

## 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 : 일-가정 갈등 및 일-가정 균형의 인과관계 효과 검증

유준수 (협성대학교<sup>1</sup>) 강창완 (삼덕회계법인<sup>2</sup>)

### 국문 요약

본 연구는 의료기관에 종사하는 근로자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 관계를 분석하고, 이 과정에서 일-가정 갈등 및 일-가정 균형요인의 인과관계에 대한 유의성 여부도 확인해보고자 한다. 설문지를 통한 실증분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 조직지원인식은 내재적 직무동기 뿐만 아니라 일-가정 균형에 유의적인 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 일-가정 균형은 내재적 직무동기에 유의적인 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 조직지원인식은 일-가정 갈등에 유의적인 음(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으나, 일-가정 갈등은 내재적 직무동기에 유의적인 영향력이 없는 것으로 확인되었다. 셋째, 의료기관 종사자들의 직무스트레스를 줄이기 위해서는 직무강도를 줄이고 능력에 적합한 업무량을 부여하며, 인력운영 및 업무효율성을 제고하기 위해 직무교육과 적재적소의 인력배치가 필요하다. 넷째, 긍정적인 조직지원인식과 내재적 직무동기 향상을 위해서는 현 직장에 대한 애착심을 높일 수 있고 다양한 유인체계로 조직의 문제를 자신의 문제로 인식할 수 있도록 지원 및 제도적 장치를 마련하여 장기근속을 유도하여야 한다. 본 연구의 한계점 및 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 전국의 의료기관 종사자들을 지역별, 성별, 의료기관별, 학업별, 소득별 등으로 분류하여 확장된 분석을 실시하면 더 가치있는 결과를 얻을 수 있을 뿐만 아니라 의료서비스 품질에 대한 평가도 가능할 것으로 사료된다. 둘째, 의료기관 종사자들이 속한 병원의 환경 불확실성이나 경쟁 정도에 따라 직장에서의 일과 개인적인 삶의 균형 지원제도에 대한 영향력이 종업원마다 미치는 정도가 다를 수 있으므로 이를 반영할 필요가 있다. 셋째, 조직지원인식은 조직문화와 조직형태 그리고 조직 규모 및 업무특성, 근무연수, 근무유형 등에 따라 다르게 인식될 것이므로 이를 반영할 필요가 있다. 넷째, 최근 정부의 의료기관 정책에 대한 변화와 글로벌 경영환경에 발맞추어 병원들의 조직구조, 직무설계, 조직지원 방식, 동기부여 접근 방식, 인사과과의 평가 방법 등 다양한 신 인사관리 기법들을 설문지에 추가하여 분석하는 것이 필요하다. 또한 최근 및 가까운 미래의 의료 트렌드를 반영해서 분석하는 것도 중요하리라 사료된다.

■ 중심어: 조직지원인식, 일-가정 갈등, 일-가정 균형, 내재적 직무동기

## I. 서론

지속적인 의료서비스의 품질을 높이고 경영의 합리화 및 조직 효율성을 향상시키기 위해 많은 조직 관리의

1)주저자: 에스브이씨 대표, 협성대학교·금강대학교 강사, genius0927@hanmail.net

2)교신저자: 삼덕회계법인 공인회계사, chkang@nexasamduk.kr

· 투고일: 2023-02-25 · 수정일: 2023-03-19 · 게재확정일: 2023-03-28

변화를 시도하고 있는 상황에서 구성원간, 부서간 갈등이 많이 존재하는 병원 특성상 직무상의 역할 갈등을 줄이기 위한 연구가 많이 있어 왔다. 또한, 오늘날 사람들의 기대 수명이 증가하게 된 이유 중의 하나가 의료 서비스의 증가에 있는데 이에 병원 등 의료기관에 종사하는 분들의 역할이 증대되고 있는 현실을 감안하여 직접 서비스를 제공하는 의료기관 종사자들의 역할 및 만족에 대해 충분히 살펴보고 그 과정에서 갈등과 만족의 관계를 실증분석해 보고자 한다.

많은 연구들이 직장-가정 갈등으로 인한 부정적인 결과들을 밝히려고 노력하였으며, 주로 조직적 차원, 가정적 차원 및 개인적 차원에서 그 결과들을 보고하고 있다. 먼저 직장-가정 갈등은 조직 차원에서 생산성의 감소, 근로자들의 사기저하 및 부적절한 작업수행으로 이어지며, 직장만족과 조직몰입을 저하시키고 결근율 및 직접적인 직무불만족의 원인이 된다(Hughes & Galinsky, 1994; Thomas & Ganster, 1995). 또한, 가정의 차원에서 직장-가정 갈등은 가족 구성원들의 원활한 가정역할 수행을 저하시키고 가족관계의 단절을 가져오며, 특히 자녀가 있는 사람들의 양육자 역할에 큰 방해요인으로 작용한다(Holahan & Gilbert, 1979; Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983; Kelly & Boydanoff, 1985). 이러한 부정적 결과를 바탕으로 볼 때, 직장가정의 유기적 관계성 속에서 발생하는 문제는 결국 어느 한쪽의 문제로 국한되는 것이 아니라 상호작용과정을 통해 개인의 삶의 질과 조직의 생산성 둘 다에 결정적인 영향을 주게 된다.

이에 본 연구는 의료기관에 종사하는 근로자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 이 과정에서 일-가정 갈등 및 일-가정 균형요인의 인과관계 효과에 대한 유의성 여부도 확인해 보고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 의료시장 및 의료기관의 특징

병원조직은 일반적인 조직과 달리 의료 진료를 보는 부서와 이를 지원하는 부서로 나누어져 있는 것이 일반적이다. 이에 따라 조직구성원의 업무 형태 역시 의사 및 간호사와 같이 의료 관련 자격증을 가지고 있는 사람과 그렇지 못한 일반 행정인력 등 여러 직종으로 세분화된 특징을 보인다. 또한, 이러한 세분화된 특성으로 인해 부서별로 고도의 전문화가 이루어지며 현대 의료시스템의 특징인 R&D와 서비스, 성과주의, 팀 조직화 및 의료정보화와 아웃소싱 등 부서별로 업무가 전문화되어 있어 어느 한 부서가 다른 부서의 역할을 쉽게 대체하기가 어렵다.

다음 <표1>은 우리나라 공공의료기관의 분포를 보여주고 있다.

<표1> 우리나라 공공의료기관 분포<sup>3)</sup>

구분	2017년	2018년	2019년
상급종합병원	11	12	12
종합병원	56	55	55
병원	52	54	53
요양병원	92	92	90
치과병원	7	7	7
한방병원	2	2	2
의원	1	2	2
총계	221	224	221

3) 2020년 공공보건의료 통계집, 2020.12., 국립중앙의료원 공공보건의료지원센터, pp.1-178.

