



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

임상연구모니터요원의  
의사소통능력과 직무만족도

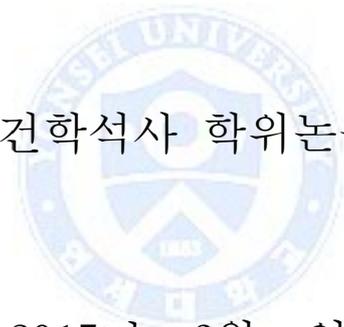


연세대학교 보건대학원  
건강증진교육전공  
양 미 진

임상연구모니터요원의  
의사소통능력과 직무만족도

지도 김 희 진 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함



2015년 6월 일

연세대학교 보건대학원

건강증진교육전공

양 미 진

# 양미진의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 김희진 

심사위원 이자경 

심사위원 조기린 



연세대학교 보건대학원

2015년 6월 일

## 감사의 말씀

2012년, 서울대학교병원에서 근무 중인 간호사였던 제가, 대학원 공부에 대한 막연한 생각으로 간호대학원과 보건대학원 중 어디로 진학할지를 몇 년째 고민만 하면서 결정을 못하고 있을 때, 곽은영 수간호사님의 권유로 보건대학원 진학을 결정하였고, 때마침 대학원 원서접수 기간이라 연습 삼아 지원을 했는데 운명처럼 합격하여 연세대학교 보건대학원의 일원이 되었습니다.

각오를 하고 시작했지만, 직장과 학업을 병행하는 일은 결코 쉽지 않았습니다. 빡빡한 강의 시간과 특강, 많은 과제와 발표, 시험, 논문 등으로 늘 수면부족과 스트레스에 시달렸지만, 한 번 지나간 시간은 다시 되돌릴 수 없다는 생각으로 매 순간 최선을 다하였고, 성적 장학금이라는 보상까지 받으면서 저의 대학원 생활은 고되고 힘들었지만, 뜻 깊고 보람된 시간이었으며, 무엇보다 든든하고 힘이 되는 여러 친구들을 얻었기에 즐거웠습니다.

특히 처음부터 끝까지 함께 할 수 있어 더욱 감사했던 국화, 의지가 되었던 주리, 많은 도움을 주셨던 은주쌤... 덕분에 힘을 낼 수 있었습니다.

그리고 입학 면접부터 험난한 논문 지도 과정을 거쳐 졸업할 때까지, 모든 것을 지도해주시고 정성과 열의를 다해주신 김희진 교수님께 진심으로 머리 숙여 감사의 말씀을 드립니다.

주말에도 밤늦게까지 학교에 계셔야 할 만큼 업무가 많으심에도 불구하고, 논문과 통계에 대한 문의를 드릴 때 마다 평일과 휴일, 밤과 낮을 가리지 않고 제 눈높이에 맞추어 성심껏 가르침을 주신 조어린 교수님께 감사드립니다.

2학기 보건 커뮤니케이션 수업시간 때 처음 뵈고 전문성과 우아함으로 저를 매료시키신 후 전공인 커뮤니케이션학으로 제 논문을 지도해 주시고 많은 도움을 주신 이자경 교수님께도 감사의 말씀을 드립니다.

국내 최고의 역학 전문가로써 역학의 재미를 알려주신 지선하 교수님... 제가 그 분의 제자였다는 것만으로도 자랑스럽습니다.

통계학 이론부터 실습까지, 어려운 내용을 쉽고 재미있게 가르쳐 주신 덕분에 제 논문 통계를 스스로 돌릴 수 있게 해주신 남정모 교수님이 계셔서 제가 한 뼘 더 성장할 수 있었습니다.

졸업 후 바쁘다는 핑계로 자주 연락을 못 드리고 있다가 대학원 입학 추천서 때문에 갑작스럽게 연락을 드렸음에도 불구하고 기꺼이 귀한 시간을 내주시며 저를 기억하고 반겨주신, 연세대학교 간호대학교의 김수 교수님... 덕분에 대학원에 진학할 수 있었습니다.

설문지 배포의 어려움을 겪고 있을 때, 소식을 듣고 야근 중임에도 불구하고 저 대신 설문지를 배포해주시고, 적극적으로 논문과 관련된 여러 조언을 해주신 씨엔알리서치의 임지선 선배님과 그 밖의 여러 제약회사와 CRO에서 근무 중이신 선배님들께 깊은 감사를 드립니다.

그리고 제 논문에 관심을 가져 주시고 설문지 배포를 위해 도움을 주신 세브란스병원 임상시험센터의 박민수 센터장님과 이혜영 파트장님, 한국임상시험산업본부 관계자분께 감사의 말씀을 드립니다.

지각과 결석 없이 강의를 들을 수 있게 배려해주신 한국의약연구소의 김호현 대표님과, 저를 믿고 지원해주신 임상사업부 최유화 부장님, 바쁘신 시간에도 통계학과 관련된 여러 질문에 자료까지 직접 찾아 주시면서 내 일처럼 나서주신 김민원 과장님, 영문 초록 작성에 도움을 주신 송승은 차장님을 비롯하여 직장과 대학원 공부를 병행 중인 저를 이해하고 배려해주신 직장 동료 여러분들께도 정말 감사드립니다.

그리고 무엇보다 저의 힘든 투정을 다 받아주시면서 하나 밖에 없는 딸을 세상에서 최고로 자랑스러워 해주시는 부모님... 정말 사랑합니다.

그 밖에도 감사한 분들이 너무 많아서 다 표현하지는 못하지만, 많은 분들의 도움이 있었기에 부족한 제가 무사히 대학원을 졸업할 수 있었습니다.

앞으로는 제가 그 분들께 도움을 드릴 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

2015년 06월

양미진 올림

# 차 례

국문요약 ..... vii

## I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성 ..... 1  
2. 연구의 목적 ..... 3

## II. 문헌고찰

1. 의사소통능력 ..... 4  
2. 직무만족도 ..... 9  
3. 직무만족도를 결정하는 요인 ..... 14  
4. 의사소통능력과 직무만족도와의 관계 ..... 18

## III. 연구방법

1. 연구모형 ..... 21  
2. 조사대상 및 연구방법 ..... 22  
3. 설문지의 구성과 변수의 정의 ..... 24

## IV. 연구결과

1. 임상연구모니터요원의 일반적 특성 ..... 26  
2. 임상연구모니터요원의 의사소통능력 ..... 32  
3. 임상연구모니터요원의 직무만족도 ..... 34  
4. 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 의사소통능력의 관계 ..... 40  
4.1 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 의사소통능력 ..... 40  
4.2 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력 ..... 41  
4.3 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력 ..... 43

5. 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 직무만족도와의 관계 .....	47
5.1 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도 .....	47
5.2 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도 .....	50
5.3 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도 .....	55
6. 임상연구모니터요원의 직무만족도 관련요인 .....	62
6.1 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도 .....	62
6.2 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 직무만족도 ...	64
 V. 고찰 .....	 74
 VI. 결론 .....	 80
 참고문헌 .....	 82
 부록 .....	 93
 Abstract .....	 99



## 표 차 례

<표 1> 직무만족도에 대한 개념 .....	10
<표 2> 직무만족도 결정요인(국내) .....	16
<표 3> 직무만족도 결정요인(국외) .....	17
<표 4-1> 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 개인적특성 .....	28
<표 4-2> 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 근무여건특성 .....	29
<표 4-3> 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 업무관련특성 .....	30
<표 5> 임상연구모니터요원의 의사소통능력 .....	32
<표 6-1> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 연봉 만족도 .....	34
<표 6-2> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 업무요구 만족도 .....	35
<표 6-3> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 전문적 지위 만족도 .....	36
<표 6-4> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 행정 만족도, 연구진과 관계만족도 ...	37
<표 6-5> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 자율성 만족도 .....	38

<표 6-6> 임상연구모니터요원의 직무만족도, 상호작용 만족도, 전체 직무만족도 ...	39
<표 7> 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 의사소통능력 .....	40
<표 8> 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력 .....	41
<표 9> 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력 .....	43
<표 10> 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도 .....	48
<표 11> 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도 .....	51
<표 12> 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도 .....	56
<표 13> 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도 .....	63
<표 14-1> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 전체 직무만족도 ...	66
<표 14-2> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 연봉 만족도 ...	67
<표 14-3> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 업무요구 만족도 ...	68
<표 14-4> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 전문적 지위 만족도 ..	69
<표 14-5> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 행정 만족도 .....	70
<표 14-6> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 연구진과 관계 만족도 ..	71

<표 14-7> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 자율성 만족도 ... 72

<표 14-8> 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 상호작용 만족도 ... 73



## 그림 차례

<그림 1> 연구의 틀 ..... 21



## 국 문 요 약

### 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도

본 연구는 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 의사소통능력, 직무만족도를 파악하고 관련성을 규명하여 체계적이고 지속적인 의사소통능력 교육 자료를 개발하고 임상연구모니터요원의 직업적 전문성과 안정성을 높이기 위한 기초 자료를 제공하기 위하여 시행되었다.

조사대상은 서울에 있는 국내외 임상시험수탁기관, 제약회사 등에서 근무 중인 임상연구모니터요원 총 123명을 임의 표출하였으며, 자료 수집은 2014년 12월 08일부터 2015년 03월 27일까지 자기보고 설문을 실시하였다.

의사소통능력은 Rubin(1990)이 개발한 ‘의사소통능력 도구(ICCS, Interpersonal Communication Competence Scale)’를 허경호(2003)가 수정하여 개발한 ‘포괄적 대인의사소통능력 도구(GICC, Global Interpersonal Communication Competence Scale)’를 다시 배주영(2008)이 수정한 도구로 측정하였고, 직무만족도는 Paula(1976)가 개발하고 배분희(2001)가 수정하여 사용한 것을 김지숙(2008)이 임상연구모니터요원의 업무 특성에 맞게 수정하여 총 23문항(연봉-3문항, 업무요구-3문항, 전문적 지위-5문항, 행정-3문항, 연구진과의 관계-2문항, 자율성-4문항, 상호작용-3문항)으로 구성되어 있는 도구로 측정하였다.

자료 분석은 SAS 9.2 program을 이용하였고, 기술통계, T-test, ANOVA, Multiple regression analysis로 분석하였으며 사후검정은 Scheffe-test로 실시하였다.

본 연구의 주요결과는 다음과 같다.

1. 임상연구모니터요원의 의사소통능력 점수는 75점 만점에 평균  $53.80 \pm 5.96$  점 이었다. 임상연구모니터요원의 일반적 특성에 따른 의사소통능력은 복지 중 4대 보험이 있는 경우( $p=0.032$ ), 임상연구모니터요원 지원 동기가 '임상연구를 하고 싶어서' 인 경우( $p=0.006$ ) 의사소통능력에 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
2. 임상연구모니터요원의 전체 직무만족도는 115점 만점에 평균  $73.61 \pm 9.79$  점으로 직무만족도의 하부 영역별로 연봉 만족도 평균  $8.97 \pm 2.47$ 점(총점 15점), 업무요구 만족도 평균  $9.45 \pm 1.29$ 점(총점 15점), 전문적 지위 만족도 평균  $17.19 \pm 3.16$ 점(총점 25점), 행정 만족도 평균  $8.79 \pm 2.13$ 점(총점 15점), 연구진과의 관계만족도 평균  $6.12 \pm 1.66$ 점(총점 10점), 자율성 만족도 평균  $12.97 \pm 2.25$ 점(총점 20점), 상호작용 만족도 평균  $10.33 \pm 2.15$ 점(총점 15점)으로 나타났다.
3. 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 전체 직무만족도 간에는 통계적으로 유의한 관련성이 있었고, 직무만족도의 7개 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용) 중 연봉 만족도, 전문적 지위 만족도, 자율성 만족도, 상호작용 만족도와 양(+의 상관관계가 있었다.
4. 임상연구모니터요원의 일반적 특성 중 소속은 행정 만족도와 양(+의 상관관계가 있었고, 직급은 자율성 만족도 및 상호작용 만족도와 음(-)의 상관관계가 있었으며, 연봉은 연봉 만족도와 양(+의 상관관계가 있었다. 일일 평균 근무시간은 전체 직무만족도 및 자율성 만족도와 음(-)의 상관관계가 있었고, 진행 중인 연구 수는 행정 만족도와 양(+의 상관관계가 있었으며, 이직 의도는 상호작용 만족도와 양(+의 상관관계가 있었고 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

임상연구모니터요원의 의사소통능력이 향상될 때 직무만족도가 높아지므로 향후 임상연구모니터요원을 위한 체계적이고 지속적인 의사소통능력 교육 자료를 개발하고 훈련 받도록 하며 교육 효과를 평가하는 연구까지 시행함으로써 임상연구모니터요원의 직업적 전문성과 안정성을 높이고, 업무의 효율성을 증대시켜 국내 임상연구의 수준을 높이고 경쟁력을 강화하는데 기여해야 할 것이다.



---

핵심어 : CRA, 임상연구모니터요원, 의사소통능력, 직무만족도

# I . 서론

## 1. 연구의 배경 및 필요성

임상연구모니터요원(CRA, Clinical Research Associate)이란, 신약개발 과정에서 임상시험 또는 신약의 시판 후 안전성 평가를 위한 전반적인 업무를 수행하는 직업이다. 임상연구모니터요원의 업무를 세부적으로 살펴보면, 의료진과 협의하여 임상시험계획서 및 증례기록서 등을 개발, 설계하여 임상시험 심사위원회에 제출하고, 임상시험에 참여할 연구진과 임상시험시행 기관을 선정하며, 임상시험에 참여하는 연구자들을 교육시킨다. 또한 임상시험에 적합한 시험대상자들이 참여하는지와, 임상시험 참여 전에 시험대상자들에게 동의서를 받고 시작하는지, 임상시험용 의약품이 정확하게 투여되고 있는지를 포함하여 임상시험용 의약품의 입고와 출고 관리, 결과보고서를 작성하는 과정에서 데이터가 정확하게 분석되고 있는지와 정확하게 기술되었는지를 확인하는 등 임상시험이 윤리적, 과학적이며 관련 법규 및 임상시험계획서를 준수하면서 진행되는지를 점검하는 전문직종이다(한국고용정보원, 2012).

조직이란 공통의 목표달성을 위하여 형성된 분업과 통합의 활동체계를 갖춘 사회적 단위(이종수, 2009)로 조직 구성원은 각자의 역할을 통해 조직이 목표를 달성하도록 영향을 미치는데, 이들의 역할 수행에 의사소통은 중요한 작용을 한다.

의사소통 행위는 개인의 의사소통능력에 의해 결정되는데, 의사소통능력이란 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘 하는가를 의미하는 것으로 조직에서의 의사소통능력은 직무 수행을 하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 활용하는지를 말한다(연제익, 2005). 또한 의사소통능력은 현실적이고 실질적인 방식으로 인간의 사회적 정체성을 확립 및 유지시켜주고 인간 상호작용의 본질을 결정해주며 대인관계의 질을 측정하는 척도로

작용한다(장해순, 2003). 원활한 의사소통은 구성원 상호간의 거리를 좁히고 그들의 활동을 조정 내지 통합시켜주므로 집단의 응집력을 강화시켜 근무의식, 사기, 협동심, 조직의 효율성을 향상시킨다. 그리고 조직 활동에 필요한 정보가 교환되도록 함으로써 문제해결과 합리적 의사결정에도 중요한 역할을 한다(박상길, 1999). 이러한 의사소통능력은 조직 내 서열을 통해 전달되는 업무지시나 조직 구성원 간에 행해지는 정보의 상호교환에 있어서 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 하고 직무만족에도 영향을 미친다(김은영, 2011).

직무만족이란 개인이 생활에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 업무 특성과 관계된 삶의 일반적 만족의 한 부분으로서(Slavitts et al., 1978) 직업에 대한 만족은 더욱 질적이고 효율적인 업무와 자아실현을 이루는데 있어 중요하다(김혜정, 2002). 특히 전문직에서는 자신의 직무에 대한 만족감이 없을 경우 효과적으로 업무를 수행하기 어려우며, 전문직업인으로서의 발전도 꾀할 수 없다(서이아, 2002).

임상연구 진행에서 가장 중요하고 많은 역할을 수행하고 있는 임상연구모니터요원은 제약회사와 임상시험 시행기관, 임상시험심사위원회(Institutional Review Board, IRB)의 중간에서 가교 역할을 함에 따라 구두, 전화, 이메일 등으로 하는 의사소통 업무가 많고, 사람을 상대해야 하는 만큼 이와 관련된 어려움 또한 많은 편이다. 효율적인 의사소통능력은 변화무쌍한 여러가지 업무 환경과 대인관계 속에서 원활한 업무를 수행할 수 있도록 해주므로, 임상연구모니터요원은 의사소통과 관련된 체계적인 기술을 바탕으로 의사소통 증진을 위한 효과적인 전략을 구사할 수 있어야 한다(송미령, 2006).

효율적인 의사소통능력이 업무의 질을 결정하는 중요한 요소인 만큼, 여러 직종에서 의사소통능력과 직무만족도에 관한 연구가 이루어지고 있으나, 아직 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도에 대한 연구는 찾아보기 어려웠다. 따라서 본 연구에서는 임상연구모니터요원의 의사소통능력을 파악하고, 의사소통능력과 직무만족도와의 관계를 분석하고자 한다.

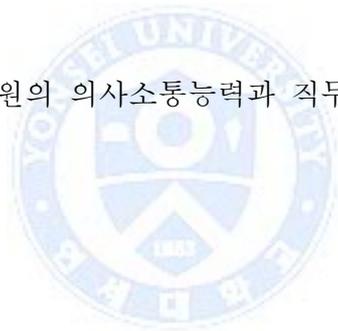
## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도의 관계를 분석하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도를 파악하고자 한다.

둘째, 임상연구모니터요원의 특성에 따른 의사소통능력과 직무만족도의 차이를 파악하고자 한다.

셋째, 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도와의 관련성을 분석하고자 한다.



## Ⅱ. 문헌고찰

### 1. 의사소통능력

의사소통은 라틴어 communis에서 유래되어 공동(common)과 공유(sharing)라는 의미를 가지며, 일반적으로 두 사람 이상의 사람들 간에 언어나 다른 방법으로 그들의 의사, 정보, 감정, 태도, 신념 등을 전달하고 반응을 받으면서 상호간의 의미를 공유하는 과정(Varcarolis, 1998; 이수도, 1999; 김혜숙, 2000)으로 인간만이 소유하는 창조적인 능력이자 사회생활의 양식을 바꾸고 사회 속으로 인간을 통합시켜 인간의 기본 욕구인 사회적 욕구를 만족시켜 준다(이광자, 2006).

의사소통의 구성요소는 다음과 같다(최화숙, 2006).

- 1) 송신자(communicator): 의사소통을 시도하는 사람으로, 의사소통을 하는 목적인 의도와 송신자의 태도, 지식, 공신력 등 의사소통의 효과에 영향을 미치는 속성을 가지고 있다.
- 2) 메시지: 송신자가 전달하고자 하는 생각, 감정, 지식 등이 언어나 비언어적인 기호로 변경되어 표출된 상태이다.
- 3) 기호: 메시지를 담는 언어적, 비언어적 수단 및 매체 등의 운반체이다.
- 4) 수신자: 송신자가 보내는 메시지를 받는 사람으로, 송신자가 보내는 기호에서 메시지 내용과 함께 송신자의 속성, 매체의 특성 등도 함께 받게 된다.
- 5) 효과: 수신자에게 송신자가 의도했던 반응이 나타나는 것으로, 수신자의 배경, 경험, 문화, 속성, 매체의 잡음, 의사소통 상황 등에 따라 달라진다.
- 6) 피드백(feedback): 송신자에게 되돌아오는 수신자의 반응으로, 수신자가 송신자가 되고 송신자는 수신자가 된다.

7) 의사소통 상황: 의사소통이 일어나는 분위기, 장소, 시간, 수신자와의 관계에서부터 사회, 정치, 문화적 배경 및 세계정세까지도 포함된다.

의사소통능력이란 대화 참여자가 적절하고 효과적인 것으로 행동하고자 하는 동기를 말한다(Rubin, 1990). 이석재 등(2003)은 의사소통능력을 대화가 이루어지는 맥락에서 상대방과의 사회적 관계를 고려하여 상대방의 말을 정확히 해석하고 자신이 의도하는 바를 언어적, 비언어적으로 전달하는 능력으로 개념화 하였다. 효과적인 의사소통능력은 21세기의 지식 기반 사회에서 성공적인 삶을 영위하기 위하여 중요하다(김은영, 2011). 이렇게 의사소통능력은 다른 사람과의 관계에서 의사소통을 통해 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘하는가를 말한다(Papa, 1989). Rubin(1990)은 의사소통능력이 상대방을 효과적으로 다루는 과정이며 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식이라 정의하였고, 의사소통능력의 구성요소 중 열 가지 하부개념인 자아노출, 감정이입, 사회적 긴장완화, 주장력, 상호작용 관리, 타인 지향성, 표현력, 지지력, 즉각성, 환경통제를 제시하였다. 이에 대하여 허경호(2003)는 열 가지 구성 개념 중에서 진술문의 의미가 불명확하고 타당도가 떨어지는 타인 지향성과 환경통제를 제외한 8가지 구성 개념인 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 상호작용 관리, 표현력, 지지, 즉시성에 추가적으로 집중력, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 의도간파, 반응력, 잡음 통제력의 일곱 가지 개념을 합하여 Rubin et al.(1991)의 의사소통능력 도구(ICCS, Interpersonal Communication Competence Scale)를 우리 정서에 맞게 15개 개념으로 구성된 포괄적 대인의사소통능력 도구(GICC, Global Interpersonal Communication Competence Scale)로 수정하였다.

