

보건소 의료기술직 공무원의
직무만족에 관한 연구

- 서울·경기·강원 지역을 중심으로 -

연세대학교 보건환경대학원

보건관리학과

최 호 현

보건소 의료기술직 공무원의
직무만족에 관한 연구

- 서울·경기·강원 지역을 중심으로 -

지도 서 영 준 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함

2004년 6월 일

연세대학교 보건환경대학원

보건관리학과

최 호 현

최호현의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 _____

심사위원 _____

심사위원 _____

연세대학교 보건환경대학원

2004년 6월 일

感謝 의 글

내가 선택한 배움의 이 길을 후회 없이 잘 마무리하겠다는 나 자신과의 굳은 약속의 시간들이었다고 돌이켜 봅니다. “안되면 되게 하라”는 군복무 시절의 구호를 떠올리면서 그렇게 실천이라도 하듯 열심히 달려와 결실을 맺게된 지금, 오늘이 있기까지 겪어온 수많은 날들을 생각하니 한편으로 남다른 감회와 마음한구석 솟아오르는 몽클한 감정을 억누를 수가 없습니다.

노력과 열정 하나로 학문의 꿈을 실현 하고자 도전한 배움의 길은 저에게 있어서 많은 것을 깨닫게 했습니다. 직장에 몸을 담고 있는 현실적 상황에서 가능하지 않을 것이라는 주위의 충고를 뒤로하고 지식성취의 보람과 희열, 그리고 자부심으로 극복해야겠다고 마음을 정했을 때는 비장하기까지 했습니다.

태백에서 원주까지 400리 시골길을 왕복하면서 오로지 배우겠다는 일념 하나로 건디어 냈다고 해도 과언이 아닙니다. 문득 배움에 대한 회의를 느끼기도 했고, 때로는 힘들어 지쳐서 중간에서 잠을 청하기도 했지만, 굽어진 산길을 지나면서 계절의 느낌을 만끽할 수 있었고, 영월을 굽이도는 동강의 아름다움은 잠시나마 시험의 중압감을 해소시키기에 충분했습니다.

늦각이 대학원생이지만 공부는 예외가 없다고 강조하시면서 냉철한 지적과 아낌없는 지도로 마지막까지 이끌어주신 서영준 교수님께 진심으로 감사를 드립니다. 아울러 누구보다 먼저 학업에 충실하게 임할 수 있도록 배려를 아끼지 않으신 태백시보건소 남궁 임 계장님께 감사를 드립니다.

바쁘신 일정에도 불구하고 하시고 세심한 지도를 해 주신 이규식 교수님, 이해종 교수님, 진기남 교수님, 정형선 교수님, 그리고 정승원 조교 선생님께 깊은 감사를 드립니다. 또한 학업을 같이 하면서 많은 배려와 용기를 준 5학기생 동료들과 항상 옆에서 지켜봐 주신 대학원 후배님들, 그리고 논문 초기에 많은 도움을 주신 선배 정은영 선생님께 심심한 감사를 드립니다.

힘겹고 학업에 갈등을 느낄 때 변함없는 내조로서 용기를 준 사랑하는 아내

그리고 滢兒, 滢周, 滢旻 세 딸과 막내아들 滢國이의 사랑은 건줄 수 없는 행복을 느끼기에 충분했고 학업에 몰두 할 수 있는 힘의 원천이 되어 논문 완성을 가능케 했습니다. 정말 고맙고 사랑스러운 가족들에게 이 작은 결실을 드립니다.

끝으로 바쁘신 업무에도 불구하고 설문조사에 응답해 주신 보건소 의료기술직 선생님들께 진심으로 존경과 감사의 말씀 올립니다.

2004년 6월

최 호 현

목 차

제 1 장 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 직무만족	4
1. 직무만족의 개념	4
2. 직무만족의 중요성	6
3. 직무만족에 영향을 미치는 요인	8
제 2 절 보건소 의료기술직	11
1. 보건소 의료기술직의 역할	11
2. 보건소 의료기술직의 현실	12
3. 의료기술직의 직무만족에 관한 선행연구	14
제 3 장 연구의 대상 및 방법	18
1. 연구모형 및 변수 설정	18
2. 조사대상 및 자료수집	24
3. 측정도구 및 분석방법	25
제 4 장 연구결과	29
1. 응답자의 사회인구학적 특성 분석	29
2. 응답자의 특성별 직무만족도 차이 분석	32
3. 직무만족과 각 변수들간의 상관관계 분석	34
4. 직무만족에 대한 위계적 다중회귀분석	36

제 5 장 고 찰	38
제 6 장 결 론	42
1. 연구결과 요약	42
2. 연구의 제한점 및 제언	44
참고문헌	45
부록	49
영문초록	58

그림 차례

< 그림 1 > 직무만족도의 인과 모형	19
-----------------------------	----

표 차례

표 1. 공무원 호봉 획정을 위한 관련 자격증의 상당계급 기준표	13
표 2. 공무원 임용령의 공무원 직급표	14
표 3. 이론적 변수들의 정의	20
표 4. 측정도구의 기술통계 및 신뢰도분석 결과.....	26
표 5. 독립변수들간의 상관계수	27
표 6. 응답자의 사회인구학적 특성별 분포	31
표 7. 응답자 특성별 직무만족도 차이 분석결과.....	33
표 8. 직무만족과 각 변수들간의 상관관계분석 결과	34
표 9. 직무만족에 대한 위계적 다중회귀분석 결과	37

국 문 요 약

보건소 의료기술직 공무원의 직무만족에 관한 연구

본 연구는 보건소 의료기술직 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하여 그들의 근무환경을 개선하고 근무의욕을 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하고자 실시되었다.

자료 수집은 서울·경기·강원지역 보건소에 근무하는 의료기술직 공무원 782명중 600명을 대상으로 선정하여 자기기입식 우편 설문조사를 통하여 이루어 졌으며 296부가 회수되어 49.3%의 응답률을 보였다.

설문도구는 서영준(1995)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 합당하도록 수정·보완하여 사용하였으며, 대상자의 일반적 특성을 제외한 각 문항의 세부영역은 리커트(Likert)의 5점 등간격 척도로 측정하였고, 분석결과 응답의 신뢰도는 전반적으로 수용할 만한 수준이었다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 응답자의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면 평균점수가 3.96점으로 나타나 보통수준(3점)보다 다소 높은 만족도를 보였다.

둘째, 의료기술직의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시한 결과 직무가 다양할수록(.240), 긍정적 심성을 가지고 있는 사람일수록(.212), 직무가 유의할수록(.186), 직무가 적합할수록(.173), 의사결정에 참여할 기회가 많을수록(.142), 직무의 자율성이 높을수록(.138), 승진기회가 많을수록(.119) 직무만족이 높아지는 것으로 파악되었고, 직무갈등이 높을수록(-.139), 외부 구직기회에 관심이 많을수록(-.132), 부정적 심성을 가진 사람일수록(-.104) 직무만족이 낮아질 가능성이 높은 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있었다.

첫째, 현재 보건소 의료기술직의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직

무의 다양성으로 나타났다. 즉, 전문성과 관련한 직무와 더불어 다양한 업무경험을 희망하고 있다는 것이다. 따라서 다양한 업무를 수행할 수 있는 기회가 주어질 수 있도록 의료기술 인력을 탄력적으로 활용할 수 있는 제도적인 뒷받침이 필요하며, 의료기술직 스스로도 양질의 직무개발을 통하여 업무를 다양화 할 필요가 있고, 유동적인 업무분장 및 업무 순환제 등 인사 system의 전향적인 접근 방법이 요구된다고 하겠다. 예를 들면 인력 조정이 가능한 범위 내에서 의료기술업무와 연관성이 많은 건강증진관련 업무 등을 수행할 수 있게 하는 직무순환제 도입을 고려해 볼 수 있다.

둘째, 의사결정 참여에 관하여 대부분의 의료기술직 종사자들이 높은 관심을 보이고 있다는 점이다. 이러한 것은 직급과 보직, 관행을 중요시하는 관료주의적 의사결정 절차의 문제점을 보여주는 것으로 대부분의 의사결정이 보건소장이나 중간관리자인 담당에 의해서 일방적 결정 또는 지시가 이루어지고 있는 현실에 기인하고 있다. 따라서 이러한 의사결정의 경직성을 해소하고 비민주적인 의사결정 구조를 합리적으로 개선하기 위해서는 의료기술업무와 관련한 의사결정 과정에는 직급과 경력에 상관없이 실무자가 일정비율로 참여할 수 있도록 하는 제도적인 장치가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 의료기술직의 직무만족 향상을 위한 방안으로서 기술직에 대한 막연한 편견의 해소, 승진기회에 있어 타 직렬과의 제도적 형평성, 자유로운 의사결정 기회 등 직무환경의 제고가 요구되며, 의료기술직에 대한 합당한 평가와 대우가 보장될 수 있도록 법적 제도적 개선방안이 마련되어야 할 것이다.

이러한 제도적 개선방안과 더불어 의료기술직 종사자 자신들의 다양한 직무개발과 교육을 통한 기술습득, 그리고 지속적인 자기개발 노력 등이 필요한 것으로 사료된다.

제 1 장 서 론

1. 연구의 필요성

과학기술의 눈부신 발전과 과학적 지식의 실용적 응용으로 정의 될 수 있는 기술(technology)의 발달은 현대 사회의 다양한 분야에서 괄목할 만한 발전을 가져왔다. 특히 인간의 생명을 다루는 의료기술 분야에서 변화의 중요한 자극제가 되고 있으며, 국민생활수준의 향상으로 건강에 대한 관심과 욕구가 증대되면서 새로운 의료기술적용의 필요성에 대한 사회적 요구는 더욱더 확대될 것이다.

이러한 시대적 상황에 능동적으로 대처하기 위해 의료기관에서는 최첨단 시스템을 갖춘 의료장비의 도입과 함께 의료기술 분야 종사자에 대한 새로운 인식과 직무환경 변화의 필요성이 대두되고 있다. 따라서 새로운 보건의료서비스 창출을 위한 의료기관들의 노력은 전문화된 보건의료기술 인력과 새로운 시스템의 적용 가능성을 증폭시킬 것으로 예측된다.

우리나라 에서도 의료기술 분야가 첨단화되고 다양화, 자동화되면서 직무에 대한 고도의 전문성이 요구되는 한편 직무의 다변화를 체험하면서 자기개발 노력 등 의료기술 분야 종사자들의 직업의식에 많은 변화가 있을 것으로 예상된다.

의료기술직이라 함은 의료기사의 총칭으로 의료기사등에관한법률에 의거 일정한 자격을 갖추고 보건복지부장관의 면허를 취득한 자로서 의료기사의 종별에는 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 치과위생사, 의무기록사, 안경사, 치과기공사, 작업치료사가 있으며 공공기관, 의료기관, 교육기관, 연구기관, 산업체 등 해당 조직 내에서 조직의 목표를 달성하기 위한 핵심적인 인적 구성 요소 중의 하나이다.

1차 보건의료기관인 보건소의 경우 의료기술직 종사자로서는 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 치과위생사가 있으며 과거에는 의사와 간호사의 역할에 많은 비중을 두었지만, 첨단의료기술의 발달로 환자진료의 상당한 부분에서 의료기술직 종사자의 역할과 중요성이 부각되고 있다. 또한 의료기술직이 제공하는 의료기초

정보 및 의료서비스는 주민건강과 직결되기 때문에 의료기술직 종사자의 직무에 대한 전문성과 조직 내 역할은 상당히 중요한 것으로 인식되고 있다. 하지만 보건소 조직에서는 보건의료서비스 및 주민건강증진과 관련하여 의료기술직들의 기여도가 높은 조직임에도 불구하고 대부분의 보건소에서는 이러한 다기능적인 의료기술직들의 역할을 충분히 활용하지 못하고 있는 실정이다.

보건소는 지역보건법의 목적에 제시된 바와 같이 지역주민의 건강관리와 증진을 위해 설립된 공공보건조직의 중추적 기관이며 전문적인 보건의료 서비스가 수행되는 조직으로서 우수한 전문 인력의 적정 수 및 적정비율의 확보는 필수적인 조직요건이 된다. 보건소의 전문 인력의 직종은 국가면허를 소지한 의료 및 의료기술 인력과 행정직 등 10여종이 넘는 전문분야의 인력들로 이루어져 있다. 이들 전문 인력들은 자율성 보장을 요구하는 경향이 강하기 때문에 직종간 갈등이 발생할 우려가 크고 동기부여가 결여되어 있으며, 직무에 대한 만족감이 저하되어 있다(김모임, 1994; 위광복, 1999).

이와 같이 다양한 직종의 전문 인력이 의무직, 약무직, 간호직, 의료기술직, 보건직, 행정직 등으로 구성되어있고 직급별로 정원이 설정되어 임용, 승진이 이루어지고 있지만 타 직렬에 비해 의료기술직에 있어서는 승진기회 우선순위 결정의 비합리성과 의사결정과정 참여의 제한 등이 한계로 작용하고 있으며, 현재 보건소 조직에 있어서 의사와 간호사 그리고 행정직의 지위나 사기는 높은 편이지만 의료기술직 종사자들의 사기는 낮은 편이며 이들에 대한 처우나 환경 그리고 조직 내 인식은 미미한 상태이다.

기존의 연구에 따르면 의료기술직의 직무만족 및 사기는 의료직과 행정직에 비해 낮은 것으로 나타났으며, 이에 대한 정책적 대안이 마련되어야 한다는 것을 언급하고 있다(위광복, 1999). 그러므로 조직의 활성화 차원에서 인력관리의 효율성 그리고 업무의 전문성과 업무생산성 등을 고려하여 의료기술직 인력관리에 지속적인 관심과 직무환경에 대한 다각적인 대책 마련의 필요성이 대두된다.

