

병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과[†]
- 7개 국립대학교 병원 직원을 중심으로 -

조경숙, 이해종, 정설희
연세대학교 보건과학대학 보건행정학과

<Abstract>

**Job Satisfaction and Performance for the Employees in
National University Hospitals**

Kyungsook Cho, Haejong Lee, Seoulhee Chung

Department of Health Administration, College of Health Science, Yonsei University

The objectives of this research are to examine the factors influencing the employees' satisfaction and to investigate that the employees' satisfaction effects the organizational commitment on seven National University's hospitals. The data for this analysis were collected by questionnaire survey. 657 usable questionnaires were returned, a 78.2% response rate. The major statistical methods used for the analysis are factor analysis, t-test and hierarchical multiple regression.

The findings suggest that four components of job satisfaction are selected: these are "task", "organizational operation system", "opportunity of development", "interpersonnel". Highly satisfied employees turn to organizational commitment such as responsibility of organization and retention. Furthermore the findings suggest that responsibility is affected by work period, task satisfaction, opportunity of development. And retention is affected by work

† 본 연구는 1997년도 '교육부학술조성연구비 교육정책 연구과제' 지원에 의한 것임.

period, role as teaching hospital, and task satisfaction. This study concludes with a discussion of the managerial relevance of the findings and future research directions.

Key Words : job satisfaction, performance, organizational commitment, management responsibility, retention

I. 서 론

1. 연구배경

직무만족도는 지금까지 경영학의 조직행동론과 인사관리 분야에서 많은 연구가 이루어져 왔던 분야이다. 특히 병원은 의사, 간호사, 약사, 의료기사, 사무직, 시설관리직 등의 여러 직종으로 구성되어 있는 복잡한 조직으로서 업무 역시 특수하여 인사관리가 비교적 어려운 조직이라고 할 수 있다. 따라서 병원조직의 구성원들의 직무만족도를 평가하는 것은 합리적이고 과학적인 인사관리의 시작이라고 할 수 있겠다.

직무만족도(job satisfaction)의 개념에 대해 Smith 등(1969)은 “조직구성원들이 직무를 향하여 나타내는 긍정적인 감정의 정도”라고 하였고, Locke(1976)는 “개인의 직무 또는 직무경험에 대한 평가에 따른 긍정적인 감정상태”라고 하였다. 그리고 McCormick & Ilgen(1980)은 “직무와 고용주에 관한 근로자의 견해에 관련되는 것으로 한 개인의 직무경험으로부터 기인한 유쾌하고도 긍정적인 감정상태”라고 하였다. 이처럼 학자마다 직무만족도에 대해 다양한 정의를 내리고 있지만, 종합해 보면 “직무만족도는 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 긍정적인 태도”라고 할 수 있겠다.

또한 직무만족도는 단일 개념을 측정하는 것이 아니라 다양한 직무환경을 다차원적으로 측정하는 것이다(Lichtenstein, 1984). 따라서 직무만족도에 대한 요인을 구분하려고 하는 시도들이 있었다. Vroom(1964)은 직무만족도의 요인을 감독, 업무진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 업무시간으로 구분하였으며, Smith 등(1969)은 업무자체, 임금, 승진, 감독, 동료의 5가지로 구분하였다(Lichtenstein, 1984). 그리고 Stamps 등(1978)은 임금, 자율성, 근무조건, 조직의 규정 및 정책, 대인관계, 직무의 중요성 등의 6개 요인으로 구분하고 있다. 윤방섭(1997)은 기존의 연구들을 고찰한 결과 직무만족도는 대체로 임금, 승진기회, 상사, 동료, 일 자체

의 요인에 의하여 결정된다고 하였다.

직무만족도에 대한 대부분의 연구는 주로 직무만족도의 선행변수 및 결과변수를 규명하고자 하는 목적에서 이루어지고 있다. 직무만족도에 영향을 미치는 선행변수는 관련되는 변수가 너무 많고 복잡하여 흡족한 연구성과가 미흡하며(박영배, 1996) 반면, 직무만족도의 결과변수는 직무성과인 조직몰입, 생산성, 결근 및 이직 등으로 밝혀지고 있다(Alpander, 1990; Weisman et al, 1993). 직무만족도가 조직의 성과와 밀접한 관련이 있다는 것이 밝혀지고 있으므로 조직 구성원들의 직무만족도를 높이기 위한 조직적인 노력은 불가피하다고 할 수 있다. 특히, 병원조직은 다른 조직에 비해 인건비 비율이 높으므로 병원조직 구성원들에 대한 직무만족도 분석은 그 의의가 더욱 크다 하겠다.

2. 연구목적

본 연구에서는 병원에 근무하는 직원들(사무직 근로자와 의료직 근로자 모두 포함)을 대상으로 그들의 직무만족도 요인을 구분하고, 직무만족도의 결과변수를 규명하고자 하였다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 국립대학교병원의 직원들의 직무만족도 요인이 어떻게 구분되는지 탐색적 요인분석을 통해 살펴보고자 하였으며 둘째, 직무만족도가 조직몰입(책임감 및 근속의지)에 미치는 영향을 밝히고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 우리 나라 7개 국립대학교병원의 직원들을 대상으로 직무만족도 요인을 분석하고, 그러한 직무만족도가 직원들의 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다(그림 1).

