# 병원행정직 종사자중 전공분야별 직무만족과 조직몰입

## Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hospital Administrative Staffs according to Their Majors

**황병덕**
춘해대학 보건행정과
Byung-Deog Hwang(hwangbd@ch.ac.kr)

**요약**

본 연구는 병원행정직 종사자의 직무만족과 조직몰입도를 파악하고자 울산과 부산지역의 의료기관 행정직원에게 설문조사를 한 결과 338명이 연구대상자로 선정되었다. 직무만족과(임금요인, 담당직무, 승진, 대인관계요인) 조직몰입은 Likert 5점 척도로 5점(매우 그렇다)부터 1점(매우 그렇지 않다)으로 구성되었다. 자료 분석은 빈도분석, 분산분석(ANOVA), 상관관계와 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과는 다음과 같다.

직무만족도는 의료기사전공, 보건(원무)행정전공, 간호사전공 그리고 고졸 및 기타 전공 순으로 높았다. 조직몰입도는 의료기사전공, 간호사전공, 보건(원무)행정전공, 그리고 고졸 및 기타 전공 순으로 높았다. 직무만족과 조직몰입 변수간의 상관관계는 임금, 담당직무, 승진, 대인, 조직몰입도 모두 뚜렷한 정의 관계로 나타났다.

■ 중심어 : | 직무만족 | 조직몰입도 | 병원행정직 |

**Abstract**

The purpose of this study is to analyze the level of job satisfaction and organizational commitment of administrative staffs in hospitals. The data for this study were collected through a self-administered survey with a structured questionnaire for 338 persons from administrative staffs working in hospitals in Ulsan and Busan Metropolitan cities.

The job satisfaction(factors such as wage, performance, duty, promotion and personal relations) and organizational commitment were scored from 5(very satisfied) to 1(very unsatisfied). The collected data from the survey were analyzed by frequency, ANOVA, correlation analysis and multiple regression analysis. The results are as follows:

Medical technicians, health administrators, nurses and the others were ranked in order in the job satisfaction. Medical technicians, nurses, health administrators, and the others were ranked in order in the organizational commitment. The correlation analysis showed that the job satisfaction and the organizational commitment had positive correlation in the factors of wage, performance duty, promotion and personal relations.

■ Keyword: | Job Satisfaction | Organizational Commitment | Administrative Staff |

* 본 연구는 2007학년도 춘해대학 학술연구비에 의해 연구되었습니다.
접수번호 : #080506-001
접수일자 : 2008년 05월 06일
심사완료일 : 2008년 05월 28일
교신저자 : 황병덕, e-mail : hwangbd@ch.ac.kr

## Ⅰ. 서론

오늘날 보건의료분야에 있어서 병원경영환경은 매우 격심한 변화와 경쟁에 직면한 상황에서 복잡하고 다양하게 변화되고 있다. 즉 우리나라의 병원조직은 환자중심의 시장변환, 의료기술의 혁신적인 변화, 병원간 경쟁의 심화 및 의료시장의 개방 등 급격한 환경변화에 노출되어있다[1]. 이렇듯 오늘날의 병원 내·외적경영환경은 세계화, 무한경쟁, 의료기관 선택기회의 다양화 그리고 고객의 기대상승 등의 난제를 해결할 것을 요구하고 있고 이러한 문제를 슬기롭게 극복하여야만 의료기관의 생존이 가능하다고 단언하여도 지나친 말이 아닐 것이다.

의료시장 환경이 급변하고 의료기관간 경쟁이 심화되면서 안정적인 시장을 확보하는 방안으로서 '외부고객의 충성도'를 높이는 것에 대한 관심이 증대 되고 있다. 특히 예전에는 고객을 만족시킬 경우 재이용과 수익증대로 연결될 것으로 기대되었으나 고객만족이 반드시 재이용과 수익증대로 이어지지만은 않는다는 연구결과들이 제시되면서 소비자의 이용행태를 이해하기 위한 새로운 개념으로서 고객충성도에 관심이 모아지고 있다[2]. 그러나 외부고객의 충성도를 확보해 내기 위해서는 우선적으로 충족되어야 할 사항으로 반드시 내부고객의 만족이 달성되어야 한다. 즉 내부고객이 그 조직의 미션, 인사고과, 교육연수, 보수 등 경영방침에 만족하고 있어야만 조직의 분위기가 활성화되고 조직의 생동감이 외부고객으로의 만족으로 전환되어 외부고객충성도를 높이게 되고 비로소 그 조직이 목표하는 경영성과로 나타나게 되어 조직효과성이 제고된다.

이러한 이유에서 모든 경영조직의 효율화에 대한 방안은 인적자원 관리, 생산관리, 직무만족의 합리화 등 여러 가지 요소가 영향을 미치지만 그 중 인적자원관리가 제일 중요한 요인으로 인식되고 있고, 특히 노동집약적인 특성을 가진 병원조직에서의 인적요인의 사기와 인간관계는 그 어떤 조직보다 조직의 목표달성에 중요한 영향요인이 된다.

