

종합병원 행정직원의 직무스트레스와 관련된 융복합적 요인 분석

김승희, 배상윤*
전주비전대학교 보건행정학과

Analysis of Convergent Factors Related to Occupational Stress among General Hospital Administrative Staff

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

요 약 본 연구는 종합병원 행정직원의 직무스트레스와 관련된 융복합적 요인들을 조사하였다. 조사는 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일까지 J시의 11개 종합병원에서 임의로 선정된 행정직원 221명에 대하여 무기명 자기기입식 설문지를 통해 이루어졌다. 위계적 다중회귀분석 결과, 조직공정성의 분배가 낮을수록, 자아존중감이 낮을수록, 자기효능감이 낮을수록, 직무스트레스가 높았으며 이들의 설명력은 39.5%이었다. 이상의 연구결과를 볼 때, 종합병원 행정직원의 직무스트레스를 낮추기 위해서는 조직공정성의 분배를 높이고, 자아존중감 및 자기효능감을 높이는 노력이 필요하다. 이러한 결과는 종합병원 행정직원의 직무스트레스를 낮추는 조직 및 인사관리에 활용이 기대된다. 향후연구에서는 종합병원 행정직원의 직무스트레스에 영향을 미치는 추가요인에 대한 조사와 구조모형에 대한 분석이 필요하다고 본다.

주제어 : 융복합적 요인, 종합병원, 행정직원, 조직공정성, 자아존중감, 자기효능감, 직무스트레스

Abstract This study investigates convergent factors associated with occupational stress among General Hospital Administrative Staff(GHAS). The survey was administered to 221 staffs from 11 general hospitals located in J city from November 1st, 2016 to January 31st, 2017, using structured self-administered questionnaires without respondents' personal information. The hierarchical multiple regression analysis shows the following results. The occupational stress of respondents turned out to be significantly higher in following groups: a group in which organizational justice-distributive is lower, a group in which self-esteem is lower, a group in which self-efficacy is lower. The results show explanatory power of 39.5%. The results of the study indicate that the efforts, to increase organizational justice-distributive, to increase self-esteem, to increase self- efficacy, are required to decrease the occupational stress among GHAS. These results are expected to be utilized for organizational and personnel management to reduce occupational stress in GHAS. In the following study, the research of additional factors and the analysis of structural equation model about the occupational stress among GHAS will be needed.

Key Words : Convergent factor, General hospital, Administrative staff, Organization justice, Self-esteem, Self-efficacy, Occupational stress

*Corresponding Author : Sang-Yun Bae(sangyb@jvision.ac.kr)

Received February 16, 2018

Accepted April 20, 2018

Revised March 23, 2018

Published April 28, 2018

1. 서론

종합병원 행정직원은 경영, 관리, 원무 및 행정 등의 직무를 수행하는 병원 내 약 7% 구성비 정도의 전문인력으로서[1], 의료의 예방증시 및 글로벌화 등의 변화와 국내외 인증취득 및 진료의 전문화 등의 사회적 요구를 수용하여 의료의 질(quality)과 경영합리화 분야를 선도하는 핵심으로 인식되고 있다[2,3]. 또한 고가의료장비관리, 병영경영혁신, 부대수익사업 및 의료관광 등이 새로운 업무를 발생시킴으로써 100병상 이상의 종합병원 행정직원은 직무스트레스가 가중되고 있는 실정이다[4].

종합병원 행정직원은 환자에 대한 접수, 수납, 원무 및 보험심사청구 등의 업무에서 돌발적인 사건, 전문분야별 직종 간의 관계갈등, 환자응대를 위한 만성적인 긴장, 업무의 자율성 결여 및 과중, 역할 모호 및 보상의 부적절, 권위적인 업무환경 등이 유발시키는 직무스트레스에 상시적으로 노출되어 있다[2].

종합병원 행정업무 환경에서 발생하는 직무스트레스는 긴장을 일으킬 수 있는 스트레스와 관련된 모든 요인들을 가리키는 포괄적인 개념으로 병원행정직원의 정신적 및 육체적 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[5]. 병원은 의료와 관련된 다양하고 전문적인 직종 및 직무수행 인력이 모여서 업무를 수행하는 특수한 기관이며, 의료와 행정의 이원적 구조로 인한 갈등 및 비효율성이 불필요한 직무스트레스를 발생시키기도 한다[5].

