

의료기관 일부 원무행정직의 이직의도와 관련된 융복합적 요인

김승희, 배상윤*
전주비전대학교 보건행정학과 교수

A Study on the Convergent Factors Related to Turnover Intention among Some Administrative Staff in Medical Institution

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

요 약 본 논문은 의료기관 일부 원무행정직의 이직의도와 관련된 융복합적 요인들을 조사하였다. 설문조사는 2018년 7월 2일부터 2018년 7월 27일까지 임의로 선정된 J지역 27개 의료기관의 원무행정직 320명에 대하여 무기명 자기기입식 설문지를 사용하였다. 위계적 다중회귀분석 결과, 조직몰입이 낮을수록, 조직충성도가 낮을수록, 직무소진의 하위영역인 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소가 높을수록 이직의도가 높았으며 이들의 설명력은 50.9%이었다. 이상의 연구결과를 볼 때, 의료기관 원무행정직의 이직의도를 낮추기 위해서는 조직몰입을 높이고, 조직충성도를 높이고, 직무소진의 하위영역인 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소를 낮추는 노력이 필요하다. 이러한 결과는 의료기관 원무행정직의 이직의도를 낮추는 병원조직 인사관리 및 산업보건교육, 보건계열 대학생의 직업인성교육에 활용될 수 있다. 추후연구에서는 의료기관 원무행정직의 이직의도에 영향을 미치는 구조모형의 제시 및 분석이 필요하다고 본다.

주제어 : 융복합적 요인, 의료기관 원무행정직, 이직의도, 조직몰입, 조직충성도, 직무소진

Abstract This paper investigated convergent factors to turnover intention among some Administrative Staff in Medical Institutions(ASMI). The survey used self-administered questionnaires for 320 administrative staffs of 27 medical institutions in the J region, selected arbitrarily from July 2, 2018 to July 27, 2018. The hierarchical multiple regression analysis shows the following results. The turnover intention of respondents turned out to be significantly higher in following groups: a group in which organizational commitment is lower, a group in which organizational loyalty is higher, a group in which exhaustion, cynicism, reduced professional efficacy, sub-areas of job burnout are higher. The results show explanatory power of 50.9%. The results of the study indicate that the efforts, to increase organizational commitment and organizational loyalty, and to decrease exhaustion, cynicism, reduced professional efficacy, sub-areas of job burnout, are required to improve the turnover intention among ASMI. These results could be used in hospital organization personnel management and industrial health education to lower the level of turnover intention in ASMI, vocational aptitude education of health care college students. In following studies, it is necessary to present and analyze the structural model affecting the turnover intention of ASMI.

Key Words : Convergent factor, Administrative staff in medical institution, Turnover intention, Organizational commitment, Organizational loyalty, Job burnout

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

Received January 28, 2019

Accepted April 20, 2019

Revised March 1, 2019

Published April 28, 2019

1. 서론

이직의도는 의료기관의 직무를 수행하는 인력이 구성원임을 포기하고 현 직장을 퇴직하려는 의도를 가리킨다[1]. 이직의도의 결정에는 노동생산성을 증대시키기 위한 인적자원관리와 같은 외부적 압박과 개인이 처한 직무환경이 발생시키는 다양한 내부적 요인이 작용한다고 볼 수 있다. 이직의도는 소속된 직장을 떠나거나 다른 곳으로 이동하려는 심리적 상태로 일시적인 생각부터 구체적인 행동적 상태로 연결될 수 있는 직접적인 이직의 선행요소로 다루어진다[2]. 이직의도는 직무에 대한 집중도를 낮추고 이는 직무성과의 손실로 이어질 수 있으므로 조직인사관리에서 중요하게 다루어져야 한다.

의료기관은 사회적요구의 다양화, 인구구조의 변화, 건강보험 수가 갈등 및 의료의 질 및 경영혁신 등의 부단한 압박을 능동적으로 수용해야하는 내부 및 외부환경에 둘러 쌓여있다[3]. 의료기관은 우수한 의료 및 관리 인력의 확보, 고성능의 의료장비 운영 및 조직관리의 혁신 등을 통하여 높은 수준의 의료의 질을 유지하고 의료기관의 경쟁력을 확보함으로써 지속적으로 생존 및 성장해나갈 수 있다[4].