병원조직을 구성하고 있는 모든 인적자원들 간의 유기적인 협력과 만족한 관계가 유지될 때, 즉 병원조직 구성원들 간의 병원조직체계에 만족할 수 있을 때에 고객인 환자에게 최선의 의료서비스를 제공할 수 있어 타 병원에 비해 경쟁의 우위를 확보할 수 있을 것이다. 그러나 병원조직의 한 구성요원으로서 병원행정직 종사자들이 업무수행을 위한 동기결핍 혹은 성취욕구 부족으로 인하여 업무생산성이 낮을 경우 인력활용의 효율성은 낮아질 것[3]이며, 이와 같이 인력활용의 효율성이 낮을 경우 노동집약적 성격이 강한 병원조직은 경쟁력이 약화되어 의료경영의 대내·외적인 환경변화에 대처하기 어렵게 될 것이다[4].

우리나라병원조직의 한 측면에는 의료직이 지배적인 위치에 있고, 행정 관리직은 상대적으로 하위계층의 지위를 확보하고 있어 행정관리직종사자의 불만을 유발하고 소외감의 느끼도록 하는 중요한 원인이 된다. 이러한 현실이 현재 병원업계에서 노동이동 현상으로 나타나고 있으며 빈번한 이직으로 업무의 단절과 조직의 비효율이 야기되고 있어 지방병원이나 중소병원은 인력난을 겪고 있는 실정이다. 따라서 경영자나 관리자들은 전에 없이 종업원의 전직에 많은 신경을 쓰게 되었고 전직요인이 무엇인가에 관심을 갖게 되었다. 특히 임금, 복리후생, 업무시간, 작업조건등과 관련된 불만으로 인한 자발적 전직의 경우에는 불만의 해소를 통하여 전직을 막거나 감소시킬 수 있으므로 구성원들의 전직요인을 파악하는 것은 조직유지라는 측면에서 볼 때 유용할 수 있다[5].

급변하는 의료환경에 능동적으로 대처하고 경쟁력 있는 의료조직으로 거듭나기 위해서는 병원조직구성원들의 직무만족을 높이는 전략이 필요하다. 특히 병원행정직 종사자들은 타 직종에 비해 다양한 업무를 담당하고 있으며 그 역할의 중요성은 하나의 전문직으로서 병원 내에서 차지하는 비중이 점점 높아지고 있다. 그러나 아직까지 그 역할의 중요성을 간과하고 있는 병원들이 적지 않은 만큼 행정직 종사자들을 체계적이며 지속적으로 유지·관리하려는 노력은 아직 미진한 실정이다.

직무만족(job satisfaction)이란 종업원이 담당직무와 조직간의 관계에 있어 가지는 주관적인 감정과 태도를 말하며 직무만족도가 높은 사람일수록 그 조직에서 계

속하여 근무하고자하는 동기유발이 강해지며 이런 힘은 소속감을 강하게 하여 이직률이 낮아진다. 또한 조직구성원의 직무만족을 중요시하는 두 가지 요인으로 첫째, 직장생활의 직무만족이 생활전반에 큰 영향을 미쳐서 생활의 질을 결정하게 되며, 둘째, 높은 직무만족은 높은 직무동기를 유발하여 높은 생산성을 가져온다[6][7]. 이러한 이유로 오랫동안 조직구성원들의 직무만족 정도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되고 있다.

조직성과로서 조직몰입(organizational commitment)은 직무만족 뿐만 아니라 조직구성원들의 업무성취로 조직의 목표와 가치를 수용하려는 신념과 조직에 대한 충성심과 헌신 등으로 나타난다[8].

행정직 종사자의 직무만족도 조직몰입이 낮아 높은 이직률을 나타낸다면 그 조직은 잦은 업무공백으로 생산성이 저하되어 결국 의료기관간의 격심한 경쟁에서 도태되는 결과를 초래할 것 이다. 즉 의료기관에 종사하는 다양한 직종에 비해 상대적으로 전문직종에서 소외되어 있었던 행정조직이 안정화되어야 지속발전가능한 병원행정조직의 성과로 나타날 것이다.