위 표에서 보듯이 2019년 기준 공공의료기관은 총 221개소이며, 이 중 병원급 이상 의료기관 중 공공의 비중이 5.7%로 OECD 평균인 55.2%에 훨씬 미치지 못하는 수치이다. 또한, 2019년 기준 인구 100만 명 당 공공 의료기관 수는 5.5개소로 조사되었다. 그리고 2019년 기준 공공의료기관 의사인력은 총 12,691명이며, 인구 10만 명 당 공공의료기관 의사 수는 26.1명으로 나타났다. 무엇보다 병원을 비롯한 의료서비스 조직의 특성 중 하나는 여성 근로자의 비중이 크다는 점이다. 산업별 여성 취업자 비중을 보면, 일반 서비스업 41.2%, 일반 제조업 32.0%, 지식기반제조업 25.5%의 순으로 나타나는데, 의료서비스 조직의 여성 비중은 60%를 상회하고 있다(양인숙, 2003). 이에 따라 의료서비스 조직의 인적자원관리 중 가장 중요한 과제 중의 하나는 여성 근로자의 생산성 제고라고 할 수 있다.

## 2.2 조직지원인식과 내재적 직무동기에 관한 선행연구

### 2.2.1 조직지원인식(perceived organizational support)

조직지원인식은 조직이 종업원의 조직에 대한 기여도와 종업원의 복지를 가치 있게 여기는 정도에 대한 종업원의 전반적인 인식을 의미한다. Shore & Wayne(1993)에 따르면 조직을 의인화하여 조직 후원을 조직의 종업원에 대한 몰입이라고 정의하였으며, 조직지원인식은 이런 조직의 몰입을 바탕으로 결정되는 종업원들의 상호호혜의 의무라고 해석하였다. 무엇보다 종업원이 조직 지원인식으로 기대하는 것은 가시적인 금전적이고 일시적인 보상뿐만 아니라 비가시적인 장기적 보상도 기대한다. 이는 조직지원인식이 조직이 제공하는 임금, 승진, 훈련의 기회여부와 같은 가시적 보상뿐만 아니라 공정성, 직무설계를 통한 자율성과 개인에게 피드백의 제공 같은 내재적 보상을 통해서도 인식될 수 있다는 것을 의미한다.

조직에서 실시하는 제도 및 프로그램은 유연근무시간제, 재택근무, 집중근로시간제, 육아휴직제, 가족간호휴가제, 직장 내 수유지원 프로그램, 보육서비스 지원제도, 자녀 상담 프로그램, 탁노 프로그램, 가족참여 프로그램, 가족휴가 지원제도 등 다양하다.

강천국(2018)은 병원 내부의 조직문화 속성이 직무수행능력에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 보았으며, 직무만족도도 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

김대수(2013)는 직장인들의 직무만족과 비생산적인 업무행동에 조직지원인식이 미치는 영향에 관한 연구에서 조직지원인식과 직무만족 간에는 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 비생산적인 업무행동에 있어서 조직지원인식은 유의한 음(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

조직지원인식의 하위차원으로 정서적 지원과 수단적 지원이 있다. 정서적 지원은 조직이 종업원의 개인적, 사회적 복지에 관심을 가지고 있으며, 종업원에게 긍정적인 지지를 표현하는 것을 의미한다. 반면, 수단적 지원은 과업 관련 업무를 수행시 종업원들에게 직접적으로 도움을 주거나 물질적인 지원을 의미한다. 즉, 정서적 측면은 종업원들의 복지나 심리적인 지원을 의미하고, 수단적 측면은 종업원들이 목표나 과업을 달성하는 데 이용되는 물질, 정보, 사람 측면의 지원을 의미한다.

조직지원인식의 구성개념을 살펴보면, Andrews & Kacmar(2001)는 자유재량에 의한 보상, 조직 구성원의 신뢰, 조직 구성원의 몰입을 들었다. 또한, Shore, L. M. & Shore, T. H.(1995)는 경영자, 상사, 동료의 신뢰와 지원에 대한 인식, 승진을, 종업원에 대한 투자(훈련, 개발, 교육을 위한 휴직), 임금인상과 보너스 같은 재정적 보상을 예기하였다. Guzzo et al.(1994)는 가족지원, 재정적 유인, 일반적 지원에 대한 개념을 연구하였으며, Shore & Wayne(1993)는 가족지원, 재정적 유인, 일반적 지원, 개발지원, 승진, 공정성, 의사소통, 의사결정에의 참여를 구성개념으로 보았다.

### 2.2.2 내재적 직무동기(Intrinsic Job Motivation)

직무동기(Job Motivation)란 어떠한 직무환경에서 목적을 달성하기 위하여 행동을 개시하고 활성화하여 직무

를 완수하게 하는 태도로서(Parsons & Broadbridge, 2006), 외재적 직무동기(Extrinsic Motivation)와 내재적 직무동기로 구분할 수 있다.

Wong, Siu, & Tsang(1999)에 따르면 내재적 동기란 직무 자체에 대한 호감, 성취감, 안정감, 승진, 인정이나 성장 등과 같이 개인의 자존감 및 자아실현과 관련된 것으로 심리적 요인을 만족시킬 수 있는 동기라고 하였으며, 외재적 동기란 지위, 근무 환경, 급여, 회사 정책, 안정성, 대인관계 등과 같이 외부로부터 발생된 자극으로 개인의 불만족을 예방할 수 있는 기초적인 외부 환경적 동기라고 하였다.

직무동기에 대한 연구들을 살펴보면, 효과적인 조직 운영을 통한 조직의 목표를 달성하기 위해서는 주로 물질적 보상으로 비용이 수반되는 외재적 직무동기 보다 조직 구성원의 내부적 욕구를 기반으로 하는 내재적 직무동기가 중요하며 이에 초점을 맞추어 연구를 진행해 왔다(Deci & Ryan, 2000; 한혜숙 · 김민성 · 김순호, 2015; 인성호 · 남명화 · 정경일, 2014). 또한, 이와 관련하여 Leung(2011)은 직원들로 하여금 창의적이고 혁신적인 행동을 하도록 유도하기 위해서는 조직문화에 따라 변화되기 쉬운 외재적 직무동기보다 상대적으로 변하기 어려운 내재적 직무동기가 더욱 중요하다고 보았다.

김승희 · 배상윤(2017)은 병원행정직의 직무만족도와 관련된 융복합적 요인들을 분석한 결과, 병원행정직의 직무만족도는 병원 직원수가 많고 자기효능감 및 직무특성의 직무 다양성이 높을수록, 그리고 직무 스트레스의 관계갈등 및 보상 부적절이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 확인되었다.

김보열 · 박성애(1999)는 병원간호사의 직무동기가 높을수록 간호업무 수행에 대한 자가 평가성적이 높다고 하여 직무동기와 간호업무 수행 간의 관련성을 나타내었고, 중환자실 간호사를 대상으로 숙련성에 따른 업무 유형을 조사한 이명선 외(2002)의 연구에서 매너리즘에 빠진 간호사의 업무수행은 일에 대한 의욕이 사라지고 무성의하게 됨으로써 질이 저하된 간호를 제공하는 것으로 나타났는데, 이러한 현상의 주된 이유가 동기부족 때문인 것으로 나타나 간호사의 업무수행에 있어 직무동기의 중요성을 보고하였다.

김서영 · 이규영(2013)은 병원직원의 직무만족 요인 분석 연구에서 과업의 중요성이 크고 자율성, 기능다양성, 피드백이 높을수록 직무 자체에 대한 직무만족도가 높았으며, 하향적 의사소통보다 상향적 및 수평적 의사소통을 할 때 직무만족이 더 높았다.

