

석사학위논문

의료기관 구성원의 조직문화가
조직유효성과 경영성과에 미치는 영향

2019년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

석 사 학 위 논 문
지도교수 전우소

의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향

The Effect of Organizational Culture of Medical
Institutions member on the Organizational
Effectiveness and Management Performance

2018년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

석사학위논문
지도교수 전우소

의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향

The Effect of Organizational Culture of Medical
Institutions member on the Organizational
Effectiveness and Management Performance

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12 월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

최은옥의 컨설팅학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

본 연구는 의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향에 관하여 서울·경기지역 의료기관 구성원을 대상으로 검증하고자 하였다. 독립변수는 조직문화(집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화)로, 매개변수는 조직유효성(직무만족, 조직몰입)을, 종속변수는 경영성과(재무성과, 비재무성과)를 재정의하여 실증분석 하였다. 실증분석 결과, 조직문화는 조직유효성에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 상세한 가설검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 집단문화, 위계문화는 직무만족에 유의한 정(+)의 영향으로 나타났다. 둘째, 집단문화, 발전문화는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 또한 조직문화는 경영성과에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 상세한 가설검증 결과는 다음과 같다. 첫째, 조직문화와 경영성과 간에 관계에서는 발전문화, 합리문화는 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 둘째, 집단문화, 발전문화는 비재무성

과에 유의한 정(+)의 영향으로 나타났다. 한편, 조직유효성과 경영성과 간의 관계에서는 조직몰입만 유일하게 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 본 연구에서는 조직문화와 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성의 매개분석을 통한 경로계수가 유의한지 알아보았다. 그 상세 검증결과를 살펴보면, 집단문화와 위계문화가 비재무성과 경로에서 간접효과가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내의료환경과 관련된 최근의 동향을 고려해볼 때, 의료기관 조직도 앞으로는 환경 변화에 대응하기 위한 차별적 대응력을 키우고, 조직 구성원들의 업무 효율을 강화하기 위하여 효과적이고 효율적으로 조직을 운영 및 관리하고 유지보수 할 필요가 점차 증대되고 있다. 이러한 책무가 과거에는 선택이었는지는 몰라도 앞으로는 필수적인 요소가 되고 있는 것이 최근의 추세이다. 따라서 의료기관은 생존을 위한 변화가 절실한 상황이며, 이를 위해서는 의료기관 구성원 모두가 만족하는 조직을 만들고 나아가 고객에게까지 그 만족감이 전달되는 조직문화를 형성해야 하며, 이와 같은 목적이 달성된다면, 차별화된 경쟁력을 제고 할 수 있을 것이다.

주요어 : 조직문화, 조직유효성, 경영성과, 직무만족, 조직몰입

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경	1
1.2 연구의 목적	3
II. 이론적 배경	4
2.1 의료기관의 특성	4
2.1.1 의료기관의 목적	4
2.1.2 의료기관의 구성원	4
2.1.3 의료기관의 조직	5
2.1.4 의료기관의 업무	6
2.2 조직문화	7
2.2.1 조직문화의 개념	7
2.2.2 조직문화의 유형	10
2.2.2.1 집단문화	12
2.2.2.2 위계문화	13
2.2.2.3 발전문화	13
2.2.2.4 합리문화	14
2.3 조직유효성	15
2.3.1 조직유효성의 개념	15
2.3.2 조직유효성의 유형	17
2.3.2.1 직무만족	17
2.3.2.2 조직몰입	20
2.4 경영성과	23
2.4.1 경영성과의 개념	23

2.4.2 경영성과의 유형	24
2.4.2.1 재무성과	24
2.4.2.2 비재무성과	24
2.5 선행연구	26
 III. 연구 방법	 28
3.1 연구모형	28
3.2 연구가설 설정	29
3.2.1 조직문화와 조직유효성과 간의 관계	29
3.2.2 조직문화와 경영성과 간의 관계	30
3.2.3 조직유효성과 경영성과 간의 관계	31
3.2.4 조직문화와 경영성과 간의 관계에서 조직유효성 사이의 매개효과	32
3.3 변수의 조작적 정의 및 측정	34
3.3.1 변수의 조작적 정의 및 측정	34
3.3.2 설문지 구성	36
3.4 자료 수집 및 분석	37
3.4.1 자료 수집	37
3.4.2 자료 분석	37
 IV. 연구 결과	 38
4.1 기초통계분석	38
4.1.1 표본의 일반적 특성	38
4.1.2 기술통계량분석	40

4.1.3 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석	41
4.1.4 확인적 요인분석	43
4.2 측정모형 분석	49
4.2.1 측정모형 분석	49
4.3 연구모형 분석	52
4.3.1 연구모형 적합도 분석	52
4.3.2 가설 검증	53
4.3.3 매개효과 분석	56
4.3.4 가설 검증 결과 요약	57
 V. 결 론	 62
5.1 연구의 결론	62
5.2 연구의 시사점	64
5.3 연구의 한계점	65
 참 고 문 헌	 66
 부 록	 75
 ABSTRACT	 79

표 목 차

[표 2-1] 조직문화의 다양한 개념정의	9
[표 2-2] 조직문화의 유형	11
[표 2-3] 경쟁가치모형을 적용한 조직문화의 특징	14
[표 2-4] 조직유효성에 대한 정의	17
[표 2-5] 직무만족에 대한 정의	19
[표 2-6] 조직몰입에 대한 정의	22
[표 2-7] 조직의 경영성과 평가를 위한 지표	25
[표 2-8] 선행연구 결과	26
[표 3-1] 변수의 조작적 정의	34
[표 3-2] 설문지 구성	36
[표 4-1] 표본 특성	39
[표 4-2] 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과	40
[표 4-3] 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석	42
[표 4-4] 적합도 판단 기준	43
[표 4-5] 조직문화 확인적 요인분석	44
[표 4-6] 조직문화 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)	45
[표 4-7] 조직유효성 확인적 요인분석	45
[표 4-8] 조직유효성 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)	46
[표 4-9] 경영성과 확인적 요인분석	47
[표 4-10] 경영성과 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)	47
[표 4-11] 확인적 요인분석 결과 요약(최초, 최종)	48
[표 4-12] 측정모형 적합도 판단 기준	49
[표 4-13] 측정모형 분석 결과(최종)	50
[표 4-14] 구성개념간의 판별타당성 분석 결과	51
[표 4-15] 연구모형 적합도 분석 결과	52
[표 4-16] 경로분석을 통한 가설검정 결과	53
[표 4-17] 매개효과 분석 결과	56
[표 4-18] 가설검증에 대한 결과	57

그림 목 차

[그림 2-1] Quinn & Kimberly의 조직문화 경쟁가치모형	12
[그림 3-1] 연구의 프레임워크	28
[그림 4-1] 연구모형	52
[그림 4-2] 연구모형에 대한 검증 결과	58

I. 서 론

1.1 연구의 배경

최근 의료기관 운영의 중심이 의료서비스를 이용하는 고객에 의해 형성되고 고객의 의료지식 수준이 높아지면서 고객의 욕구가 증가하고 고객이 의료기관을 선택하고 평가할 수 있는 고객중심, 고객만족, 경영 중심으로 변화하고 있다.

의료기관 조직은 다른 어느 조직보다도 기술적, 전문적 개별성이 뚜렷하여 다양성과 이질성이 높고, 업무의 특성상 구성원 간에 상호연관성이 많은 조직이다. 대부분 의료기관은 여전히 수직으로 분화된 관료제 내지는 기능식 구조 형태를 취하고 있다. 수직에서 수평으로 조정과 통합을 추구하기가 어려운 조직이라고 할 수 있다.

의료기관의 세분화된 전문 인력과 노동집약적인 특성으로 구성되어 있는 조직으로 구성원의 조직문화 형성과 변화가 중요할 뿐 아니라 의료기관 구성원 모두가 만족하는 조직을 만들고 나아가 고객에게까지 그 만족감이 전달되는 조직문화가 형성 된다면 경쟁력 제고를 할 수 있을 것이다.

이렇게 조직문화에 대한 연구와 관심이 집중되는 이유는 조직의 목표달성과 효율성을 제고하기 위해서는 조직문화를 이해하고 발전시켜야 할 필요성이 대두되었기 때문이다(박경철, 2014). 어느 의료기관이든 조직문화의 영향력이 기관의 한 원천으로 조직유효성을 증진시키는 주요 요인으로 조직의 목표달성이나 조직 구성원의 신뢰 형성 및 행동과 태도에 많은 영향이 미친다. 조직생활을 하는 개개인은 각자의 고유한 가치나 성격을 가지고 있다. 조직생활은 이와 유사하게 조직 나름으로의 공유된 가치와 특성을 가지고 있는데, 이것이 바로 조직문화이다(김태성, 2014).

국내 의료기관의 병원 운영 전략이나 경영방침이 그 병원의 가치가 아주 높고 향상 될 수 있더라도 바람직한 조직문화가 형성되어 있지 않으면 지속적인 성장을 하기가 어렵다(김소형, 2018). 왜냐하면 변화하는 환경과 끊임없이 외부로부터의 자극과 내부 구성원들의 다양성이 증가 되어가는 상

황에서 조직 구성원들의 단결성과 열정적인 에너지를 중심으로 나아가 지속
적인 성과를 창출하도록 하는 것이 가장 합리적이다.

이러한 조직문화를 연구하는 목적은 조직 구성원들의 공유된 가치를 파악
하고 이러한 가치를 근거로 변화하는 환경에 적극적으로 대처하여 궁극으로
는 조직의 유효성을 높이기 위함이다(이정주, 2006). 조직 구성원의 행동을
변화시키기 위해 조직문화를 변화시켜야 함을 강조하는데, 이는 조직문화가
조직 구성원의 태도와 행동에 직·간접적으로 영향을 미치는 제약요인이기 때
문이다(서인석·윤우제·권기현, 2011). 즉, 조직문화는 조직상에 규범하게 영향
을 주는 선행요인이 된다. 그러나 조직문화가 이처럼 조직유효성 조직성공의
필수조건으로 인식되고 있고, 바람직한 조직문화 구축을 한 다양한 시도와 노
력에도 불구하고, 안타깝게도 많은 기업들이 자사 고유의 경쟁력 있는 조직문
화를 구축하지 못하고 있는 실정이다(김태성, 2014).

1.2 연구의 목적

본 연구에서는 의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는지 알아보는데 목적이 있다. 조직문화에 대한 선행연구로는 많은 학자를 비롯하여 많은 연구자들이 연구를 하고 현재도 각 산업을 중심으로 많은 연구가 이루어지는 상황이다. 그만큼 조직문화에 대한 연구는 질적 연구도 중요하지만 양적 연구를 통하여 실증분석을 하고자 함이다. 선행연구를 살펴보면 경영성과에 미치는 영향요인에 관한 연구로 주로 재무제표에 근거한 재무실적이나 환자진료실적의 경영성과를 평가하는데 그치고 있었다. 본 연구에서는 재무적인 성과와 조직의 장기적 발전을 도모할 수 있는 비재무적 성과가 조직문화와 조직유효성과의 영향 관계에 대하여 종합적으로 연구하고자 한다(백승준, 2014).

이에 본 연구에서는 의료기관 구성원을 대상으로 조직문화가 높으면 높을수록 조직유효성과 경영성과에도 높게 나타나는지 알아보고 선행연구와 비교하여 연구 대상을 달리 적용 했을 때 차별성은 있을지에 대하여 분석하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 의료기관의 특성

2.1.1 의료기관의 목적

의료기관의 목적은 개별적인 환자에게 개인적인 서비스와 치료 및 간호를 제공하는 것이다. 의료기관 조직의 생산과 목표의 경제적 가치가 사회적이고 인도주의적인 가치를 따라야 하고, 다른 기업과 비교하여 의료기관은 그를 둘러싸고 있는 사회에 대하여 보다 많이 직접적으로 종속되어 있고, 그 활동은 소비자나 잠재적 소비자의 요구와 수요에 맞게 조정된다(최낙준, 2002).

의료기관의 사회적 역할과 경영목적을 조직 구성원의 노력과 자원의 조직화를 통해 효과적으로 달성하는데 있으며, 조직화 과정을 통해서 조직의 효과에 대하여 최대화하고, 다양한 이해 관계자 집단의 요구를 긍정적으로 수용하는 것이다(강창렬 외, 2006).

2.1.2 의료기관의 구성원

의료기관에서 일하는 주요 구성원은 의사와 간호사 등 전문가들이다. 의료기관의 많은 직종과 직급의 의료 인력으로 구성 되어 있으며, 간호 인력을 포함하여 여성인력의 비중이 비교적 높은 편이다. 보통 3분의 2 정도의 여성인력으로 구성 되어 있으며 여러 종류 면허와 자격을 가진 구성원들이 대부분 이어서 조직 내에서는 여러 경영관리상의 문제가 일어나고 있다.

또한 의료기관에서 업무나 구성원에 대한 통제는 비교적 적으며, 특별히 의료인과 환자에 대한 직접적인 통제는 대부분 없는 것으로 특성을 갖는다.

의료기관 활동에 대한 수요는 응급이거나 늦출 수 없는 속성을 가진다. 그것은 일반적인 기능과 윤리적인 책임이라는 두 가지 커다란 짐을 조직과 구성원들에게 적용시킨다(최낙준, 2002).

의료기관 조직은 구성원간의 책임과 의무의 경계를 명확히 하는데 많은 관심을 가지고 있으며 애매함이나 실수에 대하여 관용을 베풀지 않는 특성이 있다(강창렬 외, 2006).

2.1.3 의료기관의 조직

의료기관 조직은 고도로 분화되고 전문화되어 있는 조직인 동시에 업무의 특성상 구성원 간에 상호연관성이 많고 수직적인 규칙에 의존하는 관료적이고, 권위적인 조직으로 관습적인 분류체계와 합리적이고 비인격적인 규칙에 의존하고 있다.

의료기관 조직에서 중요한 것은 고도로 전문화되어 있으며 특화되어 있는 조직이어서 동기를 비롯한 활동, 자율 등에 대하여 내부 구성원들의 능동적이고 비공식적인 적응이 없이는 효율적인 기능을 할 수 없다. 이와 같이 일반조직과 달리 매우 복잡하고 다양하게 인간 중심으로 업무가 수행된다. 또한 사용하는 의료기술이 불확정적이며, 의료인과 환자간의 관계에 있어 상호 협력적이어야 하는 구조를 가지고 있다. 의료기관은 전문성의 역할이 매우 강하며, 효율과 효과 측정 기준의 신빙성과 타당성이 부족한 것이 특징이다(강창렬 외, 2006).

의료기관 조직이 일반기업 조직과 다른 특성을 가지고 있다고 보고 있다. 첫째, 병원의 목적은 다양하게 형성된 조직이다. 둘째, 전문적 진료과정을 거쳐 서비스를 생산하는 조직이다. 셋째, 노동집약적이고 자본집약적인 조직이다. 넷째, 생산된 서비스의 품질 관리가 어려운 특징이 있다. 이렇듯 의료기관 조직은 일반기업과 다른 특성을 가지고 있으나 의료기관 조직 역시 타 산업과 마찬가지로 조직 간의 경쟁력 심화, 인력의 과다 배출, 과다 투자 등으로 많은 어려움을 겪고 있음으로 각각의 조직에 나름대로의 문화가 존재하고 그것이 조직 내 구성원들의 가치체계와 행동 유형에 직·간접적으로 영향을 주고 있다(정상환, 2015).

의료기관 조직도 이제는 환경 변화에 대응하기 위한 대응력을 키우고, 조직 구성원들의 업무 효율을 높이기 위하여 조직 운영을 관리하고 유지보수

할 필요가 있는 것이다(정상환, 2015).

2.1.4 의료기관의 업무

의료기관의 업무는 일의 특징과 업무의 양은 매우 다양하며 유동적이고 비교적 표준화하기가 어렵다. 의료기관의 시스템은 기계적 시스템이 아니라 인간적 시스템이기 때문에 대량생산이나 일관된 작업 또는 자동화된 기능을 도입하기가 어렵다(최낙준, 2002). 또한 환자의 치료라는 특수성 때문에 책임을 정확히 규정할 필요가 있으나, 오히려 진료는 대부분의 활동을 통합하여 하나의 결과적인 서비스로 나타나기 때문에 책임의 한계를 설정하기 어렵다(염헌섭, 2015). 의료기관의 최종 생산품이 인간이기 때문에 소비자들은 생산과정에 적극적으로 참여하여 일에 대한 통제가 매우 심한 편이다(강창렬 외, 2006).

2.2 조직문화

기업에서의 경영혁신과 변혁은 기업경쟁력에 중점을 두고 있고, 기업경쟁력의 원천은 바로 사람이다. 기업의 경영혁신을 성공적으로 수행하기 위해서는 조직원들의 신념이나 가치관, 규범, 관행 등이 경영전략의 목적이나 경영이념과 일치해야 하며, 기업의 구성원들이 공유하고 있는 조직문화를 정확히 파악해야 한다(김성연, 2014). 이는 조직문화가 개인의 직장생활에 의미와 목적을 부여하고 행동을 결정하는 주요한 요소가 됨으로써 강하든, 약하든 혹은 긍정적이든, 부정적이든 조직 전체에 영향을 미치기 때문이다(정선훈, 2011). 이러한 문화는 구성원의 행동과 사고는 물론 경영성과에도 영향을 주는 요소로 작용한다. 따라서 본 연구는 조직문화의 개념에 대하여 확인 해 보고, 선행연구 고찰을 통하여 조직문화의 유형을 파악하고자 한다.

