

# 병원행정직의 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 융복합적 영향 분석

배상윤, 김승희  
전주비전대학교 보건행정학과

## Analysis of Convergent Influence of Self Efficacy, Job Characteristics and Occupational Stress on Job Satisfaction among Hospital Administrative Staff

Sang-Yun Bae, Seung-Hee Kim

Dept. of Health Administration, Vision University of Jeonju

요 약 병원행정직 근무자들의 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족도 간의 관련성을 파악하고 직무만족도에 미치는 융복합적 영향을 조사하였다. 조사대상은 임의로 선정된 11개 종합병원의 재직자 221명으로 하였으며, 자료수집은 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일까지 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 통해 이루어졌다. 직무만족도는 자기효능감, 직무특성의 3가지 하위요인과는 양의 상관관계를, 직무스트레스의 7가지 하위요인과는 음의 상관관계를 보였다. 공분산구조분석 결과, 직무스트레스는 자기효능감 및 직무특성보다는 직무만족도에 더 큰 영향을 미쳤으며, 자기효능감 및 직무특성이 높아질수록, 직무스트레스가 낮아질수록 직무만족도를 증가시키는 효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때, 병원행정직의 직무만족도와 관련된 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스를 관리하는 노력이 필요하다. 분석결과는 병원행정직의 직무만족도를 높이는 조직인사관리에 활용될 수 있다. 추후연구에서는 병원행정직의 직무만족도에 영향을 미치는 융복합적인 추가요인에 대한 분석이 필요하다.

주제어 : 병원행정직 근무자, 직무스트레스, 직무만족도, 융복합적 영향, 구조방정식 모형

**Abstract** We study convergent influence on Job Satisfaction(JS) and its association with Self Efficacy(SE), Job Characteristics(JC) and Occupational Stress(OS) among Hospital Administrative Staff(HAS). The survey was administered to 221 staff from 11 general hospitals located in Jeonbuk area from Nov. 1st, 2016 to Jan. 31st, 2017. The structured self-administered questionnaires were used. JS was positively correlated with SE and three sub-domains of JC, and it was negatively correlated with seven sub-domains of OS. With the analysis of covariance structure, OS was more influential on JS than SE and JC. The study found the higher SE and JC, and the lower OS tend to increase JS. The results indicate that the efforts, to increase SE and JC, and to decrease OS, are required to increase the JS of HAS. The results are expected to be useful for organization personnel management to increase the JS of HAS. In the following study, the analysis about convergent additional factors of influence on JS will be needed.

**Key Words** : Hospital Administrative Staff, Occupational Stress, Job satisfactions, Convergent influence, SEM

Received 1 June 2017, Revised 30 June 2017

Accepted 20 July 2017, Published 28 July 2017

Corresponding Author: Seung-Hee Kim(Vision Univ. of Jeonju)  
Email: shkim@jvision.ac.kr

© 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

병원은 그동안 외형적으로 성장하여 왔지만 최근에는 저출산 및 고령화로 인한 인구구조의 변화와 경제의 저성장 등의 외부환경의 변화로 경쟁력 확보에 대한 요구가 증대되고 있다[1]. 또한 병원은 의료서비스에 대한 양과 질적 측면의 요구 증가, 의료기관의 경쟁 증가, 의료제도에 대한 국가적 부담의 증가 등으로 경영혁신이 요구되고 있다.

병원은 의료, 의료지원 및 행정에 대한 직무를 수행하는 노동집약적인 체계로 경영합리화를 위하여 인적자원의 효율적인 관리의 필요성이 높아지고 있다[2]. 병원의 조직은 다양한 전문 분야의 복잡하고 유기적인 체계로 구성되어 전문화 및 협동을 통하여 직무를 수행한다[1].

