

# 종합병원 질향상 사업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구

박미현<sup>1)</sup>, 조우현<sup>2)</sup>, 서영준<sup>3)</sup>, 이선희<sup>4)</sup>\*

연세대 보건대학원<sup>1)</sup>, 연세의대 예방의학교실<sup>2)</sup>, 성바오로병원<sup>3)</sup>, 이화의대 예방의학교실<sup>4)</sup>

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Quality  
Improvement Coordinators in General Hospitals

Mi Hyun Park<sup>1)</sup>, Woohyun Cho<sup>2)</sup>, Yong-Joon Seo<sup>3)</sup>, Sunhee Lee<sup>4)</sup>

Graduate School of Health Science and Management of Yonsei University,<sup>1)</sup>

Dept. of Preventive Medicine, Medical College of Yonsei Univ.,<sup>2)</sup>

St. Baoro Hospital<sup>3)</sup>, Dept. of Preventive Medicine, Medical College of Ewha Univ.<sup>4)</sup>

## Abstract

This study was planned to provide basic data for activating quality improvement by

\* 교신저자 : 양천구 목6동 911-1 이대의대 예방의학교실

genera hospital with more than 400 beds across the country, of which 65 coordinators answered. Main results of the study are as follows..

1. Job satisfaction and organizational commitment by individual characteristics were compared. It was revealed that the sense of self-efficacy was related to job satisfaction positively. But job satisfaction and organizational commitment by locus of control showed no significant difference.

2. In terms of the characteristics of QI activities, the active participation of QI coordinators in QI planning process and smooth communication among hospital staffs were showed positive relationship to job satisfaction significantly.

3. Also support system was proposed as most significant variable related to the job satisfaction and the organizational commitment of QI coordinators. Especially support to QI activities by CEO's, seniors, and other hospital staff was a factor to enhance the job satisfaction and organizational commitment of QI coordinators.

4. In the aspect of organizational culture, culture which were tendency to be recognized high autonomy in their work and organizational identity strongly and to operate reasonable compensation system were related to job satisfaction and organizational commitment positively. The more formalized climate, supportive communication, cooperative teamwork and promoting creative/ risk take behavior, it showed the higher organizational commitment.

5. For the aspect of QI job characteristics, QI coordinators' job satisfaction was high when QI office was arranged for independent department which was exclusively in charge of QI activities and their role is exclusively in charge of QI.

It can be concluded that organizational support in the aspect of relation and finance and efforts of encouraging their motivation and providing on the job training program are need

## I. 서론

국가경제 위기하에서 대부분의 산업들이 구조조정의 진통을 겪고 있는 가운데 의료기관 역시 그 어느 때보다도 어려운 경영환경을 맞고 있다. 1997년부터 1998년 4월까지 한 해 동안 전체 병원의 10%에 해당하는 76개 병원이 도산하였다는 통계는 이러한 경영난의 여파를 시사해준다. 많은 의료기관에서는 이러한 외부 환경의 변화에 대응하기 위해 다양한 방안마련에 부심하고 있으며 그 결과로서 의료시장에 변화의 바람이 불고 있다. 병원이 추구하고 있는 변화에는 여러 가지가 있으나 최근에 많은 병원들이 관심을 보이고 있는 분야가 의료서비스의 질 향상이다.

의료서비스 질은 국민의 기대수준 향상이나 정부 및 사회의 질에 대한 감시망 강화 등과 같은 외적 환경의 변화 외에도 의료보험수가로 인해 가격경쟁이 제한된 의료시장의 특성상 중요한 경쟁전략의 의미를 갖기 때문에 우선적인 관심의 대상이 될 수밖에 없다. 이러한 필요성에 따라 국내 주요 종합병원들을 중심으로 질 향상 활동을 적극적으로 수행해가고 있으며 많은 병원들에서는 질 향상 활동을 주도할 전담인력으로서 질향상 사업 담당자를 배치하는 추세에 있다.

병원에서 질향상 활동 전담자는 전체 병원의 질향상 활동계획을 수립하고 질향상 사업팀의 조직과 운영을 지원하는 등 실질적으로 질향상 활동의 핵심적인 역할을 수행하고 있기 때문에 이들의 활동성과가 질향상 사업 성공의 주요 요인이 된다고 할 수 있다. 특히 이들의 활동 능력이나 동기부여 정도에 따라 사업이 촉진되는 정도가 달라지기도 하며 사업수행 과정의 체계성에 차이를 보이기도 한다. 이러한 역할의 중요성 때문에 현재 병원에서는 창의성이고 적극적인 조직구성원을 질향상 사업 담당자로 임명하려고 노력하고 있으나 질향상 문화의 결여, 조직구성원들의 이에 대한 이해력 부족, 업무수행에 필요한 지식부족 등으로 좌절을 경험하거나 업무상의 고충을 토로하는 담당자들이 증가하고 있다.

따라서 병원 질향상 사업을 활성화시키기 위해서는 질향상 사업을 주도하는 전위인력으로서 사업담당자들의 동기부여, 직무만족과 헌신성을 유도하는 것이 유효한 대안이 될 수 있다. 직무만족(job satisfaction)은 개인이 직무에 대해서 가지는 태도로서, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족은 작업자의 성과에 영향을 줄 수 있으며 구성원으로 하여금 조직에 대하여 호의적인 태도를 갖게 한다. 또한 자신의 직무에 만족하는 사람은 조직내부에서 원만한 인간관계를 유지할 수 있으며 이직률과 결근율의 감소로 생산성을 향상시키는 것으로 보고되고 있다 (1). 직무만족 외에도 조직몰입(organizational commitment) 역시 개인의 헌신성과 성과에 긍정적인 관계를 보이는 것으로 알려져 있으며(2) 이는 조직몰입이 종업원들의 자율적 통제를 증가시켜 궁극적으로 성과를 결정하는 여러 변수들에 영향을 미치기 때문이라고 한다(3).

국내에서도 병원구성원들을 대상으로 직무만족과 조직몰입에 대한 연구들이 부분적으로 수행된 바 있으나 (4, 5, 6, 7, 8) 질향상 사업담당자를 대상으로 한 연구는 전무한 실정이다. 특히 이들 구성원들의 업무가 기존의 병원업무와는 자율성이나 창의성, 업무파급 효과 측면에서 질적으로 차이가 있기 때문에 질향상 사업 담당자들의 특성과 업무인식, 직무만족, 조직몰입과 관련된 다양한 요인들을 규명하는 노력이 질향상 사업 활성화를 위해 우선적으로 수행될 필요가 있다.

