼이 많은 노력을 추구하고, 조직 구성원의 자격을 유지하려는 강한 욕구를 말한다. Meyer & Allen, 그리고 O'Reilly & Chatman 등은 조직몰입은 한가지의 원인에 의해 결정되는 태도가 아니므로 조직몰입을 다차원으로 볼 것을 강조하였으며[20,21], Angle & Perry는 조직몰입을 조직구성원이 조직에 계속해서 남고자하는 욕구인 근속몰입(commitment to stay)과 조직에 대하여 자부심을 가지며 조직목표를 수용하고 조직을 위하여 노력하려는 의사를 가진 상태인 가치몰입(value commitment)의 두 가지 유

형으로 나누었다[22]. 또한 Porter 등은 조직몰입을 개인이 특정 조직에 대하여 가지는 조직목표 및 가치에 대한 인정과 신뢰, 특히 조직의 목표와 가치관에 대한 강한 신념과 수용, 조직목표 달성을 위해 노력하려는 자발적 의사, 조직 구성원으로 남으려는 욕구라고 했다[23]. Meyer & Allen은 조직몰입을 자신의 가치관이 조직의 가치관과 일치하기 때문에 조직에 남기를 원하는 정서적 몰입과 조직이 주는 보상과 조직과의 실제적인 상호작용에서 구성원이 이를 얼마나 선호하는지를 의미하는 유지적 몰입으로 구분하기도 했다[24]. 또한 조직몰입은 직원, 관리자, 소유주, 그리고 조직의 다른 이해관계 당사자들 간의 신뢰를 강화 시킬 뿐만 아니라 상사와 부하간의 관계도 좋게 만들며 조직풍토를 개선시키기도 한다[25]. 이와 같은 조직몰입은 조직, 상사 및 동료로부터 지원받고 있다는 인식으로부터 영향을 받는다는 실증적 증거가 제시되고 있다[26].

2.4 조직지원인식과 고객지향성

병원들이 치열한 경쟁에 처하게 되면서 병원 직원들의 고객지향성은 갈수록 병원경영에 있어서 중요한 이슈가 되고 있다. 그 이유는 고객지향성과 같은 대고객 관계노력이 장기적으로 조직에게 이익을 가져다 줄 것으로 기대되기 때문이다[27]. 기본적으로 고객들은 병원에 대하여 자신의 말에 귀를 기울여주고, 환자가 원하는 설명을 사전에 알아서 능동적으로 충분히 해주며, 환자들의 욕구를 최대한 존중해 줄 것을 기대하고 있다[28]. 고객지향성은 직원들의 총체적인 시장지향성의 하부 요소로서 기업이 고객이 원하는 바를 예측하고 충족시키는 마케팅 개념의 중요한 실천 방안으로서 조직의 성과와 중요하게 관계를 맺고 있다[29]. 조직 구성원들은 조직이 자신들에 대하여 고객이 원하는 바에 대하여 적절하게 대응하고 있는지에 대하여 관심을 가지고 있다고 지각할수록 고객에 대한 초점의식이 높아지는 것으로 나타났다[30]. 또한, 최고경영층이 고객과의 접점에서 일하는 직원들에게 고객지향적 가치의 중요성을 강조하는 신호를 자주 보낼수록 직원들의 고객지향적 의식과 활동을 촉진시키게 되고[31], 이것은 조직의 창조성과 혁신성을 높여 다른 조직과 차별성을 갖도록 해준다.

3. 가설의 설정

이상과 같은 선행연구들을 기반으로, 종합병원에 근무하고 있는 직원들의 조직지원인식이 조직 및 상사에 대

한 신뢰, 조직몰입, 고객지향성과 같은 주요 직무태도에 어떻게 영향을 미치고 있는지, 그리고 인구통계적 특성의 차이에 따라 독립변수와 종속변수의 수준이 어떻게 다르게 나타나는지를 검증하기 위해 다음과 같은 가설들을 설정했다.