종합병원 행정직원은 의료 및 의료지원 인력과 함께 병원의 노동집약적인 인적 자원을 구성하여 전문화 및 협업을 통하여 복잡하고 유기적인 전문분야의 업무를 수행하게 된다. 종합병원 행정직원은 원무, 의료정보관리 및 심사청구 등의 업무를 수행하는 행정의 핵심인력으로 병원경영의 중추적인 역할을 담당하고 있지만, 의료인 중심으로 의료서비스가 진행되는 병원의 업무과정 내에서 이질성 및 갈등이 발생시키는 직무스트레스가 병원 내 다른 직종보다 높을 수 있다[3]. 따라서 의료 및 행정서비스의 효율화 및 고객만족도를 높이기 위해서는 종합병원 행정직원의 직무스트레스에 대한 관리가 필요하다.

의원이나 병원 급에 비하여 종합병원은 보다 복잡한 인적구조의 다양한 직종 및 직급이 있으며, 직무가 세분화되어 가며 전문화와 협업이 양립한다는 점에서 종사자는 불가피하게 직무스트레스를 받게 되므로 병원경영혁신을 주도하고 있는 행정직원의 직무스트레스를 관리하

는 것은 종합병원 경쟁력 확보를 위한 필수적인 요소로 판단된다.

종합병원 행정직원은 부정적인 영향을 미칠 수 있는 직무요구, 직무자율성결여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절 및 직장문화에서 직무스트레스가 발생된다[5]. 조직공정성은 대우나 처우의 공정한 정도로 결과에 대한 보상의 분배와 업무의 맥락 속 판단과 의사결정에 대한 절차 등으로[6,7] 직무스트레스의 직무요구 및 자율성, 조직체계 및 보상 등과 관련성이 있을 것으로 판단된다. 조직공정성의 분배와 절차가 자신의 가치와 존재에 대한 믿음인 자아존중감에 영향을 미치고 이러한 자아존중감은 직무에 대한 만족도[8]나 스트레스[5]와 관련성이 나타나, 조직공정성 및 자아존중감은 직무스트레스와 직접 및 간접적인 관련성이 있을 것으로 보인다. 자기효능감은 상황에 맞는 행동을 선택 및 수행하는 능력으로[9], 조직공정성과 관련성이 보고되어 있고[10], 직무에 영향을 미치는 것으로 나타나있어서[4], 조직공정성 및 자기효능감은 병원행정직원의 직무스트레스와 관련성을 보일 것으로 보였다.

기존연구들은 직무스트레스와 관련된 개별적인 요인들을 분석하여 보고하고 있지만, 종합병원 행정직원의 조직공정성, 자아존중감, 자기효능감 및 직무스트레스의 관련성을 파악하고 이들 요인들이 직무스트레스에 미치는 상대적인 중요도를 조사하는 융복합적인 접근은 미비한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 종합병원 행정직원의 일반적 특성뿐만 아니라 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감에 따른 직무스트레스의 차이를 알아보고 이들 요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석한다.

본 연구는 종합병원 행정직원의 조직공정성, 자아존중감, 자기효능감 및 직무스트레스간의 관련성을 파악하여 급변하는 의료 환경의 변화와 높은 의료의 질에 대한 사회적 요구를 적극적으로 수용하는데 중추적 역할을 수행하는 행정직원의 직무스트레스를 낮추고자하는 조직 및 인적자원관리에 활용될 수 있는 기초 자료를 제공하는데 목적이 있다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

분석을 위한 표본 수는 G*Power 3.1 프로그램[11]을

이용하였으며, *t*-test, ANOVA 및 다중회귀분석에서, 유의수준 0.05, 검정력 0.95, 효과크기 0.15로 하여 검정력을 분석하였을 때, F기각역 1.50, 최소 필요 표본수 213명을 산출하였다. 설문조사의 탈락률을 고려하여 J시에서 11개 종합병원을 임의로 선정하여 행정직원 300명을 무작위 추출하였다. 설문지는 264명으로부터 회수되었으며(88.0%), 응답이 부실한 설문지 43개를 제외하고 221명의 설문지를 분석하였다. 조사기간은 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일까지였으며, 조사원은 조사내용 및 연구윤리를 숙지하고 선정된 종합병원을 직접 방문하여 행정직원에게 조사의 취지 및 내용, 자료보호방법 및 거부에 대한 권리, 설문지 작성법을 설명하고 연구 참여의 동의를 얻은 후 무기명 자기기입식 설문지를 배포하고 조사대상자가 직접 작성토록 하여 현장에서 회수하였다.