더구나 국민건강을 유지·증진시키기 위하여 포괄적 보건의료 업무를 수행해야 하는 공공의료기관으로서의 특성상 의료기술직 종사자들은 전공 이외 국민보건과 관련된 행정업무를 병행하여 수행해 줄 것을 지방자치단체 및 정부로부터

요구받고 있는 것이 현재의 실정이다. 따라서 보건소 조직의 구성원으로서 의료기술직 종사자들에게는 전공업무와 더불어 행정적 절차나 집행 등의 업무를 수행해야 하는 현실적 상황을 고려할 때 개인의 태도, 가치, 신념 및 욕구수준 등이 어떤 형태로든 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

직무만족은 조직 구성원 개개인 및 구성원 전체의 심리적·감정적 상태를 함축하는 것으로서 조직 구성원들이 직무를 수행함에 있어 책임 있는 인간과 협동적인 구성원으로서 만족감을 가지고 자신의 직무를 충실히 수행하고자 하는 근무의욕이다(차호준, 1999).

그 동안 보건소 조직구성원 중에서 간호직 또는 행정직과 관련된 경력개발이나 직무만족 등에 대한 연구들이 있었지만 의료기술직에 대한 업무특성과 직무분석 및 활성화 방안에 관한 실증적 연구는 거의 없었고, 이론적 논의만 이루어지고 있는 실정이었다. 따라서 의료기술직 종사자의 업무의 질, 업무 의욕, 직무만족 정도는 보건소조직 내 업무 효율성과 생산성 향상 그리고 주민의 건강과 밀접한 관련이 있기 때문에 보건소 의료기술직 종사자들의 직무만족 수준을 실증적으로 분석할 필요성이 있다고 판단된다.

2. 연구의 목적

보건소 의료기술직 종사자들의 직무만족 수준을 파악하기 위해 관련 학설을 이론적 배경으로 하여 경험적으로 측정·분석하고 그 결과를 토대로 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하여 직무환경 변화를 위한 개선방안을 모색하는 것이 본 연구의 목적이다.

이러한 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 세부적 목표를 설정하였다.

첫째, 보건소 의료기술직의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 분석한다.

둘째, 보건소 의료기술직의 직무만족도와 각 요인별 직무만족도와의 관계를 분석한다.

셋째, 보건소 의료기술직의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 직무만족(job satisfaction)

1. 직무만족의 개념

직무만족의 수준을 체계적인 방법으로 신뢰성 있게 정확히 측정하기 위해서는 무엇보다 먼저 그 개념의 정의가 분명해야 한다. 그러나 이에 대한 개념을 명확히 한마디로 정의하기에는 매우 어려운 일이며 직무만족에 대한 개념이나 정의는 학자들 사이에 그 견해가 다양하며 연구방향과 목적에 따라 관점을 달리하고 있다. 그러므로 모든 조직이나 구성원에게 공통적으로 적용할 수 있는 개념을 도출하기는 어려운 실정이다. 따라서 본 연구에서는 직무만족의 개념에 관한 학자들의 다양한 정의들을 살펴보고 정리된 개념을 바탕으로 해서 직무만족에 대한 포괄적인 개념 정의를 제시하고자 한다.

직무만족에 관한 이론의 선두 연구자로 불리우는 Hoppock(1985)는 직무만족을 “조직구성원들의 심리적·생리적·환경적·상황의 결합상태” 라고 정의하였고, Alderfer(1972)는 직무만족과 관련된 인간욕구를 ERG 이론에서 욕구범주를 존재(E:existence)와 관계(R:relatedness) 그리고 성장(G:growth)의 욕구로 분류하고 인간의 직무동기 및 만족은 이들 욕구충족에 의하여 발로된다고 하였다. 따라서 구성원의 사기도 일반적으로 직무의 의의와 사명을 명확히 지각하고 만족 속에서 근무를 할 때 증진되어 진다고 보았다.

McCormick & Tiffin(1974)은 “직무만족이란 직무를 통해 얻어지거나 또는 직무로부터 경험하는 욕구충족(need satisfaction)의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다”고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 나타내고 있다. Smith(1985)는 “직무만족이란 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 감정의 총화 내지 균형상태에

서 기인되는 하나의 태도”라고 지적하여 직무만족에 대한 좋고 나쁜 감정과 태도와의 관련성으로 해석하고 있다.

또한 Locke(1979)는 “직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 정서상태”라고 정의하여 직무만족은 한 개인이 수행하는 직무와 직무수행 경험에 대한 그의 평가를 근거로 나타난 즐겁고, 긍정적인 감정적 태도라고 파악하였다. 즉, 개인이 직무에 대해 갖는 정서적인, 심리적인 선호도를 말한다. 이러한 정서적 반응이 작업 자체의 결과에 영향을 주는지의 여부에 대한 의견도 분분하다.

직무만족과 작업결과와의 관계를 분석한 연구에서 Herzberg & Organ(1959) 등은 직무만족이 작업 자체의 결과에 영향을 준다고 보고, 작업 결과의 수준을 높이기 위해서는 작업자가 만족해야 한다고 주장한 반면, Porter & Lawler(1969)는 작업 결과가 직무만족에 영향을 준다고 보고, 직무만족도는 작업 결과에 따른 보상, 그리고 보상이 공정하게 이루어졌는지에 대한 지각이라는 요인에 의해 결정된다고 주장하였다.

그리고 Gilmer(1961)는 “직무의 만족 또는 불만족은 자기직무에 대하여 관련요인 및 일상적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과”라고 정의하고 직무만족의 요소로서 직장의 안정, 승진기회, 회사의 관리, 임금, 직무의 고유한 측면, 감독, 직장의 사회적 측면, 직장 내 커뮤니케이션, 작업조건 등을 들고 있다.

한편 직무만족에 관한 국내 학자들의 견해를 살펴보면, 신유근(1985)은 “직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인이 직무나 직무경험 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태”라고 정의하였고 김상주(1987)는 “직무만족은 직원 개인이 자신이 맡은 직무와 관련하여 느끼는 전반적인 만족의 정도라고 하였으며, 김해동(1989)은 “직무만족이란 직무를 수행하는 행위 자체를 즐기는 것(enjoy)을 말한다”라고 정의하였다.

이만구(2001)는 “지방공무원의 직무만족에 관한 연구”에서 직무만족에 관한 구체화된 개념에 관하여 “공무원들이 그들의 직무와 관련하여 느끼는 총체적인 감정적 상태”라고 했으며, 이때 느끼는 감정적 반응이 긍정적이면 직무만족의 상태가 되고, 부정적이면 직무 불만족의 상태가 된다. 따라서 이러한 긍정적 또는 부정적

태도는 공무원들이 직무를 수행하는데 중요한 요소가 된다고 설명하였다.

그 밖에 직무만족에 관하여 많은 학자들이 다양하게 개념적 정의를 내리고 있지만, 여기서 이상의 견해를 바탕으로 하여 내용을 정리하면, 직무에서 추구하는 개인의 욕구는 강도 및 수준에 있어서 개인차가 많을 것이며, 직무에서 얻을 수 있는 보상도 직종, 직위에 따라 다양한 것이므로 직무만족에 영향을 주는 요인도 많음을 알 수 있다. 또한 직무만족과 조직성과와의 관계를 볼 때 직무만족은 직무 성과에 대한 보상에서 비롯되고 보상은 직무만족에 의하여 주어지는 것이므로 직무만족이 바로 조직의 성과로 연결되는 것은 아니겠지만, 직무만족이 높은 수준의 사람은 자신의 직무환경에 대해서 매우 긍정적인 태도를 가지게 되고 원만한 인간관계를 유지하게 됨으로써 결근율, 이직률, 생산성 같은 조직 유효성 변수에 긍정적 영향을 미치게 되어 조직의 유지적 목표에 크게 기여하게 된다고 해석할 수 있다. 이렇게 볼 때 직무만족은 조직운영에 있어 직원들의 동기부여와 함께 중요시해야 할 관심사항 임에 틀림없다(위광복, 1999).

결국 직무만족에 관한 대부분의 연구는 직무만족과 영향변수 또는 직무만족과 생산성, 이직의도 등의 결과변수와의 관계에 있어서 어떤 요인들이 직무만족에 영향을 미치는 가를 알아봄으로써 조직 구성원들의 직무만족 수준을 높일 수 있는 방법을 모색하고자 하는 것이었다. 또한 조직구성원의 직무만족의 정도는 조직의 운영을 평가하는 중요한 기준이 되기 때문에 학문적 연구의 대상이 될 수밖에 없을 것이다.

2. 직무만족의 중요성

어느 조직에서든 구성원들의 직무만족도 수준이 어떠한가는 그 조직의 효율성을 결정하는데 있어 매우 중요한 요인으로 작용한다. 공무원조직에서도 예외는 아니다. 공무원조직의 생산성과 효율적인 업무수행을 위해 조직구성원의 사기를 높이는 것은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 될 것이므로 관료주의를 극복하고 선진행정을 펼치는 지름길이 될 것으로 전망된다.

특히 공공의료부문에서의 조직구성원에 대한 전문성과 지식 경쟁력 강화는 조

직구성원의 잠재적 인식과 직무만족에 긍정적 요소로 작용하여 지역주민의 보건 의료 요구에 부응할 수 있게 하고 질 높은 보건의료 서비스 및 행정서비스를 제공하게 될 것으로 판단된다.

더욱이 국가적 차원에서 주민건강증진을 위한 양질의 의료서비스제공을 지속적으로 추진하고 있는 이때 보건소 의료기술직 공무원들의 직무만족을 높은 수준으로 유지하는 일은 국가보건정책 사업을 성공으로 이끄는 데 있어서 전제가 되는 필수요건이 된다고 하겠다.

보건소 조직에 있어 조직구성원의 직무만족이 중요한 이유는 보건의료서비스를 포함하는 포괄적 서비스에는 직업에 대한 만족이 효과적인 업무수행을 위한 필수적인 선행 조건이라는 사실이 상식적인 것으로 인식되고 있기 때문이다. 즉 직장에서의 높은 사기가 의료서비스의 질이나 효율성 등의 업무수행력 향상에 기여한다는 것이다.

그러나 일부 경험적인 연구들은 두 변수간의 관계가 구체적으로 성립되지 않을 수도 있음을 보여주고 있다(이만구, 2001; 박호국, 2001). 적어도 직업에 대한 만족도와 업무수행력과의 관계가 이전에 생각했던 것보다는 훨씬 더 복잡한 양상으로 나타난다고 보고 있는 것이다. 그럼에도 불구하고 많은 사람들이 직무만족을 중요한 관심대상으로 삼는 이유는 무엇인가? 그리고 실제로 많은 보건의료서비스 실천 현장이나 연구에서 직무수행자들의 직무만족도가 조직의 운영을 평가하는데 중요한 기준이 되고, 계속해서 관심대상의 우선순위가 되고 있는 이유는 무엇인가? 그 이유를 두 가지 측면에서 살펴보면 다음과 같다.

(1) 조직적 측면에서의 중요성

첫째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정과 태도를 가진 조직구성원은 외부사회에 나아가서도 자신이 속해있는 조직에 대해서 긍정적 태도를 보인다는 것이다. 이것은 어떤 의미에서 공공관계(public relations)기능의 표현이라 볼 수 있다. 이렇게 되면 일반대중이 그 조직에 대해 호감을 갖게 되며 조직 활동의 합법성과 목적이 고양된다.

둘째, 자신의 직무를 좋아하는 조직구성원은 조직 내부에서만 뿐만 아니라 조직외부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

셋째, 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족하면 근무조건이 안정되어 조직의 생산성과 효과성도 높일 수 있는 결과를 얻을 수 있다. 또한 직무만족이 높게 되면 결근율과 이직률이 감소된다. 빈번한 이직은 프로그램의 중단이나 단절과 같은 현상을 초래하게 된다. 따라서 직무만족도의 개선은 이직률을 줄이는데 기여하며 그로 인해 프로그램에 대한 부정적인 영향들을 감소시킬 수 있다(유재현, 1996; 김춘희, 2000).

(2) 개인적 측면에서의 중요성

첫째, 가치판단적인 면에서 볼 때 중요하다. 인간은 일상생활에서 활용가능한 시간을 거의 직장에서 보내게 되고 많은 시간과 노력이 투입되는 직장 근무에서 만족이라는 결과를 얻지 못하게 된다면 조직을 구성하는 조직구성원이나 조직모두에게 불행이 아닐 수 없다. 조직이 소득획득의 장으로서 뿐만 아니라 구성원인 인간의 삶의 대부분을 보낸다는 것을 감안하여 볼 때 직무를 통한 만족의 실현이란 인간의 삶의 질을 향상시키는 밑거름이 될 것이다.

둘째, 정신건강의 면에서 인간의 불만족 증대는 전이효과(spill-over effect)를 가져와 생활전반에 확산된다는 점을 감안해야 한다. 직장생활의 불만은 직장활동에 국한되는 것이 아니라 전체 삶에 확대된다는 점이다. 따라서 조직생활에서 불만족을 가지고 있는 사람은 가정생활, 여가생활의 삶에까지 불만을 느낄 수 있다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. Reitz(1972)는 자기의 직무가 유용하다고 느끼는 사람은 그렇지 않은 사람보다 수명이 길다고 하였다.

3. 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다양한 관점에서 많은 연구가 이루어 졌지만, 아직까지 직무만족 요인에 대한 종합적·체계적·실증적 연구가 부

족한 실정이며, 어떤 요인이 직무만족에 결정적 영향을 미치는지 명확하게 규명되지 못했다. 이것은 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등이 복잡하게 상호 관련되어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다(Milton, 1981).

따라서 본 연구에서는 직무만족 영향요인의 이론적 고찰을 위해 우선적으로 국내·외 학자들의 학문적 견해와 사례를 살펴보고 다양한 견해를 종합하여 일반적인 직무만족 영향요인을 선정하고자 한다.

Ginzberg(1951)는 경제적 보수와 명성, 특별한 활동과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족, 사회적·환경적인 부수적 만족 등의 세 가지를 직무만족의 영향요인으로 선정하여 광범위하게 구분하고 있다. Herzberg(1959)는 직무만족요인을 가리켜 동기요인(motivator factors)이라 부르고 여기에는 성취감, 인정, 직무 그 자체, 책임, 성장과 발전 등 5가지 요인을 들고 있으며, 이것의 충족여부가 직무에 대한 만족여부를 결정하기 때문에 만족요인이라 하였다. 한편 직무불만족요인을 가리켜 위생요인(hygiene factors)이라 부르고 여기에는 정책 및 관리, 감독, 작업 조건, 대인관계, 임금, 직위 등을 말하고 이것들이 결여될 경우 직무에 불만족을 초래하기 때문에 불만족요인이라고 하였다.