의료기관의 인적자원은 노동집약적인 체계 내에서 의료 및 행정 업무를 수행하는 과정 및 흐름에서 혼잡에 노출되고 갈등으로 이어지는 정서 및 심리적 문제를 경험할 수 있다[4]. 의료기관에 종사하는 인력은 타인의 건강을 돌보는 업무특성이 주는 만성적인 압박, 끊임없는 돌발적 상황 대처 및 전문 분야별 다양한 직군의 업무갈등 등이 발생시키는 정서 및 신체적으로 피하기 어려운 위험에 상시적으로 노출되어 있다[3,4]. 또한 급변하는 의료서비스 환경의 변화는 의료기관 직무의 고도화 및 전문화를 요구하여, 업무의 복잡도 및 압박의 증대로 인한 신체적 및 심리적인 부담감이 나날이 증가하고 있는 실정이다[5,6].

의료기관의 원무행정직은 원무관리, 의료정보관리, 보험심사청구, 기획, 조직, 인사, 재무, 회계 및 세무 등의 원무행정 업무를 수행하는 병원경영의 핵심인력으로 인식되고 있다[4]. 원무행정직은 의료기관 직무의 이원화로 인한 조직의 비합리성, 원무행정의 역할 모호성 및 원무행정 업무의 자율성 저하 문제 등[7]으로 직무몰입 저하[8-11], 직무충성도 감소[12] 및 직무소진[13,14]이 발생할 수 있어서 이는 직장을 그만두거나, 옮기려는 이직의도 및 이직행동으로 이어질 수 있다.

의료기관 원무행정직의 이직의도는 업무성과를 저하시키고, 주변의 다른 직원에게도 부정적인 영향을 미치며, 병원조직의 효율성을 낮추고, 환자에 대한 원무행정 업무의 질 관리에도 영향을 미칠 수 있어서 의료기관의 인적자원관리에서 중요하게 다루어져야 한다. 원무행정직의 이직의도와 관련된 요인을 찾는 것은 의료기관의 경쟁력을 높이고 환자에 대한 원무행정 서비스의 질을 관리하기 위해 이직의도를 낮추는데 활용될 수 있다.

의료기관의 기술직은 조직몰입을 높여 이직의도를 낮출 수 있다고 보고되었고[8], 원무행정직원의 조직몰입 및 이직의도의 연관성이 제시되었으며[9], 의료기관 종사자의 직무몰입과 이직의도의 상관관계가 분석되었고[10], 직무몰입이 이직의도에 직접적인 영향이 있음이 지적되었다[11]. 직무충성도는 이직의도에 음의 직접효과가 있으며, 직무소진과의 관련성이 제언되었다[12]. 한편, 원무행정직은 높은 수준의 직무소진이 있으며, 직무소진이 높을수록 이직의도가 증가되는 것으로 보고되었다[13]. 또한 간호 인력의 직무소진이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 보고되고 있어서[14], 의료기관의 원무행정인력뿐 만아니라, 기술직 및 간호직에서도 이직의도는 조직 측면에서는 업무능률을 낮추고, 환자에 대한 전문 서비스의 질을 저하시키며, 의료기관의 경쟁력을 약화시키는 주요 요인으로 파악되고 있다. 개인 측면에서도 고용안정성을 저하시키며, 이직에 대한 정서 및 심리적 문제를 야기 시켜 불필요한 스트레스를 일으키게 된다. 따라서 기존 연구에서 지적하고 있는 관련요인들을 분석하여 이직의도를 관리하는 방법을 모색하는 노력이 필요한 것으로 판단되었다.

이직의도를 다루는 기존연구는 일반 근로자, 의료기술직 및 간호직 등에 대한 관련 요인을 조사하였고, 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진 등의 개개 요인이 이직의도와 연관되어 있음을 제시하고 있으나, 의료기관 원무행정인력의 이직의도 문제에서 이들 요인들의 융복합적인 영향을 분석한 조사는 미비한 실정이다.

