

종합병원인력의 직무만족요인과 충성지수

한동운 · 엄승섭 · 문옥륜

서울대학교 보건대학원

= Abstract =

Job Satisfaction and Commitment of General Hospital Employees

Dong Woon Han, Seung Sub Eom, Ok Ryun Moon

Graduate School of Public Health, Seoul National University

This study was intended to enhance the level of hospital personnel management through analysing job satisfaction of hospital employees in terms of structural, personal and environmental variables. The sample of this study consist of a total of 790 persons including doctors, residents, interns, pharmacists, nurses, medical engineers, office workers and manual workers who have worked for general hospitals with 200 beds, 300 beds and 800 beds respectively. The Likert's 5 scales were used for the measurement of satisfaction.

The results can be summarized as follows:

1. Structural Variables

The level of satisfaction on the job itself was generally low, 2.8 in Likert's 5 scales, with the order of role ambiguity(3.87), routinization(2.6), work overload (2.45) and autonomy(2.37). Hospital employees are aware of their responsibility and they regarded their work as heavy one.

The compensatory satisfaction degree was 2.5 which was also low: There were in the order stability(3.1), distributive justice(2.57), pay(2.3) and promotion(1.9). Usually hospital employees showed high degree of stability, while, their satisfaction on promotion possibility is quite low due to specially differentiated structures of hospitals.

The degree of satisfaction on the internal conditions of organizational culture was relatively higher as 2.92: They were co-worker's support(3.69), supervisory support(3.15), role conflict(2.64) and welfare(2.17) in order. The satisfaction on welfare as an economic condition was the lowest.

2. Personal Variables

The level of satisfaction on personal variables was 3.27 which seemed to be quite high: Contribution to the hospital(3.38), attitude on job performance(3.28) and pride as a member of the hospital(3.07). They seem to believe that their work has been helpful to the performance of hospitals.

3. Environmental Variables

The degree of satisfaction on these variables was 3.07 on the average which was derived from environmental factors such as family-role conflict and community support related to hospital employees' environment. The order of satisfaction for each variable is community support(3.2) and family-role conflict(2.94). They turned out to be fairly satisfied with their job in community and yet, they wanted more spare time to spend with their family.

keyword : job satisfaction, hospital employee, personal management

서 론

조직이란 일정한 환경하에서 특정한 목표를 추구하고 이를 위하여 구조를 지닌 사회단위(오석홍, 1988)를 말하는데 이에 소속된 조직원이 자신의 직무 및 직무경험에 대한 평가 결과 만족하는 심리상태를 지칭하는 개념을 일반적으로 직무만족(job satisfaction)이라 한다. 그의 직무 및 직장의 전체적인 상황에 대하여 만족하는 정도를 의미한다. 이에 관한 정의로는 자신의 직무 및 직무경험에 대한 평가시에 발생하는 긍정적인 정서상태(신유근, 1988), 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 요구 충족의 정도이며, 이는 개인적인 것으로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다(Tiffin & McCormick, 1958), "노동자가 그의 직무에 대하여 가지는 느낌"(Smith etc, 1969) 등이 있다. 직무만족에 관한 이론으로는 매슬로우(A.H. Maslow)의 욕구 단계이론(Need Hierarchy)과 이 이론의 문제점을 극복하기 위해 제시된 알더퍼(C.P. Alderfer)의 ERG이론, 허쯔버그(F. Herzberg)의 2요인이론(Dual Factor Theory) 등이 있는데 그 동안 국내에서 연구된 논문은 허쯔버그의 이론을 배경으로 주로 연구되었다.

그 동안 조직 구성원의 직무만족에 대한 연구는 보

건의료 분야뿐만 아니라 다른 여러 학문분야의 관심의 대상이 되어 왔다. 주로 직무만족이 성과와 연관이 있다는 사고 아래 이에 대한 연구가 진행되어 왔다. 인간 관계론을 시발점으로 한 초기의 일반적인 견해는 직무만족이 성과에 직접적인 영향을 미친다는 것이었다(Happy worker is a productive worker). 아직도 이러한 주장을 펴는 사람이 있기는 하지만, 이후의 많은 연구는 직무만족이 성과로 이어진다는 가설을 뒷받침할 만한 실제적인 증거를 별로 제시하지 못하고 있다. 실증적으로 한 연구에 따르면 직무만족과 성과를 다른 20개의 연구를 검토한 결과 양자의 상관계수는 0.80에서 -0.31에 이르며 그 중앙값도 0.14에 불과하다는 것을 알아냈다(Vroom, 1964). 이에 대한 이유는 첫째 성과 측정상의 문제인데 객관적이고 구체적인 성과 측정이 곤란하고 상사나 동료에 의한 주관적인 평가가 부정확하다는 것이다. 둘째로는 개인의 성과 변화에 제약이 존재한다는 것이다. 다른 근무자들과의 협업인 경우에 가장 느린 사람의 속도에 맞추어야 하고, 한정된 직무만을 수행하는 경우는 성과의 변화가 있을 수 없다는 것이다.

비록 직무만족과 성과에 대한 뚜렷한 결론은 없지만 직무만족이 이직률(turnover), 결근율(absenteeism) 그리고 노조활동(union activity) 등과는 일정한 관계를

보인다는 것이 지금까지의 연구 결과이다(Dunham, 1984; Fisher and Locke, 1992). 어떤 연구에 의하면 직무만족과 결근율의 상관계수는 -0.44라고 보고하여 높은 직무만족이 낮은 결근율과 관련이 높다는 것을 보여주고 있다(Keer 등, 1951). 이직과 결근으로 인해 생기는 막대한 노무비를 생각할 때 직무만족이 그러한 비용들을 감소시켜 준다면 이에 대한 연구는 그 유용성을 찾을 수 있는 것이다. 특히 인건비율이 높은 보건 의료 산업에서는 그 중요성이 더 크다고 하겠다.

병원이라는 조직은 대개 전문의, 레지던트, 인턴, 약사 및 약무직(이하 약무직), 간호사, 의료기사, 사무직, 시설관리직 등의 직종으로 구성되어 있는 복합적인 조직이다. 성별, 연령별, 학력별 분화가 뚜렷하고 업무가 특수하여 그 인사관리가 쉽지 않은 조직체이다. 따라서 이러한 병원조직 근무자들의 직무 만족도를 평가하고 그 주요 특성별로 파악하는 것이 필요하고, 이러한 토대 위에서 적절한 인사관리가 시작될 수 있다 하겠다. 그러나 그 동안 우리나라에서 수행되었던 병원인력의 직무만족도에 대한 연구의 대상으로는 간호사(박진영, 1982; 임문혁, 1984; 박영진, 1988), 병원 관리

직(이은규, 1983), 의무기록사(민병욱, 1985), 임상병리사(김혜은, 1985; 허인남, 1986), 영양사(김정희, 1985; 남경희, 1987), 시도 보건행정 조직원(방옥균, 1990), 의사 및 의료기사(윤 현, 1993) 등이었다. 이들의 연구들 중 몇 개만 요약할 하면 아래의 표 1과 같다.

이상과 같이 기존의 연구에서는 대상병원에 대하여 몇 개의 직종을 대상으로 수행되었기 때문에 병원 전체 구성인력에 대한 직무 만족도에 대한 일반적인 조직 특성을 알 수 없었다. 본 연구에서는 그 대상을 전 병원인력에 대한 것으로 넓혔고, 병원 근무자들의 만족도에 미치는 영향 요인에 대한 자료를 얻어 근무여건을 개선하는데 필요한 합리적이고 과학적인 병원관리의 기초자료로 활용될 수 있고 특히 인사관리적 측면의 유용한 정보를 얻고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 직무만족도에 영향을 주는 17가지 요인들을 분석한다.
- 2) 직무만족도에 영향을 주는 17가지 요인들과 성별, 연령별, 근무 기간별, 학력별, 직종별, 월평균, 개인 소득별, 병원별 상관관계를 파악한다.
- 3) 직무만족도가 영향을 미치는 이직, 결근, 직무몰입

표 1. 기존의 연구결과 요약

저 자	연구 연도	연구대상 (명)	직무만족 요 인	결 과 (상·하위3계층)	만족도 증가 요인	개 선 요 인	조사병원 (평균병상수)
박진영	1982	간호사 (285명)	6개	긍정: 업무, 직무 분위기, 부정: 보수, 능력발전	업무, 자율성, 능력발전, 병원규모 적을 수록 증가	사회 심리적 환경요인	대학병원 (800병상): 3개 중소병원 (평균 255병상): 4개
이은규	1983	관리부서직 (166명)	8개 심리요인 물리요인	긍정: 귀속감, 직무 환경요인, 업무성 공감, 인정감, 안정감 부정: 보수, 승진	보수, 승진, 공립병원	사회적 인정	216개 병원 (80병상 이상)
임문혁	1984	간호사 (245명)	13개	긍정: 봉사동기, 직무 부정: 보수, 승진	병상규모가 적을 수록 인간관계와 상급자에 대한 만족도 증가	-	738병상: 3개 325병상: 3개
김정희	1985	영양사 (299명)	13개	긍정: 업무, 역할, 자아발전 부정: 근무조건, 보수, 승진	근무조건, 성취감, 업무의 가치, 직원관계, 병상수 자율성, 사회적 인정	사회적 인정	216개 병원 (80병상 이상)
허인남	1986	임상병리사 (1,427명)	18개	긍정: 책임감, 동료간 인간관계, 병리사 공급체계 부정: 직업안정감, 보수, 승진	-	업무 자율성	3개 종합병원

을 지수화하여 고찰한다.

4) 병원의 경영주체에 따른 차이를 고찰한다.

연구 방법

1. 직무만족도에 대한 영향요인 및 그 정의

대체로 지금까지의 직무만족에 대한 연구 결과를 보면 직무만족도에 영향을 주는 요인을 크게 3가지로 대별한다(Aldrich, H. E., 1979; Young-Joon Seo, 1992). 조직내부적 구조변수, 조직의 구조와는 관계가 없는 조직구성원의 개인적인 인성적 변수, 조직과 개인을 둘러싸고 있는 외부 환경적인 변수가 그것이다. 본 연구는 이러한 기준에 따라 직무만족에 영향을 주는 요인을 다음의 17 가지로 선정했다.

본 연구의 분석 모형은 다음의 그림과 같다.

