

# 병원행정직의 직무소진과 관련된 융복합적 요인

김승희, 배상윤  
전주비전대학교 보건행정학과

## Convergent Factors Related to Job Burnout among Hospital Administrative Staff

Seung-Hee Kim, Sang-Yun Bae  
Dept. of Health Administration, Vision University of Jeonju

요 약 본 연구는 병원행정직의 직무소진(MBI-GS: Maslach Bunout Inventory-General Survey)과 관련된 융복합적 요인들을 조사하고자 수행되었다. 조사대상은 임의로 선정된 J지역 9개 종합병원의 재직자 201명으로 하였으며, 자료수집은 2017년 7월 3일부터 2017년 7월 29일까지 무기명 자기기입식 설문지를 통해 이루어졌다. 위계적 다중회귀분석 결과, 조직헌신(OCQ: Organizational Commitment Questionnaire) 점수가 낮을수록, A형행동유형(TABP: Type A Behavior Pattern) 점수가 높을수록, 우울수준(CES-D: Center for Epidemiologic Studies Depression scale)이 높을수록 직무소진이 높았으며 이들의 설명력은 52.1%이었다. 이상의 연구결과를 볼 때, 병원행정직의 직무소진을 낮추기 위해서는 조직헌신을 높이고, A형행동유형과 우울수준을 낮추는 노력이 필요하다. 이러한 결과는 병원행정직의 직무소진을 낮추는 프로그램 및 인적자원관리에 활용이 기대된다. 향후연구에서는 병원행정직의 직무소진에 영향을 미치는 추가요인에 대한 구조방정식 모형의 분석이 필요하다.

주제어 : 융복합적 요인, 조직헌신, A형행동유형, 우울, 직무소진

**Abstract** This study is executed to investigate convergent factors to job burnout(MBI-GS: Maslach Bunout Inventory-General Survey) among hospital administrative staff. The survey was administered to 201 staff from 9 general hospitals located in J area from Jul. 3rd, 2017 to Jul. 29th, 2017. The structured self-administered questionnaires were used. The hierarchical multiple regression analysis shows the following results. The MBI-GS of respondents turned out to be significantly higher in following groups: a group in which Organizational Commitment Questionnaire(OCQ) is lower, a group in which Type A Behavior Pattern(TABP) is higher, a group in which depression(CES-D: Center for Epidemiologic Studies Depression scale) are higher. The results show explanatory power of 52.1%. The results of the study indicate that the efforts, to increase OCQ, and to decrease TABP and CES-D, are required to improve the MBI-GS among hospital administrative staff. The results are expected to be useful for the program and human resource management to related to the MBI-GS among HAS. In the following study, the analysis of structural equation modeling about additional factors of the MBI-GS among hospital administrative staff will be needed.

**Key Words** : Convergent factor, OCQ, TABP, CES-D, MBI-GS

Received 21 August 2017, Revised 22 September 2017  
Accepted 20 October 2017, Published 28 October 2017  
Corresponding Author: Sang-Yun Bae(Vision Univ. of Jeonju)  
Email: sangyb@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

직무소진(job burnout)은 심리적으로 부담이 되는 여러 요인에 노출되어 생리, 정서 및 정신적으로 탈진된 상태로 언급된다[1]. 직무소진은 세 가지의 하위차원으로 감정소진, 냉소 및 직업 효능감 감소로 구성된다[1, 2]. 감정소진은 핵심적인 소진 경험으로 직무수행 과정에서 경험하게 되는 심리 및 육체적 소진 상태이고, 냉소는 직무에 대해 무관심하고 부정적인 태도로 소진에 대한 방어 수단 및 소진 증상에 대처하는 행동이며, 직업 효능감 감소는 직무의 능률감이 저하되어 직무수행의 생산성 및 성과에 대한 낮은 자기평가 상태이다[1, 2].

병원은 경제 및 의료기술의 발전으로 외형적으로는 급속히 성장하였으나, 고령화되는 인구구조의 변화, 예방중시, 병상수의 증가, 진료의 전문화, 인종 취득 요구, 포괄수가제의 확대, 개방병원제도, 의료관광 활성화 및 부대수의 사업 운영 등의 새로운 변화에 직면하여 내면적으로는 병원의 경영혁신에 대한 요구 및 필요성이 나날이 높아지고 있는 실정이다[3]. 또한 의료소비자의 기대 및 요구 증가, 전문 인력 및 병원 수의 증가, 건강보험에 대한 사회적 부담의 증가, 수가문제의 갈등, 고가의 의료장비 급증문제 등으로 병원의 인력 및 물자에 대한 효율적인 관리가 요구되고 있다[4].