2. 조사대상 및 방법

본 연구는 서울소재 국립대학교병원인 1곳을 제외한 전국의 7개 국립대학교병원을 대상으로 하였다. 각 병원의 직원을 대상으로 1997년 8월 1일부터 8월 31일까지 설문조사를 실시하였

다. 각 병원에 설문지 120부를 배부하여 총 840부를 배부하였으며, 그중 666부를 회수하여 회수율은 79.3%이었다. 그 중 무응답이나 불성실한 응답으로 인해 분석이 어려운 응답설문을 제외한 657부를 분석에 이용하였다(78.2%). 조사방법으로는 기획관리실 직원의 배부 및 회수에 의한 직원들의 자기기입식 설문조사 방법이 이용되었다. 조사대상자 선정은 행정직과 의료직의 비율을 고려한 조사자의 편의에 따라 이루어졌다.

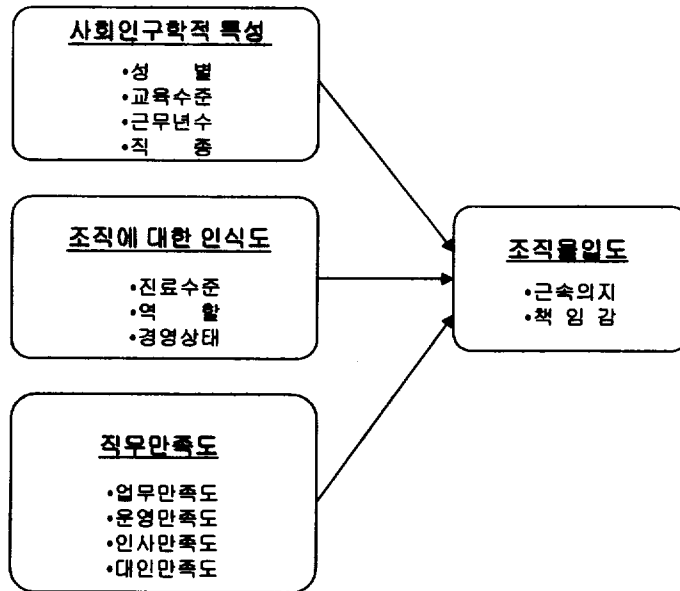


그림 1. 연구모형

3. 조사내용

본 연구에서 직무만족도에 관한 항목은 기존의 여러 연구에서 사용된 척도를 수정·보완하여 직무만족도 요인을 구분하고자 다음과 같이 질문하였다: 1) 근무장소의 환경; 2) 근무형태 및 업무수행 구비여건; 3) 복리후생제도; 4) 동료간의 인간관계; 5) 상사와의 인간관계; 6) 타부서 및 타직종 직원과의 인간관계; 7) 신분보장과 직장의 안정성; 8) 직무의 양(근무시간); 9) 월급수준; 10) 인사운영의 객관성; 11) 승진의 기회와 가능성; 12) 자기발전과 사회적 지위 향상정도; 13) 일에 대한 보람과 성취감; 14) 직무의 자율성(재량권); 15) 봉급·보상의

공정성; 16) 병원의 정책 및 사내규정과 그 실시방법; 17) 능력을 발휘할 수 있는 기회; 18) 직무 및 부서 배치의 적절성; 19) 남의 간섭없이 혼자서 뜻대로 일을 할 수 있는 기회; 20) 일을 통해 사회적 지위를 향상시킬 수 있는 기회; 21) 불만이나 고충을 상사에게 토로할 수 있는 기회. 이러한 변수들은 5개의 응답범주(1=전혀 만족하지 않음, 2=만족하지 않음, 3=보통, 4=약간 만족함, 5=매우 만족함)를 가지고 있다.

조직에 대한 인식도 항목으로는 진료수준, 대학병원으로서의 역할, 경영상태를 포함시켰다. 진료수준은 비슷한 규모의 다른 병원들과 비교해서 응답자가 속한 병원의 의료서비스 수준을 말하고, 대학병원으로서의 역할이란 진료외에 대학병원의 또 다른 목적인 교육·연구측면에서 얼마나 노력하고 있는지를 말한다. 경영상태는 병원의 재무 및 운영상태를 말한다. 진료수준, 대학병원으로서의 역할에 대한 문항에 대해서는 5가지 범주로 질문하였고, 경영상태에 대해서는 2가지 범주(0=나쁜편, 1=좋은편)로 질문하였다.

조직몰입의 항목으로는 조직에 대한 책임감과 근속의지로서 각 문항에 얼마나 동의하고 있는지를 5점 척도로 측정하였다. 여기서 책임감이란 조직의 운영 및 경영에 대한 개개인의 관심내지 조직에 충성하는 정도를 말하고, 근속의지란 이직의 반대개념으로서 조직을 탈퇴하지 않고 계속 그 조직에 남아 있기를 원하는 정도를 말한다. 그리고 응답자의 사회인구학적인 특성을 살펴보기 위해 응답자의 성별, 나이, 경력, 교육수준, 직종, 소득, 근무년수 등을 측정하였다.

