

## 병원 종사자의 워라밸이 직무열의와 직무성과에 미치는 영향 - 부산·경남지역을 중심으로 -

지재훈<sup>1</sup>, 허성은<sup>2\*</sup>

인제대학교 보건대학원 교수<sup>1</sup>, 신라대학교 보건복지대학 치위생학과 교수<sup>2\*</sup>

## The Effects of Hospital Employees's Work-Life Balance on Job Engagement and Job Performance - Focusing on Busan and Gyeongnam Province-

Jae-Hoon Ji<sup>1</sup>, Seong-Eun Heo<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Professor, Graduate School of Public Health, Inje University

<sup>2</sup>Professor, Dental Hygiene department at College of Health and Welfare, Silla University

**요약** 본 연구는 병원 종사자의 워라밸과 직무성과의 관계에서 직무 열의의 매개효과를 파악하고자 하였다. 부산·경남 소재의 병원 종사자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 설문조사를 통해 수집된 자료를 SPSS 26.0와 Process Macro 프로그램을 사용하여 분석하였다. 분석 결과, 직무성과인 역할 내 성과와 역할 외 성과에 직무 열의가 가장 큰 정(+)의 영향을 미쳤으며, 워라밸은 직무 열의를 높이는 요인으로 검증되었다. 또한, 워라밸이 직무성과에 직접적으로 정(+)의 영향을 미치기도 하였으나, 직무 열의를 매개로 간접적으로 영향을 미치기도 하였다. 특히, 워라밸과 역할 외 성과간의 관계에 있어서 직무 열의는 완전 매개하는 것으로 검증되었다. 조직 차원에서 병원 종사자의 직무성과를 향상시키기 위해서는 직무열의를 높여야 하는데, 그 일환으로 워라밸을 중시하는 조직 문화를 구축하기 위한 노력이 필요함을 의미한다.

**주제어** : 워라밸, 직무성과, 직무 열의, 역할 내 성과, 역할 외 성과, 병원 종사자

**Abstract** This study sought to understand the mediating effect of job enthusiasm in relation to work-life balance and job performance of hospital workers. The data collected through a self-contained survey using structured questionnaires for employees of medical institutions in Busan and South Gyeongsang Province were analyzed using SPSS 26.0 and Process Macro programs. As a result of the analysis, job performance and non-role performance were the most influenced by passion (+), and work-life balance was evaluated as a factor that increased job enthusiasm. In addition, work-life balance directly influenced job performance, but indirectly influenced job performance as a medium. In particular, the work-life balance and the relationship between performance other than roles were fully mediated. In order to improve the job performance of hospital workers at the organizational level, it is necessary to increase job enthusiasm, which means that efforts are needed to establish an organizational culture that values work-life balance.

**Key Words** : Work-life balance, Job performance, Job engagement, In-role performance, Extra-role performance, Hospital employees's

\*Corresponding Author : Seong-Eun Heo(gitjddms0928@naver.com)

Received August 18, 2021

Revised October 6, 2021

Accepted October 20, 2021

Published October 28, 2021

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

오늘날 인구 고령화에 따른 생산 가능 인구의 노동력 감소와 높은 실업률은 삶의 우선 가치와 관련한 직장인의 일과 삶의 균형을 새롭게 인식하는 계기가 되고 있다[1]. 일과 삶의 균형 즉, 'Work-life Balance'는 워라벨(WLB)이라고 하며, 2011년 OECD가 발표한 포괄적 삶의 지표인 BLI(Better Life Index)에 의해 세계적으로 변화하는 시대에 대한 새로운 가치관으로 자리 잡고 있다[2]. 특히, 2018년 BLI 전체 영역 순위에 있어서 OECD 40개국 중 한국이 30위에 기록된 가운데, 워라벨 영역이 하위권인 37위에 머물러 한국 직장인의 일과 삶의 불균형이 심각한 수준임을 알 수 있다[2]. 직장인에 있어서 워라벨이 중요한 이유는 일과 삶의 균형을 지각하는 개인적 관점과 조직적 관점을 연결하는 고리가 되어 개인과 조직 모두에게 긍정적 영향으로 작용하기 때문이다[2-3]. 즉, 일과 개인의 영역을 분리할 수 없을 만큼 영역 간 관련성이 매우 크기 때문에[4], 워라벨에 대한 긍정적 인식이 일과 삶의 영역 간 갈등을 줄이고 직장에서의 직무만족은 물론 노동조건 향상과 기업 복지 전략을 기준으로 하는 조직적 관점에서의 직무성과 향상에 긍정적 영향을 미치고 있다[2]. 따라서 우수한 인재를 확보하고 유지하기 위하여 구성원의 워라벨을 유지하고 지원하기 위한 조직적 차원의 실질적인 노력이 필요함을 알 수 있다[5].

