

요양병원 직원들의 직무만족도, 서비스 질에 대한 구조모형

심규범
경남정보대학교 의무행정과

Structure Model for Job Satisfaction and Service Quality of Staff of Geriatric Hospital

Gyu-Beom Shim

Dept. of Health Service Administration, Kyungnam College of Information & Technology

요 약 이 연구는 노인요양병원 직원들의 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향을 파악하여 직원들의 직무만족도를 높이고 서비스 질을 향상 할 수 있는 방법을 모색하고자 시행하였다. 이를 위하여 부산광역시 지역 10개 요양병원 종사자 300명을 대상으로 2013년 4월 2일부터 5월 22일까지 설문조사를 실시하였으며, 총 276부를 최종 연구에 활용하였다. 조사결과로는 첫째, 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도가 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 둘째, 업무만족과 동료만족은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 보수만족은 영향이 없었다. 셋째, 직무만족은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 직원들의 직무만족도가 높아야 환자들에 대한 서비스 질이 높아지고, 또한 직무만족도를 높이기 위해서는 업무량의 감소, 적절한 보상체계, 동료 간의 화합을 다질 수 있는 기회를 제공함으로써 서비스의 질을 높일 수 있다고 할 수 있다.

주제어 : 요양병원, 직무만족도, 업무만족도, 서비스 질, 구조모형

Abstract This study has been implemented to explore the method to improve job satisfaction and service quality of its staff by figuring out the effect of job satisfaction of geriatric hospital staff on service quality. For this reason, we conducted a questionnaire survey on April 2 to May 22, 2013 to target 300 people ten geriatric hospital workers in Busan Metropolitan City area, was utilized to study the final total of 276 parts. Firstly, It was found that work satisfaction, wage satisfaction and colleague satisfaction have an effect on job satisfaction, and Secondly, satisfaction and fellow satisfaction of business, were analyzed to affect, but had no effect conservative satisfaction Thirdly, for the effect of job satisfaction on the service quality, it was found that job satisfaction has an effect on service quality. Therefore, it can be concluded that service quality for patients can be improved only if job satisfaction of staff is improved, and by reducing stress caused by overwork of staff and boosting their morale through reasonable wage and compensation.

Key Words : Geriatric hospital, Job satisfaction, Work satisfaction, Service quality, Structure Model

Received 3 January 2014, Revised 5 February 2014
Accepted 20 April 2014
Corresponding Author: Gyu-Beom Shim (Dept. of Health Service Administration, Kyungnam College of Information & Technology)
Email: asinayo35@naver.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

1.1 연구의 필요성

21세기로 접어들면서 한국사회는 많은 변화를 겪고 있다. 산업화로 인한 생활수준의 향상, 보건의료기술의 발달, 평균수명의 연장, 여성의 사회적 진출과 가족구조의 변화 등이 그것이다.

그 중 노인인구의 증가에 따른 고령화는 필연적으로 노인성 질환의 증가와 노인의료비 증가를 초래하고 있다. 이러한 노인의 의료서비스에 대한 수요 증가는 노인환자에게 전문적인 치료와 요양서비스를 제공할 수 있는 전문 인력과 시설을 갖춘 노인요양병원에 대한 수요 증가로 이어지고 있다[1].

노인요양병원이 증가하게 된 이유는 인구의 고령화와 노인성 질환 증가로 인해 기하급수적으로 늘게 된 것이다. 노인요양병원의 급속한 양적인 증가는 다른 한편으로는 노인환자 유치와 가격경쟁이 심해져 부실한 운영과 질 낮은 의료 서비스를 제공하는 요양병원이 등장하는 문제점이 나타나고 있다[2].

노인요양병원은 서비스의 대상자가 노인이기에 우선적으로 고객만족을 병원경영에 최종목적으로 두고 고객 입장에 서서 고객만족 향상을 위해 지속적인 의료 서비스를 제공해야 한다는 과제를 안고 있다[3].

이제 의료서비스 산업은 고부가가치와 고용을 창출하는 산업으로 인식되고 있으며, 각 의료기관은 시장선점을 위해 치열한 경쟁을 하고 있다[4]. 이러한 현실에서 노인의료전문시설도 수요자들이 만족할 수 있는 양질의 서비스를 제공하기 위한 경영전략의 마련과 실천이 어느 때보다 필요한 시점이라고 할 수 있다[5].

특히 병원이라는 조직은 여러 측면에서 다양하고 급격하게 변화하고 있으며 세분화된 직업적 역할 또한 고도의 전문성이 요구되고 전문직으로서의 병원종사자들에 대한 사회적 요구도 크다고 하겠다[6]. 특히 병원에서의 의료서비스를 제공하는 생산조직은 모두가 노동집약적이므로 인력이 가장 중요하다고 할 수 있다.

