

병원경영자의 리더십 유형이 병원근무자의 이직의도에 미치는 영향

전제란^{1*}

¹대전보건대학 의무행정과

The Influence of Management's Leadership Style on Employee's Turnover Intention

Je-Ran Chun^{1*}

¹Department of Medical Administration, Daejeon Health Sciences College

요 약 오늘날 병원의 경영자들은 직원들의 직무만족도와 이직의도에 대해서 많은 관심을 기울이고 있다. 직원들이 병원을 떠나게 되면 그 동안 축적되었던 업무지식과 기술이 다른 곳으로 유출되고, 그에 따라 남은 직원들의 사기가 저하되는 부작용이 나타나고 있다. 이러한 부작용은 병원의 경쟁력의 저하로 이어져, 병원경영이 크게 위협받게 되는 것이다. 본 연구에서는 직원의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 많은 요인 가운데 특히 경영자의 리더십유형에 초점을 맞추고 있다. 그리고 직무만족과 이직의도 사이의 관계에 있어서 환자와 직원이 갖는 병원의 브랜드이미지의 역할에 대해서도 실증적으로 조사하였다. 연구결과를 통해서 병원의 경영자의 리더십스타일에 따라 직원의 직무만족도에 차이가 있으며, 동시에 직원의 이직의도에도 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 본 연구의 결과는 병원에서의 바람직한 인적자원관리의 정책을 수립하는데 있어서 방향을 제시해줄 수 있을 것으로 판단된다.

Abstract These days, the hospital management are paying more and more attention to the issue about the increasing employee's turnover ratio in hospital. Such issues are very important because the high turnover ratio reduce the productivity and morale of remaining workers, and means the unavoidable drainage of the accumulated know-how and technology of the hospital to the outsides. The result of such a negative development means the loss of competitive advantage compare to other hospitals. The purpose of this paper is to investigate how the management's leadership style influence on the job-satisfaction for the employees and the employee's turnover intension. At this time we will refer the effect of the hospital brand image as moderator. The result of this study could present the guide line to the hospital managers about the desirable leadership style to enhance the employee's productivity and also to reduce the turnover intention ratio.

Key Word : Leadership style, Turnover intension, Job-satisfaction, Hospital brand image

1. 서론

오늘날 의료 기관을 둘러싼 경영환경의 급격한 변화로 인해 경쟁력을 확보하는 수단인 하나로 효과적인 인적자원관리에 관심이 집중되고 있다. 병원은 양질의 의료서비스를 제공하기 위하여 전문적인 노동력에 의존하고 있는 조직이기 때문에, 우수한 전문 인력의 확보와 안정적인 운용은 병원의 경쟁력 강화를 결정짓는 가장 기본적인 요

인이 되고 있다. 병원 구성원들의 긍정적이고 생산적인 직무행동은 병원 경쟁력 제고에 있어서 필수적인 요소이기 때문에, 구성원들의 직무만족을 향상시키기 위한 경영자의 리더십이 매우 중요하다고 할 수 있다. 그래서 우수한 새로운 인재를 영입하거나 기존에 조직에서 근무하고 있는 우수한 인재를 오래 동안 조직 내에 유지하는 것이 병원 경쟁력의 제고에 있어서 중요한 사항이라 할 수 있다. 이런 맥락에서 병원경영자의 리더십과 병원구성원들

*교신저자 : 전제란(jr@hit.ac.kr)

접수일 11년 11월 15일 수정일 (1차 11년 11월 22일, 2차 11년 11월 28일, 3차 11년 11월 30일) 게재확정일 11년 12월 13일

의 직무만족 그리고 그들의 이직의도 사이의 관계를 실증적으로 조사하여 조직전체의 생산성을 향상시키는데 적합한 경영자의 리더십유형을 찾는 연구를 수행하는 것은 의미 있는 일이라 하겠다. 경영자의 리더십유형과 종업원의 이직의도사이의 관계에 관한 연구는 많은 선행요인들과 관련되어 이루어져 왔지만, 병원에서 경영자의 리더십과 관련된 종업원의 이직의도에 관한 연구는 미흡한 편이다. 본 연구에서는 충청지역의 종합병원을 대상으로 병원경영자의 리더십 유형에 따른 종업원의 직무만족과 이직의도와와의 영향관계를 살펴보면서, 특히 병원의 브랜드인지도에 따른 차이와 종업원의 이직의도와 연관이 있는 병원경영자의 리더십유형을 규명해보고자 한다. 이와 같은 연구 결과는 병원경영에 있어서 효율적인 조직관리를 위한 방향을 제시해 주어 병원의 생산성 향상과 경쟁력 강화에 기여할 것으로 기대된다.

