

대학병원 근로자들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

이종범* · 최영아** · 석데레사***

The Influence of Job Satisfaction of the University Hospital Workers on
Organizational Commitment

Lee, Jong-Bub · Choi, Young-A · Suk, Theresa

Abstract

This study examines how to improve the hospital workers' job satisfaction and organizational commitment by analysing the hospital workers are important human resource because they are providing medical service for promotion of public health and health service.

To achieve this goal, literature survey and empirical study were performed in this study. Literature survey study about meaning of job satisfaction, organizational commitment and result of empirical study as follows.

We need to consider management plan by individual trait and changing environment or system for hospital worker's satisfaction and commitment to improve.

The hospital workers have professional knowledge therefore they need impartial promotion by merit rating in doing job, when superiors have concern and care for subordinate and use democratic leadership, workers trust on superior so they are satisfied in organization and organizational commitment is getting higher.

* 동아대학교 경영대학 경영학부 교수

** 동아대학교 경영대학 경영학부 박사과정 수료

*** 동아대학교 경영대학 경영학부 박사과정 재학

1. 서론

전통적으로 의료란 '의술로 병을 고치는 일'로 의료인은 '병을 치료하는 사람으로서 단순히 질병을 고치는 사람 또는 건강을 지키는 사람'이란 의미로 정의되고 있다. 그러나 의료기관 경영환경이 변화됨에 따라 그 의미 또한 변화되고 있다. 즉, 의료인에 대한 개념은 '단순히 환자의 병을 고치는 사람'만이 아닌 '개개 환자의 심리적 상태를 치료하고 사회전체의 안녕을 돕는 사람'으로 확대 해석되고 있다.

또한 국민생활수준의 향상으로 건강에 대한 관심과 욕구가 증대되면서 의료시설과 의료서비스 향상의 필요성에 대한 사회적 욕구는 더욱 확대되어지고 있다.

그 중 대학병원은 국민건강 증진 및 의료서비스 향상을 목표로 하는 의료기관 중에서도 규모가 가장 크고, 다양한 직종의 근로자들이 함께 협력하여 의료행위 및 의료서비스를 제공하는 조직이다.

본 연구는 병원경영에 중요한 인적자원인 근로자를 대상으로 개인적 특성에 따른 직무만족의 정도를 파악하고, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 조사하여 근로자의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 관리방안 및 시사점을 모색하고자 하였다.

연구의 방법은 문헌연구와 실증연구를 병행하였으며, 문헌연구에서 직무만족과 조직몰입에 대한 이론적 배경을 연구하였고 실증연구는 설문지 조사법을 이용하였으며 조사대상자는 부산광역시 공·사립 대학병원(부산대학교병원, 동아대학교병원, 인제대학교 백병원, 동의대학교병원, 고신의료원)에 근무하는 근로자 256명을 대상으로 조사기간은 2006년 9월 11일부터 10월 13일까지였으며 수집된 설문자료는 SPSS 통계패키지를 이용하여 분산분석, 상관관계분석, 중회귀분석기법을 사용하여 검증하였다.

I. 선행연구의 검토

1. 직무만족에 관한 이론

가. 직무만족의 개념

직무만족에 대한 정의는 학자들에 따라 다양하게 나타나고 있는데, 먼저 Smith(1955)는 직무만족이란, 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 긍정적이고 부정적인 감정의 전체 또는 이러한 균형 잡힌 감정의 상태에서 나타나는 일종의 태도라고 정의하고 있다.

Locke(1969)는 직무만족은 직무에 대한 태도로 자신의 직무를 평가함으로써 가질 수 있는

긍정적인 감정 상태로 정의하였으며, Poter와 Steers(1983)는 직무만족은 자신이 투입한 노력에 대해 얻는 보상이 충분하다고 생각되는 수준이라고 하였으며, 만약 이것이 충족되지 못하면 상황에 대한 불만이 더 커진다고 하였다.

이상의 직무만족에 대한 정의를 요약하면 직무만족이란 직무를 통해 그 가치와 성취감을 느끼는 윤택한 감정 상태라고 할 수 있으며, 직무만족은 여러 가지 측면이 있는데 그 내용은 다음과 같다(최승민 외, 2007).

첫째, 직무만족은 개인의 가치와 관련이 있으며, 개인이 의식적 혹은 무의식적으로 달성하고 싶어 하는 것이라 할 수 있다.

둘째, 같은 환경에서 근무하는 두 명의 직원 간에도 중요하게 생각하는 가치관이 서로 다르면 직무만족이 다르게 나타난다.

셋째, 직무만족은 객관적 상황의 명확한 측정에 의하지 않고 주관적 지각에 의해 이루어진다. 즉, 자신의 가치에 따라 나름대로 직무상황을 비교하고, 자신이 지각하는 것에 따라 직무만족을 달리한다.

나. 직무만족의 제 이론

직무만족과 관련된 이론에서는 인간의 행동을 설명하기 위한 동기부여이론을 주로 채택하고 있다. 동기부여에 관한 여러 가지 이론들은 그 연구초점에 따라서 내용이론과 과정이론으로 구분된다.

내용이론은 행동을 일으키게 하는 원동력에 대한 연구이다. 즉, 동기를 일으키는 원인인 욕구의 정체와 종류 그리고 욕구 충족 여부에 관한 이론들로 Maslow의 욕구단계설, Alderfer의 ERG 이론, Herzberg의 이요인 이론, McClelland의 성취동기이론이 있다. 과정이론은 욕구자체에 관심을 두지 않고 행동이 어떻게 동기화 되고, 어떤 과정을 거쳐서 이루어지는가를 밝히고자 하는 이론으로 Adams의 공정성이론, Vroom의 기대이론, Locke의 목표설정 이론 등이 있다(김원 · 우갑정, 2003).

본 연구는 인간에게 동기를 부여시켜 직무만족을 높일 수 있다는 내용이론 중 이요인 이론을 기본 틀로 연구모형을 설계하였는바, 이요인 이론에 대한 내용은 다음과 같다.

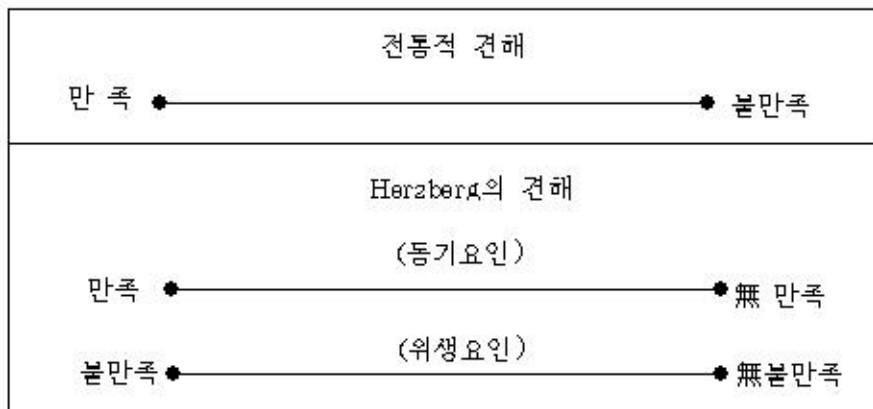
Herzberg(1966)는 피츠버그 지역에 있는 11가지 산업의 203명의 회계사와 기술자들을 대상으로 직무만족과 생산성간의 관련성을 연구하고, 『중요사건 접근법』으로 조사연구를 실시하여 다양한 직업을 가진 1,600명이 넘는 종업원들과 면접을 통하여 대상자들이 업무를 수행하면서 아주 만족하였을 때와 아주 불만족하였을 때를 조사하였다.