양질의 의료 및 행정 서비스를 제공하기 위해서는 노동생산성의 증대뿐 만 아니라 직무만족도를 높여야 한다[3]. 의료 및 행정 서비스에서는 인력이 가장 중요한 요소이며 인력을 효과적으로 관리하기 위해서는 직무만족도를 증대시켜야 한다[4]. 병원의 직무는 분야의 복잡성으로 인력 및 업무량의 불균형이나 이질성 및 갈등을 야기할 수 있어 이직률이 높고 인력 부족 문제까지 발생할 수 있어 직무만족도의 제고가 시급하게 요구되고 있는 실정이다[1, 5]. 병원행정직은 원무, 의료정보관리 및 심사청구 등의 업무를 수행하는 핵심적인 인력이지만 의료인 중심의 병원 조직에서 역할이 모호할 수 있어 직무만족도가 낮은 것으로 지적되고 있다[1]. 병원행정직의 낮은 직무만족도는 직무수행 능력, 환자에 대한 서비스의 질 및 병원평가에도 부정적인 영향을 미치므로 중요성이 점차 높아지고 있다[1]. 이와 같이 병원에서 직무만족도는 서비스의 양적 및 질적 품질과 관련되어 있다[6, 7].

직무만족도는 직무 경험을 통하여 느끼는 감정과 태도의 주관적인 정서로 보수, 인간관계, 업무자체, 전문적 지위, 직업적 금지 등에 대한 긍정적인 지각상태를 말한다[8]. 병원행정직의 직무만족은 근로의욕을 높이고 생산성을 증대시켜 병원 조직의 목표달성에 긍정적인 영향과 개인의 생활의 질 향상에도 영향을 미침으로써 적극적으로 긍정적으로 양질의 의료서비스를 제공하는 조건으로 제시되어 있다[1, 3]. 병원 종사자의 직무만족도에 대한 기존연구는 의료인에 초점을 맞추어 진행됨으로써[9], 원무행정 직무를 수행하는 병원행정직에 대한 조사가 미흡

하다는 한계가 있다.

자기효능감은 상황에 적절한 업무를 수행할 수 있다는 믿음으로 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족도에 영향을 미칠 수 있으며[4, 7], 직무특성의 하위영역은 직무다양성, 과업중요성 및 자율성으로[10], 직무스트레스 및 직무만족도와 관련성이 있다[5, 9]. 직무스트레스는 직무요구, 직무자율성결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절 및 직장문화가 발생시키는 부정적인 정서로[11], 직무만족도에 직접적인 영향을 미칠 수 있다[2, 3, 12]. 기존 연구는 본 연구가 다루는 요인에 대한 부분적인 관련성이 제시되어 있다는 한계가 있다. 따라서 본 연구는 기존연구의 요인 간의 관련성 제시를 참고하여 자기효능감, 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족도가 상호 관련되어 있고 영향을 미친다는 구조방정식 모형을 가정하여 이들 요인의 상대적인 중요도와 영향력을 찾아보는 융복합적인 접근을 시도하였다.

본 연구는 병원행정직의 자기효능감, 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족도의 상관관계를 알아보고 이들 요인 간 및 직무만족도에 미치는 융복합적인 영향력을 파악하여 최근 급변하는 외부환경 변화에 대응하고 사회의 의료서비스에 대한 다양하고 질 높은 요구를 능동적으로 수용하는 병원의 경영합리화를 위한 조직인사관리의 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사대상

자료수집은 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일까지 J 지역에 소재한 11개 종합병원에서 행정직 근무자를 대상으로 실시하였다. 자료 표본 수는 t-test, ANOVA, 상관분석 및 다중회귀분석을 위해 G\*Power 3.1 프로그램[13]을 이용하여 산출하였으며, 유의수준 0.05, 검정력 0.95, 효과크기 0.15로 하여 검정력을 분석하였을 때, F기각역 1.50, 최소 필요 표본수 213명으로 산출되었으며, 탈락률을 고려하여 300명을 무작위 추출하였다. 설문조사 결과 264명으로부터 설문지를 회수하였으며(88.0%), 이 중에서 응답이 부실하여 분석에서 사용할 수 없는 43명의 설문지를 제외한 221명의 자료를 분석하였다. 연구윤리 및 조사내용을 숙지한 조사원이 병원을 방문하여 일

대일로 조사의 취지, 조사내용, 거부에 대한 권리, 자료 보호방법 및 설문작성법을 설명하고 연구 참여의 동의를 얻은 후 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 직접 작성토록 하여 현장에서 회수하였다.

