

# 병원 구성원의 조직 유효성 연구 : 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 중심으로

## Organization Effectiveness Studies of General Hospital Employees : Focusing on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention

임경태  
배재대학교 실버보건학과

Gyeong-Tae Lim(gtlim6221@pcu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 병원 구성원의 직무 만족, 조직 몰입 및 이직 의사의 요인을 분석 하였다. 연구 대상은 행정 직원, 의료 기사, 간호사 등 355 명을 인터뷰 조사 및 t- 테스트, ANOVA 및 회귀 분석을 실시하였다. 연구 결과로 행정 직원은 직무 만족은 낮고, 조직 몰입도가 높으며, 부정적 심성으로 이직 의도는 높게 나타났다. 의료 기사는 직무 만족과 조직 몰입 수준은 낮지만 외부 취업 기회와 과도한 직무 량으로 이직의도가 있었다. 간호사는 직무 만족과 조직 몰입 수준은 높지만 외부 취업 기회로 인해 높은 이직의도를 보이는 것으로 나타났다. 정부시책을 시범 사업 중인 중소병원의 부족 인력에 대한 대안을 제시하고, 효율적인 병원 운영을 위한 시기적절 하고 실질적인 대처방안이 제시 될 것으로 기대 된다.

■ 중심어 : | 직무만족 | 직무몰입 | 이직의도 | 병원 구성원

### Abstract

This study analyzed the factors of job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hospital members. The subjects of the study were interview survey, t-test, ANOVA and regression analysis of 355 people including administrative staff, medical technician, nurses. As a result of the study, the administrative staff had low job satisfaction, high organizational commitment, and negative intention to turnover. The medical technician' job satisfaction and organizational commitment level were low, but there was a willingness to leave because of external job opportunity and excessive job amount. Nurses' job satisfaction and organizational commitment were high, but they showed high turnover intention due to external job opportunities. Presenting options of shortage personnel at small- and medium-sized hospitals in the model project government policy. It is expected that timely and practical measures for efficient hospital management will be presented.

■ keyword : | Job Satisfaction | Organizational Commitment | Turnover Intention | Hospital Employees |

## I. 서론

### 1. 개요 및 필요성

보건의료분야의 경영 환경은 격심한 변화와 경쟁에 직면한 상황에서 복잡하고 다양하게 변화하고 있다. 인구구조의 변화, 의학 수준의 발전, 질병의 만성화, 소비

접수일자 : 2017년 04월 26일

수정일자 : 2017년 05월 17일

심사완료일 : 2017년 05월 17일

교신저자 : 임경태, e-mail : gtlim6221@pcu.ac.kr

자의 권리 의식의 변화, 대형병원의 확장 등으로 병원 간의 경쟁이 치열해 지고 양질의 의료 서비스가 요구되고 있다[1]. 병원조직의 핵심적 진료기능을 위해 업무의 상호 관련성과 구성원들의 긴밀한 상호작용에 의해 그 목적을 달성할 수 있으며 갈등해소와 직원 만족은 병원의 핵심적 기능이다[2]. 병원조직을 구성하고 있는 다양한 구성원 중에서 행정직원, 의료기사, 간호사의 형태는 병원운영에 직, 간접적으로 큰 영향을 끼친다. 따라서 이들 집단을 선정하여 개인적 특성과, 직종에 따른 업무협조관계, 인간관계에 대한 의식을 파악하여 이직의도의 유형을 파악할 필요가 있다. 업무 공백으로 발생하는 비용의 손실이 지대하므로 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치는지 요인과 유형에 따라 고찰이 필요하다. 직무 만족은 직무 수행이나 직무 평가 시 긍정적 정서 상태로 조직의 효율성과 생산성을 증진 시키고 조직의 발전을 가져 준다는 관심과 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되고 있다[3]. 따라서 직무만족도가 높으면 병원 조직과 개인에게 미치는 영향도 긍정적이고 안정되어 서비스의 질도 높아 질 것이다[4]. 조직몰입은 조직에 대한 개인 감정의 포괄적 개념으로 조직과 자신을 동일시 하여 조직 전체 문제에 적극적 관여를 하는 태도이다[5]. 병원 조직의 경쟁력 향상을 위한 구성원의 조직몰입 전략이 요구되고 있다. 병원에서 구성원의 이직은 병원의 의료서비스 제공에 단절을 일으킬 뿐만 아니라 조직 구성원들의 사기를 떨어뜨려 병원의 생산성을 현저히 저하 시킨다[6]. 또한 의료전문직의 이직은 진료의 양과 질 그리고 효율성의 저하를 야기하는 요인이 되기도 한다[7]. 이처럼 관료조직으로 직능을 중심으로 조직화 되어있던 병원도 고객을 중심으로 고객의 요구를 수용 하는 원만한 서비스를 제공하는 조직으로 거듭나고 있는데 이는 병원에 대한 사회적 기대감과 책임감 그리고 병원 경쟁력을 위한 관리의 쟁점이라 하겠다. 병원 구성원의 이직은 병원 경쟁력 하락은 물론 진료의 질 차원에도 치명적인 약점으로 지적 되는데 급여 수준, 부정적 심성, 승진기회 등의 변수는 직무만족과 조직몰입의 수준과 더불어 이직의도 없는 조직 유효성을 위한 변수로 관리 하고 정책상 배려해야 할 변수이다. 즉, 상기변수들과 직무만족, 조직몰입 수준이 완성

된다면 이직 의도는 없을 것이라는 가설로 선행 연구를 토대로 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 외부적, 내부적, 기회적 변수를 포함하여 살펴보고자 한다. 또한 정부 시범사업을 시행하는 중소병원의 부족 인력에 대한 대안 제시와 자료를 제공하여 조직의 유효성과 효율적인 인력관리 방안을 모색 하고 효과적 병원경영 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

