

공공병원 조직구성원의 직종별 조직성과에 영향을 미치는 융복합적인 요인

이진우

부산디지털대학교 보건행정학과

Convergence of factors that affect the job performance of Public Hospitals Employees by Job Category

Jin-Woo Lee

Busan Digital University, Public Health Administration

요약 본 연구에서는 공공병원 직원의 직종별 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감, 근무환경, 공정한 보상, 직무성과 만족의 차이점을 살펴 본 후 조직성과에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 이를 통해 공공병원 직원들의 조직 성과를 극대화 할 수 있는 대안을 제시 하였다. 조사기간은 2014년 10월 05일부터 10월 31일까지 하였으며, 공공병원에서 근무하고 있는 232명으로부터 자료를 수집하여 분석대상으로 하였다. 분석방법은 ANOVA분석, 회귀분석을 실시하였으며, 결론을 보면 직종별로 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감, 근무환경, 공정한 보상, 직무성과 만족에서 $p < 0.05$ 이상에서 유의한 차이가 나타났다. 또한 조직성과에 영향을 미치는 요인으로 간호직은 의사소통, 공정한 보상 ($p < 0.001$)이 진료지원직은 연령, 고용형태($p < 0.05$), 공정한 보상($p < 0.001$), 행정직은 동기부여, 공정한 보상($p < 0.05$)이 조직성과에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 앞으로 병원 직원의 직종별에 대한 효율적인 인적자원관리 시스템이 필요하며, 조직구성원이 소속감을 고취시킬 수 있는 인적자원관리 개선 노력이 선행되어야 할 것이다.

주제어 : 의사소통, 보상, 동기부여, 상호신뢰감, 직무만족

Abstract This study, investigating the differences of public hospital employees' communication, motivation, mutual trust, working conditions, fair compensation, job satisfaction, is to identify the factors affecting organizational performance. Through this, an alternative is suggested, which can maximize organizational performance of hospital employees. The period was from October 5 to October 31, 2014 to collect the data from 232 subjects working in public hospitals. ANOVA and regression analysis were conducted and the finding shows that communication, motivation, mutual trust, working conditions, fair compensation, job satisfaction have a significant difference ($p < 0.05$) based on job categories. In addition, the factors affecting organizational performance were communication and fair compensation ($p < 0.001$) for nursing job, age and employment type ($p < 0.05$) and fair compensation ($p < 0.001$) for Medical Support, motivation and fair compensation ($p < 0.001$) for administrative job. The efforts to improve human resource management in their organization which is able to inspire a sense of belonging should be followed.

Key Words : Communication, Compensation, Motivation, Mutual Trust, Job Satisfaction

Received 2 February 2016, Revised 10 March 2016
Accepted 20 April 2016, Published 28 April 2016
Corresponding Author : Jin-Woo Lee
(Cheonan Medical Center)
E-mail : ljw00133@hanamail.net

ISSN: 1738-1916

© 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.

1. 서론

병원조직은 전문적인 지식과 기술을 보유하고 있는 전문 인력으로 구성되어 직종 간의 상호협력적인 관계가 필요하다. 또한 조직 구성원들 간의 긴밀한 상호작용과 의사소통 등을 통하여 고객에게 전문적인 의료서비스 제공과 병원 운영의 효율성을 높이는 게 그 목적이 있다 [1,2,3].

하지만 병원 조직은 다양한 직종의 인적자원으로 구성되어 있는 지휘와 통제 및 협의가 어려운 조직이라고 할 수 있다. 병원 조직 구성원들 간의 비 협조적인 업무 처리로 갈등관계가 심화될 수 있으며, 이러한 갈등으로 조직 구성원들의 직무만족, 조직충성도가 낮아지는 결과를 초래하고 있다[3]. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 직무만족, 조직몰입, 동기부여 등과 같은 직무성공에 영향을 미치는 요인을 파악해야 하는 것이 매우 중요하다. 기존 연구에서는 효율적인 인적관리체계를 갖추고 있으면, 직원 간의 갈등해소, 동기부여, 신뢰감이 상승하여 병원 직무성과 향상과 함께 병원목표의 조기달성이 가능하기 때문에 개선 노력을 강조하는 등의 대응방안이 지속적으로 제시되고 있다[1,2,3,4,5].

또한 조직 내의 구성원들 간의 동기부여, 의사소통, 공정한 보상, 상호신뢰감 등의 만족은 직무만족과 같은 조직성공에 중요한 영향을 미치며, 조직구성원들의 조직충성도 향상과 이직의도를 줄이는 동시에 병원 조직을 안정적으로 운영하는 데 큰 기여를 한다고 하였다[3,5,6].

병원조직 체계는 의료직, 진료지원직, 행정직, 기술직 등으로 구성되어 서로 다른 업무적 특성과 직무 이질감으로 인하여 의사소통, 동기부여, 직무만족 등의 측정 및 평가가 다르게 이루어 질 것이다. 즉, 동일한 병원조직이라 해도 조직구성원의 직종/직무에 따라 직무만족, 충성도, 이직의도 등의 상이한 결과가 나타나기 때문에[6]. 직종별의 업무 특수성 고려와 건전한 조직문화 형성을 위한 효율적인 인적관리체계의 구축이 지속적으로 요구되고 있다.