병원 근무자들의 직무만족도를 구조적 변수(직무자체/직무보상/내부적 조직문화여건), 인성적 변수(직무수행태도/병원공헌도/자긍심), 환경적 변수(가족역할수행/지역사회의 직무존중)로 나누어 분석하고 이를 성별, 연령별, 근무기간별, 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별간의 관계를 알아보았다. 조직의 구조적인 변수는 다시 직무 그 자체, 직무에 대한 보상, 그리고 직무를 수행하는 내부의 조직문화로 나누었다. 조직의 구조적인 변수 중에서 가장 중요한 직무 그 자체는 다시 직무의 양, 직무의 다양성, 직무의 명확성, 직무수행의 자율성으로 나누었다. 직무의 양은 과업의 과부하(Work Overload)에 대한 만족도를 측정하는 변수이다. 근무자가 자신의 능력밖으로 과도한 업무의 양을 수행할 때 느끼는 만족상태를 알아보기 위한 것

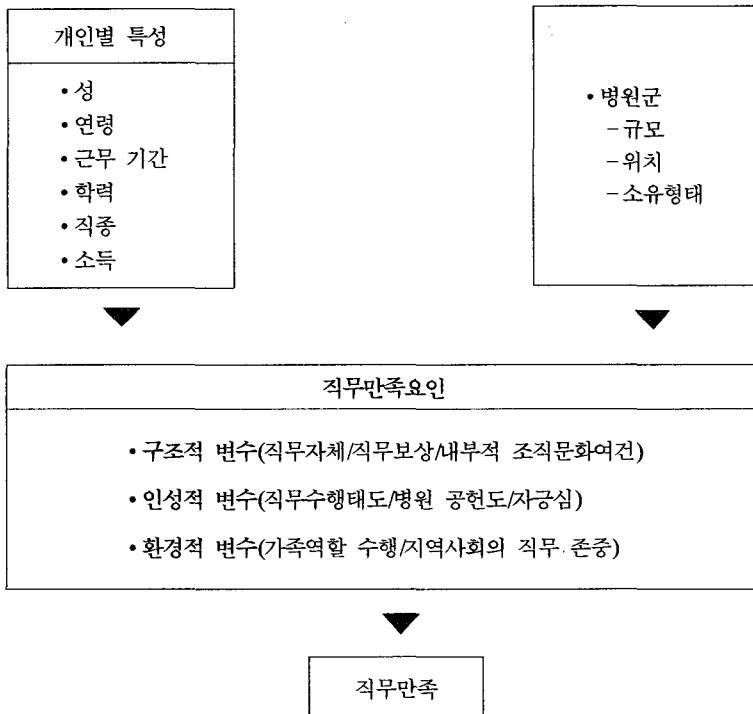


그림 1. 분석 모형

이다. 직무의 다양성은 일이 얼마나 반복적인가 하는 것으로부터의 만족도를 알아보기 위한 변수이다. 직무의 명확성은 직무를 수행하는데 있어서 직무의 범위와 자신의 책임을 알고 있음과 만족도의 관계를 알아보기 위한 변수이다. 바꾸어 말하면 역할의 모호성의 정도(Role Ambiguity)를 알아보기 위한 것이다. 마지막으로 직무수행의 자율성(Autonomy)은 근무자가 직무를 수행해 나가는데 있어서 어느 정도의 자율성을 가지고 있는가의 정도를 알기 위한 변수이다.

조직의 구조적인 변수 중에서 그 다음으로 중요한 것이 직무에 대한 보상이다. 이에 월급이나 수당의 인상 같은 직접적 보상이 있을 수 있고, 승진이나 신분 안정성을 보장해 주는 간접적인 보상이 있을 수 있다. 월급(Pay)은 급여나 수당의 수준 정도를 알기 위한 변수이다. 외국의 성과인정급여(Bonus)와 우리나라의 상여금(Bonus)은 성격이 다르다. 우리나라에서는 'Bonus'를 근무자의 성과와는 상관없이 일률적으로 지급하여 월급의 개념으로 이해하는 것이 바람직하다. 그래서 본 연구에서는 월급여에다 상여금을 포함한 월평균 개인소득을 월급(Pay)으로 분석했다. 분배적 정의(Distributive Justice)는 동료와 비교하여 정당하게 보상받고 있는가의 정도를 알기 위한 변수이다. 월급이 직무에 대한 절대적인 만족이라면, 분배적 정의는 상대적인 만족을 알아보기 위한 변수이다. 승진 기회(Promotional Opportunity)는 말 그대로 조직내부에서 직위상의 상승을 얼마나 기대할 수 있는가를 알아보기 위한 변수이다. 사람에 따라서는 월급의 상승을 선호하는 경우가 있는가 하면, 승진을 선호하는 경우도 있다. 신분 안정성(Stability)은 조직내에서 근무자의 직위가 어느 정도 보장받고 있는가를 알기 위한 변수이다. 신분이 안정되지 못하면 직무수행의 효과성과 계속성이 떨어져 조직의 효율성도 떨어지게 되어 있다.

조직의 구조적인 변수의 마지막은 내부의 조직문화 변수이다. 내부의 조직문화는 복지후생, 상사의 도움, 동료의 도움, 직무수행의 간섭이나 청탁 변수로 나누었다. 복지후생(Welfare)은 조직구성원들이 조직내에서 직무를 수행해 나가는데 도움을 주는 물질적, 경제

적 내부 여건에 대한 만족도를 알기 위한 변수이다. 이 복지 후생의 정도에 따라 근무자들의 근무 문화가 달라질 수 있고 이는 곧 조직의 성과와도 연결된다. 상사의 도움(Supervisory Support)이란 개인적인 또는 직무 관련적인 문제에 있어서의 상급자의 도움이 조직내에서 직무수행에 어떠한 영향으로 나타나고 있는가를 알기 위한 변수이다. 동료의 도움(Co-worker's Support)은 개인적인 또는 직무관련적인 문제에 있어서의 동료의 도움에 대한 만족도를 알기 위한 변수이다. 직무수행에 대한 간섭이나 청탁은 직무를 수행해 나가면서 간섭이나 청탁으로 생기는 갈등과 만족도를 알아보기 위한 변수이다.

인성적 변수는 직무수행의 태도, 병원 공헌도, 조직 구성원으로서의 자긍심으로 나누었다. 직무수행의 태도(Attitude)는 근무자가 직무를 수행하는데 그 태도가 어떠한고 그로 인한 만족도를 알아보기 위한 변수이다. 병원 공헌도(Contribution)는 조직의 근무자가 자신의 직무수행이 병원에 얼마 만큼의 공헌을 하고 있다고 생각하는지와 그로 인한 만족감을 알기 위한 변수이다. 조직 구성원으로서의 자긍심(Pride)은 병원에 소속된 자신에 대한 만족도를 알아보기 위한 변수이다.

환경적 변수는 직무와 관련된 가족역할의 갈등과 직무에 대한 지역사회의 존중과 지원으로 나누었다. 직무와 관련된 가족역할의 갈등(Family-role Conflict)은 직무를 수행하는 것과 그로 인한 가족역할을 수행하는 것의 관계와 그 만족도를 알아보기 위한 변수이다. 직무에 대한 지역사회의 존중과 지원(Community Support)은 조직의 근무자가 조직 외 지역사회의 사람으로부터 받는 평가와 그 만족도를 알아보기 위한 변수이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구는 설문조사 방식으로 수행되었다. 조사 대상 병원으로는 협조가 가능한 서울과 지방에 소재하는 대학병원 1개, 법인병원 2개, 개인병원 2개를 대상으로 하였다. 구체적인 소재와 직원수는 다음과 같다. 200병 상 규모의 개인 종합병원 2개(충북 제천, 서울시; 직원

수 각각 168명, 184명), 300명상 규모의 법인 종합병원 2개(경기도, 서울시; 직원수 각각 258명, 240명), 800명상 규모의 대학부속병원(강원도 소재 사립대학 부속병원; 직원수 1,240명)에 근무하는 의사, 약사 및 약무직(이하 약무직), 간호사, 의료기사, 사무직, 시설관리직종을 그 대상으로 하였다. 조사 대상자의 선정은 근무자 전수를 대상으로 하였으나 병원경영진과 노조 등의 여러 문제를 감안하여 그 대상자를 선정하여 대학병원에 300부, 법인병원 각각 200부, 개인종합병원에는 각각 150부를 하였다. 자료 수집은 시기는 휴가철 전의 5월과 6월 두 달간에 걸쳐 시행하였다. 각 병원에 총 1,000부를 배부하여 824부를 회수하여 회수율은 82.4%였다. 그중 불완전하게 응답한 34부를 제외한 790부를 본 연구에 사용하였다.

3. 연구 도구 및 자료 분석

본 연구에서는 구조화된 설문지를 사용하였고, 설문지의 내용은 병원 근무자들의 직무만족도에 영향을 주는 구조적 변수, 인성적 변수, 환경적 변수 등의 17개 사항과 직무만족도와 연관이 있는 이직 의사, 결근, 직무몰입 등의 3개 사항으로 구성되었다. 구체적인 변수는 표 2와 같다. 응답 방식은 Likert형 5점 척도를 이용하였다. 이 설문지의 신뢰도를 위하여 직무만족에 영향을 주는 17개 변수에 대한 신뢰도 분석 결과 Cronbach Alpha값이 0.8078이

었다.

자료의 통계처리는 SAS 통계 패키지를 이용하였다. 직무만족도는 Likert형의 척도에 의하여 각각의 평균과 표준편차를 구하였다. 부정으로 물어 본 문항은 역환산하여 점수를 주었다. 대상자의 일반적인 특성은 실수와 백분율로 나타냈고, 직무만족도는 평균과 표준편차로 나타내었다. 연구 대상자의 일반적인 특성과 직무만족도와의 관계는 성별간 유의성은 t-검정을, 연령별, 학력, 직종, 근무 기간, 월평균 개인소득, 병원별 만족도에 대한 유의성은 분산분석(ANOVA test)을 시행하였다.

분석 결과 및 고찰

1. 대상자의 특성

설문 응답자의 일반적 특성은 표 3과 같다. 성별분포에서는 여성이 70%로 남성이 29.5%로 여성이 남성이 비하여 높은 비율을 차지하고 있었다. 연령별 분포는 20대가 68.7%로 가장 많았고, 30대, 40대, 50대, 60대의 순이었다. 그러나 60세 이상의 경우 응답자가 2명에 불과하여 연령별 분석에서는 이를 무시하였다. 응답자 중 20~30대가 93.5%로서 병원근무자들이 대체로 젊은 층임을 알 수 있다. 근무 기간별 분포는 1~5년 미만이 51.4%로 가장 많았고, 1년 미만, 5~10년 미만, 10년 이

표 2. 설문지의 구성

1. 인적 사항	성, 연령, 학력, 직종, 근무 기간, 월평균 개인소득
2. 구조적인 변수 - 직무 자체 변수 - 직무 수행에 대한 보상 변수 - 내부적 조직문화 여건 변수	직무의 양, 직무의 명확성, 월급, 승진, 복지후생, 동료, 직무의 다양성, 분배적 정의, 신분 안전성, 상사의 도움, 직무에 간섭/청탁
3. 인성적 변수	직무수행태도, 병원 공헌도, 조직 구성원으로서의 자긍심
4. 환경적 변수	직무와 관련된 가족 역할 수행, 지역공동체의 직무 존중
5. 직무만족이 영향을 주는 사항	이직 의사, 결근회피 의사, 직무헌신 의사

상 순이었다. 근무 기간이 1~5년 미만이 절반을 넘고 있는데 이는 대상자 중 20대가 68.7%를 차지하고, 대체로 간호사나 의료기사직종에서 결혼 후 병원을 그만두는 경우가 많기 때문에 전반적으로 근무 기간이 짧은 것으로 이해된다. 학력별로는 전문대학출신이 46.3%로 반수에 가까웠는데 이는 주로 간호사와 의료기사의 학력 수준과 상관이 큰 것으로 이해된다. 그 다음으로는 고졸 이하, 대학교, 대학원의 순이었다. 직종별로는 간호사가 36.3%로 가장 많았고, 의사의 경우는 전문의, 레지던트, 인턴을 합쳐서 약 21%를 차지했다. 그 다음으로는 사무직, 의료기사, 시설관리직, 약무직의 순이었다. 월평균 소득별 분포는 100만원 미만이 대다수였고 100~200만원 미만, 200만원 이상의 순이었다.