직무만족은 조직유효성의 내면적 기준으로 흔히 거론되어 온 조직행동변수이다. 사회와 가치관의 변화로 조직구성원이 직무를 중심으로 사고하는 경향이 줄어들고 직무에 부여하는 가치가 감소함에 따라 조직의 목표를 달성하기 위해서 직무만족이나 직무의 질의 중요성이 점차 강조되면서 많은 연구들이 누적되고 있다[8]. 일반적으로 직무만족이란 한 개인이 자신의 직무에 대한 '태도'로 정의된다. 이렇게 직무만족을 태도로 간주하는 학자들은 다른 대상에 대한 태도와 마찬가지로 감정적, 정보적, 행동적 요인으로 구성된다고 본다. 직무만족과 관련된 또 다른 입장으로서는 널리 수용되고 있는 이론은 Herzberg 등(1959)의 두요인 이론으로 직원들의 직무관련 동기형성과 관련된 요인을 크게 동기요인과 위생요인으로 구분하고 있다. 동기요인(motivators)은 만족과 동기에 있어서 핵심적인 요인들인 성취감, 인정, 책임감, 발전 등을 의미하는 직무의 내용과 관련이 있는 요인들로 이 요인들이 있으면 직무만족과 동기가 생겨나지만 이런 요인들이 없다고 불만족이 생기지는 않는다. 또, 위생요인은 이 요인들에 부정적이거나 없다면 개인이 불만을 느끼게 되는 요인들로 기업의 정책과 행정, 인간관계, 작업조건 등 개인의 외부의 작업 환경과 관련이 있다. 긍정적 위생요인의 존재는 자체로 불만을 없애지만, 자체로 만족이나 동기로 연결되지는 않는다.

조직몰입은 조직구성원의 조직에 대한 태도를 말하는 것으로 많은 연구의 관심사로 조직구성원이 속한 조직에 대한 동일시, 몰입, 일체감, 애착 등을 의미하는 개념이다. 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로

남아 있으려는 의지 등 세 가지 측면이 결합된 개념으로 흔히 정의된다. 병원과 같은 서비스산업 경우 특정 조직 내에서 직무수행에 필요한 노하우를 누적한 직원들이 지속적으로 근무하는 것은 고객만족의 제고나 업무의 원활한 수행에 매우 중요한 긍정적 기여요인이 된다. 이러한 차원에서 간호사 등 병원직원의 조직 몰입과 병원의 성과에 매우 중요한 의의를 가지며 국내에서는 특히, 간호사를 대상으로 한 연구들이 이루어져 왔다[9].

### 3. 연구목적

본 연구의 목적은 아래와 같다.

첫째, 조직유효성과 관련된 이직의도의 변수를 선정한다.

둘째, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 상관관계 조사 도구를 개발 한다.

셋째, 연구 분석을 바탕으로 후속 연구 및 효율적인 인력 관리 방안에 대한 기초 자료를 제공 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 분석방법

본 연구는 D시와 S시에 소재한 3개 병원을 대상으로 행정직원, 의료기사, 간호사를 조사 대상으로 선정하였다. 설문은 2015년 9월 1일부터 11월 30일까지 연구자가 각 병원을 방문하여 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 400명을 대상으로 담당 책임자를 면담한 후 이들의 협조를 받아 일괄적으로 실시하되 조사도구인 설문서에 조사대상이 직접 응답 기록하게 한 후 책임자가 수집하게 하였다.

설문지는 총 400부를 배부하여 380부를 회수하였으나 작성이 부실한 자료를 제외시켜 355 부를 최종 분석에 이용하였다. 조사된 자료는 SPSS Ver. 20.0을 사용하여 분석 하였다. 조사 대상자의 일반적 특성과 개인적 특성요인은 빈도와 백분율을 이용 하였고 일반적 특성의 차이를 교차 분석 하였다. 사회학적 특성에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 차이를 보기 위해

t-test와 일변량 분산분석(one way ANOVA)을 실시 하였 으며 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 종속변수로 하는 다변량 회귀분석을 시행 하였다.

## 2. 연구도구

### 2.1 직무만족

직무 만족(job satisfaction)은 직무수행 시 발생하는 긍정적인 정서 상태로 조직 의 효율성과 생산성 향상을 위한 조직 운영에 필수적 관심사로 Slavitt et al.[10]이 개발하고 이소영 등[11]의 연구에 사용된 설문지를 수정 보완 하여 사용하였다. 도구는 외부환경 2문항, 내부 심리 5문항, 직무환경 11항목으로 구성 하였다. 5점 리커트 척도를 이용하여 점수가 높을수록 직무만족 수준은 높은 것으로 하였다. 연구에 이용된 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .90 이었다.

### 2.2 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 호의적인 태도로 자신과 소속에 대한 일체감의 적극적 표시이다. Mowday et al.[12] 이 개발하고 신점순 등[13] 이 사용 한 설문문항 중 병원조직 특성에 적합한 항목을 수정 보완하여 변수 당 3항목으로 재구성 하였다. 도구는 외적환경 2문항, 내적 심리 5문항, 직무 몰입 11항목으로 구성 하였으며 5점 리커트 척도를 이용하여 점수가 높을수록 조직 몰입수준은 높은 것으로 하였다. 연구에 이용된 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .85이었다.

### 2.3 이직 의도

이직의도(turnover intention)는 현 직장에서 계속 근무 여부에 대한 개인 의지의 표현으로 서영준 [14]의 문항을 사용 하여 이직 관련 3문항의 리커트 척도 및 이직요인 11항목 선택으로 구성 하였다 [Table 1] 연구에 이용된 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .79이었다.