최근, 병원은 양적 성장과 환자의 의식 수준 향상으로 경쟁 구도의 경영환경으로 급속하게 변화하고 있다[6]. 이에 병원 경영의 중요한 관건이 되는 인적 자원 관리의 중요성이 더욱 강조됨에 따라 환자에 대한 의료서비스를 담당하는 환자 접점 병원 종사자의 긍정적 워라벨이 양질의 의료서비스 제공의 중요한 관건이 되고 있다[6]. 더욱이, 최근 코로나 19의 장기화로 인한 병원 종사자의 과중한 업무와 스트레스가 새로운 사회문제로 인식됨에 따라[7], 개인은 물론 사회적으로 중요한 의미를 가지는 이들의 워라벨에 대한 다각적 연구가 필요한 시점이라 본다. 특히, 병원 조직은 구성원의 인적 의료서비스 제고 능력이 병원경쟁과 바로 직결되는 특성이 있으므로 구성원 개인의 직무 열의가 업무성적으로 직접적으로 반영되므로[8], 이들의 워라벨은 개인과 병원 조직의 밀접한 연관성을 바탕으로 직무 열의 향상에

긍정적 영향을 미치기 때문이다[6]. 즉, 워라벨이 직무만족과 직무 열의는 물론 조직성과에 미치는 영향이 크므로 환자의 생명과 직접적으로 연관되는 업무를 하는 환자 접점 병원 종사자의 워라벨 관리가 필요할 것으로 판단된다[6]. 이는 개인과 조직에 긍정적 효과를 나타냄으로써 병원 종사자 개인의 삶의 질 향상은 물론 병원의 긍정적 조직문화 형성을 통한 직무성과에 긍정적 영향을 미칠 것으로 본다[6,9]. 따라서 병원 종사자의 워라벨 관련 요인을 파악하는 것은 효과적인 인적 자원 관리를 통한 병원 경쟁력 제고와 양질의 의료서비스 제공의 첫 단계가 되므로, 워라벨에 대한 융합적 연구가 필요할 것으로 본다[6,9-10].

이에 워라벨과 직무 영역에 대한 선행 연구를 살펴 보았을 때, 직무 열의와의 관련성을 토대로 한 직무성과에 관한 연구는 거의 없었으며 특히, 병원 종사자를 대상으로 한 연구는 최근에 시작되어 매우 미흡한 단계라 할 수 있다[10]. 이에 워드 코로나와 함께 직장생활 그리고 개인의 삶에 대한 균형이 삶의 우선 가치로 인식되는 세계적 추세에 따라 우수한 조직 구성원을 유지하기 위한 구체적 방안의 일환으로 병원 종사자의 워라벨과 직무성과의 관련성에서 직무열의와의 인과관계에 대한 다각적 연구가 필요하다고 본다[5]. 따라서 병원 종사자의 책임감 있는 능동적 태도인 직무 열의를 매개로 하여 워라벨이 직무성과에 미치는 영향을 파악한다면 병원조직의 효과적인 인적 자원관리 방안의 기초 자료가 될 것으로 기대된다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구는 병원 종사자의 워라벨, 직무열의 및 직무성과 수준을 파악하고 워라벨과 직무성과의 관련성에서 직무열의의 매개효과를 검증함으로써 병원종사자의 직무성과를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하고 궁극적으로는 효과적인 인적자원관리를 통해 병원 조직의 경쟁력 제고를 위한 기초 자료를 제공하기 위함이다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1 연구대상 선정 및 자료수집

연구대상자는 부산·경남 소재 종합병원과 아동병원, 요양병원, 치과병원에 근무하는 간호사, 의료기사(치과위생사, 물리치료사, 임상병리사, 방사선사), 간호조무

사 및 병원 행정직 등 병원 종사자를 대상으로 2020년 11월 5일부터 약 2주간 편의 표집 방법을 활용하여 설문조사를 실시하였다. 연구대상자의 윤리적 고려를 위하여 설문조사 전 연구의 목적을 설명하고, 설문 참여에 허락을 득하고 동의서에 서명한 병원 종사자를 대상으로 진행하였다. Cohen의 Power analysis를 근거로 G\*power 3.1.3(Faul, Erdfelder, Lang, & Buchner, 2007)를 사용하며, 유의수준 5%(양측), 검정력 80%, 효과크기 0.5의 조건하에 필요한 최소 표본 크기는 107명이나 불성실한 응답, 설문 회수율 등을 고려하여 설문지 총 270부를 배부하였다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 통해 자기기입식 설문조사방식을 이용하였고, 회수율은 100%였으며, 이 중 설문 답변이 누락되거나 불성실한 설문지 7부를 제외한 226부를 최종 분석에 사용하였다.

2.2 연구방법

2.2.1 실증연구모형

본 연구는 선행논문의 고찰을 바탕으로 Fig. 1 과 같은 실증연구모형을 도출하였다. 병원 종사자의 워라벨이 직무성공에 미치는 영향을 규명하고 워라벨과 직무성공간의 인과관계에 있어서 직무 열의의 매개효과를 검증하였다.

