

주요어 : 직무만족, 병원근무자

병원근무자의 직무만족 요인 분석

장미경*, 최윤경*, 황지인**, 황정해***, 김은경****, 박노현*, 이지영*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라의 의료계는 IMF 이후 의약분업의 시행 및 의료시장개방, 의료기관평가, 포괄수가의 적용 등 급격한 의료 환경의 변화 시기에 있다. 또한 국민들의 의료서비스에 대한 관심과 요구도의 증가는 의료기관들로 하여금 내·외부 환경개선을 위해 지속적인 노력을 유도하고 있다. 특히 많은 의료기관들이 양질의 인력을 안정적으로 확보하고 유지하려는 인력관리에 관심을 쏟고 있으며, 그 중에서도 조직구성원들의 동기부여와 조직에 대한 만족 부분에 중점을 두고 있다(장동일, 2000).

조직구성원의 직무만족은 1940년대 이후 조직론 중 인간관계론 내에서 다루어지는 주요개념으로 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되어 왔다. 그 이유는 조직의 외적인 측면에서 뿐 아니라 조직의 내적인 측면에서 작업성과에 영향을 준다는 가정과 함께 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근율이 감소되고, 이에 따라 생산성의 증가를 가져온다고 보기 때문이다(박성애와 윤순영, 1992). 직무만족은 자기직무에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다(신유근, 1997). 조직의 생산성은 조직구성원이 자기 직무에 얼마나 만족하고 있고 자기 자신이 관리자로부터 얼마나 인정을 받고 있는가에 달려 있다. 따라서 집단 구성원의 만족을 높이기 위해서는 구성원을 잘 이해하고 이들의 문제에 관심을 갖고 배려해 주는 인간중심적이고 민주적인 관리방법이 중요하다.

직무만족은 집단의 사기를 높이고 응집력을 강화시킴으로써 집단의 성과를 올리는 데에 결정적인 역할을 하며(이학중, 1987), 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐 아니라 자기개발 노력을 촉구하고 조직의 목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여 의욕과 창의성을 불러 일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(신유근, 1997). 또한 직무만족 증진전략은 높은 이직률의 비용과 질적 환자간호에 도움이 된다(Douglas, Meleis, Eribes & Kim, 1996). 따라서 직무만족은 오래 전부터 경영자들에게 조직유효성의 중요한 지표로 인정되어 왔기 때문에 그 정도를 측정할 수 있는 수단도 일찍부터 개발되어 왔다(신유근, 1997).

병원은 많은 조직체 중에서 전문적인 인력과 시설로 구성된 가장 다양하고 복잡한 자본집약적이면서 노동집약적인 조직이다. 이러한 병원조직은 거의 모든 사람들에게 직접 또는 간접으로 편익을 주는 의료, 연구 및 교육기관으로 발전해 왔으며 지역사회와 분리시켜 생각하던 종래의 의미와는 달리 이제는 지역사회 보건위생의 중심적 역할을 담당하게 될 정도로 병원 조직은 사회조직 중에서 현대 생활의 중요한 영역을 차지하고 있다(정동양, 1999). 따라서 그 동안 조직구성원의 직무만족에 대한 연구는 보건의료뿐 아니라 다른 여러 학문분야에서 관심의 대상이 되어 왔다. 주로 직무만족이 성과와 연관이 있다는 사고 아래 이에 대한 연구가 활발히 진행되어 왔다. 인간 관계를 시발점으로 한 초기의 일반적인 견해는 직무만족이 성과에 직접적인 영향을 미친다는 것이었다(한동운, 엄승섭 및 문옥륜, 1995).

국내·외적으로 병원근무자를 대상으로 직무만족에 대한 연구가 활발히 이루어져 왔다. 의사를 대상으로 한 연구(Davison, Lambert, Goldacre & Parkhouse, 2002; Demmy, Kivlahan, Stone, Sutinen, Kivimaki, Elovainio & Virtanen, 2002; Teague & Sapienza, 2002)와 간호사를 대상으로 한 연구가 있고(구옥희와 최옥순, 2000; 이상미, 2000; 이해진, 김숙

*서울대학교병원

**한국보건산업진흥원

***건강보험심사평가원

****울지외과대학교 간호대학

녕, 손인순 및 한상순, 2000; Irvine & Evans, 1995), 그밖에도 약사(Cox & Fitzpatrick, 1999), 질 향상 담당자(박미현, 조우현, 서영준 및 이선희, 1998), 보험심사간호사(서영준과 김정희, 2001; 최순희, 이은주 및 박민정, 2003)를 대상으로 한 연구가 있다. 병원근무자를 대상으로 시행한 직무만족과 관련된 연구 초기에는 직종별로 분리되어 따로 진행되다가 1990년대 중반에 들어서면서부터 병원 전 직원을 대상으로 하는 좀 더 포괄적인 직무만족에 대한 연구가 이루어졌다(김민정과 김순재, 1997; 류정교, 2002; 서영준, 1995; 정우영, 2001; 한동운 등, 1995; Rosenstein, 2002). 지금까지 직무만족과 관련하여 병원 근무자를 대상으로 한 많은 연구들이 진행되어 왔으며, 연구마다 변수 또한 다양하게 사용되었다.

이에 본 연구는 지금까지 진행된 직무만족에 관한 여러 연구결과들로부터 도출된 유의한 변수들을 이용하여 개념틀을 재구성하여 전체 병원근무자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 직종별 영향요인을 분석함으로써, 병원근무자의 직무만족도를 증진시킬 수 있는 방안을 다각도로 모색해 보고자 하였다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 규명한다.
- 2) 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석한다.
- 3) 직무만족과 충성지수와의 관계를 규명한다.

II. 연구방법

1. 직무만족도의 영향요인과 분석모형

직무만족도는 총체적(global) 만족도와 요인별(factoral) 만족도로 나눌 수 있다. 전자는 조직구성원이 직무상의 역할에 대해 지니고 있는 총체적인 감정적 반응으로 Locke(1976)에 따르면 '개인의 직무 혹은 직무수행의 경험으로부터 얻게 되는 긍정적이고 즐거운 감정상태'라고 정의된다. 초기의 연구들이 직무만족도를 총체적인 현상으로 본 반면, 후기의 연구들은 여러 요인들 가운데 특히 직무내용 및 성취감, 장래성, 보수 및 인사, 근로조건, 감독체계, 대인관계 등을 주요한 상관요인들로 지적하였다(Muchisky, 1977).

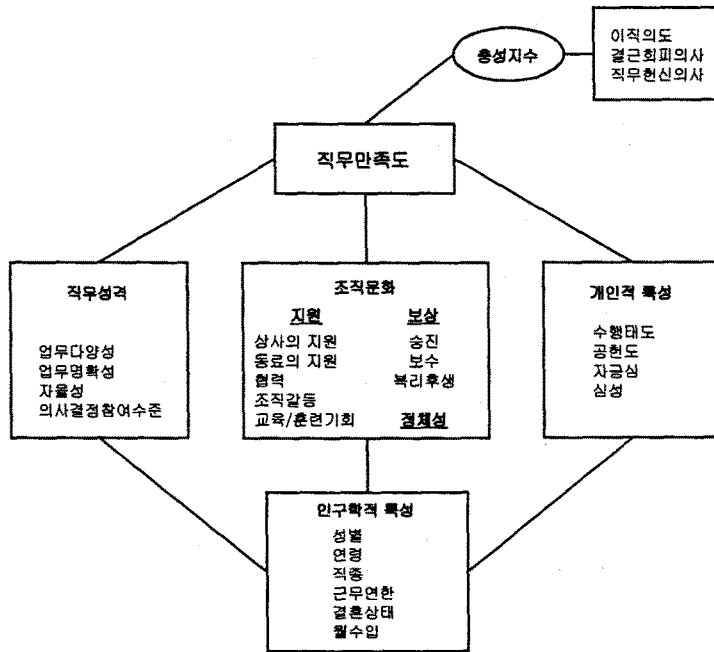
직무만족과 관련된 이론으로는 Herzberg(1966)의 두 요인 이론(two factor theory)이 널리 사용되고 있다. 이 이론에 의하면 직무만족도는 내용요인(content factor)과 상황요인(context factor)에 의해 각각 긍정적으로 혹은 부정적으로 영향을 받는

다고 한다. 전자에 대해서는 만족도가 높을수록, 후자에 대해서는 불만족도가 낮을수록 직무만족도는 높게 된다는 것이다. 긍정적인 요인(satisfiers)으로는 성취감, 인정, 승진, 책임 등이 포함되며 부정적 요인(dissatisfiers)으로는 주로 조직 내의 감독체계, 보수수준, 근무조건 등이 포함된다.

직무만족과 관련된 요인으로 업무특성을 들 수 있으며, Hackman and Oldham(1976)의 연구에 의하면 업무다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등의 업무특성이 강할수록 직무만족이 높다고 보고하였다. 한동운 등(1995)의 연구에 의하면 직무자체에 대한 만족도에서 직무의 명확성이 가장 높았다. 서영준(1995)의 연구에서는 기대충족도, 적극적 심성, 상사의 지원, 직업몰입이 직무만족도에 긍정적 영향을 미치고, 직무의 단순성, 직무의 모호성, 소극적 심성, 외부취업기회가 부정적 영향을 미친다고 하였다. 이 중 외부취업기회는 환경적 변수에, 기대충족도, 직업몰입, 긍정적/부정적 심성은 심리적 변수로, 상사의 지원, 직무의 단순성, 직무의 모호성은 구조적 변수에 속한다고 보았다.