연구결과 만족의 영향요인이 직무 내재적 요인인 직무자체와 관련이 있는 것을 발견하고

이를 『동기요인』이라 하였고 동기요인의 영향요인으로는 성취감, 인정, 과업자체, 책임과 권한이 주어질 때, 발전, 성장 등이 있는데 이들 요인들은 주로 인간의 성장욕구와 관련되어 진다. 동기요인의 특성은 동기요인이 충족되지 않아도 불만은 없지만 일단 충족되게 되면 만족에 적극적인 영향을 줄 수 있고 일에 대한 적극적인 태도도 유지할 수 있으므로 종업원들은 만족을 경험하게 되어 동기화 시킬 수 있기 때문에 동기요인은 성과를 향상시켜 만족을 이끌어 낸다고 믿었다.

불만족 요인으로는 직무 외재적 요인 즉, 환경과 관련이 있는 것을 발견하고 이를 『위생요인』이라 하였다. 위생요인의 영향요인으로는 회사정책, 감독방식, 상사와의 관계, 작업조건, 임금, 동료·부하와의 관계, 개인생활, 신분, 안전 등이 있는데 이들 요인은 주로 불편함을 회피하려는 인간의 욕구와 관련이 있다. 위생요인의 특성은 충족되더라도 만족이 생기지는 않으며, 다만 불만족만 없게 된다. 즉 이들 욕구는 만족을 일으키지 못하므로 종업원들을 동기화시키지는 못한다고 주장하고 있다(황규대·박상진, 1999).

이와 같이 이요인 이론의 특징은 <그림 1>에서처럼 종래의 개념인 만족과 불만족이 동일 선상에 존재한다는 것과 달리, 만족과 불만족은 별개의 개념으로 보았다.



<그림 1> Herzberg의 만족·불만족의 관계에 관한 견해

또한 Herzberg(1966)는 동기요인을 강화시켜서 직무만족을 높일 수 있는 방안으로 『직무 충실화』를 제시하였고 그 과정은 다음과 같다.

첫째, 자신의 업무에 대해 자기 스스로 업무를 통제한다. 지금까지는 감독자에 의해 감시, 감독을 받다가 권한이 자신에게 위임됨에 따라 책임감이 따르고 인정을 느껴 만족이 상승한다는 것이다.

둘째, 테일러의 직무세분화에 따라 개인의 의무를 증가시키고 총체적인 업무 수행을 부여한다. 즉 조직 구성원에게 전반적이고 자연스러운 작업 단위를 수행할 수 있도록 직무 내용을 개편한다.

셋째, 실험집단을 선정해서 실험한 후 점진적으로 전 부서에 확대하여 이를 시행하고 처음부터 성과가 나타날 수 없으므로 직무충실화 과정 중에 철저한 사전교육이 필요하다.

넷째, 자신에게 정기적 보고서를 작성하여 보고·확인한다. 즉 개인의 직무성과에 대한 피드백을 통해 직무 내용의 체계적인 변화를 시도하는 것으로써 과오를 시정하고 종업원의 동기유발에도 기여하게 된다.

마지막으로, 전문화된 지식을 부여하여 전문인이라는 인식을 가지면 책임감과 발전감을 느끼게 된다.

직무충실화에서 중간관리자와 경영자는 훈련과 상담을 통해 종업원을 교육하여 최초의 생산성 하락을 막을 수 있고, 이들 또한 부하에게 조언을 해 줌으로써 권한을 뺏긴 기분을 느끼지 않게 됨으로써 자기개발을 위한 기회를 가질 수 있게 된다고 하였다.

이요인 이론은 위생요인을 간과했다는 문제점에도 불구하고 직무를 설계할 때 인간의 심리적 사항을 고려하여 동기를 유발시킨다는 점에서 경영학에 발전에 공헌이 크다. 따라서 조직구성원의 직무만족을 증가시키기 위해서는 동기요인과 더불어 위생요인에도 관심과 주의가 필요하다고 하겠다.

2. 조직몰입에 관한 이론

가. 조직몰입의 개념

O'Reilly III & Chatman(1986)는 조직몰입을 개인의 태도가 그 개인이 가지는 가치관과의 일치를 통해 심리적인 애착이나 소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성을 소유하거나 공헌하는 것으로 정의하였고 Porter, Steers, Mowday(1974)은 조직몰입을 구성원의 조직에 대한 정체성 또는 몰입의 상대적 강도라고 하였다. 또한 조직몰입을 조직 구성원들이 조직목표와 가치목표를 동일시하여 조직구성원으로 남기를 바라는 정도로 파악할 수 있으며 이것은 조직유효성보다 좋은 예측변인이 된다고 보았다.

이 밖에도 여러 학자들의 조직몰입에 대한 정의를 요약하면, 조직몰입은 조직에 대한 구성원의 동일시와 조직에 대한 애착심 및 헌신, 조직에 잔류하고자 하는 의지라 할 수 있다.

본 연구는 Buchanan, Staw & Salancik, Angel & Perry, Mowday & Poter & Steers의 이론을 바탕으로 조직몰입의 결과변수로 하였으며 이들 학자들의 이론을 정리한 내용은 다

음과 같다(김종서, 2000).

나. 조직몰입의 제이론

(1) Buchanan의 이론

Buchanan(1974)은 조직몰입을 개인과 조직 간의 심리적 결속관계의 형태로 조직의 목표 및 가치에 대해 또는 그러한 목표와 관련된 자신의 역할과 조직 자체를 위하여 조직 구성원이 가지는 정신적인 애착이라고 정의하고 조직몰입을 조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동일시, 업무역할에 대한 심리적 몰입, 조직에 애착을 갖는 충성심의 세 가지로 구분하였다.

(2) Staw & Salancik의 이론

Staw & Salancik(1977)은 조직몰입을 행위적 접근방법과 태도적 접근방법의 두 가지로 구분하였는데, 먼저, 행위적 접근방법으로서 조직몰입은 개인이 자신의 행동에 구속되어가는 행위를 통해 그의 활동과 몰입을 유지하여 주는 신념에 결속되는 상태이고, 개인의 행위가 결속되는 정도에 따라 몰입의 수준이 좌우된다고 보았다.

태도적 접근방법으로 조직몰입을 구성원이 속한 조직에 노력과 충성을 기꺼이 바치려는 노력, 개인의 존재를 조직과 결합시키려는 태도, 조직의 목표를 수용하려는 신념 등으로 보며 이때의 태도는 개인의 모범적이고 성실한 성격에서 나오며 도덕적이고 책임이 있는 직무수행의 결과로 형성될 수 있는 것으로 몰입의 결과변수로는 높은 생산성과 낮은 이직률을 택한다고 주장하였다.

(3) Angel & Perry의 이론

Angle과 Perry(1981)는 조직몰입의 구성요인을 조직몰입의 원인과 몰입양상에 따라 근속몰입과 가치몰입으로 구분하고 근속몰입은 조직구성원이 조직에 남으려는 욕구로서 조직 잔류 의사에 관한 개념으로 보았고, 가치몰입은 구성원이 조직에 대하여 자부심을 느끼고 조직의 목표를 따르고 조직을 위해서 헌신하고 노력하려는 의사를 가진 상태로 보았다.