## 2.3 일-가정 갈등 및 일-가정 균형에 관한 선행연구

### 2.3.1 일-가정 갈등

일-가정 갈등 및 가정-일 갈등은 가정과 직장 영역 사이에서의 역할이 서로 양립하지 못하는 데서 발생하는 역할갈등의 한 형태(Greenhaus & Beutell, 1985)로, 이는 원인이 발생하는 방향에 따라 일에서 가정으로의 갈등(WFC: Work-Family Conflict)과 가정에서 일로의 갈등(FWC: Family-Work Conflict)으로 구분할 수 있다(Frone, Russell & Cooper, 1992). 이러한 갈등은 한정된 시간과 에너지로 인해 가정과 직장에서의 역할과 책임을 균형 있게 양립 시키지 못한 결과 발생하는 것으로(Repetti, 1987), 가정과 직장 어느 한 영역에서의 바람직한 행동이나 정서는 다른 영역에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 한 영역에서 지각하는 갈등이나 스트레스의 경우에는 다른 영역에 부정적인 영향을 미치게 된다(이종호, 2017; 안명숙, 2014). 특히, Aryree(1992)는 각 역할에 대한 중요성이 직장-가정 갈등과 정적인 관계가 있음을 밝히고, 직장가정 두 가지 역할을 모두 중요시하는 사람일수록 직장-가정 갈등을 더 크게 경험하는 경향이 있음을 경험적으로 입증하였다.

강희순 · 이은숙(2017)은 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 기혼여성 간호사의 직무스트레스, 소진 및 이직의도 간의 구조적 관계를 규명하기 위한 연구에서 직무스트레스, 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 소진은 직 · 간접적으로 기혼여성 간호사의 이직의도에 영향을 미친다고 보았다. 특히, 사회적 지지는 기혼여성 간호사들의 직장-가정 갈등 및 소진과 이직의도에 전반적으로 영향을 주어 소진과 이직의도를 유의적으로 감소시키는 중요한 보호요인이므로 기혼여성 간호사의 소진과 이직의도를 예방하고 유의적으로 감소시키기 위해서는 직장-가정 갈등에

초점을 둔 중재와 사회적 지지를 강화시키는 프로그램이 효과적일 것으로 생각하였다.

정세희·차윤석·손아진(2013)는 일-가정은 대립적 관계가 아닌 서로 보완적 관계에 있으며, 이들 간의 긍정적 상호작용이 개인 및 조직성장에 긍정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 일-가정 축진이 조직몰입에 유의적인 양(+)의 영향이 있음을 실증적으로 파악함으로써 스마트 워킹 시대의 인사 관리자들에게 인사 및 조직관리의 새로운 시사점을 제공하는데 공헌하였다.

김경희(2017)는 기혼여성간호사들에 대한 직장-가정 갈등과 지원 및 이직의도에 대한 연구에서 직장-가정 갈등은 자녀 1명, 40세 미만, 근무경력이 5년 이상 10년 미만 일 때가 가장 높았으며, 이직의도는 직장-가정 방향 갈등과 가정-직장 방향 갈등 모두 정(+)의 상관관계를 보였다.

전보람·노운구(2018)는 기혼 여성간호사들을 대상으로 재직의도에 대한 직장-가정 갈등과 사회적 지지의 영향에 관한 연구에서 재직의도에 영향을 주는 요인은 시간 갈등, 동료들의 지지, 자녀수 한명 이상, 책임간호사, 상사들의 지지 순이었다. 이와 더불어 시간 갈등은 재직 의도에 부(-)의 영향을 미치는 반면, 동료지지와 상사 지지는 재직의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음 <표2>는 일-가정 갈등에 영향을 미치는 선행연구를 정리하였다.

<표2> 일-가정 갈등에 영향을 미치는 선행연구

구분	연구자	선행요인
개인차 요인	Burke (1988)	개인의 성격유형
	Ayree (1992)	일과 가정의 심리적 몰입
	Parasuraman et al. (1996)	여성이 남성보다 더 많이 겪음
가정 관련 요인	Gutek et al. (1988)	배우자의 취업여부
	강혜련, 최서연 (2001)	가족구성원의 사회적 지지
직장 관련 요인	이은희 (2000) 임효창, 이봉세, 박경규 (2005)	근무시간, 출장 빈도, 초과근무 등이 포함된 직장의 구조적 특징과 직무특성, 고용불안정성, 업무과중, 조직문화 등의 심리적 특성

### 2.3.2 일-가정 균형

Halpern & Murphy (2005)는 일-가정 상호작용을 표현하는 대안이 아닌 균형 자체의 개념적 필요성을 주장하였으며, Rapoport 와 그의 동료들(2002)은 성별로 인한 불공정성을 바로잡고 성과를 증진시킬 수 있는 대상을 균형으로 바라보았다. 또한, Marks & MacDermid (1996)는 일과 삶의 두 영역의 역할들에 대해 동일하게 관여하는 것을 균형이라 보았으며, Clark(2000)는 일과 일 외의 영역에서 발생하는 갈등을 최소화하여 만족감을 느끼는 상태를 균형이라고 주장하였다. 이러한 여러 견해를 종합하여 보면 일과 삶의 균형에서 균형의 개념을 일과 가정에서 근로자가 느끼는 여러 역할의 갈등이 해소되어 다양한 역할에 몰입할 수 있으며, 높은 효과 성과 만족을 얻을 수 있는 상황으로 정의할 수 있다(Caligiuri & Lazarova, 2005; Duxbury & Higgins, 2001; Kirchmeyer, 2000; Marks & MacDermid, 1996).

신재열·박기찬(2018)은 일-생활의 균형(WLB)과 조직유효성과의 관계에서 일-생활의 균형이 개인의 생활뿐만 아니라 조직의 생산성에도 영향을 미치며, 조직구성원의 조직지원인식은 구성원이 조직에 몰입하고 헌신하는데 도움이 될 뿐만 아니라 구성원의 직무에 대한 태도와 이직하려는 의도가 달라짐에 따라 조직의 성과향상에도 영향을 미칠 수 있다는 점을 확인하였다.

이혜정(2012)은 개인의 수준에서 일과 삶의 균형의 정의 및 선행요인에 관한 기존 연구들에 대해 <표3>과 같이 양적 균형과 질적 균형의 관점에서 일과 삶의 균형의 정의를 제시하였다.

<표3> 일과 삶의 균형의 정의

구분	연구자	정의
양적	Marks & MacDermid (1996)	서로 다른 삶의 역할들에 대해 동일하게 관여하는 것
	Kirchmeyer (2000)	모든 삶의 영역에서 만족스러운 경험을 이루는 것
	Greenhaus et al. (2003)	일과 삶의 두 영역에 같은 양의 시간, 심리적 관여, 만족감을 경험하는 것
질적	Guest (2002)	시간과 에너지의 적절한 분배를 통해 신체와 마음의 평정상태를 유지하며 삶의 각 영역에 대한 압력을 적절히 대처할 수 있는 능력과 개인적인 통제감을 확보하는 것
	Lewis & Cooper (2005)	일과 삶의 유기적 상호작용을 통해 두 영역이 상호 긍정적이고 조화로운 방향으로 시너지 효과가 나도록 하는 것
	Greenhaus & Allen (2006)	주어진 시점에서 일과 삶 역할에서 지각하는 효과성과 만족의 정도
	Valcour (2007)	일과 삶의 요구에 대한 대응이 얼마나 성공적이었는지에 대한 개인의 지각
	Pichler (2009)	다양한 삶의 영역을 성공적으로 균형 있는 방법으로 조합하는 개인의 성취

