

병원코디네이터의 역할갈등 및 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

김 미* · 홍남희**

광주보건대학 보건행정과*, 광주보건대학 치위생과**

<Abstract>

The Effects of Role Conflict and Self Efficacy on Job Satisfaction for Hospital Coordinators

Kim, Mee* · Hong, Nam-Hee**

광주보건대학 보건행정과*, 광주보건대학 치위생과**

This study analysed what effects conscious role conflict and conscious self-efficacy have on job satisfaction for hospital coordinators working in medical institutions. In order to study this issue, questionnaires were distributed to 154 hospital coordinators.

The results from analysing the effects of role conflict and self-efficacy on job satisfaction are as follows:

1) Role conflict and job satisfaction are negatively correlated. The mean score for hospital coordinators' role conflict was 2.82, which was lower than average. Among subfactors for role conflict, personal role conflict had a significant effect on job satisfaction, while role ambiguity had no effect on job satisfaction.

2) The mean score for hospital coordinators' self-efficacy was 3.42, which was

* 투고일자 : 2009년 4월 23일, 수정일자 : 2009년 9월 1일, 게재확정일자 : 2009년 9월 30일

‡ 교신저자 : 00000000000000000000000000000000

slightly higher than average. Other mean scores were as follows: job attitude 3.83, interpersonal skills 3.54, administrative knowledge 3.30, and medical treatment knowledge 3.02. Among subfactors for self-efficacy, job attitude and administrative knowledge had significant effects on job satisfaction, while interpersonal skills and medical treatment knowledge had no effect on job satisfaction ($p < 0.01$).

In conclusion various hospital administration techniques, related job training and education needs to be given when introducing a hospital coordinator in order to strengthen the competitiveness of medical institutions. The hospital coordinators need to clearly understand their role so that they can settle into the system at the hospital and develop their job environment.

Key Words : hospital coordinator, job satisfaction, role conflict, role ambiguity, self-efficacy

I. 서 론

과거 의료시장은 정보의 비대칭으로 공급자 중심이었으나 인터넷의 보급과 고급의료에 대한 수요 확대로 의료시장은 소비자가 주도하는 시장으로 변화하고 있다(LG 경제연구원, 2005). 이러한 의료 환경에서 국내 의료기관들은 고객중심경영의 패러다임을 받아들여 의료기관의 서비스 품질을 관리·감독하고 의료서비스 품질과 환자만족도를 높이기 위한 다양한 활동을 실시하고 있다(이경우, 2003; 이선희 외, 2000; 최귀선, 2000; 조현주, 1999; 유승흠, 1993). 이러한 활동 중의 하나로 최근 많은 의료기관에서 병원코디네이터를 채용하고 있다.

병원코디네이터는 병원도 기업의 경영마인드가 없으면 경쟁력을 갖기 힘든 시대적 요구에 따라 병원경영과 이미지 차별화를 주도하고, 병원의 전문인력과 관리인력, 내부고객과 외부고객 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 중재하고 조정함으로써, 업무의 조정과 협조가 어렵고 갈등의 소지가 높은 의료서비스를 고객중심의 의료서비스로 전환시키는데 기여하고 있다. 또한 병원의 효율적 경영과 이미지 차별화를 주도하기 위하여 병영경영의 주체로서 환자관리, 병원마케팅, 조직관리 등을 수행하는 직종으로 부상하고 있다(손인아 외, 2008).

한국에서의 병원코디네이터는 1994년 미국의 병원경영 사례를 벤치마킹하면서 치과에서 가장 먼저 기용되었다(김정아 외, 2003). 체도가 도입된 초창기에는 의료인 출신이 아닌 일

반 서비스 경력자들의 새로운 직업군으로 부상하였으나, 최근에는 간호사나 보건계열 전공자 또는 현직 병원 재직자들이 재교육을 받고 있는 추세이다(김정아, 2004). 특히 치과위생사, 치기공사, 간호사 등 임상분야 의료인뿐만 아니라 보건계열 학생들도 평생교육원이나 정규 교육과정을 통해 병원코디네이터 교육과정을 이수하고 자격증을 취득하고 있다. 병원코디네이터 교육기관 및 자격증 취득자의 증가와 함께 의료기관의 수요는 지속적으로 증가하고 있는 추세이다.

어떠한 조직에서든지 각 조직의 구성원들은 저마다의 가치관, 지식, 태도 기능을 가지고 조직에 참여하며 조직은 개인에게 지위와 역할을 부여한다. 이들은 조직에서의 역할을 통하여 각자의 욕구를 충족시킬 수 있는데 직무에서 얻은 만족감은 능동적인 행위를 유발시켜 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있는 원천이 된다. 병원코디네이터가 의료계의 신직종으로서 과거의 권위적이고 공급자 중심의 의료기관을 고객만족을 실현하는 고객중심의 서비스기관으로 전환하는데 중추적인 역할을 수행하는 병원경영의 주체로서 자리매김을 하기 위해서는 현재 의료기관에서 활동하고 있는 병원코디네이터의 직무만족과 직무만족에 영향을 주는 요인들에 관한 체계적인 연구가 뒷받침 되어야 하나 아직까지는 이 분야에 대한 연구는 전무인 상태이다. 이러한 의미에서 병원코디네이터의 직무만족에 대한 연구가 필요한 시기라고 생각되며 이에 영향을 미치는 요인을 포괄적으로 이해하기 위해서는 여러 유형의 변인들을 종합적으로 고려해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 병원코디네이터의 직무만족, 역할갈등, 자기효능감의 수준을 측정하고 병원코디네이터의 직무만족과 직무만족을 구성하고 있는 하위 변수들에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 병원코디네이터의 직무역할

“Coordinate”의 사전적 의미는 ‘대등하게 하다’, ‘적절한 관계로 하다’, ‘조정하다’, ‘조화시키다’ 라는 뜻을 가지고 있으며, 코디네이터는 ‘조정자’ 또는 ‘조화롭게 하는 사람’을 뜻한다. 병원은 다른 어떤 조직보다도 많은 전문가들이 모여서 일하는 노동집약적인 특성을 가진 곳으로 병원인력은 전문인력과 관리인력으로 구성되어 있다. 병원업무는 전문인력과 관리인력 간의 업무의 조정과 협조가 잘 이루어져야만 고객에게 좋은 서비스를 제공할 수

있다. 그럼에도 불구하고 많은 병원들이 이들 인력간의 의사소통이 잘 되지 않아 갈등을 일으키고 있으므로 전문인력과 관리인력 간 또는 내·외부 고객 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 중재 조정 연결시켜줄 수 있는 사람이 필요하며 이러한 역할을 하는 사람이 병원코디네이터이다. 따라서 병원 조직 내 특성을 잘 알고 조정하는 병원코디네이터에게 많은 역할과 역량이 요구되고 있으며 검증된 병원코디네이터를 채용하고자 하는 병원이 갈수록 늘어나고 있다.

이러한 사회적 요구에 따라 다양한 기관에서 병원코디네이터에 관한 교육을 실시하고 있으며 관련 교육기관들의 해석에 따라 직무와 역할, 핵심역량 등이 다르게 정의되어 교육되어지고 있다. 또한 의료 종목에 따라 치과 코디네이터, 한의원 코디네이터 등으로 부르기도 한다.

병원코디네이터는 병원 조직 내에서 병원 경영성과를 높이기 위해 조직 내 구성요소인 ‘일’, ‘물자’, ‘사람’을 조율하는 중간역할로서 이 세 가지 구성요소를 적절히 조화하여 조직을 활성화시키는 역할을 수행한다. 따라서 병원 조직을 이해하고 조직을 활성화시키기 위해 직원 각각의 직무와 역할을 구분하여 조율해야 한다. 병원코디네이터의 대표적인 업무는 일상업무와 고유업무¹⁾로 구분되며 다시 서비스가 이루어지는 분야에 따라 고객응대 분야와 진료실 분야, 마케팅 분야 등으로 구분할 수 있다(김정아 외, 2003).

2. 직무만족에 대한 개념적 정의

직무만족은 직무태도나 조직행동에 커다란 영향을 미치기 때문에 경영학의 조직행동론과 인사관리 분야에서 많은 연구가 이루어져 왔다. 특히 병원은 여러 전문 직종으로 구성되어 있는 복잡한 조직으로 인사관리가 어려운 조직이므로 병원구성원들의 직무만족에 관심을 갖는 것이 합리적인 병원의 인사관리와 병원경영을 위한 시작이라 할 수 있다. 따라서 간호사, 의료기사, 병원행정직 등 병원 내 다양한 직종에 대한 직무만족에 대한 연구가 수행되었다(조경숙 외, 1999; 이성희, 1992; 박재산, 2004).