이렇듯 병원 종사자들의 직무만족도는 삶의 한 부분으로서 사기를 진작시키고 보다 나은 양질의 의료서비스를 제공할 뿐 아니라, 병원의 개방적 의사전달 촉진과 직원간의 갈등해소, 상대방을 수용하는 분위기 조성, 적절한 동기 부여 및 협력체계 확립 등으로 병원의 효율성을

증진시키고 목표를 조기에 달성시킬 수 있도록 하는 원동력이 된다[7].

이처럼 노인요양병원에서 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 종사자들의 업무 효율성은 물론 직무만족도를 높여야만 적극적으로 노인환자들에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있을 것이다[3]. 따라서 본 연구는 노인요양병원 종사자들의 직무만족도를 살펴보고 서비스 질과 관련된 요인을 연구 분석하여 요양병원의 특성화와 서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고 자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구대상 및 자료수집

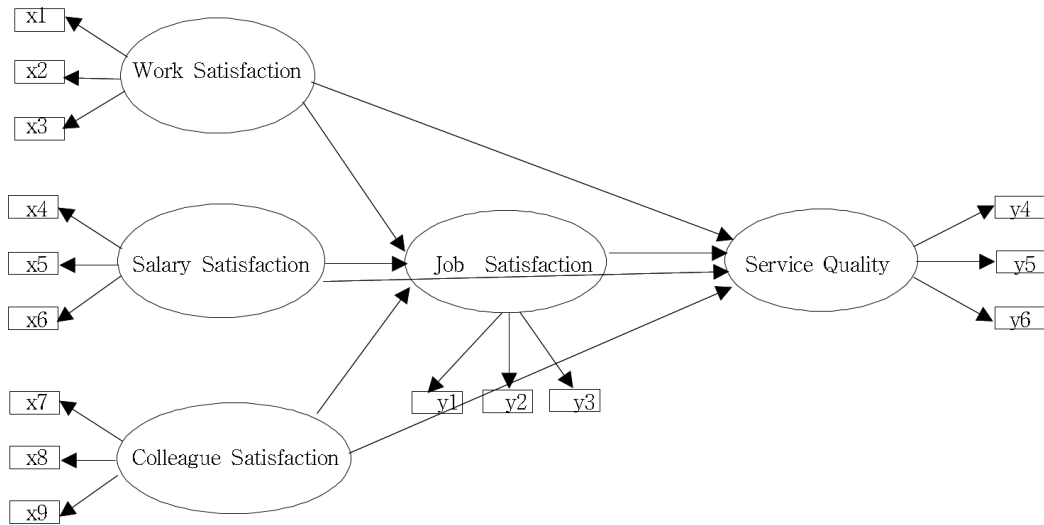
본 연구는 2013년 4월 2일부터 5월 22일 까지 조사되었으며, 조사대상은 부산광역시에 소재한 10개 요양병원 종사자 총 300명을 대상으로 조사하였다. 설문지 조사는 연구자와 훈련된 대학생 10명이 각 조사지역에 현장 출장하여 병원 관계자의 협조 하에 준비된 설문지를 배부하여 조사에 대한 내용을 설명하여 자기기입식으로 응답케 한 후 직접 수거하였다.

2.2 측정도구

조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 교육수준, 월수입 등 6분항이며, 업무만족은 조직구성원이 과업수행에 느끼는 흥미의 정도나 구성원에게 학습이나 책임이 제공되는 정도로 정의하였고, 보수만족도는 실질 임금액, 임금의 지각된 공정성, 임금의 만족도로 정의하였다.

동료만족도는 동료의 우호적 지원적 태도, 기술적인 능력의 정도이며, 직무만족도는 구성원이 자기가 맡은 직무에 만족도로 정의하였고, 서비스 질은 병원 직원들의 심리적인 기대욕구를 충족시키기 위해 제공하는 서비스의 총합으로 보았다.

따라서 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도, 직무만족도에, 서비스 질에 대해서 본 연구에서는 선행연구 김금주[8], 장성석[9], 박인식[10]을 바탕으로 의료기관 상황에 맞게 재구성하여 각각 Licker 5점 척도(5점 매우 그렇다. 1점 전혀 아니다)를 이용하였다.



[Fig. 1] Job satisfaction and service quality model and hypotheses

2.3 연구모형 및 가설설정

본 연구는 선행연구의 결과를 토대로 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도가 직무만족도에 미치는 영향과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향을 규명하고자 연구 모형 [Fig. 1] 을 설정하였고, 이 연구모형을 구성하고 있는 변수들 간의 관련성을 파악하기 위한 가설들을 다음과 같이 설정하였다.