이에 이 연구는 각병원에서 질향상 사업을 담당하고 있는 담당자들의 직무만족도와 조직몰입도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지 살펴봄으로써 향후 우리나라 병원 질향상 사업 활성화를 위한 기초자료를 제공하고자 수행되었다. 이에 대한 세부목적은 다음과 같다.

첫째, 질향상 사업담당자들의 질향상 사업에 대한 직무만족도와 자신이 속한 병원조직 몰입도를 파악한다.

둘째, 질향상 사업담당자들의 직무만족이나 조직몰입과 관련된 요인들로서 개인적 특성 및 이들이 자신의 업무에 대해 인지하고 있는 특성, 병원내 지원체계, 병원조

직 문화특성들을 분석한다.

셋째, 질향상 사업에 대한 담당자들의 직무만족도와 조직몰입도에 대해 개인적 특성, 업무특성, 조직문화 특성들이 어떠한 관련을 보이는지 분석한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구모형 및 가설

이 연구는 질 향상 사업담당자의 동기부여 및 업무성과를 향상시키기 위해서 궁극적으로 직무만족과 조직몰입도를 높여야 하며 이러한 방안을 모색하기 위해서는 직무만족 및 조직몰입과 관련된 요인들을 구명하는 노력이 필요하다는 전제하에서 계획되었다.

조직몰입은 조직구성원이 조직에 대해 가지는 애정 또는 긍정적 태도라고 정의되며 조직구성원의 심리적 기제를 자극하여 결근율과 이직률을 감소시키고 (9) 업무수행을 향상시켜 조직성과를 향상시키는 것으로 알려지고 있다(10, 11). 또한 직무만족은 구성원이 자신의 직무에 대해 만족해하는 심리상태를 일컫는(12) 개념으로서 성과에 긍정적인 관련이 있는 것으로 보고되고 있다. 즉 직무만족이 높은 구성원들은 일반적으로 조직에 지속적으로 근속하고자 하며 다른 사람을 도와주는 경향이 있는 반면, 업무에 불만인 구성원들은 여러 가지 반생산적인 행태를 보이는 경향이 있다고 제시된 바 있다.(13).

직무만족이나 조직몰입과 관련된 요인들로서는 우선 개인의 심리적 특성을 들 수 있으며 개인의 성격과 개인이 담당하고 있는 직무의 특성이 일치될 때 직무만족이 높다는 보고가 있다(14). 이러한 특성중 성과나 동기부여와도 긴밀한 연관이 있는 것으로 제시되고 있는 범주가 통제기전(locus of control)과 자기유능감(self efficacy)이다. 통제기전이란 사람이 삶에서 얻는 결과에 개인의 행동이나 특성이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는가를 측정하는 개념으로서(15) 자신의 행동이나 신념이 삶의 결과를 통제한다고 믿는 경우, 내재론자(internals)

라고 하며 그들의 행동을 조절하는 요인으로써 운이나 기회, 운명 등에 의해 삶의 결과가 결정된다고 인지하는 경우에 외재론자(external)라고 한다.

내재론자(internal)는 강한 신념을 가지고 적극적인 방법으로 정보를 얻어 목적이나 이를 달성할 기회를 만드는 경향이 있으며(16) 외재론자에 비해 직무만족이 높은 것으로 보고되고 있다(17, 18). Mitchell 등(13)의 연구에 의하면 내재론자가 일반적으로 외재론자보다 자신의 직무에 만족하고 관리적 직무를 선호하며 참여적 관리형태에 만족해한다고 하였다. 자기 유능감이란 바람직한 결과를 얻기 위해서 각 개인이 제대로 행동할 수 있는가에 대한 스스로의 기대정도를 의미하며, 개인역할이나 조직요구에 대한 자신감과 숙련된 정도로 정의하고 있다. 자기유능감이 높은 사람은 그렇지 못하다고 생각하는 사람보다 더 성과가 높았다(19).

직무만족이나 조직몰입과 관련되어 연구되는 또다른 요인으로 업무특성을 들 수 있으며 Hackman & Oldham(20)에 의하면 업무다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등의 업무특성이 강할수록 직무만족이 높다고 보고하였다. 그 외에도 다양한 지원체계나 보상 등이 적절한 강화요인이 될 수 있다는 보고들도 있다(21). 또한 개인이 속한 조직의 특성이 직무만족이나 조직몰입에 영향을 줄 수 있으며 이 중 중요한 요인으로 조직문화를 꼽고 있다. 조직문화는 조직체가 주어진 환경 속에서 목적을 달성해 나가는 동안 형성된 조직행동과 분위기, 공유 가치 등을 의미하며 이러한 조직문화는 조직구성원의 행동과 성과에 영향을 준다고 한다(22, 23).

따라서 이러한 국내외 관련 연구들을 검토한 결과로서 그림 1과 같은 특성들의 변수들을 연구모형에 포함하였다. 즉 질향상 사업 담당자들의 개인적 특성으로서 인구사회적 특성과 사업담당자의 심리적 특성, 사업담당자가 인지하는 질향상 사업 업무특성, 그리고 근무 조직의 특성으로서 병원내 지원체계, 질향상 사업부서 특성, 조직문화 등이 사업담당자의 직무만족과 조직몰입과 어떠한 관련을 보이는지를 구명하고자 하였다.