2.2 조사도구

조사는 일반적 특성 8문항, 조직공정성 12문항, 자아존중감 10문항, 자기효능감 18문항 및 직무스트레스 24문항으로 하였다. 절단점이 없는 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감 척도는 4분위수를 기준으로 Q1, Q2, Q3 및 Q4군으로 구분하여 *t*-test 및 ANOVA에서 직무스트레스를 비교하였다.

조직공정성의 측정은 Moorman[6]의 도구를 최소연[7]이 재구성하고 타당도를 검증한 척도 12문항을 사용하였다. 하위영역은 절차 7문항, 분배 5문항으로 구성되어 있다. 점수는 12점에서 84점까지이며, 점수가 높을수록 조직공정성이 높음을 의미한다. 설문지의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .971이었다.

자아존중감의 측정은 Rosenberg[12]의 도구를 전병제[13]가 번안한 척도 10문항을 사용하였다. 점수는 0점에서 40점이며, 점수가 높을수록 자아존중감이 높음을 의미한다. 설문지의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .737이었다.

자기효능감의 측정은 Tipton과 Worthington의 도구 GSE(The Generalized Self-Efficacy scale)[9]를 양숙미[14]가 재구성하고 타당도를 검증한 척도 18문항을 사용하였다. 점수는 18점에서 126점이며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 설문지의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .905이었다.

직무스트레스의 측정은 한국인 직무스트레스 도구 KOSS-SF(Korean Occupational Stress Scale -Short

Form)로 개발된 24문항[15]을 사용하였다. KOSS-SF의 하부영역은 7개로 직무요구도 4문항, 직무자율성결여 4문항, 관계갈등 3문항, 직업불안정 2문항, 조직체계 불공정성 4문항, 보상부적절 3문항 및 직장문화 4문항이다. 각 하부영역은 100점으로 점수가 산정되고, 총 점수는 각 7개 영역점수의 총합을 7로 나누어 산정하였으며, 점수는 0점에서 100점이며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 설문지의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .858이었다.

2.3 자료처리

통계분석은 SPSS(ver 23.0)을 사용하였다. 조사대상자인 종합병원 행정직원의 일반적 특성, 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감에 따른 직무스트레스의 비교는 *t*-test 및 ANOVA로 검정하였다. 직무스트레스에 영향을 미치는 각 독립변수들의 영향력을 파악하기 위하여 단변량 분석에서 유의한 차이를 보인 변수를 독립변수로, 직무스트레스를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이때 직무스트레스에 유의한 차이를 보인 범주형 변수들은 가변수(dummy)로 변환하여 사용하였으며, 가변수화 한 변수들은 배우자유무, 교육수준, 월급, 직위이었다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < .05$ 로 하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성별 직무스트레스

Table 1에서 조사대상자인 종합병원 행정직원의 직무스트레스 점수는 47.07 ± 10.58 이었다. 일반적 특성별 직무스트레스는 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 교육수준이 낮은군, 현직장 근무기간이 짧은군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 월급이 적은군, 직위가 낮은군이 유의하게 높았다. 그 외 성별은 유의한 차이를 보이지 않았다.

3.2 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감에 따른 직무스트레스

Table 2에서는 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감에 따른 직무스트레스를 비교하였다. 분석결과 직무스트레스는 조직공정성의 절차 및 분배가 낮은군, 자아존중감이 낮은군, 자기효능감이 낮은군이 유의하게 높았다 ($p < .001$).