2.2.2 변수정의 및 측정도구

독립변수인 워라벨은 Hyman & Summer의 연구 [11]에서 ‘일과 일 이외의 영역 간의 조화로운 상태’로 정의하고, 삶의 균형을 일, 가족, 자유·여가생활, 자기개발 및 학습 등을 주요 요소로 언급하였다. 측정 도구는 Hayman[12]의 연구에서 적용된 15개의 일-생활 균형 측정 문항을 본 연구 대상에 적합한 문항인 11개 문항

을 사용하였으며, Likert식 5점 척도로 측정하였다. 매개변수인 직무 열의는 선행 연구를 바탕으로 ‘자신의 직무에 대한 활기, 헌신, 흡수가 특징인 긍정적이고 성취적이며 직무와 관련된 책임을 완수하기 위한 적극적이고 능동적인 태도’로 정의하였다[13]. 측정 도구는 장 [13]의 연구에서 사용한 7개의 설문 문항을 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 종속변수인 직무성공은 조직에서 역할 수행 시 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념으로[14], 이러한 개념을 총체적으로 측정하기는 쉽지 않기 때문에 다의적으로 해석하고자 하였다. 따라서 본 연구는 Katz[15]의 연구를 바탕으로 공식적인 직무수행 관련 행동인 역할 내 성과(In-role performance)와 공식적으로 직무기술서 상에 요구되지 않는 행동인 역할 외 성과(extra-role performance)로 구분하여 측정하였다. 역할 내 성과(n-role performance)는 원칙적으로는 직무기술서에 나열된 지각된 직무성공과로 ‘조직의 구성원에게 주어진 직무상의 역할을 수행하기 위해 요구되는 공식적인 행동에 대하여 구성된 스스로 내린 직무 성과 수준에 대한 평가의 정도와 자신의 직무를 최선을 다했다고 인식하는 정도’로 정의한다. 측정은 Williams & Anderson[16]이 개발한 설문을 근거로 6개 문항을 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 역할 외 성과(Extra-role performance)는 직무기술서에는 요구되지 않지만 ‘조직의 역할 기대를 넘어 자발적으로 조직에 도움이 되는 행동을 수행하는 것’으로 정의한다. 측정 도구는 Van Dyne & Lepine[17]이 개발한 설문을 임[18]의 연구에서 사용한 10문항 중 본 연구의 성격에 맞는 8개 문항을 Likert식 5점 척도로 측정하였다. 최종적으로 본 연구에서 사용된 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위해 신뢰도 분석(Reliability Analysis) 및 요인 분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

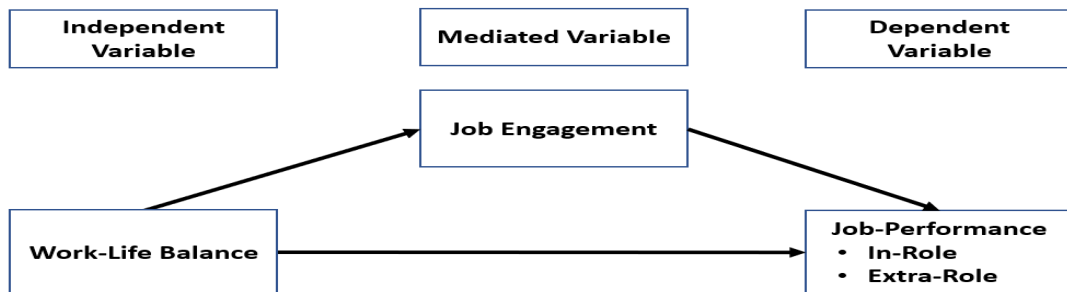


Fig. 1. Research Model

그 결과, 요인분석을 통해서 워라벨 측정문항 중 4문항, 직무열의 1문항, 역할 외 성과 2문항이 타당도 기준인 고유값1, 요인부하량 0.5 이상을 충족시키지 못하여 분석에서 제거하였다. 결과적으로 워라벨은 7문항, 직무열의 6문항, 역할 내 성과 6문항, 역할 외 성과 6문항을 최종 분석에 사용되었다. 각 요인 별 Cronbach's  $\alpha$ 는 워라벨 0.904, 직무열의 0.846, 역할내성과 0.877, 역할외성과는 0.889로 신뢰도 기준을 충족하였다.

### 2.3 자료처리 및 분석

자료 분석은 SPSS(ver. 26.0 for windows, IBM SPSS Statistics) 통계 프로그램을 사용하였으며, 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도 분석, 일반적 특성별 주요 변수인 워라벨, 직무 열의, 직무성과의 변이는 t-test와 ANOVA를 통해 검정하였다. 마지막으로 본 연구의 실증연구모형을 검정하기 위해서 부트스트래핑이 적용된 OLS회귀분석에 기반을 둔 경로분석을 Process Macro 분석을 통해 모형에 포함된 주요 변수들 간의 인과관계를 검정하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 '여자' 77.9%, 연령은 '30대' 32.7%, '20대' 32.3%로 30~40대가 가장 높은 비율을 차지하였고, 교육 수준은 '전문대졸'이 40.3%로 가장 많았다. 직업은 '의료기사' 34.1%, '간호조무사' 27.9%, '간호사' 18.1% 순으로 높은 비율이었고, 직급은 '사원'이 83.6%로 다수를 차지하였다. 근무 기간은 '1-3년 미만'이 41.6%, '3-5년 미만'이 18.1%, '7년 이상' 13.7%의 비율로 높게 나타났다.