직무만족도의 개념에 대해 Smith 등은 “조직구성원들이 직무를 향하여 나타내는 긍정적

-
- 1) •일상업무 : 계획된 치료에 대한 진료비상당, 치료와 진료비에 대한 문서 만들기, 진료비 계산서 교부, 치료/진료비 확인 편지 발송, 미수금 지불요구, 납기일이 지난 미수금 징수 및 전화독촉, 보험수표카드 업무, 월단위 회계정리, 보험 및 진료비 지불 방식에 대한 설명, 보험정보 업데이트
- 고유업무 : 환자응접관련 업무, 진료서비스 안내와 자문에 관한 업무, 환자와의 상담을 통한 가격협상에 관한 업무, 진료서비스 간 연결 및 중재, 환자와 병원 구성원 간의 연결고리, 홍보 및 촉진에 관련한 사항, 대기관리, 시간관리에 관한 사항, 환자의 재창출, 불평환자 응대, 직원 친절서비스 교육 및 관리, 기타 원무업무 관련 지원, 환자 진료접수 업무, 진료 후 수납업무, 접수대에서 보험처리 과정에 관한 업무, 진료과정 연결에 관한 업무, 환자 예약과 관련한 업무, 기타 고객만족관련 업무(Anita Jupp, 2004)

인 감정의 정도”라고 하였고, Locke(1976)는 “개인의 직무 또는 직무경험에 대한 긍정적인 감정상태”라고 하였다. 학자마다 직무만족에 대해 다양한 정의를 내리고 있지만 이를 종합해보면 “직무만족은 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 긍정적인 태도”라고 할 수 있다(조경숙 외, 1999).

그동안 직무만족에 영향을 미치는 요인이나 관계를 파악하기 위해 Maslow(1954)의 욕구단계 이론, Herzberg(1959, 1966)의 동기-위생이론, Alderfer(1972)의 ERG이론, Vroom(1964)의 기대이론, Poter & Lawler(1968)의 성과만족 모형 등의 이론이 전개되었다. 직무만족은 단일 개념이 아니라 다양한 직무환경을 다차원적으로 측정된 것이므로 여러 학자들은 이러한 이론들을 바탕으로 직무만족을 구성하는 요인을 구분하고 있다. Vroom(1964)은 직무만족도의 요인을 감독, 업무진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 업무시간으로 구분하였으며, Stamps(1978) 등은 임금, 자율성, 근무조건, 조직의 규정 및 정책, 대인관계, 직무의 중요성 등의 6개 요인으로 구분하고 있다. Poter & Lawler(1968)는 조직원들에게 직무만족을 주는 요인과 동기를 유발하는 요인은 서로 다르다고 주장했다. 즉 조직의 정책과 행정, 기술, 감독, 보수, 상사와의 인간관계, 작업조건 등은 마음에 들지 않으면 높은 불만을 나타내지만 동기요인으로 작용하지 않으며 성취감, 인정감, 일 자체의 특성, 책임감, 승진 등은 조직원들의 동기를 유발하는데 직접적으로 영향을 미치지만 직무만족과는 상관이 낮다는 것이다. Herzberg(1959)는 직무만족은 성취감, 인정감, 책임감, 인간관계, 정책과 행정, 감독, 근무조건 등의 환경요인과 관련되어 있다고 밝혔다. Dawis & Lofquist(1984)는 직무만족을 측정하기 위하여 재능활용, 헌신도, 발전성, 직업적 성장, 일의 종결, 보상, 협동, 동료관계, 독창성, 독립성, 주체성, 조직통제, 인정감, 책임감, 안전, 사회봉사, 구조, 인간관계, 시술, 다양성, 작업조건 등을 포함하여 미네소타 만족설문지 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 개발하였다. 대한교육연합회(1982)에서는 교사의 직무만족을 측정하기 위해 인간관계, 담당업무, 근무환경, 보상체계, 전문성신장, 행정체계, 사회적 인식 등 7가지 요인을 변수로 하여 교사직무만족도 척도 KTO(Korea Teacher Opinionnaire)을 제시하고 있다(채병영, 2005).

3. 역할갈등과 직무만족

역할갈등은 한 조직 내의 역할담당자가 자신의 역할을 수행함에 있어서 서로 상반되거나 양립할 수 없는 기대와 행동으로 발생하여 조직구성원의 직무만족에 영향을 미치게 된다. 일반적으로 역할갈등은 역할행위자의 지각에 의한 갈등의 차원, 행위자가 처해있는 상황적 차원, 역할기대의 합당성 차원으로 분류하고 있다.

역할행위자의 지각에 의한 갈등의 차원으로 Rizzo(1970)는 개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태라 했고, Roger 등(1976)은 역할담당자가 서로 모순되는 기대들 사이에 직면하는 경우 발생한다고 설명함으로써 갈등의 영역이 역할행위자의 심리 내에 있다고 하였다.

역할갈등을 여러 사람의 기대가 서로 대치·상충된 상황적 차원으로 보는 대표적인 학자는 Goods(1970), Turner(1978) 등으로 이들은 역할갈등을 일을 수행하기가 불가능한 서로 상충되는 여러 역할기대 사이에 역할담당자가 처해있는 상황으로 규정하면서 역할갈등은 역할기대간의 상충의 상황이라 하였다.

역할기대의 합당성 차원은 역할행위자의 심리와 역할기대 두 가지 모두를 역할갈등의 상황으로 본 것이다. 대표적인 학자로는 Biddle(1966), Katz & Kahn(1978) 등이 있다. 이 상으로 제시된 여러 학자들의 견해를 종합하여 볼 때 역할갈등은 한 개인에게 서로 모순되는 역할이 주어졌을 때 역할기대 간의 상충이나 대립으로 양립할 수 없을 때에 발생하게 된다. 역할갈등의 유형을 학자들의 따라 분류하면 <표 1>과 같다.

역할갈등은 직무만족과 일반적으로 부의 상관관계를 가지고 있으며 조직구조와 개인의 특성 및 환경에 따라 각 개인이 경험하는 정도가 다르며 직무만족에 부정적인 영향을 끼친다(Kahn et al, 1964; 김영돈, 1993; Schuler, 1984; Johnson & Stinson, 1975). 따라서 역할갈등이 커지면 직무만족 및 업무성과는 줄어들고, 결근, 이직률, 사고 등이 증가하며, 조직의 사기와 능률은 저하된다. 그렇기 때문에 개인 및 조직 유효성에 있어서의 역할갈등에 관한 관리가 매우 중요함을 알 수 있다.

<표 1> 역할갈등의 유형 분류

학자	역할갈등 유형
House & Rizzo(1972)	역할과다, 역할 간 갈등, 역할기대갈등, 개인역할갈등
Pareek(1976)	역할과다, 역할 간 갈등, 역할기대갈등, 개인역할갈등, 역할고립, 역할모호, 역할지체
Katz & Kahn(1978)	역할 간 갈등, 역할기대갈등
Swander(1979) Kast & Rosenzweig(1980) Quick et al.(1984)	역할 간 갈등, 역할기대갈등, 개인역할갈등

자료 : 김위근(2000)의 연구에서 재구성

4. 자기효능감과 직무만족

자기효능감은 개인이 일정한 상황에서 특정한 결과를 산출해 내는데 필요한 일련의 조치를 조직하고 실행해 낼 수 있다는 자기 확신이다(Bandura, 1977). 자기효능감은 개인이 성취상황에서 어떤 목표를 세우고 자신이 선택한 목표를 달성하기 위하여 얼마만큼의 노력을

기울이며 어려운 상황에 직면했을 때 그 상황을 극복하기 위하여 얼마나 지속적으로 노력을 하게 되는가를 결정하는 중요한 요인이며 개인의 사고방식이나 감정에 많은 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 성공적인 직무수행과 관련하여 중요한 요인임이 여러 연구에서 밝혀졌다(Locke, 1999; Gist, 1987; Barling & Beattie, 1983). 자기효능감이 높은 사람은 도전적이고 구체적인 목표를 설정하고 이를 성취하기 위하여 노력을 투여하고 끈기를 보이기 때문에 결과적으로 높은 수행 수준을 보이게 된다(Latham & Lock, 1991).