또한 직종간의 직무성과를 높이는 것은 운영의 효율성을 높일 수 있기 때문에 조직관리의 전략적 측면에서 매우 중요하다. 병원 관리자는 구성원들의 원활한 상호작용을 반영하는 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감을 확인하고 향상 시킬 수 있는 방안을 모색하는 인적관리전략

을 실행 할 수 있는 개선 방안을 세워야 한다[7,8].

본 연구에서는 공공병원들이 인력부족으로 인하여 의료서비스 질 저하와 낮은 직무만족이 나타나고 있는 등의 문제점을 극복하기 위해서 직종별로 측정변수들의 차이점을 살펴 본 후 각 조직성공에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 이를 통해 공공병원 직원들의 직무만족 등의 조직성공을 극대화 할 수 있는 대안을 제시 등의 기초자료를 제공하는데 그 의의가 있다.

2. 조사대상 및 방법

2.1 조사기간 및 대상자

조사기간은 2014년 10월 05일부터 10월 31일까지 하였으며, 조사 공공병원에서 근무하고 있는 5개 병원 250명을 대상으로 직종별로 구분하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사결과 응답내용이 미비하거나 불확실한 설문 응답자 18명을 제외한 232명으로부터 자료를 수집하여 이들을 분석대상으로 하였다.

2.2 조사방법

조사방법은 Lim 외, Ahn의 설문내용을 참고하여[3,4], 본 연구내용에 맞게 재구성 후 자기기입식 설문지 (self-administered questionnaire)방법으로 자료를 수집하였다. 설문지 내용을 사전에 숙지한 각 병원 설문조사원이 종합병원에 근무하고 있는 직원들에게 설문지를 배포하고, 연구의 목적, 설문 내용 및 설문기입요령을 설명한 후에 조사대상자들이 직접 작성토록 한 후 회수하였다.

2.3 조사내용

설문지 구성내용을 살펴보면, 일반적 특성에서는 성별, 연령, 직위, 직종, 임금수준(월 평균), 근무년수, 근무조건 7개 문항 및 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감, 직무환경, 공정한 보상, 직무성과 관련하여 6가지 항목을 구성 하였다. 의사소통은 정보공개, 업무 의사소통, 정보교환, 동호회 활동, 제안제도 활성화 5가지 문항으로 이루어져있으며 Cronbach's α 0.834이었다. 동기부여는 업무 목표달성, 복리후생제도, 급여보상, 적절한 업무분담 등 5 문항으로 Cronbach's α 0.870이었고, 상호신뢰감은 직원 간 유대관계, 활기찬 조직분위기, 직원들 간 술선수법, 공

동체 의식, 상호 칭찬과 격려 5문항으로 Cronbach's α 0.887으로 나타났다. 직무환경은 근무여건, 환경 등 3문항으로 Cronbach's α 0.865, 공정한 보상은 급여, 승진 등 3문항으로 Cronbach's α 0.745, 직무성과는 조직몰입, 조직충성도, 직무만족 3문항으로 Cronbach's α 0.915로 나타났으며, 전체문항에 대한 신뢰도는 신뢰할 만한 수준이며, 이들 각 문항은 Likert 5점 척도(매우 만족 「5」, 만족 「4」, 보통 「3」, 불만족 「2」, 매우불만족 「1」)으로 측정하였다.

2.3 분석방법

수집된 자료는 Excel로 코딩 입력 후 SPSS WIN(ver17.0) 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 조사대상자인 일반적 특성은 직종별로 교차분석으로 산출하고, 설문내용에 대한 신뢰성 검증을 위해 신뢰성분석을 실시하였다. 또한 조사대상자의 일반적 특성에 따른 병원 직종별 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감, 근무환경, 공정한 보상, 직무성과 만족의 차이분석을 위해 ANOVA분석 방법을 실시하였다. 마지막으로 직종별 조직성과에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성 중 직종별 성별을 살펴보면 간호직에서는 여자 95.0%, 남자 5.0%으로 여성이 많았으며, 진료지원직은 남자 61.7%, 여자 38.3%이고, 행정직은 여자 53.0% 남자 47%로 나타났다($p < 0.001$). 연령에서는 간호직에서는 30-39세가 45.4% 높았으며, 진료지원직은 30-39세 63.8%, 행정직 29세미만 50.0%으로 가장 높은 비율을 나타냈다($p < 0.001$). 근무조건에서는 직종별로 모두 정규직이 가장 높게 분포하였는데 간호직 95.0%, 진료지원직 78.7%, 행정직 90.9%으로 나타났다($p < 0.01$). 진료지원직 직위별, 임금수준로 살펴보면 간호직, 진료지원직, 행정직 모두 일반직원이 가장 높은 분포를 높여지만 직종별로는 유의한 차이를 보이지는 않았다<Table 1>.