2. 선행연구 고찰

2.1 리더십과 직무만족에 대한 연구

조직에 소속되어 있는 인적 자원들에 의해 조직이 유지되고 경영되어 진다. 조직의 경영자는 내부의 근무자를 신뢰하고 그리고 그들에게 미래에 대한 비전을 제시하여 구성원들 간의 원만한 인간관계를 구축해야 한다. 병원의 경영자들이 행사하는 리더십은 병원 근무자들의 업무 만족도와 그로 인한 병원경영목표의 달성에 지대한 영향을 미치며, 동시에 직원의 사기와도 긴밀한 관계가 있다. 이러한 경영자의 리더십은 변혁적리더십과 거래적리더십으로 나누어 연구되어 왔다[12].

변혁적리더십(transformational leadership)은 구성원에게 미래에 대한 믿음을 주고, 수행하고 있는 과업의 가치와 중요성을 인식하게 하여, 그들의 이익과 발전을 조직의 목표와 일치 시키도록 구성원들의 의식을 변혁시키는 리더십을 말한다[10]. 다시 말해서 변혁적리더십은 조직 구성원들에게 자긍심을 높여 주고, 권한위임을 통해 사기를 북돋아주어서 병원의 경영성과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미친다. 그리고 구성원의 욕구 만족 수준을 향상시켜서, 그들이 조직구성원으로서 만족감을 느끼게 하고, 스스로 능동적으로 조직 활동에 참여하도록 유도하고 있다[1]. Bryman(1992)도 연구의 결과에서 변혁적인 리더십이 종업원의 직무만족이나 직무성취에 긍정적인 영향을 끼친다는 결론을 도출하였다.

거래적리더십(transactional leadership)은 본질적으로 보상과 벌을 통해서 경영자가 구성원들을 관리하는 것으로

정의된다. 그래서 거래적리더십에서는 근무자의 노력이 성공하면 더 많은 보상을 받을 수 있다는 기대를 충족시키기 위해서 리더가 제공할 수 있는 보상 내용을 가시화시키는 것이 중요하다. 물론 근무자가 경영자의 경영방식을 따르지 않을 경우, 본인이 직접 업무에 개입하거나 추후에 성과를 부정적으로 평가하기도 한다. 거래적리더십과 직무만족도와의 관계를 조사한 연구결과에는 결과에 따른 보상이 부하들의 만족과 업무성취에 긍정적 영향을 미친다는 연구와[7], 부정적 영향을 끼친다는 연구결과가 있다[6,11]. 이러한 상반되는 연구 결과는 상황적 보상은 직무만족도에 대해 항상 긍정적인 영향을 끼치는 것은 아니라는 결과를 얻을 수 있다.

2.2 리더십과 이직의도에 관한 연구

이직의도를 종속변수로 하고 경영자의 리더십을 독립변수로 설계된 연구는 많은 연구자들에 의해서 수행되었다. 조직 구성원들이 갖는 이직의도에 대한 연구는 이직의도를 갖게 된 이유에 대한 인과모델에 대한 연구와 이직의도가 정말로 이직으로 이어지는 결과변수에 대한 연구에 이르기까지 다양하게 진행 되었다. 이직의도에 대한 연구는 이직의도 갖고 있는 조직구성원이 이직을 할 것인지, 아니면 그대로 조직에 머물지에 대한 결과변수를 근무자 성과와 연계한 연구가 있다[9,4]. 이러한 연구에서 이직의도는 조직의 생산성에 영향을 미치는 중요한 변수가 되며, 경영자의 리더십과의 유의한 관련성을 유지하고 있음을 증명하고 있다. 또한 Porter & Steer (1982)의 이직에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 연구에서는 상급자를 포함한 조직 및 업무의 환경적 요소가 포함되어 있었으며, 이를 통하여 상사의 리더십 유형이 이직의도에 직접적으로 영향을 미침을 알 수가 있다[12].