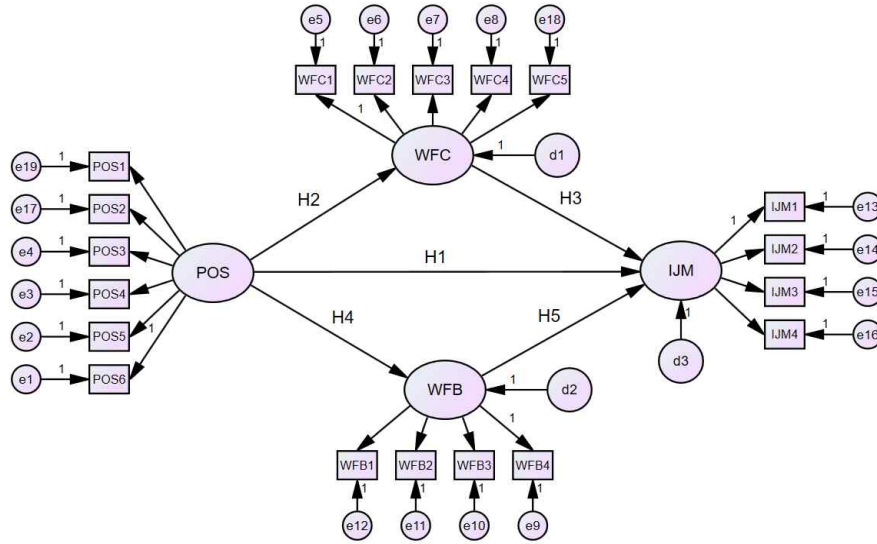
대체로 연구들은 직장관여가 높을수록 직장으로 인한 가정갈등을 많이 경험하는 것으로 일관성 있게 밝히고 있지만(e.g., Piotrowski et al., 1987; Reppeti, 1987; Higgins & Duxbury, 1991), 가정관여가 직접적으로 직장으로 인한 가정갈등(직장→가정 갈등)을 야기한다는 증거는 많지 않다. 하지만 가정역할에 대한 관여가 직장-가정 갈등과 정적인 상관을 보인다는 기초적인 연구결과(Higgins et al., 1992; 최희경, 1995)를 바탕으로 볼 때, 아마도 가정 관여는 직장으로 인한 가정갈등보다는 가정으로 인한 직장갈등(가정→직장 갈등)의 주요한 원천일 수 있음을 예측할 수 있다.

### III. 연구 설계

#### 3.1 연구모형

본 연구는 의료기관에 종사하는 근로자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향에 대한 실증연구로 병원 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 과정에서 인과관계 변수로 사용된 일-가정 갈등 및 일-가정 균형요인에 대한 역할이 어느 정도인지 확인해보는 계기가 될 것이다.<sup>4)</sup> 다음 <그림1>은 본 연구에 대한 연구모형을 나타낸다.

4) 대학병원이 제공하는 직업환경이나 조직문화에 따라 직업을 선택하는 과정에서의 개인 욕구 혹은 동기 구조가 개개인의 선호도에 영향을 줄 수 있다. 이로 인해 대학병원 행정직원이 직업을 선택하게 된 직업선택 동기 또한 차이가 있을 것이며, 다른 직업군과는 차별화된 직업선택 동기가 직무만족에 영향을 미칠 수 있다.



<그림 1> 연구 모형

본 연구에서 사용하는 변수의 정의와 의미는 다음 <표4>와 같다.

<표4> 변수의 정의와 의미

변수	변수의 정의와 의미
POS	조직지원인식 (Perceived Organizational Support)
	Eisenberger & Huntington(1986)은 조직 구성원들이 자신들의 노력을 기울인 만큼 조직이 더 많은 보상을 해 줄 것인지를 예측하기 위해 조직이 자신에게 관심을 기울여 주고 자신을 존중해 주는지를 인지하고, 그 결과로 조직에 대한 감정적 예측과 긍정적 행동을 나타내는 것으로 정의하였다.
WFC	일-가정 갈등 (Work-Family Conflict)
	Greenhaus & Beutell(1985)은 직장-가정 갈등을 역할 간 갈등의 관점에서 파악하고, 근로자들에게 있어서 직장 과 가정에서 일어나는 역할요구가 상호 양립되기 어려울 때 일어나는 역할 간 갈등의 한 형태라고 정의하였다.
WFB	일-가정 균형 (Work-Family Balance)
	Marks & MacDermid(1996)는 일과 삶의 균형에서 균형을 일과 가정에서 근로자가 느끼는 여러 역할의 갈등이 해소되어 다양한 역할에 몰입할 수 있으며, 높은 효과성과 만족을 얻을 수 있는 상황으로 정의하였다.
IJM	내재적 직무동기 (Intrinsic Job Motivation)
	Deci & Ryan(1985)은 내재적 직무동기를 물질적 보상 없이 직무 자체를 성취함으로써 즐거움이나 만족감을 느끼기 위하여 직무를 수행하고자 하는 심리적인 욕구를 말하는 것으로 보았다.

### 3.2 가설설정

본 연구모형에 대한 연구가설은 다음과 같다.

첫째, POS와 IJM의 관계 : 조직지원인식은 내재적 직무동기에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

지원적인 조직 환경에서 신뢰적 인간관계를 갖는 구성원은 위험을 감수하며 결과에 대한 두려움 없이 도전적

태도를 갖는다. 즉, 지원적인 조직 환경은 구성원들의 실험 정신을 가능하게 하며 새로운 것을 시도할 때 결과에 대한 두려움 없이 실패도 기꺼이 감수하게 한다(Kahn, 1990). 즉, 높은 조직지원 인식을 가진 구성원들은 결과에 대한 두려움없이 조직을 대신하여 기꺼이 위험을 감수할 수 있다고 믿음으로써 조직에 대한 더 큰 신뢰를 나타낸다(Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, 1998).

둘째, POS와 WFC의 관계 : 조직지원인식은 일-가정 갈등에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

오아라 · 박경규 · 용현주(2013)는 조직지원인식과 구성원의 직장 내 일탈행동에 관한 연구에서 조직지원인식을 통해 발생한 정서적 몰입이 구성원의 직장 내 일탈행동을 감소시킨다고 보았다. 또한, 이는 조직이 구성원들의 기여와 가치를 인정하고 이들의 복지에 적극적인 관심을 가지도록 노력을 촉구하는 한편 이에 부응하는 조직문화를 구축할 필요성이 있음을 알 수 있다.

셋째, WFC와 IJM의 관계 : 일-가정 갈등은 내재적 직무동기에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

김홍규, 가영희(2005)는 성인의 직장갈등과 가정갈등의 수준도와 일-가정갈등이 영역별 만족도에 미치는 영향을 알아보았다. 그 결과 가정갈등수준과 직장갈등 수준이 개인특성 중 성별, 연령별, 월수입별, 그리고 근무형태별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 직장생활만족도에 영향을 미치는 가정갈등변인 및 개인특성 중에서 가족지원, 월수입, 근무형태, 연령, 가족기대, 경제적 갈등 등의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가정생활만족도에는 직장지원, 직장관여, 월수입, 연령, 직장기대, 직무과부하, 성별 등의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, POS와 WFB의 관계 : 조직지원인식은 일-가정 균형에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

구성원의 일과 삶의 균형을 위해서는 관리자의 인식 변화와 제도 개선이 필요하다. 관리자는 일과 삶의 균형을 통해 달성할 수 있는 조직의 성과와 긍정적인 영향을 논의하여 구성원들의 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 인력 충원, 일과 삶의 균형제도 활성화 등의 환경을 조성해야 할 것이다.<sup>5)</sup> 또한, 일반 기업 구성원의 일과 삶의 균형을 향상 시킨 사례를 벤치마킹하여 일과 삶의 균형을 위한 조직의 변화를 이끌어야 하며, 장애 요인을 제거하거나 최소화하는 역할을 해야 할 것이다.

