

한 지역의 병원별  
행정직원 직무만족의 차이

연세대학교 보건대학원

병원경영학과

이 원 희

한 지역의 병원별  
행정직원 직무만족의 차이

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학 석사 학위논문으로 제출함.

2009년 7월 일

연세대학교 보건대학원

병원경영학과

이 원 희

# 이원희의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

연세대학교 보건대학원

2009년 7월 일

## 감사의 글

바쁘신 가운데도 소중한 시간을 할애하여 전체 논문의 기틀을 다듬어 주시고 챙겨 주신 유승흠 교수님, 직장상사이면서도 형님처럼 논문지도 뿐 아니라 인생의 멘토로서 언제나 자상한 지도와 배려를 해주시는 박은철 교수님과 논문제목이 전공과 상이하지만 흔쾌히 지도해주신 박형욱 교수님께도 진심으로 감사합니다.

논문 학기에 들어서면서 부서가 변경되어 업무에 다소 소홀함을 목인하시고 말없이 도와주신 이재익 팀장님과 원무팀 동료들에게도 감사의 마음을 전합니다.

또한 직장동료 이전에 친구로서 많은 조언을 해준 친구 정인철과 권오상에게도 감사의 마음을 전하며 바쁜 와중에도 도움을 많이 준 직장동료 최원숙, 공현주, 윤태식, 함정일, 김두환에게도 감사의 마음을 전하고 싶습니다.

지난 2년 반 동안 학교 안팎에서 학업과 인생을 고민하면서 기쁨과 슬픔을 함께 한 병원행정학 동기들에게도 감사합니다. 특히 우리 동기 대표로, 말형으로서 고생한 전현석 학우에게 감사하며 석사과정 동안 항상 힘이 되어준 변은숙, 고영일, 김성호, 김태훈, 박선희, 오주연, 이승현, 이종형, 정종원, 진인선, 천용태 학우 여러분께 감사합니다.

당신들의 건강보다 자식 건강을 노심초사 걱정하며 언제나 지켜봐 주시는 부모님, 바쁘다는 핑계로 집안 일을 잘 도와주지도 못하였는데 묵묵히 두 아이를 잘 보살피고, 내조에 힘써준 수퍼우먼인 아내 송명희와 학업 때문에 소홀하였던 아빠에게 힘내라고 응원해 준 사랑스런 재선이와 재홍이의 큰 힘이 없었다면 오늘 제가 이 글을 완성하기 어려웠을 것 같습니다. 감사의 말과 사랑한다는 말을 하고 싶습니다.

2009년 7월

이원희 올림

# 차 례

## 국문요약

<b>I. 서론</b> .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
<b>II. 이론적 배경</b> .....	4
1. 직무만족에 관한 이론 .....	4
1.1. 직무만족의 개념 .....	4
1.2. 직무만족의 중요성 .....	7
1.3. 직무만족과 조직의 유효성 .....	9
1.4. 직무만족 이론 .....	14
1.5. 직무만족의 영향요인 .....	19
2. 병원에 대한 개념 및 특성 .....	21
2.1. 병원에 대한 개념 .....	21
2.2. 병원조직의 특성 .....	22
2.3. 병원조직의 근무직종 .....	24
<b>III. 연구 방법</b> .....	26
1. 연구모형 .....	26
2. 연구대상 및 자료수집방법 .....	27

3. 분석방법 .....	30
<b>IV. 연구결과</b> .....	<b>31</b>
1. 사회인구학적 특성 .....	31
2. 병원에 따른 직무만족도 분석 .....	33
3. 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도 .....	34
4. 직무관련 특성에 따른 직무만족도 .....	35
5. 사회인구학적 특성과 직무관련 특성에 따른 직무만족도 회귀분석 .....	37
<b>IV. 고찰</b> .....	<b>39</b>
1. 연구방법에 대한 고찰 .....	39
2. 연구결과에 대한 고찰 .....	40
<b>V. 결론</b> .....	<b>43</b>
<b>참고문헌</b> .....	<b>45</b>
<b>부록</b> .....	<b>50</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>59</b>

## 표 목 차

표 1. 응답자의 사회인구학적 특성 .....	32
표 2. 병원에 따른 직무만족도 .....	33
표 3. 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도 .....	34
표 4. 직무관련 특성에 따른 직무만족도 상관계수 .....	36
표 5. 사회인구학적특성과 직무관련 특성에 따른 직무만족도 .....	37

## 그림목차

그림 1. 연구의 틀 .....	26
-------------------	----

## 국문 요약

이 연구는 한 지역의 설립형태가 다른 3개 병원직원의 직무만족도 관련 요인을 분석하고 비교하고자 하였다. 자료수집은 한 지역에 소재한 설립형태가 다른 3개 병원 - 국가에서 설립한 500병상의 공공전문병원, 종교재단에서 설립한 800병상의 민간대학병원, 공공기관에서 설립한 760병상 공공종합병원 - 의 행정직원을 대상으로 2009년 3월 30일부터 4월 6일까지 자기 기입식 설문조사를 통해 이루어졌다. 배포된 200부의 설문지중 최종 분석에 사용된 사례수는 164부였다.

이 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

3개 병원 행정직원의 직무만족도는 5점 만점에 각각 3.38, 3.55, 3.52이었으며 독립변수를 통제한 후 공공종합병원의 직무만족도가 공공전문병원에 비해 0.18 높았으며, 개인성향(0.43), 직장견해(0.40), 직장기대(0.18), 직무중요도(0.12)가 유의하게 영향 미쳤다. 병원별로 행정직원의 직무만족도를 분석한 결과 공공전문병원은 개인성향(0.46), 직장견해(0.39), 직장기대(0.21)가 직무만족도에 영향을 미쳤으며, 민간사립대학병원은 개인성향(0.42), 직무중요도(0.29)가 직무만족도에 영향을 미쳤고, 공공종합병원은 직장견해(0.56), 개인성향(0.47)이 직무만족도에 영향을 미쳤다.

이는 3개 병원중 공공종합병원의 직원 직무만족도가 공공전문병원보다 높아 병원에 따라 직무만족도에 차이가 있음을 알 수 있었다. 이는 조직문화적 차이로 인함으로 판단하며 행정직원의 직무만족을 높이기 위해서는 병원별 다른 접근이 필요하다고 할 수 있다.



# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

최근 의료 환경은 의약분업시행 및 병원평가의 의무화 등의 대내적인 정책변화와 더불어 의료시장개방에 따른 외국 병원들의 한국시장 진입으로 병원들은 심각한 위기의식을 느끼고 있다. 무한경쟁시대이므로 환자의 요구와 의료시장의 변화를 환자보다 먼저 파악하고, 이에 대처할 방안을 강구하여 실행하는 창조적 경영이 필수적이다. 이를 위하여는 직원들의 생각과 병원의 문화가 시대감각에 맞게 바뀌어야 한다(유승흠, 2007).

현대 종합병원은 전문직을 포함한 다양한 직종의 사람들이 협력하여 기능을 발휘한다. 병원조직의 이러한 특성으로 동기요인의 다양성, 전문지식의 차이, 근무조건에 차이, 직급의 차이 등이 발생하고, 그 결과 의사소통과 의식구조의 양상이 달라 관리상 비효율성이 발생하기도 한다. 이처럼 병원관리의 어려움은 여러 분야에서 찾을 수 있으며, 병원 조직이 현존하는 조직 가운데 가장 다양하고 복잡한 전문인력들로 구성된 노동 집약적인 조직체의 특성을 가지고 있다(조한동, 1998).

자본집약적이면서도 노동집약적인 특성을 지닌 의료기관은 조직을 구성하고 있는 인적자원의 차원 높은 질적 변화 없이는 양질의 서비스를 제공할 수 없다. 인적자원의 고급화 즉, 조직구성원의 직무만족도를 높임으로서 수준 높은 서비스를 창출할 수 있고, 조직구성원의 만족도의 향상은 바로 서비스의 질로 귀결된다고 할 수 있다.

병원 조직은 생명과 질병문제를 의학적·자연과학적·생물학적·인간학적 측면에서 포괄적으로 다루는 실천적 행위의 장소이다. 그렇기 때문에 정신적·육체적으로 고통 받는 환자에게 병원 구성원들은 형식적인 마음가짐이나 태도가 아니라 인간에 대한 올바른 이해와 애정을 가지고 대해야 한다. 병원 구성원들의 이러한 헌신적 노력 및 태도가 조직과 직무에 영향을 미치며, 조직과 직무에 대한 애착심이나 책임감을 느낄 때 진정으로 고객에게 최선을 다할 수 있을 것이다.

그래서 병원들은 내·외부 환경 개선을 위해 지속적인 노력을 하면서 경영혁신이나 인력관리 즉, 양질의 인력을 안정적으로 확보하고 유지하는데 많은 관심을 가지고 있다. 그 중에서도 의료기관들이 염두에 두어야 하는 것은 조직구성원들에게 어떻게 동기부여를 시키며, 조직에 만족을 느끼게 하는냐에 있다. 직무수행에 의한 만족은 효율성을 높일 뿐 아니라 조직목표달성에도 기여하지만 불만족을 느끼게 되면 직무자체를 기피하게 되고 불안을 유발하여 조직의 효율성을 저해한다(이성재, 2005).

이에 이 연구는 최근 몇 년 사이의 급격한 의료환경 변화에 병원조직 내·외부적으로 많은 변화를 가져왔으며 이러한 변화 가운데 1990년대 이후 급속히 성장한 신도시에 위치한 종합병원의 병원종사자 중 행정사무직원의 직무만족도에 영향을 미치는 중요한 요인들을 분석하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

이 연구는 한 지역에 소재하는 3개의 종합병원에 근무하는 행정직원을 대상으로 직무 만족도와 그 요인을 조사하고 이를 비교하고자 한다.

첫째, 설립형태가 각기 다른 종합병원의 행정직원 직무만족도를 비교한다.

둘째, 각 종합병원 행정직원들의 직무만족도에 미치는 요인을 비교한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무만족에 관한 이론

#### 1.1. 직무만족의 개념

작업상황 내에서의 개인행위를 결정하는 주요한 역할요인으로서의 근로자의 “태도”에 관한 인식은 오래 전부터 있어 왔으나, 직무만족(job satisfaction)의 특성(nature)와 원인(cause)에 관한 체계적인 연구의 시도는 1930년대가 되면서 본격적으로 시작되었다.

호손공장실험(Hawthorne Plant Experiment) 연구는 1927년부터 1932년까지의 장기간에 걸쳐 얻은 연구 결과를 중심으로 추진체에 대한 자생적 관점을 복돋아 주었고, 나아가서는 인간관계(human relation)라는 새로운 학문 분야가 개척되도록 함으로써 매우 중요한 역할을 했다.

이후 산업·조직심리학, 행정학, 경영학 등의 분야에서 이에 대한 연구가 활발하게 이루어져 Locke(1969)에 의하면 1972년 초까지 최소한 3천 여편의 직무만족을 주제로 한 연구가 진행되었다고 하며, 현재까지도 활발하게 진행되고 있다.

이렇게 활발한 연구가 진행되었음에도 불구하고 직무만족에 대한 연구 결과는 체계적인 지식이 되지 못하였다. 한편으로는 직무만족의 요인자체가 조직의 특성이나 시대적 배경, 조직 내의 직능, 계층에 따라서 달라지며, 조직 구성원의 욕구체계 및 흥미, 성격특성에 따라서도 달라지게 된다. 따라서 연구대상이 어떤 특성을 지니느냐에 따라 그 연구에서의 직무만족의

요인들은 달라질 수 있다. 이 때문에 직무만족의 연구가 일관성을 지니기 어려웠다. 직무만족에 관한 주요학자들의 개념정의는 다양하게 나타나고 있는데, 먼저 Smith(1955)는 직무만족이란, 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 긍정적이고 부정적인 감정의 전체 또는 이러한 균형 잡힌 감정의 상태에서 나타나는 일종의 태도라고 정의하고 있다. McCormick과 Tiffin(1974)은 직무만족은 직무에서 얻거나 경험하는 욕구만족 정도의 함수라고 정의하고 있으며, 그들은 직무만족을 태도의 차원으로 보고 있기 때문에 조직구성원들에 의해서 유지되는 태도의 특정 표본 집합이라고 정의하고 있다. 즉 직무만족은 조직구성원들의 직무에 대한 감정적 반응과 동시에 행동과 태도와 밀접한 관계가 있다는 것을 의미한다.

