

산재병원 구성원들의 직종별 이직의사에 관련된 영향요인

방 용 주

산재의료관리원 전) 운영이사

<Abstract>

Factors affecting the turnover intention of Industrial Accident Hospital Employees by Job Category

Yong Joo Bang

Department of Operating, Industrial Accident Hospital

The purpose of this study was to analyze the characteristics of socio-demographic, organizational conflict and job satisfaction, and to examine the interrelation of influential factors in the intention of turnover. The data for this study were collected through a self-administrated survey with a structured questionnaire to 1,027 subjects from several medical doctor staff members, nursing staff members, administration staff members, pharmacist, and technical expert of eleven hospitals. The data were collected by self-reporting questionnaire from July 29 to September 7, 2002. In this analysis frequency test, t-test, ANOVA, multiple regression were used.

The main results of this research is as following;

1. According to socio-demographic characteristics of the respondent's level of the intention of turnover was higher in a doctor staff members than others, for females than males, and had worked for 5-10 years in hospitals. Also, the intent to turnover was

† 교신저자 : 방용주(02-584-1940, byj5358@naver.com)

generally higher younger workers than long terms workers.

2. According to the organizational conflict characteristics as the respondents who got less conflict experience in the organization, their level of the intention of turnover was higher. And, technical conflict experiences were expressed greater than hierarchical conflict experiences.

3. According to the job satisfaction characteristics as his or her satisfaction that is about the promotion, working itself, salary, and fellowship in the organizational was higher, the level of the intention of turnover was lower.

4. According to the result of Multiple Regression for the doctor staff members in general hospitals rather than special hospitals was negatively correlated with the satisfaction of working itself while hierarchical conflict factors in the organizational conflict characteristics was positively correlated with the intention of turnover.

For the nursing staff members the job satisfaction for the working itself, salary were negatively correlated with the intention of turnover. For the administration staff members as the job satisfaction for the working itself was negatively correlated with the intention of turnover.

For medical and pharmacy staff members as more working experience, correlation with the intention of turnover was negative. Besides, as the job satisfaction for the working itself and the fellowship was negatively correlated with the intention of turnover. For the skill and technicians, the job satisfaction for the working itself, promotion were negatively correlated with the intention of turnover.

The above indicate that job satisfaction and promote their ability and form a good relationship with organization members were very important to decrease the intention of turnover.

This study identified the major effective factors of the intention of turnover and analyzed the differences among the job category. In that respect, it is significant for the study to be able to provide a reference for managing hospital of industrial accident and organizational development. However, this study has a problem, which is not to identify a valuable model for examining the relationship between organizational factors such as organizational conflict, job satisfaction, and intention of turnover. Therefore, further study

is needed and strengthened in the field of intention of turnover for hospital for industrial accident.

Key Words : Organizational conflict, Job satisfaction, Intention of turnover.

I. 서 론

1. 연구배경

병원조직은 많은 하위체계로 구성되고 각 하위체계는 그 자체의 목적과 목표를 갖는다(유승흠, 1984). Neuhauser(1972)는 병원조직이 부서간의 수직적 조정 및 공식적 명령계통과 수평적 협력이 존재하는 매트릭스 조직의 특성을 지닌다고 하였으며 Kaluzny (1982)는 병원을 전문가에 의한 권위체계와 경영층에 의한 일반관리체계가 공존하는 이원적 지배체계로 보아 병원을 현대사회의 가장 복잡한 조직 중 하나로 보고 있다.

의학기술의 발달과 전문화와 세분화가 가속화됨에 따라 병원조직은 더욱 복잡하게 분화되는 양상을 보이고 있으며 종래의 진료기능 뿐만 아니라 교육 및 연구 기능과 지역사회발전을 위한 기여기능까지도 가지게 되었으나 병원조직의 복잡성으로 인해 조직 구성원들간의 이질성 및 갈등이 심화되어 병원조직 구성원이 내부적인 혹은 외부환경 변화로 현 직장에 만족하지 못하고 이동을 하는 경우가 비일비재하다.

조직과 개인의 관계에서 보면 조직은 보다 유용한 구성원을 확보하려 하고 개인은 자신의 욕구를 가장 많이 충족시켜 주는 조직을 선호하게 될 것이다. 이러한 관계가 서로 균형을 이루지 못할 때 이직이 이루어진다. 병원종사자가 불만족하거나 조직에서 막 떠나려고 하는 것을 알고 있다는 것 자체는 그가 왜 불만족스러워 하며 그를 붙잡아 두려는 노력에 있어서 어떠한 변화가 일어났는지를 알려주는데 별로 도움이 되지 못한다. 이러한 중요한 점에 응답하기 위해서는 그들의 이직 성향과 관련 있는 여러 가지 요인들에 대하여 면밀한 검토가 필요하다.

조직에서의 인적 자원은 조직의 가장 중요한 자산으로 여겨지고 있다(Beach, 1970). 조직은 그 구성원을 끌어들이고 계속 머무르게 하여 이들로 하여금 피고용에 따른 의무로만이

아니라 창조적이고 자발적으로 업무를 수행하도록 하여야 한다(Katz 등, 1964). 조직 구성원의 높은 이직률은 대체비용을 증대시키고 경험이 없는 인력을 배치하지 않으면 안 되는 결과를 초래하게 되며(김남현, 1985), 이직에 따른 계속적인 관리기술 습득과 업무숙련의 장애 및 조직 분위기를 불안정하게 만들어 조직 구성원들의 사기를 저하시키는 등 단순한 현금비용 이상의 손실을 초래하게 된다.

기존의 이직과 관련된 연구들에 따르면 이직은 동료와의 상호관계, 상사의 감독 방식, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성과 관련이 있으며 조직의 규모와는 무관하다고 보고되었다(Price, 1977). 그런 한편 Porter와 Steers(1973)는 봉급, 승진의 기회, 동료와의 상호관계, 상사의 감독유형, 직무의 자율성과 책임량, 역할 분명성, 연령, 근무기간, 직무만족도가 전직과 역상관 관계에 있다고 하였다. 또한 Mobley 등(1978)도 직무만족도가 이직의 한 요인일 수 있으며 이직과는 역상관 관계에 있다고 보고하였다. 직무만족도가 생산성 향상과 직접적인 관계는 갖지 않더라도 직무에서 얻은 좋은 감정은 일의 능률을 올리며 결근 및 이직율을 감소시킬 수 있다고 보고한 연구도 있다(Lawler, 1973). 그러나 Newman(1974)은 이직과 직무만족도와는 관련성이 없다고 하였으며, Marsh(1977)도 이직과 직무만족도와는 유의한 관련성이 없고 직무 자율성, 직무 수행이 이직과 역상관 관계를 보였다고 하였다.

이직과 관련하여 국내에서도 연구들이 수행이 되어 박세남(1976)은 급여가 이직요인으로 김문석(1980)과 송하중(1981)은 급여와 승진을 이직 요인이라고 하였다. 병원은 상대적으로 다양한 직종으로 구성되어 있기 때문에 각 직종마다 이직 요인이 다를 수 있다. 국내 연구의 경우 병원에 근무하고 있는 인력들 중에서 임상부서에 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 한 연구(박세남, 1976; 허혜경, 1982; 강현숙, 1984)와 방사선사를 대상으로 한 연구(김창호 등, 1966)가 있었으며 행정직을 대상으로 한 연구(홍상진, 1988), 한 종합병원의 종사자들을 대상으로 이직의도의 인과모형에 대한 실증적인 연구(이기효, 1994), 병원직종별 이직의도에 관련된 영향요인(김영배 등, 1999)도 있었으나 아직 병원직종간 이직의 차이와 그 원인에 대한 구체적이고 실증적인 연구는 활발하지 못한 실정이며 전반적인 병원 직원들의 이직요인을 파악하는 연구는 수행된 바가 없었기 때문에 병원 직종간에 이직의사에 영향을 미치는 원인이 무엇인가에 대한 연구의 필요성이 대두되었다.