다섯째, WFB와 IJM의 관계 : 일-가정 균형은 내재적 직무동기에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

김라운(2018)은 외식기업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 일-가정 갈등과 일-가정 균형 요소는 내재적 직무동기에 양(+의) 유의한 영향을 미치고, 가정-일 갈등은 음(-)의 유의한 영향을 미치는 것으로 보았다.

다음 <표5>는 본 연구 모형에 대한 연구가설을 나타낸다.

<표5> 연구가설

부호	가설설정
H1	조직지원인식은 내재적 직무동기에 유의적인 양(+의) 영향을 미칠 것이다.
H2	조직지원인식은 일-가정 갈등에 유의적인 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
H3	일-가정 갈등은 내재적 직무동기에 유의적인 음(-)의 영향을 미칠 것이다.
H4	조직지원인식은 일-가정 균형에 유의적인 양(+의) 영향을 미칠 것이다.
H5	일-가정 균형은 내재적 직무동기에 유의적인 양(+의) 영향을 미칠 것이다.

5) 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)은 근로자가 일과 생활 모두를 잘 해내고 있다고 느끼는 상태로써, 일과 가족, 여가 및 건강, 성장 및 자기개발 등과 같은 일 이외의 영역에 시간과 심리 및 신체적 에너지를 적절히 분배하고 스스로 삶을 조절할 수 있고, 만족스러워하는 상태를 의미한다(김정운, 박정열, 손영미, & 장훈, 2005; Guest, 2001; Tausing & Fenwick, 2001).



### 3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구에서 설정된 연구 모형을 토대로 연구 가설에 부합하는 설문지를 구성하였으며 모든 항목은 리커트 방식의 5점 척도를 사용하였다. 설문 기간은 2022년 3월부터 2022년 7월까지 5개월간 병원에 근무하는 의료기관 종사자들을 대상으로 실시하였으며 수집된 설문지 중 유효한 280부를 본 연구의 분석대상으로 활용하였다.

연구모형에 대한 통계분석 방법으로 SPSS와 AMOS를 함께 사용하였으며 이를 통해 설정된 가설들의 통계적 유의성을 검증하였다. 무엇보다 병원에 근무하는 의료기관 종사자들을 대상으로 그 분들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 효과 및 인과관계 변수로 사용된 일-가정 갈등과 일-가정 균형에 대한 역할이 어느 정도인지 확인해 보고자 하였다.

## IV. 연구 결과

### 4.1 표본의 특성

설문에 응답한 응답자의 인구통계학적인 특징을 살펴보면 여성이 남성보다 두 배 정도 많았으며, 연령대는 20대 및 30대가 77.1%로 거의 대부분을 차지하였다. 직업은 의사, 간호사, 간호조무사가 84.3%로 매우 큰 비중을 차지하였고 학력은 대졸 이상이 72.9%를 차지하였다.

병원의 형태는 개인병원과 종합병원이 거의 비슷한 비율이었으며, 근무경력은 5년을 기준으로 비슷한 비율로 조사되었다.

다음 <표6>은 응답자들의 인구통계학적인 특징과 병원 관련 항목을 보여주고 있다.

<표6> 인구통계학적인 특징과 병원 관련 항목

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	90	32.1
	여	190	67.9
	계	280	100.0
연령	20세 미만	10	3.6
	20~29세	126	45.0
	30~39세	90	32.1
	40~49세	40	14.3
	50~59세	14	5.0
	계	280	100.0
직업	의사	98	35.0
	간호사	78	27.9
	간호조무사	60	21.4
	사무직	26	9.3
	기타	18	6.4
	계	280	100.0
학력	무학	4	1.4
	중졸	26	9.3
	고졸	46	16.4
	대졸	162	57.9

	대학원졸	42	15.0
	계	280	100.0
병원 형태	개인병원	138	49.3
	종합병원	142	50.7
	계	280	100.0
근무 경력	1년 미만	20	7.1
	1년 이상 ~ 5년 미만	136	48.6
	5년 이상 ~ 10년 미만	72	25.7
	10년 이상 ~ 15년 미만	26	9.3
	15년 이상 ~ 20년 미만	14	5.0
	20년 이상	12	4.3
	계	280	100.0
결혼	미혼	78	27.9
	기혼	172	61.4
	한부모(어머니)	18	6.4
	한부모(아버지)	2	0.7
	기타	10	3.6
	계	280	100.0

## 4.2 모형적합도 평가

다음 <표7>에서 나타난 바와 같이 요인분석의 적합성 판단을 위해 KMO와 Bartlett의 구형성 검정을 이용하였다. KMO 값이 0.882로 다른 변수에 의해 설명되는 정도가 상당히 좋은 편을 나타내고 있다. 또한, Bartlett의 구형성 검정(Default model) 값이 3826.792(P=0.000)로 요인분석 모형이 적합한 것으로 나타났다.

<표7> KMO와 Bartlett의 검정

구분		값
Kaiser-Meyer-Olkin (표본적절성 측정)		0.882
Bartlett의 구형성 검정 (Default model)	근사 카이제곱(CMIN)	3826.79
	자유도(DF)	171
	유의확률(P)	0.000
	CMIN/DF	22.379

## 4.3 타당성과 신뢰성 평가

모형에 설정된 독립변수인 경영자 역량, 후계자 역량, 제3의 이해관계인, 법제, 세제, 신탁이 기업승계의도에 미치는 영향 관계를 분석하기 위하여 위계적 회귀분석 방법을 사용하였다. 성별, 연령, 월 소득, 연간 매출액, 총 사업기간을 1단계에서 통제를 하였다. 이어 2단계에서는 독립변수들과 기업승계의도의 영향관계를 분석하였다. 통제변수로 활용한 것 중에 성별의 경우 범주형 변수로 회귀분석을 위해 남성을 1로, 여성을 0으로 더미 변수화 했다.

분석 모형의 설명력은 67.3%로 나타났다. 모형의 적합성 검정을 위해 F검정을 실시한 결과 35.425로 유의수

준 .000에서 유의하게 나타났다. 독립변수간 다중공선성을 VIF값으로 체크한 결과 모두 10 이하로 나타나 다중 공선성은 없는 것으로 나타났다. 따라서 본 분석 모형은 적합한 것으로 판단되었다.

경영자 역량이 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .212로 나타났다.  $P < .05$ 로 나타나 유의하였다. 따라서 가설1(H1) 경영자 역량은 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다.

후계자 역량이 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .244로 나타났다.  $P < .05$ 로 나타나 유의하였다. 따라서 가설2(H2) 후계자 역량은 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다.

제3의 이해관계인이 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .021로 나타났다.  $P > .05$ 로 나타나 유의하지 않았다. 따라서 가설3(H3) 제3의 이해관계인은 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 기각 되었다.