따라서 자기효능감은 작업관련 성과와 관계가 있고 연구의 생산성과 관계가 있으며 높은 수준의 자기효능감은 더 높은 성과를 나타낸다고 하였다(Phillips & Gully, 1997; 박윤희, 2003). 한기숙(1995)은 자기효능감이 문제해결수행에 미치는 영향에 관한 연구에서 경로분석을 통해 자기효능감이 문제해결 수행에 가장 큰 영향을 미치는 변인이 라는 것을 구명하였다.

이러한 선행연구들을 통해 자기효능감은 개인이 어떤 특정 상황에서 자신이 능력이 있다는 확신을 가질 때 그 상황을 보다 적극적이며 능동적으로 처리해 나갈 수 있으며 어떠한 행동에 필요한 노력의 양과 어려움을 극복하기 위해 행하는 노력의 지속정도에 영향을 미치고 현재의 행동뿐만 아니라 미래의 행동에도 영향을 미친다는 것이다. 따라서 자기효능감은 인간의 행동을 결정해 주고 인간의 사고 유형과 정서에도 영향을 미치는 중요한 변인임을 알 수 있다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형의 설계

본 연구는 최근 신직종으로 부상하고 있는 병원코디네이터의 직무만족과 직무만족을 구성하고 있는 하위변수들에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 한다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구는 병원에 근무하는 다양한 직업군을 대상으로 수행되어 왔으나 병원코디네이터의 직무만족에 대한 연구는 아직 이루어지지 않았다. 따라서 병원코디네이터의 업무 특성을 고려하여 간호사, 병원행정직원 등 병원에 근무하는 종사자들의 직무만족을 측정하는데 사용된 변수와 교사들의 직무만족을 측정하기 위하여 개발된 도구를 수정하여 병원코디네이터의 직무만족과 관련되는 하위요인으로서 근무환경, 신뢰협조, 보상체계, 담당업무, 평가인정을 선정하였다.

병원코디네이터의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등과 자기효능감을 독립변수로 선정하고 역할갈등의 하위요인으로 Rizzo et al.(1970)이 개발한 측정도구를 근거로 역할갈등과 역할모호성을 선정하였다.

병원코디네이터의 자기효능감은 병원이라는 환경에서 ‘코디네이터의 직무영역에서 나눌 수 있다’라고 갖는 자신의 능력에 대한 판단으로 정의하였고 자기효능감을 측정하기 위하여 Bandura(1977)가 주장하는 수준, 일반성, 강도의 다차원성을 고려하고, 문헌고찰 및 국내외 척도를 토대로 연구 도구를 설계하였다. 병원코디네이터의 직무분석 내용(KRIVET, 2004)과 병원코디네이터의 역할을 기술한 학위논문(김정아, 2004; 박수아, 2005)을 고찰한 결과 병원코디네이터의 주요 직무가 5개의 직무 영역(상담, 서비스 응대, 의학적 지식, 고객관리, 행정 및 조직관리)으로 나누어져 있어, 직무영역의 내용에 근거하여 병원코디네이터의 자기효능감을 결정하는 하위요인을 진료지식, 경영지식, 응대기술, 직무태도로 설정하였다. 병원코디네이터의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등과 자기효능감, 그리고 이들의 각각의 하위요인을 나타내는 연구모형은 <그림 1>과 같으며 설정된 모형에 따른 가설은 다음과 같다.



<그림 1> 연구 모형

2. 연구가설 설정

1) 역할갈등과 직무만족

역할갈등과 관련된 대부분의 선행연구 결과에 의하면 역할갈등과 역할모호성이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 따라서 본 연구에서는 선행연구의 결과를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 1-1> 개인역할갈등은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-1-1> 개인역할갈등은 근무환경에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-1-2> 개인역할갈등은 신뢰협조에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-1-3> 개인역할갈등은 보상체계에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-1-4> 개인역할갈등은 담당업무에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-1-5> 개인역할갈등은 평가인정에 부정적 영향을 미칠 것이다.
- <가설 1-2> 역할모호성은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-2-1> 역할모호성은 근무환경에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-2-1> 역할모호성은 신뢰협조에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-2-1> 역할모호성은 보상체계에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-2-1> 역할모호성은 담당업무에 부정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 1-2-1> 역할모호성은 평가인정에 부정적 영향을 미칠 것이다.

2) 자기효능감과 직무만족

일반적으로 자기효능감이 높은 조직구성원들의 업무성적이 그렇지 않은 경우보다 높는데, 이는 자기효능감이 높은 조직구성원의 경우 도전적이고 구체적인 목표를 설정할 뿐 아니라 목표달성을 위한 집중적인 노력의 수준이 높기 때문이다(Latham and Locke, 1991). 개인의 성과수준은 직무만족과 밀접한 관련을 보이므로, 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- <가설 2-1> 진료지식은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 2-1-1> 진료지식은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 2-1-2> 진료지식은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 2-1-3> 진료지식은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 2-1-4> 진료지식은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.
 - <가설 2-1-5> 진료지식은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2> 경영지식은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2-1> 경영지식은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2-2> 경영지식은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2-3> 경영지식은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2-4> 경영지식은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-2-5> 경영지식은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3> 응대기술은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3-1> 응대기술은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3-2> 응대기술은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3-3> 응대기술은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3-4> 응대기술은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-3-5> 응대기술은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4> 직무태도는 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4-1> 직무태도는 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4-2> 직무태도는 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4-3> 직무태도는 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4-4> 직무태도는 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

<가설 2-4-5> 직무태도는 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

3. 연구변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서 사용 측정된 구성개념들은 기존의 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 측정항목을 사용하였다. 다만 본 연구가 병원서비스코디네이터의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 역할갈등과 자기효능감의 관계를 규명하고자 하므로 병원코디네이터에 적합하지 않은 항목은 제거하거나 수정하여 사용하였다.

사용된 변수들의 조작적 정의와 측정항목은 다음 <표 2>와 같으며, 설문항목의 응답은 전혀 그렇지 않다(1)부터 매우 그렇다(5)에 이르는 리커트형 5점 척도로 높은 점수에 응답할수록 높게 지각하는 것으로 평가하였다.