2.2.1 조직문화의 개념

인간은 태어나면서부터 자신이 위치한 사회의 테두리 안에서 생활하며, 그 사회가 제시하는 가치나 도덕, 규범 등을 습득하며 살아간다. 인간이 살고 있는 사회에서는 어떤 형태로든 문화가 형성되기 마련이며, 인간이 생활하면서 단체를 이루고 구성원들이 모여 조직을 만들면 그 조직만의 고유한 가치와 신념, 사고체계가 유기적인 복합체의 형태로 하나의 문화를 이루게 된다(홍병숙·정선훈·이은진, 2010). 조직문화는 조직 내에서 각 구성원들이 함께 공유하는 문화라고 할 수 있으며, 조직문화를 전통, 이념, 신념, 의식, 언어, 상징 등 조직의 총체적 개념이 원천이라고 하면서 최초로 ‘조직문화’라는 용어를 사용하였다(Pettigrew, 1979). 조직문화란 조직의 전통과 분위기로써 조직의 가치관, 신조 및 행동패턴을 규정하는 기준이라고 하였고(Ouchi, 1981), 또 다른 연구자는 조직의 규범, 관계, 의식 등에 의해 명시되는 조직원들의 집합적 의사로서 조직원들을 함께 결합시켜주는 공유된 가치와 행동이라 하였다. 다른 관점에 조직문화를 가치, 영웅, 의식, 절차 및 의사소통으로 보면서 조직 구성원들이 자부심을 갖고 열심히 일하도록 하는 원동력이 된다고 하였으며, 구성

원 개개인을 전체로 통합시키는 조직의 근본 가정과 신념, 가치관을 조직문화라고 정의하였다(Jones, 1983). 조직이 함께 공유하는 규범적 또는 사회적 접착제로, 가치 혹은 신념과 사회적 이상을 조직 구성원들이 함께 공유하는 것으로 말하며, 또한 환경적응적인 조직체에 속한 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 규범과 전통, 관습, 지식과 기술 등을 포함한 종합적인 개념으로 정의하였다(김지현, 2016).

조직문화가 순기능과 역기능을 지니고 있다고 주장한 Robbins(1989)는 순기능에 대하여 첫째, 조직문화는 하나의 조직과 다른 조직을 구별해주는 역할을 하고, 둘째, 구성원들에게 일체감을 제공하며, 셋째, 구성원들이 개인의 이익보다 조직의 목표를 위해 노력하게 하고, 넷째, 사회시스템의 안정성을 높여주며, 다섯째, 구성원들의 태도와 행동의 통제수단으로서의 기능을 발휘한다고 하였다(정선훈, 2011).

국내에서 연구자들의 개념을 살펴보면, 첫째 조직문화를 한 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념, 이념, 관습, 지식과 기술을 총칭하는 개념으로 이해하였고(김인수, 1991), 둘째, 특정집단의 구성원들에게 공유되어 다른 집단과 구별되는 것으로 조직 구성원의 정체적, 조직의 형태와 성과, 구성원의 만족감 등을 통해 경영전반에 영향을 미치는 경영자원이라고 하였다(정선훈, 2011).

셋째, 조직 내의 공유된 신념이나 가치가 무의식적으로 오랫동안 작용해서 조직 외부에 대한 적응과 내부의 통합문제에 중요한 영향을 미치는 요소라고 하였으며, 넷째, 조직문화를 조직 구성원 모두에게 당연한 것을 받아들이는 보편적인 가치체계라고 정의하였다(장지명, 2015)

다섯째, 조직문화는 특정 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관, 신념, 이념과 관습, 규범과 전통, 지식과 기술 등을 포함한 복합적인 개념이며, 조직 전체와 구성원의 각종 행위에 직접적·지속적으로 영향을 주는 기본 요소라고 할 수 있다(정선훈, 2011)

여섯째, 조직문화란 구성원에 의해 형성되고 계승되는 공유의 가치관과 신념, 이데올로기, 관습, 지식 및 기술 등이 결합된 행동 준거의 틀로서 조직 구성원의 사고에 영향을 주는 것이라고 하였고, 마지막으로 조직 구성원이 공

유하는 것으로 그들의 행동과 조직전체에 영향을 미치는 신념과 가치, 규범 및 관습을 총칭한 개념이라고 규정하였다(김성연, 2014).

이와 같이 살펴본 바와 같이 조직문화는 다양하게 정의되고 있으나, 다음의 몇 가지 공통점을 가지고 있다.

첫째, 조직문화는 구성원들 간에 공유되며 자연스럽게 계승되는 것이고, 둘째, 조직 구성원들의 행태에 영향을 주고 있고, 외부환경에 대한 적응력이 강하며(이영주, 2015), 수준과 차원을 가지고 있다는 점이다.

따라서 조직문화를 하나의 개념으로 이해하기보다는 그 조직의 분위기나 철학, 이념, 가치관, 가치, 인사 또는 조직관리에 대한 모든 방식이 포함되어 나타난다는 것을 인식해야 한다. 또한 조직을 구성하는 개인들의 문화가 통합되어 하나의 조직문화로 대표될 수는 있으나, 조직문화가 조직 구성원들의 개인별 문화와 동일한 것은 아니다(정선훈, 2011). 조직문화에 대한 정의는 다음 <표 2-1>와 같다.

<표 2-1>조직문화의 다양한 개념정의

연구자	정 의
김지현(2016)	구성원들이 공유하고 있는 규범과 전통, 가치관, 관습, 지식과 기술 등을 포함한 종합적인 개념
장지명(2015)	조직문화를 조직 구성원 모두에게 당연한 것을 받아들이는 보편적인 가치체계라고 정의
김성연(2014)	조직 구성원이 공유하는 것으로 그들의 조직 전체와 행동에 영향을 미치는 규범과 관습, 신념과 가치 총칭한 개념이라고 규정
장선훈(2011)	특정 조직의 구성원들이 공유하고 있는 규범과 전통, 가치관, 이념과 관습, 신념, 지식과 기술 등을 포함한 복합적인 개념
홍병숙·정선훈·이은진(2010)	고유한 가치와 신념, 사고체계가 유기적인 복합체의 형태로 하나의 문화를 말함
김호정(2002)	특정 조직의 구성원들에 의해 지배적으로 공유하고 있는 가

	치관, 신념, 이념과 관습, 규범과 전통, 기술과 지식 등을 포함한 복합적인 개념
김인수(1991)	조직의 구성원들이 공유하고 있는 이념, 관습, 가치관, 신념, 이념, 지식과 기술을 총칭하는 개념
Quinn(1988)	
Jones(1983)	구성원 개개인을 전체로 통합시키는 조직의 가치관, 신념, 근본 가정을 조직문화라고 정의
Ouchi(1981)	조직의 가치관, 조직의 전통과 분위기로써 행동패턴 및 신조를 규정하는 기준
Pettigrew(1979)	주어진 시기에 특정집단의 운영을 위해 공적이며 집합적으로 수용된 의미의 시스템

* 연구자가 재정의

2.2.2 조직문화의 유형

경쟁가치모형은 조직문화와 조직유효성의 관계에서도 새로운 해석의 가능성을 제공할 뿐만 아니라, 거시적 가치 차원의 질적 연구가 우세했던 조직문화 연구에서 일반화에 유효한 양적연구 방법으로 대체되는 중요한 계기를 제공하였다(Quinn & Spreitzer, 1991).

경쟁가치모형(CVM: Competing Value Model)은 두 가지 기본차원인 ‘수직차원’과 ‘수평차원’으로 구성되어 있다. 수직차원은 ‘유연성(flexibility) vs 통제성(control)’이라는 대립가치를 축으로 분류되고, 수평차원은 ‘조직 내부지향(internal) vs 조직 외부지향(external)’이라는 대립가치를 축으로 분류된다(Quinn & Kimberly, 1984; 김호정, 2002). 조직문화의 유형은 <표2-2>와 같다.

수직차원에서의 ‘유연’은 직원들의 자발적이고 자유로운 의사결정을 강조하며 조직의 권위도 분권화되어 있는 반면, ‘통제’는 직원들의 질서 및 효율성을 강조하는 것으로 예측가능성, 확실성 등의 가치를 최우선적으로 추구한다(이영주, 2015).

수평차원에서 ‘내부지향’은 현재 조직의 유지를 위하여 조직내부의 통합과

조정에 초점을 두고 있으며, ‘외부지향’은 외부환경과의 상호작용 및 환경적응에 초점을 두는 것을 말한다(박영석, 2010).

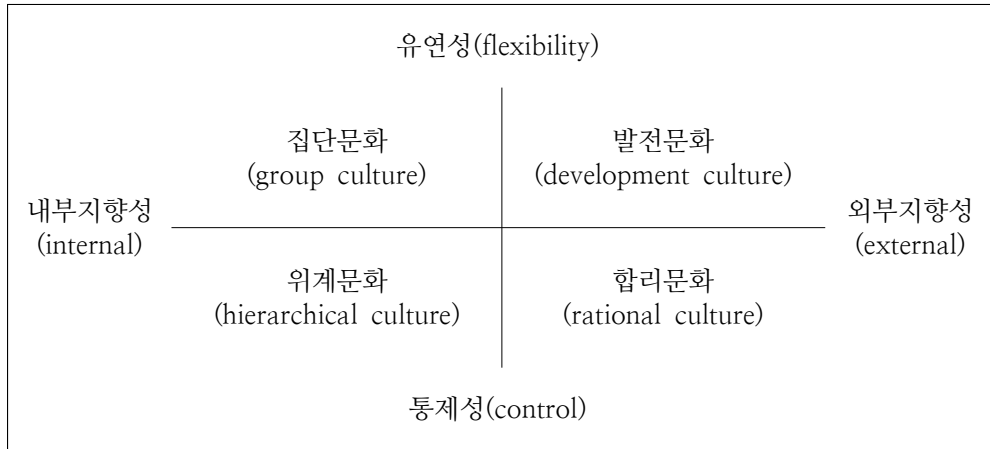
따라서 경쟁가치모형(CVM: Competing Value Model)에서는 조직문화유형을 [그림 2-1]과 같이 집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화로 분류하고 있다(Quinn & Kimberly, 1984).

〈표 2-2〉조직문화의 유형

구 분	조직문화의 유형
Harrison(1972)	인간문화, 역할문화, 권력문화, 과업문화
Handy(1978)	실존문화, 역할문화, 클럽문화, 과업문화
Ouchi(1981)	시장문화, 족벌문화, 관료문화
Deal & Kennedy(1982)	과정문화, 남성문화, 투기문화, 과업여가병존문화
Jones(1983)	생산문화, 전문적 문화, 관료문화
Quinn & Kimberly(1984)	집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화
Emest(1985)	상호작용문화, 기업가문화, 체계문화, 통합문화
Sethia & Glinow(1985)	통합문화, 냉담문화, 엄격문화, 배려문화
Quinn(1988)	인적자원문화, 위계서열문화, 개방체계문화 생산자중시문화
Ribbusns(1990)	강한문화, 약한 문화

* 연구자가 재정리

[그림 2-1]Quinn & Kimberly의 조직문화 경쟁가치모형



* 자료 : Quinn & Kimberly(1984), 김호정(2002)

2.2.2.1 집단문화

집단문화(group culture)는 관계지향문화 혹은 인간관계모형이라고도 하며, 구성원들의 인화단결과 신뢰를 통한 참여, 협심, 교류 등의 가치를 중시한다. 직원간의 협조 및 신뢰감, 협력관계(human affiliation)라는 전제에서 출발하며, 구성원들의 동기를 유발하여 상호간의 화합과 신뢰감, 집단의식을 강조하는 반면에 환경변화에 있어서는 비교적 수동적인 경향을 보인다(Quinn & Kimberly, 1984). 집단문화는 조직의 유연성과 내부의 체계 유지에 가치를 두고 있으며, 이 문화에서는 조직 구성원의 몰입과 참여가 조직유효성에 밀접한 영향을 미친다. 이처럼 집단문화는 구성원들의 신뢰감, 인간적 유대감, 인간적 배려, 친밀감을 우선시하는 업무 수행 방식을 지향한다(Quinn & Kimberly, 1984).

2.2.2.2 위계문화

위계문화(hierarchical culture)는 위계지향문화 혹은 내부과정모형이라고도 하며, 안정지향성과 집권적 통제와 공식적 명령과 규칙을 강조하는 관료제의 가치와 규범을 반영한다(Zammuto & Krakower, 1991). 안정성(stability)이라는 전제에서 출발하며, 구성원들이 정규조직과 절차에 의한 확실하고 안전한 업무처리, 조직의 장기적인 존속을 위한 운영의 지속성을 강조한다(Quinn & Kimberly, 1984). 또한 환경변화에 있어서 적극적으로 대응하기보다는 현상유지에 더 많은 노력을 기울인다. 따라서 위계문화에서는 명확한 규정과 공식절차, 직권과 서열의식, 관행화된 업무처리가 비교적 강하게 나타난다. 조직내부의 평가나 조정, 통일성과 능률을 강조하며 고도로 일상적이고 표준화된 활동을 수행하며 고도의 복잡성, 공식화, 집권화, 관료제 등의 구조적 특성을 갖고 있다(유승교, 2011).

2.2.2.3 발전문화

발전문화(development culture)는 혁신지향문화 혹은 개방체계모형이라고도 하며, 현실에 대해 낮은 확실성을 지각하고 즉각적인 패턴을 나타낼 수 있는 문화이다(Quinn & Kimberly, 1984). 변화(change)라는 전제에서 출발하며, 구성원 상호간의 협력을 통하여 동기를 유발하고 능력을 최대한 발휘하며, 외부환경에 대하여 적극적으로 대응해 나가는 특징을 지닌다(Quinn & Kimberly, 1984). 따라서 새로운 아이디어의 개발 및 모험과 도전, 개방적 상호작용, 신속하고 융통성 있는 업무처리와 같은 특성이 비교적 강하게 나타난다. 유연성과 변화가 강조되며, 성장, 창조성, 외부환경의 적응이 강조된다(Quinn & kimberly, 1984).

2.2.2.4 합리문화

합리문화(rational culture)는 시장지향문화(market culture) 혹은 합리적 목적모형(rational goal model)이라고도 하며, 조직의 목표 달성과 과업 수행에 있어서의 생산성을 강조하는 문화이다(Quinn, 1988). 현실에 대해 높은 확실성을 지각하고 목표달성(achievement)이라는 전제에서 출발하며, 체계적이고 능률적인 조직 관리를 강조하면서 환경변화에 적극적으로 대처해 나가는 특징을 갖고 있다(Quinn & Kimberly, 1984). 따라서 목표 달성을 위주로 목표설정과 계획수립, 능률적인 과업달성, 실적위주의 업무관리와 같은 특성이 비교적 강하게 나타난다(Quinn & kimberly, 1984). 생산성, 효율성, 목표달성 등을 강조하며, 생산성과 능률성의 기준이 목표달성에 있어 중요하다(Quinn & kimberly, 1984). 이들 경쟁가치모형을 적용한 조직문화의 특징을 정리하면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 경쟁가치모형을 적용한 조직문화의 특징

구분	집단문화	위계문화	발전문화	합리문화
특징	인간관계, 관심, 유연성, 내부통합	조직내부의 능력, 통일성, 평가	유연성, 변화	생산성, 효과성, 목적달성
핵심가치	집단보존, 성실, 신뢰유지	내부조직논리, 규칙, 안정성	외부환경에의 적응, 창조성	목표수행
동기부여	애사심, 집단응집성, 자격	안정, 질서, 규율, 규칙	성장, 격려, 창조성, 다양성	경쟁, 결정된 목표달성
수단	응집력, 사기	관리, 의사결정	적응력, 신속성	계획, 목표달성
목적	인적자원 개발	통제, 안정성	자원획득, 성장	생산성, 능률성

*연구자가 재정의

2.3 조직유효성

2.3.1 조직유효성의 개념

조직유효성은 여러 가지 지표를 통해 확인해 볼 수 있으며 특히 조직 구성원의 직무만족, 조직몰입, 고객지향성 등을 통해 담보된다. 직무만족은 개인이 자기 직무를 통해 경험하는 호의 감의 총화이며 이러한 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도(Smith, 1995)로 직무에 만족하는 사람들은 일반적으로 조직에 대해 애착심을 갖고 적극적으로 조직 활동을 하여 높은 성과를 나타내는 경우가 많다. 조직 구성원의 직무에 대한 만족감이 없다면 일방적인 지시나 업무상의 규정에 의해 일시적으로 조직목표에 순응하는 모습을 보이겠지만 지속적인 조직 유효성의 확보는 곤란하기 때문이다(이병하, 2015). 조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 긍정적 믿음에 기초하여 조직을 위해 기꺼이 일하고, 조직의 구성원으로 남으려는 의지를 의미하는 것으로 개인은 조직몰입을 통해 심리적 만족을 얻고 조직은 이를 통해 목표추구가 가능하다(이병하, 2015).

조직유효성은 조직의 성과를 평가하는 기준으로서 기업의 수익성과 구성원의 욕구충족 등을 포함하는 개념으로 이해되기도 하고, 조직유효성의 평가를 위한 접근방법으로는 시스템 접근법과 목표 접근법이 제시 되고 있다(이철우, 2015). 목표 접근법은 조직이 설정한 목표의 달성 정도를 파악하는 것이고, 시스템 접근법은 목표보다는 그것에 도달하는 수단이나 과정을 중시하며, 목표를 달성해가는 과정에서 구성원들이 만족하고 조직에 대하여 애착을 갖게 되는지를 평가하는 것이다(이철우, 2015).

무엇이든 최소비용으로 최대 효과를 내는 효율성의 개념과 그 결과의 수준과 가치의 적절성의 문제들이 고려되는 조직유효성의 대한 관심은 고조 되고 있고, 학자들마다 조직유효성(organizational effectiveness)의 측정 기준과 측정 방법이 달라서 다양하게 정의 되고 있다(김지현, 2016).

개인과 조직의 목표를 통일 시키는 것은 중요하며, 조직관리 측면에서 설

정된 목표의 도달은 조직유효성을 의미하는 것이다. 이를 높이기 위해서는 조직성과 차원보다는 개인성과에 목적을 두고 연구 되어야 한다.

능률(efficiency)이라는 개념과 유효성간의 두 개념을 구분하기는 어렵지만 유효성은 이미 설정된 목표의 달성정도이고, 능률은 달성을 위해 투입된 단위투입량의 비율을 의미한다(김지현, 2016). 능률이라는 말 대신 유효성이란 말이 널리 쓰이게 된 것은, 시간성의 문제 산출의 결과내용 등이 경제학에서 유래한 생산성이란 개념이 효율성과 거의 같은 개념이다. 능률의 원칙의 이윤극대화 일 때 계량화가 가능한 금전적으로 투입과 산출에 관심이 커져서 능률 개념이 확대되어 목표개념의 도입으로 생산목표 달성의 중요성이 부각되고 부터이다(김지현, 2016).

