

# 의무기록사의 직무만족도에 관한 조사연구

민 병 옥

(서울대학교 보건대학원)

본 조사연구의 목적은 서울시 종합병원 의무기록사의 직무만족도에 관한 연구를 통하여 의무기록직의 직무만족도를 측정, 분석하여 직무만족 이론의 발전에 도움을 제공하는데 그 목적이 있다.

조사대상은 1984년 4월 1일 현재 대한병원 협회에 등록된 서울시에 소재하고 있는 종합병원 44개 기관을 조사하여 해당병원에서 근무하고 있는 의무기록사 2백53명을 대상으로 하였다.

자료는 자가기록식(self-recording)으로 작성된 설문지에 의하여 1984년 10월22일부터 11월 5일까지 수집하였다.

연구도구는 Slavitt의 3명이 개발한 측정도구와 사전조사와 문헌을 중심으로 본 연구자가 직접 작성한 설문지를 사용하였다.

자료분석은 SPSS를 이용하여 백분율, 평균점수, 표준편차,  $\chi^2$ -test, Pearson's Cor-

relation Coefficient를 사용하였다.

본 연구에서 얻은 주요 결과 및 결론을 다음과 같다.

## 1. 연구대상자의 제특성

연령은 20~29세군이 전체의 72.7%여서 젊은 사람들이 많이 종사하고 있었고, 19세이하와 50세이상인 사람들은 매우 적었다.

성별로는 남자 14.2%(36명), 여자는 85.8%(2백17명)이었으며 결혼상태는 기혼이 27.7%(70명), 미혼이 72.3%(1백83명)으로 대부분이 미혼 여성들이었다.

또한 근무기간별 분포는 5년 이상이 21.8%(55명), 3~4년이 13.0%(33명)이었으며 학력분포는 고졸이 69.2%(1백75명), 대학졸업 이상은 17.8%였다.

직책별로는 일반직 직원이 81.4%(2백6명)

이었으며 직위는 비교적 낮았다. 소속 부서별로는 진료부 소속이 43.1%(1백9명)로 가장 높은 분포였으며 교육수련 유무는 교육기관이나 자체 양성요원으로 교육을 받은 의무기록사는 56.9%(1백44명), 교육을 받지 않은 의무기록사는 43.1%(1백9명)으로 높은 분포를 보이고 있어서 교육의 필요성이 큼을 알 수 있었다.

한편 교육을 받은 의무기록사 중 대한의무기록협회 주관 의무기록과정 이수자가 38.3%(97명)였고 연세대학교 의학기술수련원 이수자는 18.6%(26명)이었다.

## 2. 입사동기와 이직태도

의무기록업무에 특별한 동기가 있어서 근무를 계속하고 있는 의무기록사는 27.7%(70명)뿐이었고 특별한 동기가 없이 계속 근무하고 있는 의무기록사가 72.3%(1백83명)이어서 매우 높은 비율을 차지했다.

입사동기는 일에 대한 태도 및 만족감, 성취 정도에 많은 영향을 미칠 수 있어서 꽤 중요한 것이므로 특별한 동기가 없이 입사한 의무기록사라고 하더라도 보수교육이나 기타 방법으로 동기유발을 조성할 수 있어야 된다고 생각한다.

또한 특별한 동기가 있었다고 응답한 의무기록사 중 의무기록직에 관심이 있는 경우는 9.5%(24명) 뿐이었다. 다음 순은 의료직에 관한 관심이 5.5%(14명), 전공과목과 관련이 4.7%(12명)이었다.

타직종으로 이직하고 싶은 태도를 보이는 의무기록사는 전체의 78.6%(1백99명)로 매우 높은 편이었고 이직 의사가 전혀없다고 응답한 경우는 21.4%(54명)뿐이었다.

그리고 이직을 원하는 경우 그 이유를 <표1>에서 보면 보수가 낮기 때문에 이직하기를 원하는 경우가 33.5%(53명)으로 가장 많았고 그

<표 1> 이직 의사에 대한 이유

구 분	내 용	수	%
이직 이유	보수가 낮기때문	53	33.5
	상관과의 이념차이	11	7.0
	업무량 과다	13	8.2
	적성에 부적합	40	25.3
	승진기회 불만족	20	12.7
	기 타	21	13.3
계		158	100.0

다음순을 적성에 부적합이 25.3(40명)이었으며 승진기회 결여에 대한 불만족이 12.7%(20명)이었다.