직무만족, 직무충실화, 동기부여 등의 영역에서 많은 연구업적이 있는 Locke(1969)는 직무만족은 직무에 대한 태도로 자신의 직무를 평가함으로써 가질 수 있는 긍정적인 감정 상태로 정의하였다. 이 정의에 의하면 직무만족의 구성개념에는 작업, 임금, 감독, 부가급부, 승진기회, 작업조건, 동료 등이 있고 직무만족은 이들을 모두 포괄하는 총체적 구성개념으로 볼 수 있다는 것이다(김원 등, 2003). 이러한 다양한 양상들이 하나로 포괄되어 직무만족이라는 총체적인 경향으로 나타난다고 볼 수 있겠다. 이와 비슷한 개념으로, 직무만족이란 일반적으로 태도와 가치 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적·정서적 만족상태를 반영하여 직무수행에 영향을 미친다고 하였다(이관희, 1997). Osborn 등(1972)의 정의에 따르면 직무만족이란 직무과업, 작업조건, 동료관계 등에 대한 개인의 긍정적이거나 부정적인 감정의 정도라고 하였으며, Engel 등(1978)은 직무만족은 지금까지 자신의 신념에 따라 대체안을 선택하는데,

그것이 얼마만큼 일하는지를 평가하는 것이라 하였다. Poter와 Steers는 직무만족은 자신이 투입한 노력에 대해 얻는 보상이 충분하다고 생각되는 수준이라고 하였으며, 만약 이것이 충족되지 못하면 상황에 대한 불만이 더 커진다고 하였다(김종재, 1985).

Albanese와 Van Fleet(1983)는 세 가지로 직무만족을 정의하고 있다. 첫째, 직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도의 집합이며 다양한 차원에서 일어나는 직무와 관련된 태도들의 집합처럼 생각될 수 있는 것이다. 둘째, 직무만족은 대개 직무에 있어서 기대된 것과 실제로 경험된 것을 비교하여 결정되며 마지막으로, 이것은 이름, 직무자체, 승진의 기회, 감독 및 동료와 관계등과 같은 여러 차원에서의 요인들에 의해 결정된다고 하였다.

Constance와 Becker(1973)는 직무만족이란 감정적 반응으로 종사자의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태라고 정의하였고, Quinn과 Magine(1973)은 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 만족의 정도와 관련시켜 만족의 내용을 수량화 한 정도라고 정의하며, Betty와 Schnier(1981)는 종사자 개인별로 직무평가에서 얻어지는 긍정적인 감정 상태로써 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것이라 정의하였다.

또한 Teas(1984)에 따르면 직무만족을 내재적인 직무만족과 외재적인 직무만족으로 구분하여 개념을 설명하고 있다. 먼저 직무자체에 대한 만족과 단순히 개인의 과업수행에 따른 보상으로 간주하는 것이 내재적인 직무만족(intrinsic job satisfaction)이며 내재적 보상에는 과업에 대한 성취감, 개인의 성장기회 등이 포함되고, 외재적인 직무만족(extrinsic job satisfaction)은 직무에 대한 다른 측면의 만족으로 임금인상, 작업조건 등이 포함된다.

신유근 교수(1985)는 “직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는

태도와 연관된다. 따라서 다른 태도들과 마찬가지로 인지(신념 혹은 지식), 정서(감정, 평가), 그리고 행위 경향의 복합체로 규정"하고 있다.

유종해 교수(1988)는 직무만족이란 고도의 지적, 감정적 성격을 띤 조직 참여자들의 근무 수행 의욕 이라고 하였다.

이상으로 직무만족에 대한 몇몇 국내·외 학자들의 견해를 종합하여 보면 "직무만족이란 조직구성원 각 개개인의 직무자체 또는 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도"라고 정의 할 수 있다. 즉 "직무만족이란 각 개개인이 현재 수행하고 있는 업무, 공직관, 안정감, 리더쉽, 인사, 보수, 후생복지, 인간관계, 긍지와 자부심, 소속감, 자아실현, 근무환경 등과 같은 직무만족 요인에 대하여 얼마나 흡족하게, 우호적으로 느끼고 있는지의 감정적 상태"라고 할 수 있다.

## 1.2. 직무만족의 중요성

종업원의 직무만족의 정도는 조직의 효과성과 건강성을 평가하는 중요한 기준이 되고 있다. 왜 직무만족이 이러한 기준이 될 수 있으며, 또 어떠한 점에서 직무만족이 중요한 관심의 대상이 되는가 알아보려고 한다.

우선 조직이 종업원의 직무만족에 대해 책임이 있다는 것을 조직 외부의 입장에서 고려하여 보면 다음과 같다(신유근, 1985).

첫째, 가치판단 면에서 볼 때 중요하다. 사람들은 활동할 수 있는 시간의 대부분을 직장에서 보낸다. 따라서 최소한의 인도주의적인 입장에서 보더라도 우리 삶의 이 부분이 보다 유쾌하고 충족된 것이기를 누구나 바랄 것이

다. 직장은 단지 생계를 위한 소득을 얻는 곳이고, 생활의 만족은 직장 문을 나선 후에 구하는 것이라는 사고는 이제 통하지 않는다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 사회에 대하여 조직이 지니는 “사회적 책임”의 한 범주로 강조된다.

둘째, 직무만족은 정신건강 측면에서 중요하다. 사람들은 자기 생활의 한 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 직장생활에 만족하지 못한 사람은 가정생활이나 여가생활, 심지어는 삶 자체에까지도 불만을 느낄 수가 있다.

셋째, 직무만족은 인간의 물리적 건강에도 영향을 미친다고 평가된다 (Hackman & Oldham, 1980).

이상의 가치판단, 정신 및 신체적 건강 등의 측면은 조직이 종업원의 직무만족에 대해 책임이 있다는 것을 조직외부의 입장에서 거론한 것이라 볼 수 있다. 반면에 조직의 내부입장에서도 직무만족은 다음과 같은 이유에서 중요하다(신유근, 1985).

첫째, 이론적으로는 완전히 타당성이 검증되고 있지는 않지만, 실무자들 중에는 직무만족이 작업자의 성과에 직접 영향을 준다는 가정하에 있는 사람들이 적지 않다. 그들은 행복한 작업자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다.

둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 공공관계(public relation)기능을 표현하는 것이라 할 수 있다.

셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직외부에서 뿐만 아니라 조직내부



에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족도가 높게 되면 이직률과 결근율이 감소되고, 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일한다는 것은 경영자나 종업원 모두에게 바람직한 일이다.

### 1.3. 직무만족과 조직의 유효성

이 절에서는 직무만족과 직무 행동간의 관계를 알아보면서 직무만족이 조직의 유효성에 어떠한 영향을 미치는 가 알아보기로 하자

#### 1. 직무만족과 이직률

Vroom(1964)은 직무만족과 이직 성향간에 반대적관계가 있음을 밝혀냈다. 그는 직무만족과 이직에 관한 발견을 기대/유의동기이론과 일치하는 것으로 해석했다. 즉 자신의 직무에 매력을 느낄수록 그 조직에 남으려는 동기 유발적인 힘이 강해지며, 그런 힘은 소속감과 높은 참여의식으로 나타난다는 것이다.

Schuh(1984)는 성격, 직업 흥미 및 성장의 배경에 관한 정보에 의하여 이직을 예측하려고 한 중심으로 고찰하였다. 그에 의하면 이직과 이직자의 지각, 성형, 성격검사에서의 점수와는 항상적인 관계가 없다. 그러나 직업 흥미 검사와 성장의 배경에 관한 정보는 비교적 정확하게 전직자를 예측하는데 이용할 수 있음을 밝혔다.

Dittrich 등(1979)은 Adams의 공정성이론(equity theory)을 전직예측에 적용, 조직 생활에 있어 종업원이 자신의 투입에 비해 불공정한 보상을 받는다

고 지각할 때 그 조직을 떠난다고 하였으며, 투입요인으로는 교육정도, 직무 수준, 기술혁신, 성별, 건강, 직무에 기울인 노력, 그리고 보상으로는 임금, 직무에 대한 내적 보상, 선임으로서의 혜택, 지위 등을 들고 있다.

논리적으로 이직과 직무만족 사이에 얼마나 높은 상관성이 있는지의 정도에 대해서는 연구에 따라 그 결과가 상이하나, 이 양자사이에 유의적인 상관성이 있음이 연구 결과 충분히 설명 되었으며, 가장 일관성있게 나타나는 것은 직무 만족이 전직과 역상관 관계를 가진다는 것이다.

## 2. 직무만족과 결근율

Nicolson(1976)은 16개 직장에서 근무하는 1,222명의 남녀 생산직 종업원을 대상으로 조사한 자신들의 연구에서 결근의 주요요인이 직무 불만족이라는 일반적인 신념은 실증하기 어렵다는 사실을 지적하면서 대부분의 경우에는 직무 불만족과 결근은 관계가 없다는 결론을 제시하고 있다.

Muchinsky(1977)는 결근과 직무만족에 관한 15개의 연구를 검토한 결과 대부분의 연구들이 반대의 상관관계가 있음을 밝혀냈다.

결근과 직무 만족의 관계성에 대해서는 부분적인 이견이 있으나, 대부분의 연구들은 양자 사이에 반대의 상관성이 있다고 말하고 있다. 그러나 그 정도는 같지는 않다. 왜냐하면 실제 결근 행동은 비록 불만이 있다 할지라도 바로 행동에 이어지는 것이 아니라 다른 요인들에 의해서 결정되기 때문이다.

## 3. 직무만족과 생산성

종업원의 직무 만족이 높으면 생산성이 오르게 될 것인가? 이러한 문제들은 오늘날 특히 사회 심리학자나 경영학자의 많은 관심을 끌고 있다. 초기에

일반적인 견해는 직무 만족이 생산성에 직접적인 영향을 준다는 것이다.

Locke(1976)는 만족과 생산성은 곡선적인 관계에 있다고 주장하고 있다. 즉 만족도가 아주 나쁜 때에는 오히려 생산성이 높아지다가 만족도가 다소 높아지면 생산성이 떨어지고, 만족도가 높아지면 생산성이 높아지다가 만족도가 더 높아지면 생산성이 떨어진다는 것이다. 보다 최근의 학자들은 만족이 생산성에 영향을 주는 것이 아니라 두 가지 모두 공통된 제 3의 요인에 의한 우연의 일치라고 보았다. 이 같은 이론은 March와 Simon(1958)에 의해 구체화되었다. 이들에 의하면 생산 동기유발(M)은 불만의 정도(S) 및 노력을 했을 때 바라던 바의 보상을 얻게 되는 수단성(instrumentality)이라는 두 가지 변수와 함수관계가 있다. 즉  $M=f(S, I)$ 가 될 것이라는 것이다.

포터와 로울러의 기대이론은 인과관계를 오히려 뒤집어서 직무 수행이 직무 만족을 유발한다고 주장하고 있다. 즉 만족은 보상에서 나오며, 보상은 다시 내재적 보상(intrinsic rewards)과 외재적 보상(extrinsic rewards)으로 나누었다. 전자는 일을 잘 마쳤거나 문제를 해결했을 때, 도전에 응해서 자신의 노력을 사용했을 때 가지는 정도를 가리키며, 후자는 조직에 의해서 통제되는 임금을 말한다. 이 두 보상 가운데 내재적 보상이 외재적 보상보다 성과에 더 밀접할 가능성이 크다. 왜냐하면 외재적 보상은 성과와 관계되기 보다는 전반적으로 주어지기 때문이다.

#### 4. 직무만족과 직무몰입(job involvement)

직무만족은 직무몰입(job involvement) 과 강력한 관련을 맺고 있으나, 역시 구별되어야 한다. 직무몰입(job involvement)이란 Lodahl과 Keyner(1965)에 의하면 “종업원이 자신의 직무와 얼마나 심리적으로 일체감을 느끼는가의 정도”라고 정의된다.

한편, Locke(1976)는 직무만족과 직무몰입과의 관계에 대해서 다음과 같이 설명하고 있다. 자신의 직무에 몰입 된 사람은 그 직무를 진지하게 다루는 사람으로 그에게 있어 중요한 가치는 그 직무의 성패에 달려있고, 그의 기분과 감정은 그의 직무에 그의 직무 경험에 의해 중요하게 영향을 받는다. 그리고 그의 직무에 고도로 몰입 된 사람은 그의 성공의 정도에 의존하여 더욱 극단적으로 만족을 느끼거나, 극단적으로 불만족을 느끼게 된다.

반면, 직무몰입이 되지 않은 사람은 직무 경험에서 극단적인 감정적 반응을 가지지 않는다, 왜냐하면 직무만족은 행동과는 별개의 감정적 상태인데 비해, 직무몰입은 바로 행동과 직접적 관련을 맺는 것이기 때문이다.

이상의 주장들을 종합해보면, 직무만족이란 종업원이 직무와 관련을 가지는 감정적 태도라 할 수 있으며, 행동이나 활동이 아닌 태도로써 이해 되어지고 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관계가 있다. 그러므로 이 연구에서는 직무만족의 개념을 인간과 조직과의 관계에 있어 조직의 구조적 특징에서 영향을 받는 직무만족 요인에 대한 개인의 감정적 상태로 정의 한다.