목표달성의 결정변수를 조직 구성원의 사기, 조직체계의 유연성을 나타내는 적응성, 투입과 산출의 비율을 나타내는 생산성, 조직규범에 대한 업무 활동의 적합성, 외부환경에서의 지지도를 나타내는 제도화로 결정하였고, 목표 달성수준으로 조직유효성을 정의하였다(Price, 1968).

조직유효성은 평가자의 이해관계와 그 조직의 수명 주기도 반영 되어야하고 전략적인 환경의 요소가 반영되어야 하며 조직의 장단기 목표의 달성이라고 정의 하였다(Robbins, 2003).

효율적인 조직은 동종의 타 기업 보다 더 많은 산출결과와 더 질 좋은 제품의 생산과 조직의 내부와 외부 문제의 적절한 대응이라고 했고, 조직이 행동, 생산, 적응하기 위해 조직력을 발휘하는 능력이라고 조직유효성을 정의했다(Mott, 1972).

조직유효성 측정 다양한 방법 중에는 시스템 접근법은 목표 달성하는 과정에서 구성원이 만족한지를 보고 조직 환경과의 바람직한 관계를 평가 하는 것이고, 목표 접근법은 조직 생산성 달성 정도를 파악 하는 것이다(김지현, 2016).

시스템 접근법의 측정지표는 직무몰입, 근로생활의 질, 직무만족, 이직률, 사회적 요구에 대한 반응도, 결근율 등이고, 목표 접근법의 측정지표는 매출액, 매출이익률, 투자수익률, 생산성, 이윤 등을 제시하고 있다(김지현, 2016). 조직유효성에 대한 정의는 다음 <표 2-4>과 같다.

<표 2-4>조직유효성에 대한 정의

연구자	정 의
김지현(2016)	다양한 측정 방법에 의해 조직의 목표 달성을 평가
이병하(2015)	개인과 조직의 목표를 통일 시키는 것은 중요하며, 조직관리 측면에서 설정된 목표의 도달은 조직유효성을 의미
이철우(2015)	목표를 달성해가는 과정에서 조직 구성원들이 만족하고 조직에 대하여 애착심을 갖게 되는지를 평가
Ronnins(2003)	장.단기 목표의 달성 정도
Mott(1972)	조직의 권력중심의 활동, 생산에 동원시키는 조직의 능력
Price(1968)	목표 달성수준으로 조직유효성을 정의

* 연구자가 재정리

2.3.2 조직유효성의 유형

2.3.2.1 직무만족

직무만족이란 개인이 업무나 업무의 경험에서 오는 성과의 결과로 갖게 되는 긍정적인 정서적 상태이고, 이직과 결근율을 낮추며, 근로의욕을 고취하여 조직 성과에도 영향을 미치는 감정적 상태를 의미한다(백기복, 2014).

직무만족에 대하여 조직 구성원이 직무에서 경험하거나 직무에 대해 갖고 있는 욕구충족의 반응으로서 한 개인의 직무에 대한 태도라고 정의하였다(이철우, 2015).

국내에서는 직무만족을 직무에 대한 보상의 정도에 의해 평가 되는, 직무와 직무수행의 결과에 대한 주관적인 감정 상태(나상오, 2011), 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체뿐만 아니라, 임금, 감독, 승진과 같은 직무환경에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현, 직무과정에서 내·외적 욕구가 얼마나 충족되고 있는가에 대한 구성원들의 감정적 표현, 한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 직무에 대한 감성적이고 정서적인 선호도 등으로 다양한 측면에서 정의하고 있다(이철우, 2015).

직무만족이 중요한 이유는 직무만족은 구성원의 성과에 직접적인 영향을 미치며, 자신의 직무에 긍정적인 감정을 지닌 사람은 외부에 자기가 속해있는 조직에 대해서도 긍정적으로 이야기 하고, 자신의 직무에 만족하는 사람은 조직 내부뿐만 아니라 조직 외부에서도 원만한 대인관계를 유지해 나갈 수 있기 때문이다(이철우, 2015).

Smith(1955)는 개인이 자신의 일과 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화, 또는 호감의 균형 상태에서 좌우되는 태도라고 정의했다(Smith, 1955). 다른 학자는 직무만족을 개인이 자신의 직무에 대해 경험하는 과정에서 얻어지는 결과에 대한 감정적인 형태라 하였고, 직무를 통해 얻거나 또는 경험한 만족 정도의 함수로 정의하면서 직무만족은 욕구 및 가치 등과 밀접하게 관련이 있는 것으로 보았다(김영현·장영철, 2013).

직무만족을 ‘직무를 통하여 얻거나 또는 경험하게 되는 욕구만족 차원의 함수’라고 하였다(McCormick & Tiffin, 1974). 직무만족을 ‘개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험으로 인해 가지는 유쾌함이나 정서 상태’라고 보았다(Locke, 1976). ‘실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과 한 정도’라고 하였다(Porter & Lawler, 1968).

이와 같이 직무만족에 관하여 연구한 대표적인 학자들의 선행연구를 종합해 보았을 때, 직무만족이란 개인 각자가 자기 직무와 관련하여 경험하는 감정 상태를 말하는 것으로 구성원들의 태도, 가치, 신념 및 욕구들의 수준이나

차원에 따라 구성원의 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 할 수 있다(김영헌·장영철, 2013).

조직문화의 매개 변수로 직무만족을 선택한 이유가 여기에 있다. 조직 구성원들이 직무에 대한 역량을 가지고 있다고 하더라도 일을 수행하려는 의지와 의욕을 갖게 하는 감정적 상태가 중요하다. 해당 조직의 문화가 구성원들의 감정을 긍정적인 상태로 만들어 주지 못한다면 구성원들의 개인적인 직무에 대한 성과를 기대할 수 없기 때문이다(김영헌·장영철, 2013). 이와 같이 직무만족에 대하여 정의를 다음 <표 2-5>로 알 수 있다.

<표 2-5>직무만족에 대한 정의

연구자	요 인
이철우(2015)	구성원이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 직무에 대한 정서적이고 감성적인 선호도 등으로 다양한 측면에서 정의
백기복(2014)	감성적 상태와 정서적 상태에서의 성과 결과
김영헌, 장영철(2013)	구성원들의 가치, 욕구, 신념의 수준, 태도에 따라 구성원의 직무와 관계된 감정 상태
나상오(2011)	직무만족을 직무와 직무수행의 결과에 대한 주관적인 감정 상태, 직무에 대한 보상의 정도에 의해 평가
Locke(1976)	직무를 통해서 얻게 되는 경험이나 개인이 직무를 평가하는데서 가지는 유쾌함이나 정서 상태
McCormick & Tiffin(1974)	직무만족을 직무를 통하여 얻거나 경험하게 되는 욕구만족 차원의 함수라고 표현
Porter & Lawler(1968)	실제로 얻는 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과 한 정도
Smith(1955)	개인이 자신의 일과 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화, 또는 호감의 균형 상태에서 결정하는 태도라고 정의

* 연구자가 재정리

2.3.2.2 조직몰입

조직몰입의 초기 연구는 Becker(1960)의 이론에서부터 찾아볼 수 있다. 조직몰입을 충성도(loyalty)와 집단행동(collective action)에 초점을 맞추었고, 구성원은 경제적 교환 행동의 하나인 계약을 통해 얻게 되는 부차적 조건(side-bet)에 의해 조직에 몰입하고 남는다고 주장하였다(이지영·이유나·남효순, 2018). 몰입(organizational commitment)은 1960년대부터 조직행동 분야에 있어서 조직 구성원들의 심리적 상태를 이해하는 개념으로 인식되어 오랫동안 조직연구에 있어 중요한 주제가 되어왔다(Meyer & Allen, 1991). 조직의 목표와 가치를 받아들이고 조직의 성과 향상을 위해 노력을 아끼지 않으며, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 구성원의 의지와 태도라고 할 수 있다. 또한 조직몰입은 개인이 자신을 조직과 동일시하여 조직에 몰입하는 정도를 말하며 조직의 목표와 가치에 대한 명확한 신념의 수용으로 정의될 수 있다(Mowday, Porter & Steers, 1982). 조직몰입을 조직 가치관과 목표와 관련된 자신의 역할 및 조직체에 대한 열렬한 애착이라 정의하였다(Buchanan, 1974).

조직몰입이란 개인이 조직에 대하여 갖는 호의적인 태도로서 조직에 대한 일체감의 상대적 강도를 나타내는 말이다(이철우, 2015). 이는 조직 구성원들이 조직에 대해 얼마나 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 나타내는 개념으로 조직몰입도가 높을수록 구성원의 만족과 성과는 증대될 수 있다(나상오, 2011).

조직몰입은 직무만족과 유사한 개념으로 개인이 특정 조직에 대하여 애착을 가짐으로써 그 조직에 남아있고 싶어 하고, 조직을 위해서 더 노력하려 하며, 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태를 뜻한다(백기복, 2014).

조직몰입은 구성원이 자기의 직무와 관련하여 경험하는 지각의 상태이고, 구성원의 조직에 대한 심리적 애착이나 태도를 나타내는 지표로서 이직률, 결근율과 같은 구성원의 조직 내 행위와 밀접한 관계를 가지고 있다(이철우, 2015).

조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 개념으로 나누어 설명할 수 있다. 정서적 몰입 (affective commitment)은 구성원이 조직에 대한 애착심과 충성 정도를 포함하는 정서적 유대감과 조직에 헌신하려고 하는 자발적 심리상태에 몰입하는 유형을 말한다(김정은, 2018). 지속적 몰입(continuance commitment)은 기존 조직에 남거나 떠날 때 얻게 되는 이익과 손실을 고려한 경제적 측면의 비자발적인 몰입이다. 그리고, 규범적 몰입(normative commitment)은 도덕적, 심리적 책임감 때문에 조직에 대하여 몰입하게 되는 경우로써 구성원이 조직에 당연히 머물러 있어야 한다는 의무감 때문에 일어나는 자발적 몰입이다(이철우, 2015). 규범적 몰입은 책임감을 기본으로 하는 반면, 지속적 몰입은 경제적인 필요에 기반을 두고 있고, 정서적 몰입은 정서적 애착과 개인의 욕망에 원인을 두고 있기에 정서적 몰입의 효과가 더욱 강하게 나타난다.

특히, 역량 있는 구성원들이 조직을 떠나지 않고 집중하여 엄청난 성과를 내주기를 기대한다. 정서적 몰입도가 낮을 때 경영자들은 더 많은 경제적 보상을 하거나 인간적 책임감에 호소해서라도 인재를 묶어두고 싶어 하는데 조직의 성과창출에 도움이 되기 때문이다(백기복, 2014).

조직몰입은 구성원들의 이직률을 감소시키고, 생산성을 향상시키며, 조직의 일원으로서의 소속감과 충성심을 증대시켜 조직의 목표 달성에도 기여할 수 있기 때문에 조직발전과 성과 향상에 필수적인 요소라고 할 수 있다(이철우, 2015). 이와 같이 조직몰입에 대한 정의를 정리하면 다음 <표 2-6>와 같다.

〈표2-6〉조직몰입에 대한 정의

연구자	정 의
이철우(2015)	개인이 조직에 대하여 갖는 호의적인 태도로서 조직에 대한 일체감의 상대적 강도를 나타내는 말
백기복(2014)	애착을 가지고 현 조직에 남아있고 싶어 하고, 조직을 위해서 더 충성하려 하고, 조직의 가치와 목표를 수용하게 되는 심리적 상태
나상오(2011)	조직 구성원들이 조직에 대해 얼마나 애착심을 가지고 헌신하려는 의사가 있는가를 나타내는 개념
Allen & Meyer(1991)	조직 구성원이 조직의 가치와 목표를 수용하고 조직에 구성원으로 계속해서 남으려는 태도와 충성심
Buchanan(1974)	조직의 목표와 가치에 관련된 정서적 애착이고, 목표와 가치와 연관된 역할에 대한 애착이며 단순한 수단적 가치 이상의 조직에 관련된 애착
Becker(1960)	개인이 조직에 근무하는 동안 추가적인 투자에 의해 활동의 연속선상에서 많은 이해관계가 성립되는 상태
Mowday, Porter & Steers(1982)	개인이 자신을 조직과 동일하다고 간주하여 조직에 몰입하는 정도를 말하며 조직의 목표와 가치에 대한 명확한 신념의 수용으로 정의

* 연구자가 재정리

2.4 경영성과

2.4.1 경영성과의 개념

경영성과라는 용어는 다양한 분야에서 사용되어지고 있지만, 체계적이며 일관되게 연구가 이루어지지 못하고 있는 상황이다. 연구자들 간에 명확한 정의와 일치된 견해도 없으며 측정기준의 체계화 하는데도 어려움이 많다(김연선, 2005). 경영성과의 정의와 개념에 대한 사전적 의미로는 ‘성과’는 어떠한 계획이나 목표를 정한 후 그 결과에 대하여 잘 했는지, 못 했는지에 대하여 분석하고 확인하는 성과관리라고 하였다(최영호, 2017). 따라서 대부분의 연구는 정량적인 지표로 가능한 성과관리에 집중되어 왔다.

일반적으로 기업의 경영성과는 경영시스템에서 일정 기간 투입요인에 대한 산출요인을 의미하고 있으며, 경영활동의 효과성과 효율성을 측정하는 과정이고, 이러한 성과의 측정은 전통적으로 매출액, 순이익률, 투자수익률, 시장점유율 등의 수익성을 나타내는 재무적 성과에 편중되어 재무적 성과에 치중하였다(서민교, 2011).

경영성과와 관련된 연구 중에서 Kaplan & Norton(1992)은 균형성과 표에 대한 개념에 대해 설명하면서 주로 과거에는 개별 척도로 재무성과 위주의 성과를 평가하였으며, 이렇게 평가한 것을 두고 한정된 성과지표이므로 한계점을 수정 보완하고 성과측정지표 간의 밀접한 관계를 강조하였다(최영호, 2017). 조직의 경영활동의 결과에 의해 실행된 성과는 적합한 요인에 의하여 결정되기 보다는 인적, 물적, 전략, 조직문화 등 다양한 요인들이 결합하여 나타나는 결과이다. 경영성과에 대한 측정지표들은 크게 주관적 지표와 객관적 지표 혹은 재무적 지표와 비재무적 지표로 나누어진다고(고봉상, 2004).

2.4.2 경영성과의 유형

2.4.2.1 재무성과

기업의 성과 측정으로 사용되고 있는 재무적 경영성과는 수익성으로 표현되며, 이는 기업체의 최종적인 경영성과를 평가하는 가장 중요한 기준이 된다(윤준태, 2016). 기업의 재무성과는 단기성과와 관련된 개념으로 수익성으로 평가되며, 주로 순이익(net income or profit)과 영업이익으로 측정된다(정광균, 2017). 그러나 병원은 조직의 목적이 순이익을 획득하는 것이 아니라 서비스 제공에 있기 때문에 서비스는 이익보다 아주 모호하고 측정가능성이 적은 개념으로 성과측정이 어렵다(백승준, 2014).

2.4.2.2 비재무성과

비재무적 성과는 사전적 의미로 기업의 ‘재무적 성과’를 제외한, 투명한 지배 구조나 사회적 기여 따위의 분야에서 이룩한 성과나 기업의 사회적 활동을 계량화하여 기업의 계속 경영 가능성을 평가하는데 필요하다고 한다. 비재무성과는 재무성과와 더불어 품질이나 고객만족, 구성원의 업무 수행 능력과 태도, 직무만족, 조직몰입도, 시장에 대한 유연한 대응, 사회적 책임, 고객충성도와 같은 성과도 또 다른 영역의 성과라고 할 수 있다(원혜숙, 2014).

이처럼 경영성과는 <표 2-7>에서처럼 조직의 목적에 따라 다양하게 정의되며, 재무성과와 비재무성과는 조직 활동의 관점에서 핵심사항이다. 본 연구에서는 비재무적이면서도 심리적.행동적지표로 간주할 수 있는 직무만족, 조직몰입을 중심으로 다루고자 한다.

〈표 2-7〉조직의 경영성과 평가를 위한 지표

지표		측정 지표	비고
재무적 지표		매출액, 생산성, 수익성, 생산성, 이해관계자 집단 평가, 인적자원의 가치, 목표 달성도, 효율, 유효성	Merz & Sauber (1995) Baum et al.(2001)
비재무적 지표	심리적, 행동적 지표	조직목표의 내면화, 고객지향성, 고객충성도, 직무만족, 조직몰입, 이직, 동기부여, 결근, 갈등, 참여, 조직목표에 대한 동조성, 유연성, 응집성, 적응성, 마케팅 전략	kotler et al.(1977) Narver & Slater (1990)
	관리적 지표	사고발생의 빈도, 이직률, 결근율, 계획과 목표설정, 통제, 관리능력, 역할과 규범일치성, 과업지향성, 정보관리와 의사전달, 훈련과 개발 강조, 신속성, 조직구원의 의사결정 참여, 안정성	Porter & Smith (1970) Brewer & Selden (2000)

* 자료 : 김동환(2016)

2.5 선행연구

조직문화에 대한 선행연구는 연구대상을 다양하게 연구되고 있다. 의료기관을 연구대상으로 연구한 윤숙현(2014)은 K광역시, J도지역 병원을 연구대상으로 연구한 결과 간호사는 친화적 문화, 진취적 문화, 과업적문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 나타냈고, 의료기사는 친화적문화만 직무만족에 정(+)의 영향을 나타냈으며, 사무행정은 진취적문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 나타내고 있었다. 김의연(2015)은 종합병원 행정직원을 연구대상으로 연구한 결과 관계지향문, 혁신지향문화, 위계지향문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 나타냈다. 김달곤, 김재열(2008)은 대학병원과 종합병원 구성원을 대상으로 연구한 결과 조직문화는 경영성과에 정(+)의 유의한 관계가 있음을 확인하였다. 그 외 다양한 산업에서 선행연구를 하고 있었다. 다음<표2-8>과 같다.