Table 1. Definition of variables used in the study

variables	Definition
External variable	
External human support	Support from your family
External employment opportunity	Opportunity to seek work from the outside
Internal variables	
Positive heart	Looking at all things positively, heart
Negative heart	Neglecting everything, heart
Self-efficacy	Self-gratification after performance of duties
Desire for growth	Desire to grow through job performance
Expectation metric	The extent to which the expectations that I had at work were satisfied
Opportunistic variable	
Quantity of duties	Solvable work volume
Human support	Support from members in the workplace
Work condition	Comfort of working condition when performing job
Salary	Wages received in return for job performance
Authority of duties	Discretionary power in the course of duties
Suitability of job	Conformity of performance duties
Diversity of duties	Diversity of job types and processes
Importance of duties	The Importance of Performing Tasks
Stability of occupation	Stable degree of employment in the workplace
Opportunities for growth	Opportunities for workplace knowledge and technology development
Opportunities for promotion	Opportunity to rise position at work

2.4 연구에 사용된 변수의 정의

연구에 사용된 변수는 외부적 변수(외부인적지원, 외부취업기회), 내부적 변수(공정적 심성, 부정적 심성, 자아 효능감, 성장욕구, 기대충족), 기회적 변수(업무량, 인적지원, 근무조건, 급여, 직무권한, 직무적합성, 직무다양성, 직무중요도, 직업안정성, 성장기회, 승진기회)를 포함하고 있다.

3. 연구의 개념적 틀

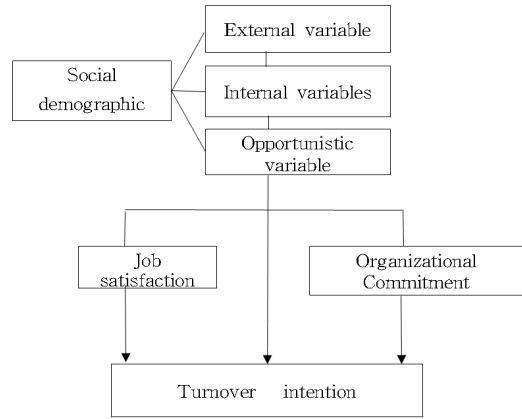


Figure 1. Study model in used study

III. 연구결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자 중 행정직원은 남성은 34명(43%), 여성이 45명(57%)이고 의료 기사는 남성은 25명(42.4%), 여성이 34명(57.6%)이고 간호사의 성별 분포는 남성은 3명(1.4%), 여성이 214명(98.6%)으로 여성이 절대적으로 많았으며 (p<0.05), 연령에 대해 살펴보면 25세 이하가 행정직원은 48.1%, 의료기사는 59.3%, 간호사는 65.0%로 가장 많은 응답을 보였다(p<0.05). 결혼여부에서는 행정직원은 기혼이 51.9%, 의료기사는 미혼이 67.8%, 간호사는 미혼이 71.1%이 었다(p<0.05). 직위에서는 행정직원은 일반직원이 72.1%이었으며 의료기사는 일반직이 88.1% 이었고 간호사는 77.9% 이었다. (p<0.05)

근무형태는 행정직원과 의료기사는 주 6일 근무가 각각 74.6%, 83.1%로 가장높게 나타났으며 간호사는 3교대 직원이 73.7%로 가장 많았고 통계적으로도 유의하였다 (p<0.05).야간근무는 행정직원은 야간근무를 하지 않는 직원이 79.7%로 야간근무를 하지 않는 비율이 높게 나타났으며 의료기사는 야간 근무를 하는 직원이 54.2%로 과반 이상이 야간에도 근무를 하고 있으며 간호사는 74.2%로 대부분 직원들이 야간 근무를 하고 있

으며 통계적으로도 유의하였다( $p < 0.05$ ) [Table 2].

## 2. 사회 인구학적 특성에 따른 직무만족, 조직몰입, 이직의도

직무만족의 평균값은 행정직원, 의료기사는 직위와 급여 수준이 높을수록 높았으며 통계적으로 유의했다 ( $p < 0.05$ ). 간호사는 급여 수준이 높을수록 직무만족 수준이 높았으며 통계적으로 유의했다( $p < 0.05$ ).

조직몰입의 평균값은 행정직원은 직위와 급여 수준이 높을수록 조직몰입 수준은 높은 경향이 있으며, 통

계적으로도 유의하였다( $p < 0.05$ ). 의료기사는 직위가 높을수록 조직몰입의 수준이 높았으며 통계적으로 유의하였다( $p < 0.05$ ). 간호사는 급여수준이 높을수록 조직몰입 수준이 높았으며 통계적으로도 유의하였다( $p < 0.05$ ).

이직의도의 평균값은 행정직원은 직위와 급여수준이 낮을수록 이직의도가 높은 경향이 있으며 통계적으로도 유의하였다( $p < 0.05$ ). 의료기사는 통계적으로 유의한 변수가 없으며 간호사는 근무형태가 2교대는 4.07, 3교대는 3.86, 주 5일 근무는 3.42, 주 6일 근무는 4.02로 2교대 근무자가 이직의도가 가장 높았으며 근무형태에 따라 통계적으로 유의 하였다( $p < 0.05$ ) [Table 3].