Table 1. General characteristics of subjects

Classification	Categories	N	%
Sex	Female	176	77.9
	Male	50	22.1
Age	20-29	73	32.3
	30-39	74	32.7
	40-49	41	18.1
	≥50	38	16.8
education level	High school	54	23.9
	College	91	40.3
	University	71	31.4
	Graguate school	10	4.4

Classification	Categories	N	%
Occupation	Nursing assistant	63	27.9
	Nurse	41	18.1
	Medical technician	77	34.1
	Administrative	25	11.1
	etc.	20	8.8
Position	Employee	189	83.6
	Chief	28	12.4
	Manager	9	4.0
Working years	<1	30	13.3
	≥1 and<3	94	41.6
	≥3 and<5	41	18.1
	≥5 and<7	30	13.3
	≥7	31	13.7
Total		226	100.0

### 3.2 일반적 특성별 주요 변수들의 변이

연구 대상자의 일반적 특성별 주요 변수들의 변이를 파악하기 위해서 t검정과 ANOVA를 실시한 결과는 Table 2와 같다.

Table 2. Variation of Main Variable according to General Characteristics

Variable	Categories	Work-Life Balance	Job Engagement
Sex	Female	3.66(0.78)	3.24(0.69)
	Male	3.55(0.89)	3.08(0.68)
t(p)		0.77(.444)	1.45(.151)
Age	20-29	3.37(0.81) <sup>a</sup>	2.87(0.53) <sup>a</sup>
	30-39	3.66(0.78) <sup>ab</sup>	3.04(0.54) <sup>a</sup>
	40-49	3.85(0.82) <sup>b</sup>	3.63(0.8) <sup>b</sup>
	≥50	3.9(0.67) <sup>b</sup>	3.67(0.58) <sup>b</sup>
F(p)		5.263(.002)	23.201(.000)
education level	High school	3.94(0.72) <sup>b</sup>	3.44(0.71) <sup>ab</sup>
	College	3.61(0.87) <sup>ab</sup>	3.08(0.67) <sup>a</sup>
	University	3.46(0.73) <sup>a</sup>	3.13(0.65) <sup>a</sup>
	Graguate school	3.6(0.77) <sup>ab</sup>	3.58(0.66) <sup>b</sup>
F(p)		3.858(.010)	4.247(.006)
Occupation	Nursing assistant	3.86(0.79) <sup>cd</sup>	3.31(0.71) <sup>ab</sup>
	Nurse	3.73(0.68) <sup>bc</sup>	3.19(0.7) <sup>a</sup>
	Medical technician	3.33(0.8) <sup>a</sup>	3.05(0.57) <sup>a</sup>
	Administrative	3.42(0.58) <sup>ab</sup>	3.09(0.74) <sup>a</sup>
	etc.	4.21(0.82) <sup>d</sup>	3.62(0.78) <sup>b</sup>
F(p)		7.956(.000)	3.457(.009)
Position	Employee	3.64(0.83)	3.16(0.66) <sup>a</sup>
	Chief	3.55(0.71)	3.19(0.66) <sup>a</sup>
	Manager	3.77(0.63)	3.76(0.82) <sup>b</sup>
F(p)		0.323(.724)	5.22(.006)
Working years	<1	3.87(0.89)	3.23(0.77)
	≥1 and<3	3.53(0.84)	3.12(0.69)
	≥3 and<5	3.76(0.77)	3.39(0.69)
	≥5 and<7	3.57(0.78)	3.13(0.73)
	≥7	3.66(0.61)	3.2(0.52)
F(p)		1.346(.254)	1.196(.313)

(Continued)

Table 2. Variation of Main Variable according to General Characteristic

Variable	Categories	In-Role Performance	Extra-Role Performance
Sex	Female	3.88(0.66)	3.12(0.69)
	Male	3.77(0.65)	3.15(0.76)
	t(p)	0.99(.325)	-0.307(.760)
Age	20-29	3.65(0.63) <sup>a</sup>	2.8(0.65) <sup>a</sup>
	30-39	3.76(0.65) <sup>ab</sup>	3.05(0.63) <sup>a</sup>
	40-49	4.24(0.63) <sup>c</sup>	3.56(0.76) <sup>b</sup>
	≥ 50	4.00(0.56) <sup>cd</sup>	3.45(0.48) <sup>b</sup>
	F(p)	8.963(.000)	15.602(.000)
education level	High school	3.93(0.56)	3.25(0.59) <sup>a</sup>
	College	3.92(0.66)	3.12(0.68) <sup>a</sup>
	University	3.74(0.72)	2.97(0.75) <sup>a</sup>
	Gruguate school	3.62(0.56)	3.63(0.84) <sup>b</sup>
	F(p)	1.708(.166)	3.473(.017)
Occupation	Nursing assistant	3.97(0.56) <sup>ab</sup>	3.24(0.66)
	Nurse	4.06(0.77) <sup>b</sup>	3.22(0.8)
	Medical technician	3.67(0.65) <sup>a</sup>	3(0.66)
	Administrative	3.79(0.62) <sup>ab</sup>	3.11(0.75)
	etc.	3.83(0.64) <sup>ab</sup>	3.06(0.73)
	F(p)	3.051(.018)	1.258(.287)
Position	Employee	3.84(0.66)	3.05(0.67) <sup>a</sup>
	Chief	3.91(0.66)	3.32(0.8) <sup>a</sup>
	Manager	4(0.62)	3.85(0.58) <sup>b</sup>
	F(p)	0.508(.602)	10.148(.000)
Working years	<1	3.76(0.72)	3.11(0.62) <sup>ab</sup>
	≥ 1 and <3	3.81(0.68)	2.97(0.84) <sup>a</sup>
	≥ 3 and <5	3.94(0.6)	3.34(0.53) <sup>b</sup>
	≥ 5 and <7	3.88(0.64)	3.07(0.57) <sup>ab</sup>
	≥ 7	3.94(0.65)	3.39(0.5) <sup>b</sup>
	F(p)	0.592(.669)	3.393(.010)

