▧ 원 저 ▧

병원 행정직원의 조직효과성 수준

이덕구*, 박은철**, 유승흠**, 손태용***†
(주)엠씨씨*, 연세의대 예방의학교실**, 유한대학 의무행정과***

<Abstract>

A Study on Organizational Effectiveness of Administrative Personnel in Hospitals

Duk Gu Lee*, Eun-Cheol Park**, Seung Hum Yu**, Tae Yong Sohn***
*Medi Cyber Care**, *Dept. of Preventive Medicine, Yonsei Univ. College of Medicine***
*Dept. of Health Services Administration, Yuhan College****

The hospital is characterized by it's remarkable labor industry and human resources input by unit. Recently, the administrative personnel are recognized as an important staff to provide a hospital guidance to consumer and also easiness for consumer's visit to hospital.

The purpose of this study is to find the organizational effectiveness of the administrative personnel in hospitals. The survey data involved in the study was derived from 229 personnels working in 3 medium and small sized hospitals and 1 university hospital in Inchon area.

The major finding are as follows;

1. The organizational efficiency in accordance with the general characteristics of subjects

† 교신저자 : 손태용, 유한대학 의무행정과(02-2610-0842, shonty@yuhan.ac.kr)

in order of over 31 years of age, university graduates, long-term tenure and high position is higher, whereas, in as much as wage and well trained personnels in are higher, general hospital's organizational efficiency is higher in comparison with those of university hospital.

2. The organizational efficiency in accordance with satisfaction and the psychological motive contributional factors is higher as much as the high satisfactory level in every hospitals in general.

3. The organizational efficiency in accordance with the factors of job characteristics is higher in as much as difficulty of the jobs is lesser, however there was not statically significance. In as much as job standard level is higher and the more job responsibility the higher organizational efficiency. It was obvious that the higher professional expertise as well as the training and application level are improving the organizational efficiency.

4. The organizational efficiency in accordance with the factors of structural characteristics was higher in as much as the intercommunication was smooth and the structural formalization level are higher, however there was not statically significance between the participation level of decision making and the organizational efficiency.

5. In as much as older age, management of organization and the job level are satisfied, the higher structural formalization level, the smooth intercommunication have affected as major influence factors of organizational efficiency.

6. In the university hospitals is satisfied in the management and job level of hospital organization as there are no difficult jobs while the level of hospital's organizational formality is high and the intercommunication is smooth, which are improving the organizational efficiency. In the general hospitals is also satisfied the management and job level of hospital organization and psychological motive contributional factors is higher, it was apparent that the organizational efficiency is higher in as much as the level of job standardization is high and the intercommunication is smooth.

As a result of this study, in order for improving the organizational efficiency of administrative personnel in hospitals, the management and job level as well as personal relation are preferably satisfied, whereas formalization of organization, intercommunication and etc. should be satisfied, and, therefore, it is advisable to buildup discriminated organizational management and environment for different division on the basis above

factors.

Since this study is carried on four hospitals in Inchon area, there is a certain limit to generalize its result to all domestic hospitals, nevertheless the gallop poll was made by developing the questionnaires with reasonability and reliability. Especially, as the study was carried by analyzing the comparison of influence factors' difference of organizational efficiency in accordance with the divisional characteristics of the university and general hospitals.

Key Words : organizational efficiency, administrative personnel.

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경

병원조직은 다른 어떤 조직체보다 독특하고 복잡한 조직체로 특수직무에 맞는 전문교육을 받은 각각의 다양한 전문인력으로 구성되어 있으며, 이들이 하나의 유기적인 팀으로서의 의료서비스를 제공하도록 조직화되어 있다(유승흠, 1984). 또한 각 부서 인력들의 업무는 성격상 신속하고 상호연계성이 높아서 직종간에 협력체계가 필수적이므로 어느 한 부서의 인력이 적정수준으로 배치되어 있지 않거나 업무수행수준의 불충분, 업무수행을 위한 동기결핍 혹은 성취욕구 부족으로 인하여 업무생산성이 낮을 경우 인력활용의 효율성의 낮을 것이다. 이와 같이 인력활용의 효율성이 낮을 경우 노동집약적 특성이 강한 병원조직은 경쟁력이 약화되어 대내외적인 의료환경변화에 대처하기 어렵게 될 것이다(김진순과 손태용, 1998).

1980년이후 20년동안 우리 나라 병원중 병원급은 240개에서 942개로 증가하였으며, 병상수 역시 65,041병상에서 200,214병상으로 증가하였다(대한병원협회, 2001). 따라서 Schulz 등(1983)은 병원의 규모 및 복잡성이 증대되어 과거보다 더 많은 공식적인 과정의 필요, 병원 외적 환경의 급변, 자원의 제한, 관리기술 및 지식의 발전 등을 이유로 병원조직의 유지·관리를 위하여 병원조직 효과성이 중요함을 주장하였다.

조직효과성(organizational effectiveness)이란 조직의 목표와 수단을 연결한 상태에서 얻은

실제적인 산출이 당초의 목표를 어느 정도 충족시켰는가 하는 목표의 달성도를 의미하는 동태적, 사회학적, 목적적 개념으로 정의할 수 있다(Price, 1968). Kimbery(1975)는 조직의 성공을 위한 필요조건으로 조직효과성에 존속의 개념을 도입하였다. 존속의 본래 개념은 생물체의 생명에 대한 정태적인 상태를 의미하고 있으나, 조직의 성공을 평가하는 장기적인 지표의 하나로도 사용되고 있다. 특히 시스템 접근법(systematic approach)에서는 조직의 존속 능력의 측정을 시도하며, 조직의 존속에 영향을 주거나 줄 가능성이 있는 모든 요인들을 고려에 넣고 있다. 따라서 조직효과성은 조직의 목표와 환경에 크게 영향을 받으며 조직개선 및 조직발전과도 밀접한 관련을 맺고 있다(Huse, 1977).

이러한 조직효과성은 조직의 목표만을 나타내는 것이 아니라 각 조직구성원들의 개인별 목표까지를 모두 포함하는 조직 전체 목표의 조화를 의미한다. 왜냐하면 어떤 조직에 속한 한 구성원이 괴로움을 겪는다면 진정으로 그 조직이 잘 된다고 보기 어렵기 때문이다. 따라서 조직 전체의 목표는 조직의 목표와 조직구성원의 목표가 함께 조화된 개념으로 파악되어야 하는 것이다. 이와 같이 조직효과성의 개념은 어렵지만 조직효과성에 대한 실질적인 평가를 시도하여야 한다.

병원의 행정부서 인력은 진료부서의 업무지원과 병원운영을 위한 업무를 수행하는 중요인력이며 다양한 역할의 담당과 전문직으로서 병원내에서 차지하는 비중도 점점 커가고 있으나 이들을 계속적으로 유지, 관리하려는 노력은 많지 않았으며, 병원행정직원을 대상으로 한 연구는 제한적이었다.

지금까지 병원행정직원을 대상으로 한 연구는 종합병원행정직원의 이지의사에 미치는 요인을 규명한 연구(홍상진, 1987) 등 극히 일부분이었으며, 더욱이 우리 나라에서 병원조직을 대상으로 실시된 연구는 소수에 불과하다(최정웅, 1991; 남영탁, 1990). 특히 병원특성에 따라 복합적 특성을 지닌 조직효과성에 대한 심층연구는 매우 부족하다고 볼 수 있다. 그러므로 병원 행정직원들이 병원조직의 주요 목표와 가치를 긍정적으로 평가하며, 병원조직에 소속감과 충성심을 느끼고, 자신이 속한 병원조직을 위하여 심혈을 기울여 노력하려는 정도를 나타내는 조직효과와 관련된 영향요인은 무엇인지를 알아볼 필요가 있다.