Table 2. Social demographic characteristics of study subjects

Characteristics Variables	Administrative staff		Medical technician		Nurses		Total		p-value
Gender									
Male	34	(43.0)	25	(42.4)	3	(1.4)	62	(17.5)	.000
Female	45	(57.0)	34	(57.6)	214	(98.6)	293	(82.5)	
Age									
≤ 25	38	(48.1)	35	(59.3)	141	(65.0)	214	(60.3)	.019
26-39	25	(31.6)	18	(30.5)	60	(27.6)	103	(29.0)	
>40	16	(20.3)	6	(10.2)	16	(7.4)	38	(10.7)	
Marital status									
Unmarried	38	(48.1)	40	(67.8)	154	(71.0)	232	(65.4)	.001
Married	41	(51.9)	19	(32.2)	63	(29.0)	123	(34.6)	
Education level									
College graduate	35	(44.3)	37	(62.7)	133	(61.3)	205	(57.8)	.057
University graduate	38	(48.1)	17	(28.8)	69	(31.8)	124	(34.9)	
Masters degree	6	(7.6)	5	(8.5)	15	(6.9)	26	(7.3)	
Position									
General Staff	57	(72.1)	52	(88.1)	169	(77.9)	278	(78.3)	.004
Chief/ Charge nurse	7	(8.9)	4	(6.8)	33	(15.2)	44	(12.4)	
Department head / Head nurse	15	(19.0)	3	(5.1)	15	(6.9)	33	(9.3)	
Period of clinical career									
< 1 year	20	(25.3)	17	(28.8)	39	(18.0)	73	(20.5)	.202
1-5 year	37	(46.8)	33	(55.9)	112	(51.6)	182	(51.2)	
5-10 year	13	(16.5)	5	(8.5)	44	(20.3)	62	(17.4)	
≥ 11 year	9	(11.4)	4	(6.8)	22	(10.1)	35	(9.9)	
Salary level (10,000won/month)									
< 200	59	(74.6)	49	(83.1)	170	(78.3)	278	(78.3)	.156
200~300	10	(12.7)	7	(11.9)	36	(16.6)	53	(14.9)	
≥ 300	10	(12.7)	3	(5.1)	11	(5.1)	24	(6.8)	
Working style									
2shifts work	1	(1.3)	1	(1.7)	9	(4.2)	11	(3.1)	.000
3shifts work	1	(1.3)	2	(3.4)	160	(73.7)	163	(45.9)	
Five days a week	18	(22.8)	7	(11.9)	23	(10.6)	48	(13.5)	
Six days a week	59	(74.6)	49	(83.1)	25	(11.5)	133	(37.5)	
Night work									
do	16	(20.3)	32	(54.2)	161	(74.2)	209	(58.9)	.000
do not	63	(79.7)	27	(45.8)	56	(25.8)	146	(41.1)	
Total %	79	(100.0)	59	(100.0)	217	(100.0)	355	(100.0)	
		(22.3)		(16.6)		(61.1)		(100.0)	

Table 3. Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover intention Difference by Socio-demographic Characteristics. Unit: M(SD)

Characteristics Variables	Job Satisfaction			Organizational Commitment			Turnover intention		
	Administrative staff	Medical technician	Nurses	Administrative staff	Medical technician	Nurses	Administrative staff	Medical technician	Nurses
Position									
General Staff	2,76(.69)*	2,87(.70)*	2,94(.61)	3,10(.75)*	2,91(.69)*	3,04(.65)*	3,85(.82)*	3,75(.79)	3,88(.74)
Chief/Charge nurse	3,33(.43)	3,50(.63)	3,09(.53)	3,38(.70)	3,41(.56)	3,35(.22)	3,61(1.0)	3,75(.73)	3,74(.66)
Department head /Head nurse	3,44(.66)	3,88(.38)	3,22(.59)	3,71(.73)	3,77(.69)	3,48(.79)	2,57(.89)	2,77(.69)	3,66(.92)
Salary level (10,000 won /month)									
< 200	2,78(.69)*	2,87(.72)*	2,93(.59)*	3,11(.77)*	2,91(.71)	3,06(.78)*	3,82(.84)*	3,76(.81)	3,86(.73)
200~300	3,40(.58)	3,19(.63)	3,09(.57)	3,33(.41)	3,14(.57)	3,19(.67)	3,43(.70)	3,71(.62)	3,89(.65)
≥ 300	3,40(.68)	3,88(.38)	3,51(.65)	3,90(.77)	3,77(.69)	3,87(.70)	2,36(1.03)	2,77(.69)	3,33(.94)
Working style									
2shifts work	2,66(.00)	3,00(.00)	3,00(.70)	3,33(.00)	3,66(.00)	3,03(.42)	2,33(.00)	3,66(.00)	4,07(.75)
3shifts work	3,66(.00)	3,50(.70)	2,94(.60)	4,66(.00)	3,50(.70)	3,12(.81)	3,33(.00)	2,66(.47)	3,86(.74)
Five days a week	3,09(.45)	2,52(.89)	3,30(.54)	3,31(.95)	2,85(.79)	3,31(.74)	3,64(.98)	4,23(.56)	3,42(.69)
Six days a week	2,88(.79)	3,00(.70)	2,94(.56)	3,19(.71)	2,97(.70)	2,97(.67)	3,59(.98)	3,67(.80)	4,02(.61)

\*p(0.05)

### 3. 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 상관관계

#### 3.1 직무만족 변수들과 상관관계

행정직원은 전체 변수 중 16개의 변수가 직무만족과 유의한 상관관계가 있으며 (p<0.05) 변수 값이 높을수록 직무만족은 높았으나 부정적 심성은 변수 값이 높을수록 직무만족은 낮았다. 의료기사는 전체 변수 중 14개의 변수가 직무만족과 유의한 상관관계가 있으며 (p<0.05) 변수 값이 높을수록 직무만족은 높으나 부정적 심성은 변수 값이 높을수록 직무만족 수준이 낮았다. 간호사는 전체 변수 중 17개의 변수가 직무만족과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<0.05). 외부취업기회, 부정적 심성은 변수 값이 높을수록 직무만족 수준이 낮다고 할 수 있다.

#### 3.2 조직몰입 변수들과 상관관계

행정직원은 전체 변수 중 16개의 변수가 조직몰입 수준과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다 (p<0.05). 변수 값이 높을수록 조직몰입 수준이 높고, 부정적 심성이 높을수록 조직몰입 수준이 낮다고 할 수 있다. 의료기사는 전체 변수 중 13개의 변수가 조직몰입 수준과 유의한 상관관계로 (p<0.05) 부정적 심성은 변수 값이 높을수록 조직몰입 수준은 낮았다. 간호사는

변수 중 15개의 변수가 조직몰입 수준과 유의한 상관관계로 (p<0.05) 변수 값이 높을수록 조직몰입 수준은 높았으며 외부 취업기회와 부정적 심성이 높을수록 조직몰입 수준은 낮았다.