Kilbridge(1960)는 직무의 자율성과 직무만족에 관한 연구에서 조직구성원에게 다양한 과업을 부과하거나 그들에게 자유재량권을 더 많이 부여함으로써 목적을 보다 효율적으로 달성하게 된다고 하였다. 또한 불만족한 급여에도 열심히 노력하는 것은 직무환경보다 직무 그 자체에 더 많은 관심을 가지기 때문이라 하였다.

Blauner(1966)는 직무만족도와 직업적 지위에 관한 연구에서 직업적 위신이 직업간 직무만족도의 차이를 설명해주는 중요한 변수라고 했다. 직업적 위신이란 그 역할 수행에 소요되는 기능의 수준과 자율성, 책임량 및 교육정도와 수입에 달려 있다. 즉 직업적 위신은 그 직업에 대한 사회적 평가와 밀접하게 관련되어 있기 때문에 사회적 평가가 높은 직업에 종사하는 사람일수록 직무만족도가 높을 것이라는 주장이다. Jurgenson(1978)은 직무만족의 영향요인을 다음과 같이 10가지로 분류하고 있다. 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 질병수단, 보험, 연금 등), 회사(직업에 대한 자부심), 동료(마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간), 임금,

안정(안전한 직업, 직무를 계속할 수 있는 확실성), 감독, 작업유형(흥미있고 관심 있는 작업), 작업조건(안정, 청결, 냄새, 냉난방, 기타)등으로 이 요인들은 성별에 따라 각각 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전 직업 등에 의해서도 변한다고 지적하고 있다.

직무만족에 관하여 우리나라에서 선행 연구된 논문을 살펴보면, 오혜경(1981, 1991)은 직무만족에 관한 연구를 1981년과 1991년 두 차례에 걸쳐 10년의 시차를 두고 분석하였는데, 연구결과 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 시차를 두고 차이가 있는 것으로 밝혀냈다. 1981년의 연구결과 사회적인 공헌, 소속감 및 직장에 대한 자부심, 그리고 경력이 만족요인으로 나타났고 승진 및 인정, 임금 및 개인적 생활, 작업조건 등이 불만족요인으로 나타났다. 반면에 1991년의 연구결과 승진, 임금 및 개인생활, 작업조건 등이 만족요인으로 나타났고 직무자체, 소속감, 성취감, 사회적 공헌 등은 불만족요인으로 나타났다.

최락성(1985)은 금전적 요인, 안전감, 근무환경, 인간관계, 소속감, 승진, 인정감, 성취감, 장래성 등의 9가지 요인을 직무만족의 영향요인으로 선정하였으며, 조명숙(1988)은 보상체계, 근무환경, 담당업무, 대인관계, 행정관리, 사회적 안전감, 성장과 발전 등 7가지 요인을 제시하였다. 이수진(1994)의 연구에서는 개인적 특성으로 경력, 종교, 소속기관, 결혼여부, 등의 변인들과 직무만족 하위척도로 선정된 직무자체 및 수퍼비전, 보수, 승진, 동료, 소속기관 등 여러 요인들이 총체적인 관련성을 지니고 직무만족 수준을 결정하고 있음이 파악되었다.

지금까지 열거한 직무만족에 영향을 미치는 요인들 중 본 연구에서는 의료기술직의 직무수행과 관련하여 적합하다고 판단되는 요인들로 직무의 다양성, 직무의 양, 직무 갈등, 자원공급의 불충분성, 직무의 자율성, 직무 유의성, 직무의 적합성, 의사결정 참여, 직업의 안정성, 규정적용 및 절차의 공정성, 승진기회, 보상의 공정성, 조직의 지원, 상사의 지원, 동료의 지원, 소득, 구직기회, 자아 효능, 긍정적 심성, 부정적 심성 등 20개 요인을 선정하고, 사회인구학적 요인으로는 성별, 연령, 결혼상태, 근무지역, 직급, 고용상태, 학력, 공직근무기간, 보건소 근무기간, 월 평균 소득 등 10개 요인을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 선정하였다.

제 2 절 보건소 의료기술직

1. 보건소 의료기술직의 역할

보건소법이 개정된 1962년부터 제3차 5개년 계획을 수행하는 15년 동안은 우리나라가 전국적으로 보건소망을 구축하게 된 시기였다. 개정보건법에 명시된 13가지 보건소업무 중에서 가장 중심적인 사업은 전염병예방사업 이었다. 그리고 모자보건 및 가족계획사업도 함께 추진되어 왔다. 전염병 예방사업은 투자효율뿐만 아니라 외부효과가 상당히 커서 당시 경제적 수준에서 볼 때 국민보건의 향상에 지대한 공헌을 했다. 결핵과 한센병이 줄어들고 각종 급성 전염병이 감소하였는데 이러한 전염병관리의 핵심은 의료기술직들의 사명의식과 철저한 직무수행 결과였다고 볼 수 있을 것이다. 이러한 전염병 관리는 국민의 평균수명을 40대에서 60대로 향상시키는데 결정적인 기여를 하였다. 그리고 국민보건의식향상과 더불어 1995년 보건소법이 지역보건법으로 바뀌면서 보건소의 업무도 16가지로 늘어났다.

지역보건법의 가장 핵심적인 사업 중에는 상당한 부분에서 의료기술직들의 역할에 의해 제공되어지고 추진될 수밖에 없는 항목들이다. 예를 들면 전염병예방사업, 성인병사업, 재활치료사업, 구강보건사업, 보건에 관한 실험 또는 검사에 관한 사항 등 국민보건향상과 직결되는 업무들로서 지역보건법에 명시된 추진대상 사업중 대부분이며 우선순위에 있다.

현대의료기술의 급속한 발달에 따라 주민건강에 대한 의료기술직들의 역할과 책임이 과거에 비해 중요시되는 추세임을 감안할 때 보건소조직에 있어서 의료기술직의 역할은 그 어느 때 보다 중요한 시점에 있다. 또한 의료기술직 공무원들에 의하여 제공되는 의료지식과 신기술들이 주민에게 신속하게 제공될 때 주민건강증진이 촉진된다고 할 수 있을 것이다. 더구나 국민건강을 유지하기 위한 의료기술직 종사자들의 역할이 의료기술이 발달할수록 중요시되고 있기 때문에 의료기술직들은 보수교육이나 자기계발을 통한 자질향상노력 등 직업윤리와 책임의식을 명확하게 인식할 필요가 있으며 그 중요성을 간과해서는 안 될 것이다. 또 한편으

로는 보건소조직 내에서 주민보건향상의 선도적 역할에 기여할 수 있는 진취적인 직무수행능력을 배양해야 할 것으로 사료된다.

2. 보건소 의료기술직의 현실

의과학 기술발전과 더불어 1982년 4월 법률개정에 의하여 의료기사법 중 의사 또는 치과의사의 “지시 및 감독” 하에 “진료 또는 의화학적 검사에 종사하는 자”에서 의사 또는 치과의사의 “지도” 하에 “진료 또는 의화학적 검사에 종사하는 자”로 바뀌면서 의료기술직 종사자들에게 있어서는 독립적 업무수행의 타당성을 주장할 수 있는 인식의 계기가 되었다.

특히 국민보건과 직결된 많은 분야에서 실질적으로 주민에게 유용한 의료서비스를 제공하고 있지만 제도적으로 뒷받침이 되는 의료기술직 종사자들의 권익 향상과 주변 환경은 아직도 열악한 실정이다. 또한 의료기술직은 비 의료인으로서 전문직으로서의 지위를 확보하는데 극히 미흡한 상태에 있다. 특히 의료인(의사, 간호사)에게는 제도적으로 발생하는 우열의식이 저변에 깔려 있어 조직구성원과의 보이지 않는 부분에서 갈등의 요소로 작용하고 있으며, 이것이 조직에 대한 신뢰에 부정적 영향을 미치게 되고, 따라서 직무만족을 감소시키는 요인이 된다.

공무원 선발과정에서 보건의무직군 중 보건의료관련 국가면허소지자를 대상으로 선발하는 경우를 예로 들면, 공무원 임용령에 의하여 채용(공채, 특채)할 경우 현행법상 의료인으로 규정되어있는 간호사를 채용할 때는 8급으로, 의료기사 즉 의료기술직렬(임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 치과위생사)은 9급으로, 또한 공무원 임용령에 의한 공무원 직급에는 간호사의 경우 간호이사관(2급)까지, 의료기술직은 의료기술사무관 까지(5급)로 명시되어 있다. 이렇듯 제도적으로 시대에 뒤떨어지는 불합리성을 내포하고 있는 것이 현실이다.

1차 보건의료기관에서 의료기술직 종사자들의 역할이 의료기술이 발달할수록 더욱 더 중요시되고 있고 교육이수 기간이나 자격충족 요건에서 타 직렬과의 격차가 없음을 감안할 때 아래 < 표 1 >, < 표 2 >에 제시한 내용은 부정적인 인식을 주기에 충분하고, 또한 시대의 흐름에 반하는 제도라고 사료된다.

그러므로 공무원 임용령에 의한 보건의료관련 국가자격소지자를 채용할 경우 현행과 같은 규정을 계속 유지하는 것은 타 직렬과의 형평성 차원에서 바람직하지 않을 것이며, 조직원간의 갈등을 조장할 우려가 크고 결국은 직무불만족으로 이어져 질적 보건의료서비스제공 차원에서 지역사회 주민에게 영향을 미칠 것으로 판단된다. 따라서 이러한 제도가 계속 유지되어야 하는가에 대한 행정 제도의 타당성 검토와 아울러 설득력 있는 객관적 근거 제시가 필요한 시점이다.

< 표 1 > 공무원 호봉 획정을 위한 관련 자격증의 상당계급 기준표

계급		5급	6급	7급	8급	9급
직렬	직류					
보건	보건	의사 치과의사		수의사 약사	간호사 조산사	
의료기술	의료기술	방사성동위원소취급자 (특수)	방사선취급 감독자	방사성동위원소취급자 (일반)		임상병리사 방사선사 물리치료사 치과위생사
의무	일반의무 치무	의사 치과의사 한의사				
간호	간호				간호사 조산사	

자료 : 공무원임용령(법제처)

< 표 2 > 공무원 임용령의 공무원 직급표 - 일반직

직군	직렬	직류	계급 및 직급								
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급
보건 의무	보건	보건	관리 관	보건 이사 관	보건 부이 사관	보건 서기 관	보건 사무 관	보건 주사	보건 주사 보	보건 서기	보건 서기 보
	의료 기술	의료 기술					의료 기술 사무 관	의료 기술 주사	의료 기술 주사 보	의료 기술 서기	의료 기술 서기 보
	의무	일반 의무		의무 사무 관	의무 부이 사관	의무 서기 관	의무 사무 관				
		치무									
	약무	약무		약무 이사 관	약무 부이 사관	약무 서기 관	약무 사무 관	약무 주사	약무 주사 보		
		약제									
	간호	간호		간호 이사 관	간호 부이 사관	간호 서기 관	간호 사무 관	간호 주사	간호 주사 보	간호 서기	

자료 : 공무원임용령(법제처)

3. 의료기술직의 직무만족에 관한 선행 연구

의료기술직의 직무만족에 관한 연구 중에서 지금까지는 주로 일반 병·의원 조직과 구성원을 대상으로 한 연구가 있었지만, 보건소 조직구성원 중에서 의료기술직 종사자에 대한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 주민의 생활수준 향상과 건강수준 향상으로 인한 주민의 의료요구가 지역을 기반으로 한 1차 보건의료기관에 집중되고 있는 추세임을 감안할 때 의료기술직 종사자의 직무만족에 관한 본 연구는 시기의 적절성과 함께 주민의 의료욕구를 충족시킬 수 있는 모티브로서 작용하게 될 것으로 사료된다. 따라서 본 연구에서는 그 동안 연구된 일반 병·의원 의료기술직 종사자들의 직무만족과 일부 보건소의 단일 직종에 관련된 직무만

족에 관한 선행연구를 통하여 정의된 구체적인 내용을 살펴보고자 한다.

김혜은(1985)은 “임상병리사와 타 의료기사간의 직무만족에 관한 연구” 에서 보수수준 등 5개 요인에 대한 긍정적인 반응을 직무만족도라 설정하고, 직위 등 6개 항목을 대상자의 일반적 특성으로 하여 조사하였는데 그 결과를 보면, 의료기사 직무에 대한 만족도는 그들의 확고한 의료기술직에 대한 이해와 긍지, 능력을 발휘할 수 있는 기회제공과 정당한 보수지급, 공평한 승진기회 제공 및 좋은 대인관계가 잘 유지될 때 높아진다고 주장하였다.

“한국 임상병리사의 직업의식과 직무만족에 관한 연구”에 의하면 일반 병·의원에 근무하는 임상병리사들의 직무만족도를 높이기 위해서는 자율적으로 업무를 수행하여 가기 위한 전문의료기술 직업인으로서 독립된 체제의 확립과 통일된 학제의 개편 등이 조정되어야 할 것이라고 주장하였고, 또한 임상병리사들도 끊임없는 연구와 실력배양 그리고 지속적으로 자질향상을 위한 노력이 있어야 한다고 제언했다(허인남, 1986).

“물리치료사의 업무량과 이에 관련된 요인분석” 에서 물리치료사의 업무량과 관련하여 이에 영향을 미치는 요인으로서 역할갈등 등 8개 요인을 선정하고, 일반적 특성으로서 연령 등 5개 요인을 선정하여 업무량이 많은 군과 적은 군으로 나누어 분석하였는데 그 결과를 보면, 그 조직을 유지하는 측면에서 비록 업무량이 많을지라도 부서 내에서 상호간의 의사소통, 응집성, 직장분위거나 적응성을 잘 유지함으로써 물리치료실의 업무효율성을 높일 수 있다고 주장했다(성수원, 1987).