3.2 직종별 인구통계학적 특성에 따른 의사소통, 동기부여, 상호신뢰감 차이 분석

조사대상자의 일반적 특성 의사소통을 살펴보면 간호직은 직위($p < 0.01$), 임금수준($p < 0.05$), 근무년수($p < 0.05$)

<Table 1> The general characteristics of subjects

Variable	Nurse	Medical Support	Administration	Total	p-value
Gender					
Man	6(5.0)	29(61.7)	31(47.0)	66(28.4)	0.000
Woman	113(95.0)	18(38.3)	35(53.0)	166(71.6)	
Age					
≥29	45(37.8)	3(6.4)	33(50.0)	81(34.9)	0.000
30-39	54(45.4)	30(63.8)	23(34.8)	107(46.1)	
40-49	17(14.3)	12(25.5)	6(9.1)	35(15.1)	
≤50	3(2.5)	2(4.3)	4(6.1)	9(3.9)	
Position					
Staff	107(89.9)	41(87.2)	56(84.8)	204(87.9)	0.800
Assistant Manager	9(7.6)	4(8.5)	6(9.1)	19(8.2)	
Manager	3(2.5)	2(4.3)	4(6.1)	9(3.9)	
Salary					
≥199	69(58.0)	21(44.7)	40(60.6)	130(56.0)	0.297
200-299	41(34.5)	19(40.4)	18(27.3)	78(33.7)	
≤300	9(7.6)	7(14.9)	8(12.1)	24(10.3)	
Working Years					
≥5	49(41.2)	13(27.7)	33(50.0)	95(40.9)	0.151
6-10	28(23.5)	13(27.7)	13(19.7)	54(23.3)	
11-19	35(29.4)	15(31.9)	12(18.2)	62(26.7)	
≤20	7(5.9)	6(12.8)	8(12.1)	21(9.1)	
Employment type					
Full-time	113(95.0)	37(78.7)	61(92.4)	211(90.9)	0.004
Temporary	6(5.0)	10(21.3)	5(7.6)	21(9.1)	
Total	119(100.0)	47(100.0)	66(100.0)	232(100.0)	

가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 의사소통이 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 직위(p<0.05), 임금수준(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 직위, 임금수준이 높을수록 의사소통이 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.01), 근무년수(p<0.05)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 의사소통이 높은 것으로 나타났다. 동기부여를 살펴보면 간호직은 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.01), 근무년수(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 동기부여가 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 직위(p<0.05), 임금수준(p<0.05)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 직위, 임금수준이 높을수록 동기부여가 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 연령(p<0.01), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록

동기부여가 높은 것으로 나타났다.

상호신뢰감을 살펴보면 간호직은 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 상호신뢰감이 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 직위(p<0.05)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 직위가 높을수록 상호신뢰감이 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 상호신뢰감이 높은 것으로 나타났다<Table 2>.

3.3 직종별 인구통계학적 특성에 따른 근무환경, 공정한 보상, 조직성과 차이 분석

조사대상자의 일반적 특성 근무환경을 보면, 간호직은 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 연령,

<Table 2> Demographic characteristics of Communication, Motivation, Mutual trust analysis

Variable	Communication			Motivation			Mutual trust		
	Nurse	Medical Support	Administration	Nurse	Medical Support	Administration	Nurse	Medical Support	Administration
Gender									
Man	3.33±0.45	3.40±0.47	3.12±0.56	3.40±0.50	3.47±0.45	3.16±0.59	3.50±0.63	3.59±0.43	3.22±0.65
Woman	3.09±0.48	3.37±0.45	3.13±0.44	3.01±0.60	3.48±0.42	3.08±0.58	3.08±0.06	3.48±0.41	3.13±0.58
Age									
≥29	3.05±0.44	3.80±0.00	3.04±0.47	2.91±0.54	3.93±0.23	2.98±0.54	2.96±0.54	4.13±0.23	3.03±0.58
30-39	3.10±0.48	3.37±0.45	3.13±0.50	3.04±0.59	3.39±0.46	3.18±0.60	3.14±0.61	3.54±0.39	3.30±0.62
40-49	3.12±0.58	3.23±0.44	3.07±0.48	3.13±0.67	3.48±0.31	3.07±0.47	3.20±0.65	3.35±0.39	2.97±0.58
≤50	3.80±0.00	4.00±0.00	3.85±0.19	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00	3.90±0.14	3.90±0.11
Position									
Staff	**	*	***	***	*	***	***	***	***
Assistant Manager	3.05±0.48	3.32±0.45	3.03±0.47	2.95±0.58	3.41±0.43	2.98±0.53	3.03±0.58	3.51±0.43	3.03±0.57
Manager	3.47±0.14	3.75±0.10	3.49±0.19	3.62±0.18	3.80±0.23	3.71±0.28	3.73±0.26	3.70±0.20	3.83±0.10
Salary									
≥199	3.80±0.00	4.00±0.00	3.85±0.19	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00	3.90±0.14	3.90±0.11
200-299	*	***	**	**	*	***	***	***	***
300-399	3.05±0.50	3.14±0.50	3.04±0.48	2.97±0.59	3.36±0.45	2.99±0.55	3.06±0.58	3.40±0.45	3.06±0.59
400-499	3.07±0.45	3.48±0.29	3.02±0.47	2.97±0.56	3.44±0.40	3.01±0.47	3.02±0.60	3.61±0.39	3.06±0.59
≥500	3.58±0.21	3.86±0.15	3.67±0.26	3.76±0.24	3.89±0.19	3.89±0.25	3.84±0.26	3.80±0.20	3.91±0.10
Working Years									
≥5	*	*	*	***	*	***	***	***	**
6-10	2.99±0.43	3.38±0.37	3.04±0.47	2.84±0.51	3.38±0.45	2.98±0.54	2.93±0.51	3.58±0.46	3.03±0.58
11-19	3.16±0.50	3.32±0.57	3.03±0.56	3.09±0.59	3.35±0.54	3.00±0.62	3.16±0.61	3.58±0.44	3.09±0.65
20-29	3.11±0.52	3.27±0.42	3.05±0.42	3.08±0.64	3.49±0.29	3.05±0.41	3.14±0.63	3.39±0.40	3.10±0.54
≥30	3.57±0.24	3.83±0.15	3.67±0.26	3.80±0.26	3.87±0.20	3.89±0.22	3.94±0.98	3.77±0.19	3.91±0.10
Employment type									
Full-time	3.11±0.49	3.36±0.49	3.14±0.49	3.04±0.61	3.48±0.43	3.12±0.59	3.12±0.61	3.51±0.40	3.18±0.61
Temporary	2.97±0.15	3.50±0.28	2.92±0.58	2.83±0.26	3.46±0.48	3.04±0.55	2.87±0.21	3.52±0.39	3.08±0.64