2. 연구 목적

이 연구는 병원 행정직원들의 조직효과에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 특히 병원별로 구분하여 병원의 특성에 따라 어떤 차이가 있는지 알아봄으로써 병원 행정직원들의 조직효

과를 증진시키는 관리방안 모색을 통해 효율적인 인력관리에 기여하며 나아가 병원조직의 발전에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 병원행정직원들의 조직효과와 관련된 영향요인을 알아보고자 다음과 같은 네 가지 세부적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성을 구명한다.

둘째, 연구대상자의 만족도 및 동기부여에 따른 조직효과성을 구명한다.

셋째, 연구대상자의 업무 및 조직특성에 대한 인지정도와 조직효과성의 관련성을 구명한 다.

넷째, 조직효과성의 중요 관련요인을 병원별로 조사한다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

연구대상은 인천지역에 소재한 1개 대학병원과 이 병원과 같은 계열 병원인 3개 종합병원에 재직중인 병원 행정직원들을 대상으로 하였다. 총 표본의 크기는 300명이었으나 230명이 응답하여 회수율은 76.7%이었다. 이중 무성의한 답변을 한 1명을 제외하고 229명을 최종 분석에 사용하였다.

자료수집방법은 구조화된 설문지를 이용하여 병원직원들이 직접 자기 기입식으로 작성하는 방법을 택하였다. 설문지에 대한 사전조사는 조사내용을 확정한 후 2002년 3월 25일부터 3월 26일까지 서울시내 한 종합병원을 선정하여 30명을 대상으로 실시하였으며, 설문자료의 문제점과 오류를 보완하여 본 조사를 2002년 4월 8일부터 4월 22일까지 실시하였다. 설문지는 2주간에 걸쳐 연구자가 직접 각 병원을 방문하여 각 병원 책임자의 도움을 받아 배부하였고, 배부 후 4-5일 뒤 직접 방문하여 회수하였다.

이 조사에 사용된 측정도구는 설문지이며 조직효과성은 신영수 등(1995)의 연구에서 사용하였던 측정문항을 참고로 하여 본 연구자가 구조화된 설문지로 연구목적에 맞게 수정 보완하여 직접 개발하였다.

만족도와 동기부여 측정도구는 Porter와 Lawler(1968)의 동기부여의 수정모형을 응용하여 동기부여를 측정하였으며, 업무특성 측정도구는 한국지방행정연구원(1994)에서 제시한 업무

특성지표에 사용한 설문문항을 기본으로 본 연구자가 재구성한 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등수준, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성, 교육훈련 등에 관한 30개의 설문문항으로 측정하였다. 최종 분석에 사용할 업무특성 지표는 신뢰도와 요인분석을 통하여 모두 27개 설문문항을 확정하였다.

조직구조 특성 도구는 Robbins(1984)이 개발한 측정도구를 본 연구자가 사전조사를 통해 수정 보완하고 신뢰도와 요인분석을 통하여 26개 문항으로 확정하였다.

2. 변수의 설정 및 정의

가. 변수의 설정

본 연구에 사용된 종속변수는 조직효과성이며, 독립변수는 연구대상자의 인구사회학적 특성(연령, 부서경력, 학력, 결혼상태, 직위)과 만족도 특성(조직운영 및 업무수준, 대인관계), 동기부여 특성(현실적 동기부여, 심리적 동기부여), 업무특성(업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등수준, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성/교육), 조직구조 특성(공식화, 의사결정 집권도, 재량권 집권도, 의사소통 원활성, 의사소통빈도)으로 구성되었다.

나. 변수의 조작적 정의

조직효과성 영향요인 중 만족도 특성은 10개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인분석하여 크게 조직운영 및 업무수준 요인과 대인관계 요인 2가지로 구성하였다. 조직운영 및 업무수준 요인은 10문항(병원의 업무방침, 병원의 관리운영 방침, 현재의 업무내용, 신분보장, 승진제도, 보직배정 원칙, 급여수준, 금전적 보상, 최신지식 습득기회, 전체 만족정도)이며, 대인관계 요인은 3문항(상사와의 관계, 부하직원과의 관계, 동료직원과의 관계)으로 구성하였다. 여기에서 사용된 변수들은 '매우 불만' 1점부터 '매우 만족' 5점까지 5점 척도로 측정한 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 조직운영 및 업무운영수준 요인은 10점에서 50점, 대인관계 요인은 3점에서 15점까지이며 점수가 높을수록 만족도 수준이 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 만족도 특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.94이다.

조직효과성 영향요인 중 동기부여 특성은 10개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 현실적 동기부여 요인과 심리적 동기부여 요인 2가지로 구성하였다. 현실

적 동기부여 요인은 3문항(보수 및 금전적 보상, 승진기회, 직무의 재량권 확대)이며, 심리적 동기부여 요인은 7문항(직원간의 동료애, 직속상사의 인정 및 칭찬, 사회공헌, 근무환경 개선, 자신에 대한 자신감, 최신기술 습득 기회, 안정성)으로 구성하였다. 여기에서 사용된 변수들은 '전혀 중요하지 않음' 1점부터 '매우 중요함' 5점까지 5점 척도로 측정한 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 현실적 동기부여 요인은 3점에서 15점으로 점수가 높을수록 현실적 동기부여 수준이 높은 것으로 정의하였으며, 심리적 동기부여 요인은 7점에서 35점으로 점수가 높을수록 심리적 동기부여 수준이 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 동기부여 특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.89이다.

조직효과성 요인중 업무특성은 27개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성/교육훈련 요인 등 7가지로 구성하였다. 업무의 난해성 요인은 4문항(난해한 업무의 발생빈도, 난해한 업무처리시간, 상급자의 업무 재보고 지시, 부하직원의 업무 재보고 지시)이며, 업무의 환류 요인은 5문항(자유로운 의견제시, 동료의 업무상 조언 청취, 동료에 업무상 조언 제시, 상급자의 업무상 조언 청취, 하급자의 업무상 조언 제시)이며, 업무갈등 요인은 4문항(부하직원과 업무갈등 빈도, 상사와의 업무갈등 빈도, 동료와의 업무갈등 빈도, 타부서와의 업무갈등 빈도), 업무표준화 요인은 5문항(업무 목표실현성, 업무규정 표준화 절차 수준, 업무규정처리절차 반영도, 업무규칙처리절차 명확성, 동일 유사업무 수행수준), 업무권한 요인은 2문항(업무에 대한 재량권 행사, 업무권한 위임 및 이양인지도), 업무압력 요인은 3문항(본인의 업무량, 전체 직원의 업무량, 업무완수 소요수준), 업무의 전문성/교육훈련 요인은 4문항(자신의 전문성, 다른 직원들의 전문성, 교육훈련의 필요성, 교육을 통한 업무수행 활용성)으로 구성하였다. 여기에서 업무난해성 요인은 4점에서 20점까지이며 업무의 난해성지표의 득점이 높을수록 난해한 업무가 많은 것으로 정의하였다. 업무의 환류 요인은 5점에서 25점까지이며 업무의 환류지표의 득점이 높을수록 업무의 환류가 잘 이루어지는 것으로 정의하였다. 업무갈등 요인은 4점에서 20점까지이며 업무의 갈등지표의 득점이 높을수록 업무상 갈등수준이 높은 것으로 정의하였다. 업무의 표준화 요인은 5점에서 25점까지이며 업무의 표준화지표의 득점이 높을수록 업무의 표준화 수준이 높은 것으로 정의하였다. 업무의 권한 요인은 2점에서 10점까지이며 업무의 권한지표의 득점이 높을수록 업무처리의 권한이 많은 것으로 정의하였다. 업무의 압력 요인은 3점에서 15점까지이며 업무의 압력지표의 득점이 높을수록 업무량이 많은 것으로 정의하였다. 업무의 전문성/교육훈련 요인은 4점에서 20

점까지이며 업무의 전문성지표의 득점이 높을수록 업무의 전문성 수준이 높으며 교육훈련의 필요성과 업무수행의 활용성이 있는 것으로 정의하였다. 전체적으로 업무특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.77이다.