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

연구변수	하위변수	조작적 정의 및 측정항목
직무만족	근무환경	<ul style="list-style-type: none"> • 근무하고 있는 병원의 복지시설, 근무조건에 대한 만족정도 1. 나는 우리병원의 휴가제도에 만족한다. 2. 나는 우리병원의 근무환경에 만족한다. 3. 우리병원은 직원들의 후생복지에 많은 배려를 하고 있다.
	보상체계	<ul style="list-style-type: none"> • 근무하고 있는 병원에서 제공하고 있는 보수 및 보수규정에 대한 만족정도 1. 현재 나의 보수는 만족스럽다. 2. 나의 임금은 현재하고 있는 일과 비교했을 때 공정하다. 3. 우리병원의 보수규정은 적당하고 합리적이다.
	담당업무	<ul style="list-style-type: none"> • 담당하고 있는 업무에 대한 만족정도 1. 나는 나의 업무를 달성할 때 성취감을 느낀다. 2. 나는 나의 일에 흥미를 느낀다. 3. 나는 나의 업무에 자부심을 느낀다.
	신뢰협조	<ul style="list-style-type: none"> • 병원 내에서 신뢰를 받고 상호간에 협조관계가 잘 이루어지는 정도 1. 우리병원의 직원들은 상호간에 화목하고 협동한다. 2. 나는 다른 직종의 직원들과 서로 신뢰하며 지내고 있다. 3. 우리병원은 다른 부서와 행정적인 협조관계가 잘 이루어지고 있다. 4. 나는 병원의 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다. 5. 나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.
	평가인정	<ul style="list-style-type: none"> • 병원 내에서 공정하게 평가하고 능력을 인정해 주는 정도 1. 우리병원은 업무를 잘 수행했을 때 칭찬을 해주고 인정하는 분위기이다. 2. 우리병원의 병원장은 나를 공정하게 평가해준다. 3. 우리병원의 병원장은 나의 직무수행에 자율성을 인정해준다. 4. 나는 우리병원의 직원들에게 인정받고 있는 편이다.
역할갈등	개인 역할갈등	<ul style="list-style-type: none"> • 어떤 역할이 요구하는 기대가 역할수행자의 사고 및 가치와 불일치함으로써 생기는 갈등 1. 나는 역할수행에 있어서 나 자신의 판단과 견해와는 다르게 일을 해야 할 때가 있다. 2. 직무상의 역할과 나의 가치관의 차이로 인하여 갈등을 경험하고 있다. 3. 나의 역할을 수행함에 있어 자유롭게 할 수 있다면 현재 하고 있는 방식과는 다르게 할 것이다. 4. 나의 역할과 업무가 다른 직원과의 역할과 업무가 상충되는 경우가 있다.
	역할모호성	<ul style="list-style-type: none"> • 개인의 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임한계에 대한 명료성이 불분명한 정도 1. 나는 직장에서 나의 책임이 무엇인지를 잘 모르고 있다. 2. 내가 수행하고 있는 일은 그 목적이 명확하지 않다. 3. 나는 나의 업무와 관련하여 무엇을 해야 하는지 종종 혼란스럽다. 4. 나는 나에게 기대되는 역할을 분명히 알지 못하고 있다.
자기효능감	진료지식	<ul style="list-style-type: none"> • 고객상담을 위한 전문 지식에 대한 자기 확신의 정도 1. 나는 진료상담을 위한 의학용어를 정확히 알고 있다. 2. 나는 고객들과 상담을 위한 의료법, 소비자 보호와 피해구제 절차에 대해서 잘 알고 있다.
	경영지식	<ul style="list-style-type: none"> • 병원서비스마케팅을 위해 필요한 지식을 활용하고 직원들에게 교육할 수 있는 자기 확신의 정도 1. 나는 우리병원의 경영에 기여하기 위하여 끊임없이 공부하고 있다. 2. 나는 병원 홍보와 홍보전략 수립에 자신이 있다. 3. 나는 병원의 고객만족 경영 및 트렌드를 이해하고 이를 업무에 활용하고 있다. 4. 나는 직원들의 친절서비스교육 및 관리를 잘 하고 있다. 5. 나는 직원들을 대상으로 강의를 잘 할 수 있다. 6. 나는 컴퓨터를 활용하여 고객의 정보를 수집하고, 이를 고객 관리에 활용하고 있다. 7. 나는 부서별 회의에서 회의를 잘 진행시키는 능력이 있다. 8. 나는 병원의 조직과 직무에 대해 정확히 알고 있다.
	응대기술	<ul style="list-style-type: none"> • 고객들을 응대하고 자신의 이미지를 관리하는데 필요한 기술에 대한 자기 확신의 정도 1. 나는 이미지 메이킹 스킬에 자신이 있다. 2. 나는 때와 장소, 상황에 맞는 용모와 복장에 자신이 있다. 3. 나는 정해진 시간 내에 고객의 요구를 잘 파악한다. 4. 나는 우리병원의 진료내용을 고객들에게 잘 설명할 수 있다. 5. 나는 병원의 불만고객을 어떻게 응대해야 하는지 잘 알고 있다. 6. 나는 환자들의 진료서비스 안내와 자문에 관한 한 전문가이다. 7. 나는 병원을 방문하는 다양한 사람들을 상대하여 관계를 맺는 역할을 훌륭히 해내고 있다.
	직무태도	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 지향적이고 모범적인 병원코디네이터로서 적합한 직무태도에 대한 자기 확신의 정도 1. 나는 매사에 긍정적이고 유연한 사고방식을 지니고 있다. 2. 나는 출퇴근시간, 근무태도, 직원 간의 예절 등에서 매우 모범적이다.

V. 실증분석 및 연구결과

1. 자료수집과 분석방법

우선 선행연구를 토대로 개발된 측정도구를 광주지역의 병원에 근무하는 병원코디네이터 30명을 대상으로 1차 설문지를 가지고 예비조사를 실시하였다. 이와 더불어 5명에 대해서는 면접조사를 실시, 설문지 구성 및 측정방법에 관한 다양한 의견을 수렴하여 변수의 측정항목들을 개선하였다. 예비조사 및 면접조사로 개선된 측정도구를 가지고 2008년 3월 10일부터 3월 28일까지 약 3주 동안 전국의 병원에 근무하는 병원코디네이터 총 200명에게 인터넷 및 우편 설문조사를 실시하였으나 인터넷 설문조사에 응답하는 회수율이 낮아 광주 지역의 코디네이터를 직접 방문조사 하여 총 159부를 회수하였다. 회수된 159부 중 응답에서 빠진 부분이 있거나 확실적인 점수를 부여한 5부의 설문지를 제외하고 최종적으로 154부의 설문지를 분석에 이용하였다.

자료처리는 SPSS Ver. 12.0 통계패키지를 이용하였으며 자료분석은 3단계로 진행되었다. 첫 번째 단계에서는 연구변수의 타당성을 검증하기 위하여 직무만족과 역할갈등, 자기효능감을 구성하는 하위변수들의 차원을 구분하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출은 주성분 분석(principal component analysis)을 이용하여 고유치(eigenvalues)가 1 이상인 요인들을 추출하였으며 직각회전(varimax rotation)을 실시하였다. 두 번째 단계에서는 요인분석의 결과를 토대로 각 연구변수 별 측정항목들의 내적 일관성(internal consistency)을 판단하기 위하여 각 이론 변수들에 대한 측정변수들의 Cronbach's Alpha 값을 토대로 신뢰도를 검증하였다. 세 번째 단계에서는 변수들 간의 상관관계 분석과 함께 병원코디네이터의 직무만족도, 역할갈등, 자기효능감 간의 관련성을 보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. Green(1991)에 의하면 본 연구에 사용된 154부의 표본수는 회귀분석을 수행하는데 적절한 것으로 판단된다.

2. 응답자의 일반적 특성

응답자는 전국의 병원에 근무하고 있는 병원코디네이터로 총 154명이며 연령별로 20대가 59.1%, 30대가 35.7%로 대부분을 구성하고 있다. 응답자들이 근무하고 있는 병원의 형태는 병원급이 39.6%로 가장 많으며 병원코디네이터로서 근무경력은 1~3년이 42.9%, 1년 미만인 29.2%로 3년 미만인 72.1%이다. 근무하고 있는 병원의 진료과목이 치과, 산부인과, 한방병원 등 특정과목인 경우는 35.7%이고 나머지는 종합병원이나 기타로 응답하였다. 병원코디네이터 이전의 직업은 간호사, 간호조무사, 치위생사가 20.1%로 가장 많았고 원무행

정담당자가 7.8%, 임상병리사 3.9%이며 기타가 66.8%로 실제 병원에서 근무한 경험이 있는 경우는 33.1%에 불과하였다<표 3>.

<표 3> 일반적 특성

항목	분류	응답자	
		Frequency	Percent
연령	20대	91	59.1
	30대	55	35.7
	40대	6	3.9
	50대	2	1.3
	합계	154	100.0
병원 형태	의원	41	26.6
	병원	61	39.6
	종합병원	52	33.8
	합계	154	100.0
진료 과목	치과	30	19.5
	한방병원	19	12.3
	산부인과병원	6	3.9
	일반 종합병원	48	31.2
	기타	51	33.1
	합계	154	100.0
근무 경력	1년 미만	45	29.2
	1년 ~ 3년 미만	66	42.9
	3년 ~ 5년 미만	9	5.8
	5년 이상	34	22.1
	합계	154	100.0
진공 또는 이전 직업	간호사/치위생사, 간호조무사	31	20.1
	의무기록사	2	1.3
	임상병리사	6	3.9
	원무행정담당자	12	7.8
	기타	103	66.8
	합계	154	100.0

3. 척도에 대한 평가

척도의 평가에 앞서 우선 문항분석법(item-total correlation)에 의한 항목선별과정을 실시하여 (Churchill, 1979) 개념의 측정에 부적합한 문항을 제거하였다. 항목선별과정을 거친 결과 역할갈등에서 2문항, 자기효능감에서 3문항, 직무만족 2문항 등 총 7개의 문항이 개념의 측정치로서 대표성이 떨어지는 것으로 나타나 실증분석에 앞서 제거하는 것이 바람직한 것으로 확인되었다. 문항제거 후 각 연구변수 별 측정항목들의 내적일관성(internal consistency)을 판단하기 위하여 Cronbach's α 계수를 확인한 결과 각 변수들의 신뢰도는 0.60보다 높게 나타나 연구진행에 충분한 신뢰도를 지니고 있는

것으로 확인되었다. 다음 <표 4>는 연구변수들의 기술통계량과 신뢰도 분석 결과를 나타내고 있다.