4. 분석방법

본 연구에서는 SPSS for Windows 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같은 분석을 시도하였다. 첫째, 탐색적 요인분석을 통해 직무만족도 요인을 찾아내었으며, 분류된 각 요인들을 Cronbach's α 값을 통해 신뢰도를 검정하였다. 그리고 신뢰성이 확인된 각 요인들을 다음과 같은 방법으로 새로운 변수를 만들었다.

$$\begin{aligned}
\text{업무만족도} &= (V13+V14+V17+V19+V20+V21)/6 \\
\text{운영만족도} &= (V2+V3+V8+V9+V15)/5 \\
\text{인사만족도} &= (V10+V11+V12)/3 \\
\text{대인만족도} &= (V4+V5+V6)/3
\end{aligned}$$

들째, '책임감'과 '근속의지'라는 종속변수에 각각의 독립변수들이 어떠한 영향을 미치는지를 파악하였다. 분석방법은 위계적 중다회귀분석을 사용하였으며, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력을 파악하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 응답자의 사회인구학적 특성

응답자의 사회인구학적 특성을 보면 다음 <표 1>과 같다. 성별 구성을 살펴보면, 남자가 323명으로 전체의 49.2%를 차지하였고, 여자는 322명으로 전체의 49.0%를 차지하였다. 연령에 따른 분포를 보면, 20대가 149명으로 전체의 22.7%를 차지하였고, 30대가 228명으로 전체의 34.7%를 차지해 가장 많은 분포를 보였고, 40대가 183명(27.9%), 50대는 46명(7.0%), 60세 이상의 경우는 4명(6%)이었다. 직종에 따른 분포를 보면, 의사가 101명으로 전체의 15.4%를 차지하였고, 간호사가 201명(30.6%), 의료기사 등이 115명(17.5%), 사무·행정직이 가장 많은 209명(31.8%), 기타가 22명(3.3%)이었다. 근무년수를 보면, 1년 미만이 58명으로 8.8%를 차지하였고, 1~5년 사이가 가장 많은 172명으로 26.2%를 차지하였다. 그리고 5~10년 사이가 156명(23.7%), 10~15년 사이가 88명(13.4%), 15~20년 사이가 77명(11.7%), 20~25년 사이가 47명(7.2%), 25~30년 사이가 15명(2.3%), 30년 이상이 4명(6%)이었고, 응답자 전체의 평균 근무년수는 8년 10개월이었다. 교육수준에 따른 분포를 살펴보면, 고졸(퇴)이 63명(9.6%)였으며, 대졸(퇴)이 455명(69.3%)로 가장 많은 분포를 보였고, 대학원졸(퇴)이상도 110명(16.7%)이나 되었다. 소득에 따른 분포를 살펴보면, 월평균 소득이 100만원이하인 경우는 63명(9.6%)이었으며, 101~150만원이 265명(40.3%)으로 가장 많은 분포를 보였고, 151~200만원은 151명(23.0%), 201~250만원이 98명(14.9%), 251만원이상은 63명(9.6%)이었다. 그리고 이러한 응답자들이 속한 병원을 보면 병원1이 96명(14.6%), 병원2가 75명(11.4%), 병원3이 64명(9.7%), 병원4가 82명(12.5%), 병원5가 113명(17.2%), 병원6이 118명(18.0%), 병원7이 109명(16.6%)이었다<표 1>.

2. 직무만족도 요인분석

직무에 관한 만족도를 측정하기 위해 21개 문항을 응답자에게 질문하였으며, 이러한 21개

<표 1>

응답자의 사회인구학적 특성

(단위: 명, %)

변수 및 응답범주		빈도(N=657)	비 중(%)
성별	남자	323	49.2
	여자	322	49.0
	무응답	12	1.8
연령	20~29	149	22.7
	30~39	228	34.7
	40~49	183	27.9
	50~59	46	7.0
	60세이상	4	.6
	무응답	47	7.2
직종	의사	101	15.4
	간호사	201	30.6
	의료기사 등	115	17.5
	사무·행정직	209	31.8
	기타(영양사 등)	22	3.3
	무응답	9	1.4
근무년수 (평균: 8년 10개월)	1년 미만	58	8.8
	1~5년	172	26.2
	5~10년	156	23.7
	10~15년	88	13.4
	15~20년	77	11.7
	20~25년	47	7.2
	25~30년	15	2.3
	30년 이상	4	.6
	무응답	40	6.1
교육수준	고졸(퇴)	63	9.6
	대졸(퇴)	455	69.3
	대학원졸(퇴) 이상	110	16.7
	기타	7	1.1
	무응답	22	3.4
소득	100만원 이하	63	9.6
	101~150	265	40.3
	151~200	151	23.0
	201~250	98	14.9
	251만원 이상	63	9.6
	무응답	17	2.6
병원구분	병원1	96	14.6
	병원2	75	11.4
	병원3	64	9.7
	병원4	82	12.5
	병원5	113	17.2
	병원6	118	18.0
	병원7	109	16.6

문항들이 어떠한 요인으로 구분되는지를 보기 위해 탐색적 요인분석을 시도하였다. 요인분석 방법은 주성분분석법(principle component analysis)을 사용하였으며, 직교회전법(orthogonal rotation)을 통해 아이겐값 1.0보다 큰 요인을 취하였다. 여기서 요인분석의 적절성을 평가하기 위해 Kaiser-Meyer-Olkin의 표본 적절성 측정치(KMO)를 살펴본 결과 그 값은 .905로 Kaiser가 제시한 준거(1.0)에 기초할 때 상당히 좋은 적절성을 보였다. MSA역시 요인분석을 수행하는데 무리가 없는 상관행렬임을 보여주었고, 요인모델의 설명력은 56.35%였다.