포괄적 대인의사소통능력 도구(GICC, Global Interpersonal Communication Competence Scale)의 각 개념 별 특성을 살펴보면 다음과 같다.

1) 자기노출(self-disclosure): 다른 사람에게 자신에 관한 사적인 정보를 털어 놓는 것으로 상대에 대한 신뢰와 이해의 폭을 넓혀 주며 한층 강화된 인간관계 형성에 도움을 주나, 관계 형성 초기에 지나친 자기노출은 부적절하며 의사소통능력이 결여된 사람이 이 같은 행위를 보인다는 연구 결과도 있다(Wood, 2000).

2) 역지사지(empathy and perspective-taking or dual perspective): 다른 사람이 느끼는 것을 느낄 수 있는 감정이입(Wood, 2000)이자, 다른 사람이 어떻게 자기 자신이나 상황 또는 감정을 파악하고 있는지를 인지적으로 평가하는 입장취하기(perspective-taking) 이다(Trenholm & Jensen, 2000). 그리고 자신의 입장이나 생각과 상대방의 것을 둘 다 이해하는 인지적 과정이다(Wood, 2000).

3) 사회적 긴장완화(social relaxation): 일상의 만남에서 불안이나 공포를 느끼지 않고 편안하면서 침착하게 행동하는 것으로 상대방의 부정적인 반응이나 비판에 과도한 스트레스를 받지 않고 다룰 수 있는 능력이다(Rubin et al., 1991).

4) 주장력(assertiveness): 상대방의 권리를 부정하지 않으면서 자신의 권리를 주장할 수 있는 능력으로(Monge, Bachaman, Dillard & Eisenberg, 1982) 주장력이 있는 사람은 의사소통을 할 때 자신의 대인적 목적에 따라 대화를 시작하고 지속시키며 마치기도 한다(McCrosky & Richmond, 1996).

5) 집중력(concentration): 대인 의사소통 분야에서 흔히 주의력(attentiveness)으로 표현되며 즉각적인 환경, 특히 대화 상대로부터의 신호(cues)에 주의하는 정도(Cegala, Savage, Brunner & Conrad, 1982)로 개인이 자신의 대화 환경을 구성하고 있는 요소들을 인식하면서 대화에 임하는 것이

다. 그러나 단순히 상대의 말에 주목만 하는 것이 아니라 내면적인 힘을 발휘하여 적극적으로 대화에 임하는 것을 말한다.

6) 상호작용 관리(interaction management): 원만하면서 편안한 상호작용 방식을 전개하고 유지할 수 있는 능력과 독점하지 않으면서 상호작용의 방향을 설정하고 통제해 나갈 수 있는 능력으로 대화에서 순서를 따르고 (turn-taking), 적절히 잠시 멈춤(pauses)과 중지(interruptions)를 활용하며 상대에게 주의를 기울이는 것이다(Trenholm, 1991).

7) 표현력(expressiveness): 비언어적인 표현 뿐만 아니라 자신의 생각과 느낌을 언어적으로 표현하는 능력까지 포함한다(Burleson & Planalp, 2000; Spitzberg & Hech, 1984). 생생한 얼굴표정, 예시적인 제스처, 적절한 목소리 조정과 말의 길이, 활기찬 행동(animated behaviors) 같은 요소가 비언어적인 표현요소라면, 분명하게 설명하기(giving clarification), 유머, 고백하기(owning up to), 변화요구(request for change)와 같은 요소는 언어적 요소라고 할 수 있다.

8) 지지(supportiveness): 도움이 필요한 사람에게 도움을 줄 의도로 표출되는 언어적, 비언어적 행동(Burleson & Macgeorge, 2002)으로 평가적이지 않고 기술적(descriptive)이며, 단정(certain)하지 않고 조건적(provisional)이며, 전략적이지 않고 자발적(spontaneous)이며, 소원하지 않고 동정적(empathic)이며, 수직적(superior)이지 않고 평등주의적(egalitarianism)이다(Bochner and Kelly, 1974). 그리고 대화 상대가 서로 같다고 느끼게 만드는 평등주의적 성향과 자신이 느끼는 감정의 원인을 상대의 탓으로 돌리지 않고 자신의 책임으로 돌리는 행위이다(owned feeling).

9) 즉시성(immediacy): 사람들 사이의 물리적, 심리적 거리를 줄이는 행동

(Mehrabian, 1969)으로 상대를 정면으로 대하는 행위, 열린 자세(an open stance), 직접적인 눈 맞춤, 앞으로 숙이는 행동(leaning forward) 등은 따뜻함, 가까움, 유대감 같은 감정을 표현하는 비언어적 즉시성이다(Spitzberg & Hecht, 1984). 언어적 즉시성은 질문에 직접적으로 대답을 하고 상대에 초점을 맞추어 집중하면서 말하는 것을 뜻한다.

10) 효율성(efficiency): 말하는 사람이 자신의 목표를 달성하는데 들이는 노력과 시간으로 대인 의사소통 기술을 판단하는 근거가 될 수 있다(Berger, 2000)

11) 사회적 적절성(social appropriateness): 기술(tact)이나 공손함을 반영하며 사회적 또는 대인적 규범, 규칙을 어기거나 혹은 기대에서 벗어나지 않는 것이다(Spitzberg & Cupach, 1989).

12) 조리성(conversational coherence): 대화에서 생성된 의견들(comments)이 의미 있고 질서 있는 방법으로 상호 연결되는 정도(Tracy, 1985)로 대화에서 연속되는 발언이 앞서의 발언과는 물론 대화 전체의 전반적인 관심과 관련되어 있는지(Trenholm, 1991)를 반영하고 있는 것이다.

13) 목표간파(goal detection): 다양한 사회적 상황에서 대화 상대의 목표를 알아차리는 과정으로 메시지와 행위의 전개를 통해 자신의 목적을 효율적으로 달성하는 정도를 의미한다(Berger, 2000).

14) 반응력(responsiveness): 타인 지향적인 의사소통으로 다른 사람의 반응에 민감한 것을 말한다(Richmond & Martin, 1998). 의사소통을 할 때 상대방과 눈을 맞추거나 고개를 흔드는 것, 질문이나 맞장구로 상대방이 더욱 이야기를 구체적으로 할 수 있도록 독려하는 것이다(Wood, 1996).

15) 잡음 통제력(noise control): 물리적 잡음, 심리적 잡음, 의미적 잡음과 같은 세 가지 잡음(Wood, 1996)을 인식하고 통제할 수 있는 능력이다.

## 2. 직무만족도

직무만족도란 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로 직무와 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(신유근, 1997). 이러한 직무만족도는 직무 생활에 대해 긍정적인 감정을 가지는 개인의 심리상태로, 높은 근로의욕을 갖게 하고 자기개발 노력을 촉구하며 조직 목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인의 성과 향상에도 긍정적인 영향을 미친다(신유근, 1997). 또한 개인이 뜻하는 바를 성취할 수 있는 원동력이며 업무를 수행하는데 있어 자신이 가지고 있는 능력을 최대한 발휘하여 보다 질적이고 효율적인 업무를 가능하게 만든다(이광자, 유소연, 2011). 유민봉, 임도빈(2003)은 직무만족도란 직무 자체 또는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 ‘호뭇하게, 흡족하게, 우호적’으로 느끼고 있는지에 대한 마음 상태라고 하였다. 조규훈(2003)은 직무만족도란 직무에 대한 정서적 반응으로 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것을 비교하여 느끼는 다분히 주관적인 개념이라고 하였다. 박진주(2006)는 직무만족도란 인간이 일을 통하여 자신이 지닌 능력이나 가능성을 실현함으로써 심리적인 성장을 체험했을 때 경험하는 것으로 긍정적인 사고와 동기부여의 요인이 되며 효율성, 생산성에 긍정적으로 기여하는 것이라고 하였다.

장정은(2013)은 직무만족도에 대한 다양한 개념들을 다음과 같이 정의하였다.

표 1. 직무만족도에 대한 개념

학자명(연도)	직무만족도에 대한 개념
Hoppock(1935)	조직 구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 종합 상태. 직무만족도에 대한 연구를 처음으로 시도함
Smith(1955)	개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형 상태에서 좌우되는 태도
Forehand GA & Vonhaller GB (1964)	직무의 만족 또는 불만족은 자신의 직무에 대한 관련요인의 결과로, 직무만족도란 단어는 직무태도, 사기와 상호유착으로 사용하고 있지만 동의어는 아님
Vroom(1964)	현재 종사하고 있는 직무 역할에 대한 개인의 감성적 방향
Blim & Navlor(1968)	한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도
Porter & Lawler(1968)	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과하는 정도
Bently & Rempel(1970)	개인이 주어진 직무 상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하려 할 때 갖게 되는 직업적 관심이나 열의
Steer & Porter(1975)	개인이 직무나 직무경험을 통하여 기쁨을 느끼는 정서 상태로 직무 환경에 대해 개인이 위하게 되는 태도
Locke(1976)	개인이 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
Dessler(1977)	직무에서 체험되거나 유래되는 욕구만족 정도의 함수

표 1. 직무만족도에 대한 개념 (계속)

학자명(연도)	직무만족도에 대한 개념
Miskel(1977)	조직 구성원이 현재 담당하고 있는 직무에 대하여 가지고 있는 감성적 방향
McCormik(1980)	조직 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특성, 감성적 태도
Beatty(1981)	조직 구성원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로 개인의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정 상태 또는 지향성
Piece & Muller(1986)	조직에 의해 고용되어 있다는 것에 대해 조직 구성원들이 가지고 있는 긍정적인 감정 상태
신유근(1987)	자기 직무에 대한 호의적인 태도, 직무 생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리 상태
유기현(1987)	개인의 태도, 가치, 신념, 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사자가 직무와 관련시켜 갖게 되는 감성적 상태
정동근(1994)	창의적, 긍정적 태도를 갖고 조직에 자발적으로 참여하도록 유도하는 구성원 개인의 삶의 질까지도 고려하는 개념
오현환(1999)	직무 상태를 통해 얻어지는 전체적인 감정 상태
민경호(2005)	종업원이 직무를 향하여 긍정적인 감정의 지향을 표현하는 정도
안수경(2006)	직무와 관련된 욕구 충족의 정도, 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과하는 정도

직무만족도는 삶의 일반적 만족의 한 부분으로 개인이 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미와 준비에 따른 직무 특성과 관계가 있으며, 조직 구성원이 직무에 만족을 느끼게 될 때 조직과 조직 구성원 모두 발전하게 된다. 반면, 조직 구성원이 직무에 불만족을 느끼게 되면 직무환경에 대해 부정적인 태도를 가지게 되어 조직과 조직 구성원 모두의 발전을 기대할 수 없게 되므로 조직사회에서 직무만족도는 매우 중요하다고 할 수 있다(원금혜, 2003). 또한 직무에 만족하는 사람은 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집중도가 높고 육체적, 정신적 건강과 개인의 삶의 질이 향상되는 반면에 조직에 불만족인 사람은 이직을 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지고 나아가 조직 내의 분위기를 부정적으로 몰고 가는 등의 부정적인 결과를 초래할 가능성이 높다. 그러므로 구성원의 직무만족도는 조직의 구속력과 일체감, 조직 관리와 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(Flynn, 2006).

이러한 직무만족도는 크게 내재적 만족(internal satisfaction)과 외재적 만족(external satisfaction)으로 구분되는데, 내재적 만족은 개인의 감정, 신념, 태도 등과 같은 심리적 상태에서 얻어지고, 외재적 만족은 내재적 만족과 보상, 작업환경, 승진 등 직무수행 결과에 따라 얻어지는 만족을 의미한다(Poter & Steers, 1974).

송기숙(2003)은 직무만족도를 직무환경에 대한 정서적 반응으로 개인에 따라 각기 다르게 나타날 수 있는 주관적 개념이라 하였고, 직무만족도의 중요성을 조직원과 조직의 측면에서 각각 살펴보았다.

먼저 조직원의 입장에서 직무만족도의 중요성을 보면, 첫째, 가치판단 면에서 중요하다. 사람들은 일상생활의 대부분을 직장에서 보내므로, 직장은 생계를 위한 소득만 얻는 곳이 아니라 동시에 생활의 만족을 누리는 곳이므로 일 자체나 직장생활을 통하여 만족하지 못한다면 삶의 기쁨도 느낄 수 없을 것이다. 둘째, 정신 건강 면에서 중요하다. 직무만족도에 실패한 사람은 좌절을 느낌으로써 전이효과(spill-over effect)를 가져와 타 부분의 생활도 만족스럽지 못하게 되어 삶 자체에 대한 불만으로 정신건강에 커다란 부작용을 가져

을 수도 있다. 셋째, 신체적 건강 면에도 영향을 미친다. 직무 불만족에 의해 발생하는 정서상태의 부적응은 생리적, 심리적 스트레스를 유발시켜 고혈압, 동맥경화, 소화불량 및 각종 정신질환을 유발할 수 있다.

다음으로 조직의 입장에서 직무만족도가 중요시 되는 이유를 보면 첫째, 직무만족도는 직무성과에 직접적인 영향을 준다. 둘째, 직무에 만족하는 사람은 외부에 자기가 속한 조직을 호의적으로 이야기하게 되므로 대외적으로 조직을 홍보하게 되고 일반 대중은 그 조직에 호감을 갖게 되어 조직 유효성을 높일 수 있게 된다. 셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 내부 및 외부에서 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 넷째, 조직 만족이 높아지면 이직률과 결근률이 감소하게 되어 생산성 효과도 얻을 수 있다.

이영희(2009)는 직무가 행동의 중요한 결정 요인이 되므로 직무만족도는 직무수행의 결과와 직결되고 개인의 행복과 조직의 효율적 관리 측면에서도 중요하다고 하였다. 즉, 직무만족도는 개인이 주어진 업무를 효율적이고 긍정적으로 수행할 수 있도록 해주는 윤택유와 같은 역할을 한다고 볼 수 있겠다(신주영, 2007).

직무만족도의 구성요소는 매우 다양한데, Porter et al.(1973)은 조직 전체 요인, 작업 환경 요인, 직무 내용 요인, 개인적 요인을, Locke(1976)는 직업 자체, 승진, 임금, 작업조건, 부가급부 등을, Cranny et al.(1992)은 직무자체, 급여, 승진, 동료, 감독 등을, 전수진 등(2006)은 임금에 대한 만족, 작업 동료에 대한 만족, 상사에 대한 만족 등을 제시하였다.

이렇게 직무만족도의 구성요소는 학자들 마다 다양하게 제시되어 있는데 많은 연구에서 공통적으로 제시된 직무만족도의 구성요소를 살펴보면, 직무자체, 보상, 고용안정, 근무환경, 상사 및 동료와의 관계, 승진 등이 있다(이영민 등, 2008).

직무만족도에 영향을 미치는 요인에는 자율성, 업무량, 인간관계, 보수, 승진기회, 작업조건, 성취감, 인정 등이 있는데 이들이 적절하게 유지될 때 조직몰입이 극대화 되어 근무의욕을 높이면서 개인 또는 조직의 목표달성과 직

장생활 만족에 큰 영향을 미치게 되는 것이다(전영주, 2003). Slavitt(1978)는 개인이 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미 등이 직무 만족도에 영향을 준다고 하였다.

### 3. 직무만족도를 결정하는 요인

직무만족도를 결정하는 요인에 대해서는 학자들 간에 많은 선행연구가 있지만 명확하게 규명한다는 것은 매우 복잡한 문제이다. 그 이유는 직무만족도를 동일한 도구로 측정한다 하더라도 과업, 역할, 책임, 상호작용, 지역적 특성, 심리적 특성, 전통 문화, 가치관, 정치 상황, 조직원의 인간관계, 보수, 승진 기회 등이 평가 시기와 각 조직마다 동일하게 규정되어지지 않기 때문이다(김은영, 2011).

직무만족도를 결정하는 요인을 분류하면 다음과 같다.

#### 1) 조직전체 요인

한 조직의 모든 조직 구성원에 적용되는 요인으로 승진, 급여, 조직 구조, 비공식조직, 회사의 정책 및 절차 등이 포함된다. 최근에는 보수가 직무만족도의 일차적 결정요인임을 입증하는 연구들이 많은데, 보수가 조직 구성원의 기대를 충족시키고 다른 사람이나 자신의 노력에 비해 상대적으로 공정하다고 느낄 때 조직 구성원의 직무만족도는 높아진다는 연구 결과도 있다(김은영, 2011). 조직 구조와 관련해서는 직위가 높을수록 직무만족도가 높아지는 경향이 있고, 의사결정의 분화 정도가 클수록 직무만족도가 높아진다.

#### 2) 직무환경 요인

물리적 조건, 근무 시간, 감독, 참여적 의사결정, 동료작업자, 작업 집단의

규모로 조직 구성원은 위험하지 않고 쾌적한 작업환경을 선호한다. 온도, 습도, 조명, 소음, 재해 위험 등의 작업환경이 부적합하면 육체적 긴장이 초래되고 작업 능력도 감소되기 때문이다. 또한 참여적 의사결정은 직무만족도를 증가시키는 효과가 있다. 특히 조직 구성원의 참여가 형식적인 것이 아니고 실질적일 때와 의사결정 사안이 조직 구성원의 직무에 중요할 때 더욱 그러하다(김은영, 2011).

### 3) 직무내용 요인

직무범위와 역할모호성, 역할갈등이 많은 영향을 미치는데, 직무범위란 직무의 특성을 보여주는 요인으로 직무가 보유하고 있는 다양성, 중요성, 자율성, 피드백의 정도이다. 이러한 요인들이 많을수록 직무 범위는 크다고 할 수 있으며, 일반적으로 직무범위가 클수록 직무만족도는 높다고 할 수 있다(박미숙, 2009).

### 4) 개인적특성 요인

직무만족도에 영향을 미치는 개인적특성 요인에는 연령, 성별, 근속, 욕구, 흥미, 포부 수준, 학력, 현재의 지위, 가족 구성 등이 있다. 연령과 근속은 직무태도와 밀접한 관계가 있는데, 이는 나이가 들고 경력이 늘어나면 책임감이 커지면서 도전감을 불러일으키는 지위를 갖게 되기 때문이다. 이들은 조직에 남아 있는 것만으로도 어떤 보상을 받게 되고 자신의 기대를 현실적인 수준으로 조정시킴으로써 보상에 대하여 보다 만족하게 된다(여형모, 2009).

직무만족도의 결정요인을 고지효(2002), 문동환(2007)이 종합한 내용을 국내외 연구자 별로 요약하면 다음과 같다.

표 2. 직무만족도 결정요인(국내)

학자(연도)	직무만족도 결정요인(국내)
조경호, 주재복(2001)	업무, 보수, 승진
최인섭, 최의수(2001)	직무환경요인, 능력요인, 심리요인, 인간관계, 개인특성
제갈돈(2002)	조직만족, 동료관계, 외적보상
이상철 등(2005)	직무, 보수, 감독, 동료
강홍구(2006)	자기효능감, 직무특성
남선이 등(2006)	사회적 인정, 직무자체, 고객과의 관계, 급여, 상급자와의 관계, 근무여건

표 3. 직무만족도 결정요인(국외)

학자(연도)	직무만족도 결정요인(국외)
Vroom(1964)	감독, 작업집단, 직무내용, 승진, 임금, 작업시간
B.H. Gilmer(1966)	안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 직무의 사회적 측면, 감독, 커뮤니케이션, 작업환경, 복리후생
Fournet & Distefano & Pryerl(1966)	개인특성 - 연령, 교육, 지능, 성별, 작업 수준 직무특성 - 조직과 관리, 상급자의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 단조성, 임금
Wernimont(1966)	본질적 요인 - 인정, 성취, 작업, 발전, 책임 비본질적 요인 - 봉급, 사회정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업여건
Alderfer(1967)	임금, 부가급부, 상사존중, 동료존중, 성장
Herzberg(1968)	동기요인(만족요인) - 업무, 책임감, 승진 위생요인(불만족요인) - 정책, 관리, 감독, 보수, 작업여건
Locke(1976)	직업자체, 승진, 임금, 작업조건, 부가급부
Milton(1981)	업무, 임금, 인정, 복리후생, 과업수행, 감독, 동료, 관리정책
Schnier(1981)	개인차원 - 욕구, 가치능력, 경험, 개성 조직차원 - 역할성격, 직무성격, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인 간 환경
DeSantis & Durst(1996)	직무특성, 업무상황
Yuan Ting(1997)	보수, 승진, 과업 명료성, 동료관계
Jose, Bobby & John(2003)	업무, 관리자, 임금, 승진, 전체적 업무만족
Morse(2003)	고유직무, 재정적 상태, 직업상태, 회사와의 관계, 그룹 성과에 대한 자존감
Meade, Brown & Trevan-Hawke(2005)	팀워크, 고객 접촉, 존중감, 도전적 업무, 동료관계, 고객 치료

이처럼 직무만족도는 조직의 전반적인 직무 환경과 직무 자체의 영향을 받고 개인적 특성에 따라 서로 다른 수준으로 나타난다. 직무에 대한 만족은 복합적인 개념으로 그에 영향을 미치는 요인들도 매우 복잡하다고 볼 수 있다.