(4) Mowday & Porter & Steers의 이론

Mowday & Porter & Steers(1982)는 조직몰입을 조직이 추구하는 가치와 목표에 대한 강한 신념과 신용의 정도, 조직을 위하여 자발적으로 상당한 노력을 기울일 의사의 정도, 조직 구성원으로서 조직에 계속 남아 있으려는 강한 욕구의 정도로 구분하였다.

3. 병원조직의 특성

병원은 환자를 진찰·치료하는데 필요한 설비를 갖추어 의료를 행하는 곳으로 법률적으로는 30인 이상의 환자를 수용할 수 있는 시설을 갖춘 곳이라 정의한다. 이러한 병원은 규모와 역할에 따라서 1차, 2차, 3차 세단계로 분류할 수 있다. 1차 의료기관은 가장 처음 환자와 접촉하여 예방과 치료를 목적으로 의료 서비스를 제공하는 시설로 일반 및 전문 진료과 의원, 보건소, 조산소 등을 말하며 2차 의료기관은 기본적으로 4개과 이상의 진료과목을 갖추고 전문의가 외래 및 입원환자를 진료하며 이에 필요한 시설과 보조 인력을 갖춘 시설을 말한다. 3차 의료기관은 500병상 이상의 의과대학 부속병원 또는 종합병원으로써 모든 진료과목을 갖추고 그에 따른 전문의가 특수 분야별 진료와 의학교육 및 연구를 수행할 수 있는 시설과 인력을 갖춘 곳을 말한다(조한훈, 1998).

병원조직은 의료서비스의 제공에 긴급성을 띄는 경우가 많으며, 높은 공공성과 윤리성을 가지고 있는 고도의 전문성을 띤 다양한 직무군으로 구성된 조직으로 볼 수 있으며 구체적인 병원조직의 인력구성과 특성은 다음과 같다(박경규, 1999).

가. 병원의 인력 구성

‘의사’의 경우 일정한 기간 동안 수련방법에 의해 수련을 필한자로 의학, 치과의학, 한방의학의 학사학위를 받고 일정한 시험을 거쳐 보건복지부 장관의 자격을 인정받은 사람으로서 전문의 자격 인정에 따라 전문의, 일반의, 전공의로 구분한다.

‘간호사’는 의사의 진료를 돕고 환자를 돌보는 사람으로 그 자격을 법으로 정하고 있다. 간호학을 전공하는 대학 또는 전문대학을 졸업하고 국가시험에 합격하여 보건복지부 장관의 면허를 가진 자로 간호사와 조산사로 구분되어진다.

‘약사’는 약학의 학위를 가지고 국가시험에 합격하여 보건복지부 장관의 면허를 소지하며 약품에 관한 일을 맡아 보며, ‘의료기사’는 의사의 지시·감독을 받아 진료 또는 의화학적 검사 업무에 종사하는 사람으로 그러한 자격과 의료기사 국가시험에 합격하여 보건복지부 장관의 면허를 받아야 하는 자격이다. 여기에는 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사, 치과위생사가 있다.

그 밖에도 식품학 또는 영양학을 전공하여 국가시험에 합격한 영양사, 의료기사와 같은 요건의 의무 기록사, 환자의 입·퇴원 및 진료비를 관리하는 사무직, 그 밖에 병원 근무에 필요한 청소, 세탁, 경비 업무 등 여러 직종의 인력들이 병원에 근무하고 있다.

나. 병원조직의 특성

첫째, 조직의 구조이다. 병원의 구성원들은 위계서열에 따라 통칭이 뚜렷하고 상사의 부하의 관계는 역할과 책임에 따라 수직적 관계를 형성하고 있다.

둘째, 노동집약적 성격이다. 현대사회는 경제발전에 따라 대부분의 산업은 기계화되고 있음에도 병원조직은 전문적 지식을 가진 인간의 판단과 행동으로 이루어지므로 기계화하거나 대량생산하는 것이 불가능하기 때문이다.

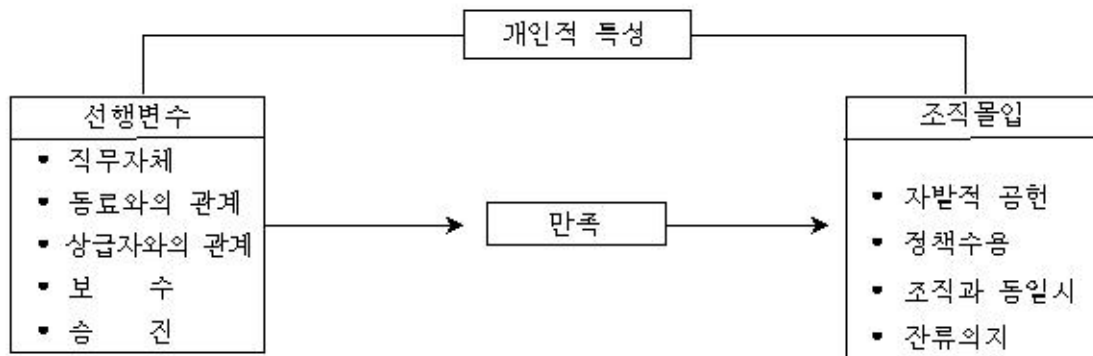
셋째, 다양한 직종의 집합이라 할 수 있다. 병원조직은 다른 일반조직과 비교해 볼 때 전문직종에 종사하는 고급인력들의 다양한 집합이다. 따라서 직종간의 근로조건, 권한, 전문지식의 차이 등으로 인하여 의사소통간의 어려움이 있으며 다양한 직종에 따라 각종 기대욕구가 다르므로 동기를 유발하는데 있어서 동기요인을 표준화 할 수 없다는 문제점이 발생한다.

넷째, 의존적이며 배타적인 인간관계를 들 수 있다. 환자를 진료하는데 있어서 의사, 간호사, 약사, 원무과 등 직원간의 관계를 볼 때 고도의 상호의존성을 요구한다는 것을 알 수 있으며 이때의 의존적 활동을 조정하기 위하여 규칙과 규정, 신뢰감이 필요하다. 그러나 과실 발생시에는 서로 배타적이며 이기적인 조직의 모습을 가진다(조한훈, 1998).

II. 연구설계

1. 연구 모형

문헌연구에서 도출된 변수들을 사용하여 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형을 설계하면 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구모형

2. 가설 설정

연구목적은 달성하기 위하여 설정한 가설은 다음과 같다.

가설 1. 근로자의 개인적 특성에 따라 직무만족수준은 차이가 있을 것이다.

가설 2. 근로자의 개인적 특성에 따라 조직몰입수준은 차이가 있을 것이다.

가설 3. 근로자의 개인적 특성에 따라 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력에는 차이가 있을 것이다.

3. 조작적 정의

본 연구에서 설정한 모형과 가설을 검증하기 위하여 사용된 변수들의 조작적 정의는 다음과 같다.

가. 개인적 특성

개인적 특성으로는 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 근무기간, Personality, Leadership 유형으로 분류하였다.