## 2.2 조사도구

설문지 구성은 자기효능감 18문항, 직무특성 9문항, 직무스트레스 24문항 및 직무만족도 13문항으로 하였다. 자기효능감은 Tipton과 Worthington의 측정도구 GSE(The Generalized Self-Efficacy scale)[14]를 양숙미[15]가 재구성하고 타당도를 검증한 척도 18문항을 사용하였다. 높은 점수 일수록 자기효능감이 높음을 나타낸다. 직무특성은 Hackman과 Oldham[10]의 측정도구 JDS(Job Diagnostic Survey)를 재구성하고 타당도를 검토한 척도 9문항[1]을 사용하였다. 직무특성에서 3개의 하위영역은 직무다양성 3, 과업중요성 3, 자율성 3개의 문항으로 구성되어 있다. 높은 점수 일수록 직무특성이 높음을 나타낸다. 직무스트레스 수준의 측정은 한국인 직무스트레스 측정도구 KOSS-SF(Korean Occupational Stress Scale -Short Form)로 개발된 24문항을 사용하였다[16]. 직무스트레스에서 7개의 하위영역은 직무요구도 4, 직무자율성결여 4, 관계갈등 3, 직업불안정 2, 조직체

계 불공정성 4, 보상부적절 3 및 직장문화 4개의 문항으로 구성되어 있다. 각 하위영역에 대한 평가는 각 영역을 100점으로 환산하는 방식으로 점수를 산정하였고, 직무스트레스 총 점수는 각 7개 영역의 환산점수의 총합을 7로 나누어 산정하였으며, 높은 점수 일수록 직무스트레스 정도가 높음을 나타낸다. 직무만족도의 측정은 Slavitt 등[8]의 측정도구를 수정한 척도 13문항[1]을 사용하였다. 직무만족도에서 3개의 하위영역은 자율협조 6, 안정만족 3, 역할보람 4점으로 구성되어 있다. 높은 점수 일수록 직무만족도가 높음을 나타낸다.

요인을 측정하는 척도의 정규성, 타당도 및 신뢰도는 <Table 1>에 제시하였다. 조사된 모든 척도의 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)의 값이 절대값 2를 넘지 않으므로 정규성가정을 충족하였다. 각 요인을 측정하는 척도의 타당도 검증을 위하여 확인적 요인분석을 실시하여, 표준요인부하량( $\lambda$ ),  $\chi^2/df$ , p, NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)의 값이 기준에 부합하였으므로 타당도가 적합한 것으로 검증되었다. 각 요인을 측정하는 척도의 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$  값은 양호한 수준으로 나타났다.

<Table 1> The normality, validity and reliability of scale(N=221)

Scale Sub-domains	No. Range	Mean±SD	Normality				Validity						Reliability	
			Min	Max	Skewness	Kurtosis	$\lambda$	CMIN/DF	p	NFI	CFI	TLI	RMSEA	Cronbach' $\alpha$
Self efficacy	18 18-126	78.62±12.63	36	114	.15	.51	>.5	<3	>.05	>.9	>.9	>.9	<.08	.889
Job Characteristics														
Skill variety	3	9.17±2.18	3	15	-.03	.92	.62							.655
Task significance	3	9.82±1.91	3	15	.14	.59	.97							.665
Autonomy	3	9.55±1.91	5	15	.43	.35	.53							.781
Total	9 9-45	28.54±4.66	14	45	.46	.67		.58	.45	1.00	1.00	1.00	.00	.791
Occupational stress														
Job demand	4	10.61±1.94	5	16	.10	.26	.95							.697
Insufficient job control	4	10.16±2.13	4	16	.06	.57	.72							.769
Interpersonal conflict	3	6.56±1.55	3	12	.40	1.27	.57							.761
Job insecurity	2	4.39±1.19	2	8	-.08	.47	.44							.748
Organizational system	4	9.93±1.91	5	16	.46	-.04	.75							.762
Lack of reward	3	7.65±1.68	3	12	.44	-.02	.86							.816
Occupational climate	4	9.12±1.90	4	15	.02	.65	.70							.729
Total	24 0-100	47.07±10.58	17.06	76.59	.00	.17		1.41	.15	.96	.98	.97	.04	.858
Job satisfaction														
Autonomy of work	6	15.61±3.46	5	23	-.68	1.01	.78							.842
Stability satisfaction	3	12.29±2.79	4	19	-.35	.38	.98							.826
Rewarding role	4	11.79±2.89	4	19	-.34	.07	.80							.826
Total	13 13-65	39.69±8.27	13	58	-.59	.89		2.28	.13	.99	1.00	.99	.07	.924