병원은 의료, 의료지원 및 행정 등의 분야에 대한 전문적인 직무를 수행하는 조직으로 효율적인 인적자원관리가 중요하다[5]. 병원행정직은 병원에서 총무, 인사, 노무, 기획, 예산, 경리, 회계, 구매, 자산관리, 원무, 보험, 교육과 진료지원 사무 등 병원의 운영에 관한 행정 직무를 수행하는[6] 병원경영의 핵심적이고 중추적인 역할을 수행하는 전문인으로 경영환경변화에 따라 점차 이들의 직무에 대한 중요성이 증대되고 있다[3]. 병원행정직은 직무수행 과정에서 돌발적 고객 응대, 만성적인 긴장, 조직 내의 갈등, 업무과중, 업무의 자율성 결여, 역할 모호성, 보상 부적절, 비합리적 및 권위적 직장문화 등에서 유발되는 여러 심리 및 체력적인 위험에 노출되어 있다[6].

병원은 건강을 잃은 환자를 대상으로 의료 및 행정 등의 직무를 수행하므로 타 직종에 비하여 높은 소진이 발생하는 조직이다[7]. 의료종사인력은 남을 돕는 업무 특성상 심리 및 정서적인 스트레스를 지속적으로 경험하게 되어 소진 현상이 빈번하게 발생된다[8]. 병원인력은 생

명에 영향을 미치는 의사결정이 직간접적으로 요구되는 상황에 반복적으로 노출되어 소진의 위험성에 지속적으로 노출되어 있다[9]. 소진은 개인 및 집단의 문제로 개인적으로는 정신장애와 조직 내에서는 직무의 효율성 및 생산성의 저하를 초래한다[10]. 소진은 개인의 건강 및 안녕에 부정적으로 작용할 뿐만 아니라 직무수행 능력을 저하시킬 수 있어 관련요인의 조사가 필요하다[9].

병원종사자의 직무소진과 관련된 기존연구는 간호사의 직무소진과 관련된 요인 조사가 대부분으로 병원행정직에 대한 연구는 미비한 실정이다. 직무소진에 영향을 미치는 간호업무수행의 요인은 감정표현 및 부조화 등으로 보고하고 있다[11]. 간병병동 간호사의 높은 우울수준과 직무소진의 높은 관련성이 있음을 제언하고 있다[12]. 종합병원 간호사의 병원 내의 동일 및 타 직종간의 역할 관계가 직무소진에 영향을 미칠 수 있음을 조사하였다[8]. 간호사의 업무 및 인성요인이 직무소진과 상관관계가 있음을 지적하였다[9]. 병원행정직의 조직에 대한 헌신도가 직무소진을 감소시키고 직무성과를 향상시킬 수 있다고 보고 있다[7]. 기존연구에서 병원인력의 직무소진과 관련성을 보이는 요인으로는 업무환경의 조직에 대한 헌신도, 인성요인, 우울과 같은 정신건강 요인이 지적되어 있다. 조직헌신은 조직의 목적에 대한 동일시, 헌신적인 노력 및 구성원으로 남으려는 욕구로 업무환경에 대한 긍정적인 인식을 알아볼 수 있다[13, 14]. A형행동유형(type A behavior pattern)은 계획성과 참을성이 부족하고 긴장감과 성취감이 강한 인성적 특징으로 우울과 높은 상관관계가 있고 업무에 스트레스를 유발시킬 수 있다[4]. 우울은 자신에 대한 부정적인 인식의 결과로 희망과 현실적인 괴리가 초래하는 정신건강문제를 초래할 수 있다[15]. 이와 같이 직무소진과 관련된 요인을 병원행정직에 대하여 융복합하는 조사가 필요하다고 보았다. 병원업무의 중요한 한축을 담당하는 병원행정직에 대한 조직헌신, A형행동유형 및 우울과 직무소진의 관련성에 대한 융복합적 요인의 탐색이 필요하다.