- H1 업무만족도가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2 보수만족도가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H3 동료만족도가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
- H4 업무만족도가 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5 보수만족도가 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H6 동료만족도가 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H7 직무만족도가 서비스 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 분석 방법

본 연구에서는 설문지를 통해 수집된 자료를 SPSS Windows 10.0K와 구조방정식(Structural Equation Model)프로그램 AMOS 4.0을 이용하여 분석하였으며, 통계기법으로는 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석을 하였고, 가설을 검증하기 위해 구조방정식을 이용하여 요인들 간의 상호관련성을 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

조사대상자 276명을 대상으로 조사한 결과는 <Table 1>과 같은데, 성별로는 여자가 74.6%, 남자가 25.4%로 여자가 많았고, 연령별로는 30대와 40대가 31.5%이고 50대가 18.8%, 20대가 18.1%의 순이었다. 결혼여부에서는 기혼이 68.5%, 미혼이 31.5%이었고, 교육수준별에서는 전문대졸이 58.0%, 대졸이상 24.3%, 고졸이 17.8%이었다.

이직경험에서는 있다가 75.4%, 없다가 24.6%이었고, 월수입에서는 100-149만원이 36.6%, 150-199만원이 40.6%, 200-249만원이 14.1%, 250만원 이상이 8.7%로 조사되었다.

<Table 1> Subject's General Characteristics

Variable	Frequency 276	% 100.0
Gender		
Male	70	25.4
Female	206	74.6
Age		
20~29	50	18.2
30~39	87	31.5
40~49	87	31.5
50≤	52	18.8
Marital status		
Married	189	68.5
Single	87	31.5
Education		
High school	49	17.7
College	160	58.0
University more	67	24.3
Change of Occupation		
Yes	208	75.4
No	68	24.6
Monthly Income (10,000 Won)		
100-149	101	36.6
150-199	112	40.6
200-249	39	14.1
250≤	24	8.7

3.2 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

차원 감소를 위해서 탐색적 요인분석을 수행한 결과는 <Table 2>와 같다. 중속변인을 포함한 5개의 요인이 탐색되었으며, 요인회전방법으로는 베리맥스(VARIMAX)방식을 사용하였으며, 공통성(Communality)이 ±0.4이하가 되

는 변수는 제외하였다.

요인분석을 통하여 최종적으로 선정된, 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도, 직무만족도, 서비스 질을 확인적 요인분석을 실시하여 업무만족도(3문항), 보수만족도(3문항), 동료만족도(3문항), 직무만족도(3문항), 서비스 질(3문항)로 분석되었고, 이 요인을 가지고 신뢰도 분석 결과는 최저 0.876에서 최고 0.921까지로 신뢰도에는 문제가 없었다.

3.3 측정모형분석

본 연구에서는 잠재변수와 측정변수에 대한 신뢰도와 타당도 검증을 위해서 신뢰도 검증과 CFA(confirmatory factor analysis)를 실시하였고, 모형추정을 위해 최대우도법을 이용한 결과는 <Table 3>과 같다.

적합도를 살펴보면 $\chi^2 = 32.928(df=24)$, $p=0.106$, $\chi^2/자유도(Q값)=1.372$ GFI=0.977, AGFI = 0.948, CFI : 0.994 RMR : 0.015 NFI=0.979, RMSEA=0.037 NFI : 0.979 IFI : 0.994로 나타났다.

모형을 채택하기 위한 일반적인 적합도 지수의 기준은 GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI는 0.9이상, RMR은 0.05이하, RMSEA는 0.1이하로 보고 있는데 본 연구에서는 모두 충족하는 것으로 나타났다.

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis

Variable			Factors1	Factors2	Factors3	Factors4	Factors5	
Factors	Contents							
Work Satisfaction	WS1		0.723					
	WS2		0.702					
	WS3		0.705					
Exogenous Variable	Salary Satisfaction	SS1		0.707				
		SS2		0.697				
		SS3		0.730				
Colleague Satisfaction	CS1				0.720			
		CS2				0.722		
		CS3				0.733		
Endogenous Variable	Job Satisfaction	JS1				0.901		
		JS2				0.912		
		JS3				0.857		
Service Quality	SQ1						0.725	
		SQ2						0.687
		SQ3						0.639
proportion(%)			46.186	7.085	4.635	3.297	3.186	
cumulative(%)			46.186	53.270	57.905	61.202	64.388	
Cronbach α			0.921	0.900	0.889	0.876	0.890	