그러므로 개인의 태도, 가치, 욕구, 신념 등의 정도가 달라질 수 있으며, 개인의 내면적 감정 상태 이므로 극히 주관적이다. 이를 보다 구체적으로 설명하면 직무만족은 직무 만족 요인에 대한 만족감, 즉 업무에 대한 만족도, 동료에 대한 만족도, 자기 실현에 대한 만족도, 상사에 대한 만족도, 복지 후

생 및 근무 환경에 대한 만족도 등을 포함시킨 복합적 의미 체계인 것이다.

##### 5. 직무만족과 성과와의 관계

종업원의 만족과 성과와의 관련성에 대한 이론에는 두가지가 있다 (Brayfield & Crockett, 1955).

첫 번째는 만족이 성과를 유도한다는 것이다. 즉 종업원이 직무성과를 증진시키는 방법이 그들의 사기를 양양시킨다는 이론이다. 이 접근법은 관리자가 사기를 양양시킴으로써 생산성을 증가시킬 수 있었던 인간관계 운동에 의해 확산되었다. 그러나 행복한 근로자가 보다 나은 근로자라는 사고에 대해 그것을 뒷받침할만한 연구 결과는 없다(Organ, 1977). 즉 만족하고 있는 근로자는 어떤 때는 보다 나은 성과를 올리지만 어떤 때는 그렇지 못하기 때문에 사기를 양양시키는 조치를 취하는 것이 반드시 나은 성과를 가져오는 것은 아니라는 것이다. 만족과 성과간에는 특별한 관련성이 없는 것처럼 보였기 때문에 이 두 요인이 각각 어떻게 작용한다는 제반 논의는 1950년대 들어와서 사라졌다. 그러나 1964년부터 다시 만족과 성과간의 관련성에 대한 문제들을 분석하기 시작했는데, Vroom(1964)은 일반적으로 만족과 성과와의 상호 관련성은 비록 낮지만, 그가 연구한 조사대상 중 23 가지의 경우에서 20 개가 긍정적인 상호 관계를 가지고 있다고 그의 연구에서 제시하고 있다. 이를 기초로 하여 Porter와 Lawler(1967)는 만족과 성과와의 관련성에 관한 행동 과학자들이 너무 일찍 연구의 결말을 내린 것 같다는 주장을 하였다. 이와 같은 새로운 관심의 결과로 두 번째의 이론이 제기되었다. 이 이론은 성과에 근거를 둔 보상이 만족과 계속되는 성과를 유도한다는 것이다(Siegel & Bowen, 1971). 이 이론에 의하면 보상(내재적 보상/외재적 보상)은 성과와

만족을 모두 야기시킨다는 것이다. 즉 보상에 대한 기대는 성과를 유도하며, 성과에서 결과된 보상 그 자체는 만족으로 나타난다는 것이다. Porter와 Lawler(1967)은 이 이론에서 만족과 생산성간의 높은 관계를 위해 노력하는 경영자에게 두 가지 제안을 하고 있다. 즉 조직이 양자간의 연결을 강하게 하기 위해서는 실적이 높은 사람이 그에 상응하는 높은 외재적 보상을 받게끔 조직의 보상 체계를 수정하든가, 성과에 대해 내재적 보상을 주게끔 과업 구조를 개편하든가 해야 한다는 것이다(Lawler, 1967).

#### 1.4. 직무만족 이론

조직에서 구성원의 직무만족을 증대시키기 위해서 조직행동론의 많은 부분이 실무에 응용되고 있다. 그 중에서도 동기부여 이론은 성과에 직접 연관이 된다는 점에서 실제에 가장 활발하게 적용되고 있다. 성과나 직무만족을 증대시키기 위해서 조직에서 사용되는 동기 이론을 고찰하여 보면 크게 두 가지로 분류되고 있다(이학중, 1990). 하나는 어떠한 요인들이 동기화 시키는 가하는 것을 다루는 내용 이론(content theories)이고, 또 하나는 개인의 행동이 어떻게 형성되는지를 연구분석하는 과정 이론(process theories)이다.

##### 1. 동기부여의 내용이론(content theories)

동기의 내용이론은 어떠한 요인이 사람들의 행위에 활기를 주고, 방향을 정하고, 유지하게 되며, 또 그치게 하는가에 초점을 맞추고 있다. 대표적인 이론으로는 1950년대 중기에 발표된 Maslow의 욕구충족이론(theory of need

hierarchy)과 Herzberg의 두 요인 이론(two or dual factor theory)을 약술하기로 한다.

#### (1) 욕구충족이론

이 이론은 Schaffer(1953)나 Maslow(1943) 등에서 찾을 수 있다. 특히 Schaffer(1953)에 의하면 욕구충족이란 충족될 수 있는 개인의 욕구가 실제로 어느 정도나 충족되는가에 따라서 달라진다고 하였다. 즉 이 이론에서는 단일한 성과나 여러 성과들을 얼마나 받게 되느냐에 따라서 만족이 결정된다고 하였다.

한편, Maslow(1943)는 모든 인간의 내부에는 다섯 단계의 기본 욕구가 존재한다는 가설을 주장하고 있다. 즉, 가장 하위의 생리적 욕구로부터 점점 상위의 자기 실현의 욕구로 성장 발달 한다는 이론이다.

후에 Maslow(1943)는 다섯가지 욕구를 저위 욕구와 고위 욕구로 나누어 생리적 욕구와 안전의 욕구를 포함하는 저위 욕구는 주로 외부요인(임금, 고용기간등)에 의해서 충족되는 반면에 상위의 나머지 세 욕구를 포함하는 고위 욕구는 자신의 내부 요인에 의해 충족되는 차이가 있음을 주장하였다.

#### (2) Herzberg 등(1959)의 두 요인 이론(two or dual theory)

Herzberg 등(1959)의 두 요인 이론은 Maslow(1943)의 이론에 대한 도전 또는 수정론이라 할 수 있다. 인적 자원의 효과적인 활용을 도모하는데 조직 관리자가 고려할 내용을 시사하기 위하여 작업모티베이션 이론으로써 동기 위생이론(motivation hygiene theory)을 발전시켰으며 그는 인간성이나 동기 또는 욕구에 대한 지식이 조직이나 개인을 위해 중요함을 강조하고 있다.

Herzberg 등(1959)가 실시한 직무경험과 직무태도에 관한 조사에 의하면 종래 만족과 불만족을 동일 선상의 양극점으로 파악했던 것과는 달리 만족

과 불만족이 별개의 차원이며 각 차원에 영향을 주는 요인도 또한 별개의 것임을 밝혀냄으로써 주목을 끌었다. 그의 이론이 두 요인이라 함은 이것에 바탕을 두고 있다. 조사 결과 만족을 주는 요인은 직무 내용(job content)과 관련된 것들이었고 불만족을 주는 요인은 직무 상황(job context)과 연관된 환경적인 것들이었다. 즉 직무에 만족을 주는 성취감, 인정감, 작업자체, 책임감, 승진의 요인을 동기요인(motivation factor)이라 하였고, 그들이 일하고 있는 환경에 관한 감독, 보수, 대인관계, 작업조건, 직무안정, 개인생활을 위생요인(hygiene factor)이라 하였다.

이러한 요인을 적절히 조절하면 종업원들은 불만족을 느끼지 않고 만족도 느끼지 않는다. 따라서 종업원들은 그들의 직무와 관련하여 동기부여하기위해서는 성취, 인정, 직무의 성격, 책임, 성장과 같은 심리 내부적으로 보상을 하는 요인들을 제공하여야 한다고 하였다.

## 2. 과정이론(process theories)

전술한 내용이론에서는 동기 자체와 직접적 관련이 있는 욕구, 만족-불만족 요소 그리고 성취 동기를 살펴 보았으나 개인의 동기는 이들 요소로만 충분히 설명될 수 없으므로 이들 요소 이외에도 동기 과정에서 발생하는 변수를 밝히고 이들 변수 상호간의 관계에 대한 인지요소를 강조하면서 개인의 동기발생과 행동선택과정을 설명하고 있는 것이 과정이론이다.

이와 같은 과정이론에는 Vroom(1964)과 Porter와 Lawler(1968)의 기대이론(expectance theory)과 Adams(1965)의 공정성 이론(equity theory)이 있다.



### (1) 기대이론

Vroom(1964)의 기대 이론은 행위의 선택과정을 설명하는 이론으로써 동기 부여 과정에서 발생하는 변수와 변수들간의 상호관련성을 분석하는데 초점을 두고 있다.

기대 이론에 의하면 한 사람이 특정 방식으로 행동하려는 경향의 강도는 그 행동이 어떠한 결과를 가져올 것인지에 대한 기대 및 그 결과가 자신에게 갖는 중요성 또는 매력의 크기에 의해 결정된다. 따라서 이 이론은 매력, 성과-보상의 관련도, 노력-성과의 관련도와 같은 세가지 변수가 포함된다. 매력은 그 행위로 얻게 될 것으로 생각되는 결과 또는 보상에 대하여 개인이 부여하는 가치이며 성과-보상의 관련도는 개인의 일에 대하여 특정 수준의 성과를 올렸을 때 받게 될 것으로 생각되는 바람직한 결과의 크기를 말한다. 노력-성과의 관련도는 자신이 어느 정도의 노력을 기울였을 때 얻게 될 것으로 믿는 결과의 크기이다.

Vroom(1964)은 선호-기대이론(preference-expectation theory)에서 인간의 행위는 인간이 어떤 특정한 목표 또는 미래의 결과에 대해서 갖는 매력의 정도와 어떤 행위가 목표 또는 미래의 결과에 이르게 될 것이라는 기대의 곱에 의하여 결정된다고 하였다. 그러므로 Vroom(1964)에 의하면 사람이 행동을 하는데 기대가 중요한 역할을 하며, 자기의 노력에 대한 성과가 적절한 보상을 받는다고 믿으면 열심히 일을 한다는 것이다.

Porter와 Lawler(1968)는 Vroom(1964)의 기대이론을 토대로 하여 이들 추가 변수들을 종합하고 공정성 이론도 연결시켜 자신들의 총괄적인 동기모형인 업적-만족이론(performance-satisfaction theory)을 제시하였는데 직원의 만족이 직무성취 또는 업적을 가져오는 것이 아니라 직무성취의 수준이 직무만

족의 원인이라는 것이다. 즉 직무성취는 사람들이 원하는 목적 결과를 성취하려는 노력에 의해서 결정되며 만족은 사람들이 달성하는 결과에 의해 결정된다고 전제하는 것이다. 즉 Porter와 Lawler(1968)의 기대이론은 Vroom(1964)의 노력에 의하여 성과가 주어지며 성과가 보상을 가져온다는 인과적인 설명에서 외부의 관찰 가능한 행동에 의해 노력 자체가 변경될 수 있음을 강조하고 있다.

## (2) 공정성 이론

인지 부조화란 사람들이 가지고 있는 여러 인지들이 서로 일치해서 모순되지 않으면 안정된 심리 상태를 유지하지만, 만약 서로 일치되지 못하는 두 개 이상의 인지가 있을 경우에는 긴장과 불편감을 일으켜 이를 경감시키려는 경향이 있다는 주장이다. 이러한 작업 동기 이론을 체계화 시킨 사람이 Adams(1965)이다.

공정성 이론에 의하면 직무만족은 개인이 투입요인과 성과요인들 간의 균형을 어떻게 지각하는가에 의해서 결정된다. 즉 자신이 직무에 쏟은 투입과 산출을 타인의 그것들과 비교하여 스스로 직무에 투입한 것과 직무로부터 얻은 것을 인식할 뿐만 아니라 나아가서 자신의 투입과 산출을 타인의 것과 비교하게 되는 것이다, 스스로 자신의 투입-산출의 비율이 자신과 비교할만한 다른 사람의 그 비율과 동일하다면 공정성이 유지되고 있다고 말할 수 있다. 다시 말해서, 만족이란 자신의 직무에 투입한 것과 직무로부터 얻은 것 간의 비율을 산출하고 이 비율을 타인의 비율과 비교함으로써 결정된다. 그러므로 성과에 비해서 투입이 많거나 투입에 비해서 성과가 많은 경우 불만을 초래할 수 있다는 것이다.

이상과 같이 연구자의 시각에 따라 이론적 근거를 달리하고 있는데 직무 만족도가 개인이나 집단의 욕구를 중요시 한다고 할 때 Maslow(1943)의 욕구 위계이론이나 Herzberg 등(1959)의 동기위생 이론은 직무만족과 밀접한 관계를 갖고 있다 하겠다.

### 1.5. 직무만족의 영향요인

직무만족에 영향을 주는 요인에 대해서는 많은 연구가 시도되어 왔다. 어떤 요인이 직무만족에 커다란 영향을 주는가를 정확히 규명할 수 있다면 상위관리자들에게 현실적 지침을 내려줄 수 있기 때문에 영향 요인을 찾아내는 일도 매우 중요하다.

따라서 여러 학자들의 기존 연구 결과를 토대로 병원에서 근무하는 조사대상을 고려하여 직무만족의 영향요인을 살펴 보고자 한다.