따라서 본 연구는 병원에 종사하고 있는 다양한 전문직종에 비해 진료부서의 업무지원과 병원경영을 위한 업무를 수행하는 중요한 전문 직종으로서 그 직무의 중요성과 그 역할이 간과되고 있는 병원행정직 종사자들 중 그들의 전공분야에 따른 직무만족과 조직몰입의 수준 및 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인력관리에 기여하고 병원행정관리부문의 안정된 운영을 도모하여 병원조직 관리 및 발전에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2007년 6월 18일부터 7월 7일 까지 20일간 부산광역시와 울산광역시 소재의 의료기관 중 C 대학 H과 학생들의 하계실습을 담당하고 있는 의료기관을 대상으로 대학의 전공분야와 관계없이 현재 행정직에 종사하고 있는 자를 대상으로 자기기입식으로 구조화된 설문지를 배부하여 자료를 수집하였다. 대상의료기관은 59개 의료기관(울산 : 30개, 부산 : 29개)이었으며 각 의료기관마다 실습지도 교수가 학생의 실습지도시 행정부(과)장에게 연구취지를 설명하고 행정부서원들에게 설문지를 배부한 후 우편으로 설문지를 회수하였다. 배부된 설문지는 384부였고 회수된 설문지는 338부로 회수율 88.0%이었다.

### 2. 변수 및 측정도구

병원행정직의 직무만족도와 조직몰입도를 분석하기 위하여 설문항목을 작성하였으며 설문은 Likert 5점 척도를 사용하여 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '매우 그렇지 않다' 1점으로 부여하였다. 설문항목은 다음과 같이 구성되었다.

#### 2.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성으로는 성, 연령, 학력, 전공분야, 결혼여부, 급여수준, 근속연수, 직위, 병원규모, 지역 등으로 구성하였다.

#### 2.2 직무만족

직무만족도(job satisfaction)의 척도는 The Job Descriptive Index를 근거로 하여 '임금관련' 5문항, '담당직무관련' 5문항, '승진관련' 4문항 그리고 '대인관련' 4문항 등 18문항으로 구성하였다. 직무만족도의 하위변수들 각각의 Cronbach's alpha 값은 임금 0.755, 담당직무 0.662, 승진 0.624 그리고 대인관계 0.735 이었다.

#### 2.3 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 크게 정서적 몰입, 계속적 몰입 그리고 유지적(규범적)몰입으로 구분된다. 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 대하여 감정적 애착을 갖고 조직과 일체감을 느끼는 것으로서 개별구성원과 직무간 적합성은 정서적 몰입을 유발 할 수 있지만 계속적 몰입이나 유지적(규범적) 몰입을 이끌어 내지는 못하므로[9][10] 본 연구에서는 정서적 몰입에 한정하였다. 조직몰입은 Meyer와 Allen [11]이 개

발한 정서적 몰입(6문항), 유지적 또는 규범적 몰입(5문항), 계속적 몰입(6문항) 중 이은주와 김광점[10]이 사용한 정서적 몰입 6항목으로 구성하였다. 조직몰입의 Cronbach's alpha 값은 0.826이었다.

### 3. 분석방법

자료의 통계분석은 한글 SPSS 12.0을 이용하여 인구사회학적특성은 빈도분석과 $\chi^2$ -test를 실시하였고, 직무만족도와 관련된 임금, 담당직무, 승진, 대인관계 그리고 조직몰입도는 평균값의 차이를 분석하기 위하여 분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 변수측정에 사용된 설문문항들의 신뢰도를 분석하기 위하여 Cronbach's alpha를 구하였다. 직무만족과 조직몰입 변수간의 상관관계(correlation analysis)와 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

## III. 결 과

대상자의 전공분야에 따른 인구사회학적 특성은[표 1]과 같다. 대상자 338명 중 보건(원무)행정 전공 198명(58.6%), 의료기사 26명(7.7%), 간호사 22명(6.5%) 그리고 고졸 및 기타 전공자 92명(27.2%)이었다. 통계적으

**표 1. 전공분야에 따른 인구사회학적 특성**

단위: 명(%)