본 연구의 목적은 병원행정직의 조직헌신, A형행동유형 및 우울과 직무소진간의 융복합적 관련성을 파악하여 병원경영혁신에 대한 내외부의 요구를 능동적으로 수용하고 이를 위한 병원행정직의 직무소진을 낮추는 인적자원관리에 활용될 수 있는 자료를 제공하는데 있다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사대상

자료의 표본 수는 G\*Power 3.1 프로그램[16]을 이용하여 산출하였다. t-test, ANOVA 및 다중회귀분석을 위해 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15로 하여 검정력을 분석하였을 때, F기각역 1.72, 최소 필요 표본수 199명으로 산출되었으며, 탈락률을 고려하여 250명을 조사대상으로 하였다. J지역에서 9개 종합병원을 임의로 선정하여 행정직 근무자 250명을 무작위 추출하였다. 설문지는 217명으로부터 회수하였으며(86.8%), 부실응답 설문지 16개를 제외한 201명의 자료를 분석하였다.

조사원은 연구윤리 및 조사내용을 숙지한 후 2017년 7월 3일부터 2017년 7월 29일까지의 조사기간 동안에 병원을 직접 방문하여 행정직에게 조사의 취지 및 내용, 자료보호방법, 설문작성법 및 거부에 대한 권리를 설명하고 연구 참여의 동의를 얻은 후 무기명 자기기입식 설문지(self-administrated questionnaire)를 배포하고 직접 작성토록 하여 현장에서 회수하였다.

### 2.2 조사도구

설문지 구성은 일반적 특성으로 11문항, 조직현신 9문항, A형행동유형 10문항, 우울 20문항 및 직무소진 15문항으로 하였다. 절단점이 없는 조직현신 및 A형행동유형 척도는 4분위수를 기준으로 Q1, Q2, Q3 및 Q4군으로 구분하여 ANOVA에서 직무소진을 비교하였다.

조직현신은 OCQ[13]을 변안한 9문항[14]을 사용하였다. 점수의 범위는 9점에서 45점이며, 높은 점수 일수록 조직현신의 성향이 높음을 의미한다. 본 설문지 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .890이었다.

A형행동유형은 TABP[17]을 토대로 하여, 우리나라 실정에 맞게 변안하여 타당도가 검증된 한국판 A형행동유형 척도 10문항[18]을 사용하였다. 느긋함이 특징인 B형행동유형과 A형행동유형과 비슷하지만 분노를 겉으로 표출하지 않는 C형행동유형은 본 연구에서 다루지 않는다. 점수의 범위는 10점에서 40점까지로 분포되고 있으며, 높은 점수 일수록 A형행동유형의 성향이 높음을 의미한다. 본 설문지 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .777이었다.

우울수준의 측정은 미국의 National Institute of

Mental Health(NIMH)에서 역학조사용으로 개발한 CES-D[19]의 한국판 20문항을 사용하였다[20]. 점수의 범위는 0점에서 60점이며, 높은 점수 일수록 우울 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서는 Cho 등[20]의 점수 범위에 따라 CES-D 총점을 16점미만을 정상군, 16점에서 24점까지를 경도우울군, 25점 이상을 우울군으로 하여 ANOVA에서 직무소진을 비교하였다. 본 설문지 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$  값은 .926이었다.

직무소진은 MBI-GS[1]을 토대로 국내에서 타당화된 15문항[2]을 사용하였다. 이 검사의 3개의 하위영역은 정서적 소진(exhaustion) 5문항, 냉소(cynicism) 4문항, 직업 효능감 감소(reduced professional efficacy) 6문항으로 구성되어 있다. 점수의 범위는 0점에서 90점이며, 높은 점수 일수록 직무소진의 성향이 높음을 의미한다. 본 설문지 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .877이었다.

### 2.3 자료처리

통계분석은 SPSS(ver 22.0)을 사용하였다. 조사대상자의 일반적 특성, 조직현신, A형행동유형 및 우울에 따른 직무소진의 비교는 t-test 및 ANOVA로 검정하였다. 직무소진에 영향을 미치는 각 독립변수들의 영향력을 파악하기 위하여 단변량 분석에서 유의한 차이를 보인 변수를 독립변수로, 직무소진을 종속변수로 하여 위계적(hierarchical) 다중회귀분석을 실시하였다. 이때 직무소진에 유의한 범주형 변수들은 가변수(dummy)로 변환하여 사용하였으며, 가변수화 한 변수들은 배우자유무, 종교유무, 규칙적 식사, 취미 및 여가생활, 주관적 건강상태, 월급 및 직위이었다. 모든 통계량의 유의수준은  $p < .05$ 로 하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 인구사회학적 특성별 직무소진