이에 본 연구는 기존의 문헌이나 연구의 제한점을 극복하고, 아직 타분야에 비해 상대적으로 초보적인 수준에 놓여있는 산재의료관리원 11개 기관에서 근무하고 있는 직종별 인력 등을 대상으로 이직의사의 중요영향요인을 규명함과 동시에 직종별 차이를 비교 분석하여, 특히 인사 및 조직관리면에서 산재병원의 운영과 조직발전의 참고자료를 마련하였다는 것이

이 연구의 의의라고 할 수 있다.

2. 연구목적

이 연구는 병원 구성원들의 인적특성요인, 직무만족요인이 이직의사에 미치는 영향 및 상호관계를 분석하여, 병원조직관리측면에서 변화되어야 할 직무몰입 향상방안을 모색하여 조직생활의 질을 높여주는데 필요한 기초자료를 제공하며, 나아가서는 산재전문병원으로서 21세기 선도적인 공기업으로 발전하는데 필요한 정책개발의 참고자료로 활용하는데 본 연구의 목적이 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같이 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 조사대상자들의 특성에 따라 이직의사에 차이가 있는지를 알아보고

둘째, 직종별로 조사대상자들의 조직갈등과 직무만족도의 수준을 파악하고 이직의사와의 관련성을 분석한 후

셋째, 직종별로 조사대상자의 이직의사에 영향을 미치는 요인을 구명하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

이 연구의 대상병원은 전국에 소재한 산재의료관리원 산하의 종합병원 6개, 특수병원 3개, 재활공학연구소, 본부 등 11개 기관을 대상으로 하였으며, 설문조사의 대상은 해당병원에 소속되어 근무를 하고 있는 자 중 직종을 고려하여 선정하였다. 전체 모집단은 1,823명이며, 직종별 인원에 비례하여 표본을 추출하였으며, 총 표본의 크기는 1,224명이었으나 1,057명이 응답하여 회수율은 86.3%이었다. 이중 무성의한 답변을 한 30명을 제외한 1,027명을 최종분석 대상으로 사용하였다.

자료수집방법은 구조화된 설문지를 이용하여 병원종사자들이 직접 자기기입식으로 작성하는 방법을 택하였다. 설문지에 대한 사전조사는 조사내용을 확정된 후 서울시내 2개 병원에서 각각 30명을 대상으로 2002년 7월 25일부터 7월 26일 2일간 실시하였으며, 설문자료의 문제점과 오류를 보완하여 본 조사를 2002년 7월 29일부터 9월 7일까지 실시하였다.

2. 변수의 설정 및 정의

이 연구에 사용된 변수는 표 1과 같으며, 종속변수인 이직의사는 ‘조직구성원의 자격을 스스로 포기하려는 뜻으로서 직장을 떠나고자 하는 마음과 타 직장을 구하고자 하는 의지의 정도’를 의미하는 것으로서 이 연구에서는 3가지 문항(현 직장에서 타부서로 옮겨보고 싶은 의사, 현 직장에 대한 이직욕구경험, 여건이 좋은 직장이 있을시 미래 이직의사)으로 구성되어 있는데 ‘전혀 아니다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 측정된 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 점수분포는 3점부터 15점까지이며 점수가 높을수록 이직의사가 높은 것으로 정의하였다. 이직의사에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.88이었다.

독립변수는 연구대상자의 인구사회학적 특성(연령, 근무기간, 직책, 직종 등)과 조직갈등 특성(계층적 갈등, 기능적 갈등), 직무만족(승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사의 관계)으로 구성되었다. 본 연구에서는 분석시 직종을 5개 직종으로 분류하였는데 먼저 의사직은 병원의 별정직으로서 전문의 및 전공의를 포함한 직종을, 간호직은 정규간호사와 보조간호사를 의미한다. 일반직은 병원의 원무행정, 총무, 구매, 경리, 등의 일반행정 업무에 종사하고 있는 직원을 의미하며, 의무/약무직은 진료지원부서로서 의료기사(임상병리, 물리치료, 작업치료, 방사선 등)와 약제과에서 근무하고 있는 직원을 말한다. 기술기능직은 병원의 기계/기술, 배선, 장비 등의 기술·기능 업무에 종사하고 있는 직원이 이에 해당된다.

조직갈등 특성은 19개 문항으로 구성되어 있는데 이들 문항을 요인 분석하여 크게 기능적 갈등 요인, 계층적 갈등 요인 2가지로 구성하였다. 기능적 갈등은 9문항과 계층적 갈등 요인은 10문항으로 구성하였다. 여기에서 사용된 변수들은 ‘전혀 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 된 5점 척도로 측정하여 각각의 항목에서 점수가 높을수록 갈등경험이 많은 것으로 판단하였다. 전체적으로 조직갈등 특성에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.91이었다.

직무만족도는 24개 문항으로 구성되어 있으며 여기에 사용된 변수들은 ‘매우 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 측정된 후 그 정도에 따라 합산 값을 사용하였다. 결과적으로 점수분포는 24점부터 120점까지이며 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 정의하였으며 직무만족도에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.8901이었다.

<표 1> 연구에 사용된 변수

변 수	세 부 내 용	측 정 수 준
독립 변수		
인구사회학적 특성	연 령	만 _____세
	부서경력	단위 : 개월
	학 령	1)고졸 2)전문대졸 3)대졸 4)대학원졸
	결혼상태	1)결혼 2)미혼
	직 위	1)의사 2)부장급이상 3)차장급 4)대리/수간호사급 5)평직원
	직 종	1) 의사직 2)간호직 3)일반직 4)의무직 5) 약무직 6)기술기능직 7)기타
	근무 병원	1)종합병원 2)특수병원
조직갈등 특성	기능적 갈등	9 ~ 45점
	계층적 갈등	10 ~ 50점
직무만족 특성	승진	5 ~ 25점
	직무자체	9 ~ 45점
	급여	5 ~ 25점
	동료/상사의 관계	5 ~ 25점
종속 변수	이직의사	5 ~ 15점

3. 연구도구 및 측정방법

가. 조직갈등(organizational conflict) 조사도구

조직갈등은 계층적 갈등과 기능적 갈등의 특성(Luthan, 1985; 김영훈, 2001)을 주요 연구변수로 활용하였다. 계층적 갈등(hierarchical conflict)은 ① 상사의 일방적 명령 ② 상사의 지나친 권위의식 ③ 상사의 공사혼동 업무지시 ④ 상사의 지나친 간섭 ⑤ 상사의 차별대우 ⑥ 상사의 인격적 모독 ⑦ 상사의 업무 비협조 ⑧ 상사의 책임의식 부족 ⑨ 부하의 억지주장 ⑩ 부하의 공사혼동 업무수행 ⑪ 부하의 이기적 행위 ⑫ 부하의 책임회피를 연구변수로 활용하였고, 기능적 갈등(functional conflict)은 ① 목표의 차이 ② 목표의 희생 ③ 자원의 불공

정한 배분 ④ 과중한 업무 ⑤ 병원당국의 불공정한 처리 ⑥ 행동과 사고의 차이 ⑦ 자율적 권한의 제한 ⑧ 언행과 태도의 불쾌 ⑨ 일방적 처리 ⑩ 간섭과 강요 ⑪ 역할의 중복과 마찰 ⑫ 상충된 요구를 연구변수로 활용하였으며, 모든 항목을 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 된 5점 척도로 측정하여 각각의 항목에서 점수가 높을수록 갈등경험이 많은 것으로 판단하였다. 본 도구의 내적 일관된 신뢰도는 Chronbach Coefficient Alpha값이 기능적 갈등은 0.8757, 계층적 갈등은 0.9025로 신뢰도가 비교적 높았다.