| 구 분 | | 보건(원무)행정 | 의료기사 | 간호사 | 고졸 및 기타 | 계 | $\chi^2$값(p) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 연령(세) | 25↓ | 26(13.1) | 0(0.0) | 0(0.0) | 6(6.5) | 32(9.5) | 1.712 (0.191) |
| | 25-30 | 76(38.4) | 2(7.7) | 4(18.2) | 30(32.6) | 112(33.1) | |
| | 31-35 | 38(19.2) | 10(38.5) | 4(18.2) | 30(32.6) | 82(24.3) | |
| | 36-40 | 28(14.1) | 6(23.1) | 8(36.4) | 18(19.6) | 60(17.8) | |
| | 41-45 | 24(12.1) | 4(15.4) | 2(9.1) | 6(9.5) | 36(10.7) | |
| | 46↑ | 6(3.0) | 4(15.4) | 4(18.2) | 2(2.2) | 16(4.7) | |
| 성별 | 남 자 | 86(43.4) | 20(76.9) | 0(0.0) | 50(54.3) | 156(46.2) | 36.720 (0.000) |
| | 여 자 | 112(56.6) | 6(23.1) | 22(100.0) | 42(45.7) | 182(53.8) | |
| 학력 | 고등학교졸업 | 2(1.0) | 0(0.0) | 0(0.0) | 24(26.1) | 26(7.7) | 73.992 (0.000) |
| | 전문대학졸업 | 124(62.6) | 22(84.6) | 14(63.6) | 34(37.0) | 194(57.4) | |
| | 대학교졸업 | 62(31.3) | 2(7.7) | 8(36.4) | 30(32.6) | 102(30.2) | |
| | 대학원이상 | 10(5.1) | 2(7.7) | 0(0.0) | 4(4.3) | 16(4.7) | |
| 결혼여부 | 미혼 | 106(53.5) | 8(30.8) | 4(18.2) | 38(41.3) | 156(46.2) | 14.751 (0.002) |
| | 기혼 | 92(46.5) | 18(69.2) | 18(81.8) | 54(58.7) | 182(53.8) | |
| 근속년수(년) | 5↓ | 52(26.3) | 0(0.0) | 0(0.0) | 26(28.3) | 78(23.1) | 51.771 (0.000) |
| | 5-10 | 52(26.3) | 4(15.4) | 2(9.1) | 24(26.1) | 82(24.3) | |
| | 10-15 | 38(19.2) | 10(38.5) | 4(18.2) | 20(21.7) | 72(21.3) | |
| | 15↑ | 56(28.2) | 12(46.1) | 16(72.7) | 22(23.9) | 106(31.3) | |
| 직위 | 사원 | 1210(60.6) | 2(7.7) | 4(18.2) | 46(50.0) | 172(50.9) | 2.441 (0.118) |
| | 주임 | 18(9.1) | 6(23.1) | 2(9.1) | 12(13.0) | 38(11.2) | |
| | 계장·대리 | 22(11.1) | 4(15.4) | 6(27.3) | 16(17.4) | 48(14.2) | |
| | 과장·팀장 | 26(13.1) | 8(30.8) | 8(36.4) | 14(15.2) | 56(16.6) | |
| | 차장 이상 | 12(6.1) | 6(23.1) | 2(9.1) | 4(4.3) | 24(7.1) | |
| 월급수준(만원) | 100↓ | 18(9.1) | 0(0.0) | 0(0.0) | 8(8.7) | 26(7.7) | 2.362 (0.124) |
| | 100-150 | 84(42.4) | 4(15.4) | 4(18.2) | 52(56.5) | 144(42.6) | |
| | 150-200 | 44(22.2) | 8(30.8) | 8(36.4) | 18(19.6) | 78(23.1) | |
| | 200-250 | 22(11.1) | 4(15.4) | 4(18.2) | 8(8.7) | 38(11.2) | |
| | 250↑ | 30(15.2) | 10(38.5) | 6(27.3) | 6(6.5) | 52(15.4) | |
| 병원규모(병상) | 30↓ | 4(2.0) | 2(7.7) | 2(9.1) | 8(8.7) | 16(4.7) | 32.854 (0.000) |
| | 31-80 | 34(17.2) | 6(23.1) | 8(36.4) | 14(15.2) | 62(18.3) | |
| | 81-150 | 66(33.3) | 10(38.5) | 2(9.1) | 48(52.2) | 126(37.3) | |
| | 151↑ | 94(47.5) | 8(30.8) | 10(45.5) | 22(23.9) | 134(39.6) | |
| 지역 | 울 산 | 110(55.6) | 16(61.5) | 20(90.9) | 60(65.2) | 206(60.9) | 12.303 (0.006) |
| | 부 산 | 88(44.4) | 10(38.5) | 2(9.1) | 32(34.8) | 132(39.1) | |
| 계 | | 198(58.6) | 26(7.7) | 22(6.5) | 92(27.2) | 338(100.0) | |

로 유의한 변수로는 다음과 같다. 성별은 여자 53.8%($p<0.000$), 학력은 전문대학졸업 57.4%($p<0.000$), 결혼여부는 기혼이 53.8%($p<0.002$), 근속년수는 15년 이상이 31.3%($p<0.000$), 병원규모는 151병상 이상이 39.6%($p<0.000$) 그리고 지역은 울산이 60.9%($p<0.006$)이었다.

직무만족과 조직몰입도의 측정 문항별 평균점수는 [표 2]와 같으며 직무만족 요인의 측정문항별 유의한 차이를 나타낸 항목은 다음과 같다. 임금만족도 문항은 '임금 적정', '비교 임금은 적절', '타병원보다 고임금' 그리고 '임금체계를 잘 알고 있다'이었다. 담당직무 만족도 문항은 '가치 있는 일', '적절한 직무순환', '능력개발에 도움' 그리고 '업무수행의 결정권 보유' 등이었다. 승진만족도 문항은 '능력위주 승진선호' 와 '승진기회 공평'이었다. 대인관계만족도 문항은 '동료의 인정' '팀을 위해 책임'이었다.