우리나라에서는 아직까지도 전문직 종사자에 대한 인식이 미흡하다고 주장한 윤창구(1991)는 의료기술직과 사무직 종사자의 서로 다른 환경에서 감지되는 직무만족을 비교 예측하기 위하여 접근을 시도했는데, 물리치료사가 일반 사무직보다 직무만족이 낮다는데 주목할 필요가 있으며 직무만족이라는 단순 함수관계의 측면에서 자기발전요인과 환경요인 등의 제반 여건들을 강구하여 물리치료사에 대한 깊은 이해가 필요하다고 해석했다. 또한 최덕호(1992)는 성별 등 8개 요인을 조사대상자의 일반적 특성으로 선정하고, 승진기회 등 14개 요인을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 선정하여 분석하였는데, 물리치료사들의 욕구를 충족시키고 직무동기를 유발시키기 위해서는 보수수준, 직장제공의 학습, 관리운영방침 등에

대한 불만족 요인을 제거하는데 노력하고, 물리치료사들이 느끼는 만족요인에 대한 동기부여를 해야 한다고 분석결과를 제시하였다.

방사선사의 직무활성화를 위한 동기 제공에 초점을 둔 마상철(1995)의 연구에 따르면 타 직종에 비해서 낮은 평가와 급여수준, 그리고 진급 등이 불만족 요인으로 나타났으며, 이러한 결과들에 대한 적극적인 방안을 모색함으로써 직무만족 향상을 가져올 수 있을 것이라고 주장했다. 이는 물리치료사의 직무만족에서 나타난 불만족요인과 동일하게 분석되었는데 이러한 현실은 개인의 직무만족형성과정과정도 관련이 있겠지만 의료기술종사자의 역할에 대한 깊은 관심과 관리자와의 상호관계로 이해되어야 할 것이다.

“보건소 구강보건실 치과위생사의 업무실태에 관한 조사 연구”에서는 비효율적인 치과위생사의 인력활용 실태와 구강보건실의 표준모델이 없다는 점을 지적하고, 구강보건의 질적 향상에 대한 정부차원에서 인식을 같이할 필요가 있음을 강조했으며, 결론적으로 미래의 체계적이고 전문화된 구강보건실 운영을 위해서는 인력에 대한 특별 교육과 이를 위한 정부차원의 제도 보완이 요구된다고 하였다(장선희, 1998).

“종합병원 의료기술직의 직무만족에 관한 연구”에서 차호준(1999)은 종합병원 의료기술직 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무자체 등 9개 요인을 선정하고, 인구통계학적 요인으로는 직급 등 8개 요인을 선정하여 분석하였는데 그 결과를 보면, 종합병원에 근무하는 의료기술직의 직무만족도를 높이기 위해서는 의료기술직으로서 맡은 직분과 고유 업무의 독립성이 보장된 자유로운 의사결정의 기회를 충분히 주어 직업인으로서 사명감과 프로정신을 갖도록 하고, 신분보장제도의 확립으로 직업과 직장에 대한 자긍심은 물론 전문직업인으로서 병원이라는 조직과 함께 영예로운 한평생을 보낼 수 있도록 해야 한다고 주장했다.

방사선사의 직무에 대해 갖는 만족은 그 자신의 만족뿐만 아니라 환자에게도 영향이 있을 것이라는 가설을 검증하기 위한 봉필준(2002)의 연구에서는 종교를 가지고 있는 그룹을 포함한 분석이 이루어졌는데, 그 결과를 보면, 직무만족도 전체에 영향을 주는 요인은 연간소득과 총근무년수로 나타났다. 이러한 결과를 통해 방사선사의 직무만족을 이해하고 방사선사로서의 자긍심을 가지고 전문 의료기사

로서 일을 할 수 있도록 하기 위해서는 임금과 총근무년수를 고려해야 한다고 평가했다.

지역주민의 구강보건 활동에 많은 영향을 미치는 요소로서 보건(지)소 치과위생사의 직무만족도를 종속변수로 한 연구를 통하여 문제점 도출과 발전방안을 제시한 송영화(2002)는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 직업적 긍지 등 8개 요인을 선정하고, 일반적 특성으로는 근무년수 등 7개 요인을 선정하여 분석하였는데 그 결과를 보면, 보건소 치과위생사의 직무만족을 높이기 위해서는 업무수행과 관련된 임상교육, 보수교육 등이 필요하며, 행정직과의 원활한 업무연계 그리고 승진의 공정성 확보와 구강보건 전문 인력의 효율적인 관리가 이루어져야 한다고 주장했다.

제 3 장 연구의 대상 및 방법

1. 연구 모형 및 변수 설정

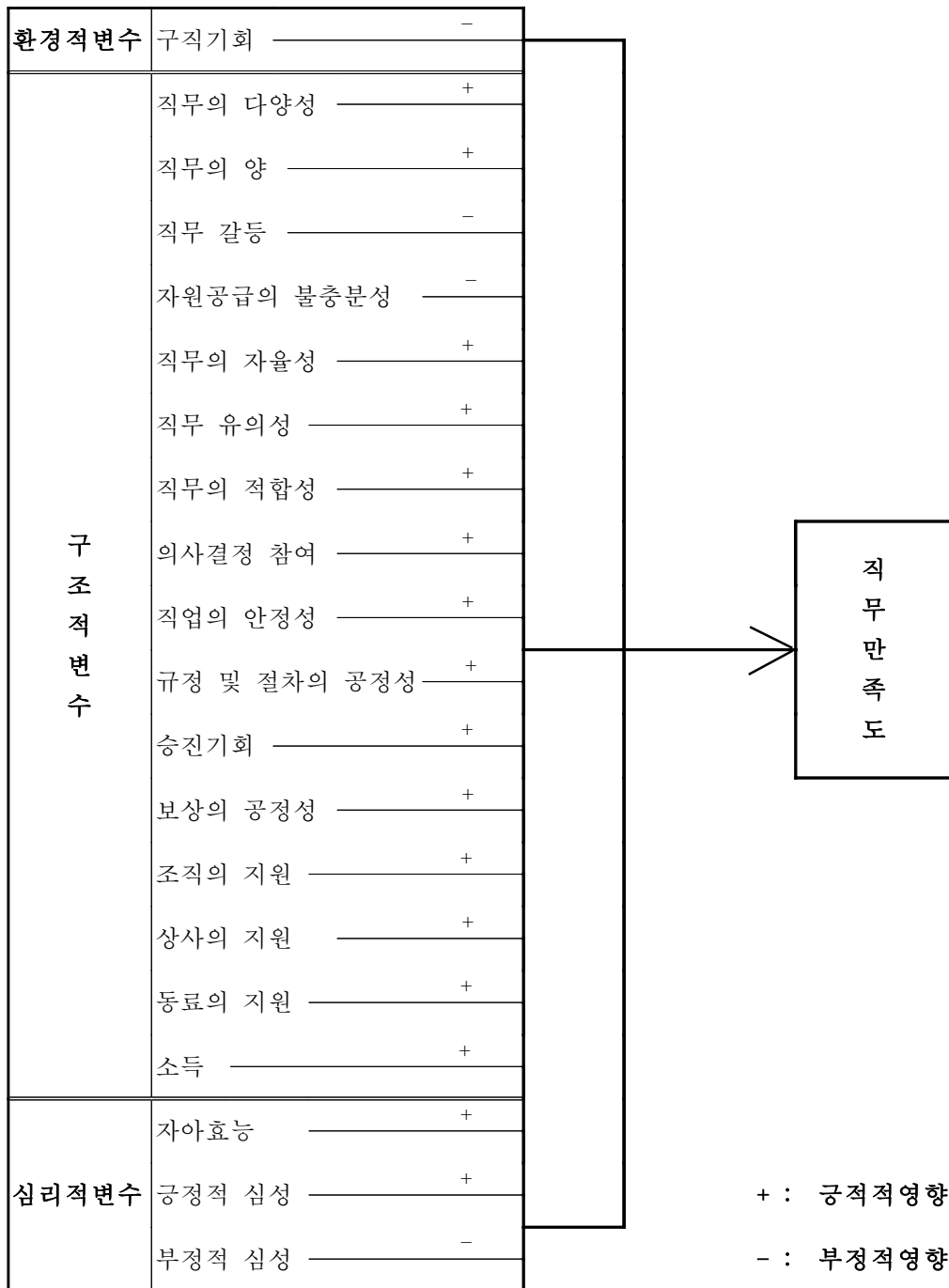
가. 연구 모형 설정

직무만족도에 영향을 미치는 요인 조사를 위해 본 연구에서 사용된 모형은 <그림 1>에서 보는 바와 같이 독립변수에는 구조적 변수, 심리적 변수, 환경적 변수가 있고 종속변수는 직무만족도이다. 즉 구조적 변수, 심리적 변수, 환경적 변수가 직무만족도에 영향을 미칠 것이라고 가정하여 양(+)과 음(-)의 인과관계를 설정하였다. 모형 < 그림 1 >에 사용된 변수들은 조직론 연구에 많이 사용하는 변수들로 주된 독립변수들의 적합성과 모델의 설명력은 국내외의 병원근로자를 대상으로 한 연구에서 충분히 검증되었다(Price and Mueller, 1981 ; 서영준 외, 1997).

나. 연구 변수 설정

본 연구에서 사용된 변수들 중에서 근무조건과 관련되는 요인들을 “구조적 변수”(structural variables)로 명명하고, 개인적 심성과 관련되는 요인들은 “심리적 변수”(psychological variables)로 명명하였다. 구직기회는 외부노동시장(external labor market)과 같은 개념으로 본 연구에서는 구직기회와 관련된 요인을 “환경적 변수”(environmental variables)로 명명하였다.

이론적 변수들의 정의는 < 표 3 >과 같다.



[그림 1] 직무만족도의 인과 모형

< 표 3 > 이론적 변수들의 정의

변 수	정 의
구조적 변수	
직무의 다양성	직무수행 범위의 단순 및 다양한 정도
직무의 양	직무의 양이 지나친 정도
직무 갈등	요구되는 직무가 양립할 수 없거나 상충되는 정도
자원공급의 불충분성	직무수행에 요구되는 자원의 불충분한 정도
직무의 자율성	직무수행에 있어 재량권의 정도
직무 유의성	직무수행과 전문성의 상호 연관 정도
직무의 적합성	직무수행의 합리성에 관한 인식 정도
의사결정 참여	의사결정과정 참여 및 의견반영 정도
직업의 안정성	고용상태가 안정적인 정도
규정 및 절차의 공정성	규정 및 절차가 공정하게 이루어지는 정도
승진기회	개인에게 상향이동의 기회가 존재하는 정도
보상의 공정성	승진과 보상이 기여도에 따라 이루어지는 정도
조직의 지원	직무와 관련된 직장에서의 후원 정도
상사의 지원	직무와 관련하여 상사와의 우호적인 관계 정도
동료의 지원	근무 부서에서 친한 동료를 가진 정도
소득	근로의 댓가로 받는 금전적 보상
심리적 변수	
자아 효능감	자신이 능력을 발휘할 수 있다고 생각하는 정도
긍정적 심성	매사를 적극적, 긍정적으로 보는 심성
부정적 심성	매사를 소극적, 부정적으로 보는 심성
환경적 변수	
구직 기회	새로운 직업 선택의 기회가 주어지는 정도
종속 변수	
직무만족	직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도

1) 종속변수

본 연구에서는 종속변수인 직무만족도(job satisfaction)를 “직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도”라고 정의하고 구조적 변수, 심리적 변수, 환경적 변수들이 독립적으로 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다.

2) 독립변수

독립변수란 종속변수의 변화를 설명해주는 변수를 뜻하는 것으로서 근무조건과 관련되는 요인들을 “구조적 변수”(structural variables)로 명명하고, 구직기회와 관련된 요인을 “환경적 변수”(environmental variables)로 명명하였다. 또한 최근에 일부 심리학자들에 의해 그 중요성이 강조되고 있는 개인적 심성과 관련되는 내용을 “심리적 변수”(psychological variables)로 명명하였다.

(1) 구조적 변수

보건소 의료기술직공무원의 직무만족도에 영향을 미치는 구조적 변수로는 직무의 다양성, 직무의 양, 직무갈등, 자원공급의 불충분성, 직무의 자율성, 직무 유의성, 직무의 적합성, 의사결정 참여, 직업의 안정성, 규정적용 및 절차의 공정성, 승진기회, 보상의 공정성, 직장·상사·동료의 지원, 소득, 등이 독립변수에 포함되어 있다.

직무의 다양성(job variety)이란 직무를 수행하는 과정에서 경험하게되는 다양한 업무의 범위를 표현하는 것으로 여러 가지 업무를 골고루 접할 기회가 있는 사람일수록 지루하지 않고 직무만족도가 높을 것으로 가설을 설정하였다.

직무의 양(workload)은 직무 수행 시 처리해야 하는 업무의 양을 의미하는 것으로서 업무의 양이 많을수록 직무만족도가 낮아진다는 가설을 설정하였다.

직무 갈등(role conflict)이란 업무수행 중 조직으로부터 요청 받는 업무의 연관 정도를 말한다. 요청된 업무의 성격이 중복되거나 난해할 때 직무갈등이 높아짐과

동시에 직무만족도가 떨어질 것으로 가설을 설정하였다.

자원공급의 불충분성(resource inadequacy)이란 직무수행을 위하여 요구되는 자원의 공급이 원활하게 수급되는 정도를 나타내는 것으로서 자원공급이 적절하게 지원이 되지 않을 때 직무만족도가 낮아질 것으로 가설을 설정하였다.

직무의 자율성(job autonomy)이란 의료기술직종사자들이 직무수행과정에서 가지는 재량권을 의미하며 본 연구에서는 의료기술 직무 수행 중 재량권이 크면 클수록 직무만족도가 커질 것으로 가설을 설정하였다.

직무 유의성(job significance)이란 고유의 전문성과 관련하여 현재의 직무수행에 대하여 의미를 부여하는 정도로서 직무에 대한 유의성이 클 때 직무만족도가 높을 것으로 가설을 설정하였다.

직무의 적합성(job suitability)이란 직무수행 과정에서 업무에 적응하여 그것을 감당하는데 필요한 자질과 능력 정도를 나타내는 것으로서 직무의 성격이 적합할 때 업무성과도 좋고 직무만족도가 커질 것으로 가설을 설정하였다.