요인회전(직교회전)후 요인적재량(factor loading) .5를 기준으로 각 요인을 구분해 본 결과, 다음의 <표 2>와 같이 4가지 요인으로 요약되었다. 요인1에는 6개의 문항이 모여 이를 '업무만족도'라고 정의하였고, 요인2에는 5개의 문항이 모여 이를 '운영만족도'라고 정의하였으며, 요인3과 요인4에는 각각 3개의 문항이 모여 이를 각각 '인사만족도', '대인만족도'라고 정의하였다. 4개의 각 요인별로 지표를 구성한 변수들의 신뢰성을 검증해 본 결과 요인1의 Cronbach's α 값이 .8299로 기준이 되는 .7보다 높아 지표의 신뢰성이 있다고 볼 수 있었다. 또한 요인2, 요인3, 요인4의 Cronbach's α 값도 각각 .8021, .7661, .7019로 신뢰성이 있는 것으로 나타나 지표로 사용하는데 무리가 없음을 보여 주었다<표 2>.

그리고 이러한 4가지 직무만족도 요인들을 지표화시켜 각 요인별로 평균값을 비교해 본 결과는 다음의 <표 3>과 같다. 전체적으로 볼 때, 가장 높은 만족도 요인은 '운영만족도'이었고, 가장 낮은 만족도 요인은 '인사만족도'로 나타났다. 그리고 이러한 직무만족도 요인들을 직종별로 비교해 보면, 업무만족도와 대인만족도에서는 의료직이 높은 것으로 나타났으며, 운영만족도는 사무행정직이 높은 것으로 나타났다.

3. 직무만족도의 결과 분석

직무만족도가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 책임감과 근속의지를 종속변수로 하여 위계적 중다회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다. 먼저 중다회귀분석의 기본 가정인 극단치의 평가, 잔차의 분포(정상성, 선형성, 동변량성, 독립성), 독립변인간의 다중공선성 문제 등을 검토하였다. 공선성 진단 통계치중 하나인 조건지수(cond index)와 상관계수를 통해 다중공선성 문제를 검토해 본 결과, 나이와 근무년수, 그리고 소득의 다중공선성이 의심되어 이들 변수들중 가장 중요하다고 판단되는 근무년수만을 독립변수로 사용하였다. 회귀식에 사용된 독립변수들간의 상관관계는 다음의 <표 4>와 같다.

<표 2>

직무만족도 요인분석

문항	요인1	요인2	요인3	요인4	공통분산비
19 남의 간섭없이 혼자 뜻대로 일을 할 수 있는 기회		.241	.075	.021	.399
14 직무의 자율성(제량권)		.295	.103	.121	.576
17 능력을 발휘할 수 있는 기회		.149	.359	.101	.466
20 일을 통해 사회적 지위를 향상시킬 수 있는 기회		.055	.414	.121	.728
21 불만이나 고충을 상사에게 토로할 수 있는 기회		.145	.086	.273	.732
13 일에 대한 보람과 성취감		.023	.254	.252	.533
18 직무 및 부서 배치의 적절성	.473	.257	.382	-.016	.381
9 월급수준	.026		.143	-.035	.513
15 봉급·보상의 공정성	.190		.296	.048	.644
8 직무의 양(근무시간)	.173		.069	.061	.650
3 복리후생제도	.380		.083	.181	.711
2 근무형태 및 업무수해 구비여건	.069		.272	.023	.601
1 근무장소의 환경	.406	.460	-.022	.147	.433
7 신분보장과 직장의 안정성	.291	.452	.184	.240	.582
11 승진의 기회와 가능성	.191	.165		.069	.621
10 인사운영의 객관성	.121	.304		.058	.513
12 자기발전과 사회적 지위 향상정도	.406	.125		.169	.628
16 병원의 정책 및 사내규정과 그 실시방법	.303	.416	.456	.202	.436
4 동료간의 인간관계	.126	-.019	.128		.625
5 상사와의 인간관계	.277	.079	.052		.601
6 타부서 및 타직종 직원과의 인간관계	.074	.441	.084		.462
Cronbach's α	.8299	.8021	.7661	.7019	
Eigenvalue	6.032	1.821	1.394	1.085	

주: 요인적재량(factor loading) .5를 기준으로 함.

<표 3>

직무만족도 요인별 평균값(표준편차)

직무만족도 요인	전체	의료직	사무행정직	검증통계치 ³⁾ (t-value)
업 무 만 족 도	2.75(.59)	2.99(.56)	2.89(.61)	2.092*
운 영 만 족 도	3.45(.76)	3.32(.84)	3.62(.62)	-5.194***
인 사 만 족 도	2.69(.64)	2.70(.63)	2.67(.65)	.552
대 인 만 족 도	3.36(.60)	3.41(.58)	3.31(.63)	2.134*

주 : 1) 리커트 5점 척도(1 = 전혀 만족하지 않음, 2 = 만족하지 않음, 3 = 보통, 4 = 만족함, 5 = 매우 만족함)

2) 의료직은 의사, 간호사, 의료기사 등이며, 사무행정직은 의료직을 제외한 직원임.