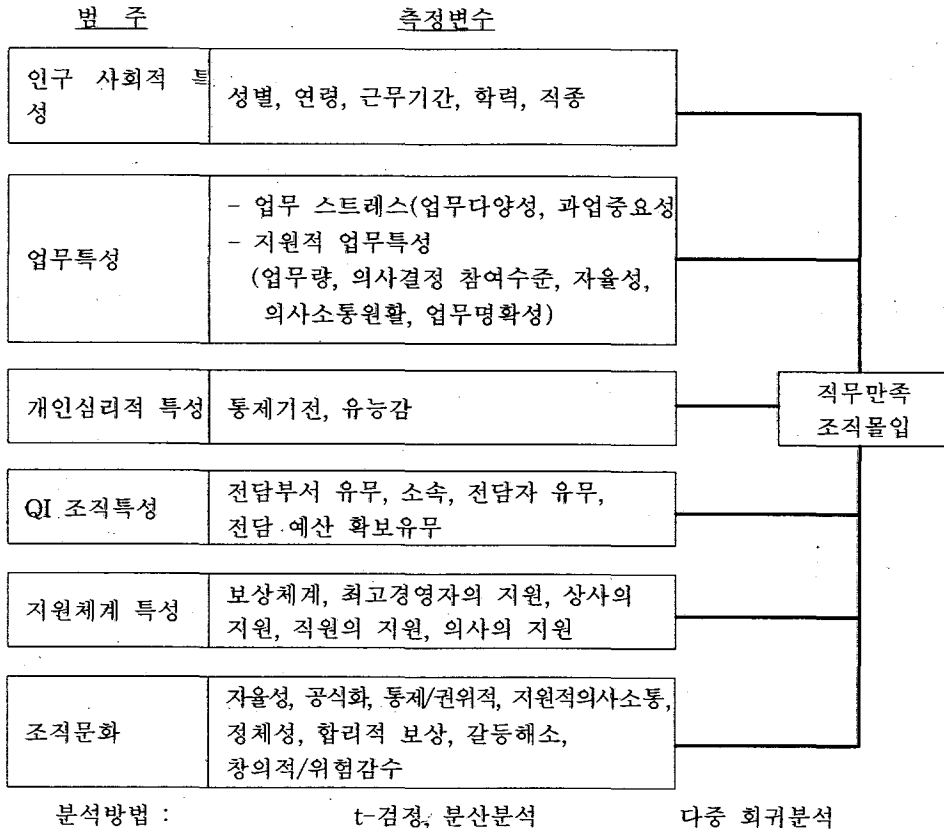


그림 1. 연구분석의 틀

연구모형에 포함된 주요 변수군들과 직무만족 및 조직 몰입과의 관계에 대해선 기존의 연구결과들을 중심으로 다음과 같은 연구가설을 도출하였으며 실증적 자료를 통해 가설을 검증하였다.

첫째, 질향상 사업담당자가 인지하는 심리적 특성에 따라 직무만족과 조직몰입에 차이가 있으며 질향상 업무에 대한 자기 유능감이 높고 내재론적 가치를 가질수록 직무만족과 조직몰입이 높을 것이다. 둘째, 질향상 사업담당자가 인지하는 업무특성에 따라 직무만족과 조직몰입에 차이가 있으며 업무수행을 지원하는 특성으로서 업무내용이 명확하고 자율성이 강하며 과업중요성을 인정 받고 의사결정 참여수준이 높다고 인지할수록 직무만족

과 조직몰입이 높을 것이다. 반면 수행해야 할 업무내용이 다양하거나 업무량이 많아 업무스트레스에 해당하는 특성이 강할수록 직무만족과 조직몰입이 낮을 것이다.

셋째, 질향상 업무를 수행하는 구조적 체계에 따라 직무만족과 조직몰입에 차이가 있으며 전담부서이거나 전담자로 근무하면서 경영적 의사결정 단계가 높은 부서에 소속될수록 직무만족과 조직몰입이 높을 것이다. 넷째, 질향상 사업담당자가 속한 병원조직 문화의 특성에 따라 직무만족과 조직몰입에 차이가 있으며 자율성, 공식화, 정체성, 지원적/의사소통 원활, 합리적 보상, 협력적/갈등해소, 창의적/위협감수 속성이 강하고 통제, 권위적 속성이 낮은 문화일수록 직무만족과 조직몰입이 높을 것이다.

표 1. 연구에 사용된 변수들에 대한 정의

변 수	정 의	설문 항목수 · 설문도구 출처
<b>종속변수</b>		
직무만족	직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도	4 서영준(1995)
조직몰입	직장과 자기자신을 일치화시키고 애정을 가지는 정도	4 서영준(1995)
<b>독립변수</b>		
1) 개인심리적 특성		
유 능 감	자신이 질향상 업무를 제대로 수행할 수 있는 능력이 있다고 기대하는 수준	4 Bandura(1977)
통제기전	삶에서 얻은 결과에 자기의 행동이나 의지가 얼마나 영향을 줄 수 있는 지를 믿는 정도	6 Valecha(1972)
2) 업무특성		
업무다양성	업무내용의 다양한 정도	8 Hackman & Oldman(1976)
과업 중요성	병원에서 인지하는 질향상 업무의 중요성	
의사결정 참여수준	업무방향과 계획수립에 참여하는 정도	
자 율 성	업무방식과 절차, 수행에 대한 재량권의 정도	
의사소통 원활	업무와 관련하여 직원들과의 의사소통의 원활한 정도	
업무명확성	질향상 업무외에 다른 업무와 중복되지 않는 정도	
업 무 량	담당자가 인지하는 업무의 양적 수준	
3) 지원체계		
최고경영자의 지원	질향상 업무에 대한 병원장의 지원태도 정도	1
상사의 지원	질향상 업무에 대한 상사의 관심과 지원 정도	1
동료의 지원	직원들의 질향상 업무에 대한 우호적 태도나 지원 정도	1
의사의지원	질향상 업무에 대한 의사의 우호적인 태도나 지원 정도	1
4) 조직문화		
자율성	업무수행에 있어 업무담당자들의 재량권의 정도	2 Robbins(1986)
공식화	업무수행에 대한 규칙, 절차 등의 일관성, 체계화 정도	2
통제/권위적	업무수행과정의 권위주의, 권한, 책임에 대한 규제 정도	5
지원적/의사소통	부서간 의사소통의 활성화, 협력분위기 정도	4
정 체 성	구성원들의 조직사명에 대한 인지와 조직을 공동체로 인식하는 정도	3
합리적 보상	노력에 대한 평가와 보상, 승진과 임금의 합리성 정도	5
갈등해소	조직구성원간 갈등을 해소하는 노력과 과정의 합리성 정도	3
창의적/위험감수	새로운 아이디어/시도를 촉진하고 문제에 대해 관대한 정도/구성원들의 위험감수에 대한 진취성 정도	4

## 2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 400병상 이상인 전국의 134개 병원 중에서 질향상 업무를 담당하는 부서가 있는 병원이나 혹은 전담부서는 없지만 질향상 업무를 시행하고 있는 병원을 대상으로 하였다. 연구범위에 속하는 병원은

모두 79개 병원이었으며, 질향상 업무를 담당하고 있는 실무자 95명을 대상으로 하였다. 연구범위에 속하는 95명의 질향상 담당자 중 설문에 응한 사람은 65명으로 응답률은 68.4%였다.