나. 직무만족의 영향요인

- (1) 직무자체 : 개인의 성장과 발전에 도움을 주는 정도, 직무의 다양성과 중요성, 개인이 가지고 있는 기술과 능력의 활용, 직무수행에 필요한 의사결정의 여부 정도
- (2) 상사와의 관계 : 상사와 개인과의 관계 또는 구성원들과의 관계, 상급자에게 신뢰하고 지지하는 정도
- (3) 동료와의 관계 : 동료들의 단결정도, 상호 배려·격려하는 정도
- (4) 보수 : 근로자의 노동력에 대한 보수의 정도, 동종 업무의 타 병원과 비교할 때의 보수 수준, 생활비와 비교한 보수의 수준, 병원의 수익성에 대비한 보수 수준
- (5) 승진 : 승진정책의 공정성, 인사과과자의 객관성, 승진기회의 정도

다. 조직몰입의 결과행위

- (1) 자발적 공헌 : 자발적으로 병원의 발전과 성장을 위해 노력하겠다는 의지의 정도
- (2) 정책 수용 : 근로자의 신념과 병원의 목표, 정책과 운영방식을 받아들이는 의지의 정도
- (3) 조직과 동일시 : 병원에 대한 자부심과 충성심의 정도
- (4) 잔류의지 : 이직의 기회가 주어진다 하여도 본 병원에 남겠다는 의지의 정도

4. 연구측정도구

본 연구는 선행연구에 의해 신뢰도와 타당성이 검증된 기존의 연구도구로서 Hulin의 직무기술지표 (JDI: Job Descriptive Index)도구를 사용하여 직무만족의 특정 영역, 즉 직무자체, 상급자, 동료, 승진, 보수에 관해 Likert의 5점 척도로 사용하였고, 조직몰입에 대한 측정도구로는 Porter & Mowday가 개발한 조직몰입질문서(OOQ : Organizational Commitment Questionnaire)를 사용하였다.

<표 1>은 요인분석을 이용하여 변수구성의 개념타당성을 파악 한 후 신뢰성을 분석하기 위한 같은 요인을 구성하는 항목간의 내적일관성을 평가한 신뢰도 분석결과이다.

신뢰성 분석결과 모두 0.7이상으로 높게 나타나 연구에서 요구되는 신뢰성 수준을 충족시켜 주고 있다.

<표 1> 신뢰도 분석

항 목		Cronbach's α
직무만족	직무자체	0.74
	상급자와의 관계	0.75
	동료와의 관계	0.78
	보수	0.80
	승진	0.76
조직몰입	조직몰입	0.71

IV. 연구결과의 분석과 해석

1. 가설 1의 검증 : 개인 특성별 직무만족 수준의 차이 분석

가설 1을 검증하기 위하여 차이분석을 수행하였다. 두 집단에 대한 차이성 검증은 T-검증

을 하였고, 세 집단 이상인 경우는 분산분석(ANOVA)을 하였다. 또한 분산분석에서 집단 간의 유의한 차이가 있을 경우 Student-Newman-Keuls(S-N-K), Tukey, Duncan, Scheffe 를 사후 검정으로 다중비교를 하였다. 각 검증법은 약간의 오차가 있어 집단의 차이 A, B, C (평균: A<B<C)를 4개의 검증법의 공통된 것을 표기하였다.

<표 2>은 개인특성별로 직무만족의 차이검증의 결과로서 직무만족에 유의한 차이를 보여 주고 있는 특성은 Personality와 Leadership 유형으로 나타났으며 조직몰입에서는 모든 개인적 특성에서 유의한 차이를 보여준다.

본 연구에서는 선행변수에 유의한 차이를 나타내는 개인적 특성을 중심으로 분석결과를 구성하였다.

<표 2> 개인특성별 직무만족의 차이검증

특 성	직무	상사	동료	보수	승진	조직몰입
성별						**
연령						**
결혼여부						**
교육수준		*	**			**
근무기간				**		**
Personality	*				**	*
Leadership유형	**	**	**		*	*

주) *: p<0.05, **: 0<0.01

가. 직무자체

개인특성별 도구의 차이성 검증결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 직무자체에 대한 개인특성별 만족수준의 차이분석

특 성		평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
Personality	내재론자	3.35	0.50	3.02**	0.00	
	외재론자	3.11	0.54			
Leadership 유형	전체적	3.23	0.51	6.303	0.00	A
	방임적	3.22	0.48			A
	민주적	3.48	0.54			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

직무자체에 대한 만족도는 Personality와 상급자의 Leadership에서 높게 나타났으며 Personality에서 내재론자 집단(3.35)이 직무자체에 대한 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

이는 내재론자가 자신의 운명은 환경에 의해서가 아니라 자신이 스스로 결정한다고 믿기 때문에 적극적이고 정서적으로 안정되며 스트레스에도 강하기 때문에 외부환경에 의존하는 외재론자보다 직무만족수준이 높은 것으로 생각된다.

Leadership에서는 상급자가 민주적 Leadership을 발휘할 때 구성원의 직무에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

(2) 상급자와의 관계

개인특성별 상급자에 대한 만족 수준의 차이분석 결과는 <표 4>와 같으며, 교육수준과 Leadership 유형에서 유의한 차이를 보이고 있다. 교육수준에서는 고졸 집단(3.63)으로 상급자와 관계에 만족할수록 직무만족이 높음을 알 수 있다. Leadership 유형에서는 민주적 Leadership 유형(3.59)으로 만족수준이 가장 높게 나타났는데 이는 민주적인 Leadership을 사용하는 상급자는 부하를 진심으로 아끼고 그들의 의견을 적극 수렴하며 부하에게 개인적인 관심을 가져줌으로써 부하들로 하여금 상급자를 신뢰하고 따름으로 상급자에 대한 만족이 높은 것으로 사료된다.

<표 4> 상급자와의 관계에 대한 개인특성별 만족수준의 차이분석

특 성	평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
교육수준	고졸	3.63	2.80*	0.04	A
	전문대졸	3.32			A,B
	대졸	3.39			A,B
	대졸이상	3.45			B
Leadership 유형	전제적	3.36	6.47**	0.00	A
	방임적	3.2			A
	민주적	3.59			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

(3) 동료와의 관계

동료에 대해 만족수준의 차이를 분석한 결과는 <표 5>와 같으며 개인특성별로 교육수준과 Leadership 유형에서 유의하였다. 교육수준의 경우 고졸 집단(3.73), 전문대졸 집단(3.47), 대졸 집단(3.75), 대졸이상의 집단(3.8)으로 대졸이상의 집단이 동료에 대한 만족수준이 가장 높았고 다른 결과에 비해 전문대졸 집단의 경우 가장 만족수준이 낮은 것으로 조사되었다. 이는 고졸 집단의 업무는 한정적인데 비해 전문대졸 집단의 경우 의료직에 종사가 가능하므로 의료직에 종사하는 전문대졸 집단의 경우 승진에 있어 대졸이상의 근로자들보다 느리게

승진하는 한계가 있기 때문이라 생각된다.

Leadership 유형에서는 방임적 집단(3.52)에서 직무만족수준이 가장 낮은 것으로 조사되었는데 Adam Smith의 국부론에서 출발한 방임주의는 개인의 행동에 대해 외부의 간섭은 불필요하다는 이론으로 가장 극단적인 자유주의의 형태라 볼 수 있다. 따라서 부하의 능력이 상급자보다 월등히 뛰어날 때에만 조직에서 영향력을 발휘할 수 있기 때문에 일반적으로 조직과 개인의 성과에는 영향을 크게 주지 못하며 이러한 Leadership은 부하들의 관점에서 볼 때 상급자가 직무에 무관심해 보이므로 만족수준이 가장 낮은 것으로 생각된다.