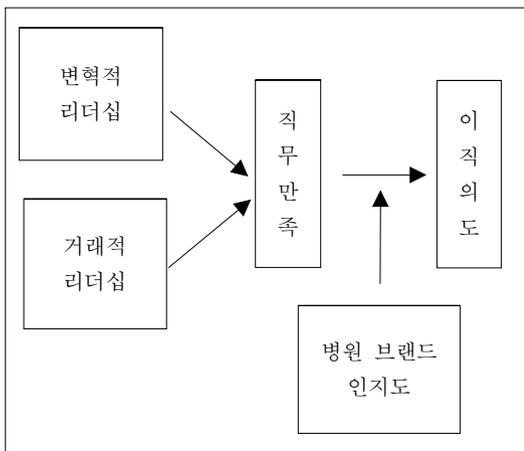
2.3 직무만족과 이직의도에 관한 연구

Hom과 Griffeth(1995)는 직무만족과 이직의도의 관계를 연구한 논문에서 임금, 승진 등의 업무와 관련된 만족이 이직의도와 유의한 상관관계를 보인다고 강조했다. Podsakoff(1995)는 이직에 있어서의 용이성에 대한 연구를 수행하면서 구성원들의 직무만족과 이직용이성이 이직의도에 영향을 미친다는 사실을 주장한 바 있다. Price(1977)는 직무만족이 낮고 외부에 취업의 기회가 많은 경우 이직의도가 실현되어 실제로 이직을 한다는 연구결과 등을 제시하였다. 반면 이철우(2000) 등은 직무만족과 이직의도는 직접적으로는 관계가 없다는 결과를 제시하였다.

3. 실증분석

3.1 연구모형의 설계 및 방법

연구모형은 문제해결의 대상이 되고 있는 현상을 분석하고 현상에 관련된 개념들 간에 가정된 명제를 체계적으로 도식화함으로써 기존 연구의 흐름을 파악하고 새로운 가설을 도출하는데 이용되고 있다. 연구모형은 이론변수들 간의 관계를 보여주는 이론구조모형(structural model)과 이론변수가 어떤 측정변수에 의해 측정되는 가를 보여주는 측정모형(measurement model)으로 구분된다. 본 연구에서는 리더십, 직무만족, 병원브랜드 인지도와 이직의도의 영향관계에 대한 모형을 구축하고 이를 실증적으로 분석하기 위해서, 이론적 개념으로 논의된 것을 바탕으로 가설적 분석체계를 도출하여 연구모형을 구축하였다(그림 1 참조). 이런 연구모형을 이용하여 병원경영자의 리더십유형이 조직구성원들의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고, 이러한 요인들이 다시 종사원들의 이직의도에 미치는 영향을 검증하는데 있다. 따라서 리더의 경영자의 리더십유형을 선행변수, 직무만족을 매개변수 그리고 이직의도를 결과변수로 정의하였다. 이 때 병원의 종업원들이 갖고 있는 브랜드인지를 조절변수로 정의하여 직무만족과 이직의도와의 관계를 살펴보고자 한다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 그림 1과 같은 모형을 구성하였다.



[그림 1] 연구모형
[Fig. 1] Research Model

3.2 연구가설의 설정

연구모형에서의 독립변수인 경영자의 리더십유형이 매개변수인 직무만족에 미치는 영향관계 여부를 알아보

기 위하여 설정된 가설은 다음과 같다.

<가설 1> 경영자의 리더십유형에 따라 근무자의 직무 만족도에 차이가 있을 것이다.

경영자의 리더십유형이 이직의도에 미치는 영향관계를 알아보기 위하여 설정된 가설은 다음과 같다.

<가설 2> 리더십 유형에 따라 이직의도에 차이가 있을 것이다.

경영자의 리더십유형이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 직무만족의 매개효과를 가지는지의 여부를 알아보기 위해 설정된 가설은 다음과 같다.