본 연구의 목적은 의료기관 원무행정직의 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진과 이직의도간의 융복합적인 관련성을 파악하여 원무행정직의 이직의도를 낮추는 조직인사관리 및 산업보건교육의 기초자료를 제공하고 또한 의료기관 종사자로 취업을 앞두고 있는 보건계열 대학생의 직업인성교육에 활용될 수 있는 중재 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

이직의도와 관련된 융복합적인 요인을 분석하기 위하여 G*Power 3.1 프로그램[15]을 이용하여 적정표본수를 산출하였다. t-test, ANOVA 및 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15로 하여 검정력을 분석하였을 때, F기각역은 1.54, 최소 필요 표본수는 249명으로 산출되었다. 산출된 적정 표본수와 부실응답 등을 고려하여 조사대상수는 460명으로 하였다. 조사대상은 J지역에서 임의로 선정한 27개의 의료기관에서 무작위로 추출된 종사자 460명으로 하였다. 이중 374명의 설문지를 회수하였으며(81.3%), 부실응답 설문지 54개를 제외하고 320명의 자료를 최종적으로 분석하였다. 조사기간은 2018년 7월 2일부터 2018년 7월 27일까지로 하였다. 연구윤리를 엄수하기 위하여, 조사원이 의료기관을 방문하여 설문조사의 취지 및 내용, 설문응답자의 정보보호방법, 설문조사에 대한 거부의 권리 등을 설명하고 설문조사 참여를 희망하는 조사대상자에게 무기명 자기기입식 설문지를 배포하여 자계식으로 조사하였다.

2.2 조사도구

조사는 일반적 특성으로 23문항, 조직몰입 8문항, 조직충성도 12문항, 직무소진 15문항 및 이직의도 5문항으로 하였다. 절단점이 없는 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진은 중앙값을 기준으로 「낮은군」과 「높은군」으로 구분하여 t-test에서 이직의도를 비교하였다.

일반적 특성은 성별, 만 연령(세), 최종학력(고졸이하, 대졸이하 및 대학원 이상), 결혼상태(미혼, 기혼, 기타), 종교 유무, 현직장 근무기간(년), 동종직장 근무기간(년), 월급(200만원 미만, 200-300만원, 300만원 이상), 직위(평사원, 관리자), 고용형태(정규직, 비정규직), 근무형태(주간근무(비교대), 교대근무), 주평균 근무시간, 현 직장의 총 근로자 수, 음주 여부, 흡연 여부, 커피음용 여부, 피로 회복음료음용 여부, 규칙적 식사 여부, 규칙적 운동시행 여부, 하루평균수면시간, 취미 및 여가생활, 주관적인 건강상태를 조사하였다.

조직몰입은 Allen과 Meyer[1]의 조직몰입 측정도구를 토대로 재구성하고 타당도를 입증한 척도 8문항[16]을 사용하였다. 점수의 범위는 8점에서 40점까지이며, 높은 점수일수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 내적신뢰도를

나타내는 Cronbach's α 값은 기존조사에서 .929이었고 [16], 본 조사는 .916이었다.

조직충성도는 양길승[17]이 구성하고 타당도를 확인한 12문항을 사용하였다. 점수의 범위는 12점에서 60점까지이며, 높은 점수일수록 조직충성도가 높음을 의미한다. 본 조사의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .917이었다.

직무소진은 MBI-GS[18]를 기반으로 국내에서 타당도를 확인한 15문항[19]을 사용하였다. 이 도구는 탈진(exhaustion) 5문항, 냉소(cynicism) 4문항, 직업효능감 감소(reduced professional efficacy) 6문항으로 3개의 하위영역으로 구성되어 있다. 점수의 범위는 0점에서 90점이며, 높은 점수일수록 직무소진이 높음을 의미한다. 본 조사의 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 .882이었다.

이직의도는 Allen과 Meyer[1]의 이직의도 척도를 토대로 국내에서 병원종사자에 맞게 수정 및 보완하고 타당도를 확인한 측정도구 5문항[20]을 사용하였다. 점수의 범위는 5점에서 25점까지이며, 높은 점수일수록 이직의도가 높음을 의미한다. 내적신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 기존조사에서 .763이었고, 본 조사는 .866이었다.