### 2.3 자료처리

통계분석은 SPSS 및 Amos(ver 22.0)을 사용하였다. 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족도의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson의 상관계수를 구하였다. 구조방정식 모형은 최대우도법으로 모수를 추정하였다. 구조방정식에 사용된 변수는 각 모형 구성요소를 잠재변수로 하고 각각의 구성요소에 해당하는 변수들을 관측변수로 선택하였다. 변수의 선택은 각 경로에 대한 개별적인 단순분석에서 유의한 관련성을 가지고 이론적인 모형을 지지하면서도 모형적합도에 있어서 적절한 모형을 구성하는 변수를 선택하였다. 외생잠재변수로는 자기효능감을, 내생잠재변수는 직무특성, 직무스트레스와 직무만족도를 구조방정식 모형에 포함시켰으며, 각 경로계수는 유의한 것만을 경로도와 함께 표기하였다. 모든 통계량의 유의수준은  $p<.05$ 로 하였다.

<Table 2> General Characteristics of respondents (N=221)

Variables	N(%)
Sex	Male 54(24.4) Female 167(75.6)
Age(yrs)	<25 41(18.6) 25-34 60(27.1) 35-44 59(26.7) 45≤ 61(27.6)
Education	≤high school 26(11.8) ≤university 179(81.0) Graduate School ≤ 16( 7.2)
Employment period in the current job(yrs)	<1 48(21.7) 1-2 76(34.4) 3-4 35(15.8) 5≤ 62(28.1)
Employment period in the same field(yrs)	<1 22(10.0) 1-2 51(23.1) 3-4 23(10.4) 5≤ 125(56.6)
Monthly income(KRW)	<2 million 132(59.7) 2-2.9 million 65(29.4) 3 million ≤ 24(10.9)
Position	General staff 176(79.6) Manager over 45(20.4)
Total	221(100.0)

## 3. 연구결과

### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

성별, 연령, 교육수준, 현직장 근무기간, 동종직종 근무기간, 월급 및 직위는 다음과 같다<Table 2>.

### 3.2 직무만족도와 관련변수들 간의 상관관계

직무만족도와 관련요인들 간의 상관관계를 보면, 직무만족도는 자기효능감과 직무특성의 직무다양성, 과업중요성 및 자율성과 유의한 양의 상관관계를, 직무스트레스의 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직업불안정, 조직체계 불공정성, 보상부적절 및 직장문화와는 유의한 음의 상관관계를 보였다<Table 3>.

<Table 3> Correlation coefficients between job satisfaction and related variables

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Job satisfaction	1											
2. Self Efficacy	.439**	1										
3. Skill variety	.396**	.347**	1									
4. Task significance	.410**	.439**	.593**	1								
5. Autonomy	.384**	.463**	.260**	.353**	1							
6. Job demand	-.173*	.026	.123	.101	-.202**	1						
7. Insufficient job control	-.529**	-.421**	-.577**	-.510**	-.444**	.064	1					
8. Interpersonal conflict	-.497**	-.255**	-.207**	-.289**	-.247**	-.036	.438**	1				
9. Job insecurity	-.273**	-.172*	-.134*	-.087	-.313**	.191**	.072	.134*	1			
10. Organizational system	-.500**	-.318**	-.311**	-.228**	-.354**	.117	.536**	.373**	.139*	1		
11. Lack of reward	-.640**	-.348**	-.337**	-.348**	-.392**	.125	.608**	.497**	.186**	.644**	1	
12. Occupational climate	-.319**	-.221**	-.048	-.173*	-.377**	.297**	.214**	.148*	.302**	.325**	.234**	1
M	39.688	78.615	9.172	9.819	9.552	10.611	10.163	6.561	4.385	9.932	7.647	9.122
SD	8.271	12.630	2.176	1.913	1.910	1.938	2.128	1.544	1.191	1.912	1.682	1.902

\* :  $p<.05$ , \*\* :  $p<.01$ .