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

직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 근무환경 만족이 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 임금수준(p<0.05)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 직위 높을수록 근무환경 목적이 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 연령(p<0.01), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.001)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 근무환경 만족이 높은 것으로 나타났다.

공정한 보상을 살펴보면, 간호직은 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 보상 만족도가 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 연령(p<0.05), 직위(p<0.05), 임금수준(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 연령, 직위, 임금수준이 높을수록 보상 만족도가 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.01), 근무년수(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 직위,

임금수준, 근무년수가 높을수록 보상 만족가 높은 것으로 나타났다.

조직성과를 살펴보면, 간호직은 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 조직성과가 높은 것으로 나타났다. 진료지원직을 보면, 임금수준(p<0.05), 근무년수(p<0.05)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 임금수준, 근무년수가 높을수록 조직성과가 높은 것으로 나타났다. 행정직에서는 연령(p<0.05), 직위(p<0.001), 임금수준(p<0.001), 근무년수(p<0.01)가 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 직위, 임금수준, 근무년수가 높을수록 조직성과가 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

3.4 변수들의 상관관계 분석

중속변수인 조직성과와 독립변수간의 상관관계를 보면, 조직성과는 의사소통(r=812, p<0.001), 동기부여

<Table 3> Demographic characteristics of Working Environment, Fair compensation, Organizational Performance analysis

Variable	Working Environment			Fair compensation			Organizational Performance		
	Nurse	Medical Support	Administration	Nurse	Medical Support	Administration	Nurse	Medical Support	Administration
Gender									
Man	3.43±0.73	3.54±0.43	3.13±0.60	3.37±0.53	3.33±0.33	3.06±0.46	3.50±0.56	3.48±0.50	3.06±0.73
Woman	3.06±0.51	3.46±0.44	3.12±0.55	3.03±0.45	3.33±0.33	3.18±0.42	3.04±0.63	3.39±0.50	3.14±0.60
Age	*		**		*		*		*
≥29	3.01±0.47	3.80±0.00	2.98±0.50	3.05±0.40	3.53±0.11	3.04±0.43	2.99±0.55	3.80±0.35	2.98±0.59
30-39	3.08±0.55	3.52±0.37	3.23±0.61	3.00±0.48	3.34±0.29	3.14±0.45	3.03±0.64	3.20±0.54	3.10±0.70
40-49	3.13±0.56	3.35±0.45	3.00±0.49	3.11±0.54	3.18±0.39	3.17±0.43	3.21±0.74	3.47±0.46	3.20±0.69
≤50	3.93±0.11	3.90±0.14	3.90±0.11	3.60±0.00	3.80±0.00	3.65±0.10	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00
Position	***		***	***	*	***	***		***
Staff	3.01±0.50	3.46±0.40	2.98±0.51	2.99±0.44	3.29±0.32	3.03±0.42	2.99±0.61	3.39±0.50	2.96±0.62
Assistant Manager	3.67±0.33	3.80±0.00	3.83±0.18	3.58±0.18	3.55±0.25	3.57±0.18	3.67±0.37	3.75±0.38	3.69±0.34
Manager	3.93±0.11	3.90±0.14	3.90±0.11	3.60±0.00	3.80±0.00	3.65±0.10	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00
Salary	***	*	***	***	**	**	***	*	***
≥199	3.03±0.50	3.37±0.40	2.99±0.53	3.05±0.43	3.17±0.31	3.07±0.42	3.02±0.60	3.30±0.50	3.01±0.61
200-299	3.00±0.50	3.55±0.38	3.04±0.51	2.93±0.46	3.39±0.28	2.99±0.42	2.99±0.64	3.45±0.49	2.89±0.64
≤300	3.82±0.23	3.83±0.07	3.89±0.14	3.62±0.15	3.66±0.22	3.62±0.15	3.76±0.34	3.86±0.30	3.91±0.20
Working Years	***		***	**		**	**	*	**
≥5	2.97±0.45	3.46±0.40	2.98±0.50	2.99±0.40	3.34±0.26	3.04±0.43	2.90±0.52	3.31±0.50	2.98±0.59
6-10	3.08±0.51	3.55±0.35	2.98±0.58	2.99±0.43	3.32±0.32	3.00±0.43	3.09±0.65	3.63±0.39	2.92±0.76
11-19	3.08±0.56	3.39±0.44	3.12±0.50	3.06±0.53	3.21±0.36	3.12±0.42	3.12±0.69	3.25±0.53	3.03±0.56
≤20	3.91±0.16	3.83±0.08	3.89±0.14	3.63±0.14	3.63±0.23	3.62±0.15	3.86±0.22	3.83±0.32	3.91±0.20
Employment type									
Full-time	3.09±0.54	3.52±0.39	3.14±0.57	3.05±0.47	3.32±0.34	3.14±0.57	3.08±0.64	3.48±0.48	3.12±0.66
Temporary	3.00±0.22	3.48±0.42	3.00±0.56	2.93±0.37	3.38±0.27	2.96±0.47	2.87±0.21	3.32±0.56	2.88±0.76