#### 3.3 이직의도와 직무만족, 조직몰입 변수들과 상관관계

행정직원은 전체 변수 중 15개의 변수가 이직의도와 유의한 상관관계로 (p<0.05) 부정적 심성이 높을수록 이직의도가 높고, 다른 변수 들은 변수 값이 높을수록 이직 의도가 낮다고 할 수 있다. 의료기사는 전체 변수 중 8개의 변수가 이직의도와 유의한 상관관계 었는데 (p<0.05) 외부취업기회가 높을수록 이직의도가 높고, 다른 변수들은 변수 값이 높을수록 이직의도가 낮았다. 간호사는 전체변수 중 8개의 변수가 이직의도와 유의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다 (p<0.05). 외부취업기회가 높을수록 이직의도가 높고, 다른 변수 등은 변수 값이 높을수록 이직의도는 낮았다 [Table 4].

Table 4. Correlation between factors such as Job satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention

Characteristics Variables	Job Satisfaction			Organizational Commitment			Turnover intention		
	Administrative staff	Medical technician	Nurses	Administrative staff	Medical technician	Nurses	Administrative staff	Medical technician	Nurses
External variables									
External human support	.227*	.156	.107	.355**	.092	.034	-.278*	-.104	-.009
External employment opportunity	-.035	-.126	-.159*	-.124	-.397**	-.142*	.133	.353**	.332**
Internal variables									
Positive heart	.254*	.328*	.234**	.294**	.280*	.125	-.201	-.142	-.029
Negative heart	-.240*	-.303*	-.357**	-.243*	-.377**	-.200**	.326**	.158	.114
Self-efficacy	.125	.295*	.170*	.111	.098	.123	-.140	-.071	-.068
Desire for growth	.418**	.462**	.415**	.536**	.441**	.265**	-.375**	-.342**	-.022
Expectation metric	.490**	.524**	.484**	.560**	.456**	.414**	-.507**	-.487**	-.421**
Opportunity variable									
Quantity of duties	.162	.313*	.480**	.257*	.153	.229**	-.247*	-.149	-.343**
Human support	.455**	.289*	.189**	.406**	.384**	.170*	-.266*	-.121	-.009
Work condition	.541**	.432**	.418**	.318**	.471**	.270**	-.312**	-.485**	-.404**
Salary	.399**	.360**	.234**	.499**	.315*	.206**	-.581**	-.599**	-.508**
Authority of duties	.447**	.325*	.188**	.470**	.220	.138*	-.318**	-.071	-.108
Suitability of job	.423**	.327*	.287**	.506**	.372**	.209**	-.407**	-.080	.055
Diversity of duties	.469**	.443**	.360**	.328**	.357**	.245**	-.421**	-.410**	-.099
Importance of duties	.519**	.146	.215**	.572**	.439**	.226**	-.399**	-.156	-.061
Stability of occupation	.442**	.167	.212**	.556**	.037	.172*	-.233*	.191	-.166*
Opportunities for growth	.604**	.409**	.476**	.621**	.495**	.444*	-.634**	-.468**	-.464**
Opportunities for promotion	.626**	.283*	.511**	.577**	.275*	.381**	-.590**	-.330*	-.358**

\*p(0.05)\*\*p(0.01)

#### 4. 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 종속변수로 하는 다변량 회귀분석

본 연구결과 직무만족에서 행정직원은 근무조건이 직무만족에 양의 영향력을 가지며(p<0.05). 의료기사는 자아효능감은 직무만족에 양의 영향력을 끼치고 직무중요도는 음의 영향력을 가진다(p<0.05).

간호사는 내부적 변수인 성장욕구와 기회적 변수인 직무량, 직무 적합도, 직무 다양성 등이 직무만족에 양의 영향력을 끼치고 있으며, 부정적 심성은 직무만족에 음의 영향력을 가진다(p<0.05). 변수들의 직무만족도 설명력은 행정직원 58.8%, 의료기사 50.3%, 간호사 51.5% 으로 행정직원이 가장 높게 나타났다. 조직몰입에서 행정직원은 외부인적지원, 직무 중요도, 승진기회가 조직몰입에 양의 영향력을 끼치고, 외부취업기회가 조직몰입에 음의 영향력을 가진다(p<0.05). 의료기사는 직무 다양성이 조직몰입에 양의 영향력을 끼치고 있으며, 외부취업기회와 부정적 심성이 조직몰입에 음의 영

향력을 가진다(p<0.05). 간호사는 성장기회가 조직몰입에 양의 영향력을 가진다(p<0.05). 변수들의 조직몰입 설명력은 행정직원 59.9%, 의료기사 56.3%,간호사 24.9%로 행정 직원의 조직몰입 수준도 가장 높게 나타났다.

직무만족을 변수에 포함시켰을 경우, 이직의도에 양의 영향력을 끼치는 변수는 행정직원은 부정적 심성, 의료기사는 외부취업기회, 직무량 그리고 간호사는 외부취업기회 이며 (p<0.05), 음의 영향력을 끼치는 변수는 행정직원은 급여와 성장기회, 의료기사는 급여, 간호사는 기대충족도, 급여, 직업 안정성, 성장기회로 나타났다(p<0.05). 전체적으로 모형에 포함된 변수들의 이직의도의 설명력은 행정직원 52.2%,의료기사 51.8%,간호사는 45.9%이다.