본 연구의 자료는 1998년 10월 1일부터 1개월에 걸쳐 수집하였으며, 자료수집방법은 구조화된 자기 기입식

표2 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도, 조직몰입도 비교

특 성	직무만족도		조직몰입	
	평균/(표준편차)	F값/t값	평균/(표준편차)	F값/t값
<b>성 별</b>				
남	3.16(0.53)	-0.51(0.61)	3.47(0.59)	-0.16(0.87)
여	3.24(0.61)		3.50(0.63)	
<b>연 령</b>				
20-30세	3.13(0.66)	0.14(0.87)	3.31(0.74)	2.04(0.14)
31-40세	3.21(0.61)		3.43(0.58)	
41세이상	3.26(0.51)		3.75(0.61)	
<b>근무기간</b>				
3년미만	3.26(0.63)	0.30(0.74)	3.13(0.67)	3.15(0.05)
3년-5년미만	3.32(0.61)		3.35(0.76)	
5년이상	3.18(0.57)		3.62(0.53)	
<b>학력수준</b>				
전문대졸이하	2.98(0.58)	1.99(0.15)	3.52(0.49)	0.14(0.87)
대졸	3.30(0.54)		3.54(0.63)	
대학원졸업이상	3.30(0.60)		3.44(0.69)	
<b>직 종</b>				
의 사	3.08(0.52)	0.21(0.89)	3.60(0.42)	1.42(0.25)
간호사	3.21(0.61)		3.42(0.67)	
행정직	3.20(0.49)		3.40(0.61)	
기술직/기타	3.33(0.49)		3.86(0.40)	
<b>QA업무 담당기간</b>				
1년미만	3.34(0.56)	0.76(0.47)	3.59(0.68)	0.99(0.38)
1년-3년미만	3.20(0.55)		3.35(0.65)	
3년이상	3.12(0.64)		3.56(0.51)	

설문지를 만들어 우편발송하였다. 설문조사시 우편발송 전부터 미리 전화를 이용하여 조사의 취지를 설명하였으며, 우편발송 후에 역시 전화를 통해 설문지의 수령여부를 확인하고 조사의 취지를 재확인시키는 작업을 3차례에 걸쳐 시행하였다.

설문지 구성은 기존의 연구들에서 신뢰성이 검증된 설문문항들을 활용하되 이 연구에 부합되도록 보완하여 개발하였다. 그 결과 최종적으로 개발된 설문문항은 질 향상 업무현황에 관한 11문항, 업무특성에 관한 8문항, 개인적 특성에 관한 10문항, 보상체계에 관한 3문항, 지원 체계에 관한 4문항, 조직문화에 관한 28문항, 조직몰입에 관한 4문항, 직무만족에 관한 5문항, 인구 사회적 특

성에 관한 6문항으로 구성되었다. 다항목 설문범주들은 대부분 Likert 5점척도로 구성하였으며 항목들에 대해 신뢰성을 검토한 결과 대부분의 항목에서 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.7-0.88 수준을 보여 신뢰성은 높은 것으로 평가되었으나 개인적 변수 중 통제기전, 조직문화 변수 중 통제/권위적, 창의적/위험감수 등의 측정변수에 있어서는 다소 낮았다(0.38-0.40). 그러나 설문을 부분적으로 개편하는 것보다 이미 활용된 설문항목 묶음을 그대로 활용하는 것이 적절하다고 판단되어 분석에 모두 포함하였다. 본 연구에 사용된 변수들의 정의 및 설문도구의 출처를 제시하면 표 1과 같다.

### 3. 분석방법

각 질향상 담당자가 응답한 자료는 SPSS를 사용하여 전산 통계처리하였다. 분석방법은 대상자의 개인심리적 특성, 조직문화에 따른 직무만족도, 조직몰입에 대한 분석은 분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 업무특성, 질향상 사업부서 특성, 지원체계에 따른 직무만족도, 조직몰입도는 t-test를 이용하여 비교분석하였다.

직무만족과 조직몰입과 관련된 요인분석은 다중 회귀 분석을 실시하였다. 표본수에 비해 독립변수가 많아 연구모형에서 설정한 전체 변수들을 분석모형에 동시적으로 포함하기 어려웠으며 단일변량분석 중 의미있게 나온 변수들과 이론적으로 합리적인 관계를 설정할 수 있는 변수들을 중심으로 분석하였고 모형의 적합성을 가장 최적화한 분석모형을 최종적으로 결과에 제시하였다. 또한 지원체계에 대한 변수는 다변량 분석시 개별 변수를 각각 포함한 경우와 지원체계의 각 변수속성을 합한 값을 모형에 포함하였을 때 후자를 포함한 모형의 설명력이 높은 관계로 지원체계의 속성을 합한 하나의 변수로 변형하여 최종 모형에 포함시켰다.

## Ⅲ. 연구결과

### 1. 인구사회적 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

인구사회학적 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도를 비교해보았을 때 각 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도에 통계적으로 유의한 차이는 없었다(표 2).

### 2. 개인심리적 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

개인심리적 특성에 따른 직무만족도, 조직몰입도 수준을 비교한 결과는 표 3과 같다.

표 3. 개인심리적 특성에 따른 직무만족도, 조직몰입도 비교

개 인 심리적 특성	직무만족도		F값	조직몰입	
	평균(표준편차)	F값		평균(표준편차)	F값
유 능 감	상	3.61(0.59)	6.16*	3.37(0.65)	0.89
	중	3.16(0.54)		3.58(0.51)	
	하	2.92(0.49)		3.39(0.59)	
통 계 기 전	내재론자	3.34(0.58)	0.68	3.54(0.73)	1.82
	중도론자	3.13(0.66)		3.63(0.50)	
	외재론자	3.20(0.50)		3.30(0.60)	

\* : P < 0.05

개인심리적 특성 중 유능감 수준이 높을수록 직무만족도가 통계적으로 유의하게 높았다. 반면에 유능감 수준에 따른 조직몰입도에는 유의한 차이가 없었다. 통계기전의 특성과 관련해서는 내재론자, 중도론자, 외재론자간 직무만족도나 조직몰입도에 대해 역시 유의한 차이가 없었다.

### 4. 질향상 업무 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

질향상 업무 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 수준을 비교하면 표 4와 같다. 의사결정 참여수준이 높을수록 직무만족도와 조직몰입도 모두 통계적으로 유의하게 높았으며, 자율성, 의사소통 원활 정도에 있어서도 이들 특성이 강할수록 역시 직무만족도 수준이 통계적으로 유의하게 높았다.

업무의 명확성에 있어서는 직무만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 조직몰입도의 경우 업무 명확성이 낮은 집단에서 조직몰입 수준이 높았다. 그 외에도 과업이 중요하다고 느낄수록 업무가 다양할수록 직무만족도 및 조직몰입이 높았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

### 5. 질향상 업무체계 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교



표 4. 질향상 업무 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

업무특성	직무만족도 평균(표준편차)	t값	조직몰입도 평균(표준편차)	t값
업무의 다양성	상	1.82	3.53(0.55)	0.68
	하		3.02(0.44)	
과업의 중요성	상	1.66	3.52(0.64)	0.41
	하		3.08(0.55)	
의사결정참여수준	상	2.77*	3.61(0.62)	2.98*
	하		2.87(0.49)	
자 율 성	상	3.28*	3.54(0.68)	0.85
	하		2.94(0.52)	
의사소통원활	상	3.11*	3.64(0.56)	1.45
	하		3.05(0.44)	
업무명확성	상	0.17	3.21(0.59)	-2.07*
	하		3.22(0.56)	
업무정체성	상	-1.86	3.52(0.53)	0.29
	하		3.32(0.62)	
업 무 량	상	-0.15	3.44(0.60)	-0.46
	하		3.22(0.48)	

\* : P < 0.05

질향상 업무체계의 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도를 비교한 결과는 표 5와 같다. 질향상 전담 부서가 설치되어 있을수록 직무만족도가 유의하게 높았으나 조직몰입에는 유의한 차이가 없었다. 질향상 사업 전담자의 위치에 있을수록 직무만족도는 높았으나, 조직몰입에 유의한 차이가 없었다. 전담부서 설치기간이나 예산유형에 따른 직무만족도와 조직몰입에는 유의한 차이가 없었다.