조직효과성 요인중 조직구조 특성은 26개문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인분석하여 크게 공식화, 의사결정 집권도 요인, 의사결정 재량권 집권도 요인, 의사소통 원활성 요인, 의사소통 빈도 요인인 5가지로 구성하였다.

공식화 요인은 6문항(문서화된 규칙과 방침, 문서화된 방침 이용, 문서화된 직무기술서 완비, 직원 직무성과 문서로 기록, 공식적인 오리엔테이션 과정 설치, 조직의 효과적 설계), 의사결정 집권도 요인은 6문항(새로운 정책결정 참여, 직원 채용결정에 참여, 직원 승진 결정에 참여, 승진 의사결정 참여, 상급자 결정전 행동, 독단적 의사결정), 재량권 집권도 요인은 3문항(사소한 사항 상급자 승인, 모든 사항 상급자 승인, 본인 결정 상급자 승인), 의사소통 원활성 요인은 5문항(고충 상급자에게 전달, 상급자 의견전달, 상급직원간 의사소통, 상급직원과 하급직원간 의사소통, 하급직원간 의사소통), 의사소통 빈도 요인은 6문항(부하직원간 의사소통 빈도, 상사간 의사소통 빈도, 타부서 직원간 의사소통빈도, 부하직원간 대화횟수, 상사간 대화횟수, 타부서간 대화횟수)으로 구성하였다.

여기에서 공식화 요인은 6점부터 30점까지이며 공식화 지표의 득점이 높을수록 조직의 공식화 수준이 높은 것으로 정의하였다. 의사결정 집권도 요인 1은 6점부터 30점까지이며 의사결정 집권도 지표의 득점이 높을수록 의사결정 참여도가 낮은 것으로 정의하였다. 재량권 집권도 요인은 3점부터 15점까지이며 재량권 집권도 지표의 득점이 높을수록 재량권이 없는 것으로 정의하였다. 의사소통 원활성 요인은 5점부터 25점까지이며 의사소통 원활성 지표의 득점이 높을수록 의사소통이 원활한 것으로 정의하였다. 의사소통 빈도 요인 2는 6점부터 30점까지이며 의사소통 빈도지표의 득점이 높을수록 의사소통의 빈도가 많은 것으로 정의하였다. 전체적으로 조직구조특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.84이다.

조직효과성은 20개 문항으로 구성되어 있으며 여기에 사용된 변수들은 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 척도로 측정한 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 점수분포는 20점부터 100점까지이며 점수가 높을수록 조직효과성 수준이 높은 것으로 정의하였으며 조직효과성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.94이다.

3. 가설의 설정

이 연구는 병원에 근무하고 있는 행정직원들을 대상으로 병원별로 조직효과성 수준을 알아보고 이러한 조직효과성에 영향을 미치는 요인을 파악하여 효율적인 병원조직발전을 위한 기초자료를 제공하고자 다음과 같은 연구의 가설을 설정하였다.

가설 1. 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성 정도는 병원간에 차이가 있을 것이다.
가설 2. 연구대상자의 만족도와 동기부여수준이 높을수록 조직효과성은 높을 것이다.
가설 3. 연구대상자의 업무특성 요인과 조직효과성은 관련이 있을 것이다.
가설 4. 연구대상자의 조직구조특성 요인과 조직효과성은 관련이 있을 것이다.
가설 5. 조직효과성의 중요 영향요인은 병원별로 차이가 있을 것이다.

4. 분석방법

연구가설에 따른 자료의 분석방법을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직효과성이 병원간에 차이가 있는지를 보고자 t검정을 실시하였다.

둘째, 조직효과성과 관련된 다양한 요인들을 동질적으로 분석하고자 조직효과성 관련 영향요인 중 만족도 및 동기부여 특성, 역할특성, 조직구조 특성에 대한 요인분석(factor analysis)을 실시하였다.

여기에서 만족도 특성은 조직운영 및 업무수준과 대인관계 2가지 요인이며, 동기부여 특성 요인은 현실적 동기부여, 심리적 동기부여 2가지 요인으로 구분하였다. 업무특성은 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 등 7가지 요인이며, 조직구조 특성은 공식화, 의사결정 집권도, 재량권 집권도, 의사소통 원활, 의사소통 빈도 등 5가지 요인으로 구분하였다. 결국 이러한 요인들이 조직효과성과 관련이 있는지를 알아보고자 상관관계(correlation) 분석을 실시하였다.

셋째, 조직효과성에 영향을 주는 중요 영향요인이 무엇인지를 병원별로 알아보고자 연구대상자의 특성과 만족도 2가지 요인, 동기부여 2가지 요인, 업무특성 7가지 요인, 조직구조 특성 5가지 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 특성과 조직효과성 비교

가. 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성

연구대상자의 특성을 대학병원과 종합병원의 차이를 비교한 결과 급여수준만 차이가 있었을 뿐 연령, 재직기간, 직책, 학력수준, 급여수준, 직무교육 등은 병원간 차이가 없었다.

연구대상자의 특성인 성, 연령, 재직기간, 학력, 결혼상태, 직책, 급여수준, 직무교육에 대한 분포와 백분율을 분석한 결과 근무병원은 대학병원 근무자가 54.1%로 종합병원에 비해 약간 많았으며, 연령의 경우 대학병원은 31세이상의 집단이 45.9%로 가장 많았다. 현재 병원의 재직기간은 2년6개월에서 7년미만이 많았으며, 학력수준은 전문대졸이 37.1%로 가장 많았다. 직책인 담당이 45.5%로 가장 많았으며, 급여수준은 150만원이상이 37.3%로 가장 많았다. 교육현황은 직무교육, 부서간 교육의 경우 월 1-2회가 가장 많았다.

연구대상자의 특성에 따른 조직효과성은 종합병원이 대학병원에 비해, 연령은 31세이상, 병원 총재직기간은 8년이상, 미혼보다는 기혼, 상위직책 일수록, 급여수준은 높을수록, 직무교육은 많이 받을수록, 교양교육은 1-2회인 경우가 조직효과성이 높았다(표 1).

나. 병원별 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성

대학병원의 경우 연구대상자 특성에 따른 조직효과성은 남자가 여자에 비해, 연령이 많을수록, 재직기간이 짧을수록, 기혼이 미혼에 비해, 급여수준이 높을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다.

종합병원의 경우 연구대상자 특성에 따른 조직효과성은 총 재직기간이 길수록, 교양교육을 1-2회 받은 경우가 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다. 그러나 직책이 높을수록, 직무교육과 부서간 교육을 많이 받을수록 조직효과성은 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다(표 2).