나. 직무만족도 조사도구

직무만족을 측정하기 위한 방법은 Smith, Kendall 등(1969)에 의해 개발된 Job Descriptive Index(JDI)을 수정 보완하였으며, 직무에 관한 만족도는 직무의 다섯가지 기본요소인 직무자체(Work) 9문항, 동료(Co-Workers) 및 상사관계(Supervision) 5문항, 급여(Pay) 5문항, 승진(Promotion) 5문항, 직무교육 1문항, 직장경영환경 2문항, 환자서비스 수준 3문항 등 총 31문항이었으나 직장경영환경과 환자서비스 척도는 설문지 구성시 신뢰도가 매우 낮아 본 연구에서는 제외하고 총 24문항으로 구성하였다. 직무관련 측정변수들은 Likert식 5점척도로 점수가 높을수록 각 문항의 내용에 대한 만족도가 높게 인식되는 것으로 정의하였다. 본 도구의 내적 일관된 신뢰도는 Chronbach Coefficient Alpha값이 승진은 0.8148, 직무자체는 0.7855, 급여 0.8325, 동료 및 상사관계 0.8090으로 신뢰도가 비교적 높았다.

4. 분석방법

설문조사 자료는 SPSS/PC+ 10.0을 사용하여 전산 통계 처리하였다. 먼저 빈도분석으로 연구변수의 분포를 파악하고 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하여 인구사회학적 특성별, 조직갈등, 직무만족, 이직의사의 차이를 비교하였다.

직무만족과 이직의사와 관련된 다양한 요인들을 동질적으로 분석하고자 직무만족 및 이직의사 관련 영향요인 중 조직갈등 특성에 대한 요인분석(factor analysis)을 실시한 다음, 요인분석 결과 추출된 요인 군들이 직종별로 차이가 있는지를 비교 분석하고자 분산분석을 실시하였다. 이 연구에서 직종별로 분석한 것은 종전의 선행연구 대부분이 단일병원의 단일직종 중심이었거나, 복수이상의 직종이었다고 해도 병원을 대표하는 진료부문, 간호부문, 행정부문, 의료기사부문에 대한 비교분석은 제한적이었기 때문이다. 그리고 이직의사에 미치는 영향을 파악하고자 다중회귀분석(multiple regression)을 하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 조사대상자의 특성과 이직의사 비교

가. 직종별 조사대상자의 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성을 보면 종합병원이 872명(85.35%)으로 특수병원에 비해, 성별로는 여자가 648명(64.0%)으로 남자에 비해 많았다. 연령은 30-35세가 35.7%로 가장 많았다. 29세이하는 간호직이 가장 많았고, 40세이상은 기술기능직이 가장 많았다. 학력은 응답자의 90.5%가 전문대졸 이상의 학력소지자였으며, 응답자의 70.0%가 기혼자이었다. 직위는 평직원이 71.3%으로 가장 많았고 전체적으로 일반직의 직위가 타 직종에 비하여 높은 편이었다. 현 병원의 근무년수는 전체 응답자의 35.1%가 5년미만이었으며, 근무년수가 5년미만은 의사직, 10년이상은 기술기능직이 가장 많았다(표 2).

나. 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사

조사대상자의 특성에 따른 이직의사는 남자보다는 여자, 연령이 낮을 수록, 학력수준이 높을수록, 근무년수가 5-10년미만인 경우, 소득수준이 150-200만원미만인 경우, 별정의사직위에서 높았다. 직종별로는 의사직의 이직의사가 가장 높았다(표 3).

다. 직종별 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사

의사직의 경우 조사대상자의 특성에 따른 이직의사는 종합병원이 특수병원에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 남자가 여자에 비해, 근무년수가 많을수록 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다(표 4). 간호직은 연령이 적을수록, 미혼자가 기혼자에 비해, 근무년수 5-10년미만, 월 평균 소득이 150-200만원미만, 직위가 낮을 수록 이직의사가 높았다. 일반직은 연령이 적을수록, 대학원 졸업자의 이직의사가 높았다. 그러나 직위가 대리급에서 이직의사가 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 의무/약무직은 남자가 여자에 비해, 연령이 적을수록, 근무년수가 적을수록 이직의사가 높았다. 기술기능직은 여자가 남자에 비해, 학력수준이 대졸인 경우 이직의사가 높았다. 그러나 근무년수가 적을수록, 소득수준이 적을수록, 직위가 낮은 경우에 이직의사가 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

<표 2>

조사대상자의 인구사회학적 특성

단위 : 명(%)

구분	의사직	간호직	일반직	의무/ 약무직	기술기능직	계	
병원	종합병원	52(85.2)	460(88.0)	109(72.7)	187(93.0)	64(73.6)	872(85.3)
	특수병원	9(14.8)	63(12.0)	41(27.3)	14(7.0)	23(26.4)	150(14.7)
성별	남	47(77.0)	20(3.9)	82(55.4)	137(68.5)	78(90.7)	364(36.0)
	여	14(23.0)	497(96.1)	66(44.6)	63(31.5)	8(9.3)	648(64.0)
연령	29세이하	0(0.0)	229(44.0)	21(14.1)	28(14.1)	8(9.2)	286(28.1)
	30-35세	28(45.9)	188(36.2)	49(32.9)	72(36.2)	26(29.9)	363(35.7)
	36-39세	15(24.6)	57(11.0)	32(21.5)	43(21.6)	14(16.1)	161(15.8)
	40세이상	18(29.5)	46(8.8)	47(31.5)	56(28.1)	39(44.8)	206(20.3)
학력	고졸	0(0.0)	18(3.5)	32(21.5)	1(0.5)	45(55.6)	96(9.5)
	전문대졸	0(0.0)	395(76.0)	53(35.6)	79(39.5)	13(16.0)	540(53.4)
	대졸	26(42.6)	104(20.0)	57(38.3)	102(51.0)	18(22.2)	307(30.4)
	대학원졸	35(57.4)	3(0.6)	7(4.7)	18(9.0)	5(6.2)	68(6.7)
결혼 상태	미혼	3(4.9)	227(44.2)	18(12.4)	39(19.5)	14(16.5)	301(30.0)
	기혼	58(95.1)	286(55.8)	127(87.6)	161(80.5)	71(83.5)	703(70.0)
근무 년수	5년미만	48(78.7)	181(34.7)	47(32.2)	57(28.4)	24(27.6)	357(35.1)
	5-10년미만	12(19.7)	177(33.9)	44(30.1)	61(30.3)	26(29.9)	320(31.5)
	10년이상	1(1.6)	164(31.4)	55(37.7)	83(41.3)	37(42.5)	340(33.4)
소득 구분 (만원)	-149	0(0.0)	117(22.7)	24(16.2)	35(17.6)	14(16.1)	190(18.8)
	150-199	1(1.7)	296(57.5)	47(31.8)	79(39.7)	36(41.4)	459(45.5)
	200+	59(98.3)	102(19.8)	77(52.0)	85(42.7)	37(42.5)	360(35.7)
직위	별정직의사	59(96.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	59(5.9)
	부장급이상	1(1.6)	2(0.4)	9(6.0)	9(4.6)	2(2.4)	23(2.3)
	차장급	0(0.0)	7(1.4)	30(20.1)	28(14.4)	6(7.2)	71(7.1)
	대리급/ 수간호사	0(0.0)	45(8.9)	29(19.5)	53(27.2)	6(7.2)	133(13.4)
	평직원	1(1.6)	454(89.4)	81(54.4)	105(53.8)	69(83.1)	710(71.3)
	계	61(100.0)	523(100.0)	150(100.0)	201(100.0)	87(100.0)	1022(100.0)

무응답 제외

<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사

단위 : 평균±표준편차

구분	이직의사	t/F값
병원	종합병원 9.00±2.78 특수병원 8.72±2.67	1.174
성별	남 8.71±2.86 여 9.10±2.70	-2.071*
연령	29세이하 9.48±2.54 30-35세 9.22±2.68 36-39세 8.87±2.77 40세이상 7.85±2.90	16.228***
학력	고졸 7.97±2.77 전문대졸 8.12±2.71 대졸 9.00±2.77 대학원졸 9.12±2.90	4.895**
결혼상태	미혼 9.36±2.57 기혼 8.81±2.82	3.014**
근무년수	5년미만 9.18±2.56 5-10년미만 9.30±2.69 10년이상 8.40±2.96	10.608***
소득구분 (만원)	-149 9.13±2.66 150-199 9.25±2.69 200+ 8.49±2.88	8.100***
직종	의사직 9.39±2.35 간호직 9.38±2.58 일반직 8.73±2.84 의무/약무직 8.15±2.89 기술기능직 8.32±3.12	9.358***
직위	별정직의사 9.27±2.28 부장급이상 8.13±2.66 차장급 7.46±2.81 대리급/수간호사 8.60±3.09 평직원 9.15±2.69	7.444***