#### 6. 지원체계에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

지원체계에 따른 직무만족도와 조직몰입도 수준을 비교한 결과는 표 6과 같다. 보상체계에서 질향상 업무를 맡으면서 유사경력, 직급에 비해 보수가 증가하였거나 승진을 하였을 경우, 승진할 가능성이 상대적으로 높다고 생각하는 경우, 질향상 업무를 하므로써 병원내에서 업무 권한이나 위상이 높아진 경우에 직무만족도와 조직몰입도가 유의하게 높았다. 최고 경영자가 질향상 활동을 적극 지원할수록 직무만족도와 조직몰입이 유의하게 높았으며, 상사의 지원 역시 지원정도가 높을 때 직무만

표 5. 질향상 업무체계 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

특 성		직무만족도 평균(표준편차)	t값	조직몰입도 평균(표준편차)	t값
질향상	있다	3.35(0.57)	2.46*	3.44(0.67)	-0.91
전담부서	기타	2.99(0.56)		3.58(0.52)	
전담부서	1년미만	3.48(0.49)	1.12	3.55(0.51)	0.53
설치기간	1년이상	3.25(0.59)		3.43(0.68)	
질향상부서	병원장	3.11(0.56)	-1.03	3.52(0.67)	0.28
소 속	기 타	3.27(0.59)		3.47(0.59)	
전담자	전 담	3.37(0.58)	3.09*	3.44(0.63)	-0.50
근무유형	비전담, 기타	2.93(0.49)		3.52(0.55)	
예상유형	예산확보	3.32(0.64)	0.89	3.42(0.68)	-1.25
	기 타	3.16(0.55)		3.65(0.48)	

\* : P < 0.05

표 6. 지원체계에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

지원체계 특성		직무만족도 평균(표준편차)	t값	조직몰입도 평균(표준편차)	t값
보상체계	상	3.55(0.49)	3.73*	3.79(0.56)	3.11*
	하	3.03(0.56)		3.33(0.59)	
최고경영자의 지원	상	3.46(0.57)	2.94*	3.75(0.54)	3.04*
	하	3.06(0.52)		3.31(0.61)	
상사의 지원	상	3.42(0.60)	3.23*	3.68(0.60)	2.77*
	하	2.98(0.47)		3.28(0.57)	
직원의 지원	상	3.74(0.39)	4.77*	3.98(0.37)	4.12*
	하	3.05(0.53)		3.33(0.60)	
의사의 지원	상	3.60(0.52)	1.88	3.79(0.47)	1.34
	하	3.17(0.58)		3.46(0.63)	

\* : P < 0.05

족도와 조직몰입도가 유의하게 높았다. 또한 일반 직원들의 지원적 태도가 높을수록 직무만족도와 조직몰입도가 유의하게 높았다. 그러나 의사의 지원수준에 따른 직무만족도와 조직몰입도에는 모두 유의한 차이가 없었다.

### 7. 조직문화 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

조직문화 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 수준을 비교하면 표 7과 같다. 병원에서 직무수행 방법과 절차를 결정하는데 업무담당자의 의견을 중시하는 정도를 의미하는 자율성의 문화가 강할수록 직무만족도와 조직몰입도가 통계적으로 유의하게 높았다. 병원의 조직과 제도가 체계적으로 되어 있어 업무를 일관성 있게 처리하는 정도를 의미하는 공식화의 정도가 높을 경우에도

7. 조직문화 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입도 비교

조직문화 특성		직무만족도 평균(표준편차)	F값	조직몰입도 평균(표준편차)	F값
자율성	상	3.38(0.59)	4.77*	3.66(0.56)	4.45*
	중	2.88(0.49)		3.12(0.65)	
	하	3.00(0.47)		3.25(0.61)	
공식화	상	3.44(0.49)	2.70*	3.80(0.48)	5.24*
	중	3.13(0.64)		3.36(0.63)	
	하	3.07(0.57)		3.29(0.63)	
통제/권위적	상	3.11(0.64)	1.31*	3.55(0.51)	4.27*
	중	3.37(0.58)		3.70(0.54)	
	하	3.14(0.51)		3.19(0.70)	
지원적/의사소통	상	3.39(0.64)	2.42*	3.79(0.44)	8.76*
	중	3.18(0.52)		3.46(0.63)	
	하	2.86(0.59)		2.79(0.42)	
정체성	상	3.50(0.62)	4.40*	3.78(0.54)	5.05*
	중	3.09(0.57)		3.50(0.40)	
	하	3.06(0.50)		3.26(0.68)	
합리적 보상	상	3.64(0.53)	3.97*	3.95(0.41)	5.43*
	중	3.20(0.60)		3.52(0.55)	
	하	3.04(0.50)		3.23(0.68)	
갈등해소	상	3.33(0.55)	0.94*	3.71(0.52)	3.80*
	중	3.07(0.81)		3.58(0.88)	
	하	3.14(0.59)		3.30(0.62)	
창의적/위협감수	상	3.11(0.61)	2.09*	3.21(0.67)	9.49*
	중	3.46(0.59)		3.97(0.35)	
	하	3.14(0.55)		3.40(0.55)	

\* : P < 0.05

조직몰입도가 통계적으로 유의하게 높았다. 통제권위적 측면에서 업무내용이나 수행방법 등에 대한 절차 등을 상세히 명시하여 통제하고 있으며, 관리자의 권한과 책임이 분명할수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

또한 의사소통이 활발히 이루어지고 상급자가 어려운 일이 있을 때마다 기꺼이 도움을 주는 지원적/의사소통 분위기가 있을 때 조직몰입이 유의하게 높았다. 병원의 사명 사훈이 업무활동과 밀접하게 연결이 되어 있고, 병원의 의식이나 의례를 통하여 하나로 뭉치려는 조직, 즉 정체성이 강한 조직일수록 직무만족도와 조직몰입도가 통계

적으로 유의하게 높았다. 또한 실적에 대한 합리적 평가와, 공평한 승진기회, 능력을 발휘한 만큼 충분한 보상이 이루어지는 합리적 보상문화에서 직무만족과 조직몰입이 유의하게 높았다.