Table 1. Occupational stress on general characteristics

Variables	N(%)	Occupational stress
		Mean±SD
Sex		
Male	54(24.4)	45.05±11.37
Female	167(75.6)	47.73±10.26
t(p-value)		-1.619(.107)
Age(yrs)		
<35	101(45.7)	49.55±11.21
35≤	120(54.3)	44.99± 9.58
t(p-value)		3.259(.001)
Spouse		
No	94(42.5)	49.84±10.90
Yes	127(57.5)	45.03± 9.89
t(p-value)		3.425(.001)
Education		
≤High school	26(11.8)	51.27± 9.23
University≤	195(88.2)	46.51±10.64
t(p-value)		2.170(.031)
Employment period in the current job(yrs)		
<5	159(71.9)	48.45±10.29
5≤	62(28.1)	43.54±10.58
t(p-value)		3.161(.002)
Employment period in the same field(yrs)		
<5	96(43.4)	50.57±10.63
5≤	125(56.6)	44.39± 9.76
t(p-value)		4.468(<.001)
Monthly income(KRW)		
<2 million	132(59.7)	49.76±10.26
2 million≤	89(40.3)	43.08± 9.81
t(p-value)		4.830(<.001)
Position		
General staff	176(79.6)	48.47±10.06
Manager over	45(20.4)	41.62±10.92
t(p-value)		4.003(<.001)
Total	221(100.0)	47.07±10.58

Table 2. Occupational stress on organization Justice, self-esteem and self-efficacy

Variables	N(%)	Occupational stress
		Mean±SD
Total Organization justice [§]		
Low(Q1)	55(24.9)	53.76± 9.49
Middle(Q2)	57(25.8)	48.32± 9.63
High(Q3)	52(23.5)	46.40± 8.21
Very high(Q4)	57(25.8)	39.99±10.09
F(p-value)		20.468(<.001)
Organization justice-Procedure		
Low(Q1)	52(23.5)	52.82±10.32
Middle(Q2)	42(19.0)	49.09± 9.14
High(Q3)	74(33.5)	48.12± 8.38
Very high(Q4)	53(24.0)	38.36± 9.46
F(p-value)		23.257(<.001)
Organization justice-Distribution		
Low(Q1)	50(22.6)	54.09± 9.40
Middle(Q2)	62(28.1)	47.90± 9.94
High(Q3)	71(32.1)	45.81± 8.37
Very high(Q4)	38(17.2)	38.85±10.62
F(p-value)		19.297(<.001)
Self-esteem		
Low(Q1)	64(29.0)	50.11± 8.79
Middle(Q2)	44(19.9)	50.61± 8.54
High(Q3)	54(24.4)	45.14± 9.21
Very high(Q4)	59(26.7)	42.91±12.97
F(p-value)		7.692(<.001)
Self-efficacy		
Low(Q1)	48(21.7)	51.21± 9.85
Middle(Q2)	61(27.6)	49.33± 7.89
High(Q3)	60(27.1)	47.88±10.09
Very high(Q4)	52(23.5)	39.68±11.13
F(p-value)		14.069(<.001)
Total	221(100.0)	47.07±10.58

§ : 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.

3.3 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

Table 3에서는 직무스트레스에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모델 I은 일반적 특성을 회귀모델에 투입한 결과 교육수준이 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 설명력은 14.3%로 나타났다. 모델 II에는 모델 I에 투입된 변수에 조직공정성의 절차 및 분배를 투입한 결과 절차 및 분배가 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 35.3%의 설명력을 보였다. 모델 III에는 모델 II에 투입된 변수에 자아존중감을 투입한 결과 자아존중감이 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 투입된 변수들로 직무만족도를 38.4% 설명할 수 있었다. 모델 IV에는 모델 III에 투입된 변수에 자기효능감을 투입한 결과 자기효능감이 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 모델 IV에 투입된 변수들로 직무만족도를 39.5% 설명할 수 있었다. 위의 모델에서 보면 조직공정성이 추가되어 21.0%, 자아존중감이 추가되어 3.1%, 자기효능감이 추가되어 1.1%의 설명력을 증가시켜 직무스트레스에 조직공정성이 자아존중감 및 자기효능감보다는 높은 관련성이 있음을 시사하고 있다.

회귀모형을 검토한 결과, DW(Durbin-Watson) 지수 값이 1.723으로 2에 가깝게 나타나 자기상관(autocorrelation)이 없는 것으로 나타났고, 분산팽창지수(VIF: Variance Inflation Factor) 값이 최소 1.080에서 최대 2.992까지로, 모두 10이하로 나타나 다중공선성(multicollinearity)이 없는 것으로 나타났다.