<가설 3> 경영자의 리더십유형이 이직의도에 미치는 영향은 직무만족에 따라 차이가 있을 것이다.

경영자의 리더십유형이 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 종업원들의 병원에 대한 브랜드 인지도가 조절효과를 나타내는지를 알아보기 위해 설정된 연구가설은 다음과 같다.

<가설 4> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향은 종업원이 소속된 병원의 브랜드인지도에 따라 차이가 있을 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

변수의 조작적 정의란, 설정된 연구가설을 도식화하고 검증 가능한 형태로 만드는 개념적 도구로서 정의된 변수들을 측정이 가능한 형태로 변환하는 작업을 말한다. 본 연구에서 사용되는 각 변수들에 대하여 다음과 같이 정의하고자 한다.

3.3.1 변혁적 리더십(Transformational Leadership)

본 연구에서는 변혁적리더십을 ‘카리스마’, ‘개별적배려’, ‘지적자극’과 같이 3가지 리더십요인으로 분류하며, 각각의 변수에 동일한 값을 부여하여 합한 결과를 측정한다. 카리스마는 리더가 구성원들에게 미래의 비전과 업무에 대한 사명감을 부여하여, 그들이 수행하는 업무에 대한 자부심을 증진시키고, 또한 그들로 부터 존경을 받는 것을 의미한다. 개별적 배려는 리더가 구성원 개개인의 욕구에 관심을 보이고, 그들의 업무 수행능력이 향상되도록 배려하는 것이다. 지적자극은 리더가 구성원들에게 업

무에 관한 지식과 정보를 제공하여 업무 수행의 효율성을 제고하는 것을 말한다.

3.3.2 거래적 리더십(Transaction Leadership)

거래적리더십의 경우에도 ‘성과보상’과 ‘예외관리’로 나누어 각각의 행동에 각각 동일한 값을 부여하여 합한 결과를 측정한다. 성과보상은 리더가 근무자들에게 그들의 이론 성과에 따라 보상을 하는 것이고, 예외관리는 사전에 수립된 계획이나 업무수행 방법과 다른 예외적 행동을 하는 근무자들을 계획된 정상 궤도로 돌려놓기 위해 취하는 행동을 지칭한다.

3.3.3 직무만족(Job-Satisfaction)

직무만족에 대한 측정을 위해서 다음과 같이 결정요인으로 선정하였다.

- 직무내용 : 현재 자신의 직무에서 느낄 수 있는 자부심 및 성취감의 정도를 나타낸다.
- 임금 : 현재 임금에 대한 만족도를 표시하는 것으로, 보수체계와 보수액에 대한 만족도, 그리고 임금과 투자한 노력을 비교한 현재의 임금의 공정성 정도에 대한 느낌을 의미한다.
- 승진 : 현재 자신의 직무에서의 승진기회, 승진속도, 승진의 공정성, 장애성을 의미한다.
- 동료 : 같은 업무를 수행하는 동료들과의 관계에 만족하고 있는지 여부에 관한 사항이다.

3.3.4 이직의도(Turnover Intention)

이직의도는 구성원이 현재의 직장을 떠나고 싶은 척도를 나타내는 심리적 상태를 표시하는 것으로서, 현재의 직장과의 이직이 가능한 다른 병원의 업무를 비교한 감정적인 평가상태를 의미한다. 본 연구에서는 현재의 조직을 떠나려는 생각을 가지고 있고, 실제로 현재의 조직을 떠나기 위해 다른 조직을 물색 중인 행동을 의미한다.

3.5 병원 인지도 (Hospital Brand Awareness)

병원의 브랜드인지도는 환자들이 갖고 있는 병원의 이미지를 의미하는데, 이와 같은 병원의 브랜드이미지는 환자에게 친밀감을 일으켜서 병원을 찾도록 하게하는 하나의 자산으로서의 역할을 한다. 본 연구에서는 병원의 브랜드인지도가 높은 병원을 A 병원, 브랜드인지도가 낮은 병원을 B 병원이라고 구분하여 설문하도록 한다.