### 3.3 공분산 구조분석 결과

1개의 외생개념(자기효능감)과 3개의 내생개념(직무 특성, 직무스트레스, 직무만족도)을 이론적 변수로 모델을 구축하였다. 자기효능감의 관측변수는 GES로, 직무 특성의 관측변수는 JDS의 직무다양성, 과업중요성 및 자율성으로, 직무스트레스의 관측변수는 KOSS-SF의 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직업불안정, 조직체계 불공정성, 보상부적절 및 직장문화로 하였다.

모델적합도는 절대적합지수에서  $\chi^2=75.517(df=58)$ 이며,  $\chi^2/df=1.302$ 로 판단기준치 3이하이고, 유의확률은 판단기준치 .05이상인  $p=.061$ 으로 모델은 적합하였고, 원소간 평균차이(RMR)은 .05이하인 .041로 적합도는 양호하였으며, 기초부합치(GFI)는 .9이상인 .954로 적합도가 높았고, 조정부합치(AGFI)도 .9이상인 .917로 적합도는 양호하였고, 근사제곱근평균제곱오차(RMSEA)는 .05보다 낮은 .037로 나타나 좋은 모델로 볼 수 있었다. 한편, 증분적합지수에서는, 표준적합지수(NFI)는 .9이상인 .987로 모형의 적합도는 만족하였고, 비표준적합지수(TLI)는 .9이상인 .980으로 적합도가 양호하였으며, 비교부합지수(CFI)는 .9이상인 .987로 적합도가 양호하게 나타났다 <Table 4>.

<Table 4> Model identification

Model Fit	
$\chi^2 = 75.517(df = 58), \chi^2/df = 1.302, p = .061$	
RMR(Root Mean square Residual) = .041	
Absolute fit index	GFI(Goodness of Fit Index) = .954
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index) = .917
	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) = .037
Incremental fit index	NFI(Normed Fit Index) = .987
	TLI(Tucker-Lewis Index) = .980
	CFI(Comparative Fit Index) = .987

내생잠재변수에 대한 외생잠재변수의 효과를 보면, 자기효능감은 직무만족도에 대한 경로계수가 .178로 정(+)의 직접효과, 직무특성에 대한 경로계수가 .068로 정(+)의 직접효과, 직무스트레스에 대한 경로계수가 .072로 정(+)의 직접효과가 있었다. 내생변수간의 경로계수를 보면, 직무특성은 직무만족도에 대한 경로계수가 -4.351로 부(-)의 직접효과, 직무스트레스에 대한 경로계수가 -.772로 부(-)의 직접효과가 있었다. 직무스트레스는 직무만족도에 대한 경로계수가 -8.325로 부(-)의 직접효과

가 있었다. 또한, 종속변수가 독립변수에 의해서 설명되는 비율인 SMC(Squared Multiple Correlations)는 직무 특성의 경우 자기효능감에 의하여 발생하는 분산이 .561로, 자기효능감이 직무특성을 56.1% 설명하였다. 직무스트레스는 자기효능감 및 직무특성에 의하여 발생하는 분산이 .907로, 자기효능감 및 직무특성이 직무스트레스를 90.7% 설명하였다. 직무만족도는 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스에 의하여 발생하는 분산이 1.000로 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족도를 100% 설명하였다. 경로계수는 직무만족도에 대한 자기효능감 및 직무특성의 경로계수가 5%수준으로 유의하였고 그 외 모든 경로계수가 1%수준으로 유의하였다 <Table 5>[Fig. 1].

### 4. 고찰

본 연구는 병원행정직의 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 융복합적인 영향력을 파악해보고자 시행되었다.

직무만족도와 관련요인들 간의 상관관계를 보면, 직무만족도는 자기효능감, 직무특성의 직무다양성, 과업중요성 및 자율성과는 유의한 양의 상관관계를, 직무스트레스의 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직업불안정, 조직체계 불공정성, 보상부적절 및 직장문화와는 유의한 음의 상관관계를 보였는데, 이는 자기효능감 뿐만 아니라 직무특성 및 직무스트레스의 여러 하부요인이 직무만족도와 관련성이 있음[3, 5, 9]을 시사하고 있다.