3) 의료직과 사무행정직간의 검증통계치임.

4) * p<.05 **p<.01 *** p<.001

<표 4> 독립변수들간의 상관관계

변수	성별	교육수준	소득	직종	근무년수	진료수준	대학병원역할	경영상태	업무만족도	운영만족도	인사만족도
성별	1.000										
교육수준	.003	1.000									
소득	.098*	.159***	1.000								
직종	.336***	-.313***	-.188**	1.000							
근무년수	-.286***	.216***	.002	-.158***	1.000						
진료수준	.031	.145***	.064	-.020	.137**	1.000					
대학병원역할	-.001	.168***	.049	-.038	.174***	.428***	1.000				
경영상태	-.079	.076	.017	-.032	.042	.259***	.324***	1.000			
업무만족도	-.052	.158***	.098*	-.082*	.137**	.297***	.318***	.198***	1.000		
운영만족도	-.146***	.006	-.114**	.196***	.265***	.196***	.263***	.188***	.499***	1.000	
인사만족도	.049	.163***	.095*	-.022	.070	.214***	.305***	.152**	.574***	.492***	1.000
대인만족도	-.108**	.119**	.033	-.083*	.079	.171***	.158***	.156**	.460***	.349***	.333***

주 : 1) * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

2) 성(여자 0, 남자 1), 직종(의료직 0, 사무행정직 1), 경영상태(나쁨 0, 좋음 1)

먼저 책임감에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 1단계에서는 사회인구학적인 특성만을 투입하여 회귀분석을 실시하였고, 2단계에서는 병원조직에 대한 인식도 요인을, 그리고 3단계에서는 직무만족도 요인을 추가하여 직무만족도 요인들의 순수한 설명력을 파악해 보고자 하였다. 분석결과 1단계 및 2단계에서 책임감에 영향을 미치는 변수중 유의한 것은 근무년수 하나였고, 3단계에서는 근무년수, 업무만족도, 인사만족도가 책임감에 유의한 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 여기서 1단계 모델의 설명력은 5.9%로 매우 미미하게 나타났고, 조직에 대한 인식 요인이 추가된 2단계 회귀모형의 설명력은 8.4%로 2.5% 정도 개선되었으며, 직무만족도 요인이 추가된 3단계 회귀모형의 설명력은 17.2%로 상당히 개선된 것을 볼 수 있다<표 5>.

또한 근속의지에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 앞서처럼 1단계에서는 사회인구학적인 특성만을 투입하여 회귀분석을 실시하였고, 2단계에서는 병원조직에 대한 인식도 요인을, 3단계에서는 직무만족도 요인을 추가하여 살펴보았다. 분석결과 1단계에서는 근무년수만 유의한 변수로 확인되었으며, 2단계 회귀모형에서는 근무년수, 대학병원으로서의 역할이,

3단계 회귀모형에서는 근무년수, 업무만족도가 근속의지에 유의한 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 여기서 1단계 모델의 설명력은 6.0%로 매우 미미하게 나타났고, 조직에 대한 인식요인이 추가된 2단계 회귀모형의 설명력은 8.7%로 그다지 개선되지 않았으며, 직무만족도요인이 추가된 3단계 회귀모형의 설명력은 19.8%로 2단계 모형에 비해 11.1%나 개선된 것을 볼 수 있다<표 6>.

<표 5> 책임감에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석

독립변수	종속변수 : 책임감					
	1단계		2단계		3단계	
	B(S.E.)	Beta	B(S.E.)	Beta	B(S.E.)	Beta
<사회인구학적 특성>						
성별	.005(.108)	.003	.001(.108)	.007	.000(.106)	.000
교육수준	.167(.084)	.103	.131(.084)	.080	.098(.080)	.061
근무년수	.002(.001)***	.217	.000(.084)***	.201	.002(.001)***	.189
직종	.160(.109)	.083	.150(.108)	.078	.175(.110)	.091
<조직에 대한 인식도>						
진료수준			.008(.071)	.064	.027(.069)	.020
대학병원으로서의 역할			.008(.059)	.076	-.002(.058)	-.002
경영상태			.007(.049)	.073	.005(.048)	.051
<직무만족도 요인>						
업무만족도					.348(.102)**	.216
운영만족도					.047(.080)	.037
인사만족도					.206(.080)*	.141
대인만족도					-.109(.082)	-.068
상수	2.903(.279)***		2.396(.343)***		1.000(.404)***	
R ²	.059		.084		.172	
R ² 변화량			.025		.088	
F값	6.398***		5.288***		7.522***	

주 : 1) * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

2) 성(여자 0, 남자 1), 직종(의료직 0, 사무행정직 1), 경영상태(나쁨 0, 좋음 1)