조직몰입을 변수에 포함시켰을 경우, 이직의도에 양의 영향력을 끼치는 변수는 행정직원은 부정적 심성과 직업 안정성이고, 의료기사는 외부취업기회와 직무량이며 간호사 역시 외부적 변수인 외부취업기회 이다. 음

의 영향력을 끼치는 변수는 행정직원은 조직몰입과 급여, 의료기사는 급여와 직무 다양성, 간호사는 조직몰입, 급여로 나타났다(p<0.05). 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 이직의도의 설명력은 행정직원 53.7%, 의료기사 51.0%, 간호사 46.5%이다[Table 5].

IV. 논의

본 연구는 병원 직원들의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 영향을 미치는 변수들을 밝혀 서비스 제공자

의 관점이 소비자 측의 편의와 가치로 이전 되는 현실에서 세련되고 통합된 서비스의 지속적 제공을 위한 조직 관리와 업무 효율성을 위한 자료로 활용하는데 목적이 있다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구결과 연구대상자인 행정직원, 의료기사, 간호사의 일반적 특성 중 직무만족, 조직몰입에 공통적으로 유의한 효과를 미치는 것이 행정직원과 의료기사는 직위, 급여 수준이며 간호사는 급여 수준으로 나타났다. 이직의도에 영향을 주는 것은 행정직원은 직위와 급여 수준에서 유의한 차이를 보였는데 병원운영을 지원하는 부서로의 합당한 직위와 적절한 급여수준 그리고 사

Table 5. A multivariate regression analysis using turnover intention, job satisfaction, and organizational commitment as dependent variable

Characteristics Variables	Administrative staff				Medical technician				Nurses			
	Job satisfaction	Organizational Commitment	Turnover intention (I)	Turnover intention (II)	Job satisfaction	Organizational Commitment	Turnover intention (I)	Turnover intention (II)	Job satisfaction	Organizational Commitment	Turnover intention (I)	Turnover intention (II)
Job satisfaction	—	—	-.352	—	—	—	-.124	—	—	—	-.160	—
Organizational Commitment	—	—	—	-.434*	—	—	—	.055	—	—	—	-.151*
External variable												
External employ opportunity	-.004	-.277*	.142	.023	-.136	-.281*	.322*	.354*	-.040	-.035	.133*	.134*
External human support	.210	.238*	-.179	-.150	.014	-.285	.081	.095	.012	-.072	.050	.038
Intenal variables												
Positive heart	.012	.105	.072	.113	.108	-.063	-.246	-.256	-.006	-.087	.111	.099
Negative heart	-.033	-.141	.414*	.364*	.064	-.315*	-.017	-.008	-.171*	-.141	.066	.072
Self-efficacy	-.175	-.106	-.131	-.115	.383*	-.005	-.168	-.215	.006	.027	-.092	-.089
Desire for growth	-.060	.151	-.057	.029	.036	.177	-.139	-.153	.162*	.034	.170	.149
Expectation metric	.062	.114	.036	.063	.188	.192	.055	.021	.025	.149	-.147*	-.129
Opportunity variable												
Quantity of duties	-.120	-.109	-.007	-.012	.009	-.207	.363*	.374*	.223*	.048	-.082	-.110
Human support	.197	.094	.158	.129	.066	.138	.022	.007	-.002	.035	.013	.018
Work condition	.435*	-.064	.296	.115	.260	-.055	.174	.142	.043	-.054	-.061	-.076
Salary	-.154	.030	-.377*	-.309*	-.039	-.073	-.599*	-.550*	.070	.109	-.353*	-.347*
Authority of duties	.121	.076	-.027	-.037	.092	.026	.042	.029	-.066	-.006	-.078	-.068
Suitability of job	.060	.028	-.067	-.076	.247	.132	-.090	-.128	.117*	.115	-.017	-.018
Diversity of duties	.039	-.123	-.112	-.179	.311	.306*	-.355	-.411*	.168*	.102	.113	.101
Importance of duties	.184	.325*	-.102	-.026	-.327*	.187	.240	.270	.015	.092	.009	.021
Stability of occupation	-.030	.211	.356	.458*	.171	-.019	.278	.258	.034	.093	-.129*	-.121
Opportunities for growth	.165	-.041	-.045	-.121	.096	.157	-.183	-.203	.095	.266*	-.264*	-.239
Opportunities for promotion	.203	.255*	-.380*	-.341	.090	-.079	-.102	-.109	-.158	.073	.103	.089
R <sup>2</sup>	.588	.587	.522	.537	.503	.552	.518	.510	.515	.250	.459	.465

\*p(0.05)

I) When turnover intention was returned to job satisfaction and each independent variable

II) The organizational commitment and turnaround of turnover intention to each independent variable



명 의식 함양이 우선 되어야 할 것이다. 의료기사는 이직의도에 유의한 차이는 없지만 직무만족 수준 결과 직위가 큰 영향을 주고 있다. 관리자의 효율적 리더십이 필요하며 협력 자세로 일방적인 업무 지시 보다 당위성과 공감대 형성이 중요하다. 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 것이 간호사의 교대근무이다. 주간 근무일수 여부 보다는 야간 근무를 포함하는 2교대근무나 3교대근무자가 이직의도가 높게 나타났는데 특히 근무 형태가 상대적으로 열악한 2교대 근무자의 이직 의도는 우려 할 정도이다. 대안으로 이현숙 등[15]은 연구 결과로 근무 특성상 교대근무를 보상하는 병원별 복지후생, 근무환경 개선, 근무시간 조정 등을 시행 하여 우수인재 확보, 직원만족도 고취, 이직을 감소, 생산성 향상을 기대 하는 노력이 필요 하다고 하였다.