<표 4> 연구변수들의 기술통계량과 신뢰도 분석 결과

연구변수		평균	표준편차	신뢰도 계수 (Cronbach's α)
역할갈등	개인역할갈등	3.265	0.732	0.648
	역할모호성	2.375	0.538	0.652
자기효능감	응대기술	3.537	0.627	0.851
	경영지식	3.301	0.630	0.811
	진료지식	3.020	0.751	0.735
	직무태도	3.830	0.636	0.640
직무만족	근무환경	2.919	0.797	0.831
	보상체계	2.540	0.844	0.865
	담당업무	4.010	0.695	0.800
	신뢰협조	3.527	0.657	0.761
	평가인정	3.480	0.740	0.825

한편 적도의 타당성분석을 위하여 본 연구상의 주요 개념 별로 탐색적 요인분석(EFA)을 실시하였다. 연구에서 설정한 각 구성개념별 탐색적 요인분석결과는 <표 5>, <표 6>, <표 7>과 같다. 동표에 나타난 것과 같이 각각의 개념들이 가정한 요인구조로 유의적인 적재를 보이고 있어 본 연구에서 설정한 변수들의 개념적 구조에 대한 수렴적 타당성 및 판별적 타당성이 확인되었다.

<표 5> 독립변수(역할갈등)의 요인분석 결과

연구 변수	측정 항목	요인 적재값		Communality
개인역할갈등	역할8	0.815	0.117	0.679
	역할6	0.798	-0.076	0.643
	역할10	0.609	0.102	0.481
역할모호성	역할7	-0.198	0.880	0.814
	역할1	0.555	0.570	0.633
	역할3	0.455	0.537	0.495
고유치		2.227	1.418	누적분산
설명분산		37.111	23.631	60.743

<표 6> 독립변수(자기효능감)의 요인분석 결과

독립 변수		요인 적재값				공통성
응대기술	자효9	0.797	0.165	0.170	0.040	0.693
	자효8	0.793	0.136	0.067	0.162	0.678
	자효10	0.697	0.262	0.065	0.273	0.633
	자효16	0.646	0.377	0.360	-0.099	0.699
	자효7	0.598	0.180	-0.237	0.474	0.672
	자효6	0.592	0.212	-0.272	0.458	0.679
경영지식	자효18	0.128	0.803	0.056	0.230	0.718
	자효22	-0.025	0.716	0.212	0.169	0.587
	자효17	0.225	0.705	0.198	0.036	0.589
	자효12	0.341	0.619	-0.195	0.200	0.578
	자효15	0.279	0.617	0.382	-0.129	0.621
	자효13	0.268	0.607	-0.022	0.068	0.445
진료지식	자효21	-0.128	0.240	0.832	0.140	0.786
	자효20	0.289	0.057	0.817	0.016	0.755
직무태도	자효5	0.106	0.090	0.178	0.832	0.743
	자효4	0.185	0.155	0.015	0.741	0.608
고유치		3.355	3.215	1.960	1.952	누적분산
설명분산		20.966	20.966	12.251	12.201	65.51

<표 7> 종속변수(직무만족)의 요인분석 결과

종속 변수		요인 적재값				공통성
근무환경	직무만족11	0.854	0.122	-0.094	0.189	0.799
	직무만족12	0.804	0.169	0.055	0.062	0.710
	직무만족10	0.773	0.312	0.012	-0.024	0.726
보상체계	직무만족7	0.069	0.886	0.102	0.102	0.832
	직무만족9	0.286	0.858	0.033	0.099	0.830
	직무만족8	0.301	0.747	0.023	0.130	0.762
담당업무	직무만족5	-0.064	-0.040	0.879	0.124	0.801
	직무만족4	-0.113	0.066	0.828	0.040	0.782
	직무만족6	0.212	0.180	0.755	0.286	0.731
신뢰협조	직무만족17	0.132	0.201	0.098	0.793	0.710
	직무만족3	0.068	0.010	0.224	0.715	0.283
	직무만족1	0.029	0.024	0.085	0.683	0.444
평가인정	직무만족16	0.101	0.316	0.183	0.519	0.629
	직무만족15	0.183	0.258	0.142	0.085	0.778
	직무만족14	0.317	0.117	0.233	0.289	0.705
	직무만족13	0.450	0.046	0.404	0.319	0.507
고유치		2.581	2.481	2.390	2.245	2.143
설명분산		16.133	15.508	14.940	14.033	13.392
						74.006%

4. 변수 간 상관분석

병원코디네이터의 직무만족에 대한 영향을 규명하기 위하여 일차적으로 모형에 투입된 모든 변수들 간의 상관관계를 검토함으로써 독립변수들 간에 상관관계가 존재하는지와 각 독립변수들과 종속변수간의 상관관계를 살펴보았다.

<표 8> 변수들 간 상관관계 분석 결과

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
A 개인역할갈등	1										
B 역할모호성	0.415**	1									
C 응대기술	-0.069	-0.442**	1								
D 경영지식	-0.026	-0.334**	0.532**	1							
E 진료지식	-0.275**	-0.218*	0.282**	0.357**	1						
F 직무태도	-0.042	-0.270**	0.3527**	0.299**	0.147	1					
G 근무환경	-0.423**	-0.173	0.027	0.063	0.155	0.198*	1				
H 보상체계	0.245*	-0.264**	0.189	0.173	0.280**	0.185	0.487**	1			
I 담당업무	0.166	-0.409**	0.338**	0.363**	0.206*	0.333**	0.086	0.197*	1		
J 신뢰협조	-0.248*	-0.327**	0.416**	0.408**	0.236*	0.424**	0.307**	0.381**	0.412**	1	
K 평가인정	-0.306**	-0.282**	0.242*	0.338**	0.111	0.374**	0.493**	0.426**	0.470**	0.589**	1

** : P < 0.01 * : P < 0.05

<표 8>은 연구변수들 간의 상관관계 행렬을 나타내고 있다. 우선 독립변수들 간에 모든 상관계수가 0.8 미만으로 나타나 다중공선성의 가능성이 낮은 것으로 평가되었다(Hair et al., 1995).

각 변수들 간의 상관관계에서 개인역할갈등과 역할모호성은 보상체계와 담당업무를 제외하고 모두 음의 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. 이는 역할갈등이 클수록 자기효능감과 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 해석되어진다.

5. 회귀분석 결과

1) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 9>와 같다. 6개의 독립변수로 병원코디네이터의 직무만족에 대한 만족도를 측정하는 모형에 대한 통계적 유의성 검정 결과, F통계값은 21.155, 유의확률은 .000으로 모형에 포함된 독립변수들은 유의수준 .05에서 병원코디네이터의 직무만족을 유의하게 설명하고 있으며 회귀모형의 예측력은 40.3%(R²=0.403)로 비교적 설명력은 높게 나타났다. 특히 개인역할갈등(-), 경영지식(+), 직무태도(+)는 99% 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다.

<표 9> 직무만족에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	2.337	6.537		
개인역할갈등	-0.279	-4.836**	0.995	1.005
역할모호성	0.032	-0.304	0.576	1.737
응대기술	0.108	1.194	0.552	1.737
경영지식	0.227	3.203**	0.909	1.100
진료지식	0.026	0.403	0.770	1.299
직무태도	0.296	4.196**	0.909	1.100
R ² = 0.403	Adj. R ² = 0.384	F= 21.155	Sig. F= 0.000	

이러한 결과는 하위변수들에 대한 각각의 분석결과와 유사한 것으로 조직에서 병원코디네이터에게 요구하는 역할 기대가 역할수행자의 가치와 일치하지 않을 때 직무만족도는 감소하게 되며 코디네이터의 병원 경영지식과 직무태도에 대한 자기효능감이 높을수록 직무만족도는 긍정적으로 작용하게 된다.

2) 직무만족도의 각각 하위요인에 대한 분석

직무만족을 구성하고 있는 하위요인에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 모두 계수의 허용값(tolerance)과 분산팽창계수(Variance Inflation Factor : VIF)의 값은 다중공선성의 위험은 존재하지 않은 것으로 나타났다.

(1) 근무환경에 대한 만족에 영향을 미치는 요인

병원코디네이터의 직무만족을 구성하는 요인으로서 근무환경에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인으로 개인역할갈등(-)이 1% 유의수준에서 통계적으로 유의한 결과를 보였다<표 10>. 이는 조직에서 요구하는 기대가 역할수행자의 사고 및 가치와 불일치할 때 조직의 근무환경에 대해 만족하지 못하게 됨을 의미한다.