<표 1> 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성

(단위 : 평균±표준편차)

특 성		조직효과성	t/F값
병원구분	대학병원	66.23±12.55	-1.961*
	종합병원	69.22±11.76	
성별	남	69.01±11.98	1.806
	여	66.08±12.48	
연령구분	25세 이하	66.22±11.36	3.858*
	26-30세 이하	65.31±13.19	
	31세 이상	69.99±11.39	
재직기간	2년 6개월 미만	69.04±13.14	2.342
	2년 6개월-7년 미만	65.59±12.16	
	7년 이상	69.16±11.72	
총재직기간	3년 미만	68.69±12.39	3.576*
	3-8년 미만	65.06±12.92	
	8년 이상	69.85±10.81	
학력수준	고졸 이하	67.98±13.76	0.193
	전문대졸	66.94±12.01	
	대졸 이상	67.99±11.37	
결혼상태	기혼	69.19±11.10	1.988*
	미혼	65.99±13.18	
직책	팀장	75.17±10.01	2.708*
	파트장	73.89±8.54	
	담당	67.33±12.47	
	기타	66.45±12.78	
급여수준	120만원 미만	63.11±12.91	10.264***
	120-150만원 미만	66.81±11.44	
	150만원 이상	71.78±11.24	
직무교육(월)	0회	65.20±11.64	3.557*
	1-2회	69.23±12.65	
	3회 이상	70.29±11.89	
부서간 교육	0회	66.04±12.79	1.489
	1-2회	68.65±11.99	
	3회 이상	69.55±10.68	
교양교육	0회	64.99±11.48	6.353**
	1-2회	70.72±12.48	
	3회 이상	67.67±11.55	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

<표 2> 병원별 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성

(단위 : 평균±표준편차)

특 성		대학병원	t/F값	종합병원	t/F값
성별	남	68.77±11.93	2.633*	69.35±12.18	0.098
	여	62.93±12.67		69.13±11.60	
연령구분	25세 이하	61.83±12.32		70.61± 8.56	
	26-30세 이하	63.92±12.93	4.083*	66.97±13.47	1.181
	31세 이상	69.50±11.64		70.60±11.16	
재직기간	2년 6개월 미만	72.45±11.83		66.52±13.70	
	2년 6개월-7년 미만	62.16±12.08	6.821**	70.24±10.76	0.943
	7년 이상	68.51±11.97		70.03±11.49	
총재직기간	3년 미만	70.00±13.32		67.42±11.51	
	3-8년 미만	61.71±12.50	6.154**	69.14±12.37	2.754*
	8년 이상	68.95±10.51		71.06±11.25	
학력수준	고졸 이하	67.66±13.96		68.48±13.73	
	전문대졸	63.85±11.24	1.408	70.95±11.93	0.617
	대졸 이상	67.79±12.51		68.16±10.41	
결혼상태	기혼	68.20±11.57	1.857	70.48±10.43	1.048
	미혼	64.05±13.32		68.07±12.83	
직책	팀장	-		75.17±10.01	
	파트장	74.86± 6.41	1.628	73.33± 9.80	1.452
	담당	65.78±13.56		69.22±10.85	
	기타	65.96±12.51		67.10±13.27	
급여수준	120만원 미만	60.82±12.80		69.71±11.07	
	120-150만원 미만	67.87± 9.44	9.569***	65.77±13.15	2.961
	150만원 이상	71.70±12.43		71.83±10.37	
직무교육(월)	0회	63.78±11.12		66.93±12.14	
	1-2회	68.04±13.92	1.913	70.44±11.21	1.779
	3회 이상	68.56±11.92		73.40±11.79	
부서간 교육	0회	65.11±12.00		67.85±14.19	
	1-2회	67.26±13.94	0.585	69.55±10.57	0.619
	3회 이상	68.13±11.15		73.33± 9.07	
교양교육	0회	64.00±11.49		66.29±11.45	
	1-2회	68.96±13.48	2.370	72.48±11.26	3.831*
	3회 이상	67.60±12.92		68.00± 0.00	

*P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

2. 조직효과성과 관련된 선행요인에 대한 요인분석

가. 만족도와 관련된 요인분석

다양한 조직효과성 영향요인들을 범주화하기 위하여 요인분석을 실시하였으며 요인분석에서 이용된 모형은 직교회전(orthogonal rotation)을 이용하였다.

만족도 특성에 대한 요인분석 결과 조직운영 및 업무수준에 대한 만족도, 대인관계에 대한 만족도 등 2개 요인으로 구분되었다. 병원의 업무방침, 병원의 관리운영 방침, 업무내용, 신분보장, 승진제도, ,보직배정원칙, 급여수준, 업무실적 보상, 최신 기술습득, 전체만족도 등을 묶어서 조직운영 및 업무수준 요인(요인 1)으로 하였으며 요인 1로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 58.1%, 그리고 0.613~0.829 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 1에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.94이다.

상사와의 관계, 부하직원과의 관계, 동료직원과의 관계 등을 묶어서 대인관계 요인(요인 2)으로 하였다. 요인 2로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 10.6%, 그리고 0.773~0.874 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 2에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.86이다.

나. 동기부여와 관련된 요인분석

다양한 조직효과성 영향요인들을 범주화하기 위하여 요인분석을 실시하였으며 요인분석에서 이용된 모형은 직교회전(orthogonal rotation)을 이용하였다.

동기부여 특성에 대한 요인분석 결과 심리적 동기부여, 현실적 동기부여 등 2개 요인으로 구분되었다. 직원간의 동료애, 상사로부터의 인정과 칭찬, 사회 공헌, 근무환경 개선, 자기자신의 자신감 등을 묶어서 심리적 동기부여 요인(요인 1)으로 하였다. 요인 1로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 50.9%, 그리고 0.557~0.813 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 1에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.89이다.

보수 및 금전적 보상, 승진기회, 현 직무의 재량권 확대정도 등을 묶어서 현실적 동기부여 요인(요인 2)으로 하였으며 요인 2로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 11.3%, 그리고 0.540~0.849 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 2에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.73이다.

다. 업무특성에 관련된 요인분석

업무특성에 대한 요인분석 결과 업무의 난해성, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 표준화, 업무의 권한, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 등 7개 요인으로 구분되었다.

업무의 규정과 표준화된 절차의 수준, 업무규칙처리절차의 반영도, 업무규칙처리 절차의 명확성 수준, 동일 유사업무의 수행수준 등을 묶어서 업무의 표준화 요인(요인 1)으로 하였다. 요인 1로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 17.3%, 그리고 0.424~0.846 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 1에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.79이다.

자유로운 의견제시, 동료로부터의 업무상 조언청취빈도, 동료에게의 업무상 조언 제시빈도, 상급자로부터의 업무상 조언청취빈도, 하급자에게의 업무상 조언제시빈도 등을 묶어서 업무의 환류 요인(요인 2)으로 하였다. 요인 2로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 11.3%, 그리고 0.413~0.806 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 2에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.74이다.

부하직원과의 업무갈등빈도, 상사와의 업무갈등빈도, 동료와의 업무갈등빈도, 타부서와의 업무갈등빈도 등을 묶어서 업무갈등 요인(요인 3)으로 하였다. 요인 3으로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 8.1%, 그리고 0.656~0.815 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 3에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.75이다.

본인의 업무량, 전체 직원의 업무량, 업무완수 소요수준 등을 묶어서 업무의 압력 요인(요인 4)으로 하였다. 요인 4로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 6.1%, 그리고 0.419~0.800 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 4에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.69이다.

담당업무에 대한 자신의 전문성, 다른 직원들의 전문성 수준,교육훈련의 필요성, 교육훈련의 활용성 등을 묶어서 업무의 전문성/교육훈련 요인(요인 5)으로 하였다. 요인 5로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 5.3%, 그리고 0.507~0.743 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 5에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.72이다.

업무에 대한 재량권 행사수준, 업무권한에 대한 위임 및 이양 인지도 등을 묶어서 업무의 권한 요인(요인 6)으로 하였다. 요인 6으로 설명할 수 있는 분산은 전체분산의 5.0%, 그리고 0.853~0.880 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 6에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.78이다.