조사대상자의 직무소진 점수는 0점에서 90점의 범위에서 평균  $41.46 \pm 11.32$ 이었다. 일반적 특성별 직무소진은 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 종교가 없는군, 불규칙적 식사군, 취미 및 여가생활 불충분군, 주관적 건강상태가 나쁜군, 현직장 근무기간이 짧은군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 월급이 적은군, 직위가 낮은군이 유의하게 높았다. 성별은 유의한 차이를 보이지 않았다<Table 1>.

<Table 1> Mean scores of job burnout(MBI-GS) according to general characteristics

Variables	N(%)	Total MBI-GS	Exhaustion	Cynicism	Reduced professional efficacy
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
Sex					
Male	53(26.4)	41.23±13.61	16.11±6.50	10.51±4.57	14.60±5.30
Female	148(73.6)	41.54±10.43	17.26±5.37	9.52±4.06	14.76±5.33
t(p-value)		-.173(.863)	-1.255(.211)	1.471(.143)	-.188(.851)
Age(yrs)					
<35	85(42.3)	45.68±10.76	18.11±5.66	10.86±4.12	16.72±4.57
35≤	116(57.7)	38.36±10.75	16.11±5.60	8.99±4.12	13.26±5.35
t(p-value)		4.768(<.001)	2.482(.014)	3.175(.002)	4.811(.068)
Spouse					
No	80(39.8)	45.44±9.89	18.45±5.01	10.75±3.86	16.24±4.57
Yes	121(60.2)	38.83±11.47	15.97±5.92	9.14±4.33	13.72±5.54
t(p-value)		4.219(<.001)	3.088(.002)	2.693(.008)	3.513(.001)
Religion					
Yes	87(43.3)	39.26±10.82	16.21±5.82	8.92±3.93	14.14±5.17
No	114(56.7)	43.13±11.46	17.53±5.56	10.44±4.32	15.17±5.39
t(p-value)		-2.429(.016)	-1.633(.104)	-2.569(.011)	-1.365(.174)
Regular eating					
Yes	92(45.8)	39.01±10.73	15.62±5.44	9.18±4.15	14.21±5.49
No	109(54.2)	43.52±11.44	18.08±5.69	10.28±4.21	15.16±5.13
t(p-value)		-2.865(.005)	-3.119(.002)	-1.855(.065)	-1.266(.207)
Hobbies & leisure life					
Enough	53(26.4)	37.28±11.52	14.81±5.95	8.57±3.62	13.91±5.13
Not enough	148(73.6)	42.95±10.90	17.72±5.42	10.22±4.33	15.01±5.35
t(p-value)		-3.200(.002)	-3.268(.001)	-2.479(.014)	-1.306(.193)
Subjective health status					
Good	145(72.1)	40.03±11.69	15.80±5.45	9.59±4.31	14.64±5.48
Bad	56(27.9)	45.16±9.42	19.95±5.27	10.29±3.93	14.93±4.87
t(p-value)		-2.936(.004)	-4.882(<.001)	-1.056(.292)	-.343(.732)
Employment period in the current job(yrs)					
<5	141(70.1)	42.85±11.13	17.39±5.79	10.23±4.05	15.23±5.09
5≤	60(29.9)	38.18±11.18	15.93±5.39	8.73±4.43	13.52±5.65
t(p-value)		2.717(.007)	1.666(.097)	2.326(.021)	2.118(.035)
Employment period in the same field(yrs)					
<5	81(40.3)	44.52±11.56	17.65±5.81	10.79±4.10	16.07±4.63
5≤	120(59.7)	39.39±10.72	16.48±5.59	9.10±4.17	13.81±5.55
t(p-value)		3.222(.001)	1.433(.154)	2.839(.005)	3.029(.003)
Monthly income(KRW)					
<2 million	113(56.2)	43.67±10.70	17.64±5.62	10.47±3.81	15.57±4.99
2 million≤	88(43.8)	38.61±11.52	16.08±5.71	8.90±4.55	13.64±5.52
t(p-value)		3.215(.002)	1.936(.054)	2.664(.008)	2.594(.010)
Position					
General staff	158(78.6)	42.91±10.56	17.40±5.26	10.05±4.04	15.46±5.06
Manager over	43(21.4)	36.14±12.52	15.33±6.91	8.79±4.71	12.02±5.39
t(p-value)		3.575(<.001)	1.828(.073)	1.748(.082)	3.891(<.001)
Total	201(100.0)	41.46±11.32	16.96±5.70	9.78±4.21	14.72±5.31