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

<표 4> 직종별 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사

단위 : 평균±표준편차

구 분		의사직	간호직	일반직	의무/ 약무직	기술기능직
병원	종합병원	9.65±2.31	9.44±2.57	8.61±2.89	8.15±2.91	8.44±3.21
	특수병원	7.89±2.14	8.95±2.67	9.05±2.71	8.21±2.69	8.00±2.89
	t값	2.251*	1.403	-0.833	-0.086	0.575
성별	남	9.53±2.50	9.95±2.91	8.87±2.65	8.51±2.87	8.13±3.11
	여	8.93±1.77	9.36±2.58	8.50±3.03	7.40±2.82	10.50±2.50
	t값	0.840	0.999	0.782	2.565*	-2.082*
연령	29세이하	0.00±0.00	9.69±2.41	9.19±3.32	8.25±2.61	8.75±2.55
	30-35세	9.32±2.64	9.68±2.44	7.71±2.82	8.86±2.56	9.54±3.42
	36-39세	9.80±1.89	8.88±2.61	9.75±2.32	8.21±3.30	7.86±2.77
	40세이상	9.17±2.30	7.37±2.96	8.87±2.72	7.16±2.84	7.59±2.97
	F값	0.313	12.758**	3.877*	3.803*	2.286
학력	고졸	0.00±0.00	8.78±2.63	7.63±2.69	11.00±0.00	7.82±2.86
	전문대졸	0.00±0.00	9.42±2.52	9.06±2.83	7.59±2.91	9.15±3.55
	대졸	9.35±2.63	9.35±2.65	8.79±2.78	8.50±2.76	9.89±3.32
	대학원졸	9.43±2.34	12.33±3.05	10.57±2.99	8.33±3.41	5.80±2.28
	F값	0.018	1.695	2.937*	1.833	3.420*
결혼상태	미혼	10.67±1.15	9.64±2.42	8.94±2.98	8.18±2.72	8.36±3.01
	기혼	9.33±2.38	9.18±2.68	8.72±2.85	8.18±2.92	8.35±3.11
	t값	0.960	2.023*	0.315	0.009	0.006
근무년수	5년미만	9.27±2.34	9.48±2.54	8.89±2.79	8.59±2.44	8.79±2.76
	5-10년미만	9.83±2.55	9.92±2.23	8.07±2.92	8.49±2.74	8.50±3.75
	10년이상	10.00±0.00	8.70±2.85	9.04±2.73	7.60±3.21	7.89±2.86
	F값	0.301	9.929***	1.612	2.593*	0.661
소득구분 (만원)	-149	0.00±0.00	9.41±2.54	8.50±3.13	8.40±2.54	9.71±2.84
	150-199	12.00±0.00	9.79±2.38	8.19±3.04	8.15±2.67	8.31±3.33
	200+	9.37±2.36	8.15±2.87	9.16±2.61	8.02±3.22	7.81±2.91
	F값	1.216	16.071***	1.785	0.209	1.932
직위	별정직의사	9.27±2.28	0.00±0.00	0.00±0.00	0.00±0.00	0.00±0.00
	부장급이상	14.00±0.00	6.00±1.41	8.67±2.87	7.44±2.21	7.00±1.41
	차장급	0.00±0.00	6.00±3.31	8.50±2.76	7.07±2.58	5.83±2.04
	대리급/ 수간호사	0.00±0.00	8.22±2.98	9.93±2.37	8.23±3.37	8.33±3.26
	평직원	12.00±0.00	9.55±2.47	8.40±2.96	8.35±2.74	8.52±3.12
	F값	1.760	9.138**	2.207	1.621	1.536

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

2. 직무만족과 관련된 요인분석

다양한 조직몰입 영향요인들을 범주화하기 위하여 요인분석을 실시하였으며 요인분석에서 이용된 모형은 직교회전(orthogonal rotation)을 이용하였다.

직무만족 특성에 대한 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사관계 등 4개 요인으로 구분되었다(표 5). 합리적 승진정책, 승진기회 및 가능성, 현재위치의 공정성, 승진 공정, 승진제도 및 분위기 등을 묶어서 승진 요인(요인 1)으로 하였으며 요인 1로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 32.0%, 그리고 0.663~0.720 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 1에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.8148이다.

병원근무의 자부심과 긍지, 타인에 대한 인식, 능력 발휘 기회, 업무량 적정, 업무보람과 성취감, 직무분장과 부서배치 적절, 직장의 장래성, 직장의 신분보장, 직장에 대한 전반적인 만족 등을 묶어서 직무자체 요인(요인 2)으로 하였다. 요인 2로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 10.2%, 그리고 0.357~0.701 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 2에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.7855이다.

급여의 공정 및 합리성, 급여 적절, 타부서와의 공정성, 근무환경 및 복지후생, 충분한 생활안정 등을 묶어서 급여 요인(요인 3)으로 하였다. 요인 3으로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 5.9%, 그리고 0.492~0.827 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 3에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.8325이다.

동료 신뢰 존중, 동료간 도움, 동료 및 상사 인정, 상사 존경심, 상사와 불만토론 기회 등을 묶어서 동료 및 상사관계 요인(요인 4)으로 하였다. 요인 4로 설명할 수 있는 분산은 전체 분산의 4.7%, 그리고 0.563~0.764 범위의 요인 적재 값을 갖고 있다. 요인 4에 사용된 측정도구의 신뢰도 Cronbach coefficient alpha값은 0.8090이다.

3. 직종별 조직갈등 경험 및 직무만족의 비교

가. 직종별 조직갈등 경험

병원 조직의 갈등을 타부서에 대한 기능적 갈등과 상하 계층간의 갈등으로 경험정도를 조사한 결과, 계층적 갈등 경험보다는 기능적 갈등 경험이 많았다. 항목별 갈등 경험을 비교하여 보면, 모든 직종에서 자원의 불공정 배분, 과중한 업무, 행동, 사고의 차이, 언행 및 태도의 불쾌, 역할의 중복 및 모호를 보통이상으로 경험하였으며, 타부서가 설정한 목표가 응답

<표 5> 직무만족 특성에 대한 요인분석결과

항 목	요인 1 (승진)	요인 2 (직무자체)	요인 3 (급여)	요인 4 (동료/상사)
승진정책 합리성	0.709			
승진기회 및 가능성	0.720			
타부서에 비해 공정	0.674			
인사고과 공정	0.675			
업적평가분위기 조성	0.663			
자부심과 긍지		0.701		
타인에 대한 중요성 인식		0.606		
충분한 능력발휘 기회부여		0.487		
적정한 업무량		0.357		
일에 대한 보람과 성취감		0.661		
직무분장 적절		0.447		
직장의 장래/발전가능성		0.531		
직장의 안전성		0.466		
전반적 만족도		0.579		
봉급의 공정/합리성			0.811	
봉급의 적절성			0.827	
봉급액 우대			0.623	
근무환경/복지후생			0.492	
충분한 임금			0.697	
동료 존중 및 신뢰				0.563
동료간 서로 도움				0.723
동료 및 상사 인정				0.764
상사 존경심				0.741
상사에 불만토로				0.683
고 유 근	8.012	2.554	1.473	1.191
요인/총분산(%)	32.048	10.216	5.892	4.763
누적분산(%)	32.048	42.264	48.156	52.919

자가 근무하고 있는 부서의 뜻과 요구에 어긋나 느끼는 불만(목표의 희생)과 응답자의 고유 업무처리과정에서 타 부서의 일방적 처리, 간섭이나 강요에 대한 갈등 경험은 모든 직종에서 보통

이하의 수준이었다. 전체적으로 직종별 기능적 갈등경험은 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 항목별도 모든 항목에서 갈등경험이 직종에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다(표 6).