#### 4. 의사소통능력과 직무만족도와의 관계

일반적으로 의사소통능력과 직무만족도 간에는 정(正)의 상관관계가 존재한다는 가설이 성립된다(김도연, 2010). 조직 내에서 의사소통능력이 직무만족도 및 구성원의 사기에 미치는 영향에 관한 다수의 연구 중에서 Bentley(1943)는 직장 동료와 의사소통이 제대로 이루어지지 않는 상태에서 발생하는 불만족은 곧 직무만족도에 중요한 영향을 미친다고 하였다. 박술용(1995), 박승범(1999) 등은 의사소통 유형의 활성화와 직무만족도와의 관계에 대한 연구에서 의사소통의 양과 만족도가 증가하면 직무만족도가 증가한다고 하였고, 손정훈(2003)은 의사소통능력이 높을수록 직무만족도가 높음을 밝혔다. 박상현(2005)은 의사소통과 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구에서 의사소통능력은 조직 내 서열을 통해 전달되는 업무지시나 조직 구성원 간에 행해지는 정보의 상호교환에 있어 조직의 목표성취에 매우 주요한 기능을 하며, 조직 구성원의 역할을 이해하고 하위 체계들을 통합하기 때문에 개인의 의사소통능력은 조직의 성과와 만족도를 결정하는 중요한 요인이라고 하였다. 이광자(2006)는 조직 구성원은 각자의 역할을 통해 조직이 목표에 달성하도록 영향을 미치는데, 구성원의 역할은 대부분 의사소통을 통하여 수행되므로 원활한 의사소통능력은 조직 구성원 상호간의 간격을 해소하고 그들의 활동을 조정 내지 통합시켜 주어 집단의 응집력 강화로 근무의식, 사기, 협동심을 조장하고 조직 활동에 필요한 정보가 교환되게 함으로써 문제해결과 합리적 의사결정에 주요한 역할을 할 뿐만 아니라 업무성과와 직무만족도도 향상시킨다고 하였다. 의사소통이 잘 수행되는 조직의 구성원들은 조직을 잘 파악할 수

있고 조직의 보상에 대한 자신의 욕구 수준을 미리 추정하여 조율할 수 있어 직무만족도가 높아지며(홍은미, 2007), 높은 수준의 직무만족도는 개인의 성취감과 인정감 및 성장의 원천이 된다(Slavitt et al., 1978). 조직 구성원은 자기가 맡은 직무에 대하여 만족을 느끼게 되면 긍정적인 태도로 업무에 임하게 되므로 개인과 조직의 발전을 가져오는 반면에 직무만족도가 낮으면 조직 몰입도 낮아진다(어금숙 등, 2004). 김범수(2007)는 조직 구성원이 그 조직의 직무환경에 대하여 만족할 때 그 구성원도 자신이나 조직을 위해 보람을 느끼고 공헌하게 되며 그 성과 역시 높아지게 될 것이지만, 반대로 구성원이 근무하는 환경에 대하여 불만족하게 될 때에는 구성원들이 근무의욕을 상실하고 직무성과도 낮아진다고 하였다. 의사소통이 개방적이고 원활할 때 조직에 몰입하게 되어 업무경험을 긍정적인 것으로 인식하게 되며 직무만족도 또한 높아진다(박예린, 양수, 2008). 일반적으로 직무만족도가 높은 구성원들은 조직 몰입도가 높고, 조직몰입도가 높은 구성원들은 직무성과가 높으며 근속년수가 길어지고 결근률, 이직률, 근무태만의 정도가 낮은 것으로 나타난다(이현숙, 2007). 또한 의사소통이 활발할수록 조직 구성원의 직무만족도는 높게 나타난다고 한다(우치성, 1989). 동료 간의 업무 관계가 좋을수록 직업에 만족하고 자신들의 의사를 자유로이 표현하면 업무도 더욱 성공적이라는 Pines & Marlarch(1978)의 연구와 성공적인 의사소통은 직무만족을 증가시켜 조직의 생산성을 향상시킨다는 Benford(1981)의 연구도 있다. 김보라(2013)는 의사소통능력이 높아지면 조직 측면에서는 근로의 질이 향상되고, 개인 측면에서는 조직에 대한 관심이나 몰입, 직무만족이 증대된다고 하였다. 김도연(2010)은 간호사의 의사소통능력 정도, 의사소통 유형과 직무만족도에 관한 연구에서 간호사의 의사소통능력을 점수화하여 제시하였으며 의사소통능력과 직무만족도 간에는 유의한 상관관계가 있으므로 체계적이고 지속적인 의사소통 관련 교육 프로그램을 병원에서 지원해야 하고 의사소통 교육 효과를 평가하는 연구가 추가적으로 필요하다고 제안하였다. 또한 간호사의 의사소통 만족이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 김은영(2011)은 수술실 간호사의 의사소

통능력과 직무만족도와의 상관관계 연구에서 의사소통능력이 높을수록 직무만족도가 높아지므로 의사소통 관련 교육 프로그램을 만드는 것에 그치지 않고 직장생활 현장에서 의사소통이 자유롭게 흐르는 문화를 형성하는 노력이 필요하다고 주장하였다. 이서영(2012)은 종합병원에 근무하는 간호사의 갈등관리 방식과 의사소통능력에 대한 연구에서 간호사의 효율적인 의사소통이 대상자와의 관계, 문제해결, 간호업무 성과를 높일 수 있기 때문에 의사소통능력에 대한 교육을 강화시킬 필요가 있다고 하였다. 박성애, 윤순녕(1992)은 간호사의 직무만족도가 의사소통과 많은 연관이 있으며 직무만족도가 높은 간호사는 자신의 직무환경에 대해 매우 긍정적이고 창의적인 태도를 가지며, 높은 업무수행능력을 가지고 업무를 수행하게 되어 간호의 질을 향상시킬 수 있음을 강조하였다. 연제익(2005)은 서울과 경기도에 소재하는 기업체를 대상으로 조직구성원의 의사소통능력과 의사소통 만족, 직무만족 및 일체감과의 관계 연구에서 의사소통능력이 조직 일체감 및 직무만족도와 정적인 상관관계가 있으며, 목표달성을 위한 의사소통능력이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 이지연(2006)은 대학교직원의 조직 내 커뮤니케이션이 직무만족도에 미치는 영향 연구에서 대학교직원의 조직 내 커뮤니케이션과 직무만족도에는 정적 상관관계가 있다고 하였다. 건강 관리자를 대상으로 한 연구에서도 의사소통능력이 낮으면 지각된 스트레스가 증가하고 증가된 스트레스로 인해 직무만족도가 낮아진다고 하였다(Wright, 2010).

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 의사소통능력, 직무만족도에 대한 문헌고찰을 바탕으로 임상연구 모니터요원의 의사소통능력이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 하며, 연구의 틀은 다음과 같다.

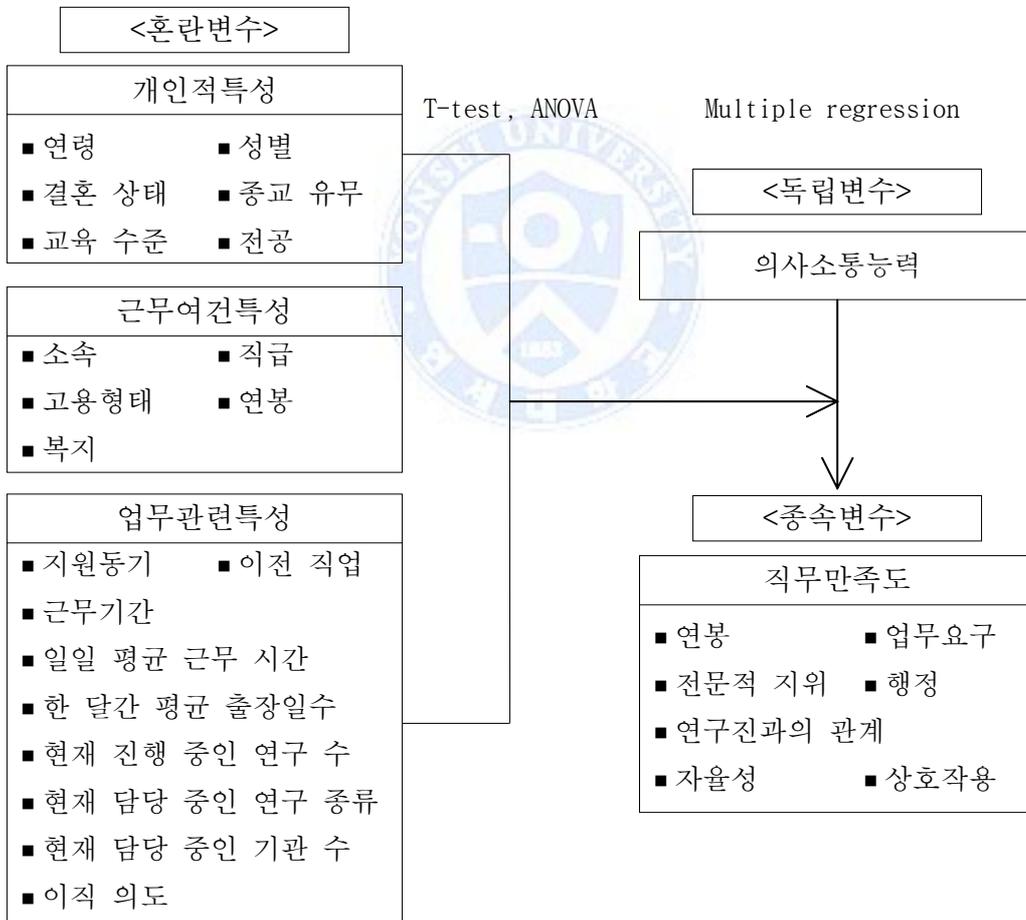


그림 1. 연구의 틀.

## 2. 조사대상 및 연구방법

### 2.1 조사대상

본 연구의 진행을 위하여 연구자는 먼저 연세대학교 보건대학원 기관윤리심사위원회로부터 2014년 12월 08일에 본 연구에 대한 연구 승인을 받은 후(과제번호 2014-305), 연구계획서 절차에 의하여 연구를 수행하였다.

본 연구를 위한 조사 시기는 2014년 12월 08일부터 2015년 03월 27일까지 약 4개월에 걸쳐서 서울에 있는 국내외 임상시험수탁기관 (CRO, Contract Research Organization), 국내외 제약회사 등에서 근무 중인 임상연구모니터 요원 123명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 실시하였다. 설문지 작성에 편의성을 더하여 더 많은 임상연구모니터요원들이 설문지를 작성할 수 있도록 서면 설문지와 같은 내용으로 온라인 설문지를 제작하였으며, ‘일반적 특성’에 대한 설문 문항 중 일부 내용을 추가하여 2015년 02월 10일에 연세대학교 보건대학원 기관윤리심사위원회에 연구변경계획서를 제출하였으며, 2015년 02월 16일에 연구변경계획에 대한 연구 승인을 받았다(과제번호 2014-305). 서면 설문지 배부는 연구자가 직접 임상연구모니터요원들에게 본 연구의 취지와 내용을 설명하여 허가를 받은 후 익명으로 작성에 약 5분 정도 소요되는 설문지를 배부하여 자발적으로 시행되었다. 온라인 설문지는 포털사이트 ‘네이버’에 있는 임상연구모니터요원 모임의 카페 (신약 개발임상 연구원 모임, 제약회사에 대한 모든 것)에서 각 카페 매니저에게 본 연구의 취지와 내용을 설명하여 허가를 받은 후 본 연구에 대한 설명과 함께 온라인 설문지 주소를 기재하여 게시글을 올렸다. 이 게시글을 통해 임상연구모니터요원들이 링크된 주소창을 클릭하여 설문지를 작성하게 되면, 자동으로 연동된 엑셀(excel) 프로그램으로 즉시 답변이 확인될 수 있는 시스템으로, 온라인 설

문지는 2015년 02월 16일부터 2015년 03월 09월 까지 실시되었으며, 총 37개의 답변 중 결측이 과반 이상 많은 것은 제외하고 성실하게 작성된 14개의 답변을 선정하여 서면 설문지 109부와 합하여 총 123부의 설문지가 최종 분석에 사용 되었다.

## 2.2 연구 도구

연구 도구는 다음과 같이 구조화된 자기보고형 설문지를 이용하였다.

의사소통능력 검사에 대한 설문지는 Rubin(1990)이 개발한 ‘의사소통능력 도구(ICCS, Interpersonal Communication Competence Scale)’를 허경호(2003)가 수정하여 개발한 ‘포괄적 대인의사소통능력 도구(GICC, Global Interpersonal Communication Competence Scale)’를 다시 배주영(2008)이 수정 보완한 것을 사용하였으며 총 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 배점하여 Likert 5점 척도로 하였으며, 점수가 높을수록 의사소통능력 정도가 높은 것을 의미한다. 허경호(2003)가 개발한 원래 도구의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha$  = .72 이었고, 배주영(2008)이 수정한 도구의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha$  = .85 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach  $\alpha$  = .82 이다.

직무만족도 검사에 대한 설문지는 Paula(1978)가 개발한 ‘직무만족도 도구’를 배분희(2001)가 수정, 보완하여 사용한 것을 김지숙(2008)이 임상시험 관련 분야에 재직하고 있는 전문가들의 의견을 수렴하여 개발한 것을 임상연구모니터요원의 업무 특성에 맞게 수정한 것으로, 총 23문항(연봉-3문항, 업무요구-3문항, 전문적 지위-5문항, 행정-3문항, 연구진과의 관계-2문항, 자율성-4문항, 상호작용-3문항)으로 구성되어 있으며, 각 문항은 ‘매우 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 배점하여 Likert 5점 척도로 하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 김지숙(2008)이 수정한 것을 송시은(2013)이 사용한 도구의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha$  = .95 이었으며, 본

연구에서는 Cronbach  $\alpha = .85$  이다.

일반적 특성에 대한 설문지는 송시은(2013)이 개발한 ‘임상시험 연구간호사의 일반적 특성’ 측정 도구를 임상연구모니터요원의 특성에 맞게 수정하여 사용하였다.

## 2.3 자료의 분석방법

수집된 자료는 SAS 9.2 program을 이용하였으며, 분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 연구도구의 신뢰도는 Cronbach' s alpha 계수를 사용하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성, 의사소통능력, 직무만족도는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력과 직무만족도는 T-test, ANOVA를 사용하여 분석하였고, Scheffe-test로 사후검정 하였다.
- 4) 대상자의 일반적 특성, 의사소통능력, 직무만족도의 연관성 분석은 다중회귀분석(Multiple regression analysis)으로 분석하였다.

## 3. 설문지의 구성과 변수의 정의

### 3.1 설문지의 구성

임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도의 관계를 연구하기 위하여 설문지I 에서는 임상연구모니터요원의 의사소통능력에 대하여 조사하였고, 설문지II 에서는 임상연구모니터요원의 직무만족도에 대하여 조사하였으며, 설문지III 에서는 임상연구모니터요원의 일반적 특성에 대하여 조사하였다.

### 3.2 변수의 정의

#### 1) 의사소통능력

(1) 이론적 정의: 의사소통능력이란 다른 사람과의 관계에서 의사소통을 통해 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘 하는가를 말한다(Papa, 1989).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 허경호(2003)가 개발한 ‘포괄적 대인 의사소통능력 도구(GICC, Global Interpersonal Communication Competence Scale)’를 다시 배주영(2008)이 수정 보완한 것을 사용하여 측정하였고 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다.

#### 2) 직무만족도

(1) 이론적 정의: 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로, 직무와 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(신유근, 1993).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 Paula(1978)가 개발한 ‘직무만족도 도구’를 배분희(2001)가 수정, 보완하여 사용한 것을 김지숙(2008)이 임상시험 관련 분야에 재직하고 있는 전문가들의 의견을 수렴하여 개발한 것을 임상연구 모니터요원의 업무 특성에 맞게 수정한 것을 사용하여 측정하였고 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다.

## IV. 연구결과

### 1. 임상연구모니터요원의 일반적 특성

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 일반적 특성으로 개인적특성, 근무여건특성, 업무관련특성을 조사하였다.

개인적특성으로 연령, 성별, 결혼 상태, 종교 유무, 교육 수준, 전공을, 근무여건특성으로 소속, 직급, 고용형태, 연봉, 복지를, 업무관련특성으로 지원 동기, 이전 직업, 임상연구모니터요원 재직기간을 제외한 총 근무기간, 임상연구모니터요원로서의 총 근무기간, 최근 1개월 이내 일일 평균 근무시간, 최근 3개월 이내 한 달간 평균 단기 및 장기/국내 및 국외 출장 일수, 현재 진행 중인 연구 수, 현재 담당 중인 연구의 종류, 현재 담당 중인 기관 수, 이직 의도를 조사하였으며, 조사 결과는 <표 4-1, 4-2, 4-3>과 같다.

연구에 참여한 임상연구모니터요원의 평균 연령은 30.3세로 대부분(77.2%) 미혼 여성이었다. 교육 수준은 대학교졸 이하 98명(79.7%), 석사과정 이상 25명(20.3%)이었다. 전공은 간호학이 77명(65.8%)으로 가장 많았고, 생물학계열 25명(21.4%), 약학 5명(4.3%), 기타 10명(8.6%)으로 기타에는 보건학, 수의학, 임상병리학, 화학이 있었다.

소속은 국내 CRO(Contract Research Organization, 임상시험수탁기관) 59명(49.6%), 외국계 CRO(Contract Research Organization, 임상시험수탁기관) 41명(34.5%), 국내 제약회사 11명(9.2%), 외국계 제약회사 6명(5.0%), 기타 2명(1.7%)으로 기타에는 외국계 의료기기 회사, 대기업이 있었다. 직급은 Lead CRA/CRA가 108명(87.8%)으로 가장 많았고, CRM(Clinical Research Manager, 임상시험관리자) 4명(3.3%), Project Manager 8명(6.5%), 기타 3명(2.4%)으로 기타에는 인턴, 대리가 있었으며, 대부분(97.5%) 정규직이었다. 연봉은 3,500~4,000만원 미만이 44명(36.4%)으로 가장 많았으며, 이는 설문지에 응답

한 대부분의 임상연구모니터요원들이 경력 1~3년 미만이므로, 임상연구모니터요원의 신입 평균 연봉을 반영한다.

임상연구모니터요원 지원 동기는 ‘전문직이라서’가 57명(46.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘임상연구를 하고 싶어서’ 43명(35.0%), ‘높은 연봉을 받기 위해서’ 42명(34.2%), ‘관련된 다른 분야로 진출하기 위해서’ 33명(26.8%), ‘빠른 승진을 위해서’ 3명(2.4%) 순이었으며, 기타 11명(8.9%)에는 ‘지루하지 않을 것 같아서’, ‘전공과 관련된 직종이라서’, ‘친구의 추천으로’, ‘우연한 기회에’, ‘개인적인 관심으로’ 등이 있었다. 임상연구모니터요원을 시작하기 전에 가졌던 직업으로는 간호사 52명(42.3%), 임상연구 간호사 41명(33.3%)이 가장 많았다. 임상연구모니터요원 재직기간을 제외한 총 근무기간 평균은 27.8개월이었고, 임상연구모니터요원로서의 총 근무기간 평균은 33.1개월로 1년~3년 미만이 53명(43.4%)으로 가장 많았다. 최근 1개월간 일일 평균 근무시간은 9~10시간 미만이 37명(31.4%)으로 가장 많았고, 최근 3개월간 단기 및 장기, 국내 및 국외 한 달간 평균 출장일수는 5~10일 미만이 71명(62.8%)으로 가장 많았으며, 현재 진행 중인 연구 수는 3~5개가 75명(61.5%)으로 가장 많았다. 현재 담당 중인 연구의 종류는 대부분(86.9%) 임상 3상이었고, 현재 담당 중인 기관 수는 7~10개가 55명(49.6%)으로 가장 많았으며, 이직 의도는 74명(60.7%)이 있는 것으로 나타났다.