### 3.2 조직헌신, A형행동유형 및 우울에 따른 직무소진

조직헌신, A형행동유형 및 우울에 따른 직무소진을 비교하였다. 직무소진은 조직헌신이 낮은군, A형행동유형 및 우울이 높은군이 유의하게 높았다<Table 2>.

### 3.3 직무소진에 영향을 미치는 요인

직무소진에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다<Table 3>.

모델 I 은 일반적 특성을 회귀모델에 투입한 결과 취미 및 여가생활이 불충분한 군이 직무소진이 높았으며,

설명력은 22.4%로 나타났다. 모델II에는 모델 I 에 투입된 변수에 조직헌신을 투입한 결과 조직헌신이 낮을수록 직무소진이 높았으며, 40.1%의 설명력을 보였다. 모델III에는 모델II에 투입된 변수에 A형행동유형을 투입한 결과 조직헌신이 낮을수록, A형행동유형이 높을수록 직무소진이 높았으며, 투입된 변수들로 직무소진을 48.1% 설명할 수 있었다. 모델IV에는 모델III에 투입된 변수에 우울을 투입한 결과 조직헌신이 낮을수록, A형행동유형이 높을수록, 우울이 높을수록 직무소진이 높았으며, 모델IV에 투입된 변수들로 직무소진을 52.1% 설명할 수 있었다. 위의 모델에서 보면 조직헌신이 추가되어 17.7%, A형행동유형이 추가되어 8.0%, 우울이 추가되어 4.0%의 설명

력을 증가시켜 직무소진에 우울, A형행동유형, 조직헌신 에 가깝게 나타나 자기상관이 없는 것으로 나타났고, 의 순으로 높은 관련성이 있음을 시사하고 있다. VIF 지수 값이 최소 1.126에서 최대 2.696까지로, 모두 10 회귀모형을 검토한 결과, DW 지수 값이 2.126으로 2 이하로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

<Table 2> Job burnout(MBI-GS) according to OCQ, TABP and CES-D

Variables(Total score)	N(%)	Total MBI-GS	Exhaustion	Cynicism	Reduced professional efficacy
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
Organizational Commitment Questionnaire(OCQ) <sup>§</sup>					
Low(Q1)	50(24.9)	48.66±10.35	19.56±5.49	11.74±3.89	17.36±5.10
Middle(Q2)	53(26.4)	43.74±7.87	16.75±4.57	10.62±3.65	16.36±3.26
High(Q3)	49(24.4)	40.12±8.84	16.88±5.11	9.14±3.80	14.10±5.09
Very high(Q4)	49(24.4)	32.98±12.02	14.59±6.55	7.51±4.38	10.88±5.26
F(p-value)		22.203(<.001)	6.873(<.001)	10.822(<.001)	18.403(<.001)
Type A behavior pattern(TABP)					
Low(Q1)	43(21.4)	37.49±13.00	14.40±6.11	8.63±4.02	14.47±5.86
Middle(Q2)	57(28.4)	41.00± 9.05	17.25±4.84	9.21±3.43	14.54±4.64
High(Q3)	46(22.9)	41.74±12.06	17.04±5.59	10.04±4.47	14.65±5.45
Very high(Q4)	55(27.4)	44.80±10.63	18.58±5.73	11.05±4.60	15.16±5.50
F(p-value)		3.529(.016)	4.685(.003)	3.266(.022)	.182(.908)
Depression(CES-D) <sup>¶</sup>					
Normal group	104(51.7)	37.26±10.61	15.34±5.58	8.53±3.92	13.39±5.10
Moderate group	71(35.3)	44.70±9.71	17.86±4.92	10.79±3.52	16.06±5.11
Major group	26(12.9)	49.38±11.36	20.96±5.81	12.04±5.41	16.38±5.44
F(p-value)		19.478(<.001)	12.883(<.001)	11.444(<.001)	7.195(.001)
Total	201(100.0)	41.46±11.32	16.96±5.70	9.78±4.21	14.72±5.31

§ : The score was divided into quartile(Q1, Q2, Q3, Q4). Q1, Q2, Q3, Q4 means 1st quartile, 2nd quartile, 3rd quartile and 4th quartile, respectively.