직무수행과 관련된 갈등해소를 위해 상사나 동료에게 의논하거나 문제에 대해 자신이 직접 책임지고자 하는 조직문화일수록 조직몰입이 유의하게 높았다. 또한 새로운 도전을 지원하고 위험을 회피하지 않는 조직문화일수록 역시 유의하게 조직몰입이 높았다.

표 8. 직무만족도와 조직몰입도에 대한 다중회귀분석 결과

변수	직무 만족도			조직 몰입도		
	회귀계수	표준오차	t 값	회귀계수	표준오차	t 값
<b>개인심리적 특성</b>						
유능감	0.35	0.10	3.26**	0.02	0.10	0.14
통제기전	-0.20	0.13	2.07*	-0.10	0.12	-0.88
<b>업무특성</b>						
업무 다양성	0.02	0.49	0.15	-0.33	0.48	-2.33*
과업 중요성	0.25	0.35	2.15*	0.06	0.34	0.47
의사결정 참여수준	-0.04	0.36	-0.32	-0.20	0.35	-0.13
자율성	0.26	0.42	2.08*	0.10	0.40	0.74
의사소통 원활	0.02	0.36	0.21	-0.08	0.35	-0.67
업무명확성	0.01	0.22	0.07	-0.23	0.22	-2.12*
업무량	-0.03	0.24	-0.27	0.14	0.26	1.31
업무 정체성	-0.07	0.27	-0.70	0.06	0.24	0.56
<b>지원체계</b>						
지원체계	0.43	0.11	3.94**	0.56	0.10	4.48**
<b>조직문화</b>						
자율성	0.26	0.42	2.10*	0.10	0.41	0.74
공식화	-0.20	0.22	-1.60	-0.17	0.21	-1.18
통제/권위적 문화	0.08	0.17	0.60	0.23	0.17	1.60
정체성	0.20	0.16	1.64	0.48	0.15	3.44**
합리적 보상	-0.11	0.12	-0.78	0.06	0.12	0.40
창의적/위험감수	-0.14	0.18	-1.17	-0.32	0.18	-2.43*
F=6.39** adj R <sup>2</sup> =0.61			F=4.43** adj R <sup>2</sup> =0.50			

\* : P< .05, \*\* : P< .01

### 8. 직무만족도, 조직몰입도에 대한 다중회귀분석 결과

직무만족도와 조직몰입도에 대해 다중회귀 분석을 실시하였으며 표본수가 적기 때문에 많은 변수들을 분석모형에 포함시키지 못하는 관계로 다양한 변수들을 조합하여 모형의 적합성을 검정하였다. 검정결과 담당자의 인구사회학적 특성과 질향상 사업체계특성 등은 큰 영향력이 없는 것으로 판단되어 최종 분석모형에서 제외하였으며 조직문화에 있어서도 갈등해소 문화와 지원적/의사소통 문화 변수 역시 관련성이 낮아 이들 변수들을 제외하고 분석하였으며 최종적으로 도출된 분석모형은 표 8과 같다.

우선 직무만족도에 대한 분석 결과를 보면 개인 심리적 특성중 유능감은 직무만족과 유의한 양의 관계를 보인 반면 통제기전은 내재론적 가치를 가질수록 직무만족이 낮은 음의 관계를 보였다. 또한 병원내 병원장, 상사, 동료 등의 지원체계가 직무만족과 유의한 양의 관계를 보였으며 업무특성 중 과업중요성이 역시 유의한 양의 관계를 보였다. 조직문화에 있어서는 자율성이 강한 문화가 직무만족도와 유의한 양의 관계를 보였으며 그외 특성들은 유의한 관계를 보이지 않았다. 이들 변수들에 의한 모형의 설명력은 61%였으며 모형의 적합성은 유의하였다.

조직몰입에 대한 분석결과를 보면 병원내 지원체계가

직몰입도와 유의한 양의 관계를 보였으며 업무특성에 있어서는 업무의 다양성과 명확성이 조직몰입도와 유의한 음의 관계를 보였다. 그의 조직문화적 특성으로서 창의적/위험감수 문화는 조직몰입도와 유의한 음의 관계를, 정체성은 유의한 양의 관계를 보였다. 이들 변수들에 의한 모형의 설명력은 50%였으며 모형의 적합성 역시 유의하였다.

#### IV. 고 찰

이 연구는 질향상 사업을 실시하고 있는 400명 이상 병원을 대상으로 질향상 업무담당자의 직무만족 및 조직몰입도와 관련된 요인을 파악함으로써 궁극적으로 병원 질향상사업의 활성화에 기초자료를 제공하기 위한 목적으로 수행되었다. 주요 연구결과를 보면 우선 성, 연령, 근무기간, 학력수준, 직종, 질향상 업무 담당기간 등 인구사회학적 특성에 따른 질향상 업무담당자의 직무만족도 및 조직몰입도에는 통계적으로 유의한 차이가 없었으며 이러한 결과는 이상준 등(24)의 연구결과와도 유사하나 서영준(4)의 연구에선 연령이 관련있는 것으로 제시되고 있어 이에 대한 추가적인 검증이 필요하다고 할 것이다.

질향상 담당자의 개인심리적 특성변수들은 예상했던 대로 직무만족과 유의한 관련을 보였는 바, 유능감이 높을수록 직무만족도가 높았으며 다중회귀분석에서도 유의한 관계를 보였다. 이러한 결과는 권혁화(3)의 연구결과와도 일치하며 자신이 업무를 잘 수행할 수 있다고 자신하는 사람일수록 직무를 적극적으로 수행하며 새로운 기술에 대한 학습과 성취의욕이 높을 가능성이 있으며 이러한 성향을 가질수록 직무에 대해서도 흥미를 가지거나 만족해할 수 있음을 의미한다.

특히 질향상 업무는 기존의 병원업무와 특성이 다르고 새롭게 대두된 업무이기 때문에 담당자가 개발하거나 개척해야 할 부분이 많으며 유능감은 이러한 상황을 자신 있게 헤쳐나갈 수 있는 동기를 부여하기 때문에 질향상

담당자가 갖추어야 할 중요한 기준이 될 수 있다. 따라서 질향상 업무 담당자를 배치할 때는 가능한 적극적으로 자신감있는 구성원을 선택하되 기존의 담당자에게는 지속적인 능력개발을 통해 업무에 자신감을 가질 수 있도록 병원차원의 지원이 필요하다고 판단된다.