법제가 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .011로 나타났다.  $P > .05$ 로 나타나 유의하지 않았다. 따라서 가설4(H4) 법제는 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 기각 되었다.

세제가 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .189로 나타났다.  $P < .05$ 로 나타나 유의하였다. 따라서 가설5(H5) 세제는 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다.

신탁이 기업승계의도에 미치는 영향을 분석한 결과  $\beta$ 은 .137로 나타났다.  $P < .05$ 로 나타나 유의하였다. 따라서 가설6(H6) 신탁은 기업승계의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 채택되었다.

기업승계의도에 영향을 미치는 변인의 영향력은 후계자 역량, 경영자 역량, 세제, 신탁 순으로 나타났다.

### 4.3 논의

연구모형의 요인분석 및 신뢰성 분석을 위해 다음 <표8>에 나타난 바와 같이 주성분 분석과 Cronbach의 알파 값을 계산하였다. 요인분석에는 설문 문항에 나타난 조직지원인식, 일-가정 갈등, 일-가정 균형, 내재적 직무동기 등 각 요인당 주성분 분석이 높은 설문 문항을 추출하여 4개 요인 27개의 설문 문항을 사용하여 신뢰성 분석을 실시하였고 Cronbach의 알파 값을 통해 측정항목들은 모두 적합한 것으로 확인되었다. 타당성은 측정도구가 측정하고자 하는 개념의 특성을 측정하는 것으로 측정하려고 의도하였던 것을 어느 정도로 측정하고 있는가를 명확히 밝히기 위한 것이다.

요인분석은 변수들간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 개념끼리 묶어주는 방법으로 본 연구에서는 가능한 많은 정보를 최소의 요인으로 묶이게 하는 주성분 분석을 이용하였다.

<표8> 요인분석 및 신뢰성 분석

항목	변수	주성분분석	항목이 삭제된 경우의 Cronbach 알파	Cronbach 알파 (표준화)
POS	POS1	0.812	0.926	0.932
	POS2	0.883	0.918	
	POS3	0.834	0.922	
	POS4	0.846	0.917	
	POS5	0.860	0.919	
	POS6	0.825	0.918	
WFC	WFC1	0.800	0.870	0.890
	WFC2	0.771	0.873	
	WFC3	0.837	0.856	
	WFC4	0.810	0.866	
	WFC5	0.828	0.865	

WFB	WFB1	0.726	0.858	0.858
	WFB2	0.813	0.809	
	WFB3	0.807	0.793	
	WFB4	0.767	0.813	
IJM	IJM1	0.878	0.895	0.908
	IJM2	0.797	0.880	
	IJM3	0.836	0.869	
	IJM4	0.834	0.881	

요인분석을 통해 집중 타당성이 확인된 요인들 간의 판별타당성을 검정하기 위해 상관관계 분석을 실시하였는데 그 결과는 다음 <표9>와 같다. <표9>에 제시된 상관관계 분석결과에 의하면 요인들 간의 상관관계는 대체적으로 상관관계가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 요인들 간의 영향 관계에 따라 양(+) 또는 음(-)의 방향성을 보여주고 있는데 이는 연구가설에 제시된 요인들 간의 관계와도 대부분 일치하는 것으로 나타나 기준 타당도를 만족한다고 볼 수 있다. 또한, 상관계수가 0.8 미만이므로 판별 타당성도 충족된 것으로 확인되었다.<sup>6)</sup>

<표9> 상관관계 분석

변수	평균	표준화 편차	상관계수			
			POS	WEC	WEB	IJM
POS	2.864	0.974	1			
WEC	3.567	0.917	-0.258**	1		
WEB	2.843	0.864	0.301**	-0.427**	1	
IJM	3.282	1.039	0.322**	-0.287**	0.508**	1

(주) \*\* 상관관계가 0.01 수준에서 유의하다 (양측).

#### 4.4 가설 검정결과 및 해석

본 연구 모형에 기반한 연구가설 검정결과는 다음 <표10>과 같다.

<표10> 가설검증 결과

가설	Path	Estimate	S.E.	C.R.	P	Results
H1	POS → IJM	0.211	0.062	3.389	***	Supported
H2	POS → WFC	-0.256	0.055	-4.657	***	Supported
H3	WFC → IJM	-0.062	0.068	-0.908	0.364	Not Supported
H4	POS → WFB	0.339	0.056	6.054	***	Supported
H5	WFB → IJM	0.521	0.078	6.714	***	Supported

CFI=0.905, GFI=0.844, NFI= 0.872, IFI=0.906 (\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001)

6) Smith & Gardner(2007)의 연구에서는 가족친화적 제도 및 프로그램의 이용이 일→가정 갈등과 부정적인 상관관계를 갖지만, 가정→일 갈등은 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 그리고 Kossek & Ozeki(1998)의 메타분석 연구에서는 일→가정 갈등과 가정→일 갈등 모두 직무만족과 부정적인 상관관계가 있지만, 일→가정 갈등이 가정→일 갈등에 비해 상대적으로 직무만족에 대한 부정적인 효과가 더 높은 것으로 나타났다. Anderson et al.(2002)의 연구결과 역시 일→가정 갈등이 가정→일 갈등에 비해 및 이직의도와 관련이 높게 나타났다.

위 <표11>에서 보듯이 의료기관 종사자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 관계에 대한 유의성 여부를 살펴보면, POS → IJM(H1), POS → WFC(H2), POS → WFB(H4), WFB → IJM(H5)는 유의적인 영향력이 있는 것으로 확인되었고 WFC → IJM(H3)는 유의적인 영향력이 없는 것으로 분석되었다.

이에 대한 자세한 분석 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 가설 1의 검증결과 C.R.은 3.389로 조직지원인식은 내재적 직무동기에 유의적인 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 가설 2의 검증결과 C.R.은 -4.657로 조직지원인식은 일-가정 갈등에 유의적인 음(-)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 셋째, 가설 3의 검증결과 C.R.은 -0.908로 일-가정 갈등은 내재적 직무동기에 유의적인 영향력이 없는 것으로 확인되었다. 넷째, 가설 4의 검증결과 C.R.은 6.054로 조직지원인식은 일-가정 균형에 유의적인 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 다섯째, 가설 5의 검증결과 C.R.은 6.714로 일-가정 균형은 내재적 직무동기에 유의적인 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

Eisenberger, et al.(1990)은 조직지원인식을 사회적 교환을 기반으로 하여 조직이 조직구성원 개개인에 대한 관심을 가지고 몰입하는 정도와 상응하게 조직과의 교환관계에 있어서 균형을 유지하려 한다는 것이다. 즉, 근로자들이 그들의 신뢰와 부합되는 공식적 보상(임금인상, 승진) 또는 비공식적 보상(멘토링, 칭찬)을 조직으로부터 받게 되면 지각된 조직지원은 증가하게 될 것이고 이는 다시 종업원을 조직에 몰입하게 하여 작업참여와 자성성과에 긍정적인 효과를 나타내게 된다.