조직체의 구조적 그리고 행동적 특성은 전체적인 조직문화와 분위기를 형성하게 되고, 이것이 조직구성원 각자의 동기행동에 많은 영향을 주게 된다(이학중, 1987). 조직문화는 조직체가 주어진 환경 속에서 목적을 달성해 나가는 동안 형성된 조직행동과 분위기, 공유가치 등을 의미하며 이러한 조직문화는 조직구성원의 행동과 성과에 영향을 준다(Robbins, 1986). 박미현 등(1998)의 연구에 의하면 조직의 자율성, 정체성, 합리적 보상 문화일수록, 지원체계 변수 중 보상체계, 최고 경영자의 지원, 상사의 지원, 직원의 지원 등에 있어 이들 특성이 높을수록 직무만족도와 유의한 관련성이 있는 것으로 보고하였다. 오덕순(1994)의 연구에서도 직무만족에 가장 영향을 주는 변수로 임금과 복지후생요인이라고 보고하여, 다양한 지원체계나 보상 등이 적절한 강화요인이 될 수 있음을 제시하였다. 다른 연구들에서도 보수수준이 직무만족도의 가장 중요한 결정요인인 것으로 나타났다(서영준, 1995; Dyer & Theriault, 1976). Weiner(1980)의 연구에 의하면 보수수준과 직무만족도간에 높은 상관관계를 보였고, 종업원들이 임금수준에 불만족할수록 결근 및 이직확률이 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 맥락으로 적절하지 못한 보상이 직무불만족의 주요 이유라고 하였다(Redfern, 1978).

Forste(1997)는 간호사와 의사간 갈등은 간호사가 갈등을 피하기 위해 이직을 하게 되거나 환자에게 부정적인 영향을 미치며, 이와는 반대로 간호사와 의사간 협력과 정중한 의사소통이 존재하는 임상환경에서는 환자의 이환율과 사망률의 감소를 보고하



〈그림 1〉 개념적 틀

였다. Anderson(1996)의 연구에 의하면 간호사 스트레스의 가장 큰 요인이 간호사와 상급자간, 간호사와 의사간의 갈등이라고 보고하였고, Rosenstein(2002)은 간호사와 의사의 상호관계는 간호사의 사기와 만족에 영향을 주는 것으로 나타났으며, Sutinen et al.(2002)의 연구에서는 의사들이 병원에서 불공평하다고 느끼는 잠재적 요인 중 하나가 간호사간의 협력문제라고 보고하였다. 따라서 다양한 직종을 포함하고 있는 병원의 복잡한 인간관계를 어떻게 조정하느냐 하는 것은 실로 중요하다고 할 수 있다. 환자와 의사간의 관계뿐 아니라 병원직원 상호간의 인간관계의 개선은 갈등을 조정하고 원만한 업무추진을 도모하게 하여 직원의 사기를 진작하고 능력을 향상시켜 병원목적에 효과적으로 접근하게 할 것이다(류정교, 2002).

이직성향은 구성원이 현재의 조직으로부터 이탈하려는 의사의 의도가 얼마나 큰가를 말하는 것으로(신유근, 1997), 이직은 병원인력관리 측면과 비용측면에서 중요하게 관리되어야 할 영역이다. 특히, 간호사의 이직은 특히 중요한 문제점으로 지적되고 있으며(Wagner & Huber, 2003), 직무만족과 이직간에 높은 상관관계를 갖고 있는 것으로 보고되고 있다(김정희, 1996; 정우영, 2001; Beasley, Kern & Kolodner, 2001; Irvine & Evans, 1995). 한동운 등(1995)은 직무만족도와 밀접한 연관이 있다고 여겨지는 이직의사, 결근율, 직무몰입을 하

나의 지수로 나타내어 총성지수를 조사하였는데, 성별, 연령, 근무기간, 학력, 직종, 월평균 개인소득, 병원구분의 변수들이 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다.

개인의 심리적 특성도 직무만족과 관련되어 있으며, 개인의 성격과 개인이 담당하고 있는 직무의 특성이 일치될 때 직무만족이 높다는 보고가 있다(Hart, 1988). 통계기전은 사람이 삶에서 얻는 결과에 개인의 행동이나 특성이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는가를 측정하는 개념으로 자신의 행동이나 신념이 삶의 결과를 통제한다고 믿는 경우 내재론자라고 하며, 그들의 행동을 조절하는 요인으로서 운이나 기회, 운명 등에 의해 삶의 결과가 결정된다고 인지하는 경우에 외재론자라고 한다. 내재론자는 강한 신념을 가지고 적극적인 방법으로 정보를 얻어 목적이나 이를 달성할 기회를 만드는 경향이 있으며, 외재론자에 비해 직무만족이 높은 것으로 보고되고 있다(Jain & Lall, 1996).

이상과 같은 선행연구들을 통해 직무만족에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀진 변수들을 직무성격, 조직문화, 개인적 특성으로 구분하고, 직무만족이 영향을 주는 이직의도, 결근회피의사, 직무현신의사를 총성지수로 하여 이들 간의 상관관계와 함께 인구학적 변수가 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가정하에 본 연구의 개념적 틀을 <그림 1>과 같이 구축하였고, 각 변수들의 정의는 <표 1>에 제시하였다.

〈표 1〉 연구에 사용된 변수들에 대한 정의

변 수	정 의
1) 직무만족	직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도
• 직무성격	
2) 업무량	직무의 양이 지나친 정도
3) 업무다양성	업무내용의 다양한 정도
4) 업무명확성	다른 업무와 중복되지 않는 정도
5) 자율성	업무방식과 절차, 수행에 대한 재량권의 정도
6) 의사결정참여수준	업무방향과 계획수립에 참여하는 정도
• 조직문화	
7) 상사의 지원	업무의 대한 상사의 관심과 지원 정도
8) 동료의 지원	직원들의 업무에 대한 우호적 태도나 지원 정도
12) 승진	조직내부에서 직위상의 상승을 기대할 수 있는 정도
13) 보수	급여나 수당의 수준 정도
10) 조직갈등	조직간 상충되는 이해관계로 인해 서로 적대시하거나 대립하는 정도
9) 협력	업무상 직원들이 서로 돕는 정도
11) 교육·훈련기회	교육 및 훈련에 대한 지원을 기대할 수 있는 정도
14) 복리후생	조직구성원들이 조직 내에서 직무를 수행해 나가는데 도움을 주는 물질적, 경제적 내부여건에 대한 정도
• 개인적 인식차	
15) 수행태도	근무자가 직무를 수행하는데 그 태도가 어떠한지 그리고 인한 만족도 정도
16) 공헌도	조직의 근무자가 자신의 직무수행이 병원에 얼마만큼의 공헌을 하고 있다고 생각하는지에 대한 정도
17) 자긍심	병원에 소속된 자신에 대한 만족도 정도
18) 심성	매사를 적극적, 긍정적으로 보는 정도
• 총성지수	직무만족도와 밀접한 연관이 있다고 여겨지는 이직의도, 결근회피의사, 직무헌신의사를 하나로 지수화한 것

2. 조사대상 및 자료수집방법

본 연구는 서울 시내에 소재하는 일개 대학병원에서 근무하는 직원을 대상으로 하였다. 조사기간은 2001년 4월 10일에서 4월 17일까지였으며, 자기기입식 방법을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 조사대상 병원의 근무자 전수를 대상으로 설문지 2,000부를 배부하여 이 중 1,031부를 회수하여 회수율은 51.6% 이었다.

3. 연구도구 및 자료

본 연구에서는 Hackman과 Oldham(1976), 서영준(1995), 한동운 등(1995)의 연구와 기존의 연구결과를 토대로 하여 수정·보완한 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지 내용은 병원근무자들의 직무만족도에 영향을 주는 직무성격(5문항), 조직문화(9문항), 개인적 특성(4문항) 등의 18개 사항과 직무만족도와 연관이 있는 이직의도, 결근회피의사, 직무헌신의사 등의 3개 사항으로 구성되었다. 응답방식은 매우 동의함을 5점, 매우 동의하지 않음을 1점으로 하여 5점 Likert 척도를 이용하였고, 전반적인 직무만족도는 100점 만점으로 조사하였다. 신

퇴문항의 신뢰도를 위하여 직무만족에 영향을 주는 모든 변수에 대한 신뢰분석 결과, Cronbach Alpha 값이 0.8436이었다.

