

의료기관 종사자의 직무만족 및 직무성과에 미치는 GWP(Great Work Place) 조직문화 영향 요인

황선진*, 김진경**†, 한우석***

*건양대학교 일반대학원, **건양대학교 병원경영학과, ***건양대학교 병원경영학과

〈Abstract〉

Influencing Factors of GWP(Great Work Place) Organizational Culture on Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Staff

Sunjin Hwang*, Jinkyung Kim**†, Woosok Han***

Doctoral Student, Graduate School, Konyang University,* *Dept. of Hospital Management, Konyang University,*
****Dept. of Hospital Management, Konyang University*

The purpose of this study is to analyze the impact of GWP (Great Work Place) organizational culture on job satisfaction and job performance in hospital. The GWP organizational culture was measured by components of trust (credibility, respect, fairness), pride, and fun. A research model were established and empirically tested based on the three variables: GWP organizational culture, job satisfaction, and job performance. A survey with 76 questions was conducted targeting employees at a general hospital located in a metropolitan city in Korea. The results were verified using the SPSS statistical program, and multiple regression analysis was used to analyze the relationships between the variables.

The study findings revealed that respect and pride, as components of GWP organizational culture, had a positive impact on job satisfaction, while trust and pride positively influenced job performance.

These results suggest that building a GWP organizational culture is crucial for generating better performance in hospital. Furthermore, the study provides practical implications, indicating that focusing on specific components of GWP organizational culture may be more effective in improving organizational performance.

key word : Great Work Place Organizational Culture, Job Satisfaction, Job Performance, Hospital Staff

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 필요성

업무 저몰입 시대, 조용한 퇴사 등 구성원의 조직에 대한 열성과 몰입을 끌어내는 것이 더욱 어려워지고 있고 [1][2], 조직을 떠나는 구성원이 늘어난다는 것을 보여주는 사회 현상들이 계속해서 나타나고 있다[3][4][5]. 입사

1년 차 신입사원 퇴사율은 증가하고 있으며, 심지어 일부 대기업에서조차 젊은 세대의 자발적 퇴사율은 높아지고 있다[6]. 여성 직장인의 퇴사율은 2022년과 2023년 급격히 증가하였고[7], 저연차 공무원의 퇴사율이 높아지는 현상도 보였다[8]. 의료기관에서도 신규간호사의 이직률이 해마다 증가하는 추세를 보인다[9]. 이처럼 여러 분야에서 퇴사율이 늘어나고 있으며, 재직 중인 조직 구성원들도 업무에 열성적으로 임하지 않고 있다는 것이 조용한

* 투고일자 : 2024년 8월 26일, 수정일자 : 2024년 9월 24일, 게재확정일자 : 2024년 9월 25일

† Corresponding author: 김진경, 042-600-8422, jkim@konyang.ac.kr

퇴사 등 사회적 현상으로 나타나고 있다. 이에 따라 조직은 안정적인 인적자원을 확보하기 어려워지고 채용과 직원 교육에 더 많은 자원을 사용해야 하기에, 조직행동을 긍정적으로 변화시켜 성과 향상을 위한 방안 마련의 필요성이 커지고 있다.

이러한 사회적 변화에 대응하기 위하여, 조직이 인적자원에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 중심으로 조직문화 차원에서 인적자원관리를 고민할 필요성이 늘어나고 있다. 조직문화개선은 경영성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미치며[10], 조직문화는 조직 구성원들의 조직행동을 변화시키는 중요한 요인이기 때문이다[11]. 특히 인적자원 영향요인을 포함하여 구성원들이 조직에 대한 열성과 몰입을 가질 수 있도록 변화시킬 수 있는 GWP(Great Work Place) 조직문화에 주목할 필요가 있다. GWP 조직문화는 일하기 좋은 직장의 3가지 요인으로 ‘상사와 부하 관계의 신뢰’, ‘자신의 업무에 대한 자부심’, ‘동료들 간 관계의 재미’를 포함한다. 또한, GWP 조직문화는 직원만족과 경영성과에 영향을 미치며[12], 조직 구성원들의 긍정적인 행동 변화를 이끌어 조직성과 개선 방안으로 도입되고 있다. 선행 연구는 GWP 조직문화가 직무만족과 직무성공에 미치는 영향을 증명하였으며, 서비스산업 유형에 따라 의료서비스산업이 포함된 사회서비스에서 GWP 요인별 중요도가 다르다는 결과를 보였다[12]. GWP를 도입한 병원에서 경영성과를 개선하고 이직률을 줄인 사례도 있다[13]. 또한, 의료기관에서 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구로 리더십의 스타일과 조직의 구조, 구성원, 관리의 기술이 정(+)의 영향이 있다는 연구가 있다[14]. 하지만, 의료기관 종사자를 대상으로 하여 GWP 조직문화 구성요소별 직무만족과 직무성공에 미치는 영향을 실증하는 연구는 부족한 상황이다.

이처럼 GWP 조직문화가 구성원 직무만족과 직무성공에 긍정적 영향을 줄 수 있다는 사례가 여러 산업 분야에서 제시되었다. 하지만, 인적자본 집약이 대표적인 특징이라고 할 수 있는 의료기관에서 GWP 조직문화 구성요소를 구분하여 직무만족, 직무성공과의 관계를 실증하는 연구는 부족한 상황이다. 의료기관은 과거부터 인력 확보와 운용에 관한 문제가 있었다. 의료기관의 주요 구성원의 이직률을 보면 의사 16%, 간호사 및 약사 20%로[15], 같은 기간(2018~2020) 일반 중소기업의 평균 이직률인 10%[16]에 비하면 확연히 높은 것을 볼 수 있다. 이와 같

은 이유로, 일반 기업보다는 의료기관에서 GWP 조직문화의 영향을 살펴볼 필요성이 더욱 크다고 할 수 있다. 또한, 의료기관이 제공하는 의료서비스의 특성은 GWP 조직문화를 적용하는 데에 적합하다고 할 수 있겠다. 의료서비스는 환자와 의료제공자 사이에 정보의 비대칭성이 존재하고, 이에 따라 환자는 구매하지 않았을 서비스를 구매하게 될 수 있다. 왜냐하면, 제공자에게는 이러한 비대칭성이 자신의 이득에 따라 이를 이용할 수 있는 유인으로 제공될 수 있기 때문이다[17]. 이러한 의료기관의 특성으로 인하여 조직 구성원 개개인은 조직에서 제공하는 의료서비스와 이를 통한 성과 창출에 비교적 큰 영향력을 갖는다고 생각된다. 이처럼 의료기관에서 제공하는 의료서비스에 구성원이 직접 개입하여 영향력을 갖기 때문에 구성원의 직무만족과 직무성공에 영향을 미칠 수 있는 GWP 조직문화에 대한 연구의 필요성이 크다고 할 수 있다.