<표 10> 근무환경에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	3.159	3.493		
개인역할갈등	-0.497	-4.019**	0.660	1.515
역할모호성	0.125	0.679	0.568	1.762
응대기술	-0.023	-0.128	0.508	1.967
경영지식	0.095	0.623	0.594	1.682
진료지식	0.002	0.019	0.801	1.249
직무태도	0.219	1.649	0.783	1.277
R ² = 0.215, Adj. R ² = 0.164 F= 4.203, Sig. F= 0.001				

(2) 보상체계에 대한 만족에 영향을 미치는 요인

직무만족의 하위요인 중 보상체계에 대한 만족은 평균 2.54로 가장 낮게 나타났으며 이는 병원코디네이터의 보수에 대해 전반적으로 만족하지 못하고 있음을 의미한다<표 4>. 보상체계에 영향을 미치는 요인으로는 역할모호성(-)과 진료지식(+)이 통계적으로 유의하게 나타났다<표 11>.

조직에서 개인의 역할과 직무목표, 책임의 한계에 대해 불분명하게 느낄수록 보수에 대한 만족도가 낮으며 고객상담을 위한 전문지식에 대해 자기 확신이 높을수록 보수 및 보수규정에 대해서 긍정적으로 반응하고 있음을 의미한다.

<표 11> 보상체계에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	2.592	4.793		
개인역할갈등	-0.109	-1.020	0.795	1.258
역할모호성	-0.354	-2.324*	0.956	1.046
응대기술	0.041	0.380	0.769	1.300
경영지식	0.003	0.027	0.839	1.191
진료지식	0.274	2.541*	0.956	1.046
직무태도	0.131	1.313	0.896	1.116
R ² = 0.135 Adj. R ² = 0.117 F= 7.497 Sig. F= 0.001				

(3) 담당업무에 대한 만족에 영향을 미치는 요인

직무만족의 요인 중 담당업무에 대한 만족이 4.00으로 평균값이 가장 높게 나타났다. 이는 병원코디네이터는 자신들의 업무에 대해 흥미와 자부심을 느끼며 업무를 달성했을 때 성취감도 매우 높음을 의미한다. 담당업무에 대한 만족에 영향을 미치는 요인으로는 역할모호성(-)은 99% 수준에서 통계적으로 유의하고 경영지식과 직무태도는 95% 수준에서 유의하게 나타났다<표 12>.

<표 12> 담당업무에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	3.163	5.066		
개인역할갈등	-0.082	-0.830	0.768	1.303
역할모호성	-0.363	-3.001**	0.857	1.167
응대기술	0.082	0.692	0.737	1.864
경영지식	0.229	2.215*	0.845	1.183
진료지식	0.051	0.547	0.886	1.129
직무태도	0.253	2.443*	0.846	1.183
R ² = 0.284 Adj. R ² = 0.261 F= 12.554 Sig. F= 0.000				

즉 병원코디네이터의 핵심역량 중 경영지식과 직원들의 교육에 대한 자기 확신 정도가 높을수록, 고객지향적이고 직원들에게 모범적인 직무태도에 대한 자기 확신정도가 높을수록 업무에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 그러나 조직에서 자신의 역할, 목표, 책임의 한계에 대해 모호하게 느낄 때 업무에 대한 만족도는 통계적으로 유의하게 감소하는 것으로 분석된다.

(4) 신뢰협조에 대한 만족에 영향을 미치는 요인

조직에서 신뢰 및 다른 부서와의 협조에 대한 만족은 평균값이 3.53으로 비교적 만족하고 있는 것으로 응답하였으며 여기에 영향을 미치는 요인으로 개인역할갈등(-), 경영지식(+), 직무태도(+) 가 99% 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다<표 13>. 이는 병원코디네이

터가 경영지식과 직원들의 교육에 대한 자기 확신 정도가 높고 본인의 직무태도에 대한 효능감이 높을수록 신뢰와 협조를 받고 있다는 만족도가 높음을 의미한다. 그러나 조직의 기대가 역할 수행자의 사고 및 가치와 불일치할 때 조직의 신뢰와 협조를 받고 있다는 만족감은 감소하는 것으로 나타나고 있다.

<표 13> 신뢰협조에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	1.982	4.410		
개인역할갈등	-0.253	-3.398**	0.978	1.022
역할모호성	-0.071	-0.693	0.666	1.502
응대기술	0.113	1.053	0.601	1.664
경영지식	0.329	0.358**	0.877	1.141
진료지식	0.013	0.135	0.804	1.243
직무태도	0.334	3.648**	0.886	1.129
R ² = 0.344 Adj. R ² = 0.324 F= 16.466 Sig. F= 0.000				

(5) 평가인정에 대한 만족에 영향을 미치는 요인분석

직무만족의 요인 중 평가인정에 대한 병원코디네이터의 만족도는 평균 3.48로 비교적 공정하게 평가받고 능력을 인정받고 있다고 응답하였다. 평가인정에 대한 만족에 영향을 미치는 요인으로 개인역할갈등(-), 경영지식(+), 직무태도(+)가 99%수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다<표 14>.

<표 14> 평가인정에 대한 다중회귀분석 결과

독립변수	Beta계수	t	허용값	VIF
(상수)	2.109	4.047		
개인역할갈등	-0.336	-3.865**	0.976	1.025
역할모호성	0.031	0.294	0.674	1.484
응대기술	-0.001	0.011	0.592	1.680
경영지식	0.355	3.305**	0.875	1.143
진료지식	-0.144	-1.525	0.798	1.253
직무태도	0.340	3.202**	0.887	1.127
R ² = 0.323 Adj. R ² = 0.302 F= 12.967 Sig. F= 0.000				

이러한 결과는 신뢰협조에 대한 만족에 영향을 미치는 요인과 같은 것으로 병원코디네이터의 업무수행에 대한 사고 및 가치가 병원에서 기대하는 것과 다를 때 공정하게 평가받고

능력을 인정받지 못한다고 응답하였으며 병원코디네이터의 경영지식과 직무태도에 대한 자기효능감이 높을수록 평가인정에 대한 만족도가 높게 나타났다. 가설검정의 결과를 요약하여

<표 15> 가설검정 결과 요약

가설번호	가설내용	결과	
<1>	<1-1>	개인역할갈등은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-1-1	개인역할갈등은 근무환경에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-1-2	개인역할갈등은 신뢰협조에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-1-3	개인역할갈등은 보상체계에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-1-4	개인역할갈등은 담당업무에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-1-5	개인역할갈등은 평가인정에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	<1-2>	역할모호성은 직무만족에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2-1	역할모호성은 근무환경에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2-2	역할모호성은 신뢰협조에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2-3	역할모호성은 보상체계에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2-4	역할모호성은 담당업무에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택	
1-2-5	역할모호성은 평가인정에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각	
<2>	<2-1>	진료지식은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-1-1	진료지식은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-1-2	진료지식은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-1-3	진료지식은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	2-1-4	진료지식은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-1-5	진료지식은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	<2-2>	경영지식은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	2-2-1	경영지식은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-2-2	경영지식은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	2-2-3	경영지식은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-2-4	경영지식은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	2-2-5	경영지식은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	<2-3>	응대기술은 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-3-1	응대기술은 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-3-2	응대기술은 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-3-3	응대기술은 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-3-4	응대기술은 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	2-3-5	응대기술은 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각
<2-4>	직무태도는 직무만족에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택	
2-4-1	직무태도는 근무환경에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각	
2-4-2	직무태도는 신뢰협조에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	기각	
2-4-3	직무태도는 보상체계에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택	
2-4-4	직무태도는 담당업무에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택	
2-4-5	직무태도는 평가인정에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택	

정리하면 <표 15>과 같다.

VI. 결론 및 제언

의료기관들의 경쟁력 강화를 위한 고객 중심의 경영활동 중의 하나로 병원코디네이터를 채용하고 있으며, 그 필요성이 증대됨에 따라 병원코디네이터의 수요가 빠르게 증가되고 있다. 이 연구는 의료기관에 근무하는 병원코디네이터가 인지하는 역할갈등과 자기효능감이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다.