<표 6> 근속의지에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석

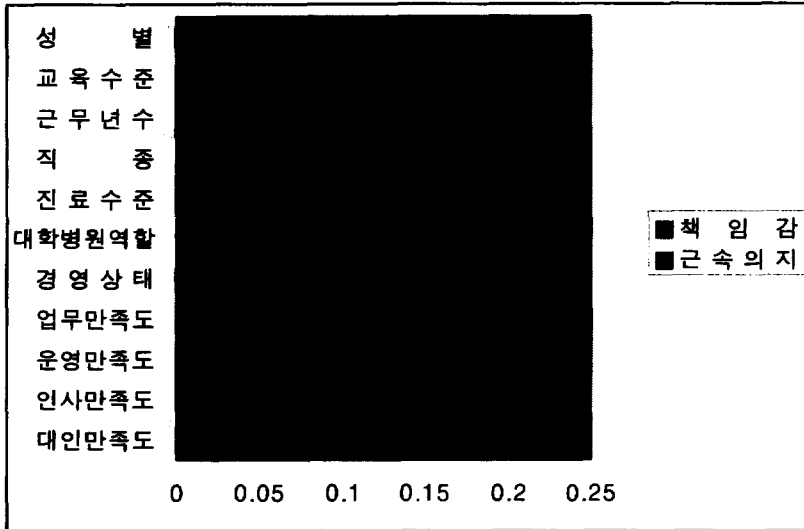
독립변수	종속변수 : 근속의지					
	1단계		2단계		3단계	
	B(S.E.)	Beta	B(S.E.)	Beta	B(S.E.)	Beta
<사회인구학적 특성>						
성별	.159(.132)	.068	.155(.132)	.066	.189(.128)	.081
교육수준	-.026(.102)	-.013	-.070(.102)	-.036	-.120(.096)	-.061
근무년수	.003(.001)***	.243	.003(.001)***	.223	.000(.001)***	.199
직종	-.157(.132)	-.067	-.164(.131)	-.070	-.156(.132)	-.067
<조직에 대한 인식도>						
진료수준			.136(.087)	.084	.004(.084)	.026
대학병원으로서의 역할			.147(.072)*	.112	.004(.070)	.034
경영상태			.000(.060)	.002	-.004(.057)	-.032
<직무만족도 요인>						
업무만족도					.401(.122)**	.205
운영만족도					.123(.096)	.080
인사만족도					.203(.108)	.114
대인만족도					.107(.099)	.055
상수	3.459(.342)***		2.653(.420)***		1.011(.466)*	
R ²	.060		.087		.198	
R ² 변화량			.027		.111	
F값	6.434***		5.452***		8.908***	

주 : 1) * p<.05 ** p<.01 *** p<.001

2) 성(여자 0, 남자 1), 직종(의료직 0, 사무행정직 1), 경영상태(나쁨 0, 좋음 1)

종합해 볼 때, 책임감과 근속의지에 영향을 미치는 주요 요인은 직무만족도 요인들중 업무만족도와 인사만족도임을 알 수 있다. 그리고 사회인구학적 특성중에서는 근무년수가 주요 요인이었으며, 조직에 대한 인식 요인중에서는 대학병원으로서의 역할정도가 책임감 및 근속의지라는 조직몰입도에 영향을 미치는 나타났다. 이러한 유의한 독립변수들의 종속변수에 대한 상대적 기여도를 살펴보기 위해 <그림 2>와 같이 표준화된 회귀계수(Beta)를 비교하여

살펴보았다. 조직에 대한 책임감 및 근속의지에 있어서 가장 상대적 기여도가 높은 독립변수는 업무만족도이며, 다음으로 근무년수, 인사만족도 순으로 나타났다.



주: 표준화된 회귀계수(Beta)의 절대값임.

그림 2. 종속변수들에 대한 독립변수들의 상대적 기여도

IV. 결론 및 고찰

본 연구는 우리 나라의 7개 국립대학교병원의 직원들을 대상으로 직무만족도 요인 및 직무만족도의 결과를 분석하고자 하였다. 직무만족도는 탐색적 요인분석 결과를 토대로 업무 자체에 대한 만족도인 '업무만족도', 병원의 규정 및 운영에 대한 만족도인 '운영만족도', 병원의 인사관련 사항에 대한 만족도인 '인사만족도', 그리고 상사 및 동료 등과의 인간관계에 대한 만족도인 '대인만족도'로 구분하였다. 그리고 이러한 각 요인에 대한 점수를 지표화한 결과 운영만족도에 가장 만족하는 것으로 나타났고, 다음으로 대인만족도, 업무만족도, 인사만족도 순으로 나타났다. 따라서 국립대학교병원의 업무관련 사항 및 인사운영사항에 대한 개선의 여지가 있음을 알 수 있는데, 박상용(1994)의 연구에 따르면, 인사관리자의 60.3%가 상급자 지시에 따라 인사업무를 부당처리한 경험이 있는 것으로 조사된 바 있다. 또한 만족도 요인들을 의뢰직과 사무행정직간 비교를 해보면, 업무만족도, 운영만족도, 대인만족도에서

통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 업무만족도 및 대인만족도는 의료직에서, 운영만족도는 사무행정직에서 높게 나타났다.