가설 1. 병원 직원들의 조직지원인식은 조직신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 병원 직원들의 조직지원인식은 상사신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 병원 직원들의 조직지원인식은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 병원 직원들의 조직지원인식은 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 독립변수와 종속변수는 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-1. 조직지원인식도는 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-2. 조직 및 상사 신뢰는 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-3. 조직몰입은 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 5-4. 고객지향성은 병원 직원들의 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

4. 연구방법

4.1 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 조직지원인식과 신뢰, 조직몰입, 고객지향성의 관계와 관련된 선행연구를 통하여 각 개념들을 정의하고 이들 개념을 구성하는 문항에 대한 설문지를 작성했다. 각 변수들은 사전조사를 통하여 타당성과 신뢰성을 검증했으며, 그 결과를 바탕으로 설문지를 재구성하여 최종 연구에 사용했다. 설문항목은 기존 연구에서 이미 개발되어 널리 사용되고 있는 설문문항들을 우리나라 사정과 병원 실정에 맞도록 수정하여 사용했으며, 각 문항에 대해서는 Likert의 5점 척도로 측정했다.

본 연구에 사용된 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

첫째, Eisenberger et, al.[3]은 일찍이 조직지원인식을 연구하면서 그 하위 개념으로서 정서적 지원과 수단적 지원 등 모두 17개 항목을 SPOS(Survey Perceived Organizational Support)라는 이름으로 개발했다. 이들 중 조직지원인식에 관한 7개의 설문 항목은 적재치가 높아 [32], 국내에서도 널리 활용되고 있으며, 본 연구에서도

수정·인용되었다. 설문은 표 2에 제시된 것처럼 “우리 병원은 나의 목표와 가치를 잘 고려한다.”, “우리 병원은 직원의 문제 발생 시 잘 지원한다.”, “우리 병원은 직원의 장점에 대하여 지원한다.”, “우리 병원은 직원에 대하여 관심을 가지고 있다.”, “우리 병원은 개인의 가치를 고려한다.”, “우리 병원은 복지에 진정으로 관심이 있다.”, 그리고 “우리 병원은 직원의 의견을 잘 반영한다.” 등 7개 문항으로 구성되어 있다.

둘째, 신뢰는 기존에 사용되고 있는 설문문항을 활용하여 조직신뢰와 상사신뢰로 나누어 총 9개의 항목을 본 연구의 목적과 병원 특성에 맞도록 수정하여 사용했다. 표 2에 제시된 것처럼, 조직신뢰의 개념에 대해서는 “우리 병원은 직원의 의사를 존중한다.”에서부터 “우리 병원은 직원들을 속이지 않는다.” 등 4개 항목으로 구성되었다. 상사신뢰는 “나는 상사의 정직성을 신뢰한다.”에서부터 “나는 어떤 상황에서도 상사를 지지한다.” 등 5개 항목으로 구성되었다.

셋째, Steers[33]가 제시한 조직몰입의 개념 중 병원에 적용할 수 있는 4개의 문항을 추출, 수정하여 사용했다. 조직몰입은 사람들이 특정 조직에 몰입하여 자신을 조직과 동일시하는 상태로 정의된다. 이와 같은 정의를 측정하기 위한 문항으로써 표 2에 제시된 바와 같이 “나는 병원에 대하여 강한 소속감을 가지고 있다.”에서부터 “나는 이 병원에 오래 근무하고 싶다.” 등의 항목으로 구성되었다.

넷째, 고객지향성이란 장기적으로 조직의 이익을 초래할 것으로 기대되는 대고객관계 노력의 일환으로 고객의 말에 귀를 기울여주고, 환자가 원하는 설명을 충분히 해주며, 환자들의 욕구를 최대한 존중해 주는 것으로 조직의 성과와 중요하게 관계를 맺고 있다. 본 연구에서는 표 2에 제시된 바와 같이 “나는 고객의 주장에 귀를 기울인다.”에서부터 “나는 환자의 요구에 긍정적으로 응대한다.” 등 5개의 항목으로 구성되었다.

