

병원 근로자의 직무 스트레스가
직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원

산업보건학과

김 홍 식

병원 근로자의 직무 스트레스가
직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향

지도 차 봉 석 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함

2005 년 6월 21일

연세대학교 보건대학원

산업보건학과

김 홍 식

김홍식의 보건학석사 학위논문으로 인준함

심사위원 차 봉 석 인

심사위원 노 재 훈 인

심사위원 장 세 진 인

연세대학교 보건대학원

2005년 6월 21일

감사의 글

“최선을 다하라 포기하지 말고 과정을 즐겨라” 고교시절 은사님께서 즐겨하시던 말씀입니다. 논문을 준비하면서 제일 가슴에 와 닿는 말 이었습니다. 너무 힘들어 포기할 생각도 해보았습니다. 하지만 어느 순간 자료를 정리하며 즐거워하고 있는 자신을 발견하게 되었습니다.

앞으로의 삶을 살아가는데 있어 논문을 준비하면서 느꼈던 소중한 감정들을 잊지 않고 살아가고자 합니다. 부족한 제자를 항상 관심과 사랑으로 지켜봐 주시고 질책과 격려를 아끼지 않았던 차봉석 교수님, 바쁘신 일정에도 항상 성의 있게 질문에 답해 주시던 노재훈 교수님, 주제를 정하고 자료를 수집하고 결과를 정리하는 모든 과정을 꼼꼼히 살펴봐 주시고, 예리한 통찰력으로 잘못된 부분을 지적해주신 장세진 교수님께 정말 가슴에서 우러나오는 깊은 감사의 말씀을 드리고 싶습니다.

설문지 배포에서 수거에 이르기까지 많은 도움을 주신 이봉숙 선생님과 직장 동료들, 직장내 학업사이에서 힘들어 할 때 항상 격려를 아끼지 않았던 강성호, 이은희, 노삼식, 김혜정 선생님 그리고 연구실의 정우진 조교에게도 감사의 말을 전하고 싶습니다.

항상 제 곁에서 든든한 버팀목이 되어주신 어머니와 하늘나라에서 흐뭇한 미소를 머금고 저를 지켜보실 아버지께 이 논문을 바치고 싶습니다. 그리고 바쁜 일정에도 불구하고 너무 많은 도움을 준 미경에게 특별한 감사의 말을 전하고 싶습니다.

차 례

국문 요약

I. 서론	1
II. 이론적 배경	5
1. 직무 만족	5
2. 조직 몰입	8
3. 직무 스트레스	10
III. 연구 방법	13
1. 조사 대상 및 자료 수집	13
2. 조사 변수	13
3. 분석 방법	14
IV. 연구 결과	16
1. 연구 대상의 일반적 특성	16
2. 측정 변수의 신뢰도 측정	18
3. 병원 근로자의 직무 만족 및 조직 몰입, 직무 스트레스 수준	19

4. 직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입과의 관계	40
5. 직무 만족과 조직 몰입에 영향을 미치는 요인	41
V. 고찰	45
VI. 결론	49
참고 문헌	51
【부록】 설문지	56
ABSTRACT	61

표 차례

<표 1> 조직 몰입의 유형	9
<표 2> 조사 대상자의 일반적 특성	17
<표 3> 측정 변수의 문항 구성 및 신뢰도	18
<표 4> 직무 만족의 각 문항별 수준	20
<표 5> 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준	22
<표 6> 조직 몰입의 각 문항별 점수	24
<표 7> 일반적 특성에 따른 전체 조직 몰입 수준	25
<표 8> 일반적 특성에 따른 정서적 몰입 수준	27
<표 9> 일반적 특성에 따른 근속몰입 수준	29
<표 10> 직무 스트레스의 각 문항별 점수	32
<표 11> 일반적 특성에 따른 전체 직무 스트레스 수준	33
<표 12> 일반적 특성에 따른 역할조건 스트레스 수준	35
<표 13> 일반적 특성에 따른 역할과부하로 인한 스트레스 수준	36
<표 14> 일반적 특성에 따른 대인관계 스트레스 수준	38
<표 15> 직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입과의 관계	40
<표 16> 직무 만족에 영향을 미치는 요인	42
<표 17> 조직 몰입에 영향을 미치는 요인	44

국문 요약

이 연구는 의료기관에 종사하는 병원 근로자의 직무 만족, 조직 몰입, 직무 스트레스에 대해 알아보고, 또한 병원 근로자의 직무 스트레스가 직무 만족, 조직 몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 하였으며 다음과 같은 결과를 얻었다,

첫째, 병원 근로자들의 직무 만족을 비교한 결과 여성, 미혼자, 학력이 높을수록 직무 만족이 높았으며, 직종별로는 간호사가 직무 만족이 높았다. 또한 비교대 근로자가 교대 근로자에 비해 직무 만족이 높았다.

둘째, 병원 근로자들의 조직 몰입을 비교한 결과, 2년 이내의 짧은 근무 기간이나 15년 이상의 장기 근무 근로자들의 조직 몰입수준이 높았으며, 직종별로는 타 직종에 비해 의료기사가 조직 몰입이 높았다.

셋째, 직무 스트레스에 대한 분석 결과 자신의 업무와 관련된 권한과 책임 등 역할 조건 영역의 스트레스가 상대적으로 높았다. 이를 병원 근로자의 일반적 특성에 따라 비교한 결과 남성, 교대 근무자가 스트레스가 높았으며, 5-10년 동안 근무한 근로자의 직무 스트레스가 높았다.

넷째, 직무 만족에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 시행한 다중회귀 분석결과, 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 직무 만족의 총 변량 중 12.4%를 설명하였고, 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 직무 만족의 총 변량 중 28.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 16%가량 설명력이 증가하였다. 근무기간이 짧을수록, 간호사나 의료기사가, 비교대 근무자가 직무 만족이 높았고, 특히 역할조건에 대한

스트레스가 직무 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다.

다섯째, 조직 몰입에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악한 다중회귀 분석결과, 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 조직 몰입의 총 변량 중 6.9%를 설명하였고, 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 직무 만족의 총 변량 중 20.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 14% 가량 설명력이 증가하였다. 의료기사, 주 6일 근무자, 여성이 조직 몰입이 높았고, 직무 스트레스 영향 중에서는 대인관계에 대한 스트레스가 직무 몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다.

이 연구를 통해 직무 만족은 역할 조건에 의한 스트레스, 조직 몰입은 대인관계에 의한 스트레스에 의해 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다.

추후 지속적인 연구를 통해 조직 몰입과 직무 만족 향상을 위한 차별화된 병원 근로자의 직무 스트레스 관리 전략이 이루어져야 할 것이며, 이를 통해 업무 수행도의 향상과 직무 환경 개선에 기반을 둔 병원 조직의 생산성 제고가 이루어져야 할 것이다.

핵심어 : 병원 근로자, 직무 스트레스, 조직 몰입, 직무 만족

I. 서론

병원이라는 조직은 전문의, 레지던트, 인턴, 약사 및 약무직, 간호사, 의료기사, 사무직, 시설관리직 등의 직종으로 구분되어 있는 복합적인 조직이다(엄승섭, 1994). 병원조직은 다양한 직종이 존재하는 서비스 지배적이고, 기술 집약성이 높은 매우 복잡한 조직이다. 그러나 유감스럽게도 과거 우리나라 병원조직은 사실상 이러한 조직 내 인간적 변수에 대해서 매우 등한시했다. 그 주된 이유는 병원산업의 수요와 공급의 불균형 때문이었다. 앞에서 지적한 바와 같이 오늘날의 여건은 현격히 다르다. 사람을 중요시하지 않으면 안될 상황 하에 있다.

최근 들어 종합병원들은 외부적, 내부적으로 급격한 환경변화를 겪고 있다. 외부적으로는 병원 간 경쟁의 심화, 사회구성원들의 가치관 변화, 노동력의 자유로운 이동, 근로시간 단축 등 다양한 환경의 변화가 나타나고 있으며, 내부적으로는 조직구조 문제로 인한 승진정체의 심화, 정보화로 인한 직무환경의 변화, 조직의 분권화와 개인의 참여 등이 나타나고 있다(김흥국, 2000).

기술혁신, 경제적인 금융위기, 국제질서의 재편성, 문화진흥 등의 시대적 변화들은 의료분야에도 급속히 파급되어 의료서비스 생산과 분배에 큰 영향을 미치고 있다. 제도적 측면에서 병원은 행위별 수가제, 행위별 상대가치체계 등 의료보험 수가제도의 변화와 병원서비스의 개선, 1·2차 진료기관의 기능강화, 진료비 지불제도의 개편, 통합의료보험제도의 시행 등 의료

정책의 개혁 실시, 의료서비스 시장의 개방과 금융위기 등의 환경 변화를 겪고 있다.

또한 현재의 한국사회는 정치, 경제 등의 사회 전반에 걸쳐 급격한 변화를 경험하고 있으며, 이러한 사회 전반의 변화에 적응하여 생존하기 위한 노력들이 모든 영역에서 활발하게 일어나고 있다. 이에 따라 급속한 변화에 대한 적응은 물론 변화를 유도할 수 있는 잠재력을 보유할 때 유지존속될 수 있기 때문에 조직의 목표를 효과적으로 달성하려면, 구성원들의 지적 우수성 못지않게 인간적인 면에서의 건전성 및 정신건강이 요구된다고 할 수 있다(정영송, 2000).

이러한 구조적 변화는 다소 외부 변화에 민감하지 않은 의료기관의 구성원들에게도 적지 않은 육체적 심리적 영향을 주고 있다. 병원 근로자들은 환자들을 대상으로 진료서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하고 있을 뿐만 아니라 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종들이 모여 협동작업으로 업무를 진행해 나가야 하는 조직이기 때문에 일반 직장인들보다 더 많은 직무 스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높다고 볼 수 있다.

즉 구성원들의 이질적 구성과 의료 기관만이 갖는 의료와 행정의 이원적 명령구조로 인한 갈등, 대형 병원으로의 환자집중 현상으로 인한 과도한 업무량, 기업에 비해 상대적으로 낙후된 경영기법, 의료 분쟁의 증가, 의료기관간의 경쟁심화 등은 의료기관 종사자들이 스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높은 집단임을 시사해 주고 있다(고종욱 등, 1996).

이와 함께 현대 사회가 점차 전문화 다양화 해감에 따라 사회 구성원으로서의 개인은 과거에 비해서 급격한 사회적, 문화적, 심리적 변화에 직면하게 되었으며, 특히 첨단 산업사회에서 다양한 종류의 직업과 작업환경

속에서 일하는 근로자들은 많은 심리적, 신체적 부담을 안고 살아가고 있다(김정희, 1999). 미국 근로자의 30%가 자신들의 건강을 가장 많이 위협하는 근로요인으로 스트레스를 들고 있다(Shilling과 Brackbill, 1987).

따라서 조직구성원이 직무나 조직에 대해 기본적으로 어떤 태도를 갖느냐 하는 것은 중요한 문제이므로, 조직관리자들은 구성원들의 조직에 대한 호의적인 태도 형성에 관심을 기울이게 되었다. 특히 공직사회를 중심으로 이러한 연구가 활발하게 진행되어 왔다(박병중, 2001). 호의적인 태도란 조직 구성원이 자신들이 수행하는 직무에 만족하고 몰입하며 조직에 대한 애착을 가지고 헌신하는 태도를 말한다. 이러한 태도들은 조직 행위론자나 경영자들에 의해 직무 만족, 직장에착 또는 조직 몰입 등의 개념으로 연구되어 왔다.

직무 만족은 조직구성원이 직무와 관련되어 가지는 긍정적 정서상태를 말하는 것으로 조직의 유효성에 영향을 미치는 이직율, 결근율과 관련이 있다고 보고 되고 있다(Fisher와 Locke, 1992).