즉 의무기록사 중 상당인원이 입사시 특별한 동기가 조성되어 있지 않았었으며 근무중에도 이직을 원하는 경우가 높은 편임을 알 수 있었다.

## 3. 종합적인 직무만족도와 욕구 체계 형태

종합적인 직무만족도는 응답자 2백53명중 「비교적 만족한다」가 32.1%(56명), 보통이 69.6%(1백76명), 불만족이 8.3%(21명)이었다.

그리고 종합적인 직무만족도를 욕구체계 형태로 구분하여 보면 경제적 욕구를 가장 원하는 경우가 45.5%(1백15명)이었고, 다음이 사회적 욕구, 존경에의 욕구, 자아실현의 욕구등의 순이었다.

즉, 의무기록사들의 종합적인 직무만족도는 보통이라고 생각되며 경제적 욕구가 가장 크다고 생각된다.

## 4. 직무만족 요인별 만족도

직무만족 13개 요인 중 높은 만족도의 순위는 「안정감」 때문에 만족하는 경우가 38.7%(98명)로 가장 높았고 「의사소통 원활」이 35.2

% (89명), 「자율성 보장」이 30.4% (77명)의 순이었다.

만족도가 낮은 순위별로 그 요인은 보수때문이 68.4% (1백73명)로 가장 높았고 승진은 63.6% (1백61명), 직무환경은 47.4% (1백20명), 직업적 긍지는 41.9% (1백6명)의 순이었다.

그 내용은 다음의 <표2>와 같다.

<표2> 직무만족요인별 만족도

직무만족 요인	불만족		보통		만족		MEAN S. D.	문항수
	수	%	수	%	수	%		
자율성	60	(23.7)	116	(45.8)	77	(30.4)	2.06 0.73	3
인간관계	92	(36.4)	117	(46.2)	44	(17.4)	1.81 0.71	3
직업적 긍지	106	(41.9)	116	(45.8)	31	(12.3)	1.70 0.67	4
의사소통	45	(17.8)	119	(47.0)	89	(35.2)	2.17 0.70	3
능력발전	79	(31.2)	121	(47.8)	53	(20.9)	1.89 0.71	3
직무환경	120	(47.4)	94	(37.2)	39	(15.4)	1.68 0.72	3
보수	173	(68.4)	68	(26.9)	12	(4.7)	1.36 0.57	4
승진	161	(63.6)	80	(31.6)	12	(4.7)	1.41 0.58	3
귀속감	71	(28.1)	128	(50.6)	54	(21.3)	1.93 0.70	3
상위자	71	(28.1)	129	(51.0)	53	(20.9)	1.92 0.69	4
직무(양, 질)	70	(27.7)	140	(55.3)	43	(17.0)	1.89 0.66	5
안정감	49	(19.4)	106	(41.9)	98	(38.7)	2.19 0.73	2
인정감	91	(36.0)	124	(49.0)	38	(15.0)	1.79 0.68	3

\*S. D : Standard Deviation

그리고 <표3>에서 직무만족에 영향을 미치는 주요요인이라고 응답한 내용을 순위별로 살펴보면, 1순위가 「인간관계」 20.2% (51명), 2순위는 「직업적 긍지」 19.4% (49명), 3순위는 「인정감」 12.3% (31명) 순이었다.

<표3> 직무만족의 주요 영향요인

요인	선택한 인원수	%	순위
인간관계	51	20.2	1
직업적 긍지	49	19.4	2
인정감	31	12.3	3
직무환경	30	11.9	4

는 「사회적 인정감」 12.3% (31명) 등이 있다.

### 5. 응답자의 특성별 직무만족 요인에 대한 만족도

병원종별로는 대학병원보다 종합병원의 의무기록사들이 의사소통과 능력발전, 보수, 인정감 등에 대하여 만족도가 높은 것으로 나타났다.

직무환경에 대한 만족도도 종합병원보다 대학병원의 의무기록사들이 만족도가 높았다.

병원규모별로는 병상규모가 적을수록 인정감에 대한 만족도가 높았으며 병상규모가 클수록 안정감에 대한 만족도가 높았다.

그리고 설립주체별로는 국공립병원의 의무기록사들이 법인이나 개인에 의해 설립된 병원의 의무기록사들보다 직업적 긍지, 능력발전, 승진 등에 대하여 만족도가 높았다.