통계기전은 기존의 연구결과와 달리 본 연구의 경우 단일변량 분석에서 유의한 차이를 보이지 않거나 다중회귀 분석에서 유의한 음의 관계를 보였다. 이러한 결과는 결과자체의 의미보다는 이들 항목들에 대한 설문신뢰도가 낮다는(0.34) 문제점과 연관지어 검토할 필요가 있으며 향후 설문 신뢰성을 높이는 등 추가적인 검증노력이 필요할 것으로 사료된다.

업무특성 변수 중에는 의사결정 참여수준이 높을수록 질향상 사업 담당자의 직무만족도와 조직몰입도 모두 유의하게 높았으며 자율성과 의사소통 원활은 직무만족도와, 그리고 업무의 명확성은 조직몰입도와 유의한 관련을 보였다. 이러한 결과는 질향상 담당자의 질향상 사업에 관한 의사결정에 있어 자기의 의견을 피력하고 그것이 반영되는 수준이 높을수록 직무만족도와 조직몰입도가 높아짐을 의미한다. 특히 자율성은 다중회귀 분석에서도 유의한 관계를 보였으며 이는 업무수행의 방법이나 시간배정등에 있어 자율성이 크고 병원의 최고경영자나 상사, 동료직원과의 의사소통이 원활할수록 직무만족도가 높아진다는 것을 시사하고 있다.

업무명확성에 있어선 이러한 특성이 명확할수록 조직몰입도가 높아질 것이라는 예상과는 달리 조직몰입이 낮아지는 음의 관계를 보이고 있는데, 이러한 결과는 업무명확성에 대한 측정문항으로서 질향상 업무와 관계없는 업무는 하지 않는 경우, 이에 해당하는 것으로 조사하였는 바, 이 문항이 이를 측정하는데 적절인가에 대한 문제와 관련지어 생각할 수 있다. 즉 애초 측정의도는 담당자가 질향상 업무만 수행할 경우 업무가 명확한 것으로 정의하였으나 실제 병원에서는 질향상 업무 범위가 매우 다양하여 상황에 따라 다를 수 있고 담당자로 배정된 초기일수록 다양한 일들을 병행하기 때문에 이 항목에 1대

한 측정자체가 신뢰성이 떨어지고 무의미할 가능성이 있다.

따라서 병원경영진에서는 질향상사업의 의사결정과정에서 담당자의 견해를 충분히 반영하고 업무과정에 자율성을 부여하며 최고경영진과 질향상담당자간 결재라인을 축소하는 동시에 다양한 병원팀 활동에 질향상 담당자를 참석시키므로써 수직, 수평간 의사소통 경로를 확대할 필요가 있다고 판단된다.

질향상 업무특성에 따른 직무만족도와 조직몰입의 비교에서 질향상 사업전담 부서가 설치되어 있고 질향상담당자가 질향상업무에만 전념하는 전담자일수록 직무만족도가 높았다. 이에 비추어 볼 때 병원내 질향상 업무의 활성화를 위해서는 전담 부서를 공식적으로 설치하고 전담자를 임명함으로써 질향상 담당자의 업무소속을 명확히 해주는 것이 담당자의 직무만족도를 높여 성과를 향상시키는 동시에 병원의 질향상 업무에 대한 책임을 높일 수 있는 대안이 될 것으로 판단된다. 반면 질향상 사업부서의 설치기간이나 행정직 소속여부는 담당자의 직무만족이나 조직몰입도에 있어 유의한 차이를 보이지 않았는데 이는 질향상 부서가 얼마나 오래되고 어디에 소속되어 있느냐가 중요한 게 아니라 경영진이나 상사, 동료들의 실질적인 지원과 협조가 질향상 담당자의 직무만족도와 조직몰입도를 높이는데 더욱 중요함을 시사해주고 있다.

지원체계 변수 중에는 보상체계, 최고경영자의 지원, 상사의 지원, 직원의 지원 등에 있어 이들 특성이 높을수록 질향상 담당자의 직무만족도와 조직몰입도가 유의하게 높았으며 다중회귀 분석에서도 유의한 관련성을 보였다. 이는 질향상 사업에 있어 담당자에 대한 물질적, 정신적 지원의 중요성을 보여주는 것으로서 질향상 업무성과에 따른 적절한 보상이 주어지고 최고경영자의 질향상 사업에 대한 관심과 지원, 상관 및 동료직원들의 참여와 지원이 클수록 질향상 담당자의 직무만족 및 조직몰입도가 높아지고 업무성과도 향상될 것으로 기대된다. 특히 지원체계는 모든 변수들 중에서 가장 강한 관련성을 보이고 있으며 관련 연구들(5, 6, 24)에서도 지원체계의

중요성이 일관성있게 제시되고 있기 때문에 짧은 시간내에 질향상 사업이 정착될 수 있도록 질향상사업 담당자를 개발하기 위해선 다양한 지원체계가 모색될 필요가 있다고 사료된다.

조직문화 특성은 질향상사업 담당자에게만 해당되는 것이 아니고 병원조직 구성원 전체에게 해당되는 업무환경변수이나 질향상부서가 병원전체 조직의 하부시스템이기 때문에 담당자가 인지하는 조직문화의 유형에 따라 사업성과가 달라질 수 있다는 데에 조직문화의 중요성이 있다. 조직문화 특성과 담당자의 직무만족도 및 조직몰입도와 의 관계를 보면 조직의 자율성, 정체성, 합리적 보상 문화일수록 직무만족도와 조직몰입도 모두에서 유의하게 높았으며, 특히 정체성은 다중회귀 분석에서도 유의한 결과를 보였다. 이러한 결과는 연구가설과도 부합하며 조직에 대한 정체성이 강한 문화일 때 구성원의 조직유효성이 높아짐을 보고한 일반 연구들(22,25)과도 맥을 같이 하고 있다.

그외에 조직의 공식화, 지원적/의사소통, 갈등해소 문화가 조직몰입도와 유의한 양의 관계를 보인 반면, 통제/권위적 문화와 창의적/위험감수 등은 중등도 수준일 때 조직몰입도가 높았으며 이러한 분포상의 이유로 다중회귀 분석에서는 음의 관계를 보였다.