자료분석은 SPSS-PC 10.0 program을 이용하였다. 도구의 신뢰도를 검정하기 위하여 Cronbach's alpha 계수를 측정하였다. 일반적 특성과 직무만족과의 집단간 비교분석으로 t-검정과 분산분석을 이용하였고, 전반적 만족도와와의 관계는 Pearson correlation을 실시하였다. 직무만족과 관련된 요인 분석은 다중 회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성과 전반적 직무만족도

응답자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다<표 2>. 성별은 여성(76.2%)이 남성(23.8%)보다 높은 비율을 차지하였다. 연령군 분포는 30대가 42.1%로 가장 많았고, 29세 이하(40.3%), 40세 이상(15.5%)의 순으로 나타났다. 응답자의 평균 연령은 32.6세(±7.7)로 나타났다. 결혼 상태는 56.3%가 기혼으로 나타났다. 학력은 대졸(44.2%), 전문대졸(26.6%), 고졸(15.4%), 대학원 이상(13.8%)의 순으로 나타났다. 직종별로는 의사직(16.2%), 간호직(49.4%), 약무직(4.8%), 보건직(임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사, 치과위생사, 영양사, 의무기록사, 사회복지사 등)(19.6%), 사무기술직(10.0%)이 차지하였다. 월수입은 200만원 미만인 69.0%로 가장 많았으며, 200~300만원 미만(23.5%), 300만원 이상(7.5%)의 순이었다. 응답자의 근무연한은 10년 이상(36.8%), 5년 미만(34.4%), 5~10년 미만(28.8%)의 순으로 나타났다. 평균 근무연한은 8.7년(±6.7)으로 나타났다.

자신의 업무에 대한 전반적 직무만족도를 100점 만점으로 조사한 결과, 전체 평균은 70.56점으로 모든 일반적 특성이 전반적 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 여성보다는 남성, 미혼보다는 기혼이, 연령이 높고 근무연한이 길수록, 고졸자가 대졸자보다 만족도 점수가 유의하게 높았다. 사무기술직을 제외한 다른 직종에 비해 보건직의 만족도가 가장 높았고, 월수입이 많을수록 만족도 점수가 유의하게 높았다.

2. 직무만족도의 요인별 분석

1) 직무성격 관련 직무만족 요인 분석

직무성격과 관련된 요인별 직무만족도를 비교한 결과는 다음과 같다<표 3>. 업무량에 대한 만족도의 평균은 2.64이었다.

결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼이 미혼보다, 연령이 높고 근무연수가 길수록, 대졸보다는 고졸, 의사직보다 간호직과 보건직, 월수입이 200만원 미만인 군보다는 300만원 이상인 군의 만족도 점수가 유의하게 높았다.

업무다양성에 대한 만족도의 전체 평균은 3.10이었다. 성별, 교육 정도, 직종, 월수입이 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수로 여성보다는 남성, 대학원 이상의 교육 정도인 군의 점수가 다른 군에 비해 유의하게 높았다. 간호직의 점수가 약무직과 보건직 점수보다 유의하게 높았다. 월수입에서는 300만원 미만인 군보다는 300만원 이상인 군의 점수가 유의하게 높았다.

업무명확성에 대한 만족도의 전체 평균은 4.14이었다. 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 연령과 근무연한이 높을수록, 대학원 이상인 군과 고졸 대상자의 점수가 유의하게 높았다. 의사직, 간호직보다는 보건직과 사무기술직의 만족도가, 월수입이 200만원 미만인 군보다는 200만원 이상인 군의 만족도가 높았다.

자율성에 대한 만족도의 전체 평균은 3.06이었다. 성별, 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 여성보다는 남성, 기혼, 40세 이상인 군이 39세 이하인 군보다 점수가 유의하게 높았다. 근무연한이 10년 이상인 군이 10년 미만인 군보다 점수가 유의하게 높았다. 또한 대학원 이상인 군과 월수입이 높을수록 점수가 유의하게 높았다.

의사결정의 참여수준에 대한 만족도의 전체 평균은 3.26이었다. 성별, 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 남성인 경우, 기혼인 경우, 29세 이하인 군보다 40세 이상인 군, 5년 미만인 그룹보다는 5년 이상인 그룹, 교육 정도가 대학원 이상인 군의 만족도가 유의하게 높았다.

2) 조직문화 관련 직무만족 요인 분석

조직문화와 관련된 요인별 직무만족도를 비교한 결과는 다음과 같다<표 4>. 상사의 지원에 대한 만족도의 전체 평균은 3.43이었다. 성별을 제외한 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입이 만족도에 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 연령이 높고 근무연한이 길수록, 대학원 이상, 의사직보다는 사무기술직인 경우, 월수입이 높을수록 만족도 점수가 유의하게 높았다.

〈표 2〉 연구대상자의 일반적 특성과 전반적 만족도

	구 분	대상자수(명)	백분율(%)	전반적 만족도(Mean±SD)
성별	남성	233	23.8	72.50±16.48
	여성	746	76.2	70.06±13.52
	계	979	100.0	70.56±14.48*
결혼상태	기혼	538	56.3	73.11±13.99
	미혼	415	43.5	67.73±14.09
	계	955	100.0	70.75±14.28**
연령	29세 이하	354	40.3	66.65±15.03
	30~39세	370	42.1	70.65±13.36
	40세 이상	155	17.6	78.01±11.85
	계	879	100.0	70.30±14.37**
근무연한	5년 미만	296	34.4	66.05±15.66
	5~10년 미만	248	28.8	69.98±13.38
	10년 이상	317	36.8	75.85±12.20
	계	861	100.0	70.77±14.41**
교육 정도	고졸	142	15.4	72.79±14.80
	전문대졸	245	26.6	71.62±12.29
	대졸	406	44.2	68.63±14.47
	대학원 이상	127	13.8	72.68±16.65
	계	920	100.0	70.60±14.40**
직종	의사직	146	16.2	67.20±20.08
	간호직	446	49.4	70.30±11.79
	약무직	43	4.8	65.60±15.23
	보건직	177	19.6	75.76±12.76
	사무기술직	90	10.0	73.09±12.76
	계	902	100.0	70.89±14.18**
	월수입	200만원 미만	617	69.0
200~300만원 미만		210	23.5	73.76±12.41
300만원 이상		67	7.5	81.18±11.39
계		894	100.0	70.71±14.18**

무응답 제외. *p<.05, **p<.01

〈표 3〉 직무성격 관련 직무만족 요인 비교

(단위 : Mean±SD)

구 분	업무량	업무다양성	업무명확성	자율성	의사결정참여수준
성 별	2.65±1.09	3.14±1.18*	4.17±.84	3.14±1.09**	3.33±1.01*
남성	2.67±1.21	3.26±1.25	4.21±.86	3.29±1.21	3.41±1.09
여성	2.62±.96	3.06±1.10	4.12±.81	2.99±.97	3.25±.92
결혼상태	2.63±1.02**	3.11±1.15	4.14±.82**	3.07±1.04**	3.28±.96*
기혼	2.76±1.05	3.10±1.21	4.32±.78	3.18±1.08	3.35±1.01
미혼	2.47±.95	3.11±1.06	3.91±.82	2.92±.97	3.19±.89
연 령	2.62±1.03**	3.12±1.15	4.13±.82**	3.05±1.05**	3.28±.96**
29세 이하	2.38±.94	3.14±1.06	3.87±.83	2.83±.97	3.15±.85
30~39세	2.65±.99	3.09±1.14	4.20±.79	3.04±1.01	3.30±.96
40세 이상	3.08±1.14	3.13±1.34	4.54±.69	3.58±1.09	3.50±1.14
근무연한	2.63±1.04**	3.13±1.14	4.15±.83**	3.06±1.05**	3.29±.97**
5년 미만	2.34±.95	3.14±1.07	3.82±.85	2.85±1.01	3.12±.76
5~10년 미만	2.57±.96	3.10±1.10	4.09±.77	2.99±.98	3.34±.87
10년 이상	2.96±1.09	3.15±1.24	4.49±.70	3.31±1.09	3.41±1.09
교육 정도	2.63±1.03**	3.15±1.14**	4.13±.82**	3.07±1.04**	3.30±.95**
고 졸	2.87±1.00	2.38±1.03	4.45±.79	2.94±1.09	3.09±1.12
전문대졸	2.66±1.04	3.26±1.09	4.15±.76	3.05±1.01	3.27±.89
대 졸	2.54±.99	3.19±1.05	3.97±.85	3.00±1.02	3.26±.90
대학원 이상	2.61±1.16	3.69±1.18	4.26±.78	3.48±1.01	3.69±.91
직 종	2.62±1.02**	3.16±1.13**	4.12±.83**	3.08±1.04	3.32±.93
의사직	2.22±1.14	3.47±1.23	3.90±1.01	3.04±1.19	3.30±1.02
간호직	2.63±.94	3.26±1.01	4.01±.76	3.03±.93	3.33±.82
약무직	2.33±.87	2.65±1.15	3.95±.97	2.81±.96	3.26±.96
보건직	2.78±1.07	2.81±1.20	4.52±.68	3.18±1.16	3.21±1.11
사무기술직	3.00±.99	3.08±1.13	4.36±.74	3.29±1.07	3.53±.90
월수입	2.61±1.03**	3.14±1.15**	4.14±.81**	3.05±1.05**	3.28±.96**
200만원 미만	2.51±.99	3.03±1.11	4.04±.81	2.91±1.02	3.17±.93
200~300만원 미만	2.79±1.04	3.30±1.15	4.31±.79	3.29±1.04	3.41±.98
300만원 이상	3.00±1.21	3.70±1.26	4.46±.70	3.63±1.04	3.88±.95
Total	2.64±1.03	3.10±1.15	4.14±.84	3.06±1.05	3.26±.99