일반적으로 적정한 직무 스트레스는 조직 구성원에게 순기능으로 작용하여 개인의 성과를 촉진하는데 기여하는 것으로 알려져 왔다. 그러나 직무 스트레스가 과도해지면 신경이 예민해지고 조직구성원의 걱정과 불안, 초조, 긴장을 야기하여 직무에 대한 무관심, 체념, 의사결정 능력 감소, 상황 대처 능력의 저하 등을 유발시켜 업무의 질적 저하, 책임감 상실, 직무 관여도 감소, 창의력 상실, 조직에 대한 무관심을 초래함으로써 조직의 유효성을 저하시키는 역기능적인 작용을 한다고 하였다(박병중, 2001).

이처럼 직무와 조직으로부터의 새로운 요구에 대하여 끊임없이 적응하고 수정하려는 조직원들의 동기화되고 합의된 노력이 없다면 그 조직은 더 이

상 변화하는 환경 속에서 그 역할을 효율적으로 수행하는 것은 불가능하고 적절한 수준의 수행조차 유지할 수 없게 될 것이다(오석홍, 1991).

이 연구의 목적은 의료기관에 종사하는 병원 근로자의 직무 만족, 조직 몰입, 직무 스트레스와 각 요인의 상관관계에 대해 알아보고, 직무 스트레스가 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향을 분석하여 이를 토대로 근로자의 업무 수행도를 개선시켜 조직의 생산성을 높일 수 있는 기초 자료로 활용하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무 만족

가. 직무 만족의 개념

직무 만족(job satisfaction)이란 “직무에 대한 평가에서 얻는 유쾌하고도 긍정적인 정서상태”(Locke, 1976)이라고 말할 수 있으며, 직무 만족에 대해서 Porter와 Steers(1973)는 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 동료와의 관계 등 직무 자체의 내재적 가치에서 오는 만족감을 의미하는 내재적 만족(intrinsic satisfaction)과 보상, 작업환경, 직무와 관련된 승진 등 직무 수행의 결과에 따라 직무 이외의 요인으로 부여되는 보상 가치에 대한 만족인 외재적 만족(extrinsic satisfaction)으로 나누었다(Porter와 Steers, 1973).

또한 직무 만족은 전반적인 직무 만족과 특성별 요인에 관한 만족으로 구분된다. 전반적 직무 만족이란 개인이 어떤 직무역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 정서상태를 의미하며, 특성별 요인에 관한 직무 만족은 급여수준, 감독방법, 승진기회, 동료관계 등과 같은 여러 개별적 측면에 관해 갖는 감정을 의미한다.

나. 직무 만족에 관한 제 이론

직무 만족에 관한 이론에는 여러 가지가 있다. 직무 만족과 인간중심적 관리를 기본전제로 하고 있는 인간관계이론, 동기는 개인에 있어서 내재적 불균형의 상태가 있을 때 발생하며, 개인은 불균형을 해소하기 위한 노력으로 자신의 노력을 어떤 목표를 향하도록 제시한다는 Maslow의 욕구단계이론(Need Hierarchy Theory)이 있다. Herzberg의 2요인이론(Two-Factors Theory)은 종사원이 특정업무를 수행함에 있어서 만족과 불만을 느낄 때 서로 다른 차원의 요인이 있어, 직무에 불만을 품고 있는 인간은 직무환경에 관심을 가지고 있으나 직무에 만족하고 있는 인간은 직무 자체에 깊은 관심을 갖게 된다고 주장한다(정경섭, 1990).

직무 만족에 대한 이론 중 가장 널리 인정되고 있는 비교과정이론(Comparison Process Theory)이론에서는 직무 만족은 개인의 표준(individual's standard)과 현실이 그 개인의 표준에 어느 정도까지 부응하느냐에 대한 개인의 지각 사이의 어떤 비교에 경험된 결과의 정도라고 규정하는 것이다.

Adams의 연구에 의해 체계를 갖춘 공정성 이론(Equity Theory)에 의하면 개인은 자신의 노력과 그 결과로 얻어지는 보상과의 관계를 다른 사람의 경우와 비교하여, 자신이 느끼는 공정성에 따라서 행동 동기가 영향을 받는다는 것이다. Poter와 Lawler가 제시한 기대이론은 근로자들이 자신의 직무로부터 기대하는 바는 자신의 과업수행과 밀접한 관계가 있다는 개념을 바탕으로(Edward, 1968) Vroom의 기대이론과 Adams의 공정성 이론을 결합시킨 자신들의 총괄적 동기 모형을 제시하고 있다(Lyman 등, 1968).

이들의 동기모형은 과거의 전통적 견해인 만족이 성과에 영향을 미친다는 것에서 벗어나 성과가 만족에 영향을 미친다는 견해를 제시하고 있으며, 이러한 그들의 견해는 직무 만족과 과업간의 인과관계 규명을 위한 새로운 연구 과제를 부각시키고 있다.

다. 직무 만족 관련 요인

직무는 단일의 태도 대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며 많은 직무구성요인(job dimension)에 대한 만족도로서 나타나는 것이 보통이다. 직무 만족의 측정에 있어 어떠한 요인들이 크게 영향을 주는가를 알 수 있다면 조직의 입장에서는 실질적인 지침을 직접 제공할 수 있기 때문에 많은 연구자들이 직무 만족의 영향요인을 연구의 대상으로 삼고 있는 것이다. 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 연구자의 주관, 지역, 시기, 대상 등에 따라 다양하다.

직무 만족의 영향요인에 대한 이론은 연구자마다 그리고 이에 접근하는 시각에 따라 다르다. 그들이 제시하는 영향요인을 살펴보면 대략 5 - 20개의 요인이 대부분이다. 이 중 JDI(Job Descriptive Index)척도는 직무 만족 측정도구 중에서 가장 널리 사용되는 유효한 측정기법으로 인정되고 있다 (Muchinsky, 1993) 그 내용을 검토해 보면 JDI는 5개의 하위척도로 구성되어 있으며, 하위척도는 현재 직무에서의 작업 그 자체, 현재의 임금, 승진, 감독, 동료관계이다.

2. 조직 몰입

가. 조직 몰입의 개념

조직 몰입(organizational commitment)에 대한 개념에 대해서는 학자에 따라 상이한 논의를 보이고 있다. 몰입이라는 용어는 사회학에서 개인이나 조직을 분석하는데 사용한 개념의 하나로서 특정한 개인이나 집단의 행동 특성을 설명하기 위한 기술적 개념이다. 이러한 몰입이라는 개념을 이용하여 행태과학자들이 조직의 유효성을 설명하는데 이용하면서 광범위하게 사용되는 계기가 마련되었으나, 조직 몰입에 대한 개념이 통일되지 못하고 있는 실정이다(Angle와 Perry, 1986).

Meyer와 Allen(1993)은 조직 몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 근속 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment) 등으로 구분하고 있다. 정서적 몰입은 조직과의 가치관이 일치하기 때문에 조직에 남기를 원하는 몰입의 형태인 반면에 근속 몰입은 조직이 주는 보상으로 인하여 조직에 남아 있기를 원하는 몰입의 형태이다. 규범적 몰입은 조직에 들어오기 이전 또는 이후에 개인이 경험한 것에 의하여 영향을 받아 개인이 형성하게 되는 의무감 때문에 조직에 남아 있게 되는 조직 몰입이다.

조직 몰입은 정서적인 것과 타산적인 것으로도 구분될 수 있다. 정서적 차원의 조직 몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 믿음, 조직을 위해 노력하려는 의지, 조직에 계속 남으려는 강한 의지 등을 토대로 한 조직에 대한

충성심과 유대감을 말한다(Nyhan, 1999). 타산적 차원의 조직 몰입은 보수나 승진과 같은 외부적 보상에 대한 기대에 바탕을 둔 조직에 대한 충성심을 말한다. 후자의 몰입은 전자의 몰입에 비해 조직에 대한 충성심의 강도나 지속성이 떨어지는 것이 보통이다.

몰입의 유형	내 용
가치 몰입	작업의 가치에 대한 몰입(예: 기독교 정신)
전문직 몰입	자신의 전문직업에 대한 몰입(예: 전문의)
조직 몰입	일상적 직무 수행에 폭 빠진 상태(예: 직무 밀착, 직무 관여)
노조 몰입	조직내 협상집단(노조)에 대한 몰입

<표1> 조직 몰입의 유형

나. 조직 몰입 관련 요인

개인적 특성에서 연령이 많고 근무기간이 길수록 여성이 전체적으로 남성보다 조직 몰입도가 높다는 것이 지배적이었으나, 최근 신뢰가 떨어지고 있다. 그리고 교육의 정도가 높을수록 몰입도가 떨어진다.

직무관련 특성에서는 직무충실화가 이룩된 직무를 맡고 있는 종업원일수록 조직 몰입도가 높다. 역할 갈등과 모호성이 적은 임무를 맡고 있는 종업원들이 높은 조직 몰입도를 보이고 있다.

구조적 특성에서는 분권화된 조직이나 근로자 소유의 협동체에서 일하는 종업원일수록 조직 몰입도가 높다.

작업 경험특성에서는 일련의 작업경험이 몰입도와 연관이 있음이 밝혀지고 있다. 보기를 들어 조직이 종업원의 복지에 관심이 있다고 느낄 때 자기직무가 조직에 아주 중요하다고 생각할 때 종업원들이 조직 활동에 깊이 몰입되어 있을 때 종업원들의 기대가 직무를 통해 충족되고 있다고 느낄 때 조직 몰입이 크다.

3. 직무 스트레스

스트레스는 최초로 "유기체에 해를 가하는 감정 상태"이라고 정의되었으나(Cannon, 1914), 최근 사용되는 스트레스 어원은 1956년 Selye가 "유기체의 스트레서(stressor)에 대한 반응"이라고 정의한 개념이다(Beehr 등, 1986). 직무 스트레스 유발요인은 직무 스트레스를 일으키는 내적·외적인 자극을 뜻하며 혹은 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 유발요인을 의미한다(양진환, 1991).

개인에 대한 스트레스 연구와 달리 조직내 스트레스 연구에서 스트레스란 개인을 위협하는 직무 환경의 특성(Caplan 등, 1975), 특정한 직무와 관련된 부정적인 환경 요인(Cooper 등, 1976), 위협적인 직무환경에 대한 반응(Parker 등, 1983), 개인의 능력과 직무 요구와의 불일치(Mikhail, 1981; McGrath, 1988) 등으로 정의하고 있다.

좀더 구체적으로 스트레스란 "실제로 개인차와 심리적인 과정에 의해 매개된 적응적인 반응이고 사람에게 어떤 과도한 심리적, 육체적 요구를 하는 외부의 행동, 상황, 또는 사건을 초래하게 하는 결과"로 정의했으며(Ivancevich와 Matteson, 1993), 또한 "개인이 바라는 바와 관련되고, 또한

결과가 불확실한 동시에 중요하다고 지각된 바와 관련된 기회, 억제 (constrain) 또는 요망에 직면할 때의 동태적인 조건”으로 정의하고 있다 (Schuler, 1994).

이러한 정의들은 그 내용을 달리하고 있지만 개인과 환경의 측면에서 스트레스를 이해하고 있다. 그러나 인간은 제각기 특성을 가지고 있어 스트레스를 지각하고 반응하는 정도가 상이하게 나타난다. 따라서 직업성 스트레스는 그 성격상 직무 환경에 대한 반응으로 그 결과가 개인의 특성에 의해 조정되는 과정으로 이해하는 것이 바람직하다(유기현, 1992).

직무 스트레스란 극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 작업역할에서의 요구로 정의될 수 있다(Beehr와 Newman; 1978). 직무 스트레스는 세 가지 관점에서 정의 될 수 있으며(차용준과 원한식, 1997), ① 자극에 대한 반응이라는 점에서 개인의 심리와 신체 측면에 역기능을 주는 자극에 대한 반응, ② 스트레스를 자극이라는 관점에서 볼 경우에 조직구성원의 심리적·신체적 항상성을 파괴하도록 만드는 것들, ③ 개인과 환경의 교섭관계라는 관점에서 “한 개인의 능력이 직무상 요구에 부적합하거나 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태”로 정의할 수 있다. Caplan 등 (1980)은 개인을 위협하는 직무환경의 특성으로 정의하였다.

또한 스트레스에 대한 반응은 상이한 인격을 소유한 사람들이 육체적 위협(physical threat)에 대해 일률적으로 반응하기는 하지만, 자아위협(ego threat)에 대한 사람들의 반응은 인격 특성에 따라서 다르게 나타날 수 있다고 하였다(Spielberger, 1966).