4.2. 자료의 수집 및 분석방법

본 연구는 우리나라 종합병원 직원들이 지각하는 조직지원인식이 조직과 상사에 대한 신뢰, 조직몰입 및 고객지향성에 어떻게 영향을 미치며, 인구통계학적 특성에 따라 어떤 차이가 있는지를 검증하고자 한다. 이를 위해 무작위로 선정된 국내 9개 종합병원 직원들을 대상으로 하여 설문조사를 실시했다. 설문조사는 2009년 5월부터 6월까지 두 달 동안 각 병원의 인사담당 관리자에게 부탁하여 진행되었다. 설문지는 총 300부를 우편 또는 직접 방문을 통하여 배포하여 289부를 회수하였으며, 그 중에서 불성실하게 응답한 12부를 제외한 277부를 본 연구의 최종 분석대상으로 사용하였다. 회수한 설문지는 측정척

도의 순화를 위하여 SPSS 13.0을 이용하여 탐색적 요인 분석을 하고 Cronbach- α 값을 분석했다. 변수 간에 영향 관계를 확인하기 위해서는 단순 및 다중회귀분석(simple & multiple-regression)을 실시했으며, 두 개의 변수 간에 차이를 검증하기 위해서는 t-test를 실시하였다.

5. 실증분석

5.1 일반적 특성

일반적 특성은 표 1과 같다. 제시된 응답자의 인구 통계적 특성을 살펴보면, 병원 특성상 성별분포는 남성 82명(29.5%)보다 여성 195명(70.5%)이 더 많은 것으로 나타났다. 연령은 30대가 137명(49.5%)로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 40대가 88명으로 31.8%를 차지하고 있다. 근무부서의 분포는 임상업무 관련 직원이 182명(65.7%)이며, 비 임상업무 직원은 95명(34.3%)이다. 고용 형태에 있어서는 정규직이 228명(82.3%), 비정규직이 49명(17.7%)을 차지하고 있다. 학력분포는 대학교 졸업자가 129명(46.6%)로 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 근무경력에 있어서는 5년 이상이 181명(65.1)으로 가장 많고 1~5년이 91명으로 33.1%를 차지하고 있다.

【표 1】 일반적 특성 n=277

항목	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남	82	29.5
	여	195	70.5
연령	20대	27	9.4
	30대	137	49.5
	40대	88	31.8
	50대	25	9.3
결혼 여부	미혼	124	44.8
	기혼	153	55.2
고용 형태	정규직	228	82.4
	비정규직	49	17.6
직종	임상	182	65.7
	비임상	95	34.3
학력	고졸	60	21.7
	전문대 졸	73	26.4
	대학교 졸	129	46.6
	대학원 이상	15	5.3
근무 경력	1년 미만	5	1.8
	1~5년	91	33.1
	5년 이상	181	65.1

5.2 요인분석

요인분석에 있어서 문항의 선택기준은 VARIMAX 회전 후 고유값(eigen value)이 1.0 이상, 요인적재량(factor loading)은 0.6 이상, 공유치(communality)는 0.4 이상을 기준으로 하였으며, 요인분석모형에 있어서는 적합도를 나타내는 Bartlett의 구형성 검증을 실시했다. Bartlett는 평균을 0으로 하고 변수들 간의 범위에서 고유한 요인들을 제공한 값의 합이 최소가 되도록 한다.

이러한 요인분석 결과 표 2에서 보는 것처럼, VARIMAX 회전 후 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율인 공통성이 낮은 한 개의 문항을 제거한 후, 조직지원 인식, 조직몰입 고객지향성 변수는 1개의 단일요인으로 추출되었으며, 신뢰변수는 조직신뢰 및 상사신뢰 2개의 요인으로 나타났다. 모든 요인의 적재량이 0.6 이상을 보이고 있어 통계적 변수로서의 중요성을 충분히 내포하고 있으며, 누적설명 분산계수 역시 조직지원인식 59.4%, 조직신뢰 33.3%, 상사신뢰 36.2%, 조직몰입 59.8%, 고객지향성 65.1%로 설명력도 충분히 갖추고 있는 것으로 나타났다.

5.3 신뢰도 분석

연구목적에 달성하기 위하여 작성된 설문지는 총 25개 문항으로 구성되었다. 미리 작성된 설문지는 파일롯 테스트를 거쳐 통계적으로 유의하도록 재차 수정되었다. 설문문항에 대한 신뢰도 검증은 Cronbach- α 계수를 이용했다. Cronbach- α 계수의 기준은 학자들마다 다소 상이한데, 일반적으로 0.6 이상이면 신뢰성이 높다고 보고하고 있다. 본 연구의 신뢰도 분석 결과는 표 3에서 나타난 대로 각 항목별로 0.7 이상을 보이고 있어 신뢰도 확보에는 문제가 없다고 하겠다.