워라벨은 연령, 교육 수준, 직업에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 구체적으로는 연령은 40대 이상의 그룹이 20대보다 워라벨 수준이 유의하게 높았고, 교육 수준에서는 고졸이 대졸에 비해 상대적으로 유의하게 높았으며, 직업에서는 의료기사가 다른 그룹에 비해서 워라벨 수준이 유의하게 낮았다. 직무 열의는 연령, 교육 수준, 직업, 직급에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 40대 이상이 30대 이하보다 직무 열의가 통계적으로 유의하게 높았고, 교육 수준에서는 대학원 졸업이 다른 그룹에 비해 높았으며, 직업에서는 기타 그룹이, 직급은 과장 이상의 관리자 그룹에서 통계적으로 유의하게 높았다.

업무성과 중 역할 내 업무성과에서는 연령과 직업에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 40대가 역할 내 업무성과가 유의하게 높았으며, 직업에서는 간호사가 의료기사보다 유의하게 높았다. 역할 외 업무

성과에서는 연령, 교육 수준, 직급, 근무연수에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 40대 이상이 30대 이하보다 역할 외 업무성과가 유의하게 높았고, 교육 수준에서는 대학원 졸업이 다른 그룹에 비해서, 직급은 과장급 이상의 관리자에서 통계적으로 유의하게 높았다. 근무연수에서는 '1-3년 미만'인 그룹에서 통계적으로 유의하게 낮았다.

### 3.3 주요 변수들간의 관련성

본 연구 모형에 포함된 주요 변수들 간의 관련성을 검증하기 위해서 상관관계 분석을 실시한 결과는 Table 3과 같다. 종속변수인 역할 내성과와 역할 외성과는 매개변수인 직무열의와 가장 큰 양(+)의 관련성이 있음을 알 수 있었다.

Table 3. Correlation

Variable	1	2	3	4
1	1			
2	.313**	1		
3	.286**	.412**	1	
4	.212**	.623**	.449**	1

\*\* .p<.01

1: Work-Life Balance 2: Job Engagement 3: In-Role Performance 4: Extra-Role Performance

### 3.4 역할 내 성과에 영향을 미치는 요인 : 직무열의 매개효과

워라벨이 역할 내 성과에 영향을 미치는 데 있어서 직무 열의의 매개효과를 검증하기 위해서 Hayes가 제안한 Process Macro를 이용한 Bootstrap 검정을 실시한 결과는 Table 4와 같다. Model 2의 분석 결과를 살펴보면, 독립변수인 워라벨은 종속변수인 역할 내 성과에 직접적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다 (t=4.3035, p<.001). Model 3에서는 매개변수인 직무 열의가 추가된 상태에서 워라벨의 효과가 감소하는 것으로 보아 매개효과가 있다는 것을 알 수 있다. Process Macro를 이용한 경로 분석(path analysis)에서 워라벨의 간접효과(Indirect effect)의 유의성을 확인한 결과, 신뢰구간 하한 값(LLCI)와 상한 값(ULCI)가 '0'보다 크므로 워라벨과 역할 내 성과 사이에서 직무 열의는 유의한 매개 역할을 하고, 워라벨은 직무 열의를 매개하여 역할 내 성과에 간접적으로 유의한 영향을 미쳤다.

**Table 4. Effect on In-Role performance**

Model	dependent	independent	B	t	LLCI	ULCI	
1	Job Engagement	constant	2.204	10.6681***	1.7967	2.6113	
		WLB	0.2726	4.9197***	0.1633	0.3818	
2	In-Role performance	constant	2.9967	14.6792***	2.5942	3.3991	
		WLB	0.2356	4.3035***	0.1277	0.3435	
3	In-Role performance	constant	2.2158	9.3411***	1.7481	2.6834	
		WLB	0.139	2.5698*	0.0324	0.2457	
		Job Engagement	0.3543	5.5531***	0.2285	0.4801	
Path Analysis				B	S.E.	LLCI	ULCI
WLB → Job Engagement → In-Role performance				.0966	.0315	.0429	.1657

\*\*\* p<.001, \*\* p<.01, \* p<.05

**3.5 역할 외 성과에 영향을 미치는 요인 : 직무열의 매개효과**

워라밸이 역할 외 성과에 영향을 미치는 데 있어서 직무 열의의 매개효과를 검증하기 위해서 Hayes가 제안한 Process Macro를 이용한 Bootstrap 검정을 실시한 결과는 Table 5와 같다.