<Table 3> Confirmatory factor analysis

Factors	Contents	Factor loadings	SE	t-value	p-value	CR	AVE	Cronbach α
Work Satisfaction	WS1	0.771	-	-	-	0.851	0.656	0.900
	WS2	0.775	0.072	14.104	0.000			
	WS3	0.757	0.061	13.700	0.000			
Salary Satisfaction	SS1	0.805	-	-	-	0.857	0.667	0.889
	SS2	0.748	0.072	14.063	0.000			
	SS3	0.776	0.069	14.769	0.000			
Colleague Satisfaction	CS1	0.835	-	-	-	0.899	0.729	0.876
	CS2	0.793	0.057	15.865	0.000			
	CS3	0.799	0.062	16.071	0.000			
Job Satisfaction	JS1	0.855	-	-	-	0.952	0.869	0.890
	JS2	0.831	0.053	15.665	0.000			
	JS3	0.784	0.049	14.601	0.000			
Service Quality	SQ1	0.855	-	-	-	0.899	0.806	0.921
	SQ2	0.831	0.064	19.456	0.000			
	SQ3	0.784	0.063	20.306	0.000			
Fitness of proposal Model		$\chi^2 = 32.928(df=24)$, $p=0.106$, χ^2/Q -value=1.372, GFI=0.977, AGFI = 0.948, CFI : 0.994, RMR : 0.015, NFI=0.979, RMSEA=0.037, NFI : 0.979, IFI : 0.994						

3.4 측정모델의 타당성 검정결과

측정모델을 분석한 후, 해당 모델의 타당성을 평가한 결과는 <Table 4>와 같다.

측정모델의 타당성은 집중타당성과 판별타당성으로 구분하여 실시하였는데 집중타당성을 평가하기 위하여 개념 신뢰도 값을 이용하였고, 판별타당성을 평가하기 위해서는 평균분산(AVE)을 이용하였다. 그 결과 모든 변수에서 0.7이상의 값을 보여 집중타당성을 확보하였다. 따라서 모든 변수에서 집중타당성을 확보하였다고 할 수 있다. 판별타당성을 검정하기 위하여 Fornell과 Larcker[11]가 제시한 방법을 이용한 결과 모든 변수들 간의 상관계수의 제곱 값이 AVE값을 초과하지 않는 것으

로 나타났다.

즉 잠재 변수간 상관계수 중에서 가장 큰 것이 병원만족도와 업무만족도 간의 상관계수인 0.797이며, 결정계수는 이의 제곱인 0.635이다. 각 잠재변수 간의 AVE가 각 잠재변수의 결정계수보다 크다면 판별타당도를 확보하였다고 판할 수 있는데, 모든 잠재변수의 AVE 값이 결정계수인 0.635보다 크므로 판별타당도를 확보하였다고 평가할 수 있다.

3.5 구조모형 분석 결과

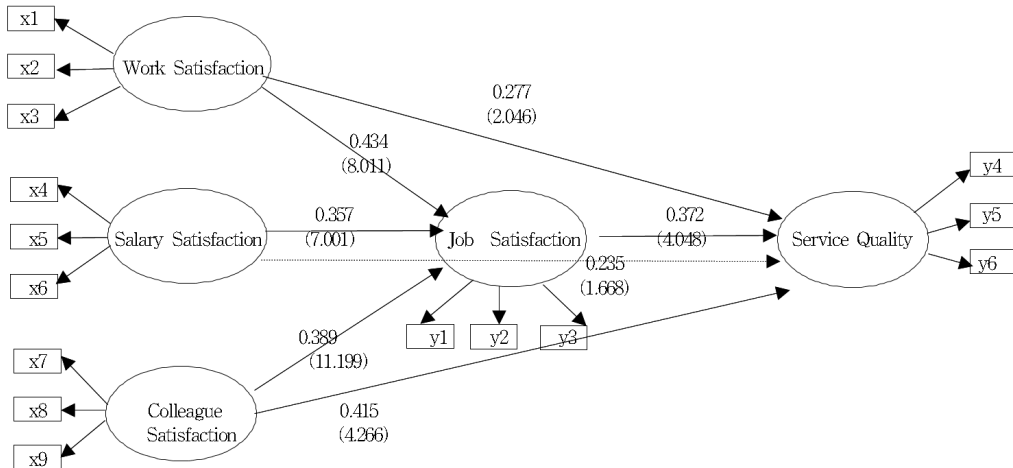
제안모델에 대한 구조방정식 분석 결과는 <Table 5>와 같다. 업무만족도와 직무만족도의 관계에 대한 H1 검

<Table 4> Evaluation of the feasibility of the measurement model

Factors	The correlation between constructs				
	1	2	3	4	5
Work Satisfaction	1.00				
Salary Satisfaction	.725 (.048)	1.00			
Colleague Satisfaction	.690 (.046)	.696 (.044)	1.00		
Job Satisfaction	.797 (.040)	.786 (.038)	.737 (.038)	1.00	
Service Quality	.574 (.043)	.661 (.043)	.735 (.045)	.716 (.033)	1.00
Construct reliability (CR)	.851	.857	.889	.952	.899
AVE	.656	.667	.729	.869	.806