연구모형 검증을 위하여 병원코디네이터 154명을 대상으로 구조화된 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 모든 설문 항목은 5점 척도로 구성되어 있으며 설문문항의 신뢰도와 타당도를 검정하기 위하여 Cronbach α 계수와 요인분석을 실시하였으며, 독립변수와 종속변수 간의 관련성을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

1. 구성요인

병원코디네이터가 인지하는 역할갈등, 자기효능감, 직무만족의 구성요인을 파악하기 위해 요인분석을 실시한 결과 역할갈등은 개인역할갈등, 역할모호성 등 2개의 요인으로 분류되었으며, 요인별 기술통계량은 개인역할갈등(평균=3.26), 역할모호성(평균=2.38)으로 나타났다. 자기효능감은 진료지식, 경영지식, 응대기술, 직무태도 등 4개의 요인으로 분류되었으며, 요인별 기술통계량은 직무태도(평균=3.83), 응대기술(평균=3.54), 경영지식(평균=3.30), 진료지식(평균=3.02)의 순서로 나타났다. 직무만족은 근무환경, 보상체계, 담당업무, 신뢰협조, 평가인정 등 5개의 요인으로 분류되었으며, 요인별 기술통계량은 담당업무(평균=4.00), 신뢰협조(평균=3.53), 평가인정(평균=3.48), 근무환경(평균=2.91), 보상체계(평균=2.54)의 순서로 나타났다.

2. 역할갈등과 자기효능감이 직무만족에 미치는 요인

다중회귀분석을 이용하여 직무만족에 대한 역할갈등과 자기효능감의 영향력을 분석한 결과, 하위변수들을 통합하여 분석한 경우 직무만족에 대한 설명력은 40.3%로 비교적 높게 나타났다. 직무만족의 하위변수를 구분하여 영향력을 살펴본 결과 근무환경 21.5%, 보상체계 13.5%, 담당업무 28.4%, 신뢰협조 34.4%, 평가인정 32.3%로 나타났다. 이 결과에 의하면 역할갈등과 자기효능감 요인들은 신뢰협조에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한 역할갈등과 직무만족 간에는 서로 부정적인 상관관계를 보였으며, 자기효능감과 직무만족 간에는 긍정적인 상관관계가 있음을 보여주고 있어, 기존 연구결과(김성국, 1995;

Latham, Locke, 1991; Jex, Bliese, 1999)와 일치하였다. 모형에 대한 통계적 유의성 검증결과 F통계값은 21.155, 유의확률은 .000으로 모형에 포함된 독립변수들은 유의수준 .05에서 직무만족을 유의하게 설명하고 있다.

3. 역할갈등과 직무만족 간의 관계

병원코디네이터의 역할갈등은 평균 2.82점으로 보통(3.0)보다 낮은 수준이며, 개인역할갈등(평균=3.26), 역할모호성(평균=2.38) 순으로 나타났다.

상관관계분석 결과 개인역할갈등은 직무만족의 담당업무 요인을 제외하고 다른 네 가지 요인들과 모두 부정적인 상관관계가 존재하였으며, 역할모호성은 근무환경 요인을 제외한 다른 네 가지 요인들과 모두 부정적인 상관관계가 있음을 확인하였다. 기존 연구(김성국, 1995)에 의하면 일반적으로 개인역할갈등이 직무만족의 담당업무 요인과 상관관계를 가지는 것으로 나타났으나, 본 연구에서는 개인역할갈등과 담당업무 사이에 상관관계가 크지 않으며 근무환경, 임금, 동료관계, 평가인정 등에서 역할갈등을 더 많이 인지하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아직까지 병원코디네이터가 기존 병원행정 조직 구성원들과는 다른 근무환경에 있음을 인식하고 있다고 볼 수 있을 것이다.

다중회귀분석 결과 역할갈등 하위요인 중에서 개인역할갈등은 직무만족에 유의한 영향을 끼치고 있으나, 역할모호성 요인은 직무만족에 영향을 끼치지 않은 것으로 나타났다($p < 0.01$). 기존의 선행연구(Rizzo, 1970; MacKenzie, Podsakoff, Ahearne, 1998; 이채원, 1995)에서는 역할모호성이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 그러나 이에 반해 본 연구에서는 병원코디네이터들이 인지하는 역할모호성이 직무만족에 부정적인 영향 요인임을 설명할 수 없었다. 이는 병원코디네이터의 70% 이상이 병원코디네이터 교육과정을 이수하였고, 또한 병원코디네이터의 80% 이상과 의사의 82% 이상이 병원코디네이터가 직업적 전문성이 있다고 응답한 선행 연구결과(김정아, 2004)에 따라 병원코디네이터들은 자신들의 고유 영역을 확보하고 있다는 인식을 충분히 하고 있어 역할모호성이 낮은 반면, 현재 병원 조직에서 요구되는 역할 성격과 직무환경이 분명하게 정의되어 있지 않아 발생하는 개인역할갈등이 상대적으로 크게 느끼고 있다고 사료된다.

역할갈등 하위요인과 직무만족 하위요인 간의 다중회귀분석 결과, 개인역할갈등은 직무만족의 근무환경, 신뢰협조, 평가인정 요인과 부정적인 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며, 역할모호성은 직무만족의 보상체계, 담당업무 요인에 유의미한 부정적인 상관관계를 갖고 있는 것으로 조사되었다.

4. 자기효능감과 직무만족 간의 관계

본 연구에서의 자기효능감은 병원코디네이터가 학습을 통해 축적한 역량이라고 정의하여, 병원코디네이터의 핵심역량에 관한 연구(김정아, 2004)에서 제시한 지식, 기술, 태도의 내용을 바탕으로 설문 문항을 재구성하여 요인분석 한 결과 진료지식, 경영지식, 응대기술, 직무태도의 요인으로 분류되었다.

병원코디네이터의 자기효능감은 평균 3.42점으로 보통보다 약간 높은 수준으로 나타났으며, 직무태도(평균=3.83), 응대기술(평균=3.54), 경영지식(평균=3.30), 진료지식(평균=3.02) 순으로 나타났다.

다중회귀분석 결과 자기효능감 하위요인 중에서 직무태도와 경영지식은 직무만족에 유의한 영향을 끼치고 있으나, 응대기술과 진료지식은 직무만족에 영향을 끼치지 않은 것으로 나타났다($p < 0.01$). 병원코디네이터의 주요 업무와 핵심역량을 분석한 기존 연구(박수아, 2005)에 따르면 병원코디네이터의 주요 업무는 리셉션, 핵심역량은 서비스 응대 매너로 조사되어, 이 결과에 따르면 서비스 응대 기술과 직무만족 간에는 영향이 있는 것으로 판단되어야 하나, 본 연구 결과는 서비스 응대 기술이 직무만족의 어느 요인에도 영향을 끼치지 않은 반면에, 경영지식 요인은 직무만족에 영향을 끼치는 것으로 조사되었다. 이러한 이유는 병원들이 경쟁력을 갖추기 위하여 BPR, CRM, 6-Sigma 등 다양한 병원 경영 기법(이용균, 2003)을 도입하여 운영함에 따라 병원 코디네이터 역할도 과거 고객 접점(MOT)에서의 고객 서비스 역할보다는 병원 조직 내에서 병원 경영성과를 높이기 위해 조직 내 구성요소들을 조율하는 중간역할이라는 코디네이터의 직무 특성을 반영하기 때문이라고 생각할 수 있으며, 또한 개인적으로도 전문분야로의 자기개발을 통한 전문성 인정이 직무만족을 높이고 있는 요인이라고 할 수 있다. 따라서 병원코디네이터의 직무만족을 위해서는 다양한 병원경영 기법 및 직무태도와 관련된 직무연수 및 교육이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

자기효능감 하위요인과 직무만족 하위요인 간의 회귀분석 결과, 직무태도는 직무만족의 보상체계, 담당업무, 평가인정에 유의한 관계가 있고 경영지식은 신뢰협조, 담당업무, 평가인정에 유의한 관계가 있으며 진료지식은 보상체계와 관련이 있지만 응대기술은 직무만족의 어느 요인과의도 유의미한 관계가 없는 것으로 조사되었다.

5. 연구결과의 시사점 및 한계점

본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점을 제시해 준다.

첫째, 병원코디네이터 직무만족에 개인역할갈등 요인이 유의한 영향을 미치고 있으며, 역할모호성은 직무만족에 영향을 미치지 않았다. 둘째, 병원코디네이터들은 담당업무 이외의 근무환경, 임금, 동료관계, 평가인정 등에서 역할갈등을 더 많이 인지하고 있었다. 셋째, 자기효능감이 높은 병원코디네이터 일수록 직무만족도가 높아짐을 알 수 있었다. 자기효능감 요인 중에서 응대기술은 직무만족에 영향을 미치지 않고, 경영지식이 직무만족에 영향을 주고 있다.