2. 구조적 요인과 만족도

1) 직무자체에 대한 만족도

구조적 변수 중에서 가장 중요한 직무와 관련된 요인은 직무의 양, 직무의 다양성, 직무의 명확성, 직무 수행의 자율성 요인으로 나누어 고찰하였다. 순서는 연령별, 근무 기간별, 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별 만족도의 차이이다. 구조적 변수에 대한 전체 만족도는 2.74였다.

직무와 관련된 요인의 전체 만족도는 2.8이고 그 순서는 직무의 명확성(3.87), 직무의 다양성(2.6), 직무의 양(2.45), 직무 수행의 자율성(2.37)으로 나타났다. 병원은 전문직종의 다계층 집합체인 이유로 직무의 명확성에 대한 만족은 높으나, 직무의 다양성과 자율성은 낮다는 것을 확인할 수 있다. 전반적으로 직무의 양은 많다고 응답하여 적절한 대응이 필요한 부분이라 하겠다(표 4).

가. 직무의 양에 대한 만족도

직무의 양에 대한 만족도는 전체평균이 2.45이었다. 지금까지의 연구에 의하면 업무 과부하는 직무만족에 부(-)의 효과를 가져온다(Burke, 1970, 1976; Bateman, 1980; Jamal, 1990; Mathieu, 1990, 1991). 이는 병원

표 3. 연구 대상자의 일반적 특성

구 분	응답자수(명)	비 율(%)
성 별	790	100.0
남 성	233	29.5
여 성	553	70.0
무응답	4	0.5
연 령	790	100.0
29세 이하	543	68.7
30~39세	196	24.8
40~49세	30	3.8
50~59세	16	2.0
60세이상	2	0.3
무응답	3	0.4
근무기간별	790	100.0
1년 미만	164	20.8
1~5년 미만	406	51.4
5~10년 미만	131	16.6
10년 이상	58	7.3
무응답	31	3.9
학 력 별	790	100.0
고졸 이하	214	27.1
초급대졸	366	46.3
대 졸	161	20.4
대학원졸	47	5.9
무응답	2	0.3
직 종 별	790	100.0
전문의	57	7.2
레지던트	59	7.5
인턴	47	5.9
간호사	287	36.3
약무직	74	9.4
의료기사	90	11.4
사무직	111	14.1
시설관리	45	5.7
무응답	20	2.5
소 득 별	790	100.0
100만원 미만	615	77.8
100~200만원 미만	118	14.9
200만원 이상	42	5.3
무응답	15	1.9
병 원 별	790	100.0
개인병원	223	28.3
법인병원	359	45.4
대학병원	208	26.3

표 4. 직무와 관련된 요인에 대한 만족도

구분	직무의 양	직무다양성	무명확성	직무자율성
성별	2.48 ± .91*	2.77 ± 1.18	3.89 ± 0.80	2.42 ± 1.04
남성	2.56 ± .92	2.82 ± 1.26	3.92 ± 0.86	2.49 ± 1.13
여성	2.40 ± .89	2.72 ± 1.10	3.85 ± 0.74	2.35 ± 0.95
연령	2.45 ± .90*	2.75 ± 1.14	3.87 ± .77**	2.39 ± 1.00**
29세 이하	2.39 ± .90	2.70 ± 1.12	3.77 ± .75	2.21 ± .88
30~39세	2.60 ± .90	2.85 ± 1.13	4.03 ± .76	2.77 ± 1.11
40~49세	2.46 ± .89	3.00 ± 1.38	4.36 ± .61	2.83 ± 1.26
50~59세	2.62 ± .88	3.00 ± 1.36	4.26 ± .79	2.75 ± 1.34
60세이상	1.50 ± .70	1.50 ± .70	5.00 ± .00	2.00 ± .00
근무기간별	2.45 ± .90**	2.75 ± 1.15	3.67 ± .84**	2.24 ± .92**
1년 미만	2.73 ± .87	2.71 ± 1.14	3.84 ± .74	2.28 ± .92
1~5년 미만	2.38 ± .91	2.75 ± 1.15	4.08 ± .70	2.54 ± 1.11
5~10년 미만	2.42 ± .87	2.71 ± 1.12	4.21 ± .70	2.89 ± 1.09
10년 이상	2.25 ± .86	2.96 ± 1.18	3.87 ± .77	2.36 ± .98
학력별	2.45 ± .90**	2.76 ± 1.15	3.98 ± .79**	2.60 ± 1.02**
고졸 이하	2.57 ± .83	2.76 ± 1.24	3.87 ± .71	2.43 ± .96
초급대졸	2.21 ± .87	2.80 ± 1.10	3.66 ± .81	2.54 ± 1.02
대졸	2.69 ± .93	2.67 ± 1.14	4.12 ± .79	3.06 ± 1.11
대학원졸	2.91 ± .88	2.72 ± 1.11	3.87 ± .77	2.38 ± 1.00
직종별	2.45 ± .90**	2.76 ± 1.15**	3.86 ± .76**	2.39 ± 1.00**
전문의	2.92 ± .86	2.80 ± 1.17	4.22 ± .73	2.94 ± 1.17
레지던트	2.68 ± .86	2.93 ± 1.04	3.67 ± .84	2.55 ± .96
인턴	2.80 ± 1.01	2.38 ± 1.11	3.29 ± .77	2.42 ± .97
간호사	2.16 ± .84	2.75 ± 1.08	3.81 ± .75	2.33 ± .89
약무직	2.72 ± .88	3.02 ± 1.15	3.94 ± .57	2.52 ± 1.04
의료기사	2.22 ± .93	2.37 ± 1.03	4.00 ± .74	2.16 ± 1.05
사무직	2.57 ± .78	2.63 ± 1.11	4.01 ± .71	2.51 ± 1.02
시설관리	2.53 ± .91	3.55 ± 1.48	3.86 ± .87	1.82 ± .91
소득별	2.44 ± .89**	2.74 ± 1.14	3.87 ± .77**	2.67 ± .99**
100만원 미만	2.45 ± .89	2.71 ± 1.15	3.82 ± .77	2.25 ± .93
100~200만원	2.21 ± .88	2.93 ± 1.14	4.00 ± .71	2.82 ± 1.01
200만원 이상	2.90 ± .75	2.66 ± 1.02	4.19 ± .74	2.95 ± 1.16
병원종류별	2.45 ± .90**	2.75 ± 1.15**	3.87 ± .77**	2.41 ± 1.00*
개인병원	2.65 ± .93	2.99 ± 1.16	3.93 ± .77	2.44 ± 1.03
법인병원	2.36 ± .86	2.69 ± 1.17	3.94 ± .75	2.28 ± .99
대학병원	2.38 ± .91	2.62 ± 1.06	3.69 ± .76	2.50 ± .97

* p < 0.05

**p < 0.01

근무자들이 자신들이 수행하는 직무의 양이 능력에 비해서 많거나, 또는 직무수행 능력은 충분하지만 직무수행에 필요한 시간이나 자원이 부족하여 직무에 부(-)의 효과를 가져온다는 것이다. 본 연구의 응답자들은 직무의 양에 대한 만족도에서 성별, 연령, 근무 기간별, 직종별, 학력, 직종, 소득, 병원별의 경우만 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

성별로는 남성이 상대적으로 높아 이는 병원에서 여성이 남성에 비하여 일의 양이 많음을 알 수 있다. 연령별로는 50대, 30대, 40대, 20대 이하의 순이었는데 이는 연령이 증가할수록 업무량이 적음을 시사하고 있다. 근무 기간별로는 1년 미만, 5~10년 미만, 1~5년 미만, 10년 이상의 순서로 나타났다. 학력별로는 대학원, 대학교, 고졸 이하, 전문대학의 순서로 나타났다.

직종별로는 전문의, 인턴, 약무직, 레지던트, 사무직, 시설관리, 의료기사, 간호사의 순서로 나타났다. 의사의 경우만 보면 전문의, 인턴, 레지던트의 순서로 나타나 의사 중에서는 레지던트가 가장 업무량이 많다는 것을 알 수 있다. 직종별 직무의 양에 대한 만족도는 의사계층과 약무직, 사무직에서 그 만족도가 상대적으로 높다. 월평균 개인 소득별로는 200만원 이상, 100만원 미만, 100~200만원 미만의 순서로 나타났다.

나. 다양성에 대한 만족도

직무와 관련된 요인 중 두번째로 직무 다양성에 대한 만족도는 전체평균이 2.75였다. 본 연구의 경우 설문에서는 직무반복성(Repetitiveness)으로 점수를 얻고, 분석과정에서는 점수를 역으로 주어 직무다양성(Variety)으로 처리하였다. 즉 나의 업무가 몇 가지로 한정되어 있다라는 설문에 점수가 높을수록 업무의 다양성이 적다로 해석함을 의미한다. 직무다양성에 대한 만족도는 직종별, 월평균 개인소득별 만족도의 경우만 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 직종별로는 시설관리직에서 3.55로 가장 높았으며, 약무직, 레지던트, 전문의, 간호사, 사무직, 인턴, 의료기사 순이었다. 레지던트 업무도 많았지만, 업무의 다양성도 많은 것을 알 수 있다. 병원종류별로는 개인병원, 법인병원, 대학병원 순으로서 대부분의 경우 만족하지 않은 것으로 나타나고 있다. 개인병원의 경우 업무량이 적은 대신 업무가 다양해서 만족도 높은 반면, 대학병원의 경우는 업무량이 많음에 비하여 그 다양성이 떨어져 상대적으로 만족도가 낮다.