〈표 2-8〉선행연구 결과

연구자	연구 년도	연구대상	연구결과(독립변수 → 종속변수)	
			정(+)의 영향	부(-)의 영향
[조직문화 → 직무만족]				
윤숙현	2014	K광역시, J도지역 병원	친화적>진취적>과업적문 화(간호직) 친화적 문화(의료기사직) 진취적 문화(사무행정)	보수, 위계 문화(간호직) 진취적, 과업적, 보수.위 계문화(의료기사직) 친화적, 과업적, 보수.위 계문화(사무행정)
[조직문화 → 조직몰입]				
김의연	2015	종합병원 행정직원	관계지향>혁신지향>위계 지향문화	과업지향문화
모영배	2016	k타이어 종사자	관계지향, 혁신지향문화	과업지향, 위계지향문화
[조직문화 → 직무만족, 조직몰입]				
한용준, 노건창,	2015	대학병원과 기업병원	위계지향>과업지향>혁신 지향(개인업무성과)	위계지향문화

이훈영			관계지향>혁신지향(조직성과=직무만족, 조직몰입)	
김문준, 이창호	2015	기업 (부천시역)	합리>집단>위계문화(조직몰입) 집단>합리>위계문화(직무만족)	
김영현	2014	철강기업 'P'사	합의,합리문화(조직몰입) 합의,합리,개발(직무만족)	개발,위계문화(조직몰입) 위계문화(직무만족)
김종환	2013	한국공항공사	합리,발전문화(직무만족) 합리, 발전, 위계문화(조직몰입)	집단, 위계문화(직무만족) 개발문화(조직몰입)
김태성	2014	공기업	집단, 개발, 합리문화(직무만족) 집단, 개발문화(조직몰입)	위 계 문 화 (직 무 만 족) 합리, 위계문화(조직몰입)
김호정	2002	기초 자치단 체(구청)	집단, 발전, 합리문화(조직몰입) 집단, 발전문화(직무만족)	위 계 문 화 (조 직 몰 입) 합리, 위계문화(직무만족)
이병동	2013	경찰 대학 과 경찰 교육 원 교육생	합의,개발,위계문화(조직몰입, 직무만족)	합리문화(조직몰입, 직무만족)
최소연	2015	지역사회복지 관과 시.군.구 청 사 회 복 지 관련부서	합의문화, 합리문화(조직몰입, 직무만족)	개발문화, 위계문화(조직몰입, 직무만족)

[조직문화 -> 경영성과]

이정주	2006	지방공기업	집단, 발전, 합리문화	
김달곤, 김재열	2008	대학병원, 종합병원	조직문화	
남승하	2014	경기도 시설 관 리 공 단 과 기타공사	집단문화>위계문화>합리문화	발전문화
정영민, 김현정	2015	제조업, 서비 스업, 기타(금 융서비스)		조직문화

[조직유효성 -> 경영성과]

정종남	2018	창 원 대 학 교 대학원 연구 생	조직만족	
정태웅, 김영식, 손일락	2012	리조트기업	조직유효성	
최영호	2017	호텔구성원	조직몰입(서비스지향성), 직무만족(재무적성과)	
김봉무	2013	카지노구성원	조직몰입>직무만족	

*연구자가 선행연구를 바탕으로 작성

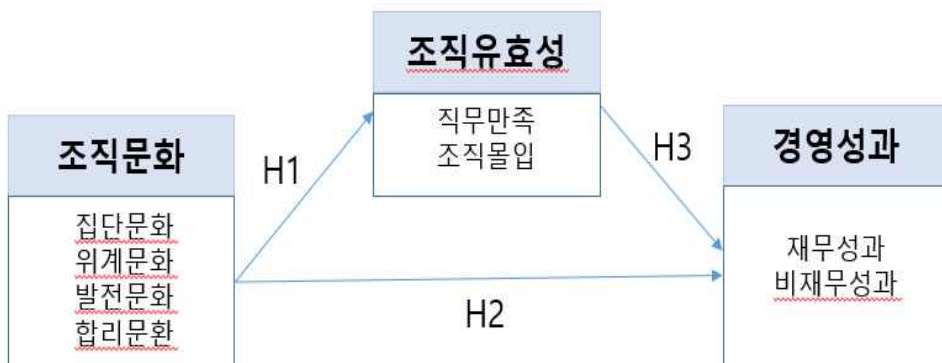
Ⅲ. 연구 방법

3.1 연구모형

의료기관 조직문화에 대하여 선행연구에 대한 고찰 결과 어느 특정 조직에 대하여 연구는 확인 되었다. 간호조직, 행정조직, 의료기사조직 등 경영성과에 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 그러나 조직성과를 목적으로 연구는 많았으나 재무성과나 비재무성과에 관한 경영성과를 바탕으로 연구는 매우 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 의료기관 구성원의 조직문화가 경영성과에 미치는 영향에 대하여 병원 조직 내 어느 한 조직이 아닌 전체를 대상으로 조직문화 유형에 따라 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 재무성과와 비재무성과에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 하였다.

본 연구는 선행연구 조사를 통하여 파악된 조직문화(집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화)를 독립변수로, 조직유효성(직무만족, 조직몰입)을 매개변수로, 경영성과(재무성과, 비재무성과)를 종속변수로 선정하였다. 또한 조직문화가 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성의 매개효과를 알아보기 위하여 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1]연구의 프레임워크

3.2 연구가설 설정

3.2.1 조직문화와 조직유효성과 간의 관계

조직문화와 조직유효성간의 관계에 대한 연구의 주요 관심은 조직문화가 조직유효성에 영향관계를 결정하는 주요 요인이라는 믿음에서 원인이 되었다(Sathe, 1985). 기업 내 조직의 가치인 조직문화는 조직 내 상호 의사소통을 원활하게하고 상호협력을 촉진시키며, 구성원들의 업무수행 태도와 형태에 규범으로 작용하여 상호조정과 통합을 용이하게 하여 조직유효성을 향상 한다고 주장했다(Jehn, 1995).

조직에 적합한 조직문화는 정확히 존재하지 않지만 조직특성과 산업 환경의 여건에 따라 조직문화는 조직몰입과 직무만족에 정(+)의 영향관계를 나타내는 것으로 분석되었다(정연웅, 2011).

김문준,이창호(2015)은 기업의 조직문화가 조직유효성에 미친 영향에 관한 연구에서 직무만족은 합리문화, 집단문화, 위계문화순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 집단문화, 합리문화, 위계문화순으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김태성(2014)은 공기업 구성원의 조직문화 유형 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직문화의 집단문화, 개발문화, 합리문화는 직무만족에 유의한 정(+)영향관계를 나타내었으며, 집단문화와 개발문화는 조직몰입에 유의한 정 (+)의 영향관계를 검증하였다.

김의연(2015)은 종합병원 행정직원의 조직문화 인식이 정서적 몰입에 미치는 영향관계에서 조직문화는 관계지향문화, 혁신지향문화, 위계지향문화에 유의한 정(+)의 영향을 나타내었다. 따라서 본 연구에서는 조직문화와 조직유효성 간의 관계에 관한 선행연구를 통하여 나타낸 결과를 바탕으로 조직문화와 조직유효성간의 관계에 유의한 인과관계가 있다는 가설 하에 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

- H1. 조직문화가 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-1 집단문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2 집단문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3 위계문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4 위계문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5 발전문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-6 발전문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-7 합리문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-8 합리문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 조직문화와 경영성과 간의 관계

조직문화와 기업의 경영성과 간의 상관관계에 대하여 많은 연구가 진행되고 있으나 연구결과는 경우에 따라서 상반된 결과를 보여주기도 한다(정영민·김현정, 2015). 조직문화는 일반적으로 기업의 단기적 경영성과와 상관관계를 가지며, 강한 조직문화는 단기적 경영성과와 유의미한 상관관계를 나타내지만 장기적 경영성과에는 부정적인 결과를 설명하였다(Denison, 1997).

병원의 조직문화는 균형성과정보사용, 그리고 병원의 경영성과와 정(+)의 유의한 관계가 있음을 확인되었다.

이정주(2006)의 지방공기업에서의 조직문화가 조직 효과성(형태론적 측면: 조직몰입, 직무몰입, 경영성과 측면: 경영성과 인식, 경영성과 만족)에 미치는 영향관계를 분석하였다. 분석결과 집단문화, 발전문화, 합리문화는 경영 성과적 측면에 모두 정 (+)의 영향관계를 미치는 것으로 분석되었다.

기업형 공공기관의 집단조직문화와 합의조직문화는 경영성과에 정(+)의 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 조직의 내외부적 관리요인들과 조직문화가 조직의 혁신의지와 경영성과의 한 요인인 경영성과에 관한 영향관계를 분석하면서 합리문화와 위계문화는 경영성과에 간접적인 영향관계를 확인하였다(남승하, 2014).

본 연구에서는 선행연구의 다양한 결과를 바탕으로 조직문화와 경영성과

간의 인과관계를 검증하고자 다음과 같은 가설을 수립 하였다(정영민·김현정, 2015).

H2. 조직문화가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 집단문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 집단문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 위계문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 위계문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 발전문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-6 발전문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-7 합리문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-8 합리문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 조직유효성과 경영성과 간의 관계

기업은 조직 구성원들에게 높은 조직유효성을 확보하기 위하여 조직 내 특성에 적합한 다양한 프로그램을 추진하고 있으며, 이는 조직에 대한 높은 만족도가 곧 경영성과와 깊은 관련성이 있기 때문이다(정종남, 2018).

조직유효성이 경영성과에 미치는 영향관계에서 조직유효성의 요인 중 조직 구성원들의 사기와 직무만족 수준에 따라서 경영성과인 재무적 성과에 높은 유의한 정(+)의 영향관계를 나타낸다고 주장하였다(Brown, 1993).

조직 구성원들에 대한 조직유효성의 확보는 경영성과와 관련성을 제기하였으며(유봉호, 2011), 정태웅 외(2012)는 리조트 기업의 조직유효성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직유효성은 경영성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타내었다. 특히, 조직유효성 중 조직몰입은 경영성과의 서비스 지향성과 재무적 성과에 직무만족이나 조직 동일시보다 더 높은 영향을 미치는 것으로 설명하였다(최영호, 2017).

또 다른 연구자는 카지노 종사원의 조직공정성 인식이 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향관계에서 조직유효성은 경영성과에 직무만족보다 조직

몰입이 더 큰 영향관계를 미치는 것으로 나타내었다(김봉무, 2013). 이상의 선행연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 조직유효성이 경영성과 간의 인과관계를 검증하고자 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H3. 조직유효성이 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 직무만족이 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 직무만족이 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-3 조직몰입이 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-4 조직몰입이 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 조직문화와 경영성과 간의 관계에서 조직유효성 사이의 매개효과

본 연구에서는 조직유효성을 각 변수의 결정적인 영향을 가져오는 매개변수로 설정하여 조직유효성에 따라 어떻게 구성 개념들의 경로계수가 달라지는지를 파악하고자 하였다. 또한 조직문화에 대한 연구에서 조직유효성을 이용하여 변수의 매개효과를 파악한 연구는 많지 않기 때문에 조직유효성에 따른 경영성과가 어떠한 영향을 주는지에 대한 인사이트를 제공해 주고자 하였다. 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H4. 조직문화와 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성은 매개효과를 보일 것이다.

H4-1 집단문화와 재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

H4-2 위계문화와 재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

H4-3 발전문화와 재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

H4-4 합리문화와 재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.

- H4-5 집단문화와 비재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-6 위계문화와 비재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-7 발전문화와 비재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-8 합리문화와 비재무성과간의 영향관계에서 직무만족은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-9 집단문화와 재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-10 위계문화와 재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-11 발전문화와 재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-12 합리문화와 재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-13 집단문화와 비재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-14 위계문화와 비재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-15 발전문화와 비재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.
- H4-16 합리문화와 비재무성과간의 영향관계에서 조직몰입은 매개효과를 보일 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

3.3.1 변수의 조작적 정의

연구모형을 구성하고 있는 조직문화(집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리 문화), 조직유효성(직무만족, 조직몰입), 경영성과(재무성과, 비재무성과)에 대한 개념을 현실에서 측정 가능한 형태로 표현하기 선행연구를 근거로 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 다음 <표 3-2>과 같다.

<표 3-2>변수의 조작적 정의

변수		개념적 정의	조작적 정의	선행연구
조직문화	집단문화	내부지향적, 인간관계 지향적 문화라고 할 수 있다. 구성원들 간의 신뢰를 바탕으로 인간적 유대감, 친밀감, 문제발생시 상호협력하고, 조직의 결속력과 사기진작, 참여적 의사결정이 비교적 강하게 나타남	직원 상호간의 우호적 관계	Quinn & Kimberly(1984),이선찬(2018),김태성(2014),김의연(2015)
			협조 및 신뢰감	
			인화 단결과 일체감	
			문제에 직면 했을 때 협심 해결	
			구성원간의 교류가 활발	
	위계문화	내부과정을 지향하며, 공식적인 지시와 규칙, 명확하고 집권화된 관리와 통제, 직원과 서열의식과 조직의 안정성을 강조하고 관료제의 특성이 비교적 강하게 나타남	서열의식 강조	Quinn & McGrath(1985),Quinn(1988),김의연(2015),이선찬(2018),최소연(2015)
			규칙과 규율 준수	
			업무절차와 규칙 변경용이	
			결재과정을 통한 통솔 및 통제	
			직권 통제로 조직관리	
	발전문화	조직의 유연성 확보를 강조하고, 조직이 직면하고 환경변화에 대한 적응을 강조	조직변화와 경영혁신 강조	Zammito & Krakower(1991),김태성(2014),이선찬(2018),김의연(2015)
			성장과 발전 중요	
			아이디어 강조와 창의성	
			새로운 것에 대한 도전 강조	
			새로운 사업에 지원	
합리문화	합리적 목적을 지향하는 문화, 효율적이고 체계적인 조직 관리를 추구하면서 환경변화에 대응력이 강함. 목표설정과 능률적인 과업달성, 계획수립, 성과에	계획수립, 목표달성 강조	Zammito & Krakower(1991),김태성(2014),이	
		목표달성 위주 조직관리		
		실적 위주 평가		

		대한 보상의 가치를 강조하는 특징을 가짐	인간관계 보다 과업과 실적 향 상우선	선찬(2018)
			생산성, 효율성 중요	
조직유효성	직 무 만 족	각 개인이 자신의 직무와 관련 해서 경험하는 모든 감정의 균 형 상태에 기인된 일련의 태도	직무만족도	Smith(1955 ,김지현 (2016),신원 철(2016),이 철우(2015), 최소연 (2015)
			직무에 대한 지식, 기술 활용도	
			직무에 대한 재량권	
			직무 일치성(희망 직무 대비)	
			직무의 중요도(조직 내)	
	조 직 물 입	구성원이 자신이 속한 조직의 가치나 목표를 수용하려는 신 념, 이 조직의 구성원으로 계속 남으려는 태도	조직의 문제가 실제로 나의 문 제처럼 인식	Allen & Meyer(199 7), 신 원 철 (2016), 정두상 (2013),최소 연(2015),김 지현(2015), 이철우 (2015)
			조직은 개인적으로 중요한 의미	
			조직에 대해서 다른 사람에게 긍정적으로 표현	
			조직의 발전에 대한 충성심	
경영성과	재 무 성 과	수익성으로 표현되며, 기업의 최종적인 경영성과를 평가하는 가장 중요한 기준	시장점유율 증가	정광균 (2017) 한만필 (2017)
			매출액 증가	
			영업이익 증가	
			고객 충성도 증가	
			신규고객 창출 증가	
	비 재 무 성 과	비재무성과에 대한 중요성이 강 조 되며, 객관화하기가 어렵고 측정범위를 정하기 어려움	업무협조 원할	
			업무수행 능력 향상	
			이직률 감소	
			직무만족도 향상	
			동기부여 원할	

3.3.2 설문지 구성

연구모형을 구성하고 있는 조직문화는 Quinn & Kimberly(1984), 이선찬(2018), 김태성(2014), 김의연(2015), 최소연(2015)이 정의하였고, 조직유효성은 Smith(1955), 김지현(2016), 신원철(2016), 이철우(2015), Allen & Meyer(1997)가 정의 하였으며, 경영성과는 정광균(2017), 한만필(2017)이 정의 하였다. 선행연구를 바탕으로 잠재변수의 측정항목 39개 및 일반적 특성 9개 등 총 48개 항목으로 설문지를 구성하였다. 측정항목은 리커트 5점 등간 척도로 측정 하였다.

〈표 3-3〉설문지 구성

설문항목			문항수	척도
독립변수	조직문화	집합문화	5	5점 등간척도
		위계문화	5	
		발전문화	5	
		합리문화	5	
매개변수	조직유효성	직무만족	5	
		조직몰입	4	
종속변수	경영성과	재무성과	5	
		비재무성과	5	
일반적 특성			9	명목척도
합계			48	

3.4 자료 수집 및 분석

3.4.1 자료 수집

본 연구에서 설정한 가설을 검정하기 위하여 서울·경기지역 의료기관 구성원을 대상으로 서면 설문조사 및 Google설문을 활용한 온라인 설문조사를 병행하여 2018년 9월1일부터 10월10일까지 300부 설문지를 배포한 후 207부 설문을 회수하였다.

3.4.2 자료 분석

회수된 설문지 207부 중 부적절한 설문을 제외한 304부에 대하여 SPSS 22.0 및 AMOS 22.0 통계패키지를 이용하여 분석하였다. 표본의 일반적 특성 및 데이터의 정확성, 결측치와 이상치, 정규성 등을 확인하기 위하여 기초통계분석을 실시하였으며, 데이터의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach's α 의 신뢰성 계수를 이용하였다(송거영, 2015). 구성개념들 간의 가설적 관계를 분석하기에 앞서 각 측정변수들의 단일차원성을 검정하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 연구모형의 적합도를 검정하기 위하여 측정모형분석을 수행하였다(신동주, 2015). 그리고 기본연구가설 검정, 매개효과 검정을 위하여 구조방정식모형분석을 실시하였다(신동주, 2015).