의사결정 참여(participation)란 직무관련 의사결정 과정에 참여하여 자신의 의견이 존중되고 반영되는 정도로서 자신의 의견이 반영이 되었을 때 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

직업의 안정성(job security)이란 종사자의 신분 또는 고용상태의 지속적인 안정성의 정도를 의미하며 고용안정성이 높을수록 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

규정 및 절차의 공정성(procedural justice)이란 직무수행과정이 이루어지는 정도를 나타내는 것으로서 업무규정이 공정하게 적용되어질 때 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

승진기회(promotional chances)는 조직 내에서 수직적 직위상승을 말하는 것으로서 이것은 미래의 신분상승과 물질적 보상의 증가를 동시에 내포하고 있는 변수로서 승진기회가 많을수록 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

보상의 공정성(distributive justice)이란 기존의 형평성 이론(equity theory)에 근거를 둔 것으로 조직에 대한 기여 정도에 따라 합당한 보상을 받을 때 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

사회적 지원(social support)이란 근로자가 사회생활에서 가지는 인적교류를 통해 얻게 되는 여러 가지 지원을 의미하는데 본 연구에서는 직장·상사·동료의 지원이라고 표현하였다. 의료기술직의 직무와 관련하여 동료나 상사로부터 받는 심적, 물질적 지원의 정도가 클수록 직무만족도가 상승할 것으로 가설을 설정하였다.

구직기회(job opportunity)란 현재의 조건에서 새로운 직업을 선택하기 위하여 기회를 찾기 위한 관심 정도를 나타내는 것으로서 구직에 대한 관심이 많을수록 직무만족도가 낮아질 것으로 가설을 설정하였다.

소득(pay)은 근로자들의 근무동기를 부여하는 중요한 요소로서 근로의 댓가로 받는 금전적 보상을 나타내며 보상이 적정할 때 직무만족도가 높을 것으로 가설을 설정하였다.

(2) 심리적 변수

직무만족에 영향을 미치는 심리적 변수로는 긍정적 심성(positive affectivity)과 부정적 심성(negative affectivity) 그리고 자아효능 변수가 모형에 포함되어 있다. 이러한 심리적 변수들은 최근 일부 심리학자들에 의해 그 중요성이 강조되고 있는 개인적 심성과 관련되는 것으로서 기존의 연구결과에 따르면 이러한 변수들은 근로자가 직무 스트레스나 환경적요인 등에 대해 개인적으로 느끼는 강도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(서영준, 2001). 즉, 긍정적 심성을 가지고 있는 사람은 같은 근무조건 하에서도 부정적 심성을 가지고 있는 사람보다 직무 스트레스를 덜 느끼며 따라서 직무만족도가 상대적으로 높을 가능성이 크다는 것이다.

자아 효능(self-efficacy)이란 자아개념의 한 하위 개념으로서, 이는 주로 자기 자신의 능력에 대한 그 개인 자신의 지각, 감정과 관련된 것으로서 개인이 자기 처해있는 생활공간에서 자기 자신이 어느 정도 능력을 발휘할 수 있다고 생각하느냐 하는 것이다. 즉 자아효능감이 높은 사람은 낮은 사람보다 직무만족도가 높을 것으로 가설을 설정하였다.

(3) 환경적 변수

직무만족에 영향을 미치는 환경적 변수로 구직기회가 포함되었다. 구직기회(job opportunity)는 경제학자들이 주장하는 외부노동시장(external labor market)과 같은 개념으로써 본 연구에서는 의료기술직 종사자들이 외부에서 현재보다 나은 직장을 구하기 위한 기회를 찾으려고 하는 만큼 현재의 직장에서의 직무만족도는 낮아질 것으로 가설을 설정하였다.

2. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 서울·경기·강원 지역의 보건소에 근무하는 의료기술직 공무원 782명(서울 308명, 경기 274명, 강원 200명)중에서 600명을 조사 대상으로 선정하였다. 구체적인 대상자 선택방법은 직종(임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 치과위생사)에 관계없이 본 연구자가 단순무작위 추출하였다. 자료수집기간은 2004년 2월1일부터 3월 10일까지 40일간 실시되었으며, 설문지의 배포 및 회수는 직접방문과 반송용 봉투 및 우표를 동봉하여 우편으로 회수하는 방법을 선택하였고, 회수율을 높이기 위하여 전화를 통한 부탁도 함께 이루어졌다. 설문지를 동일한 비율로 배분하기 위하여 각 지역 200부씩 총 600부의 설문지를 배부하였는데 그중 296부가 회수되어 49.3%의 응답률을 보였다. 응답자의 사회인구학적 특성별 분포는 < 표 6 >과 같다.

3. 측정도구 및 분석방법

가. 측정도구

본 연구의 측정도구는 서영준(1995)이 개발한 직무만족 설문지를 본 연구의 목적에 합당하도록 본 연구자가 수정, 보완 제작하여 사용하였다. 일반적 특성을 제외한 문항에 대한 각 세부영역은 리커트(Likert)의 5점 등간격 척도로 구성되었으며, “정말 그렇다” 5점, “약간 그렇다” 4점, “반반이다” 3점, “그렇지 않은 편이다” 2점, “전혀 그렇지 않다” 1점으로 측정하였다. 따라서 모든 척도들은 최하 1점에서 최고 5점까지의 범위를 갖는다.

변수별 분석항목의 수, 평균, 표준편차, 신뢰도 등이 < 표 4 >에 요약되어 있다. < 표 4 >에서 변수들의 신뢰도(Cronbach's alpha)를 보면 0.58에서 0.87까지 다양하게 걸쳐 있으며, 전반적으로 수용할 만한 신뢰도를 보이고 있다.

일반적으로 회귀분석은 독립변수들 간에 다중공선성(multicollinearity)이 없다는 가정에 근거하고 있다. 독립변수들간에 상관관계가 지나치게 높으면 추정된 회귀계수의 값에 심각한 오류를 가져오게 된다. 이러한 다중공선성의 문제를 해결하기 위해서는 상관성이 매우 높은 독립변수들은 그중 하나를 제거한 다음에 회귀분석을 실시하는 것이 바람직하다. 따라서 다중공선성 여부를 검토하기 위해 독립변수들간의 상관계수를 본 결과 < 표 5 >에 제시된 바와 같이 일반적으로 다중공선성의 가능성이 우려되는 0.8이상의 상관계수를 가진 경우는 없었다(Gunst, 1983). 그러므로 본 연구에서 사용되는 독립변수들은 상호간에 다중공선성의 문제가 없다고 판단할 수 있다.

< 표 4 > 측정도구의 기술통계 및 신뢰도 분석결과

변 수	항목수	평균	표준편차	신뢰도(α)
구조적 변수				
직무의 다양성	3	2.67	.78	.63
직무의 양	3	3.12	.70	.76
직무 갈등	2	2.56	.71	.73
자원공급의 불충분성	3	2.96	.89	.72
직무의 자율성	3	2.95	.82	.67
직무 유의성	3	4.10	.82	.86
직무의 적합성	3	3.91	.72	.58
의사결정 참여	3	2.79	.96	.80
직업의 안정성	3	4.03	.69	.71
규정적용 및 절차의 공정성	3	3.00	.74	.71
승진기회	3	2.00	.73	.64
보상의 공정성	3	3.22	.85	.84
조직의 지원	3	2.58	.71	.74
상사의 지원	3	2.68	.81	.74
동료의 지원	3	3.29	.75	.66
환경적 변수				
구직기회	4	1.72	.63	.87
심리적 변수				
자아 효능	4	3.96	.57	.76
긍정적 심성	4	3.14	.60	.72
부정적 심성	4	2.54	.73	.80
종속 변수				
직무만족	4	3.40	.68	.80

< 표 5 > 독립변수들간의 상관계수

(N = 296)

부정적심성 (20)	긍정적심성 (19)	자아효능감 (18)	구직기회 (17)	소득 (16)	동료의지원 (15)	상사의지원 (14)	조직의지원 (13)	보상의공정성 (12)	승진기회 (11)	절차의공정성 (10)	직업안정성 (9)	의사결정참여 (8)	직무의적합성 (7)	직무유의성 (6)	직무수행자율성 (5)	자원불충분성 (4)	직무갈등 (3)	직무부담량 (2)	직무의다양성 (1)	
	-0.80	.063	.036	-.023	.062	.033	** .163	** .161	-.033	*** .247	.048	.031	-.073	-.070	*** .260	.063	.076	.032	*** .300	1
	.000	** .165	.074	.037	.045	.029	.015	.023	** -.186	-.091	-.080	.009	-.012	-.081	** -.150	-.080	*** .219	*	.132	1
	*** .221	.110	* -.114	.003	.048	*** .235	* .125	.078	-.013	*** -.207	*** -.444	-.032	-.044	*** -.325	-.047	-.042	-.018	1		
	* -.126	.048	*** .217	** .154	-.023	** -.174	*** -.348	*** -.401	*** -.278	.045	.095	-.100	*** -.425	.080	** .177	*** -.337	1			
	.029	.066	.004	-.085	.079	* .137	*** .325	*** .327	* .176	-.006	.021	*** .352	*** .522	-.062	-.003	1				
	-.032	.048	* .147	-.113	.016	-.089	-.011	.020	.035	** .161	*** .211	*** .240	-.077	*** .282	1					
	* -.145	-.053	** .162	-.019	-.003	* -.120	-.108	-.068	.077	* .133	*** .288	* .131	-.027	1						
	.017	** .190	-.059	-.050	** .144	*** .277	*** .366	*** .450	** .189	* -.135	-.018	*** .377	1							
	-.089	.110	** .160	** -.162	.112	** .162	.084	.226	.206	-.062	.083	1								
	** -.173	-.056	.058	.031	** -.155	** -.157	.098	** .176	*** .244	*** .381	1									
	-.039	-.050	-.024	* .130	** -.151	** -.177	* .121	*** .218	*** .208	1										
	.087	-.056	-.010	* -.187	-.031	.051	*** .309	*** .140	1											
	-.005	*** .220	-.105	-.031	-.071	*** .265	*** .663	1												
	* .122	** .197	*** -.263	-.040	-.022	*** .299	1													
	-.095	*** .259	.017	* -.119	.083	1														
	-.083	.052	* .133	-.058	1															
	-.095	-.009	-.026	1																
	*** -.300	*** .324	1																	
	** -.153	1																		
1																				

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

나. 분석방법

수집된 자료는 SPSS Ver 11.0 Program을 활용하여 통계처리 하였으며 분석에 사용된 방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)과 t-test를 실시하였다.

2) 직무만족과 관련 변수들간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

3) 직무만족에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)과 위계적 다중회귀분석(Hierachical Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

제 4 장 연구 결과

1. 응답자의 사회인구학적 특성 분석

응답자의 사회인구학적 특성별 분포는 < 표 6 >에 제시되어 있다. 본 연구의 분석에 사용된 표본은 서울·경기·강원지역의 보건소에 근무하는 의료기술직 공무원을 대상으로 하였으며, 600명의 대상자 중 응답자 296명의 사회인구학적 특성에 대한 분산분석 결과를 살펴보면 다음과 같다.

응답자의 성별 분포는 남성이 114명(38.5%), 여성이 182명(61.5%)으로 여성의 비율이 더 높았으며, 연령별 분포를 살펴보면 30대 이하는 174명(58.8%), 40대 이상이 120명(40.5%)으로 나타났다.

결혼 상태는 미혼이 34명(11.5%), 기혼이 261명(88.2%)으로 대다수의 응답자들이 결혼을 한 것으로 나타났고, 근무지역 분포는 서울 82명(22.7%), 경기 102명(34.5%), 강원 104명(35.1%)이었다.

직급별로는 의료기술7급이 182명(61.5%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 의료기술8급 이하가 95명(32.1%), 의료기술6급 이상이 13명(4.4%)의 순이었다.

중간계급인 의료기술7급이 가장 많이 분포된 것은 오랜 경력자임에도 불구하고 진급할 수 있는 통로가 마련되어 있지 않아 빚어지는 심각한 인사적체 현상 때문으로 보인다.

월 평균 소득은 200~299만원이 154명(52.0%)으로 가장 많고, 그 다음으로 199만원 이하 85명(28.7%), 300만원 이상이 54명(18.2%)순이었다. 여기에서 말하는 월 평균 소득이란 수당과 상여금을 포함한 세금 공제전의 수입을 말한다.

고용상태는 정규직 290명(98.0%), 비정규직(일용직) 6명(2.0%)으로 대부분 정규직으로 채용되어 종사하고 있었다.

학력별로는 전문대졸 이하가 238명(80.4%)으로 가장 많았고, 4년제 대졸 이상이 그 다음으로 57명(19.3%)이었다. 공직에 근무한 총 기간은 10년~19년이 165명

(55.7%)으로 가장 높았고, 9년 이하가 98명(33.1%), 20년 이상이 28명(9.5%)순 이었다. 또한 의료기술직으로서 보건소에 근무한 기간은 9년 미만이 137명(46.3%)으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 10년~14년이 120명(40.5%), 15년 이상 35명(11.8%)순 이었다.

본 연구의 조사결과 공직근무기간과 보건소근무기간이 차이를 보인 것은 1993년 이전까지 의료기사면허 소지자는 보건직으로 채용되어 근무했었지만, 1993년 이후부터는 지방공무원법에 의한 직렬 신설로 인하여 단일 직렬이었던 보건직렬이 시대의 요구에 맞게 세분화되어 좀 더 전문화된 직렬 즉, 의료기술직렬이 추가 신설되면서 의료기사면허를 소지하고 보건직렬에 종사하던 의료기사들이 새롭게 의료기술직렬로 바뀌게 되었다. 그러므로 공직근무 총 기간은 많지만 본 연구에서 나타난 의료기술직으로서의 보건소 근무기간은 실제적으로 적을 수밖에 없다는 것을 밝혀 둔다.