다. 직무의 명확성에 대한 만족도

직무 명확성에 대한 만족도는 전체평균이 3.87로 '만족한다'에 가깝게 나타났다. 일반적으로 병원 근무자들이 자신들의 직무의 성격을 잘 알고 있어서 그 범위와 책임을 제대로 인식하고 있음을 알 수 있다. 직무 명확성에 대한 만족도는 모든 변수에서 통계적 유의성을 보였다. 연령별로는 40대, 50대, 30대, 20대의 순서로 대체적으로 연령에 비례하여 증가 경향을 보였다. 근무

기간별로는 10년 이상, 5~10년 미만, 1~5년 미만, 1년 미만의 순서로 나타났다. 이는 근무 연수에 따라 직무의 범위와 책임을 제대로 인식하게 된다는 것을 의미한다. 학력별로는 대학원졸, 고졸 이하, 전문대학, 대학교의 순서로 나타났다. 학력별 직무 명확성에 대한 만족도는 뚜렷한 추세를 보여주지 못하고 있다. 직종별로는 전문의, 사무직, 의료기사, 약무직, 시설관리, 간호사, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 월평균 개인소득별로는 200만원 이상, 100~200만원 미만, 100만원 미만의 순서로 나타났다. 소득이 높을수록 만족도가 큰것으로 나타나고 있다. 병원별로는 법인병원, 개인병원, 대학병원의 순서로 나타났다. 직무와 관련된 네 가지 요인 중에서 병원별 차이를 보인 것은 직무 명확성에 대한 만족도 차이가 유일하였는데, 대규모 병원인 대학병원의 경우가 제일 낮게 나타났다. 이는 대학병원의 조직이 비교병원에 비하여 더 복잡한 조직구조를 가졌기 때문인 것으로 이해된다.

라. 직무 자율성에 대한 만족도

직무 자율성(Autonomy)에 대한 만족도는 전체평균이 2.38로 '불만이다'에 가깝게 나타났다. 직무 자율성은 이제까지의 실증적 연구에 따르면 직무만족도에 양(+)의 효과를 미친다(Hackman, 1978; Price and Mueller, 1986; Lance and Richardson, 1988). 본 연구에서는 모든 특성별로 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

연령별 만족도는 40대, 30대, 50대, 20대의 순서로 나타났다. 근무 기간별로는 5~10년 미만, 1~5년 미만, 10년 이상, 1년미만의 순서로 나타났다. 대체로 근무 기간이 오래될수록 업무에 대한 자율권이 높음을 알 수 있다. 학력별로는 대학교, 전문대학, 대학원, 고졸 이하의 순서였다. 직종별로는 전문의, 레지던트, 약무직, 사무직, 인턴, 간호사, 의료기사, 시설관리의 순서로 나타났다. 월평균 개인소득별로는 200만원 이상, 100~200만원미만, 100만원 미만의 순서로 나타났다. 병원별로는 대학병원, 개인병원, 법인병원의 순이었다.

2) 직무수행에 대한 보상과 만족도

직무수행에 대한 보상요인은 직접보상 방법인 월급과 분배적 정의로, 간접보상 방법인 승진과 신분 안정성 요인으로 나누어 연구 결과를 고찰하였다. 직무수행의 보상에 대한 만족도는 전체평균이 2.5로 보통(3)과 불만족(2)의 중간 수치를 나타내고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 신분 안정성(3.1), 분배적 정의(2.57), 월급(2.3), 승진 가능성(1.9)이다. 병원 근무자들은 신

분 안정성에 대해서는 대체로 만족하고 있으나 승진에 대해서는 만족도가 매우 낮게 나타나 기존의 연구에서와 같은 결과였다(표 5).

가. 월급에 대한 만족도

직무수행에 대한 보상적 요인에서 가장 중요한 월급에 대한 만족도는 전체평균이 2.13으로 '불만이다'에 가

표 5. 직무수행에 대한 만족도

구 분	월 급	분배적 정의	승진 가능성	신분 안정성
성 별*	2.17 ± .98*	2.40 ± 0.86	2.00 ± .90**	2.99 ± 1.06
남 성	2.25 ± 1.06	2.36 ± 1.04	2.19 ± 1.04	2.91 ± 1.13
여 성	2.09 ± .89	2.44 ± 0.89	1.82 ± .76	3.06 ± 0.98
연 령**	2.13 ± .95**	2.43 ± .95**	1.92 ± .86**	3.02 ± 1.03**
29세 이하	2.06 ± .93	2.40 ± .94	1.87 ± .82	2.95 ± 1.01
30~39세	2.14 ± .86	2.32 ± .86	2.05 ± .94	3.05 ± 1.01
40~49세	2.90 ± 1.21	3.03 ± 1.05	2.26 ± 1.04	3.63 ± 1.21
50~59세	3.06 ± .85	3.68 ± .79	1.73 ± .79	3.73 ± .96
60세이상	3.50 ± .70	3.50 ± .70	2.00 ± .00	3.00 ± 1.41
근무기간별**	2.13 ± .94**	2.42 ± .94**	1.92 ± .87**	3.01 ± 1.03**
1년 미만	2.39 ± 1.06	2.58 ± 1.03	2.24 ± .91	3.11 ± 1.04
1~5년 미만	1.98 ± .91	2.28 ± .90	1.80 ± .83	2.90 ± 1.03
5~10년 미만	2.18 ± .87	2.48 ± .89	1.86 ± .86	3.05 ± 1.01
10년 이상	2.43 ± .77	2.79 ± .89	1.96 ± .85	3.43 ± .94
학 령 별**	2.13 ± .95**	2.43 ± .95**	1.92 ± .86**	3.02 ± 1.03**
고졸 이하	2.07 ± .91	2.54 ± .95	1.56 ± .74	2.77 ± 1.10
초급대졸	1.98 ± .84	2.28 ± .85	1.86 ± .72	3.06 ± .94
대 학 졸	2.35 ± 1.06	2.45 ± 1.10	2.34 ± .98	3.15 ± 1.04
대학원졸	2.89 ± 1.00	2.97 ± .84	2.65 ± .97	3.34 ± 1.16
직 종 별**	2.13 ± .94**	2.41 ± .94**	1.94 ± .86**	3.01 ± 1.02**
전문의	2.87 ± .92	2.92 ± .86	2.36 ± .91	3.31 ± 1.10
레지던트	2.03 ± 1.02	2.18 ± 1.00	2.36 ± 1.03	2.85 ± 1.17
인턴	2.61 ± 1.31	2.70 ± 1.36	2.89 ± 1.04	3.06 ± 1.01
간호사	2.13 ± .84	2.42 ± .84	1.78 ± .71	3.12 ± .89
약무직	1.84 ± .82	2.28 ± .89	2.05 ± .71	3.08 ± 1.00
의료기사	1.84 ± .86	2.24 ± .91	1.52 ± .72	2.75 ± 1.03
사무직	2.05 ± .81	2.44 ± .89	2.00 ± .78	3.03 ± 1.11
시설관리	2.00 ± .97	2.24 ± .95	1.40 ± .69	2.42 ± 1.09
소 득 별**	2.12 ± .94**	2.42 ± .95**	1.91 ± .85**	3.00 ± 1.03**
100만원 미만	2.01 ± .94	2.33 ± .95	1.87 ± .86	2.88 ± 1.03
100~200만원 미만	2.45 ± .79	2.68 ± .83	2.00 ± .78	3.53 ± .84
200만원 이상	2.76 ± .87	2.85 ± .92	2.27 ± .81	3.23 ± 1.10
병원종류별**	2.13 ± .95**	2.43 ± .95**	1.92 ± .86**	3.02 ± 1.03**
개인병원	1.89 ± .91	2.30 ± .90	1.93 ± .77	2.84 ± .96
법인병원	2.03 ± .91	2.34 ± .94	1.71 ± .72	2.91 ± 1.07
대학병원	2.57 ± .91	2.73 ± .95	2.28 ± 1.04	3.38 ± .96

* p < 0.05

**p < 0.01

잡다. 월급(Pay)이란 조직의 구성원이 조직에 제공한 노동의 대가로 조직으로부터 받게 되는 돈이나 그에 상당한 것을 말한다(Lawler, 1973). 월급은 그 동안의 많은 직무만족도 연구에서 매우 상관관계가 크고 중요한 변수로 강조되어 왔다. 본 연구의 응답자들도 월급에 대한 만족도에서 7요인 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

성별로는 남성이, 연령별로는 나이가 많을수록, 학력별로는 대체로 학력이 높을수록 높은 만족도를 보였다. 근무 기간별 만족도의 차이는 뚜렷한 경향을 보여주지 않았다. 직종별로는 전문의, 인턴, 간호사, 사무직, 레지던트, 시설관리직, 약무직, 의료기사의 순서로 나타났다. 전체적으로 의사계층이 상위 3계층을 형성해 타직종보다는 월급에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 의료기사가 월급에 있어서의 만족도가 가장 낮음을 알 수 있다. 월평균 개인소득별로는 소득이 높을수록 만족도가 높았다. 병원별로는 대학병원, 법인병원, 개인병원의 순서로 규모가 큰 병원의 근무자일수록 높은 것으로 나타나 뚜렷한 차이를 보여주었다.

나. 분배적 정의에 대한 만족도

직무수행과 관련하여 분배적 정의에 대한 만족도는 2.57로 월급에 대한 만족도(2.13)보다는 조금 높은 만족도를 보여주고 있다. 분배적 정의는 조직의 구성원이 자신의 노동의 대가와 동종의 노동을 제공하는 다른 조직구성원의 대가를 비교하여 공정하다고 인정할 때 평가할 수 있는 변수이다. 월급에 대한 만족도가 낮다는 것과 분배적 정의에 대한 만족도가 낮다는 것은 그 설명 방식을 달리한다. 분배적 정의에 충실하기 위해서는 우선 업무성과가 측정가능한 시스템이어야 하고 그것이 개인단위의 측정이 가능한 것이어야 한다. 또한 월급 지급방식이 연공급 중심이 아닌 성과급 중심이어야 한다. 다시 말하면 월급에 대한 접근은 구체적인 결과에 대한 접근이고, 분배적 정의에 대해서는 병원의 성과측정, 월급지급 방식 등의 내용적인 요인과 관련하여 고찰해야 하는 것이다. 우리나라의 경우는 병원에서 개인단위의 성과측정이 어렵고, 월급지급

방식이 개인의 노력을 중요시하는 성과급 제도가 아니고 근무 기간과 학력을 중시하는 연공급 제도이어서 구조적으로 분배적 정의에 대한 만족도는 낮게 나타난다(Young-Joon Seo, 1992).