표 4-1. 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 개인적특성(N=123)

개인적특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균±표준편차
연령	30대 미만	56	45.5	30.3±3.4
	30대 이상	67	54.5	
성별	여자	116	94.3	
	남자	7	5.7	
결혼 상태	미혼	95	77.2	
	기혼	28	22.8	
종교 유무	있다	64	52.0	
	없다	59	48.0	
교육 수준	대학교졸 이하	98	79.7	
	석사과정 이상	25	20.3	
	약학	5	4.3	
전공	간호학	77	65.8	
	생물학계열	25	21.4	
	기타	10	8.6	

표 4-2. 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 근무여건특성(N=123)

근무여건특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균±표준편차
소속	국내 CRO*	59	49.6	
	외국계 CRO*	41	34.5	
	국내 제약회사	11	9.2	
	외국계 제약회사	6	5.0	
	기타	2	1.7	
직급	CRM <sup>†</sup>	4	3.3	
	Project Manager	8	6.5	
	Lead CRA/CRA <sup>‡</sup>	108	87.8	
고용형태	기타	3	2.4	
	정규직	118	97.5	
연봉	계약직/프리랜서/기타	3	2.5	
	3,000만원 미만	7	5.8	
	3,000~3,500만원 미만	18	14.9	
	3,500~4,000만원 미만	44	36.4	
	4,000~4,500만원 미만	9	7.4	
	4,500~5,000만원 미만	9	7.4	
복지 (중복체크 가능)	5,000만원 이상	34	28.1	
	4대보험	103	83.7	
	휴가/생리휴가	107	87.0	
	학비/교육비 지원	58	47.2	
	야근시 저녁식사 지원	92	74.8	
	야근시 교통비 지원	79	64.2	
	출퇴근 시간 유연제	73	59.4	
	사내동호회	38	30.9	
기타	11	8.9		

\*CRO: Contract Research Organization(임상시험수탁기관)

<sup>†</sup>CRM: Clinical Research Manager(임상시험관리자)

<sup>‡</sup>CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 4-3. 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 업무관련특성(N=123)

업무관련특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균±표준편차
CRA* 지원 동기 (중복체크 가능)	임상연구를 하고 싶어서	43	35.0	
	전문직이라서	57	46.3	
	관련된 다른 분야로 진출하기 위해서	33	26.8	
	높은 연봉을 받기 위해서	42	34.2	
	빠른 승진을 위해서	3	2.4	
	기타	11	8.9	
CRA* 이전 직업 (중복체크 가능)	임상연구 간호사(CRC) <sup>†</sup>	41	33.3	
	간호사(RN) <sup>‡</sup>	52	42.3	
	약사	5	4.1	
	연구원	9	7.3	
	무경력 기타	21 18	17.1 14.6	
CRA* 재직기간을 제외한 총 근무 기간	1년 미만	12	12.1	27.8±25.1
	1년~3년 미만	38	38.4	
	3년~5년 미만	32	32.3	
	5년 이상	17	17.2	
	1년 미만	21	17.2	
CRA*로서의 총 근무기간	1년~3년 미만	53	43.4	33.1±27.4
	3년~5년 미만	28	23.0	
	5~10년 미만	17	13.9	
	10년 이상	3	2.5	
일일 평균 근무시간 (최근 1개월)	9시간 미만	30	25.4	
	9~10시간 미만	37	31.4	
	10~12시간 미만	32	27.1	
	12시간 이상	19	16.1	

\*CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

†CRC: Clinical Research Coordinator(임상연구 간호사)

‡RN: Registered Nurse(간호사)

표 4-3. 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 업무관련특성(계속)(N=123)

업무관련특성	구분	빈도(명)	백분율(%)	평균±표준편차
한 달간 평균 단기/장기, 국내/국외 출장일수 (최근 3개월)	5일 미만	13	11.5	
	5~10일 미만	71	62.8	
	10~15일 미만	23	20.4	
	15일 이상	6	5.3	
현재 진행 중인 연구 수	1~2개	26	21.3	
	3~5개	75	61.5	
	6~8개	6	4.9	
	9~11개	11	9.0	
현재 담당 중인 연구의 종류 (중복체크 가능)	12개 이상	4	3.3	
	임상 1상	31	25.4	
	임상 2상	45	36.9	
	임상 3상	106	86.9	
	임상 4상	49	40.2	
	PMS*	18	14.8	
현재 담당중인 기관 수	기타	10	8.2	
	1~3개	3	2.7	
	4~6개	14	12.6	
	7~10개	55	49.6	
	11~14개	23	20.7	
이직 의도	15개 이상	16	14.4	
	있다	74	60.7	
	없다	48	39.3	

\*PMS: Post Market Surveillance(시판 후 조사)

## 2. 임상연구모니터요원의 의사소통능력

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 의사소통능력은 75점 만점에 평균  $53.80 \pm 5.96$ 점으로 <표 5>와 같다.

표 5. 임상연구모니터요원의 의사소통능력(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
1. 나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다.	11 (9.02)	59 (48.36)	44 (36.07)	6 (4.92)	2 (1.64)	3.58±0.79
2. 나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.	10 (8.13)	79 (64.23)	33 (26.83)	1 (0.81)	0.00	3.80±0.59
3. 나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다.	6 (4.92)	42 (34.43)	55 (45.08)	19 (15.57)	0.00	3.29±0.79
4. 나는 내 권리나 의견을 주장한다.	7 (5.69)	43 (34.96)	52 (42.28)	21 (17.07)	0.00	3.29±0.82
5. 나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.	22 (17.89)	74 (60.16)	24 (19.51)	3 (2.44)	0.00	3.93±0.69
6. 나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다.	5 (4.07)	54 (43.90)	59 (47.97)	5 (4.07)	0.00	3.48±0.64
7. 나는 내 자신을 말로 또는 비언어적으로 잘 표현한다.	7 (5.69)	52 (42.28)	46 (37.40)	18 (14.63)	0.00	3.39±0.81
8. 사람들은 내가 따뜻하다고 한다.	10 (8.13)	61 (49.59)	42 (34.15)	8 (6.50)	2 (1.63)	3.56±0.80

표 5. 임상연구모니터요원의 의사소통능력(계속)(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
9. 나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다.	10 (8.13)	62 (50.41)	46 (37.40)	5 (4.07)	0.00	3.63±0.69
10. 나의 대화는 효율적이다.	2 (1.63)	57 (46.34)	58 (47.15)	6 (4.88)	0.00	3.45±0.62
11. 나는 높임말과 반말등을 상대에 맞게 적절히 구사한다.	18 (14.63)	75 (60.98)	23 (18.70)	7 (5.69)	0.00	3.85±0.74
12. 나는 논리 정연하게 말한다.	5 (4.17)	43 (35.83)	58 (48.33)	14 (11.67)	0.00	3.33±0.74
13. 나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.	15 (12.30)	64 (52.46)	43 (35.25)	0.00	0.00	3.77±0.65
14. 나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고개 짓으로 알린다.	31 (25.41)	66 (54.10)	23 (18.85)	1 (0.82)	1 (0.82)	4.02±0.74
15. 나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.	10 (8.26)	68 (56.20)	40 (33.06)	3 (2.48)	0.00	3.70±0.65
<b>평균점수±표준편차</b>						<b>53.80±5.96</b> <b>(총점 75점)</b>

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

### 3. 임상연구모니터요원의 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 전체 직무만족도는 115점 만점에 평균  $73.62 \pm 9.80$ 점으로 <표 6-1> 부터 <표 6-6>과 같다. 직무만족도의 하부 영역별로 연봉 만족도 평균  $8.97 \pm 2.47$ 점(총점 15점), 업무요구 만족도 평균  $9.45 \pm 1.29$ 점(총점 15점), 전문적 지위 만족도 평균  $17.19 \pm 3.16$ 점(총점 25점), 행정 만족도 평균  $8.79 \pm 2.13$ 점(총점 15점), 연구진과의 관계만족도 평균  $6.12 \pm 1.66$ 점(총점 10점), 자율성 만족도 평균  $12.97 \pm 2.25$ 점(총점 20점), 상호작용 만족도 평균  $10.33 \pm 2.15$ 점(총점 15점)으로 나타났다.

표 6-1. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 연봉 만족도(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>연봉 만족도</b>						
1. 나는 현재 받고 있는 연봉에 만족한다.	3 (2.46)	40 (32.79)	53 (43.44)	20 (16.39)	6 (4.92)	3.11±0.88
2. 내가 수행하는 업무에 비해 연봉은 적당하다.	1 (0.81)	31 (25.20)	51 (41.46)	33 (26.83)	7 (5.69)	2.89±0.88
3. 타 근무지에 비하면 연봉이 많은 편이다.	7 (5.69)	34 (27.64)	41 (33.33)	33 (26.83)	8 (6.50)	2.99±1.02
평균점수±표준편차						8.97±2.47 (총점 15점)

M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

표 6-2. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 업무요구 만족도(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>업무요구 만족도</b>						
4. 임상연구 모니터 요원에게 요구되는 서류 업무가 너무 많다.	54 (44.63)	54 (44.63)	12 (9.92)	1 (0.83)	0.00	4.33±0.69
5. 내가 업무시간 중에 수행해야 할 업무량은 적당하다.	2 (1.65)	11 (9.09)	24 (19.83)	62 (51.24)	22 (18.18)	2.25±0.92
6. 연구진들과 연구 관련 문제에 대하여 토론할 기회가 있 다.	4 (3.31)	26 (21.49)	53 (43.80)	36 (29.75)	2 (1.65)	2.95±0.85
평균점수±표준편차						9.45±1.29 (총점 15점)

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

표 6-3. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 전문적 지위 만족도(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>전문적 지위 만족도</b>						
7. 나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.	8 (6.50)	54 (43.90)	49 (39.84)	12 (9.76)	0.00	3.47±0.76
8. 내가 만약 진로 결정을 다시 한다 해도 역시 임상연구 모니터요원을 선택할 것이다.	7 (5.79)	27 (22.31)	53 (43.80)	29 (23.97)	5 (4.13)	3.02±0.93
9. 내가 수행하는 임상연구 모니터요원의 업무는 정말 중요한 일이다.	31 (25.20)	63 (51.22)	29 (23.58)	0.00	0.00	4.02±0.70
10. 나는 전문직으로서 직업적인 안정성에 대해 만족스럽다.	10 (8.20)	52 (42.62)	47 (38.52)	11 (9.02)	2 (1.64)	3.47±0.84
11. 나는 업무를 수행하면서 보람을 느낀다.	7 (5.74)	47 (38.52)	46 (37.70)	22 (18.03)	0.00	3.32±0.84
평균점수±표준편차						17.19±3.16 (총점 25점)

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

표 6-4. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 행정 만족도, 연구진과 관계만족도 (N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>행정 만족도</b>						
12. 내가 근무하고 있는 곳의 행정체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.	1 (0.82)	31 (25.41)	43 (35.25)	42 (34.43)	5 (4.10)	2.84±0.88
13. 임상연구 모니터요원이 행정과 관련된 의사결정과정에 참여할 기회가 주어진다.	4 (3.28)	20 (16.39)	55 (45.08)	37 (30.33)	6 (4.92)	2.83±0.88
14. 내가 근무하는 곳은 직원을 위한 복리후생제도에 많은 관심을 갖는다.	8 (6.56)	37 (30.33)	40 (32.79)	35 (28.69)	2 (1.64)	3.11±0.96
평균점수±표준편차						8.79±2.13 (총점 15점)
<b>연구진과의 관계만족도</b>						
15. 임상연구에서 임상연구 모니터요원과 연구진들(시험책임자, 시험담당자, 연구간호사) 간에는 많은 협력이 이루어진다.	6 (4.92)	57 (46.72)	30 (24.59)	24 (19.67)	5 (4.10)	3.29±0.97
16. 연구진들은 임상연구 모니터요원의 업무를 많이 이해하고 인정한다.	1 (0.82)	30 (24.59)	45 (36.89)	40 (32.79)	6 (4.92)	2.84±0.88
평균점수±표준편차						6.12±1.66 (총점 10점)

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

표 6-5. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 자율성 만족도(N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>자율성 만족도</b>						
17. 업무를 수행하면서 합리적이고 전문적인 판단에 어긋나는 일을 하도록 요구 받은 적이 없다.	5 (4.07)	33 (26.83)	51 (41.46)	33 (26.83)	1 (0.81)	3.07±0.86
18. 임상연구 모니터요원으로 재직하고 있는 동안 스스로의 발전적 기회가 많이 있다.	1 (0.81)	45 (36.59)	48 (39.02)	26 (21.14)	3 (2.44)	3.12±0.84
19. 나에게 중요한 업무를 결정할 수 있는 권한이 있으면 직속상관은 나를 지지해준다.	5 (4.10)	57 (46.72)	52 (42.62)	8 (6.56)	0.00	3.48±0.68
20. 나의 업무에 대해서 필요 이상의 감독을 받지 않는다.	9 (7.38)	46 (37.70)	48 (39.34)	17 (13.93)	2 (1.64)	3.35±0.87
평균점수±표준편차						12.97±2.25 (총점 20점)

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

표 6-6. 임상연구모니터요원의 직무만족도, 상호작용 만족도, 전체 직무만족도 (N=123)

문항	매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다	M±SD*
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
<b>상호작용 만족도</b>						
21. 동료 직원들과 가족같이 원만한 느낌을 갖는다.	10 (8.13)	56 (45.53)	42 (34.15)	13 (10.57)	2 (1.63)	3.48±0.85
22. 근무 시 동료 직원들과 많은 팀워크와 협동을 발휘한다.	9 (7.32)	58 (47.15)	37 (30.08)	18 (14.63)	1 (0.81)	3.46±0.86
23. 일이 바쁠 때 동료 직원들과 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.	8 (6.50)	52 (42.28)	46 (37.40)	15 (12.20)	2 (1.63)	3.40±0.85
평균점수±표준편차						10.33±2.15 (총점 15점)
<b>전체 직무만족도</b> 평균점수±표준편차						<b>73.62±9.80</b> (총점 115점)

\*M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

#### 4. 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 의사소통능력과의 관계

##### 4.1 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 의사소통능력

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 일반적 특성 중 개인적특성에 따른 의사소통능력은 <표 7>과 같다. 임상연구모니터요원의 연령, 결혼 상태, 종교 유무, 교육 수준, 전공에 따른 의사소통능력에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 7. 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 의사소통능력(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>연령</b>			
30대 미만	56	54.3±5.8	0.399
30대 이상	67	53.4±6.1	
<b>결혼 상태</b>			
미혼	95	53.8±6.1	0.928
기혼	28	53.7±5.5	
<b>종교 유무</b>			
있다	64	54.7±5.6	0.087
없다	59	52.8±6.3	
<b>교육 수준</b>			
대학교졸 이하	98	53.5±6.3	0.297
석사과정 이상	25	54.9±4.4	
<b>전공</b>			
약학	5	54.0±5.6	0.412
간호학	77	53.2±6.5	
생물학계열	25	55.6±4.1	
기타	10	54.0±5.7	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

#### 4.2 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력은 <표 8>과 같다. 임상연구모니터요원의 복지 중 4대 보험이 있는 군에서 없는 군보다 의사소통능력에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 (p=0.032).

표 8. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>소속</b>			
국내 CRO <sup>†</sup>	59	52.7±5.4	0.236
외국계 CRO <sup>†</sup>	41	54.8±7.1	
국내 제약회사	11	55.4±5.4	
외국계 제약회사	6	52.0±3.8	
기타	2	58.5±3.5	
<b>직급</b>			
CRM <sup>‡</sup>	4	58.0±5.7	0.242
Project Manager	8	50.9±3.5	
Lead CRA/CRA <sup>§</sup>	108	53.8±6.1	
기타	3	55.7±2.5	
<b>고용형태</b>			
정규직	118	53.8±6.1	0.863
계약직/프리랜서/기타	3	53.7±0.6	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>CRO: Contract Research Organization(임상시험수탁기관)

<sup>‡</sup>CRM: Clinical Research Manager(임상시험관리자)

<sup>§</sup>CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 8. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 의사소통능력(계속)(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>연봉</b>			
3,000만원 미만	7	55.7±5.2	0.221
3,000~3,500만원 미만	18	52.6±5.1	
3,500~4,000만원 미만	44	53.0±5.7	
4,000~4,500만원 미만	9	55.9±2.7	
4,500~5,000만원 미만	9	51.3±6.9	
5,000만원 이상	34	55.3±7.0	
<b>복지</b>			
4대보험	103(유)/20(무)	54.3±5.9/51.2±5.9	0.032*
휴가/생리휴가	107(유)/16(무)	54.2±5.6/51.4±7.5	0.089
학비/교육비 지원	58(유)/65(무)	53.6±5.2/54.0±6.6	0.658
야근시 저녁식사 지원	92(유)/31(무)	54.3±5.7/52.2±6.5	0.088
야근시 교통비 지원	79(유)/44(무)	54.5±5.5/52.5±6.6	0.065
출퇴근 시간 유연제	73(유)/50(무)	54.2±6.0/53.3±5.9	0.404
사내동호회	38(유)/85(무)	54.4±4.8/53.5±6.4	0.446
기타	11(유)/112(무)	52.2±5.5/54.0±6.0	0.346

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

### 4.3 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 일반적 특성 중 업무관련특성에 따른 의사소통능력은 <표 9>와 같다. 임상연구모니터요원의 지원 동기 중 ‘임상연구를 하고 싶어서’ 인 경우 의사소통능력에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났지만(p=0.006), 임상연구모니터요원 이전 직업, 임상연구모니터요원 재직기간을 제외한 총 근무기간, 임상연구모니터요원으로서의 근무기간, 일일 평균 근무시간, 한 달간 평균 출장일수, 현재 진행 중인 연구 수, 현재 담당 중인 기관 수, 이직 의도에 따른 의사소통능력에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 9. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>임상연구모니터요원 지원 동기</b>			
임상연구를 하고 싶어서	43(유)/80(무)	55.8±5.6/52.7±5.9	0.006**
전문직이라서	57(유)/66(무)	53.7±6.4/53.9±5.6	0.836
관련된 다른 분야로 진출하기 위해	33(유)/90(무)	53.8±5.4/53.8±6.2	0.958
높은 연봉을 받기 위해서	42(유)/81(무)	53.4±6.7/54.0±5.6	0.616
빠른 승진을 위해서	3(유)/120(무)	59.3±8.1/53.7±5.9	0.104
기타	11(유)/112(무)	51.6±5.3/54.0±6.0	0.208

P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

표 9. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력(계속)(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>임상연구모니터요원 이전 직업</b>			
임상연구 간호사(CRC) <sup>†</sup>	41(유)/82(무)	52.9±5.8/54.2±6.0	0.250
간호사(RN) <sup>‡</sup>	52(유)/71(무)	54.1±6.7/53.6±5.4	0.645
약사	5(유)/118(무)	54.0±5.6/53.8±6.0	0.941
연구원	9(유)/114(무)	55.1±3.8/53.7±6.1	0.497
무경력	21(유)/102(무)	54.4±5.6/53.7±6.1	0.601
기타	18(유)/105(무)	54.7±5.7/53.7±6.0	0.509
<b>임상연구모니터요원 재직기간을 제외한 총 근무기간</b>			
1년 미만	12	54.8±5.1	0.722
1년~3년 미만	38	52.8±6.3	
3년~5년 미만	32	54.0±6.3	
5년 이상	17	53.7±5.9	
<b>임상연구모니터요원으로서의 총 근무기간</b>			
1년 미만	21	54.1±5.8	0.807
1년~3년 미만	53	54.0±5.4	
3년~5년 미만	28	52.6±7.0	
5년~10년 미만	17	54.6±5.3	
10년 이상	3	55.0±12.1	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>CRC: Clinical Research Coordinator(임상연구 간호사)

<sup>‡</sup>RN: Registered Nurse(간호사)

표 9. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력(계속)(N=123)

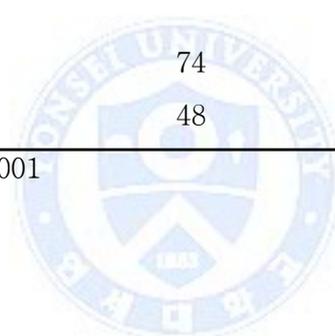
항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>일일 평균 근무시간 (최근 1개월)</b>			
9시간 미만	30	54.3±5.4	0.240
9~10시간 미만	37	52.4±5.7	
10~12시간 미만	32	53.7±6.2	
12시간 이상	19	55.8±6.8	
<b>한 달간 단기/장기, 국내/국외 평균 출장일수 (최근 3개월)</b>			
5일 미만	13	54.3±5.3	0.138
5~10일 미만	71	53.1±6.1	
10~15일 미만	23	53.0±4.3	
15일 이상	6	58.7±7.7	
<b>현재 진행 중인 연구 수</b>			
1~2개	26	54.2±7.0	0.129
3~5개	75	53.3±5.4	
6~8개	6	58.5±8.0	
9~11개	11	52.1±5.6	
12개 이상	4	58.0±5.7	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

표 9. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 의사소통능력(계속)(N=123)

항목	의사소통능력		P-value
	빈도	평균±표준편차	
<b>현재 담당중인 기관 수</b>			
1~3개	3	56.0±10.4	0.193
4~6개	14	53.6±5.0	
7~10개	55	52.4±6.1	
11~14개	23	55.8±6.8	
15개 이상	16	54.7±4.5	
<b>이직 의도</b>			
있다	74	53.7±5.6	0.965
없다	48	53.8±6.5	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001



## 5. 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 직무만족도와의 관계

### 5.1 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도를 전체 직무만족도와 7개의 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용)으로 나타내었고 결과는 <표 10>과 같다. 임상연구모니터요원의 결혼 상태와 연구진과의 관계만족도( $p=0.033$ ), 종교 유무와 연구진과의 관계만족도( $p=0.004$ ), 전공과 행정 만족도( $p=0.008$ ) 및 자율성 만족도( $p=0.047$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전공과 행정 및 자율성 만족도에 대하여 Scheffe 사후분석을 시행한 결과, 약학, 기타, 간호학, 생물학계열 순으로 행정 및 자율성 만족도가 높은 것으로 나타났다.