¶: Depression levels were dichotomize into divided into three groups, normal group(<16 of CES-D score), moderate group(16≤ of CES-D score ≤24) and major group(25≤ of CES-D score).

<Table 3> Hierarchical multiple regression of selected variables on job burnout(MBI-GS)

Variables	Model I		Model II		Model III		Model IV	
	B	t	B	t	B	t	B	t
Age(yrs)	-.159	-1.616	-.059	-.674	-.099	-1.208	-.101	-1.283
Spouse <sup>§</sup>	1.954	.931	.694	.374	-.071	-.041	-.712	-.423
Religion <sup>§</sup>	1.261	.814	1.614	1.182	.799	.622	.298	.240
Regular eating <sup>§</sup>	.343	.206	1.354	.920	1.219	.886	1.314	.992
Hobbies & leisure life <sup>§</sup>	4.789	2.659**	2.600	1.612	2.116	1.402	1.866	1.283
Subjective health status <sup>§</sup>	3.137	1.841	2.288	1.520	1.862	1.323	.667	.480
Employment period in the current job(yrs)	-.006	-.480	-.005	-.468	-.007	-.725	-.004	-.403
Employment period in the same field(yrs)	-.017	-1.518	-.012	-1.249	-.012	-1.305	-.010	-1.106
Monthly income(KRW) <sup>§</sup>	-2.077	-1.007	-2.505	-1.379	-2.509	-1.479	-2.447	-1.498
Position <sup>§</sup>	2.772	1.253	.081	.041	.816	.440	1.477	.823
Organizational Commitment Questionnaire(OCQ)			-1.009	-7.477**	-1.042	-8.259**	-.949	-7.665**
Type A behavior pattern(TABP)					.781	5.366**	.632	4.358**
Depression(CES-D)							.263	3.969**
Constant		42.713		70.874		54.472		51.662
F		5.493		11.519		14.512		15.659
R <sup>2</sup>		.224		.401		.481		.521
R <sup>2</sup> change		.224		.177		.080		.040
Adjusted R <sup>2</sup>		.183		.367		.448		.488

VIF min=1.126, max=2.696, Durbin Watson=2.126

§ : Dummy Variable

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

#### 4. 고찰

조사대상 병원행정직의 직무소진 점수는 0점에서 90점의 범위에서 평균 41.46±11.32이었고 일반적 특성에서 성별은 차이가 없었으나, 연령, 배우자유무, 종교유무, 규칙식사, 취미 및 여가생활, 건강상태, 근무기간, 월급, 직위에서는 유의한 차이를 보였다. 병원의 간호사는 유의한 차이가 나타나지 않았던[9, 11] 배우자유무, 근무기간, 월급, 직위 등에서 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 종교가 없는군, 불규칙적 식사군, 취미 및 여가생활이 불충분군, 주관적 건강상태가 나쁜군, 현직장 근무기간이 짧은군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 월급이 적은군, 직위가 낮은군의 직무소진이 높게 나타났는데 이는 조사대상이 명확한 직무를 수행하는 간호사보다는 다양한 병원행정 업무를 수행하는 병원행정직의 소진 위험이 상대적으로 높은 것으로 판단되어 병원행정직의 높은 직무소진을 개선하는 대책이 필요한 것으로 보인다. 간호 및 간병통합서비스 병동 간호사의 연령이 낮을수록, 근무기간이 짧을수록 직무소진이 높다는 결과[12]가 본 연구의 병원행정직에서도 확인되어 다양한 업무를 수행하는 병원행정직의 직무소진을 조절하기 위한 중재 방안의 마련이 시급한 것으로 보인다. 배우자유무, 종교유무, 규칙식사, 취미 및 여가생활, 건강상태, 월급 및 직위와 직무소진의 관련성은 본 연구에서 새롭게 확인하였다. 조직헌신이 낮을수록 직무소진이 높다는 결과는 기존연구에서 업무량, 역할갈등 및 의사결정 및 평가의 합리성이[10], 직무에 대한 만족이[8], 직무소진 미치는 영향과 유사하였다. A형행동유형이 높을수록 직무소진이 높게 나타나 업무스트레스 및 감정노동이 직무소진에 영향을 미친다는 결과[11]와 유사하였다. 인성요인인 A형행동유형은 업무스트레스를 유발하고 우울에 영향을 미침으로써[4, 15] 직무소진과 관련된 것으로 확인되어 업무에 대한 조급함, 무계획성 및 과도한 성취의욕 등을 관리함으로써 직무소진을 낮출 수 있는 것으로 보인다. 우울과 소진의 높은 관련성[12]은 본 연구에서도 확인되어 우울 및 이에 영향을 미치는 요인의 관리가 병원행정직의 직무소진을 낮추기 위한 필수적인 선행 노력일 수 있는 것으로 나타났다.