4. 고찰

병원행정직원은 의료환경 변화에 따라 직무가 증대되고 있는 만큼 다양한 직무스트레스도 높아지고 있다[16]. 특히 종합병원은 보다 전문화되고 복잡한 인적, 물적 및 행정조직을 관리하고 있으며, 의료 및 행정서비스 질의 증대, 다양한 사회적 요구의 수용 및 병원경쟁력 확보를 위한 부단한 노력이 요구되고 있어, 행정직원은 전례 없는 직무부담 및 스트레스에 노출되고 있다. 따라서 본 조사는 종합병원 행정직원의 직무스트레스와 관련된 요인을 규명해보았다. 조사대상의 직무스트레스 점수는 0점에서 100점의 범위에서 평균 47.07±10.58로 나타났다. 이는 병원행정직원에 대한 2014년 조사의 직무스트레스 점수인 44.15±9.80보다 높은 것으로 최근 병원행정 업무의

Table 3. Hierarchical multiple regression of selected variables on occupational stress

Variables	Model I		Model II		Model III		Model IV	
	B	t	B	t	B	t	B	t
Age(yrs)	-.095	-1.080	-.125	-1.632	-.126	-1.677	-.099	-1.304
Spouse	.734	.388	.918	.555	.626	.386	.758	.471
Education	-4.233	-1.972*	-3.105	-1.653	-2.872	-1.562	-2.608	-1.424
Employment period in the current job(yrs)	.002	.209	-.005	-.491	-.003	-.257	-.002	-.176
Employment period in the same field(yrs)	-.008	-.721	.000	-.038	.002	.166	.002	.205
Monthly income(KRW)	-3.097	-1.583	-1.472	-.848	-1.775	-1.044	-1.638	-.969
Position	-2.472	-1.203	-.840	-.465	-.123	-.069	.053	.030
Organizational justice Procedure			-.302	-2.323*	-.283	-2.218*	-.217	-1.662
Distribution			-.535	-3.150**	-.536	-3.227**	-.564	-3.405**
Self-Esteem					-.572	-3.248**	-.398	-2.036*
Self-Efficacy							-.116	-1.982*
Constant	56.443		72.473		87.362		88.962	
F	5.060		12.771		13.069		12.404	
p	<.001		<.001		<.001		<.001	
R ²	.143		.353		.384		.395	
R ² change	.143		.210		.031		.011	
Adjusted R ²	.114		.325		.354		.363	

VIF min=1.080, max=2.992, Durbin Watson=1.723

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

양의 증가 및 고도화 등에 대한 요구[3,16]가 행정직원에 대한 직무스트레스를 높이고 있어 이에 대한 관심이 필요함을 시사하고 있다. 일반적 특성에서는 연령이 낮은 군, 배우자가 없는 군, 교육수준이 낮은 군, 현직장 근무기간이 짧은 군, 동종직종 근무기간이 짧은 군, 월급이 적은 군, 직위가 낮은 군이 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 기존조사[2]의 낮은 직무스트레스와 관련성을 보인 연령이 낮은 군 및 여성군에 대하여, 본 조사는 연령은 유사한 결과를 확인 하였지만 성별에 따른 차이는 나타나지 않아 성별과 무관하게 직무스트레스가 높아지는 것으로 유추하였다. 그 외 배우자 유무, 교육수준, 근무기간, 월급 및 직위에 따른 직무스트레스의 유의한 차이를 새롭게 확인하였다. 이러한 결과는 병원경영환경의 변화를 일선에서 수용하는 병원행정직원의 증가하는 직무스트레스를 관리하기 위하여 다양한 일반적 특성에 대한 조사가 필요하며 본 조사의 결과를 활용한 조직 및 인적자원관리가 필요함을 나타낸다.

조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감에 따른 직무스트레스에서 조직공정성의 절차 및 분배가 낮은 군, 자아존중감이 낮은 군, 자기효능감이 낮은 군이 유의하게 높았다. 호철조직의 업무성과에 대한 공정한 대우 및 보상과 업무에 대한 공정한 의사결정이 직무에 영향을 미친다는 결과는 병원행정직원에서도 확인되었다[10]. 직무스트레스와 관련성을 보인 자아존중감[5]과 자기효능감[16]은 본 연구에서도 유사한 결과가 나타났다. 자신의 존재 및

가치에 대한 믿음과 상황에 적절하게 대처할 수 있자는 신념은 직무스트레스를 낮출수 있는 것으로 보여, 직무관리에 있어서 자아 관련 요소를 중요하게 다뤄야 할 것으로 판단하였다.