**Table 5. Effect on In-Role performance**

Model	dependent	independent	B	t	LLCI	ULCI	
1	Job Engagement	constant	2.224	10.773***	1.817	2.6309	
		WLB	0.2674	4.8339***	0.1584	0.3765	
2	Extra-Role performance	constant	2.4883	11.280***	2.0534	2.9232	
		WLB	0.1738	2.9389**	0.0572	0.2903	
3	Extra-Role performance	constant	1.0467	4.7864***	0.6156	1.4778	
		WLB	0.0004	0.0081	-0.0975	0.0983	
		Job Engagement	0.6482	11.082***	0.5329	0.7635	
Path Analysis				B	S.E.	LLCI	ULCI
WLB → Job Engagement → Extra-Role performance				.1734	.0452	.0897	.2647

\*\*\* p<.001, \*\* p<.01, \* p<.05

Model 2의 분석 결과를 살펴보면, 독립변수인 워라밸은 종속변수인 역할 외 성과에 직접적으로 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다(t=2.9389, p<.001). Model 3에서는 매개변수인 직무 열의가 추가된 상태에서 워라밸의 효과가 감소하는 것으로 보아 매개효과가 있다는 것을 알 수 있다. Process Macro를 이용한 경로 분석에서 워라밸의 간접효과(Indirect effect)의 유의성을 확인

한 결과, 신뢰구간 하한 값(LLCI)와 상한 값(ULCI)가 '0'보다 크므로 워라밸과 역할 외 성과 사이에서 직무열의는 유의한 매개 역할을 하고, 워라밸은 직무열의를 매개하여 역할 외 성과에 간접적으로 유의한 영향을 미쳤다. 하지만, Model 3에서 직무 열의가 포함되었을 때, 워라밸이 역할 외 성과에 직접효과는 없으므로 워라밸과 역할 외 성과 사이에서 직무 열의는 완전 매개 역할을 하는 것으로 검증되었다.

**4. 고찰**

본 연구는 코로나 19 장기화에 따른 병원 종사자의 과중한 업무와 스트레스가 새로운 사회문제로 인식됨에 따라[7], 개인은 물론 사회적으로 중요한 의미를 가지는 이들의 워라밸이 직무와 관련한 업무성과에 미치는 영향을 파악하고자 하였다[9]. 이는 워드 코로나 시대에 환자 최점점 의료서비스를 담당하는 병원 종사자의 효율적인 인적 자원관리에 도움이 될 것으로 판단되며, 연구 결과를 중심으로 의미 있는 내용을 고찰하고자 한다. 첫째, 일반적 특성별 주요 변수들의 변이를 파악한 결과, 직업에서 의료기사가 다른 그룹에 비해 워라밸 수준이 낮게 나타났다. 이는 방사선사의 일과 삶의 균형을 연구한 한[19]의 연구와 간호사의 근무환경에 있어 워라밸의 매개효과를 연구한 광 등[20]의 연구 결과, 방사선사의 일과 삶의 균형 점수 평균이 100점 만점에 58점으로 보통 이상의 높은 수준으로 나타났으며, 간호사의 워라밸 평균은 6점 만점에 2.55점으로 다소 낮은 수준으로 나타나 본 연구와 차이가 있었다. 이는 본 연구 대상자의 대부분을 차지하는 의료기사 내 다양한 직종에 대한 차이로 판단되므로 추후 의료기사 직종을 세분화하여 워라밸 수준을 비교 분석해 볼 필요가 있을 것이다. 또한, 일반적 특성별 주요 변수 중 직무성과 변이를 파악한 결과, 역할 내·외 성과에서 모두 40대가 가장 높았으며, 대학원 졸업 이상의 교육 수준과 간호사 직종이 의료기사직에 비해 역할 내 업무 성과에서 높게 나타났다. 이는 병원 조직구성원의 직무 성과에 미치는 영향에 대한 정[8]의 연구 결과 연령에서는 40대, 교육 수준에서 대학원 졸업 이상에서 직무 성과가 높게 나타나 본 연구와 일치하였으나 직종에서는 병원 행정직 다음으로 의료기사직이 높게 나타나 본 연구와 차이가 있었다. 이는 종합병원 및 요양병원 등 의료기관의 규모 및 종류에 의한 차이로 판단되므로 추