Gilmer(1966)는 직무만족의 영향요인으로 안정, 승진기회, 임금, 직무의 본질적측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생으로 분류하고 있다.

Herzberg 등(1959)은 직무만족 요인과 불만족 요인을 구분하고 직무만족 요인으로는 성취, 인정, 작업자체, 책임감, 승진을 들고 직무불만족 요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 보수, 대인관계, 작업조건, 직무안정, 개인생활, 지위를 들고 있다.

Vroom(1964)은 감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간을 들고 있다.

Lichtenstein(1984)은 업무자체, 임금, 승진, 감독, 동료의 5가지로 구분하였고, 윤방섭(1984)은 기존의 연구들을 고찰한 결과 직무만족도는 대체로 임금,

승진의 기회, 상사, 동료, 업무 자체의 요인에 의해 결정된다고 하였다.

도복늬(1976)은 직무만족과 불만족에 영향을 주는 요인으로 봉급, 업무량, 간호행정자의 태도, 물품과 시설, 환자의 협조와 태도, 직원간의 협조, 특히 의료진의 협조, 승진기회, 간호사에 대한 사회적 인식의 부족 등을 들고 있으며, 이명화(1980)는 간호직에 대한 의미가 크고 간호업무에 대한 정의가 확실할수록 직무만족도가 크다고 제시한다.

이경옥(1991)의 연구는 병원의 총괄적 관리를 담당하는 행정직의 중요성을 인식하여 병원 행정직의 직무만족도를 조사, 분석함으로써 효율적인 병원관리의 방향을 모색하는데 의의를 두고 있다.

정봉임(2000)은 직무만족이 직무성과에 직접적인 영향을 미친다고 보고 직무만족은 구성원 자신뿐만 아니라 조직에도 바람직한 결과를 가져온다고 했다. 따라서 직무만족과 관련한 중요한 요인들을 살펴보고, 조직구성원의 행위자체에 중대한 영향을 미치는 요인들을 조사하고 그들과의 연관성을 분석하였다.

손화익(2001)은 병원종사자들 중에서 간호사와 행정직원들을 중심으로 직무만족도를 조사하여 직무만족도에 영향을 미치는 요인들의 상대적 중요도를 조사하였다. 그 결과 임금이 제일 중요한 것으로 나타났지만 임금이 동기부여 요인으로 작용하기는 어렵다는 것이다. 임금은 동기부여의 전제조건이 될 수는 있지만 충분조건은 될 수 없다는 사실이다. 즉, 병원종사자들의 정신적 욕구를 충족시킬 수 있는 여건이 중요하다는 사실을 제시하고 있다.

이와 같이 직무만족에 영향을 미치는 요인은 조사자의 주관, 지역적 차이, 시기, 대상에 따라 여러 가지로 분류되지만 그 차원은 어느정도 공통적 범주에 포함시킬 수 있겠다.

## 2. 병원에 대한 개념 및 특성

### 2.1. 병원에 대한 개념

병원 조직의 역할과 기능이 시대와 지역의 요구에 따라 변천되어 왔으며 병원을 보는 시각에 따라 시설, 기능, 조직, 시스템 등 여러 가지 의미를 갖기 때문에 병원의 개념을 포괄적이면서 동시에 그 특성이 잘 나타나도록 정의하기 어렵다.

그중 병원의 기능적인 측면을 강조한 것으로 세계보건기구(WHO)의 의료조직에 관한 전문가 회의(1973)에서는 “병원은 치료·예방과 회진을 포함한 완전한 의료를 제공하는 사회조직, 의료조직의 구성요소이며 또한 보건의료의 훈련과 생태사회학적 연구의 중심기관이다” 라고 정의하고 있다. 또한 포괄적 의료를 제공하는 시설로서 병원의 역할에 대해서는 환자의 진단, 치료·재활과 의학의 연구, 의료인력의 교육 및 훈련, 질병의 예방과 건강증진 등의 공중보건 활동을 포함한다고 볼 수 있다. 즉 현대적 개념의 병원은 인간의 생명을 중심으로 하는 양질의 의료를 제공할 뿐만 아니라 질병의 치료로부터 예방 및 건강 증진을 실현하는 기능을 담당하게 되었으며 이러한 병원의 목적을 달성하기 위해서는 필연적으로 인적, 물적 투자가 필요하게 되었고 의사, 간호사 및 의료기사, 전문행정직, 보조직종의 협력하에 이루어지는 조직의료의 개념으로 발전하게 되었다(이종익, 1993).

이러한 병원의 목적과 이념을 기초로 하여 현재 우리나라 병원은 성격과 기능에 따라 다음과 같이 분류된다.

첫째, 진료내용에 따라 정신병원, 결핵병원 등의 특수병원과 다양한 질환군을 다루는 일반병원으로 분류한다.

둘째, 진료기간에 따라서는 장기병원과 단기병원으로 분류한다.

셋째, 우리나라의 진료 전달체제에 의해 1차병원, 2차병원, 3차병원으로 분류한다.

넷째, 의료교육 기능에 따라 의과계 대학생의 임상실습교육과 전공의사의 수련기능을 갖춘 대학병원과 전공의사의 수련기능을 갖춘 수련병원, 교육기능을 갖추지 않은 비교육병원으로 분류한다.

다섯째, 설립·운영주체에 따라 국립병원, 공립병원, 사립병원으로 분류한다.

## 2.2. 병원조직의 특성

병원은 전문직들로 구성된 기술집약형 조직인 핵심(core)조직과 전문직종을 도와서 환자가 안락한 분위기와 시설 속에서 최대한 편안한 마음으로 진료를 보고 귀가할 수 있도록 도와주는 주변(boundary)조직으로 나뉜다.

특히 병원의 핵심 조직은 정확한 진단, 처방, 수술등을 통해 환자를 빠른 시일 내에 완쾌하여 환자들이 만족하고 자신들의 집으로 귀가할 수 있도록 맡은 분야에서 최선을 다해야 하며, 주변(boundary)조직은 내원한 환자를 정확하게 의사들에게 매칭(matching)하고, 환자를 즐거운 분위기에서 수납할 수 있게 하고, 수납 후 정확한 치료비 안내를 통하여 치료비 수납에 한치의 의혹이 없게 최대한 친절한 설명으로 환자들이 흡족해서 돌아가게 성심껏 지원해야 한다. 특히 우리 병원의 조직이 관리하는 상품은 “인간”이다.

인간이기 때문에 상품의 관리에 더욱 주의를 기울여야 한다. 병원조직의 목표는 특수한 상품인 인간으로 하여금 다시 우리 병원에 방문할 수 있도록

해야 하고, 이렇게 한 번 찾은 고객을 백 퍼센트 만족시켜 고객들이 지불한 돈의 가치보다 더 높은 가치를 그들로 하여금 느끼게 하여 병원 문을 나설 수 있도록 조직을 관리 운영하여야 한다. 이렇게 함으로써 병원의 영리성을 달성할 수 있을 것이다. 하지만 병원이란 조직은 영리를 추구하면서도 이윤과 상반되는 공익성을 추구해야 하는 상충된 조직이다. 이 두 상충된 목표를 실행해 나가다 보니 항상 목적과 목표를 생각하면서 이윤을 추구하게 된다. 이런 연유로 병원의 조직은 다음과 같은 특성이 있다(윤영수, 1981).

첫째, 병원이 추구하는 목적에 상충성이 내포되어 있어 명확한 조직목표의 설정이 곤란하고, 목적의 하나인 진료의 특수성 때문에 계량적인 목표 설정이 용이하지 않다는 점이다. 즉, 인간의 생명과 건강이 경제적 가치와 동일시 될 수 없다는 명백한 명제를 존중하면서 한편으로는 사회조직의 일원으로서 경제 활동을 해야 하는 병원 조직은 구성원의 행동지침의 목표를 명백하게 설정하기 어렵다는 것이다.

둘째, 병원 조직은 업무면에서 볼 때 긴급을 요하며, 연기할 수 없는 일들이며, 진료에 관계되는 활동은 대부분 서로 융합 되어서 하나의 서비스 결과로 나타나는 것이기 때문에 업무와 책임 한계의 설정이 쉽지 않다는 것이다.

셋째, 병원의 조직은 그 지휘 체계가 다른 조직과는 다르다. 즉 병원에는 이원적 지휘체계로 전문가에 의한 지배 권한 체계와 일반 관리 지배체계가 공존하며 이 때문에 병원 관리상 어려운 문제를 야기할 가능성이 크다. 일례로 공공전문병원의 경우 원무팀 전화예약실의 간호사 - 예약업무를 담당 - 의 경우 원무팀 이면서도 명령체계는 주로 간호부에서 받는 이원적인 상태이므로 이들의 관리가 사실상 어려운 문제로 대두된다.

넷째, 병원 조직은 전문적 분화와 협동작업의 양면적 필요성을 지니고 있

다는 점이다. 병원 조직은 조직 단위가 고도로 분화되고 전문화 되어야 하는 조직인 동시에 또한 계층적인 업무질서와 경직적인 절차, 규제에 의존하게 되는 관료적, 권한적인 조직으로 될 수 밖에 없다.

다섯째, 병원 조직은 그 구성원이 다양하면서도 비교적 높은 전문성을 지니고 있다는 점이다. 또한 병원 종사 인력의 교육 배경도 다양하고 전문성의 정도도 각각 다르며, 과거 의사의 절대적 지위가 요즘에 와서는 의학의 발달과 의료기기의 발달로 진료의 상당부분이 의사이외의 의료행위가 되면서 타 의료 직종들의 상대적 중요성이 커지게 되었다. 이러한 이유 때문에 원만한 환자 진료를 위해서는 의사인 핵심조직과 그 밖의 의료인들 간에 협동이 매우 중요하게 야기되고 있다.

### 2.3. 병원조직의 근무직종

병원조직은 전체를 진료부분과 간호부분, 행정관리부분으로 크게 3개 부분으로 분류할 수 있다. 진료부분은 다시 진료各科와 진료보조부분으로 세분한다(유승흠, 1998). 특히 진료부분과 간호부분은 국민의 건강과 생명을 다루는 특수한 직업인들이므로 국가가 법으로 그 자격을 엄격하게 규정하고 면허 또는 자격을 갖지 못한 자는 보건의료 관계행위를 할 수 없도록 규정하고 있다. 현재 우리나라에서 법으로 정하고 있는 의료관계 인력은 의료법 제2조에서 의료인으로 규정된 의사, 치과의사, 한의사, 조산사 및 간호사를 비롯하여 의료기사, 의무기록사, 안경사, 간호조무사가 있다.

의료관계 인력 중 진료부분에는 의사, 치과의사, 한의사, 전문의, 의료기사(임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사, 치과위생사)등



이 포함되며, 간호부분은 조산사, 간호사, 간호조무사로 구분할 수 있다.

행정관리부분은 의료행위를 직접 담당하지 않으면서 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 인력을 말한다. 원무, 보험청구·심사, 경리, 구매, 기획, 인사, 서무, 비서업무 등을 담당하는 행정직과 기타 기능직으로 의공학기사, 건축기사, 전기기사, 열관리기사, 위험물처리기사, 운전기사 등이 있으며 기타 인력으로 경비, 청소, 안내, 교환원 등이 있다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구모형

이 연구는 3개 종합병원 행정직원의 직무만족도를 측정하고 이에 영향을 미치는 요인을 파악하고 병원간을 비교하고자 하였다(그림 1).

이 연구의 종속변수는 직무만족도이다. 직무만족도에 영향을 미치는 독립변수로 인구사회학적인 일반변수, 병원형태변수, 그리고 직무관련변수에 따른 분석을 하고자 한다.



그림 1. 연구의 틀.

## 2 연구대상 및 자료수집방법

이 연구 도구로는 구조화된 설문지를 사용하였으며 설문문항은 전반적인 직무만족도 특성을 알아보기 위해서 설문지법으로 리커트(Likert)의 5단계 척도로 이루어 졌다.

조사방법은 한 지역 소재 설립유형이 다른 종합병원 3곳을 방문하여 행정직원을 대상으로 자기 기입식 설문조사를 통해 이루어졌다.

첫 번째 병원은 공공전문병원으로 2001년에 보건복지가족부에서 해당지역에 설립한 암전문병원으로 연구소, 부속병원, 정책을 연구하는 사업단 등이 있는 500병상의 종합병원이다. 두 번째는 민간대학병원으로 불교재단이 설립한 사립대학병원이며 2005년 6월에 개원한 약 800병상 규모의 종합병원이다. 세 번째는 공공종합병원으로 국민건강보험공단에서 보험자 직영보험으로 운영하는 종합병원으로 2000년 3월 개원한 약 760병상 규모의 종합병원이다.

설문지의 배포 및 회수는 2009년 3월 30일부터 2009년 4월 6일까지 시행되었다. 배포된 총 200부의 설문지중 최종 분석에 사용된 사례는 164부로 82.0%의 응답률을 보였다.