일반적으로 직무 스트레스가 높으면 직무 만족도와 업무수행의 수준이 낮아지게 된다(Miles, 1975; Crank, 1991). 의료분야의 직무 스트레스의 문

제점은 병원 근로자의 개인적, 조직적, 전체 국민의 차원에서 살펴볼 수 있으며, 개인적 차원에서의 스트레스는 육체적 질환을 초래하거나, 직무불만족 등을 유발하여 궁극적으로 병원생활 및 가정생활의 질을 저하시킨다. 조직적 차원에서는 의료 성과와 의료서비스 저하를 초래하며, 전체 국민 차원에서는 환자나 보호자들을 무시하거나 냉대하는 병원 근로자의 행태를 유발하여 서비스의 질을 저하시킬 수 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사 대상 및 자료 수집

이 연구의 대상은 2개 종합병원에 근무하는 간호사, 의료기사, 일반직원(의사, 간호사, 의료기사를 제외한 직원) 760명을 대상으로 자기기업식 설문조사방법을 이용하여 2005년 5월 1일부터 5월 15일까지 자료를 수집하였다.

2. 조사 변수

직무 만족에 대한 병원 근로자들의 인식을 조사하기 위하여 Mason(1995)이 직무 만족에 대한 성별 차이 분석을 위해 사용한 설문지를 활용하였다. Mason의 설문지는 ① 직무기술의 다양성, ② 자율성, ③ 업무의 질에 대한 강조, ④ 승진기회, ⑤ 교육훈련, ⑥ 업무에 대한 흥미, ⑦ 조직의 환류, ⑧ 보수의 조직 내 공정성, ⑨ 동료, ⑩ 보수의 대외적 공정성, ⑪ 감독, ⑫ 성과평가, ⑬ 공정한 대우, ⑭ 직무 자체에 대한 만족, ⑮ 직장에 대한 만족으로 구성되어 있다.

조직 몰입에 대한 조사를 위하여 Meyer 등(1993)의 조직 몰입 설문지(OCQ: Organizational Commitment Questionnaire)를 토대로 조직 몰입의 3가지 차원 중 정서적 몰입과 근속 몰입에 대하여 각 3개 문항씩 설문을

구성하였다. 규범적 몰입을 이 연구에서 제외한 이유는 아직 정서적 몰입과 근속 몰입에 비하여 덜 알려져 있으며, 개념 자체도 불분명하기 때문이다. 정서적 몰입에 대한 설문문항은 ① 강한 소속감, ② 직장에 대한 특별한 의미부여, ③ 일체감이며, 근속몰입에 대해서는 ④ 이직 가능성, ⑤ 이직 용이성, ⑥ 이직시 개선 기대 등을 측정하였다.

직무 스트레스에 대한 조사를 위하여 Weiman(1978)의 설문을 사용하였는데 이는 스트레스의 원인이 되는 총 15개 문항으로 구성되어 있다. 이들 항목은 ① 권한부재 인식, ② 업무의 책임소재의 불명확성, ③ 승진기회에 대한 정보부족, ④ 수행할 업무의 양과 질의 상충, ⑤ 본인 결정과 모순된 과업수행, ⑥ 직장내 가정생활의 상충 ⑦ 업무과중 인식, ⑧ 타인들의 상충된 요구를 본인 스스로 해결이 불가능하다는 인식, ⑨ 업무수행자격 미비 인식, ⑩ 업적평가 관련 사항에 대한 무지, ⑪ 업무수행 정보수집 불가 인식, ⑫ 타인에 대한 영향 인식, ⑬ 직장 내 본인에 대한 비수용 인식, ⑭ 본인의 직속상관에 대한 영향력 부재, ⑮ 동료들의 본인에 대한 기대의 이해부족 등이다.

3. 분석방법

첫째, 조사 대상자의 일반적 특성에 대한 분석을 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 병원 근로자의 일반적 특성에 따른 직무 만족, 조직 몰입, 직무 스트레스를 분석하고자, 독립표본 t-test와 일원변량분석을 실시하였다. 일원

변량분석결과 유의한 차이가 있는 경우, Duncan의 사후검정을 실시하였다.

셋째, 병원 근로자의 직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입 간의 상관관계 검증을 위하여 피어슨 상관분석을 실시하였다.

넷째, 병원 근로자의 일반적 특성과 직무 스트레스가 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

모든 분석은 SPSS WIN 10.0으로 처리하였으며, 신뢰수준 95%에서 검증하였다.

IV. 연구 결과

1. 연구 대상의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 성별로는 여성(60.4%), 남성(39.6%)이었으며, 결혼 여부에 따라서는 기혼(52.2%), 미혼(47.8%)이었다.

연령별로는 30대(44.5%), 20대(32.6%), 40대(19.3%) 순이었고, 학력은 전문대 졸업(41.8%), 대학 졸업(36.3%), 고졸 이하(13.6%) 순이었다.

근무기간은 10-15년 미만(34.9%), 5-10년 미만(22.5%), 2년 이내(18.9%) 순이었고, 담당직무는 의료기사(34.9%), 일반직원(33.6%), 간호사(31.6%) 순이었다.

근무형태는 주 5일 근무 462명(60.8%), 3교대 221명(29.1%)이 대부분이었으며, 임금수준은 200-300만원 미만(41.2%), 100-200만원 미만(27.8%), 300-400만원 미만(21.8%) 순이었다<표2>.

<표2> 조사 대상자의 일반적 특성

	구 분	N	%
성별	남	301	39.6
	여	459	60.4
결혼여부	미혼	363	47.8
	기혼	397	52.2
연령	20대	248	32.6
	30대	338	44.5
	40대	147	19.3
	50대	27	3.6
학력	고졸 이하	103	13.6
	전문대 졸업	318	41.8
	대학 졸업	276	36.3
	대학원 이상	63	8.3
근속기간	2년 이내	144	18.9
	2-5년 미만	108	14.2
	5-10년 미만	171	22.5
	10-15년 미만	265	34.9
	15년 이상	72	9.5
담당직무	간호사	240	31.6
	의료기사	265	34.9
	일반직원	255	33.6
근무형태	2교대	28	3.7
	3교대	221	29.1
	주 5일 근무	462	60.8
	주 6일 근무	49	6.4
임금수준	100만원 미만	45	5.9
	100-200만원 미만	211	27.8
	200-300만원 미만	313	41.2
	300-400만원 미만	166	21.8
	400만원 이상	25	3.3
합 계		760	100.0

2. 측정 변수의 신뢰도 검증

직무 만족의 측정은 총 15개 문항으로 구성되었으며 내적 일치도를 보여주는 신뢰도 계수 Cronbach' α 값은 .86였다.

조직 몰입의 측정은 총 6개 문항으로 구성되었으며 Cronbach' α 값은 .69였으며, 조직 몰입의 하위 영역별 신뢰도는 정서적 몰입의 α 값 .82, 이직의도의 α 값 .60이었으며, 전체 조직 몰입의 α 값은 .69였다.

직무 스트레스의 하위 영역별 α 값은 역할조건의 α 값 .64, 역할과부하의 α 값 .65, 대인관계의 α 값 .60이었으며, 15개 문항의 전체 스트레스 α 값은 .81였다<표3>.

<표3> 측정 변수의 문항 구성 및 신뢰도

	문항번호	문항 수	신뢰도 (Cronbach' α)
전체 직무 만족	1 - 15	15	.86
정서적 몰입	1, 2, 3	3	.82
근속몰입(이직의도)	4*, 5*, 6*	3	.60
전체 조직 몰입		6	.69
역할조건	1, 2, 3, 4, 5, 6	6	.64
역할과부하	7, 8, 9, 10, 11	5	.65
대인관계	12, 13, 14, 15	4	.60
전체 직무 스트레스		15	.81

* 4, 5, 6번은 역코딩 문항

3. 병원 근로자의 직무 만족 및 조직 몰입, 직무 스트레스 수준

가. 직무 만족

(1) 문항 별 직무 만족 수준

응답자의 직무 만족도는 (1) '전혀 그렇지 않다' (2) '그렇지 않다' (3) '보통이다' (4) '그렇다' (5) '매우 그렇다' 의 5점 척도로 측정하였다.

전체적인 직무 만족도는 보통 수준을 약간 상회하는 수준이었다. 이를 항목별로 살펴보면, '9) 조직 내 구성원들은 자신의 직무수행에 최선을 다하고 있다'는 문항이 가장 높았고, 가장 낮은 평균점을 보인 항목은 '4) 내가 속한 조직은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어 있다'는 문항이었다.

병원 근로자들은 조직 구성원들과 직무 자체 및 직장에 대한 만족도는 높은 반면, 승진기회 및 보수 등에 대한 만족도는 상대적으로 낮았다<표 4>.

<표4> 직무 만족의 각 문항별 수준

설 문 내 용	평균	표준 편차
1. 나의 직무는 새로운 기술을 배우고 능력을 증진시킬 기회를 제공하여 주고 있다	3.26	.87
2. 나는 직무와 관련된 결정권한을 가지고 있다	2.84	.92
3. 내가 속한 조직은 구성원이 수행하는 과업의 질을 중요시 한다	3.42	.92
4. 내가 속한 조직은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어 있다	2.42	.89
5. 내가 속한 조직은 보다 나은 직무를 수행에 필요한 교육훈련의 기회를 제공하고 있다	3.07	.89
6. 나의 직무는 지루하지 않고 항상 흥미롭다	3.20	.86
7. 상사는 내가 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 정보, 자문 및 도움을 주고 있다	3.23	.91
8. 내가 받는 보수는 조직 내 유사 업무 수행자의 보수와 비슷한 수준이다	3.05	.87
9. 조직 내 구성원들은 자신의 직무수행에 최선을 다하고 있다	3.69	.78
10. 내가 받는 보수는 민간 기업의 유사업무 수행자의 보수와 비슷한 수준이다	2.86	.87
11. 나의 상사는 개인적으로 존경할 만하다	3.26	.96
12. 나는 나의 업무성과가 어떻게 평가되고 있는 지를 명확히 이해하고 있다	3.06	.82
13. 나의 조직은 중요 정책결정과정에서 조직구성원들의 의견과 관심을 잘 반영하고 있다	2.97	.87
14. 나는 전반적으로 나의 직무에 만족하고 있다	3.43	.76
15. 나는 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족 한다	3.54	.76
전체 평균	3.15	.50

(2) 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준

일반적 특성에 따른 직무 만족 수준 차이 분석결과는 성별 및 결혼여부, 학력, 근무기간, 담당직무, 근무형태, 임금수준에 따른 통계학적으로 유의한 차이를 보였다<표5>.

이를 구체적으로 살펴보면, 성별로는 여성이, 남성에 비해 높은 만족도를 보였고($p<.05$), 결혼 여부에 따라서는 미혼이, 기혼에 비해 만족도가 높았다($p<.05$). 학력별로는 대학원 이상, 대학 졸업, 고졸 이하 순이었다($p<.001$).

근무기간별로는 2년 이내 근무집단이 높은 만족도를 보였고($p<.01$), 담당 직무별로는 간호사와 의료기사가 일반직원에 비해 높은 만족도를 보였다($p<.001$).

근무형태별로는 비교대 근무집단이 교대 근무집단에 비해 높은 만족도를 보였으며($p<.001$), 임금 수준에 따른 만족도는 200만원 미만과 300만원 이상의 집단이 높은 만족도를 보였다($p<.001$).