< 표 6 > 응답자의 사회인구학적 특성별 분포

(N = 296)

특 성	범 주	N	%
성 별	남	114	38.5
	여	182	61.5
연 령	30대이하	174	58.8
	40대이상	120	40.5
혼인상태	미혼	34	11.5
	기혼	261	88.2
근무지역	서울	82	27.7
	경기	102	34.5
	강원	104	35.1
직 급	의료기술6급 이상	13	4.4
	의료기술7급	182	61.5
	의료기술8급 이하	95	32.1
고용상태	정규직	290	98.0
	일용직	6	2.0
학 력	전문대졸 이하	238	80.4
	4년제 대졸 이상	57	19.3
공직 근무기간	9년 이하	98	33.1
	10~ 19년	165	55.7
	20년 이상	28	9.5
보건소 근무기간	9년 미만	137	46.3
	10~ 14년	120	40.5
	15년 이상	35	11.8
월 평균 소득	199만원 이하	85	28.7
	200 ~ 299만	154	52.0
	300만원 이상	54	18.2

2. 응답자의 특성별 직무만족도 차이 분석

< 표 7 >은 응답자의 특성별 직무만족 수준을 비교한 분산분석의 결과를 제시한 것이다. 결과를 살펴보면 직무만족의 경우 전체 평균은 3.69점으로 나타났고, 연령과 보건소 근무기간에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연령의 경우 30대 이하가 3.44로서 40대이상 3.35보다 높은 만족수준을 보이고 있음을 알 수 있으며, 유의수준 5%에서 의미 있는 차이를 보였다.

둘째, 기혼자와 미혼자, 근무지역, 직급, 고용상태, 학력 등에서는 유의한 차이가 없었으나 보건소 근무기간에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 10~14년이 3.52점으로 가장 높고 9년 미만인 3.42점, 15년 이상이 3.01점 순으로 낮게 나타났으며, 유의수준 0.1%에서 의미 있는 차이를 보여 15년 이상의 장기 근무자일수록 직무만족도가 낮은 것으로 분석되었다.

< 표 7 > 응답자 특성별 직무만족도 차이 분석결과

특 성	범 주	M(평균)	F값	Scheffe	p	
성 별	남 자	3.35	2.02		.15	
	여 자	3.43				
연 령	30대 이하	3.44	4.03		.04	
	40대 이상	3.35				
결혼상태	미 혼	3.45	.03		.95	
	기 혼	3.40				
직 급	의료기술8급 이하	3.50	1.95		.14	
	의료기술 7급	3.35				
	의료기술 6급 이상	3.61				
고용상태	정규직	3.42	.19		.66	
	비정규직(일용직)	2.80				
학력상황	전문대졸 이하	3.42	1.61		.20	
	4년제 대졸 이상	3.30				
소득수준	199만원 이하	3.54	2.47		.08	
	200~299만원	3.34				
	300만원 이상	3.39				
공직근무기간	9년 이하	3.34	.55		.57	
	10~19년	3.39				
	20년 이상	3.38				
보건소근무기간	9년 이하	3.42	8.08	③<	.00	
	10~14년	3.52				① = ②
	15년 이상	3.01				

3. 직무만족과 각 변수들간의 상관관계 분석

직무만족도를 종속변수로 하여 각각의 독립변수와의 상관관계를 구한 결과가 다음 < 표 8 >에 제시되어 있다. 먼저, 직무만족과 정(+)의 상관관계인 변수들을 보면, 직무의 다양성(.384)이 가장 높은 상관관계를 보였고 그 다음으로 직무 유의성(.365), 승진기회(.350), 규정적용 및 절차의 공정성(.334), 직무의 적합성(.265), 조직의 지원(.244), 상사의 지원(.192), 직무수행의 자율성(.169), 긍정적 심성(.167), 직업의 안정성(.142), 보상의 공정성(.139)의 순으로 유의한 상관관계를 보였다.

직무만족과 역(-)의 상관관계인 변수들을 보면, 직무갈등(-.250)이 가장 높았으며, 그 다음으로 부정적 심성(-.190), 구직기회(-.150), 고용상태(-.128)순으로 나타났다.

< 표 8 > 직무만족과 각 변수들간의 상관관계 분석결과

변수	직무만족도	
구조적 변수	직무의 다양성	.384 ***
	직무의 양	.025
	직무 갈등	-.250 **
	자원공급의 불충분성	-.022
	직무의 자율성	.169 **
	직무 유의성	.365 ***
	직무의 적합성	.265 ***
	의사결정 참여	-.017
	직업의 안정성	.142 *
	규정적용 및 절차의 공정성	.334 ***
	승진기회	.350 ***
	보상의 공정성	.139 *
	조직의 지원	.244 ***
	상사의 지원	.192 **
	동료의 지원	-.060
	소득	-.093
환경적 변수	구직기회	-.150 *
심리적 변수	자아 효능감	.092
	긍정적 심성	.167 **
	부정적 심성	-.190 **
통제 변수	성별	-.056
	고용상태	-.128 *
	교육수준	.069
	직급	-.045
	보건소 근무기간	-.111

성별 : 남자=1, 여자=0. 고용상태 : 정규직=1, 비정규직=0

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

4. 직무만족에 대한 위계적 다중회귀분석

의료기술직 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 변수들을 검증하기 위해 1단계로 16개의 구조적 변수와, 3개의 심리적 변수, 1개의 환경적 변수를 중심으로 회귀분석을 실시하였고(모형 1), 2단계로 5개의 통제 변수를 더하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다(모형 2).

회귀계수의 추정결과는 통제변수를 제외한 20개의 독립변수 중 10개가 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. < 표 9 >에 제시된 직무만족에 유의한 영향을 미치는 회귀계수의 추정결과를 모형 2의 회귀계수의 크기 순으로 살펴보면, 직무의 다양성(.240), 긍정적 심성(.212), 직무 유의성(.186), 직무의 적합성(.173), 의사결정 참여(.142), 직무의 자율성(.138), 승진기회(.119) 순으로 직무만족에 긍정적 영향력이 있음을 알 수 있고, 직무갈등(-.139), 구직기회(-.132), 부정적 심성(-.104)의 순으로 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 의료기술직 종사자들이 단순히 반복적인 업무보다는 다양한 직무를 수행하거나 긍정적 심성을 바탕으로 본인에게 적합하고 의미 있는 직무를 수행하면서 직무와 관련된 중요한 의사결정에 참여 기회를 가지고, 승진기회가 공정하게 주어질 때 직무만족도가 높아질 가능성이 큰 반면, 직무 수행과 관련하여 상사나 동료와 갈등을 빚거나, 평소 부정적 심성으로 직무에 임할 때, 현 직장에 대한 불만족으로 이직을 전제로 외부취업기회를 찾으려고 할 때 직무만족도가 낮아질 가능성이 높음을 의미한다.

본 연구의 1단계 모형에서 구조적 변수, 환경적 변수, 심리적 변수 등 총 20개의 이론적 변수들이 직무만족도 변이의 45.6%를 설명하는 것으로 나타났다. 이는 과거의 일반적인 행동과학 연구에서 사용된 모형들의 설명력이 20~30% 선에 머물렀던 것(Price등, 1986)과 비교하면 비교적 높은 설명력을 나타낸 것으로 해석된다. 모형 2에서는 이론적 변수에 5개의 통제변수를 추가해 보았으나 겨우 1%의 설명력 증가만을 보였는데 이는 통제변수가 포함하고 있는 설명 요인이 이미 본 연구의 이론적 변수들에 모두 반영되어 있음을 입증하는 결과이다.

< 표 9 > 직무만족에 대한 위계적 다중회귀분석 결과

변수	변수	회귀계수	
		모형 1	모형 2
구조적 변수	직무의 다양성	.257 ***	.240 ***
	직무의 양	-.051	-.041
	직무 갈등	-.128 *	-.139 *
	자원공급의 불충분성	-.053	-.052
	직무의 자율성	.132 *	.138 *
	직무 유의성	.206 ***	.186 **
	직무의 적합성	.156 **	.173 **
	의사결정 참여	.125	.142 *
	직업의 안정성	-.005	-.021
	규정적용 및 절차의 공정성	.076	.087
	승진기회	.134 *	.119 *
	보상의 공정성	-.029	-.047
	조직의 지원	.113	.125
	상사의 지원	.044	.053
	동료의 지원	-.075	-.077
소득	-.064	-.086	
환경적 변수	구직기회	-.141 **	-.132 *
심리적 변수	자아 효능감	-.048	-.035
	긍정적 심성	.198 ***	.212 ***
	부정적 심성	-.120 *	-.104 *
통제 변수	성별		-.064
	고용상태		-.003
	교육수준		.035
	직급		.090
	보건소 근무기간		-.047
	R ²	.456	.466
	F	11.179	8.967
	Sig.F	p<.001	p<.001

성별 : 남자=1, 고용상태 : 정규직=1

* P<.05, ** P<.01, *** P<.001

제 5 장 고 찰

본 연구는 보건소 의료기술직 공무원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 정확한 이해와 장애요인을 분석하여 의료기술직 종사자의 근무환경개선 및 직무만족도 향상에 도움을 줄 수 있는 기초 자료를 제공하고자 실시되었다. 본 연구에서 밝혀진 유의한 결과 및 개선을 위한 시사점을 고찰해 보면 다음과 같다.

첫째, 응답자의 사회인구학적 특성별 직무만족도 결과 연령과 보건소근무기간에 대해서는 연령이 많을수록, 보건소근무기간(15년 이상)이 많을수록 직무만족도가 낮게 나타났다. 종합병원 의료기술직을 대상으로 한 차호준(1999)의 연구에서는 연령(30~35세 이하)이 적을수록 직무만족도가 낮은 반응을 보이는 것으로 나타나 본 연구에서 파악된 결과와는 반대의 현상을 보이고 있다. 이는 보건소가 일반 병·의원과 조직구조 및 직무환경이 다르다는 데서 기인한 것으로 보인다.

또한 15년 이상 장기근속자 일수록 직무만족이 낮게 나타난 본 연구와는 대조적으로 위광복(1999)의 연구에서는 근무경력(15~20년)이 많을수록 직무만족도가 높게 나타나 본 연구결과와는 상이하였다.

둘째, 독립변수와 직무만족과의 상관관계에서는 직무의 다양성, 직무 유의성, 승진기회, 절차의 공정성, 직무의 적합성, 조직의 지원, 상사의 지원, 직무수행의 자율성, 긍정적 심성, 직업의 안정성, 보상의 공정성 순으로 긍정적인 정(+)의 상관관계를 보였고 직무갈등, 부정적 심성, 구직기회, 고용상태 순으로 부정적인 역(-)의 상관관계를 보였다. 상관관계 분석결과 직무만족도와 각 독립변수간의 정(+), 부(-)의 관계가 모두 모형에서 예측한 방향과 일치하며 본 연구에서 선정한 독립변수들의 이론적 타당성을 뒷받침 해주고 있다.

셋째, 직무만족에 유의하게 긍정적 영향을 미치는 요소로서 직무의 다양성, 긍정적 심성, 직무 유의성, 직무의 적합성, 의사결정 참여, 승진기회 순으로 직접적 영향력이 있음을 알 수 있고, 직무갈등, 구직기회, 부정적 심성 순으로 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 구조적 변수 중에서 직무 다양성의 경우 상관관계 분석에서 가장 높은 정(+)의 관계로 분석되었고, 회귀분석에서도

유의한 영향을 미치는 요인 중에서 가장 높은 것으로 파악되었다. 즉, 보건소 의료기술직 공무원들은 유동성이 없는 반복적이고 단순한 업무보다는 다양한 직무경험을 희망하는 것으로 해석할 수 있다. 이러한 결과는 보건소 조직 내에서 의료기술종사자의 업무성격과 관련이 깊은 것으로써 직무수행에 있어 제한적인 업무보다는 인력 조정이 가능한 범위 내에서 건강증진 및 보건교육, 노인보건사업 등으로 업무를 순환시킴으로써 해소할 수 있고, 이는 직무환경의 다변화와 새로운 업무경험 기회 제공의 필요성을 시사하고 있다.

다음으로 직무의 유의성은 보건소 의료기술직 공무원들이 수행하는 업무가 보건소 내에서 어느 정도 가치를 인정받고 있는가를 나타내는 변수로서 그들이 수행하는 업무가 단순기술을 바탕으로 한 기능적 업무라는 평가보다는 전문 의료기술직으로서의 전문성을 인정받고 싶어 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 보건소 의료기술직 공무원들의 전문성을 인정해 줄 수 있는 제도적 개선방안과 아울러 공무원 자신들의 전문성 향상을 위한 자기개발 노력이 동시에 따라주어야 할 것이다.

직무의 적합성은 의료기술직 공무원이 수행하는 업무가 본인의 전공지식과 부합하는지를 보여주는 변수로서 전문가로서의 자격을 가진 의료기술직 공무원들이 각종 행정업무나 단순기능 업무에 동원되는 현실이 그들의 직무만족에 부정적으로 작용할 수 있음을 보여주는 결과이다. 따라서 가능한 한 전공에 부합하고 나아가 그 전공지식을 발전시킬 수 있는 업무를 할당함으로써 의료기술직 공무원의 직무만족도에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것이다.

의사결정 참여의 경우 의사결정과정 참여 자체에서부터 배제되거나, 자신의 의견이 존중되지 않거나, 올바르게 반영되지 않았을 때 직무만족도가 낮아지는 것을 의미하는 것으로써 의료기술직 종사자의 직무만족 향상을 위해서는 전문성과 관련된 의견수렴과정을 공정하고 투명하게 운영하여야 할 것이며, 본인의 직무와 관련된 중요한 사안의 의사결정과정에는 직급과 경력에 상관없이 일정비율로 참여할 수 있도록 제도적인 장치를 마련하여 비합리적인 의사결정 구조를 개선하는 것이 바람직할 것으로 사료된다. 예를 들어 보건소에서 고가의 의료장비를 구입하려고 계획하였다면, 소요예산 산출과정에서부터 행정적 절차, 그리고 마지막 장비

검수 단계에 이르기까지 의료기술관련 분야의 실무자와 행정 분야의 실무자가 함께 관여하여야 함을 의미한다.

직무의 자율성은 근로자가 자신의 직무를 수행하는데 있어 가지는 재량권을 의미하는 것으로 보건소 의료기술직 공무원들이 직무 수행에 있어 지나친 간섭과 지시에 얽매일 경우 직무만족이 낮아질 가능성이 높음을 시사하는 것이다. 따라서 의료기술직 공무원들의 직무수행과 관련하여 어느 정도의 재량권을 부여하는 것이 가장 적절한 지에 대한 검토가 이루어 질 필요가 있다.