4. 연구결과 분석 및 요약

4.1 분석 방법

본 연구에서는 병원의 경영자의 리더십유형이 종업원의 이직의도와 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지를 조사하고, 이 때 병원의 브랜드이미지가 조절역할을 하는지를 연구하고자 문헌 연구에서 도출된 측정항목을 토대로 설문지를 작성하고, 충청지역의 종합병원을 대상으로 인터넷으로 설문조사를 하였다. 본 연구의 통계처리는 연구 모형에서 설정된 변수들에 대해 요인분석을 실시하였다. 이를 위해 SPSS v.19을 사용하여 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 사용하였고, 요인분석을 통해서 타당성 검증을 실시하였다. 그리고 AMOS v.19 패키지를 사용하여 가설검증 및 연구모형의 적합도 여부를 판단하기 위해 공분산구조분석 등을 실시하였다.

4.2 요인 분석과 신뢰도 분석

표 1에는 경영자의 리더십에 포함된 요인들의 신뢰성을 분석하기 위해 실시된 탐색적요인분석의 결과가 제시되어 있다. Cronbach α 값을 이용하여 구성요인들의 내적 일관성을 검토하였다. 표1에서 보듯이 측정된 설문항목들의 신뢰도가 0.5이상으로 나타나 연구모형을 구성하고 요인들의 신뢰성은 보장되고 있다고 할 것이다. 같은 맥락에서 표 2와 표 3에는 직무만족에 포함된 요인들과 이직의도에 포함된 요인들의 내적 일관성과 신뢰도가 보장되고 있음을 알 수 있다.

4.3 연구 가설 검증

본 연구를 위해서 정의된 연구모형을 구성하는 이론변수와 측정변수에 대한 정의는 표 4와 같다.

연구모형의 모수를 측정한 결과 표 5 와 그림 2에서 보듯이 변혁적리더십과 거래적리더십은 직무만족에 정도의 차이는 있으나 유의한 영향(유의수준 0.05)을 미치는 것으로 판정이 되었으며, 직무만족 또한 이직의도에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되어 (가설 1) 과 (가설 2) 그리고 (가설 3)은 채택이 되었다.

(가설 4)의 검증을 위한 모수측정에 의하여 그림 3과 표 6의 결과가 도출되었다. 이를 근거로 분석해보면 병원의 브랜드인지도가 좋을 경우(A), 직무만족도가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

[표 1] 리더십유형의 요인분석과 신뢰성 분석

[Table 1] Factor Analysis and Reliability Analysis of Leadership Style

리더십 요인			성분					신뢰성
			요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	
변혁적리더십	지적 자극	새로운 해결방안(tf12)	.775			.225		.859
		지혜사용 지도(tf08)	.745		.225		.278	
		다양한 관점조언(tf10)	.712		.218		.248	
		문제해심 파악(tf11)	.645		.186	.213	.145	
	카리스마	경영자에대한자부심(tf01)	.242	.724		.252	.199	.845
		상사의 능력자신감(tf02)	.312	.707		.248		
		상사에 대한 신뢰(tf03)	.212	.645	.011	.225	.178	
		상사미래 긍정신념(tf04)	.143	.635		.239	.173	
		상사존경(tf05)	.245	.625		.2215	.123	
	개별배려	개인적 관심배려(tf06)	.235	.225	.768		.189	.836
		권한위임(tf07)		.215	.725			
		업무수행방법지도(tf09)	.213	.213	.678		.154	
		지도 및 교육(tf08)	.198	.187	.645		.148	
		업무수행에의 조언(tf10)	.123	.123	.612			
거래적리더십	조건보상	조건변화(tr06)	.145	.152	.189	.778	.223	.812
		실수에 대한 지적(tr07)	.128	.148	-.225	.723	.223	
		조건대응(tr09)	.115		.235	.685	.103	
		상황보고(tr08)	.102		.228	.673		
		문제개입(tr05)			.201	.626		
	예외관리	상사를 지지시 보상(tr01)		.102		.142	.889	.810
		노력에 대한 대가(tr02)	.148			.201	.792	
		노력에 대한 보상(tr05)		.113	-.115	-.177	.773	
		기대충족시 만족(tr03)		-.119		.155	.756	
		성과인정(tr04)	-.112	.114	.128		.723	