2.3 자료처리

통계분석은 SPSS/WIN 23.0 Program을 사용하였다. 조사대상자의 일반적 특성, 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진에 따른 이직의도의 비교는 t-test 및 ANOVA로 검정하였다. 이때 통제변수의 값의 분포를 참고하여, 만 연령은 30세 미만, 30-39세 및 40세 이상으로, 동종직장 근무기간은 2년 미만, 2-4년, 5-9년 및 10년 이상으로, 주 평균 근무시간은 40시간 미만, 40시간 및 41시간 이상으로 구분하여 범주형으로 변환하여 분석하였다. 이직의도에 영향을 미치는 각 독립변수들의 영향력을 파악하기 위하여 단변량 분석에서 유의한 차이를 보인 변수를 독립변수로, 이직의도를 종속변수로 하여 위계적 다중회귀 분석을 실시하였다. 이때 이직의도에 유의한 범주형 변수들은 가변수(dummy)로 변환하여 사용하였으며, 가변수화 한 변수들은 결혼상태, 커피음용, 규칙적 식사, 취미 및 여가생활, 주관적 건강상태이었다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < .05$ 로 하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성별 이직의도

Table 1에서 조사대상자의 이직의도는 1점에서 25점의 범위에서 평균 14.11±3.79이었다. 일반적 특성별 이직의도는 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 주평균 근무시간이 많은군, 커피 비음용군, 불규칙적 식사군, 취미 및 여가생활 불충분군, 주관적 건강상태가 나쁜군이 유의하게 높았다. 그 외 성별, 최종학력, 종교유무, 현직장 근무기간, 월평균 급여, 근무부서, 직위, 고용형태, 근무형태, 현 직장의 총 근무자수, 음주여부, 흡연여부, 피로회복음료, 규칙적운동, 하루평균수면시간은 이직의도와 유의한 차이를 보이지 않았다.

Table 1. Turnover intention according to general characteristics

Variables	N(%)	Turnover intention
		Mean±SD
Age(yrs)		
<30	122(38.1)	14.98±3.96
30-39	100(31.3)	14.18±3.81
40≤	98(30.6)	12.95±3.23
F(p-value)		8.191(<.001)
Marital status		
Single	157(49.1)	14.98±3.96
Married	156(48.8)	14.18±3.81
etc.	7(2.2)	12.95±3.23
F(p-value)		6.725(.001)
Employment period in the same field(yrs)		
<2	74(23.1)	14.82±3.99
2-4	71(22.2)	14.34±3.41
5-9	80(25.0)	14.53±3.65
10≤	95(29.7)	13.03±3.86
F(p-value)		3.942(<.001)
Working hours per week		
<40	50(15.6)	12.24±3.21
40	181(56.6)	14.48±3.56
40<	89(27.8)	14.40±4.27
F(p-value)		7.497(.001)
Drinking coffee		
Yes	255(79.7)	13.87±3.84
No	65(20.3)	15.03±3.50
t(p-value)		-2.330(.028)
Regular eating		
Yes	120(37.5)	13.36±3.67
No	200(62.5)	14.56±3.81
t(p-value)		-2.771(<.001)
Hobbies & leisure life		
Enough	105(32.8)	13.27±3.60
Not enough	215(67.2)	14.51±3.83
t(p-value)		-2.741(<.001)
Subjective health status		
Good	249(77.8)	13.61±3.66
Bad	71(22.2)	15.86±3.77
t(p-value)		-4.538(<.001)
Total	320(100.0)	14.11±3.79

3.2 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진에 따른 이직의도

Table 2는 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진에 따른

이직의도를 비교하였다. 이직의도는 조직몰입 및 조직충성도가 낮은군에서 유의하게 높았다. 직무소진의 하위영역인 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소가 높은군이 이직의도가 높게 나타났고, 직무소진 총점이 높은군에서 이직의도는 유의하게 높았다.

Table 2. Turnover intention according to organizational commitment, organizational loyalty and job burnout

Variables(Total score)	N(%)	Turnover intention
		Mean±SD
Organizational commitment(I)		
Low group [§]	166(51.9)	15.64±3.29
High group	154(48.1)	12.46±3.62
t(p-value)		8.230(<.001)
Organizational loyalty(I)		
Low group	166(51.9)	15.65±3.28
High group	154(48.1)	12.46±3.62
t(p-value)		8.270(<.001)
Total Job burnout(MBI-GS)		
Low group	156(48.8)	12.68±3.57
High group	164(51.2)	15.47±3.50
t(p-value)		-7.060(<.001)
Exhaustion		
Low group	173(54.1)	12.89±3.40
High group	147(45.9)	15.54±3.75
t(p-value)		-6.643(<.001)
Cynicism		
Low group	151(47.2)	12.35±3.31
High group	169(52.8)	15.68±3.51
t(p-value)		-8.706(<.001)
Reduced professional efficacy		
Low group	163(50.9)	13.62±4.12
High group	157(49.1)	14.62±3.37
t(p-value)		-2.378(.018)
Total	320(100.0)	14.11±3.79

§ : Low and high group classified by the median score of each variable.