이 연구의 설문지에 사용된 항목들은 병원 근무자를 대상으로 한 조직론 연구들(서영준 등, 2001)에 사용하였던 설문지를 수정·보완하여 재구성하였다.

설문은 크게 업무의 특성 및 근무여건, 직무와 직장에 대한 만족도나 기대감, 개인의 태도나 가치, 사회 인구학적 특성으로 구분되어 있으며, 각각의 특성별로 세부 설문문항으로 이루어졌다.

이 연구에서 직무만족도(job satisfaction)란 조직구성원이 직무에 대해 갖는 주관적인 감정으로 보고 직무경험을 평가할 때 조직구성원들이 취하는 긍정적인 정서 상태로 정의하였다. 설문문항은 1. 나는 내 업무에 꽤 만족하고 있다, 2. 나는 내 업무에 언제나 열정적이다, 3. 나는 내 업무에서 즐거움을 느끼지 못한다, 4. 나는 내 업무에 자주 싫증을 느낀다, 5. 나는 다른 종류의 직업을 가져볼까 생각하고 있다고 구성되었다.

직무관련 변수의 선정은 변수별 · 종별 신뢰도 측정을 통하여 신뢰성과 상관계수가 높은 순으로 변수를 선정하였다.

직무의 중요도란 직무에 대해 갖는 자부심을 의미하며, 기존 연구에서 직무의 중요도가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다(이기효, 1995). 이 연구에서는 직무에 대해 갖는 자부심이 클수록 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 가설을 설정하였다. 설문문항은 1. 나의 일은 조직(병원)에서 추구하는 목표달성에 매우 중요하다, 2. 나의 일은 정말로 중요하고 가치 있는 일이다, 3. 나의 일은 병원의 핵심적인 기능에 기여하는 바가 크다고 구성되었다.

직장에 대한 기대란 직장에 대해 가졌던 기대가 충족된 정도 즉 기대충족도를 의미하는 것으로 직장에 대한 기대가 클수록 직무만족도에 긍정적 영향을 미칠 것으로 가설을 설정하였다. 설문문항은 1. 이 병원에서의 내 경험은 처음 기대했던 것 보다 더 좋았다, 2. 이 병원은 내가 처음 입사하던 당시에 가졌던 기대와 일치하고 있다, 3. 전반적으로 이 병원은 내가 기대했던 것과는 다르다고 구성되었다.

개인의 성향과 직무만족의 관계는 개인의 성격이 적극적이고 활동적으로

직장생활을 수행하면 직무에 대한 만족도는 높아지는 것으로 가설을 설정하였다. 설문문항은 1. 내가 수행하는 일은 나에게 매우 중요하다, 2. 나는 내 부서에서 돌아가는 일에 대하여 상당한 영향을 준다, 3. 나는 직무 수행에 필요한 능력이 나에게 있다고 확신한다, 4. 나는 내가 알아서 직무를 수행할 수 있는 상당한 자율권을 지니고 있다, 5. 나의 직무활동은 나에게 개인적으로 의미가 있다. 6. 나는 내가 속한 부서에서 발생하는 일을 상당히 많이 통제하고 있다, 7. 나는 직무를 수행하는데 필요한 기술을 완전히 파악하고 있다, 8. 나는 어떤 방법으로 직무를 수행할 것인가를 내가 알아서 결정할 수 있다, 9. 나는 보람있는 일을 수행하고 있다, 10. 부서에서 벌어지는 일에 대해 내가 행사하는 영향력은 크다, 11. 나는 내 직무수행 역량에 대해 자신이 있다, 12. 어떻게 직무를 수행하는가는 내 자유이고 내가 결정한다고 구성되었다.

직장견해란 직장에 대한 긍정적인 견해를 의미하는 것으로 일에 대한 즐거움이 긍정적인 견해가 높을수록 직무에 대한 만족도는 높아지는 것으로 가설을 설정하였다. 설문문항은 1. 나는 이 병원이 일할 만한 좋은 곳이라 생각한다, 2. 나는 내가 다른 직장에 가지 않고 이곳에 들어온 것을 기쁘게 생각한다, 3. 나는 이 병원의 미래에 별로 관심이 없다, 4. 이 병원은 내가 일할 수 있는 직장들 중 아주 좋은 직장의 하나이다, 5. 내가 이 병원의 종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 있다고 구성되었다.

### 3. 분석방법

수집된 설문지 자료를 이용하여 데이터를 동일성 검정(chisq-test), 분산분석(t-test, ANOVA), 상관관계분석(correlation), 신뢰도분석(Cronbach's Alpha), 다중회귀분석(multiple regression)을 수행하였으며, 사용프로그램은 SAS Program 9.1.3이었다.

## IV. 연구결과

### 1. 사회인구학적 특성

이 연구의 대상자인 한 지역 소재 병원직원중 행정직원에 대한 특성으로 남자 103명(62.8%), 여자 61명(37.2%)이었으며, 연령분포는 30세이하 39(23.8%), 30-39세 94명(57.3%), 40세이상 31명(18.9%)으로 30대 연령분포가 가장 많았고, 공공전문병원은 30대 직원이 37명(48.1%)으로 2000년 중반부터 근무한 행정직원이 많았고 민간대학병원은 30대 직원이 32명(74.4%)이고 공공종합병원은 30대 직원이 25명(56.8%)으로 행정조직구성원이 젊다고 할 수 있다(표 1). 교육수준을 살펴보면 4년제대학 이하의 학력이 전체 140명(85.4%) 대학원이상의 학력이 24명(14.6%)이었으며 세병원 모두 4년제대학 이하 학력이 80% 이상으로 학력분포가 높았다. 경력을 살펴보면 3년 미만의 직원이 공공전문병원은 37명(48.1%), 민간대학병원은 16명(37.2%), 공공종합병원은 6명(13.6%)으로 공공전문병원과 민간대학병원이 공공종합병원에 비해 경력이 상대적으로 짧았다.

표 1. 응답자의 사회인구학적 특성

단위: 명(%)

특성	범주	전체	공공전문병원	민간대학병원	공공종합병원	유의확률
	전체	164 (100.0)	77 (100.0)	43 (100.0)	44 (100.0)	
성	남자	103 (62.8)	48 (62.3)	30 (69.8)	25 (56.8)	0.4551
	여자	61 (37.2)	29 (37.7)	13 (30.2)	19 (43.2)	
연령(세)	-30	39 (23.8)	23 (29.9)	9 (20.9)	7 (15.9)	0.0140
	30-39	94 (57.3)	37 (48.1)	32 (74.4)	25 (56.8)	
	40-	31 (18.9)	17 (22.1)	2 (4.7)	12 (27.3)	
학력	4년제대학	140 (85.4)	63 (81.8)	40 (93.0)	37 (84.1)	0.2404
	대학원-	24 (14.6)	14 (18.2)	3 (7.0)	7 (15.9)	
직급	4급-	38 (23.2)	29 (37.7)	1 (2.3)	8 (18.2)	<.0001
	5급/6급	67 (40.9)	38 (49.4)	1 (2.3)	28 (63.6)	
	7급-/기타	59 (36.0)	10 (13.0)	41 (95.3)	8 (18.2)	
경력(년)	-2	59 (36.0)	37 (48.1)	16 (37.2)	6 (13.6)	<.0001
	3-4	42 (25.6)	10 (13.0)	25 (58.1)	7 (15.9)	
	5-	63 (38.4)	30 (39.0)	2 (4.7)	31 (70.5)	



## 2. 병원에 따른 직무만족도 분석

이 연구의 대상자인 고양시 소재 병원의 행정직원에게 대한 직무만족도를 살펴보면 표 2와 같다.

이 질문에 대한 직무만족도 전체적인 평균은 3.46이고 공공전문병원은 3.38, 민간대학병원은 3.55, 공공종합병원은 3.52로 분석되어 전체적으로 각 병원간 직무만족도는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다.

표 2. 병원에 따른 직무만족도

항목	전체		공공전문병원		민간대학병원		공공종합병원		F-통계 량	유의확 률
	평균	표준 오차	평균	표준 오차	평균	표준 오차	평균	표준 오차		
직무만족도	3.46	0.05	3.38	0.07	3.55	0.09	3.52	0.10	1.31	0.2738
만족도	3.52	0.06	3.44	0.10	3.63	0.10	3.55	0.11	0.81	0.4478
열정도	3.63	0.06	3.52	0.09	3.77	0.10	3.68	0.11	1.66	0.1925
즐거움	3.43	0.06	3.39	0.09	3.51	0.12	3.41	0.13	0.32	0.7257
심중도	3.46	0.07	3.42	0.09	3.44	0.14	3.57	0.13	0.46	0.6303
잔류의도	3.27	0.08	3.12	0.11	3.40	0.13	3.41	0.17	1.71	0.1842

### 3. 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도

이 연구의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도를 표 3과 같다.

사회인구학적 5개 특성에 따른 직무만족도 세부 분석을 살펴보면 남자 전체평균이 3.55였으며 공공전문병원 3.49이고 민간대학병원 3.66이며 공공종합병원은 3.51로 남자평균은 비슷하게 분석되었으며 여자 전체평균은 3.32이며 공공전문병원 3.19, 민간대학병원은 3.29로 비슷하였으나 공공종합병원은 3.54로 조사되었다. 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도는 통계학적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

표 3. 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도

특성	범주	전체		공공전문병원		민간대학병원		공공종합병원		F-통계량	유의확률
		평균	표준 오차	평균	표준 오차	평균	표준 오차	평균	표준 오차		
성	남자	3.55	0.06	3.49	0.09	3.66	0.10	3.51	0.14	2.55	0.0579
	여자	3.32	0.08	3.19	0.11	3.29	0.19	3.54	0.13		
연령(세)	-30	3.38	0.11	3.23	0.13	3.53	0.20	3.69	0.38	0.78	0.5426
	30-39	3.48	0.06	3.42	0.10	3.56	0.11	3.47	0.12		
	40-	3.49	0.11	3.47	0.17	3.40	0.20	3.53	0.16		
학력	4년제대학	3.43	0.05	3.30	0.08	3.55	0.10	3.55	0.11	1.62	0.1872
	대학원	3.62	0.13	3.74	0.18	3.60	0.23	3.37	0.20		
직급	4급-	3.50	0.09	3.45	0.11	3.20	.	3.73	0.18	0.12	0.8834
	5급/6급	3.44	0.08	3.38	0.11	4.00	.	3.49	0.12		
	7급-/기타	3.46	0.09	3.16	0.22	3.55	0.10	3.43	0.28		
경력(년)	-2	3.33	0.09	3.24	0.11	3.34	0.16	3.90	0.39	2.32	0.1015
	3-4	3.60	0.09	3.62	0.13	3.69	0.12	3.26	0.19		
	5-	3.49	0.08	3.47	0.12	3.50	0.30	3.51	0.11		

#### 4. 직무관련 특성에 따른 직무만족도

직무관련특성에 따른 직무만족도의 상관계수를 알아보면 표 4와 같이 직장견해(0.68), 직장기대(0.58), 개인성향(0.57), 직무중요도(0.45)순으로 분석되었다.

직장견해와 직무만족도의 상관계수를 병원별로 살펴보면 공공종합병원(0.79), 공공전문병원(0.69), 민간대학병원(0.53)로 조사되었다.

직장기대가 직무만족도와 상관계수를 병원별로는 공공전문병원(0.61), 공공종합병원(0.60), 민간대학병원(0.48)로 조사되었다.

개인성향이 직무만족도에 미치는 상관계수를 병원별로 살펴보면 공공전문병원(0.63), 민간대학병원(0.56), 공공종합병원(0.45)로 분석되었다.

직무중요도와 직무만족도의 상관계수를 병원별로는 공공종합병원(0.46), 민간대학병원(0.45), 공공전문병원(0.43)로 조사되었다.

표 4. 직무관련 특성에 따른 직무만족도 상관계수

항목	전체		공공전문병원		민간대학병원		공공종합병원	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
직무중요도	0.45	<.0001	0.43	<.0001	0.45	0.0027	0.46	0.0018
직장기대	0.58	<.0001	0.61	<.0001	0.48	0.0012	0.60	<.0001
개인성향	0.57	<.0001	0.63	<.0001	0.56	<.0001	0.45	0.0020
직장견해	0.68	<.0001	0.69	<.0001	0.53	0.0002	0.79	<.0001

## 5. 사회인구학적 특성과 직무관련 특성에 따른 직무만족도 회귀분석

이 연구에 사용된 독립변수 및 사회인구학적 특성이 표 5와 같이 3개 병원을 함께 분석한 결과 직무만족도의 변이를 69.1% 설명하였다.

독립변수들과 직무만족도를 살펴보면 전체적으로는 4개의 독립변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 개인성향(0.43), 직장견해(0.40), 직장기대(0.18), 직무중요도(0.12)순으로 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것이다.