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

<Table 4> Correlations of variables

Variable	Communication	Motivation	Mutual trust	Working Environment	Fair compensation	Organizational Performance
Communication	1					
Motivation	0.875**	1				
Mutual trust	0.789**	0.873**	1			
Working Environment	0.830**	0.845**	0.908**	1		
Fair compensation	0.748**	0.749**	0.771**	0.825**	1	
Organizational Performance	0.812**	0.812**	0.801**	0.853**	0.837**	1

**p<0.001

($r=0.812, p<0.001$), 상호신뢰감($r=0.801, p<0.001$), 직무환경($r=0.853, p<0.001$). 공정한 보상($r=0.837, p<0.001$)이 높은 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 직무환경은 의사소통($r=0.830, p<0.001$), 동기부여($r=0.845, p<0.001$), 상호신뢰감($r=0.908, p<0.001$)이 높은 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 공정한 보상은 의사소통($r=0.748, p<0.001$), 동기부여($r=0.749, p<0.001$), 상호신뢰감($r=0.771, p<0.001$), 직무환경($r=0.825, p<0.001$)이 높은 정(+)의 상관관계를 나타냈다<Table 4>.

3.5 직종별 조직성장에 영향을 미치는 요인

직종별로 조직성장에 영향을 미치는 변수들의 설명력을 파악하기 위하여 2개 모델을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 간호직에서는 모델 I에 인구통계학적으로 대한 변수들을 투입하여 직위($p<0.01$)가 유의한 차이를 나타냈으며, 12.4%의 설명력을 나타냈다. 모델 II는 모델 I에서 투입된 변수이외에 심리적 특성에 대한 변수를 투

입하여 의사소통($p<0.01$), 공정한 보상($p<0.001$)가 유의한 차이를 나타냈으며, 81.1%의 설명력이 나타났다. 또한 모델 I 보다 모델 II 일 때 전체 설명력이 68.7% 증가되는 결과가 나타났다. 진료지원직에서는 모델 I에 인구통계학적으로 대한 변수들을 투입하여 연령($p<0.05$)가 유의한 차이를 나타냈으며, 15.2%의 설명력을 나타냈다. 모델 II는 모델 I에서 투입된 변수이외에 심리적 특성에 대한 변수를 투입하여 연령($p<0.05$), 고용형태($p<0.05$), 공정한 보상($p<0.001$)이 유의한 차이를 나타냈으며, 63.9%의 설명력이 나타났다. 또한 모델 I 보다 모델 II 일 때 전체 설명력이 53.5% 증가되는 결과가 나타났다. 행정직에서는 모델 I에 인구통계학적으로 대한 변수들을 투입하여 직위($p<0.05$)가 유의한 차이를 나타냈으며, 16.4%의 설명력을 나타냈다. 모델 II는 모델 I에서 투입된 변수이외에 심리적 특성에 대한 변수를 투입하여 동기부여($p<0.05$), 직무환경($p<0.05$), 공정한 보상($p<0.01$)이 유의한 차이를 나타냈으며, 84.5%의 설명력이 나타났다. 또한 모델 I 보

<Table 5> Factors Affecting Organization Performance

Variable	Nurse				Medical Support				Administration			
	Model I		Model II		Model I		Model II		Model I		Model II	
	B	t	B	t	B	t	B	t	B	t	B	t
Gender	-0.251	-0.966	-0.018	-0.148	-0.191	-1.287	-0.089	-0.877	0.189	1.139	0.032	0.402
Age	-0.022	-0.181	0.004	0.079	-0.295	-2.120*	-0.207	-2.124*	-0.005	-0.024	0.049	0.566
Position	0.585	3.193**	0.002	0.022	0.374	1.605	0.217	1.398	0.564	2.471*	-0.038	-0.357
Salary	-0.162	-1.281	-0.042	-0.693	0.110	0.863	-0.146	-1.393	-0.125	-0.578	-0.049	-0.517
Working Years	0.117	0.989	0.047	0.843	0.011	0.085	-0.026	-0.281	0.094	-0.488	-0.042	-0.180
Employment type	-0.091	-0.356	0.001	0.006	-0.245	-1.007	-0.371	-2.121*	-0.147	0.486	-0.016	-0.309
Communication			0.400	3.088**			0.062	0.287			0.288	1.773
Motivation			0.041	0.333			0.049	0.236			0.326	2.059*
Mutual trust			0.192	1.577			-0.284	-1.041			-0.255	-1.716
Working Environment			0.110	0.749			0.280	1.101			0.487	2.815*
Fair compensation			0.473	4.681***			1.173	3.680**			0.507	3.679**
Constant	3.042		-0.686		4.029		0.278		2.291		-1.045	
Adjust R ²	0.124		0.811		0.152		0.639		0.164		0.845	

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

다 모델Ⅱ 일 때 전체 설명력이 68.1% 증가되는 결과가 나타났다<Table 5>.