조직몰입도는 '직장 이야기를 좋게함', '공정한 대우', '직장문제는 나의 문제로 인식' 그리고 '직장 애착심' 등

**표 2. 직무만족과 조직 몰입도 측정문항별 결과**

단위 : 평균±표준편차

| 변수명 | | 측정문항 | 보건(원무)행정 | 의료기사 | 간호사 | 교졸 및 기타 | F |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 직무만족 | 임금 | 나의 임금은 적정수준이다. | 2.70±1.032 | 2.38±0.752 | 3.27±0.632 | 2.66±0.961 | 4.56** |
| | | 다른 직원과 비교할 때 나의 임금은 적절하다. | 2.77±1.084 | 2.31±0.736 | 3.18±1.053 | 2.50±0.777 | 4.697** |
| | | 우리병원의 임금수준은 타 병원 보다 높다. | 2.58±1.086 | 2.46±0.761 | 3.27±0.767 | 2.33±0.939 | 5.389*** |
| | | 직급별 임금수준은 합리적이다. | 2.64±1.042 | 2.69±0.928 | 2.55±0.800 | 2.65±0.670 | 0.109 |
| | | 우리병원의 임금체계를 잘 이해하고 있다. | 2.57±1.260 | 3.15±1.190 | 3.00±0.617 | 2.57±0.929 | 2.901* |
| | 담당직무 | 나는 정말로 가치 있는 일을 하고 있다. | 3.60±0.997 | 4.23±0.710 | 3.55±1.184 | 3.11±0.998 | 10.16*** |
| | | 필요한 직무순환이 적절하게 이루어지고 있다. | 2.85±0.949 | 3.23±0.980 | 3.09±0.294 | 2.63±0.794 | 4.067** |
| | | 나의 직무는 내 능력개발에 많은 도움을 준다. | 3.28±0.988 | 3.46±1.029 | 3.00±0.617 | 2.98±0.949 | 3.079* |
| | | 동료 간에 업무 배분은 효율적이다. | 2.97±0.895 | 3.15±0.967 | 2.64±0.658 | 2.89±0.733 | 1.608 |
| | | 내 직무와 관련된 의사결정에 있어서 만족할 만한 결정권을 갖고 있다. | 2.97±0.992 | 3.62±0.852 | 3.00±0.756 | 2.76±0.987 | 5.292*** |
| | 승진 | 우리 병원에서 나의 승진 전망은 밝다. | 2.64±1.012 | 2.92±1.017 | 2.64±0.658 | 2.46±0.931 | 1.718 |
| | | 우리 병원은 실제로 능력이 뛰어난 사람을 먼저 승진에 고려한다. | 2.78±0.940 | 1.92±0.845 | 2.55±0.912 | 2.70±1.003 | 6.362*** |
| | | 나는 임금의 인상보다는 승진에 대한 강한 욕구를 갖고 있다. | 2.84±0.994 | 3.08±1.017 | 2.64±0.492 | 2.74±1.015 | 1.088 |
| | | 우리 병원은 남 · 여 간의 승진기회가 공평하다. | 2.89±0.944 | 3.54±0.761 | 2.91±1.192 | 2.72±1.061 | 4.722** |
| | 대인관계 | 동료가 개인적이나 직무와 관련된 어려움에 처해있다면 같이 고민하고 도와준다. | 3.72±0.967 | 4.08±0.935 | 3.55±0.912 | 3.74±0.971 | 1.400 |
| | | 동료들은 나를 신뢰하고 팀의 일원으로 나를 인정한다. | 3.49±0.859 | 4.00±0.693 | 3.55±0.510 | 3.33±0.813 | 4.643** |
| | | 동료들에게 불편을 주지 않기 위해 나는 여러가지 어려움을 감수하고 있다. | 3.39±0.738 | 3.77±0.587 | 3.36±0.658 | 3.41±0.854 | 1.960 |
| | | 필요하다면 내가 속한 팀의 목표를 위해 별도의 노력이나 책임을 지겠다. | 3.59±0.890 | 4.34±0.637 | 3.45±0.912 | 3.78±0.836 | 7.518*** |
| 조직몰입 | | 나는 우리 병원을 남에게 이야기하는 것을 좋아한다. | 3.07±1.106 | 3.54±1.240 | 2.73±0.883 | 2.76±0.942 | 4.561** |
| | | 나는 다른 사람과 비교할 때 승진·보수면에서 공정한 대우를 받고 있다고 생각한다. | 2.94±0.975 | 3.00±0.894 | 3.36±0.790 | 2.63±0.822 | 4.713** |
| | | 나는 우리 병원의 문제를 진정으로 나의 문제처럼 생각한다. | 3.41±0.890 | 4.08±0.845 | 3.36±0.902 | 3.41±0.951 | 4.367** |
| | | 우리 병원은 능력 있는 직원이 인정받는 분위기가 형성되어 있는 것을 느낄 수 있다. | 2.81±0.920 | 3.08±1.093 | 3.00±0.976 | 2.78±1.088 | 0.864 |
| | | 나는 이 병원에 근무하기로 결정한 것에 대해 기쁘게 생각한다. | 3.34±0.947 | 3.77±0.908 | 3.36±0.902 | 3.33±1.049 | 1.578 |
| | | 나는 우리 병원에 대해 강한 애착심을 가지고 있다. | 3.49±1.001 | 4.08±0.845 | 3.36±0.902 | 3.54±1.083 | 2.814* |

*: $p<0.05$, **: $p<0.01$, ***: $p<0.001$

이었다.

