

의료기관 구성원의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로*

이 희 태

국문요약

본 연구는 의료기관 구성원의 사회적 자본이 직무만족과 조직몰입에 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 목적을 두고 있다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서는 사회적 자본, 직무만족, 조직몰입에 관한 국내외의 이론을 종합적으로 고찰하고, 이를 기초로 가설 및 분석모형을 설정하였다. 그리고 연구모형 검증을 위해 2016년 7월 18일부터 - 29일까지 부산지역 300병상 이상 종합병원에 근무하는 행정직과 간호사, 간호조무사를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

신뢰, 규범, 네트워크를 중심으로 구조방정식 모형을 이용하여 실증적 분석을 한 결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째, 사회적 자본 중에서 신뢰와 네트워크는 구성원의 직무만족과 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 규범은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 자본 중 직무만족과 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 신뢰로 나타났다. 셋째, 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 신뢰와 네트워크는 직무만족을 매개로 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

주제어: 사회적 자본, 직무만족, 조직몰입, 신뢰, 규범, 네트워크

I. 서론

최근 사회적 자본은 구성원 간의 강력한 연대의식에 기초하여 결속을 도모하면서 안정적인 발전을 가능하도록 한다는 점에서 공동체의 문제해결을 위한 유용한 방법으로 주목 받고 있다(강문실·양성국, 2016: 154-155). 그러나 우리나라의 사회적 자본 수준은 OECD국가 중 하위권에 속하고 있다는 것은 잘 알려진 사실이며, 이러한 낮은 사회적 자본 수준은 국가경쟁력은 물론이고 조직의 생산성을 약화시키는 요인이 되고 있다.

특히, 우리나라 의료기관은 경쟁심화, 고객의 보건의료에 대한 정보의 축적과 지식 수준 향상,

* 본 연구는 부산경남지방자치학회 2017년 추계학술대회 발표 논문을 수정한 것임.

서비스 질에 대한 관심 고조, 정부규제 강화, 무엇보다 지방 의료기관은 환자의 수도권 집중 등으로 경영의 어려움에 처해 있다. 이러한 상황에서 조직의 생산성을 향상시키기 위해서는 구성원들이 조직을 신뢰하고 조직의 규범을 준수하며, 서로 협력적 관계에서 조직을 위해 적극적인 노력을 기울이는 것이 중요하다. 그러나 현실은 구성원들의 잦은 이직과 개인주의의 심화 등으로 안정적이고 협력적인 근무환경을 조성하는 데 많은 어려움을 겪고 있다.

의료기관이 처한 이러한 어려움을 극복하는데 유용한 자원이 바로 사회적 자본이다. 사회적 자본은 조직 구성원들이 서로 신뢰와 협력 하에 조직발전을 위해 결속할 수 있도록 하는데 많은 기여를 하게 되기 때문이다. 특히, 의료기관과 같이 서비스 지향적인 조직 차원에서 언급되는 사회적 자본의 가치는 지식과 정보의 공유, 부문 간 구성원 간 협력 증진, 조직 구성원의 몰입도 증가, 서비스의 혁신, 부문 간 수평적 통합 원활화, 고객만족도 증진 등에 기여할 수 있다(김일순·황경수·고관우, 2014: 6038)는 점에서 더욱 그러하다.

의료기관의 사회적 자본 확충을 위한 전략을 수립하기 위해서는 의료기관의 사회적 자본의 유용성을 검증하는 일이 선행되어야 한다. 그러나 의료기관의 사회적 자본에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 즉, 의료기관을 대상으로 한 사회적 자본에 관한 연구는 병원간호사의 사회적 자본이 직무만족, 이직의도, 간호의 질에 미치는 영향(신지인, 2014), 의료기관 간호인력의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향(김병한, 20017), 간호사가 지각한 병원조직의 사회적 자본이 조직성과에 미치는 영향(장금성·김은아·오숙희, 2011), 병원간호사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 미치는 사회적 자본의 매개효과(김순구·서영숙, 2016), 병원간호사의 사회적 자본과 직무열의가 간호업무성과에 미치는 영향(고미순·이현숙·고명숙, 2017) 등 대부분 간호사를 대상으로 제한적인 주제에 한정하여 연구가 이루어지고 있다. 그러나 원무, 고객상담 등 서비스의 최일선에서 업무를 담당하고 있는 행정직원도 의료기관의 중요 인적자원이라는 점에서 간호사뿐만 아니라 행정직원을 포함한 사회적 자본의 유용성을 연구하여야 할 필요성은 높다.

그리고 사회적 자본의 유용은 다양한 측면에서 연구될 수 있지만 조직효과성의 중요지표인 구성원의 직무만족과 조직몰입이 가장 중요하다. 조직 구성원이 직무에 대해서 가지는 만족감이나 불쾌감 등의 태도는 조직의 생산성과 직접적으로 관련되기 때문에 구성원의 직무만족의 정도는 조직의 목표달성에 영향을 주는 중요한 요인이며(류은영·서인덕·노종대, 2010: 1707), 조직전체에 대한 개인의 감정을 포괄적으로 반영하고 조직구성원의 성과와 깊은 관련을 맺고 있는 것이 조직몰입이기 때문에 조직을 발전하기 위해서는 구성원의 조직몰입이 절대적으로 필요하다(박성수·김미선, 2012: 158).

이러한 맥락에서 본 연구에서는 의료기관의 주요 구성원인 간호직과 행정직원의 사회적 자본이 조직효과성의 주요 지표인 직무만족과 조직몰입에 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는데 목적을 두고 있다.

II. 이론적 고찰

1. 사회적 자본의 의의와 기능

사회적 자본은 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. Putnam(1995)은 사회적 자본을 참여자들이 협력을 통해 공유한 목표를 보다 효과적으로 달성하도록 하는 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회조직의 특성으로 정의하였다. Bourdieu(1985)는 사회적 자본을 상호 친분 또는 인식이 비교적 제도화된 관계 속에서 지속적으로 유지되고 있는 네트워크와 연계된 실제적 또는 잠재적 자원의 총합으로 정의하였다. Hassanzadeh 등(2016: 59)은 사회적 자본을 집단 내 또는 집단 간 집합적 행동을 촉진시키는 개인의 사회적 네트워크와 사회적 상호작용, 공유 규범과 가치, 그리고 이해로 정의하였다. 문유석과 허용훈(2008: 58)은 사회적 자본을 사회공동체 속에서 구성원들 간의 협력적 행위를 가능하게 해 주는 사회적 네트워크, 규범, 신뢰로 정의하였다. 이재열과 남은영(2008: 179-180)에 따르면 사회적 자본은 개인이 자신의 사회적 관계나 집단소속 여부를 이용하여 가치 있는 경제적, 상징적 자원을 획득하는 능력을 의미하거나, 복수의 개인들에 의한 공동의 참여나 제도에 대한 신뢰, 혹은 확립된 생활양식에 대한 헌신을 통해 집단행동의 이득을 누리는 것을 의미하기도 한다.

사회적 자본은 사회적 의미와 자본이라는 두 가지 의미를 포함한다. 사회적 자본은 문화와 행동 규범을 산출하기 때문에 사회적 의미를 가지며, 사회관계속에 존재하며, 오랜 시간 동안 경제적 이익을 창출할 수 있는 자원으로서의 의미를 지닌다(임중철, 2013: 20). 이러한 점에서 사회적 자본은 사회활동을 통해 우리가 가질 수 있는 자산 또는 자원을 말하는 것이며 이는 재화와 같은 실질적 자산 자체를 칭하기 보다는 사회적 교류를 통해 형성된 관계망을 통해 얻을 수 있는 실제적인 그리고 잠재적인 도움, 재화, 혜택의 합이라고 할 수 있다(서현보, 2017: 48).