둘째, 외부적 변수 중에서 행정직원은 외부인적 지원 변수가 의료기사와 간호사는 외부취업기회가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 유의한 효과를 미치는 것으로 나타났다. 하지만 성경자[16]의 연구는 직무만족이 높다 해도 더 나은 근무조건과 급여 수준을 제시하는 취업 기회가 있다면 이직을 고려 할 수 있다는 연구 결과로 개인 역량 향상을 위한 지속적인 교육 프로그램의 진행과 조직 애착과 근로의 지속성을 위한 책임감, 전문성 확보를 위한 방안이 필요하다 하겠다.

셋째, 내부적 변수 중에는 행정직원, 의료기사, 간호사 모두 기대충족도가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 공통적으로 유의한 영향을 미쳤다. 행정직원은 부정적 심성이 유의한 영향을 주고 있는데 부정적 심성을 가진 사람은 직무만족 수준이 낮고 이직의도 가능성이 예상되는 직원으로 미래 지향적이고 긍정적인 심성의 소유자를 선발 하고 훈련 프로그램을 통한 지속적인 교육훈련이 필요함을 알 수 있다. 최근 선진 기업의 선발 기준이 입사 후 교육을 통한 능력 개발에 관심을 보이는데 병원 조직도 환경 변화에 부응한 교육 훈련에 많은 투자를 아끼지 않는 추세이다. 교육 훈련을 통한 개인 능력의 개발이 조직목표와 개인의 목표 달성에 공헌할 뿐 아니라 직무에 대한 만족도 높일 수 있기 때문이다. 교육 훈련의 지속적 진행으로 높은 수준의 조직유효성을 기대 할 수 있을 것으로 사료 된다[17].

넷째, 기회적 변수 중에서 직무만족 및 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것은 행정직원과 간호사는 승진 기회이며 의료기사는 직무의 다양성으로 나타났다. 승진은 보다 중요성을 갖는 높은 수준의 직위로 수직적으로 상향 이동하는 것으로 책임의 증가와 지위가 증대하며 급여가 증가한다. 병원의 인력수요를 내부에서 충원하는 확보개념과 더불어 인적자원의 개발과 경력계획의 관점에서도 큰 의미를 가진다. 구성원의 육구와 병원이 추구하는 목표를 조화롭게 결합하는 인적자원관리 기능은 병원 조직의 목표달성을 위해 인적자원에 대한 최대의 시너지효과(synergy effect)를 내도록 유도하고, 잠재 능력의 개발로 자기개발 목표를 자극하여 유효성도 높여주는 수단이 되는 중요한 변수이다. 승진 기회를 확대하고 능력 위주의 승진 시스템이 필요 하겠다. 직무의 다양성은 직무수행의 형태가 다양한 정도를 의미하며 기본적인 업무 이외의 일이 증가함으로 나타나는 갈등을 표출하는 방편으로 인력 충원이 선행 되어야 한다. 최종 이직의도에 유의한 전체 효과를 미치는 것은 행정직원, 의료기사, 간호사 모두 급여가 가장 큰 것으로 나타났다. 직원들의 급여수준은 삶의 질을 향상 시키는 도구이자 수단이며 현실에 대한 만족이 직장에 대한 자부심과 더불어 직무만족과 조직몰입 수준의 척도가 된다 하겠다. 병원의 경영 상태를 고려한 최고 수준의 급여를 지급하고 타 병원과 비교해서 합리적으로 지급되고 있다는 직원들의 이해가 필요하다.

다섯째, 직무만족과 조직몰입 수준은 이직의도에 영향을 미치는 매우 중요한 변수라는 사실을 알 수 있었다. 기존 연구에서 이직의 직접적인 예측변수로 이직의도를 설명하며, 직무만족과 조직몰입 수준이 이직의도 변수와 관계를 통해 이직행동에 간접적 영향을 미친다는 연구 결과 Michaels et al.[18]와 중환자실 간호사를 대상으로 한 양애선 등[19]의 연구에서도 직무만족, 조직몰입 수준이 높을수록 이직의도가 낮다는 결과는 본 연구 결과를 지지 했다. 직무만족 수준은 본인 직무에 대한 이해와 긍지로 적절한 급여수준, 알맞은 업무량, 좋은 대인관계가 지속 되면서 오랫동안 근속하고 성실한 근무태도가 긍정적 영향을 가져다주며, 조직몰입 수준이 높으면 개인의 심리적 만족과 동기부여가 향상 되

고 긍정적 직무수행 태도와 높은 직무성과를 보이고 사기를 진작시켜 주며 작업능률이 향상된다. 직무만족 및 조직몰입 수준을 향상시키기 위한 노력과 변수들에 대한 적극적인 배려가 필요하다. 다변량 회귀분석 결과에서 이직의 주된 요인으로는 행정직원은 조직몰입, 외부취업기회, 부정적 심성, 직업의 안정성, 급여 등의 변수가 유의한 관계가 있으며 의료기사는 외부취업기회, 직무량, 급여, 직무의 다양성이 유의한 효과를 미친다. 하지만 구조 모형을 분석한 결과 승진과 급여 수준 등이 유의한 변수로 확인 되지 않은 이태화[20]의 연구 결과는 상이 했다. 간호사는 조직몰입, 외부취업기회, 급여가 이직의도에 유의한 효과를 미치는 것으로 조사되었다. 이는 간호사의 이직의도에 미치는 영향이 조직몰입 41.2%의 설명력을 보인 임지영 등[21]의 연구 결과와도 일치하여 조직몰입이 간호사의 이직 의도 관련 변수로 확인 되었다.