표 10. 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) †							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
<b>연령</b>								
30대 미만	8.8±2.3	9.4±1.4	17.2±3.1	8.6±1.9	6.3±1.4	12.9±2.5	10.5±2.2	73.2±9.2
30대 이상	9.1±2.6	9.5±1.2	17.2±3.2	8.9±2.3	6.0±1.9	13.0±2.1	10.2±2.1	74.0±10.3
P-value	0.374	0.911	0.976	0.381	0.300	0.679	0.435	0.678
<b>결혼 상태</b>								
미혼	8.8±2.5	9.4±1.3	17.2±3.2	8.7±2.2	6.3±1.6	13.0±2.4	10.4±2.1	73.6±10.3
기혼	9.5±2.4	9.5±1.4	17.1±3.0	9.2±2.0	5.5±1.9	12.8±1.7	10.1±2.3	73.8±7.8
P-value	0.227	0.950	0.933	0.268	0.033*	0.698	0.596	0.936
<b>종교 유무</b>								
있다	8.9±2.4	9.3±1.2	17.2±3.1	8.5±2.3	5.7±1.8	12.8±2.0	10.2±2.2	72.5±9.6
없다	9.0±2.6	9.7±1.3	17.2±3.3	9.1±1.9	6.6±1.4	13.1±2.5	10.4±2.1	74.8±9.9
P-value	0.776	0.082	0.953	0.164	0.004**	0.528	0.598	0.208

표 10. 임상연구모니터요원의 개인적특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
<b>교육 수준</b>								
대학교졸 이하	8.8±2.4	9.5±1.3	17.2±3.1	8.7±2.0	6.2±1.6	13.0±2.3	10.4±2.2	73.5±9.5
석사과정 이상	9.6±2.6	9.4±1.4	17.0±3.3	9.0±2.5	5.9±1.9	12.9±2.1	10.1±2.2	74.1±11.1
P-value	0.128	0.963	0.795	0.507	0.496	0.907	0.581	0.775
<b>전공</b>								
약학 <sup>a</sup>	8.2±1.9	10.2±1.1	17.8±1.6	11.0±1.2	7.2±0.8	14.4±0.9	11.0±1.2	79.8±1.1
간호학 <sup>b</sup>	9.2±2.5	9.4±1.4	17.0±3.4	8.9±2.0	6.0±1.7	13.0±2.1	10.3±2.1	73.6±10.2
생물학계열 <sup>c</sup>	8.6±2.4	9.2±1.0	17.5±2.6	7.8±2.2	6.4±1.8	12.1±1.9	10.6±2.0	72.2±8.5
기타 <sup>d</sup>	9.1±2.4	9.9±1.3	18.1±2.1	9.3±2.5	5.8±1.5	13.9±3.7	10.4±3.1	76.5±11.9
P-value	0.666	0.250	0.628	0.008**	0.339	0.047*	0.858	0.348
Scheffe				a>d>b>c		a>d>b>c		

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

## 5.2 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도를 전체 직무만족도와 7개의 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용)으로 나타내었고 결과는 <표 11>과 같다. 임상연구모니터요원의 소속과 전체 직무만족도( $p=0.016$ ), 연봉 만족도( $p=0.001$ ), 행정 만족도( $p<0.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, 국내 임상시험수탁기관에서 직무만족도가 낮은 편이었다. 직급에서는 연구진과의 관계만족도( $p=0.007$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, Project Manager가 가장 높았고, CRM(Clinical Research Manager)이 가장 낮았다. 연봉 수준에 따라서는 연봉 만족도( $p<0.001$ )와 행정 만족도( $p=0.013$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, 연봉 5,000만원 이상에서 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 복지 중 학비/교육비 지원과 행정 만족도( $p=0.046$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 출퇴근시간 유연제와 행정 만족도( $p=0.007$ ) 및 연구진과의 관계만족도( $p=0.019$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

표 11. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) †							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	진체
<b>소속</b>								
국내 CRO <sup>‡a</sup>	8.1±2.4	9.2±1.1	16.8±3.1	7.9±1.8	6.0±1.6	12.6±2.3	10.2±2.2	70.5±9.6
외국계 CRO <sup>‡b</sup>	10.1±2.3	9.5±1.5	17.5±3.4	9.5±2.0	6.0±1.7	13.1±2.3	10.4±2.3	76.2±9.8
국내 제약회사 <sup>c</sup>	9.0±2.3	10.2±1.5	17.2±3.5	10.2±2.1	7.2±1.4	14.3±1.9	10.4±2.0	78.4±8.8
외국계 제약회사 <sup>d</sup>	9.0±2.0	9.8±1.0	18.0±1.7	8.8±2.3	7.3±0.8	12.8±1.5	10.7±1.4	76.5±4.3
기타 <sup>e</sup>	10.5±2.1	10.5±0.7	15.0±1.4	11.0±2.8	5.5±2.1	14.0±4.2	8.5±3.5	75.0±17.0
P-value	0.001 <sup>**</sup>	0.123	0.607	< 0.001 <sup>***</sup>	0.067	0.248	0.776	0.016 <sup>*</sup>
Scheffe	e>b>c=d>a			e>c>b>d>a				c>d>b>e>a
<b>직급</b>								
CRM <sup>§a</sup>	10.5±1.9	9.5±1.0	20.0±2.4	9.5±4.4	3.5±2.4	13.8±1.3	11.5±1.9	78.3±11.5
Project Manager <sup>b</sup>	8.8±2.2	9.5±1.6	17.8±2.1	8.6±2.3	6.3±1.9	12.6±1.8	11.5±1.2	75.0±6.1
Lead CRA/CRA <sup>  c</sup>	8.9±2.5	9.4±1.3	17.1±3.2	8.7±2.0	6.2±1.6	13.0±2.3	10.2±2.2	73.4±10.0
기타 <sup>d</sup>	10.3±1.5	9.3±0.6	15.7±2.1	10.3±2.3	5.0±1.0	13.0±2.6	9.7±3.2	73.3±11.1
P-value	0.457	0.998	0.237	0.544	0.007 <sup>**</sup>	0.884	0.252	0.773
Scheffe					b>c>d>a			

표 11. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직무만족도(M±SD) <sup>†</sup>								
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체	
<b>고용형태</b>									
정규직	9.0±2.5	9.5±1.3	17.3±3.2	8.8±2.1	6.1±1.7	13.0±2.3	10.4±2.2	73.9±9.8	
계약직/프릴랜서/기타	8.0±2.6	9.3±1.5	14.7±0.6	7.3±1.5	5.7±0.6	11.3±2.1	8.7±2.1	65.0±8.2	
P-value	0.504	0.867	0.162	0.236	0.633	0.200	0.175	0.124	
<b>연봉</b>									
3,000만원 미만 <sup>a</sup>	6.4±2.4	9.0±0.8	14.7±4.2	7.7±1.5	6.2±1.6	13.3±3.6	8.9±3.7	64.1±12.8	
3,000~3,500만원 미만 <sup>b</sup>	7.2±2.4	9.1±1.1	17.4±2.8	7.4±2.3	6.6±1.8	12.3±2.3	10.6±1.9	70.6±9.9	
3,500~4,000만원 미만 <sup>c</sup>	9.3±2.0	9.6±1.4	16.9±3.2	8.9±1.7	6.3±1.4	13.0±2.0	10.2±1.9	73.9±9.2	
4,000~4,500만원 미만 <sup>d</sup>	9.6±2.4	9.3±0.9	17.0±2.7	8.7±2.2	5.8±1.6	13.7±1.7	10.4±1.0	74.4±7.2	
4,500~5,000만원 미만 <sup>e</sup>	9.7±1.8	9.8±1.0	18.6±3.1	8.6±2.6	5.2±2.0	13.2±1.5	10.7±1.7	75.7±8.5	
5,000만원 이상 <sup>f</sup>	9.8±2.5	9.5±1.5	17.6±3.2	9.6±2.2	6.0±1.9	13.0±2.5	10.3±2.4	75.8±9.9	
P-value	< 0.001 <sup>***</sup>	0.664	0.227	0.013 <sup>*</sup>	0.454	0.738	0.560	0.061	
Scheffe	f>e>d>c>b>a							f>c>d>e>a>b	

표 11. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
4대보험	유)9.0±2.5	유)9.5±1.3	유)17.3±3.2	유)8.8±2.2	유)6.1±1.7	유)12.9±2.3	유)10.3±2.2	유)73.6±9.9
	무)9.1±2.5	무)9.3±1.5	무)16.8±2.9	무)8.8±1.5	무)6.3±1.4	무)13.2±2.0	무)10.6±1.7	무)73.6±9.6
P-value	0.871	0.622	0.551	0.976	0.605	0.616	0.625	0.973
휴가/생리휴가	유)8.9±2.5	유)9.4±1.3	유)17.1±3.2	유)8.8±2.1	유)6.2±1.6	유)12.9±2.2	유)10.3±2.1	유)73.4±9.6
	무)9.3±2.5	무)9.5±1.2	무)17.9±2.6	무)8.6±2.4	무)5.9±1.8	무)13.3±2.6	무)10.8±2.4	무)75.3±10.9
P-value	0.551	0.871	0.352	0.745	0.635	0.514	0.409	0.460
학비/교육비	유)9.0±2.4	유)9.5±1.3	유)16.8±2.8	유)9.2±2.0	유)5.8±1.6	유)13.0±2.1	유)10.6±1.9	유)73.7±9.4
	무)8.9±2.5	무)9.4±1.3	무)17.6±3.4	무)8.4±2.2	무)6.4±1.7	무)12.9±2.4	무)10.1±2.3	무)73.5±10.2
P-value	0.891	0.748	0.156	0.046*	0.079	0.757	0.220	0.896
야근시	유)8.9±2.4	유)9.4±1.2	유)17.3±3.2	유)8.7±2.2	유)6.0±1.7	유)12.8±2.3	유)10.3±2.2	유)73.2±9.4
	무)9.2±2.6	무)9.6±1.7	무)16.8±3.0	무)9.0±2.0	무)6.6±1.4	무)13.4±2.2	무)10.5±1.9	무)74.8±10.9
P-value	0.615	0.460	0.440	0.585	0.057	0.270	0.522	0.450
야근시	유)9.1±2.5	유)9.4±1.3	유)17.4±3.3	유)8.9±2.3	유)5.9±1.7	유)12.7±2.2	유)10.4±2.2	유)73.9±9.7
	무)8.8±2.4	무)9.5±1.2	무)16.8±2.9	무)8.5±1.7	무)6.5±1.5	무)13.4±2.4	무)10.3±2.1	무)73.0±10.0
P-value	0.468	0.929	0.279	0.212	0.094	0.147	0.817	0.617

복  
지

표 11. 임상연구모니터요원의 근무여건특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	진체
출퇴근 시간	유)9.2±2.2 무)8.6±2.8	유)9.5±1.3 무)9.4±1.3	유)17.4±3.1 무)16.9±3.3	유)9.2±2.0 무)8.2±2.1	유)5.8±1.6 무)6.6±1.6	유)12.7±2.0 무)13.4±2.6	유)10.3±2.2 무)10.3±2.1	유)74.1±8.6 무)73.0±11.4
P-value	0.221	0.877	0.440	0.007**	0.019*	0.080	0.978	0.561
사내동호회	유)9.0±2.2 무)9.0±2.6	유)9.6±1.3 무)9.4±1.3	유)17.6±3.3 무)17.0±3.1	유)9.2±2.3 무)8.6±2.0	유)5.8±1.9 무)6.3±1.6	유)13.1±2.3 무)12.9±2.2	유)10.6±2.0 무)10.2±2.2	유)74.5±9.8 무)73.2±9.8
P-value	0.923	0.464	0.392	0.118	0.138	0.716	0.306	0.519
기타	유)8.5±3.1 무)9.0±2.4	유)9.8±1.5 무)9.4±1.3	유)15.5±2.9 무)17.3±3.1	유)8.8±2.1 무)8.8±2.1	유)5.9±1.4 무)6.1±1.7	유)12.9±1.8 무)13.0±2.3	유)9.8±3.0 무)10.4±2.1	유)71.4±10.6 무)73.8±9.7
P-value	0.555	0.325	0.070	0.959	0.657	0.929	0.408	0.426

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

<sup>‡</sup>CRO: Contract Research Organization(임상시험수탁기관)

<sup>§</sup>CRM: Clinical Research Manager(임상시험관리자)

<sup>||</sup>CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

### 5.3 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도를 전체 직무만족도와 7개의 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용)으로 나타내었고 결과는 <표 12>와 같다. 임상연구모니터요원 지원 동기 중 ‘임상연구를 하고 싶어서’와 전문적 지위 만족도( $p=0.003$ )에서, ‘관련된 다른 분야로 진출하기 위해서’와 전문적 지위 만족도( $p=0.002$ )에서, ‘기타’와 상호작용 만족도( $p=0.024$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 임상연구모니터요원 이전 직업 중 간호사와 연봉 만족도( $p=0.048$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 약사와 전체 직무만족도( $p<0.001$ ) 및 행정 만족도( $p=0.017$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 임상연구모니터요원의 재직기간을 제외한 총 근무기간과 상호작용 만족도( $p=0.048$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고 Scheffe 사후분석 결과, 직무만족도는 1년 미만인 것이 가장 높았고 5년 이상이 가장 낮았다. 임상연구모니터요원으로서 총 근무기간과 연봉 만족도( $p=0.028$ ) 및 전문적 지위 만족도( $p=0.036$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, 10년 이상에서 직무만족도가 가장 높았다. 최근 1개월 이내 일일 평균 근무시간과 자율성 만족도( $p=0.003$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, 9시간 미만에서 직무만족도가 가장 높았다. 최근 3개월 이내 한 달간 출장일수와 전체 직무만족도( $p=0.036$ ), 업무요구 만족도( $p=0.033$ ), 자율성 만족도( $p=0.029$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고 Scheffe 사후분석 결과, 5일 미만에서 직무만족도가 높은 편이었다. 현재 진행 중인 연구수와 전체 직무만족도( $p=0.031$ ), 전문적 지위 만족도( $p=0.005$ ), 자율성 만족도( $p=0.017$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었고, Scheffe 사후분석 결과, 6~8개에서 직무만족도가 가장 높았다. 이직 의도와 전체 직무만족도( $p=0.005$ ), 연봉 만족도( $p=0.013$ ), 행정 만족도( $p=0.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD)†							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
임상연구를 하고 싶어서	유)8.9±2.7 무)9.0±2.3	유)9.6±1.1 무)9.4±1.4	유)18.3±2.9 무)16.6±3.1	유)8.9±2.3 무)8.7±2.0	유)6.0±2.0 무)6.2±1.5	유)13.2±2.7 무)12.9±2.0	유)10.3±2.1 무)10.4±2.2	유)74.8±10.2 무)73.0±9.6
P-value	0.843	0.501	0.003*	0.596	0.522	0.473	0.771	0.332
전문직이라서	유)9.2±2.3 무)8.8±2.6	유)9.6±1.2 무)9.3±1.4	유)17.0±3.1 무)17.3±3.2	유)8.5±2.1 무)9.0±2.1	유)6.0±1.7 무)6.2±1.7	유)13.0±2.2 무)13.0±2.3	유)10.5±2.1 무)10.2±2.2	유)73.5±9.3 무)73.7±10.2
P-value	0.312	0.220	0.622	0.199	0.596	0.946	0.358	0.895
CRA <sup>‡</sup> 관련된 다른 분야로 진출하기 위해서	유)9.0±2.4 무)9.0±2.5	유)9.5±1.6 무)9.4±1.2	유)15.7±3.2 무)17.7±3.0	유)8.9±2.1 무)8.7±2.2	유)6.2±1.4 무)6.1±1.8	유)13.3±2.2 무)12.9±2.3	유)10.2±1.9 무)10.4±2.2	유)72.4±9.8 무)74.1±9.8
P-value	0.995	0.774	0.002**	0.713	0.706	0.365	0.707	0.392
높은 연봉을 받기 위해서	유)9.0±2.7 무)9.0±2.4	유)9.5±1.3 무)9.4±1.3	유)16.7±3.0 무)17.4±3.2	유)8.6±1.9 무)8.9±2.3	유)6.0±1.5 무)6.2±1.7	유)12.8±2.4 무)13.0±2.2	유)10.2±2.5 무)10.4±2.0	유)72.6±10.5 무)74.1±9.4
P-value	0.961	0.939	0.210	0.530	0.636	0.637	0.725	0.407
빠른 승진을 위해서	유)8.3±4.7 무)9.0±2.4	유)9.7±1.2 무)9.4±1.3	유)17.7±6.1 무)17.2±3.1	유)8.3±2.5 무)8.8±2.1	유)5.0±1.7 무)6.2±1.7	유)13.7±2.3 무)13.0±2.3	유)8.7±4.9 무)10.4±2.1	유)71.3±21.1 무)73.7±9.5
P-value	0.834	0.771	0.902	0.710	0.238	0.589	0.610	0.865

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
CRA <sup>†</sup>								
기타	유)8.5±2.7 무)9.0±2.5	유)8.8±1.3 무)9.5±1.3	유)18.2±2.3 무)17.1±3.2	유)9.1±2.3 무)8.8±2.1	유)6.3±1.7 무)6.1±1.7	유)12.8±2.1 무)13.0±2.3	유)11.7±1.5 무)10.2±2.2	유)75.5±8.4 무)73.4±9.9
P-value	0.555	0.089	0.275	0.621	0.756	0.819	0.024*	0.517
임상연구	유)8.8±2.3 무)9.1±2.6	유)9.4±1.2 무)9.5±1.3	유)16.7±3.4 무)17.5±3.0	유)8.4±2.1 무)9.0±2.2	유)6.1±1.6 무)6.1±1.7	유)12.8±2.2 무)13.0±2.3	유)10.0±1.9 무)10.5±2.2	유)72.0±10.2 무)74.4±9.6
P-value	0.504	0.763	0.190	0.200	0.913	0.633	0.302	0.210
간호사(RN) <sup>‡</sup>	유)9.5±2.4 무)8.6±2.5	유)9.3±1.4 무)9.6±1.2	유)17.1±3.4 무)17.2±3.0	유)9.1±2.1 무)8.5±2.2	유)5.9±1.7 무)6.3±1.6	유)13.1±2.0 무)12.8±2.4	유)10.5±2.2 무)10.2±2.1	유)74.6±10.1 무)72.9±9.6
P-value	0.048*	0.294	0.831	0.142	0.255	0.484	0.518	0.365
이진	유)8.2±1.9 무)9.0±2.5	유)10.2±1.1 무)9.4±1.3	유)17.8±1.6 무)17.2±3.2	유)11.0±1.2 무)8.7±2.1	유)7.2±0.8 무)6.1±1.7	유)14.4±0.9 무)12.9±2.3	유)11.0±1.2 무)10.3±2.2	유)79.8±1.1 무)73.4±9.9
P-value	0.480	0.187	0.659	0.017*	0.140	0.148	0.482	< 0.001***
연구원	유)8.3±1.6 무)9.0±2.5	유)9.2±1.1 무)9.5±1.3	유)16.2±2.0 무)17.3±3.2	유)8.3±1.6 무)8.8±2.2	유)5.2±2.2 무)6.2±1.6	유)11.7±1.3 무)13.1±2.3	유)10.4±2.4 무)10.3±2.1	유)69.4±7.4 무)73.9±9.9
P-value	0.426	0.584	0.343	0.508	0.092	0.072	0.873	0.185