Nahapiet와 Ghoshal(1998)은 사회적 자본을 구조적 자본, 인지적 자본, 관계적 자본으로 구분하였다. 구조적 자본은 조직 내 존재하는 공식적, 비공식적 사회적 연결망 혹은 상호 유대의 관계를 의미하는 것으로 구성원 간 지식과 정보를 잘 전달할 수 있도록 하는 환경이고, 인지적 자본은 구성원들 간에 공유된 언어와 행동양식, 전략이나 문화, 규범 등으로서 조직의 현재 상황과 의미를 구성원들 전체가 공유하고 해석할 수 있는 준거의 틀을 제공함으로써 구성원 간 상호 정보교류와 의사소통을 촉진할 수 있는 자본이며, 관계적 자본은 상호작용 관계를 통해 당사자 간에 형성되고 발전되어 온 관계 특성으로서 구성원 간에 신뢰, 의무와 기대 등이 자신의 경쟁력의 원천이 되어 중요한 업무 관련 정보나 지식을 만들어 내는 신뢰 기반의 자본을 의미한다(송민정·윤혜현, 2015: 846-849; 한나영·배상욱, 2016: 85).

사회적 자본에 대한 다양한 논의에도 불구하고 사회적 자본은 다음과 같은 공통점을 지니고 있다. 첫째, 사회구조의 일정한 측면으로 구성되어 있다는 점인데, 이 경우 사회적 자본은 네트워크 참여자 공동 소유의 자산으로 간주될 수 있다. 둘째, 사회적 자본은 사회구조와 네트워크 내에서 개인의 행동을 촉진하는 역할을 수행한다는 점이다. 이로써 사회적 자본은 효과적 네트워크에 내

재하는 바람직한 결과, 가치, 제재, 호혜성의 규범을 함축하게 된다. 셋째, 중·거시적 이론가들에 따르면 사회적 자본은 집합적 성격과 공공재로서의 성격을 갖는다(장진희, 2012: 42).

사회적 자본에 대한 개념적 논의의 다양성처럼 사회적 자본의 기능에 대한 논의도 다양한 측면에서 이루어지고 있다. Putnam(2000)에 따르면 사회적 자본은 집합적 문제들을 보다 쉽게 해결할 수 있게 하며, 공동체 내의 신뢰 구축과 상호작용을 용이하게 하며, 유대감을 강화시켜 주고, 정보의 흐름을 용이하게 하며, 사람들이 삶의 과정에서 직면하게 되는 어려움에 효과적으로 대응할 수 있도록 함으로써 삶을 향상시키는데 기여할 수 있다. 하민철(2011: 304)은 사회적 자본의 기능을 다음과 같은 두 가지 측면에서 논의하였다. 하나는 공동체 구성원들 사이에 정보가 원활하게 흐르도록 함으로써 개인 사이의 상호접촉 등을 활발하게 하고, 상호작용 관계를 통해 정보를 공유하도록 한다. 다른 하나는 구성원들 사이의 신뢰를 바탕으로 서로의 행위를 조정하고 협력을 촉진하는 기능을 수행한다. 공동체가 안고 있는 문제를 해결하기 위해 각 구성원들이 공동체 전체에 도움이 되는 행위를 할 수 있도록 구성원들을 유도하는 기능을 한다.

2. 사회적 자본의 구성요소

사회적 자본의 개념은 합의된 하나의 개념이 존재하지 않기 때문에 구성요소도 연구의 목적과 연구자에 따라 다양하게 구성하고 있지만, 대체로 신뢰, 규범, 네트워크를 중심으로 논의하고 있다(박선희·김수영, 2017: 161). 따라서 본 연구에서도 이를 중심으로 논의하고자 한다.

1) 신뢰

신뢰는 사회적 자본의 주요 구성요소로 인식되고 있다(Matsushima·Matsunaga, 2016: 1020). 신뢰는 건설적인 인간관계 형성의 핵심 요소이다(Shahnawaz and Goswami, 2011: 211). 신뢰는 조직구성원이 상호간 관계에서, 또는 구성원과 조직의 상호 관계에서 믿을 수 있음으로서 발생하는 자원(송민경·윤효실·윤혜현, 2015: 185)이다. 신뢰가 있음으로써 행위자들은 위험이 존재함에도 불구하고 협동을 할 수 있는 반면 신뢰하지 못하는 사람들 간의 관계는 잠정적이고 기회주의적이기 쉽다는 점에서 신뢰는 사회적 자본 형성을 가능케 하는 토대라고 볼 수 있다(박길성, 2002: 117).

신뢰는 관계 속에 존재하며 신뢰가 있을 때 관련 행위자들은 통제, 감시 비용을 절감할 수 있고, 사회적 안정과 결속, 협력을 증진시키기도 한다. 일반적으로 신뢰를 바탕으로 규범이나 네트워크가 형성되고, 그것을 바탕으로 신뢰가 더욱 깊어질 수도 있으나 신뢰가 없다면 규범이나 네트워크가 형성되기 어렵다(백봉렬, 2012: 46-47). 무엇보다 조직이 형성·유지·발전 및 조직문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 조직 구성원의 의사형성, 조직구성원 간 그리고 하위 조직단위 간의 협동을 필요로 한다. 그리고 협동의 전제는 바로 신뢰관계에 있다. 조직 내부에서 확립된 신뢰관계는 지식의 공유, 공동의 틀, 공유된 목표를 형성시키는데 기여하게 된다(손호중, 2016: 136).

2) 규범

규범은 오랜 기간 사회에서 받아들여진 행동규칙을 의미한다(노병찬·주 덕, 2016: 248). 규범은 조직구성원들이 공유된 언어와 행동양식, 그리고 동일한 목표에 따라 행동하게 하고, 함께 공유한 규범은 어려운 상황 하에서 올바른 선택과 문제를 해결하도록 하는 능력을 증진시킬 수 있다(이상건·윤유식, 2011: 315). 또한 공유하고 있는 규범은 상호 호혜성을 기본 속성으로 하기 때문에 사회적 자본의 존재 여부를 확인하는 수단이 되기도 한다(이미라, 2011: 419).

규범은 조직구성원으로 하여금 개인적 이기심을 억제하여 조직 전체의 목표를 위해 헌신할 수 있도록 하는데 기여할 수 있다(김영옥, 2011: 31). 또한 규범은 사회적지지, 명예, 기타 다른 형태의 보상을 통해 더욱 강화될 수 있으며, 자기만의 이해관계에 몰입하는 행동을 자제할 수 있도록 만든다. 나아가 상호지지와 보살핌 그리고 헌신을 통해 만들어진 규범은 공공선에 기여할 수 있는 개인으로 성장시키는 특징을 갖는다(오탈콘, 2013: 153).

3) 네트워크

사회적 자본은 상호작용을 전제로 한다. 상호작용은 사람들로 하여금 네트워크를 형성하고, 공동체를 유지하고, 그리고 사회구조를 구성하게 해준다(구혜정, 2006: 44). 네트워크는 개인이나 집단 등의 행위자들 간의 전체적인 연계 형태를 의미하며, 누가 누구에게 어떻게 접근하는가에 관한 관계 구조를 의미한다(이승호, 2015: 24).

조직 구성원들은 조직에 참여함으로써 일정한 사회적 관계를 형성하게 되는데 이를 사회적 네트워크라고 한다. 사람들은 사회적 네트워크를 통하여 필요한 자원에 접근하고, 또한 자원을 확보할 수 있다. 즉, 사람들이 갖고 있는 사회적 네트워크는 필요한 정보와 지식을 비롯한 다양한 자원에 접근할 수 있도록 해준다(이석기, 2015: 15).

네트워크는 신뢰와 규범의 형성에 영향을 미쳐서 사회적 상호작용 및 지식의 교환에 참여하도록 동기를 부여한다. 따라서 조직 내 네트워크의 형성은 조직 구성원 간 그리고 조직의 하위 단위 간 정보와 지식의 전달과 공유, 의사소통이 원활한 참여의 조장을 통해 조직활동을 촉진함으로써 궁극적으로 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다(박희봉, 2002: 27). 네트워크는 혼자만의 사회적 자본이 아니라 개인과 개인 간의 상호관계를 통해서 만들어지는 공공재이며 구성원들 사이가 연결되어 서로에 대한 상호작용을 확보함으로써 협력을 유도해 낼 수 있다. 또한 조직구성원 상호간의 신뢰가 형성되며 그 결과 네트워크는 점차적으로 고착화되어 정보소통이 원활하며 상호간의 거래비용과 감시비용이 감소하게 되며, 사회적 규범을 강화시키게 된다(장병권·안대희·고석영, 2012: 311).