4. 고찰 및 결론

본 연구에서는 공공병원 조직구성원의 직종별 의사소통, 동기부여, 신뢰감, 보상, 근무환경, 직무만족의 차이점을 살펴 본 후 조직성과에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 한다. 이를 통해 공공병원 직원들의 직무만족과 조직 충성도를 극대화 할 수 있는 대안을 제시하고자 한다. 또한 공공병원의 효율적이고 인사관리체계 확립에 기초 자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

연구결과를 보면, 의사소통에서 전 직종별로 유의한 차이를 나타내는 변수는 직위, 임금수준으로 나타났다. 또한 연령이 행정직에서 유의한 차이가 나타났으며, 근무년수에서는 간호직과 행정관리직이 유의한 차이가 나타났다. Ahn의 연구에서는 직종별 의사소통 만족도는 의사직, 행정직, 진료지원직 순으로 나타냈으며[4], 이는 본 연구결과와 상반되는 결과로 Ahn의 연구는 진료지원직에 간호직을 포함하였으며, 본 연구에서는 간호직과 진료지원직을 구분하여 연구결과를 도출하였기 때문에 차이점 발생된 것으로 판단된다. 하지만 두 연구결과 모두 의사소통에서 전체적으로 평균 3.0점을 상회하는 결과를 나타내었다. 본 연구결과에서는 병원에서 가장 많은 인원을 보유하고 있으며, 고객 최우선 접점에 있는 간호직이 의사소통에서 낮은 점수가 나타난 것은 효과적인 의료서비스 제공에 심각한 문제가 발생될 수 있기 때문에 원인파악과 동시에 개선방안이 요구된다[4]. Kim 외 연구에서는 커뮤니케이션 만족도와 임파워먼트의 중요성을 강조하였는데, 커뮤니케이션 만족이 높을수록 직원의 임파워먼트는 더 증진된다고 하였다. 또한 하향적 커뮤니케이션보다는 상향적 커뮤니케이션과 수평적 커뮤니케이션을 적극적으로 활성화 시킬 수 있는 전략의 필요성을 강조하였다[8].

동기부여는 전 직종별에서 직위, 임금수준이 유의한 차이가 나타났으며, 연령, 근무년수는 간호직과 행정직에서 유의한 차이가 나타났다. 행정직을 대상으로 한 Hwang 외 연구에서는 근무환경과 보수인상 등의 성과 보상 만족도가 높을수록 동기부여에 긍정적인 영향을 미

친다고 하였으며[1], Ha의 연구는 직원들의 새로운 직무 기회에 관한 충분한 기회를 제공해야지만 동기부여와 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 하였다[9].

상호신뢰감은 전 직종별로 연령에서 유의한 차이가 나타났으며, 직위, 임금수준, 근무년수에서는 간호직과 행정직이 유의한 차이가 나타났다. Lim은 직원 간의 신뢰감을 형성하기 위해서는 직종별 갈등관계의 해결이 선행되어야 한다고 하였으며[10,11], 직원 간의 신뢰감 형성은 연령, 직위 등을 고려한 상호간의 협력관계 구축과 함께 발전적이고 활동적인 조직문화를 형성하는데 중요한 요인으로 병원관리자는 그 중요성을 인식해야 하며, 소통과 화합을 위한 전략이 요구된다.

직무환경에서는 전 직종별로 임금수준이 유의한 차이가 나타났으며, 연령, 직위, 근무년수는 간호직, 행정직에서 유의한 차이가 나타났다. Kang 외 연구에서는 직종별로 근무환경은 유의한 차이가 나타났으며[12], 진료지원직이 다른 직종보다 만족 수준이 높다고 하여 본 연구결과와 일치하였고, 근무환경이 좋을수록 동기부여가 높아져 직무만족도가 높아진다고 하였다. 근무환경은 직무성과에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 직무량, 직무적합성 판단을 통한 적재적소의 인력배치와 개인별 직무분석을 실시하여 성취감을 높일 수 있는 근무환경이 개선된다며, 개인별 성취감과 직무성과를 향상시킬 수 있을 것이다.

공정한 보상에서는 직위가 전 직종별로 유의한 차이를 나타냈으며, 근무년수는 간호직과 행정직에서 유의한 차이가 나타났다. 특히 공통적으로 직위와 임금수준에서 유의한 차이가 나타났는데, 이는 직원에게 지급되는 보수가 직무만족 향상과 이직의도를 줄일 수 있는데 긍정적인 영향을 미친다는 Lim 외, Song, Choi 외 등의 다수 선행 연구결과를 지지한다[3,5,13] 할 수 있다. 합리적인 보상제도는 이직의도를 줄일 수 있는 가장 효과적인 방안으로 직원 노동생산성가치를 정확하게 판단하여 합리적이고 공정한 보상 이루어져야 한다.