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직무만족도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
무경력	유)8.5±2.9 무)9.1±2.4	유)9.2±0.9 무)9.5±1.4	유)17.9±3.5 무)17.0±3.1	유)8.5±2.1 무)8.9±2.1	유)6.6±1.5 무)6.0±1.7	유)12.3±2.9 무)13.1±2.1	유)10.3±2.2 무)10.3±2.1	유)72.5±10.7 무)73.8±9.6
CRA <sup>‡</sup> 이전 직업	P-value 0.319	0.312	0.287	0.440	0.162	0.258	1.000	0.576
기타	유)9.1±2.6 무)9.0±2.5	유)10.0±1.2 무)9.4±1.3	유)17.9±2.4 무)17.1±3.3	유)8.7±2.7 무)8.8±2.0	유)6.1±1.7 무)6.1±1.7	유)13.7±2.2 무)12.8±2.3	유)10.5±2.4 무)10.3±2.1	유)75.9±8.2 무)73.2±10.0
P-value	0.871	0.051	0.309	0.796	0.853	0.125	0.724	0.289
CRA <sup>‡</sup> 재직기간을 제한 총 근무기간								
1년 미만 <sup>a</sup>	8.9±2.6	9.3±1.9	18.1±2.8	8.9±2.0	6.0±2.0	13.0±1.9	10.9±1.1	75.1±7.6
1년~3년 미만 <sup>b</sup>	9.1±2.3	9.8±1.3	17.2±2.3	9.2±2.0	6.4±1.5	13.5±2.0	10.6±1.7	75.5±8.5
3년~5년 미만 <sup>c</sup>	9.3±2.1	9.4±1.4	16.8±3.1	8.9±2.3	5.8±1.8	13.2±2.2	10.8±2.3	74.0±9.6
5년 이상 <sup>d</sup>	8.5±2.7	9.3±1.0	16.9±4.2	8.2±2.4	6.3±1.9	12.5±2.3	9.2±2.7	70.9±12.8
P-value	0.754	0.435	0.631	0.477	0.443	0.463	0.048*	0.419
Scheffe							a>c>b>d	

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
<b>CRA<sup>†</sup>로서의 총 근무기간</b>								
1년 미만 <sup>a</sup>	7.7±2.4	9.3±1.5	16.4±3.3	8.4±2.3	6.1±1.3	13.0±2.6	10.2±2.2	70.6±9.2
1년~3년 미만 <sup>b</sup>	8.7±2.6	9.4±1.3	17.5±3.3	8.5±2.0	6.2±1.8	13.1±2.2	10.4±2.2	73.6±10.5
3년~5년 미만 <sup>c</sup>	9.5±1.8	9.7±1.2	16.0±2.8	8.9±1.9	6.3±1.3	12.6±2.0	9.8±2.2	72.8±9.0
5년~10년 미만 <sup>d</sup>	9.9±2.4	9.5±1.4	18.5±2.3	9.5±2.5	5.9±1.9	12.9±2.5	10.7±1.9	76.9±8.9
10년 이상 <sup>e</sup>	10.3±2.9	9.3±0.6	19.7±4.0	10.7±2.3	3.7±2.9	13.0±1.7	12.7±0.6	79.3±8.1
P-value	0.028*	0.873	0.036*	0.219	0.122	0.942	0.187	0.275
Scheffe	e>d>c>b>a		e>d>b>a>c					
<b>일일 평균 근무시간 (최근 1개월)</b>								
9시간 미만 <sup>a</sup>	9.4±2.2	9.9±1.1	17.2±3.3	9.4±2.1	6.6±1.6	14.2±2.2	10.6±2.1	76.8±10.4
9~10시간 미만 <sup>b</sup>	8.4±2.4	9.3±1.3	16.8±2.4	8.3±1.8	6.3±1.5	12.5±1.9	10.0±2.4	71.3±9.0
10~12시간 미만 <sup>c</sup>	8.9±2.8	9.5±1.3	16.8±3.6	8.6±1.9	5.7±1.6	12.3±2.4	10.6±1.8	72.3±9.6
12시간 이상 <sup>d</sup>	9.5±2.7	8.9±1.1	18.6±3.1	9.2±2.9	5.8±2.1	13.3±2.2	10.4±2.4	75.8±10.7
P-value	0.278	0.056	0.175	0.114	0.144	0.003**	0.565	0.082
Scheffe						a>d>b>c		

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직 무 만 족 도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	진체
<b>한 달간 평균 출장일수 (최근 3개월)</b>								
5일 미만 <sup>a</sup>	9.8±2.2	10.2±1.6	17.1±2.5	9.8±2.4	6.1±1.8	14.0±1.9	10.8±1.5	77.7±8.8
5~10일 미만 <sup>b</sup>	8.8±2.3	9.4±1.2	16.9±3.2	8.6±2.1	6.3±1.7	12.7±2.3	10.2±2.1	72.6±9.8
10~15일 미만 <sup>c</sup>	8.5±2.7	9.1±1.2	17.0±3.0	8.1±2.0	5.8±1.6	12.3±1.8	10.2±2.5	71.0±9.2
15일 이상 <sup>d</sup>	11.2±2.9	8.7±1.4	20.5±4.0	9.8±1.3	5.5±1.0	14.7±1.4	11.2±2.3	81.5±8.9
P-value	0.055	0.033*	0.064	0.080	0.556	0.029*	0.606	0.036*
Scheffe		a>b>c>d				d>a>b>c		d>a>b>c
<b>현재 진행 중인 연구 수</b>								
1~2개 <sup>a</sup>	8.7±2.5	9.8±1.0	17.2±3.5	9.1±2.0	6.3±1.8	13.8±2.5	10.7±2.7	75.0±11.5
3~5개 <sup>b</sup>	9.1±2.4	9.4±1.4	16.8±2.7	8.5±2.2	6.1±1.5	12.7±2.2	10.0±2.1	72.3±8.9
6~8개 <sup>c</sup>	10.2±2.0	9.5±1.5	20.8±3.6	10.3±1.6	6.3±2.4	14.8±1.6	11.3±1.0	83.3±10.7
9~11개 <sup>d</sup>	8.0±2.8	9.0±0.6	17.0±3.8	8.5±1.4	6.5±0.8	12.0±1.6	10.5±1.3	71.6±9.1
12개 이상 <sup>e</sup>	10.0±2.8	9.8±1.0	20.8±1.5	10.3±2.9	4.8±3.2	13.5±1.7	12.0±1.2	81.0±6.0
P-value	0.386	0.447	0.005**	0.123	0.442	0.017*	0.177	0.031*
Scheffe			c>e>a>d>b			c>a>e>b>d		c>e>a>b>d

표 12. 임상연구모니터요원의 업무관련특성에 따른 직무만족도(계속)(N=123)

항목	직무만족도(M±SD) <sup>†</sup>							
	연봉	업무요구	전문적 지위	행정	연구진과 관계	자율성	상호작용	전체
<b>현재 담당중인 기관 수</b>								
1~3개	6.7±0.6	9.7±0.6	20.0±1.7	9.7±2.1	7.3±1.2	12.3±1.5	10.3±2.3	76.0±4.4
4~6개	9.3±1.7	9.7±1.0	16.6±3.4	9.1±1.7	5.9±1.5	13.6±2.2	10.9±2.6	75.1±9.4
7~10개	8.8±2.4	9.4±1.3	16.7±3.2	8.6±2.0	6.3±1.7	12.9±2.5	10.1±2.1	72.7±10.3
11~14개	9.4±3.1	9.6±1.6	17.7±3.4	8.8±2.5	6.2±1.3	12.5±2.1	10.3±2.3	74.5±10.8
15개 이상	8.9±2.4	8.9±1.1	18.3±2.1	9.0±2.6	5.6±2.1	13.0±1.7	11.0±1.8	74.8±9.5
P-value	0.445	0.467	0.151	0.824	0.333	0.644	0.517	0.855
<b>이직 의도</b>								
있다	8.5±2.7	9.3±1.4	16.8±3.3	8.3±2.2	6.2±1.6	12.7±2.2	10.0±2.0	71.6±10.2
없다	9.6±2.0	9.7±1.2	17.7±2.9	9.6±1.8	6.0±1.8	13.4±2.3	10.8±2.3	76.7±8.4
P-value	0.013 <sup>*</sup>	0.071	0.148	0.001 <sup>**</sup>	0.539	0.121	0.068	0.005 <sup>**</sup>

<sup>\*</sup>P<0.05, <sup>\*\*</sup>P<0.01, <sup>\*\*\*</sup>P<0.001

<sup>†</sup>M±SD: Mean±Standard Deviation(평균±표준편차)

<sup>‡</sup>CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

<sup>§</sup>CRC: Clinical Research Coordinator(임상연구 간호사)

<sup>||</sup>RN: Registered Nurse(간호사)

## 6. 임상연구모니터요원의 직무만족도 관련요인

### 6.1 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도의 관계를 분석하기 위하여 독립변수인 의사소통능력을 회귀모형에 투입하였고, 종속변수를 전체 직무만족도와 7개의 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용)으로 분류하여 단순회귀분석을 시행하였으며 그 결과는 <표 13>과 같다.

분석 결과, 의사소통능력은 전체 직무만족도와 관련성이 있고 전체 직무만족도를 10.56% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.53393$ ,  $p=0.0002$ ). 그리고 의사소통능력은 연봉 만족도와 관련성이 있고 연봉 만족도를 5.95% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.10103$ ,  $p=0.0065$ ). 또한 의사소통능력은 전문적 지위 만족도와 관련성이 있고 전문적 지위 만족도를 12.68% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.18848$ ,  $p<0.0001$ ). 의사소통능력은 자율성 만족도와 관련성이 있고 자율성 만족도를 4.43% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.07959$ ,  $p=0.0194$ ). 마지막으로 의사소통능력은 상호작용 만족도와 관련성이 있고 상호작용 만족도를 9.51% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\beta=0.11136$ ,  $p=0.0005$ ).

표 13. 임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도

의사소통능력(N=123)				
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p
Intercept	44.88978	7.64523	5.87	< 0.0001
전체 직무만족도	0.53393	0.14123	3.78	0.0002***
R-Square § 0.1056	Adj R-Sq 0.0982	F 14.29	P 0.0002	
Intercept	3.53132	1.97638	1.79	0.07565
연봉 만족도	0.10103	0.03651	2.77	0.0065**
R-Square § 0.0595	Adj R-Sq 0.0517	F 7.66	P 0.0065	
Intercept	7.82365	1.26630	6.18	< 0.0001
업무요구 만족도	0.02881	0.02339	1.23	0.2204
R-Square § 0.0124	Adj R-Sq 0.0042	F 1.52	P 0.2204	
Intercept	7.04597	2.43348	2.90	0.0045
전문적 지위 만족도	0.18848	0.04495	4.19	< 0.0001***
R-Square § 0.1268	Adj R-Sq 0.1196	F 17.58	P < 0.0001***	
Intercept	6.30674	1.85206	3.41	0.0009
행정만족도	0.04477	0.03421	1.31	0.1932
R-Square § 0.0140	Adj R-Sq 0.0058	F 1.71	P 0.1932	
Intercept	7.15544	1.43844	4.97	< 0.0001
연구진과 관계 만족도	-0.02011	0.02657	-0.76	0.4505
R-Square § 0.0047	Adj R-Sq -0.0035	F 0.57	P 0.4505	
Intercept	8.68500	1.81866	4.78	< 0.0001
자율성 만족도	0.07959	0.03360	2.37	0.0194*
R-Square § 0.0443	Adj R-Sq 0.0364	F 5.61	P 0.0194	
Intercept	4.34167	1.69001	2.57	0.0114
상호작용 만족도	0.11136	0.03122	3.57	0.0005***
R-Square § 0.0951	Adj R-Sq 0.0877	F 12.72	P 0.0005	

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

## 6.2 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 직무만족도

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 직무만족도의 관계를 분석하기 위하여 의사소통능력과 일반적 특성 중 직무만족도와 통계적으로 유의한 차이가 있었던 전공, 소속, 직급, 연봉, 임상연구모니터요원으로서의 근무기간, 일일 평균 근무시간, 한 달 평균 출장일수, 진행 중인 연구 수, 이직 의도를 독립변수로 회귀모형에 투입하였고, 종속변수를 전체 직무만족도와 7개의 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용)으로 분류하여 다중회귀분석을 시행하였으며 그 결과는 <표 14-1>부터 <표 14-8>과 같다.

다중공선성 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF) 값은 1.10~2.21의 분포로 10을 넘지 않으므로 독립변수 간 다중공선성 문제는 없다고 확인되었다.

분석 결과, 의사소통능력( $\beta=0.40783$ ,  $p=0.0115$ )과 일일 평균 근무시간( $\beta=-2.73451$ ,  $p=0.0122$ )이 전체 직무만족도와 관련성이 있었고 전체 직무만족도를 22.13% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0076$ ). 연봉( $\beta=0.46314$ ,  $p=0.0288$ )은 연봉 만족도와 관련성이 있었고 연봉 만족도를 18.78% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0298$ ). 의사소통능력( $\beta=0.15513$ ,  $p=0.0039$ )은 전문적 지위 만족도와 관련성이 있었고 전문적 지위 만족도를 17.94% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0407$ ). 소속( $\beta=0.64880$ ,  $p=0.0081$ )과 진행 중인 연구 수( $\beta=0.51800$ ,  $p=0.0347$ )는 행정 만족도와 관련성이 있었고 행정 만족도를 26.81% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0009$ ). 소속( $\beta=0.56695$ ,  $p=0.0062$ )은 연구진과 관계 만족도와 관련성이 있었고 연구진과 관계 만족도를 15.19% 설명하였으나 통계적으로는 유의하지 않는 것으로 나타났다( $p=0.1054$ ). 직급( $\beta=-1.33497$ ,  $p=0.0247$ )과 일일 평균 근무시간( $\beta=-0.77653$ ,  $p=0.0022$ )은 자율성 만족도와 관련성이 있었고 자율성 만족도를

18.94% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0280$ ). 의사소통능력( $\beta=0.10756$ ,  $p=0.0029$ )과 직급( $\beta=-1.20112$ ,  $p=0.0357$ ), 이직 의도( $\beta=0.97403$ ,  $p=0.0389$ )는 상호작용 만족도와 관련성이 있었고 이는 상호작용 만족도를 18.88% 설명하였으며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $p=0.0287$ ).



표 14-1. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 전체 직무만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ <sup>†</sup>	SE <sup>‡</sup>	t	p	VIF <sup>  </sup>
Intercept	56.01769	10.40291	5.38	< 0.0001	0.00
전체 직무만족도	0.40783	0.15820	2.58	0.0115*	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-1.21764	1.39051	-0.88	0.3835	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	1.95223	1.15384	1.69	0.0940	1.49
직급	-2.56169	2.53706	-1.01	0.3153	1.54
연봉	0.36015	0.83289	0.43	0.6665	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA <sup>¶</sup> 근무기간	0.07263	1.22370	0.06	0.9528	1.83
일일 평균 근무시간	-2.73451	1.06887	-2.56	0.0122*	1.43
한 달 평균 출장 일수	0.67926	1.39081	0.49	0.6264	1.21
진행 중인 연구 수	1.11036	1.16419	0.95	0.3427	1.40
이직 의도	2.73411	2.09251	1.31	0.1946	1.26
R-Square <sup>§</sup> 0.2213    Adj R-Sq 0.1367    F 2.62    P 0.0076					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>  $\beta$  : Parameter Estimate

<sup>‡</sup> SE: Standard Error

<sup>§</sup> R-Square: 결정계수

<sup>||</sup> VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

<sup>¶</sup> CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-2. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 연봉 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ <sup>†</sup>	SE <sup>‡</sup>	t	p	VIF <sup>  </sup>
Intercept	3.51088	2.60515	1.35	0.1811	0.00
연봉 만족도	0.06831	0.03962	1.72	0.0880	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	0.04586	0.34822	0.13	0.8955	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	0.21905	0.28895	0.76	0.4503	1.49
직급	0.16822	0.63534	0.26	0.7918	1.54
연봉	0.46314	0.20858	2.22	0.0288*	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA <sup>¶</sup> 근무기간	0.15051	0.30645	0.49	0.6245	1.83
일일 평균 근무시간	-0.47166	0.26767	-1.76	0.0814	1.43
한 달 평균 출장 일수	0.10729	0.34829	0.31	0.7588	1.21
진행 중인 연구 수	0.20483	0.29154	0.70	0.4841	1.40
이직 의도	0.03868	0.52402	0.07	0.9413	1.26
R-Square <sup>§</sup> 0.1878    Adj R-Sq 0.0995    F 2.13    P 0.0298					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

<sup>†</sup>  $\beta$  : Parameter Estimate

<sup>‡</sup> SE: Standard Error

<sup>§</sup> R-Square: 결정계수

<sup>||</sup> VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

<sup>¶</sup> CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-3. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 업무요구 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	8.87013	1.78578	4.97	< 0.0001	0.00
업무요구 만족도	0.02962	0.02716	1.09	0.2783	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-0.07313	0.23870	-0.31	0.7600	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	0.28876	0.19807	1.46	0.1483	1.49
직급	-0.30132	0.43551	-0.69	0.4908	1.54
연봉	0.01188	0.14297	0.08	0.9340	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	0.06422	0.21006	0.31	0.7605	1.83
일일 평균 근무시간	-0.33459	0.18348	-1.82	0.0715	1.43
한 달 평균 출장 일수	-0.36513	0.23875	-1.53	0.1296	1.21
진행 중인 연구 수	0.02558	0.19985	0.13	0.8984	1.40
이직 의도	0.18215	0.35920	0.51	0.6133	1.26
R-Square § 0.1366    Adj R-Sq 0.0427    F 1.46    P 0.1692					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-4. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 전문적 지위 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	7.67841	3.44155	2.23	0.0281	0.00
전문적 지위 만족도	0.15513	0.05234	2.96	0.0039**	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	0.53251	0.46002	1.16	0.2500	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	-0.11213	0.38172	-0.29	0.7696	1.49
직급	-0.63224	0.83932	-0.75	0.4532	1.54
연봉	0.16602	0.27554	0.60	0.5483	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	0.03167	0.40483	0.08	0.9378	1.83
일일 평균 근무시간	-0.16079	0.35361	-0.45	0.6504	1.43
한 달 평균 출장 일수	0.79183	0.46011	1.72	0.0886	1.21
진행 중인 연구 수	0.22856	0.38514	0.59	0.5543	1.40
이직 의도	0.61099	0.69226	0.88	0.3798	1.26
R-Square § 0.1794    Adj R-Sq 0.0902    F 2.01    P 0.0407					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-5. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 행정 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	6.77450	2.15979	3.14	0.0023	0.00
행정 만족도	0.01824	0.03284	0.56	0.5800	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-0.55454	0.28869	-1.92	0.0578	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	0.64880	0.23955	2.71	0.0081**	1.49
직급	0.31642	0.52673	0.60	0.5495	1.54
연봉	0.16931	0.17292	0.98	0.3301	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	0.02659	0.25406	0.10	0.9169	1.83
일일 평균 근무시간	-0.38170	0.22191	-1.72	0.0888	1.43
한 달 평균 출장 일수	-0.19152	0.28875	-0.66	0.5088	1.21
진행 중인 연구 수	0.51800	0.24170	2.14	0.0347*	1.40
이직 의도	0.71623	0.43444	1.65	0.1026	1.26
R-Square § 0.2681    Adj R-Sq 0.1886    F 3.37    P 0.0009					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-6. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 연구진과 관계 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	6.94566	1.82584	3.80	0.0003	0.00
연구진과 관계 만족도	-0.01569	0.02777	-0.57	0.5734	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-0.33572	0.24405	-1.38	0.1723	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	0.56695	0.20251	2.80	0.0062**	1.49
직급	0.42332	0.44529	0.95	0.3443	1.54
연봉	-0.26810	0.14618	-1.83	0.0699	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	0.18371	0.21478	0.86	0.3946	1.83
일일 평균 근무시간	-0.28940	0.18760	-1.54	0.1264	1.43
한 달 평균 출장 일수	-0.07389	0.24410	-0.30	0.7628	1.21
진행 중인 연구 수	0.24214	0.20433	1.19	0.2390	1.40
이직 의도	-0.12599	0.36726	-0.34	0.7323	1.26
R-Square § 0.1519    Adj R-Sq 0.0598    F 1.65    P 0.1054					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-7. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 자율성 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	14.38866	2.39753	6.00	< 0.0001	0.00
자율성 만족도	0.04466	0.03646	1.22	0.2238	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-0.43991	0.32047	-1.37	0.1732	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	0.46137	0.26592	1.73	0.0861	1.49
직급	-1.33497	0.58471	-2.28	0.0247*	1.54
연봉	0.03007	0.19195	0.16	0.8759	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	-0.42595	0.28202	-1.51	0.1344	1.83
일일 평균 근무시간	-0.77653	0.24634	-3.15	0.0022**	1.43
한 달 평균 출장 일수	0.25326	0.32054	0.79	0.4315	1.21
진행 중인 연구 수	-0.04085	0.26831	-0.15	0.8793	1.40
이직 의도	0.33802	0.48226	0.70	0.4851	1.26
R-Square § 0.1894    Adj R-Sq 0.1013    F 2.15    P 0.0280					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

표 14-8. 임상연구모니터요원의 의사소통능력, 일반적 특성과 상호작용 만족도

의사소통능력(N=123)					
변수	$\beta$ †	SE ‡	t	p	VIF ‖
Intercept	7.84945	2.31101	3.40	0.0010	0.00
상호작용 만족도	0.10756	0.03514	3.06	0.0029**	1.10
<u>개인적특성</u>					
전공	-0.39271	0.30890	-1.27	0.2068	1.18
<u>근무여건특성</u>					
소속	-0.12059	0.25633	-0.47	0.6392	1.49
직급	-1.20112	0.56361	-2.13	0.0357*	1.54
연봉	-0.21216	0.18503	-1.15	0.2545	2.21
<u>업무관련특성</u>					
CRA ¶ 근무기간	0.04188	0.27185	0.15	0.8779	1.83
일일 평균 근무시간	-0.31985	0.23745	-1.35	0.1813	1.43
한 달 평균 출장 일수	0.15743	0.30897	0.51	0.6116	1.21
진행 중인 연구 수	-0.06790	0.25862	-0.26	0.7935	1.40
이직 의도	0.97403	0.46485	2.10	0.0389*	1.26
R-Square § 0.1888    Adj R-Sq 0.1006    F 2.14    P 0.0287					

\*P<0.05, \*\*P<0.01, \*\*\*P<0.001

†  $\beta$  : Parameter Estimate

‡ SE: Standard Error

§ R-Square: 결정계수

‖ VIF: Variance Inflation Factor(분산팽창인자)

¶ CRA: Clinical Research Associate(임상연구모니터요원)

## V. 고찰

본 연구는 임상연구의 핵심 인력인 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 의사소통능력을 파악하여 기초 자료를 제공하고, 직무만족도와 의 관계를 파악하여 전문직으로서 임상연구모니터요원의 직무만족도를 향상시키기 위한 목적으로 시행되었다.