3. 직무만족과 조직몰입

1) 직무만족

직무만족에 대한 개념정의는 다양하다. 직무만족은 조직구성원들의 현 직무에 대한 개인적 감정상태와 관련된 것으로서 직무 수행결과에 따른 행복감이나 좌절감의 상태(Khan & Siddiqui, 2017: 932), 조직 구성원들이 자신의 직무에 대한 평가나 직무 경험에서 기인한 유쾌하거나 긍정적인 감정상태(Locke, 1976), 개인이 직무에 대해서 가지는 긍정적·호의적 감정(김영호·류은영·이경호·서영석, 2010: 319) 등으로 정의되고 있다.

일반적으로 조직의 구성원들이 직무에 만족할수록 그만큼 주어진 업무에 충실하고, 그 결과 개인의 성과향상은 물론이고 조직으로부터 그에 상응한 보상을 받을 수 있다는 점에서 직무만족은 조직관리자뿐만 아니라 조직구성원에게도 중요하다(윤한홍, 2012: 12). 직무만족은 조직구성원의 직무성과에 긍정적인 영향을 미치며, 조직내외의 원만한 인간관계 형성에 기여하고, 직무스트레스 해소와 소속 조직에 대해 대외적으로 긍정적 이미지 형성에 기여한다(권형래, 2013: 21). 조직구성원의 조직에 대한 긍정적인 감정은 자신의 조직에 대해 호의적으로 평가하게 될 것이며, 자신의 직무에 호의적인 감정은 결국 조직 내의 원만한 인간관계로 이어져 생산성을 높이는데 기여하게 된다(김일곤·안황권, 2011: 47). 반대로 직무만족도가 낮을 경우 조직구성원들의 이직, 지각, 결근, 불만을 유발할 뿐만 아니라 서비스 전달체계를 약화시키고, 궁극적으로는 서비스 질을 저하시키게 된다(Bekru, Cherie & Anjulo, 2017).

직무만족을 유발하는 요인은 많지만 크게 내부요인과 외부요인으로 구분할 수 있다. 내부요인은 본성, 능력, 인식 등과 같은 직무의 심리적 특성과 관련된 요인이며, 외부요인은 보수, 작업조건, 근무시간 등과 같은 직무의 구조와 관련된 요인이다(Filho *et al.*, 2016: 76).

2) 조직몰입

조직몰입이란 조직과 관련된 구성원 개개인의 심리적 상태를 말하는 것으로 개인이 특정한 조직 그 자체나 그 조직의 목표, 조직구성원에게 바라는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도, 즉 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도를 말한다(김홍균, 2010: 140). 조직몰입은 조직구성원들이 자신과 조직을 동일시하여 조직의 가치를 적극적으로 수용하고, 조직에 헌신하고 노력하며, 조직구성원으로서 남기를 원하는 심리적 상태로서 조직의 성과향상을 가져오는 중요한 요인으로 작용을 하게 된다(이용탁, 2014: 4). 조직몰입은 조직구성원이 자신이 속한 조직에 헌신하고, 애착을 가지고 있으며, 조직의 발전을 위해 노력하려는 의지와 조직의 구성원으로서 계속적으로 남아 있으려는 욕구이다(Allen & Meyer, 1991).

Meyer와 Allen(1991)은 조직몰입을 조직 구성원들이 조직에 대한 심리적 애착에서 기인한 정서적 몰입, 이직보다 남아 있는 것이 경제적으로 유리하다는 것에서 기인한 지속적 몰입, 조직에 계속적으로 남아 있어야 한다는 의무감에서 기인한 규범적 몰입으로 구분하였다.

따라서 조직몰입은 조직구성원들이 자신과 조직을 동일시하여 조직의 가치를 적극적으로 수용하고, 조직에 헌신하고 노력하며, 조직구성원으로서 남기를 원하는 심리적 상태로서 조직의 성과향상을 가져오는 중요한 요인으로 작용하게 된다(이용탁, 2014: 4).

4. 주요 변수 간의 관계와 가설

사회적 자본은 자신이 속한 조직의 구성원들과의 원활한 의사소통과 조직 내에서 자신에 대한 우호적인 분위기 형성에 기여하게 되고 이는 자신에 대한 관심을 긍정적으로 만드는데 기여하게 되며(정은진·이재덕·정향운, 2017: 104), 조직 구성원들에 대한 다양한 정보를 바탕으로 조직구성원의 직무 및 조직에 대한 긍정적 지각, 태도, 행동을 유발하는데 긍정적으로 작용하게 된다(류성민·김성훈, 2013: 1953). 또한 사회적 자본은 조직 구성원들이 조직목표에 수긍하며 개인의 이기심을 규제하여 행동하도록 할 뿐만 아니라 구성원들 간 서로 협동하고 공동의 목적을 위해 노력하도록 하는 데 긍정적인 영향을 미치며(한나영·배상욱, 2016: 87), 구성원들이 업무수행에 따른 스트레스를 완화시키고, 직장 내 구성원 간의 우호적 관계형성 등을 통해 구성원들의 직무에 대한 긍정적 인식에 영향을 미친다(이금희·유양·정동섭, 2016: 6). 그리고 사회적 자본은 조직 구성원들로 하여금 조직에 대한 일체감을 갖게 하는데 도움을 주는데 특히, 조직 구성원들은 자신들의 기본욕구를 만족시키고, 자신들의 기대와 일치하는 조직에 대한 강한 유대감을 갖게 한다는 점에서 조직에 대한 긍정적인 인식에 영향을 미친다(김왕배·이경용, 2002: 7). 그 결과 사회적 자본은 조직구성원들의 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 특히, 신뢰는 조직구성원들의 헌신이나 몰입, 창의성, 직무만족을 높이는데 기여하게 되고(박성용, 2010: 45), 규범은 자신이 소속되어 있는 조직을 자신과 동일시하는 데 기여하게 되고 그 결과 조직에 헌신하고자 하는 행동을 증가시키며(장병권·안대희·고석영, 2012: 315), 네트워크는 구성원들로 하여금 상호이익을 위해 서로 협력할 수 있게 해주기 때문에 사회적 응집력의 기반을 마련해준다(소진광, 2004: 92). 그리고 일반적으로 직무에 만족한 사람은 조직에 대한 애정과 헌신성이 높다는 점에서 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치는 중요한 요인으로 인식되고 있다(Khan & Siddiqui, 2017: 933).

선행연구 결과에서도 사회적 자본은 구성원들의 직무만족(임중철, 2014; 한나영·배상욱, 2016; 이유찬, 2017; 오테곤, 2013; Huang, Tsai & Wang, 2012;)과 조직몰입(김왕배·이경용, 2002; 추욱, 2011; Watson & Papamarcos, 2002)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Watson과 Papamarcos(2002)의 연구결과에 따르면, 조직 구성원들 간 신뢰가 구축되고 의사소통이 원활하게 이루어질수록 조직구성원들은 일에 대한 열정과 조직구성원으로서의 자부심이 높아질 뿐만 아니라 조직의 가치와 자신의 가치를 동일시하는 정도가 높아지는 것으로 나타났다. 방세린·안지영(2017)의 연구결과에 따르면 조직 구성원들은 사회적 네트워크 활동을 통해서 동료 간 혹은 상사와의 관계에서 직무와 관련된 많은 정보와 지식을 습득할 수 있게 되고 상호 우호적 관계형성에 기여하게 될 뿐만 아니라 구성원 간의 일체감, 팀워크, 신뢰 향상에 기여하게 되고 결과적으로 구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상건·윤유식(2011), 김일곤·안

황권(2011)의 연구결과에서도 사회적 자본은 조직구성원들의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고, 사회적 자본에 의해 높아진 직무만족은 구성원들의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 논의를 기초로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