<표5> 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준

	구 분	N	평균	(표준편차)	t/F	p																																																																																																										
성별	남	301	3.10	(.50)	-2.156	.031*																																																																																																										
	여	459	3.18	(.50)			결혼 여부	미혼	363	3.20	(.52)	2.254	.024*	기혼	397	3.11	(.49)	연령	20대	248	3.19	(.51)	1.499	.224	30대	338	3.12	(.52)	40대 이상	174	3.15	(.46)	학력	고졸 이하	103	2.90	(.41)	13.425	.000***	전문대 졸업	318	3.16	(.53)	대학 졸업	276	3.18	(.49)	대학원 이상	63	3.38	(.41)	근무 기간	2년 이내	144	3.29	(.52)	3.417	.009**	2-5년 미만	108	3.13	(.51)	5-10년 미만	171	3.11	(.51)	10-15년 미만	265	3.11	(.49)	15년 이상	72	3.17	(.45)	담당 직무	간호사	240	3.25	(.49)	22.451	.000***	의료기사	265	3.22	(.54)	일반직원	255	2.99	(.43)	근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20	(.50)	임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)	300만원 이상
결혼 여부	미혼	363	3.20	(.52)	2.254	.024*																																																																																																										
	기혼	397	3.11	(.49)			연령	20대	248	3.19	(.51)	1.499	.224	30대	338	3.12	(.52)		40대 이상	174	3.15	(.46)			학력	고졸 이하	103	2.90	(.41)	13.425	.000***	전문대 졸업		318	3.16	(.53)	대학 졸업			276	3.18	(.49)	대학원 이상	63	3.38	(.41)	근무 기간	2년 이내	144	3.29	(.52)		3.417	.009**	2-5년 미만	108			3.13	(.51)	5-10년 미만	171	3.11	(.51)	10-15년 미만	265	3.11	(.49)	15년 이상	72	3.17	(.45)	담당 직무	간호사		240	3.25	(.49)	22.451			.000***	의료기사	265	3.22	(.54)	일반직원	255	2.99	(.43)	근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20		(.50)	임금 수준	200만원 미만	256			3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만
연령	20대	248	3.19	(.51)	1.499	.224																																																																																																										
	30대	338	3.12	(.52)																																																																																																												
	40대 이상	174	3.15	(.46)			학력	고졸 이하	103	2.90	(.41)	13.425	.000***	전문대 졸업	318	3.16	(.53)	대학 졸업	276	3.18	(.49)	대학원 이상	63	3.38		(.41)	근무 기간	2년 이내	144			3.29	(.52)	3.417	.009**	2-5년 미만	108	3.13	(.51)	5-10년 미만	171	3.11	(.51)	10-15년 미만	265	3.11		(.49)	15년 이상	72	3.17	(.45)			담당 직무	간호사	240	3.25	(.49)	22.451	.000***	의료기사	265	3.22	(.54)	일반직원	255	2.99	(.43)	근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20	(.50)	임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)	300만원 이상	191	3.25	(.47)																	
학력	고졸 이하	103	2.90	(.41)	13.425	.000***																																																																																																										
	전문대 졸업	318	3.16	(.53)																																																																																																												
	대학 졸업	276	3.18	(.49)																																																																																																												
	대학원 이상	63	3.38	(.41)			근무 기간	2년 이내	144	3.29	(.52)	3.417	.009**	2-5년 미만	108	3.13	(.51)	5-10년 미만	171	3.11	(.51)	10-15년 미만	265	3.11	(.49)	15년 이상		72	3.17	(.45)	담당 직무	간호사	240			3.25	(.49)	22.451	.000***	의료기사	265	3.22	(.54)	일반직원	255	2.99	(.43)	근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20	(.50)	임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)	300만원 이상	191	3.25	(.47)																																							
근무 기간	2년 이내	144	3.29	(.52)	3.417	.009**																																																																																																										
	2-5년 미만	108	3.13	(.51)																																																																																																												
	5-10년 미만	171	3.11	(.51)																																																																																																												
	10-15년 미만	265	3.11	(.49)																																																																																																												
	15년 이상	72	3.17	(.45)			담당 직무	간호사	240	3.25	(.49)	22.451	.000***	의료기사	265	3.22	(.54)	일반직원	255	2.99	(.43)	근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20	(.50)	임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)	300만원 이상	191	3.25	(.47)																																																																	
담당 직무	간호사	240	3.25	(.49)	22.451	.000***																																																																																																										
	의료기사	265	3.22	(.54)																																																																																																												
	일반직원	255	2.99	(.43)			근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***	비교대	511	3.20	(.50)	임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)	300만원 이상	191	3.25	(.47)																																																																																
근무 형태	교대	249	3.06	(.50)	-3.557	.000***																																																																																																										
	비교대	511	3.20	(.50)			임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)		300만원 이상	191	3.25	(.47)																																																																																										
임금 수준	200만원 미만	256	3.18	(.51)	8.397	.000***																																																																																																										
	200-300만원 미만	313	3.07	(.51)																																																																																																												
	300만원 이상	191	3.25	(.47)																																																																																																												

나. 조직 몰입

(1) 문항 별 조직 몰입 수준

응답자의 조직 몰입 수준은 (1) ‘전혀 그렇지 않다’ (2) ‘그렇지 않다’ (3) ‘보통이다’ (4) ‘그렇다’ (5) ‘매우 그렇다’ 의 5점 척도로 측정하였으며, 부정적 문항의 경우 5-4-3-2-1로 역산하여 점수를 산정하였다.

항목별 조직 몰입 수준을 살펴보면 ‘5) 나는 선택의 여지가 많아 현재의 직장을 옮기기 용이하다’는 문항이 가장 높았으며, 모든 항목에서 3점 이상의 평균점을 보였다.

직장에 대한 강한 소속감과 일체감을 느끼며, 이직 의사는 별로 없었다. 조직 몰입의 요인별 수준은 정서적 몰입의 평균이 3.35점, 근속 몰입의 평균이 3.36점이었으며, 전체 조직 몰입의 평균은 3.35점 이었다<표6>.

<표6> 조직 몰입의 각 문항별 점수

설 문 내 용		평균	표준 편차
정서적 몰입	1) 나는 나의 직장에 강한 소속감을 느끼고 있다	3.52	.78
	2) 내 직장은 나에게 직장 이상의 특별한 의미를 부여하고 있다	3.35	.86
	3) 나는 직장에서 가정과 같은 분위기(일체감)를 느끼고 있다	3.16	.81
정서적 몰입 평균		3.35	.70
근속 몰입	4) 내가 원한다면 당장 직장을 떠날 수도 있다	3.06	.93
	5) 나는 선택의 여지가 많아 현재의 직장을 옮기기 용이하다	3.57	.77
	6) 내가 만약 현재의 직장을 떠난다면 내 인생의 많은 부분이 나아질 것이다	3.43	.77
근속 몰입 평균		3.36	.62
전체 평균		3.35	.52

※ 4), 5), 6)번은 역산함

(2) 일반적 특성에 따른 전체 조직 몰입 수준

일반적 특성에 따른 조직 몰입 수준 차이 분석결과는 근무기간 및 담당 직무, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다<표7>.

<표7> 일반적 특성에 따른 전체 조직 몰입 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p																																																																																																										
성별	남	301	3.34	(.56)	-.465	.642																																																																																																										
	여	459	3.36	(.49)			결혼 여부	미혼	363	3.38	(.57)	1.707	.088	기혼	397	3.32	(.47)	연령	20대	248	3.34	(.58)	.266	.766	30대	338	3.34	(.51)	40대 이상	174	3.38	(.43)	학력	고졸 이하	103	3.32	(.48)	1.202	.308	전문대 졸업	318	3.38	(.53)	대학 졸업	276	3.31	(.53)	대학원 이상	63	3.40	(.43)	근무 기간	2년 이내	144	3.43	(.62)	4.740	.001**	2-5년 미만	108	3.34	(.62)	5-10년 미만	171	3.21	(.45)	10-15년 미만	265	3.40	(.48)	15년 이상	72	3.34	(.33)	담당 직무	간호사	240	3.28	(.46)	12.843	.000***	의료기사	265	3.48	(.58)	일반직원	255	3.29	(.47)	근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)	300만원 이상
결혼 여부	미혼	363	3.38	(.57)	1.707	.088																																																																																																										
	기혼	397	3.32	(.47)			연령	20대	248	3.34	(.58)	.266	.766	30대	338	3.34	(.51)		40대 이상	174	3.38	(.43)			학력	고졸 이하	103	3.32	(.48)	1.202	.308	전문대 졸업		318	3.38	(.53)	대학 졸업			276	3.31	(.53)	대학원 이상	63	3.40	(.43)	근무 기간	2년 이내	144	3.43	(.62)		4.740	.001**	2-5년 미만	108			3.34	(.62)	5-10년 미만	171	3.21	(.45)	10-15년 미만	265	3.40	(.48)	15년 이상	72	3.34	(.33)	담당 직무	간호사		240	3.28	(.46)	12.843			.000***	의료기사	265	3.48	(.58)	일반직원	255	3.29	(.47)	근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37		(.49)	임금 수준	200만원 미만	256			3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만
연령	20대	248	3.34	(.58)	.266	.766																																																																																																										
	30대	338	3.34	(.51)																																																																																																												
	40대 이상	174	3.38	(.43)			학력	고졸 이하	103	3.32	(.48)	1.202	.308	전문대 졸업	318	3.38	(.53)	대학 졸업	276	3.31	(.53)	대학원 이상	63	3.40		(.43)	근무 기간	2년 이내	144			3.43	(.62)	4.740	.001**	2-5년 미만	108	3.34	(.62)	5-10년 미만	171	3.21	(.45)	10-15년 미만	265	3.40		(.48)	15년 이상	72	3.34	(.33)			담당 직무	간호사	240	3.28	(.46)	12.843	.000***	의료기사	265	3.48	(.58)	일반직원	255	3.29	(.47)	근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)	300만원 이상	191	3.40	(.43)																	
학력	고졸 이하	103	3.32	(.48)	1.202	.308																																																																																																										
	전문대 졸업	318	3.38	(.53)																																																																																																												
	대학 졸업	276	3.31	(.53)																																																																																																												
	대학원 이상	63	3.40	(.43)			근무 기간	2년 이내	144	3.43	(.62)	4.740	.001**	2-5년 미만	108	3.34	(.62)	5-10년 미만	171	3.21	(.45)	10-15년 미만	265	3.40	(.48)	15년 이상		72	3.34	(.33)	담당 직무	간호사	240			3.28	(.46)	12.843	.000***	의료기사	265	3.48	(.58)	일반직원	255	3.29	(.47)	근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)	300만원 이상	191	3.40	(.43)																																							
근무 기간	2년 이내	144	3.43	(.62)	4.740	.001**																																																																																																										
	2-5년 미만	108	3.34	(.62)																																																																																																												
	5-10년 미만	171	3.21	(.45)																																																																																																												
	10-15년 미만	265	3.40	(.48)																																																																																																												
	15년 이상	72	3.34	(.33)			담당 직무	간호사	240	3.28	(.46)	12.843	.000***	의료기사	265	3.48	(.58)	일반직원	255	3.29	(.47)	근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)	300만원 이상	191	3.40	(.43)																																																																	
담당 직무	간호사	240	3.28	(.46)	12.843	.000***																																																																																																										
	의료기사	265	3.48	(.58)																																																																																																												
	일반직원	255	3.29	(.47)			근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197	비교대	511	3.37	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)	300만원 이상	191	3.40	(.43)																																																																																
근무 형태	교대	249	3.32	(.57)	-1.292	.197																																																																																																										
	비교대	511	3.37	(.49)			임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)		300만원 이상	191	3.40	(.43)																																																																																										
임금 수준	200만원 미만	256	3.41	(.55)	6.104	.002**																																																																																																										
	200-300만원 미만	313	3.27	(.53)																																																																																																												
	300만원 이상	191	3.40	(.43)																																																																																																												

이를 구체적으로 살펴보면, 근무기간이 2년 이내와 10-15년 미만인 집단의 조직 몰입이 가장 높았다($p < .01$).

담당직무별로는 의료기사가 조직 몰입이 높았으며($p < .001$), 임금수준에 따라서는 200만원 미만과 300만원 이상의 집단이 높았다($p < .01$).

가) 일반적 특성에 따른 정서적 몰입 수준

일반적 특성에 따른 정서적 몰입 수준 차이 분석결과는 연령 및 학력, 근무기간, 담당직무, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다 <표8>.