보건의료산업 현황과 GWP 조직문화의 특성은 의료기관을 대상으로 GWP 조직문화를 연구하고자 하는 배경이 되었으며, 이 연구에서는 의료기관 종사자를 대상으로 GWP 조직문화의 영향을 실증분석 하고자 한다. 먼저 GWP 조직문화가 조직 구성원들의 직무만족과 직무성공에 영향을 미치는지 보고자 한다. 세부적으로는 GWP 조직문화의 구성요소를 신뢰, 자부심, 재미로 구분하며 신뢰는 다시 믿음과 존중, 공정성으로 구성하였고, 각각 직무만족과 직무성공에 영향을 미치는지 알아보고자 한다. 또한, 의료기관 종사자의 일반적 특성에 따른 GWP 조직문화, 직무만족, 직무성공의 차이를 확인하고자 한다.

이 연구는 의료기관 종사자를 대상으로 GWP 조직문화와 직무만족, 직무성공의 관계를 실증적으로 연구하기에 학술적으로 의미가 있을 것이다. 실무적으로는 연구결과를 바탕으로 조직문화 변화를 통해 내부 직원 만족과 업무몰입을 위한 방안의 초석을 마련할 수 있을 것이며, 궁극적으로 성과 향상을 위한 전략적 도구 개발에 활용될 수 있을 것이다. 여러 사회 변화 속에서 성과 향상을 위해 고민하는 의료기관 관련 이해당사자에게 의미 있는 기초 자료를 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구의 목적

이 연구를 통해 일개 지방 광역시 종합병원의 종사자를

대상으로 직무만족과 직무성공에 영향을 미치는 GWP 조직문화 요인을 파악하고자 한다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, GWP 조직문화, 직무만족, 직무성공의 현황을 파악한다.

둘째, GWP 조직문화, 직무만족, 직무성공 사이의 상관관계를 확인한다.

셋째, 직무만족에 영향을 미치는 일반적 특성, GWP 조직문화 요인을 분석하고, 직무성공에 영향을 미치는 일반적 특성, GWP 조직문화 요인을 분석한다.

II. 이론적 배경

1. GWP 조직문화

조직문화란 사전적 의미로 ‘집단에서 개인과 집단 사이에 협력하는 방식을 특정 짓는 가치, 규범, 신념, 행동 양식의 구성’이라 규정한다. 조직 구성원들이 공유하고 있는 가치관과 행동양식으로써 조직 구성원의 행동을 한 방향으로 이끌어 가는 경영 인프라이자 사람, 자본, 기술과 더불어 제4의 경영자원이라고 하였다[18]. Kim et. al.[19]은 조직문화의 유형에 따라 재무성공에 유의한 영향을 주며, Jung[14]은 종합병원 대상 연구에서 외적 부분에 투자보다는 내부 종사자의 조직문화 형성에 투자해야 조직성과 향상에 유용하다고 하였다[14].

기업경영에서 성과를 증진하는 방법으로 팀워크 증진이 있으며 구성원과 이해 당사자 간 협력을 위해 사회적 자본이 필요하게 되었고, 그 핵심 개념인 신뢰에 중점을 둔 GWP가 등장하였다[20]. GWP 조직문화의 GWP란 ‘Great Work Place’의 약자로 일하기 좋은 직장을 의미한다. 1981년 미국 로버트 레버링은 일하기 좋은 기업을 연구하기 시작하였고, 1984년 “The 100 Best Companies to Work for in America”라는 책을 발간하였으며, 추가적인 연구를 통해 1988년 “A great place to work: What makes some employers so good and most so bad”를 출간하며 훌륭한 일터(GWP)의 모델을 개발하였다[18].

우리나라 GWP는 엘텍신뢰경영연구소가 신뢰경영지수를 조사하여 “대한민국 훌륭한 일터 상”을 2002년도부

터 시상하면서 본격적으로 알려지게 되었고[18], Shin [21]은 조직성공을 변화시키는 중요한 요인으로 조직문화가 연구 가치가 있으며, 특히 GWP 조직문화는 기업의 궁극적인 목적인 성과에 기여한다는 사실로 인해 더욱 관심을 받고 있다고 하였다.

GWP 조직문화는 기업의 유연성과 혁신성을 고양하여 재무성공을 높이고[22], 구성원들의 직무동기, 정서적인 몰입, 직무에 대한 스트레스를 완화, 직무열의 향상 등에 직접적으로 긍정적인 영향을 나타내었다[22, 23]. GWP 조직문화는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미치며[19, 24], GWP 요인 중 자부심은 구성원이 조직을 이탈하고자 하는 의지를 저하할 수 있는 것으로 나타났다[25]. Shin & Ko[11]는 GWP 조직문화를 효과적으로 도입, 운영하기 위하여 각 요소를 구분하여 연구할 필요가 있으며, 공공기관에서 GWP 구성 요소별 직원만족 및 조직성과 사이에 정(+)의 관계를 분석하였다. Choi[20]는 구성원들의 인식을 바탕으로 GWP 조직문화가 만들어지기 때문에 구성원들이 조직을 바라보는 주관성의 차이를 보기 위해 하위요인(진실성, 개인존중, 공정성, 자부심, 재미)으로 나누어 분석한 결과 차이를 보였으며, 성장조직이라고 인식하는 경우에 진실성, 개인존중, 공정성, 자부심 요인에서 의무방어조직 및 구태조직이라고 인식하는 경우보다 점수가 높았고, 성장조직 및 구태조직이라고 인식하는 경우에 재미 요인에서 의무방어조직이라고 인식하는 경우보다 점수가 높았다. GWP 조직문화 요인을 신뢰, 자부심, 재미뿐만 아니라 처우와 조직비전, 자아실현을 추가하여 한국형 GWP 요인으로 분석한 연구에서는 신뢰, 자부심, 자아실현은 경영성공에 유의한 정(+)의 영향이 있었으며 재미, 처우, 조직비전은 유의하지 않은 것으로 나타났다[12].