*p<.05, **p<.01

〈표 4〉 조직문화 관련 직무만족 요인 비교

(단위 : Mean±SD)

구분	상사의 지원	동료의 지원	협력	조직 갈등	교육/ 훈련기회	승진	보수	복리후생	정체성
성별	3.49±.92	3.80±.76**	3.82±.89	1.94±.96*	3.10±1.00	2.43±.97**	2.56±.98**	2.32±.95*	3.67±.92
남성	3.55±1.01	3.89±.79	3.78±.97	1.86±1.00	3.03±1.06	2.57±1.04	2.44±1.11	2.24±1.00	3.74±1.03
여성	3.42±.83	3.71±.72	3.85±.80	2.02±.92	3.16±.93	2.29±.89	2.67±.84	2.39±.90	3.59±.80
결혼상태	3.45±.88**	3.76±.74**	3.84±.84**	1.97±.94	3.13±.96	2.36±.93	2.62±.92*	2.35±.93	3.63±.87**
기혼	3.54±.90	3.83±.76	3.91±.85	1.96±.94	3.16±.96	2.33±.96	2.67±.96	2.36±.96	3.75±.87
미혼	3.34±.84	3.66±.70	3.75±.82	2.00±.94	3.10±.96	2.40±.89	2.55±.87	2.33±.88	3.48±.83
연령	3.45±.88**	3.75±.75**	3.83±.84**	1.95±.92	3.14±.96**	2.38±.93*	2.61±.94**	2.35±.93*	3.62±.86**
29세 이하	3.29±.80	3.64±.70	3.70±.83	2.01±.93	3.11±.98	2.42±.89	2.51±.89	2.35±.87	3.40±.85
30~39세	3.49±.88	3.77±.78	3.86±.84	1.89±.85	3.04±.95	2.29±.92	2.56±.91	2.27±.94	3.65±.78
40세 이상	3.72±.95	3.93±.75	4.06±.83	1.94±1.06	3.46±.84	2.52±.99	2.94±1.01	2.54±1.00	4.05±.90
근무연한	3.46±.89**	3.76±.75**	3.84±.86**	1.96±.94	3.15±.96**	2.38±.93*	2.63±.93**	2.35±.91	3.64±.86**
5년 미만	3.26±.82	3.65±.74	3.64±.84	1.97±.94	3.03±1.00	2.48±.86	2.42±.89	2.33±.88	3.35±.86
5~10년 미만	3.46±.86	3.72±.77	3.85±.88	1.95±.88	3.14±.88	2.25±.90	2.65±.91	2.29±.88	3.58±.73
10년 이상	3.65±.94	3.90±.74	4.01±.81	1.96±.94	3.29±.96	2.37±.99	2.81±.93	2.42±.96	3.95±.85
교육 정도	3.45±.88**	3.75±.75	3.84±.85	1.98±.94	3.14±.95**	2.36±.93**	2.61±.92	2.36±.92**	3.63±.87*
고졸	3.40±.92	3.75±.84	3.85±.96	2.07±1.01	2.97±.89	2.06±.91	2.72±.92	2.65±.96	3.57±.91
전문대졸	3.44±.85	3.76±.73	3.86±.83	1.97±.90	3.30±.89	2.27±.88	2.70±.86	2.42±.86	3.67±.78
대졸	3.38±.88	3.70±.74	3.80±.84	1.97±.96	3.09±.99	2.40±.91	2.52±.91	2.25±.90	3.56±.87
대학원 이상	3.80±.86	3.86±.86	3.90±.80	1.91±.89	3.17±.99	2.75±.95	2.60±1.05	2.26±.97	3.83±.93
직종	3.46±.87*	3.75±.75	3.84±.85**	1.98±.94*	3.14±.96**	2.38±.93**	2.61±.92**	2.33±.92**	3.63±.86**
의사직	3.35±.98	3.70±.80	3.52±.96	1.75±.84	2.88±1.03	2.66±.96	2.14±1.09	1.94±.87	3.32±1.04
간호직	3.43±.76	3.69±.69	3.87±.73	2.04±.91	3.31±.88	2.40±.86	2.78±.77	2.39±.84	3.62±.74
약무직	3.63±.72	3.86±.75	4.07±.77	2.16±.97	3.09±.89	2.58±.76	2.09±.75	1.93±.70	3.58±.91
보건직	3.46±.99	3.88±.81	4.00±.92	2.00±1.05	2.99±.96	2.14±1.00	2.61±.93	2.46±1.00	3.82±.90
사무기술직	3.72±.89	3.83±.81	3.82±.95	1.93±.95	3.05±1.08	2.19±1.03	2.74±1.02	2.65±1.03	3.79±.86
월수입	3.45±.87**	3.75±.74**	3.84±.84**	1.95±.93	3.14±.97**	2.38±.93**	2.61±.92**	2.35±.92	3.62±.86**
200만원 미만	3.34±.86	3.67±.73	3.76±.85	1.98±.93	3.05±.97	2.33±.90	2.52±.89	2.32±.90	3.47±.84
200~300만원 미만	3.60±.84	3.91±.74	3.99±.79	1.89±.92	3.25±.94	2.40±.97	2.77±.91	2.40±.92	3.87±.82
300만원 이상	4.03±.72	3.97±.70	4.04±.81	1.85±1.00	3.61±.84	2.78±1.00	2.97±1.04	2.48±1.05	4.27±.77
Total	3.43±.89	3.73±.76	3.83±.85	2.00±.95	3.12±.96	2.34±.94	2.62±.92	2.35±.93	3.62±.87

*p<.05, **p<.01

동료의 지원에 대한 만족도의 전체 평균은 3.73이었다. 교육 정도와 직종을 제외하고 다른 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 29세 이하보다는 40세 이상인 그룹, 근무연한이 10년 이상인 그룹의 점수가 유의하게 높았고, 200만원 미만인 군의 만족도가 다른 군에 비해 유의하게 낮았다.

협력에 대한 만족도의 전체 평균은 3.83이었다. 결혼상태, 연령, 근무연한, 직종, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 40세 이상인 군인 경우, 월수입이 300만원 이상인 군에서 만족도 점수가 유의하게 높았다. 또한 근무연한이 5년 미만인 군과 의사직의 점수가 다른 군에 비해 유의하게 낮았다.

조직 갈등에 대한 만족도의 전체 평균은 2.00이었다. 성별과 직종만이 유의한 영향을 미치는 변수였다. 여성과 의사직보다는 약무직의 점수가 유의하게 높았다.

교육 및 훈련의 기회에 대한 만족도의 전체 평균은 3.12이었다. 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입이 유의한 영향을 미치는 변수로 40세 이상, 근무연한이 5년 이상 10년 미만인 군보다 5년 미만인 군이, 고졸보다는 전문대졸이, 의사보다는 간호직이, 월수입이 300만원 이상인 군에서 만족도 점수가 유의하게 높았다.

승진에 대한 만족도의 전체 평균은 2.34이었다. 결혼 상태를 제외한 다른 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 30세 이상 39세 이하인 군보다는 40세 이상인 군, 근무연한이 5년 이상 10년 미만인 군보다는 5년 미만인 군, 대학원 이상인 군, 의사직과 간호직의 점수, 300만원 이상인 군의 만족도 점수가 유의하게 높았다.

보수에 대한 만족도의 전체 평균은 2.62이었다. 학력을 제외한 다른 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 40세 이상인 군, 약무직, 의사직 보다는 보건직, 사무기술직, 간호직, 월수입이 200만원 미만인 군보다는 300만원 이상인 군의 점수가 유의하게 높았다. 반면 근무연한이 5년 미만인 군의 점수가 유의하게 낮았다.

복리후생에 대한 만족도의 전체 평균은 2.35이었다. 성별, 연령, 교육 정도, 직종이 유의한 영향을 미치는 변수로 여성일 때, 30세 이상 39세 이하인 군보다는 40세 이상인 군, 대졸이나 대학원 이상보다는 고졸, 약무직, 의사직 보다는 간호직, 보건직, 사무기술직의 점수가 유의하게 높았다.

정체성에 대한 만족도의 전체 평균은 3.62이었다. 성별을 제외한 다른 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 기혼일 때, 연령이 높고 근무연한이 길수록, 대학원 이상, 월수입이 높을수록 점수가 유의하게 높았다. 반면 의사직의 점수가 유의하게 낮았다.

3) 개인적 특성 관련 직무만족 요인 분석

개인적 특성과 관련된 요인별 직무만족도를 비교한 결과는 다음과 같다<표 5>. 수행태도에 대한 만족도의 전체 평균은 3.68이었다. 월수입을 제외한 모든 일반적 특성이 유의한 영향을 미치는 변수로 남성일 때, 기혼일 때, 29세 이하보다는 40세 이상, 약무직과 간호직보다는 보건직의 점수가 유의하게 높았다. 반면 대졸의 점수가 유의하게 낮았다.

공헌도에 대한 만족도의 전체 평균은 3.75이었다. 일반적 특성 모두가 유의하게 영향을 미치는 변수로 남성일 때, 기혼일 때, 연령이 높고, 근무연한이 10년 이상, 대학원 이상, 간호직보다는 보건직, 월수입이 많을수록 만족도 점수가 유의하게 높았다.