직무스트레스에 대한 독립변수들의 설명력 및 상대적 영향을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석으로 4개의 모델을 분석한 결과 조직공정성의 분배가 낮을수록, 자아존중감이 낮을수록, 자기효능감이 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 39.5%로 나타났다. 특히 조직공정성이 추가되어 21.0%, 자아존중감이 추가되어 3.1%, 자기효능감이 추가되어 1.1%의 설명력을 증가시켜 직무공정성의 절차공정성 및 분배공정성이 자아존중감과 자기효능감 보다는 직무스트레스와 관련성이 높음을 나타내고 있다. 이는 기존 연구에서 직무스트레스와 관련성을 보인 개개 요인에 대한 보고가 [5,10,16] 종합적으로 확인된 것으로 이는 병원행정직원의 직무스트레스를 관리하기 위해서는 업무성과의 평가 및 보상의 공정성, 업무에 대한 의사결정 과정의 투명 및 참여가 필요하고 개인의 자존감 및 효능감에 대한 정서적 지원이 요구된다고 판단하였다. 병원 내 행정직원의 업무의 능동적 참여, 성과의 적절한 보상 및 사회적지가 직무스트레스를 낮추고 업무생산성을 높여 병원의 경쟁력 확보에 기여할 수 있을 것으로 보인다.

본 연구는 일개 지역의 종합병원들에 대한 소규모 표본의 횡단면적 조사이므로 이 결과를 전체 병원행정직원

으로 확대 해석하는 데는 제한이 있다. 그러나 종합병원 행정직원에 대한 직무스트레스의 융복합적인 요인들에 대한 조사가 미비한 실정에서 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감과 직무스트레스의 관련성을 밝혀 보았다는 점에서 의의가 있다고 본다. 향후 조사에서는 병원 내의 타 직무 인력에 대해 살펴 본 불건강[17], 건강모형의 적용[18], 직무열의[19] 및 의료기관인증제도[20] 등의 요인을 행정직의 직무스트레스에서 다루어볼 필요가 있다고 본다. 또한 대규모 표본에서 조사대상의 직무스트레스에 영향을 주는 추가적인 요인들에 대한 연구가 필요하다. 또한 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감 등이 직무스트레스에 미치는 요인들 간의 융복합적인 영향력 및 상대적 중요도를 파악하기 위한 구조방정식 모형에 대한 조사의 필요성이 있다.

5. 결론

본 연구에서는 종합병원 행정직원의 조직공정성, 자아존중감 및 자기효능감과 직무스트레스의 관련성을 검토하였다. 2016년 11월 1일부터 2017년 1월 31일까지 세달 동안 임의로 선정된 J 지역 소재 11개 종합병원에서 무작위 추출된 행정직원 221명에 대한 구조화된 무기명 자기입식 설문 조사 결과가 분석되었다.

종합병원 행정직원의 직무스트레스는 일반적 특성에서 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 교육수준이 낮은군, 현직장 근무기간이 짧은군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 월급이 적은군, 직위가 낮은군이 높게 나타났다. 독립변수에서 조직공정성의 절차 및 분배가 낮은군, 자아존중감이 낮은군, 자기효능감이 낮은군이 유의하게 높았다. 위계적 다중회귀분석에서 조직공정성의 분배가 낮을수록, 자아존중감이 낮을수록, 자기효능감이 낮을수록 직무스트레스가 높았으며, 이들 변수들은 직무스트레스를 39.5% 설명하였다. 조직공정성은 자아존중감 및 자기효능감보다 직무스트레스에 대한 설명력이 높게 나타났다. 따라서 직무스트레스에 영향을 미치는 조직공정성의 절차와 분배, 자아존중감 및 자기효능감 등의 융복합적인 요인을 관리하여 종합병원 행정직원의 직무스트레스를 낮추는 조직 및 인적자원관리가 필요하다고 본다. 추후 조사에서는 절차공정성, 분배공정성, 자아존중감, 자기효능감 및 직무스트레스에 대한 공분산분석의 필요성이 있다.