난해한 업무의 발생빈도, 난해한 업무의 처리소요시간, 상급자의 업무 재보고 지시빈도,

부하직원에 대한 업무 재보고 지시빈도 등을 묶어서 업무의 난해성 요인(요인 7)으로 하였으며 요인 7로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 4.4%, 그리고 0.411~0.764 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 7에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.72이다.

라. 조직구조에 관련된 요인분석

조직구조에 대한 요인분석 결과 의사소통 빈도, 의사결정 집권도, 공식화, 의사소통의 원활성, 재량권 집권도 등 5개 요인으로 구분되었다.

부하직원간, 상사간, 타부서 직원간 의사소통 업무보고 빈도와 부하직원간, 상사간, 타부서 직원간 의사소통 원활 등을 묶어서 의사소통 빈도(요인 1)로 하였으며, 요인 1로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 22.6%, 그리고 0.704~0.813 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 1에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.88이다.

새로운 정책을 결정하는 의사결정에 참여, 새로운 직원채용 결정에 참여할 권한, 직원의 승진에 결정할 참여 등을 묶어서 의사결정 집권도 (요인 2)로 하였으며 요인 2로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 17.0%, 그리고 0.634~0.872 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 2에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.89이다.

조직에 문서화된 규칙이나 방침, 문서화된 규칙이나 방침을 항상 이용, 대부분의 업무에 문서화된 직무기술서 완비, 직원의 직무성과를 문서로 기록, 신입직원 오리엔테이션 과정 설치 등을 묶어서 공식화 요인(요인 3)으로 하였으며 요인 3으로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 10.3%, 그리고 0.558~0.848 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 3에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.86이다.

상급직원간 의사소통 원활, 상급직원과 하급직원간 의사소통 원활, 하급직원간 의사소통 원활, 타부서 직원간 의사소통 원활 등을 묶어서 의사소통 원활성(요인 4)으로 하였으며 요인 4로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 9.0%, 그리고 0.458~0.828 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 4에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.79이다.

사소한 사항 상급자에게 보고, 모든 사항 상급자에게 보고, 본인 결정 상급자 승인 요망 등을 묶어서 재량권 집권도(요인 5)로 하였으며 요인 5로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 4.65%, 그리고 0.693~0.796 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 5에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.79이다.

3. 병원별 조직효과성 선행요인 비교

가. 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조 특성 요인 및 조직효과성의 관련성

만족도 특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인 분석한 결과 얻어진 조직운영 및 업무수준 요인, 대인관계 요인을 조직효과성과 관련성을 비교해본 결과 조직운영 및 업무수준에 만족할수록, 대인관계에 만족할수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다(표 3).

<표 3> 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조 특성과 조직효과성의 관련성

(단위 : 상관계수)

항 목	조직효과성
만족도 특성	
조직운영 및 업무수준	0.608***
대인관계	0.387***
동기부여 특성	
심리적 동기부여	0.170**
현실적 동기부여	0.076
업무특성	
업무 표준화	0.359***
업무의 환류	0.418***
업무 갈등	-0.098
업무의 압력	0.019
업무의 전문성 및 교육	0.408***
업무의 권한	0.347***
업무의 난해성	-0.098
조직구조/의사전달 특성	
의사소통 빈도	0.341**
의사결정 집권도	-0.146
공식화	0.631***
의사소통 원활성	0.453***
재량권 집권도	0.097

**P<0.01, ***P<0.001

동기부여 특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인 분석한 결과, 심리적 동기부여, 현실적 동기부여 요인을 조직효과성과 관련성을 비교해본 결과 심리적 동기부여 수준이 높을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았으나, 현실적 동기부여와 조직효과성은 통계적으로 유의한 관련성이 없었다.

업무특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인 분석한 결과 얻어진 업무의 표준화, 업무의 환류, 업무갈등, 업무의 압력, 업무의 전문성과 교육훈련 요인, 업무의 권한, 업무의 난해성 등을 조직효과성과 비교해 보았다. 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무의 전문성 수준이 높고 교육훈련의 필요성을 인식하고 활용할수록, 업무처리에 대한 권한이 많을수록 조직효과성 향상에 기여하고 있었다.

조직구조특성 요인을 분석하기 위하여 여러 항목들을 요인 분석한 결과 얻어진 의사결정 원활성, 의사소통 빈도, 의사결정 집권도, 재량권 집권도, 공식화 요인을 조직효과성과 비교해보았다. 의사소통 빈도 요인, 공식화 요인, 의사소통 원활성 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다.

나. 병원별 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조 특성 요인 및 조직효과성의 관련성

조직효과성의 영향요인중 만족도, 동기부여 특성, 업무특성, 조직구조/교육훈련 특성과 조직효과성의 관련성을 병원별로 보면 표 4와 같다.

대학병원의 경우 만족도 특성중 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 조직운영과 업무수준 및 대인관계에 만족할수록 조직효과성이 향상되고 있음을 알 수 있었다. 업무특성 중에는 업무의 표준화 요인, 업무의 환류요인, 업무의 전문성/교육훈련, 업무의 권한 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무의 전문성 수준이 높고 교육훈련의 필요성을 인식하고 활용할수록, 업무처리에 대한 권한이 많을수록 조직효과성 향상에 기여하고 있었다. 조직구조 특성 중에는 의사소통 원활성 요인, 의사소통 빈도 요인, 공식화 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 이는 곧 조직의 공식화 수준이 높고, 의사소통을 자주하고 원활할수록 조직효과성이 향상되고 있었음을 알 수 있었다.

종합병원의 경우 만족도 특성중 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인과 동기부여 특성중 심리적 동기 부여가 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 조직운영과 업무수준과 대인관계에 만족할수록, 심리적 동기부여 수준이 높을 수록 조직

효과성이 향상되고 있음을 알 수 있었다. 업무특성 중에는 업무의 표준화 요인, 업무의 환류 요인, 업무의 권한 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었으며, 업무의 갈등과 압력요인은 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '부(否)'의 상관관계가 있었으나 통계적으로 유의한 관련성은 없었다. 이는 곧 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무처리에 대한 권한이 많을수록 조직효과성 향상에 기여하고 있음을 알 수 있었다. 그러나 통계적으로 유의한 의미는 없지만 업무에 대한 갈등이 많이 발생할수록, 업무의 양이 많을 수록 조직효과성을 저하시키는 결과를 가져왔다. 조직구조 특성 중에는 공식화 요인, 의사소통 원활성 요인, 의사소통 빈도 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다.

<표 4> 병원별 만족도, 동기부여, 업무특성, 조직구조특성 및 조직효과성의 상관관계

(단위 : 상관계수)

항 목	대학병원 조직효과성	종합병원 조직효과성
만족도 특성		
조직운영 및 업무수준	0.655***	0.537***
대인관계	0.374***	0.364***
동기부여 특성		
심리적 동기부여	0.100	0.279**
현실적 동기부여	0.093	0.051
업무특성		
업무 표준화	0.342***	0.411***
업무의 환류	0.422***	0.407***
업무 갈등	-0.132	-0.053
업무의 압력	0.135	-0.068
업무의 전문성 및 교육	0.440***	0.040
업무의 권한	0.366***	0.328**
업무의 난해성	-0.151	-0.039
조직구조/의사전달 특성		
의사소통 빈도	0.283**	0.388***
의사결정 집권도	-0.112	-0.161
공식화	0.656***	0.581***
의사소통 원활성	0.474***	0.460***
재량권 집권도	0.126	0.063

**P<0.01, ***P<0.001

4. 조직효과성에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

가. 조직효과성에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

조직효과성에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 각 변수들을 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다중공선성(multicollinearity)을 제거하여 상관분석을 실시하여 독립변수간의 상관계수 값이 0.7이상인 변수중 종속변수와의 상관계수 값이 낮은 변수는 제거하였다. 이러한 과정을 거쳐 인구사회학적 특성에서는 병원구분, 연령, 재직기간, 직무교육, 교육, 교양교육을, 만족도 특성으로는 조직운영과 업무수준 요인, 대인관계 요인을, 동기부여 특성으로는 심리적 동기부여 요인을, 업무의 특성으로는 업무의 표준화, 업무의 환류, 업무의 전문성 및 교육훈련, 업무의 권한 요인을, 조직구조 특성으로는 의사소통 빈도, 공식화, 의사소통 원활성 요인을 회귀분석시 독립변수로 사용하였다.