전공분야에 따른 직무만족과 조직몰입의 수준비교는 [표 3]과 같다. 직무만족 요인 중 임금만족도는 간호사 전공이 가장 높았고, 그 다음이 보건(원무)행정, 의료기사 그리고 고졸 및 기타 순이었으며($p<0.017$), 담당직무만족도는 의료기사전공이 가장 높았고, 그 다음이 보건(원무)행정, 간호사 그리고 고졸 및 기타 순이었다($p<0.000$). 대인관계만족도는 의료기사전공이 가장 높았고 그 다음이 고졸 및 기타, 보건(원무)행정 그리고 간호사 순이었다($p<0.002$).

조직몰입도는 의료기사전공이 가장 높았고 그 다음이 간호사, 보건(원무)행정 그리고 고졸 및 기타 순이었다($p<0.015$).

직무만족과 조직몰입 변수간의 상관관계는 [표 4]와 같다. 임금만족도와 대인관계만족도 만이 약한 상관관계로 나타났으나, 나머지 변수들은 모두 뚜렷한 상관관계를 나타내었다. 특히 담당직무만족도와 조직몰입도 간에는 가장 뚜렷한 상관관계가 나타났다.

**표 3. 전공분야에 따른 직무만족과 조직몰입 수준 비교**

단위 : 평균±표준편차

| 요인명 | 측정변수 | 보건(원무)행정 | | 의료기사 | | 간호사 | | 고졸 및 기타 | | F | p |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | 평균 | 표준편차 | | |
| 직무만족 | 임 금 | 2.646 | 0.804 | 2.600 | 0.625 | 3.055 | 0.479 | 2.513 | 0.564 | 3.466 | 0.017 |
| | 담당직무 | 3.133 | 0.633 | 3.539 | 0.713 | 3.055 | 0.510 | 2.874 | 0.550 | 8.878 | 0.000 |
| | 승 진 | 2.785 | 0.574 | 2.865 | 0.496 | 2.682 | 0.513 | 2.652 | 0.637 | 1.545 | 0.203 |
| | 대인관계 | 3.548 | 0.629 | 4.058 | 0.521 | 3.477 | 0.650 | 3.565 | 0.678 | 5.237 | 0.002 |
| 조직몰입 | | 3.179 | 0.746 | 3.590 | 0.774 | 3.197 | 0.658 | 3.076 | 0.629 | 3.522 | 0.015 |

**표 4. 직무만족과 조직몰입 변수간의 상관관계**

| 변수 | | 임금 | 담당직무 | 승진 | 대인 | 조직몰입 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 직무만족 | 임 금 | 1 | | | | |
| | 담당직무 | 0.318** | 1 | | | |
| | 승 진 | 0.311** | 0.461** | 1 | | |
| | 대인관계 | 0.152** | 0.405** | 0.307** | 1 | |
| 조직몰입 | | 0.490** | 0.599** | 0.418** | 0.420** | 1 |

**p<0.01

**표 5. 전공분야에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향**

| 독립변수 \ 종속변수 | | 조직몰입 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 보건(원무)행정 | | 의료기사 | | 간호사 | | 고졸 및 기타 | |
| | | β | t | β | t | β | t | β | t |
| 통제변수 | 연령 | .408*** | 3.609 | -.488*** | -6.755 | .024 | .211 | .017 | .117 |
| | 성별 | .051 | .834 | .167*** | 4.705 | - | - | .173 | 1.506 |
| | 학력 | -.086 | -1.566 | .180** | 3.713 | .113 | .526 | .094 | .848 |
| | 결혼 | -.013 | -.183 | .288*** | 4.261 | -.582* | -2.569 | .238** | 2.714 |
| | 근속년수 | -.322*** | -3.185 | -.182*** | -5.090 | .855** | 3.322 | -.022 | -.151 |
| | 직위 | -.023 | -.283 | .274*** | 13.718 | -.222 | -1.299 | -.127 | -1.126 |
| 직무만족 | 임 금 | .308*** | 5.096 | -.103** | -3.116 | .099 | .517 | .401*** | 4.647 |
| | 담당직무 | .413*** | 6.009 | .977*** | 44.656 | .301** | 4.560 | .162 | 1.709 |
| | 승 진 | .015 | .223 | .197*** | 7.011 | .308 | 2.121 | .256** | 2.990 |
| | 대인관계 | .139* | 2.176 | -.330*** | -6.854 | .326 | 1.278 | .348*** | 3.848 |
| $R^2$ | | .523 | | .995 | | .976 | | 0.529 | |
| F | | 20.503*** | | 309.654*** | | 53.446*** | | 9.107*** | |

*: p<0.05, **: p<0.01, ***: p<0.001

조직몰입도를 종속변수로 한 전공분야에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향은 [표 5]와 같다.