따라서 병원코디네이터 도입을 통하여 병원의 경쟁력을 강화하기 위해서는 먼저 코디네이터의 역할에 대한 명확한 인식과 함께 그러한 역할을 수행할 수 있는 병원 조직 내의 제도의 정착과 직무환경을 형성하는 것이 무엇보다도 선행되어야 할 것이며, 또한 고객 응대 서비스 기술 보다는 다양한 병원 경영 기법과 관련된 직무연수 및 교육이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계는 아직까지 병원코디네이터 직무만족과 관련된 선행연구들이 잘 이루어져 있지 않아서 일반화된 연구모형을 채택하였다는 점이다. 또한 병원코디네이터의 자기효능감을 세분화하여 측정하였으나 측정항목과 연구결과의 일반화를 위해서는 향후 추가적인 연구가 수반되어야 할 것이다. 이러한 한계점을 지니고 있지만 본 연구는 최근 신직종으로 부상하고 있는 병원코디네이터의 직무만족에 영향을 미치고 있는 요인을 분석함으로써 병원코디네이터에 대한 이해를 높이고 향후 병원코디네이터가 병원 경쟁력 강화에 기여할 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 김성국, 박성연(1995), 역할갈등 및 역할모호성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 산업관계연구, 5(0)
- 김영돈(1993), 교육공무원의 역할갈등과 직무만족의 관계에 관한 연구, 충북대학교 대학원 석사학위논문
- 김위근(2000), 인적자원개발 전문가의 역할갈등 및 스트레스가 직무성공에 미치는 영향에 관한 연구, 인하대학교 대학원 석사학위논문
- 김정아, 임혜경(2003), 이론과 실무 병원 서비스 코디네이터 길라잡이, 서울, 새로운사람들
- 김정아(2004), 병원코디네이터의 직무역할과 핵심역량이 조직성공에 미치는 영향, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문

- 남경동, 김광점(2003), 병원 조직구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향, 보건행정학회지, 13(4)66-83
- 남정결(2003), 교육행정 및 교육경영, 제2판, 경기도, 교육과학사
- 박수아(2005), 병원코디네이터의 역할과 필요도 인식에 관한 조사, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문
- 박재산(2004), 병원행정인력이 인지하는 조직·직무특성·임과워먼트, 직무만족 및 조직몰입간의 관련성, 보건행정학회지, 14(1)65-89
- 박윤희(2003), 대학부설 평생교육원 프로그램 개발 담당자의 직무수행과 관련 변인, 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 손인아, 조복희, 박충선(2008), 의료서비스코디네이션, 메디컬코리아
- 유승흠(1993), 양질의 의료관리, 서울, 수문사
- 이경우(2003), 의료서비스의 인식차이와 만족이 재방문에 미치는 영향에 관한 연구, 병원경영학회지, 8(3)143-160
- 이선희, 최귀선, 강명근, 조우현(2000), 기대수준 측정방법에 따른 고객만족도 측정에 관한 연구: SERVQUAL 척도를 중심으로, 보건행정학회지, 10(3)155-168
- 이성의(1992), 수간호사의 리더쉽 유형과 간호사의 직무 만족도에 관한 연구, 이화여자대학교 교육대학원 석사논문
- 이용균(2003), 사례중심의 병원경영기법과 전략, 서울, 이노맥스
- 이은상(1982), 유치원 교사의 직무만족도에 관한 연구, 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 이채원(1995), 의료사회사업가의 역할갈등 및 역할모호성과 직무만족에 관한 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 조경수, 이해중, 정설희(1999), 병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과 -7개 국립대학교 병원직원을 중심으로-, 병원경영학회지, 4(1)190-207
- 조현주(1999), 의료서비스의 품질 및 고객만족관련 변수들의 관계에 관한 실증적 연구, 병원경영학회지, 4(1)171-189
- 채병영(2005), 고등학교 교사의 개인배경, 역할갈등, 학교조직풍토, 자아효능감과 직무만족의 관계, 서울대학교 대학원 박사학위논문
- 최귀선(2000), 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석, 연세대학교 대학원 박사학위논문

김 미 외 : 병원코디네이터의 역할갈등 및 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

한기숙(1995), 자기효율감과 문제해결수행에 미치는 영향에 관한 연구, 국민대학교 대학원 석사학위 논문

한태영(1995), 조직원의 경력계획에 대한 멘토 관계와 자기효능감의 영향에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문

Alderfer, C. P.(1972), *Existence, Relatedness and Growth*, New York, Free Press

Bandura, A.(1977), Self efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological review*, 84(2)191-215

Barling, J., & Beattle R. (1983), Self-efficacy beliefs and sales performance, *Journal of Organizational Behavior Management*, 5(0)41-51

Biddle, B. J.(1966), *Role theory : Concepts and Research*, New York, Wiley

Churchill, C. A.(1979), "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs," *Journal of Marketing Research*, 16 68-69.

Davis, K. (1972), *Human Relations at Work*, New York, McGraw-Hill Book Co.

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984), *A psychological theory of work adjustment*, Minneapolis, University of Minnesota Press.

Gist, M.(1987), Self-efficacy : implications for organizational behavior and human resources management, *Academy of Management Review*, 12(3)472-485

Goods, W. J. (1970), A Theory of Role Strain, *American Sociological Review*, 25(2). 420-457.

Green, S. B. (1991), How many subjects does it take to do a regression analysis, *Multivariate Behavioral Research*, 26(3)499-510.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tathan, R. L. and Black, W. C.(1995), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 4th ed, New York, Prentice Hall

Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B.(1959), *The motivation to work*, 2nd ed., New York, John Wiley and Sons

Herzberg, F. (1966), *Work and the nature of man*, The World Publishing Company.

Jackson, S. E.(1983), Participation in Decision Making, *Journal of Applied Psychology*, 68(0)3-19

Jex, S. M. and Bliese, P. D.(1999), Efficacy beliefs as a moderator of the impact

- of work-related stressors: a multi level study, *Journal of Applied Psychology*, 84(3)349-361
- Johnson, T. M. and S. E. Stinson(1975), Role Ambiguity, Role Conflict and Satisfaction: Moderating Effects of Individual Differences, *Journal of Applied Psychology*, 60(3)329-333.
- Kahn, K. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Sneek, T. D., and Rossenthal, R. A.(1964), *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*, New York, Wiley
- Katz, D., & Kahn, R. L.(1978), *The Social Psychology of Organizations*, In : *Stress and Work : A managerial Perspective*, Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T., Forceman and Company, 2nd ed., New York, Scott
- KRIVET(2004), *병원코디네이터 직무분석*, 한국능력개발원
- Latham, G. P. and Locke, E. A.(1990), Self-regulation through goal setting, *Organizational behavior and human decision processes*, 5(0)240-246
- LG경제연구소(2005), *의료서비스산업의 환경변화와 향후 전망*
- Locke, E. A. and Latham, G. P.(1990), Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel, *Psychological Science*, 1(2)240-246
- Mackensie, S. B., P. M. Podsaloff and M. Ahearne(1998), Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance, *Journal of Marketing*, 62(july)87-98
- Maslow, A. H. (1954), *Motivation and Personality*, New York, Harper & Brother, 388-389
- Phillips, L. W., & Gully, S. M. (1997), Role of goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in self-efficacy and goal-setting process. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 729-802.
- Poter, L. W., & Lawler III, E. E. (1968), *Managerial Attitudes and Performance* Homewood, Illinois, Richard D. Irwin, 164-166.
- Rizzo, J. R., House, R. J. and Lirtzman, S. I.(1970), Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative science quarterly*, 15(0)150-163
- Rogers, D. L. and J. Molnar(1976), *Organizational Antecedents of Conflict and*

김 미 외 : 병원코디네이터의 역할갈등 및 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

Ambiguity in Top Level Administrators, Administrative Science Quarterly,
21(0)598-610

Schuler, R. S., Amarjit, S. S.(1984), Handbook of Organizational Stress Coping
Strategies, Ballinger Publishing Co.

Spector, P. E.(1997), Job satisfaction thousand oaks, CA, Sage publications

Turner, J. H. (1978), The Structure of Sociological Theory, Homewood, NJ, The
Dorsey Press

Vroom, V. H. (1964), Work and motivation, New York, John Wiley and Sons.