자긍심에 대한 만족도의 전체 평균은 3.70이었다. 직종을 제외한 다른 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 남성일 때, 기혼일 때, 40세 이상, 근무연한이 10년 이상, 대학원 이상, 월수입이 많을수록 유의하게 점수가 높았다.

심성에 대한 만족도의 전체 평균은 3.83이었다. 대상자의 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수로 남성일 때, 기혼일 때, 40세 이상, 대졸의 점수보다는 대학원 이상인 그룹, 월수입이 300만원 이상인 그룹의 점수가 유의하게 높았다.

3. 충성지수의 비교

연구대상자의 일반적 특성과 충성지수와의 관계를 비교한 결과는 다음과 같다<표 6>. 충성지수의 값은 3과 15 사이의 값을 갖으며, 계속근무의사(1~5), 결근회피의사(1~5), 직무헌신의사(1~5)를 더한 값을 의미한다. 이 지수는 직무만족도에 영향을 주는 18문항 요인과는 달리, 직무만족도가 영향을 주는 이직의도, 결근율, 직무헌신의사를 지수화한 것이다. 지금까지는 직무만족에 영향을 주는 요인과 직무만족을 살펴보았는데, 충성지수는 직무만족이 현실적으로 영향을 주는 이직의도, 결근율, 직무물입을 하나의 지수로 나타내어 이를 여러 가지 요인들과 비교하기 위한 값이다. 계속근무의사는 이직의도를 묻고 분석에서는 역환산하여 얻은 값이다. 결근회피의사와 직무헌신의사는 설문에서 얻은 값을 그대로 이용하였다.

본 연구에서 충성지수는 전체 평균이 11.87로 나타났다. 성별, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입 등 대상자의 일반적 특성 모두가 유의한 영향을 미치는 변수였다. 남성인 경우, 기혼인 경우, 연령이 높고, 근무연한이 10년 이상인 경우, 대학원 이상과 고졸, 간호직보다는 보건직인 경우, 월수입이 300만원 이상인 군에서 만족도 점수가 유의하게 높았다.

〈표 5〉 개인적 특성 관련 직무만족 요인 비교

(단위 : Mean±SD)

구 분	수행태도	공헌도	자긍심	심성
성 별	3.75±.82**	3.84±.81**	3.75±.93*	3.89±.83**
남성	3.89±.86	4.00±.83	3.84±1.00	4.01±.87
여성	3.60±.78	3.68±.78	3.66±.86	3.77±.79
결혼상태	3.67±.81**	3.76±.81**	3.70±.90**	3.82±.82**
기혼	3.77±.83	3.89±.80	3.80±.91	3.93±.79
미혼	3.54±.77	3.59±.79	3.57±.87	3.69±.83
연 령	3.65±.81**	3.74±.80**	3.68±.89**	3.81±.83**
29세 이하	3.53±.73	3.54±.78	3.57±.84	3.70±.82
30~39세	3.69±.82	3.79±.79	3.63±.86	3.79±.80
40세 이상	3.84±.89	4.09±.75	4.03±1.00	4.12±.83
근무연한	3.67±.82**	3.77±.81**	3.71±.89**	3.81±.82**
5년 미만	3.52±.76	3.59±.82	3.60±.84	3.72±.85
5~10년 미만	3.65±.79	3.69±.77	3.60±.88	3.69±.75
10년 이상	3.83±.86	4.01±.78	3.91±.92	4.01±.82
교육 정도	3.68±.81**	3.76±.81**	3.69±.90**	3.82±.82**
고 졸	3.81±.86	3.71±.77	3.59±.96	3.88±.86
전문대졸	3.69±.78	3.64±.85	3.72±.92	3.86±.82
대 졸	3.57±.81	3.74±.79	3.63±.86	3.72±.80
대학원 이상	3.85±.82	4.09±.75	3.94±.86	4.01±.79
직 종	3.66±.81**	3.77±.79**	3.71±.89	3.82±.82*
의사직	3.61±.89	3.86±.92	3.67±.95	3.82±.92
간호직	3.55±.72	3.65±.75	3.70±.80	3.74±.73
약무직	3.52±.74	3.84±.65	3.60±.85	3.79±.84
보건직	3.93±.84	3.97±.74	3.77±1.04	4.01±.88
사무기술직	3.82±.91	3.80±.88	3.72±.97	3.82±.86
월수입	3.66±.81	3.77±.80**	3.70±.89**	3.82±.82**
200만원 미만	3.62±.80	3.66±.82	3.59±.88	3.74±.83
200~300만원 미만	3.73±.83	3.92±.72	3.87±.86	3.92±.79
300만원 이상	3.79±.88	4.24±.63	4.19±.82	4.22±.67
Total	3.68±.81	3.75±.81	3.70±.90	3.83±.82

*p<.05, **p<.01

<표 6> 충성지수 비교

구 분	충성지수(Mean±SD)
성 별**	12.02±1.87
남성	12.30±1.92
여성	11.74±1.82
결혼상태**	11.88±1.86
기혼	12.13±1.85
미혼	11.54±1.81
연 령**	11.82±1.87
29세 이하	11.42±1.76
30~40세	11.83±1.85
40세 이상	12.74±1.84
근무연한**	11.89±1.88
5년 미만	11.47±1.81
5~10년 미만	11.75±1.83
10년 이상	12.4±1.86
교육 정도**	11.86±1.88
고 졸	12.23±1.96
전문대졸	11.86±1.86
대 졸	11.55±1.81
대학원 이상	12.50±1.81
직 종**	11.86±1.88
의사직	11.91±2.10
간호직	11.62±1.70
약무직	11.69±1.79
보건직	12.46±1.97
사무기술직	11.88±1.94
월수입**	11.84±1.88
200만원 미만	11.64±1.83
200~300만원 미만	12.07±1.92
300만원 이상	12.97±1.67
Total	11.87±1.87

*p<.05, **p<.01

4. 요인별 전반적인 직무만족도와 상관관계 분석

전반적인 직무만족도와 각 요인과의 상관관계를 살펴본 결과는 다음과 같다<표 7>. 업무다양성을 제외한 모든 요인이 통계적으로 유의하였다. 즉 충성지수(r=.486, p=.000), 자율성(r=.415, p=.000), 자긍심(r=.411, p=.000), 상사지원(r=.364, p=.000) 순으로 높은 양의 상관관계를 보였다.

업무량은 수행태도와 공헌도를 제외한 모든 요인과 통계적으로 유의한 상관관계를 보였고, 그 중 보수와 높은 상관관계를 보였다(r=.404, p=.000). 자율성과 의사결정 참여수준은 모든 요인과 유의한 상관관계를 보였고, 자율성은 의사결정 참여수준(r=.425, p=.000)과 의사결정 참여수준은 상사의 지원과 높은 상관관계를 보였다(r=.425, p=.000). 상사의 지원은 모든 요인과 유의한 상관관계를 보였고, 동료의 지원(r=.530, p=.000)과 협력(r=.426, p=.000) 순으로 높은 상관관계를 보였다. 동료의 지원은 조직 갈등을 제외한 모든 요인과 유의한 상관관계를 보였고, 특히 협력과 상당히 높은 상관관계를 보였다(r=.566, p=.000). 승진은 수행태도를 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였고, 특히 보수와 높은 상관관계를 보였다(r=.416, p=.000). 월수입은 업무다양성, 수행태도, 공헌도를 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였고, 복리후생과 높은 상관관계를 보였다(r=.498, p=.000). 복리후생은 업무다양성, 업무명확성, 수행태도, 공헌도, 심성을 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였다. 수행태도는 업무량, 조직 갈등, 교육 및 훈련 기회, 승진을 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였고, 특히 심성과 높은 상관관계를 보였다(r=.433, p=.000). 공헌도는 업무량, 월수입, 복리후생을 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였고, 특히 자긍심과 높은 상관관계를 보였다(r=.419, p=.000). 심성은 업무량, 업무다양성, 조직 갈등, 복리후생을 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였다. 충성지수는 조직 갈등을 제외한 요인들과 유의한 상관관계를 보였고, 특히 자긍심과 높은 양의 상관관계를 보였다(r=.470, p=.000).