<표8> 일반적 특성에 따른 정서적 몰입 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p
성별	남	301	3.29	(.76)	-1.787	.074
	여	459	3.38	(.66)		
결혼 여부	미혼	363	3.39	(.73)	1.634	.103
	기혼	397	3.31	(.67)		
연령	20대	248	3.34	(.71)	4.629	.010*
	30대	338	3.28	(.74)		
	40대 이상	174	3.48	(.58)		
학력	고졸 이하	103	3.24	(.62)	3.356	.019*
	전문대 졸업	318	3.35	(.77)		
	대학 졸업	276	3.33	(.68)		
	대학원 이상	63	3.59	(.48)		
근무 기간	2년 이내	144	3.41	(.73)	5.941	.000***
	2-5년 미만	108	3.35	(.76)		
	5-10년 미만	171	3.13	(.70)		
	10-15년 미만	265	3.40	(.66)		
담당 직무	15년 이상	72	3.53	(.60)	7.491	.001**
	간호사	240	3.34	(.66)		
	의료기사	265	3.46	(.77)		
근무 형태	일반직원	255	3.23	(.64)	-.202	.840
	교대	249	3.34	(.74)		
임금 수준	비교대	511	3.35	(.68)	7.713	.000***
	200만원 미만	256	3.33	(.73)		
	200-300만원 미만	313	3.26	(.73)		
	300만원 이상	191	3.51	(.56)		

이를 구체적으로 살펴보면, 연령별로는 40대 이상의 집단이($p < .05$), 학력별로는 대학원 이상의 집단이 정서적 몰입 수준이 높았다($p < .05$).

근무기간별로는 5-10년 미만($3.13 \pm .70$)의 근무집단이 정서적 몰입이 낮았

고($p < .001$), 담당 직무별로는 의료기사($3.46 \pm .77$), 간호사($3.34 \pm .66$), 일반직원($3.23 \pm .64$)의 순으로 정서적 몰입수준이 높았다($p < .01$).

임금수준에 따라서는 300만원 이상($3.51 \pm .56$)의 집단이 그 이하의 집단에 비해 정서적 몰입 수준이 높았다($p < .001$).

나) 일반적 특성에 따른 근속 몰입 수준

일반적 특성에 따른 근속몰입 수준 차이 분석 결과는 학력 및 근무기간, 담당직무, 임금수준에 따른 통계학적으로 유의한 차이를 보였다<표9>.

<표9> 일반적 특성에 따른 근속몰입 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p
성별	남	301	3.39	(.69)	1.240	.215
	여	459	3.33	(.57)		
결혼 여부	미혼	363	3.38	(.63)	1.005	.315
	기혼	397	3.34	(.61)		
연령	20대	248	3.35	(.63)	2.565	.078
	30대	338	3.40	(.60)		
	40대 이상	174	3.27	(.63)		
학력	고졸 이하	103	3.40	(.56)	2.893	.035*
	전문대 졸업	318	3.42	(.62)		
	대학 졸업	276	3.30	(.61)		
	대학원 이상	63	3.22	(.67)		
근무 기간	2년 이내	144	3.46	(.66)	3.993	.003**
	2-5년 미만	108	3.33	(.67)		
	5-10년 미만	171	3.29	(.57)		
	10-15년 미만	265	3.41	(.61)		
	15년 이상	72	3.16	(.51)		
담당 직무	간호사	240	3.22	(.57)	13.306	.000***
	의료기사	265	3.50	(.69)		
	일반직원	255	3.34	(.55)		
근무 형태	교대	249	3.29	(.69)	-1.935	.053
	비교대	511	3.39	(.58)		
임금 수준	200만원 미만	256	3.49	(.60)	9.864	.000***
	200-300만원 미만	313	3.29	(.59)		
	300만원 이상	191	3.29	(.66)		

이를 구체적으로 살펴보면, 학력별로는 고졸 이하와 전문대 졸업집단의 근속몰입이 가장 높았고, 근무기간별로는 2년 이내와 10-15년 미만의 집단이 가장 높았으며, 15년 이상 집단이 가장 낮은 근속몰입을 보였다.($p < .01$).

담당직무별로는 의료기사, 일반직원, 간호사 순으로 근속몰입 수준이 높았고($p < .001$), 임금 수준은 200만원 미만의 집단이 다른 집단에 비해 높았다($p < .001$).

다. 직무 스트레스

(1) 문항 별 직무 스트레스 수준

응답자의 직무 스트레스 수준은 (1) ‘전혀 그렇지 않다’ (2) ‘그렇지 않다’ (3) ‘보통이다’ (4) ‘그렇다’ (5) ‘매우 그렇다’ 의 5점 척도로 측정하였다.

항목별로는 ‘3) 나는 승진기회에 대하여 잘 알지 못 한다’와 12) 내가 알고 지내는 사람들의 생활에 영향을 미치는 결정에 대하여 걱정하고는 한다’는 문항이 가장 높았고, ‘13) 직장에서 다른 사람들이 나를 좋아하지 않거나 받아들이지 않는다고 자주 생각 한다 ’는 문항이 가장 낮았다.

즉 승진기회에 대한 정보 부족 및 타인에 대한 영향 인식으로 인한 스트레스가 가장 높았고, 직장 내 본인에 대한 비수용 인식으로 인한 스트레스가 가장 낮았다<표10>.

직무 스트레스의 요인별 수준은 역할 조건으로 인한 스트레스가 가장 높았다.

<표 10> 직무 스트레스의 각 문항별 점수

	설 문 내 용	평균	표준 편차
역할 조건	1) 나는 책임져야 할 일을 수행하는데 필요한 권한을 거의 갖고 있지 못하고 있다고 생각 한다	2.97	.82
	2) 나는 내 업무의 범주와 책임이 불명확하다고 자주 생각 한다	3.00	.87
	3) 나는 승진기회에 대하여 잘 알지 못 한다	3.17	.88
	4) 수행해야 할 업무의 양과 업무의 질이 상충된다고 자주 생각 한다	3.10	.83
	5) 나는 나의 결정과는 모순 되는 업무들을 수행하고 있다고 자주 느낀다	2.81	.85
	6) 나의 직업은 나의 가정생활과 상충한다고 자주 생각 한다	2.96	.84
	역할조건 스트레스 평균	3.00	.51
역할 과부하	7) 나는 업무가 너무 과다해서 일상적인 업무시간동안에 끝마칠 수 없다고 자주 생각 한다	3.01	.94
	8) 나는 주변의 다양한 사람들의 상충된 요구를 만족시킬 수 없다고 자주 생각 한다	2.94	.84
	9) 나는 업무를 수행하기에 충분한 자격을 갖추고 있지 못하다고 자주 생각 한다	2.41	.81
	10) 나에 대한 업적평가를 하는 상사들이 나를 어떻게 생각하는지 알지 못 한다	3.00	.80
	11) 나의 업무를 수행하는데 요구되는 정보를 스스로 얻기 불가능하다고 자주 생각한다	2.55	.81
	역할과부하 스트레스 평균	2.78	.54
대인 관계	12) 내가 알고 지내는 사람들의 생활에 영향을 미치는 결정에 대하여 걱정하고는 한다	3.17	.77
	13) 직장에서 다른 사람들이 나를 좋아하지 않거나 받아들이지 않는다고 자주 생각 한다	2.36	.68
	14) 나는 나에게 영향을 미치는 직속상관의 결정과 행동에 영향을 미칠 수 없다고 자주 생각 한다	2.73	.75
	15) 동료들이 나에게 기대하는 것이 무엇인지 잘 모른다	2.48	.68
	대인관계 스트레스 평균	2.53	.52
전체 평균		2.77	.43

(2) 일반적 특성에 따른 전체 직무 스트레스 수준

일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준 차이 분석결과는 성별 및 근무 기간, 근무형태, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다 <표11>.

<표11> 일반적 특성에 따른 전체 직무 스트레스 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p
성별	남	301	2.83	(.47)	2.976	.003**
	여	459	2.73	(.39)		
결혼 여부	미혼	363	2.75	(.42)	-1.034	.302
	기혼	397	2.79	(.43)		
연령	20대	248	2.76	(.41)	.145	.865
	30대	338	2.78	(.43)		
	40대 이상	174	2.76	(.45)		
학력	고졸 이하	103	2.81	(.31)	.553	.646
	전문대 졸업	318	2.76	(.45)		
	대학 졸업	276	2.77	(.42)		
	대학원 이상	63	2.73	(.53)		
근무 기간	2년 이내	144	2.68	(.43)	4.622	.001**
	2-5년 미만	108	2.82	(.45)		
	5-10년 미만	171	2.86	(.43)		
	10-15년 미만	265	2.76	(.40)		
	15년 이상	72	2.69	(.46)		
담당 직무	간호사	240	2.73	(.42)	1.377	.253
	의료기사	265	2.79	(.50)		
	일반직원	255	2.78	(.35)		
근무 형태	교대	249	2.88	(.42)	4.923	.000***
	비교대	511	2.72	(.42)		
임금 수준	200만원 미만	256	2.71	(.39)	8.896	.000***
	200-300만원 미만	313	2.85	(.42)		
	300만원 이상	191	2.73	(.47)		

이를 구체적으로 살펴보면, 성별로는 남성이 직무 스트레스 수준이 높았고($p < .01$), 근무기간별로는 2-5년 미만과 5-10년 미만의 집단이 스트레스 수준이 높았다($p < .01$).

근무형태별로는 교대 근무집단이 비교대 근무집단에 비해 직무 스트레스 수준이 높았고, 임금수준에 따른 직무 스트레스 수준은 200-300만원 미만의 집단이 높았다($p < .001$).

가) 일반적 특성에 따른 역할 조건 스트레스 수준

일반적 특성에 따른 역할조건으로 인한 스트레스 수준 차이 분석결과는 학력 및 근무기간, 근무형태, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다<표12>.

학력별로는 고졸 이하의 집단이 역할조건으로 인한 스트레스가 가장 높았고, 대학원 이상의 집단이 가장 낮았다($p < .05$).

근무기간별로는 2-5년 미만과 5-10년 미만의 집단이 가장 높았고, 15년 이상의 집단($2.86 \pm .60$)이 가장 낮은 역할 조건 스트레스를 보였다($p < .01$).

이 외에 교대 근무, 200-300만원 미만의 집단이 역할 조건으로 인한 스트레스가 높았다($p < .01$).