(Table 5) Structural model analysis

hypothesis(Path)	Path coefficients	t-value	p-value	R ²
Work Satisfaction → Job Satisfaction(H1)	0.434	8.011	0.000	0.727
Salary Satisfaction → Job Satisfaction(H2)	0.357	7.001	0.000	
Colleague Satisfaction → Job Satisfaction(H3)	0.389	11.199	0.000	
Work Satisfaction → Service Quality(H4)	0.277	2.046	0.041	
Salary Satisfaction → Service Quality(H5)	0.235	1.668	0.095	
Colleague Satisfaction → Service Quality(H6)	0.415	4.266	0.000	
Job Satisfaction → Service Quality(H7)	0.372	4.048	0.000	
Fitness of proposal Model	$\chi^2 = 32.928(df=24)$, $p=0.106$, χ^2/Q -value=1.372, GFI=0.977, AGFI = 0.948, CFI : 0.994, RMR : 0.015, NFI=0.979, RMSEA=0.037, NFI : 0.979, IFI : 0.994			



[Fig. 2] structure of the service quality and job satisfaction model

정결과, H1의 계수 값이 0.434, t값(C.R.)= 8.011로 95%의 신뢰 수준에서 유의하였다. 즉 업무만족은 직무만족을 증가시켜주는 선행변수로 밝혀졌다. 보수만족도와 직무만족도의 관계에 관한 가설 H2의 검정결과, H2의 계수 값은 0.357 t값(C.R.)=7.001로 H2는 채택되었고, 이는 보수만족이 높을수록 직무만족이 높다는 것을 알 수 있다.

동료만족도와 직무만족도의 관계 H3에서는 H3의 계수 값이 0.389, t값(C.R.)=11.199로 95%의 신뢰수준에서 유의하였고, 동료만족도가 높을수록 직무만족을 증가시켜주는 요인으로 분석되었다.

업무만족과 서비스질의 관계에 대한 가설 H4에서는 H4의 계수 값이 0.277, t값(C.R.)=2.046으로 가설이 채택되었고, 업무만족이 높아야 서비스 질이 높아진다는 가설이 확인되었다. 보수만족과 서비스질의 관계에 대한 H5에서는 계수 값이 0.235이고 t값(C.R.)=1.668이었으나, 보수만족이 서비스 질을 향상시키는 선행변수가 아닌 것

으로 기각되었다.

동료만족과 서비스 질에 대한 H6에서 계수 값이 0.415, t값(C.R.)=4.266으로 95%로의 신뢰수준에서 유의하였고, 동료만족이 높아야 서비스 질에 높아진다는 가설이 채택되었다. 직무만족도와 서비스 질과의 관계에 관한 H7의 검정결과 계수 값이 0.372, t값(C.R.)=4.048로 95%의 신뢰수준에서 유의한 수준으로 직무만족도는 서비스 질을 높이는 것으로 밝혀졌다.

4. 고찰

이 연구는 요양병원 직원들의 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도가 직무만족도와 서비스 질에 미치는 영향과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 인과적 관계를 파악하여, 요양병원의 효율적 경영정책에 도움을 주고자

하는데 연구의 목적이 있다.

연구결과를 살펴보면 제안모델에 대한 구조방정식 모델의 추정치 결과 전반적으로 수용 가능한 자료 적합도를 보여 주었다. 업무만족도와 직무만족도·서비스질의 관계에서 계수 값이 0.434, 0.277, 유의한 수준이었다. 보수만족도와 직무만족도·서비스 질과의 관계에서는 계수 값은 0.357, 0.235로 보수만족과 직무만족간의 인과적 관계는 있었으나 보수만족도와 서비스 질과의 관련성은 없는 것으로 분석되었다.

동료만족도와 직무만족도·서비스 질과의 관계에서는 계수 값이 0.389, 0.415로 통계적으로 유의한 수준이었다. 직무만족도와 서비스 질과의 관계에서는 계수 값이 0.372로 95%의 신뢰수준에서 유의한 수준으로 직무만족도는 서비스 질을 높이는 것으로 밝혀졌다.

연구모형의 결과를 바탕으로 요양병원 직원들의 직무만족도 및 서비스 질 향상을 할 수 있는 방안을 고찰해보면 다음과 같다.