후 이를 반영한 반복연구를 통해 비교할 필요가 있을 것이다. 둘째, 주요 변수들 간의 상관관계 분석 결과, 종속변수인 역할 내 성과와 역할 외 성과는 매개변수인 직무 열의와 가장 큰 양(+)의 관련성이 있음을 알 수 있었다. 이는 직무에 대한 주도적 역할을 의미하는 직무 재창조가 직무 열의를 매개로 직무성과에 미치는 영향에 대한 염[21]의 연구와 비교하였을 때, 직무 열의가 직무성과에 매우 강한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 업무 효율성 증대를 통한 직무성과 향상을 보고하여 본 연구를 적극적으로 지지하였다. 이에 직무환경을 개선하여 조직 구성원이 업무에 집중하여 열정적으로 일을 수행할 수 있도록 노력한다면 직무 열의 향상은 물론 직무성과에 긍정적 영향을 미칠 것으로 판단된다. 셋째, 워라벨이 역할 내·외 성과에 미치는 요인을 직무 열의의 매개효과로 검증한 결과, 워라벨은 직무 열의를 매개하여 역할 내 성과에 간접적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 워라벨과 역할 외 성과 사이에서 직무 열의는 완전 매개하는 것으로 검증되었다. 이는 일과 삶의 균형의 매개효과로 보육교사의 직무 열의에 미치는 영향에 관한 윤[22]의 연구 결과 가족친화제도를 통한 유용성이 직무 열의에 미치는 영향과 관련하여 일과 삶의 균형이 부분 매개하는 것으로 나타나 본 연구 결과를 뒷받침할 수 있었다. 이에 구성원의 워라벨 균형을 통하여 직무 열의를 높일 방안으로 가족 친화 제도를 활용한다면 일과 가정의 균형은 물론, 직장에서의 업무성과 역시 향상될 것으로 기대된다[8]. 또한, 직장인의 일과 삶의 균형이 직무열의에 미치는 영향에 대한 유[23]의 연구 결과에서도 일과 삶의 균형이 직무열의에 정(+ )의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 결과와 일치하였으며, 성과관리와 워라벨의 상호보완적 효과를 연구한 이 등[24]의 연구 결과 워라벨 관련 정책을 강력히 실시할수록 업무성과와 관련한 스트레스가 경감에 도움이 되는 것으로 나타나 본 연구 목적과 의미를 같이 하고 있다. 아울러 미용업 종사자의 워라벨이 삶의 질 만족도와 조직 유효성에 미치는 영향을 연구한 이[25]의 연구 결과 자신의 삶에 대한 만족도가 높을수록 조직성과를 증대시키는 조직 유효성에 정의 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구와 일맥상통하였다. 이에 가정생활에 만족하고 자기개발은 물론 일과 삶에 대한 균형이 이루어질수록 직무에 대한 긍정적 태도인 직무열의가 높아지는 것을 알 수 있었다

[23]. 즉, 일과 삶의 균형을 통한 높은 직무 열의가 조직에 대한 긍정적 태도와 높은 업무성과에 영향을 미치고 [1], 일과 삶의 불균형에 의한 낮은 직무 열의가 조직에 대한 불신과 부정적 태도로 업무를 멀리하였다[9]. 결국, 조화로운 일과 삶의 균형이 개인은 물론 가족과 동료 그리고 조직성과에 많은 영향을 미치므로 워라벨에 대한 사회적 이해가 중요할 것으로 판단된다[9]. 또한, 병원조직의 특수성으로 인하여 구성원의 인적 의료서비스 제고 능력이 병원경영과 직결되어 구성원 개인의 직무 열의가 업무성과로 반영되므로[8], 워라벨에 대한 이해를 바탕으로 직무 열의를 높이기 위한 방안 역시 강구해야 할 것이다. 즉, 워라벨과 직무성과의 관계에서 직무 열의가 직무성과를 예측하는 주요 변수가 되고 워라벨 균형을 통해 직무 열의를 높일 수 있으므로 [7,19,21], 조직 차원의 다양한 복지정책을 통하여 조직 구성원의 워라벨 균형 유지는 물론 인적 자원개발 프로그램을 통한 유능한 인재 확보 및 유지가 필요할 것으로 판단된다. 다만, 일부 지역의 의사 및 치과의사를 제외한 의료기관 종사자를 대상으로 조사하였기에 일반화의 한계가 있으며, 직장과 일 그리고 개인의 삶의 균형이 삶의 우선 가치로 인식되는 세계적 추세에 따라 워라벨과 직무성과의 관계에 대한 다각적 연구가 필요하다. 그럼에도 불구하고 본 연구가 포스트 코로나 시대의 병원 종사자의 워라벨 균형을 통한 조직의 긍정적 직무성과 방안을 모색하였다는 데 큰 의미가 있으므로 효율적인 인적 자원 개발 및 개선을 위한 프로그램 마련의 기초자료로 활용되고자 한다.

## 5. 결론

본 연구는 병원 종사자의 워라벨이 직무 열의를 매개로 하여 직무성과에 직·간접적으로 긍정적 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 이에 워드 코로나 시대의 환자 최점점 의료서비스를 담당하는 병원 종사자의 균형있는 워라벨을 위하여 조직 차원의 제도적·문화적·환경적 지원이 필요할 것으로 판단된다. 이는 병원 조직의 인적 자원 관리를 통한 직무성과 향상은 물론, 양질의 의료서비스 제공의 시사점을 도출할 것으로 기대된다.