## V. 결론

본 연구는 급변하는 의료 환경에 적응하고 성장 발전하기 위한 의료기관에 종사하는 조직 구성원들의 직무만족, 조직몰입 수준을 측정하여 병원 서비스의 수준 향상을 위한 이직의도 변수를 사전에 제거 하여 병원 조직의 활성화와 발전을 위한 탐색적 연구를 수행 하였다. 연구 결과를 보면 행정직원은 직무만족 수준은 낮지만 조직몰입 수준은 가장 높은 집단이며 부정적 심성으로 인해 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 의료기사는 직무만족, 조직몰입 수준에 비해 이직 의도는 낮으나 외부취업기회, 직무량으로 인해 이직의도가 있는 것으로 알 수 있다. 간호사는 직무만족, 조직몰입 수준은 높으나 외부취업기회로 이직 의도는 높은 것으로 각 구성원별로 통계적으로 유의한 영향 요인임을 규명 하였다.

연구 결과를 바탕으로 다음과 같이 제안 한다.

첫째, 병원 조직의 효율적 운영을 위한 구성원의 이직의도를 낮추기 위해서는 직원의 특성을 최대한 파악 하고 병원의 경영여건을 개선하여 직무 및 급여수준을

현실화 하는 특단의 조치가 필요하며 지속적인 인성교육과 긍정적인 조직문화를 위한 교육 프로그램을 진행 할 필요가 있다.

둘째, 구성원 간 공감대 형성을 위한 개방적이고 합리적인 의사 소통 채널 확보, 개인의 발전과 일치하는 소속 의식 고취, 근속 연수에 따른 전문성을 인정하는 인사 평가제도, 미래 지향적인 직업관 형성을 위한 자기 개발 지원 등이 필요 할 것으로 사료 된다. 향후 병원 구성원의 조직 유효성을 위한 업무효율성 향상과 효과적인 조직 관리에도 기여할 수 있을 것으로 기대 된다.

이에 향후 설문 대상자의 지역 및 규모에 따른 치우침의 한계를 극복하고 표본의 선정 방법의 개선과 연구 결과를 보다 일반화 할 것으로 기대 한다.

## 참 고 문 헌

- [1] 하나선, 최경, “간호사의 간호역량이 직무만족과 간호업무성과에 미치는 영향,” 한국간호학회지, 제16권, 제2호, pp.286-294, 2010.
- [2] S. P. Robbins, *Organisational Behavior*, 뉴욕, Prentice-Hall, 1989.
- [3] 채은희, 이효영, “우리나라 정신요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구,” 한국보건의간호학회지, 제18권, 제1호, pp.27-38, 2004.
- [4] 김현경, “수술실 간호사의 임파워먼트 지각 수과 직무만족,” 중앙대학교 논문집, 제6권, 제2호, pp.121-128, 2002.
- [5] 채순화, 배성현, 김정원, “변혁적 리더십, 심리적 임파워먼트와 조직몰입 간의 다차원적 관련성 : 심리적 임파워먼트의 매개효과검증,” 대한경영학회지, 제20권, 제6호, pp.2611-2638, 2007.
- [6] E. Kolodner and M. Freda, “Recruitment and retention of staff management principles for health professionals,” Aspen Publication, 1992.
- [7] M. A. Abelson, “Strategic management of turnover : a model for the health service

- administration,” Health Care Management Review, Vol.11, pp.61-71, 1986.
- [8] 이지원, 어용숙, 하영수, “조직 문화가 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향 : 중소 규모의 병원을 중심으로,” 보건의료산업학회지, 제8권, 제3호, pp.75-87, 2014.
- [9] 최영진, 이광수, “병원직원의 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구,” 생산성 논집, 제26권, 제3호, pp.319-342, 2012.
- [10] D. Slavitt, P. Stamps, E. Piedmon, and A. Haase, “Nurses Satisfaction with their Work Satisfaction,” Nursin Research, Vol.27, No.2, pp.114-120, 1978.
- [11] 이소영, 유병철, “치과 위생사의 직무 스트레스와 직무 요인의 관계,” 대한치위생과학회, 제11권, 제6호, pp.553-562, 2011.
- [12] R. Mowday, R. Steers, and L. Porter, “Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment and Absenteeism and Turnover,” Newyork :Academia, Vol.14, pp.224-247, 1982.
- [13] 신점순, 박재용, 감신, 주리, “병원직원의 갈등과 환자에 대한 태도,” 대한병원경영학회지, 제2권, 제1호, pp.114-136, 1997.
- [14] 서영준, “병원 간호직 근무자의 근속성향결정요인,” 병원경영학회지, 제2권, 제1호, pp.137-161, 1997.
- [15] 이현숙, 김재우, 김성호, 황슬기, “병원의 복지 제도가 근로자의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향,” 보건의료산업학회지, 제6권, 제3호, pp.107-115, 2012.
- [16] 성경자, 구조 방정식 모형을 이용한 간병인의 이직 의사와 관련된 요인 분석, 충남 대학교 대학원, 박사논문, pp.63-64, 2015.
- [17] 최금희, “조직 사회화 교육 프로그램이 신규 간호사의 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 효과,” 보건의료산업 학회지, 제8권, 제3호, pp.89-102, 2014.
- [18] C. E. Michaels and P. E. Spector, “Causes of employee Turnover :A test of the Mobley, Griffeth, hand and Meglino model,” Journal of Applied Psychology, Vol.67, pp.53-59, 1982.
- [19] 양애선, 강윤희, “중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직 의도,” 간호과학지, 제25권, 제2호, pp.47-56, 2013.
- [20] 이태화, 노인요양보호사의 이직의도 결정요인에 관한 연구: 직무만족과 조직몰입의 매개 효과를 중심으로, 한성대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [21] 임지영, 박은숙, 박영주, “사회 복지 시설의 간호사의 직무 만족 및 조직 몰입이 이직 의도에 미치는 영향,” 간호 행정 학회지, 제10권, 제2호, pp.185-193, 2004.

저 자 소 개

임 경 태(Gyeong-Tae Lim)

정회원



- 2011년 8월 : 충남대학교 대학원 (보건학 박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 배재대학교 실버보건학과교수

<관심분야> : 보건학, 병원경영