2. 직무만족과 직무성공

직무만족(Job Satisfaction)이란 사전적 의미로 ‘근로자들이 자신의 일에 관하여 만족하는 정도’로써 종사자의 태도에 영향을 미치는데, 만족의 정도가 높은 근로자는 자신의 일에 긍정적인 태도를 지니고, 만족의 정도가 낮은 근로자는 자신의 일에 부정적인 태도를 지닌다[26]. 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 선행 연구를 살펴보면 내재적 근로가치관인 업무자부심, 조직관심, 활동선

호성은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다[27]. 의료기관 간호사의 직무만족은 일과 삶의 균형, 간호근무 환경, 간호조직문화의 관계지향적문화, 혁신지향적문화, 업무지향적문화와 양의 상관관계가 있으며, 직무만족도는 이직과 밀접한 관련이 있으므로 병원 근무 중 간호사의 직무만족을 향상 시키는 것이 중요하다고 하였다[28]. 종합병원 종사자의 직무만족은 리더십 스타일, 조직구조, 구성원, 관리기술과 정(+)의 관계를 보였다[14]. 또한, GWP 조직문화 하위요인으로 공정성이 포함되는데, 조직 공정성(절차공정성, 분배공정성)이 직무만족에 미치는 정(+)의 영향[29, 30, 31]을 분석한 선행 연구를 바탕으로 GWP 조직문화가 직무만족에 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

직무성과(Job Performance)는 사전적 의미로 '직무를 수행할 때 부과되는 의무와 책임을 다하는 정도'이다. 직무성과에 대하여 직무특성, 시스템, 공정성, 조직문화 등과 영향관계를 검증한 선행 연구에서 직무특성 동기는 직무만족을 통해 직무성과에 영향을 미쳤으며[32], 고성과 시스템이 직무만족을 매개하여 직무성과에 영향을 미치는 이중 매개효과가 유의하며[33], 절차적 공정성은 직무성과에 유의한 긍정적 영향을 나타냈고[30], 조직문화 개선과 서비스 접점은 경영성과에 유의한 긍정적 영향을 미쳤다[10]. Han et. al.[34]은 종합병원에서 조직문화 변화 노력이 조직성과에 미치는 영향을 검증하였다. 대학병원은 과업지향 문화일수록 개인 업무성과에, 혁신지향과 관계지향 문화일수록 조직성과에 긍정적인 영향을 보였고, 기업병원은 혁신지향과 위계지향 문화일수록 개인 업무성과에, 관계지향과 과업지향 문화일수록 조직성과에 긍정적인 영향을 나타내며 병원의 형태와 개인, 조직 성과에 따라 결과가 다를 수 있다는 것을 보였다[34].

Shin & Ko[11]는 신뢰, 자부심, 재미 등 GWP 조직문화 세부 요인이 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 분석하는 연구의 필요성을 주장하였다. 다양한 산업분야에서 GWP 조직문화와 직무만족, 직무성과의 직접적인 관계를 살펴본 선행 연구는 다음과 같다. GWP 조직문화가 직무만족에 미치는 영향은 광산 대기업 종사자를 대상으로 GWP 조직문화 요소 중 자부심과 재미 요인이 직무만족에 유의하게 긍정적 영향을[35], 유소년 스포츠센터 종사자를 대상으로 GWP 조직문화는 직무만족에 긍정적인 영향을 보였다[36]. 호텔기업 대상으로는 GWP 조직문화

중 자부심과 신뢰 요인이 직무만족에 유의한 영향을 보였다[37]. GWP 조직문화 요소와 경영성과의 관계를 검증한 Kim & Kim[12]은 신뢰, 자부심, 자아실현 요인이 경영성과에 유의한 긍정적인 영향이 있음을 증명했다[12]. Shin[21]은 산업별로 GWP 조직문화의 직무만족 및 직무성과에의 다른 영향을 분석하였는데, 제조업 GWP 조직문화가 직무만족에 그리고 직무만족이 직무성과에 유의한 긍정적 영향을 발견하였고, 금융업은 GWP 조직문화가 직무만족에서 유의미한 긍정적 영향, 직무성과에는 유의미한 부정적 영향, 직무만족은 직무성과에 유의미한 긍정적 영향을 검증하였고, 서비스업은 GWP 조직문화가 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을 보였으나 직무성과에는 유의한 영향이 없으며, 직무만족 또한 직무성과에 유의한 영향이 없는 것으로 분석하였다.