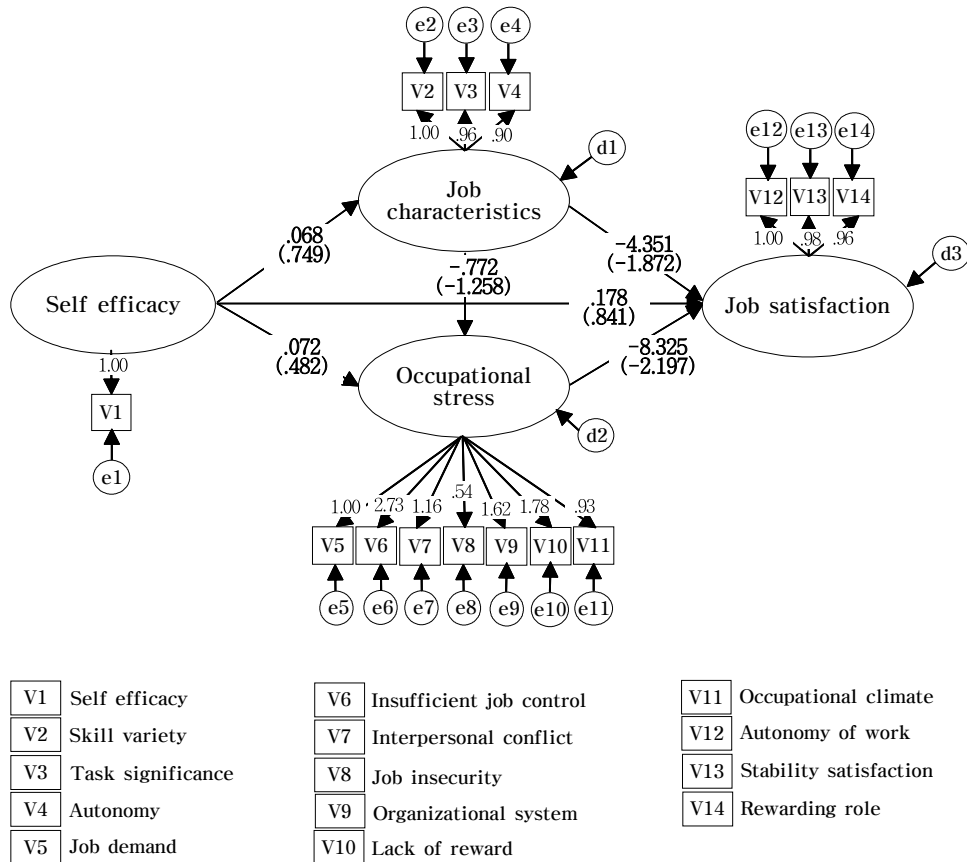
직무만족도에 영향을 미치는 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스 간의 인과관계를 추정하기 위하여 자기효능감을 외생잠재변수로, 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족도를 내생잠재변수로 하여 공분산구조분석을 실시하였다. 그 결과 모델적합성은 양호하였으며, 직무특성은 자기효능감으로 부터 경로계수가 .068, 직무스트레스는 자기효능감으로 부터 경로계수가 .072, 직무특성으로 부터 경로계수가 -.772로 나타났다. 직무만족도는 자기효능감으로 부터 경로계수가 .178, 직무특성으로 부터 경로계수가 -4.351, 직무스트레스로 부터 경로계수가 -8.325로 나타났다. 직무스트레스가 직무특성 및 자기효능감 보다는 직무만족도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타

<Table 5> Structural model of endogenous and exogenous variables

Unit : Regression Weights(Standardized Regression Weights)

	Endogenous variable		Exogenous variable	Error	Coefficient of determination
	Job Characteristics	Occupational Stress	Self Efficacy	Z	SMC <sup>‡</sup>
Job Characteristics			.068(0.749)**	.008	.561
Occupational Stress	-.772(-1.258)**		.027(0.482)**	.009	.907
Job Satisfaction	-4.351(-1.872)*	-8.325(-2.197)**	.178(0.841)*	.178	1.000

\* : p<.05 , \*\* : p<.01, ‡ : Squared Multiple Correlations(SMC)