본 연구의 최종 결론인 직무만족도가 서비스 질에 영향을 미치는 중요성을 보면 서영준[12]은 종합병원 의사들의 직장애착도에 영향을 미치는 변수를 경로분석으로 조사한 결과 직무만족도가 0.503으로 가장 큰 영향을 미치는 변수라고 하였고, Albrecht[13]은 종사자의 중요성을 강조하면서 내부고객의 입장에서 본 직장 생활의 질(Quality of Work Life)은 간과될 수 없다고 제시하였다. Kotler[14]은 진보적인 조직은 조직 구성원에게 혁신을 유도할 뿐만 아니라 계속적으로 직무개선을 하도록 동기부여를 해 주면 높은 수준의 조직구성원의 만족을 창출하고 결과적으로 조직구성원 만족을 창출한 조직은 외부고객(환자)에게 높은 품질의 서비스를 제공해 준다고 강조 하였다.

Zeithaml과 Bitner[15]는 종업원의 직무만족은 조직의 경영성공과를 예측하는데 있어서 중요한 지표가 될 뿐 아니라 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 중요한 역할을 하고 있다고 하였으며, 서비스 기업에서 내부고객 만족은 고객에게 제공되는 서비스의 품질을 결정하는데 가장 핵심적인 요인으로 내부고객의 만족도가 높아지면 그들이 제공하는 서비스 품질이 향상된다고 하였다. 이윤현[16]은 인간관계요인과 병원종사원 직무만족에서 상관관계 분석결과 상사와의 관계($r=0.380$), 동료와의 관계($r=0.147$)로 모두 직무만족과 정의 상관관계

를 보였으며, 유의수준 1%하에서 통계적으로 유의하였는데, 본 연구에서도 동료만족도가 높아야 직무만족도가 높다는 결과와 일치하고 있었다.

그 다음으로 요양병원 직원들의 업무만족도, 보수만족도, 동료만족도는 직무만족도와 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 보통 선행 연구에서는 업무만족, 보수만족, 동료만족을 직무만족의 세부 항목으로 보고 이들이 직무만족의 결정 요인이라고 했다. 업무의 질과 직무 만족도, 서비스 질과의 영향 관계에서 Tuban[17]은 품질경영에서 업무의 질은 의사결정을 지원하며 전체 조직이 제품이나 서비스를 경쟁자에 대하여 차별화 할 수 있게 해주고, 나아가 업무의 질은 수익창출에 기여하게 된다는 주장을 하였다.

본 연구의 결과에서도 업무의 질 만족도가 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었는데 이는 업무의 질이 높을수록 자신이 업무를 잘 수행하고 있다고 생각할 수 있고, 자신의 업무가 병원 조직의 성과를 달성하는데 일부분을 차지한다는 자부심을 가질 것이며 이로 인하여 새로운 기술이나 지식습득에 자발적으로 참여하여 직무 만족도가 저절로 상승한다고 할 수 있다. 이러한 결과는 Tuban[17], Benoy[18], 탁기천[19], 백우진[20]의 연구와 일치하고 있었다.

보수만족도와 직무만족도, 서비스 질과의 관계에서는 Belcher[21]은 낮은 급료는 직무불만의 제1차적인 원인으로 보고 성취와 인정의 강화수단으로 사용될 때 금전적 보상은 직무만족의 요인이 된다고 주장하였다. 신대송[22]의 연구에서는 보수, 인사정책, 직무수행, 직무와 직무만족간의 관계에서 보수가 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있었다.

임정도[23]는 요양시설 요양보호사는 평균임금이 높아질수록 직무만족도가 높다고 하였고, 이자영[24]은 요양시설과 재가시설에 종사하는 요양보호사들의 직무자체에 대한 만족도는 근무계약형태, 평균월급, 정서적 탈진, 조직현신이 영향 요인으로 보고, 그중 평균월급이 높으면 직무자체에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나 본 연구와 일치하였다. 이희경[25]의 결과에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 조직적 변수 중 인간관계가 영향을 미친다고 했는데 본 연구에서도 동료만족이 직무만족도에 영향을 미치는 것과 일치하는 결과를 보였다.

Benthey[26]는 회사의 사보가 구성원의 사기를 높여

주며, 특히 직장동료의 의사교환이 제대로 이루어지지 않는 상태에서 동료들 간의 불만족발생은 곧 직무만족에 중요한 영향을 미친다고 하였다.

김영식[27]의 연구에서도 조직적 요인인 직장의 안정성, 업무의 자율성, 직장 내 대인관계에 따라서 직무만족도에 영향을 미친다고 하였고, 이희경[25]은 조직적 변인인 직무자체, 직무환경, 사회적 인정, 인간관계가 직무만족에 영향을 미치는 요인이라고 하였다.