5. 선형회귀분석

직무만족도 요인을 독립변수로 전반적인 직무만족도를 종속변수로 한 단계선택방법에 의한 선형회귀분석 결과, 자긍심, 자율성, 업무량, 업무명확성, 복리후생, 보수, 심성, 협력, 상사의 지원, 교육 및 훈련 기회가 선택되었다. 이 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며(F=60.655, p=.000), 선택된 변수도 모두 유의하였다. 표준화 계수값을 보면, 자긍심(.162), 자율성(.160),

〈표 7〉 요인별 전반적인 직무만족도와 의 상관관계(계속)

	업무량	업무 다양성	업무 명확성	자 의사결	상사 지원	동료 지원	협력	조직 갈등	교육 훈련 기회	승진	보수	복지 후생	정체성	수행 태도	공헌도	자긍심	심성	총성 지수	전반적 만족도	
승진	.224** (.000)	.076* (.014)	-.024 (.439)	.297** (.000)	.262** (.000)	.335** (.000)	.155** (.000)	.167** (.000)	.164** (.000)	.348** (.000)	1.000									
보수	.404** (.000)	-.061 (.050)	.081* (.010)	.258** (.000)	.175** (.000)	.259** (.000)	.144** (.000)	.158** (.000)	.179** (.000)	.350** (.000)	.416** (.000)	1.000								
복지	.266** (.000)	-.028 (.368)	.047 (.136)	.232** (.000)	.158** (.000)	.197** (.000)	.122** (.000)	.110** (.000)	.139** (.000)	.309** (.000)	.312** (.000)	.498** (.000)	1.000							
후생	.193** (.000)	.004 (.906)	.318** (.000)	.221** (.000)	.180** (.000)	.287** (.000)	.220** (.000)	.221** (.000)	.221** (.000)	.176** (.000)	.196** (.000)	.141** (.000)	1.000							
정체성	.015 (.622)	.068* (.028)	.358** (.000)	.202** (.000)	.228** (.000)	.238** (.000)	.266** (.000)	.204** (.000)	-.034 (.273)	.013 (.677)	-.027 (.393)	-.017 (.588)	.199** (.000)	1.000						
수행 태도	-.04 (.890)	.142** (.000)	.385** (.000)	.275** (.000)	.250** (.000)	.271** (.000)	.307** (.000)	.293** (.000)	-.110** (.000)	.176** (.000)	.076* (.015)	.024 (.447)	.314** (.000)	.383** (.000)	1.000					
공헌도	.178** (.000)	.091** (.004)	.281** (.000)	.351** (.000)	.234** (.000)	.323** (.000)	.287** (.000)	.264* (.000)	.341** (.000)	.302** (.000)	.259** (.000)	.232** (.000)	.387** (.000)	.200** (.000)	.419** (.000)	1.000				
자긍심	.060 (.056)	.057 (.067)	.317** (.000)	.229** (.000)	.213** (.000)	.240** (.000)	.304** (.000)	.285** (.000)	-.001 (.971)	.100** (.001)	.090** (.004)	.078* (.012)	.254** (.000)	.433** (.000)	.363** (.000)	.295** (.000)	1.000			
심성	.249** (.000)	.075** (.000)	.336** (.000)	.346** (.000)	.254** (.000)	.363** (.000)	.307** (.000)	.300** (.000)	.034 (.076)	.269** (.001)	.200** (.000)	.209** (.000)	.220** (.000)	.249** (.000)	.336** (.000)	.470** (.000)	.314** (.000)	1.000		
총성 지수	.348** (.000)	.057 (.074)	.320** (.000)	.415** (.000)	.334** (.000)	.364** (.000)	.273** (.000)	.308** (.000)	.086** (.006)	.241** (.000)	.352** (.000)	.293** (.000)	.287** (.000)	.201** (.000)	.280** (.000)	.411** (.000)	.269** (.000)	.486** (.000)	1.000	

*p<.05, **p<.01

〈표 8〉 전반적인 직무만족도에 영향을 미치는 요인파악을 위한 단계별회귀분석결과

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p value
Regression	78242.921	10	7824.292	60.655	.000
Residual	122934.04	953	128.997		
Total	201176.96	963			

$R^2 = .383$

업무량(1.39) 등의 순으로 전반적인 직무만족도에 영향을 미쳤고, 이 선형모형의 설명력은 38.3%이었다〈표 8, 9〉

V. 논의

1. 연구결과의 고찰

1) 대상자의 특성에 따른 전반적 직무만족도

성별, 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입 등은 전반적 직무만족도에 영향을 미치는 유의한 변수로 나타났다. 남성이고, 기혼이고, 연령이 많고, 학력이 높고, 근무연한이 길수록 직무만족도가 높았다. 29세 이하의 연령군에 속하면서, 근무연한이 5년 미만인 경우의 만족도가 가장 낮았다. 또한 근무연한이 낮을수록 직무만족도가 낮아지는 양상을 보였다.

이러한 결과는 성별이 직무만족도에 유의한 영향을 미쳐 여

성보다는 남성이 직무만족도가 높으며(정우영, 2001; 정재봉, 2000). 연령이 높을수록 직무만족도가 높다고 보고한 선행연구와 일치하며(정재봉, 2000), 기혼일수록 직무만족이 높다는 선행 연구결과들과도 일치한다(정우영, 2001). 반면, 정우영(2001)의 연구에서는 재직연수와 연령이 직무만족도와 유의하지 않은 것으로 나타나 연구 결과간 불일치를 보인다.

직종별로 살펴볼 때, 보건직, 사무기술직의 만족도가 가장 높았고, 다음으로 간호직, 의사직, 약무직의 순이었다. 이러한 결과는 김민정과 김순재(1997)가 3개 대학병원에서 근무하는 의사, 간호사, 행정직 216명을 대상으로 실시한 직무만족도 조사에서 행정직의 직무만족도가 가장 높고, 의사, 간호사 순이었던 점과, 1차, 2차 의료기관에 근무하는 의료인 216명을 대상으로 한 정동양(2000)의 연구에서는 의사직의 직무만족도가 가장 높았고, 간호직의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타난 것과는 차이가 있다. 이러한 차이는 조사병원의 특성에 따른 차

〈표 9〉 단계별 회귀분석 결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	p value
상 수	13.877		5.283	.000
자긍심	2.614	.162	5.382	.000
자율성	2.209	.160	5.485	.000
업무량	1.947	.139	4.918	.000
업무명확성	2.297	.132	4.712	.000
복리후생	1.426	.091	3.039	.002
보수	1.352	.086	2.684	.007
심성	1.490	.083	2.962	.003
협력	1.414	.082	2.789	.005
상사의 지원	1.302	.081	2.662	.008
교육/훈련 기회	1.044	.069	2.346	.019

이가 직무만족에도 영향을 주는 것으로 생각된다.

의사직의 경우, 만족도에서 가장 점수가 낮은 문항은 조직 갈등이었고, 다음으로 복리후생, 보수, 업무량 순이었다. 김민정과 김순재(1997)의 연구에서는 보수에서 의사직의 만족도가 가장 낮았고, 오덕순(1994)의 연구에서 직무만족에 가장 영향을 주는 변수로 임금과 복지후생요인이라는 결과와 일치한다. 이러한 결과는 의사직의 유치와 유지에 있어서 보수와 복리후생에 가장 초점을 두는 것이 필요할 것으로 사료된다.

간호직의 경우, 만족도에서 가장 점수가 낮은 문항은 조직 갈등이었고, 복리후생, 승진, 업무량의 순으로 낮은 점수를 보였다. 약무직의 경우, 만족도에서 가장 점수가 낮은 문항은 복리후생이었고, 보수, 조직 갈등, 업무량 순으로 낮은 점수를 보였다. 보건의직의 경우, 만족도에서 가장 점수가 낮은 문항은 조직 갈등이었고, 승진, 보수, 업무량 순으로 낮은 점수를 보였다. 사무기술직의 경우, 만족도에서 가장 점수가 낮은 문항은 조직 갈등이었고, 승진, 복리후생, 보수 순으로 낮은 점수를 보였다. 직종별로 만족도를 살펴보았을 때, 약무직을 제외한 직종에서 조직 갈등의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 조직 갈등을 해결할 수 있는 구체적 방안모색이 필요할 것으로 사료된다.

2) 직무만족에 영향을 미치는 요인별 분석

가. 직무성격 요인과 만족도

직무성격과 관련된 요인의 전체 만족도는 3.24이었다. 요인별 만족도 결과는 업무명확성(4.14), 의사결정 참여수준(3.26), 업무다양성(3.10), 자율성(3.06), 업무량(2.64)의 순으로 나타났으며, 특히 업무명확성과 자율성, 업무량은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 이러한 결과는 한동운 등(1995)의 연구결과에서 직무성격 요인과 관련하여 의사결정수준 요인을 제외한 항목의 전체 만족도 평균이 2.45인 것과 비교하여 만족도 수준이 높게 나타났으며, 직무자체에 대한 만족도에서 직무의 명확성이 가장 높게 나타난 결과와도 일치한다. 병원은 전문직종의 다양한 계층이 모여 있는 조직의 특성상 업무명확성에 대한 만족은 높았으나, 자율성과 업무량에 대한 만족도는 낮았다. 업무과부하는 직무만족에 부(-)의 효과를 가지기 때문에 업무의 양에 대한 부담 정도를 파악하는 것이 필요할 것이다. 특히 연령이 낮은 그룹과 근무연한이 낮은 그룹, 대졸자 이상 그룹, 의사직 그룹, 수입이 적은 그룹에서 직무만족도가 다른 그룹에 비해 유의하게 낮은 점을 고려하여 이에 대한 적절한 대응전략을 모색해야 할 것이다.

또한 자율성에 대한 만족도가 다음으로 낮게 나타났는데,

직무자율성은 많은 실증적 연구에 따르면 양(+)의 효과를 미친다고 하였고 때문에(Hackman & Oldham, 1976; Price & Mueller, 1986), 본 연구에서 특히 자율성에 대한 만족 정도가 낮은 여성과, 연령이 낮고, 근무연한이 낮은 그룹에 대해 직무의 자율과 책임을 고려해 볼 수 있을 것이다.