상사에 대한 계층적 갈등 경험을 일방적 명령, 지나친 권위의식, 공사를 혼동한 업무지시, 지나친 간섭, 차별 대우, 인격적 모독감, 업무비협조와 이기적 행위 및 책임의식 부족 측면에서 조사하고, 부하직원에 대한 갈등경험은 억지주장, 공사를 혼동한 업무수행, 이기적인 행위로 협동심 파괴 및 직무책임의 기피측면에서 조사한 결과 모든 직종이 공통적으로 보통이하의 갈등을 경험한 바 있었고, 부하의 억지주장만을 제외한 모든 직종에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 전체적으로 의사직, 간호직, 일반직, 기술기능직, 의무/약무직의 순으로 계층적 갈등이 많았으나 갈등의 정도가 낮아 우려할 정도는 아니었다.

나. 직종별 직무만족

병원 직무만족을 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사관계로 구분하여 조사한 결과 항목별 갈등 경험을 비교하여 보면, 직무자체와 동료 및 상사관계에 대한 만족은 보통이상의 만족도를 경험하였으며, 승진 및 급여에 대한 만족은 보통이하의 수준이었다. 전체적으로 항목별 만족도는 동료 및 상사관계에 대한 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로 직무자체, 급여, 승진의 순이었다. 직종별 직무만족은 일반직의 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로 의무/약무직, 기술기능직의 순으로 만족하였다. 항목별·직종별 직무만족은 승진의 경우 일반직, 의사직, 의무/약무직, 기술기능직의 순으로 만족도가 높았다. 직무자체는 일반직의 만족도가 가장 높았으며, 의무/약무직, 기술기능직의 순으로 만족도가 높았다. 급여는 일반직이 가장 높았으며, 기술기능직, 의무/약무직, 간호직의 순으로 높았다. 동료 및 상사와의 관계는 의무/약무직의 만족도가 가장 높았으며, 그 다음으로 간호직, 기술기능직, 일반직의 순으로 만족도가 높았다(표 7).

4. 직종별 조직갈등 및 직무만족과 이직의사의 관련성

조직갈등, 직무만족과 이직의사의 관련성을 직종별로 살펴본 결과 조직갈등이 높을수록 이직의사가 높음을 알 수 있었다. 특히 조직갈등을 기능적 갈등과 계층적 갈등으로 구분하여 직종별로 이직의사를 상관분석한 결과 모든 직종에서 이직의사와 통계적으로 유의한 정(+)의 관련성이 있어 기능적 갈등과 계층적 갈등에 대한 경험이 많을수록 이직의사가 높았으며,

<표 6>

직종별 조직갈등 경험

단위 : 평균±표준편차

구분	의사직	간호직	일반직	의무/ 약무직	기술 기능직	계	F값
기능적 갈등							
목표의 희생	2.63±0.83	2.87±0.79	2.59±0.97	2.60±0.95	2.73±0.88	2.75±0.87	5.381***
자원의 불공정배분	2.88±0.79	3.50±0.82	3.00±1.09	3.21±1.01	3.02±0.94	3.29±0.94	15.207***
과중한 업무	3.14±0.97	3.46±0.83	2.95±1.00	2.98±0.81	2.94±0.70	3.23±0.89	19.767***
행동,사과의 차이	3.22±0.80	3.54±0.75	3.31±0.94	2.96±0.88	3.29±0.83	3.35±0.85	18.314***
자율적 권한의 제한	2.86±0.75	3.23±0.83	2.70±0.96	2.64±0.80	2.84±0.79	2.98±0.87	24.171***
언행,태도의 불패	2.92±0.86	3.49±0.85	3.17±1.01	2.93±0.90	3.17±0.91	3.27±0.92	18.313***
일방적 처리	3.00±0.83	3.05±0.83	2.79±0.90	2.72±0.80	2.76±0.73	2.92±0.84	7.782***
간섭과 강요	2.66±0.82	2.77±0.79	2.53±0.79	2.28±0.77	2.66±0.86	2.62±0.84	13.265***
역할의 중복 및 모호	2.75±0.84	3.25±0.86	3.05±0.96	2.61±0.95	2.80±0.91	3.03±0.93	21.307***
소계	2.89±0.66	3.20±0.66	2.85±0.72	2.76±0.66	2.88±0.67	3.02±0.60	24.749***
계층적 갈등							
상사의 일방적 명령	2.66±0.85	2.99±0.85	2.86±1.02	2.67±0.94	2.84±0.96	2.88±0.91	5.781***
상사의 지나친 권위의식	2.67±0.99	2.93±0.92	2.87±1.06	2.63±0.92	2.85±0.88	2.84±0.95	4.067**
상사의 공사 혼동업무지시	2.53±0.92	2.55±0.86	2.55±0.94	2.34±0.82	2.49±0.87	2.50±0.87	2.484*
상사의 지나친 간섭	2.43±0.80	2.57±0.75	2.59±0.92	2.31±0.77	2.51±0.80	2.51±0.79	4.506**
상사의 차별대우	2.29±0.73	2.48±0.77	2.49±1.00	2.28±0.72	2.41±0.81	2.42±0.80	2.989*
상사의 인격적인 모독	2.41±0.94	2.33±0.86	2.48±1.03	2.14±0.78	2.33±0.75	2.32±0.87	3.609**
상사의 책임의식부족	2.66±1.07	2.49±0.87	2.64±1.04	2.40±0.93	2.67±0.94	2.52±0.93	2.550*
부하의 억지주장	2.55±0.86	2.34±0.74	2.50±0.91	2.34±0.80	2.31±0.76	2.37±0.79	1.982
부하의 공사 혼동업무수행	2.52±0.84	2.31±0.71	2.41±0.86	2.20±0.76	2.26±0.73	2.31±0.75	2.717*
부하의 책임회피	2.53±0.88	2.33±0.71	2.39±0.85	2.22±0.75	2.27±0.73	2.32±0.75	2.434*
소계	2.52±0.72	2.50±0.64	2.47±0.87	2.32±0.61	2.41±0.63	2.45±0.66	3.229*

주) 1. 매우 부정 ~ 5. 매우 긍정.

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

<표 7>

직종별 직무만족

단위 : 평균±표준편차

구분	의사직	간호직	일반직	의무/ 약무직	기술 기능직	계	F값
승진	2.61±0.7	2.35±0.6	2.69±0.7	2.49±0.7	2.42±0.6	2.45±0.7	9.664***
직무자체	2.93±0.6	3.22±0.5	3.41±0.6	3.38±0.6	3.29±0.6	3.27±0.5	11.386***
급여	2.43±0.7	2.66±0.6	2.83±0.6	2.71±0.7	2.73±0.7	2.69±0.6	4.915**
동료 및 상사관계	3.26±0.7	3.57±0.5	3.49±0.6	3.61±0.6	3.52±0.6	3.55±0.6	5.349***
계	2.81±0.5	2.95±0.4	3.10±0.5	3.04±0.5	2.99±0.5	2.98±0.5	7.677***

주) 1. 매우 부정 ~ 5. 매우 긍정. ** P < 0.01, *** P < 0.001

특히 의사직과 기술기능직은 기능적 갈등보다는 계층적 갈등이 더 높은 상관계수가 있었다 (표 8). 또한 직종별 직무만족과 이직의사의 관련성은 직무만족 유형중 의사직의 승진만을 제외한 모든 직종에서 이직의사와 통계적으로 유의한 부(-)의 관련성이 있어 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사관계 항목에 대한 만족도가 높을수록 이직의사는 낮았다. 특히 모든 직종에서 직무자체에 대한 상관계수가 다른 항목에 비해 높았다.