직무소진에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 병원행정직의 일반적 특성에서는 취미

및 여가생활이 불충분할수록 직무소진이 높았으며, 조사 변수에서는 조직헌신이 낮을수록, A형행동유형이 높을수록, 우울이 높을수록 직무소진이 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 52.1%로 나타났다. 특히 조직헌신이 추가되어 17.7%, A형행동유형이 추가되어 8.0%, 우울이 추가되어 4.0%의 설명력을 증가시켜 A형행동유형 및 우울보다는 조직헌신이 직무소진과 관련성이 높음을 나타내고 있다. 본 연구에서도 업무환경 및 조직을 긍정적으로 인식하는 조직헌신은 직무소진과 직접적인 관련성[7, 13]을 보였고, 인성적 특성인 A형행동유형은 직무소진에 영향을 미치는 것[4]으로 확인되었으며, 희망과 현실이 괴리되어 자신에 대해 부정적으로 인식하는 우울이 직무소진을 유발하는 결과[12, 15, 21]를 확인하였다. 병원행정직에 대한 직무소진에 영향을 미치는 융복합적인 요인으로 조직헌신, A형행동유형 및 우울의 관련성을 확인하였다. 이는 조직에 헌신하고 목적을 동일시하며, 구성원으로 자긍심을 갖으며, 계획성, 참용성 및 성취감을 적절하게 조절하고, 자신을 긍정적으로 인식하며, 정신건강 문제를 중재하는 노력 등을 통하여 직무소진을 낮출 수 있음을 나타내고 있다.

본 연구는 소규모 표본의 횡단면적 조사로 이 결과를 전체 병원행정직의 직무소진 문제로 확대 해석하는 데는 한계가 있다. 추후 연구에서는 대규모의 표본을 대상으로 병원행정직의 직무소진에 영향을 주는 추가요인, 요인의 타당도 및 요인간의 상호관계 및 상대적인 중요도를 파악하는 구조모형에 대한 연구가 필요하다. 또한 병원종사자의 직무소진과 관련된 빅데이터 관리[22] 및 증강현실[23] 등의 환경변화를 고려하고 심리적인 안녕[24] 및 직무스트레스[25] 등의 요인에 대한 추가 조사도 필요하다. 본 연구는 병원행정직의 직무소진에 대한 부족한 연구를 보완하여 보았고, 타 직종에서 부분적으로 다루었던 관련 독립변수들을 융복합하여 조직헌신, A형행동유형 및 우울과 직무소진간의 관련성을 파악하였다는 점에서 의의를 갖는다.

#### 5. 결론

본 연구에서는 병원행정직의 조직헌신, A형행동유형 및 우울과 직무소진의 관련성을 검토하였다. 2017년 7월

3일부터 2017년 7월 29일까지 약 한달 동안 임의로 선정된 J지역 소재 9개 종합병원에서 무작위 추출된 병원행정직 201명에 대한 설문조사 결과가 분석되었다.