연구의 결과는 다음과 같다.

본 연구에 참여한 임상연구모니터요원의 평균 연령은 30.3세로 대부분이 간호학을 전공한 대학교 졸업자로, 이전 직업이 임상연구간호사(CRC) 또는 간호사(RN)인 미혼 여성이었으며, 이것은 임상연구모니터요원의 업무만족도 및 이직요인에 관한 연구를 한 배윤희(2009)의 연구 결과와 유사하다.

소속은 국내 또는 외국계 임상시험수탁기관이 가장 많았고, 대부분이 연봉 3,500~4,000만원의 정규직이었다. 이선희(2009)의 연구에서도 임상연구모니터요원의 92%가 정규직으로 비교적 고용이 안정된 직종임을 나타내었다.

임상연구모니터요원으로 이직한 주요 동기는 ‘전문직이라서’, ‘임상연구를 하고 싶어서’, ‘높은 연봉을 받기 위해서’ 이었고, 대부분이 임상 3상을 담당하는 경력 5년 미만의 Lead CRA 또는 CRA 로 나타났다. 이것은 임상연구모니터요원의 근무경력 2년 미만이 가장 많았던 배윤희(2009), 이선희(2009)의 연구에 비해 근무경력이 증가한 것을 알 수 있었다.

최근 1개월 간 평균 근무시간은 대부분이 9시간을 초과하였고, 최근 3개월 동안 한 달간 평균 출장 일수는 5~9일 이었으며, 현재 진행 중인 연구 수는 3~5개, 현재 담당 중인 기관 수는 7~10개로 업무량이 많은 편임을 알 수 있었다. 이것은 배윤희(2009)와 이선희(2009)의 연구 결과와 유사하고, 박선정(2012)은 임상연구모니터요원의 업무 효율성 증진을 위한 개선 방안으로 업무량 조절이 가장 시급하다는 결과를 낸 적이 있다.

또한 임상연구모니터요원의 60.7%에서 이직 의도가 있었는데, 송시은(2013)의 연구에서 임상연구 간호사의 이직 의도가 57.3%로 임상연구 간호사 보다 임상연구모니터요원의 이직 의도가 더 높은 것을 알 수 있었다. 그리고 배윤희(2009), 이선희(2009), 박선정(2012)의 연구에서도 임상연구모니터요원의 이직률이 높은 편이었으므로, 이직률을 낮추고 장기근속을 유도하는 방안이 필요하겠다.

복지 혜택은 4대 보험, 휴가 및 생리휴가, 야근시 저녁식사 및 교통비 지원 등 일반 기업과 비슷한 수준이었으나, 배윤희(2009)와 이선희(2009)는 국내보다 외국계 회사가 사내 분위기 및 운영 체제가 더 자유롭고 복지수준 및 보상이 상대적으로 더 높다고 하였다.

임상연구모니터요원의 의사소통능력은 75점 만점에 평균  $53.80 \pm 5.96$ 점으로 높은 편이었다. 이것은 본 연구와 동일한 의사소통능력 측정 도구를 사용하여 간호사의 의사소통능력을 측정한 배주영(2008)의 연구에서의 평균 52.23점과 김도연(2010)의 연구에서의 평균 51.66점과 비슷한 수준이다.

임상연구모니터요원의 개인적특성과 근무여건특성, 업무관련특성은 의사소통능력과 관련성이 없는 것으로 나타났다. 이것은 간호사의 연령, 결혼 상태, 종교, 최종학력, 경력, 근무배경 등이 의사소통능력과 차이가 없었다는 김은영(2011)의 연구 결과와 유사한데, 그 이유는 단순히 나이가 많고 경력이 오래되었다고 의사소통능력이 향상되는 것은 아니라는 의미이다. 그러나 간호사의 교육수준, 직위, 월급에 따라 의사소통능력에 유의한 차이가 있었다는 배주영(2008)의 연구와 간호사의 연령에 따라 의사소통능력에 유의한 상관관계가 있었다는 손연정 등(2013), 김경미(2014)의 연구, 종합병원 응급실 간호사의 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위와 의사소통능력에 유의한 차이가 있었다는 강유정(2011)의 연구, 대상자의 교육정도와 의사소통능력에 상관관계가 있었다는 Kounenou(2011)의 연구 결과와는 차이가 있다.

임상연구모니터요원의 전체 직무만족도는 115점 만점에 평균  $73.62 \pm 9.80$ 점으로, 직무만족도의 하부 영역별 평균 점수는 연봉 만족도  $8.97 \pm 2.47$ 점(총점 15점), 업무요구 만족도  $9.45 \pm 1.29$ 점(총점 15점), 전문적 지위 만족도  $17.19 \pm 3.16$ 점(총점 25점), 행정 만족도  $8.79 \pm 2.13$ 점(총점 15점), 연구진과의 관계만족도  $6.12 \pm 1.66$ 점(총점 10점), 자율성 만족도  $12.97 \pm 2.25$ 점(총점 20점), 상호작용 만족도  $10.33 \pm 2.15$ 점(총점 15점)으로 모두 평균보다 높은 편이었다.

본 연구에서 연령에 따른 직무만족도의 차이는 없었는데, 이것은 임상연구 간호사의 연령이 증가할수록 직무만족도가 높았다는 송시은(2013)의 연구와 차이가 있고, 연령이 높아질수록 임상연구 업무 경력이 증가하여 업무가 익숙해지며 의사결정 참여 기회가 많아짐으로써 직무수행 권한 확대, 자율성 증가로 임상연구 간호사의 직무만족도가 높아진다고 한 정정희(2004)의 연구와도 차이가 있다.

결혼 상태와 종교 유무는 연구진과의 관계만족도에서 차이가 있었는데, Blegen(1993)은 개인적특성 중 연령, 학력, 근무기간, 결혼상태, 종교 등이 간호사의 직무만족도와 관계가 있다고 하였다. 본 연구와 동일한 직무만족도 측정 도구를 사용하여 임상연구 간호사의 직무만족도를 측정한 김지숙(2008)의 연구에서 결혼 여부, 종교에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 없었던 결과와는 차이가 있으나, 임상연구 간호사 및 혈액투석실 간호사에 대하여 기혼자의 직무만족도가 더 높다는 봉영숙(2007)과 라명희(2005)의 연구 결과와 유사하다. 김지숙(2008)은 이러한 차이가 국내 임상연구의 역사가 짧아 임상연구 종사자들의 연령이 20~30대 미혼이 다수이기 때문이라고 하였다.

전공에 따른 직무만족도는 약학이 높고 간호학은 낮은 편이었으며, 이것은 간호학 전공의 임상연구모니터요원에서 이직 성향이 가장 높았다는 배윤희(2009)의 연구 결과와도 유사하다.

소속에 따른 직무만족도는 국내 임상시험수탁기관이 가장 낮았는데, 이것은 외국계 기업에서 직무만족도가 높고, 국내 기업에서는 직무만족도가 낮으며

직무스트레스가 높다는 나은지(2006), 배윤희(2009), 이선희(2009)의 연구 결과와 유사하여 국내 기업의 복리후생제도의 개선이 시급함을 알 수 있었다.

직급에 따른 직무만족도는 중간관리자급인 Project Manager가 가장 높고 전체 프로젝트 및 인력을 관리하는 Clinical Research Management가 낮았는데, 이것은 봉영숙(2007)의 연구에서 중간관리자급인 수간호사가 일반 간호사보다 직무만족도가 더 높았다는 결과와 유사하다.

연봉에 따른 직무만족도는 5,000만원 이상이 가장 높았는데, 김지숙(2008), 배윤희(2009) 등 연봉이 직무만족도와 관련있는 주요인이라고 밝힌 여러 선행 연구들이 있다. 일반적으로 근무기간이 길고 직위가 높을수록 급여가 많아지기 때문에 직무만족도가 높다는 봉영숙(2007)의 연구 결과와도 유사하다.

임상연구모니터요원으로서 총 근무기간에 따른 직무만족도는 10년 이상이 가장 높았는데, 이것은 봉영숙(2007)과 배윤희(2009)의 연구 결과와 유사하며, 근무기간이 길수록 업무 경험이 풍부해져서 자신감과 전문성이 발휘되어 개인의 성취감이 향상되기 때문이라 생각된다. 그러나 서이아(2002), 신주영(2007), 김지숙(2008)은 임상연구 간호사의 근무 경력에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 없다고 하였는데, 그 이유를 김혜숙(2000)은 근무조건, 임금 등의 불만족과 간호 전문직에 대한 자긍심 결여, 간호사들의 역할 갈등 때문이라고 하였다.

최근 1개월간 일일 평균 근무시간에 따른 직무만족도는 9시간 미만이 가장 높았고, 자율성 만족도에 유의한 차이가 있었다. 이것은 이선희(2009)의 연구 결과와 유사하다.

현재 진행 중인 연구 수에 따른 직무만족도는 6~8개가 가장 높았는데, 이것은 임상연구 건수가 많을수록 임상연구 종사자들의 직무만족도가 높았다는 나은지(2006)의 연구 결과와 유사하나, 6개 이상의 과제를 담당하는 임상연구 간호사들의 직무만족도가 가장 낮다는 송시은(2013)의 연구 결과와는 차이가 있다.

의사소통능력은 전체 직무만족도와 연봉 만족도, 전문적 지위 만족도, 자율

성 만족도, 상호작용 만족도와 관련성이 있는 것으로 나타났다.

이것은 의사소통능력이 직무만족도와 관계가 있다는 연체인(2005), 송기현(2013)의 연구와 의사소통 능력과 직무만족도 간에 정(+)의 상관관계가 있다는 박상길(1999), 서이아(2002), 김도연(2010), 김은영(2011), 이동규(2012)의 연구 결과와 유사하다. Pincus(1986)는 간호사를 대상으로 의사소통 만족과 직무만족간의 관계를 조사한 결과 두 개념이 강한 상관관계가 있음을 보고하였다. 박선정(2012)은 임상연구모니터요원의 의사소통능력이 높을수록 업무협조 및 지지가 잘 이루어진다고 하였고, 김근희(2012)는 임상연구모니터요원의 교육 요구도 중 communication skill과 presentation skill이 높다고 하였다. 이것을 종합해보면, 임상연구모니터요원은 업무 특성상 의사소통능력이 많이 요구되는 직업임을 알 수 있고, 의사소통능력이 향상되면 업무효율성 및 직무만족도가 증진될 것이라고 예상할 수 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에 참여한 임상연구모니터요원들이 서울 소재 국내외 임상시험수탁기관 및 제약회사에서 근무하는 20~30대 젊은 여성으로만 이루어져 있어 표본의 대표성에 한계가 있으므로 연구 결과를 일반화시키기 어렵다.

둘째, 의사소통능력을 측정하는 방법이 연구참여자가 주관적으로 자신의 의사소통능력을 측정한 것이므로 객관성이 부족하여 도구 자체가 가지는 한계점이 있다. 설문지 외에 직접 인터뷰 등 다양한 방법으로 객관적인 의사소통능력의 측정이 필요하다.

그러나 본 연구는 임상연구모니터요원의 일반적 특성과 의사소통능력을 밝히고, 직무만족도와의 관련성을 파악한 최초의 연구라는 점에 의의가 있다.

향후 임상연구모니터요원의 출장이나 근무환경, 진행 중인 임상연구의 종류와 특성에 따른 직무만족도 연구가 더 필요할 것이다. 그리고 본 연구와 관련된 선행 연구가 없어서 간호사나 임상연구 간호사를 대상으로 한 선행연구를

주로 참조하였고, 설문조사를 통한 방법에 한계가 있으므로 향후 임상연구모니  
터요원의 의사소통능력과 직무만족도에 대한 보다 광범위한 후속 연구가 필  
요할 것이며, 임상연구모니터요원의 의사소통능력을 향상시킬 수 있는 교육프  
로그램의 개발과 그 효과를 평가하는 연구가 필요할 것이다.



## VI. 결론

본 연구는 임상연구모니터요원의 일반적 특성, 의사소통능력, 직무만족도를 파악하고 관련성을 규명하여 체계적이고 지속적인 의사소통능력 교육 자료를 개발하고 임상연구모니터요원의 직업적 전문성과 안정성을 높이기 위한 기초 자료를 제공하기 위하여 시도되었다.

임상연구모니터요원의 의사소통능력과 직무만족도와의 단순회귀분석 결과, 의사소통능력과 전체 직무만족도는 통계적으로 유의한 관련성이 있었고, 직무만족도의 7개 하부영역(연봉, 업무요구, 전문적 지위, 행정, 연구진과의 관계, 자율성, 상호작용) 중 연봉 만족도, 전문적 지위 만족도, 자율성 만족도, 상호작용 만족도와 양(+)의 상관관계가 있었다.

다른 변수들을 통제하고, 의사소통능력과 일반적 특성 중 직무만족도와 통계적으로 유의한 차이가 있었던 전공, 소속, 직급, 연봉, 임상연구모니터요원으로서의 근무기간, 일일 평균 근무시간, 한 달 평균 출장일수, 진행 중인 연구 수, 이직 의도와 직무만족도와의 다중회귀분석 결과, 소속은 행정 만족도와 양(+)의 상관관계가 있고, 직급은 자율성 만족도 및 상호작용 만족도와 음(-)의 상관관계가 있으며, 연봉은 연봉 만족도와 양(+)의 상관관계가 있다. 일일 평균 근무시간은 전체 직무만족도 및 자율성 만족도와 음(-)의 상관관계가 있고, 진행 중인 연구 수는 행정 만족도와 양(+)의 상관관계가 있으며, 이직 의도는 상호작용 만족도와 양(+)의 상관관계가 있고 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

임상연구모니터요원은 업무의 특성상 다양한 대인관계를 통한 의사소통 업무가 많은 만큼 상황에 대처할 수 있는 의사소통능력을 키울 때 직무만족도가 높아진다. 그러므로 향후 임상연구모니터요원을 위한 체계적이고 지속적인 의사소통능력 교육 자료를 개발하고 훈련 받도록 하며 교육 효과를 평가하는 연

구까지 시행함으로써 임상연구모니터요원의 직업적 전문성과 안정성을 높이고, 업무의 효율성을 증대시켜 본 연구가 국내 임상연구의 수준을 높이고 경쟁력을 강화하는데 기여할 수 있는 기초 자료로 활용되기를 기대한다.



## 참고문헌

- 강유정. 응급실 간호사의 의사소통능력과 직무스트레스와의 관계[석사학위 논문]. 수원: 아주대학교 대학원; 2011.
- 고지효. 조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 전국 교육대학교 관리직원을 대상으로[석사학위 논문]. 제주도: 제주대학교 행정대학원; 2001.
- 김경미. 전공에 따른 임상시험모니터요원(Clinical Research Associate)의 업무에 대한 주관적 업무량과 어려움[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교 보건대학원; 2009.
- 김경미. 간호사의 직무스트레스와 의사소통 능력에 관한 연구[석사학위 논문]. 강원도: 한림대학교 간호대학원; 2014.
- 김근희. 임상시험모니터요원(CRA) 전문성 유지를 위한 교육 및 자격에 대한 고찰[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교 보건대학원; 2012.
- 김도연. 간호사의 의사소통 능력과 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향[석사학위 논문]. 제주도: 제주대학교 교육대학원; 2010.
- 김범수. 서번트 리더십이 병원 종사자의 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위 논문]. 부산: 부산대학교 경영대학원; 2007.
- 김보라. 조직 커뮤니케이션 만족도, 직무몰입, 직무성과의 관계에 관한 연구 [석사학위 논문]. 서울: 숙명여자대학교 대학원; 2013.
- 김세은. 간호사의 갈등관리 유형과 의사소통 능력에 대한 연구[석사학위 논문]. 수원: 아주대학교 대학원; 2010.
- 김수미. 임상시험모니터요원(CRA)과 임상시험코디네이터(CRC)의 업무량과 업무수행 어려움에 대한 연구[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 보건대학원; 2011.

- 김민주. 간호사의 내부 마케팅 인지 정도와 직무만족도와의 관계[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 교육대학원; 2004.
- 김은영. 의료조직 내 의사소통과 직무만족과의 영향관계에 관한 연구-수술실 간호사를 중심으로[석사학위 논문]. 부천: 가톨릭대학교 행정대학원; 2011.
- 김지숙. 연구 간호사의 직무만족도[석사학위 논문]. 대구: 경북대학교 간호대학원; 2008.
- 김진영. 종합병원 근무자의 의사소통유형과 직무만족에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 한양대학교 대학원; 2001.
- 김태은. 연구간호사의 업무관련 특성과 직무만족[석사학위 논문]. 광주: 조선대학교 대학원; 2009.
- 김혜숙. 간호학개론 전문직론. 서울: 현문사, 2000.
- 김혜정. 중소병원과 대학병원 간호사의 직무만족도와 이직의사에 관한 비교 연구[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원; 2002.
- 나은지. 임상시험 종사자들의 업무실태와 직무만족도[석사학위 논문]. 서울: 고려대학교 보건대학원; 2006.
- 라명희. 혈액투석실 간호사의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 이화여자대학교 대학원; 2005.
- 문동환. 정부기관 변형에 따른 전직 직원과 일반직원간 직무만족도 비교[박사 학위 논문]. 대구: 영남대학교 대학원; 2007.
- 박미숙. 교육행정의 직무특성, 목표지향성, 학습조직도 및 직무만족도의 인과적 관계[박사학위 논문]. 인천: 인하대학교 대학원; 2009.
- 박상길. 의사소통이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위 논문]. 창원: 경남대학교 경영대학원; 1999.
- 박상현. 의사소통 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 [석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 대학원; 2005.

- 박선정. 임상시험모니터요원(CRA)의 업무 효율성 증진을 위한 연구-CRA 직무 스트레스 요인 분석을 통한 개선방안을 중심으로[석사학위 논문]. 서울: 중앙대학교 의약식품대학원; 2012.
- 박성애, 윤순영. 직무만족 측정도구 개발. 대한간호학회지 1992;22(3):316-24.
- 박술용. 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : (주)농심의 조직 구성원을 중심으로[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 대학원; 1995.
- 박승범. 의사소통 방법과 리더십 유형이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위 논문]. 대구: 영남대학교 대학원; 1999.
- 박예린, 양수. 간호 관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 조직몰입, 직무만족 및 임파워먼트. 정신간호학회지 2008;17(3):342-52.
- 박정량. 보험심사 간호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 보건대학원; 2006.
- 박정혜. 임상간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족과의 관계 연구 [석사학위 논문]. 서울: 이화여자대학교 대학원; 2003.
- 반영란. 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무 성과에 미치는 영향[석사학위 논문]. 서울: 중앙대학교 대학원; 2007.
- 배분희. 임상간호사의 역할 인식 정도와 직무만족도[석사학위 논문]. 경산: 경산대학교 보건대학원; 2001.
- 배윤희. CRA의 업무만족도 및 이직요인에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교 보건대학원; 2009.
- 배주영. 병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 업무 성과와의 관계 [석사학위 논문]. 부산: 고신대학교 대학원; 2012.
- 백미현. 응급실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무 만족도, 이직 의도에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 간호대학원; 2010.
- 봉영숙. 임상간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인[석사학위 논문]. 광주: 전남대학교 대학원; 2007.