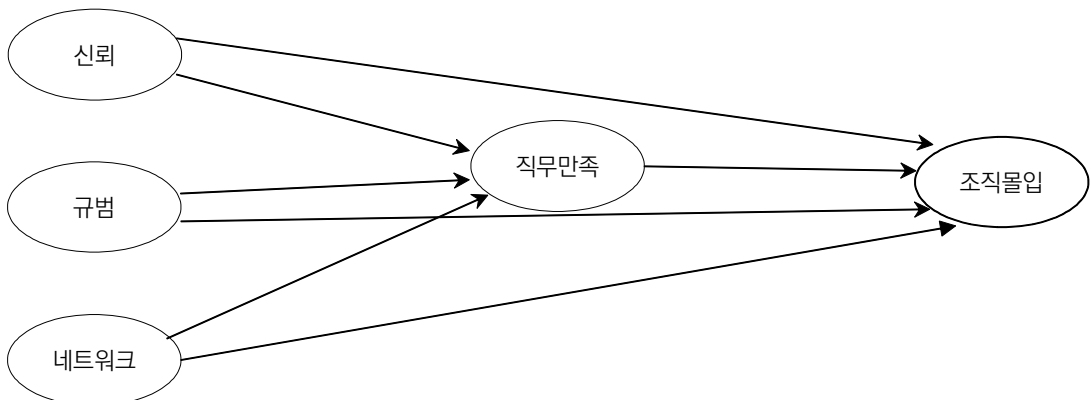
- 가설1: 신뢰는 조직 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2: 규범은 조직 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3: 네트워크는 조직 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4: 신뢰는 조직 구성원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설5: 규범은 조직 구성원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설6: 네트워크는 조직 구성원의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설7: 조직 구성원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설8: 신뢰는 조직 구성원의 직무만족을 매개로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설9: 규범은 조직 구성원의 직무만족을 매개로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설10: 네트워크는 조직 구성원의 직무만족을 매개로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구 모형 및 조사 설계

1. 연구 모형과 측정 지표

본 연구는 의료기관 구성원의 사회적 자본이 직무만족과 조직몰입에 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구에서는 선행연구에 대한 종합적 검토를 기초로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 즉, 본 연구는 <그림 1>에 나타난 바와 같이 독립변수로 신뢰, 규범, 네트워크를 선정하였고, 종속변수로 조직몰입을 선정하였으며, 직무만족을 매개변수로 선정하였다.

<그림 1> 연구모형



그리고 본 연구에서 사용된 측정지표는 Likert-type 5점 척도로 구성되었으며, 주요 지표는 선행연구 결과를 기초로 다음과 같이 구성하였다. 신뢰는 조직 구성원들이 조직 운영 및 생활 과정을 통해 형성된 믿음에 근거하여 발생하는 자원이란 점에서, 구성원에 대한 일반적 신뢰, 조직 운영에 대한 신뢰, 구성원의 업무 수행능력에 대한 신뢰, 관리자와 고객에 대한 신뢰를 측정지표로 선정하였다. 규범은 조직 구성원들이 조직생활을 하면서 지켜야 할 규정, 조직 구성원으로서 주어진 역할과 책임을 다해야 하는 공유의 행동규칙이라는 점에서 조직의 규정과 규칙 확립과 준수, 책임감, 목표 공유 등을 측정지표로 선정하였다. 네트워크는 구성원 간 상호작용을 통해 형성되는 연계구조라는 점에서 구성원 간 관계 긴밀성, 고민 대화상대, 지원 및 협력 세력, 의사소통의 자유로움 등을 측정지표로 선정하였다. 직무만족은 구성원들이 자신이 담당하고 있는 직무와 직무 수행결과에 대해 가지는 긍정적인 감정상태라는 점에서 직무수행의 성취감과 보람, 보상에 대한 만족, 직무에 대한 자긍심 등을 측정지표로 선정하였다. 조직몰입은 구성원들이 자신이 속한 조직에 일체감과 애착을 가지고 조직을 위해 지속적이고 적극적으로 일하고자 하는 심리적 상태라는 점에서 조직에 대한 애착, 조직과 동일시, 조직을 위한 헌신, 구성원으로서의 자긍심과 지속적인 근무의사를 측정지표로 선정하였다.

2. 자료 수집과 분석 방법 및 표본의 특성

설문조사는 조사원이 설문지를 직접 배부 및 회수하는 방법으로 이루어 졌다. 설문대상은 부산 지역 300병상 이상 종합병원 중 8개를 선정하여 1개 병원에 50부 총 400부를 배부하여 362부를 회수(회수율 90.5%)하였으나 이중 불성실하게 응답하여 통계처리가 불가능한 것으로 판단된 11부를 제외한 총 351부가 최종 분석에 사용되었다. 그리고 본 연구에서는 표본의 특성 파악과 주요 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 SPSS 통계프로그램을 이용하여 빈도분석과 상관관계 분석을 실시하였으며, Amos 통계프로그램을 이용하여 변수의 타당도, 신뢰도, 가설검증을 실시하였다.

〈표 1〉 표본의 특성

| | | | | | |
|-----|--------|-------------|----------|---------------|-------------|
| 성 별 | 남 자 | 15.1%(53명) | 직 종 | 간호직 | 41.9%(147명) |
| | 여 자 | 84.9%(298명) | | 행정직 | 58.1%(204명) |
| 연 령 | 20대 | 54.1%(190명) | 직 급 | 간호사/주임이하 | 72.1%(253명) |
| | 30대 | 27.7%(97명) | | 책임간호사/계장 | 16.2%(57명) |
| | 40대 | 14.8%(52명) | | 수간호사/대리 | 6.0%(21명) |
| | 50대 | 3.4%(12명) | | 과장이상 | 5.7%(20명) |
| 학 력 | 고졸 | 2.0%(7명) | 근무기 간 | 3년 미만 | 32.5%(113명) |
| | 대졸(3년) | 44.4%(156명) | | 3년 이상 - 6년 미만 | 23.9%(84명) |
| | 대졸(4년) | 47.6%(167명) | | 6년 이상 - 9년 미만 | 17.1%(60명) |
| | 대학원졸 | 6.0%(21명) | | 9년 이상 | 26.5%(94명) |

* 대졸(3년)은 2년제 졸을 포함한 3년 이하를 의미

본 연구의 표본의 특성은 <표 1>과 같다. 성별로는 여자가 84.9%로 남자 15.1%보다 압도적으로 많은 것으로 나타났는데 이는 여성이 상대적으로 많은 비중을 차지하고 있는 병원의 특성이 반영된 결과로 해석되며, 연령별로는 20대가 54.1%로 가장 많았고 그 다음으로 30대 27.7%, 40대 14.8%, 50대 3.4% 순으로 나타났다. 학력별로는 4년제 대졸이 47.6%로 가장 많았고, 그 다음으로 3년제 이하 대졸 44.4%, 대학원 6.0%, 고졸 2.0% 순으로 나타났고, 직종별로는 행정직이 58.1%로 간호직 41.9%보다 많았으며, 직급별로는 간호사/주임이하 72.1%, 책임간호사/계장 16.2%, 수간호사/대리 6.0%, 과장 이상 5.7% 순으로 나타났고, 근무기간별로는 3년 미만이 32.5%로 가장 많았으며 그 다음으로 9년 이상 26.5%, 3년 이상 - 6년 미만 23.9%, 6년 이상 9년 미만 17.1% 순으로 나타났다.

IV. 실증적 분석

1. 측정 변수의 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 측정모형의 구성개념 타당성 검증을 위해 AMOS 18을 이용하여 확인적 요인분석을 실시하였으며 그 결과 <표 2>와 같이 나타났다. <표 2>에 나타난 바와 같이 본 연구의 측정변수에 대한 표준화 요인부하량이 모두 .50 이상으로 나타났고 통계적으로 유의한 것($p < .05$)으로 나타났다는 점에서 타당성이 입증되었음을 알 수 있다.