보건(원무)행정 전공은 연령($p<0.001$), 임금($p<0.001$), 담당직무($p<0.001$) 그리고 대인관계($p<0.05$)로 유의한 정(+)의 관계가, 근속년수( $p<0.001$)는 유의한 부(-)의 관계로 나타났다.

의료기사전공은 모든 항목에서 유의한 관계가 나타났는데 정(+)의 관계로 나타난 항목은 성별($p<0.001$), 학력($p<0.01$), 결혼($p<0.001$), 직위(<0.001), 담당직무($p<0.001$) 그리고 승진($p<0.001$)이었다. 연령($p<0.001$), 근속년수($p<0.001$), 임금($p<0.01$) 그리고 대인관계($p<0.001$)는 부(-)의 관계로 나타났다.

간호사전공은 근속년수($p<0.01$)와 담당직무($p<0.01$)는 정(+)의 관계로, 결혼($p<0.05$)은 부(-)의 관계로 나타났다.

고졸 및 기타 전공은 결혼($p<0.01$), 임금($p<0.001$), 승진($p<0.01$) 그리고 대인관계($p<0.001$)가 정(+)의 관계로 나타났다.

## Ⅳ. 결 론

본 연구는 병원 행정직종에 근무하고 있는 사람들 중 전공분야에 따라 직무만족과 조직몰입 수준에 차이가 있는지 그리고 전공분야에 따라 분야에 직무만족과 조직몰입간의 관계에 미치는 영향에 대한 분석을 시도한 연구로 그 결과와 의미는 다음과 같다.

국내에서 이루어진 직무만족과 조직몰입도 관련 연구에서는 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 여자보다는 남자[12], 유의하지는 않았지만 남자보다는 여자[7], 연령이 높을수록[12-15], 유의하지는 않았지만 연령이 낮을수록[7], 교육수준 높을수록([12][15], 직급이 높을수록[12][13], 근속년수 길수록(15년 이상)[12], 기혼자[12]이었고, 인사평정, 업무, 임금[16] 등이었다. 박성주[6]는 성별, 결혼유무 등은 유의한 차이가 없었다고 하였다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인으로는 근속년수 길수록([12][15], 여자보다는 남자가 미혼보다는 기혼자가 연령이 높을수록, 교육수준이 높을수록(대학원졸), 직급이 높을수록(과장급) 그리고 근속년수는 길수록(15년 이상) 높았다[12].

본 연구에서는 직무만족요인 중 임금만족도는 간호사가 가장 높고, 고졸 및 기타가 가장 낮았고, 담당직무만족도는 의료기사가 가장 높고 고졸 및 기타가 가장 낮았다. 승진 만족도는 의료기사가 가장 높고 고졸 및 기타가 가장 낮았고, 대인관계 만족도는 의료기사가 가장 높고 간호사가 가장 낮았다. 행정직 종사자 중 직무만족도가 가장 높은 전공분야는 의료기사, 보건(원무)행정, 간호사 그리고 고졸 및 기타이었다.

조직몰입도는 의료기사가 가장 높고 간호사, 보건(원무)행정 그리고 고졸 및 기타 순이었다.

전공분야에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향은 의료기사 전공이 연령, 성별, 학력, 결혼, 근속년수, 직위, 임금, 담당직무, 승진 그리고 대인관계 모두에서 유의한 영향을 미쳤다. 보건(원무)행정 전공은 연령, 근속년수, 임금, 담당직무 그리고 대인관계가 유의한 영향을 미쳤다. 간호사 전공은 결혼, 근속년수 그리고 담당직무가 유의한 영향을 미쳤으며 고졸 및 기타 전공은 결혼, 임금, 승진 그리고 대인관계가 유의한 영향을 미쳤다.

박재산[12]은 직무만족과 조직몰입에 대한 차이분석 결과 성별, 연령별, 교육수준의 정도, 결혼여부, 근무년수, 직급별에 따라 병원행정인력이 인지하는 직무만족과 조직몰입간에는 유의한 차이가 있다 하였고 본 연구와 일치하는 결과가 나타났다.

최은미와 김영훈[17]은 의무기록사를 대상으로 한 직무만족 및 조직몰입도에서는 조직몰입이 증가할수록 직무만족이 증가하였다. 김영훈 등[14]은 연령과 근무기간이 조직몰입에 영향을 미치는 이유로 연령이 증가할수록 선택의 범위와 이동의 가능성이 줄어들게 되고[18], 근무기간이 길어질수록 상위의 직급을 취득할 가능성이 증가되며, 이직에 따른 비용발생으로 이직가능성이 감소되므로 조직몰입수준이 높아진다[19]는 선행연구와 같이 병원조직의 성과달성은 직원들의 직무만족을 통한 조직몰입도의 제고로 가능할 것이다.