3.3 이직의도에 영향을 미치는 요인

Table 3에서는 이직의도에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모델 I 은 일반적 특성을 회귀모델에 투입한 결과 연령이 낮을수록, 주평균 근무시간이 많을수록, 커피를 마시지 않을수록, 식사를 불규칙하게 할수록, 주관적 건강상태를 나쁘다고 생각할수록 이직의도가 높았으며, 설명력은 19.3%로 나타났다. 모델 II에는 모델 I 에 투입된 변수에 조직몰입을 투입한 결과 조직몰입이 낮을수록 이직의도가 높았으며, 33.3%의 설명력을 보였다. 모델III에는 모델II에 투입된 변수에 조

Table 3. Hierarchical multiple regression of selected variables on turnover intention

Variables	Model I		Model II		Model III		Model IV	
	B	t	B	t	B	t	B	t
Age(yrs)	-.091	-2.773**	-.072	-2.419*	-.055	-1.864	-.031	-1.161
Marriage [§]	.610	1.127	.485	.983	.345	.711	.340	.785
Employment period in the current job(yrs.)	.004	1.181	.006	2.196*	.006	2.147*	.002	.831
Working hours per week(hrs.)	.065	4.266**	.038	2.610**	.036	2.556*	.030	2.371*
Drinking coffee [§]	.994	2.038*	1.041	2.345*	1.057	2.430*	.784	2.032*
Regular eating [§]	.057	.128	-.377	-.927	-.277	-.693	-.220	-.622
Hobbies & leisure life [§]	.671	1.549	.634	1.607	.618	1.598	.195	.558
Subjective health status [§]	2.275	4.738**	2.009	4.582**	1.832	4.239**	1.148	2.951**
Organizational commitment			-.288	-8.061**	-.177	-3.862**	-.145	-3.534**
Organizational loyalty					-.140	-3.754**	-.129	-3.732**
Job burnout(MBI-GS)							.142	3.679**
Exhaustion							.219	4.608**
Cynicism							-.138	-3.777**
Reduced professional efficacy								
Constant		13.002		21.092		23.552		19.825
F		9.294		17.180		17.524		24.404
R ²		.193		.333		.362		.509
R ² change		.193		.140		.029		.147
Adjusted R ²		.172		.313		.341		.488

VIF min=1.047, max=2.700, Durbin Watson=1.956

§ : Dummy Variable, * : p<.05, ** : p<.01.

직충성도를 투입한 결과 조직충성도가 낮을수록 이직의도가 높았으며, 투입된 변수들로 이직의도를 36.2% 설명할 수 있었다. 모델IV에는 모델III에 투입된 변수에 직무소진의 하위영역인 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소를 투입한 결과 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소가 높을수록 이직의도가 높았으며, 모델IV에 투입된 변수들로 이직의도를 50.9% 설명할 수 있었다. 위의 모델에서 보면 직무소진이 추가되어 14.7%, 직무몰입이 추가되어 14.0%, 직무충성도가 추가되어 2.9%의 설명력을 증가시켜 이직의도에 직무소진, 직무몰입, 직무충성도의 순으로 높은 관련성이 있음을 나타내고 있다. 회귀모형을 검토한 결과, 변량확대요인(Variance Inflation Factor. VIF)이 10 이상이면 다중공선성이 있는 것으로 간주하나 이 연구에서 VIF는 1.047~2.700으로 다중공선성은 문제가 없는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 1.956을 나타내어 잔차의 상호독립성을 유지하였다.