<표 8>

조직갈등 및 직무만족과 이직의사의 상관관계

단위 : 상관계수

특 성	의사직	간호직	일반직	의무/약무직	기술기능직
조직갈등	0.612***	0.339**	0.423**	0.437**	0.450**
기능적 갈등	0.487**	0.297**	0.406**	0.414**	0.328**
계층적 갈등	0.627***	0.268**	0.336**	0.406**	0.439**
직무만족	-0.453***	-0.417***	-0.492***	-0.542***	-0.534***
승진	-0.203	-0.257**	-0.365***	-0.371***	-0.405**
직무자체	-0.476***	-0.425***	-0.517***	-0.552***	-0.570***
급여	-0.379**	-0.306**	-0.329***	-0.342**	-0.247*
동료/상사관계	-0.385**	-0.225**	-0.368***	-0.416***	-0.348**

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

5. 이직의사에 미치는 영향요인에 대한 회귀분석

이직의사에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 각 변수들을 포함하여 다중회귀분석을 실시하였다. 다중공선성(multicollinearity)을 제거하여 상관분석을 실시하여 독립변수간의 상관관계수 값이 0.7이상인 변수중 종속변수와의 상관관계수 값이 낮은 변수는 제거하였다. 이러한 과정을 거쳐 인구사회학적 특성에서는 성, 연령, 학력, 직종, 근무년수, 병원구분을, 조직갈등 특성은 기능적 갈등, 계층적 갈등, 직무만족 특성으로는 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사 관계 요인을 회귀분석시 독립변수로 사용하였다.

다중회귀분석 결과는 표 9와 같다. 독립변수인 성별, 학력구분, 직종은 가변수(dummy variable) 처리하여 분석하였다. 이직의사에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 각 변수들을 포함하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 이직의사에 영향을 미치는 조사대상자의 인구사회학적 특성중에는 근무년수가 적을수록, 의사직을 기준으로 하였을 때 의사직이 다른 직종에 비해 영향을 미쳤으며, 조직갈등 특성중 이직의사에 영향을 미친 변수는 기능갈등과 계층갈등 요인이었다. 직무만족 특성중에는 직무자체에 대한 요인이 영향을 미쳤다. 이 모형에 채택된 요인은 32.1%의 설명력을 가지고 있다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대하여 각 직종별로 다중회귀분석을 실시하였다(표 10). 이 모형에 채택된 요인은 약 28%에서 45%의 설명력을 가지고 있다.

의사직의 경우 인구사회학적 특성중에는 종합병원이 특수병원에 비해, 직무만족 특성중에는 직무자체 요인이 이직의사에 영향을 미쳤으며, 이직의사와 '부'의 관계를 보여주고 있다. 또한 조직갈등 특성중에는 계층갈등 요인이 이직의사와 '정'의 관계가 있었다.

간호직의 경우 조사대상자의 인구사회학적 특성 중에는 대학원 졸업자가 대졸이하의 학력자에 비해, 근무년수가 많을수록 이직의사에 통계적으로 유의한 '부'의 영향을 주었으며, 직무만족 특성중에는 직무자체, 급여요인이 이직의사에 영향을 미쳤다. 조직갈등 특성 중에는 기능갈등과 계층갈등 모두 이직의사에 영향을 미쳤다.

일반직의 경우 조사대상자의 인구사회학적 특성중에는 이직의사에 영향을 미치는 변수는 없었으며, 직무만족 특성 중에는 직무자체 요인이 이직의사에 영향을 미쳤다. 조직갈등 특성중에는 기능갈등이 이직의사에 영향을 미쳤다.

의무약무직의 경우 조사대상자의 인구사회학적 특성중에는 남자가 여자에 비해, 근무년수가 많을수록 이직의사에 통계적으로 유의한 '부'의 영향을 미쳤다. 조직갈등 특성 중에서 이직의사에 영향을 미치는 변수는 없었으며, 직무만족 특성 중에는 직무자체와 동료 및 상사관

계 요인이 이직의사에 영향을 미쳤다.

기술기능직의 경우 조사대상자의 인구사회학적 특성과 조직갈등 특성중에는 이직의사에 영향을 미치는 변수는 없었으며, 직무만족 특성 중에는 승진과 직무자체 요인이 이직의사에 영향을 미쳤다.

<표 9> 이직의사에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변 수	회귀계수	표준오차	P값
인구사회학적 특성			
병원(종합병원=1, 특수병원=0)	-0.0019	0.2289	0.9932
성별(여자=1, 남자=0)	-0.1323	0.1790	0.4612
학력(대학원졸=1, 대졸이하=0)	-0.0367	0.3650	0.9222
근무년수	-0.0042	0.0012	0.0000
직종(의사직=1, 기타직=0)	0.0153	0.3995	0.0092
조직갈등 특성			
기능갈등	0.0756	0.0176	0.0000
계층갈등	0.0611	0.0156	0.0000
직무만족 특성			
승진	-0.0432	0.0321	0.1810
직무자체	-0.1761	0.0222	0.0000
급여	-0.0591	0.0323	0.0681
동료 및 상사관계	-0.0385	0.0372	0.2940
상수	15.281	2.2840	0.0000
Adj R ² =0.321			
F값 = 38.466 (P = 0.000)			

<표 10> 직종별 이직의사에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석결과

변수	의사직		간호직		일반직		의무/약무직		기술기능직	
	회귀 계수	P값	회귀 계수	P값	회귀 계수	P값	회귀 계수	P값	회귀 계수	P값
인구사회학적 특성										
병원(종합병원=1, 특수병원=0)	2.26	0.00	0.41	0.21	-0.39	0.42	0.26	0.71	-1.38	0.11
성별(여자=1, 남자=0)	-0.68	0.26	-0.18	0.15	-0.28	0.56	-1.04	0.00	0.85	0.48
학력(대학원졸=1, 대졸이하=0)	-0.34	0.52	3.39	0.00	1.28	0.20	0.27	0.65	-1.87	0.30
근무년수(개월)	0.05	0.18	-0.07	0.00	0.01	0.69	-0.05	0.03	-0.01	0.95
조직갈등 특성										
기능갈등	0.08	0.14	0.07	0.00	0.11	0.00	0.04	0.28	0.02	0.71
계층갈등	0.12	0.01	0.04	0.02	0.02	0.56	0.05	0.18	0.07	0.26
직무만족 특성										
승진	0.05	0.64	-0.03	0.45	-0.08	0.34	0.01	0.99	-0.23	0.04
직무자체	-0.17	0.04	-0.15	0.00	-0.17	0.00	-0.16	0.00	-0.34	0.00
급여	0.06	0.52	-0.10	0.01	-0.06	0.47	-0.07	0.33	0.05	0.63
동료 및 상사관계	0.07	0.51	0.07	0.16	0.13	0.20	-0.20	0.02	0.17	0.19
상수	3.98	0.00	14.5	0.00	10.6	0.00	16.2	0.00	17.6	0.00
	Adj R ² =0.45		Adj R ² =0.28		Adj R ² =0.32		Adj R ² =0.36		Adj R ² =0.39	
	F값=5.28		F값=18.21		F값=6.91		F값=10.76		F값=5.59	
	(P=0.000)		(P=0.000)		(P=0.000)		(P=0.00)		(P=0.000)	

IV. 고 찰

1. 연구방법에 대한 고찰

병원조직은 다양한 전문인력으로 구성된 하나의 복합체로서 의사직, 행정직이나 간호직들이 속해 있는 관리체계가 조직내 차지하고 있는 위치나 역할 및 활동하고 있는 환경이 각각 다르기 때문에 병원 내에서 중요한 보건의료인력의 이직의사에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였으며 이 연구에서의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 공공병원 성격을 가진 병원만을 조사대상으로 하였기 때문에 각종 병원유형을 대표할 수 없으며 특히 의사직이나 간호직은 10년이상 근무한 경력이 많지 않아 다른 병원에 종사하고 있는 구성원들에게 일반화 시킬 수 없다.

둘째, 직종간에 이직에 영향을 미치는 요인들을 기존의 문헌을 토대로 재구성하였으나 갈등과 만족 요인에만 한정하여 연구하였다.