표 5. 사회인구학적특성과 직무관련 특성에 따른 직무만족도

항목	전체		공공전문병원		민간대학병원		공공종합병원	
	회귀 계수	유의확률	회귀 계수	유의확률	회귀 계수	유의확률	회귀 계수	유의확률
성								
남자	-	-	-	-	-	-	-	-
여자	0.02	0.7225	0.03	0.8097	-0.12	0.5660	0.17	0.1650
연령(세)								
-30	-	-	-	-	-	-	-	-
30-39	-0.01	0.9217	-0.02	0.8512	-0.21	0.3545	0.34	0.1458
40-	-0.26	0.0647	-0.36	0.0724	-1.12	0.1905	0.16	0.5436
학력								
4년제대학	-	-	-	-	-	-	-	-
대학원	-0.01	0.9334	0.06	0.6489	0.41	0.6766	-0.33	0.0758
직급								
4급-	-	-	-	-	-	-	-	-
5급/6급	-0.07	0.5518	0.02	0.9250	0.00	.	-0.16	0.4166
7급-/기타	-0.12	0.4506	-0.10	0.7092	-0.17	0.8489	-0.09	0.7179
경력(년)								
-2	-	-	-	-	-	-	-	-
3-4	0.03	0.7305	0.05	0.7260	0.10	0.6135	-0.34	0.2065
5-	-0.06	0.5986	0.07	0.7184	0.28	0.5820	-0.44	0.0975
직무중요도	0.12	0.0233	0.07	0.3817	0.29	0.0540	0.07	0.4791
직장기대	0.18	<0.001	0.21	0.0033	0.13	0.2872	0.06	0.5525
개인성향	0.43	<0.001	0.46	0.0002	0.42	0.0370	0.47	0.0068
직장견해	0.40	<0.001	0.39	<0.001	0.32	0.1259	0.56	0.0002
병원								
공공전문병원	-	-	-	-	-	-	-	-
민간대학병원	0.03	0.7789	-	-	-	-	-	-
공공종합병원	0.18	0.0496	-	-	-	-	-	-
R <sup>2</sup>	0.691		0.759		0.613		0.785	

공공전문병원의 경우 3개의 독립변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 개인성향(0.46), 직장견해(0.39), 직장기대(0.21)순으로 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 사회인구학적 특성이 직무만족도의 변이를 75.9% 설명해 주는 것이다.

민간대학병원의 경우 2개의 독립변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 개인성향(0.42), 직무중요도(0.29)가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 사회인구학적 특성이 직무만족도의 변이를 61.3% 설명해 주는 것이다.

공공종합병원의 경우 2개의 독립변수가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 직장견해(0.56), 개인성향(0.47)순으로 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳤다. 사회인구학적 특성이 직무만족도의 변이를 78.5% 설명해 주는 것이다.

## IV. 고 찰

### 1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 한 지역의 설립형태가 다른 3개 종합병원 병원직원의 직무만족도 관련 요인을 분석하고 비교하고자 하였다. 자료수집은 각 병원의 행정직원을 대상으로 자기 기입식 설문조사를 통해 이루어졌다. 배포된 200부의 설문지 중 최종 분석에 사용된 사례수는 164부였다.

이 연구에 있어서 다음과 같은 한계가 있다

첫째, 공간적인 한계로 인한 대표성 문제이다. 이 연구는 공간적인 한계로 한 지역 소재 병원에 근무하는 행정직원을 중심으로 직무만족도를 분석하였다. 여기서 도출된 직무만족 연구결과가 우리나라 병원에 근무하는 행정직원을 대표할 수 있는가의 문제이다.

둘째, 병원조직의 선정에 있어서 조사하고자 하는 집단의 표본을 객관화시킬 수 없었다는 점과 각 병원 마다의 설립목적과 취지가 다른 입장에서 조직과 제도적인 차이점을 객관화시킬 수 없었다.

셋째, 표본에 다양성을 가지지 못했다. 대상자로 추출된 조사대상의 대표성에 문제가신생 병원들인 관계로 설문지 응답자의 연령과 직급 및 경력등에 다양성을 가지기에는 조직의 슬림화 등의 사유로 다양성이 없었다.

넷째, 설문지법의 자체의 한계이다. 설문지 응답자의 올바른 답변이 요구되었으나, 각 항목에 미치는 원인을 심층적으로 밝힐 수 없었다는 아쉬운 점이 있으며, 면접법이나 관찰조사를 병행해야 신뢰성있는 연구결과를 얻을 수가 있을 것이다.

이러한 한계점들을 바탕으로 앞으로의 직무만족연구에 있어서는 병원조직에 대한 심도 있는 연구를 토대로 병원구성원들만이 갖는 독특한 특성에 맞게 연구측정도구를 재설계해야 하겠고, 조사방법에 있어서 연구 범위를 확대하여 재원이나 조직체계, 설립방식이 서로 다른 국립이나 사립대학병원을 전국적으로 포함하는 포괄적인 직무만족도를 측정할 필요가 있다 하겠다. 또한 설문조사방법 외에 다양한 기법을 병행 실시하여 대학병원 행정직원들의 직무만족에 대한 다각적인 연구가 진행되었으면 한다.

## 2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구는 한 지역의 3개 종합병원 행정직원 직무만족의 차이를 알아 내어 향후 행정직원의 인력관리 및 업무의 효율성을 높이는 목적을 가졌다. 이 연구에서 밝혀진 주요한 연구결과에 대한 고찰은 다음과 같다.

첫째, 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도를 비교하였다. 이 연구는 2000년 이후 개설된 신생 병원들을 대상으로 한 것으로서 연령 및 직급 및 경력 등에 다양성이 존재하지 않은 아쉬움이 있다. 김연아(2006)는 연령별 직무만족도를 살펴보면 연령이 높을수록 병원조직에 대한 만족도가 높은 것으로 분석되었으며 상위직급으로 올라갈수록, 연령으로는 40대, 근속년수는 10년 이상 된 직원의 직무만족도가 높다고 하였다. 또한 최승일(2000)도 직급이 높을수록 직무만족도는 높다고 하였으나, 이 연구에서는 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도는 통계적학적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

둘째, 직무관련 특성에 따른 직무만족도 비교를 살펴보면,

직무중요도에 대해 김연아(2006)는 직무중요도는 임파워먼트의 가장 중요한



선행변수였으며 직무만족도와 직무중요성의 관계에서 완전 매개역할을 한다고 기술하였다. 또한 김정아(2003)도 강릉의 모병원 구성원의 직무만족에 대한 영향력 분석차이에는 성취감, 인정감, 승진, 업무와 적성의 일치도, 성장가능성, 책임감 등을 더 중요한 것으로 분석하였다. 이렇게 선행연구 결과에는 차이가 없는 것으로 분석되었으나 이 연구에서는 직무중요도 변수는 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

직장기대에 대해 서영준(2001)은 보험심사간호사들이 병원에 근무하기 전의 기대치를 측정하는 것이 현실적으로 불가능하였으므로 현재 느끼는 전반적인 기대충족도를 대신 측정하여 하나의 변수로 사용하였는데 분석결과에서 기대충족도는 직무만족 및 직장애착에 영향을 미쳐 기대이론의 타당성을 뒷받침하였다. 이 연구에서의 직장기대에 대해서는 3개 병원 전체적으로는 유의하였으나 개별병원 분석에서는 민간대학병원과 공공종합병원은 유의하지 않게 분석되었으며 공공전문병원(0.21)은 유의하게 분석되었다.

개인성향에 대해 서영준(2001)은 매사 긍정적이고 적극적인 사람이 같은 상황에서 부정적이고 소극적인 사람보다 높은 직무만족과 직장애착을 가질 가능성이 높으므로 병원경영자는 보험심사간호사를 선발할 때 인성검사 결과 및 상급자, 동료, 하급자들의 평가를 통해 근무환경과 보상수준 등이 다소 열악하더라도 긍정적으로 소화할 수 있는 심성의 소유자를 선발하도록 노력해야 할 것이라고 하였다. 이 연구에서는 개인성향에 대한 분석결과 전체적으로는 유의하였으며 공공전문병원(0.46)과 민간대학병원(0.42), 공공종합병원(0.47)도 통계학적으로 유의하게 분석되었다.

다만, 이러한 긍정적이고 자기계발의 욕구가 강한 개인성향이 병원이라는 보수적인 틀 속에 매여서 점차 자유로운 사고력과 합리적인 의사결정에 대

한 기대감이 사라지면서 직무만족도가 떨어지고 있다.

직장견해란 직장에 대한 긍정적인 견해를 의미하는 것으로 일에 대한 즐거움이 긍정적인 견해로 직장견해가 높을수록 직무만족도는 높아진다고 하였다. 이 연구에서는 전체적으로는 통계학적으로 유의하였으며 공공전문병원(0.39), 공공종합병원(0.56)로 분석되었으나 민간대학병원은 통계학적으로 유의하지 않았다.

이와 같이 여러 변수들이 각 종합병원 행정직원들의 직무만족에 미치는 요인을 비교 분석하면서 어느 한 부분이 우월하기 보다는 직무중요도, 직장기대, 개인성향, 직장견해가 서로 유기적으로 작용하면서 직무만족도에 대한 상승효과를 가지는 것이라 판단한다.

## V. 결 론

최근 의료계에서는 급변하는 의료환경 변화에 부응하기 위하여 과거의 획일적인 조직구조를 다각적 체제로 변환하여 급속한 의학기술의 변화 및 정보사회화에 조직구성원의 개성과 창의적 요소를 결합하려는 변화를 시도하고 있다.

그러나 병원의 일부 경영자들은 이러한 시대적 변화의 흐름을 읽지 못하고 과거의 사고방식만을 효율적인 경영기법이라고 고집하는 바 의료기관 종사자들을 희생시키고 있는 것이 현실이다. 이에 연구자는 신도시 한 지역의 각기 다른 설립형태 종합병원 행정직원들의 직무만족도 비교와 각 종합병원 행정직원들의 직무만족도에 미치는 요인을 분석하였다.

이 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

3개 병원 행정직원의 직무만족도는 5점 만점에 각각 3.38점, 3.55점, 3.52점이었으며 독립변수를 통제 한 후 공공종합병원의 직무만족도가 공공전문병원에 비해 0.18높았다. 이를 병원별로 살펴보면 공공전문병원은 개인성향, 직장견해, 직장기대가 직무만족도에 영향을 미쳤으며, 민간대학병원은 개인성향, 직무중요도가 직무만족도에 영향을 미쳤으며, 공공종합병원은 직장견해, 개인성향이 직무만족도에 영향을 미쳤다.

이렇게 3개 병원의 직무만족도에 미치는 요인에 대한 차이가 발생한 것은 조직체계, 설립방식 등 조직문화적 차이가 있음을 의미하는 것으로 이는 설립형태적 차이로 공무원의 설립이나, 종교적 민간사립대학의 설립이나, 공

단에서 설립했느냐에 따른 직무만족도에 미치는 요인이 다르게 분석되는 것으로 판단된다.

이 연구에서는 병원 설립형태별로 직무만족도에 영향을 주는 독립변수가 상이하였다. 직무만족이라는 변수 자체가 개인의 주관적인 자료이므로 해당 병원의 객관적인 자료와 함께 비교분석한 후 병원 경영자료로 사용하는 것이 바람직할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김기태. 한국대학병원 직원의 직무만족도에 관한 연구. 충남대학교 행정대학원 석사학위논문, 2006
- 김연아. 일개 대학병원 종사자의 직무만족도 비교 연구. 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문, 2006
- 김 원, 우갑정. 알기 쉬운 조직행동. 명경사, 2003: 110
- 김정아. 병원조직 구성원의 직무만족에 관한 실증 연구 : 강릉아산병원을 중심으로. 강릉대학교 경영·정책과학대학원, 2003
- 김종재. 조직행위론. 박영사, 1985; 288
- 도복늬. 간호원 교육의 문제점과 개선을 위한 연구. 중앙의학 1976; 31(1): 89-100
- 박경애. 병원종사자의 직무만족에 대한 실증 연구 : 마산시 종합병원을 중심으로. 창원대학교 행정대학원 석사학위논문, 2005
- 서영준, 김정희. 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 2001; 11(1): 62-86
- 석테레사. 대학병원 근로자들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 대학원 석사학위논문, 2006
- 선덕남. 병원행정직의 직무만족도에 관한 연구: 광주광역시 5개 종합병원을 중심으로. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문, 1997
- 손화익. 병원종사자의 직무만족도에 관한연구: 대구광역시 D병원을 중심으로. 계명대학교 정책대학원 석사학위논문, 2001
- 신유근. 조직행동론. 서울 : 다산출판사, 1985: 198
- 유승흠. 연구방법과 논문쓰기. 계축문화사, 2005
- 유승흠. 보건행정학 강의. 서울: 수문사, 1998