<표 12> 일반적 특성에 따른 역할조건 스트레스 수준

	구 분	N	평균	(표준편차)	t/F	p																																																																																																										
성별	남	301	3.04	(.55)	1.674	.095																																																																																																										
	여	459	2.98	(.47)			결혼 여부	미혼	363	3.01	(.49)	.385	.701	기혼	397	2.99	(.52)	연령	20대	248	3.03	(.47)	1.790	.168	30대	338	3.01	(.51)	40대 이상	174	2.94	(.55)	학력	고졸 이하	103	3.12	(.37)	2.880	.035*	전문대 졸업	318	3.00	(.52)	대학 졸업	276	2.98	(.53)	대학원 이상	63	2.90	(.51)	근무 기간	2년 이내	144	2.94	(.49)	3.401	.009***	2-5년 미만	108	3.05	(.52)	5-10년 미만	171	3.09	(.48)	10-15년 미만	265	3.00	(.49)	15년 이상	72	2.86	(.60)	담당 직무	간호사	240	2.95	(.50)	1.726	.179	의료기사	265	3.04	(.59)	일반직원	255	3.01	(.41)	근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)	300만원 이상
결혼 여부	미혼	363	3.01	(.49)	.385	.701																																																																																																										
	기혼	397	2.99	(.52)			연령	20대	248	3.03	(.47)	1.790	.168	30대	338	3.01	(.51)		40대 이상	174	2.94	(.55)			학력	고졸 이하	103	3.12	(.37)	2.880	.035*	전문대 졸업		318	3.00	(.52)	대학 졸업			276	2.98	(.53)	대학원 이상	63	2.90	(.51)	근무 기간	2년 이내	144	2.94	(.49)		3.401	.009***	2-5년 미만	108			3.05	(.52)	5-10년 미만	171	3.09	(.48)	10-15년 미만	265	3.00	(.49)	15년 이상	72	2.86	(.60)	담당 직무	간호사		240	2.95	(.50)	1.726			.179	의료기사	265	3.04	(.59)	일반직원	255	3.01	(.41)	근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92		(.49)	임금 수준	200만원 미만	256			2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만
연령	20대	248	3.03	(.47)	1.790	.168																																																																																																										
	30대	338	3.01	(.51)																																																																																																												
	40대 이상	174	2.94	(.55)			학력	고졸 이하	103	3.12	(.37)	2.880	.035*	전문대 졸업	318	3.00	(.52)	대학 졸업	276	2.98	(.53)	대학원 이상	63	2.90		(.51)	근무 기간	2년 이내	144			2.94	(.49)	3.401	.009***	2-5년 미만	108	3.05	(.52)	5-10년 미만	171	3.09	(.48)	10-15년 미만	265	3.00		(.49)	15년 이상	72	2.86	(.60)			담당 직무	간호사	240	2.95	(.50)	1.726	.179	의료기사	265	3.04	(.59)	일반직원	255	3.01	(.41)	근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)	300만원 이상	191	2.93	(.58)																	
학력	고졸 이하	103	3.12	(.37)	2.880	.035*																																																																																																										
	전문대 졸업	318	3.00	(.52)																																																																																																												
	대학 졸업	276	2.98	(.53)																																																																																																												
	대학원 이상	63	2.90	(.51)			근무 기간	2년 이내	144	2.94	(.49)	3.401	.009***	2-5년 미만	108	3.05	(.52)	5-10년 미만	171	3.09	(.48)	10-15년 미만	265	3.00	(.49)	15년 이상		72	2.86	(.60)	담당 직무	간호사	240			2.95	(.50)	1.726	.179	의료기사	265	3.04	(.59)	일반직원	255	3.01	(.41)	근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)	300만원 이상	191	2.93	(.58)																																							
근무 기간	2년 이내	144	2.94	(.49)	3.401	.009***																																																																																																										
	2-5년 미만	108	3.05	(.52)																																																																																																												
	5-10년 미만	171	3.09	(.48)																																																																																																												
	10-15년 미만	265	3.00	(.49)																																																																																																												
	15년 이상	72	2.86	(.60)			담당 직무	간호사	240	2.95	(.50)	1.726	.179	의료기사	265	3.04	(.59)	일반직원	255	3.01	(.41)	근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)	300만원 이상	191	2.93	(.58)																																																																	
담당 직무	간호사	240	2.95	(.50)	1.726	.179																																																																																																										
	의료기사	265	3.04	(.59)																																																																																																												
	일반직원	255	3.01	(.41)			근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***	비교대	511	2.92	(.49)	임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)	300만원 이상	191	2.93	(.58)																																																																																
근무 형태	교대	249	3.17	(.50)	6.547	.000***																																																																																																										
	비교대	511	2.92	(.49)			임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)		300만원 이상	191	2.93	(.58)																																																																																										
임금 수준	200만원 미만	256	2.96	(.46)	6.951	.001**																																																																																																										
	200-300만원 미만	313	3.08	(.49)																																																																																																												
	300만원 이상	191	2.93	(.58)																																																																																																												

나) 일반적 특성에 따른 역할과부하 스트레스 수준

일반적 특성에 따른 역할 과부하로 인한 스트레스 수준 차이 분석결과는 학력 및 근무기간, 근무형태, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다<표13>.

<표13> 일반적 특성에 따른 역할 과부하로 인한 스트레스 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p
성별	남	301	2.81	(.58)	1.202	.230
	여	459	2.77	(.51)		
결혼 여부	미혼	363	2.79	(.57)	.098	.922
	기혼	397	2.78	(.51)		
연령	20대	248	2.78	(.57)	.180	.835
	30대	338	2.79	(.54)		
	40대 이상	174	2.76	(.49)		
학력	고졸 이하	103	2.79	(.38)	3.374	.018*
	전문대 졸업	318	2.72	(.55)		
	대학 졸업	276	2.85	(.55)		
	대학원 이상	63	2.86	(.62)		
근무 기간	2년 이내	144	2.71	(.60)	3.446	.008**
	2-5년 미만	108	2.82	(.61)		
	5-10년 미만	171	2.90	(.53)		
	10-15년 미만	265	2.75	(.47)		
담당 직무	15년 이상	72	2.72	(.53)	1.663	.190
	간호사	240	2.84	(.55)		
	의료기사	265	2.77	(.63)		
근무 형태	일반직원	255	2.75	(.42)	4.898	.000***
	교대	249	2.92	(.57)		
임금 수준	비교대	511	2.72	(.51)	8.140	.000***
	200만원 미만	256	2.70	(.51)		
	200-300만원 미만	313	2.87	(.56)		
	300만원 이상	191	2.75	(.54)		

이를 구체적으로 살펴보면, 학력별로는 대학 졸업과 대학원 이상의 집단이 역할과부하로 인한 스트레스가 높았고($p<.05$), 근무기간별로는 5-10년 미만의 집단이 가장 높았다($p<.01$).

근무형태별로는 교대 근무집단이 비교대 근무집단에 비해 역할 과부하로 인한 스트레스 수준이 높았고, 임금수준은 200-300만원 미만의 집단이 높았다($p<.001$).

다) 일반적 특성에 따른 대인관계 스트레스 수준

일반적 특성에 따른 대인관계 스트레스 수준 차이는 성별 및 결혼여부, 근무기간, 담당직무, 임금수준에 따라 통계학적으로 유의한 차이를 보였다 <표14>.

<표 14> 일반적 특성에 따른 대인관계 스트레스 수준

구 분		N	평균	(표준편차)	t/F	p
성별	남	301	2.63	(.55)	4.477	.000***
	여	459	2.46	(.50)		
결혼 여부	미혼	363	2.47	(.50)	-3.035	.002**
	기혼	397	2.58	(.54)		
연령	20대	248	2.47	(.50)	2.393	.092
	30대	338	2.53	(.55)		
	40대 이상	174	2.58	(.50)		
학력	고졸 이하	103	2.54	(.44)	1.407	.240
	전문대 졸업	318	2.56	(.55)		
	대학 졸업	276	2.50	(.48)		
	대학원 이상	63	2.44	(.69)		
근무 기간	2년 이내	144	2.39	(.53)	3.676	.006**
	2-5년 미만	108	2.59	(.52)		
	5-10년 미만	171	2.60	(.56)		
	10-15년 미만	265	2.53	(.49)		
	15년 이상	72	2.49	(.50)		
담당 직무	간호사	240	2.41	(.49)	9.106	.000***
	의료기사	265	2.57	(.56)		
	일반직원	255	2.59	(.49)		
근무 형태	교대	249	2.55	(.48)	.763	.445
	비교대	511	2.52	(.54)		
임금 수준	200만원 미만	256	2.46	(.51)	3.938	.020*
	200-300만원 미만	313	2.59	(.54)		
	300만원 이상	191	2.51	(.49)		

이를 구체적으로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 높았고($p < .001$), 결혼여부에 따라서는 기혼이 미혼에 비해 대인관계 스트레스가 높았다($p < .01$).

근무기간별로는 2-5년 미만과 5-10년 미만, 10-15년 미만의 집단이 가장 높았고, 2년 이내의 집단이 가장 낮았다($p < .01$). 담당직무별로는 의료기사와 일반직원이 간호사에 비해 대인관계 스트레스 수준이 높았다($p < .001$).

임금수준에 따른 대인관계 스트레스 수준은 200-300만원 미만 집단의 대인관계 스트레스가 가장 높았다($p < .05$).

4. 직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입과의 관계

직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입과의 관계에 대한 상관관계 분석 결과 직무 만족, 조직 몰입과는 유의한 정(+)의 상관관계를, 직무 스트레스와는 유의한 부(-)의 상관관계를 보였다. 즉 조직 몰입 수준이 높을수록 직무 만족도 높아지는 반면, 직무 스트레스가 높을수록 직무 만족도와 조직 몰입은 낮아지는 경향을 보였다<표15>.

<표15> 직무 스트레스와 직무 만족, 조직 몰입과의 관계

	전체 직무 만족도	정서적 몰입	근속 몰입	전체 조직 몰입	역할 조건	역할 과부하	대인 관계	전체 직무 스트레스
전체 직무 만족도	1.00							
정서적 몰입	.60**	1.00						
근속몰입	.12**	.23**	1.00					
전체 조직 몰입	.48**	.81**	.75**	1.00				
역할조건	-.44**	-.29**	-.15**	-.28**	1.00			
역할과부하	-.28**	-.31**	-.19**	-.32**	.60**	1.00		
대인관계	-.31**	-.34**	-.15**	-.32**	.40**	.53**	1.00	
전체 직무 스트레스	-.42**	-.38**	-.20**	-.37**	.80**	.87**	.78**	1.00

5. 직무 만족과 조직 몰입에 영향을 미치는 요인

가. 직무 만족

직무 만족에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악하기 위하여 위계적 다중 회귀분석을 실시하였다<표16>.

모델 I에서 성별 및 결혼여부, 연령, 학력, 근무기간, 담당직무, 근무형태, 임금수준 등의 일반적 특성을 분석모형에 투입한 결과, 직무 만족의 총 변량 중 12.4%를 설명하였으며, 직무 만족에 유의한 영향을 주는 변수는 결혼여부, 연령, 근무기간, 담당직무, 근무형태였다. 즉, 기혼보다 미혼자가 직무 만족 수준이 높으며, 연령이 높을수록, 근무기간이 짧을수록, 간호사나 의료기사가, 주 6일 근무자의 직무 만족도가 높았다.

모델 II에서는 모델 I의 변수와 역할조건, 역할과부하, 대인관계 등 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석하였다. 분석결과 일반적 특성변수들과 직무 스트레스 변수들이 직무 만족의 총 변량 중 28.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 설명력이 약 16% 가량 증가하였으며, 유의한 영향을 미치는 변수로는 근무기간, 담당직무, 근무형태 등의 일반적 특성 변수와 역할조건과 대인관계 등의 스트레스 요인이었다. 특히 역할 조건에 대한 스트레스가 직무 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 따라서 일반직원 에 비하여 간호사나 의료기사가 직무 만족도가 높았으며, 주 6일 근로자에 비해 교대 근무자들의 직무 만족은 낮았다. 그리고 역할조건에 대한 스트레스와 대인관계에 대한 스트레스가 높을수록 직무 만족 수준이 낮았다.

<표 16> 직무 만족에 영향을 미치는 요인

변수	세 부 구 분	모델 I		모델 II	
		b	T	b	T
모형					
(상수)			26.93		29.50
성별	(0:여성, 1:남성)	-.07	-1.62	-.06	-1.33
결혼여부	(0:기혼, 1:미혼)	.12	2.52*	.06	1.55
연령		.13	2.19*	.08	1.38
학력		.07	1.60	.04	.99
근무기간		-.15	-2.32*	-.13	-2.23*
담당직무	간호사	.24	4.24***	.17	3.28**
(기준: 일반직원)	의료기사	.19	4.06***	.20	4.66***
근무형태	2교대	-.10	-2.23*	-.13	-1.97*
(기준: 주 6일 근무)	3교대	-.30	-4.14***	-.15	-2.27*
	주 5일 근무	-.05	-.74	-.03	-.42
임금수준		.07	1.33	.09	1.70
역할조건				-.36	-8.76***
역할과부				.01	.28
대인관계				-.14	-3.67***
Adj R ²			.11		.27
R ²			.12		.29
Change of Adj R ²				.16	

나. 조직 몰입에 영향을 미치는 요인

조직 몰입에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악하기 위하여 위계적 다중 회귀분석을 실시하였으며 결과는 <표17>와 같다.

모델 I에서 성별 및 결혼여부, 연령, 학력, 근무기간, 담당직무, 근무형태, 임금수준 등의 일반적 특성을 분석모형에 투입한 결과, 조직 몰입의 총 변량 중 6.9%를 설명하였으며, 조직 몰입에 유의한 영향을 주는 변수는 성별과 담당직무, 근무형태였다. 즉, 여성이 남성에 비하여 의료기사가 간호사나 일반직원에 비해 조직 몰입 수준이 높았고 주 6일 근로자가 다른 근로자에 비해 조직 몰입 수준이 높았다.