셋째, 이직의사와 실제 이직에 미친 요인간에는 차이가 있을 수 있으며, 보다 정확한 결과를 얻기 위해서는 현 직장으로 이직한 사람들 또는 이직하려는 사람들을 대상으로 연구해야 했으나 조사내용을 이직의사로만 제한하였다.

이 연구에서 사용한 설문지는 Smith(1969) 등의 JDI설문지를 기본 바탕으로 하고, 기존 연구(최승운, 1989; 김경희, 1990; 김창호, 1996)의 설문을 참고하여 이 연구의 목적에 맞도록 수정한 것이다. 설문 작성단계에서 질문의 내용과 구성, 질문형태, 질문순서 등에 대해 전문가와 충분한 상의를 거쳤으며, 내적일치도(internal consistency)를 검토하기 위해 신뢰도 계수를 산출한 결과 기능갈등 0.87, 계층갈등 0.90, 승진 0.81, 직무자체 0.78, 급여 0.83, 동료 및 상사관계 0.81 등을 모두 0.75이상이므로 연구자료의 신뢰도는 적절하다고 볼 수 있다. 그러나 향후 이직과 관련된 심층적인 연구 등을 통하여 이 연구의 설문에 대한 타당도나 신뢰도를 추가적으로 검증할 필요가 있다.

설문에 대한 응답을 자기기입식으로 하게 함으로써 응답자의 솔직한 의견을 구하고자 하였으나 응답자들이 설문내용에 민감한 반응을 보이고, 신분상의 불이익을 우려하여 설문을 거부하는 사례가 많았으며 무성의하고 확립적으로 응답한 내용이 많았으며, 측정의 신뢰도를 높이기 위하여 이를 제외하고 분석하였다. 설문방법에 따라서는 각 직무특성이나 이직에 대한 의견의 긍정적인 정도가 달라질 수 있기 때문에 자기기입식외에도 면접과 같은 방법으로 조사하여 그 결과를 비교해 보면 흥미로운 결과가 나오지 않을까 생각된다.

2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구는 산재의료관리원(산하병원 포함)에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 조직갈등, 직무만족과 이직의사간의 관계를 규명하고 조직몰입의 영향요인을 알아보려고 하는데 목적이 있다. 연구목적을 중심으로 조사결과를 살펴보면 다음과 같다.

조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사는 여자가 남자에 비해, 연령이 낮을수록, 학력수준이 높을수록, 근무년수가 5-10년미만인 경우 소득수준이 150-200만원미만인 경

우, 직위가 낮을수록, 미혼자가 기혼자에 비해 이직의사가 높아 Helriegl 등(1973)의 연구와 일치하는 경향을 보였다. 여기서 연령이 높고 고위직에 있을수록 이직의사가 낮은 경우는 다른 집단에 비하여 상대적으로 근무여건이 좋거나 연륜에 따른 직장에 대한 애착이 클 수 있기도 하지만 반대로 타직장으로 옮길 기회가 그만큼 감소하기 때문일수도 있다. 또한 결혼에 의해 부양가족이 생김(Koch and Steers, 1978; March and Mannari, 1977)으로써 이직이 낮아지게 되어(Federico 등, 1976) 타직장으로 옮길 수 있는 기회가 줄어들게 될 수도 있다고 본다. 또한 연구결과를 볼 때 의미있는 현상은 근무기간에 따라 이직의도가 다르다는 점이다. 특히 간호직의 경우 근무기간이 10년이상인 직원에 비하여 5년미만과 5-10년미만에 해당하는 직원의 이직의사가 높고, 또 5년미만인 직원보다는 5-10년미만의 직원이 더 높다. 이러한 현상은 인력의 안정적 유지, 확보와 이를 통한 병원업무의 안정적 수행이라는 관점에서 중시해야 할 대상이라고 말할 수 있다. 이 두 그룹의 이직요인을 다른 각도에서 볼 때 첫 번째 그룹인 5년미만의 경우는 새로운 직장에 적응되지 않아서 이직하고자 하는 것이고, 두 번째 그룹인 5-10년미만인 경우는 자기발전을 위해서 현 직장보다 더 좋은 곳으로 이직하고자 하는 경우로 해석할 수 있다. 그러므로 첫 번째 그룹은 단기 오리엔테이션을 통한 지속적인 직무교육과 적응시스템(adaptation system)의 개발에 노력해야 할 것이다. 두번째 그룹인 5-10년미만은 병원의 발전가능성 좌절이라는 원인에서 발생된 것으로 예상되므로 종업원의 능력 사이클(ability cycle)에 비추어 업무성과를 올릴 수 있는 능력개발 프로그램이 필요하며 결국 이 계층에 속한 종사자들의 이직의사가 높다는 것은 병원의 입장에서는 막대한 손실이 아닐 수 없다고 본다.

병원의 조직갈등중 기능갈등과 계층갈등 경험은 모든 직종에서 이직의사와 부의 관련성을 보였으며, 이는 유청열(2001) 등의 연구에서 밝힌 내용과도 일치하는 결과로 병원종사자들의 조직갈등은 이직성향에 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 실무적 시사점은 종업원들의 이직을 증가에 따른 조직의 손실을 최소화하고 조직의 지속적인 발전을 기하기 위해서는 조직내 갈등을 해결해야 하며 이에 대한 대비책이 마련되어야 하는바, 대화를 통한 의사소통, 제도적 개선(보상, 평가, 역할의 모호성의 개선), 상호교류를 통한 상대이해 등과 같은 개선방안이 필요하다 하겠다. 특히 이직의사가 가장 높은 의사직의 경우 기능적 갈등보다는 계층적 갈등이 이직의사와 더 높은 상관성이 있음을 볼 때 부하와 상사의 계층적 갈등을 해소할 수 있는 대비책이 마련되어야 할 것이다.

이직의사의 핵심적인 원인은 직무불만족이며, 이 불만족은 정도의 차이는 있으나 다시 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사관계 등의 요인과 관계를 갖고 있다. 급여와 승진에 대한

만족도는 이직의사에 가장 직접적인 영향을 주는 요인으로 알려졌으며 이직관련 연구에서도 중요한 요인들로 제시되었는데(박세남, 1979; 김문석, 1980; 송하중, 1981), 이 연구에서는 간호직은 급여요인, 기술기능직은 승진요인에 대하여 부정적으로 생각할수록 이직의사가 높아 김창호 등(1996)의 연구와 일치하였으며, 특히 급여에 대한 연구결과는 이기효(1994)의 연구와 일치하였다. 이 결과는 병원 구성원들과의 관계와 급여방법이나 승진정책에 대한 합리적인 개선의 요구가 있어야 됨을 시사한다고 할 수 있다. 의무/약무직의 경우 동료 및 상사와의 관계에 대하여 부정적으로 생각할수록 이직의사가 높았다는 것은 조직구성원들간의 관계에서 본인의 역할과 상호관계에 대한 불만이 있음을 알 수 있으며 이 결과는 앞으로 병원에서도 조직구성원들간의 상호관계에 대해서도 관심을 가져야 할 사항이라는 점을 암시하고 있다. Ross 등(1957)에 의하면 조직을 떠난 사람과 남아있는 사람간에 상사와의 관계에 대한 차이가 유의하였다고 보고하였는데 이는 이 연구대상자의 제한으로 결과를 유추할 수 없었다. 앞으로 이에 대한 연구가 추후 진행되어야 할 것으로 본다. 직무만족에 대한 모든 직종의 공통적인 요인은 직무자체 요인으로 이 연구에서 직무자체 요인의 내용은 능력·기술의 활용·발휘의 기회부여, 성취감의 여부, 도전기회의 여부 등이다. 그러므로 이직관리를 위한 대책은 이상과 같은 제반요소들을 감안하되 각자의 병원의 실정에 맞도록 수립되어야 할 것이다.