[Fig. 1] Path diagram of structural equation modeling

났다. 또한 자기효능감, 직무특성, 직무스트레스 및 직무 만족도의 융복합적인 인과관계가 확인되었다. 자기효능감은 직무를 적절히 수행할 수 있다는 긍정적인 심성[15]으로 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족도에 직접 및 간접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직무의 중요도, 복잡도 및 자율성과 직무만족도의 관련성[9], 직무스트레스와 직무만족도의 관련성[1], 직무특성과 직무스

트레스의 관련성[17], 직무스트레스의 관계갈등, 보상부적절 및 조직체계 등이 효과적으로 관리될수록 직무만족도를 높일 수 있다는 조사[18, 19]가 본 연구에서 융복합적으로 확인되었다. 기존 연구는 직무만족도와 관련성을 보이고 있는 개개 요인[9, 17, 19]들의 관련성을 확인하였으나, 본 연구는 이들 요인들의 상호관련성 및 직무만족도에 미치는 종합적인 영향을 확인하였다는 점에서 차이

가 있다. 업무에 대한 적극적인 해결 의지, 업무를 중요하게 생각하고 자율적으로 해결할 수 있다는 시각, 직장 내 인간관계 및 성과에 대한 적절한 승진 및 보상 등이 직무 만족도를 높일 수 있는 것으로 분석되었다.

본 연구는 일개지역의 소규모 표본을 대상으로 횡단적(cross-sectional) 연구이므로 이 결과를 전체 병원행정직으로 확대 해석하기에는 한계가 있다. 또한 조사에서 사용된 척도 등의 측정은 응답자의 주관적인 자기기입식 방식에 의존하였으므로 응답편의(response bias)의 위험성을 배제할 수 없다. 그러나 병원의 직무만족도에 대한 조사가 의료직이나 의료지원직에 초점을 맞추어 시행되어 온 실정에서, 경쟁력 강화가 요구되고 있는 병원행정직의 직무만족도 조사를 시행하여 인사조직 관리에 활용하고자 했다는 점에서 본 조사의 의의가 있다고 본다. 후속 연구에서는 대규모의 표본을 대상으로 병원행정직이나 의무기록사[20] 등의 직무만족도에 융복합적인 영향을 미치는 정신건강[21], 새로운 의료서비스[22] 등의 추가적인 요인들에 대한 조사 및 이들 요인들에 대한 지속적인 추적 관찰이 필요하다.

## 5. 결론

본 연구에서는 병원행정직의 자기효능감, 직무특성, 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 융복합적인 영향력을 파악하였다. 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일 까지 임의로 선정된 전북지역 소재 11개 종합병원에서 무작위 추출된 병원행정직 221명에 대한 설문 조사 결과가 분석되었다.

직무만족도는 자기효능감 및 직무특성의 직무다양성, 과업중요성 및 자율성과 양의 상관관계를, 직무스트레스의 직무요구, 직무자율성결여, 관계갈등, 직업불안정, 조직체계 불공정성, 보상부적절 및 직장문화와는 음의 상관관계를 보였다. 공분산 구조분석 결과, 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족도의 인과관계가 확인되었으며, 직무만족도에 더 큰 영향을 미치는 요인은 직무스트레스로 나타났다. 따라서 직무만족도에 융복합적인 영향을 미치는 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스를 관리하는 프로그램을 개발하여 병원행정직의 직무만족도를 높이는 조직인사관리에 활용할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] S. H. Kim, S. Y. Bae, "Analysis of convergent factors Related to job satisfaction among hospital administrative staff", J of Digital Convergence, Vol. 15. No. 4, pp. 365-375, 2017.
- [2] J. W. Lee, G. C. Kim, "A pilot study on job satisfaction of korean medical clinic workers", Korea J of hospital management, Vol. 17, No. 4, pp. 1-20, 2012.
- [3] G. B. Shim, "Structure model for job satisfaction and service quality of staff of geriatric hospital", J of Digital Convergence, Vol. 12. No. 4, pp. 357-366, 2014.
- [4] H. R. Jung, A. R. Son, Y. J. Yun, S. H. Lee, S. B. Lee, J. A. In, K. H. Kang, "Study on self-development needs, job satisfaction, self-efficacy by general characteristics of dental hygienist", J of the Korea Convergence Society, Vol. 6. No. 6, pp. 231-239, 2015.
- [5] H. S. Kang, Y. K. Lee, I. S. Chae, "Job importance, job performance, and job satisfaction in dietitians at geriatric hospitals or elderly healthcare facilities in Jeju", J Nutr Health, Vol. 49. No. 3, pp. 189-200, 2016.
- [6] M. H. Lee, "Convergence factor influencing job satisfaction of radiographer", J of Digital Convergence, Vol. 13. No 8, pp. 357 - 368, 2015.
- [7] B. M. Bang, S. Y. Lee, J. O. Cheong, "Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses", J of Digital Convergence, Vol. 13. No 2, pp. 205-213, 2015.
- [8] D. B. Slavitt, P. L. Stamps, E. Piedmont, A. M. B. Haase, "Nurses satisfaction with their work situation". Nurs Res., Vol. 27, No, 2, pp. 114-120, 1978.
- [9] B. Y. Park, J. H. Shin, "Relevance of role perceptions and job satisfaction of hospital workers", The J of The Korea Institute of Electronic Communication Sciences, Vol. 7, No. 5, pp. 1197-1203, 2012.
- [10] J. R. Hackman, G. R. Oldham, "Development of the job diagnostic survey", J of applied Psychology,