본연구의 한계점 및 향후 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자가 울산과 부산의 59개 의료기관을 대상으로 조사하였으나 현재 행정직에 종사하고 있는 의료기사와 간호사의 소수만이 연구대상자로 선정되었음을 감안할 때 연구결과를 일반화하기에는 무리가 따를 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구는 설문을 통하여 실시되었기 때문에 연구대상자의 주관적 판단에 의존할 수밖에 없어 설문조사가 가지고 있는 고유한 한계점을 내포하고 있으며 직무만족 요인 중 담당직무요인과 승진관련요인의 경우 내적신뢰도(cronbach's α)의 값이 각각 0.662와 0.624에 그쳐 내적신뢰도의 기준인 0.7을 넘지 못하여 신뢰도의 문제를 가지고 있다. 따라서 향후에는 내적신뢰도가 확보된 설문문항을 개발하여 사용하는 연구가 이루어 져야 할 것이다.

## 참 고 문 헌


[1] 윤방섭, 서영준, "임파워먼트의 선행요인: 국립대 병원근로자들의 직종별 비교연구", 보건행정학회지, 제15권, 제1호, pp.1-29, 2005.

[2] 이선희, 이혜진, 정상혁, "의료서비스에 대한 고객충성도 관련요인 분석", 보건행정학회지, 제15권, 제2호, pp.37-52, 2005.

[3] 이덕구, 박은철, 유승흠, 손태용, "병원행정직원의 조직효과성 수준", 병원경영학회지, 제7권, 제2호, pp.52-79, 2002.

[4] 김진순, 손태용, "병원행정부서인력의 업무수행수준분석", 보건행정학회지, 제8권, 제2호, pp.58-75, 1998.

[5] 김창호, 유승흠, 이선희, 손태용, "방사선사 전직의사와 관련된 요인 분석", 병원경영학회지, 제1권, 제1호, pp.37-55, 1996.

[6] 박성주, *의료기관 종사자의 직무만족에 관한 실증적 연구*, 동국대학교 사회과학대학원 사회복지 석사논문, 2001.

[7] 이지선, 진기남, "원무과 직원의 서비스마인드와 기술에 영향을 미치는 요인", 병원경학회지, 제9권, 제4호, pp.70-86, 2004.

[8] R. T. Moday, R. M. Steers, and L. W. Porter, "The measurement of organizational commitment," Journal of Vocational Behavior, Vol.14, pp.224-247, 1979.

[9] 이지우, 이종우, "고용형태에 따른 직무특성과 조직몰입의 관계," 인사조직연구 제9권, 제2호, pp.1-26, 2002.

[10] 이은주, 이광점, "서번트리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 병원경영학회지, 제11권, 제2호, pp.1-15, 2006.

[11] J. P. Meyer and N. J. Allen, "A tree component conceptualization of organizational commitment," Human Resource Management Review, Vol.1, No.l, 1991.

[12] 박재산, "경인지역 대학병원 행정직원이 인지하는 임파워먼트 정도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 병원경영학회지, 제7권, 제1호, pp.1-18, 2002.

[13] 최승일, *병원종사자의 직무만족도에 관한 연구 : 강남소재 종합전문요양기관 창구직원들의 직무만족도 조사*, 동국대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000.

[14] 김영훈, 김한중, 조우현, 이해종, 박종연, 이선희, "병원종사자의 조직 갈등 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 병원경영학회지, 제7권, 제1호, 2002.

[15] 정용갑, 하오욱, 손태용, "리더십유형이 병원 조직구성원의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향", 병원경영학회지, 제8권, 제2호, pp.24-48, 2003.

[16] 여명희, *종합병원 행정직 종사자의 직무만족도와 스트레스에 관한 연구*, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, 2002.

[17] 최은미, 김영훈, "의무기록사의 직무만족도 및 조직몰입도", 병원경영학회지, 제8권, 제3호, pp.72-91, 2003.

[18] S. G. Hrebiniak and J. A. Alutto, "Personal and

Role-Related in the Development of Organizational Commitment," Administrative Science Quarterly, Vol.17, No.4, pp.555-573, 1972.

[19] M. E. Sheldon, "Investments and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the Organization," Administrative Science Quarterly, Vol.16, No.2, pp.143-150, 1971.

## 저 자 소 개

**황 병 덕(Byung-Deog Hwang)** 정회원

- 2000년 2월 : 경북대학교 보건학과(보건학박사)
- 2002년 2월 ~ 현재 : 춘해대학 보건행정과 교수

<관심분야> : 보건관리학, 병원인사·조직관리