IV. 연구 결과

4.1 기초통계분석

4.1.1 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 <표 4-1>와 같다. 설립형태는 개인51%, 의료법인 49%로 비슷하게 나타났다. 병원급의료기관으로 병원이 39.2%, 요양병원이 1%, 종합병원이 59.8%로 대부분 종합병원 근무하는 것으로 나타났다. 병상 수는 100병상미만은 22.5%, 100~300병상미만은 70.6%, 300~600병상미만은 6.9%로 중소병원이면서 100~300병원미만이 다소 높게 나타났다. 설립년도는 5년 단위로 구분하여 분석한 결과 28년 이상 10.8%, 23년~28년 이상 2.9%, 18년~24년 이상 7.8%, 13년~19년 이상 15.7%, 8년~12년 이상 41.7%, 3년~7년 이상 11.3%, 2년 이상 9.8%로 나타났다. 성별은 남성 50명 (24.5%), 여성 154명 (75.5%)로 의료기관의 특성상 여성 근무자가 많은 것으로 나타났다. 연령은 10년 단위로 구분하여 분석한 결과 20대 64명 (31.4%), 30대 59명(28.9%), 40대 62명(30.4%), 50대 17명(8.3%), 60대의 이상 2명(1%)로 분석되었다. 의료기관 연령대는 고르게 분포되어 있으며 50대 이후로 빠르게 줄어들고 있음을 알 수 있다. 근속기간은 대부분이 1~3년 미만 60.8%, 6년 미만 16.7%, 10년 미만 14.2%, 15년 미만 5.9%, 20년 미만 2%, 20년 이상 0.5%로 나타났다. 직급은 사원 131명 (64.2%), 주임. 계장급 23명 (11.3%), 대리급 11명 (5.4%), 과장급 12명 (5.9%), 팀장급 20명 (9.8%), 부장급 6명 (2.9%), 기타 1명 (0.5%)로 분석 되었다. 근무부서는 행정관리부서 34.3%, 간호부서 40.7%, 진료부서 22.1%, 기타 2.9%로 나타났다.

〈표 4-1〉표본 특성

(N=204)

변 수	특 성	빈도	N(%)
설립형태	개인	104	51.0
	의료법인	100	49.0
병원급의료기관	병원	80	39.2
	요양병원	2	1.0
	종합병원	122	59.8
병상수	100미만	46	22.5
	100~300미만	144	70.6
	300~600미만	14	6.9
설립년도	1990년 미만	22	10.8
	1990~1995년	6	2.9
	1996~2000년	16	7.8
	2001~2005년	32	15.7
	2006~2010년	85	41.7
	2011~2015년	23	11.3
	2016년 이상	20	9.8
성별	남	50	24.5
	여	154	75.5
연령	20대	64	31.4
	30대	59	28.9
	40대	62	30.4
	50대	17	8.3
	60대 이상	2	1.0
근속기간	1~3년	124	60.8
	4~6년	34	16.7
	7~10년	29	14.2
	11~15년	12	5.9
	16~20년	4	2.0
	20년 이상	1	0.5
직급	사원	131	64.2
	주임, 계장급	23	11.3
	대리급	11	5.4
	과장급	12	5.9
	팀장급	20	9.8
	부장급	6	2.9
	기타	1	0.5
근무부서	행정관리부서	70	34.3
	간호부서	83	40.7
	진료지원부서	45	22.1
	기타	6	2.9

4.1.2 기술통계량분석

측정변수에 대한 기술통계량분석 결과는 <표 4-2>와 같다. 표준편차 3 이상, 왜도 절대값 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없어 개별 측정변수들은 정규분포를 하는 것으로 확인되었다(추재엽, 2017).

<표 4-2> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

측정 변수	N	평균	표준 편차	왜도		첨도	
	통계	통계	통계	통계	표준 오차	통계	표준 오차
집단1	204	3.701	.7453	-.461	.170	.885	.339
집단2	204	3.603	.8563	-.087	.170	-.385	.339
집단3	204	3.510	.8905	-.305	.170	-.129	.339
집단4	204	3.662	.8529	-.299	.170	-.009	.339
집단5	204	3.603	.8563	-.277	.170	-.066	.339
위계1	204	3.221	.9497	-.211	.170	-.255	.339
위계2	204	3.510	.8094	-.060	.170	-.184	.339
위계3	204	3.181	.8774	.079	.170	-.133	.339
위계4	204	3.294	.9052	-.214	.170	-.221	.339
위계5	204	3.324	.8784	-.374	.170	-.085	.339
발전1	204	3.255	.8843	-.092	.170	.160	.339
발전2	204	3.402	.8795	-.312	.170	.151	.339
발전3	204	3.020	.8478	-.086	.170	.161	.339
발전4	204	3.010	.8933	-.187	.170	.166	.339
발전5	204	2.848	.8431	-.154	.170	.427	.339
합리1	204	3.412	.7605	-.173	.170	.290	.339
합리2	204	3.225	.7867	-.116	.170	-.192	.339
합리3	204	2.975	.8902	.006	.170	-.100	.339
합리4	204	2.971	.8928	.100	.170	-.116	.339
합리5	204	3.309	.8697	-.418	.170	.534	.339
직무만족1	204	3.637	.8280	-.025	.170	-.318	.339
직무만족2	204	3.618	.7565	-.061	.170	.047	.339
직무만족3	204	3.436	.7694	-.472	.170	.862	.339
직무만족4	204	3.490	.7526	-.036	.170	-.316	.339
직무만족5	204	3.716	.8230	.035	.170	-.717	.339
조직몰입1	204	3.186	.9336	-.380	.170	.010	.339
조직몰입2	204	3.397	.9333	-.504	.170	.322	.339
조직몰입3	204	3.451	.8260	-.425	.170	.413	.339
조직몰입4	204	3.377	.7939	-.128	.170	-.249	.339
재무1	204	3.147	.8112	-.052	.170	.656	.339
재무2	204	3.132	.8406	.047	.170	.217	.339
재무3	204	3.147	.7546	.027	.170	.453	.339
재무4	204	3.132	.7541	-.015	.170	.337	.339

재무5	204	3.054	.7441	-.087	.170	.804	.339
비재무1	204	3.338	.7678	-.597	.170	.455	.339
비재무2	204	3.441	.7304	-.598	.170	.387	.339
비재무3	204	2.926	.9466	-.239	.170	.046	.339
비재무4	204	3.054	.8889	-.191	.170	.043	.339
비재무5	204	3.020	.8708	-.174	.170	-.084	.339

4.1.3 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구에서 사용할 변수의 타당도 검증을 위하여 집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화, 직무만족, 조직몰입, 재무성과, 비재무성과에 대하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였다. 요인적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였으며, 변수 기준은 고유값 1.0이상, 요인 적재치 0.4이상을 기준으로 하였다. 설명된 총 분산은 71.69%로 나타났으며, 전체적으로 선행연구 결과와 동일하게 8개의 요인으로 추출되었다. 추출된 요인에 대하여는 집단문화, 재무성과, 비재무성과, 발전문화, 직무만족, 위계문화, 조직몰입, 합리문화로 명명하였다. 제거된 항목은 위계문화 1개 문항, 합리문화 2개 문항이 제거 되어 집단문화 5개 문항, 위계문화 4개 문항, 발전문화 5개 문항, 합리문화 3개 문항, 직무만족 5개 문항, 조직몰입 4개 문항, 재무성과 5개 문항, 비재무성과 5개 문항을 채택하여 분석에 이용하였다. 각 변수에 대한 Cronbach's α 값은 .835~.915로서 신뢰도가 매우 높은 (Cronbach's $\alpha > 0.8$) 것으로 집단문화, 발전문화, 직무만족, 조직몰입, 재무성과, 비재무성과로 나타났으며, Cronbach's α 값이 .743인 위계문화와 .760인 합리문화가 신뢰도가 양호(Cronbach's $\alpha > 0.7$) 한 것으로 분석결과는 <표 4-3>과 같다.

〈표 4-3〉탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

구성개념	설문문항 번호	제거 번호	Factor Loading							
			요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8
집단문화	1		.839							
	4		.810							
	5		.801							
	2		.800							
	3		.751							
재무성과	3			.866						
	2			.844						
	5			.765						
	1			.757						
	4			.712						
비재무성과	3				.803					
	5				.761					
	4				.754					
	2				.649					
	1				.594					
발전문화	4					.774				
	5					.745				
	1					.740				
	3					.730				
	2					.574				
직무만족	4						.758			
	1						.740			
	2						.708			
	5						.699			
	3						.687			
위계문화	1							.788		
	5							.787		
	4							.746		
	3							.583		
		2								
조직몰입	2								.735	
	1								.720	
	4								.576	
	3								.525	
합리문화	4									.785
	3									.779
	2									.671
		1 5								
Eigen value 값			4.388	3.948	3.651	3.439	3.326	2.459	2.435	2.162

설명된 분산(%)	12.189	10.966	10.14 1	9.554	9.239	6.830	6.764	6.007
누적된 분산(%)	12.189	23.155	33.29 6	42.849	52.089	58.919	65.683	71.690
Cronbach's α	.915	.909	.899	.896	.835	.743	.836	.760

4.1.4 확인적 요인분석

본 연구에서 사용할 변수에 대하여 집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화와 직무만족, 조직몰입, 재무성과, 비재무성과에 대하여 구성개념들 간의 가설관계를 분석하기 위해 각 측정변수들의 단일차원성을 검정하였다. 자료의 적합도를 검정하기 위하여 χ^2 , CMIN/DF, GFI, AGFI, NFI, IFI, CFI, RMR, RMSEA 지수를 사용하였으며 적합도에 대한 판단 기준은 <표 4-4>의 값을 적용하였다(송지준, 2014; 우종필, 2012). 적합도를 향상시키기 위하여 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 차례로 제거하는 과정을 설정하였다(우종필, 2012).

<표 4-4>적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용 기준	본 연구에서의 적용 기준
χ^2 검정	$p > .05$	
CMIN/DF	3이하 우수	3 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.85 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.08 이하

일반적 수용기준 : 우종필(2012), 송지준(2014)

4.1.4.1 조직문화 확인적 요인분석

측정모형의 적합도를 확인하고자 조직문화에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과는 다음 <표 4-5>과 같다.

<표 4-5>조직문화 확인적 요인분석

구성개념	측정 변수	요인 적재치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	SMC
집단문화	집단1	1.000	0.819			0.671
	집단2	1.197	0.853	14.306	***	0.728
	집단3	1.172	0.803	13.128	***	0.645
	집단4	1.185	0.848	14.189	***	0.72
	집단5	1.145	0.816	13.422	***	0.666
위계문화	위계4	1.000	0.796			0.634
	위계5	0.897	0.736	4.556	***	0.542
발전문화	발전3	1.000	0.843			0.711
	발전4	1.206	0.965	17.037	***	0.932
	발전5	0.935	0.793	13.784	***	0.629
합리문화	합리2	1.000	0.686			0.471
	합리3	1.319	0.8	8.045	***	0.64
	합리4	1.113	0.673	7.669	***	0.453

$\chi^2 = 123.929$, $df=59$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.1$ $RMR=0.051$, $GFI=0.921$, $AGFI=0.877$, $NFI=0.92$, $IFI=0.956$, $CFI=0.956$, $RMSEA=0.074$

*** $p < .001$

조직문화에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과 적합도 지수 ($\chi^2 = 123.929$, $df=59$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.1$, $RMR=0.051$, $GFI=0.921$, $AGFI=0.877$, $NFI=0.92$, $IFI=0.956$, $CFI=0.956$, $RMSEA=0.074$)들 중에서

RMR를 제외 나머지 지수들은 <표 4-4>에서 제시한 기준을 충족하므로 적합하다고 할 수 있다.

조직문화에 대한 최초 확인적 요인분석과 최종 확인적 요인분석의 결과를 정리하면 최초 확인적 요인분석 결과 적합도 지수가 기준을 충족하지 못하는 것으로 나타나 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation)값을 기준으로 제거한 후 분석을 실시하였다. 제거되는 과정에서 적합도 기준에 적합하게 나타났다. <표 4-6>과 같다.

<표 4-6>조직문화 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)

구성 개념	문항 수	χ^2	df	p	CMI N/D F	GFI	RMR	RMS EA	NFI	IFI	TLI	CFI	AGFI
적합도 기준				>.05	<2.0	>.90	<.05	<.08	>.90	>.90	>.90	>.90	>.85
최초	16	244.306	98	.000	2.493	0.876	0.058	0.086	0.874	0.921	0.902	0.92	0.828
최종	13	123.929	59	.000	2.1	0.921	0.051	0.074	0.92	0.956	0.941	0.956	0.877

4.1.4.2 조직유효성 확인적 요인분석

측정모형의 적합도를 확인하기 위하여 조직유효성에 대하여 확인적 요인 분석을 실시한 결과는 다음<표 4-7>과 같다.

<표 4-7>조직유효성 확인적 요인분석

구성 개념	측정 변수	요인 적재치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	SMC
직무만족	직무만족1	1.000	0.837			0.701
	직무만족2	0.84	0.769	11.556	***	0.592
	직무만족3	0.725	0.653	9.527	***	0.427
	직무만족4	0.691	0.636	9.236	***	0.405

	직무만족5	0.768	0.647	9.413	***	0.418
조직몰입	조직몰입1	1.000	0.743		***	0.553
	조직몰입2	1.252	0.931	11.544	***	0.867
	조직몰입3	0.843	0.708	9.928	***	0.501

$\chi^2 = 54.179$, $df=19$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.852$
 $RMR=0.031$, $GFI=0.938$, $AGFI=0.882$, $NFI=0.927$, $IFI=0.951$,
 $CFI=0.951$, $RMSEA=0.096$

*** $P < 0.001$

조직유효성에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과 적합도 지수 ($\chi^2 = 54.179$, $df=19$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.852$, $RMR=0.031$, $GFI=0.938$, $AGFI=0.882$, $NFI=0.927$, $IFI=0.951$, $CFI=0.951$, $RMSEA=0.096$)들은 모두 적합하다고 할 수 있다.

조직유효성에 대한 최초 확인적 요인분석과 최종 확인적 요인분석의 결과를 정리하면 최초 확인적 요인분석 결과 적합도 지수가 기준을 충족하지 못하는 것으로 나타나 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 제거한 후 분석을 실시하였다. 결과는 크게 달라지지는 않았지만 RMSEA, AGFI가 개선되어 적합도 기준에 충족하는 것으로 나타났다. <표 4-8>과 같다.

<표 4-8>조직유효성 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)

구성개념	문항수	χ^2	df	p	CMIN/DF	GFI	RMR	RMSEA	NFI	IFI	TLI	CFI	AGFI
적합도 기준				>.05	<2.0	>.90	<.05	<.08	>.90	>.90	>.90	>.90	>.85
최초	9	84.204	26	.000	3.239	0.913	0.038	0.105	0.903	0.931	0.903	0.93	0.849
최종	8	54.179	19	.000	2.852	0.938	0.031	0.096	0.927	0.951	0.927	0.951	0.882

4.1.4.3 경영성과 확인적 요인분석

본 연구에서 측정모형의 적합도를 확인하기 위하여 경영성과에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과는 다음<표 4-9>과 같다.

〈표4-9〉경영성과 확인적 요인분석

구성 개념	측정 변수	요인 적재 치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	SMC
재무성과	재무성과1	1.000	0.734			0.538
	재무성과2	1.338	0.948	12.761	***	0.898
	재무성과3	1.099	0.866	12.398	***	0.751
비재무성과	비재무성과1	1.000	0.802			0.643
	비재무성과2	1.065	0.897	11.247	***	0.805
	비재무성과3	0.991	0.644	9.196	***	0.415

$$x^2 = 14.858, df=8, p=0.062, CMIN/DF=1.857$$

$$RMR=0.024, GFI=0.977, AGFI=0.939, NFI=0.977, IFI=0.989,$$

$$CFI=0.989, RMSEA=0.065$$

*** $P < 0.001$

경영성과에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과 적합도 지수 ($x^2 = 14.858, df=8, p=0.062, CMIN/DF=1.857, RMR=0.024, GFI=0.977, AGFI=0.939, NFI=0.977, IFI=0.989, CFI=0.989, RMSEA=0.065$)들은 모두 적합하다고 할 수 있다.

경영성과에 대한 최초 확인적 요인분석과 최종 확인적 요인분석의 결과를 정리하면 최초 확인적 요인분석 결과 적합도 지수가 기준을 충족하지 못하는 것으로 나타나 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation)값을 기준으로 제거한 후 분석을 실시하였다. 제거 과정을 통하여 모두 적합도 기준에 적합하게 나타났다. <표 4-10>과 같다.

〈표 4-10〉경영성과 확인적 요인분석 결과(최초, 최종)

구 성 개 념	문 항 수	χ^2	df	p	CMI N/D F	GFI	RMR	RMS EA	NFI	IFI	TLI	CFI	AGFI
적합도 기준				>.05	<2.0	>.90	<.05	<.08	>.90	>.90	>.90	>.90	>.85
최초	10	227.744	34	.000	6.698	0.815	0.045	0.168	0.855	0.873	0.831	0.873	0.701
최종	6	14.858	8	.062	1.857	0.977	0.024	0.065	0.977	0.958	0.98	0.989	0.939

4.1.4.4 확인적 요인분석 결과 요약

집합문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화, 직무만족, 조직몰입, 재무성과, 비재무성과에 대한 확인적 요인분석 결과를 요약하면 〈표 4-11〉와 같다.

〈표 4-11〉확인적 요인분석 결과 요약(최초, 최종)

구분	조직문화	조직유효성	경영성과
최초문항	집단1,2,3,4,5 위계1,4,5 발전1,2,3,4,5 합리2,3,4	직무만족1,2,3,4,5 조직몰입1,2,3,4	재무성과1,2,3,4,5 비재무성과1,2,3,4,5
제거문항	위계1, 발전1,2	조직몰입4	재무성과4,5 비재무성과4,5
최종문항	집단1,2,3,4,5 위계4,5 발전3,4,5 합리2,3,4	직무만족1,2,3,4,5 조직몰입1,2,3	재무성과1,2,3 비재무성과1,2,3

4.2 측정모형 분석

4.2.1 측정모형분석

구성개념들의 측정도구에 대한 신뢰성 및 타당성 결과를 제공하고 있음을 알 수 있다. 신뢰성은 Cronbach's α 를 통해 어렵지 않게 검증할 수 있으며, 타당성은 탐색적 요인분석이나 확인적 요인분석을 통해 검증된다. 특히, 확인적 요인분석은 관측변수와 잠재변수 간의 요인부하량을 측정할 수 있고, 모델의 전반적인 적합도를 평가할 수 있기 때문에 구성개념 타당성(construct validity)을 측정하는데 유용하게 사용되고 있다(우종필, 2012).

확인적 요인분석을 통하여 적합도가 확보된 잠재변수의 모든 측정변수에 대하여 측정모형 분석을 실시하였다(우종필, 2012; 송지순, 2014). 측정모형의 적합도에 대한 판단 기준은 <표 4-12>의 값을 적용하였다.