5.4 가설의 검증

5.4.1 가설 1~4의 검증

독립변수인 조직지원인식이 각각의 종속변수인 조직신뢰, 상사신뢰, 조직몰입 및 고객지향성에 영향을 미치는지에 대한 회귀분석 결과는 표 4와 같다.

표 4에 의하면 첫째, 병원 직원들의 조직지원인식이 조직과 상사에 대한 신뢰에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설1과 가설 2를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, t값은 조직신뢰 12.787(p<0.05)과 상사신뢰 11.011(p<0.05)로 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1, 가설 2는 모두 채택되었다. 또한 종속변수인 신뢰에 대한 표준 회귀식의 설명력을 나타내는 R²는 조직신뢰가 0.318, 상사신뢰가 0.307으로 그 설명력

[표 2] 변수에 대한 요인분석

문 항	요인부하량				
	1요인 (조직지원)	1요인 (조직신뢰)	2요인 (상사신뢰)	1요인 (조직몰입)	1요인 (고객지향성)
병원은 나의 목표와 가치를 잘 고려함	.708				
직원의 문제 발생 시 지원함	.810				
병원은 직원 장점에 대하여 지원함	.796				
병원은 직원에 대하여 관심 있음	.789				
병원은 개인의 가치를 고려함	.795				
병원은 복지에 진정으로 관심 있음	.768				
병원은 직원의 의견을 잘 반영함	.843				
병원은 나의 의사를 존중함		.717			
직원들은 조직에 대하여 충성함		.787			
병원은 나를 공정하게 대우함		.794			
직원 장래를 위해 현명한 결정을 함		.802			
상사의 정직성을 신뢰함			.879		
상사는 이익위해 남을 속이지 않음			.860		
상사에 대한 강한 충성심 느낌			.721		
상사는 나를 공정히 대함			.675		
나는 어떤 상황에서도 상사를 지지함			.660		
병원에 대한 강한 소속감				.832	
나는 병원과 일체감을 느낌				.789	
병원의 문제는 나의 문제임				.786	
이 병원에 오래 근무하고 싶음				.708	
나는 고객의 주장에 귀를 기울임					.850
나는 고객에게 말할 기회를 줌					.837
나는 고객에게 설명을 잘 함					.829
나는 환자를 존중함					.802
환자의 요구에 즉시 긍정적 응대함					.754
eigen value	4.017	3.010	3.432	2.034	3.223
분산설명비율(%)	59.436	33.321	36.211	59.782	65.164

[표 3] 변수에 대한 신뢰도 분석

구분	변수명	문항수	신뢰계수
독립변수	조직지원인식	7	0.873
종속변수	조직신뢰	4	0.788
	상사신뢰	5	0.810
	조직몰입	4	0.732
	고객지향성	5	0.861

[표 4] 독립변수의 종속변수에 대한 회귀분석 결과

독립변수	종속변수	표준화된 회귀계수	R ²	t	p
조직 지원 인식	조직신뢰	.632	.318	12.787	.000*
	상사신뢰	.543	.307	11.011	.000*
	조직몰입	.493	.289	10.454	.000**
	고객지향성	.514	.308	9.789	.000*

* p<0.05 ** p<0.01

이 각각 31.8%, 30.7%로 나타났다. 따라서 가설 1과 2는 지지되고 있다.

둘째, 병원 직원들의 조직지원인식이 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, t값이 10.454(p<0.01)로 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 또한 종속변수인 조직몰입에 대한 표준회귀식의 설명력을 나타내는 R² 값이 0.289로 그 설명력은 28.9%로 나타났다. 따라서 가설 3은 지지되고 있다.

셋째, 병원 직원들의 조직지원인식이 고객지향성에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, t값은 9.789(p<0.05)로 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3 역시 채택되었다. 또한 종속변수인 고객지향성에 대한 표준 회귀식의 설명력을 나타내는 R² 값은 0.308로 그 설명력이 30.8%로 나타났다. 따라서 가설 4는 지지되고 있다.