- 유승흠. 병원경영. 계축문화사, 2007
- 유종해. 현대조직관리. 제3전정판, 서울: 박영사, 1988: 168
- 윤영수. 병원관리 향상을 위한 협동연구. 대한병원협회지, 1981; 84: 12-20
- 윤방섭. 직무특성. 근로윤리와 직무태도의 관계에 있어서 임파워먼트의 매개역할. 지역발전연구, 1984
- 이경옥. 병원행정사무직의 직무만족도에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문, 1991
- 이관희. 신조직경영론. 박영사, 1997: 17
- 이명화. 전간호원의 리더십 유형과 일반간호원 및 수간호원의 직무만족에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1980: 20
- 이성재. 병원조직 종사자의 직무만족에 관한 연구: 개인특성변수와 조직유형변수의 조절효과를 중심으로. 영남대학교 행정대학원 석사학위논문, 2005
- 이학중. 조직행동론. 세경사, 1990: 113
- 임규혁. 원무부서 직원들의 직무만족도에 관한 연구: 대학병원 및 종합병원을 중심으로. 건양대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2001
- 장진경. 병원경영에 대한 의료종사자들의 직무만족도 분석: 안동시를 중심으로. 안동대학교 대학원 석사학위논문, 2006
- 정호탁. 직무만족과 조직유효성 관계에 관한 실증 분석: 일개 대학병원 근무자를 대상으로. 경상대학교 경영대학원 석사학위논문, 2007
- 최선예. 병원인력의 직무만족에 관한 실증적 연구. 전남대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999
- 최승일. 병원종사자의 직무만족도에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문, 2000
- 최원숙. 국립대 병원 직원의 직무만족 및 직장애착 결정요인. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2003

- 홍성애. 종합병원 행정인력의 직무만족에 관한 연구. 청주대학교 교육대학원 석사학위논문, 2000
- Adams JS. Inequity in social exchange. *Advances in Eexperimental Social Psychology*, 1965; 276: 99
- Albanese R, Van Fleet DD. *Organizational behavior: A managerial viewpoint*. Merrill Pub. Co., 1983: 244
- Betty RQ, Schnier CE. *Personnel administration: An experimental /skill-building approach*, 2nd ed., Addison-Wasle Publishing Co., 1981: 392-393
- Brayfield A, Crockett W. Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*, 1955; 52: 394-424
- Constance NA, Becker MJ. Job satisfaction and performance, An empirical test of some theoretical propositions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1973; 30(3): 286
- Dittrich J, Carrel M. Organization equity perception, Employee job satisfaction, and departmental absence and turnover rates. *Organizational Behavior and Human Performance* 1979; 24: 29-40
- Engel JF, et al. *Consumer behavior*. The Dryden Press, 1978: 493
- Gilmer BH. *Industrial psychology*. McGraw-Hill Kogakusha, 1966: 279-83
- Hackman JR, Oldham GR. *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1980
- Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. *The motivation to work*. John Wiley. New York, 1959: 5-8
- Lawler EE, Porter Lyman W. The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations* 1967; 12(4): 20-28
- Lichtenstein R. Measuring the job satisfaction of physicians in organized setting.

- Medical Care 1984; 22(1): 56-66
- Locke EA. The nature and cause of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1976: 1300
- Locke EA. What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance. Kaczka & Kirk 1969; 4: 316
- Lodahl TM. The definition and measurement of job involvement. Journal of Applied Psychology 1965; 49: 24
- Maslow AH. A theory of motivation. Psychoplpy Review 1943; 25: 370-96
- Muchinsky PM. Employee absenteeism : A review of the literature. Journal of Vocational Behavior 1977: 316-340
- Nicolson N, Brown CA, Chadwick-Jonce JK. Absence from work and satisfaction. Journal of Psychology 1976; 6: 728-737
- Organ D. A reappraisal and reinterpretation causes performance. Academy of Review 1977; 29: 46-53
- Osborn RN, et al. Managing organizational behavior. Prentice Hall, New Jersey 1972: 31
- Poter LW, Lawler EE. Managerial attitude and performance. Homewood, Ill.: Irwin-Dorsey 1968: 10-15
- Quinn RP and Magine TQ. Evaluation weighted of model of measuring job satisfaction: A cinderella story. Organizational Behavior and Human Performance 1973; 10: 2
- Schaffer HR. Job satisfaction as related to need satisfaction. Work Psychological Monographs 1953: 67
- Schuh A. The predictability of employee tenure. A review of the literature personnel. Psychology 1984; 20: 133-152



Siegel JP, Bowen D. Satisfaction and performance : Causal relationships and moderating effects. *Journal of Vocational Behavior* 1971; 7: 263-269

Smith HC. *Psychology of industrial behavior*. McGraw-Hill 1955: 114-115

Vroom VM, *Work and motivation*. Wiley, New York, NY 1964: 4-15, 99-187

## 부 록

### 병원직원 직무만족도 설문지

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건대학원 병원행정학과 5학기에 재학하는 학생으로서 금번 졸업논문으로 병원 직원 직무만족 관련 요인분석을 하게 되었습니다.

이에 고양시 소재 대형병원의 행정직원 직무만족을 알아보고자 귀하께 협조를 부탁드립니다.

본 설문지는 익명으로 처리되며 귀하의 의견은 학문적 목적 이외에는 절대로 사용하지 않을 것을 약속드리며 보내주신 설문 내용은 소중히 다루겠습니다.

제시된 요령에 따라 솔직하게 응답하여 주신다면 통계를 내는 데에 귀중한 자료가 될 것입니다. 감사합니다.

선생님의 하시는 일에 무궁한 발전과 가정의 평화를 기원 드립니다.

연세대학교 보건대학원 병원행정학과

이원희 드림

(지도교수 : 유승흠)

연락처)031-920-1071, HP. 010-5396-3174

E-mail : jsh65@ncc.re.kr

1. 다음은 선생님께서 하시고 있는 업무의 특성 및 근무여건에 관한 진술들입니다.  
각각의 진술에 대해 동의하시는 정도를 √ 표시하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내 업무는 다양하며 지루하지 않다.					
2. 내 업무는 단순하고 반복적이다.					
3. 나는 매일 똑같은 상황에서 똑같은 일을 한다.					

1. 나는 내 업무를 수행하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다.					
2. 나는 내 업무 수행 시에 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 없다.					
3. 나는 애매모호한 업무지시 하에서 일해야 한다.					

1. 1.항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내 업무를 완수하는데 주어진 시간은 충분하다.					
2. 나의 업무부담은 크지 않다.					
3. 나는 업무완수를 위해 매우 열심히 일해야 한다.					

1. 나는 종종 상급자들로부터 상충되는 업무지시를 받는다.					
2. 나는 동료들로부터 종종 상충되는 업무요청을 받는다.					
3. 나는 직속상사로부터 일관된 업무요청을 받는다.					

1. 나는 업무수행에 필요한 공간을 충분히 가지고 있지 못하다.					
2. 나는 업무수행에 필요한 물품이나 장비 획득에 어려움이 있다.					
3. 나는 업무수행에 필요한 행정지원을 충분히 받고 있다.					

1. 내 업무수행 방식은 내가 선택할 수 있다.					
2. 나는 내 업무목표를 바꿀 수 있다.					
3. 내 업무일정이나 수행절차는 내가 조정할 수 없다.					

1. 나의 일은 조직(병원)에서 추구하는 목표달성에 매우 중요하다.					
2. 나의 일은 정말로 중요하고 가치 있는 일이다.					
3. 나의 일은 병원의 핵심적인 기능에 기여하는 바가 크다.					

1. 지금까지 담당해온 업무는 내 전공분야와 일치했다.					
2. 지금까지 담당해온 업무는 내 관심분야이거나 해보고 싶었던 분야였다.					
3. 지금까지 담당해 온 업무는 새로운 지식을 상당히 획득해야만 수행할 수 있는 것이었다.					

1. 나는 나의 경력개발을 위한 목표를 가지고 있다.					
2. 나의 경력개발 목표는 명확하지 않다.					
3. 나는 나의 경력개발 목표를 달성하기 위해 무엇을 해야 하는지를 알고 있다.					

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 내가 원하는 한 이 병원에서 계속 일할 수 있을 것으로 확신한다.					
2. 내 일자리는 안정적인 것이 못된다.					
3. 내가 원하는 한 이 병원에 내 일자리는 있다.					

1. 이 병원의 의사결정 절차는 투명하고 적절하다.					
2. 병원의 규정과 규칙 적용에 있어서 많은 예외가 존재 한다.					
3. 병원의 규정과 규칙들은 모든 직원들에게 동일하게 적용된다.					

1. 직장내 승진기회는 좋은 편이다.					
2. 직장내에서 승진이 정기적으로 이루어진다.					
3. 직장에서는 내부승진이 잘 이루어지지 않는다.					

1. 나는 내가 들인 노력에 대해 적절한 보상(임금과 조직에서 인정받는 것 모두 포함)을 받고 있다.					
2. 내가 맡은 책임을 고려해 볼 때, 나는 적절하게 보상 받고 있다.					
3. 내 경력에 비추어 볼 때, 나는 적절하게 보상받지 못하고 있다.					

1. 이 병원은 나의 견해에 관심을 기울인다.					
2. 이 병원은 나의 복지에 많은 관심을 기울인다.					
3. 이 병원은 나의 공헌에 대해 무관심하다.					

1. 내 직속상사는 내 업무와 관련하여 나에게 큰 관심을 보인다.					
2. 업무수행 중 어려운 일이 생기면 직속상사에게 의지 할 수 있다.					
3. 직속상사는 나의 복리후생문제에 대해 정말로 관심이 없다.					

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 나는 매우 친하게 지내는 직장동료가 있다.					
2. 나는 퇴근 후 직장동료들과 자주 잘 어울린다.					
3. 나는 중요한 개인적인 문제들에 대해서 직장동료들과 거의 상의하지 않는다.					

1. 이 병원에서의 내 경험은 처음 기대했던 것 보다 더 좋았다.					
2. 이 병원은 내가 처음 입사하던 당시에 가졌던 기대와 일치하고 있다.					
3. 전반적으로 이 병원은 내가 기대했던 것과는 다르다.					

II. 다음 문항들은 귀하께서 직무를 수행할 때 개인적으로 어떻게 느끼고 계신지를 파악하기 위한 것입니다. 각 문항에 대해 동의하시는 정도를 √ 표시하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 내가 수행하는 일은 나에게 매우 중요하다.					
2. 나는 내 부서에서 돌아가는 일에 대하여 상당한 영향을 준다.					
3. 나는 직무 수행에 필요한 능력이 나에게 있다고 확신한다.					
4. 나는 내가 알아서 직무를 수행할 수 있는 상당한 자율권을 지니고 있다.					
5. 나의 직무활동은 나에게 개인적으로 의미가 있다.					
6. 나는 내가 속한 부서에서 발생하는 일을 상당히 많이 통제하고 있다.					
7. 나는 직무를 수행하는데 필요한 기술을 완전히 파악하고 있다.					
8. 나는 어떤 방법으로 직무를 수행할 것인가를 내가 알아서 결정할 수 있다.					
9. 나는 보람있는 일을 수행하고 있다.					
10. 부서에서 벌어지는 일에 대해 내가 행사하는 영향력은 크다.					
11. 나는 내 직무수행 역량에 대해 자신이 있다.					
12. 어떻게 직무를 수행하는가는 내 자유이고 내가 결정한다.					

III. 다음은 귀하의 직무와 직장에 대한 만족도나 기대감을 묻는 질문입니다.  
 각각에 대해 동의하시는 정도를 ✓ 표시하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 이 직업에서 계속 경력을 쌓아 나가고 싶다.					
2. 평생의 일로써 이 직업은 이상적이다.					
3. 다시 시작할 수만 있다면, 이 직업에 뛰어 들고 싶지 않다.					
4. 똑같은 월급을 준다면 다른 직업으로 옮기고 싶다.					
5. 이 직업에 뛰어든 것을 후회하고 있다.					

1. 나는 내 업무에 꽤 만족하고 있다.					
2. 나는 내 업무에 언제나 열정적이다.					
3. 나는 내 업무에서 즐거움을 느끼지 못한다.					
4. 나는 내 업무에 자주 싫증을 느낀다.					
5. 나는 다른 종류의 직업을 가져볼까 생각하고 있다.					

1. 나는 이 병원이 일할 만한 좋은 곳이라 생각한다.					
2. 나는 내가 다른 직장에 가지 않고 이곳에 들어온 것을 기쁘게 생각한다.					
3. 나는 이 병원의 미래에 별로 관심이 없다.					
4. 이 병원은 내가 일할 수 있는 직장들 중 아주 좋은 직장의 하나이다.					
5. 내가 이 병원의 종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 있다.					

1. 나는 이 병원을 떠나고 싶은 마음이다.					
2. 나는 이 병원을 가능한 한 빨리 떠날 계획이다.					
3. 어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 병원을 떠나지 않겠다.					
4. 나는 이 병원에 가능한 한 오래 남아 있을 계획이다.					