<표 4-12> 측정모형 적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용 기준	본 연구에서의 적용 기준
χ^2 검정	$p > .05$	
CMIN/DF	3이하 우수	3 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85 이상 우수 .8 이상 어느정도 우수	.85 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.08 이하

일반적 수용 기준 : 우종필(2012), 송지순(2014)

측정모형(최종)에 대한 분석 결과는 <표 4-13>과 같다. 먼저 측정모형의 적합도를 살펴보면 GFI, AGFI, NFI 등의 지수는 적용된 적합도 기준에 약간 못 미치는 수준이나 CMIN/DF, RMR, IFI, CFI, RESEA 등의 지수는 적용 기준을 만족하고 있으므로 분석하기에 적합한 것으로 확인되었다. 측정모형 항목의 요인부하량이 적정치 이상($\lambda > .50$)으로 나타났으며, 변수 중 직무만족의 CR값이 0.611로 기준치(0.7이상)보다 다소 낮은 값을 보이고 있으나 다른 변수들의 CR값은 0.7이상으로 나타났으며, 집중타당도를 확인하는 다른 방법인 AVE값은 모든 변수가 기준치인 0.5이상으로 나타났으므로 측정모형은 집중타당도를 확보하였다고 할 수 있다.

<표 4-13>측정모형 분석 결과(최종)

구성 개념	측정 변수	요인 적재 치	표준화된 요인 적재 치	t값	p값	CR (구성 개념 신뢰도)	AVE (분산 추출)	SMC
집단 문화	집단1	1	0.823			0.939	0.756	0.678
	집단2	1.197	0.858	14.631	***			0.736
	집단3	1.165	0.803	13.272	***			0.644
	집단4	1.178	0.848	14.369	***			0.718
	집단5	1.126	0.807	13.377	***			0.651
위계 문화	위계4	1	0.882			0.797	0.667	0.779
	위계5	0.73	0.664	5.141	***			0.441
발전 문화	발전3	1	0.851			0.753	0.605	0.724
	발전4	1.184	0.956	17.538	***			0.913
	발전5	0.934	0.799	14.016	***			0.638
합리 문화	합리2	1	0.701			0.816	0.597	0.492
	합리3	1.26	0.781	8.404	***			0.61
	합리4	1.094	0.676	7.862	***			0.457
직무 만족	직무 만족1	1	0.951			0.611	0.810	0.904
	직무 만족2	0.697	0.726	9.034	***			0.526
조직 몰입	조직 몰입1	1	0.753			0.869	0.689	0.567
	조직 몰입2	1.181	0.89	11.898	***			0.792
	조직 몰입3	0.872	0.742	10.335	***			0.551

재무 성과	재무 성과1	1	0.739			0.927	0.810	0.546
	재무 성과2	1.322	0.943	13.034	***			0.888
	재무 성과3	1.094	0.869	12.539	***			0.755
비재무 성과	비재무 성과1	1	0.825			0.869	0.692	0.68
	비재무 성과2	1.005	0.871	13.231	***			0.759
	비재무 성과3	0.975	0.652	9.612	***			0.425

$\chi^2 = 460.528$, $df=224$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.056$, $RMR=0.048$, $GFI=0.853$,
 $AGFI=0.803$, $NFI=0.858$, $IFI=0.921$, $CFI=0.92$, $RMSEA=0.072$

***P<0.001

집중타당성이 확보되어 <표 4-14>과 같이 판별타당성을 분석하였다. 각 잠재변수의 AVE값과 각 잠재변수 간의 결정계수의 크기를 비교하여 AVE값이 더 크면 판별타당성이 있는 것으로 이해할 수 있다(송지준, 2014). <표 4-14>에서 잠재변수 간의 상관계수 중에서 가장 큰 것은 0.655로서 결정계수는 0.429로 각 잠재변수의 AVE값이 결정계수 0.429보다 크기 때문에 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

<표 4-14>구성개념간의 판별타당성 분석 결과

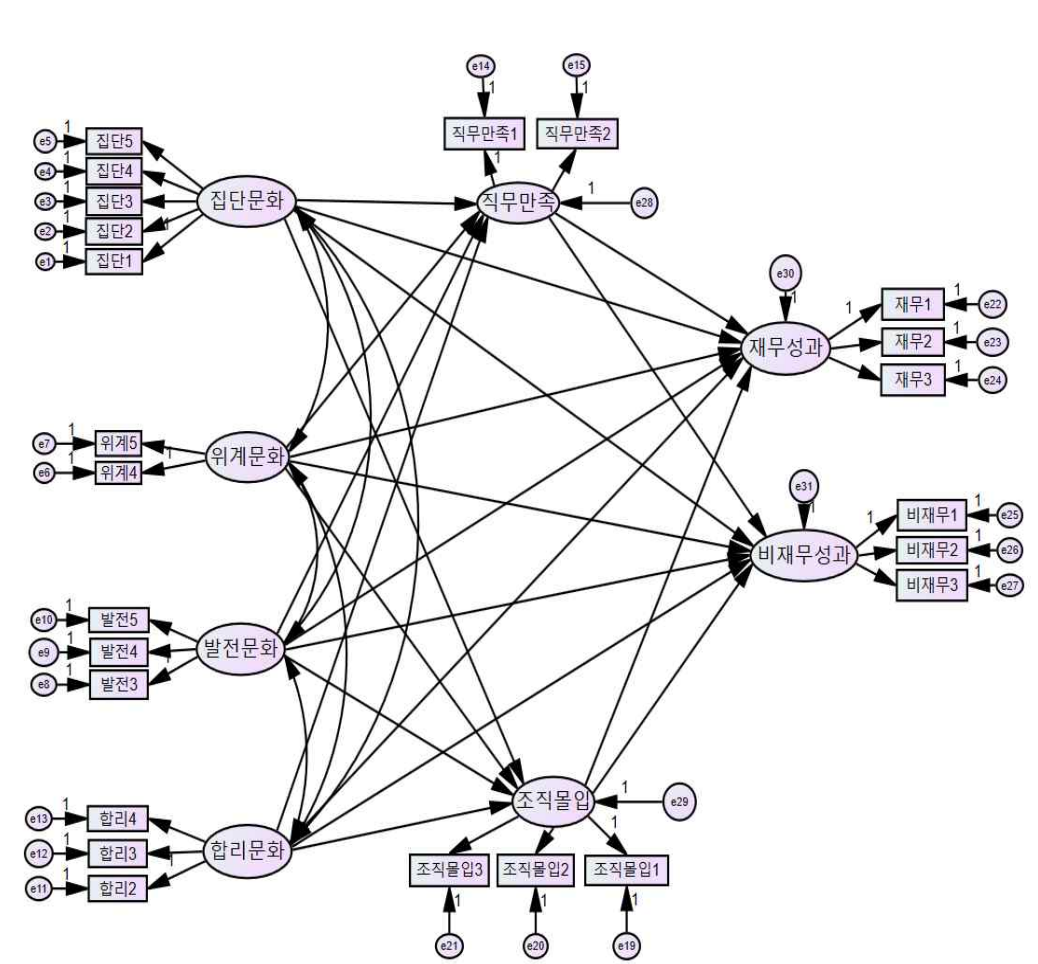
구성개념	집단 문화	위계 문화	발전 문화	합리 문화	직무 만족	조직 몰입	재무 성과	비재무 성과
집단문화	0.756	.	.	.	.	.	.	.
위계문화	0.259	0.667	.	.	.	.	.	.
발전문화	0.483	0.163	0.605	.	.	.	.	.
합리문화	0.331	0.369	0.408	0.597	.	.	.	.
직무만족	0.502	0.360	0.294	0.197	0.810	.	.	.
조직몰입	0.605	0.322	0.458	0.414	0.592	0.689	.	.
재무성과	0.272	0.118	0.469	0.454	0.248	0.341	0.810	.
비재무성과	<u>0.655</u>	0.221	0.581	0.369	0.501	0.600	0.472	0.692

주: 대각선 진한 부분은 AVE값임.

4.3 연구모형 분석

4.3.1 연구모형 적합도 분석

측정모델의 적합성, 신뢰성, 타당성이 모두 확인되었으므로, 연구가설을 검증하기 위하여 연구모형의 적합도를 평가하였다. 변수 정제과정을 거친 연구모형[그림 4-1]과 같다.



[그림 4-1]연구모형

연구모형의 적합도를 분석한 결과는 <표 4-15>와 같이 $\chi^2 = 488.897$, $df=226$, $p=0.000$, $CMIN/DF=2.163$, $RMR=0.052$, $RMSEA=0.076$, $GFI=0.844$, $AGFI=0.792$, $NFI=0.849$, $CFI=0.911$, $IFI=0.913$ 로 나타났다. RMR은 0.052로 기준인 0.05이하보다는 다소 높게 나타났고, 일부 적합도지수가 기준에 미달하나 CMIN/DF, RMSEA, GFI, IFI 등의 적합도 지수가 기준을 충족하므로 측정모형 변수들의 인과관계를 설명하기에 적합하다고 할 수 있다.

<표 4-15>연구모형 적합도 분석 결과

적합도 지수	측정치	판단기준	판단
χ^2 검정	488.897		
df	226		
p	0.000	0.5이상	
CMIN/DF	2.163	3 이하	적합
GFI	0.844	.9 이상	
AGFI	0.792	.8 이상	
CFI	0.911	.9 이상	적합
IFI	0.913	.9 이상	적합
NFI	0.849	.9 이상	
RMR	0.052	.05 이하	
RMSEA	0.076	.08 이하	적합

4.3.2 가설 검증

본 연구의 경로분석을 통한 가설검증 결과는 <표 4-16>과 같으며, 연구모형에 따라 설정한 가설들의 실증분석 결과를 확인 할 수 있다.

<표 4-16>경로분석을 통한 가설검정 결과

가설	경로	표준화 계수	비표준 화계수	t값	p	채택 여부
H1-1	집단문화 → 직무만족	0.414	0.558	5.312	***	채택

H1-2	집단문화 → 조직몰입	0.456	0.519	5.441	***	채택
H1-3	위계문화 → 직무만족	0.282	0.304	3.247	0.001	채택
H1-4	위계문화 → 조직몰입	0.157	0.143	1.944	0.052	기각
H1-5	발전문화 → 직무만족	0.075	0.086	0.974	0.33	기각
H1-6	발전문화 → 조직몰입	0.16	0.155	2.048	0.041	채택
H1-7	합리문화 → 직무만족	-0.089	-0.133	-1.036	0.3	기각
H1-8	합리문화 → 조직몰입	0.13	0.165	1.514	0.13	기각
H2-1	집단문화 → 재무성과	-0.052	-0.05	-0.518	0.604	기각
H2-2	집단문화 → 비재무성과	0.33	0.34	3.633	***	채택
H2-3	위계문화 → 재무성과	-0.109	-0.085	-1.202	0.229	기각
H2-4	위계문화 → 비재무성과	-0.047	-0.039	-0.604	0.546	기각
H2-5	발전문화 → 재무성과	0.316	0.261	3.659	***	채택
H2-6	발전문화 → 비재무성과	0.28	0.245	3.742	***	채택
H2-7	합리문화 → 재무성과	0.34	0.367	3.465	***	채택
H2-8	합리문화 → 비재무성과	0.085	0.097	1.06	0.289	기각
H3-1	직무만족 → 재무성과	0.088	0.063	1.099	0.272	기각
H3-2	직무만족 → 비재무성과	0.143	0.109	1.956	0.05	기각
H3-3	조직몰입 → 재무성과	0.086	0.073	0.853	0.394	기각
H3-4	조직몰입 → 비재무성과	0.178	0.161	1.992	0.046	채택

***p<0.001

첫째, 조직문화가 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다(가설 H1.)에 대한 연구모형에 대한 분석결과는 가설H1-1인 집단문화와 직무만족 간의 표준화계수는 0.414(p=0.000), t값=5.312로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H1-2인 집단문화와 조직몰입 간의 표준화계수는 0.456(p=0.000), t값=5.411로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H1-3인 위계문화와 직무만족 간의 표준화계수는 0.282(p=0.001), t값=3.247로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H1-4인 위계문화와 조직몰입 간의 표준화계수는

0.157($p=0.052$), $t_{값}=1.944$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H1-5인 발전문화와 직무만족 간의 표준화계수는 0.075($p=0.33$), $t_{값}=0.974$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H1-6인 발전문화와 조직몰입 간의 표준화계수는 0.16($p=0.041$), $t_{값}=2.048$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H1-7인 합리문화와 직무만족 간의 표준화계수는 -0.089 ($p=0.3$), $t_{값}=-1.036$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H1-8인 합리문화와 조직몰입 간의 표준화계수는 0.13($p=0.13$), $t_{값}=1.514$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다.

둘째, 조직문화가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다(가설 H2.)에 대한 연구모형에 대한 분석결과는 가설H2-1인 집단문화와 재무성과 간의 표준화계수는 -0.052 ($p=0.604$), $t_{값}=-0.518$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H2-2인 집단문화와 비재무성과 간의 표준화계수는

0.33($p=0.000$), $t_{값}=3.633$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H2-3인 위계문화와 재무성과 간의 표준계수는 -0.109 ($p=0.229$), $t_{값}=-1.202$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H2-4인 위계문화와 비재무성과 간의 표준계수는 -0.047 ($p=0.546$), $t_{값}=-0.604$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H2-5인 발전문화와 재무성과 간의 표준계수는 0.316($p=0.000$), $t_{값}=3.659$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H2-6인 발전문화와 비재무성과 간의 표준계수는 0.28($p=0.000$), $t_{값}=3.742$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H2-7인 합리문화와 재무성과 간의 표준계수는 0.34($p=0.000$), $t_{값}=3.465$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설H2-8인 합리문화와 비재무성과 간의 표준계수는 0.085($p=0.289$), $t_{값}=1.06$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다.

셋째, 조직문화가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다(가설 H3.)에 대한 연구모형에 대한 분석결과는 가설H3-1인 직무만족과 재무성과

간의 표준계수는 0.088($p=0.272$), $t_{값}=1.099$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H3-2인 직무만족과 비재무성과 간의 표준계수는 0.143($p=0.05$), $t_{값}=1.956$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H3-3인 조직몰입과 재무성과 간의 표준계수는 0.086($p=0.394$), $t_{값}=0.853$ 로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설H3-4인 조직몰입과 비재무성과 간의 표준계수는 0.178($p=0.046$), $t_{값}=1.992$ 로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다.

4.3.3 매개효과 분석

본 연구에서 매개효과를 통계적으로 검정하기 위하여 AMOS의 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 이용하여 분석을 실시하였다(송거영, 2015). 독립변수가 종속변수 간의 경로계수는 비유의적이거나 매개변수를 통한 경로계수가 유의하게 나타나면 완전매개가 되고, 독립변수가 종속변수간의 경로계수가 유의하고 매개변수를 통한 경로계수도 유의하면 부분매개가 된다(우종필, 2012). 매개효과를 검정 한 결과는 <표 4-17>와 같다.

<표 4-17>매개효과 분석 결과

경로			직접 효과	p값	간접 효과	p값	총 효과	p값
집단문화	→	직무만족	0.414	***	—	—	0.414	***
	→	조직몰입	0.456	***	—	—	0.456	***
	→	재무성과	-0.052	0.604	—	—	-0.052	0.604
	→	비재무성과	0.33	***	0.14	0.029	0.47	0.029
위계문화	→	직무만족	0.282	0.001	—	—	0.282	0.001
	→	조직몰입	0.157	0.052	—	—	0.157	0.052
	→	재무성과	-0.109	0.229	—	—	-0.109	0.229
	→	비재무성과	-0.047	0.546	0.068	0.048	0.021	0.048
합리문화	→	직무만족	-0.089	0.3	—	—	-0.089	0.3
	→	조직몰입	0.13	0.13	—	—	0.13	0.13
	→	재무성과	0.34	***	—	—	0.34	***
	→	비재무성과	0.085	0.289	—	—	0.085	0.289
발전문화	→	직무만족	0.075	0.33	—	—	0.075	0.33

	→	조직몰입	0.16	0.041	-	-	0.16	0.041
	→	재무성과	0.316	***	-	-	0.316	***
	→	비재무성과	0.28	***	-	-	0.28	***
직무만족	→	재무성과	0.088	0.272	-	-	0.088	0.272
	→	비재무성과	0.143	0.05	-	-	0.143	0.05
조직몰입	→	재무성과	0.086	0.394	-	-	0.086	0.394
	→	비재무성과	0.178	0.046	-	-	0.178	0.046

*** p<0.001

첫째, 집단문화가 비재무성과 경로에서 간접효과(경로계수=0.14, $p<0.05$), 총효과(경로계수=0.47, $p<0.05$) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

둘째, 위계문화가 비재무성과 경로에서 간접효과(경로계수=0.068, $p<0.05$), 총효과(경로계수=0.021, $p<0.05$) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

4.3.4 가설검증 결과 요약

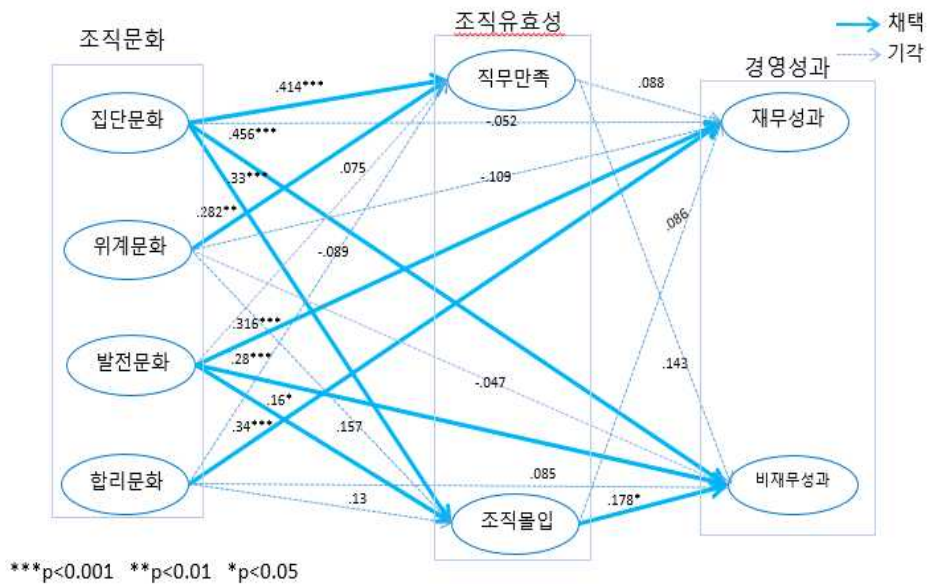
본 연구에 대한 가설검증에 대한 결과를 요약하면 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18>가설검증에 대한 결과

구분	가설	채택여부
H1.	조직문화가 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-1	집단문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	집단문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	위계문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	위계문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-5	발전문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-6	발전문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-7	합리문화가 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-8	합리문화가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2.	조직문화가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H2-1	집단문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각

H2-2	집단문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	위계문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-4	위계문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-5	발전문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-6	발전문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-7	합리문화가 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-8	합리문화가 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3.	조직유효성이 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H3-1	직무만족이 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3-2	직무만족이 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3-3	조직몰입이 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
H3-4	조직몰입이 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H4.	조직문화와 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성은 매개효과를 보일 것이다.	부분효과

연구모형에 대한 평가와 연구가설을 검증하기 위하여 실시한 연구모형에 대한 검증 결과는 [그림 4-2]와 같다.