5.4.2 가설 5의 검증

표 5에서 보는 바와 같이 조직지원인식에 대한 인구통계적 특성에 따른 차이를 검증한 결과, 성별 및 고용형태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 남자 직원들은 여자 직원들에 비하여 통계적으로 유의하게 조직으로부터 더 큰 지원을 받고 있다고 지각하는 것으로 나타났다. 병원 조직 내에서 비정규직 직원들은 소외감을 느끼고 있다는 것을 알 수 있다. 임상 및 비 임상 직원들 간에 조직지원인식의 차이는 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5-1은 부분적으로 지지되고 있다. (p<0.05). 또한, 정규직은 아주 적은 수치이지만 비정규직에 비하여 더 큰 조직지원인식을 보이고 있다(p<0.001).

표 6에서 보는 바와 같이 성별, 직종, 고용형태에 따라 조직 및 상사에 대한 신뢰에 있어서 차이를 검증한 결과, 성별, 직종에 있어서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나 고용형태에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 정규직 직원들은 비정규직 직원들에 비하여 조직신뢰 및 상사신뢰에 있어서 모두 더 크게 지각하고 있는 것으로 나타났다(p<0.05). 따라서 가설 5-2는 부분적으로 지지되고 있다.

표 7에서 보는 바와 같이 조직몰입에 대한 인구통계적 특성에 따른 차이분석에서는 성별, 고용형태에 있어서 유의한 차이를 보이고 있다. 즉, 남자 직원들은 여자 직원들에 비하여 더 높은 조직몰입을 보이고 있으며(p<0.05), 정규직 직원들은 비정규직 직원들에 비하여 더 높은 조직몰입을 보이고 있다(p<0.05). 직종별로는 조직몰입의 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 가설 5-3은 부분적으로 지지되고 있다.

표 8에서는 인구통계적 특성의 차이에 따라서 고객지향성 지각의 차이가 있는지를 검증해보았다. 분석결과 성별, 직종의 차이에 따라서는 고객지향성 지각의 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 고용형태에 따라서는 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 정규직 직원들은 비정규직 직원들에 비하여 고객지향성 지각이 더 높은 것으로 나타났다(p<0.05). 따라서 가설 5-4는 부분적으로 지지되고 있다.

[표 5] 인구통계적 특성에 따른 조직지원인식의 차이 검증

구 분		성별		직종		고용형태	
		남 (n=82)	여 (n=195)	임상 (n=182)	비임상 (n=95)	정규직 (n=228)	비정규직 (n=49)
조직지원 인식	Mean (SD)	3.051 (.793)	2.011 (.997)	.106 (1.06)	.024 (.861)	1.687 (.861)	.136 (.907)
	p	.029*		.876		.000***	
	t	5.653		.156		4.282	

* p<0.05 *** p<0.001

[표 6] 인구통계적 특성에 따른 신뢰의 차이 검증

구 분		성별		직종		고용형태	
		남 (n=82)	여 (n=195)	임상 (n=182)	비임상 (n=95)	정규직 (n=228)	비정규직 (n=49)
조직신뢰	Mean (SD)	3.167 (.567)	3.223 (.490)	2.345 (.651)	2.322 (.543)	3.736 (.691)	2.347 (.621)
	p	.524		.428		.019*	
	t	.460		.370		2.371	
상사신뢰	Mean (SD)	3.512 (.636)	3.421 (.656)	3.598 (.664)	3.536 (.619)	3.217 (.621)	2.028 (.635)
	p	.545		.510		.000***	
	t	.530		.721		4.194	

* p<0.05 *** p<0.001

[표 7] 인구통계적 특성에 따른 조직몰입의 차이 검증

구 분		성별		직종		고용형태	
		남 (n=82)	여 (n=195)	임상 (n=182)	비임상 (n=95)	정규직 (n=228)	비정규직 (n=49)
조직몰입	Mean (SD)	3.506 (.661)	2.395 (.775)	3.315 (.612)	3.610 (.508)	3.911 (.711)	2.746 (.630)
	p	.013*		.598		.000***	
	t	5.249		.529		5.075	