[표 2] 직무만족의 요인분석 및 신뢰도 분석

[Table 2] Factor Analysis and Reliability Analysis of Job Satisfaction

직무만족 요인			성분				신뢰성
			요인1	요인2	요인3	요인4	
직무만족	직무	업무수행의 성취감(js02)	.845	.312	.159	.119	.898
		병원업무 전체판단(js04)	.812	.145	.148	.150	
		업무에대한 흥미(js01)	.801	.289		.125	
		업무 장래성(js06)	.778	.192	.126	.173	
		업무가 의미있다(js03)	.712	.255	.112	.120	
	사회적 평판(js05)	.671		.107	.152		
	동료	동료의 책임성(js16)	.205	.899			.869
		동료간업무협조(js18)	.201	.867	.113	.110	
		동료간업무협의(js17)	.144	.813		.155	
		동료와의화합(js15)	.212	.776			
임금	임금의 적정성(js12)	.112		.858	.212	.856	
	임금체계의 공정성(js14)	.109	.201	.843	.123		
	임금정책적적정성(js13)	.101	.184	.788	.248		
승진	임금의 충분성(js11)	.211		.684	.303	.812	
	승진기회의 제공(js19)		.122	.210	.812		
	승진의 수월성(js20)	.160		.198	.803		
	승진의 공정성(js21)	.175		.116	.758		
	이직의도(js22)	.265	.105	.109	.712		

[표 3] 이직의도의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

[Table 3] Factor Analysis and Reliability Analysis of Turnover Intention

이직의도 요인		성분		신뢰도
		요인1	요인2	
이직의도	다른 직장에 대한 선택권 부여시 이직(ti02)	.823	.358	.812
	다른 직장에서 더 나은 신분보장시 이직(ti03)	.802	.235	
	타회사의 처우여부에 따라 이직(ti01)	.798	.210	

[표 4] 연구모형의 이론변수와 측정변수

[Table 4] Measurement Variables of Research Model

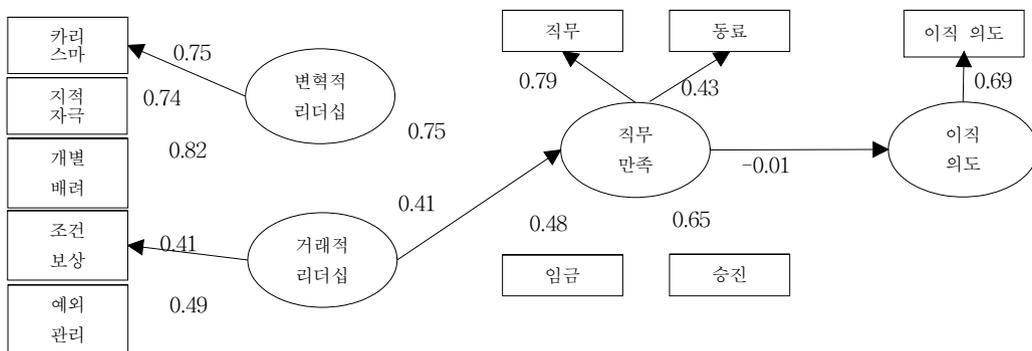
구분	외생변수		내생변수	
	이론변수	측정변수	이론변수	측정변수
구조방정식모형	ζ1 : 변혁적리더십	x1 : 카리스마	η1 : 직무만족	y1 : 직무
		x2 : 개별배려		y2 : 동료
	ζ2 : 거래적리더십	x3 : 지적자극	η2 : 이직의도	y3 : 임금
		x4 : 조건보상		y4 : 승진
	x5 : 예외관리		y5 : 이직의도	