본 연구의 응답자들은 분배적 정의에 대해서 모든 특성별에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령별로는 50대가 가장 높고, 30대가 가장 낮아 대체적으로 2~30대가 4~50대보다는 낮은 만족도를 보여주고 있다. 근무 기간별로는 뚜렷한 경향을 보이고 있지 않았다. 학력별로는 대학 이상의 근무자들이 전문대 이하의 근무자들보다 높은 만족도를 보였다. 직종별로는 전문가 군에서 다른 직종에 비해서 높은 반면, 레지던트의 경우는 가장 낮아 대조를 이루고 있다. 월평균 개인소득별로는 만족도가 소득에 비례하고 있다. 병원별 분배적 정의에 대한 만족도는 병원규모가 클수록 높은 것으로 나타나 월급에 대한 만족도와 같이 뚜렷한 차이를 보여주었다.

다. 승진 가능성에 대한 만족도

승진 가능성에 대한 만족도는 전체평균이 1.93으로, 직무수행에 대한 보상 요인에서 가장 낮게 나타났다. 이는 병원조직이 전문직종의 집합체인 이유로 내부에서 승진을 크게 기대할 수 없기 때문으로 이해된다. 승진 가능성(Promotional Opportunity)이란 조직내에서 직급이 올라갈 수 있는 가능성을 의미한다(Cyphert, 1990). 승진 가능성은 미래의 월급상승, 권력증가를 기대하게 하는 간접적인 직무수행에 대한 보상 요인이다. 그 동안의 연구는 승진 가능성이 직무만족도를 증가시키는 것을 보여주고 있다(Porter and Steers, 1973; Price and Mueller 1981, 1986; Iverson, 1987). 본 연구의 응답자들은 승진 가능성에 대한 만족도에서 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

성별 만족도에 있어서는 남성이 여성보다 다소 높았다. 연령별로는 40대가 가장 높게, 근무 기간별로는 뚜렷한 경향을 나타내지 않고 있다. 학력별 만족도의 경우는 고학력자가 승진에 대한 가능성에서 높은 만족도를 보여주고 있어 학력이 중시되는 현실을 반영하고

있다. 직종별로는 의사가 상위를 차지하고, 의료기사, 시설관리직이 가장 낮았는데, 의사의 경우 인턴, 전문의, 레지던트의 순서로 인턴이 승진에 대하여 가장 높은 만족도를 보이고 있는데 이는 레지던트 임용에 대해서 긍정적인 생각을 하고 있음을 알 수 있었다. 개인 소득별 승진에 대한 만족도는 월평균 소득에 비례하고 있었다. 병원별 승진에 대한 만족도는 병원규모가 클수록 높은 것으로 나타나는 것으로 볼 수 있는데, 개인 병원이 법인병원에 비해 오히려 높다. 이에 대해서는 연구 대상 병원에서는 이직률이 개인 병원이 상대적으로 높기 때문인 것으로 설명되나 이에 대한 일반화에는 향후의 연구가 필요할 것으로 생각된다.

라. 신분 안정성에 대한 만족도

신분 안정성에 대한 만족도는 전체평균이 3.01로서 나타났다. 직무수행에 대한 보상요인 중 가장 높은 만족도를 보였다. 본 연구의 응답자들은 특성별 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령별로는 4~50대의 만족도가 2~30대의 경우보다는 높게 나타났다. 근무 기간별로는 10년이상, 1년미만, 5~10년 미만, 1~5년 미만의 순서로 나타났다. 고학력자일수록 신분 안정성에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 직종별로는 전문의, 간호사, 약무직 순으로 높게 나타나 대체로 만족도가 낮았던 약무직직종이 신분 안정성에 높은 만족도를 나타낸 것이 특이하다 하겠다. 병원별 만족도는 월급이나 분배적 정의의 경우처럼 뚜렷하게 병원 규모별 차이를 보였다.

3) 조직문화 요인에 대한 만족도

내부적 조직문화 요인을 경제적 측면으로는 복지후생제도와, 문화적 측면으로는 상급자의 조력, 동료의 조력, 직무와 관련된 간섭과 청탁 요인으로 나누어 연구 결과를 고찰하였다. 내부적 조직문화여건에 대한 만족도는 2.92로 보통에 가까운 수치를 보이고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 동료의 조력(3.69), 상사의 조력(3.15), 직무와 관련된 간섭/청탁(2.64), 복지후생제도(2.18)이다. 물질적 문화여건인 복지후생에 대한

만족도가 현저하게 낮게 나타났다(표 6).

가. 복지후생제도에 대한 만족도

복지후생은 월급이나 분배적 정의와 같은 경제적 측면의 변수로 이해될 수 있다. 그러나 개인을 대상으로 한 월급과 조직 전체구성원을 대상으로 한 복지후생은 구별될 수 있다. 본 연구에서는 복지후생제도를 크게는 조직의 구조적 변수로, 세부적으로는 조직의 내부 환경적 요인으로 분석하였다. 복지후생제도에 대한 만족도는 7개 요인 모두에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 성별만족도는 남성이 여성에 비하여 높았고, 연령별 만족도는 나이가 많을수록 증가하는 경향을 보였다. 근무 기간별로는 뚜렷한 경향을 보이지 않았다. 학력별로는 대학원, 대학교, 고졸 이하, 전문대학의 순서로 나타났다. 대학 이상의 학력을 가진 근무자들이 전문대 이하의 학력을 가진 근무자들보다 만족도가 높았다. 직종별로는 의사, 사무직, 간호사, 시설관리, 의료기사, 약무직의 순서였다. 의사들이 인턴, 전문의, 레지던트의 순으로 상위 3계층을 구성하였고, 약무직이 가장 낮은 만족도를 보였다. 소득이 증가할수록 만족도가 증가하는 것으로 나타났다. 병원별로는 대학병원, 법인병원, 개인병원의 순서였다.

나. 상급자에 대한 만족도

상급자에 대한 만족도는 전체평균이 3.175로 나타났다. 일반적인 연구에 의하면 상급자의 도움이 직무만족과 양(+)의 관계를 가진다(Martin and Hunter, 1980; Michaels and Spector, 1982; Cottle and Tuttle, 1986; Cyphert, 1990). 본 연구의 응답자들은 상급자에 대한 만족도에서 연령별, 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별의 경우는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러나 성별, 근무 기간별, 병원별 만족도는 통계적 유의성이 없었다.

연령별로는 나이가 많아질수록 만족도가 높아졌다. 학력별로는 전문대학, 대학원, 대학교, 고졸 이하의 순서로 나타났다. 전문대학 학력의 근무자들이 상사의 도움에 대해서 가장 높은 만족도를 보였다. 직종별로는 전

표 6. 조직문화 요인에 대한 만족도

구 분	복지후생제도	상 급 자	동 료	직무간섭과 청탁
성 별	2.21 ± .89**	3.17 ± 0.99	3.17 ± 0.99	2.67 ± .91*
남 성	2.32 ± .94	3.17 ± 1.02	3.17 ± 1.02	2.81 ± .97
여 성	2.10 ± .84	3.17 ± 0.95	3.17 ± 0.95	2.57 ± .90
연 령	2.18 ± .88**	3.18 ± .97**	3.71 ± .74	2.64 ± .93
29세 이하	2.10 ± .91	3.10 ± 1.00	3.68 ± .75	2.60 ± .92
30 ~ 39세	2.27 ± .76	3.23 ± .85	3.74 ± .72	2.76 ± .93
40 ~ 49세	2.66 ± .84	3.76 ± 1.00	3.83 ± .74	2.40 ± .93
50 ~ 59세	2.68 ± .79	4.13 ± .74	4.00 ± .53	2.81 ± 1.04
60세이상	3.50 ± .70	3.50 ± .70	3.00 ± 1.41	3.00 ± .00
근무기간별	2.17 ± .88**	3.17 ± .97	3.71 ± .74	2.64 ± .93*
1년 미만	2.53 ± .95	3.16 ± 1.05	3.60 ± .88	2.83 ± .98
1 ~ 5년 미만	2.04 ± .84	3.16 ± .93	3.72 ± .72	2.62 ± .91
5 ~ 10년 미만	2.06 ± .81	3.12 ± 1.04	3.76 ± .63	2.58 ± .91
10년 이상	2.32 ± .80	3.41 ± .87	3.77 ± .65	2.43 ± .81
학 력 별	2.18 ± .88**	3.18 ± .97**	3.71 ± .74**	2.64 ± .93**
고졸 이하	2.17 ± .86	2.94 ± 1.12	3.64 ± .79	2.61 ± .98
초급대졸	1.96 ± .78	3.33 ± .86	3.85 ± .66	2.54 ± .86
대 졸	2.53 ± .96	3.10 ± .93	3.48 ± .78	2.80 ± .92
대학원졸	2.72 ± .77	3.31 ± .98	3.76 ± .78	3.00 ± 1.10
직 종 별	2.17 ± .88**	3.17 ± .77**	3.70 ± .74**	2.64 ± .92**
전문의	2.70 ± .73	3.42 ± .69	3.71 ± .77	3.17 ± .98
레지던트	2.38 ± .92	3.03 ± .89	3.57 ± .69	2.76 ± .93
인턴	2.89 ± .10	2.69 ± .64	3.10 ± .89	2.80 ± 1.06
간호사	2.11 ± .78	3.23 ± .67	3.76 ± .64	2.51 ± .85
약무직	1.73 ± .76	3.39 ± .84	3.91 ± .67	2.64 ± .89
의료기사	1.90 ± .86	3.24 ± .72	3.67 ± .84	2.61 ± .92
사무직	2.20 ± .84	3.02 ± .81	3.64 ± .72	2.48 ± .88
시설관리	2.06 ± .86	3.02 ± .74	3.97 ± .81	2.86 ± 1.05
소 득 별	2.17 ± .88**	3.17 ± .97*	3.68 ± .75	2.60 ± .92
100만원 미만	2.11 ± .89	3.12 ± 1.01	3.81 ± .72	2.58 ± .88
100 ~ 200만원 미만	2.33 ± .76	3.35 ± .79	3.75 ± .73	2.90 ± .98
200만원 이상	2.66 ± .75	3.39 ± .80	3.71 ± .74	2.62 ± .92
병 원 별	2.18 ± .88**	3.18 ± .99	3.71 ± .74*	2.74 ± .90
개인병원	1.80 ± .84	3.24 ± 1.00	3.76 ± .75	2.64 ± .97
법인병원	2.18 ± .78	3.08 ± .91	3.76 ± .71	2.54 ± .86
대학병원	2.58 ± .90	3.18 ± .97	3.58 ± .78	2.64 ± .93

* p value < 0.05

** p value < 0.01

문제가 가장 높게 다음으로 약무직, 의료기사, 간호사, 레지던트, 사무직, 시설관리, 인턴의 순서로 나타났다. 전문의의 상급자에 대한 만족도가 가장 높고 인턴의 만족도가 가장 낮아 대조를 이루고 있다. 월평균소득이 높을수록 상급자에 대한 만족도 역시 증가하였다.