Ⅲ. 연구방법

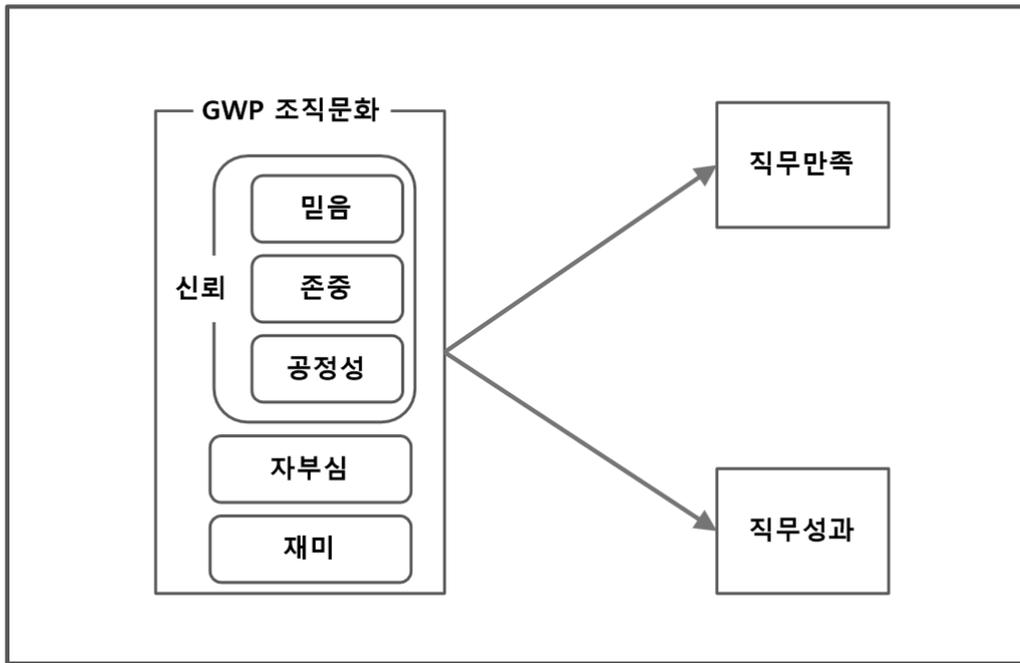
1. 연구모형

이 연구는 의료기관 종사자의 일반적인 특성과 GWP 조직문화가 직무만족, 직무성과에 미치는 영향을 미치는지 검증하는 서술적 단면 조사연구이다. 이를 위해 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

2. 설문지 개발과 변수의 조작적 정의

설문지는 총 76문항으로 GWP 조직문화 56문항, 직무만족 8문항, 직무성과 5문항, 일반적 특성 7문항으로 구성하였으며, 일반적 특성을 제외한 모든 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였다.

이 연구에서는 GWP 조직문화를 신뢰경영지수 항목구성에 따라 신뢰, 자부심, 재미로 구성하며, 그중 신뢰는 믿음, 존중, 공정성의 요소로 구성하여 정의하였다[38]. GWP 조직문화 측정을 위하여 레버링 신뢰경영지수(The Levering Trust Index)라는 로버트 레버링이 개발한 지수를 바탕으로 Shin[39] 및 Kim[38]이 한국어로 번역한 도구를 사용하였다. 범주별로 신뢰[믿음(14문항), 존중(13문항), 공정성(11문항)], 자부심(8문항), 재미(10문항)로 총 56문항으로 구성되어 있다. 믿음은 '경영진은 기관



<그림 1> 연구모형 (Research Model)

<표 1> 변수의 조작적 정의(Operational definition of a variable)

항목	조작적 정의	출처	문항수	
GWP 조직문화	믿음	커뮤니케이션 역량, 사업추진역량, 윤리경영에 대한 평가를 측정	Kim[38], Shin[39]	14
	존중	정신적 성장과 물리적 환경 지원, 참여, 보살핌에 대한 평가를 측정		13
	공정성	공정함, 공평함, 정당함에 대한 평가를 측정		11
	자부심	개인 직무, 조직의 성과 및 사회기여 등에 대한 자부심을 측정		8
	재미	동료 간의 친밀함, 호의, 공동체 의식을 측정		10
직무만족	객관적, 내재적 직무만족의 평가를 측정	Shin[21]	8	
직무성과	직무수행에서 결정적인 역할을 한 사건이나 효과적으로 수행한 행동의 결과를 측정	Shin[21]	5	

의 중요한 이슈나 변화사항을 잘 알려준다.’ ‘경영진은 조직의 기대사항을 명확히 제시한다.’ 등이 있다. 존중은 ‘업무수행에 필요한 사항을 제때 지원받고 있다.’ ‘경영진은 좋은 업무성과와 노력을 인정해 준다.’ 등, 공정성은 ‘우리 기관 사람들은 일하는 만큼 공정한 보상을 받는다.’ ‘나는 조직의 이익에 따른 성과급을 공정하게 받는다고 느낀다.’ 등의 문항으로 측정하였다. 자부심은 ‘나는 기관에 기여하고 있다고 느낀다.’, ‘나는 나의 업무에 대해 긍지를 갖고 있다.’ 등, 재미는 ‘우리 기관에서는 크고 작은 일들을 축하해주는 활동이 많다.’, ‘우리 기관 사람들은 서로 관심을

가지고 배려한다.’ 등의 문항으로 측정하였다.

직무만족은 Shin[21]의 설문도구를 사용하였으며, ‘나는 연봉에 대한 만족도가 높다.’ ‘나는 직무에 자부심이 많다.’ 등 총 8문항으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다.

직무성과를 측정하기 위해서 Shin[21]의 설문도구를 사용하였으며, ‘현 직장에서 나는 업무를 잘 수행하는 편이다.’ ‘현 직장에서 할당된 업무를 적절하게 완성하는 편이다.’ 등 총 5문항으로 점수가 높을수록 직무성과가 높음을 의미한다.

3. 자료수집 및 분석방법

이 연구는 지방 광역시에 위치한 종합병원에서 6개월 이상 근무한 종사자를 대상으로 2023년 10월 30일부터 11월 5일까지 7일간 온라인 설문을 실시하였다. 총 128부를 회수하였고 이 중 답변이 불성실하다고 판단되는 3부를 제외한 나머지 125부(97.7%)를 통계분석 자료로 사용하였다. 연구자료에 관한 사항은 건양대학교 생명윤리 위원회의 연구과제 승인을 받았다.(IRB File No. KYU 2023-09-016-001)

설문을 통하여 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)/WIN 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 대하여 빈도분석과 백분율, 평균, 표준편차를 산출해 그 수치를 분석하였으며, 대상자의 GWP 조직문화, 직무만족, 직무성과는 평균과 표준편차를 산출하여 그 수치를 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무성과의 차이는 독립표본 t-test, one-way ANOVA를 이용하여 분석하며, 사후검증은 Scheffé test를 이용하여 분석하였다. 변수 간의 상관관계는 Pearson Correlation Coefficient로 분석하였다. 일반적 특성과 GWP 조직문화의 직무만족 및 직무성과의 영향을 검정하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)으로 분석하고, 일반적 특성 중 경력 변수는 다중회귀분석에서 연속변수 처리하였다. 분석도구의 신뢰도는 Cronbach's α 를 이용하여 측정하였다. Cronbach's α 값은 GWP 조직문화 0.977, 직무만족 0.872, 직무성과 0.912로 신뢰성이 있는 것으로 확인하였다.