곽진배[28]의 결과에서는 노인요양시설에 종사하는 요양보호사들의 직무만족은 조직 속에서의 역할 갈등이 높을수록 직무만족이 낮다고 하였는데 이는 바꾸어 말하면 조직 속에서 역할 갈등이 적으면 직무만족이 높다고 해석 할 수 있고, 본 연구에서 동료만족도가 직무만족도와와의 인과관계가 있다는 것과 같은 결과로 볼 수 있다. 김현진과 김혜경[29]은 노인전문병원 종사자의 직무만족과 서비스 질에 관한 연구에서 근무환경이 좋을수록, 자기개발이 좋을수록 서비스 질이 높다고 했다. 김정선, 김진경, 한우석, 심문숙[30]에서도 요양병원 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 근무환경(시설 및 장비, 인력구성)이 개선될수록, 직무자체에 대한 만족이 높을수록, 병원분위기(동료 및 상사와의 관계)가 좋을수록 직무만족이 높다고 하였다.

본 연구의 결과도 선행연구들과 마찬가지로 직무만족도가 높다는 것은 직원들이 병원에 대한 애착이 깊고 또한 병원의 경쟁력확보에도 중요하다는 것을 알 수 있다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 요양병원 종사자들의 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향을 구조방정식 모형을 이용하여 분석하였다.

첫째, 업무만족도가 높으면 직무만족도와 서비스 질이 높은 것으로 분석되어 업무만족도가 직무만족도와 서비스 질에 영향을 미치고 있었다.

둘째, 보수만족도는 직무만족도에는 유의한 영향을 미치고 있었지만 서비스 질에는 영향을 미치지 않고 있었다.

셋째, 동료만족도는 직무만족도와 서비스 질에 유의한 영향을 미치고 있었다.

넷째, 직무만족도는 서비스 질에 영향을 미치고 있었다. 직무만족도가 서비스 질에 영향을 미치고 있는 결과

에서 보듯이 병원은 환자에 대한 진료의 우수성을 갖추어야 하는 것은 당연한 일이면 거기에 더불어 환자들이 병원을 편안하게 이용할 수 있게 하는 서비스의 질 향상이 무엇보다도 시급한 문제인 것이다. 병원마다 직원들의 서비스 마인드를 향상하기 위하여 자체적으로 많은 교육들을 하고 있으나 본질적인 것은 결과에서 보듯이 직무만족의 만족도가 높으면 서비스의 질도 높아진다는 사실을 인지하고 직무만족도 향상에 힘써야 할 것이다.

직무만족도를 향상하기 위한 구체적 내용으로는 과도한 업무로 인한 스트레스를 줄여 업무의 만족도를 높이고 직원들에게 적절한 임금과 보상체계를 갖추어야 하며, 동료들 간에 의사소통의 부재로 인한 불신과 마찰을 줄일 수 있는 소통의 공간 또는 직원들 서로간의 공유의 장을 마련함으로써 만족도를 높일 수 있을 것이다. 또한 종사자들의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 업무의 질 향상을 위하여 경영자들은 종사자들의 업무특성에 대한 의사결정과 참여수준을 확대시켜야 할 것이며, 인적자원관리의 측면에서는 조직구성원의 능력을 최대한 개발하고 그 능력을 충분히 발휘 할 수 있도록 노력하는 것이다. 조직구성원의 능력을 개발하기 위하여 지속적으로 교육훈련을 실시하여야 하며, 업무개선을 위한 제안 프로그램 참여에 대한 인센티브 강화, 직원들의 후생복지와 업무의 관련된 사항에 대한 의사결정 참여, 그리고 목표달성을 위한 직원간의 적극적이고 유기적인 협력관계 유지 등을 통한 개개인의 능력발휘가 충분히 이루어져야 한다. 이러한 방안이 이루어지기 위해서는 병원의 경영자들은 종사자들의 만족이 병원을 이용하는 고객의 만족으로 이어진다는 사실을 인지하고 종사자들의 복리 증진과 직장생활의 만족감을 향상 시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

그리고 제도적 장치를 감시하고, 관리하는 방법으로 병원협회의 병원 서비스 평가 항목에 직원들의 후생복지 항목을 신설하여 경영자들이 복지증진 노력이 일회성을 그치지 않도록 하여야 하고, 나아가서 정부차원에서 의료기관 종사자들의 직무만족도를 향상 시킬 수 있는 제도적 뒷받침이 있어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Jin Kwon, Determinants of Patient Satisfaction in