<표 5> 동료와의 관계에 대한 개인특성별 만족수준의 차이분석

특 성		평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
교육수준	고졸	3.73	0.65	4.94**	0.00	A
	전문대졸	3.47	0.51			A,B
	대졸	3.75	0.49			A,B
	대졸이상	3.8	0.74			B
Leadership 유형	전체적	3.6	0.44	5.33**	0.00	A
	방임적	3.52	0.63			A
	민주적	3.83	0.67			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

(4) 보수

개인특성별 보수에 대한 만족수준의 차이를 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 보수에 대한 개인특성별 만족수준의 차이분석

특 성		평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
근무기간	1년 미만	2.39	0.58	4.07**	0.00	A
	1-2년	2.17	0.58			A,B
	3-5년	2.38	0.53			A,B
	6년 이상	2.50	0.50			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

보수에서 유의한 차이를 보이는 특성은 근무기간으로, 근무기간이 1년~2년의 집단(2.17)의 경우 근로자들이 근무기간이 1년 미만일 때에는 입사하여 보수에 대해 지각하지 못하다가 1년~2년 후 업무에 적응하여 창출하는 성과 및 숙련도에 비해 보수가 공정하지 못하다고 인식하기 때문에 그에 대한 불만족이 발생하여 만족수준이 낮은 것으로 생각되며, 6년 이상의 집단(2.5)에서 보수에 대해 높은 만족을 보이는 것은 근무기간이 늘어날수록 보수도 그에 비

례하여 주어지기 때문에 만족수준이 높은 것이라 생각된다.

(5) 승진

승진에 대한 만족수준의 차이를 분석한 결과 <표 7>에서 Personality에서 내재론자 집단(2.87)이 외재론자 집단(2.53)보다 만족수준이 높게 조사되었다. 이는 똑같이 승진을 하더라도 개인의 성격에 따라 다르게 받아들이는 것으로 내재론자의 경우 자신의 능력에 의해 승진하였다고 인식하며, 외재론자는 자신의 노력과는 무관하게 운명이나 행운 또는 인맥과 같은 외부요인으로 인식하는 경향이 높기 때문에 전문지식이 중시되는 병원업무의 특성상 병원근로자들의 경우 내재론적 성향이 강한 사람들의 직무 만족도가 높은 것으로 사료된다.

Leadership에서는 상급자가 방임형일 때 구성원의 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났으며 이는 방임형 리더는 부하들의 승진에도 관심을 보이지 않기 때문으로 사료된다.

<표 7> 승진에 대한 개인특성별 만족수준의 차이분석

특 성		평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
Personality	내재론자	2.87	0.52	4.51**	0.00	
	외재론자	2.53	0.45			
Leadership 유형	전제적	2.81	0.54	4.45*	0.01	A
	방임적	2.6	0.44			B
	민주적	2.89	0.51			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

2. 가설 2의 검증 : 개인 특성별 조직몰입 수준의 차이 분석

개인특성별 조직몰입의 차이를 검증한 결과는 <표 8>과 같다. 성별에서 남자 집단(3.31), 여자 집단(2.94)으로 남자의 경우 여자에 비해 평생 직장생활을 하여 가족을 부양해야 된다는 책임감과 의무감이 있기 때문에 그에 따른 업무 성취도가 높아져 조직몰입수준이 더 높은 것으로 생각된다. 연령에서는 24세 이하의 집단(2.94)과 25세~29세의 집단(2.94)으로 동일하게 가장 낮았고, 35세 이상의 집단(3.36)에서 가장 유의한 결과를 나타냈다. 대개 연령이 높을수록 조직 내에서 지위가 높으므로 자신의 업무를 수행하는 동시에 부하들도 통솔해야 하기 때문에 그들에게 모범이 되고자 자신의 업무를 더 열심히 수행하고 그에 따라 조직에 더욱 몰입하는 것이라 생각된다.

<표 8> 개인특성별 조직몰입의 차이분석

특 성		평균	표준편차	T/F값	유의확률	다중비교
성별	남	3.31	0.51	4.22**	0.00	
	여	2.94	0.57			
연령	24세 이하	2.94	0.51	6.16**	0.00	A
	25-29세	2.94	0.59			A
	30-34세	3.11	0.46			A
	35세 이상	3.36	0.54			B
결혼여부	미혼	2.93	0.57	-4.07**	0.00	
	기혼	3.25	0.51			
교육수준	고졸	3.23	0.6	3.94**	0.00	A
	전문대졸	2.93	0.49			A,B
	대졸	2.99	0.59			B
	대졸이상	3.27	0.51			B
근무기간	1년 미만	3.15	0.55	8.26**	0.00	A
	1-2년	2.8	0.52			A,B
	3-5년	3.0	0.59			B,C
	6년 이상	3.25	0.5			C
Personality	내재론자	3.06	0.59	2.10*	0.03	
	외재론자	2.88	0.51			
Leadership 유형	전제적	2.97	0.57	4.24*	0.01	A
	방임적	2.94	0.49			A
	민주적	3.19	0.59			B

주) *: p<0.05, **:p<0.01

교육수준별 차이분석에서는 고졸 집단(3.23), 전문대졸 집단(2.93), 대졸 집단(2.99), 대졸이상의 집단(3.27)로, 고졸과 대졸이상 집단의 조직몰입 수준이 높게 조사되었다. 고졸 집단의 경우 자신과 같은 학벌의 타 직종 근로자와 비교할 때 대학병원의 보수와 사회적 인지도가 높으며, 낮은 교육수준으로는 이직의 기회가 적고 이직에 대한 두려움이 있으므로 조직에 대해 강한 충성심을 가지고 업무를 수행하므로 조직몰입이 높은 것으로 사료된다.

근무기간은 1년~2년의 집단(2.8)이 유의수준이 가장 낮았고, 6년 이상의 집단(3.25)이 가장 높았는데 이는 근무기간이 증가할수록 조직에서의 지위가 높아지고 주위로부터 존경, 조직에 대한 애착과 충성심이 높아져서 조직몰입이 높아진다고 사료된다.

Personality에서는 내재론자 집단(3.06)으로 외재론자 집단(2.88)보다 높게, Leadership유형에서는 민주적 집단(3.19)이 전제적 집단(2.97), 방임적 집단(2.94)보다 조직몰입도가 높게 나타났다.

3. 가설 3의 검증 : 조직몰입이 영향요인 분석

가설 3의 검증을 위하여 병원근로자의 직무만족과 조직몰입의 관련성에 대한 상관관계를 분석한 결과는 <표 9>와 같다.

상관관계분석 결과 직무자체와 상급자·동료와의 관계가 만족될 때 자발적 공헌에서 가장 큰 상관관계가 있었다. 이는 직무자체에 만족을 하면 자신의 성장과 발전을 위해 노력을 하고 상사와의 관계가 만족되면 강요하지 않아도 상사에게 좋은 모습을 보이기 위해 자신의 능력을 최대한 발휘하게 되며 좋은 동료와의 관계는 선의의 경쟁적 관계로 좋은 동기부여가 되는 것으로 의료서비스를 제공하는 조직구성원의 환자에 대한 태도, 병을 고쳐야 하겠다는 사명감과 인간의 생명을 다루고 있다는 도덕심 등을 누구의 강요 없이 자발적으로 각자의 위치에서 최대의 노력을 하게 되는 것이라 사료된다.