- 서이아. 일반 간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호 업무 성과의 관계[석사학위 논문]. 대구: 계명대학교 교육대학원; 2002.
- 손연정, 이연아, 심경란, 공성숙, 박영수. 중환자실 간호사의 의사소통능력, 소진이 간호업무 성과에 미치는 영향. 기본간호학회지 2013;20(3):278-89.
- 손정훈. 의사소통능력이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구[석사학위 논문]. 대구: 영남대학교 경영대학원; 2003.
- 손주영. 기업체 남녀 관리자의 직무만족 구성요소가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 성별의 조절효과를 중심으로. 한국여성정책연구원 2011;1(80):81-116.
- 송기숙. 사회복지전담 공무원의 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구[석사학위 논문]. 대전: 대전대학교 대학원; 2003.
- 송기현. 직장인의 의사소통 능력과 의사소통 만족도가 직무만족에 미치는 영향[석사학위 논문]. 용인: 강남대학교 교육대학원; 2013.
- 송미령. 의사소통에 대한 국내 간호 연구 분석. 기본간호학회지 2006;13(3):474-84.
- 송시은. 임상시험 연구간호사의 직무 스트레스와 직무만족도[석사학위 논문]. 인천: 인하대학교 대학원; 2013.
- 신약 개발임상 연구원 모임: URL: <http://cafe.naver.com/cracrc>
- 신유근. 조직론. 서울: 다산출판사, 1997.
- 신주영. 대학병원에 근무하는 임상연구 간호사의 직무만족도[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교 대학원; 2007.
- 어금숙. 병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와의 관계. 임상간호사회 임상간호연구 2004;9(2):81-92.
- 여형모. 비공식 조직이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 지방교육 행정공무원을 중심으로[석사학위 논문]. 진주: 경상대학교 행정대학원; 2009.

- 연제익. 조직 내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무만족 및 조직 일체감과의 관계[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 언론정보대학원; 2005.
- 원금혜. 간호사의 직무만족에 관한 연구[석사학위 논문]. 대전: 대전대학교 대학원; 2003.
- 우치성. 조직 내 커뮤니케이션과 직무만족에 관한 연구 : 건설업체와 은행을 중심으로[석사학위 논문]. 서울: 고려대학교 대학원; 1989.
- 유민봉, 임도빈. 인사행정론. 서울: 박영사, 2003.
- 유은옥. 일 종합병원 간호사의 파견근무에 따른 직무순환 태도와 직무만족 차이[석사학위 논문]. 부산: 부산가톨릭대학교 대학원; 2013.
- 이광자. 임상현장의 커뮤니케이션 문제점과 개선방향에 관한 연구. 의료커뮤니케이션 2006;1(1):33-45.
- 이광자, 유소연. 간호사의 윤리적 딜레마, 대처유형, 직무만족도 및 이직의도와 의 관계. 임상간호연구 2011;17(1):1-15.
- 이남숙. 일반병동, 포괄간호서비스병동, 안심병동 간호사의 직무만족도, 업무스트레스, 이직의도 비교연구[석사학위 논문]. 서울: 삼육대학교 대학원; 2014.
- 이동규. 상사의 의사소통 스타일이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 상사 신뢰의 매개효과를 중심으로[석사학위 논문]. 청주: 충북대학교 경영대학원; 2012.
- 이서영. 간호사의 갈등관리 방식과 의사소통능력[석사학위 논문]. 대구: 경북대학교 대학원; 2012.
- 이석재, 장유경, 이현남, 박광열. 생애능력 측정도구 개발 연구 : 의사소통능력, 문제해결능력, 자기주도적 학습능력을 중심으로. 한국교육개발원 기본연구보고서 2003.
- 이선희. CRA의 직무스트레스와 삶의 질의 관련성에 대한 연구[석사학위 논문]. 서울: 가톨릭대학교 보건대학원; 2009.

- 이수도. 인간관계론. 서울: 형설출판사, 2002.
- 이영민, 이수영. 기업의 인적자원 환경이 재직자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 한국기업교육협회 기업교육연구 2008;10(2):59-78.
- 이영희. 사회복지시설 종사자들의 직무만족도 영향요인 분석[석사학위 논문]. 대구: 대구한의대학교 대학원; 2009.
- 이종수. 행정학사전. 서울: 대영문화사, 2009.
- 이지연. 대학교직원의 조직 내 커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향[석사학위 논문]. 서울: 중앙대학교 대학원; 2006.
- 이현숙. 병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계 [석사학위 논문]. 용인: 단국대학교 대학원; 2007.
- 이혜경. 간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입[석사학위 논문]. 서울: 연세대학교 교육대학원; 2001.
- 장정은. 간호사가 인지하는 보상이 조직몰입도와 직무만족에 미치는 영향 [석사학위 논문]. 부천: 가톨릭대학교 행정대학원; 2013.
- 장해순. 갈등관리 전략에 대한 상호인식과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향[박사학위 논문]. 서울: 경희대학교 대학원; 2003.
- 전수진, 김인자. 조직 및 상사에 대한 신뢰가 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구 : 비서직과 사무직의 비교를 중심으로. 한국비서학회 비서학 논총 2006;15(2):75-96.
- 전영주. 지방공사의료원 간호사의 조직몰입과 직무만족에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원; 2003.
- 정영수. 간호사의 의사소통, 직무만족, 조직몰입 관계 연구-경북 S병원을 중심으로[석사학위 논문]. 아산: 순천향대학교 건강과학대학원; 2013.
- 정정희. 임상 간호사의 스트레스와 직무만족도 및 그 관련요인에 관한 연구 [석사학위 논문]. 대전: 충남대학교 보건대학원; 2004.
- 정철균. 2013 직종별 직업사전. 서울: 한국고용정보원, 2012.

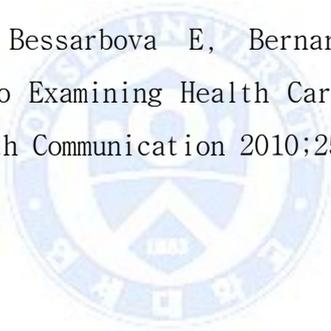
- 제약회사에 대한 모든 것: URL: <http://cafe.naver.com/gsk>
- 조규훈. 조직몰입과 이직의도의 결정요인에 관한 연구[박사학위 논문]. 광주: 조선대학교 대학원; 2003.
- 최화숙. 바람직한 의사소통의 구성요소. 호스피스 학술지 2006;6(1):49-57.
- 홍은미. 병원 간호사의 의사소통 수준과 조직행위 인식에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원; 2007.
- Alexander ER, Helms MM, Wilkins RD. The Relationship between Supervisory Communication and Subordinate Performance and Satisfaction among Professionals. SAGE Journals Public Personal Management 1989;18(4):415-29.
- Benford RJ. The key to excellent performance. Personnel Psychology 1981;58(3):68-77.
- Bentley M. Where Does Thinking Come in?. Illinois: University of Illinois Press, 1943.
- Berger CR. Goal detection and efficiency : Neglected aspects of message production. Communication Theory 2000;10:156-66.
- Blegen MA. Nurse' s Job Satisfaction: a meta-analysis of related variable. Nursing Research 1993;42:36-41.
- Bochner AP & Kelly CW. Interpersonal competence : Rationale, philosophy and implementation of a conceptual framework. Speech Teacher 1974;23:279-301.
- Burleson BR & Planalp S. Producing emotional message. Communication Theory 2000;10:221-50.
- Burleson BR & Macgeorge EL. Supportive communication. Handbook of Interpersonal Communication 3rd edition. Thousand Oaks: Sage, 2002.

- Cegala DJ, Savage GT, Brunnerm CC & Conrad AB. An elaboration of the meaning of interaction involvement : Towards the development of a theoretical concept. *Communication Monographs* 1982;49:229-45.
- Coeling HV, Cukr PL. Communication Styles that Promote Perceptions of Collaboration, Quality and Nurse Satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality* 2000;14(2):63-74.
- Cranny CJ, Smith PC & Stone EF. *Job Satisfaction : How People Feel About Their Job and How It Affects Their Performance*. New York: Lexington Books, 1992.
- Flynn WJ, Mathis RL, Jackson JH. *Healthcare Human Resource Management*. 2nd edition. Kansas City: South-Western College Publish, 2006.
- Forehand GA, Vonhaller GB. Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin* 1964;62(6):361-82.
- Fournet GP, Distefano MK, Pryer MW. Job satisfaction : Issue and problems. *Personnel Psychology* 1966;19(2):165-83.
- Goris JR, Vaught BC, John PD. Effects of Communication direction on Job performance and Satisfaction : A model regression analysis. *SAGE Journals International Journal of Business Communication* 2000;37(4):348-68.
- Hatfield JD, Huseman RC. Perceptual Congruence About Communication as Related to Satisfaction : Moderating Effects of Individual Characteristics. *The Academy of Management Journal* 1982;25(2):349-58.
- Kounenou K, Aikaterini K, Gerogia K. Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in Greek sample. *Social and Behavioral Sciences* 2011;30:2230-4.

- Locke EA. The Nature and Cause of Job Satisfaction in Dunnette. Handbook of Industrial & Organizational Psychology. Chicago: MF and McNally, 1976.
- McCroskey JC & Richmond VP. Fundamentals of Human communication : An interpersonal perspective. 2nd edition. Illinois: Wave press Inc, 1996.
- Mehrabian A. Significance of posture and position in the communication of attitude and status relationships. Psychological Bulletin 1969;71:359-73.
- Monge PR, Bachman SG, Dillard JP & Eisenbrg EM. Communicator competence in the workplace : Model testing and scale development. Communication Yearbook 1982;5:505-27.
- Muchinsky PM. Organizational Communication : Relationships to Organizational Climate and Job Satisfaction. The Academy of Management Journal 1977;20(4):592-607.
- Papa MJ. Communicator competence and employee performance with new technology : a case study. The Southern Communication Journal 1989;55(1):87-101.
- Paula LS, Piedmont EB, Slavitt DB & Haase AM. Measurement of work satisfaction among health professionals. Medical care 1978;16(4):337-52.
- Pincus JD. COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION, AND JOB PERFORMANCE. Washington D.C: Human Communication Research, 1986.
- Pines A & Marlarch C. Characteristics of staff burnout in mental health settings. Hospital & Communication Research 1978;12(3):369-419.

- Porter LW & Steers RM. Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism. *Psychology Bulletin* 1973;80:151-76.
- Poster LW, Steers RM, Mowday RT & Boulian PV. Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology* 1974;59:603-9.
- Richmond VP & Martin MW. Sociocommunicative style and sociocommunicative orientation. Cresskill New Jersey: Hampton, 1998.
- Rubin RB. Communication competence : Essay to commemorate the 75th anniversary of the speech. *Communication Association* 1990:94-129.
- Rubin RB, Martin MM, Brunning SS & Power DE. Interpersonal communication competence : Scale development and test a self-efficacy model. Atlanta: Paper presented at the meeting of the Communication Association, 1991.
- Slavitts DB, Stamps PL, Piedmont EB & Hass AMB. Nurses satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 1978;27(2):114-20.
- Snyder RA, Morris JH. Organizational Communication and Performance. *American Psychological Association Journal* 1984;69(3):461-65.
- Spitzberg BH & Hecht ML. A component model of relational competence. *Human Communication Research* 1984;10:559-75.
- Spitzberg BH & Cupach WR. Handbook of interpersonal competence research. New York: Springer-Verlag, 1989.
- Tracy K. Conversational coherence : a cognitively grounded rules approach. London: Edward Arnold, 1985.
- Trenhole S. Human Communication Theory. 2nd edition. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1991.

- Trenholm S, Jensen A. Interpersonal Communication. New York: Wadsworth Publishing Company, 2000.
- Varcarolis EM. Foundations of Psychiatric Mental Health Nursing. 3rd edition. Philadelphia: WB Saunders Company, 1998.
- Wernimont PF. Intrinsic and extrinsic factors in job satisfaction. Journal of Applied Psychology 1966;50(1):41-50.
- Wood JT. Everyday encounters : An introduction to interpersonal communication. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1996.
- Wood JT. Relational Communication : Continuity and Change in Personal Relationships. 2nd edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 2000.
- Wright KB, Benas JA, Bessarbova E, Bernard DR. A Communication Competence Approach to Examining Health Care Social Support, Stress and Job Burnout. Health Communication 2010;25(4):375-82.



## 설문지

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건대학원에 재학 중인 학생으로 석사학위 논문을 준비하고 있으며 바쁘신 와중에도 본 설문조사를 위해 귀중한 시간을 할애해 주셔서 진심으로 감사 드립니다.

본 설문지는 임상연구의 핵심 인력인 임상연구 모니터요원의 의사소통 능력을 파악하고 그에 따른 직무만족도를 분석함으로써 임상연구 모니터요원의 직무만족도를 향상시킬 수 있도록 의사소통 관련 개선방안을 제시하고자 마련되었습니다.

본 연구는 순수한 연구 목적 이외에는 사용되지 않을 것이며 설문지도 무기명으로 실시되는 것이오니 모든 항목을 빠짐없이 평소 느끼신 대로 성실히 응답해 주시면 감사 드리겠습니다.

선생님의 답변이 임상연구 모니터요원의 직무만족도를 향상시키는데 있어 귀중한 연구 자료가 될 것이며 다시 한번 설문에 응해주셔서 깊은 감사를 드립니다.

2015년

연세대학교 보건대학원 건강증진교육학과

석사과정 양미진 올림



### I. 의사소통능력 검사

\*다음은 의사소통 능력에 대한 문항입니다. 각 문항에서 평소 귀하의 생각과 가장 가까운 사항에 체크(V) 해주시기 바랍니다.

문항	질 문 내 용	5	4	3	2	1
		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다.					
2	나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.					
3	나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다.					
4	나는 내 권리나 의견을 주장한다.					
5	나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.					
6	나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다.					
7	나는 내 자신을 말로 또는 비언어적으로 잘 표현한다.					
8	사람들은 내가 따뜻하다고 한다.					
9	나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다.					
10	나의 대화는 효율적이다.					
11	나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다.					
12	나는 논리 정연하게 말한다.					
13	나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.					
14	나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아 듣고 있음을 말로 또는 고개 짓으로 알린다.					
15	나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.					



## II. 직무만족도 검사

\*다음은 직무만족도에 대한 문항입니다. 각 질문에 대한 답변을 체크(V) 해주시기 바랍니다.

구분	문항	설문문항	5	4	3	2	1
			매우 그렇다	대체로 그렇다	보통이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
봉급	1	나는 현재 받고 있는 봉급에 만족한다.					
	2	내가 수행하는 업무에 비해 봉급은 적당하다.					
	3	타 근무지에 비하면 봉급이 많은 편이다.					
업무요구	4	임상연구 모니터요원에게 요구되는 서류 업무가 너무 많다.					
	5	내가 업무시간 중에 수행해야 할 업무량은 적당하다.					
	6	연구진들과 연구 관련 문제에 대하여 토론할 기회가 있다.					
전문적지위	7	나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.					
	8	내가 만약 진로 결정을 다시 한다면 역시 임상연구 모니터요원을 선택할 것이다.					
	9	내가 수행하는 임상연구 모니터요원의 업무는 정말 중요한 일이다.					
	10	나는 전문직으로서 직업적인 안정성에 대해 만족스럽다.					
	11	나는 업무를 수행하면서 보람을 느낀다.					
행정	12	내가 근무하고 있는 곳의 행정체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.					
	13	임상연구 모니터요원이 행정과 관련된 의사결정과정에서 참여할 기회가 주어진다.					
	14	내가 근무하는 곳은 직원을 위한 복리후생제도에 많은 관심을 갖는다.					



구분	문 항	설 문 문 항	5	4	3	2	1
			매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
연구진 과의 관계	15	임상연구에서 임상연구 모니터요원과 연구진들(시험책임자, 시험담당자, 연구간호사) 간에는 많은 협력이 이루어진다.					
	16	연구진들은 임상연구 모니터요원의 업무를 많이 이해하고 인정한다.					
자율성	17	업무를 수행하면서 합리적이고 전문적인 판단에 어긋나는 일을 하도록 요구 받은 적이 없다.					
	18	임상연구 모니터요원으로 재직하고 있는 동안 스스로의 발전적 기회가 많이 있다.					
	19	나에게 중요한 업무를 결정할 수 있는 권한이 있으면 직속상관은 나를 지지해준다.					
	20	나의 업무에 대해서 필요 이상의 감독을 받지 않는다.					
상호 작용	21	동료 직원들과 가족같이 원만한 느낌을 갖는다.					
	22	근무 시 동료 직원들과 많은 팀워크와 협동을 발휘한다.					
	23	일이 바쁠 때 동료 직원들과 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.					







= ABSTRACT =

## Communication Competence and Job Satisfaction of the Clinical Research Associate(CRA)

Mi-Jin Yang  
Graduate School of  
Health Science and Management  
Yonsei University  
HEALTH PROMOTION & EDUCATION

(Directed by Professor Heejin Kimm, M.D., MPH, ph.D.)

The present study was conducted to evaluate the possible relationship between general characteristics, communication competence and job satisfaction of the clinical research associate(CRA) in order to provide information on the development of the educational material to help the CRA enhance the communication competence, which is essential to establish the professionalism and stability.

A cross-sectional descriptive design was adopted. Data were collected by a self-administered survey from December 8, 2014 to March 27, 2015 among a total of 123 randomly selected CRA who worked in domestic and foreign clinical research organizations(CROs) and pharmaceuticals located in Seoul, Korea.

Communication competence was measured by the Bae Ju Young 's(2008)

modified version of the Hur Gyung Ho's(2003) global interpersonal communication competence scale(GICC), which was based on the Rubin's(1990) interpersonal communication competence scale(ICC). Job satisfaction was assessed using the Kim ji Sook's(2008) modified version of the Bae Bun Hee's(2001) and original Paula's(1976) job satisfaction scale to fit the CRA's job characteristics, containing a total of 23 questionnaires (annual salary [3 questionnaires], work requirement [3 questionnaires], professional status [5 questionnaires], administration [3 questionnaires], relationship with the research staff [2 questionnaires], autonomy [4 questionnaires] and interaction [3 questionnaires]).

Statistical analyses were done using the SAS version 9.2 statistical software program. Descriptive statistics, T-test, ANOVA (followed by the Scheffe post hoc test if necessary), and multiple regression analysis were employed for the data analysis.

The study results are summarized as follows.

1. The mean communication competence score among the CRA is  $53.80 \pm 5.96$  (total score 75). The score of communication competence of CRA were good, with higher scores than median values. Among the general characteristics of the CRA, the four major public insurance coverage status has a statistically significant effect on communication competence ( $p=0.032$ ). CRA's motivation to conduct the clinical research also has a statistically significant effect on communication competence ( $p=0.006$ ).
2. The mean total job satisfaction score is  $73.61 \pm 9.79$  (total score

115). The mean job satisfaction score for each dimension is  $8.97 \pm 2.47$  for the annual salary satisfaction (total score 15),  $9.45 \pm 1.29$  for the work requirement satisfaction (total score 15),  $17.19 \pm 3.16$  for the professional status satisfaction (total score 25),  $8.79 \pm 2.13$  for the administration satisfaction (total score 15),  $6.12 \pm 1.66$  for the relationship with the research staff satisfaction (total score 10),  $12.97 \pm 2.25$  for autonomy satisfaction (total score 20), and  $10.33 \pm 2.15$  for the interaction satisfaction (total score 15). The score of job satisfaction of CRA were good, with higher scores than median values.

3. A statistically significant correlation is found between communication competence and job satisfaction. Among the sub-dimension of job satisfaction, annual salary, professional status, autonomy and interaction have a positive correlation with communication competence.
4. Among the general characteristics of the CRA, the corporation position has a positive correlation with administration satisfaction. The job position has a negative correlation with autonomy and interaction satisfaction. The annual salary has a positive correlation with annual salary satisfaction. The daily working hour has a negative correlation with overall job satisfaction and autonomy satisfaction. The number of progressive study has a positive correlation with administration satisfaction, and the turnover intention has a positive correlation with interaction satisfaction. All correlations described above are found to be statistically significant.

The present study showed that communication competence has a significant positive relationship with job satisfaction. Thus, in order to strength the international competitiveness of the Korean clinical research, it is important to develop the educational material to help the CRA enhance the communication competence, which is essential to establish the professionalism, stability and work efficiency among the CRA.



---

Key words: CRA, Clinical Research Associate, Communication competence, Job satisfaction