* p<0.05 *** p<0.001

[표 8] 인구통계적 특성에 따른 고객지향성의 차이 검증

구 분		성별		직종		고용형태	
		남 (n=82)	여 (n=195)	임상 (n=182)	비임상 (n=95)	정규직 (n=228)	비정규직 (n=49)
고객지향성	Mean (SD)	.116 (.899)	.142 (1.021)	.047 (.926)	.026 (.752)	3.245 (.549)	2.052 (.423)
	p	.237		.354		.046**	
	t	1.304		.876		2.766	

** p<0.05

6. 고찰 및 요약

본 연구는 우리나라 종합병원 직원들의 조직지원인식이 조직과 상사에 대한 신뢰, 조직몰입, 고객지향성과 같은 직무태도에 어떻게 영향을 미치는지를 실증적으로 검증해보고, 인구통계적 특성에 따라 변수들의 차이가 어떻게 다르게 나타나는지를 분석하고자 한 것이다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위하여 기존의 선행연구를 토대로 5개의 가설을 설정하고, 국내에 있는 9개의 종합병원에 근무하는 277명의 직원들을 무작위로 추출하여 설문 조사를 실시했다. 설문조사 결과를 분석하기 위하여 요인 분석과 신뢰도분석, 회귀분석과 t-test를 실시했다. 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 종합병원 직원들의 조직지원인식은 조직 신뢰 및 상사에 대한 신뢰에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 종합병원 직원들의 조직지원인식은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 종합병원 직원들의 조직지원인식은 고객지향성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과는 종합병원 직원들이 조직으로부터 지원을 잘 받고 있다고 지각할수록 조직과 상사를 더 신뢰하고, 조직에 더 몰입하며, 더욱 고객지향적인 태도를 갖게 된다는 것을 보여주는 것이다.

또한, 인구통계학적 특성 중 병원경영에 중요한 영향을 미치는 성별, 직종별, 고용형태별 특성에 따른 조직지원인식, 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직몰입, 고객지향성의 차이를 분석한 결과는 다음과 같다. 조직지원인식에 대해서는 성별, 고용형태별 특성에 따라, 조직 및 상사 신뢰에 대해서는 고형형태별 특성에 따라, 조직몰입에 대해서는 성별, 고형형태별 특성에 따라, 고객지향성에 대해서는 고용형태별 특성에 따라 각각 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 남성은 여성에 비하여 조직지원인식과 조직몰입도가 더 높은 것으로 나타났으며($p < 0.05$), 정규직 직원들은 비정규직 직원들에 비하여 조직지원인식($P < 0.001$), 조직과 상사에 대한 신뢰($p < 0.05$, $p < 0.001$), 조직몰입($p < 0.001$), 고객지향성 지각($p < 0.05$)이 더 높은 것으로 나타났다.

이러한 분석결과를 바탕으로 한 관리적 시사점은 다음과 같다고 볼 수 있다. 첫째, 종합병원 직원들의 조직지원인식이 조직의 질적 성과를 나타내는 직무태도에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 관리자들은 조직지원인식의 중요성을 인식하고 직원들의 조직지원인식을 높게 지각할 수 있는 정책을 수행해야 한다. 즉, 병원 직원들이 조직지원을 일관되고 공정하게 지각할 수

있도록 인사관리제도를 개선하고, 복지후생의 시행에 있어서 법령에 의한 복지뿐만 아니라 조직에서 자발적으로 시행하는 생활복지가 강화되어야 할 것이다.

둘째, 병원 직원들이 조직이나 상사에 대한 신뢰를 형성하고 조직몰입이나 고객지향성과 같은 직무태도에 긍정적인 영향을 미치는 것은 결국 직원에 대한 조직의 행동에 달려 있다고 볼 수 있다. 즉, 조직이 직원들의 조직과 상사에 대한 신뢰를 향상시키려고 노력할수록 직원들이 손해 보지 않을 것이라는 인식을 심어줄 수 있을 것이다.