1. 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 쉬운 것이다.					
2. 현 직장 보다 더 좋은 직장을 구하는 것은 쉬운 것이다.					
3. 현 직장 보다 훨씬 더 좋은 직장을 구하는 것은 쉬운 것이다.					

IV. 다음은 개인의 태도나 가치관에 관한 진술들입니다.  
 각각에 대해 동의하시는 정도를 √ 표시하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1. 일이란 인생의 작은 부분에 불과하다.					
2. 일이란 사람들이 늘 몰두해야만 하는 중요한 어떤 것이다.					
3. 일은 인생에서 핵심적인 것으로 간주되어야 한다.					

1. 다른 사람들이 어떻게 생각하느냐에 따라 내 행동이 크게 변화되지 않는다.					
2. 나는 좋은 일이 생기면 내가 노력해서 생긴 것이라고 생각한다.					
3. 나는 다른 사람의 능력에 의지해야 하는 상황보다는 내 자신의 능력에 의해 처리될 수 있는 상황을 선호한다.					

1. 나는 지금의 업무를 수행하는데 부족함이 없는 충분한 자격을 갖추고 있다고 생각한다.					
2. 내게 주어진 업무는 모두 내 능력으로 처리가 가능하다					
3. 나는 내 능력과 지식을 동료들과 비교할 때 대등하거나 우월하다고 느낀다.					
4. 나는 내가 하는 업무에 비해 내 능력이 뒤진다고 생각한다.					

1. 나는 아주 재미있게 인생을 살고 있다.					
2. 나는 대개 내 생활을 활기차게 할 방법을 찾아 낸다.					
3. 나는 정말로 재미있는 때들이 거의 매일 같이 있다.					
4. 내게 있어서 인생은 위대한 모험이다.					
5. 나는 종종 사소한 일로 인해 짜증을 낸다.					
6. 종종 나는 기분이 들쭉날쭉하다.					
7. 때때로 조그만 좌절로 인해 지나치게 짜증을 낼 때가 있다.					
8. 나는 하루종일 내내 안절부절못하는 날들이 있다.					

1. 지난 2주동안 종종 너무 피곤하다는 느낌이 들었다.					
2. 지난 2주동안 아침에 일어나는데 어려움을 겪었다.					
3. 지난 3개월동안 종종 우울한 느낌에 젖어 있었다.					
4. 지난 3개월동안 불면증에 시달린적이 가끔 있었다.					
5. 요즈음 들어 직장에서 돌아오면 정신적으로 너무 지쳤다는 느낌이 종종 들었다.					

V. 다음은 선생님의 개인 특성에 관한 문항입니다.

응답자 신상에 대한 비밀은 절대적으로 보장되오니 빠짐없이 응답해 주시면 고맙겠습니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남자

② 여자

2. 귀하의 출생연도는 ?

19\_\_\_\_년

3. 귀하의 직군 또는 직종은 무엇입니까?

① 의사

② 간호사

③ 기술직(의료기사·약사·영양사·기술직 등)

④ 사무·행정직

⑤ 기능·고용직

⑥ 기타(\_\_\_\_\_)

4. 귀하의 직급은 무엇입니까?

① 4급 이상

② 5급

③ 6급

④ 7급

⑤ 8급 이하

⑥ 기타(\_\_\_\_\_)

5. 선생님의 학력은?

① 고졸이하

② 전문대 졸·퇴

③ 4년제 대학 졸·퇴

④ 대학원 이

상

6. 세금 공제 전 선생님의 월평균 소득(수당, 상여금 포함)은 얼마인지요?

① 100만원 미만

② 100-199만원

③ 200-299만원

④ 300-399만원

⑤ 400-499만원

⑥ 500-599만원

⑦ 600-699만원

⑧ 700-799만원

⑨ 800만원 이상

7. 현재의 직장에서 몇 년 동안 근무하셨습니다? \_\_\_\_\_년\_\_\_\_\_개월

8. 선생님의 직무 또는 병원의 발전을 위해 꼭 하고 싶은 말씀이 있으시면 적어 주십시오.

---

---

---

본 설문지를 위해서 귀중한 시간을 할애해 주신 것에 대해 다시 한번 감사드립니다.



## 변수별 · 종별 신뢰도 측정

### 표 신뢰도측정

항목	전체			공공전문병원			민간대학병원			공공종합병원		
	평균	표준 오차	신뢰도	평균	표준 오차	신뢰도	평균	표준 오차	신뢰도	평균	표준 오차	신뢰도
다양성	3.33	0.06	0.70	3.30	0.09	0.69	3.34	0.12	0.80	3.35	0.11	0.63
명확성	3.72	0.05	0.49	3.61	0.07	0.50	3.98	0.09	0.59	3.63	0.10	0.34
업무량	2.59	0.05	0.49	2.49	0.07	0.56	2.85	0.06	-0.24	2.53	0.10	0.63
일관성	3.28	0.04	0.48	3.29	0.07	0.74	3.42	0.08	0.43	3.14	0.06	-0.37
자원	3.45	0.05	0.56	3.35	0.06	0.29	3.60	0.11	0.75	3.50	0.11	0.63
자율성	2.93	0.05	0.42	2.91	0.06	0.26	3.01	0.10	0.75	2.89	0.09	0.24
직무중요도	3.73	0.06	0.89	3.64	0.09	0.89	3.81	0.09	0.80	3.80	0.13	0.93
적합도	3.36	0.06	0.66	3.22	0.09	0.59	3.57	0.11	0.54	3.40	0.14	0.80
업무경력	3.62	0.05	0.78	3.60	0.08	0.77	3.59	0.09	0.73	3.68	0.11	0.84
안정성	3.58	0.05	0.76	3.58	0.08	0.75	3.74	0.08	0.78	3.42	0.11	0.76
규정	3.10	0.05	0.61	3.03	0.07	0.56	3.11	0.10	0.72	3.22	0.09	0.63
승진	3.00	0.05	0.57	3.05	0.07	0.48	3.14	0.08	0.60	2.78	0.12	0.67
보상	3.03	0.05	0.73	3.00	0.08	0.74	3.05	0.11	0.79	3.05	0.10	0.72
조직지원	2.98	0.05	0.60	2.94	0.07	0.65	3.09	0.08	0.55	2.93	0.09	0.60
상사지원	3.36	0.05	0.77	3.40	0.07	0.72	3.50	0.11	0.87	3.15	0.12	0.73
동료지원	3.61	0.05	0.75	3.61	0.08	0.78	3.75	0.07	0.59	3.46	0.11	0.76
직장기대	3.04	0.07	0.91	2.94	0.09	0.88	3.28	0.12	0.96	2.98	0.14	0.92
개인성향	3.41	0.04	0.87	3.39	0.06	0.88	3.41	0.07	0.87	3.45	0.08	0.86
직업애착도	3.39	0.06	0.86	3.38	0.08	0.84	3.58	0.10	0.85	3.23	0.12	0.89
직무만족도	3.46	0.05	0.81	3.38	0.07	0.79	3.55	0.09	0.86	3.52	0.10	0.81
직장견해	3.57	0.05	0.83	3.57	0.07	0.86	3.67	0.07	0.73	3.48	0.10	0.83
체류	3.54	0.06	0.82	3.46	0.09	0.85	3.69	0.10	0.89	3.52	0.10	0.67
취업기회	2.42	0.06	0.92	2.45	0.08	0.90	2.52	0.11	0.95	2.26	0.11	0.92
일중요	3.48	0.05	0.61	3.44	0.08	0.69	3.40	0.09	0.44	3.65	0.09	0.54
통제	3.32	0.04	0.54	3.29	0.05	0.38	3.37	0.08	0.60	3.32	0.09	0.64
자아효능감	3.40	0.04	0.72	3.38	0.05	0.54	3.33	0.10	0.80	3.50	0.10	0.81
긍정적심정	3.16	0.05	0.73	3.23	0.07	0.75	3.11	0.09	0.76	3.10	0.09	0.67
부정적심정	2.79	0.06	0.80	2.81	0.08	0.80	2.90	0.10	0.81	2.66	0.11	0.79
스트레스	2.92	0.06	0.80	2.95	0.09	0.83	2.97	0.10	0.69	2.83	0.12	0.82

\* 신뢰도가 높은 18개 항목을 변수로 선정.

## 종속변수(직무만족)와 차이 분석

표 직무만족도와 직무관련 특성의 상관관계

항목	전체		공공전문병원		민간대학병원		공공종합병원	
	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률	상관계수	유의확률
다양성	0.35	<.0001	0.46	<.0001	0.33	0.0329	0.18	0.2475
명확성	0.36	<.0001	0.41	0.0002	0.26	0.0880	0.33	0.0285
업무량	0.01	0.9363	-0.07	0.5333	0.06	0.7208	0.02	0.9094
일관성	0.30	0.0001	0.35	0.0017	0.31	0.0435	0.18	0.2523
자원	0.33	<.0001	0.09	0.4352	0.39	0.0094	0.56	<.0001
자율성	0.34	<.0001	0.29	0.0112	0.54	0.0002	0.21	0.1705
직무중요도	0.45	<.0001	0.43	<.0001	0.45	0.0027	0.46	0.0018
적합도	0.47	<.0001	0.51	<.0001	0.45	0.0022	0.39	0.0081
업무경력	0.38	<.0001	0.40	0.0003	0.32	0.0345	0.41	0.0051
안정성	0.35	<.0001	0.34	0.0029	0.52	0.0004	0.29	0.0593
규정	0.38	<.0001	0.34	0.0023	0.45	0.0026	0.34	0.0238
승진	0.34	<.0001	0.33	0.0037	0.29	0.0563	0.46	0.0018
보상	0.35	<.0001	0.38	0.0006	0.13	0.3926	0.49	0.0008
조직지원	0.47	<.0001	0.50	<.0001	0.37	0.0133	0.48	0.0011
상사지원	0.44	<.0001	0.45	<.0001	0.44	0.0033	0.50	0.0005
동료지원	0.30	0.0001	0.22	0.0500	0.36	0.0168	0.40	0.0065
직장기대	0.58	<.0001	0.61	<.0001	0.48	0.0012	0.60	<.0001
개인성향	0.57	<.0001	0.63	<.0001	0.56	<.0001	0.45	0.0020
직업애착도	0.75	<.0001	0.85	<.0001	0.70	<.0001	0.69	<.0001
직장견해	0.68	<.0001	0.69	<.0001	0.53	0.0002	0.79	<.0001
체류	0.67	<.0001	0.76	<.0001	0.57	<.0001	0.58	<.0001
취업기회	-0.21	0.0074	-0.25	0.0284	-0.12	0.4299	-0.21	0.1633
일중요	0.23	0.0025	0.18	0.1125	0.31	0.0435	0.27	0.0776
통제	0.19	0.0137	0.08	0.5144	0.36	0.0170	0.19	0.2242
자아효능감	0.27	0.0005	0.22	0.0526	0.38	0.0119	0.24	0.1160
긍정적심정	0.43	<.0001	0.38	0.0005	0.40	0.0077	0.60	<.0001
부정적심정	-0.48	<.0001	-0.52	<.0001	-0.53	0.0003	-0.38	0.0101
스트레스	-0.43	<.0001	-0.49	<.0001	-0.45	0.0027	-0.35	0.0216

## ABSTRACT

### A Study on Differences of the Factors Affecting Hospital Staff's Job Satisfaction among Three Hospitals

Wonhee Lee

Dept. of Hospital Administration

The Graduate School of Public Health

Yonsei University

**(Directed by Professor Seunghum Yu, M.D., Dr.P.H.)**

The purpose of this study was to comparatively analyze differences of the factors affecting hospital staff's job satisfaction among three hospitals different in terms of their legal status. For this purpose, an open-ended questionnaire survey was conducted for the period from March 30 to April 6, 2009 for the administrative staff of three hospitals in Ilsan: a public special hospital with 500 sickbeds founded by the government, a private university hospital with 800 sickbeds established by a religious foundation and a public general hospital with 760 sickbeds established by a public organization. Among 200 copies of the questionnaire, 164 ones were

used for the final analysis.

The results of this study can be summed up as follows;

The job satisfactions of the administrative staffs working for the three hospitals scored 3.38, 3.55 and 3.52 on average, respectively. When the independent variables were controlled, public general hospital staff's job satisfaction was higher by 0.18 than public special hospital staff's, while their job satisfaction was affected significantly by personal attributes (0.43), attitudes toward the hospital (0.40), expectation of the hospital (0.18) and perceived importance of the job (0.12). As a result of analyzing differences of staff's job satisfaction among three hospitals, it was found that their job satisfaction was affected significantly by personal attributes (0.46), attitudes toward the hospital (0.39) and expectation of the hospital (0.21).

All in all, public general hospital staff's job satisfaction was significantly higher than public special hospital staff's, which is deemed attributable to differences of the organizational culture. So, in order to enhance hospital administrative staff's job satisfaction, different approaches are deemed required depending on the types of the hospitals.