다중회귀분석 결과는 표 5와 같다. 독립변수인 병원구분은 가변수(dummy variable) 처리하여 분석하였다.

조직효과성에 영향을 미치는 연구대상자의 특성 중에는 연령이 많을수록, 직무교육을 많이 받을 수록 유의한 영향을 미쳤으며, 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 업무특성 중에는 통계적으로 유의한 영향을 미친 변수는 없었으며, 조직구조 특성 중에는 공식화, 의사소통의 원활성 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 이 모형에 채택된 요인은 56.4%의 설명력을 가지고 있다. 이러한 결과는 병원 행정직원들의 조직효과성은 심리적인 동기부여나 업무의 양과 업무처리의 권한이 많고 업무에 대한 갈등수준 등 업무특성에 의해 영향을 받는 것이 아니라, 병원의 조직운영과 업무수준에 대해 만족하고, 직무교육을 자주 받으며, 조직의 공식화 수준이 높고, 상호 의사소통이 원활할수록 병원조직의 효과성은 향상될 수 있음을 알 수 있었다.

나. 병원별 조직효과성에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대하여 각 병원별로 다중회귀분석을 실시하였다(표 6). 이 모형에 채택된 요인은 약 49%에서 60%의 설명력을 가지고 있다.

대학병원의 경우 연구대상자 특성중에는 직무교육 실시횟수 요인, 만족도 특성 중에는 조직운영과 업무수준 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 조직효과성과 '정'의 관계를 보여주고 있다. 업무특성 중에는 업무의 전문성 요인이, 조직구조 특성 중에는 공식화와 의사소통 원활성 요인이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 이 결과는 곧 대학병원은 직무교

<표 5> 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변 수	회귀계수	표준오차	P값
인구사회학적 특성			
병원구분(종합병원=1,대학병원=0)	0.6753	1.1920	0.5722
연령	0.2671	0.1192	0.0266
총재직기간	0.0037	0.0060	0.5602
직무교육	0.6403	0.3269	0.0451
교양교육	0.5389	0.7358	0.4656
만족도 및 동기부여 특성			
조직운영과 업무수준	0.4011	0.1257	0.0020
대인관계	0.2227	0.3652	0.5432
심리적 동기부여	0.0299	0.1488	0.8409
업무특성			
업무의 표준화	0.2531	0.1890	0.1830
업무의 환류	0.1288	0.2554	0.6176
업무의 전문성/교육훈련	0.3601	0.3010	0.2337
업무의 권한	0.6468	0.4044	0.1116
조직구조 특성			
의사소통빈도	0.0323	0.1047	0.7570
공식화	0.8077	0.1712	0.0000
의사소통 원활성	0.6857	0.2062	0.0010
상수	2.3170	5.6680	0.0123
Adj R^2 =0.564			
F값 = 19.441 (P = 0.000)			

육을 많이 실시하고, 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무에 대해 전문성을 요구하고, 병원조직의 공식화 수준이 높으며 의사소통이 원활하게 이루어지면 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

종합병원의 경우 연구대상자의 특성과 만족도 특성 중에서 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 변수는 없었다. 동기부여 특성 중에는 심리적인 동기부여 요인이 조직효과성에 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤으며, 업무특성 중에는 업무의 표준화 요인이, 조

직구조 특성 중에는 공식화와 의사소통의 원활성 요인이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 결국 종합병원의 행정직은 심리적인 동기부여가 있을 때 조직의효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무의 표준화 수준이 높고, 병원조직의 공식화 수준이 높으며 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

<표 6> 병원별 조직효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변 수	대학병원			종합병원		
	회귀계수	표준오차	P값	회귀계수	표준오차	P값
인구사회학적 특성						
성별(여자=1, 남자=0)	-1.8323	1.7500	0.2982	2.5843	2.5940	0.3222
연령	0.1760	0.1892	0.3556	0.3276	0.4022	0.4196
재직기간	-0.0023	0.0070	0.7262	0.1505	0.0360	0.6752
직무교육	0.8013	0.3809	0.0372	0.3633	0.8689	0.6772
교양교육	0.2097	0.9088	0.8196	1.3529	1.4148	0.3426
만족도/동기부여 특성						
조직운영과 업무수준	0.5181	0.1807	0.0050	0.2241	0.1937	0.2470
대인관계	0.0710	0.5412	0.8968	0.7298	0.5472	0.1862
심리적 동기부여	0.2691	0.2388	0.2610	1.4143	0.2758	0.0359
현실적 동기부여	0.7481	0.4818	0.1230	0.4273	0.4948	0.5749
업무특성						
업무의 표준화	0.196	0.2356	0.4060	0.6933	0.3533	0.0489
업무의 환류	0.2118	0.3374	0.5326	0.1338	0.4434	0.7646
업무의 전문성/교육훈련	0.4442	0.3736	0.0360	0.2052	0.5846	0.7270
업무의 권한	0.4878	0.5430	0.3720	1.0373	0.6800	0.1310
조직구조 특성						
의사소통빈도	0.0584	0.1487	0.2712	0.0913	0.1757	0.6030
공식화	0.8007	0.6939	0.0210	0.8937	0.2942	0.0031
의사소통 원활성	0.6347	0.2182	8.6910	0.8557	0.3382	0.0130
상수	15.6344	0.0000	0.5183	13.6800	8.1510	0.0455
	Adj R^2 =0.604			Adj R^2 =0.493		
	F값=11.849 (P=0.000)			F값=7.012 (P=0.000)		

V. 고 찰

1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 인천지역에 소재하고 있는 1개의 대학병원과 이 병원과 같은 계열 병원인 3개 종합병원에 재직중인 병원 행정직원들을 대상으로 조직효과의 영향요인을 알아봄으로써 병원 업무의 질 향상과 병원조직 발전의 기초자료를 제공하려는 목적으로 추진되었다. 그러나 이 연구의 진행상 다음과 같은 몇 가지 연구상의 제한점이 있었다.

첫째, 인천지역 1개의 대학병원과 같은 계열병원인 3개 종합병원만을 연구대상 병원으로 선정하였기 때문에 각종 병원유형별이나 지역적인 특성을 대표하기 곤란하다.

둘째, 연구대상자의 표본수가 비교적 적고, 조사대상 병원직원에 대해 2주간 설문 조사하였기 때문에 이에 따른 시간적인 한계로 인해 대표성 문제와 설문응답의 차이가 있을 수 있다.

셋째, 연구대상자의 표본추출에 있어 인구사회학적 변수의 균등분포가 이루어지지 않아 병원별 인구사회학적 특성에 따른 요소를 배제하지 못하였다. 즉, 대학병원과 종합병원간의 급여수준, 부서간 교육실시횟수에 차이가 있어, 연구결과에 대한 영향을 배제하지 못하였다.

넷째, 일부 설문항목에 대한 내용이 설문응답시 누락되었거나, 적은 인원이 응답하여 이에 대한 검증이 어려웠다. 이에 대한 사전준비와 설문문항의 구성상 기술이 좀더 보완되어야 할 것으로 본다. 따라서 좀더 체계적인 연구설계가 필요하다.