셋째, 인구통계적 특성별 차이분석에 의하면 여성 직원들은 남성 직원들에 비하여 낮은 조직지원인식도와 조직몰입을 보이고 있다. 여성 직원들이 압도적으로 많은 병원에서 여성 직원들이 남성 직원들에 비하여 조직지원인식과 조직몰입에서 낮은 인식도를 보이는 것은 여성 직원들에 대한 관심과 배려가 더 요구된다는 것을 의미한다. 또한, 비정규직 직원들은 정규직 직원들에 비하여 조직지원인식, 조직 및 상사 신뢰, 조직몰입, 고객지향성 등 직무태도 전반에 있어서 낮게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 이것은 정규직 근로자에 비하여 비정규직 근로자의 처우가 상대적으로 열악한 우리나라의 고용상황을 고려할 때 병원 조직 역시 정규직에 비하여 비정규직 근로자들의 직무태도는 부정적일 것으로 예상할 수 있다 [34]. 따라서 비정규직 직원에 대해서도 자부심을 높일 수 있는 처우 개선과 고용보장 등의 정책을 통하여 그들로 하여금 병원운영에 대한 적극적인 관심과 참여를 유도할 필요가 있다.

본 연구 결과의 특이점은, 각종 선행연구[35]에서 조사된 것처럼 종합병원이 안고 있는 고유한 특성인 임상 및 비 임상 직종 간 갈등으로 인하여 변수 간에 유의한 차이가 존재할 것으로 예상하였으나 조직지원인식, 조직신뢰, 상사 신뢰, 조직몰입 및 고객지향성 변수가 직종 간에 유의한 차이를 보이지는 않았다는 것이다. 다양한 각도에서 이에 대한 추가적인 연구가 요구된다고 하겠다. 또한, 본 연구는 자기기입식 설문조사에 의해 수행되어 독립변수와 종속변수에 대하여 동일인이 응답하는 'common method variance'의 한계를 지니고 있다.

차후 연구과제로는 일반기업과의 비교연구를 통하여 의미 있는 결과를 도출함으로써 종합병원 직원들의 직무태도를 개선할 수 있는 정책을 좀 더 체계적으로 도출하는 것이 필요하다고 하겠다.

참고문헌

- [1] Martin, S. E. "Police force or police service? Gender

- and emotional labor," In R. J. Steingberg & D. M. Figart(Eds.), *Emotional labor in service economy*(pp. 111-126), *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 1999.
- [2] 최향석·김오현·임오창, "서비스 기업 구성원의 직무특성과 개인적 개인적 정서 특성이 감정노동에 미치는 영향," *대한경학회지*, 19(5), pp.1943-1966, 2006.
- [3] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, "Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.500-507, 1986.
- [4] Shore, L. M., & Tetrick, L. E. "A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support," *Journal of Applied Psychology*, 76, pp.637-643, 1991.
- [5] Gouldner, A. W. "The Norm of reciprocity: A preliminary Statement," *American Sociological Review*, 25(2), pp.161-177, 1960.
- [6] Wayne, S. J. & Shore, L. M. & Linden, R. C. "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective," *Academy of Management Journal*, 40, pp.82-111, 1997.
- [7] 박노을·서재현, "팀후원인식과 조직지원인식에 관한 연구," *인사관리연구*, 31(1), pp. 27-51, 2007.
- [8] 조주은, "항공사 객실 승무원에 대한 조직지원인식이 신뢰, 친사회적행동, 조직몰입에 미치는 영향," *호텔경영학연구*, 14(3), pp.317-337, 2005.
- [9] Shore, L. M. & Shore, T. H. "Perceived Organizational Support and Organizational Justice," In R. S. Cropanzano, & K. M. Kacmar(Eds.), *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of the Workplace*, pp.149-164, 1995.
- [10] Schneider, B., Wheeler, J.K., and Cox, J. F. "A Passion for Service : Using Content Analysis to Explicate Service Climate Themes," *Journal of Applied Psychology*, 77(5), pp.705-716, 1992.
- [11] Rhoades, L., & Eisenberger, R. "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature," *Journal of Applied Psychology*, 87, pp.698-714, 2002.
- [12] 오명관·전호익, "가전제품 서비스 엔지니어의 직무만족도에 관한 연구," *한국산학기술학회논문지*, 9(6), pp.1874-1881, 2008.
- [13] Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. and Rhoades, L. "Reciprocation of perceived organizational support." *Journal of Applied Psychology*, 86(1), pp.42-51, 2002.
- [14] 이재형, "호텔 연봉제의 공정성 지각과 관계의 질," *관광학연구*, 28(4), pp.233-253, 2005.
- [15] Meyer, R. C., and Schoorman, F. D. "Differentiating antecedents of organizational commitment a test of march and simon's model," *Journal of Organizational Behavior*, 19, pp.15-28, 1998.
- [16] 서재현, "조직신뢰와 조직후원인식 사이의 관계," *인력개발연구*, 6(2), pp. 19-33, 2004.
- [17] Spence Laschinger, H. K., Finegan, J., and Shamian, J. "The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment," *Health Care Management Review*, 26(3), pp.7-23, 2001.
- [18] Akin, G., and Hopeliain, D. Finding the culture of productivity, *organization dynamics*, 7(2), pp.19-32, 1986
- [19] Rousseau, D. M. Psychological and implied contracts in organizations, *Employee responsibilities and Rights Journal*, 2, pp.121-139, 1989.
- [20] Mayer, R. T., and Allen, N. J. "Testing the 'side-bet theory' of organizational and occupations; Extension and test of three-component conceptualization," *Journal of Applied Psychology*, 78(2), pp.538-551, 1984.
- [21] O'Reilly III, C., and Chatman, J. "Organizational commitment and psychological attachment; The effects of compliance, identification and internalization on pro-social behavior," *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.492-499, 1986.
- [22] Angle, H., and Perry, R. An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 26(1), pp.1-14, 1981.
- [23] Poter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V. "Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychicians," *Journal of Applied Psychology*, 59, pp.603-609, 1974.
- [24] Meyer, J. P. & Allen, N. J. "A Three-component conceptualization of Organizational Commitment," *Human Resource Management Review*, 1, pp.61-89, 1991.
- [25] Harvey, D. F. and Brown, D. R. An experiential approach to organization development, A working paper, University Maryland, 1992.
- [26] Chiaburu, D. S. & Harrison, D. A. "Do coworkers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of lateral social influences in organizations," *Journal of Applied Psychology*, 93(5), pp.1082-1103, 2008.