조직성과는 근무년수가 전 직종별로 유의한 차이를 나타냈으며, 연령, 직위는 간호직, 행정직에서 유의한 차이가 나타났다. 다른 직종별보다 진료지원직이 높은 만족도가 나타났으며, 이는 의료직, 행정직보다 보건직의 직무만족이 높다는 Kang 외의 연구와 일치하였다. 이에 따라 진료지원직 뿐만 아니라 병원운영에 중요한 역할을

수행하고 있는 행정직과 고객 최 접점에서 업무를 수행하고 있는 간호직을 위한 다양한 복지혜택이 필요하다.

인구통계학적 특성별을 종합해보면, 연령, 직위, 임금 수준, 근무년수가 높고, 정규직일 때 변수의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 선행연구인 Kang 외, Han 외의 연구결과를 지지하는 것으로 통상적으로 남자가 여자보다 근무년수가 길어 그에 따른 근무만족이 높다고 보여지며, 직위가 높을수록 업무자율성과 책임의식이 강해지 때문에 개인의 직무만족이 높은 것으로 판단된다 [12,16]. 하지만 병원조직의 다수 인력을 차지하고 있는 일반직원이 상대적으로 의사소통, 동기부여, 상회신뢰감, 근무환경, 보상제도, 직무만족이 낮다는 것은 병원 조직체계의 구조 변화가 있어야 한다는 것을 의미하며, 과거의 상하복종체계 또는 수직적 관리체계보다 업무의 자율성과 권한을 위임할 수 있는 수평적 관리체계 등의 조직구조 기능변화가 이루어져야 할 것이다.

또한 병원관리자는 일반직원들의 소속감을 고취시킬 수 있는 인적자원관리 개선 노력이 선행되어야 하며, 직원 만족도 향상을 위해 직원들의 교육프로그램과 업무능력 향상 지원도 함께 마련되어야 할 것이다.

다변량 회귀분석결과에서는 조직성가에 영향을 미치는 요인으로 간호직은 의사소통, 공정한 보상($p<0.001$)이 진료지원직은 연령, 고용형태($p<0.05$), 공정한 보상($p<0.001$), 행정직은 동기부여, 공정한 보상($p<0.05$)이 조직성가에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 특히 직종별로 공통적으로 공정한 보상이 조직성가를 높일 수 있는 주요 요인으로 나타났다. Hwang 외[1], Kang 외[12]는 직무만족이 성과보상, 동기부여, 근무환경이 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났는데, 본 연구결과와 부분적으로 일치하였다. Choi 외는 병원종사자들의 고객지향성과 직무성가를 높이려면 직무만족, 조직몰입을 향상시킬 수 있는 쾌적한 근무환경 구축과 적절한 의사결정권을 부여해야 하며[13], 직무성가에 대한 보상을 비롯하여 직원들의 충성도를 높이기 위한 관리자의 전폭적인 지원 필요성을 강조하였다. 앞으로 공공병원의 합리적인 보상시스템과 만족할 수 있는 근무환경이 구축 될 때 직원의 직무성과 향상과 건전한 조직문화를 형성하는데 중요한 토대가 될 수 있을 것이다[14,15,16,17].

종합적으로 결과를 보면, 직종별로 의사소통, 동기부여, 신뢰감, 근무환경, 보상, 직무성과 만족의 차이가 있

다는 것을 확인하였다. 앞으로 직종별로 인적자원관리 시스템이 필요하다는 점을 인식하여 직무성가를 높을 수 있는 직종 간의 차별화 된 직무성과전략을 세워 성과측정에 따른 보상과 기회를 공정하게 제공해야 한다 [18,19,20]. 또한 직원들 간의 협력을 위한 소통과 화합의 기회가 이루어져야 하며, 상호 간의 업무협력에 관한 네트워크 구축이 필요하다[21,22,23,24].

본 연구는 5개 공공병원의 직원을 대상으로 연구결과를 도출하였기 때문에 전체 공공병원을 일반화하기에는 무리가 있지만, 향후 공공병원의 구성원의 직종별 의사소통과 동기부여, 직무만족 등을 파악하여 인적관리전략을 세울 수 있는 기초자료를 제공하는 데 그 의의가 있다. 또한 직종별 성과관리에 주요한 영향을 찾는 구체적인 연구가 지속적으로 필요하다.