<표 9> 직무만족과 조직몰입의 상관관계 분석

직무만족		조직몰입			
		자발적 공헌	정책수용	조직과 동일시	잔류의지
직무자체	상관계수	0.470**	0.446**	0.403**	0.201**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.001
상급자와의 관계	상관계수	0.389**	0.314**	0.384**	0.155*
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.014
동료와의 관계	상관계수	0.363**	0.283**	0.326**	0.183**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.003
보수	상관계수	0.151*	0.216**	0.254**	0.206**
	유의확률	0.015	0.000	0.000	0.001
승진	상관계수	0.369**	0.338**	0.379**	0.196**
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.002

주) *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

직무만족과 조직몰입에 대한 관련성을 여부를 확인하기 위하여 설명변수를 직무자체, 상급자와의 관계, 동료와의 관계, 보수, 승진으로 두고 반응변수를 조직몰입으로 하여 중회귀분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 10>과 같으며 회귀분석 결과를 살펴보면 F값이 26.89로서 1%의 유의수준에서 회귀식이 의미가 있으며, 설명력(R^2 값)도 0.35로 회귀식이 전체 변동의 35% 정도를 설명하고 있다. 각 회귀계수에 대한 T값의 유의도를 보면 직무자체에 대해 추정된 회귀계수는 0.31이고 T값은 4.71, 승진에 대한 추정된 회귀계수는 0.23이고 T값은

3.73으로 나타나 직무자체와 승진에 대한 만족이 높을수록 조직몰입이 높아짐을 알 수 있다.

<표 10> 직무만족과 조직몰입의 중회귀분석

직무만족	회귀계수	T값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
직무자체	0.31	4.71** (0.00)	0.35 (0.33)	26.89** (0.00)
상사와의 관계	0.11	1.57(0.11)		
동료와의 관계	0.12	1.99*(0.04)		
보수	0.11	2.05*(0.04)		
승진	0.23	3.73** (0.00)		

반응변수: 조직몰입, *:p<0.05, **:p<0.01

근로자의 개인특성별에 따른 직무만족의 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력을 알아보기 위하여 중회귀분석을 하였고, 반응변수에 영향을 주는 설명변수를 찾기 위하여 STEPWISE 방법을 이용한 조사결과는 다음과 같다.

(1) 성별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

성별에 따라 직무만족과 조직몰입에 영향력 분석결과는 <표 11>과 같다.

남자 집단의 경우 직무자체(0.54)에 만족할수록 조직몰입에 유의한 것으로 나타났으며 조직몰입에 대한 반응변수의 설명력(R²)은 30%로 나타났다. 여자 집단의 경우 승진(0.32), 직무자체(0.3), 상급자(0.19)의 설명변수에서 유의한 것으로 나타났으며 조직에 대한 반응변수의 설명력(R²)은 33%로 나타났다. 이는 남자 집단은 직무자체에 만족을 하면 조직에 몰입을 할 수 있지만 여자 집단은 승진에 만족 할 때 더욱 조직에 몰입하는 것이다.

<표 11> 성별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

성별	독립변수	회귀계수	T값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
남	직무자체	0.54	4.71** (0.00)	0.30(0.29)	22.22** (0.00)
	직무자체	0.30	4.11** (0.00)		
여	승진	0.32	4.49** (0.00)	0.33(0.32)	33.67** (0.00)
	상급자	0.19	2.80** (0.00)		

반응변수: 조직몰입, *:p<0.05, **:p<0.01

(2) 연령별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

연령별에 따른 직무만족과 조직몰입과 관련성 분석결과는 <표 12>와 같다.

25세~29세 집단에서는 직무자체(0.32), 승진(0.36), 동료와의 관계(0.24)로 이 연령층은 대학을 갓 졸업한 사회 초년생으로 의욕적으로 자신의 직무를 수행하고 탐색하는 단계로서 직무자체에 만족될 때 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 보이며, 30세~34세 집단은 동료와의 관계가 만족될수록 조직몰입이 높은 것으로 조사되었으며 조직몰입에 대한 반응변수의 설명력(R^2)은 41%로 비교적 높은 편이었다. 이 집단은 대개 직장생활에 적응을 하고 업무에 전문성을 갖기 때문에 동료와의 정보교환이 원활할 것이므로 동료와의 유대관계가 조직몰입에 큰 영향을 미치는 것으로 보인다.

35세 이상의 집단은 조직에서 중간관리자 이상의 지위에 있기 때문에 직무자체(0.5)에 만족할수록 조직몰입에 유의한 것으로 나타났는데 Maslow의 욕구설에 따라 승진이나 보수, 상사 및 동료와의 관계가 이미 충족되어 큰 영향을 미치지 못하기 때문에 상위층에 대한 욕구의 유발로 자아실현욕구를 충족시키기 위하여 자기개발을 목적으로 한 직무자체에 몰입하는 것으로 사료된다.

<표 12> 연령별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

연령	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R^2 (수정 R^2)	F값(유의확률)
24세 이하	직무자체	0.33	2.64*(0.01)	0.31(0.29)	14.04**(0.00)
	승진	0.35	2.51*(0.01)		
25-29세	직무자체	0.32	3.26**(0.00)	0.38(0.36)	20.90**(0.00)
	승진	0.36	4.07**(0.00)		
	동료	0.24	2.72*(0.00)		
30-34세	승진	0.37	2.84*(0.00)	0.41(0.37)	9.08**(0.00)
	동료	0.47	3.65**(0.00)		
	보수	0.36	2.45*(0.01)		
35세 이상	직무자체	0.5	3.46**(0.00)	0.26(0.23)	12.02**(0.00)

반응변수: 조직몰입, *:p<0.05, **:p<0.01

(3) 결혼여부별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

결혼 여부별 영향력 분석결과는 <표 13>과 같으며, 미혼 집단의 경우 승진(0.37), 직무자체(0.31), 상급자와의 관계(0.17)에 만족할수록 조직몰입에 유의한 것으로 기혼집단에 비해 자신에 대한 애착이 강하므로 승진에 대한 긍정성, 성공적인 직무수행 시 성취감과 자부심만으로도 조직에 몰입할 수 있는 반면, 기혼 집단은 동료 간의 좋은 관계가 조직몰입에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 설명력(R^2)은 37%이다.

<표 13> 결혼여부별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

결혼여부	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
미혼	승진	0.37	4.90***(0.00)	0.37(0.36)	35.49***(0.00)
	직무자체	0.31	3.95***(0.00)		
	상급자	0.17	2.24***(0.02)		
기혼	동료	0.32	2.57*(0.01)	0.23(0.21)	10.97(0.00)
	직무자체	0.25	2.22*(0.03)		

반응변수: 조직몰입, *p<0.05, **p<0.01

(4) 교육수준별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

교육수준별 영향력 분석결과는 <표 14>와 같으며, 고졸 집단에서는 동료와의 관계(0.7), 전문대졸 집단과 대졸집단은 승진과 직무자체에 대해 만족할수록 조직몰입에 유의한 것으로 나타났으며 반응변수의 설명력(R²)은 58%로 높게 조사되었다. 이는 학력이 낮은 경우 이직에 대한 두려움과 어려움으로 인해 이직할 의사가 없고 평생직장이라는 인식이 강하므로 직장에서 동료들과 원만한 관계를 유지하길 원하는 것이라 생각되며 학력이 높을수록 직무 자체에 대해 만족하고 승진의 기회가 충분히 만족될 때 조직에 몰입하는 것으로 사료된다.