<표 2> 확인적 요인분석 결과¹⁾

| 요인 | 항목 | 요인 적재값 | 개념 신뢰도(CR) | 평균 분산추출 |
|------|--------------------------|--------|------------|---------|
| 신뢰 | 구성원에 대한 일반적 신뢰 정도 | .765 | .768 | .678 |
| | 조직운영의 공정성, 합리성에 대한 신뢰 정도 | .760 | | |
| | 구성원의 직무수행 능력에 대한 신뢰 정도 | .762 | | |
| | 관리자에 대한 신뢰 정도 | .762 | | |
| | 고객에 대한 신뢰 정도 | .534 | | |
| 규범 | 조직의 규정, 규칙 확립 정도 | .749 | .770 | .691 |
| | 업무처리에 대한 책임감 정도 | .771 | | |
| | 조직 목표의 공유 정도 | .868 | | |
| | 업무 지시 이행 정도 | .803 | | |
| | 규정, 규칙 준수 정도 | .809 | | |
| 네트워크 | 구성원들과의 관계의 긴밀성 정도 | .688 | .750 | .633 |
| | 고민에 대한 대화 상대 정도 | .610 | | |
| | 어려움에 처할 경우 도움 받을 직원 정도 | .752 | | |

1) 개념신뢰도 = $(\sum \text{표준화추정치})^2 / (\sum \text{표준화추정치})^2 + \sum \text{측정오차}$; 평균분산추출 = $(\sum \text{표준화추정치}^2) / (\sum \text{표준화추정치}^2 + \sum \text{측정오차})$

| | | | | |
|----------------|--|------|------|------|
| 직무만족 | 업무처리와 관련한 지원, 협력자 정도 | .747 | .730 | .658 |
| | 자유로운 의사소통 대상 정도 | .793 | | |
| | 업무 수행결과에 대한 성취감 정도 | .549 | | |
| | 담당 직무에 대한 보람 정도 | .833 | | |
| | 담당 직무에 대한 자긍심 정도 | .847 | | |
| | 보수, 인사 등 보상에 대한 만족 정도 | .552 | | |
| | 현 직무에 대한 전반적 만족 정도 | .671 | | |
| 조직몰입 | 조직에 대한 애착심 정도 | .857 | .778 | .691 |
| | 조직 문제와 개인 문제의 동일 시 정도 | .749 | | |
| | 조직을 위한 헌신적 근무 의사 정도 | .744 | | |
| | 조직 구성원으로서의 자긍심 정도 | .836 | | |
| | 계속적 근무의사 정도 | .682 | | |
| 확인적 요인분석 모형적합도 | $\chi^2=651.919$, $d.f.=261$, $p=.000$, $\chi^2/d.f.= 2.498$, $RMR= .034$, $GFI=.871$, $IFI=.925$, $TLI=.913$, $CFI=.924$, $RMSEA=.065$ | | | |

또한 집중타당성을 평가하는 데 쓰이는 주요한 측정지표인 개념신뢰도와 평균분산추출을 통해 본 연구의 잠재변수에 대한 집중타당성을 검증한 결과 <표 2>와 같이 양자 모두 기준을 충족한 것으로 나타났다. 즉, 개념신뢰도는 모두 0.70 이상으로 나타났고, 평균분산추출도 모두 0.5 이상으로 나타났는데 일반적으로 개념신뢰도는 0.70 이상, 평균분산추출은 0.50 이상이 되면 수용 가능한 것으로 보고 있다(배병렬, 2007: 198-199)는 점에서 본 연구의 잠재변수의 타당도는 양호한 것으로 판단된다.

<표 3> 연구모형의 적합도 지수

| 적합도 지수 | χ^2 | df | p | χ^2/df | RMR | GFI | IFI | TLI | CFI | RMSEA |
|--------|----------|------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 기준 | - | - | .05이상 | 4이하 | .05이하 | .90이상 | .90이상 | .90이상 | .90이상 | .080 |
| 모형 값 | 651.919 | 261 | .000 | 2.498 | .034 | .871 | .925 | .913 | .924 | .065 |

구조방정식 연구에서 모형의 적합도 지수는 연구자에 따라 다양하게 제시되고 있지만, 가장 기본적인 적합도 지수인 χ^2 통계량과 함께 절대 적합도 지수와 증분 적합도지수를 각각 적어도 한 개는 보고하는 것이 권장된다(이학식·임지훈, 2008: 37). 본 연구에서는 절대적합지수 중 χ^2 통계량, 잔차평균자승이중근(RMR), 적합지수(GFI)를 선정하였고, 증분 적합도지수 중에서는 터커-루이스 지수(TLI), 표준적합지수(NFI), 비교적합지수(CFI)를 연구모형의 적합도 지수로 선정하였다. 본 연구에서 선정한 적합도 지수를 기준으로 판단할 때, 확인적 요인분석 모형의 적합도를 나타내는 주요 지수들이 <표 3>에 나타난 바와 같이 전체적으로 적합도 기준을 잘 충족시키거나 근접하고 있는 것으로 나타났다.

그리고 본 연구의 주요 잠재변수 간 상관관계를 Pearson 상관계수를 통해 분석한 결과 <표 4>와 같이 주요변수 간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 주요 변수간의 상관관계

| 변수명 | 신뢰 | 규범 | 네트워크 | 직무만족 | 조직몰입 |
|------|--------|--------|--------|--------|------|
| 신뢰 | 1 | | | | |
| 규범 | .655** | 1 | | | |
| 네트워크 | .546** | .479** | 1 | | |
| 직무만족 | .584** | .496** | .493** | 1 | |
| 조직몰입 | .351** | .475** | .518** | .520** | 1 |

** $P < 0.01$ 수준에서 유의함

2. 가설검증

1) 연구모형의 적합도 평가

본 연구모형의 적합성 여부를 검증한 결과 〈표 5〉에 나타난 바와 같이 주요 적합도 지표들이 적합도 판단 기준을 잘 충족하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 연구모형의 적합도 지표

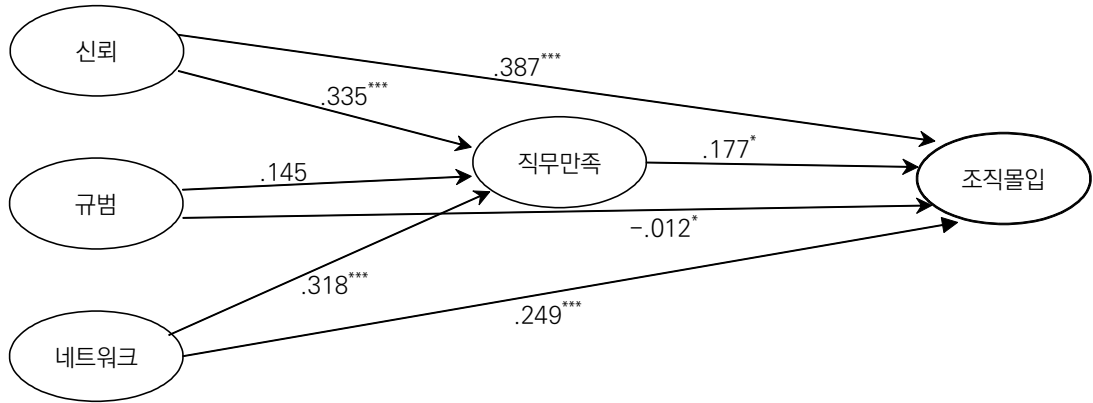
| 적합도 지표 | χ^2 | df | p | χ^2/df | RMR | GFI | IFI | TLI | CFI | RMSEA |
|--------|----------|-----|-------|-------------|-------|------|------|------|------|-------|
| 기준 | - | - | .05이상 | 4이하 | .05이하 | .9이상 | .9이상 | .9이상 | .9이상 | .080 |
| 모형 값 | 581.211 | 258 | .000 | 2.253 | .031 | .884 | .938 | .927 | .937 | .060 |

2) 가설 검증 및 결과에 대한 논의

본 연구 모형에서 제시된 구성개념들 간의 인과관계를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 통해 경로계수를 추정한 결과 〈그림 2〉와 〈표 6〉과 같이 나타났다. 즉, 〈그림 2〉와 〈표 6〉에 나타난 바와 같이 본 연구의 가설 검증 결과 가설1 - 가설7 중 가설1, 가설3, 가설4, 가설6, 가설7은 채택이 되었으나 가설2는 기각되었다, 그리고 각 변수들의 직접효과, 간접효과, 총효과는 〈표 7〉과 같다.