기업이 제공하는 일과 삶의 균형지원제도는 매우 다양하다. Galinsky, Friedman & Hernandez(1991)는 탄력근무제도, 보육돌봄제도, 경제적 지원제도, 휴가 및 휴직제도 등 7가지 유형으로 구분하였으며, Finley(2002)는 유연근무일정제도, 양육지원제도, 휴가제도의 3가지 유형으로 분류하였다. 또한, 한국여성개발원(2001)은 보육 및 간호 관련제도, 가족친화적인 근무제도, 휴가제도, 서비스제도의 4가지 유형으로 구분하였으며, 강우란 등(2006)은 근무형태 다양화(유연근무시간, 집중노동일제 등), 가족대상프로그램(노인부양지원, 보육지원 등), 개인신상지원(교육지원, 경력상담 등)의 3가지 유형으로 제시하였다. 일반적으로 일-가정 갈등의 증가는 이직의도의 증가 및 조직에서 제공하는 서비스 품질의 저하 등 부정적인 결과로 이어질 수 있다. 또한, 일과 가정에서 발생하는 갈등으로 인해 개인과 그 가족 구성원, 직장 동료, 직장상사 그리고 조직의 성과에 이르기까지 폭넓게 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(Allen et al., 2000; 이유덕, 송광선, 2009).

김대수(2013)의 연구에 의하면 조직지원인식은 직무만족을 높일 수 있으며 비생산적인 업무 행동을 낮게 할 수 있다고 보았다. 또한, 조직지원인식이 일과 가정에 미치는 영향 측면에서는 일과 가정이라는 이 둘 사이의 갈등에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 조직 구성원의 일과 가정 사이의 갈등을 감소시키면 조직 유효성을 극대화 할 수 있다고 보았다. 최근 입사하는 직원들의 경우에는 직장 선택 시 적성과 능력 발휘 기회, 체계적인 경력개발 등을 더욱 중요시하는 현상을 보인다. 이처럼 많은 입사 지원자들이 도전적이고 미래지향적인 특성을 가지고 있기 때문에 의료기관에서는 이러한 사회적 변화를 반영하여 인사관리가 이루어져야 할 것이다. 이와 더불어, 근무기간 동안 직무에 대한 다양한 만족감이 채워질 수 있도록 각 구성원이 자율적이고 주도적으로 아이디어를 내고 실행해 나갈 수 있는 조직문화가 필요할 것이며, 이를 위해서는 조직 구성원을 육성할 수 있는 체계적인 교육훈련 시스템을 구축하는 일도 지속해야 할 것이다.

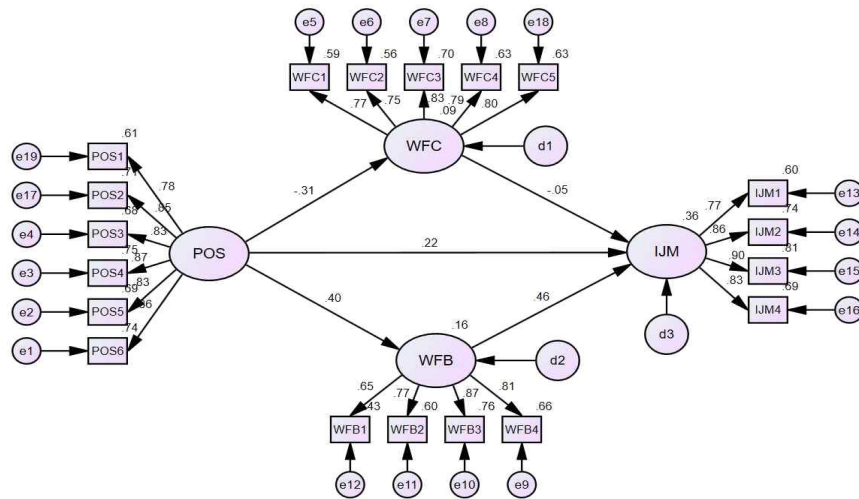
다음 <표11>은 일-가정 갈등 및 일-가정 균형 요인에 대한 매개효과를 나타낸다.

<표11> 총효과 분석 (표준화)

구분	POS	WFB	WFC	IJM
WFB	0.395	0.000	0.000	0.000
WFC	-0.305	0.000	0.000	0.000
IJM	0.417 (0.004)	0.462	-0.053	0.000

위 표에서 보듯이 'POS→IJM'의 유의확률이 0.004로 나타났는데 이 값은 유의수준  $p < 0.05$ 의 범위 내에 들어가므로 간접효과가 유의하다고 판단할 수 있다.

이상의 내용을 정리하면 다음 <그림2>로 요약되며 그림에 표시된 숫자는 잠재변수들에 대한 표준화 계수를 나타낸다. 이를 통해 집중타당성 및 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.



<그림2> 표준화 계수

## V. 결론

본 연구는 의료기관에 종사하는 근로자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 관계를 분석하고자 하였고, 이 과정에서 일-가정 갈등 및 일-가정 균형요인의 인과관계 효과에 대한 유의성 여부도 확인해보고자 하였다. 설문지를 통한 실증분석 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 의료기관 종사자들의 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 관계에 대한 유의성 여부를 살펴보면, POS → IJM(H1), POS → WFC(H2), POS → WFB(H4), WFB → IJM(H5)는 유의적인 영향력이 있는 것으로 확인되었고 WFC → IJM(H3)는 유의적인 영향력이 없는 것으로 분석되었다. 둘째, 간접효과 분석에 있어서 조직지원인식이 내재적 직무동기에 미치는 영향 관계에 대한 유의성 여부를 살펴보면 POS→IJM의 유의확률이 0.004로 나타났는데 이 값은 유의수준  $p < 0.05$ 의 범위 내에 들어가므로 간접효과가 유의하다고 판단할 수 있다.

본 연구의 실증결과, 의료기관 종사자들의 일-가정 간 갈등관리 및 균형을 통한 조직지원인식과 내재적 직무동기를 제고하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 의료기관 종사자들의 직무스트레스를 줄이기 위해서는 직무강도를 줄이고 능력에 적합한 업무량을 부여하며, 인력운영 및 업무효율성을 제고하기 위해 직무교육과 적재적소의 인력배치가 필요하다. 둘째, 직무만족의 향상을 위해서는 현 직무에 대한 성취감과 만족도를 높일 수 있도록 자율성, 다양성을 존중하고 공정한 인사평가와 복지향상에 따른 적절한 보수 및 승진체계의 확립이 필요하다. 셋째, 긍정적인 조직지원인식과 내재적 직무동기 향상을 위해서는 현 직장에 대한 애착심을 높일 수 있고 다양한 유인체제로 조직의 문제를 자신의 문제로 인식할 수 있도록 지원 및 제도적 장치를 마련하여 장기근속을 유도하여야 한다. 넷째, 의료기관 종사자들의 고객지향성 제고를 위해서는 병영경영의 제일의 가치로 고객에 초점을 두어야 하고, 조직의 노력과 자본 투입의 우선순위를 고객 만족을 위한 서비스 제공에 두어야 한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 설문지를 통한 표본 조사 과정에서 대표성이 충분히 확보될 수 있도록 전국의 의료기관 종사자들을 의료기관별로 분류하여 분석하면 더 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 생각된다. 둘째, 의료기관 종사자들이 속한 병원의 환경 불확실성이나 경쟁 정도에 따라 직장에서의 일과 개인적인 삶의 균형 지원제도에 대한 영향력이 종업원마다 미치는 정도가 다를 수 있으므로 이를 반영할 필요가 있다. 셋째, 조직지원인식은 조직문화와 조직형태 그리고 조직규모 및 업무특성, 근무연수, 근무유형 등에 따라 다르게 인식될 것이므로 이를 반영할 필요가 있다.