IV. 연구결과

1. 일반적 특성

연구는 설문을 통하여 수집된 자료를 바탕으로 진행되었다.

설문을 통하여 125개의 답변이 수집되었으며, 대상의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 항목별로 가장 높은 빈도를 보이는 특성은 여성, 30대, 대학교 졸업, 팀원, 1~5년 경력, 간호직, 정규직이다. 직무성과에 대한 차이를 보면, 고용형태에서 정규직이 계약직보다 직무성과에서 높은 값을

을 갖는 것으로 나타났다. 학력과 분야에서도 유의한 차이를 보였으나, 사후검정 결과 학력 중 대학원 졸업 이상이 대학교 졸업에 비하여 직무성과에서 높은 값을 갖는 것으로 나타났다.

2. GWP 조직문화, 직무만족, 직무성과의 특성 및 상관관계

전체 대상자의 GWP 조직문화, 직무만족, 직무성과에 대한 평균과 표준편차는 <표 3>과 같다. 리커트 5점 척도를 이용하여 점수가 5에 가까울수록 긍정적인 결과이며, 직무성과 문항이 3.92로 가장 높은 점수를 보였다. GWP 조직문화 하위 구분 중에서는 자부심 문항이 3.52로 가장 높은 점수를, 공정성 문항이 2.96으로 가장 낮은 점수를 보였다.

변수들 간 유의미한 상관관계로 직무성과는 GWP 조직문화 중 자부심 및 직무만족과 양의 상관관계를 나타내었으며, 직무만족은 GWP 조직문화 구성요소 모두와 양의 상관관계를 보였다. 구체적인 변수 간 상관관계는 아래 <표 4>와 같다.

3. GWP 조직문화가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향

직무만족에 영향을 미치는 변수들에 대한 설명력을 파악하기 위하여 2개의 모델에 의한 다중회귀분석 결과는 표 5와 같다. 일반적 특성에 따른 직무만족에 대한 유의미한 영향은 나타나지 않았다. GWP 조직문화 구성 항목 중 존중과 자부심이 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향이 있는 것으로 나타났으며, 존중의 t값은 2.692, 유의확률 0.008이며 자부심의 t값은 5.182, 유의확률 0.001로 나왔다. 모델2에 투입된 GWP 조직문화 변수가 모델의 설명력을 69.7% 높였다. Durbin-Watson 검정 결과 1.902로 잔차 간 자기상관 문제가 없으며, VIF 또한 존중, 자부심 순서대로 5.155, 2.761로 다중공선성 문제는 없는 것으로 검증되었다. 존중과 자부심은 직무만족에 정(+)의 영향을 주며, 존중과 자부심이 높아질수록 직무만족도 높아지게 되는 것을 의미한다.

직무성과에 영향을 미치는 변수들에 대한 설명력을 파악하기 위하여 2개의 모델에 의한 다중회귀분석 결과는

<표 2> 일반적 특성에 따른 직무성과에서의 차이
(Differences in job performance by general characteristics)(N=125)

Variables	Categories	M±SD	n(%)	Job performance		scheffe (P)
				M±SD	t/F(p)	
성별	남		24	19.2	3.88±0.60	-0.30(0.76)
	녀		101	80.8	3.93±0.61	
연령	20대		41	32.8	3.86±0.57	0.31(0.73)
	30대		52	41.6	3.92±0.67	
	40대 이상		32	25.6	3.98±0.54	
학력	전문대 졸업 이하 ^a		9	7.2	3.98±0.60	3.41(0.04)** b < c (0.038)
	대학교 졸업 ^b		89	71.2	3.83±0.58	
	대학원 졸업 이상 ^c		27	21.6	4.17±0.61	
직위	팀원		103	82.4	3.92±0.62	0.04(0.96)
	파트장		18	14.4	3.94±0.47	
	팀장이상		4	3.2	3.85±0.76	
경력	1-5년	8.86±6.68	56	44.8	3.80±0.54	1.31(0.27)
	6-10년		33	26.4	3.99±0.73	
	11-15년		12	9.6	4.15±0.42	
	16-20년		15	12.0	4.04±0.66	
	21-25년		9	7.2	3.82±0.44	
분야	행정		43	34.4	3.83±0.63	2.23(0.09)*
	간호		64	51.2	3.99±0.57	
	의료기사		12	9.6	4.08±0.54	
	기타		6	4.8	3.43±0.72	
형태	정규직		109	87.2	3.96±0.59	2.292(0.01)**
	계약직		16	12.8	3.60±0.61	

Abbreviations: M, mean;SD, standard deviation. *p<0.10;**p<0.05.

<표 3> GWP 조직문화, 직무만족, 직무성과의 특성
(Properties of GWP Organization culture, Job satisfaction, Job performance)

변수	문항 수	결과값 범위	평균	표준편차	
GWP 조직문화	믿음	14	1.6 ~ 5.0	3.02	0.69
	존중	13	1.0 ~ 5.0	3.13	0.75
	공정성	11	1.1 ~ 5.0	2.96	0.76
	자부심	8	1.1 ~ 5.0	3.52	0.69
	재미	10	1.1 ~ 5.0	3.14	0.73
직무만족	8	1.0 ~ 5.0	3.21	0.65	
직무성과	5	2.2 ~ 5.0	3.92	0.6	

표 6과 같다. 일반적 특성에서 연령의 50대 이상은 직무 성과에 긍정적인 영향을, 근무분야의 '기타' 부분이 행정, 간호, 의료기사 분야에 비해 직무성과에 부정적인 관계에 있다는 것을 보였다. 모델2에서 일반적 특성은 모델1과 같은 영향관계를 보였으며, GWP 조직문화 구성 항목 중 믿음, 자부심이 직무성과에 통계적으로 유의미한 정(+의 영향이 있는 것으로 나타났다. t값(유의확률)은 믿음

2.481(0.015), 자부심 4.608(0.001)으로 나왔다. 모델2에 투입된 GWP 조직문화변수가 모델의 설명력을 17.9% 높였다. Durbin-Watson 검정 결과 1.959로 잔차 간 자기상관 문제가 없으며, VIF 또한 연령 50대 이상, 근무분야, GWP 조직문화의 믿음, 자부심 순서대로 3.223, 2.069, 3.837, 2.761로 다중공선성 문제는 없는 것으로 검증되었다.