- Geriatric Hospitals - Based upon the Consumption Value Model-, Master's Thesis, Kyungwon University, 2009.
- [2] Sun-Young Kim, A study on Job Satisfaction of Geriatric Hospital workers in Daejeon, Master's Thesis, Hanmam University, 2013.
- [3] Yong-Rae Lee, A Study on Factors influencing Job Satisfaction among Geriatric Hospital Workers, Master's Thesis, Kangnam University, 2007.
- [4] H. R. Yoon, J. Kwon, The Importance-Satisfaction Study of Hospital Food service Encounters at the Elderly Health-Care Facilities, *Journal of THE KOREAN DIETETIC ASSOCIATION*, Vol. 15, No. 3, pp. 209-219, 2009.
- [5] J. Kwon, Effects of Selection Factors of Hospitals for Elderly upon Satisfaction of Patients and their Intent of Revisit and Information by Word of Mouth, *Journal of Digital Contents Society*, Vol. 11, No. 10, pp. 302-311, 2011.
- [6] H. Y. Jun, Y. I. Cho, J. E. Ko, S. N. Park, C. B. Park, J. Y. Hwang, A Study of the Job Satisfaction of Public Hospital Nurses, *Bulletin of Dongnam Health College*, Vol. 21, No. 2, pp. 49-64, 2003.
- [7] Moon-Hyeok Lim, A Study on the Job Satisfaction of General Hospital Nurses, Master's Thesis, Seoul National University, 1984.
- [8] Keum-Ju Kim, The effect on work stress in service quality taken by care providers in elderly care facilities. -Focusing on the mediating effect of work satisfaction-, Master's Thesis, Chonbuk National University, 2009.
- [9] Seong-Srok Jang, Employees satisfaction at the long term nursing care, Master's Thesis, Kyungwon University, 2010.
- [10] In-Sic Park, An assessment of job satisfaction of hospital employees, Master's Thesis, Mokpo National University, 2005.
- [11] Fornell, C, Larcker, D. F, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, pp. 39-50, 1981.
- [12] Y. J. Seo, Organizational Commitment of Hospital Employees: Testing a Causal Model in Korean Hospitals, *Journal of Health Policy & Administration*, Vol. 5, No. 2, pp. 173-201, 1995.
- [13] Albrecht K., *Organization Development*. Prentice-Hall, 1983.
- [14] Kotler, P, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed., Prentice-Hall, Inc, 1994.
- [15] Zeithaml, Bitner, Zeithaml, V.A. & Bitner, M, *Services Marketing*. The MacGraw-Hill Book Co, 1997.
- [16] Y. H. Lee, Analysis of Factors for Hospital Workers' Job Satisfaction, *Health and Social Science*, Vol. 20, No. 1, pp. 127-156, 2007.
- [17] Turban, E., Mclean, E. & Wetherbe, J, *Information Technology for Management*. John Wesley and Sons Inc, 1996.
- [18] Benoy. J, *Internal Marketing Builds Service Quality*. *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 16, No. 1, pp. 54-59, 1996.
- [19] Ki-Chun Tak, Research on the total quality management of the general hospitals, Ph.D. dissertation, Kyungsan University, 2002.
- [20] Woo-Jin Baek, Influences of National Health Insurance Corporation's TQM upon Inner-Customers' Satisfaction, Ph.D. dissertation, Daegu Haany University, 2003.
- [21] Belcher, D. W., *Ominous Trend in Wage and Salary Administration*, *Personnel*, Vol. 41, No. 5, 1964.
- [22] Tai-Song Shin, Study of Contentment in the Duty of Executive Staff Member Social Welfare official, Master's Thesis, Chung-Ang University, 2002.
- [23] J. D. Lim, The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers, *International Journal of Contents*, Vol. 11, No. 1, pp. 225-235, 2011.
- [24] Ja-Young Lee, A Study on the Job Satisfaction of Care-givers, Master's Thesis, Sogang University, 2010.

- [25] Hee-Kyung Lee, A Study on the Job Satisfaction of Social Workers, Master's Thesis, Chongju University, 2003.
- [26] Benthey, G., The Employee as a Morale Builder, Advanced Management, 1943.
- [27] Young-Sik Kim, A Study on the Factors of Job Satisfaction for Social Welfare Worker, Master's Thesis,, Hanyang University, 2000.
- [28] Jin-Bae Kwak, A Study on The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Caregivers, Master's Thesis,, Hannam University, 2010.
- [29] H. J. Kim, H. K. Kim, A study on the influences of the elderly long-term care worker's job stress on the organizational effectiveness. Journal of Welfare for the Aged, Vol. 51, pp. 191-213, 2011.
- [30] J. S. Kim, J. K. Kim, W. S. Han, M. S. Shim, Effects of National Evaluation of Long-Term Care Hospitals on Hospital Workers' Work Environment, Job Satisfaction, and Quality of Services, Journal of Korea Public Health Nursing, Vol. 26, No. 1, pp. 137-146, 2012.

심 규 범(Shim, Gyu-Beom)



- 2003년 2월 : 대구한의대학교 보건학과 (보건학석사)
- 2006년 2월 : 대구한의대학교 보건학과 (보건학박사)
- 2005년 3월 ~ 2013년 2월 : 가톨릭상지대학교 보건의료행정과 조교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 경남정보대학교 의무행정과 조교수
- 관심분야 : 보건행정, 건강증진
- E-Mail : asinayo35@naver.com