4. 고찰

의료기관 원무행정직의 이직의도 점수는 5점에서 25점의 범위에서 평균 14.11±3.79이었다. 일반적 특성에서 연령, 결혼상태, 동종직종 근무기간, 주평균 근무시간, 커피음용여부, 규칙적식사여부, 취미 및 여가생활, 주관적

건강상태는 이직의도와 유의한 차이를 보였다. 기존조사에서 이직의도와 관련성을 보인 연령[8,21], 결혼상태[21], 동종직종 근무기간[8], 주평균 근무시간[8,21]은 본 조사에서도 유사하게 확인되었다. 의료기관 원무행정직은 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 근무기간이 짧은군 및 근무시간이 많은군일수록 이직의도의 관리가 필요한 것으로 분석되었으며, 이는 낮은 연령의 근무경력이 짧은 미혼직원에 대하여 이직의도를 낮추기 위한 효과적인 인적자원관리가 필요함을 시사하였다. 기존조사들에서 이직의도와 관련성을 보고하지 않은 커피음용여부, 규칙적식사여부, 취미 및 여가생활, 주관적 건강상태 등의 일반적특성은 본 조사에서 유의한 관련성을 확인하였는데, 커피를 마시는 여유시간에 직장동료와 대화를 통한 직무스트레스 완화는 이직의도를 낮추는 기회가 될 수 있는 것으로 추측되었고, 규칙적식사를 할 수 있는 직장환경이 직무능률을 높이고 이직의도를 감소시킬 수 있는 것으로 판단되었다. 또한 취미 및 여가생활을 충분히 가질 수 있는 시간적 및 경제적 여유와, 본인이 주관적으로 판단하는 좋은 건강상태도 이직의도를 감소시키는 것으로 보였다. 이직의도 관리의 필요성이 제시된 간호직[10,11,14,21] 및 의료기술직[8,11]뿐 만아니라 원무행정직의 이직의도를 감소시키기 위한 일반적 특성의 종합적인 관리 노력이 필요한 것으로 보인다.

의료기관의 기술직[8], 원무행정직원[9] 및 병원종사자[11]의 조직몰입이 낮을수록 이직의도가 높다는 보고는 본 조사도 유사하였고, 이는 개인이 자신과 조직을 동일시하고 조직에 공헌하는 정도가 높을수록 이직의도를 낮출 수 있는 것으로 판단되었다. 조직충성도와 이직의도의 관련성[12]이 유사하게 분석되었고, 이는 조직구성원이 조직 및 직무에 대하여 강한 책임감과 신뢰감을 갖고 업무를 수행하는 것은 개인적으로 장기근속을 이끌 뿐만 아니라, 주변에 조직의 가치와 성과를 전파하여 조직을 장기적으로 성공시키는 요소로 사료되었다. 직무소진이 이직의도에 영향을 미친다는 결과[13,14]는 원무행정직에서도 유사하게 확인되었고, 직무소진은 심리적인 부담 상황이 발생시키는 생리, 정서 및 정신적 탈진 상태로[18], 직무를 수행하는 능력을 감소시키고 조직의 생산성을 저하시키는 요소로 이직의도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 판단되었다. 높은 직무소진은 원무행정직이 수행하는 업무의 질을 낮출 뿐만 아니라 장기근속을 저해하는 요소로 나타나, 직무소진을 낮추어 이직의도를 관리하는 노력에 대한 관심이 필요한 것으로 보인다.

원무행정직의 이직의도에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 모델 I의 일반적 특성에서는 연령이 낮을수록, 주평균 근무시간이 많을수록, 커피를 마시지 않을수록, 식사를 불규칙하게 할수록, 주관적 건강상태를 나쁘다고 생각할수록 이직의도가 높았으며, 모델 II의 조직몰입 특성에서는 조직몰입이 낮을수록 이직의도가 유의하게 높았으며, 모델 III의 조직충성도 특성에서는 조직충성도가 낮을수록 이직의도가 유의하게 높았으며, 모델 IV의 조직소진 특성에서는 조직소진이 높을수록 이직의도가 유의하게 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 50.9%이었다. 특히 위 모델에서는 직무소진이 추가되어 147%, 직무몰입이 추가되어 140%, 직무충성도가 추가되어 2.9%의 설명력을 증가시켜 직무충성도보다 직무소진 및 직무몰입이 이직의도와 관련성이 다소 높게 나타나 원무행정직의 이직의도는 직무소진, 직무몰입, 직무충성도의 순으로 높은 관련성이 있었다. 기존 조사에서 의료기관의 종사자의 직무몰입이 낮을수록[8,9,11], 요식업 종사자의 직무충성도가 낮을수록[12], 종합병원 간호사의 직무소진이 높을수록[14], 이직의도가 높아진다는 개별 요인들에 대한 분석은 본 조사에서도 유의미하게 확인되었다. 이러한 결과는 본 논