[그림 4-2]연구모형에 대한 검증 결과

본 연구결과 첫째, 조직문화는 조직유효성에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 H1에 대한 하부가설에 대한 결과를 살펴보면, 집단문화는 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있고, 위계문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 발전문화는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 한용준, 노건창, 이훈영(2015)의 선행연구와 동일한 의미로 해석될 수 있다. 조직성과(직무만족, 조직몰입)에 영향을 미치는 관계지향문화와 혁신지향문화가 정(+)의 영향을 나타나고, 위계지향문화는 부(-)의 영향을 미치는 결과로 선행연구와 동일한 의미로 해석될 수 있다.

윤숙현(2014)은 집단문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며, 김의연(2015)은 집단문화가 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 하였는 바, 본 연구의 가설 검증결과와 일치한다. 이러한 결과는 조직의 특성과는 상관없이 집단의 문화적 특성이 직무만족과 조직몰입에 공히 영향을 미친다고 할 수 있다.

또한 김종환(2013), 이병동(2013)의 연구에 따르면 위계문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과와 일치하지만, 김영현(2014), 김태성(2014), 김효정(2002) 등 다수의 연구에서는 위계문화가 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구와는 다소 차이를 보이고 있다. 이러한 현상은 공기업(김종환, 2013) 또는 군, 경조직(이병동, 2013)에서의 위계문화는 각 조직의 문화를 형성하는 근간이 되는 사고방식으로 작용하고 있어 일반조직과는 달리 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있으나 그 외의 일반기업 및 자치단체 등의 조직에서는 오히려 조직 구성원의 직무만족에 부(-)의 영향을 미치기 때문이라고 판단해볼 수 있다. 본 연구결과에서는 위계문화가 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다고 나타난 바, 이는 의료기관이라는 조직이 가지는 특성이 공기업 또는 군,경 조직과 유사하게 상하위계질서를 중요시하는 특성을 가지고 있기 때문이라고 할 수 있다.

한편, 발전문화는 조직몰입에만 유의한 정(+)의 영향을 나타내는 것으로 밝혀진 바, 이는 다수의 선행연구들의 결과와 다소 차이를 보이고 있다. 김호

정(2002)은 발전문화가 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 밝혔으며, 김종환(2013) 또한 발전문화는 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다고 밝힌 바 있다. 이와 같은 결과의 차이는 본 연구의 대상인 의료기관만의 폐쇄적 업무특성에 따른 것으로 볼 수 있는데, 의료기관에서의 발전지향적인 조직문화는 조직 구성원들로 하여금 변화에 대한 갈구로 인하여 조직에 몰입할 수 있는 강력한 계기는 될 수 있으나, 이와는 반대로 각 직무에 종사하는 구성원들로 하여금 현재 상태와는 달라져야 한다는 심리적 압박으로 인하여 직무만족에는 정(+)의 영향을 미치지 못하는 것이라 할 수 있다.

이와는 달리, 합리문화는 직무만족과 조직몰입에 모두 정(+)의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 현상은 다수의 선행연구들과는 다른 결과를 나타내는 것으로 김문준, 이창호(2015)와 김영현(2014) 등의 연구결과에서는 모두 합리문화가 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 다르게 나타났다.

본 연구결과의 두 번째, 조직문화는 경영성과에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 H2에 대한 하부가설에 대한 결과를 요약해보면, 발전문화와 합리문화는 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 집합문화와 발전문화는 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 연구의 대상이 되는 조직의 특성에 따라 다소 다른 결과를 보이고 있는데, 남승하(2014)의 연구에서는 공기업이 연구의 대상이었으며, 집단문화와 위계문화는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤으며 합리문화 또한 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 그러나 발전문화는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치지 않았다. 하지만 김달곤, 김재열(2008)의 연구에서는 조직문화가 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는바, 같은 의료기관을 대상으로 한 연구결과임에도 본 연구결과와 다른 결과를 보이기도 하였다.

셋째, 조직유효성은 경영성과에 부분적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직유효성과 경영성과 간의 관계에서는 조직몰입만 유일하게 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 주었다.

마지막으로 조직문화와 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성의 매개분

석을 통한 경로계수가 유의한지 알아보았다. 집단문화와 위계문화가 비재무성과 경로에서 간접효과가 유의하게 나타났다.

V. 결 론

5.1 연구의 결과

본 연구에서는 의료기관 구성원들의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향에 대하여 알아보고자 하였다. 본 연구는 선행연구 조사를 통하여 파악된 조직문화(집단문화, 위계문화, 발전문화, 합리문화)를 독립변수로, 조직유효성(직무만족, 조직몰입)을 매개변수로, 경영성과(재무성과, 비재무성과)를 종속변수로 선정하였다. 또한 조직문화가 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성의 매개효과를 알아보기 위하여 본 연구의 실증분석을 통한 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직문화는 조직유효성에 유의한 정(+)의 영향을 부분적으로 미치는 것으로 나타났다. 집단문화는 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치고 있고, 위계문화는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 발전문화는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과는 조직 구성원들의 상호간의 우호적 관계와 신뢰감이 있고 조직의 유연성 확보를 강조 할 때, 직무만족도가 높아지고 조직에 대한 목표나 가치를 수용하려는 신념이 강하다는 것을 알 수 있었다. 의료기관의 업무특성상 상호 협력적이어야 하는 구조를 가지고 있기에 규칙과 규율을 준수함을 중요시하는 위계문화가 직무만족에 영향을 주고 있는 것을 확인 할 수 있었다.

둘째, 조직문화는 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 부분적으로 미치는 것으로 나타났다. 발전문화와 합리문화는 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 집합문화와 발전문화는 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따르면 의료 환경 변화에 적응이 강하고 목표달성을 강조하며 효율성을 중요시 하는 발전문화와 합리문화는 매출액 관리를 비롯하여 경영관리를 중점으로 운영하고 있음을 알 수 있었다. 이와는 달리, 내부지향적이고 인간관계지향의 문화를 추구하는 조직은 구성원들의 신뢰를 바탕으로 친밀감, 인간적 유대관계 및 결속력을 다지게 되고 변

화를 빠르게 받아들여 적응하게 하는 집합문화와 발전문화에서 장기적 경영 성과를 얻을 수 있는 것을 알 수 있었다.

셋째, 조직유효성은 경영성과에 유의한 정(+)의 영향을 부분적으로 미치는 것으로 나타났다. 조직유효성과 경영성과 간의 관계에서는 조직몰입만 유일하게 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 주었다. 이러한 연구결과에 따르면, 조직유효성은 경영성과와는 직접적으로 관계되지 않는다는 점으로 설명될 수 있으며, 한편 조직구성원들의 조직에 대한 몰입의 정도에 따라 비재무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 조직문화와 경영성과간의 영향관계에서 조직유효성의 매개분석을 통한 경로계수가 유의한지 알아보았다. 집단문화와 위계문화가 비재무성과 경로에서 간접효과가 유의하게 나타났다.

김문준, 이창호(2015)는 조직문화 높을수록 조직유효성에 대한 조직 구성원들은 만족도는 증가되는 것으로 분석되었고, 조직 구성원들의 조직유효성이 높으면 높을수록 경영성과는 높아진다고 나타났으나, 본 연구에서의 결과는 약간은 다른 결과가 나타나기도 했다.

본 연구결과 대학병원이나 대형병원에 비해 규모가 작은 의료기관을 대상으로 연구가 되어 조직문화가 높게 나타나지는 않았다. 고착된 조직문화는 조직의 체계나 가치관, 이념 등 조직문화에 흡수되어야 구성원들의 직무 안정성이나, 직무에 대한 만족, 조직의 목표를 달성하고 성과를 높일 수 있도록 하고 그 조직에 애착심을 가지고 남아 있기를 바라는 등 조직유효성에 큰 영향을 미치지 못 했다. 그러나 이런 문화에서의 경영성과는 조직 구성원과도 직접적이 영향이 있어서 그런지 조직유효성과 인과관계가 없어도 경영성과에 영향이 나타나는 것을 알 수 있었다

국내 의료 환경과 관련된 최근의 동향을 고려해볼 때, 의료기관 조직도 앞으로는 환경 변화에 대응하기 위한 차별적 대응력을 키우고, 조직 구성원들의 업무 효율을 강화하기 위하여 효과적이고 효율적으로 조직을 운영 및 관리하고 유지보수 할 필요가 점차 증대되고 있다. 이러한 책무가 과거에는 선택이 었는지는 몰라도 앞으로는 필수적인 요소가 되고 있는 것이 최근의 추세이다.

5.2 연구의 시사점

의료 조직은 병원규모에 따라 다양한 목적을 가지고 의료서비스를 제공하고 다양한 방법으로 성장하기 위하여 노력하고 있다. 본 연구결과 여러 관점에서 시사점을 도출 해 볼 수 있다.

첫째, 재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 합리문화는 의료기관장인 병원장들의 궁극적인 목적은 병원이 빠른 성장으로 경영성과가 좋아지기를 원한다. 그렇다면 합리문화를 우리 조직에 맞는 전략을 수립하여 생산성과 효율성이 향상 될 수 있도록 체계를 마련하는 것이 우선시 되어야 한다.

둘째, 직무만족과 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 비재무성과에도 유의한 정(+)의 영향을 미치는 집단문화는 조직 구성원간의 우호적인 관계에서 신뢰할 수 있고, 일체감 형성을 중요시 하며 구성원들 간의 교류가 활발하다. 이 문화에서는 유연한 조직문화를 활성화해서 직무만족과 조직몰입이 높이 나타나고 장기적인 경영성과로 비재무성과를 향상시킬 수 있도록 가치를 극대화 할 필요가 있다.

셋째, 직무만족에만 유의한 정(+)의 영향을 나타내는 위계문화는 연령 때가 높지 않은 구성원들이 대부분이고 근속기간이 짧고 업무의 특성상 면허를 취득한 직원들이여서 현 조직에 중요한 의미를 못 느끼지만 기술과 전문지식을 습득하였기에 직무에 만족도는 높다. 이에 우리 조직에 소속감을 가질 수 있도록 내부조직 강화 프로그램을 활용하여 안정성에 대하여 고취 시킬 필요가 있다.

넷째, 조직몰입과 재무성과, 비재무성과에 유의한 정(+)의 영향을 나타내는 발전문화는 의료기관의 특성상에 맞는 조직운영 및 경영관리 측면에서 바라볼 때 미래지향 조직문화는 다양한 방법으로 검증한다면 보다 효과적인 결과를 도출할 수 있을 것이다. 앞으로는 환경 변화에 대응하기 위한 대응력을 키워야 하고 조직 구성원들의 업무 효율을 높이기 위하여 조직 운영을 관리하고 유지보수 할 필요가 있는 것이다.

조직문화는 어느 한쪽으로 기울거나 어느 한쪽만 너무 높아도 균형이 깨지기 때문에 적절하게 융합이 필요하다. 의료기관의 세분화된 전문 인력과 노

동집약적인 특성으로 구성되어 있는 조직으로 구성원의 조직문화 형성과 변화가 중요할 뿐 아니라 의료기관 구성원 모두가 만족하는 조직을 만들고 나아가 고객에게까지 그 만족감이 전달되는 조직문화가 형성 된다면 경쟁력 제고를 할 수 있을 것이다.

5.3 연구의 한계점

본 연구의 한계점은 첫째, 본 연구의 표본으로 서울, 경기지역의 의료기관 구성원을 대상으로 모집단의 표본수가 미흡하여 깊이 있는 연구를 하는데 한계가 있었다. 둘째, 의료기관의 행정직, 간호사직 직군에 대하여 조직문화에 대한 실증적 연구는 많이 진행되었으나 그 외 직군에 대한 연구는 이루어지지 않고 있으므로, 향후 일반적인 특성을 활용하여 비교 연구를 진행할 필요성이 있다. 셋째, 경영성과는 조직유효성이 높으면 증가한다. 조직유효성을 높이기 위한 조직문화는 누군가 만들어 주는 것이 아닌 조직 구성원이 만들어 가야 하는 점을 알면서도 서로 노력하지 않는 특성을 타파할 필요성이 있다. 마지막으로 조직 구성원들의 가치관을 극대화 시키고 외부환경에 대처 할 수 있도록 변화를 도모하여 합리적이고 투명한 경영체제의 확립하기 위해서는 자질 있는 경영자 마인드가 전제되어야 할 것이다.

향후 본 연구를 보완한다면 설문조사 과정에서 조사지역과 조사대상 기관의 다양화를 고려하여 표본을 수집하여 더욱 타당도가 높은 연구가 될 수 있으리라 판단된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강창렬 외. (2006). 『병원행정학 이해』. 서울:현문사.
- 고봉상. (2004). “벤처기업의 경영성과 결정요인에 관한 실증연구”. 아주대학교, 박사학위논문
- 김달곤, 김재열. (2008). 병원규모, 조직문화, 균형성과정보사용과 병원 경영성과의 관계. 『대한회계학회』, 13(3), 109-138.
- 김동환. (2016). “조직 구성원의 CEO 리더십 지각이 조직문화 및 경영성과에 미치는 영향 : 식자재 유통시장을 중심으로”. 공주대학교, 박사학위논문
- 김문준, 이창호. (2015). 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향 : 부천지역 기업을 중심으로. 『경영컨설팅리뷰』, 6(2), 154-178.
- 김봉무. (2013). “카지노 구성원의 조직공정성 인식이 경영성과에 미치는 영향 연구 : 조직유효성 매개효과를 중심으로”. 경기대학교, 석사학위논문
- 김성연. (2014). “안전문화요인이 안전행태에 미치는 영향 : 조직 내 커뮤니케이션을 중심으로”. 한양대학교, 박사학위논문
- 김소형. (2018). “시민단체의 조직문화 연구 : 문화연대의 조직 재생산을 중심으로”. 중앙대학교, 석사학위논문
- 김연선. (2005). “호텔의 고성과 작업조직과 경영성과의 관계에 관한 연구 : 조직 시민행동의 매개역할을 중심으로”. 경기대학교, 박사학위논문
- 김영현, 김영철. (2013). 공유리더십의 조절효과를 중심으로 조직문화 유형과 조직몰입 및 직무만족과의 관계연구: 'P'기업을 대상으로. 『한국산학기술학회 논문지』, 14(12), 6173-6185.
- 김영현. (2014). “조직문화와 조직유효성과의 관계 연구 : 공유리더십의 조절효과를 중심으로”. 경희대학교, 박사학위논문
- 김의연. (2015). “종합병원 행정직원의 조직문화 인식이 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 설립유형과 고용형태별 비교분석”. 명지대학교, 박사

학위논문

- 김인수. (1991). 『거시조직이론』. 서울: 무역경영사.
- 김정은. (2018). “외국항공사 객실승무원의 조직문화가 조직효율성 및 이직의도에 미치는 영향 : 중국항공사 한국인 객실승무원을 대상으로”. 경희대학교, 석사학위논문
- 김종환. (2013). “공기업 조직문화 유형과 조직효과성 간의 관계에 관한 연구: 한국공항공사를 중심으로”. 서울대학교, 박사학위논문
- 김지현. (2016). “공무원 조직에서 조직 갈등이 조직유효성에 미치는 영향: 리더십, 조직문화의 조절효과를 중심으로”. 전남대학교, 박사학위논문
- 김태성. (2014). “공기업 구성원의 조직문화 유형 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 협력적 노사관계의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과”. 한남대학교, 박사학위논문
- 김호정. (2002). 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 『한국행정학보』, 36(4), 87-105.
- 나상오. (2011). “거래적 리더십 지각의 편차가 조직의 유효성에 미치는 영향”. 단국대학교, 박사학위논문
- 남승하. (2014). 지방공기업에서 조직문화가 조직성과에 미치는 영향. 『한국행정논집』, 26(4), 861-881.
- 모영배. (2016). 기업의 조직문화유형이 구성원의 조직몰입과 혁신행동에 미치는 영향. 『국가정책연구』, 30(1), 49-71.
- 박경철. (2013). “조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 육군 부사관을 중심으로”. 원광대학교, 박사학위논문
- 박영석. (2010). “학교조직문화와 직무만족 및 조직몰입에 대한 다차원적 인식과 관계에 관한 연구 : 강원도 초·중·고등학교 교직원을 중심으로”. 강원대학교, 박사학위논문
- 백기복. (2014). 『조직행동연구』. 서울: 창민사.
- 백승준. (2014). “가치사슬 활동이 종합병원 경영성과에 미치는 영향 분석”. 을지대학교, 박사학위논문
- 서민교. (2011). “프랜차이즈 기업의 핵심역량과 시장지향성: 환경 불확실성, 경