나. 조직문화요인과 만족도

직무성격과 관련된 요인의 전체 만족도는 3.00이었다. 영향요인별 만족도는 협력(3.83), 동료의 지원(3.73), 정체성(3.62), 상사의 지원(3.43), 교육/훈련기회(3.12), 보수(2.62), 복리후생(2.35), 승진(2.34), 조직 갈등(2.00)의 순으로 나타났다. 특히, 협력과 상사의 지원, 교육훈련기회, 보수는 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이었다.

조직 갈등이 가장 만족도가 낮은 요인으로 나타나 다양한 분야의 전문 인력들이 상호작용하는 업무의 특성을 잘 반영하고 있다. 갈등이란 일반적으로 개인이나 조직이 대안 선택의 기준이 명백하지 않거나 또는 의사결정의 표준적 메커니즘이 파괴됨으로써 개인 또는 조직이 대안을 선택함에 있어서 고난을 겪는 상황을 의미한다(정동양, 1999). 특히, 간호사와 의사간 갈등은 간호사가 갈등을 피하기 위해 이직을 하게 되거나 환자에게 부정적인 영향을 미치며, 이와는 반대로 간호사와 의사간 협력과 정중한 의사소통이 존재하는 임상환경에서는 환자의 이환율과 사망률의 감소를 보인다(Forte, 1997). 본 연구에서는 가장 낮은 점수(2.00)를 보였지만, 병원직원 358명을 대상으로 한 류정교(2002)의 연구에서 갈등수준이 5점 만점에 2.99점으로 갈등을 그다지 느끼지 않는 것으로 나타난 결과와는 차이가 있다. 그러나 간호사의 스트레스의 가장 큰 요인이 간호사와 상급자간, 간호사와 의사간의 갈등이라고 지적한 점과(Anderson, 1996), 간호사와 의사의 상호관계는 간호사의 사기와 만족에 영향을 미치며(Rosenstein, 2002), 의사들이 병원에서 불공정하다고 느끼는 잠재적 요인 중 하나가 간호사간의 협력문제라고 한 점에 비추어보아(Suntinen et al., 2002), 다양한 직종을 포함하고 있는 병원의 복잡한 인간관계를 어떻게 조정하느냐 하는 것은 실로 중요하다고 할 수 있다. 환자와 의사간의 관계뿐만 아니라 병원직원 상호간의 인간관계의 개선은 갈등을 조정하고 윈윈한 업무추진을 도모하게 하여 직원의 사기를 진작하고 능률을 향상시켜 병원목적에 효과적으로 접근하게 할 것이다(류정교, 2002).

또한 승진도 낮은 만족도(2.34)를 보이고 있으나, 한동운 등(1995)의 연구에서 1.93보다는 높은 결과이다. 승진가능성은 미래의 월급상승, 권력증가를 기대하는 간접적인 직무수행 보상

요인으로 많은 연구에서 승진가능성이 직무만족도를 증가시키는 것으로 나타났다(Porter & Steers, 1973). 병원조직은 전문조직의 집합체로 내부 승진이 어렵기 때문에 대부분의 조직에서 적체 현상을 나타내고 있는 실정이다. 요즈음 일부 병원들에서는 이러한 적체를 해소하기 위한 노력의 일환으로 직책의 개념을 탈피한 실질적인 승진방법을 택하여 직무만족도를 높이고 있다.

보수와 복리후생에 대해서는 낮은 만족을 보이고 있으면서 직무만족도에 유의한 영향을 미치고 있다. 이러한 결과는 서영준(1995)의 연구에서는 직무만족도에 보수가 긍정적 영향을 미친다는 결과와 일치하고 있으며, 오덕순(1994)의 연구에서는 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수가 임금과 복리후생 요인으로 나타났다. 복리후생은 직원들의 사기를 양양시켜 줄 수 있는 방법 중의 하나로 직무 외의 부가적인 기능으로 볼 수 있다. 노동생활의 활력소가 될 수 있으며 비직무적 만족을 통해 직무만족으로 이어질 수 있는 요인으로 직장에서 마음 놓고 업무에 전념할 수 있는 환경을 조성해 주는 것이다(정재봉, 2000). 또한 적절하지 못한 보상이 직무불만족의 주요 요인이기 때문에 병원관리측면에서 보수와 복리후생을 좀 더 개선할 수 있는 방안모색이 필요할 것으로 사료된다.

다. 개인적 특성요인과 만족도

개인적 특성과 관련된 요인의 전체 만족도는 3.00이었다. 영향요인별 만족도는 심성(3.83), 공헌도(3.75), 자긍심(3.70), 수행태도(3.68)의 순으로 나타났다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석을 위한 단계별 회귀분석 결과<표 9>, 자긍심과 심성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인이었으며, 자긍심은 직무만족도에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Douglas et al.(1996)의 자아충족감이 직무만족에 큰 영향을 주는 요인이었다는 결과와 일치한다. 본 연구에서 조직구성원으로서의 자긍심에 대한 만족도는 성별, 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 월수입에 유의한 영향을 받는 것으로 나타났으며, 직종별로는 유의한 차이가 없었다. 즉 남성인 경우, 기혼인 경우, 연령이 높은 경우, 근무연한이 높은 경우, 교육 정도가 높은 경우, 월수입이 300만원 이상인 경우에 높게 나타나, 주로 병원 내에서 중요한 직책을 맡고 있거나 책임이 있다고 느끼는 직원들인 것으로 생각된다. 따라서 하위직이면서 근무연한이 적은 인력들에 대한 병원의 자긍심을 높일 수 있는 프로그램을 개발하는 것이 이직을 낮추고 직무만족을 높일 수 있는 방안일 것이다.

직무수행태도는 적극적인 태도가 직무만족에 양(+의) 효과

를 주며, 소극적인 태도는 직무만족에 음(-)의 효과를 주기 때문에 적극적인 수행태도를 보일 수 있는 동기유발을 고려해야 할 것이다. 특히 연구결과에서 수행태도에 만족도가 낮은 여성 근로자, 미혼, 29세 이하의 연령군, 근무연한이 낮은 그룹, 대졸 사원, 약무직에 대한 업무분석과 만족도 향상을 위한 방안을 모색해야 할 것이다.

3) 충성지수와의 관련성

본 연구에서 충성지수의 전체 평균은 11.87로 나타났다. 충성지수는 근로자의 성별, 결혼상태, 연령, 근무연한, 교육 정도, 직종, 월수입에 모두 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 같은 항목으로 충성지수를 측정한 한동운 등(1995)의 연구결과 10.99보다 높은 결과이며, 관련 요인으로 성별, 연령별, 근무기간별, 학력별, 직종별, 월소득액별 차이가 있는 것으로 나타난 결과와도 일치하고 있다. 그러나 본 연구에서는 남성의 충성지수가 높아서 다른 연구결과와 차이를 보이고 있는데(임문혁, 1983; 한동운 등, 1995), 여성이 대다수를 차지하는 간호사들의 충성지수가 다른 직종에 비해 낮은 지수를 보이고 있는 결과와 일치한다고 볼 수 있다. 기존 연구에서 간호사의 이직률이 높고(Wagner & Huber, 2003), 직무만족도와 이직 간에도 높은 상관관계를 나타내고 있다는 점을 고려할 때(Irvine & Evans, 1995), 간호사들의 이직사유 등을 조사하여 이에 대한 대안을 모색해야 할 것이다. 그밖에 연령이 많을수록, 근무연한이 길수록 높은 지수였는데 이는 근무기간에 따라 조직 순응적 태도가 나타난다고 볼 수 있다.

2. 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 제한점이 있어 이를 일반화 하는데 신중을 기해야 할 것이다. 첫째, 설문조사에서 자기기입식 방법을 채택했기 때문에 응답자의 이해부족, 해석상 잘못 등이 야기될 수 있으며, 설문지 회수율이 51.6%로 낮아 연구결과를 일반화 하는데 제한점이 있다. 둘째, 측정변수들이 심리적인 측정을 하는 것이므로 실험연구보다 과학적인 측정에 있어 정확성 측면에 문제가 있다. 그러나 연구목적이 경향성을 보는 것이기 때문에 이를 이용하였다. 셋째, 조사대상이 한 개의 병원을 하였기 때문에 병원조직의 특성이 연구결과에 영향을 주었을 것으로 예상되므로 본 연구결과를 다른 병원조직에 적용하는 데는 제약이 따른다. 넷째, 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 이론과 연구고찰에 따라 측정하였으나 직무만족과 여러 요인들 간의 관계를 충분히 설명하지 못하고 있다. 따라

서 추후 연구는 이러한 문제점을 보완하고, 충분한 검증을 통한 모형의 설정 등 심도 있는 연구가 필요할 것이다.

VI. 결 론

본 연구는 병원근무자들의 직무만족도에 영향을 주는 요인을 분석하고, 직종별 영향요인을 살펴봄으로써 직무만족도 증진의 방안을 모색하고자 시도되었다. 본 연구의 자료수집은 서울 시내 소재 일개 대학병원의 근무자 2,000명을 대상으로 한 설문조사에서 1,031부가 회수되어 응답률은 51.6%였다.

설문도구는 직무성격, 조직문화, 개인특성의 18개 문항과 이직의도, 충성지수와 관련된 3개 문항으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 설문도구의 신뢰도는 Cronbach Alpha값이 0.8436이었다. 자료분석은 일반적 특성과 직무만족 사이에는 t-검정과 분산분석을 이용하였고, 각 요인과 전반적인 만족도는 상관분석을, 직무만족과 관련된 요인분석은 다중회귀분석을 수행하였다.