앞으로는 실제이직행동과 이직의사간의 차이를 구명하는 연구가 실행되어야 된다고 생각되며 이 연구의 결과를 토대로 실제 병원 조직의 갈등이나 구성원들간의 관계 개선 및 복지후생과 인사체계의 합리성을 추구하여 조직문화 개발에 도움이 되길 기대한다.

V. 결 론

본 연구는 병원조직관리측면에서 추구되어야 할 이직관리 방안을 모색하여 조직생활의 질을 높여주고 산재전문병원으로서 발전하는데 필요한 정책개발의 기초자료로 활용하고자 산재의료관리원 11개기관에 근무하고 있는 직원중에 1,027명을 대상으로 이직의사와 관련된 영향요인이 무엇이며, 직종간에 어느 정도 차이가 있는지를 비교 분석하였다. 연구의 분석단위는 개인이며 조사자료는 각 병원에서 근무하고 있는 의사직, 간호직, 일반직, 의무/약무직, 기술기능직 직원들을 대상으로 설문지를 통하여 획득하였으며, 본 연구의 주요 결과는 다음

과 같다.

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의사는 의사직이 기타직에 비해, 여자가 남자에 비해, 연령이 낮을 수록, 병원재직기간이 5-10년미만인 경우, 직위가 낮은 군에서 이직의사가 높았다.

2. 연구대상자의 조직갈등특성 요인에 따른 이직의사는 모든 직종에서 조직갈등 경험이 많을수록 이직의사는 높았으며, 계층적 갈등보다는 기능적 갈등의 경험이 더욱 많았다.

3. 연구대상자의 직무만족특성 요인에 따른 이직의사는 모든 직종에서 승진, 직무자체, 급여, 동료 및 상사관계 등 4가지 항목에 대해 만족도가 높을수록 이직의사는 낮았다.

4. 각 직종별 이직의사의 중요 영향요인을 규명하기 위한 다중회귀분석결과 의사직은 종합병원이 특수병원에 비해, 직무자체에 대해 만족할수록 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 조직갈등 특성중에는 계층갈등 요인이 이직의사와 '정'의 관계가 있었다. 간호직은 대학원졸업자, 근무년수가 많을수록 이직의사에 통계적으로 유의한 '부'의 영향을 미쳤으며, 직무만족 특성중에는 직무자체, 급여 요인이 이직의사에 통계적으로 유의한 '부'의 영향을 미쳤다. 조직갈등 특성중에는 기능갈등과 계층갈등 요인 모두 이직의사에 영향을 미쳤다. 일반적인 직무자체에 대해 불만족할수록, 기능갈등을 경험할수록 이직의사가 있었으며, 의무/약무직은 남자가 여자에 비해 근무년수가 많을수록 이직의사에 통계적 유의한 '부'의 영향을 미쳤고, 직무자체와 동료 및 상사관계 만족요인이 이직의사에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다. 기술기능직은 직무만족 특성 중에서 승진과 직무자체 요인에 대해 불만족할수록 이직의사에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다.

본 연구는 산재의료관리원의 조직요인에 대한 중요성을 일깨우고, 미래의 보다 발전된 의료기관으로서의 방향을 제시하였다는 데에 연구의 의의가 있다. 본 연구결과에서 보듯이 조직갈등과 직무만족이 이직의사에 중요한 영향요인으로 작용하였기 때문에 앞으로 이에 대한 깊이 있는 관심과 노력을 경주하여야 할 것이며, 병원관리자는 이러한 병원직원들의 이직율을 낮추고 직무만족요인을 높혀 애사심을 키우는 대책을 마련하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

강현숙(1984). 일부 종합병원 간호원의 이직의사 요인에 관한 조사연구. 충남대학교 대학원.

김남현(1985). 조직행동론. 경문사.

김문석(1980). 전직에 영향을 미치는 직무요인에 관한 연구. 고려대학교 대학원.

- 김영훈(2001). 병원종사자의 조직구조 및 조직문화인식과 조직갈등경험, 조직몰입간의 관계, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종래, 유승흠, 손태용(1998). 신설 대학병원 행정직원과 기존 대학병원 행정직원의 갈등수준 비교분석, 한국병원경영학회지, 3(1): 81-82
- 김종배, 김원중, 황인경, 이기효, 손태용(1999). 병원직종별 이직의도에 관련된 영향요인, 한국병원경영학회지, 4(1), 21-40
- 김제수(1986). 병원조직성원의 노동관에 관한 연구. 연세대학교 대학원.
- 김창호, 유승흠, 이선희, 손태용(1996). 방사선사의 전직의사와 관련된 요인 분석. 한국병원경영학회지, 1(1):37-55
- 박세남(1976). 임상간호원의 이직에 대한 반응 및 이에 미치는 요인에 관한 조사연구. 조사학회지 6(2):10-17
- 서성무, 이지우(1998). 경영학원론, 서울: 형설출판사.
- 손화익(2001). 병원종사자의 직무만족도에 관한 연구. 계명대학교 정책대학원.
- 송하중(1981). 생산직 사원의 직무만족과 전직의사. 고려대학교 대학원.
- 이기효(1994). 이직의도 인과모형의 실증연구 -종합병원 종업원을 대상으로-. 성균관 대학교대학원 경영학과.
- 이상금(1996). 간호사가 지각한 자율성, 그룹 결속력과 직무만족도, 조직몰입, 직무동기, 재직의도와 의 관계, 서울대학교 대학원.
- 임규혁(2000). 원무부서 직원의 직무만족도에 관한 연구, 건양대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 유승흠(1984). 병원관리. 수문사.
- 유청열(2001). 조직갈등이 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원.
- 최승훈(1989). 직무만족과 전직의 관계에 관한 분석적 연구. 한양대학교 대학원.
- 한창복(1996). 임상간호사의 역할지각 및 직무만족에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원.
- 허혜경(1982). 임상간호원의 이직 반응에 미치는 제 요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원.
- 홍상진(1988). 한 종합병원 행정직원의 이직의사에 관련된 제 요인. 연세대학교 대학원.
- Beach DS(1970). Personnel: the management of people at work. Macmillan Co.
- Brief AD and Aldag RJ(1976). Correlates of role indices. J Appl Psychol 61: 468-472
- Federico J, Federico P and Lundquist G(1976). Predicting women's turnover as a function of extent of meet salary expectations and biodemographic data. Personnel Psych 20: 559-566
- Harrison S, Hunter DJ, Pollitt C(1990). The dynamics of British health policy, Allen & Unwin.

- Hellriegel D and White G(1973). Turnover of professionals in public accounting: a comparative analysis. *Personnel Psych* 26: 239-246
- Herzberg F(1959). *The Motivation to Work*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hrebiniak SG, Alutto JA(1972). Personal and Role-Related in the Development of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*.
- Kaluzny AD(1982). *Management of health sciences*. Prentice Hall
- Katz D et al(1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behav Sci* 9: 131-146
- Lawler E(1973). *Motivation in work organization*. Woodworth publishing Co.
- Luthans F(1985). *Organizational Behavior*. 4th ed.,New York, McGraw-Hill.
- Marsh RM and Mannari H(1977). Organizational committment and turnover: a predictive study. *Admn Sci Quart* 22: 54-57
- Mobley WH, Horner SO and Hollingsworth AT(1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *J Appl Psychol* 63(4): 408-414
- Morris JH, Steers RM(1980). Structural Influence on Organizational Commitment, *Journal of Vocation Behavior*.
- Mowday RT, Steers RM, Poter LW(1979). The Measure of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*.
- Neuhauser, D(1972). The hospital as a matrix organization. *Hospital Administration*.
- Newman JE(1974). Predicting absenteeism and turnover: a field comparison offishbein's model and traditional job attitude measures. *J Appl Psychol* 59: 610-615
- Porter LW and Steers RM(1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychol Bul* 80: 151-176
- Price JL(1977). *The study of turnover*. Iowa State univ. Press
- Ross I and Zander A(1957). Need satisfaction and employee turnover. *Personnel Psych* 10: 327-338
- Sheldon ME(1971). Investments and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the Organization, *Administrative Science Quarterly*.