승진기회는 의료기술직 공무원들이 가장 불만을 느끼는 요소 중의 하나로 행정직, 보건직, 간호직 에 비해 매우 제한적인 것이 현실이다. 따라서 승진기회를 확대하지 않는 한 해소되기 어려운 것으로 보인다. 김춘희(2000)의 연구에서 밝혀진 바에 의하면, 보건소 공무원들의 가장 큰 고민 중에서 승진지연이 51.9%로 가장 많은 응답을 차지하였는데 이러한 결과는 본 연구결과에서 나타난 장기근속자의 직무불만족요인인 승진기회 적체 현상의 근거를 뒷받침 해주고 있다. 따라서 이에 따르는 요인을 해소하기 위해서는 최근 공직내부에서 직무환경개선과 관련하여 활발히 논의되고 있는 6급 근속승진제도의 확대시행 등이 조속히 실행되어야 할 것으로 사료된다.

직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타난 구조적 변수로 직무갈등이 있는데 이는 보건소 의료기술직 공무원들이 직무 수행과정에서 상사나, 동료, 타부서 직원들과 갈등을 빚게 되는 경우 직무만족에 부정적 영향을 미칠 가능성이 높음을 의미하는 것이다. 따라서 보건소 의료기술직 공무원들의 직무와 관련하여 명확한 범위와 재량권이 명시되어야 할 것이며 명령 및 보고체계 등을 합리적으로 정비하여 직무수행 과정상의 갈등을 예방하는 노력이 필요할 것으로 사료된다,

다음은 심리적 변수로서 긍정적 심성과 부정적 심성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 의료기술직 공무원의 채용 시 인성검사의 중요성을 강조하는 결과라고 할 수 있다. 즉, 매사를 긍정적으로 생각하고 활기 있는 생활을 해 나가는 사람일수록 근무환경상의 여건이 다소 열악하더라도 직무만족도가 크게 영향을 받지 않는 반면 매사에 신경질적이고 부정적인 반응을 보이는 사람은 작은 불만에도 크게 반응함으로써 낮은 직무만족도를 보이게 될 가능

성이 높다고 할 수 있다. 따라서 채용 시 가급적 긍정적 심성을 가진 사람을 선발할 수 있도록 인성검사, 면접 등을 강화하고 일반 기업체와 같이 인턴 사원제를 도입하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다. 또한 기존 직원에 대해서도 긍정적 심성을 개발할 수 있도록 각종 교육에 인성교육 내용을 강화하고 공무원으로서의 자부심과 사명감을 고취시키는 각종 지원책을 마련할 필요가 있다.

마지막으로 환경변수인 구직기회가 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 외부의 구직기회 자체에 대해서는 보건소장이 통제할 수 없으나 내부적으로 직장생활의 질을 높일 수 있도록 다양한 동기부여 방안을 실행할 필요는 있다. 예를 들어 일반기업체에 비해 공무원만이 가질 수 있는 신분보장, 안정적인 근무환경 등의 장점을 강조하고 보건소 내 직원들의 화합을 도모할 수 있는 각종 행사 등을 적극 개최할 수 있는 방안을 생각해 볼 수 있다.

제 6 장 결 론

1. 연구결과 요약

본 연구는 보건소 의료기술직 공무원의 직무만족도 수준과 영향요인을 파악함으로써 근무환경개선과 보건소 업무의 효율성 제고에 기여하고자 시도되었다.

자료 수집은 서울·경기·강원지역 보건소에 근무하는 의료기술직 공무원 782명중 600명을 대상으로 선정하여 우편 설문조사를 통해 이루어 졌으며 296부가 회수되어 49.3%의 응답률을 보였다.

설문도구는 서영준(1995)의 연구에서 사용한 설문지를 본 연구의 목적에 합당하도록 수정·보완하여 사용하였으며 응답의 신뢰도는 전반적으로 수용할 만한 수준이었다. 본 연구에서는 의료기술직의 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 구조적 변수(직무의 다양성, 직무의 양, 직무 갈등, 자원공급의 불충분성, 직무의 자율성, 직무 유의성, 직무의 적합성, 의사결정 참여, 직업의 안정성, 규정적용 및 절차의 공정성, 승진기회, 보상의 공정성, 조직의 지원, 상사의 지원, 동료의 지원, 소득)와 환경적 변수(구직기회), 심리적 변수(자아 효능감, 긍정적 심성, 부정적 심성)의 군으로 분류하여 이들 요인들이 직무만족에 어떻게 작용하는가를 분산분석, 상관분석 및 회귀분석을 실시하여 검증하였다.

수집된 자료를 분석한 결과는 다음과 같다.

응답자의 사회인구학적 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면 평균점수가 3.96점으로 나타나 보통수준(3점)보다 다소 높은 만족도를 보이고 있었다.

독립변수와 직무만족간의 상관관계분석에서는 직무의 다양성(.384), 직무 유의성(.365), 승진기회(.350), 규정적용 및 절차의 공정성(.334), 직무의 적합성(.265), 조직의 지원(.244), 상사의 지원(.192), 직무수행의 자율성(.169), 긍정적 심성(.167), 직업의 안정성(.142), 보상의 공정성(.139)의 순으로 정(+)의 상관관계를 나타내고 있으며, 직무갈등(-.250), 부정적 심성(-.190), 구직기회(-.150), 고용상태(-.128)의 순으로 역(-)의 상관관계를 보여주었다.

의료기술직의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시한 결과 직무가 다양할수록(.240), 긍정적 심성을 가지고 있는 사람일수록(.212), 직무가 유의할수록(.186), 직무가 적합할수록(.173), 의사결정에 참여 기회가 많을수록(.142), 직무의 자율성이 높을수록(.138), 승진기회가 많을수록(.119) 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되었고, 직무갈등이 높을수록(-.139), 구직기회에 관심이 많을수록(-.132), 부정적 심성을 가진 사람일수록(-.104) 직무만족이 낮아질 가능성이 높은 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다.

첫째, 의료기술직의 직무만족에 관한 본 연구의 결과는 전체적으로 다소 높은 만족도를 보였다. 현재 보건소 의료기술직의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무의 다양성으로 나타났다. 즉, 전문성과 관련한 직무와 더불어 다양한 업무경험을 희망하고 있다는 것이다. 따라서 다양한 업무를 수행할 수 있는 기회가 주어질 수 있도록 의료기술 인력을 탄력적으로 활용할 수 있는 제도적인 뒷받침이 필요하며, 의료기술직 스스로도 양질의 직무개발을 통하여 업무를 다양화 할 필요가 있고, 유동적인 업무분장 및 순환제 등 인사 system의 진향적인 접근 방법이 요구된다고 하겠다. 예를 들면 인력 조정이 가능한 범위 내에서 의료기술 업무와 연관성이 많은 건강증진관련 업무 등을 수행할 수 있게 하는 직무순환제 도입이 필요할 것이다.

둘째, 의사결정 참여에 관하여 대부분의 의료기술직 종사자들이 높은 관심을 보이고 있다는 점이다. 이러한 것은 직급과 보직, 관행을 중요시하는 관료주의적 의사결정 절차의 문제점을 보여주는 것으로 대부분의 의사결정이 보건소장이나 중간관리자인 담당에 의해서 일방적 결정 또는 지시가 이루어지고 있음을 입증하고 있다. 따라서 이러한 의사결정의 경직성을 해소하고 비민주적인 의사결정 구조를 합리적으로 개선하기 위해서는 의료기술업무와 관련한 의사결정 과정에는 직급과 경력에 상관없이 실무자가 일정비율로 참여할 수 있도록 하는 제도적인 장치가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 의료기술직의 직무만족 향상을 위한 방안으로서 기술직에 대한 막연한 편견의 해소, 승진기회에 있어 타 직렬과의 제도적 형평성, 자유로운 의사결정 기

회 등 직무환경의 제고가 요구되며, 의료기술직에 대한 합당한 평가와 대우가 보장될 수 있도록 법적 제도적 개선방안이 마련되어야 할 것이다.

이러한 제도적 개선방안과 더불어 의료기술직 종사자 자신들의 다양한 직무개발과 교육을 통한 기술습득, 그리고 지속적인 자기개발 노력 등이 필요한 것으로 사료된다.

2. 연구의 제한점 및 제언

의료기술직의 직무만족에 관한 본 연구의 결과를 기초로 제한점과 추후 연구 방향에 관한 몇 가지 과제를 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 결과는 서울·경기·강원도지역 보건소에 근무하는 의료기술직 공무원 782명중 600명을 단순무작위 추출한 후 우편설문조사(mail survey)를 실시하여 얻은 296명의 자료를 분석한 결과이므로 연구결과를 전국의 의료기술직 종사자들에게 확대 해석하여 일반화하는 것은 신중을 기할 필요가 있다. 추후 연구에서는 전국 표본을 대상으로 포괄적인 요인 및 변수를 탐색하여 유사한 연구를 반복해 봄으로써 보건소 의료기술직의 직무만족에 관한 실증적인 자료를 계속 축적 할 필요성이 있다.

둘째, 본 연구는 표본으로 선택된 연구대상을 한 시점에서만 조사 분석 하는 단면연구(cross-sectional study)로서 독립변수와 종속변수간의 진정한 인과관계를 알기 위해서는 일정한 시차를 두고 적어도 2~3회에 걸쳐 설문조사가 이루어져야 할 것이다. 추후 연구에서는 연구기간을 보다 늘여서 여러 시점을 지속적으로 관찰하여 변수들간의 인과관계를 입증할 수 있는 종단연구(longitudinal study)를 시도해 볼 것을 제안한다.

셋째, 의료기술직렬은 지방공무원법에 의하여 1993년에 보건소에 신설된 직렬로서 본 연구에서는 의료기술직의 직무성격과 특성에 관한 다각적인 분석이 미흡했다. 따라서 향후 공공의료기관의 직무환경과 의료기술직 종사자의 직무성격에 관한 자료수집 및 향후 나아갈 방안을 위한 논의가 계속되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김모임. 대상자 중심의 지역사회 간호학. 서울 : 현문사, 1996.
- 김춘희. 보건소 공무원의 직무만족에 관한 연구. 경남대학교 대학원 석사학위 논문, 2001.
- 김혜은. 임상병리사와 타 의료기사간의 직무만족도 비교 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1985.
- 공무원임용령. 대통령령 제17663호, 2004.
- 마상철. 방사선사의 직무만족에 관한 실증적 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
- 문옥륜. 우리 나라 보건소기능 활성화 방안의 모색. 보건학논집, 29(1), 1992, PP. 37~64.
- 박호국. 보건소조직 및 기능 활성화에 관한 연구. 인제대학교 대학원 박사학위 논문, 2002.
- 법제처법령집. 의료기사등에관한법률. 법률 제06876호, 2004.
- 보건복지부. 지역보건법. 법률 제5101호, 1995.
- 봉필준. 방사선사의 근무실태 및 직무만족에 관한 연구. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- 신유근. 조직행위론. 서울 : 박영사, 1998.
- 서영준. 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 제11권, 2001.
- 성수원. 물리치료사의 업무량과 이에 관련된 요인 분석. 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 1987.
- 송영화, 보건(지)소 치과위생사의 직무만족도에 관한 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- 이만구. 지방공무원의 직무만족에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문, 2001.

- 이수진. 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, 1994.
- 이인영. 지방자치시대에 따른 지역보건기관의 활성화 방안에 관한 연구. 고려대학교 법무대학원 석사학위논문, 2001.
- 오혜경. 사회복지기관 종사자의 직무만족실태 및 근무요인 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 1981.
- 오혜경. 사회복지기관 종사자의 직무만족실태 및 근무요인 연구. 성심여대 사회과학연구소, 1991.
- 유기현. 조직행위론. 서울 : 무역경영사, 1983.
- 유재현. 경력개발이 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위논문, 1996.
- 윤창구. 물리치료사의 직무만족에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 1991.
- 위광복. 보건소 직원의 조직에 대한 인식과 동기부여 요인 및 직무만족요인. 경산대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 지방공무원법. 지방공무원보수규정. 대통령령 제18123호, 2004.
- 조명숙. 국민학교교사의 직무만족도 분석. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문, 1988.
- 장선희. 보건소 구강보건실 치과위생사의 업무실태에 관한 조사 연구. 원광대학교 대학원 석사학위논문, 1998.
- 차호준. 종합병원 의료기술직의 직무만족에 관한 연구. 경상대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 1999.
- 최락성. 종업원의 직무만족 및 직무불만족 요인에 관한 실질적 분석. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문, 1985.
- 최덕호. 물리치료사의 직무만족에 관한 연구. 단국대학교 대학원 석사학위논문, 1992.
- 허인남. 한국임상병리사의 직업의식과 직무만족에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 1986.

- Hoppock, R, Job Satisfaction, (*New York : Harper and Raw Publishers.*), 1985, pp. 25~30.
- Alderfer, C. P.(1972). Existence, Relatedness and Growth : Human Need in Organizational Setting, (*New York : Free Press*), pp. 142~175.
- E. J. McCormick & J. Tiffin, *Industrial Psychology*(6th ed.)(Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1974), pp. 298~299.
- H. C. Smith, Psychology of Industrial Behavior(McGraw - Hill, 1985), pp. 114~115.
- Locke, E. A(1979). The Nature and Causes of Job Satisfaction, in M. D. Dunnette, (*New York : Rand McNally College Publishing Co.*), pp. 23~28.
- Gilmer, H.(1961). Industrial Psychology, (*New York : McGraw - Hill.*), pp. 216~220.
- Frederick Herzberg, Work and the Nature of Man (Cleveland, Ohio : World Publishing Co, 1966)
- Porter, L. Y. , and E. E. Lawler, III. , Managerial Attitudes and Performance (Homewood III. : Dorsey Press, 1969)
- Herzberg, F. , B. Mausner, and B. B Snyderman, The Motivation to Work, 2nd ed. (*N. Y. : John Wiley, 1959*)
- Jurgenson, Clifford. E(1978). Job Preference - What makes a Job Good or Bad ?. *Journal of Applied Psychology.* vol. 63.
- Blauner, Robert, Work Satisfaction & Industrial Trends In Modern Society, in R. Bendix & S. M. Lipset, (*Class Status & Power*)N. Y. The free press, 1966.
- Reitz, H. J. , *Hospital Organizational and Management*, (St. Louis, The Catholic Hospital Association, 1972)
- Hasenfeld, Y. and R. English (ed) (1977) ; Human Service Organization : A Guide to Research and Assessment, in Kaluzny, et. al. ,

Management of Health Services, Prentice - Hall, Inc. , New Jersey, 1982
; 51~56.