[표 5] 연구모형의 모수추정결과

[Table 5] parameter estimation of RMI

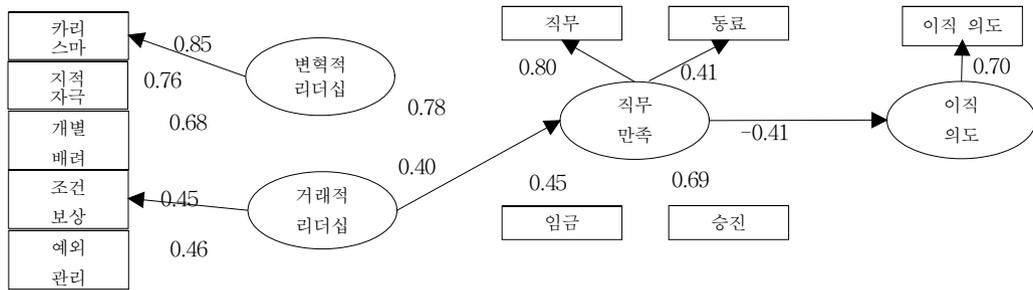
경로	추정치 (경로계수)	표준오차	t값 (p값)	기각/ 채택
변혁적리더십 -> 직무만족	0.596 (0.749)	0.09	6.605 (0.00)	채택 (*)
거래적리더십 -> 직무만족	0.185 (0.407)	0.75	0.24 (0.81)	기각
직무만족 -> 이직의도	-0.069 (0.012)	0.12	-2.12 (0.00)	채택 (**)

(*) 유의수준 0.1 / (**) 유의수준 0.05



[그림 2] 연구모형의 경로계수

[Fig. 2] Route Coefficients of Research Model



[그림 3] 연구모형의 경로계수
 [Fig. 3] Route Coefficients of Research Modell

[표 6] 연구모형의 모수추정결과(높은인지)
 [Table 6] parameter estimation of RMI

경로	추정치 (경로계수)	표준오차	t값 (p값)	기각/ 채택
변혁적리더십 -> 직무만족	0.551 (0.776)	0.108	5.264 (0.00)	채택 (*)
거래적리더십 -> 직무만족	0.125 (0.40)	0.256	2.452 (0.81)	기각
직무만족 -> 이직의도	0.204 (0.112)	0.152	1.232 (0.22)	채택 (**)

(*) 유의수준 0.1 / (**) 유의수준 0.05

5. 결론

본 연구는 일반기업을 대상으로 연구되어 왔던 주제를 병원조직이라는 독특한 조직에 투영해 본 논문이다. 병원에서의 인사관리는 다양한 분야의 전문지식을 갖춘 『전문인력』들을 관리해야 한다는 점에서 일반기업과는 다른 인력관리 상의 어려움이 많다. 병원이라는 특수한 조직에서 일반기업의 근무자들과는 달리 전문적인 지식이나 자격증을 갖춘 인력들의 업무만족도와 이직의도가 병원경영자의 리더십스타일에 따라 어떠한 영향을 받는지를 연구해 보고자 하였다. 뿐만 아니라, 병원에 대한 대외 이미지를 병원근무자의 이직의도에 영향을 미치는 조절 변수로 설정하였다. 병원이미지가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 점이, 본 논문이 갖는 다른 논문과의 차별성 및 성과라고 할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 병원에서의 경영자의 리더십유형에 따른 직원의 직무만족의 변화와 직무만족과 이직의도와 관계를 실증적으로 연구하여, 이를 바탕으로 직원들의 직무만족을 높이고, 이직의도를 줄일 수 있는 병원에서의 안정적이고 바람직한 인사관리를 수행할 수 있는 방향을 결정하는 것이다. 본 연구에서 수행되었던 실증분석의

결과는 다음과 같다.

첫째, 경영자의 리더십 차이(즉 거래적리더십이나, 변혁적리더십이나)에 따라 직원들이 느끼는 직무만족감이 차이가 있었다. 경영자가 변혁적 리더십을 발휘할 경우 직원들의 직무만족도가 더 높았다. 둘째, 경영자의 리더십유형과 직원의 이직의도 사이의 관계는, 경영자가 변혁적리더십을 발휘할 경우, 이직의도가 낮게 나타나고 있다. 셋째, 직무만족과 이직의도와 관계는, 선행연구들과 같이 부(-)의 관계를 형성하고 있다. 즉 직무만족감이 크면, 이직의도는 상대적으로 낮게 나타나고 있다. 넷째, 환자들과 직원들이 병원에 대해서 좋은 브랜드인지도가 갖고 있을 경우, 직원들의 직무만족이 이직의도에 부(-)의 영향을 행사하고 있다.