<표 14> 교육수준별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

교육수준	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
고졸이하	동료	0.7	6.65***(0.00)	0.58(0.56)	44.31***(0.00)
전문대졸	승진	0.38	4.56***(0.00)	0.43(0.41)	32.34***(0.00)
	직무자체	0.35	4.38***(0.00)		
대졸	승진	0.47	4.72***(0.00)	0.32(0.3)	25.10***(0.00)
	직무자체	0.4	3.92***(0.00)		
대졸이상	직무자체	0.39	2.43*(0.02)	0.23(0.19)	5.93*(0.02)

반응변수: 조직몰입, *p<0.05, **p<0.01

(5) 근무기간별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

근무기간에 따른 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향력을 분석한 결과 <표 15>와 같다. 1년 미만의 집단은 상급자와의 관계(0.49), 1년~2년 집단에서 승진(0.39)과 동료와의 관계(0.29), 3년~5년 집단에서는 직무자체(0.33), 승진(0.35), 상급자와의 관계(0.33)가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직몰입에 대한 반응변수의 설명력(R²)은 44%로 다소 높게 나타났다. 이는 근로자가 입사초기에는 상급자의 지시와 명령을 통하여 업무를 배우고

수행하는 시기이므로 상급자와의 원만한 관계가 중요시되어지며, 근속년수가 증가할수록 자신의 직무에 흥미를 가지며 업무성과를 통한 만족과 업무지식 및 노하우가 증가되면서 직무 자체에 대해 만족하게 되고 승진에 대한 기대에 대한 만족요인이 충족될수록 조직몰입이 증가하는 것으로 사료되며, 6년 이상의 집단에서는 직무자체(0.43)에 만족할수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 15> 근무기간별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

근무기간	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
1년 미만	상급자	0.49	4.5** (0.00)	0.28(0.27)	20.31** (0.00)
1-2년	승진	0.39	3.38** (0.00)	0.3(0.28)	16.16** (0.00)
	동료	0.29	2.95** (0.00)		
3-5년	직무자체	0.33	2.63** (0.01)	0.44(0.41)	15.33** (0.00)
	승진	0.35	3.23** (0.00)		
	상급자	0.33	2.81** (0.00)		
6년 이상	직무자체	0.43	3.27** (0.00)	0.16(0.15)	10.71** (0.00)

반응변수: 조직몰입, *p<0.05, **p<0.01

(6) Personality 별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

Personality에 따른 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석은 <표 16>와 같으며 분석결과를 살펴보면 내재론자 집단의 경우 직무자체(0.37), 승진(0.37), 동료와의 관계(0.19)에 만족할수록 조직몰입이 높아지고 조직몰입에 대한 반응변수의 설명력(R²)은 38%로 나타났다. 내재론자는 동료나 상급자와 같은 환경이나 인맥이 성공여부에 영향을 미치지 보다는 자신의 능력에 따라 성공이 결정되어 진다고 생각하기 때문에 직무자체에 대한 만족도가 조직몰입에 미치는 영향이 큰 것이라 사료된다.

<표 16> Personality별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

Personality	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
내재론자	직무자체	0.37	4.80** (0.00)	0.38(0.37)	39.63** (0.00)
	승진	0.37	5.52** (0.00)		
	동료	0.19	2.72** (0.00)		
외재론자	직무자체	0.39	3.45** (0.00)	0.17(0.15)	11.95** (0.00)

반응변수: 조직몰입, *p<0.05, **p<0.01

(7) Leadership 유형별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

Leadership 유형에 따른 직무만족 요인이 조직몰입에 미치는 영향력의 분석결과는 <표 17>과 같다.

<표 17> Leadership 유형별 직무만족 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력 분석

Leadership	독립변수	회귀계수	t값(유의확률)	R ² (수정 R ²)	F값(유의확률)
전제적	승진	0.44	5.65** (0.00)	0.35(0.34)	35.32** (0.00)
	직무자체	0.34	4.10** (0.00)		
방임적	상급자	0.54	5.23** (0.00)	0.37(0.36)	27.38** (0.00)
민주적	동료	0.32	3.41** (0.00)	0.47(0.44)	19.29** (0.00)
	보수	0.24	3.06** (0.00)		
	직무자체	0.33	2.77** (0.00)		

반응변수: 조직몰입, *, p<0.05, **, p<0.01

전제적 Leadership의 집단에서는 승진(0.44)과 직무자체가 (0.34)로 이는 자율성이 보장되지 않으므로 대인관계에 대한 만족보다는 즉각적으로 성과를 확인할 수 있는 직무자체나 승진에 만족할 때 조직몰입이 높은 것으로 사료된다.

방임적 Leadership 유형의 집단에서는 상급자와의 관계가 조직몰입에 영향력을 미치는 요인으로 나타났으며, 민주적 Leadership의 집단에서는 동료(0.32), 보수(0.24), 직무자체(0.33)가 만족 될수록 조직몰입에 유의한 것으로 나타났으며 조직몰입에 대한 반응변수의 설명력(R²)은 47%로 다소 높았다. 이는 동료와의 정보교환이 원활하고 서로 상호보완적인 관계를 가질 때 조직몰입이 높은 것으로 사료된다.

V. 결 론

조직생활에서 직무와 관련하여 경험하는 긍정적인 감정인 직무만족은 오늘날까지 구성원들의 행위에 대해 예측하는 주요변수로 연구되어졌다.

본 연구는 일반기업과 달리 의료와 서비스를 제공하여 환자들의 치료는 물론이고 그들의 심리적 상태와 사회의 전반적인 안녕을 도모하는 대학병원 근로자들을 대상으로 직무만족의 정도를 파악하고, 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 조사하여 근로자의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위한 관리방안 및 시사점을 모색하고자 하였다.

1. 연구결과의 요약

가. 가설 1의 검증

‘근로자의 개인적 특성에 따라 직무만족수준은 차이가 있을 것이다’라는 가설검증 결과 상급자의 Leadership유형, Personality, 교육수준, 근무기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

첫째, 상급자의 Leadership유형에서 교육수준이 낮을수록 상사와의 관계가 직무만족에 미치는 영향력이 높았고, 상급자가 민주적 Leadership을 발휘하는 경우 구성원들은 직무에 더욱 만족하는 것으로 조사되었다.

둘째, Personality유형에 따른 직무만족에서 전문지식이 중시되는 병원업무의 특성상 내재론적 성향이 강한 사람들의 직무 만족도가 높게 나타났다.