모델 II에서는 모델 I의 변수와 임금수준, 역할조건, 역할과부하, 대인관계 등 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석하였다. 분석결과 일반적 특성변수들과 직무 스트레스 변수들의 직무 만족의 총 변량 중 20.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 설명력은 약 14% 가량 증가하였으며, 유의한 영향을 미치는 변수로는 성별과 담당직무, 근무형태 등의 일반적 특성 변수와 역할조건과 대인관계 등의 스트레스 요인이었다. 특히 대인관계에 대한 스트레스가 직무 만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 따라서 의료기사가 간호사나 일반직원에 비해 주 6일 근로자가 다른 근로자에 비해 조직 몰입 수준이 높았고 역할조건과 대인관계에 대한 스트레스가 높을수록 조직 몰입 수준이 낮았다.

<표 17> 조직 몰입에 영향을 미치는 요인

변수	세 부 구 분	모델 I		모델 II	
		b	T	b	T
모형					
(상수)			29.60		29.40
성별	(0:여성, 1:남성)	-.15	-3.15**	-.12	-2.67**
결혼여부	(0:기혼, 1:미혼)	.08	1.64	.04	.79
연령		.10	1.60	.07	1.28
학력		.00	.06	-.00	-.04
근무기간		.03	.38	.03	.42
담당직무	간호사	-.04	-.68	-.10	-1.75
(기준: 일반직원)	의료기사	.24	4.92***	.23	5.07***
근무형태	2교대	-.12	-2.69**	-.09	-2.05*
(기준: 주 6일 근무)	3교대	-.20	-2.70**	-.09	-2.23
	주 5일 근무	-.22	-2.97**	-.20	-2.91**
임금수준		-.02	-.38	-.01	-.26
역할조건				-.15	-3.44**
역할과부				-.12	-2.51*
대인관계				-.21	-5.19***
Adj R ²		.06		.19	
R ²		.07		.21	
Change of Adj R ²		.14			

V. 고찰

이 연구는 병원 근로자의 직무 스트레스가 조직 몰입과 직무 만족에 미치는 영향을 파악함으로써 병원 조직의 생산성 제고와 병원 근로자들의 직무 환경 개선에 기여하고자 수행되었다.

병원 근로자들의 직무 만족 수준을 비교한 결과 여성이 남성에 비해, 미혼자가 기혼자에 비해 높았으며, 학력이 높을수록 그리고 간호사가 의료기사에 비해 상대적으로 직무 만족 수준이 높았다. 간호사의 상대적인 직무 만족의 우위는 자율성이 배제되고 유사한 업무의 반복이 주를 이루고 있는 의료기사의 직무와 밀접한 관계가 있다고 생각된다. 또한 비교대근무 근로자가 교대근무 근로자에 비해 직무 만족 수준이 높았는데, 이는 주 5일제 실시로 인한 여가시간의 활용이 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친 것으로 이해된다.

병원 근로자들의 조직 몰입 수준을 비교한 결과 근무기간이 긴 근로자들이 조직 몰입 수준이 높았는데 선행연구와는 다른 결과를 보였다(김미옥, 2004). 이는 장기적인 경제 불황으로 인해 다른 직업에 비해 상대적으로 안전하다고 인식된 대학병원이라는 직장전반에 일고 있는 구조조정 추세에 의한 위기의식의 영향이라고 생각된다. 반면에 근무기간이 2년 이내인 경우에도 조직 몰입 수준이 높았는데 이러한 결과는 선행연구와 일치하였다(김미옥, 2004). 이는 입사초기의 조직과 직무에 대한 높은 관심이 반영되었을 것으로 생각된다.

간호사의 경우 학력이 높을수록 조직 몰입도가 높다는 장영애(1999)의 연구는 이 연구의 정서적 몰입과는 일치하였으나, 근속몰입과는 일치하지 않았다. 학력이 높을수록 연령이 많고 관리직인 경우가 대부분이므로 간호부서 관리직의 조직 몰입도를 높이기 위해서는 직장에서의 소속감과 가정과 같은 일치감을 높이는 방안이 마련되어야 할 것이다.

직무 스트레스에 대한 분석결과 자신의 업무와 관련된 권한과 책임 등 역할 조건 영역의 스트레스 수준이 높았다. 남성이 여성에 비하여, 교대근무자가 비교대 근무자에 비하여 스트레스 수준이 높았는데 이러한 결과는 선행연구와 일치하지 않았다(김연태, 1989; 최현숙, 1998; 정은경, 2001). 이는 교대근무자의 경우 주기적으로 바뀌는 직무 환경의 변화가 스트레스에 영향을 미친 것으로 생각된다.

근무기간별로는 5-10년 정도의 어느 정도 근무경력이 있는 근로자의 직무 스트레스가 높았는데 이는 근무기간이 5-10년 정도인 경우 대략 30대 중, 후반의 연령층으로 30-40대 의 연령이 대체적으로 높은 스트레스를 느낀다고 하는 선행연구인 이은화(1987), 연용하(1988)의 연구와 가정에서 육아문제로 인한 가사 스트레스가 30-40대 연령층의 직무 스트레스에 영향을 준다는 김미옥(2004)의 선행연구와 유사하였다. 이는 중간 정도의 직위에 속한 근로자들이 실무적으로 책임감을 가지고 수행하여야 할 업무가 많아졌기 때문이라고 생각된다.

직무 만족에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악한 다중회귀 분석결과 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 직무 만족의 총 변량 중 12.4%를 설명하였으며, 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 총 변량 중 28.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 약 16% 가량 설

명력이 증가하였다. 분석 결과 간호사나 의료기사에 비해 일반직원이 직무 만족 수준이 낮았다. 이는 자율성이 낮고 반복된 작업을 수행하는 일반직원의 경우 고 긴장 집단(높은 요구도+ 낮은 자율성)일수록 스트레스가 높다는 선행연구(Karasek, 1979)와 유의한 관계를 보였고, 임금 수준과도 밀접한 관계가 있다고 생각된다. 또한 비교대 근무자가 직무 만족 수준이 높았으며, 역할조건에 대한 스트레스와 대인관계에 대한 스트레스가 높을수록 직무 만족 수준이 낮았다. 특히 역할 조건에 대한 스트레스가 직무 만족에 가장 큰 부적 영향을 미치는 요인이었다. 그러나 이와는 달리 시간 압력을 제외한 직무내용 스트레스는 직무성과와 유의적인 긍정적 상관관계가 있다는 선행연구(이강성, 1987)와는 일치하지 않았다. 이는 모든 스트레스가 직무효율성에 부정적인 영향을 미치지 않는 것으로 적절한 스트레스의 조절이 필요할 것으로 생각된다.

조직 몰입에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악한 다중회귀 분석결과 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 조직 몰입의 총 변량 중 6.9%를 설명하였으며, 모델 I의 변수와 임금수준, 역할조건, 역할과부하, 대인관계 등 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 총 변량 중 20.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 약 14% 가량 설명력이 증가하였다. 분석결과 의료기사가 일반직원과 간호사에 비하여, 주 6일 근무자가 다른 근무자에 비해 조직 몰입 수준이 높았으며, 역할조건에 대한 스트레스와 대인관계에 대한 스트레스가 높을수록 조직 몰입 수준이 낮은 경향을 보였다. 특히 대인관계에 대한 스트레스가 조직 몰입에 가장 큰 부적영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 직장에 대한 소속감과 이직의도가 주위 동료 또는 상사와의 관계에 많은 영향을 받고 있는 것으로 생각

되어 조직 몰입 향상을 위해서는 인적 관계 향상에 중점을 두어야 할 것으로 생각된다.

조직 몰입과 직무 만족 모두 역할조건과 대인관계에 의한 스트레스에 많은 영향을 받았고, 이는 직무 스트레스 요인 변수인 직무요구도, 직무자율성, 직무불안정, 그리고 직장 내에서의 동료나 상사로부터의 사회적 지지의 네 변수를 투입하여 스트레스 설명력의 증가를 분석한 기존의 선행연구(장세진, 2002)와 유사한 결과를 보였다.

VI. 결론

이 연구는 의료기관에 종사하는 병원 근로자의 직무 만족, 조직 몰입, 직무 스트레스에 대해 알아보고, 또한 병원 근로자의 직무 스트레스가 직무 만족, 조직 몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 하였으며 다음과 같은 결과를 얻었다,

첫째, 병원 근로자들의 직무 만족을 비교한 결과 여성, 미혼자, 학력이 높을수록 직무 만족이 높았으며, 직종별로는 간호사가 직무 만족이 높았다. 또한 비교대 근로자가 교대 근로자에 비해 직무 만족이 높았다.

둘째, 병원 근로자들의 조직 몰입을 비교한 결과, 2년 이내의 짧은 근무기간 이나 15년 이상의 긴 근무기간을 가진 근로자들의 조직 몰입수준이 높았으며, 의료기사가 조직 몰입이 높았다.

셋째, 직무 스트레스에 대한 분석결과 자신의 업무와 관련된 권한과 책임 등 역할 조건 영역의 스트레스가 상대적으로 높았다. 이를 병원 근로자의 일반적 특성에 따라 비교한 결과 남성, 교대 근무자가 스트레스가 높았으며, 5-10년 근무기간이 있는 근로자의 직무 스트레스가 높았다.

넷째, 직무 만족에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악한 다중회귀 분석결과, 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 직무 만족의 총 변량 중 12.4%를 설명하였고, 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 직무 만족의 총 변량 중 28.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 16%가량 설명력이 증가하였다, 근무기간이 짧을수록, 간호사나 의료기사

가, 비교대 근무자가 직무 만족이 높았고, 특히 역할조건에 대한 스트레스가 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다.

여섯째, 조직 몰입에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악한 다중회귀 분석결과, 일반적 특성을 분석모형에 투입한 모델 I에서는 조직 몰입의 총 변량 중 6.9%를 설명하였고, 직무 스트레스 변수들을 포함하여 분석한 모델 II에서는 직무 만족의 총 변량 중 20.7%를 설명하여 모델 I에 비하여 14%가량 설명력이 증가하였다. 의료기사, 주 6일 근무자, 여성이 조직 몰입이 높았고 특히 대인관계에 대한 스트레스가 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다.

이 연구를 통해 직무 만족은 역할 조건에 의한 스트레스, 조직 몰입은 대인관계에 의한 스트레스에 의해 영향을 받는 다는 것을 알 수 있었다.

추후 지속적인 연구를 통해 조직 몰입과 직무 만족 향상을 위한 차별화된 병원 근로자의 직무 스트레스 관리 전략이 이루어져야 할 것이며, 이를 통해 업무 수행도의 향상과 직무 환경 개선에 기반을 둔 병원 조직의 생산성 제고가 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 고종욱, 서영준, 박하영. 직무 스트레스와 사회적지원이 병원종사자들의 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 예방의학회지 1996;29(2):295-310
- 김미옥. 기혼 여성근로자의 직무 스트레스와 가족지지가 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 2004
- 김연태. 중환자실 간호사의 스트레스 요인과 사회지지정도와의 관계연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문. 1989
- 김정희. 사회 심리적 측정도구의 신뢰도 및 타당도 검정. 대한간호학회지 1999;29(2):304-313
- 김흥국. 경력개발의 이론과 실제. 다산출판사. 2000
- 박병중. 공무원 조직 구성원의 직무 스트레스 요인이 조직 효과성에 미치는 영향. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 2001
- 양진환. 사회적 지원과 성격특성이 직무 스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 박사학위논문. 1991
- 엄승섭. 병원인력의 직무 만족에 대한 실증적 연구. 서울대학교 석사학위 논문. 1994
- 연용하. 간호원의 스트레스와 직무 만족에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 1988
- 오석홍. 조직이론. 박영사. 1991
- 유기현. 스트레스 관리. 무역경영사. 1992
- 이강성. 직무스트레스가 개인 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.