응답자의 일반적 특성에서 근무연한이 길고, 학력은 고졸이거나 대학원 이상인 경우, 월수입이 많을수록, 그리고 직종이 보건직인 경우 만족도가 유의하게 높았다.

직무만족의 요인별 분석에서 직무성격부문은 업무량에서 가장 낮은 점수를 보였고, 업무명확성에서 가장 높은 점수를 보였다. 조직문화부문에서는 약무직을 제외하고 조직 갈등의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 조직 갈등부문에 직무만족 향상방안이 가장 크게 고려되어야 할 것으로 나타났다.

충성지수를 비롯한 직무만족의 각 요인별 상관분석을 통해 살펴본 결과, 전반적 직무만족도에 대해 업무성격에서는 자율성이, 개인적 특성에서는 자긍심이 가장 높은 유의한 상관관계를 보였고, 이러한 직무만족도는 충성지수와 높은 유의한 상관관계를 보였다.

병원 종사자들의 직무만족과 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 수행한 결과, 자긍심과 자율성, 업무량, 업무명확성, 복리후생, 보수, 심성, 협력, 상사의 지원, 교육훈련기회 순으로 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서 병원근무자들의 개인특성, 직무성격, 조직문화에서 나타난 직무만족 결과가 향후 적극적인 병원 직무만족도 향상을 위한 조직 전략개발에 반영될 수 있다면 업무의 생산성 향상에 기여할 수 있을 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 구옥희, 최옥순(2000). 임상간호사의 팔로워십과 직무만족, 조직몰입과의 관계. *대한간호학회지*, 30(5), 1254-1264.
- 김민정, 김순재(1997). 병원종사자의 의뢰서비스 만족도와 직무만족도와의 관계. *계명대학교 과학논집*, 23, 55-75.
- 김정희(1996). *임상간호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구*. 고신대학교 보건대학원 석사학위 논문.
- 류정교(2002). *병원조직내 구성원간의 관계에 관한 연구*. 영남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박미현, 조우현, 서영준, 이선희(1998). 종합병원 질 향상 사업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. *한국의료QA 학회지*, 5(2), 278-294.
- 박성애, 윤순녕(1992). 직무만족측정 도구개발. *대한간호학회지*, 22(3), 316-323.
- 서영준(1995). 병원근무자의 직장애착에 관한 연구. *보건행정학회지*, 5(2), 173-201.
- 서영준, 김정희(2001). 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구. *보건행정학회지*, 11(1), 62-86.
- 신유근(1997). *인간존중의 경영*. 서울 : 다산출판사.
- 오덕순(1994). *병원종사자의 직무만족도에 관한 연구*. 청주대학교 산업경영대학원 석사학위 논문.
- 이상미(2000). 임상간호사의 자율성과 직무만족 관련요인의 인과관계 분석. *간호행정학회지*, 6(1), 109-122.
- 이학종(1987). *조직행위론*. 서울 : 세경사.
- 이혜진, 김숙녕, 손인순, 한상숙(2000). 간호사의 특성이 직무만족도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 6(1), 5-18.
- 임문혁(1983). *종합병원 간호원의 직무만족에 관한 연구*. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 장동일(2000). *병원근로자의 직무만족에 관한 연구*. 영남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정동양(1999). *병원조직인사론*. 서울 : 현문사.
- 정우영(2001). *의료업 종사자 집단의 직무만족과 이직성향간의 관계*. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정재봉(2000). *의료종사자의 직무만족에 대한 실증적 분석*. 경남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최순희, 이은주, 박민정(2003). 의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 직무만족도의 관계. *기본간호학회지*, 10(3), 354-360.
- 한동운, 엄승섭, 문옥륜(1995). 종합병원 인력의 직무만족 요인과 충성지수. *예방의학회지*, 28(3), 588-608.

- Anderson, A.(1996). Nurse-physician interaction and job satisfaction. *Nursing Management*, 27(6), 33-36.
- Beasley, B. W., Kern D. E. & Kolodner, K.(2001). Job turnover and its correlates among residency program directors in internal medicine: A three-year cohort study. *Academic Medicine*, 76(11), 1127-1135.
- Cox, E. R. & Fitzpatrick, V.(1999). Pharmacists' job satisfaction and perceived utilization of skills. *American Journal of Health-System Pharmacy*, 56(17), 1733-1737.
- Davidson, J. M., Lambert, T. W., Goldacrem, M. J. & Parkhouse, J.(2002). UK senior doctors' career destinations, job satisfaction, and future intentions. *British Medical Journal*, 325, 685-686.
- Demmy, T. L., Kivlahan, C., Stone, T. T., Teague, L. & Sapienza P.(2002). Physicians' perceptions of institutional and leadership factors influencing their job satisfaction at one academic medical center. *Academic Medicine*, 77(12), 1235-1240.
- Douglas, M. K., Meleis, A. I., Eribes, C. & Kim S.(1996). The work of auxiliary nurses in Mexico: stressors, satisfiers and coping strategies. *International Journal of Nursing Studies*, 33(5), 495-505.
- Dyer, L. & Theriault, R.(1976). The determinants of pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 61, 596-604.
- Forte, P. S.(1997). The high cost of conflict. *Nursing Economic*, 15(3), 119-123.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R.(1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hart, A. L.(1988). Job Satisfaction and personality. *ARON Journal*, 47(2), 479-488.
- Herzberg, F.(1996). *Work and the nature of Man*. Cleveland, Ohio : World Publishing Company.
- Irvine, D. M. & Evans, M. G.(1995). Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. *Nursing Research*, 44(4), 246-253.
- Jain, V. K. & Lall, R.(1996). Effect of locus of control, occupation stress and psychological distress on job satisfaction among Nurses. *Psychology Reports*, 78, 1256-1258.
- Locke, E. A.(1976). The nature and cause of job satisfaction. in Dunnette M. D. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago : Rand Monally.
- Muchinsky, P. M.(1977). Employ absenteeism: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 64, 380-386.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 90, 151-176.
- Price, J. L. & Mueller, C. W.(1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich, CT : JAI Press.
- Redfern, S. J.(1978). Absence and wastage in trained nurses: a selective review of the literature. *Journal of Advanced Nursing*, 3(3), 231-249.
- Robbins, S. P.(1986). *Organizational Behavior*. NJ : Prentice Hall.
- Rosenstein, A. H.(2002). Nurse-physician relationship: impact on nurse satisfaction and retention. *American Journal of Nursing*, 102(6), 26-34.
- Sutinen, R., Kivimaki, M., Elovainio, M. & Virtanen, M.(2002). Organizational fairness and psychological distress in hospital physicians. *Scandinavian Journal of Public Health*, 30(3), 209-215.
- Wagner, C. M. & Huber, D. L.(2003). Catastrophe and Nursing Turnover: Nonlinear Models. *Journal of Nursing Administration*, 33(9), 486-492.
- Weiner, N.(1980). Determinants and behavioral consequences of pay satisfaction: A comparison of two models. *Personnel Psychology*, 33, 741-757.

-Abstract-

Key words : Job satisfaction, Hospital employee

Job Satisfaction of Hospital Employees

Jang, Mi Kyung* · Choi, Yun Kyoung* · Hwang, Jee In** · Hwang, Jeong Hae† *** · Kim, Eun Kyung**** · Park, Noh

Hyun · Lee, Ji Young**

Purpose: To identify job satisfaction of hospital employees and the relating factors **Methods:** The study sample was a total of 1,031 healthcare workers(doctors, nurses, pharmacists, medical engineers, office workers, etc) at a tertiary teaching hospital. The data were collected using a questionnaire developed by a expert group. The questionnaire consisted of 21 items including job characteristics, organizational culture, and personal characteristics on the five Likert scale. **Results:** The overall satisfaction on job characteristics was 3.24 on the five Likert scale. The satisfaction of each item was 4.14 in role clarity, 3.26 in communication participating rate, 3.10 in work variety, 3.06 in autonomy, and 2.64 in workload. The overall satisfaction on organizational culture was 3.00. Particularly, the satisfaction on collaboration was 3.83, co-worker's support, 3.73, identity, 3.62, education/training opportunity, 3.12, pay, 2.62, welfare, 2.35, promotion, 2.34, and organizational conflict, 2.00. The level of satisfaction on personal characteristics was 3.00. In the satisfaction of each item, the score of disposition was 3.83, contribution to the hospital, 3.75, pride as a member of hospital, 3.70, and attitude on job performance, 3.68. The correlation between satisfaction and other variables was statistically significant with the exception of work variety. The satisfaction related significantly to loyalty index($r=.486$, $p=.000$), autonomy($r=.415$, $p=.000$), pride as a member of hospital($r=.411$, $p=.000$), supervisor support($r=.364$, $p=.000$). **Conclusions:** The results showed developing organizational strategy to promote job satisfaction can decrease the turnover rate and increase loyalty to the organization. It will contribute to enhance productivity in hospital.

*QA team, Seoul National University Hospital

**Korea Health Industry Development Institute

***Research department, Health Insurance Review Agency

****School of Nursing, Eulji University