<표 4> GWP 조직문화, 직무만족, 직무성과의 상관관계
(Correlation matrix for GWP Organization culture, Job satisfaction, Job performance)

변수	GWP 조직문화					직무만족	직무성과
	믿음	존중	공정성	자부심	재미		
GWP 조직문화	믿음	1					
	존중	.802***	1				
	공정성	.789***	.809***	1			
	자부심	.555***	.703***	.592***	1		
	재미	.723***	.798***	.754***	.742***	1	
직무만족	.637***	.757***	.622***	.793***	.730***	1	
직무성과	.128	.073	.015	.343***	.113	.372***	1

*** p<0.001.

<표 5> 직무만족에 미치는 영향 요인
(Influencing factors on Job satisfaction)(N=125)

변수	Model1		Model2	
	β	(se)	β	(se)
성별(남)	-0.18	(0.17)	-0.07	(0.10)
연령(20대)				
30대	-0.13	(0.17)	-0.04	(0.10)
40대	-0.27	(0.27)	-0.02	(0.16)
50대 이상	0.08	(0.83)	0.04	(0.47)
학력(고등학교 졸업)				
전문대 졸업	0.37	(0.93)	0.05	(0.53)
대학교 졸업	0.61	(0.97)	0.07	(0.54)
대학원 졸업	0.69	(0.98)	0.17	(0.55)
직위(팀원)				
파트장	0.27	(0.26)	0.03	(0.15)
팀장	0.19	(0.43)	0.03	(0.25)
경력	-0.01	(0.002)	0.01	(0.001)
근무분야(행정)				
간호	0.03	(0.15)	0.05	(0.09)
의료기사	0.01	(0.23)	0.001	(0.13)
기타	-0.02	(0.38)	-0.08	(0.22)
근무형태(정규직)				
계약직	0.08	(0.21)	0.02	(0.12)
GWP 조직문화	믿음		0.12	(0.09)
	존중		0.31**	(0.10)
	공정성		-0.09	(0.09)
	자부심		0.43***	(0.08)
	재미		0.15	(0.09)
R ²	0.104		0.735	
Adj. R ²	-0.010		0.687	
F	0.913		15.341***	

Abbreviations: es, standard error. *p<0.10; **p<0.05; ***p<0.001.

<표 6> 직무성공에 미치는 영향 요인
(Influencing factors on Job Performance)(N=125)

변수	Model1		Model2	
	β	(se)	β	(se)
성별(남)	-0.09	(0.15)	-0.8	(0.14)
연령(20대)				
30대	0.06	(0.15)	0.09	(0.14)
40대	0.08	(0.24)	0.13	(0.23)
50대 이상	0.38**	(0.73)	0.33**	(0.66)
학력(고등학교 졸업)				
전문대 졸업	0.47	(0.82)	0.32	(0.74)
대학교 졸업	0.83	(0.85)	0.54	(0.77)
대학원 졸업	1.03	(0.86)	0.74	(0.77)
직위(팀원)				
파트장	-0.06	(0.23)	-0.06	(0.22)
팀장	-0.05	(0.38)	-0.06	(0.35)
경력	-0.08	(0.001)	-0.16	(0.001)
근무분야(행정)				
간호	0.12	(0.13)	0.13	(0.12)
의료기사	0.12	(0.21)	0.14	(0.19)
기타	-0.29**	(0.33)	-0.24**	(0.31)
근무형태(정규직)				
계약직	-0.12	(0.18)	-0.16	(0.17)
GWP 조직문화	믿음		0.37**	(0.13)
	존중		-0.33	(0.14)
	공정성		-0.16	(0.12)
	자부심		0.59***	(0.11)
	재미		-0.16	(0.13)
R ²	0.191		0.380	
Adj. R ²	0.088		0.267	
F	1.852**		3.381***	

Abbreviations: se, standard error. **p<0.05;***p<0.001.

V. 고찰 및 결론

실증분석 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, GWP 조직문화 요소 중 존중과 자부심은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 구성원들이 조직 내에서 존중과 자부심을 느낄 수 있는 문화를 조성할수록 구성원의 직무에 대한 만족도가 높아진다는 것을 알 수 있다. 앞선 조직문화에 대한 연구에서도 조직문화는 직무만족에 유의한 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 있었으며[40], 특히 수도권에 위치한 일반 기업 종사자를 대상으로 하는 연구에서 GWP 조직문화는 직무만족에 유의한 긍정적 영향을 주었다[41]. 연구

대상도 다양했는데, 청소년 스포츠센터 종사자를 대상으로 하는 선행 연구에서 GWP 조직문화가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났으며[37], 서비스업에서 GWP 조직문화가 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 사전 연구가 있다[11]. GWP 조직문화 자부심과 재미 요인이 직무만족에 유의한 긍정적 영향을 미친다는 앞선 연구 결과가 GWP 조직문화 요인별 결과가 다르게 나타남을 보였으며[35], GWP 조직문화(자부심, 신뢰)가 직무만족 인식에 유의한 영향을 미쳤다[37]. 이 연구에서 존중과 자부심이 유의한 영향을 주는 것과 일부 다른 결과를 보여 추가적인 연구의 필요와 가능성을 보였다.