- 서울대학교 경영대학원 석사학위논문. 1987
- 이은화. 간호업무에 따른 스트레스정도와 그에 대한 대응방법의 유형 및 소진 정도와의 관계. 가톨릭 의학부 1987;40(1):361-371
- 장영애. 간호단위 조직 내 리더쉽 유형과 임파워먼트에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문. 1999
- 장세진 등. 우리나라의 직무 스트레스 현황 및 실태. 제10회 기초의학(공동) 학술대회 및 2002년도 대한 예방의학회 춘계 심포지엄. 2002:9-36
- 정은경. 손해보험회사 심사간호사의 업무 스트레스에 관한 연구. 고려대학교 보건대학원 석사학위논문. 2001
- 정경섭. 인간관계론. 법문사. 1990:82
- 정영송. 직장인의 직무 스트레스와 직무 만족 및 조직 몰입의 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. 2000
- 차용준, 원한식. 지방공무원 직무 스트레스의 원인분석, 한국행정학회 동계 학술대회 논문집. 1997
- 최현숙. 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무 스트레스 비교 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 1988
- Angle HL, Perry JL. An empirical assessment of organization commitment and organizational effectiveness. Am Soc Q 1986;26:26-39
- Beehr T, Newman J. Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis is model, and literature review. Pers Psychol 1978;3L:665-669

- Beehr T, Franz T. The current debate about the meaning of job stress.
J Org Behav Manage 1986;8:5-18
- Cannon W. The interrelations of emotions as suggested by recent
psychological researches. J Appl Psychol 1914;25:256-282
- Caplan R, Jones K. Effect of workload, role ambiguity, and type a
personality measures as predictors of stress/strain in the work
- Cooper C, Marshall J. Occupational source of stress: A review of literature
relating to coronary heart diseases and mental health. J Occupat
Psychol 1976;49:11-22
- Crank, J. Work stress and job dissatisfaction in the public sector: An
examination of public safety directors. Soc Sci J 1991;28:85-100
- Edward L. A correlational-causal analysis of the relationship between
expectancy attitudes and job performance. J Appl Psychol
1968;52:464-478
- Fisher CD, Locke EA. The new look in job satisfaction research and
theory. 1992
- Ivancevich J, Matteson M. Organizational behavior and management.
Irwin 1993;3:244-260
- Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain:
Implications for job redesign. Adm Sci Q 1979;24:285-308
- Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette
M.D(Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology.
Chicago, Rand-McNally, 1976:1297-1349

- Poter L.W, Lawler III E.E. Managerial attitude and performance, homewood, illinois, Richard D. Irwin, Inc, 1968:10-15
- Mcgrath J. Stress and behavior in organization. In Dunnette M.D(Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago, Rand-McNally, 1988:1351-1395
- Mason E, Sharon. Gender differences in job satisfaction. J Soc Psychol 1995
- Meyer, JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three-component conceptualization. J Appl Psychol 1993
- Mikhail A. Stress: A psychological biological conception. J Hum Stress 1981;7:9-15
- Miles R. An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. J Appl Psychol 1975;60:334-339
- Muchinsky PM. Psychology applied to work. Homewood, The Dorsey Press, 1993
- Nyhan RC. Increasing affective organizational committment in public organization: The key role of interpersonal trust. Review of Public Personnel Administration 1999;19(3):58-70
- Parker D, Decotiis T. Organizational determinants of job stress. Org Behav Hum Perform 1983;32:160-177
- Porter LW, Steers RM. Organizational work and personal factors in

- employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin, 1973
- Shilling S, Brackbill RM. Occupational health and safety risks and potential health consequences perceived by US workers. Public Health Repo 1987;102:36-46
- Spielberger CD. Anxiety and behavior. New York, Academic Press, 1966
- Selye H. Stress of life, New York, McGraw-Hill In,1956
- Schule R. Definition and conceptualization of stress in organizations. Management Prantice-Hall 1994;4:396
- Weiman C. A study of occupational stressors and the incidence of disease/risk. J Occup Med 1977;19(2)

【부록】

병원 근로자의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

본 설문지는 병원 근로자의 직무 만족과 조직 몰입에 관한 조사입니다. 병원 근로자의 직무 스트레스가 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향에 대해 심층적으로 파악함으로써 앞으로의 의료 조직 정책 마련에 필요한 기초 자료로 활용코자 하오니, 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 몇 %라는 식으로 통계를 내는 데만 사용되고, 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 느끼시는 대로 말씀해 주시면 되겠습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 귀하의 고견을 말씀해 주시면, 대단히 감사하겠습니다.

2005년 5월

연세대학교 보건대학원

산업보건학과

문의 : 011-9021-5784

windgone1@dreamwiz.com

김 홍 식 올림

※ 각 문항들을 주의 깊게 읽으시고 귀하의 견해와 가장 적합하다고 생각되는 문항에 체크하여 주시기 바랍니다.

- 1) 다음 중 귀하가 병원을 선택하게 된 가장 주된 동기는 무엇입니까?
 ① 안정성이 있기 때문 ② 채용기회가 공평하기 때문
 ③ 보람 있는 직업이기 때문 ④ 높은 사회적 평가와 명예 때문

직무 만족에 관한 설문사항

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1) 나의 직무는 새로운 기술을 배우고 능력을 증진시킬 기회를 제공하여 주고 있다	1	2	3	4	5
2) 나는 직무와 관련된 결정권한을 가지고 있다	1	2	3	4	5
3) 내가 속한 조직은 구성원이 수행하는 과업의 질을 중요시한다	1	2	3	4	5
4) 내가 속한 조직은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어 있다	1	2	3	4	5
5) 내가 속한 조직은 보다 나은 직무를 수행하기 위해 필요한 교육훈련의 기회를 제공하고 있다	1	2	3	4	5
6) 나의 직무는 지루하지 않고 항상 흥미롭다	1	2	3	4	5
7) 상사는 내가 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 정보, 자문 및 도움을 주고 있다	1	2	3	4	5
8) 내가 받는 보수는 조직 내 유사한 직무를 수행하고 있는 다른 사람의 보수와 비슷한 수준이다	1	2	3	4	5
9) 조직내 구성원들은 자신의 직무수행에 최선을 다하고 있다	1	2	3	4	5
10) 내가 받는 보수는 민간 기업에서 유사한 업무를 수행하고 있는 사람들의 보수와 비슷한 수준이다	1	2	3	4	5
11) 나의 상사는 개인적으로 존경할 만하다	1	2	3	4	5

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
12) 나는 나의 업무성과가 어떻게 평가되고 있는 지를 명확히 이해하고 있다	1	2	3	4	5
13) 내가 속한 조직은 중요한 정책결정과정에서 조직구성원들의 의견과 관심을 잘 반영하고 있다	1	2	3	4	5
14) 나는 전반적으로 나의 직무에 만족하고 있다	1	2	3	4	5
15) 나는 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족 한다	1	2	3	4	5

조직 몰입에 관한 설문사항

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1) 나는 나의 직장에 강한 소속감을 느끼고 있다	1	2	3	4	5
2) 내 직장은 나에게 직장 이상의 특별한 의미를 부여하고 있다	1	2	3	4	5
3) 나는 직장에서 가정과 같은 분위기(일체감)를 느끼고 있다	1	2	3	4	5
4) 내가 원한다면 당장 직장을 떠날 수도 있다	1	2	3	4	5
5) 나는 선택의 여지가 많아 현재의 직장을 옮기기 용이하다	1	2	3	4	5
6) 내가 만약 현재의 직장을 떠난다면 내 인생의 많은 부분이 나아질 것이다	1	2	3	4	5

직무 스트레스에 관한 설문사항

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1) 나는 내가 책임져야 할 일을 수행하는데 필요한 권한을 거의 갖고 있지 못하고 있다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
2) 나는 내 업무의 범주와 책임이 불명확하다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
3) 나는 승진기회에 대하여 잘 알지 못한다	1	2	3	4	5
4) 수행해야 할 업무의 양과 업무의 질이 상충된다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
5) 나는 나의 결정과는 모순되는 업무들을 수행하고 있다고 자주 느낀다	1	2	3	4	5
6) 나의 직업은 나의 가정생활과 상충한다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
7) 나는 업무가 너무 과다해서 일상적인 업무시간동안에 끝마칠 수 없다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
8) 나는 주변의 다양한 사람들의 상충된 요구를 만족시킬 수 없다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
9) 나는 업무를 수행하기에 충분한 자격을 갖추고 있지 못하다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
10) 나에 대한 업적평가를 하는 상사들이 나를 어떻게 생각하는지 알지 못한다	1	2	3	4	5
11) 나의 업무를 수행하는데 요구되는 정보를 스스로 얻기 불가능하다고 자주 생각한다	1	2	3	4	5
12) 내가 알고 지내는 사람들의 생활에 영향을 미치는 결정에 대하여 걱정하고는 한다	1	2	3	4	5

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 보통 이다 그렇다 매우 그렇다

- 13) 직장에서 다른 사람들이 나를 좋아하지 않거나 받아들이지 않는다고 자주 생각한다

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 14) 나는 나에게 영향을 미치는 직속상관의 결정과 행동에 영향을 미칠 수 없다고 자주 생각한다

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- 15) 동료들이 나에게 기대하는 것이 무엇인지 잘 모른다

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

인구통계학적 질문

성 별	<input type="checkbox"/> 1) 남자 <input type="checkbox"/> 2) 여자	결 혼 여 부	<input type="checkbox"/> 1) 미혼 <input type="checkbox"/> 2) 기혼
연 령 대	<input type="checkbox"/> 1) 20대 <input type="checkbox"/> 2) 30대 <input type="checkbox"/> 3) 40대 <input type="checkbox"/> 4) 50대		
학 령 력	<input type="checkbox"/> 1) 고졸 이하 <input type="checkbox"/> 2) 전문대 졸업 <input type="checkbox"/> 3) 대학 졸업 <input type="checkbox"/> 4) 대학원졸 이상		
현 병 원 에 근 속 기 간	<input type="checkbox"/> 1) 2년 이내 <input type="checkbox"/> 2) 2년~5년 미만 <input type="checkbox"/> 3) 5년~10년 미만 <input type="checkbox"/> 4) 10년~15년 미만 <input type="checkbox"/> 5) 15년 이상		
담 당 직 무	<input type="checkbox"/> 1) 간호사 <input type="checkbox"/> 2) 의료기사 <input type="checkbox"/> 3) 일반직원(의사, 간호사, 의료기사를 제외한)		
근 무 형 태	<input type="checkbox"/> 1) 2교대 <input type="checkbox"/> 2) 3교대 <input type="checkbox"/> 3) 주 5일 근무 <input type="checkbox"/> 4) 주 6일 근무		
임 금 수 준	<input type="checkbox"/> 1. 100만원 미만 <input type="checkbox"/> 2. 100~200만원미만 <input type="checkbox"/> 3. 200~300만원미만 <input type="checkbox"/> 4. 300~400만원미만 <input type="checkbox"/> 5. 400만원이상		

♣ 귀중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사 합니다

Abstract

The Effect of the Job stress in Hospital Worker on Job Satisfaction and Organizational Commitment

Hong Sik, Kim

Dept. of Occupational Health

Graduate School of Public Health

Yonsei University

(Directed by Professor Bong Suk Cha, M.D., Ph.D)

The purpose of this study was to investigate the relationship of job stress to job satisfaction and organizational commitment in hospital employees. Obtained results are as follows;

First, job satisfaction was higher in employees who are female, unmarried, higher educational background, nurses, and non shift workers.

Second, Organizational commitment those who have worked for a short period of less than two years or for a long period of over fifteen years showed high organizational commitment, especially, medical

engineers.

Third, there was relatively higher job stress such as authority and responsibility related to their own job contents. Results from the comparison by hospital employees' general properties demonstrated that shift workers showed high job stress and that those who have worked for five to ten years showed high job stress.

Forth, hierarchical multiple regression showed that job satisfaction was related to short working duration, working type(nurses, engineer), non-shiftwork and high job stress(role conflict), and organizational commitment was associated with gender(female), working type(engineers), six days work, and job stress(interpersonal conflict)

It is therefore necessary to administer an organization by specifying authority for which hospital employees should take responsibility in relation to their job, by distributing jobs suitable for employees' competence, and by reflecting their opinions positively in business planning and implementation in order to improve job satisfaction, It is also necessary to improve personal relationship through job redesign workshop for the purpose of increasing organizational commitment.

Key Words: Hospital employees, Job stress, Organizational commitment,
Job satisfaction