- Vol. 60, pp. 159-170, 1975.
- [11] S. Y. Bae, S. H. Kim, "Analysis of the influence of human nature factors, mental health factors and fatigue on occupational stress among hospital administrative staff using a structural equation model", J of Digital Convergence, Vol. 13. No. 3, pp. 221-229, 2015.
- [12] Y. K. Ko, "Relationship of nurse practice environment and work-family conflict to job satisfaction in hospital nurses in Korea", J Korean Acad Nurs Adm, Vol. 19, No. 2, pp. 207-216, 2013.
- [13] F. Faul and E. Erdfelder, A. Lang, A. Buchner, "G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences", Behavior Research Methods, Vol. 39, No. 2, pp.175-191, 2007.
- [14] R. M. Tipton, E. L. Worthington, "The measurement of generalized self-efficacy: A study of construct validity", J of Personality Assessment, Vol. 48, pp. 545-548, 1984.
- [15] S. M. Yang, "The development and effectiveness of group program on empowerment for the parents with mentally retarded adults", Seoul National University, Doctoral Dissertation, 2000.
- [16] S. J. Chang, S. B. Koh, D. M. Kang, M. K. Kang,, C. G. Lee, J. J. Jung, J. J. Cho, M. Son, C. H. Chae, J. W. Kim, "Developing an occupational stress scale for korean employees", Korean J Occup Environ Med, Vol. 17, No. 4, pp. 297-317. 2005.
- [17] M. D. Kim, C. H. Lee, "A study on the relevance between workers' job characteristics and organizational effectiveness by job stress in small & medium sized enterprises", J of Digital Convergence, Vol. 14. No 5, pp. 207-215, 2016.
- [18] S. H. Kim, S. Y. Bae, "Factors related to occupational stress among hospital administrative staff", J of Digital Convergence, Vol. 12. No. 10, pp. 433-443, 2014.
- [19] K. I. Hwang, I. H. Lee, H. S. Rhee, "The influence on metropolitan university hospital administrative staff job satisfaction", The J of the Korea Contents Association, Vol. 14, No. 10, pp. 639-648, 2014.
- [20] E. S. Shin, "Job satisfaction and relating factors of medical record technicians working in general hospitals", J of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 5, pp. 337-346, 2015.
- [21] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee, J. H. Park, "The effect of job stress and depression on job satisfaction among workers in small and medium sized enterprises", J of Convergence for Information Technology, Vol. 7, No. 1, pp. 1-9, 2017.
- [22] Y. S. Jeong, "U-healthcare service management scheme for big data of patient information", J of IT Convergence Society for SMB, Vol. 5, No. 1, pp. 1-6, 2015.

배 상 윤(Bae, Sang-Yun)



- 2007년 2월 : 충남대학교 보건대학원(보건학석사)
- 2014년 2월 : 충남대학교 대학원(보건학박사)
- 1996년 9월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건학, 보건교육
- E-Mail : sangyb@jvision.ac.kr

김 승 희(Kim, Seung-Hee)



- 1995년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학석사)
- 2007년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건행정, 건강보험
- E-Mail : shkim@jvision.ac.kr