- 쟁 우위와 경영성과의 관계”. 세종대학교, 박사학위논문
- 서인석, 윤우제, 권기현. (2011). 정부조직의 조직문화와 조직공정성, 조직시민행동의 인과구조 - 조직신뢰의 매개효과를 포함하여. 『한국정책학회』, 20(3), 395-427.
- 송거영. (2015). “컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향 : 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로”. 한성대학교, 박사학위논문
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 경기:21세기사.
- 신동주. (2015). “컨설턴트의 친사회적 서비스 활동이 관계성과에 미치는 영향에 관한연구 : 배태성 이론을 중심으로”. 한성대학교, 박사학위논문
- 신원철. (2016). “조직문화와 조직공정성이 효과성에 미치는 영향 : 경기도 남양주시를 중심으로”. 한양대학교, 박사학위논문
- 염현섭. (2015). “요양병원 경쟁력 제고방안에 관한 연구: 인증병원과 비인증병원 차이분석”. 아주대학교, 석사학위논문
- 우종필. (2012). 『우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 서울:한나래 출판사.
- 원혜숙. (2014). “중소기업 최고경영자의 기업가 정신이 기업성과에 미치는 영향: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로”. 가천대학교, 박사학위논문
- 유봉호. (2011). 학습지향성이 기업성과에 미치는 영향 - 고객지향성과 혁신성의 매개역할을 중심으로. 『대한경영학회』, 25(6), 2809-2826.
- 유승교. (2011). “조직문화 유형과 조직 구성원의 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 : 중소기업 근로자를 대상으로”. 한양대학교, 석사학위논문
- 윤숙현. (2014). “병원조직의 직종별 조직문화와 직무만족에 관한 연구”. 동신대학교, 석사학위논문
- 이병동. (2013). “경찰의 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로”. 고려대학교, 박사학위논문
- 이병하. (2015). “경찰조직의 사회자본 형성요인과 조직효과성에 관한 연구”. 건국대학교, 박사학위논문

- 이선찬. (2018). “의료기관이 조직문화와 최고경영자의 리더십이 조직혁신성에 미치는 영향”. 고신대학교, 박사학위논문
- 이영주. (2015). “미용서비스 산업 종사자의 조직문화와 조직유효성 관계에서 임파워먼트의 조절효과: 임파워먼트의 조절효과에 따른 미용서비스산업 종사자의 조직유효성”. 서경대학교, 박사학위논문
- 이정주. (2006). 지방공기업에서의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 『지방정부연구』, 9(4), 71-93.
- 이지영, 이유나, 남효순. (2018). 보육교사의 조직문화, 조직몰입, 잔류의도의 관계. 『학술대회논문집』 Vol.2018, 229.
- 이철우. (2015). “전문병원 경영자의 리더십이 조직 유효성과 고객지향성에 미치는 영향”. 가천대학교, 박사학위논문
- 장지명. (2015). “체육단체의 조직문화가 조직 내 사회자본과 조직효과성에 미치는 영향”. 충남대학교, 석사학위논문
- 정광균. (2017). “중소기업의 기업가 정신, 경영전략과 조직문화가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 경희대학교, 석사학위논문
- 정두상. (2013). “리더의 성격유형이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 동의대학교, 석사학위논문
- 정상환. (2015). “병원조직문화와 구성원의 특성이 학습자기주도성과 직무성과에 미치는 영향”. 고신대학교, 석사학위논문
- 정선훈. (2011). “TV 홈쇼핑업체의 조직구조, 조직문화 및 조직유효성의 관계에 관한 연구”. 중앙대학교, 박사학위논문
- 정연웅. (2011). “호텔조직문화와 인적요소가 조직유효성에 미치는 영향 연구 : 종사자의 팔로워십 매개효과를 중심으로”. 경기대학교, 박사학위논문
- 정영민, 김현정. (2015). 기업가 정신, 경영활동, 조직문화와 기업성과에 관한 연구. 『창조와 혁신』, 8(1), 219-250.
- 정종남. (2018). “조직문화와 전략지향성이 고용브랜드를 통해 조직의 효과성과 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”. 창원대학교, 박사학위논문
- 정태웅, 김영식, 손일락. (2012). 리조트 기업의 조직유효성이 경영성과에 미치는 영향. 『한국관광.레저학회』, 24(1), 149-165.

- 최낙준. (2002). “지역민간 의료기관의 운영개선에 관한 연구”. 경희대학교, 석사학위논문
- 최소연. (2015). “조직문화가 조직성과에 미치는 연구: 공공복지조직과 민간 지역사회복지관 비교를 중심으로”. 건국대학교, 박사학위논문
- 최영호. (2017). “호텔조직문화와 인적요소가 조직유효성에 미치는 영향 연구 : 종사자의 팔로워십 매개효과를 중심으로”. 동의대학교, 박사학위논문
- 추재엽. (2017). “조직문화와 조직공정성이 조직효과성에 미치는 영향 : 조직커뮤니케이션과 임파워먼트의 매개효과를 중심으로”. 한양대학교, 박사학위논문
- 한만필. (2017). “중소기업 최고경영자의 성격이 기업성과에 미치는 영향”. 충북대학교, 박사학위논문
- 한용준, 노건창, 이훈영. (2015). 종합병원의 조직문화 변화노력이 개인 업무성과 및 조직성과에 미치는 영향연구. 『한국경영공학회지』, 20(2), 174-194.
- 홍병숙, 정선훈, 이은진. (2010). TV 홈쇼핑업체의 조직문화가 직무만족, 몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국의류학회지』, 34(8), 1352-1363.
- 홍병숙. (2008). 『패션상품과 소비자행동』. 서울:수학사.

2. 국외문헌

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1997). "Commitment in the Workplace: Theory, Research", and Application (Advanced Topics in Organizational Behavior). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Baum, J. R., Locke, E. A. & Smith, K. G. (2001). "A multidimensional model of venture growth". *Academy of management journal*, 44(2), 292-303.
- Becker, H. S. (1960). "Notes on the Concept of Commitment". *American Journal of Psychology*, 66(1), 32-42.
- Brewer, A. Gene. & Sally, Coleman Selden. (2000). "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 685-711.
- Brown, S. P. & Peterson, R. A.(1993). "Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: A meta-analysis and assessment of casual effects". *Journal of Marketing*, 30(1), 63-73.
- Buchanan, B. (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative science quarterly*, 533-546.
- Deal, T. E. & Kennedy, A. A. (1982). "Corporate Cultures", Mass: Addison-Wesley.
- Denison, D. R. (1997). "Toward a process-based theory of organizational design: Can organizations be designed around value chains and networks". *Advances in Strategic Management*, 14, 1-44.
- Handy, C. (1978). "Gods of management: How they work, and why they will fail", Souvenir Press.
- Harrison, R. (1972). "Understanding your organization's character", *Harvard Business Review*, 50(3), 119-129.

- Jehn, K. A. (1995). "A multi method examination of the benefits and detriments of Intragroup Conflict", *Administrative Science Quarterly*, 40, 256-282.
- Jones, G. R. (1983). "Transaction costs, property rights, and organizational culture: An exchange perspective", *Administrative Science Quarterly*, 454-467.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). "The balanced scorecard: Measures that drive performance", *Harvard Business Review*, 70, 71-79.
- Kotler, P. (1977). "From sales obsession to marketing effectiveness", Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Locke, E. A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction". *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- McCormick, E. J. & Tiffin, J. (1974). "Industrial psychology", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). "Advanced topics in organization behavior series". Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Thousand Oaks, CA, US.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment". *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Mott P. E. (1972). "The Characteristics of Effective Organizations". New York: - 94 - Harper & Row.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). "Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover". Academic press.
- Narver, J. C. & Slater, S. F. (1990). "The effect of a market orientation on business profitability". *The Journal of marketing*, 20-35.
- Ouchi, W. G. (1981). "The Z organization". *Classics of organization theory*, 451-460.

- Pettigrew, A. M. (1979). "On studying organizational cultures". *Administrative science quarterly*, 24(4), 570-581.
- Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism". *Psychological bulletin*, 80(2), 151.
- Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1968). "Managerial Attitudes and Performance", IL: Richard D. Irwin.
- Porter, L. W. & Smith, F. J. (1970). "The etiology of organizational commitment. unpublished paper", *University of California, Irvine*, 970.
- Price, J. L. (1968). "Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions". R. D. Irwin (Homewood, Ill).
- Quinn, R. E. & Kimberly, J. R. (1984). "Paradox, Planning and Perseverance: Guidelines for Managerial Practice", In R.E. Quinn & J. R. Kimberly(Eds.), *Managing Organizational Transitions*, Homewood, IL: Irwin, 295-313.
- Quinn R. E. & McGrath, M. R. (1985). "The transformation of organizational culture: A competing values perspectives". in P. J. Feost et al, *Organizational culture*, Beverly Hills. CA: Sage Publications, 259-330.
- Quinn, R. E. (1988). "Beyond rational management: Mastering the paradoxes and competing demands of high performance". Jossey-Bass.
- Quinn, R. E. & Spreizer, G. M. (1991). "The psychometrics of the competing values culture instrument and an analysis of the impact of organizational culture on quality of life", *Research in Organizational Change and Development*, 5, JAI Press, 115-142.
- Robbins, S. P. (1989). "Organizational behavior-concepts: Controversies and application". Englewood Cliffs, NJ; Prentice-Hall.

- Robbins, S. P. (1990). "Organizational Theory: Structure, Design, and Applications(3rd ed.)". New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2003). "Organizational Theory. The structure of organization. Ebglewood cliffs", N.J: Prentics-Hall.
- Russell Merz, G. & Sauber, M. H. (1995). "Profiles of managerial activities in small firms". *Strategic Management Journal*, 16(7), 551-564.
- Sathe, V. (1985). "Culture and related corporate realities: Text, cases, and readings on organizational entry, establishment, and change". Richard D Irwin.
- Sethia, N. K. & Von Glinow, M. A. (1985). "Arriving at four cultures by managing the reward system". *Gaining Control of the Corporat Culture*, 400-420.
- Smith, H. C. (1955). "Psychology of Industrial Behavior". New York : McGraw Hill Book.
- Vroom, V. H. (1964). "Work and Motivation", New Youk: John Wiley & Sons Inc.
- Wiener, Y. (1988). "Forms of value systems: Focus on organizational effectiveness and cultural change and maintenance". *Academy of management Review*, 13(4), 534-545.
- Zammito, R. & Krakower, J. (1991). "Quantitative and Qualitative Studies of Organizational Culture", *Research in Organizational Change and Development*, 5, 229-250.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

본 조사의 내용은 통계법 제33조에 의거하여, 비밀이 보장되며, 통계목적 이외에는 절대 사용하지 않습니다.

본 설문지는 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원에서 매니지먼트컨설팅 전공하는 석사학위 논문으로 “의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미치는 영향”에 관한 설문조사입니다.

귀하께서 진솔하게 응답해 주시는 모든 내용은 연구 목적 이외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않으며 또한 응답해 주신 내용은 통계 분석을 위해 변환되어 처리되기 때문에, 개인이나 기업 관련 정보가 절대 노출되지 않음을 약속드립니다.

귀하의 협조에 다시 한 번 깊은 감사를 드리며, 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

2018년 9월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 매니지먼트컨설팅 전공

지도교수 전 우 소
연구자 최 은 옥
연 락 처 : 010-3297-9079
e-mail : ceo915@naver.com

※ 아래 답변란 표기(√)로 체크하여 주십시오.

전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	그저 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

I. 조직문화

A1. 집단문화	답변 표시				
A1-1. 우리 조직은 직원 상호간의 우호적인 관계를 유지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
A1-2. 우리 조직은 직원간의 협조 및 신뢰감이 높다.	①	②	③	④	⑤
A1-3. 우리 조직은 인화단결과 일체감을 중시한다.	①	②	③	④	⑤
A1-4. 우리 조직은 문제에 직면했을 때 서로 협심하여 해결한다.	①	②	③	④	⑤
A1-5. 우리 조직은 구성원들 간의 교류가 활발하다.	①	②	③	④	⑤

A2. 위계문화	답변 표시				
A2-1. 우리 조직은 상사와 부하 직원 간에 서열의식을 매우 강조한다.	①	②	③	④	⑤
A2-2. 우리 조직은 업무 수행에 있어 정해진 규율과 규칙을 엄격히 준수한다.	①	②	③	④	⑤
A2-3. 우리 조직은 업무절차나 규칙의 변경이 쉽지 않다.	①	②	③	④	⑤
A2-4. 우리 조직은 엄격한 결재과정을 통해 조직(부서) 전체를 통솔하고 통제한다.	①	②	③	④	⑤
A2-5. 우리 조직은 상급관리자의 직권과 통제로써 조직을 관리한다.	①	②	③	④	⑤

A3. 발전문화	답변 표시				
A3-1. 우리 조직은 조직변화와 경영혁신을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
A3-2. 우리 조직은 성장과 발전을 중요시 한다.	①	②	③	④	⑤
A3-3. 우리 조직은 새로운 아이디어를 강조하고 창의적이다.	①	②	③	④	⑤
A3-4. 우리 조직은 늘 새로운 것에 대한 도전을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
A3-5. 우리 조직은 결과 예측이 어렵더라도 새로운 사업에 과감하게 지원한다.	①	②	③	④	⑤

A4. 합리문화	답변 표시				
A4-1. 우리 조직은 계획 수립과 목표 달성을 강조한다.	①	②	③	④	⑤
A4-2. 우리 조직은 목표 달성 위주로 조직을 관리한다.	①	②	③	④	⑤
A4-3. 우리 조직은 실적 위주로 평가를 한다.	①	②	③	④	⑤
A4-4. 우리 조직은 인간관계 보다는 과업과 실적 향상을 우선시 한다.	①	②	③	④	⑤
A4-5. 우리 조직은 생산성과 효율성을 중요시 한다.	①	②	③	④	⑤

II. 조직유효성

B1. 직무만족	답변 표시				
B1-1. 내가 하고 있는 일에 대해 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
B1-2. 내가 갖고 있는 지식, 기술을 업무에 충분히 발휘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
B1-3. 내 일에 대해 어느 정도의 재량권을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
B1-4. 현재 수행하고 있는 직무는 내가 원했던 직무와 일치한다.	①	②	③	④	⑤
B1-5. 내가 하고 있는 일은 조직 내에서 상당히 중요한 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

B2. 조직몰입	답변 표시				
B2-1. 현 조직의 문제가 실제로 나의 문제인 것처럼 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
B2-2. 나에게 현 조직은 개인적으로 중요한 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤
B2-3. 현 조직에 대해서 다른 사람에게 긍정적으로 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
B2-4. 조직의 발전에 도움이 된다면 어떠한 노력도 아끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 경영성과

C1. 재무성과	답변 표시				
C1-1. 우리 조직의 시장점유율이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
C1-2. 우리 조직의 전년대비 매출액이 증가했다.	①	②	③	④	⑤
C1-3. 우리 조직의 전년대비 영업이익이 증가했다.	①	②	③	④	⑤
C1-4. 우리 조직의 고객 충성도가 증가했다.	①	②	③	④	⑤
C1-5. 우리 조직의 신규고객 창출이 증가했다.	①	②	③	④	⑤

C2. 비재무성과	답변 표시				
C2-1. 우리 조직은 부서 간 업무협조가 원활 해 졌다.	①	②	③	④	⑤
C2-2. 우리 조직은 구성원의 업무 수행 능력이 향상 되었다.	①	②	③	④	⑤
C2-3. 우리 조직은 구성원의 이직률이 감소되었다.	①	②	③	④	⑤
C2-4. 우리 조직은 구성원의 직무만족도가 향상 되었다.	①	②	③	④	⑤
C2-5. 우리 조직은 동기부여가 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 일반적 특성에 관한 질문입니다.

※ 아래 항목에 적합하다고 생각하는 곳에 표기(√)로 체크하여 주십시오.

항 목	세 부 내 용
1. 설립형태	①개인 ②의료법인 ③학교법인 ④기타()
2. 병원급의료 기관	①병원 ②요양병원 ③종합병원
3. 병상수	①100미만 ②100~300미만 ③300~600미만 ④600~900미만 ⑤900~1,200미만 ⑥1,200이상
4. 설립년도	①1990년 미만 ②1990~1995년 ③1996~2000년 ④2001~2005년 ⑤2006~2010년 ⑥2011~2015년 ⑦2016년 이상
5. 성별	①남 ②여
6. 연령	①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
7. 근속기간	①1~3년 ②4~6년 ③7~10년 ④11~15년 ⑤16~20년 ⑥20년 이상
8. 직급	①사원 ②주임. 계장급 ③대리급 ④과장급 ⑤팀장급 ⑥부장급 ⑦기타()
9. 근무부서	①행정관리부서 ②간호부서 ③진료지원부서 ④기타()

※ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

The Effect of Organizational Culture of Medical Institutions member on the Organizational Effectiveness and Management Performance

Choi, Eun Ock

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service
Consulting

Hansung University

The purpose of this study was to examine the impact of organizational culture on organizational effectiveness and management performance. The independent variables are organizational culture (group culture, hierarchical culture, development culture, rational culture), parameters are organizational validity (job satisfaction, organizational commitment) and dependent variables are financial performance (financial performance and non – financial performance) Respectively. As a result of the empirical analysis, the organizational culture showed a positive (+) effect on the organizational effectiveness. The results of the hypothesis test are as follows. First, group culture and hierarchical culture showed a positive effect on job satisfaction. Second, group culture and development

culture had a positive effect on organizational commitment. In addition, organizational culture has a significant positive effect on business performance. The results of detailed hypothesis testing are as follows. First, in the relationship between organizational culture and management performance, development culture and rational culture have a positive influence on financial performance. Second, group culture and development culture have a positive influence on non – financial performance. appear. On the other hand, in the relationship between organizational effectiveness and management performance, only organizational commitment has a positive (+) effect on non – financial performance. Finally, in this study, we examined whether the path coefficient through the mediation analysis of organizational effectiveness is significant in the relationship between organizational culture and management performance. As a result of the detailed verification, indirect effects of the group culture and the hierarchical culture have a significant effect on the non – financial performance path. Considering the recent trends related to the domestic medical environment, the organization of the medical institution In the future, it is necessary to develop the differentiated responsiveness to cope with the environmental change and to operate and maintain the organization effectively and efficiently in order to strengthen the work efficiency of the organization members Is gradually increasing. This obligation may have been an option in the past, but it is a recent trend that has become an essential element in the future. Therefore, medical institutions need to make a change for survival. For this purpose, it is necessary to create an organization that all the members of the medical institution are satisfied with, and to form a culture of organization in which the satisfaction is conveyed to the customers, and if this purpose is achieved, differentiated competitiveness I will be able to raise it.

[key Word]Organizational Culture, Organizational Effectiveness,
Management Performance, Job Satisfaction, Organizational Commitment