본 연구에서 한발 더 나아가 향후 연구 방향에 대한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 전국의 의료기관 종사자들을 지역별, 성별, 의료기관별, 학업별, 소득별 등으로 분류하여 확장된 분석을 실시하면 더 가치 있는 결과를 얻을 수 있을 뿐만 아니라 의료서비스 품질에 대한 평가도 가능할 것으로 사료된다. 둘째, 설문지 분석과 같은 한 가지 분석 방법에 의존함으로써 오는 오류를 방지하기 위하여 향후 연구에서는 연구 대상자들에 대한 심층면접과 같은 질적인 분석이 추가될 필요가 있다. 셋째, 연구 모형의 통계 분석 과정에서 신뢰성 및 타당성을 높이기 위해 연구 모형에 선정된 변수들을 세분화하여 기계학습 모형으로 분석하면 더 의미 있는 결과를 얻을 수 있을 것으로 생각된다. 넷째, 최근 정부의 의료기관 정책에 대한 변화와 글로벌 경영환경에 발맞추어 병원들의 조직구조, 직무설계, 조직지원 방식, 동기부여 접근방식, 인사고과의 평가 방법 등 다양한 신 인사관리 기법들을 설문지에 추가하여 분석하는 것이 필요하다. 또한 최근 및 가까운 미래의 의료 트렌드를 반영해서 분석하는 것도 중요하리라 사료된다.

## REFERENCE

- 강천국(2018). 병원 내부조직문화속성이 직무수행능력 및 직무만족에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 19(6), 484-492.
- 강희순,이은숙(2017). 기혼여성 간호사의 직장가정 갈등, 소진과 이직의도 간의 경로분석. *한국산학기술학회논문지*, 18(2), 206-217.
- 김경희(2017). 기혼여성간호사의 성차별의식, 직장-가정 갈등과 지원 및 이직의도와와의 관계. *디지털융복합연구* 15(7), 425-434.
- 김라운(2018). 외식기업 종사원의 일-가정 갈등, 가정-일 갈등, 일-가정 균형요인이 내재적 직무동기와 직무열의에 미치는 영향관계 분석 - 내재적 직무동기의 매개효과. *관광연구저널*, 제32(3), 241-256.
- 김승희,배상윤(2017). 병원행정직의 직무만족도와 관련된 융복합적 요인 분석. *디지털융복합연구*, 15(4), 365-375.
- 김진숙,윤재한,주운향(2019). 워라벨(Work - Life Balance)이 동기, 직무만족, 혁신행동에 미치는 영향. *창조와 혁신*, 12(2), 29-58.
- 김현근,안성익,이종완(2018). 역할과부하와 일-가정균형만족의 관계에서 가정 친화적 조직지원인식과 가정 친화적 상사지원인식의 조절효과. *인적자원관리연구*, 25(4), 19-40.
- 배상윤,김승희(2017). 병원행정직의 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 융복합적 영향 분석. *디지털융복합연구*, 15(7), 239-246.
- 신재열,박기찬(2018). 일-생활의 균형(WLB)과 조직유효성과의 관계에서 조직지원인식의 매개효과. *창조와 혁신*, 11(3), 51-85.
- 전보람,노운규(2018). 기혼 여성간호사의 직장-가정 갈등과 사회적 지지가 재직의도에 미치는 영향. *디지털융복합연구*, 16(10), 261-270.

- Frone, M. R. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick & L. E. Tetrick(Eds), *Handbook of occupational health psychology*, Washington, DC : American Psychological Association, 143-162.
- Glass, J. L., & Finley, A. (2002). Coverage and effectiveness of family responsive workplace policies. *Human Resources Management Review*, 12(3), 313-337.
- Hutchison, S., & Garstka, M. L. (1996). Sources of perceived organizational support : Goal setting and feedback1. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(15), 1351-1366.
- Liden, R. C., Sparrowe, R. T., & Wayne, S. J. (1997). Leader-member exchange theory : The past and potential for the future. *Research in personnel and human resources management*, 15, 47-120.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all : A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations : Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Wong, S., Siu, V., & Tsang, N. (1999). The impact of demographic factors on hong kong hotel employees' choice of job-related motivators. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 230-241.



# Effect of Organizational Support Perception on Intrinsic Job Motivation : Verification of the Causal Effects of Work-Family Conflict and Work-Family Balance

Yoo, Joon-soo<sup>1)</sup>

Kang, Chang-wan<sup>2)</sup>

## Abstract

This study aims to analyze the influence of organizational support perception of workers in medical institutions on intrinsic job motivation, and to check whether there is significance in the mediating effect of work-family conflict and work-family balance factors in this process.

The results of empirical analysis through the questionnaire are as follows.

First, it was confirmed that organizational support recognition had a significant positive effect on work-family balance as well as intrinsic job motivation, and work-family balance had a significant positive effect on intrinsic job motivation. Second, it was confirmed that organizational support recognition had a significant negative effect on work-family conflict, but work-family conflict had no significant influence on intrinsic job motivation. Third, in order to reduce job stress for medical institution workers, it is necessary to reduce job intensity, assign appropriate workload for ability. And in order to improve manpower operation and job efficiency, Job training and staffing in the right place are needed. Fourth, in order to improve positive organizational support perception and intrinsic job motivation, It is necessary to induce long-term service by providing support and institutional devices to increase attachment to the current job and recognize organizational problems as their own problems with various incentive systems.

The limitations of this study and future research directions are as follows.

First, it is believed that an expanded analysis of medical institution workers nationwide by region, gender, medical institution, academic, and income will not only provide more valuable results, but also evaluate the quality of medical services. Second, it is necessary to reflect the impact of the work-life balance support system on each employee depending on the environmental uncertainty or degree of competition in the hospital to which medical institution workers belong. Third, organizational support perception will be recognized differently depending on organizational culture and organizational type, and organizational size and work characteristics, working years, and work types, so it is necessary to reflect this. Fourth, it is necessary to analyze various new personnel management techniques such as hospital's organizational structure, job design, organizational support method, motivational approach, and personnel evaluation method in line with the recent change in the government's medical institution policy and the global business environment. It is also considered important to analyze by reflecting recent and near future medical trends.

**Keyword:** Organizational support perception, Work-Family Conflict, Work-Family Balance, Intrinsic Job Motivation

1)Major Author, C.E.O. of ShareValueCompany, genius0927@hanmail.net

2)Corresponding Author, Nexia Samduk, chkang@nexasamduk.kr

## 저 자 소 개

- 유준수(Yoo, Joon-soo)
- 에스브이씨 대표, 한림성심대학교 겸임조교수, 협성대학교 · 금강대학교 강사
- 농촌융복합산업 현장코칭 전문위원, 한국기술벤처재단 글로벌 기술사업화 전문위원  
<관심분야> : Bigdata, 4차산업 비즈니스 모델, 데이터 및 디지털 조세, 데이터 거래 중개 등

## 교 신 저 자 소 개

- 강창완(Kang, Chang-wan)
- 삼덕회계법인 공인회계사, 경영학 박사과정 수료
- 前 딜로이트 안진회계법인 재무자문본부 상무(Partner), 서울회생법원 조사위원  
<관심분야> : 기업구조조정, M&A