그리고 〈표 7〉에 나타난 바와 같이 독립변수 중 종속변수와 매개변수에 가장 큰 영향을 미치는 것은 신뢰인데 반해 규범은 종속변수와 매개 변수에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

〈그림 2〉 연구모형의 가설검정 결과²⁾



〈표 6〉 연구모형의 경로계수 추정치

| 구분 | 경로 | 비표준화 계수(B) | 표준화계수 (β) | 표준오차 (S.E) | t값 (C.R) | 유의 확률(p) | 가설채택 여부 |
|-----|-------------|------------|-----------|------------|----------|----------|---------|
| 가설1 | 신뢰 → 직무만족 | .245 | .335 | .073 | 3.376 | .000 | ○ |
| 가설2 | 규범 → 직무만족 | .104 | .145 | .061 | 1.700 | .089 | X |
| 가설3 | 네트워크 → 직무만족 | .274 | .318 | .068 | 4.063 | .000 | ○ |
| 가설4 | 신뢰 → 조직몰입 | .480 | .387 | .118 | 4.061 | .000 | ○ |
| 가설5 | 규범 → 조직몰입 | -.015 | -.012 | .096 | -.151 | .880 | X |
| 가설6 | 네트워크 → 조직몰입 | .365 | .249 | .106 | 3.424 | .000 | ○ |
| 가설7 | 직무만족 → 조직몰입 | .301 | .177 | .125 | 2.408 | .016 | ○ |

〈표 7〉 각 변수들의 효과 분석

| 경로 | 직접효과 | 간접효과 | 총효과 |
|-------------|-------|------|------|
| 신뢰 → 직무만족 | .335 | .000 | .335 |
| 규범 → 직무만족 | .145 | .000 | .145 |
| 네트워크 → 직무만족 | .318 | .000 | .318 |
| 신뢰 → 조직몰입 | .387 | .059 | .447 |
| 규범 → 조직몰입 | -.012 | .026 | .014 |
| 네트워크 → 조직몰입 | .249 | .059 | .306 |
| 직무만족 → 조직몰입 | .177 | .000 | .177 |

* 직접효과, 간접효과, 총효과는 모두 표준화된 계수임

본 연구의 가설검증 결과를 논의하면 다음과 같다. 가설1은 신뢰는 의료기관 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .335(t=3.376, p<.000)로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 의료기관 구성원 간

2) ***P<.001, **P<.01, *P<.05에서 유의함.

믿음, 고객과 관리자에 대한 믿음, 조직운영의 공정성과 합리성에 대한 믿음 등이 강할수록 자신이 담당하고 있는 일에 대한 열정과 긍정적인 태도도 강화된다는 것을 의미한다. 이러한 연구결과는 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰가 높을수록 직무만족도도 높아지는 것으로 나타난 Watson과 Papamarcos(2002), Huang et al.(2012), Chen 등(2015)의 연구결과와도 일치한다.

가설2는 규범은 의료기관 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 규범과 직무만족 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .145($t=1.700$, $p<.089$)로 가설은 기각되었다. 이와 같이 규범이 의료기관 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 것은 다음과 같은 측면에서 해석된다. 즉, 규범은 조직 구성원이 질서와 집단목표에 순응하도록 제어하고, 구성원의 개인적 행동보다는 조직을 위한 통일적인 행동을 요구하는 요인으로 작용할 수 있다는 점이 개성을 강조하는 오늘날에는 오히려 조직구성원들의 직무에 대한 열정이나 긍정적인 감정을 약화시키는 요인으로 작용할 수 있다는 것을 의미한다.

가설3은 네트워크는 의료기관 구성원의 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 네트워크와 직무만족 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .318($t=4.063$, $p<.000$)로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 조직 구성원 간 유대가 강하고, 협력적인 분위기에서 자유롭게 의사소통을 할 수 있고, 어려움에 처하거나 고민이 있을 때 함께할 수 있는 사람이 많을수록 자신이 담당하고 있는 직무에 대한 호의적 감정도 높아진다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 방세린·안지영(2017)의 연구결과와 일치한다.

가설4는 신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .387($t=4.061$, $p<.000$)로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 조직구성원들이 구성원 서로 간 믿음과 조직에 대한 신뢰가 강할수록 조직의 가치와 목표에 대한 수용성이 높아지게 되고, 조직을 위해 헌신하고 서로 협력하려는 의지도 강화될 뿐만 아니라 조직에 대한 심리적 애착과 자신과 조직을 동일시하려는 감정, 조직에 계속적으로 남아 있고자 하는 심리적 상태도 높아진다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 연구결과는 김일곤·안황권(2011), Hsu, et al. (2012), Chen, et al. (2015)의 연구결과와 일치한다.

가설5는 규범은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 규범과 조직몰입 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 -.012($t=-.151$, $p<.880$)로 가설은 기각되었다. 규범이 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타난 것은 본 연구의 표본의 특징과 최근 변화되고 있는 조직문화와도 관련이 있는 것으로 해석된다. 즉, 본 연구의 표본 중 20대와 30대가 80%를 넘었는데 이들 젊은 층은 규정과 규칙에 의해 행동의 제약을 받는 것에 비호의적 태도를 가지는 경향이 있고, 자신들의 가치와 이익을 희생하면서 조직을 위해 헌신하려는 의지도 상대적으로 약하며, 이러한 성향과 더불어 평생직장이라는 의식이 약화되고 있고, 자율성과 독창성을 강조하는 최근 조직문화가 융합되어 규범이 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 해석된다.

가설6은 네트워크는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 두 변수 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .249($t=3.424$, $p<.000$)로 가설은 지지되었다. 이는 네트워크는 구성원 간 연계와 협력을 강화시키고, 원활한 의사소통을 이룰 수 있고, 그 결과 조직에

대한 우호적 감정 형성과 일체감 형성에 기여를 한다는 사실과 관련이 있는 것으로 해석된다. 네트워크가 조직구성원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실은 방세린·안지영(2017), Chen *et al.*(2015) 등의 연구결과와 일치한다,

가설7은 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였는데, 분석결과 직무만족과 조직몰입 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .177($t=2.408, p<.016$)로 가설은 지지되었다. 이는 직무에 만족한 사람일수록 자신이 속한 조직에 대한 애착과 일체감, 그리고 조직을 위해 헌신하려는 욕구도 강해진다는 것을 의미하며, 직무에 만족한 사람은 조직 내에서 원만한 인간관계를 유지하려는 성향을 나타낼 뿐만 아니라 대외적으로 자기가 속한 조직을 우호적으로 이야기하려는 성향이 강하고, 결론을이나 이직률이 감소하기 때문에 조직몰입에도 긍정적인 영향을 미치게 된다는 권형례(2013: 21)의 주장에 의해 뒷받침될 뿐만 아니라 이상건·윤유식(2011)의 연구결과와도 일치한다.

〈표 8〉 조직몰입에 대한 직무만족의 매개효과 검증

| 경로 | | Sobel test(Z) | 표준오차 | P |
|----|--------------------|---------------|-------|------|
| 가설 | 신뢰 → 직무만족 → 조직몰입 | 1.95 | 0.037 | .050 |
| 가설 | 규범 → 직무만족 → 조직몰입 | 1.39 | 0.022 | .164 |
| 가설 | 네트워크 → 직무만족 → 조직몰입 | 2.06 | 0.039 | .038 |

그리고 본 연구에서는 의료기관 구성원의 사회적 자본은 직무만족을 매개로 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예측하였으며, 직무만족의 매개효과를 검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과 〈표 8〉과 같이 나타났다. 〈표 8〉에 나타난 바와 같이 신뢰와 네트워크는 직무만족을 매개로 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설8과 가설10은 지지되었지만, 규범은 직무만족을 매개로 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 가설9는 기각되었다. 신뢰와 네트워크가 직무만족을 매개로 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것은, 조직 구성원 간 신뢰가 구축되고, 긴밀한 유대관계가 형성될 경우 자신이 담당하는 일에 대한 자긍심, 업무 수행결과에 대한 성취감과 보람 등이 향상되고, 이는 조직 구성원들로 하여금 조직에 대한 애정과 구성원으로서의 자긍심, 조직을 위해 헌신하려는 의지 등을 증진시키는 등 조직몰입도를 강화시키는 데 기여한다는 것을 의미한다.