셋째, 교육수준별 만족수준의 차이 결과 대체적으로 교육수준이 낮은 고졸집단은 상급자와 동료관계요인이 직무만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 근무기간별 만족수준 정도에서는 근속연수가 증가할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

나. 가설 2의 검증

‘근로자의 개인적 특성에 따라 조직몰입수준은 차이가 있을 것이다’라는 가설검증 결과 성별, 연령, 교육수준, 근무기간에 따라서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

남자의 경우 여자에 비해 평생 직장생활을 해야 된다는 사명감과 책임감으로 조직몰입수준이 높았고, 연령이 높아질수록, 근무기간이 증가할수록 조직에 대한 애착과 조직과 자신을 동일시하게 되어 몰입이 높았다. 교육수준의 경우, 교육수준이 낮을수록 이직의 기회가 적고 이직에 대한 두려움이 있으므로 조직에 대해 강한 충성심을 갖게 되어 몰입이 높은 것으로 나타났다.

다. 가설 3의 검증

‘근로자의 개인적 특성에 따라 직무만족의 영향요인이 조직몰입에 미치는 영향력에는 차이가 있을 것이다’라는 가설의 검증결과 직무만족 영향요인 중 직무자체와 승진요인이 조직몰입에 미치는 영향력에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

매슬로우의 5단계 욕구설에서 따르면 상위층의 욕구가 유발되기 위해서는 반드시 하위층의 욕구가 충족되어야 한다고 하였는데 대학병원 근로자들에게 유발되는 요인인 직무자체와 승

진은 존경 및 자아실현욕구라는 것을 볼 때 기본보수, 임금인상률, 안전에 대해서는 만족된다는 것을 알 수 있다.

조직몰입에 영향을 미치는 직무자체와 승진요인에 대한 개인 특성별 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 근로자의 개인적 특성 중 직무자체요인이 조직몰입에 미치는 영향력에는 남성근로자 집단과 연령이 35세 이상인 집단, 결혼을 한 기혼집단, 교육수준이 대졸 이상인 집단, 근무기간이 6년 이상의 집단, Personality유형이 외재론적 집단, 상급자의 Leadership유형이 민주적인 집단에서 영향력이 높았다.

둘째, 근로자의 개인적 특성 중 승진요인이 조직몰입에 미치는 영향력에는 여성근로자 집단에서, 연령이 30세~34세인 집단, 근무기간이 1년~2년 된 집단에서 영향력이 높았다.

셋째, 직무자체요인과 승진요인이 동시에 조직몰입에 영향력을 미치는 근로자의 개인적 특성에는 25세~29세 집단, 미혼집단, 전문대졸집단과 대졸집단, 3년~5년의 집단, 내재론자 집단, 전체적 Leadership의 집단에서 높게 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구의 결과를 바탕으로 병원조직 근로자들의 직무만족과 조직몰입의 향상을 위한 방안 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 개인적 특성을 고려한 관리방안의 모색 및 환경이나 제도의 전환이 필요하겠다. 여성근로자의 경우 남성근로자에 비해 전체적인 만족도와 조직몰입도가 낮으므로 여성근로자들을 위한 작업환경의 개선이 필요하겠다. 병원의 특성상 대부분의 근로자가 여자인 것을 감안한다면 대학병원은 다른 1차, 2차 병원에 비해 규모가 크고 조직이 체계적이므로 이미 여러 사기업과 공기업에서 실시하고 있는 탁아시설을 병원 내에 마련하여 육아의 양육 대한 부담감을 덜어주고, 심리적 안정감을 주어 여성 근로자의 만족도를 높일 수 있을 것이다.

둘째, 병원조직의 구성원들은 전문적 지식을 가진 고급인력이므로 이들의 직무수행에 대한 인정과 긍정하고 효율적인 인사고과에 의한 승진정책, 상급자의 민주적 Leadership의 발휘가 필요하겠다. 특히 병원 구성원들은 교육수준은 높는데 비해 상·하향식 의사전달과 전체적 Leadership의 사용으로 인한 불만족이 높은 것으로 이를 개선하기 위하여 중간관리자 이상의 계층에서 민주적인 Leadership을 발휘해야 할 것이다. 즉, 상급자의 부하에 대해 관심과 배려를 통하여 신뢰와 존경의 관계 속에 조직의 발전이 높아질 것이라 사료된다.

참고문헌

- [1] 김종서, 역할스트레스와 조직 몰입과의 관계, 서울대학교 석사학위 논문, 28 (2000).
- [2] 김원 · 우갑경 공저, 알기 쉬운 조직행동, 명경사, 114 (2003).
- [3] 박경규, 신인사관리(노동과 자본의 통합이론), 홍문사, 62-63 (2006).
- [4] 이관희, 신조직경영론, 박영사, 17 (1997).
- [5] 이상수 · 이상갑, 조직행동의 이해, 양지출판사, 180 (1998).
- [6] 이종범, '근로자의 직무만족에 관한 연구, 만족차이의 원인과 영향요인을 중심으로', 동아논총(동아대학교) 35집, 15 (1995).
- [7] 지영건, 인센티브가 의사의 동기부여와 진료성과에 미치는 영향, 연세대학교 보건학과 박사학위논문 (2002).
- [8] 조한훈, 병원근로자의 조직몰입에 관한 연구, 동국대학교 석사학위논문, 24 (1998).
- [9] 최승민 외 5명, 인적자원관리론, 교보문고, 231-237 (2007).
- [10] 황규대 · 박상진, 조직행위론, 덕영사, 140 (1999).
- [11] Adams, J. S., Toward on Understanding of Inequity, *Journal of Abnormal and social Psychology*, Vol. 67, 422-436 (1964)
- [12] Angle, H. and Perry, R., An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 1-14 (1981).
- [13] Buchanan, B., "Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organizations", *Administrative Psychology*, Vol.19, No.4, (1974)
- [14] Etzioni, A., A Comparative Analysis of Complex Organizations, *The Free Press*, A Division of Macmillan Co, Inc., 8-11 (1975).
- [15] Henry, C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, NY, McGraw-Hill, 114 (1955).
- [16] Herzberg, F., *Working and the Natural of Man*, Cleveland, Ohio, World Publishing Co., (1966).
- [17] Kanter, R. M., Commitment and Social Organization, *American Sociological Review*, Vol. 33, 499-500 (1968).
- [18] Lee, S. M., " An Empirical Analysis of Organizational Identification", *Academy of Management Journal* 14 , 214 (1971).
- [19] Locke, E. A., What is Job Satisfaction?, *Organizational behavior and Human Performance*, 4, 316 (1969).

- [20] Lucas, G. H. Jr. and Babakus, E., & T. N. Ingram, An Empirical Test of the Job Satisfaction-Turnover Relationship: Assessing the role of Job Performance for Retail Managers, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18, 199-208 (1990).
- [21] Mowday, R. T. & Porter L. W. & Steers, R. M., Employee-Organization linkages : *The psychology of commitment, absenteeism and turnover*, NY : Academy Press, (1982).
- [22] O'Reilly III C. & Chatman J., "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, 492-493 (1986).
- [23] Peter, L. W., " The Ecology of Organizational Commitment: A Longitudinal study of Initial Stages of Employee-Organization Relationships," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 19, 533 (1974).
- [24] Reichers, A. E., A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment, *Academy of Management Review*, vol 10, No.3, 465 (1985).
- [25] Steers, R. M., Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly* vol.22, No1, 46 (1977).
- [26] Salancik, G. R., *Commitment and Control of Organizational Behavior and Belief*, In Staw, B. M. & Salancik, G. R., *New Direction in Organizational Behavior*, Chicago Clair Press, 63 (1977).