Torrens, P. R.(1991) : Management Science and Planning Studies in W. W.
Holland, et. al. (ed), Oxford Text Books of Public Health(2nd ed),
Oxford University Press, Oxford ; 367~369.

부 록

보건소 의료기술직 공무원의 직무만족에 관한 연구

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건환경대학원 석사과정에서 보건관리를 전공하고 있는 태백시보건소에 근무하는 최호현입니다.

본 조사는 보건소에 근무하는 **의료기술직 선생님들의 직무만족**에 영향을 미치는 요인에는 어떤 것이 있는지를 파악하여 보다 나은 근무환경을 제공하기 위한 기초자료를 마련하고자 실시하고 있습니다.

선생님께 드리는 설문은 **무기명**으로 작성되고 모든 내용은 전산 처리되어 통계자료로만 사용될 것이며, 순수한 연구목적 이외에는 사용되지 않을 것이므로 **개인적 비밀은 절대 보장**됩니다. 문항수가 다소 많아 보이지만 실제로 응답에 소요되는 시간은 10분 내외이므로 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어주시면 고맙겠습니다.

완성된 설문지는 동봉한 반송봉투에 넣어 봉하신 후 **2월15일** 까지 보내주시면 감사하겠습니다.

선생님의 건승하심을 기원합니다.

2004년 1월

연세대학교 보건환경대학원 보건관리학과
최 호 현 드림

연락처) 태백시보건소 033-552-1378, HP. 011-9041-0489

E-mail : bmr709@taebaek.go.kr

추신) 이 연구의 결과를 받아보시기를 원하시는 분은 아래에 E-mail주소를 적어 주시면 연구 결과가 나오는 대로 보내드리겠습니다.

응답자 E-mail 주소 : _____

I. 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	반반이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 내 업무는 다양하며 지루하지 않다.	1	2	3	4	5
2. 내 업무는 단순하고 반복적이다.	1	2	3	4	5
3. 나는 매일 똑같은 상황에서 똑같은 일을 한다.	1	2	3	4	5
1. 나는 내 업무를 수행하기 위해 어떤 절차를 따라야 하는지 알고 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내 업무 수행시에 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 없다 .	5	4	3	2	1
3. 나는 애매모호한 업무지시 하에서 일해야 한다.	1	2	3	4	5
1. 내 업무를 완수하는데 주어진 시간은 충분하다.	1	2	3	4	5
2. 나의 업무부담은 크지 않다 .	5	4	3	2	1
3. 나는 업무완수를 위해 매우 열심히 일해야 한다.	1	2	3	4	5
1. 나는 보건소 상급자로부터 상충되는 업무지시를 받는다.	1	2	3	4	5
2. 나는 동료들로부터 종종 상충되는 업무요청을 받는다.	1	2	3	4	5
3. 나는 직속상사로부터 일관된 업무요청을 받는다.	1	2	3	4	5
1. 나는 업무수행에 필요한 공간을 충분히 가지고 있지 못하다 .	5	4	3	2	1
2. 나는 업무수행에 필요한 물품이나 장비 획득에 어려움이 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 업무수행에 필요한 행정지원을 충분히 받고 있다.	1	2	3	4	5
1. 내 업무수행 방식은 내가 선택할 수 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내 업무목표를 바꿀 수 있다.	1	2	3	4	5
3. 내 업무일정이나 수행절차는 내가 조정할 수 없다 .	5	4	3	2	1

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나의 일은 조직(보건소)에서 추구하는 목표달성에 매우 중요하다.	1	2	3	4	5
2. 나의 일은 정말로 중요하고 가치 있는 일이다.	1	2	3	4	5
3. 나의 일은 보건소의 핵심적인 기능에 기여하는 바가 크다.	1	2	3	4	5

1. 지금까지 담당해 온 업무는 내 전공분야와 일치했다.	1	2	3	4	5
2. 지금까지 담당해 온 업무는 내 관심분야이거나 해보고 싶었던 분야였다.	1	2	3	4	5
3. 지금까지 담당해 온 업무는 내 전공과 달라 추가로 새로운 지식을 획득해야만 수행할 수 있는 것이 었다.	1	2	3	4	5

1. 나는 의료기술관련 분야의 의사결정과정에 참여할 기회가 많다.	1	2	3	4	5
2. 의료장비 선정과 구입 과정에 나의 의견이 반영된다.	1	2	3	4	5
3. 의료기술업무와 관련된 정책결정에 나의 의견이 중요하게 반영된다.	1	2	3	4	5

1. 나는 내가 원하는 한 이 보건소에서 계속 일할 수 있을 것으로 확신한다.	1	2	3	4	5
2. 내가 근무하는 보건소는 안정적인 것이 못된다.	5	4	3	2	1
3. 내가 원하는 한 이 보건소에 내 일자리는 있다.	1	2	3	4	5

1. 이 보건소의 의사결정 절차는 투명하고 적절하다.	1	2	3	4	5
2. 보건소의 규정과 규칙 적용에 있어서 많은 예외 가 존재한다	5	4	3	2	1
3. 보건소의 규정과 규칙들은 모든 직원들에게 동일하게 적용된다.	1	2	3	4	5

1. 나의 승진기회는 다른 직렬에 비해 좋은 편이다.	1	2	3	4	5
2. 직장 내에서 승진이 정기적으로 이루어진다.	1	2	3	4	5
3. 직장 내에서 내부승진이 잘 이루어지지 않는다.	5	4	3	2	1

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나는 내가 들인 노력에 대해 적절한 보상(임금과 조직에서 인정받는 것 모두 포함)을 받고 있다.	1	2	3	4	5
2. 내가 맡은 책임을 고려해 볼 때, 나는 적절하게 보상 받고 있다.	1	2	3	4	5
3. 내 경력에 비추어 볼 때 나는 적절하게 보상받지 못하고 있다.	5	4	3	2	1

1. 이 보건소는 나의 견해에 관심을 기울인다.	1	2	3	4	5
2. 이 보건소는 나의 복지에 관심을 기울인다.	1	2	3	4	5
3. 이 보건소는 나의 공헌에 <u>무관심하다.</u>	5	4	3	2	1

1. 내 직속상사는 내 업무와 관련하여 나에게 큰 관심을 보인다.	1	2	3	4	5
2. 업무수행 중 어려운 일이 생기면 직속상사에게 의지할 수 있다.	1	2	3	4	5
3. 직속상사는 나의 복리후생에 대해 정말로 관심이 없다.	5	4	3	2	1

1. 나는 매우 친하게 지내는 직장동료가 있다.	1	2	3	4	5
2. 나의 퇴근 후 직장동료들과 자주 잘 어울린다.	1	2	3	4	5
3. 나는 중요한 개인적인 문제들에 대해서 직장동료들과 거의 상의를 하지 않는다.	5	4	3	2	1

1. 이 보건소에서 내 경험은 처음 기대했던 것 보다 더 좋다.	1	2	3	4	5
2. 이 보건소는 내가 처음 입사하던 당시에 가졌던 기대와 일치하고 있다.	1	2	3	4	5
3. 전반적으로 이 보건소는 내가 기대했던 것과는 다르다.	1	2	3	4	5

II. 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	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 이 직업에서 계속 경력을 쌓아 나가고 싶다.	1	2	3	4	5
2. 평생의 일로써 이 직업은 이상적이다.	1	2	3	4	5
3. 다시 시작할 수만 있다면, 이 직업에 뛰어 들고 싶지 <u>않다</u> .	5	4	3	2	1
4. 똑같은 월급을 준다면 다른 직업으로 <u>옮기고</u> 싶다.	5	4	3	2	1
5. 이 직업에 뛰어든 것을 <u>후회</u> 하고 있다.	1	2	3	4	5

1. 나는 내 업무에 꽤 만족을 하고 있다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내 업무에 언제나 열정적이다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 업무에서 즐거움을 느끼지 <u>못한다</u> .	5	4	3	2	1
4. 나는 내 업무에서 자주 <u>실증</u> 을 느낀다.	5	4	3	2	1
5. 나는 <u>다른 종류의 업무</u> 를 맡기를 원한다.	5	4	3	2	1

1. 나는 이 보건소가 일할 만한 좋은 곳이라 생각한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내가 다른 직장에 가지 않고 이곳에 들어 온 것을 기쁘게 생각한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 이 보건소의 미래에 별로 관심이 없다.	1	2	3	4	5
4. 이 보건소는 내가 일할 수 있는 직장들 중 아주 좋은 직장의 하나이다.	1	2	3	4	5
5. 내가 이 보건소에 근무하는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 있다.	1	2	3	4	5

1. 나는 이 보건소를 떠나고 싶은 마음이다.	1	2	3	4	5
2. 나는 이 보건소를 가능한 한 빨리 떠날 계획이다.	1	2	3	4	5
3. 어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 보건소를 <u>떠나지는 않겠다</u> .	5	4	3	2	1
4. 나는 이 보건소에 가능한 오래 <u>남아 있을</u> 계획이다.	1	2	3	4	5

1. 현재 수준의 일자리를 구하는 것은 쉬운 것이다.	1	2	3	4	5
2. 현 직장보다 더 좋은 직장을 구하는 것은 쉬운 것이다.	1	2	3	4	5
3. 현 직장보다 훨씬 더 좋은 직장을 구하는 것은 쉬운 것이다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음은 개인의 태도나 가치관에 대한 진술들입니다. 각각에 대해 동의하는 정도를 표시하여 주십시오.

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	반반이다	약간 그렇다	정말 그렇다
-----	-----------	------------	------	--------	--------

1. 나는 지금의 업무를 수행하는데 부족함이 없는 충분한 자격을 갖추고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
2. 내게 주어진 업무는 모두 내 능력으로 처리가 가능하다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내 능력과 지식을 동료들과 비교할 때 대등하거나 우월하다고 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내가 하는 업무에 비해 내 능력이 뒤진다 고 생각한다.	5	4	3	2	1

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

IV. 다음은 선생님의 개인 특성에 관한 문항입니다. 응답자 신상에 대한 비
밀은 절대적으로 보장되오니 빠짐없이 응답해주시면 고맙겠습니다.

1. 선생님의 성별은 ?

- 1) 남자 2) 여자

2. 선생님의 연세는 ? 만 _____ 세

3. 선생님의 결혼 상태는 ?

- 1) 기혼 2) 미혼 3) 기타 ()

4. 선생님의 근무지는 ? () 시/도, () 시/군

5. 선생님의 직급은 ?

- 1) 의료기술 9급 2) 의료기술 8급 3) 의료기술 7급
4) 의료기술 6급 5) 의료기술 5급 6) 의료기술 4급 이상

6. 선생님의 고용상태는 ?

- 1) 정규직 2) 일용직 3) 별정직
4) 계약직 5) 기타 ()

7. 선생님의 학력은 ?

- 1) 고등학교 졸업 2) 전문대학 졸업 3) 4년제 대학 재학중
4) 4년제 대학 졸업 5) 대학원 졸업 이상

8. 선생님께서 공직에 근무하신 기간은 얼마나 되십니까 ? _____ 년 _____ 개월

9. 선생님께서 의료기술직으로서 현재의 보건소에 근무하신 기간은 얼마나 되십니까 ?
_____ 년 _____ 개월

10. 선생님께서 현재 전공하신 의료기술과 다른 업무를 담당하고 있다면 적어주
십시오. (예 : 보건행정 업무)

_____ 업무

11. 세금 공제 전 선생님의 월평균 소득(수당, 상여금 포함)은 얼마입니까 ?

- 1) 100만원 미만 2) 100~199만원 3) 200~299만원
4) 300~399만원 5) 400만원 이상

12. 이 설문지는 주의 깊게 작성하였습시다만, 선생님의 직무와 관련한 중요한 내용이 빠졌을지도 모릅니다. 그러한 내용이 있으면 아래의 여백에 말씀하여 주십시오.

본 설문지를 위해 귀중한 시간을 할애해 주신 것에 대해 깊은 감사를 드립니다.

ABSTRACT

The determinants of job satisfaction of medical technicians at public health centers

CHOI, HO HYUN

Dept. of Health Administration
The Graduate School of
Health and Environment
Yonsei University

This study purports to investigate the determinants of job satisfaction of medical technicians working at public health centers. The sample used in this study consisted of 296 medical technicians selected from Seoul, Kangwon-do, and Kyungj-do.,

The independent variables contain three groups of determinants: 14 organizational characteristics variables(job variety, workload, role conflict, resource inadequacy, job autonomy, job significance, job adequacy, participation in decision-making, job security, procedural justice, promotional chances, distributive justice, organizational support, supervisory support, coworker support, and pay), 3 psychological variables(self efficacy, positive affectivity and negative affectivity) and one environmental variable (alternative job opportunity).

Data were collected with self-administered questionnaires and analyzed using multiple regression analysis.

The results of this study indicate that the following variables have significant positive effects on the job satisfaction of medical technicians

working at public health centers; job variety(.240), positive affectivity(.212), job significance(.186), job adequacy(.173), participation in decision-making(.142), job autonomy(.138), and promotional chances(.119). It was also found that the following variables have significant negative effects on the job satisfaction; role conflict(-.139), negative affectivity(-.104), and alternative job opportunity(-.132).

The results of the study imply that the administrator of public health centers and health policy makers should make an effort to motivate the medical technicians by redesigning their work process, providing more chance to participate in decision-making, and assuring fair promotional chances. In the mean time, the medical technicians themselves are required to develop their job knowledge and skills through continuous training and education.

Key words ; job satisfaction, medical technicians, public health centers