이러한 만족도 요인들이 조직몰입(조직에 대한 책임감 및 근속의지)에 어떠한 영향을 미치는지를 회귀분석을 통해 살펴본 결과, 사회인구학적 특성중에서는 근무년수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직에 대한 인식도중에서는 대학병원으로서의 역할이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대학병원은 일반 병원과는 달리 진료에 교육 및 연구라는 목적이 부가되는 특성을 가지는데, 이러한 특성이 국립대학교병원 직원들에게 자부심을 갖게 하여 근속의지에 영향을 준다고 할 수 있다. 그러나 이규식 외(1999)의 연구에서 일개 국립대학교병원의 임상교수를 대상으로 연구환경에 대한 만족도를 분석한 결과 5점 만점에 2.59점으로 나타나 중간이하의 만족도 수준을 나타내었고, 학생 및 수련의를 대상으로 교육환경에 대한 만족도를 분석한 결과 역시 5점 만점에 2.55를 나타내어 중간이하의 만족도를 보여 교육 및 연구환경의 열악함을 보여 주었다.

<표 7> 7개 국립대학교병원간 직무 만족도, 환자만족도, 경영실적 순위 비교

구 분	직무만족도				환자만족도 ¹⁾		경영실적 ²⁾	
	업 무 만족도	운 영 만족도	인 사 만족도	대 인 만족도	입 원 만족도	외 래 만족도	수지율 (1996)	100병상당 수익(1996) (백만원)
병원1	7 (2.78)	6 (3.39)	5 (2.55)	7 (3.28)	5 (3.30)	1 (3.30)	2 (99.9)	2 (9,444)
병원2	4 (2.93)	3 (3.49)	5 (2.55)	5 (3.31)	7 (2.94)	6 (2.98)	6 (106.9)	6 (6,448)
병원3	5 (2.91)	4 (3.48)	7 (2.54)	4 (3.36)	4 (3.32)	5 (3.05)	5 (105.3)	3 (8,366)
병원4	1 (3.14)	1 (3.62)	1 (2.92)	1 (3.52)	1 (3.49)	4 (3.09)	1 (99.6)	1 (10,896)
병원5	6 (2.90)	5 (3.41)	3 (2.75)	6 (3.29)	6 (3.16)	7 (2.85)	7 (110.5)	4 (7,508)
병원6	3 (2.95)	7 (3.27)	4 (2.66)	3 (3.38)	2 (3.44)	2 (3.18)	4 (100.6)	5 (7,368)
병원7	2 (3.04)	2 (3.59)	2 (2.79)	2 (3.40)	3 (3.33)	3 (3.17)	3 (100.7)	7 (6,382)
평균	2.75	3.45	2.69	3.36	3.30	3.31	103.0	8,213

주 : 1) 직무만족도 및 환자만족도는 리커트 5점 척도의 평균값임.

2) 수지율=총비용/총수입×100

자료: 1) 이규식, 이해중, 조경숙, 설동진. 국립대학교병원의 환자 환자만족도 분석: 7개 국립대학교병원 입원·외래간 비교. 병원경영학회지 1998; 3(1)

2) 이규식, 권순원, 남은우, 최현, 조경숙. 국립대학교병원 경영개선 방안 연구, 연세대학교보건과학연구소, 1997

그리고 직무만족도 요인들중에는 업무만족도와 인사만족도가 조직몰입(조직에 대한 책임감 및 근속의지)에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이처럼 한 조직의 직무만족도는 조직 구성원들로 하여금 조직에 대한 책임감을 강화시키며, 이직율을 낮추어 주어 조직의 성과를 달성하는데 기여한다고 할 수 있겠다. 기존의 연구에서도 직무만족도가 조직의 성과인 조직몰입, 생산성, 이직, 결근 등과 관련이 있다고 밝혀진 바 있다(Weisman et al, 1993; Alpander, 1990; 박영배, 1996). 특히, 병원조직에 있어서 의료진의 직무만족은 환자만족도와 연결된다는 것이 여러 연구에서 밝혀진바(Linn et al, 1985; Weisman et al, 1985; Murray, 1988; Weisman et al, 1993), 직무만족도 결과인 환자만족은 병원조직의 이윤에 영향을 미치는 점을 고려하여 중요하게 다루어져야만 한다. 다음 <표 7>을 통해서 국립대학교병원의 직무만족도, 환자만족도, 경영실적을 비교해 보면, 직무만족도가 높은 병원일수록 환자만족도 및 경영실적이 높게 나타나는 것을 대략적으로 볼 수 있다. 따라서 다른 직종에 비해 인건비 비율이 높은¹⁾ 대학병원의 특성을 감안한다면 직무만족을 포함한 인사관리의 효율성은 병원 관리에 있어서 매우 중요하게 다루어져야 할 부분이라 하겠다.

본 연구는 직무만족도 자체에만 강조를 둔 연구의 한계로 인해 직무만족도가 조직에 미치는 영향력을 구체적으로 구명하지는 못하였다. 즉, 분석단위가 개인이므로 개인들의 직무만족 정도가 조직몰입에 미치는 영향력 정도만을 파악하였지, 개인들의 직무만족도가 조직의 성과인 환자만족도, 경영실적 등에 어떠한 영향을 미치는 지를 살펴보지 못한 한계점이 있다. 그리고 즉, 조직몰입에 관한 항목의 개발이 부족하였다. 따라서 앞으로의 연구에서는 직무만족도의 결과를 살펴보기 위한 구체적인 변수의 측정이 이루어져야 하며, 직무만족이 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치는 지를 살펴보기 위해 분석단위가 개인이 아닌 조직이 되어야 할 것이다. 아울러 직무만족의 선행요인을 밝히는 연구 또한 요망된다 하겠다.