다. 동료에 대한 만족도

동료에 대한 만족도는 전체평균이 3.71로 내부적 조

직문화 요인 중에서 가장 높은 만족도를 보였다. 특히 상사에 대한 만족도보다 더 높은 것은 병원 근무자들이 직무를 수행하다 문제가 생기면 그 해결을 동료에게서 더 큰 만족을 얻으며 구한다는 것을 알 수 있다. 일반적으로 조직에서 친한 동료가 있는 사람이 직무에 대해서도 만족이 큰 것으로 연구 보고되고 있다 (LaRocco, 1980; Martin and Hunter, 1980; House,

1981; Iverson and Price, 1990). 본 연구의 응답자들은 동료의 만족도에 대해서 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별의 경우만 통계적 유의한 차를 보였다.

학력별 만족도는 뚜렷한 경향은 없고 대학교 학력의 근무자들이 동료에 대한 만족도가 가장 낮다는 것이 이채롭다. 직종별로는 시설관리, 약무직, 간호사가 높게 나타났고, 전문의, 의료기사, 사무직, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 의사의 경우만 전문의, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 시설관리직종의 근무자들이 동료에 대한 만족도가 가장 높았으며, 레지던트와 인턴의 경우가 가장 낮게 나타났다. 이는 레지던트와 인턴이 개인별 상호 경쟁적 관계에 있기 때문으로 이해된다. 병원별로는 대학병원이 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 대규모 병원에서 수평적 상호협력이 중소규모의 경우보다 잘 이루어지지 않는 것을 알 수 있다.

라. 직무와 관련된 간섭과 청탁에 대한 만족도

직무와 관련된 간섭과 청탁에 대한 만족도는 전체평균이 2.64로 낮게 나타났다. 직무와 관련된 간섭과 청탁에 대한 만족도가 내부적 조직문화여건 중에서는 복지후생제도를 제외하고 가장 낮은 만족도를 보였다. 통계적으로 유의한 차이를 보인 것은 성별, 근무 기간별, 학력별, 직종별 만족도였다. 성별로는 남성이 여성보다 만족도가 높았고, 근무 기간별로 본 만족도는 반비례하였다. 학력별로는 대학 이상의 학력을 가진 근무자들이 전문대 이하의 학력을 가진 근무자들보다 만족도가 높았다. 직종별로는 전문의만 보통 이상이었고, 기타의 직종은 불만족에 가깝게 나왔다. 의사직의 경우 전문의의 만족도가 가장 높고 레지던트의 만족도가 그 반대로 가장 낮아 대조를 이루고 있었다. 전체적으로 사무직의 만족도가 가장 낮았다. 이러한 사실은 사무직을 포함한 하위직급자들이 간섭과 청탁이라는 면에서 직장상사나 타부서와 업무로 인한 갈등이 많음을 보여주고 있다.

3. 인성적 요인에 대한 만족도

인성적 요인으로는 직무 수행태도, 병원 공헌도, 병원조직 구성원으로서의 만족도로 나누어 고찰하였다. 직무만족도의 연구에 있어서 인성적 변수를 연구한 것은 최근의 일이다(Schneider and Dachler, 1978; Griffin, 1988; Levin and Stokes, 1989). 그전까지는 주로 구조적인 변수 중심으로 직무만족도를 연구해 왔다. 인성적 변수에 대한 만족도는 3.27로 구조적 변수(2.74)와 환경적 변수(3.07)보다 높은 수치를 보이고 있다. 변수별 만족도의 순서는 병원 공헌도(3.39), 직무수행 태도(3.28), 조직 구성원으로서의 자긍심(3.07)이다(표 7).

가. 직무수행 태도에 대한 만족도

직무수행 태도에 대한 만족도는 전체평균이 3.28로 나타났다. 이제까지의 연구는 적극적인 태도는 직무만족도에 양(+)의 효과를, 소극적인 태도는 직무만족도에 음(-)의 효과를 준다는 것이다(Watson and Clark, 1984; Agho, 1989; Cypert, 1990). 본 연구의 응답자들은 연령별, 근무 기간별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별 만족도의 경우는 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

연령이 증가할수록 직무수행 태도에 대한 만족도가 높았으며, 근무 기간이 길수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 학력별로는 직무수행에 대한 태도가 대졸에서 부정적이었다는 것은 이채롭다고 할 수 있다. 직종별로는 전문의, 의료기사, 약무직, 사무직, 간호사, 시설관리, 레지던트, 인턴의 순으로 나타났다. 레지던트와 인턴의 경우는 그 만족도가 상대적으로 매우 낮아 전문의와는 큰 대조를 보이고 있다. 월평균 소득이 증가함에 따라 만족도가 증가하는 경향을 보여주고 있다. 대학병원의 근무자들이 다른 병원의 근무자들보다 직무수행 태도에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

나. 병원 공헌도에 대한 만족도

병원 공헌도에 대한 만족도는 전체평균이 3.39로 나타났다. 인성적 변수 중에서 가장 높은 만족도를 나타

표 7. 인성적 요인에 대한 만족도

구 분	직무수행 태도	병원 공헌도	조직 구성원
성 별	3.25 ± .91	3.42 ± .84*	3.07 ± .91
남 성	3.20 ± .97	3.51 ± .90	3.04 ± .94
여 성	3.30 ± .85	3.33 ± .78	3.09 ± .88
연 령	3.28 ± .89**	3.38 ± .82**	3.07 ± .89**
29세 이하	3.21 ± .89	3.25 ± .80	2.99 ± .87
30 ~ 39세	3.36 ± .86	3.61 ± .79	3.13 ± .90
40 ~ 49세	3.56 ± 1.04	3.83 ± .64	3.68 ± .96
50 ~ 59세	4.06 ± .68	4.00 ± .89	3.86 ± .74
60세이상	4.50 ± .70	4.00 ± .00	3.50 ± .70
근무기간별	3.27 ± .90**	3.38 ± .82**	3.06 ± .89**
1년 미만	3.20 ± .93	3.22 ± .79	3.06 ± .83
1 ~ 5년 미만	3.20 ± .88	3.33 ± .82	2.93 ± .88
5 ~ 10년 미만	3.42 ± .91	3.59 ± .76	3.22 ± .92
10년 이상	3.58 ± .81	3.70 ± .85	3.60 ± .77
학 령 별	3.28 ± .89**	3.38 ± .82	3.07 ± .89
고졸 이하	3.27 ± .93	3.40 ± .82	3.09 ± .89
초급대졸	3.34 ± .82	3.34 ± .80	3.06 ± .87
대 졸	3.10 ± .95	3.38 ± .82	2.99 ± .91
대학원졸	3.53 ± .95	3.61 ± .92	3.34 ± .96
직 종 별	3.27 ± .89**	3.37 ± .82**	3.06 ± .89**
전문의	3.70 ± .73	3.70 ± .70	3.36 ± .79
레지던트	2.84 ± .88	3.40 ± .85	2.77 ± .96
인턴	2.80 ± 1.04	2.95 ± .85	2.78 ± .90
간호사	3.26 ± .78	3.29 ± .76	3.07 ± .83
약무직	3.43 ± .87	3.39 ± .87	2.97 ± .90
의료기사	3.46 ± .92	3.43 ± .93	3.13 ± .99
사무직	3.34 ± .88	3.45 ± .77	3.22 ± .84
시설관리	2.93 ± 1.05	3.50 ± .87	2.84 ± .96
소 득 별	3.27 ± .89**	3.37 ± .82**	3.06 ± .89**
100만원 미만	3.20 ± .91	3.32 ± .84	2.97 ± .90
100 ~ 200만원 미만	3.54 ± .75	3.53 ± .72	3.44 ± .74
200만원 이상	3.64 ± .61	3.69 ± .64	3.35 ± .79
병원종류별	3.28 ± .89*	3.38 ± .82	3.07 ± .89**
개인병원	3.30 ± .87	3.38 ± .87	2.95 ± .90
법인병원	3.35 ± .90	3.44 ± .81	3.05 ± .91
대학병원	3.15 ± .89	3.28 ± .76	3.22 ± .81

* p < 0.05

**p < 0.01

내고 있다. 본 연구의 응답자들은 병원 공헌도에 대한 만족도에서 성별, 연령별, 근무 기간별, 직종별, 월평균 개인소득별 경우는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉 남성이, 연령이 많을수록, 근무 기간이 길수록 공헌도에 대한 수치가 높게 나타났다. 직종별로는 전문의를 제외하고는 시설관리직, 사무직, 의료기사 순으로 만족도가 높았으며, 인턴이 가장 낮은 만족도를 보이

고 있다. 월평균 개인소득별로는 소득이 증가함에 따라 만족도가 증가하는 경향을 보여주고 있다.

다. 조직 구성원으로서의 만족도

조직 구성원으로서의 만족도는 전체평균이 3.07로 나타나 인성적 변수 중에서는 가장 낮은 만족도를 보이고 있다. 조직구성원으로서의 자긍심(Pride)에 대한 만족도는 연령별, 근무 기간별, 직종별, 월평균 개인소

득별, 병원별의 경우는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그러나 학력별 만족도는 통계적 유의성이 없었다. 연령이 높을수록 그리고 대체로 근무 기간이 길수록 만족도가 높게 나타났다. 직종별로는 전문의, 사무직, 의료기사, 간호사, 약무직, 시설관리, 인턴, 레지던트의 순서로 나타났다. 신분관계가 안정된 전문의와 불안정한 레지던트, 인턴이 대조를 이루고 있으며, 소득이 낮을수록 조직구성원으로서의 만족도가 떨어졌다.

4. 환경적 요인에 대한 만족도

환경적 요인은 기존의 연구를 보면 환경적 변수를 Family-Role Conflict, Community Support, Job Opportunity로 나누어 분석하는 경우가 많다. 그러나 본 연구에서는 병원근무자들의 환경을 가족과 공동체 사회로 나누어 각각 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도와 지역공동체의 직무존중에 대한 만족도로 나누어 연구 결과를 고찰하였다. 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도와 지역공동체의 직무존중에 대한 만족도로 구성된 환경적 변수에 대한 만족도는 3.07로 나타났다. 각 변수별 만족도의 순서는 지역공동체의 직무존중(3.22), 직무와 관련된 가족역할 수행(2.94)였다. 병원근무자들은 지역사회에서 직무에 대해 호의적인 평가를 받고 있는 것으로 나타났다. 그러나 직무와 관련해서 가족과의 여가를 충분히 가지지 못해 가족 내에서의 역할 수행에 만족하지 못하는 것으로 나타났다(표 8).