둘째, GWP 조직문화 하위 요소 중 믿음, 자부심은 직

무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직에 믿음, 자부심을 느낄 수 있는 문화가 자리 잡을수록 구성원의 직무성과가 높아진다는 것을 알 수 있다. GWP 조직문화는 기업의 유연성 증대 및 혁신성을 촉진하여 재무성과를 향상하는데 기여하고 조직의 성과에 직·간접적인 영향을 미치며, 직원들의 직무동기 및 몰입 등에 긍정적인 영향을 나타냈고[23], 절차적 공정성이 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 연구가 있었다[30].

이 연구는 의료기관에서 GWP 조직문화를 구성 요소별로 구분하여 측정 및 연구하였다는 점에서 의의가 있다. Cho et al.[42]는 병원 종사자를 대상으로 직무만족도 요인을 구분하고 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향을 연구하였으며, Han et al.[34]는 병원 조직문화의 변화 노력과 개인 업무성과 및 조직성과 간의 인과관계를 확인하기 위한 연구를 수행하였다. 또한, Kim et al.[43]은 조직문화 증진 활동의 효과를 알아보기 위하여 활동 전후 조직문화를 측정하였으나 GWP 조직문화 자체만을 측정하는 연구였으며, 의료기관에서 GWP 조직문화의 세부 구성요소를 나누어 직무만족과 직무성과에 대한 영향을 실증적으로 검증하는 선행 연구는 제한적이다.

연구결과는 실무적으로도 유용한 의미가 있다. 의료기관 운영에 있어 직무만족과 직무성과를 높이기 위해 GWP 조직문화를 정착시키려는 노력이 필요하다는 것을 보이며, 앞선 연구를 통해 GWP 조직문화 정착을 위한 구체적인 사례를 찾아볼 수 있다. 개인적인 욕구를 충족시키고 직원존중경영을 위한 다양한 활동 사례로는 의자 마사지기 설치, 해외여행 포상, 동아리 활동 지원, CEO와의 1:1 이메일 대화 등이 있다[44]. 특히, 직무만족과 직무성과에 모두 유의미한 정(+)의 영향을 보였던 자부심과 관련하여 사회 공헌 활동, 해외 봉사 활동, 불우이웃돕기 모금 활동이 있다[38]. 이번 연구에서 GWP 조직문화 하위 구성요소 중 존중과 자부심은 직무만족에 유의한 영향(+)을, 믿음과 자부심은 직무성과에 유의한 영향(+)을 나타낸 만큼 조직문화 향상을 위한 실무적인 방안에 해당 요소를 집중적으로 생각해야 할 것이다.

연구진행하며 나타난 한계도 있었다. 먼저, 지방 광역시의 한 개 종합병원을 대상으로 연구하여 전체 의료기관에 일반화하기에는 한계가 있어 여러 의료기관에 걸쳐 연구를 시행할 필요가 있으며, 특정 시점에서 횡적 접근을 하였기에 시점의 변화에 따른 영향 관계를 검증할 수 없

다는 한계가 있다. GWP 조직문화가 변화한다고 추측되는 시점을 기준으로 이 연구의 결과와 비교 분석하여 종적 연구를 시행할 필요가 있다. 다음으로, GWP 조직문화 뿐만 아니라, 직무만족과 직무성과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들을 포함한 연구가 필요할 것으로 보인다. 일반적인 직장에서 근로계약서에 포함되는 임금과 근로시간 등의 요인이 있을 것이다.

Reference

- [1] Han KM. In the age of disengagement, leaders need to change. The Kyungsang Ilbo, 2023 Oct 13; Sect. 15
- [2] Kim HS. How to bridge the gap between 'quiet resignation' and 'quiet firing'. magazine hankyung, 2023 Feb 28
- [3] An JJ. The Era of 50% Turnover Rate in the First Year... There Were Many Opportunities for Improvement. Moneytoday, 2019 Dec 1
- [4] Lee SE. Mass Resignation of the MZ Generation, Even after the hard journey of graduating college and landing a job, one in four new employees ends up quitting. gyeongmaeil, 2023 Feb 15
- [5] Park JY, Lee SB. Can the MZ Generation and Hospitals Coexist? Dailymedi, 2022 Jan 19
- [6] An SJ. 'Why Are Even Major Corporations Being Left Behind Without Regret?'... Voluntary Resignation Rate Among People in Their 20s Hits 30%. Maeil Business Newspaper, 2023 Aug 1
- [7] Michele P, Emma C. Women @ Work 2023: A Global Outlook, Deloitte Global, 2023 July
- [8] Choi HR. "How Can I Live on This Money?..." 13,000 Low-Seniority Civil Servants Have Left. The Korea Economic Daily, 2023 July 21
- [9] Choi YS, Park JH, Yang JH, Kim JW: Study on the Actual Working Conditions of Nurses, the National Assembly member Choi YS research report:2021, Cited from Survey on the Current Status of Hospital Nursing Staff Deployment (2015~2020), hospital nurses association 2015~2020
- [10] Jung YJ. The Effect of Organizational Fairness,