이 연구는 이러한 조사의 제한점에도 불구하고, 나름대로의 타당성과 신뢰성을 가지고 설문지를 개발하여 설문 조사하였으며, 특히 대학병원과 종합병원의 병원특성에 따라 조직효과의 영향요인에 대한 차이점을 비교 분석하였다는 것이 연구의 의의라 할 수 있다.

2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구는 인천지역 1개의 대학병원과 이 병원과 같은 계열병원인 3개의 종합병원에 근무하고 있는 행정직원들을 대상으로 일반적 특성을 조사한 결과 병원간 급여수준과 부서간 교육횟수에 차이가 있었으나 연구대상자의 주요 인구사회학적 특성인 성, 연령, 근무경력, 직책 등의 분포에 차이가 없어 병원별 비교시 큰 무리는 없을 것으로 판단된다. 분석결과를 가지

고 실시한 가설의 검증 결과는 다음과 같다.

가. 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성

가설 1에서 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성은 병원간에 차이가 있을 것이라고 설정하였는데 종합병원이 대학병원에 비해 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높아 이 가설은 유효하여 채택하였다. 연령은 31세이상, 병원 총재직기간이 8년이상인 군에서, 미혼보다는 기혼, 직책이 높을수록, 급여수준이 높을수록, 직무교육과 교양교육을 많이 받을수록 조직효과성이 통계적으로 유의하게 높았다.

나. 만족도와 동기부여 특성에 따른 조직효과성

가설 2에서 연구대상자의 만족도와 동기부여수준이 높을수록 조직효과성은 높을 것이라고 하였다.

검증결과 각 병원 모두 만족도 특성중 조직운영 및 업무수준 요인, 대인관계 요인이 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있어 연구가설을 채택하였다. 이는 곧 신영수(1995)의 연구결과와 일치하는 것으로 조직운영 및 대인관계에 만족도가 직장생활의 질과 조직몰입화 모두를 향상시켜 조직효과성의 향상에 기여하고 있다는 사실을 뒷받침하고 있다. 그러나 동기부여 특성중 심리적 동기부여 요인이 종합병원인 경우만 통계적으로 유의한 '정(正)'의 상관관계가 있었을 뿐 대학병원은 동기부여수준과 조직효과성은 통계적으로 유의한 관련성이 없어 연구가설을 기각하였다.

다. 업무특성에 따른 조직효과성

가설 3에서 연구대상자의 업무특성 요인과 조직효과성은 관련이 있을 것이라고 하였다. 이를 세부적으로 살펴보면 난해한 업무가 적을수록, 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 업무의 갈등수준이 낮을수록, 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무처리의 권한이 많을수록 , 업무량이 많을수록, 교육훈련의 필요성과 활용성이 높을수록 조직효과성은 높을 것이라고 설정하였다.

검증결과 업무의 난해성 요인과 조직효과성의 관계는 두 병원군 모두 조직효과성과 '부(否)'의 상관관계가 있었으나 통계적으로 유의한 관련성이 없어 연구가설을 기각하였다. 이 결과로 볼 때 대학병원이나 종합병원 모두 난해한 업무가 조직효과성을 저해하는 요인으로 작용하고 있지 않음을 알 수 있었다.

업무의 환류 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 조직효과성과 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 업무의 환류가 잘 이루어질수록, 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있었기 때문에 이 연구가설을 채택하였다.

업무의 갈등 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 조직효과성과 '부(否)'의 상관관계가 있었으나 통계적으로 유의한 관련성은 없었다. 즉, 업무의 갈등이 많을수록 조직의 효과성은 저하된다고 할 수 있으나 반드시 조직효과성에 밀접한 관계가 있는 것은 아니라고 해석할 수 있으며 결국 연구가설이 기각됨을 알 수 있었다. 이번 업무에 대한 갈등 평가는 업무수행과 관련된 상급자 및 하급자와의 수직적 갈등 그리고 동료 및 타부서와의 수평적 갈등수준을 측정한 것인데 이전의 연구(신영수, 1995)에 의하면 업무의 갈등수준이 상급자와의 갈등이 가장 높음을 볼 때 본 연구에서도 직속상사와의 관계에서도 나타난 바 있으며 이는 곧 업무의 환류수준을 떨어뜨리는 한 요인이 될 수 있음을 암시하고 있다고 생각할 수 있다.

업무의 표준화 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있어 연구가설을 채택하였다.

업무의 권한 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있어 연구가설을 채택하였다.

업무의 압력 요인과 조직효과성의 관계는 대학병원의 경우 조직효과성과 '정(正)'의 상관관계가 있었으나 통계적으로 유의한 관련성이 없었으며, 종합병원은 조직효과성과 '부(否)'의 상관관계가 있었으나 통계적으로 유의한 관련성은 없었다. 즉, 업무량이 많고 적음에 따라 조직효과성은 큰 영향을 받지 않으므로 연구가설을 기각하였다.

업무의 전문성 및 교육훈련 요인과 조직효과성의 관계는 두 병원 모두 '정(正)'의 상관관계가 있었으며 특히 대학병원은 통계적으로 유의한 관련성이 있어 연구가설을 채택하였다. 즉, 대학병원은 종합병원에 비해 업무의 전문성 및 교육훈련 및 활용성 수준을 높일수록 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

라. 조직구조특성에 따른 조직효과성

가설 4에서 연구대상자의 조직구조특성 요인과 조직효과성은 관련이 있을 것이라고 하였으며, 이를 세부적으로 살펴보면 조직의 공식화 수준이 높을수록, 조직의 의사결정 참여도와 재량권이 많을 수록, 조직의 의사소통이 원활하고 빈도가 많을 수록 조직효과성 정도가 높을 것이라고 설정하였다.

검증결과 조직의 공식화 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 공식화 수준이 높을수록 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있어 이 연구가설을 채택하였다. 공식화 수준이 높은 조직에서는 직무기술서, 규칙, 규정 등이 있으나 공식화 수준이 낮은 조직에서는 구성원의 행동이 비교적 프로그램화되지 않는다. 직무수행상 개인의 자유 재량권은 조직에 프로그램화된 개인행동의 양과 역관계에 있기 때문에 표준화 정도가 크면 클수록 조직구성원이 어떻게 일을 해야 할 것인가에 대한 투입량이 그만큼 적어진다. 따라서 직무의 전문화가 크면 클수록 고도로 공식화될 가능성이 그만큼 줄어든다. 그러나 공식화는 반드시 기록화한 것만을 포함하는 것이 아니라 조직생활의 현실을 그대로 반영하는 것이기 때문에 구성원의 지각을 모두 포함하여야 한다. 결국 이 결과는 업무의 표준화와 어느 정도 관련성을 가지고 있다고 볼 수 있다.

의사결정 참여도와 재량권 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 통계적으로 유의한 관련성이 없어 연구가설을 기각하였다.

의사소통 원활성과 빈도 요인과 조직효과성의 관계는 모든 병원에서 통계적으로 유의하게 '정(正)'의 상관관계가 있었다. 즉, 조직의 의사소통이 원활하고 의사소통 빈도가 많을 수록 조직효과성이 향상되고 있었으며 연구가설을 채택하였다. 여기에서 의사소통이란 개인간, 부서간, 조직 내·외부간에 있어서 의사소통 또는 정보의 전달을 의미한다. 이러한 의사소통은 구성원들의 활동이 서로 조정되고 통합될 수 있기 때문에 조직의 목표달성에 크게 기여한다. 결국 조직구성원들간의 접촉양식은 그들의 행위와 조직효과에 영향을 미친다고 할 수 있다.