본 연구의 결과를 살펴보면 병원이라는 특수한 조직에서는 그 영향이 미미할 것이라는 기대와 달리, 병원경영자의 리더십유형에 따라 근무자들의 직무만족도가 영향을 받는 것으로 나타났다. 이와 같은 현상은 병원이라는 특수한 조직에서도 일반기업에서와 같이 경영자의 리더십스타일이 근무자들의 업무만족도에 많은 영향을 미치고 있음을 시사하고 있다. 그러므로 병원경영자들이 조직을 관리하는 데 있어서 경영스타일(리더십유형)이 종업원의 업무만족도에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나라

는 점을 인지해야 할 것이다. 동시에 병원의 좋은 이미지 구축도 조직원의 관리에 중요한 요소가 되고 있음을 참고 하여야 할 것이다.

본 연구를 위해서 SPSS v. 19.0 과 AMOS v. 19.0이 사용되었으며, 2010년 6월부터 3개월간의 연구기간 동안에 충청지역의 종합병원 20곳을 대상으로 인터넷 설문조사를 실시하였다.

본 연구에서의 한계점과 향후의 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 연구대상은 충청권의 종합병원이었다. 지역의 협소성으로 인하여 연구결과의 일반화에 한계가 있을 수 있으므로 연구대상 지역을 좀 더 넓은 지역으로의 확대할 필요가 있을 것이다. 둘째, 본 연구의 설문은 인터넷을 통해서 이루어 졌다. 질문 항목에 대한 정확한 이해와 대답을 위한 사전 교육과 현장에서의 인터뷰가 필요할 것이다. 마지막으로, 직원들이 이직의도를 갖고 있다고 하여도 이러한 생각이 꼭 이직으로 이어지지 않는 경우가 많은 것이 사실이다. 그래서 이직의도와 실제로 발생하는 이직사례와의 관계에 대한 연구가 추가될 필요가 있다.

References

[1] Ashforth, B. E., "The Experience of Powerless in Organizations", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 43, 1989.

[2] Bryman, A., *Charisma and Leadership in Organization* : London, Sage, 1993.

[3] Chul woo Lee, *The Effect of Empowerment on Job-satisfaction, Organization absorbtion and turnover intention of Hotel Employee*, Dong-A Univ. doctoral Dissertation, 2000.

[4] Dreher, G. F., "The Role of Performance in the Turnover Process", *Academy of Management Journal*, 25, 1982.

[5] Hom, P. W., & Griffin, R. W., *Employee Turnover*, Cincinnati, South Western College Publishing, 1995.

[6] Howell, J. M. & Avolio B. J., *Transformational Leadership Transactional Leadership, focus of Control and support for Innovation : Key Predators of Consolidated Business Unit Performance*. *Journal of Applied Psychology*. Vol. No. 6. 1993.

[7] Podsakoff, P. M., Todor, W. D., Grover, R. A., *Situational Moderators of Leader Reward and Punishment Behavior : Fact or Fiction ?*, *Organization Behavior and Human Performance*, Vol. 34, 1984.

[8] Porter, L. W., & Steers, R. M., *Employee Organization*

Linkage : *The Psychology Commitment, Absenteeism and Turnover*, New York Academic Press, 1982

[9] Price, J. L., *The Study of Turnover*, The Iowa State University Press, 1977.

[10] Seri. kim, *Leadership in restrauran business, Empowerment and Organization style*, Kyunggi Univ. doctoral thesis, 2005

[11] Yammarino, E. J. & Bass B. M., *Transformational Leadership and Multiple Levels of Analysis*, Human Relation, 1990.

[12] Yong Sik Cho, *The Effect of Leadership Style on Job Satisfaction and Turnover Intention of Department Store Employees*, Chungju Univ. Doctoral Dissertation, 2011.

전 제 란(Jae-Ran Jun)

[정회원]



- 2005년 8월 : 청주대학교경영학과(경영학석사)
- 2008년 8월 : 청주대학교 경영학과(경영학박사)
- 1994년 ~ 2010년 2월 : (의)정산 의료재단 효성병원 경영관리원장
- 2010년 3월 ~ 현재 : 대전보건 대학 의무행정과 교수

<관심분야>

병원경영, 보건행정, 병원CRM, TQM