연령별로는 연령이 많아질수록 자율성, 직업적 긍지, 보수, 인정감 등에 대하여 만족도가 높았다.

성별로는 남자가 여자보다 인간관계, 직무환경, 인정감 등에 대하여 만족도가 높았다.

결혼상태별로는 기혼자가 미혼자보다 자율성, 인간관계, 직업적 긍지, 능력발전, 직무환경, 승진, 직무, 안정감, 인정감 등에 대하여 만족도가 높았다.

학력수준별로는 학력수준이 높을수록 자율성, 인간관계, 직업적 긍지, 의사소통, 능력발전, 안정감, 인정감 등에 대하여 만족도가 높았다.

직위별로는 직위가 높을수록 자율성, 인간관계, 직업적 긍지, 능력발전, 직무 등에 대하여 만족도가 높았다.

그리고 교육수련여부별로 보면 전문적인 교육을 받은 의무기록사 일수록 자율성, 직업적 긍지, 상위자, 안정감 등에 대하여 만족도가 높은 반응을 보였다.

소속부서별로 보면 행정부서에 소속되어 근무하는 의무기록사가 비교적 만족도가 높은 것으로 해석할 수 있었다.

## 6. 직무만족 요인들 간의 상호 관련성

여러 요인들 중에서 직무에 대한 만족감에 가장 크게 영향을 주는 것은 능력발전에 대한 요소가 가장 크게 영향을 미쳤다. ( $\gamma=0.586$ ) 다음으로는 보수, 직업적 긍지, 귀속감 등의 순이었다.

직무에 만족하게 하는 요인들간에 상호 관련성을 살펴보면 직업적 긍지가 능력 발전 및 직무자체에 대하여 영향을 미치고 있었다. 이는 직업적 긍지로 인하여 직무만족도가 높은 경우에는 능력발전이나 직무에 대하여도 만족도가 높음을 의미하므로 의무기록사들에게 있어서 직업적 긍지를 갖게 함이 우선적으로 필요하다고 생각된다. 직업에 대하여 긍지를 갖게 하여야 업무를 수행하는 능력과 효율을 향상시킬 수 있고 일 자체에도 만족하게 되므로 더욱 의욕을 가지고 능동적으로 직무에 임하여 직무 발전에 기여하고자 하는 동기도 유발시킬 수 있다고 생각한다.

그리고 능력발전과 직무의 상호관계도 매우 높은 순상관을 보여서 ( $\gamma=0.586$ ) 위의 사실을 여실히 뒷받침 해주고 있다.

그 이외에도 보수는 승진과 매우 높은 순상관( $\gamma=0.560$ )을 보였는데 이는 의무기록사들이 보수에 대하여 만족하며 승진의 가능성을 기대할 때 직무 전체에 대한 만족감이 높아질 수 있다고도 생각된다.

귀속감은 상위자와 순상관을 보였으며 ( $\gamma=0.501$ ) 직무와도 높은 순상관을 보였다. ( $\gamma=0.471$ ) 병원과 업무부서에 대하여 귀속감을 높게 느껴야 상위자 및 직무에 대한 만족감이 높아질 수 있으므로 관리 및 행정부서에서는 의무기록사들이 소외감을 느끼지 않도록 세심한

관심을 돌릴 수 있어야 된다고 생각한다. 마찬가지로 이렇게 하여 파생되는 효과로 결국 직무의 능률을 높일 수 있기 때문이다.

그리고 양적으로든 질적으로든 직무자체에 대하여 만족감이 높으면 안정감과 높은 순상관이 있었다. ( $\gamma=0.474$ ) 의사소통에 대하여는 상위자와 순상관을 보였고 ( $\gamma=0.496$ ), 안정감과도 순상관을 보였다. ( $\gamma=0.497$ ) 의사소통을 원활히 할 수 있는 직무환경은 의무기록사들의 상위자에 대한 만족감과 안정감을 높일 수 있다고 생각할 수 있다.

자율성은 귀속감과 순상관이었으며 ( $\gamma=0.409$ ) 직무와도 순상관을 보였다. ( $\gamma=0.409$ ) 역시 의무기록사들에게 자율성을 부여해 줄 수 있도록 의무기록 자체에 대한 발전이 있어야 하고 꾸준한 교육 및 훈련으로 발전의 기회를 제공해 주어야 된다고 생각한다. \*