REFERENCES

- [1] K.I. Hwang, I.H. Lee, H.S. Rhee, "The Influence on Metropolitan University Hospital Administrative Staff Job Satisfaction", The Journal of the Korea Contents Association Vol. 14, No. 10, pp. 640-648, 2014.
- [2] J.H. Chun, J.H. Lee, J.Y. Yoo, "The Effect of Organizational Culture Types on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Small and Medium Hospitals", The Journal of Digital Policy&Management Vol. 11, No. 7, pp. 289-296, 2013.
- [3] Y.A. Lim, K.Y. Kim, S.M. Choi, "Factors Affecting Job Satisfaction, Organizational Attachment and Job Leaving Attitude of General Hospital Employees by Job Category", Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 13, No. 8, pp. 3586-3596, 2012.
- [4] S.Y. Ahn, "The Effect of Communication Satisfaction on Hospital Employees' Perceived Organizational Effectiveness", Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 14, No. 10, pp. 4935-4942, 2013.
- [5] M.S. Song, "Influence of Emotional Labor on Job

- Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 6 pp. 3741-3750, 2014.
- [6] H.J. Lee, Y.C. Cho, “Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention Among Nurses in General Hospitals”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 7, pp. 4404-4415, 2014.
- [7] J.H. Yang, K.H. Jeoung, “Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 12, pp. 7170-7178, 2014.
- [8] S.Y. Kim, G.Y. Lee, “Analysis of the Factor for Hospital Employee’s Job Satisfaction”, *Korean Journal of Business Administration*, Vol. 26, No. 1, pp. 21-40, 2013.
- [9] O.H. Ha, “Effect of Career Management Activity in Hospital Organization on the Job Instability for Hospital Administrative Staff’s”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 16, No. 7, pp. 4697-4703, 2015.
- [10] H.S. Kim, “The Comparison of job satisfaction and turnover intention of administrative employees by the scale of medical institutes”, *Journal of Korea Society of Hospital Management*, Vol. 13, No. 4, pp. 62-82, 2013.
- [11] G.T. Lim, “The Effect of Hospital Employees’ Conflict on Their Job satisfaction and Organizational Commitment”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 18, No. 8, pp. 5372-5383, 2015.
- [12] K.W. Kang, K.J. Kim, “A Comparison of Influencing Factors on Job Satisfaction by Occupation at a University Hospital”, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9, No. 3, pp. 13-30, 2015.
- [13] H.J. Choi, J.H. Yang, D.M. Chang, “Impact of Internal Marketing on Job Satisfaction, Job Commitment, Organizational Commitment, and Customer Orientation in Hospital Employees”, *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 14, No. 11, pp. 783-797, 2014.
- [14] J.H. Chun, J. Lee, J.Y. Yoo, “The Effect of Organizational Culture Types on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Small and Medium Hospitals”, *The Journal of Digital Policy & Management*, Vol. 11, No. 7, pp. 289-296, 2013.
- [15] G.B. Shim, “Structure Model for Job Satisfaction and Service Quality of Staff of Geriatric Hospital”, *The Journal of Digital Convergence*, Vol. 12, No. 4, pp. 357-366, 2014.
- [16] J.Y. Han, J.H. Yang, D.M. Chang, “A Study on Related Factors Affecting Turnover Intention in Hospital Employees”, *The Journal of Digital Convergence*, Vol. 12, No. 7, pp. 337-348, 2014.
- [17] D.H. Kim, N.S. Kim, “A comparative analysis of the job stress of workers in general hospitals and special-specialized hospitals”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 14, No. 8, pp. 3704-3714, 2013.
- [18] C.A. Kim, W.S. Suh, “Factors Associated with Employee Satisfaction on Training & Education Programs in General Hospitals”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 14, No. 10, pp. 5012-5019, 2013.
- [19] C.W. Lee, “The Mediating Effect of Self-Efficacy in the Relationship between Hospital Employee’s Job Placement and Individual Performance”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 1, pp. 113-121, 2014.
- [20] Y.S. Choi, “Nursing professionalism, Job satisfaction and Turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals - Focused on “ I ” City”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 5, pp. 2695-2702, 2014.
- [21] S.I. Choi, M.H. Sung, “Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction and Turnover Intention of Clinical Nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 15, No. 6, pp. 3741-3750, 2014.
- [22] T.S. Shin, Y.C. Cho, “Professional Job Perception and Job Satisfaction, and Its Related Factors

- Among Medical Recorders Engaged in General Hospitals”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 15, No. 7, pp. 4258-4271, 2014.
- [23] Y.B. Song, T.Y. Lee, Y.R. Kim, “Relationships of Emotional Labor, Job Satisfaction and Burnout among Medical Technologists in a University Hospital”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 15, No. 8, pp. 5140-5149, 2014.
- [24] Y.R. Yeun, “Effects of Comprehensive Nursing Service on the Nursing Performance, Job Satisfaction and Customer Orientation among Nurses”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 16, No. 1, pp. 317-323, 2015.
- [25] Y.S. Seo, K.S. Lee, J.H. Park, S.H. Kang, “A Study on Regional Medical Utilization Variation of Hospital Inpatients in Korea”, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 11, No. 4, pp. 1511-1519, 2010
- [26] Y.R. Kim, H.S. Nam, T.Y. Lee, “The Bone Density Level of Korean Men Aged 60 Years and Over, and Its Relevant Factors”, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 14, No. 3, pp. 1180-1190, 2013.

이 진 우(Lee, Jin Woo)



- 2011년 2월 : 건양대 보건복지대학원 병원관리학과(병원경영석사)
- 2015년 2월 : 건양대 일반대학원 병원경영학과(병원경영학박사)
- 2006년 10월 ~ 2016년 3월 : 충청남도 천안의료원 기획·홍보 팀장
- 2016년 4월 : 부산디지털대학교 보건행정학과 조교수

- 관심분야 : 병원경영(재무회계, 마케팅 등), 보건행정(의료정책)
- E-Mail : ljw00133@hanmail.net