REFERENCES

- [1] Y. Y. Choi, M. A. Han, J. Park & S. W. Choi. (2016). The influence of violence experience on the job stress among hospital employees working at administration and discharging department. *Health policy and management*, 26(4), 325-332.
DOI : 10.4332/KJHPA.2016.26.4.325
- [2] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2014). Factors related to occupational stress among hospital administrative staff. *Journal of Digital Convergence*, 12(10), 433-443.
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.10.433
- [3] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2017). Analysis of convergent factors related to job satisfaction among hospital administrative staff. *J of Digital Convergence*, 15(4), 365-375.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.4.365
- [4] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2017). Analysis of convergent influence of self efficacy, job characteristics and occupational stress on job satisfaction among hospital administrative staff. *Journal of Digital Convergence*, 15(7), 239-246.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.7.239
- [5] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2015). 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. *Journal of Digital Convergence*, 13(3), 221-229.
DOI : 10.14400/JDC.2015.13.3.221
- [6] R. H. Moorman. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
DOI : 10.1037//0021-9010.76.6.845
- [7] S. Y. Choi. (2005). *A Study on the organizational citizenship behavior of social workers: focusing on the relationships among the organizational justice, trust in supervisor, organizational cynicism, and affective commit.* Doctoral Dissertation, Ewha Womans University, Seoul.
UCI : G901:A-0005204595
- [8] J. M. Park & S. H. Ko. (2016). The Effect of organizational justice on self-Esteem and job satisfaction, International. *Journal of Tourism Management and Sciences*, 31(5), 159-176.
DOI : 10.21719/KJTR.31.5.9
- [9] R. M. Tipton & E. L. Worthington. (1984). The measurement of generalized self-efficacy: A study of

construct validity. *Journal of Personality Assessment*, 48, 545-548.
DOI : 10.1207/s15327752jpa4805_14

[10] J. S. Yu, A. J. Lee & H. S. Han. (2017). Relationships among organizational justice, job embeddedness, self-efficacy, organization citizenship behavior and turnover intention in a hotel organization. *KJHA*, 26(1), 89-106.
UCI : G901:A-0008107180

[11] F. Faul, E. Erdfelder, A. Lang & A. Buchner. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences, *Behavior Research Methods*. 39(2), 175-191.
DOI : 10.3758/BF03193146

[12] M. Rosenberg. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton University Press, Princeton, N.J. 46-68.
DOI : 10.1126/science.148.3671.804

[13] B. J. Jon. (1974). Self-esteem: A test of its measurability. *Yonsei Journal*, 11, 107-129.
UCI : G901:A-0000284955

[14] S. M. Yang. (2000). *The development and effectiveness of group program on empowerment for the parents with mentally retarded adults*. Doctoral Dissertation, Seoul National University, Seoul.
UCI : G901:A-0004899932

[15] S. J. Chang et al. (2005). Developing an occupational stress scale for korean employees. *Korean Journal Occup Environ Med*, 17(4), 297-317.
UCI : G901:A-0002142762

[16] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2017). Convergent factors related to job burnout among hospital administrative staff. *Journal of Digital Convergence*, 15(10), 349-356.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.10.349

[17] S. Y. Park & J. K. Kim. (2017). The relations between the musculoskeletal symptoms and job stress of occupational therapists at rehabilitation hospitals. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(2), 43-51.
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.2.043

[18] H. K. Lee & Y. J. Chung. (2017). Converged influencing factors on the stages of exercise behavior change of nurses in shift work using transtheoretical model. *Journal of Convergence for Information Technology*. 7(5), 35-43.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.035

[19] J. M. Kang & J. O. Kwon. (2017). A Convergence effect of positive psychological capital and psychological well-being on work engagement of medium and small

hospitals nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*. 8(4), 89-99.

DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.4.089

[20] S. J. You, M. G. Kim, Y. M. Kim & Y. K. Choi. (2017). A comparative study on national and international hospital accreditation systems focusing on Korea, the U.S., and Australia. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(4), 27-38.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.4.027

김 승 희(Kim, Seung Hee)

[정회원]



- 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)

[정회원]



- 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