참 고 문 헌

- 박미현. 종합병원 질향상 사업 담당자의 직무만족, 조직몰입에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문 1998. 12.
- 박상용. 병원 인사관리자의 직무의식 및 인사제도 조사연구. 대한병원협회지 1994; 7·8월호
- 박영배. 기업종업원의 근로가치관과 리더쉽 스타일이 직무만족에 미치는 영향. 경영학 연구

1) 병원조직의 노동집약적인 특성으로 국립대학교병원의 인건비 비율은 30~40%에 달한다(이규식 외, 1997).

1996; 25(4)

- 서영준. 병원근무자의 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 1995; 5(2)
- 신영수. 21세기 보건의료의 전망과 대학병원. 대한병원협회지 1992; 9월호
- 윤방섭. 직무특성, 근로윤리와 직무태도의 관계에 있어서 임파워먼트의 매개역할에 관한 연구. 연세대학교 지역발전연구소 1997; 7
- 이규식, 권순원, 남은우, 최현, 조경숙. 국립대학병원 경영 개선 방안 연구. 연세대학교 보건과학연구소, 1997
- 이규식, 이해종, 조경숙, 설동진. 국립대학병원의 환자 환자만족도 분석: 7개 국립대학 병원의 입원·외래간 비교. 병원경영학회지 1998; 3(1)
- 이규식, 조경숙. 전남대학교병원의 수혜자 평가. 연세대학교 보건과학연구소, 1999
- 이기효. 병원의 조직·인사관리의 경쟁력 강화전략. 대한병원협회지 1995; 10월호
- 이상준, 김창엽, 김용익, 신영수. 도시보건소 공무원의 조직몰입도 인과요인에 관한 연구. 보건행정학회지 1998; 9(1)
- Alpander GG. Relationship between commitment to hospital goals and job satisfaction: A case study of a nursing department. Health Care Manage Rev. 1990; 15(4): 51-62
- Bowers MR., Swan JE. and Koehler WF. What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery?. Health Care Manage Rev. 1994; 19(4): 49-55
- Breslau N., Novack AH. and Wolf G. Work settings and job satisfaction: A study of primary care physicians and paramedical personnel. Medical Care. 1978; 16(10): 850-862
- Leavitt WM. High pay and low morale—can high pay, excellent benefits, job security, and low job satisfaction coexist in a public agency?. Public Personnel Management. 1996; 25: 333-341
- Lichtenstein R. Measuring the job satisfaction of Physicians in Organized Settings. Medical Care. 1984; 22(1): 56-66
- Linn LS., Clark VA. and Fink A. Physician and Patient Satisfaction as Factors Related to the Organization of Internal Medicine Group Practices. Medical Care. 1985; 23(10): 1171-1178
- Linn LS., Yager J., Cope D. and Leake B. Health status, job satisfaction, job stress, and life

- satisfaction among academic and clinical faculty. *JAMA*. 1985; 254(19): 2775-2782
- Locke EA. The nature and cause of job satisfaction, in Dunnette, M.D. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, Rand Monally. 1976
- Mawardi BH. Satisfaction, Dissatisfactions, and Causes of Stress in Medical Practice. *JAMA*. 1979; 241(14): 1483-1489
- McCormick EJ. and Ilgen DR. *Industrial Psychology*. 7th, ed., Prentice Hall. 1980
- Milton CR. *Human Behavior in Organizations*. Prentice-Hall. 1981
- Morrison KA. An empirical test of a model of franchisee job satisfaction. *Journal of Small Business Management*, 1996; 34: 27-41
- Murray BP. Professional role satisfaction of dentists: some cross-cultural comparisons. *Journal of the American College of Dentists*. 1980; 47(4)
- Murray JP. Physician satisfaction with capitation patients in an academic family medicine clinic. *The Journal of Family Practice*. 1988; 27(1): 108-113
- Organ DW. and Lingl A. Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 1995; 135: 339-350
- Shugars DA. Hays RD. Dimatteo MR. and Cretin S. Development of an instrument to measure job satisfaction among dentists. *Medical Care*. 1991; 29(8):728-744
- Spreitzer GM, Kizilos MA. and Nason S. A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment, satisfaction, and strain. *Journal of Management*, 1997; 23
- Stamps PL., Piedmont EB., Slavitt DB. and Haase AM. Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*. 1978; 16(4): 337-350
- VandenHewel A. and Wooden M. Self-employed contractors and job satisfaction, *Journal of Small Business Management*, 1997; 35: 11-20
- Varona F. Relationship between communication satisfaction and organizational commitment in three Guatemalan organizations. *Journal of Business Communication*. 1996; 33: 111-140
- Weisman CS. and Nathanson CA. Professional Satisfaction and Client Outcomes. *Medical Care*. 1985; 23(10): 1179-1192
- Weisman CS., Gordon CS. Cassard SD., Bergner M. and Wong R. The effects of unit self-management on hospital nurses' work process, work satisfaction, and

retention. Medical Care. 1993; 31(5): 381-393

Yablon P. and Rosner JF. The career satisfaction of dentists: In relation ti their age and income. Fall, Winter. 1992