병원행정직의 직무소진은 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 종교가 없는군, 불규칙적 식사군, 취미 및 여가생활이 불충분군, 주관적 건강상태가 나쁜군, 현직장 근무기간이 짧은군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 월급이 적은군, 직위가 낮은군, 조직헌신이 낮은군, A형행동유형 및 우울이 높은군이 유의하게 높았다. 위계적 다중회귀분석에서 병원행정직은 취미 및 여가생활이 불충분할수록, 조직헌신이 낮을수록, A형행동유형이 높을수록, 우울이 높을수록 직무소진이 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 52.1%로 나타났다. 따라서 직무소진에 영향을 미치는 조직헌신, A형행동유형 및 우울 등의 융복합적인 요인을 관리하는 프로그램을 개발하여 병원행정직의 직무소진을 높이는 인적자원관리에 활용할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422, 2001.
- [2] K. H. Shin, "The Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS): An application in South Korea", *The Korean J of industrial and organizational psychology*, Vol. 16, No. 3, pp. 1-17, 2003.
- [3] 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.
- [4] S. H. Kim, S. Y. Bae, "Analysis of convergent factors related to depression among some college women of health affiliated educations", *J of digital convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 367-375, 2015.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] J. W. Lee, "A study using structural equations on how the role stress of administrative workers in general hospitals affects burnout, job satisfaction, and organizational commitment analysis", *J of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 17, No. 1, pp. 622-628, 2016.
- [8] E. H. Shin, H. G. Jung, H. B. Eun, K. H. Jung, S. W. Lim, "Application of sociodrama for reducing burnout of nurses in general hospital", *Korean J Psychosomatic Medicine*, Vol. 17, No. 2, pp. 62-67, 2009.
- [9] J. S. Choi, S. M. Park, "Comparison of job stress, hardness, and burnout of nurses between advanced general hospitals and general hospitals", *The J of the Korea Contents Association*, Vol. 12, No. 3, pp. 251-259, 2012.
- [10] H. R. Chang, J. A. Kim, "A study on the job burnout of medical librarians in Korea", *J of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol. 51, No. 1, pp. 245-269, 2017.
- [11] S. E. Kim, J. Y. Han, "Clinical nurses' job stress, emotional labor, nursing performance, and burnout in comprehensive nursing care service wards and general wards", *J Korean Acad Nurs Adm*, Vol. 23, No. 3, pp. 336-345, 2017.
- [12] E. Lee, S. S. Chang, "Factors influencing depression of nurses among comprehensive nursing care service ward", *Korean J of Occupational Health Nursing*, Vol. 25, No. 4, pp. 340-351, 2016.
- [13] L. W. Porter, R. M. Steers, R. T. Mowday, P. V. Boulian, "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians", *J of Applied Psychology*, Vol. 59, No. 5, pp. 603-609, 1974.
- [14] S. H. Kim, "A study on the determinants of intent to leave among social workers", *Seoul National University, Doctoral Dissertation*, 1997.

[15] S. Y. Bae, S. H. Kim, "Analysis of convergent influence of positive emotion, negative emotion and job seeking stress on depression among college women of health affiliated educations", J of digital convergence, Vol. 14. No. 3, pp. 269-278, 2016.

[16] F. Faul, 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.

[17] S. G. Haynes, S. Levine, N. Scotch, M. Feinleib, W. Kannel, The relationship of psychosocial factors to coronary heart disease in the framingham study. Am J Epidemiol, Vol. 107, No. 5, pp. 362-383, 1978.

[18] S. J. Chang, A study on the distribution and risk factors for psychosocial distress, and the development work site stress reduction program. Ministry of Health & Welfare. Seoul. 2001.

[19] M. M. Weissman, B. Z. Locke, Comparison of a self-report symptom rating scale(CES-D) with standardized depression rating scales in psychiatric populations. Am J Epidemiol, Vol. 102, pp. 430-431, 1975.

[20] M. J. Cho, K. H. Kim. Diagnostic validity of the CES-D(korean version) in the assessment of DSM-III-R major depression. J of the Korean Neuropsychiatric Association. Vol. 32, No. 3, pp. 381-399, 1993.

[21] S. Y. Bae, S. H. Kim, "Analysis of convergent influence of self efficacy, job characteristics and occupational stress on job satisfaction among hospital administrative staff", J of Digital Convergence, Vol. 15. No. 7, pp. 239-246, 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.

[23] Y. S. Jeong, Y. T. Kim, G. C. Park, "A design of service improvement model for emergency medical system using augmented reality," J of Convergence for Information Technology, Vol. 7, No. 1, pp. 17-24, 2017.

[24] J. M. Kang, J. O. Kwon, "A Convergence effect of positive psychological capital and psychological well-being on work engagement of medium and small hospitals nurses", J of the Korea Convergence Society, Vol. 8. No. 4, pp. 89-99, 2017.

[25] M. J. Kim, G. Y. Kang, "The convergence study on the relationship between the job stress and mental health of nurses", J. of the Korea Convergence Society, Vol. 6, No. 5, pp. 39-47, 2015.

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

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