문의 조사대상인 원무행정직의 이직의도에 대한 완화 및 관리를 위해서는 직무몰입, 직무충성도 및 직무소진의 관리를 위한 자원, 체계 및 중재 노력이 선행될 필요가 있는 것으로 판단된다. 원무행정직원의 이직의도에 영향을 미치는 직무몰입, 직무충성도 및 직무소진이 이직의도 문제의 해결을 위한 핵심적인 요인이 될 수 있음을 확인하였다. 이는 자신과 조직을 동일시하고 조직에 높은 강도로 공헌하며, 조직에 대하여 강한 책임감과 신뢰감을 갖고 업무를 수행하며, 직무수행에서 경험하게 되는 심리 및 육체적 소진 상태인 감정소진, 직무에 부정적이고 무관심한 태도로 소진 증상에 대한 대처행동 및 방어수단인 냉소, 낮은 직무능률로 직무 성과 및 생산성에 대한 낮은 자기평가인 직업 효능감 감소를 조절하는 능력을 강화하는 중재 노력이 이직의도를 감소시킬 수 있음을 시사하고 있다.

본 연구는 일부 원무행정직을 대상으로 한 소규모 표본의 횡단면적 조사이므로 이 결과를 관련된 전체 집단에 확대 해석하는 데는 한계가 있다. 추후 연구에서는 원무행정직의 이직의도에 영향을 미치는 추가요인 및 요인간의 상호관계 및 상대적인 중요도를 파악하는 구조모형의 제시와 구조방정식 분석이 필요하다. 주제모형의 타당도 및 신뢰성을 보다 높일 수 있는 정제된 통계분석이 필요하며, 최근 타 직종에서 이직의도와 관련성이 보고되고 있는 간호사의 병원근무환경과 상사와의 신뢰도[22], 간호사의 감성지능과 직무배태성[23], 성폭력상담원의 직무스트레스[24], 의료서비스종사자의 역할갈등[25] 등의 요인들을 고려한 원무행정직 이직의도의 관련성에 대한 추가 조사도 필요하다. 또한 추후연구에서는 설문조사에 응한 대상자에 대한 이익 제공, IRB승인 및 병원규모를 고려한 임의편입의 시행 등이 필요하다. 본 연구는 원무행정직의 이직의도에 미치는 영향요인을 파악해 보았다는 점에서 의의를 갖는다.

5. 결론

본 연구에서는 원무행정직의 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진과 이직의도의 관련성을 검토하였다. 2018년 7월 2일부터 2018년 7월 27일까지 약 한달 동안 임의로 선정된 J지역 소재 27개 의료기관에서 무작위 추출된 원무행정직 320명에 대한 설문조사를 분석하였다.