V. 결론

본 연구는 최근 의료기관 구성원의 사회적 자본이 조직효과성의 주요 지표인 구성원의 직무만족과 조직몰입에 어느 정도 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는데 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구에서는 부산지역 300병상 이상 종합병원에 근무하는 간호직과 행정직을 대상으로 설문

조사를 실시하여 구조방정식 모형을 이용하여 사회적 자본의 주요 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크를 중심으로 연구모형을 검증하였다.

연구모형 검증결과 신뢰와 네트워크는 조직 구성원의 직무만족과 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 규범은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 그리고 사회적 자본과 조직몰입 간에 직무만족의 매개효과를 검증한 결과 신뢰와 네트워크와 관련하여 직무만족은 유의한 매개효과가 나타났으나 규범은 매개효과가 나타나지 않았다.

본 연구결과 의료기관의 주요 구성원인 간호직과 행정직의 사회적 자본이 조직효과성의 중요 요소인 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 사실이 확인되었다. 따라서 의료기관의 경쟁력과 생산성 향상을 위해서는 구성원의 사회적 자본의 확충노력이 절실히 필요하다. 더욱이 최근 조직의 규범이 약화되고 개인주의의 심화와 평생직장이라는 의식이 약화되면서 조직 구성원들이 조직을 위한 헌신적 자세, 상호 유대와 협력, 일에 대한 열정 등이 약화되고 있는 상황에서 사회적 자본의 유용성은 더욱 커지고 있는 실정이다.

의료기관의 사회적 자본 확충을 통해 구성원의 직무만족과 조직몰입을 증진시키기 위해서는 무엇보다 구성원들의 조직과 구성원 상호간 신뢰를 확충할 수 있도록 조직운영의 투명성, 공정성, 합리성을 제고할 수 있는 제도적 장치 마련과 노력이 필요하다. 또한 의료기관 구성원 간 교류 및 협력을 증진할 수 있는 동아리 등의 다양한 프로그램 운영, 고충상담처리 제도의 활성화, 공식적 및 비공식적 의사소통 채널 확립을 통해 구성원들이 자유롭게 의사소통할 수 있는 제도적 장치를 마련하여야 한다. 그리고 구성원들이 자신이 담당하고 있는 직무에 만족해야 조직에 대한 긍정적 심리상태가 나타나게 된다는 점에서 구성원들이 업무수행상의 성취감을 느낄 수 있도록 공정하고 투명한 다양한 보상장치의 마련과 담당직무에 대한 자긍심과 보람을 증진할 수 있는 제도적 장치 마련을 통해 구성원들의 직무만족을 증진할 수 있도록 하여야 한다. 특히, 의료기관은 경쟁의 심화, 정부규제 강화, 고객의 요구 증대 등으로 간호직과 행정직의 인력이동이 상대적으로 많은 직장이라는 점에서 구성원들이 조직에 대한 애착을 가지고 장기 간 근무할 수 있도록 구성원의 소속감과 자긍심을 강화시키고, 조직을 위해 헌신할 수 있는 분위기를 조성하여야 한다.

비록 본 연구결과에서는 통계적으로 유의성이 나타나지는 않았지만 사회적 자본의 중요 요소 중 하나로 인식되고 있는 규범 확립을 위한 노력도 필요하다. 구성원 간 공유된 가치 및 규범은 조직 내의 구성원이 질서와 집단목표에 순응하며 개인의 이기심을 규제하여 행동하도록 하고, 규범 의식은 기대와 사회적 지원 내지는 명예 등에 의하여 강화되어 바람직한 집단 내의 분위기를 만드는 데 기여할 수 있는 사회적 자본(한나영·배상욱, 2016: 87)으로 의료기관의 효과성 증진에 기여할 수 있기 때문이다.

그러나 본 연구는 특정 지역의 특정 의료기관의 간호직과 행정직만을 대상으로 연구하였다는 점에서 연구결과의 일반화에 한계가 있고, 다양한 사회적 자본의 구성 요소를 종합적으로 고려하지 못한 점, 직무만족과 조직몰입에 한정하여 사회적 자본의 유용성을 검증하였다는 점에서 한계를 가지고 있으며, 이러한 한계는 다양한 후속연구를 통해 극복되어야 할 과제이다.

참고문헌

- 강문실·양성국. (2016). 사회적 기업의 사회적자본이 기업성과 및 맥락수행에 미치는 영향. 「대한경영학회지」, 29(1): 151-167.
- 고미순·이현숙·고명숙. (2017). 병원간호사의 사회적 자본과 직무열의가 간호업무성과에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개효과를 중심으로. 「간호행정학회지」, 23(1): 42-51.
- 구혜정. (2003). 「사회적 자본을 형성하는 대안적 평생교육 탐색」, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- _____. (2006). 「사회적 자본의 형성과 대안적 평생교육」. 파주: 한국학술정보.
- 권형례. (2013). 「국공립 및 사립 유치원 교사의 직무만족요인 비교분석」, 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 김병한. (2017). 「의료기관 간호인력의 사회적 자본이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 분석」. 신라대학교 대학원 박사학위논문.
- 김순구·서영숙. (2016). 병원간호사의 변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에서 미치는 사회적 자본의 매개효과. 「한국산학기술학회논문지」, 17(2).
- 김영옥. (2011). 「자원봉사활동이 사회적 자본 형성에 미치는 영향 연구-중고령층의 자원봉사자를 중심으로」. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영호·류은영·이경호·서영석. (2010). 한국 중앙행정기관의 조직구조와 조직몰입 및 직무만족과의 관계 분석: 구조방정식모형을 적용하여. 「한국정책과학회보」, 14(4): 317-341.
- 김왕배·이경용. (2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입. 「한국사회학」, 36(3): 1-23.
- 김일순·황경수·고관우. (2014). 공무원 개인의 사회적 자본이 공직업무효율성에 미치는 영향-제주특별자치도 공무원을 대상으로. 「한국산학기술학회논문지」, 15(10): 6036-6045.
- 김홍균. (2010). 조직문화가 고객지향성과 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구-5678 서울도시철도를 중심으로-. 「공공정책연구」, 17(2): 121-169.
- 류성민·김성훈. (2013). 인사부문의 인적 및 사회적 자본이 인사관리 성과 및 종업원의 태도에 미치는 영향. 「대한경영학회지」, 26(7): 1847-1969.
- 류은영·서인덕·노종대. (2010). 대학 행정직원의 직무만족 조직몰입 고객지향성 간의 관련성 연구: 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 「대한경영학회지」, 23(3): 1705-1734.
- 문유석·허용훈. (2008). 사회적 자본이 적극적 경찰활동에 미치는 영향: 경찰관의 인식 분석을 중심으로. 「지방정부연구」, 12(3): 55-74.
- 박길성. (2002) 사회적 자본과 삶의 질, 「아세아연구」, 45(2): 109-139.
- 박선희·김수영. (2017). 지역사회보장협의체 거버넌스에 사회적 자본이 미치는 영향. 「지방정부연구」, 21(2): 153-179.
- 박성수·김미선. (2012). 민간경비원의 직무환경에 따른 인식이 조직몰입에 미치는 영향. 「한국민간경비학회보」, 11(4): 153-175.
- 박성용. (2010). 「지방행정조직에 있어 사회자본이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 박희봉. (2002). 사회자본이론의 논점과 연구경향. 「정부학연구」, 8(1): 5-44.