- [27] 이정란·유동근·이용기, “ 인터넷서적 구매사이트에서 기업의 관계노력이 미래행동의도에 미치는 영향: 만족, 신뢰, 몰입의 매개역할,” 대한경영학회지, 19(5), pp.1843-1866, 2006.
- [28] 이영환, “병원마케팅에 관한 소고,” 사회과학논집, 제3호, 건양대학교 사회과학연구소, pp. 169-181, 1999.
- [29] Siguaw, Judy, A. and James Brown, and Robert E. Widing, II. "The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes," *Journal of Marketing Research*, Vol.31, pp.106-116, February 1994.
- [30] 이용기, 박대환, 박영균, “호텔기업 서비스접점요원의 지각된 서비스 지향성 : 조직가치와 종업원태도 변수의 구조적 관계,” 대한경영학회지, pp.693-721, 12, 1997.
- [31] Webster Synthia, "What Kinds of Marketing Culture in Your Service Firm? An Adult," *The Journal of Service Marketing*, 6(2), Spring, 1992, pp.54-67.
- [32] Coyle-Shapiro, J. A. & ComWay, N. "Exchange Relationships: Examining psychological contracts and perceived organizational support," *Journal of Applied Psychology*, 90(4), pp.774-781, 2005.
- [33] Steers, R. M. "Antecedents and outcomes of organizational commitment," *Administrative Science Quarterly*, Vol.(22), pp.46-56, 1997.
- [34] 김서원·서재현, “비정규직의 직무만족 결정요인: 비정규직 선택 자발성의 효과검증을 중심으로,” 인사관리연구, 32(1), 2008, pp.81-109.
- [35] 김동식·강선희, “대학병원 조직 내의 갈등해결유형 연구,” 한국산학기술학회논문지, 10(9), pp. 2501-2508, 2009.

안 상 윤(Sang-Yoon Ahn)

[정회원]



- 1999년 2월 : 충남대학교 경영학 박사
- 1987년 4월 ~ 2000년 12월 : 충남대학교 기획연구실
- 2001년 1월 ~ 2002년 3월 : (주)LBM생명과학 사업본부장
- 2002년 9월 ~ 현재 : 건양대학교 병원관리학과 부교수

<관심분야>

병원인사조직관리, 병원홍보마케팅, 병원커뮤니케이션, 리더십