- Organizational Culture Improvement, and Service Encounter on Hospital Management Performance. Korean journal of hospital management 2019;24(2):23-37
- [11] Shin HJ, Ko YH. The Effects of GWP Organization Culture on Need for Achievement, Job Satisfaction, and Job Performance. Management Information Systems review 2015;34(2):39-65
- [12] Kim YS, Kim HS. A Study on GWP Management and Performance in Accordance with the Type of Service Industry. Journal of Service Research and Studies 2015;5(2):51-70
- [13] Scripps Business Case 2011 FINAL. Great Place to Work Institute. 2011
- [14] Jung YJ. Influence of Internal Competency on the Job Satisfaction Based on General Hospital. International JOURNAL OF CONTENTS 2019;19(11):325-336
- [15] Kang DT, Park SK, Yang YS, Cho YL, Tae YH, Lee YJ. A Study on Analysis of 2022 National Medical Care Resources and Utilization Survey. National Health Insurance Service 2022
- [16] Survey on Actual State of SMEs [Internet]. Seoul: Ministry of SMEs and Startups; 2018~2020 [cited 2024 Aug 7]. Available from https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=142&tblId=DT_F40057A&conn_path=I3.
- [17] Jung YH, Park HY, Kwon SM, Lee KJ, Ko SJ. A study on the characteristics of health care markets and policy directions for the reform of health care system. Korea Institute for Health and Social Affairs 2004;7
- [18] HanmiPorsons. GWP Handbook. 2009
- [19] Kim HS, Kim HM, Baek SI. Exploring the Effects of Corporate Organizational Culture on Financial Performance: Using Text Analysis and Panel Data Approach. Information Systems Review 2024;26(1):269-288
- [20] Choi YS. The identification of employees' perception on corporate culture for the change of GWP. Seoul: The Graduate School Yonsei University;2011
- [21] Shin HJ. Study on the Effects of GWP(Great Work Place) Organization Culture on Job Performance and Organizational Behavior[dis-sertation]. Seoul: Seoul School of Integrated Sciences & Technologies;2015
- [22] Kim HJ. Trust and Organizational Commitment. Journal of Korean Association for Public Administration. 1999;33(2):19-35
- [23] Yun SM, Kwon SJ. The Influence of GWP Organization Culture of Korea Public Enterprise on Job Stress and Job Engagement: Mediation Effect of Affective Commitment. Journal of Corporate Education and Talent Research 2017;19(1):23-51
- [24] Lim DI, Han SH. The Effects of GWP Organizational Culture on Organizational Commitment: Focused on the Moderating Effect of Job Insecurity and Organizational Trust. The Journal of Humanities and Social Sciences 21 2017;8(2):535-556
- [25] Ju HY, Jang BJ, Wang TK. A Study on the Sustainable Development of Public Organizations: The Empirical Analysis on the Relationship between GWP and Turnover Intention. Korean Journal of Local Government & Administration 2018;32(4):61-78
- [26] job satisfaction [internet]. Seoul: National Institute of Korean Language; 2016 [cited 2024 Aug 8]. Available from https://opendict.korean.go.kr/dictionary/view?sense_no=1010403&viewType=confirm.
- [27] Lee YK, Jung SH. An Empirical Study of the Impact of Work Value on Job Satisfaction and Organizational Commitment. Korean Journal of Public Administration 2002;43(1):71-98
- [28] Seo YJ, Y M. Comparative Study on Work-Life Balance, Nursing Work Environment, Nursing Organizational Culture, and Job Satisfaction before Turnover among Nurses Leaving Hospital: Current Clinical Nurses versus Non-clinical Nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration 2023;29(4):385-396

- [29] Lee GB. A Study On the Effects of Organizational Justice on Organizational Commitment and Job Satisfaction: Focusing on the Moderating Effects of Occupation. Seoul: The Graduate School Seoul National University;2020
- [30] Kim MK. Analysis of Impacts of Organizational Justice on Job Satisfaction and Job Performance: Focusing on the Role of Parameters Organizational Support. Korea local administration review 2022;36(2):51-78
- [31] Yoon BS, Lee YA, Lee HJ. The Effects of Justice Perception with regard to Performance Pay System on Job Satisfaction and Organizational Commitment: With Focus on the Police Officials' Perceptions. The Journal of Korean Policy Studies 2010;10(3):219-238
- [32] Lee JH. The Effects of Police Officers' Job Characteristics and Public Service Motivation on Job Performance: Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. Journal of Korean Public Police and Security Studies 2023;20(2):231-254
- [33] Lee C, Lee JE, Choi HJ, Cho HI, Min TH. Effects of perceived High-Performance Work Systems on Job Performance among Vocational Training Center Employees: The Double mediating effects of Performance Appraisal Acceptance and Job Satisfaction. Journal of Agricultural Education and Human Resource Development 2024;56(1):55-77
- [34] Han YJ, Roh KC, Lee HY. The Study on Influence of General Hospital's Effects of Changing Organization Culture to Individual and Organizational Work Performance 2015;20(2): 167-194
- [35] Kim J, Kim D, Surenkhorol B. A Study on the Influence of the Awareness of the GWP Movement on Job Satisfaction and the Moderating Effect of Employment Instability: Focused on a Case of Erdenet Mining Corporation in Mongolian. Korean Journal of Business Administration 2017;30(5):765-785
- [36] Kim S, Han J, Kim D. The Relationships among GWP Organization Culture, Job Satisfaction and Positive Psychological Capital of the Youth Sports Center Employee: A Moderating effect of the Types of Employment. Korean Journal of Sport Management 2020;25(1):91-106
- [37] Lee SH, Sun JG. A study on the structural relationships among GWP organizational culture, organizational commitment, job satisfaction, and organizational organizational loyalty in a hotel company. International Journal of Tourism and Hospitality Research 2017;31(12):163-176
- [38] Kim HD. Study on Organization culture of trust through GWP(Great Work Place) [dissertation]. Gyeongju: Graduate School of Management Dongguk University;2016
- [39] Shin JE. A Study on Trust Among Employees Within Corporate Organizations [dissertation]. Seoul: Korea University;2014
- [40] Park TS, Moon NR, Kim SD. The relationship between job recognition, organizational culture, and job satisfaction: The moderating effect of job position using multiple group analysis. Korean Association for Organizational Studies 2023; 20(1):1-28
- [41] Kim TH. The Influence of GWP Organizational Culture Characteristics on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Performance [dissertation]. Seoul: Kwang woon University graduate school of business administration;2018
- [42] Cho K, Lee H, Chung S. Job Satisfaction and Performance for the Employees in National University Hospital. Korean Journal of Hospital Management 1999;4(1):190-207
- [43] Kim Y, Lee J, Kim D, Kim B, Lee S, Park H, et al. Promoting a nursing organizational culture for Great Workplace(GWP): a Korean experience. Perspectives in Nursing Science 2004;6(1): 21-37
- [44] Lee SW, Park SH. A Case Study on the Great Work Place in the Public Sector. Korean Public Personnel Administration Review 2010;9(2): 89-111