가. 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도

환경적 변수 중에서 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도는 전체평균이 2.99로 나타났다. 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도는 직무가 한 개인이 수행해야 하는 가족 내부적 역할을 얼마 만큼 방해하는가를 통한 직무만족도를 알아보기 위한 변수이다 (Drory and Shamir, 1988). 우리나라의 경우도 산업화의 진전과 함께 중요하게 부각되는 변수인데, 특히 가정과

표 8. 환경적 요인에 대한 만족도

구 분	가족역할 수행	지역공동체의 직무 존중
학 력 별	2.99 ± 1.05**	3.22 ± .78**
고졸 이하	3.27 ± 1.03	2.97 ± .80
초급대졸	2.92 ± 1.04	3.23 ± .69
대 졸	2.77 ± 1.03	3.41 ± .84
대학원졸	3.02 ± 1.09	3.57 ± .85
직 종 별	2.98 ± 1.05**	3.22 ± .77**
전문의	3.21 ± .97	3.64 ± .79
레지던트	2.40 ± .83	3.42 ± .79
인턴	2.72 ± 1.11	3.36 ± 1.00
간호사	2.87 ± .99	3.22 ± .66
약무직	3.20 ± .99	3.39 ± .77
의료기사	3.00 ± 1.19	3.13 ± .81
사무직	3.30 ± 1.01	3.11 ± .71
시설관리	3.22 ± 1.16	2.51 ± .75
소 득 별	2.9 ± 1.05	3.21 ± .78**
100만원 미만	2.95 ± 1.06	3.16 ± .78
100-200만원 미만	3.05 ± 1.04	3.29 ± .75
200만원 이상	3.30 ± .86	3.64 ± .69
병원종류별	2.99 ± 1.05**	3.22 ± .78
개인병원	3.12 ± 1.02	3.17 ± .76
법인병원	3.04 ± 1.05	3.18 ± .76
대학병원	2.77 ± 1.06	3.33 ± .83

* p < 0.05

**p < 0.01

자녀를 둔 여성 근무자들의 경우는 그들의 이중적 역할, 즉 집에서 훌륭한 가정주부(Housewife)와 직장에서 유능한 근무자(Working Woman)로 많은 스트레스를 받고 있어 직무만족도에 큰 영향을 주는 변수이다. 그러나 본 연구의 응답자들은 학력별, 직종별, 병원별 만족도의 경우만 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

학력별로는 고졸 이하, 대학원, 전문대학, 대학교의 순서로 나타났다. 직종별로는 사무직, 시설관리, 전문의, 약무직, 의료기사, 간호사, 인턴, 레지던트의 순서로 나타났다. 의사의 경우만 보면 전문의, 인턴, 레지던트의 순서로 나타났다. 비의료직종인 사무직에서 가장 높은 만족도를 나타냈고, 약무직도 다른 변수에서의 낮은 만족도와는 달리 높은 만족도를 나타냈다. 인턴과 레지던트의 경우는 하위의 만족도를 보였다. 병

원별로는 개인병원, 법인병원, 대학병원의 순서로 대규모 병원일수록 만족도가 낮아지는 것으로 나타났다.

나. 지역공동체의 직무존중에 대한 만족도

환경적 변수 중의 지역공동체의 직무존중에 대한 만족도는 전체평균이 3.22로 나타났다. 지역공동체의 직무존중이란 한 개인이 자신의 직무에 대해서 지역사회의 인정과 지원을 받는 것을 말한다(Drory and Shamir, 1988). 이는 순차적으로 개인의 직무수행시 직무수행태도에 영향을 줄 수 있는 변수이다(Salancik and Pfeffer, 1978). 일반적으로 우리나라에서 직업선택시 지역사회와의 직업인정과 존중이라는 기준이 전통적으로 강하게 작용해왔다. 그래서 지역공동체의 직무존중 요인은 우리나라의 경우 직무만족도에 크게 영향을 미치는 것이라 하겠다. 본 연구의 응답자들은 지역공동체의 직무존중 요인에 대해서 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별 만족도의 경우는 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

학력별 만족도는 학력이 높을수록 증가하는 경향을 보여주고 있었다. 직종별로는 전문의, 레지던트, 약무직, 인턴, 간호사, 의료기사, 사무직, 시설관리의 순서로 상위 3계층을 의사직종이 형성했다. 약무직의 경우도 다른 변수들에 비해서는 높은 만족도를 보여주고 있다. 월평균 개인소득별 만족도는 소득이 높을수록 증가하는 경향을 보였다.

5. 총성지수

총성지수에 대한 비교는 표 9와 같다. 여기에서 총성지수의 값은 3과 15 사이의 값을 갖는데 이는 계속 근무의사(1~5), 결근회피의사(1~5), 직무헌신의사(1~5)를 더한 값을 의미한다. 이 지수는 직무만족도에 영향을 주는 17개 요인과는 달리, 직무만족도가 영향을 주는 이직, 결근, 직무헌신(또는 직무몰입)을 지수화한 것이다. 지금까지는 직무만족에 영향을 주는 요인과 직무만족을 살펴보았는데 총성지수는 직무만족이 현실적으로 영향을 주는 이직 의사, 결근율, 직무몰입

을 하나의 지수로 나타내어 이를 여러 가지 요인들과 비교하기 위한 값이다. 계속근무 의사는 설문에서 이직 의사를 묻고 분석에서는 이를 역환산하여 얻은 값이다. 결근회피 의사와 직무몰입은 설문에서 얻은 값을 그대로 이용했다.

본 연구에서 총성지수는 전체평균이 10.99로 나타났다. 성별, 연령별, 근무 기간별, 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별 모두 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

성별로는 여성이 남성에 비하여 높았는데 이는 다른 직무만족도에 미치는 요인 등에 있어서 여성이 남성에 비하여 유의하게 낮는데 비해 총성지수에서 높은 이유는 여성의 대부분이 간호사임을 감안한다면 기존의 연구(임문혁, 1984)에서와 같이 직무 만족에 미치는 요인들보다 봉사동기에서의 만족도가 유의하게 높음에 기인하는 것임을 알 수 있었다. 연령별로는 50대, 40대, 30대, 20대의 순서로 나이가 많을수록 증가하는 경향을 나타내었다. 근무 기간별로는 10년 이상이었고, 5~10년 미만, 1~5년 미만, 1년 미만의 순서로 나타났다. 근무 기간이 길수록 높은 지수였는데 이는 근무 기간에 따라 조직순응적 태도가 나타난다고 볼 수 있다. 학력별로는 고졸 이하, 대학원, 전문대학, 대학교의 순서로 나타났다. 직종별로는 전문의, 사무직, 간호사, 약무직, 의료기사, 시설관리, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 의사의 경우만 보면 전문의, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 전문의, 사무직, 간호사가 상위층을 형성했고, 약무직, 레지던트, 인턴이 하위층을 형성했다. 월평균 개인소득별로는 소득이 높을수록 지수가 높게 나타났다. 병원별로는 법인병원, 개인병원, 대학병원의 순서로 나타났다. 뚜렷한 경향은 없지만, 대학병원이 가장 낮은 지수를 보였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 제한점이 있어 이를 일반화 하는 데는 신중을 기해야 할 것이다. 첫째, 설문조사에서 자기기입식 방법을 채택했기 때문에 응답자의 이해

표 9. 충성지수 비교

구 분	충성지수
성 별*	10.91 ± 2.01
남 성	10.64 ± 2.30
여 성	11.17 ± 1.72
연 령**	11.00 ± 1.92
29세 이하	10.79 ± 1.86
30 ~ 39세	11.16 ± 1.94
40 ~ 49세	12.10 ± 2.12
50 ~ 59세	12.93 ± .99
60세이상	14.00 ± 1.41
근무 기간별**	10.98 ± 1.94
1년 미만	10.67 ± 2.10
1 ~ 5년 미만	10.77 ± 1.94
5 ~ 10년 미만	11.48 ± 1.59
10년 이상	12.07 ± 1.54
학 령 별**	11.00 ± 1.92
고졸이하	11.39 ± 1.86
초급대졸	11.03 ± 1.68
대 졸	10.34 ± 2.34
대학원졸	11.13 ± 2.00
직 종 별**	10.97 ± 1.91
전문의	11.71 ± 1.66
레지던트	9.37 ± 2.11
인턴	8.90 ± 2.25
간호사	11.21 ± 1.51
약무직	11.11 ± 1.45
의료기사	11.05 ± 2.30
사무직	11.38 ± 1.63
시설관리	10.90 ± 2.37
소 득 별**	10.99 ± 1.92
100만원 미만	10.76 ± 1.98
100 ~ 200만원 미만	11.92 ± 1.33
200만원 이상	11.60 ± 1.48
병원종류별*	11.00 ± 1.92
개인병원	10.91 ± 1.63
법인병원	11.21 ± 1.94
대학병원	10.72 ± 2.14

* p < 0.05

**p < 0.01

부족, 해석상 잘못 등이 야기될 수 있다. 따라서 정확성을 높이기 위해서는 자기기입식 조사와 면담조사를 병행하여야 하나 시간과 연구비 등의 제약으로 인하여 하지 못하였다. 둘째, 측정 대상인 변수가 인간의 심리적인 상태를 측정하는 것이므로 임상적인 연구에서와 같이 보다 과학적인 방법으로 측정하는 데에는 그 방법상의 제한으로 인하여 정확성 측면에서 문제가 있

다. 또한 측정 값이 Continuous variable이 아님에도 불구하고 비교 목적상 평균값을 구하여 비교하였는데 이 값은 엄밀한 의미에서 평균값이 아니라는 약점이 있다. 그러나 본 연구의 목적인 그 경향을 보는 것이기 때문에 이를 이용하였다. 셋째, 직무만족 요인은 심리적인 작용이므로 집단적으로 이해될 수 없으나, 특성군별 차이를 보기 위하여 t-test와 ANOVA test를 하였다. 넷째, 조사연구 대상병원이 연구자가 임의로 선택하였으므로 모집단을 대표할 수 없는 수이기 때문에 병원 특성군별 차이를 밝힐 수는 있으나 소속 병원간의 차이값의 유의성에는 한계가 있다. 다섯째, 직종의 분류에서 약무직으로 분류하였는데 병원간의 약사수의 많은 차이로 인하여 약사로 분류할 경우 특정 병원의 특성과 동일한 결과이기 때문에 약무직으로 분류하여 약국에 근무하는 자를 모두 포함하였다. 마지막으로 이 연구는 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 밝히기 위하여 기존의 연구 이론을 근거로 여러 요인들과 직무만족도에 미치는 기술적인 수준의 측정에 관한 연구이기 때문에 직무만족과 여러 요인간의 관계를 충분히 설명하지 못하고 있다. 따라서 이에 대한 이론적인 모형의 설정이나 검증 등을 통한 심도 있는 연구가 필요할 것이다.