원무행정직의 이직의도는 연령이 낮은군, 배우자가 없는군, 동종직종 근무기간이 짧은군, 주평균 근무시간이 많은군, 커피 비용용군, 불규칙적 식사군, 취미 및 여가생활 불충분군, 주관적 건강상태가 나쁜군, 조직몰입이 낮은군, 조직충성도가 낮은군 및 직무소진이 높은군이 유의하게 높았다. 위계적 다중회귀분석에서 원무행정직은 조직몰입이 낮을수록, 조직충성도가 낮을수록, 직무소진의 하위영역인 탈진, 냉소 및 직업 효능감 감소가 높을수록 이직의도가 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 50.9%로 나타났다. 따라서 이직의도에 영향을 미치는 조직몰입, 조직충성도 및 직무소진의 융복합적인 요인의 관리를 위한 자원의 지원, 체계의 구성 및 중재 노력 방안을 모색하여 병원조직 인사관리 및 산업보건교육, 보건계열 대학생의 직업인성교육에 활용할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] N. J. Allen & J. D. Meyer. (1990). The measurement and antecedent of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
DOI : 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- [2] H. C. Kim et al. (2017). The study on the influence of hospital's outsourcing worker's QWL to the turnover intention, *Korea journal of hospital management*, 22(4), 102-112.
UCI : G901:A-0008947387
- [3] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of organizational commitment questionnaire, type A behavior pattern and depression on job burnout among hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(3), 345-351.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.3.345
- [4] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). A study on the convergent factors related to depression among some administrative staff in general hospital, *Journal of Digital Convergence*, 16(6), 251-258.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.6.251
- [5] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of self-esteem, fatigue and psychosocial stress on depression among general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(9), 301-307.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.9.301
- [6] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). Analysis of convergent factors related to occupational stress among general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(4), 259-265.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.4.259
- [7] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of organizational justice, self esteem and self efficacy on occupational stress among some regional general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(5), 309-315.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.5.309
- [8] J. H. Yang. (2016). The relations of stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in medical technicians, *Journal of Digital Convergence*, 14(7), 233-241.
DOI : 10.14400/JDC.2016.14.7.233
- [9] G. T. Lim. (2017). Organization effectiveness studies of general hospital employees: Focusing on job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, *The Journal of the Korea Contents Association*, 17(6), 261-271.
DOI : 10.5392/JKCA.2017.17.06.261
- [10] J. I. Kim & H. S. Jeong. (2009). The relationships of transformational leadership and transactional leadership on the hospital member's organizational commitment and turnover intention, *Korean J. of Health Policy & Administration*, 19(2), 111-126.
DOI : 10.4332/KJHPA.2009.19.2.111
- [11] J. Y. Han, J. H. Yang & D. M. Chang. (2014). A study on related factors affecting turnover intention in hospital employees, *Journal of Digital Convergence*, 12(7), 337-348.
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.7.337
- [12] S. S. Kim. (2013). A study on the relationship of family restaurant employees' job stress, job burnout, organizational loyalty, and turnover intention, *JFM*, 16(6), 71-90.
UCI : G704-SER00002017.2013.16.6.005
- [13] J. Y. Nam et al. (2014). The influence of job burnout on the job satisfaction and turnover intention among hospital employees working at the admission and discharging department, *Journal of Health Informatics and Statistics*, 39(1), 60-80.
UCI : G704-SER00008861.2014.39.1.002
- [14] Y. H. Lim & Y. C. Cho. (2018). Effects of job stress, fatigue, burnout, and job satisfaction on turnover intention among general hospital nurses, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 19(6), 264-274.

- DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.6.264
- [15] 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
- [16] B. H. Kim. (2010). *The relationship among emotional intelligence, job satisfaction, organizational commitment, and organizational loyalty of organization member*, Master Thesis, Ewha Womans University, Seoul. UCI : G901:A-0005635268
- [17] G. S. Yang. (2010). The effects of perceived organizational justice both trust in supervisor and loyalty of golf country club employee, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24(1), 85-102. UCI : G901:A-0003395796
- [18] C. Maslach, W. B. Schaufeli & M. P. Leiter. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. DOI : 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- [19] K. H. Shin. (2003). The Maslach Burnout Inventory -General Survey(MBI-GS): An application in South Korea, *The Korean J of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17. UCI : G901:A-0001839541
- [20] J. Y. Choi. (2008). *The influence of the communication and the organizational conflict on job attitude. -Focused on the hospital staff-*, Master Thesis, Seoul National University, Seoul. UCI : G901:A-0005399752
- [21] E. J. Choi, J. W. Park & M. L. Cho. (2016). Factors influencing turnover intention of nurses after evaluation for certification at geriatric hospitals: Focused on job stress and burnout, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(3), 438-449. DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.3.438
- [22] M. Y. Kim. (2018). The effects of nurses' working environment and reliability with superiors on turnover intention, *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(10), 457-465. DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.10.457
- [23] M. J. Song & S. Y. Choi. (2017). A convergence study about influences of emotional intelligence and job embeddedness on turnover intention in general hospital nurses, *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(2), 83-89. DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.2.083
- [24] Y. B. Park. (2017). The convergence effect of job stress of counselors on sexual orientation - Focusing on ego resilience -, *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(6), 193-199. DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.193
- [25] S. R. Lim & S. Y. Lee. (2018). A Systematic Review on Role Conflicts of Medical Service Workers, *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(5), 1-10. DOI : 10.22156/CS4SMB.2018.8.5.001

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