- 배병렬. (2007). 「구조방정식모델링-원리와 실제」. 서울: 청람.
- 백봉렬. (2012). 「청소년의 자아존중감, 사회성, 학교적응유연성이 사회적 자본에 미치는 영향에 대한 연구」. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 방세린·안지영(2017). 사회적 네트워크 활동의 조직몰입에 대한 영향: 기업문화의 조절효과를 중심으로. 「유라시아연구」, 14(1): 177-200.
- 서현보. (2017). 한국노인의 사회적 자본을 위한 제 3의 장소를 찾아서- 동네 길, 가게, 그리고 평상-. 「한국주거학회논문집」, 28(4): 47-54.
- 소진광. (2004). 사회적 자본의 측정지표에 관한 연구. 「한국지역사회개발학회지」, 16(1): 89-118.
- 손호중. (2016). 지방정부 신뢰의 영향요인에 관한 연구. 「한국지방자치연구」, 17(4): 135-154.
- 송민경·윤효실·윤혜현(2015). 조리 종사원의 사회적자본이 지식공유활동, 직무만족 및 지식공유 의도에 미치는 영향. 「호텔경영학연구」, 24(4): 179-193.
- 신지인(2014). 「병원간호사의 사회적 자본이 직무만족, 이직의도, 간호의 질에 미치는 영향」. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 양은진·김순은. (2017). 시니어 코하우징 입주 노인들의 사회자본 형성과정에 관한 연구: 김제시 한울타리 행복의 집을 중심으로. 「지방정부연구」, 21(2): 103-128.
- 오태곤(2013). 민간경비업체 종사자의 사회자본이 직무만족에 미치는 영향-직무특성의 매개효과를 중심으로-. 「한국경호경비학회지」, 37: 145-173.
- 윤한홍(2012). 「지방자치단체 공무원의 직무만족도 및 조직몰입도에 관한 연구」. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 이금희·유양·정동섭. (2016). 조선족 근로자의 사회적 자본이 문화적응과 직무만족에 미치는 영향. 「인적자원관리연구」, 23(1): 1-18.
- 이미라(2011). 자활사업 참여자의 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구 -직무만족의 매개효과를 중심으로-. 「사회복지연구」, 42(4): 413-443.
- 이상건·윤유식. (2011). 호스피탈리티기업의 사회적자본과 조직성과의 관계에 관한 연구. 「관광연구」, 26(3): 311-337.
- 이석기(2015). 「해양스포츠산업 종사자의 사회적 자본과 직업의식, 역할만족 및 직업정체성의 관계」, 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이승호(2015). 「리더십 역량과 사회적 자본이 조직 효과성 제고에 미치는 영향연구: 육군 전투중대급 조직을 중심으로」, 한남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이용탁(2014). 사회적기업 조직구성원의 심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 「경영과 정보연구」, 33(1): 1-16.
- 이유찬(2017). 해양스포츠 종사자의 사회적 자본이 역할만족과 직업정체성에 미치는 영향. 「한국사회체육학회지」, 67: 283-296.
- 이재열·남은영. (2008). 한국인의 사회적 자본: 인맥의 특징과 중간집단 참여 효과를 중심으로. 「한국사회학」, 42(7): 178-214.
- 이학식·임지훈. (2008). 「구조방정식 모형분석과 AMOS 7.0」. 서울: 법문사.
- 이희태. (2012). 지방정부의 경쟁력 강화를 위한 사회적 자본 확충 전략: 부산광역시 해운대구를

- 중심으로. 「지방정부연구」, 16(3): 69-89.
- 임중철(2013). 「노년기 경제활동 참여자의 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로」. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 장금성·김은아·오숙희. (2011). 간호사가 지각한 병원조직의 사회적 자본이 조직성과에 미치는 영향: 지적자본에 의한 효과를 중심으로. 「간호행정학회지」, 17(1): 22-32.
- 장병권·안대희·고석영(2012). 호텔 식음료종사원의 사회적 자본이 지식경영 및 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 「관광학 연구」, 36(1): 307-330.
- 장진희(2012). 「사회자본이 부패에 미치는 영향에 대한 국제비교」. 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 정은진·이재덕·정향운(2017). 사회적 자본과 행복의 관계에 대한 연구: 긍정적자아관을 매개로. 「정서·행동장애 연구」, 33(2): 101-117.
- 추 옥. (2011). 「지방정부조직의 사회자본과 조직효과성의 관계에 관한 연구-충청남도를 중심으로-」. 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 하민철. (2011). 도시공동체 운동과 사회자본의 형성에 관한 연구. 「한국사회과학연구」, 33(2): 297-317.
- 한나영·배상욱. (2016). 사회적 자본이 직무만족을 매개로 협동행동에 미치는 영향에 관한 연구. 「인적자원간리연구」, 23(4): 81-100.
- Allen, N. J. & Meyer, J. D. (1991). The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Bekru, E. T., Cherie, A. & Anjulo, A. A. (2017). Job satisfaction and determinant factors among midwives working at health facilities in Addis Ababa city, Ethiopia, *PLOS ONE*, 12(2):
- Bourdieu, P. (1985). The forms of capital. in J. G., Richardson (ed.). *Hand Book of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood.
- Chen *et al.* (2015). Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff. *BMC Health Service Research*, 15: 363-379.
- Filho, O. V. *et al.* (2016). Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. *Human Resources for Health*, 14: 75-86.
- Hassanzadeh *et al.* (2016). Association between social capital, health-related quality of life, and mental health: a structural-equation modeling approach. *Croatian Medical Journal*, 57(1): 58-65.
- Hsu, Chiu-Ping, *et al.* (2012). The relationships among social capital, organizational commitment and customer-oriented prosocial behaviour of hospital nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 20: 1383-1392.
- Huang, H. T., Tsai, C. H., & Wang, C. F. (2012). The Relationships among social capital, health promotion, and job satisfaction at hospitals in Taiwan. *Social Behavior and*

personality, 40(7): 1201-1212.

- Karhina et al. (20016). Gender differences in the association between cognitive social capital, self-rated health, and depressive symptoms: a comparative analysis of Sweden and Ukraine. *International Journal of Mental Health Systems*, 10: 1-14.
- Khan, K. S. A. & Siddiqui, S. (2017). Organizational commitment as predictors of job satisfaction. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 8(8): 932-935.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of job satisfaction, in Dunnette, M. D. (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1297-1349.
- Matsushima, M., Matsunaga, Y. (2016). Social Capital and Subjective Well-Being in Japan. *International Journal of Voluntary & Nonprofit Organizations*, 26(4): 1016-1045.
- Meyer, . P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1): 65-78.
- _____. (2000). *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*, New York: Simon & Schuster.
- Shahnawaz, M. G., Goswami, K. (2011). Effect of Psychological Contract Violation on Organizational Commitment, Trust and Turnover Intention in Private and Public Sector Indian Organizations. *The Journal of Business Perspective*, 15(3): 2 0 9 – 2 1 7.
- Watson, George W. & Papamarcos, Steven D. (2002). Social Capital and Organizational Commitment. *Journal of Business and psychology*, 16(4): 537-552.

이희태(李熙泰): 부산대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 준공공문조직의 공공서비스 성과 영향요인 분석. 1998), 현재 신라대학교 보건행정학과 교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 인사행정, 보건행정 등이며, 주요 논문으로는 지방 의료기관의 서비스 지향성이 구성원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로(2013), 의료기관인증제도가 의료기관의 서비스 지향성, 구성원의 고객지향성, 조직효과성에 미치는 영향: 인증병원과 미인증병원 간 비교를 중심으로(2014), 지방정부의 성과중심적 인사관리의 공정성이 공무원의 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향(2015) 등이 있다. 한국지방정부학회 부회장, 한국NGO학회 부회장 등을 맡고 있다(heetae@silla.ac.kr).

Abstract

The Effects of Social Capital on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Medical Institution Staffs: Focused on Busan Area

Lee, Hee-Tae

The purpose of this study is to empirically investigate the effects of social capital on job satisfaction and organizational commitment of medical institution staffs. In order to achieve the purpose of this study, foreign and domestic theories on social capital, job satisfaction, and organizational commitment were comprehensively examined. The hypotheses and analytical models were set up based on these theories. The proposed model was tested by using the data collected through conducting surveys on administrative staffs, nurses and nursing assistants in general hospitals with over 300 bed capacity in the Metropolitan City of Busan area from July 18th to 29th in 2016.

The results of empirical analysis using structural equation model with the components of social capital including trust, norm and network are as follows: First, among the variables of social capital, trust and network have statistically significant effects on job satisfaction and organizational commitment of staff, but norm has no significant effects. Second, within the variables of social capital, trust has the greatest effects on job satisfaction and organizational commitment. Third, job satisfaction has statistically significant effects on organizational commitment. Fourth, trust and network had statistically significant effects on organizational commitment through the mediation of job satisfaction.

Key Words: Social Capital, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Trust, Norm, Network