마. 조직효과성 영향요인의 병원별 차이

가설 5에서 조직효과성의 중요 영향요인은 병원별로 차이가 있을 것이라고 하였는데 조직효과성에 영향을 주는 중요요인을 구명하기 위한 다중회귀분석결과 전체적으로 연구대상자의 특성중에는 연령이 많을수록 , 직무교육을 많이 할수록 유의한 영향을 미쳤으나, 병원별로는 조직효과성에 영향을 미치는 요인으로 작용하지 않았다. 조직운영 및 업무수준에 만족할수록, 조직의 공식화 수준이 높을수록, 의사소통이 원활할수록 조직효과성에 중요한 영향요인으로 작용하였다.

대학병원의 경우 직무교육을 많이 할수록, 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 수록 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무특성중에는 업무의 표준화 수준이 높고, 업무처리의 권한이 많으며 업무가 원활하기 보다는 업무에 대해 전문성을 요구하고 교육훈련을 많이 하고 활용할 수록 조직효과성이 향상되었으며, 조직특성중에는 의사결정의 참여나

재량권이 많은 것보다는 조직의 공식화수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 됨을 알 수 있었다.

종합병원은 심리적인 동기부여 수준이 높을 수록 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무특성중에는 업무에 대해 전문성을 요구하고, 업무처리의 권한이 많은 것보다는 업무의 표준화 수준이 높을 수록 조직효과성이 향상되었으며, 조직특성중에는 조직의 공식화 수준이 높고 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 됨을 알 수 있었다.
결국 두 병원간 조직효과성에 중요 영향요인이 차이가 있어 연구가설을 채택하였다.

Ⅵ. 결 론

이 연구는 행정부서 업무의 질 향상과 병원조직의 발전에 기여할 수 있는 하나의 기초자료로서 인천지역에 소재한 1개 대학병원과 이 병원과 같은 계열병원인 3개 종합병원에서 근무하고 있는 229명의 행정직원들을 대상으로 조직효과성과 관련된 영향요인이 무엇인지를 알아보고자 하였다. 연구의 분석단위는 개인이며 조사자료는 각 병원에서 근무하고 있는 행정직원들을 대상으로 설문지를 통하여 획득하였으며, 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 특성에 따른 조직효과성은 종합병원이 대학병원에 비해, 연령은 31세이상, 병원 총재직기간은 8년이상, 미혼보다는 기혼, 직책이 높을 수록, 급여수준은 높을수록, 직무교육과 교양교육을 많이 받을수록 조직효과성이 높았다.

2. 연구대상자의 만족도 및 동기부여 요인에 따른 조직효과성은 전반적으로 모든 병원에서 만족도 수준이 높을수록 조직효과성이 높았으며, 동기부여 요인은 종합병원에서만 심리적 동기부여 수준과 조직효과성과 통계적으로 유의한 관련성이 있었다.

3. 연구대상자의 업무특성 요인에 따른 조직효과성은 모든 병원에서 난해한 업무가 적을수록 조직효과성은 높았으나 통계적으로 유의한 관련성이 없었다. 모든 병원에서 업무의 표준화 수준이 높을수록, 업무에 권한이 많을수록 조직효과성은 통계적으로 유의하게 높았으며 특히 대학병원은 업무의 전문성 수준이 높고, 교육훈련 및 활용성 수준이 높을수록 조직의 효과성은 향상됨을 알 수 있었다.

4. 연구대상자의 조직구조특성 요인에 따른 조직효과성은 모든 병원에서 조직의 공식화 수

준이 높을수록, 의사소통이 원활하고 의사소통이 빈번할수록 조직효과성은 향상되었으나 의사결정의 참여도와 재량권은 조직효과성과 통계적으로 유의한 관련성이 없었다.

5. 조직효과성의 중요 영향요인을 구명하기 위한 다중회귀분석 결과 전반적으로 연령이 많을 수록, 직무교육을 많이 할수록, 조직운영과 업무수준에 만족할수록, 조직의 공식화 수준이 높을수록, 의사소통이 원활할수록 조직효과성에 중요한 영향요인으로 작용하였다.

6. 각 병원별 조직효과성의 중요 영향요인을 구명하기 위한 다중회귀분석결과 대학병원은 직무교육을 많이 할수록, 병원조직의 운영과 업무수준에 만족할 때, 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 특히 업무에 대한 전문성과 교육훈련을 많이 받고 활용할수록, 조직의 공식화 수준이 높고, 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다. 종합병원은 심리적인 동기부여 수준이 높을 때 조직의 효과성이 향상됨을 알 수 있었으며, 업무의 표준화와 병원조직의 공식화 수준이 높고, 의사소통이 원활할수록 조직효과성이 향상됨을 알 수 있었다.

결론적으로 대학병원은 종합병원에 비해 조직효과성이 낮았는데 그 이유는 대학병원의 경우 조직운영 및 업무에 대한 만족도와 대인관계에 대한 만족도 수준이 종합병원에 비해 낮았으며, 현실적인 동기부여 수준도 낮아 조직의 효과성이 저하됨을 알 수 있었다. 특히 대학병원은 종합병원에 비해 업무의 량과 난해한 업무가 많고, 업무에 대한 갈등이 많은 대신 업무의 환류가 잘 이루어지지 않고 있으며, 특히 병원조직의 공식화 수준과 의사소통의 빈도가 낮고, 의사결정의 참여가 낮아 조직의 효과성이 저하됨을 알 수 있었으므로 대학병원들은 이와 같은 조직효과성의 저하요인을 해소하는 데 각별한 노력을 기울여야 할 것으로 제언한다.

참 고 문 헌

김진순, 손태용(1998). 병원행정인력의 업무수행수준 분석. 보건행정학회지 8(2): 58-75

남영탁(1990). 병원조직 구성원의 역할 스트레스와 직무몰입과의 관계, 경북학교 석사학위논문. 1990: 65-67

대한병원협회(2001). 2001 전국병원명부, 대한병원협회.

신영수, 김용익, 김창엽 등(1995). 보건향상을 위한 의료정책개발, 서울대학교 지역의료체계 시범사업단.

유승흠(1984). 병원관리, 수문사. 6-8

최정웅(1991). 병원조직구성원의 조직몰입의 선행변수와 결과변수, 경북대학교 석사학위논문.

55-56

한국지방행정연구원(1994), 지방자치단체의 조직진단-지표의 개발 및 검증-, 한국지방행정연구원.

Hackman JR, Oldman GR(1976). Motivation through the design of work; test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance 16: 250-278

Huse ED, Bowditch JL(1977). Behavior in organization, 2nd ed., Reading, MA, Addison-Wesley, 23-35

Huse EF, Cummings TG(1985). Organization development and change, 3rd ed., New York, West, 22-23.

Jones G(1983). Organizational behavior, Illinois, Glenview, Scott, Foresman, 1983: 71-78

Kimberly JR(1975). Environment constraints and organizational structure: a comparative analysis of rehabilitation organization, Administrative Science Quarterly 20: 7-9

Porter LW, Lawler III EE(1968). Managerial attitudes and performance, Illinois, Homewood, Richard D, Irwin, 30-34

Price HJ(1968). Behavior in organization, 2nd ed., Illinois, Homewood, Richard D, Irwin, 45-56

Reitz HJ(1981). Behavior in organizations, 2nd ed., Illinois, Homewood, Richard D, Irwin, 85-90

Robbins SP(1984). Essentials of organizational behavior, Prentice Hall, 60-63.

Schulz R, Johnson AC(1983). Management of hospitals, 2nd ed., New York Mcgraw-Hill, 50-67.

Steers RM, Porter LW(1974). Motivation and work behavior, 2nd ed., New York, The Free Press, 65-67