요약 및 결론

본 연구는 병원근무자들의 직무만족에 영향을 주는 요인들을 구조적 변수, 인성적 변수, 환경적 변수로 나누어 그 만족도를 조사하고 여러 가지 요인과의 상관관계를 분석하였다. 전문의, 레지던트, 인턴, 약무직, 간호사, 의료기사, 사무직, 시설관리직종 790명의 근무자들의 17개 변수에 대한 성별, 연령별, 근무 기간별, 학력별, 직종별, 월평균 개인소득별, 병원별 만족도의 차이를 알아보았다.

주요 결과는 다음과 같다.

우선 전체의 구조, 인상, 환경 변수에 대한 전체의 만족도는 3.03이었고, 각각 변수의 평균으로는 구조적 변수에 대한 만족도는 2.74, 인성적 변수 3.27, 마지막

으로 환경적 변수에 대한 만족도는 3.07로 나타났다. 본 연구를 통한 전반적인 결론은 병원 근무자들의 내부적인 인성적 변수에 대한 만족도는 높으며, 병원 근무자들의 외부적 환경에 대한 만족도는 보통이었다. 그러나 병원 내부적인 구조적 변수에 대한 만족도는 보통보다 낮은 것이었다. 따라서 병원관리자가 가장 초점을 맞추어 관리해야 하는 부분이 바로 구조적 변수와 관계 있는 요인이라 하겠다. 실제로 관리의 능력이 미칠 수 있는 부분도 바로 구조적 요인이다. 특히 그 중에서도 직무의 양, 월급 그리고 복지후생제도에 대한 정책적 접근이 필요하다 하겠다. 이러한 요인의 공통성은 병원의 재정과 밀접한 연관이 있다는 점인데 이는 병원의 경영방식, 재무구조, 잉여금관리 등과 연계되어 쉽게 어떠한 결정을 내리기는 어려운 문제이다.

1. 구조적 변수

직무 그 자체에 대한 만족도는 2.8로 보통보다 낮은 수치를 보이고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 직무의 명확성(3.87), 직무의 다양성(2.60), 직무의 양(2.45), 직무수행에 있어서의 자율성(2.37)이다. 병원 근무자들은 자신의 맡은 직무의 범위와 책임에 대해서는 잘 알고 있고, 직무의 양은 많다고 여기고 있다.

직무수행의 보상에 대한 만족도는 2.5로 보통보다 낮은 수치를 나타내고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 신분 안정성(3.1), 분배적 정의(2.57), 월급(2.3), 승진 가능성(1.9)이다. 병원 근무자들은 신분안정성에 대해서는 대체로 만족하고 있으며 승진에 대해서는 병원 조직의 특성상 그 만족도가 매우 낮게 나타났다.

내부적 조직문화여건에 대한 만족도는 2.92로 보통에 가까운 수치를 보이고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 동료의 조력(3.69), 상사의 조력(3.15), 직무와 관련된 간섭/청탁(2.64), 복지후생제도(2.17)이다. 정신적인 문화여건에 비해 물질적 문화여건인 복지후생에 대한 만족도가 현저하게 낮게 나타났다.

2. 인성적 변수

인성적 변수에 대한 만족도는 3.27로 보통보다 높은 수치를 보이고 있다. 각 변수별 만족도의 순서는 병원 공헌도(3.38), 직무수행 태도(3.28), 조직 구성원으로서의 자긍심(3.07)이다. 병원근무자들은 자신의 병원의 운영과 발전에 공헌하고 있다고 믿고 직무를 즐겁게 수행하는 것으로 볼 수 있다. 병원 공헌도에 대한 만족도는 연령별로는 고령자가, 근무 기간별로는 장기근무자가 만족도가 컸고, 직종별로는 전문의, 시설관리직, 사무직이 상위 3계층으로 나타났다. 약무직, 간호사, 인턴이 하위 3계층으로 나타났다. 소득이 증가할수록 그 만족도가 높아지는 것으로 보인다. 직무수행 태도에 대한 만족도는 연령이 증가할 수록, 근무 기간이 길수록 높게 나타났다. 직종별로는 전문의, 의료기사, 약무직이 상위 3계층으로 나타났다. 하위 3계층은 시설관리직, 레지던트, 인턴의 순서로 나타났다. 병원별로는 규모가 큰 대학병원의 근무자가 다른 규모의 병원에 비하여 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 조직 구성원으로서의 만족도 연령별로는 20대가 제일 낮았으며, 직종별로는 전문의, 사무직, 의료기사가 상위 3계층으로 나타났다. 병원별로는 소규모병원의 근무자들이 만족도가 낮은 것으로 보인다.

3. 환경적 변수

병원 근무자들의 환경을 가족과 지역공동체사회로 나누었다. 직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도와 지역공동체의 직무존중에 대한 만족도로 구성된 환경적 변수에 대한 만족도는 3.07로 나타났다. 각 변수별 만족도의 순서는 지역공동체의 직무존중(3.2), 직무와 관련된 가족역할 수행(2.94)이다.

병원근무자들은 일반적으로 지역사회에서 직무에 대해 호의적인 평가를 받고 있는 것으로 나타난다. 본 연구의 설문응답자들도 이와 같은 응답을 했다고 여겨진다. 대체로 의료에 관계된 직업이 신성시되어온 문화적 현상이 투영되었다고 본다. 또 직무와 관련해서 가족과의 여가를 제대로 가지지 못해 가족내에서의 역

할 수행에 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

지역공동체의 직무존중에 대한 만족도는 학력별로는 고학력자가 직종별로는 의사계층이 그 만족도가 큰 것을 알 수 있다.

직무와 관련된 가족역할 수행에 대한 만족도는 학력별로는 대학교이상의 학력자가 그 만족도가 낮았다. 직종별로는 사무직, 시설관리, 전문의가 상위 3계층이었고 간호사, 인턴, 레지던트가 하위 3계층이었다. 레지던트가 최하위인 것이 눈길을 끈다. 병원별로는 규모가 작은 병원 근무자들이 가족과의 여가를 제대로 보내면서 그 역할을 수행하고 있다 하겠다.

4. 충성지수

직무만족도와 밀접한 연관이 있다고 여겨지는 이직, 결근, 직무물입을 하나의 지수화한 것이 충성 지수이다. 충성지수(최저3~최고15, 평균9)의 전체 평균은 11.2로 나타났다.

연령별로는 연령이 높을수록, 근무 기간이 길수록 만족도가 높게 나타났다. 학력별로는 고졸 이하군에서 전문대학 이상 군보다 높은 수치를 보였다. 직종별로는 뚜렷한 추세 없이 전문의, 사무직, 간호사가 상위 3 계층으로 나타났다. 레지던트와 인턴이 하위 2 계층으로 나타나 강도 높은 근무와 상대적 저임금의 레지던트와 인턴의 현실을 반영하고 있다 하겠다. 그러나 이후 이들이 차지하게 되는 전문의의 경우는 1위를 나타내고 있는 것에 주목할 필요가 있다. 병원별로는 뚜렷한 경향은 없지만 대규모 병상의 종합병원에 근무하는 근무자들이 상대적으로 낮은 지수를 보인다고 할 수 있겠다.

참고문헌

강현숙. 일부 종합병원 간호원의 이직의사 요인에 대한 조사연구, 충남대, 1985
김인수. 거시조직이론, 무역경영사, 1993
김정희. 한국병원 영양사의 직무만족에 관한 연구, 서울대 보건대학원, 1985
김혜순. 서울시내 약사의 직업만족도에 관한 분석연구, 연

세대 보건대학원, 1988
김혜은. 임상병리사와 타 의료기사간의 직무만족도 비교 연구, 연세대학교, 1985
남경희. 병원 영양사의 직무분석에 관한 조사연구, 서울대 보건대학원, 1987
민병옥. 의무기록사들의 직무만족에 관한 연구, 서울대학교 보건대학원, 1985
박영진. 종합병원 간호원의 역할갈등에 관한 연구, 서울대 보건대학원, 1982
방옥균. 시도 보건행정 조직행태 및 조직 구성원의 직무만족도에 관한 연구, 서울대 보건대학원, 1990
신유근. 조직행위론, 다산출판사, 1988
엄승섭. 병원인력의 직무만족에 대한 실증적인 연구, 서울대 보건대학원, 1994
연용하. 간호원의 스트레스와 직무만족에 관한 연구, 경희대 행정대학원, 1988
오석홍. 조직이론, 박영사, 1991
윤 현. 병원인력의 직종간 업무협력체제의 구조적 분석: 의사와 의료기사를 중심으로, 한양대 행정대학원, 1993
이은규. 병원 관리부서 직원들의 직무만족에 관한 조사연구, 서울대 보건대학원, 1983
이문혁. 종합병원 간호원의 직무만족에 관한 연구, 서울대 보건대학원, 1984
정인선. 종합병원에 근무하는 간호사 약사 임상병리사의 직무만족도 조사, 연세대 교육대학원, 1992
최영식. 의료기사의 직무만족과 직무몰입이 직무수행에 미치는 영향 - 대구지역 4개 대학병원을 중심으로, 경북대 경영대학원, 1992
최종태. 현대인사관리론, 박영사, 1989
허미영. 정신병원에 근무하는 간호조무사의 직무만족에 관한 간호사와의 비교 연구, 서울대 보건대학원, 1990
허인남. 한국임상병리사의 직업의식과 직무만족에 관한 연구, 서울대 보건대학원, 1986
A.D. Szilagyi, Jr. and M.J. Wallace, Jr., *Organizational Behavior and Performance, 2nd Ed.* (Santa Monica, Calif.; Goodyear Publishing Company, Inc., 1983)
Abraham H. Maslow, "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review* (Vol. 50, 1943)
Aldrich, H. E *Organizations and Environments, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1979*
Chester I. Barnard, *The Functions of the Executive* (Cambridge, Mass: Harvard University Press, 1938)

- Chris Argyris, *Personality and Organization*, N.Y.: Harper & Brothers, 1957
- Clayton P. Alderfer, *Existence, Relatedness and Growth Human Needs in Organizational Settings* (New York; Free Press, 1972)
- Daniel Robey *Designing Organizations*, IRWIN, 1986
- F. Herzberg *Work and the Nature of Man* (Cleveland, Ohio; World Publishing Co., 1966
- J. Triffin and E.J. McCormik. *Industrial Psychology 4th ed.* N.Y.:Prentice Hall, 319-320
- P.C. Smith, L.M. Kendal, C.L. Hulin *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Rand MacNally, 1969
- W.A. Kerr, G. Koppelmeier and J.J. Sullivan, "Absenteeism, Turnover and Morale in a Metal Fabrication Factory," 1951
- V.H. Vroom *Work and Motivation*, N.Y., John Wiley & Sons Inc., 1964
- William B. Wolf, The Basic Barnard: An Introduction to Chester I. Barnard and His Theories of Organization and Management, ILR Paperback, no. 14 (Cornell University, 1982)
- Young-Joon Seo, *Job Satisfaction of Hospital Employees*, The University of Iowa, 1992
-