## REFERENCES

- [1] Y. K. Cho. (2019). Humanistic study on the

- balance between work and life. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, 13(1), 121-138.  
DOI : 10.21184/jkeia.2019.1.13.1.121
- [2] S. H. Park. (2020). *The effect of the perception of work-life balance on the intention of turnover :focused on job satisfaction mediating effect.* Master's thesis. Seoul national University, Seoul.
- [3] H. R. Kang & S. H. Choi. (2001). Antecedents and outcomes of work - family conflict of married working women. *The Korean Journal of Woman Psychology*, 6(1), 23-42.
- [4] J. M. Lee, H. K. Kang & S. H. Choi. (2018). The effect of work-life balance perception on job crafting-mediating role of adaptive behavior-. *Journal of Korea Academy of Human Resource Management*, 25(5), 81-101.  
DOI : 10.14396/jhrmr.2018.25.5.81
- [5] J. Y. Kim, S. E. Park & Ji H. J. (2011). An empirical study on the relationships among work-life balance, job satisfaction, and turnover intention. *Journal of Human Resource Development Research*, 14(1), 1-29.
- [6] J. M. Lim. (2012). *The influence of work-life balance of new college graduates on turnover intention: mediating effect of organizational commitment.* Master's thesis. Sookmyung Womans University, Seoul.
- [7] D. H. Lee. (2018). The Effect of Work-life Balance on Satisfaction with Quality of Life and Organizational Effectiveness among Workers in the Beauty Industry. *Journal of Beauty Art Management*, 12(2), 67-80.  
DOI : 10.22649/JBAM.2018.12.2.67
- [8] D. S. Chung. (2005). An exploratory study for transformation leadership, perceived organizational support and job performance in general hospital organization: focus on self-efficacy. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 7(6), 2191-2208.
- [9] C. A. Bartlett & S. Ghoshal. (2002). Building competitive advantage through people.(Executive Briefings). *MIT Sloan Management Review*, 43(2), 21-22.
- [10] K. H. Kil, S. H. Chung, S. K. Oh & K. S. Kim. (2019). A study on effects of work life balance program on happiness, stress, leisure satisfaction and organizational commitment for tertiary hospital employees. *Journal of Korea Society for Learning and Performane*, 4(21), 85-116.
- [11] J. Hyman & J. Summers. (2004). Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy. *Personnel Review*, 33(4), 418-429.  
DOI : 10.1108/00483480410539498
- [12] J. Hayman. (2005). Psychometric assessment of an instrument designed to measure work life balance. *Research and practice in human resource management*, 13(1), 85-91.
- [13] H. J. Jang. (2020). *The Impact of Hospital Service Orientation on Nurse's Work Engagement, Organizational Attachment, and Organizational Loyalty.* Doctoral dissertation. Sejeong University, Seoul.
- [14] K. I. Millar. (1998). *The Development and Field-Test Behaviorally Anchored Rating Scales for Evaluating Performance of Professional Social Workers.* Doctoral dissertation. The University of Texas, Arlington.
- [15] D. Katz. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral science*, 9(2), 131-146.  
DOI : 10.1002/bs.3830090206
- [16] J. Williams. & E. Anderson. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Organizational Citizenship Behavior*, 17(3), 601-617.  
DOI : 10.1177/014920639101700305
- [17] L. Van Dyne & J. A. LePine. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management journal*, 41(1), 108-119.  
DOI : 10.5465/256902
- [18] Y. Y. Yim. (2018). *Nurses' Intention to leave and Organizational Citizenship Behavior-Verification of the Job Demands-Job Resources (JD-JR) Model.* Doctoral dissertation. Yonsei University, Seoul.
- [19] D. L. Jin & G. Y. Lee. (2020). Experiences of nurses at a general hospital in Seoul which is temporarily closed due to COVID-19. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 26(4), 412-422.  
DOI : 10.5977/jkasne.2020.26.4.412
- [20] D. H. Whang. (2021). *A study on work-life balance of radiological technologists.* Master's thesis. Sinhan University, Gyeonggi.
- [21] Y. B. Kwak & S. H. Kim. (2021). Relationships among nursing practice environment and turnover intention of hospital nurses: The



mediating effect of the work-life balance. *Journal of Digital Convergence*, 19(3), 263-272. DOI : 10.14400/JDC.2021.19.3.263

- [22] Y. Lei. (2019). *A study on the influences of job crafting on work engagement and job performance: focusing on the mediating effect of work engagement and the moderating effect of perceived organizational support*. Master's thesis. Chonbuk National University, Chonbuk.
- [23] H. Y. Yun. (2019). *The effect of usefulness of family-friendly system on job engagement of child care teachers: focused on the mediating effect of work-life balance*. Doctoral dissertation. Yemyung Graduate University, Seoul.
- [24] S. H. Ryu. (2016). *The effect of the employee's job autonomy on work engagement: with focus on mediating effect of work-life balance*. Master's thesis. Chung-Ang University, Seoul.
- [25] H. W. Lee & D. Y. Rhee. (2019). A Study on Complementary Effects between Performance Management and Work-Life Balance. *Korean Public Management Review*, 33(1), 175-190. DOI : 10.24210/kapm.2019.33.1.008
- [26] W. A. Kahn. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724. DOI : 10.5465/256287
- [27] A. B. Bakker & E. Demerouti. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328. DOI : 10.1108/02683940710733115

지 재 훈(Jae Hoon Ji)

[정회원]



- 2005년 8월 : 인제대학교 보건대학원(보건학석사)
- 2010년 2월 : 인제대학교 일반대학원(보건학박사)
- 2012년 3월 ~ 2020년 2월 : 동의과학대학교 의무행정과 교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 인제대학교 보건대학원 교수

- 관심분야 : 보건통계, 보건정보, 병원경영, 빅데이터
- E-Mail : infohun@hanmail.net

허성은(Seong Eun Heo)

[정회원]



- 2010년 8월 : 인제대학교 보건대학원 병원경영학과(보건학석사)
- 2015년 2월 : 인제대학교 대학원 보건학과(보건학박사)
- 2011년 8월 ~ 2014년 12월 : 동주대학교 치위생과 겸임 교수
- 2015년 2월 ~ 현재 : 신라대학교 치위생학과 조교수

- 관심분야 : 임상치위생학, 치위생 융합 연구
- E-Mail : js1424@silla.ac.kr