이러한 결과는 병원조직이 구성원들에게 업무수행의 자율성을 부여하고 조직원들이 병원과의 일체성을 느낄 수 있도록 배려하며 보상이 합리적 기준에 따라 이루어지는 문화를 가질수록 질향상 담당자의 직무만족도나 조직몰입도가 높아질 것임을 시사하고 있다. 그러나 병원에서 업무수행을 지시하는 규칙, 절차, 규정, 방침 등이 문서로 공식화되고 관리자의 권한과 책임이 분명하여 업무에 대한 통제의 정도를 의미하는 통제/권위적 문화나 수직적 수평적 의사소통이 원활하고 조직구성원간의 갈등이 적절하게 해소되며, 병원발전을 위한 새로운 아이디어가 활발히 제안되고 직원들의 창의성과 진취성이 권장되는 문화로서 창의적/위험감수의 특성은 이들 특성이 지나치게 높거나 낮을 경우보다는 적절한 수준을 유

지할 때 구성원들에게 긍정적인 자극을 줄 수 있음을 보여 주고 있으나 이에 대해선 좀더 추가적인 연구가 필요하다.

그외에도 직무만족도와 조직몰입도 각각에 대해 유의한 변수내용에 있어 차이가 있었는데 업무에 대한 자신감을 의미하는 개인 심리적 특성, 업무특성중 업무의 중요성과 자율성 그리고 조직문화 중 자율적 문화는 직무만족도와는 유의한 관계를 보인 반면 조직몰입도와는 유의한 관련을 보이지 않았다. 이러한 특성은 직무의 긍정적 특성과 연관된 것으로서 실제 조직몰입도보다는 직무만족과 직접적인 관련을 보일 것으로 예상된 변수들이기도 하다.

또한 정체성은 직무만족과는 관련성을 보이지 않았으나 조직몰입과는 높은 관련성을 보이고 있으며 이는 이 변수가 직무와 직접적으로 관련된 특성이라기 보다는 조직에 대한 개인의 인지로써 조직몰입도와 보다 밀접하기 때문으로 사료된다. 업무다양성이나 창의적인 분위기 또는 위험을 감수하는 분위기 변수가 조직몰입도와 유의한 음의 관계를 보인 것은 앞서 지적한 설명 외에, 이 연구 결과만으로는 직무만족과 관련성을 보이지 못한 이유를 자세히 파악하기엔 제한점이 있었다. 향후 직무만족도와 조직몰입도에 대한 차이를 설명할 수 있는 추가적인 연구를 통한 심층적인 규명이 필요하다고 사료된다.

결론적으로 이상의 결과들을 종합하면 질향상 사업 담당자들의 직무만족도와 조직몰입도에 관련된 요인들은 개인심리적 특성중 유능감, 업무 특성중 업무의 자율성이나 의사결정 과정에의 참여수준, 그리고 병원내 물적, 관계적 지원체계, 자율적이고 정체성이 강한 조직문화 등을 들 수 있으며 이들 특성들이 강할수록 직무만족도와 조직몰입도가 높아짐을 알 수 있었다.

이 연구는 병원경영에 있어 중요성이 높아지고 있는 질향상 사업 담당자들을 대상으로 그들의 직무만족과 조직몰입을 연구하므로써 질향상 활동을 조직인사 측면에서 접근하였다는 점에서 나름대로 의미가 있다고 사료된다. 그러나 연구방법상 다음과 같은 몇 가지 제한점을 가

지고 있다.

첫째, 본 연구의 조사대상인 79개 병원에서 근무하는 95명의 질향상담당자를 대상으로 설문지를 배포한 결과 65명이 응답하여 68.4%의 응답률을 보였는데 우편설문인 점을 감안하면 응답률 자체는 낮은 편이 아니나 표본의 절대수가 부족하여 다양한 통계분석에 제한이 있었다. 특히 상대적으로 질향상사업이 잘 수행되고 있는 서울지역 대형병원 및 대학병원의 응답률이 낮아 본 연구의 분석결과를 일반화하는데는 한계가 있음을 지적할 수 있다. 연구과정에서 많은 병원들이 질향상사업에 관한 자료를 외부에 제공하기를 꺼려하는 경향을 보였는데 이는 향후 병원들간 질향상사업에 대한 자료를 체계적으로 수집하고 정보를 공유할 수 있도록 하는 제도적인 장치가 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 본 연구는 시간적 지리적 제한상 우편설문만을 실시하였기 때문에 응답자들이 각 변수의 설문내용을 충분히 인지하지 못하였거나 응답하지 않았을 경우 이를 보완할 방법이 없었으며 이것이 일부 변수의 응답의 신뢰성을 떨어뜨리는 요인의 하나가 되었을 가능성이 높다. 특히 개인적 특성변수인 통계기전(0.34)과 조직문화변수인 통제/권위적(0.40), 창의적/위험감수(0.38) 등의 변수는 응답의 신뢰도가 매우 낮아 결과해석에 주의가 요한다. 추후 연구에서는 예비조사를 통해 각 설문항목의 타당성과 신뢰성을 높일 수 있는 방법상의 보완이 이루어져야 할 것이며 충분한 시간을 확보하여 직접 면담 방식의 설문조사를 병행하는 노력이 필요할 것으로 판단된다.

## V. 요약 및 결론

이 연구는 질향상 사업 담당자를 대상으로, 담당자들의 개인적 특성과 업무특성, 직무만족, 조직몰입과 관련된 다양한 요인들을 규명함으로써 질향상 사업 활성화를 위한 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

질향상 사업이 실시되고 있는 병원들 중에서 65명의

질향상 사업 담당자를 대상으로 분석한 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 개인심리적 심리특성에 따른 직무만족도, 조직몰입에 대한 비교에서 유능감이 높을수록 직무만족도가 높았으나 통제기전으로 내재론자와 중도론자, 외재론자간의 직무만족도와 조직몰입도에는 유의한 차이가 없었다.

둘째, 업무특성에 따른 직무만족도, 조직몰입에 대한 비교에서 질향상 담당자가 질향상 사업업무의 방향과 계획수립에 적극적으로 참여할수록 직무만족과 조직몰입도가 높았으며, 병원직원들과 의사소통이 원활할수록 직무만족이 높은 것으로 나왔다. 또한 다른 업무와 병행하지 않고 질향상 사업업무만 담당할 경우에 조직몰입도가 높은 것으로 나왔다.

셋째, 지원체계에 따른 직무만족도, 조직몰입에 대한 비교에서 질향상 사업업무를 맡으면서 보수가 증가하였거나 승진을 하였을 경우, 업무 권한이나 위상이 높아진 경우에 직무만족도와 조직몰입도가 높았다. 최고경영자와 상사, 직원이 질향상 사업활동을 적극적으로 지원할수록 직무만족도와 조직몰입도가 높았다.

넷째, 조직문화 특성에 따른 직무만족도와 조직몰입에 대한 비교에서 자율성이 높을수록 직무수행 방법과 절차를 결정하는 데 업무담당자의 의견을 중시할수록, 병원의 직원들이 남의 간섭을 받지 않고 일을 수행하는 문화라고 느낄수록 직무만족도와 조직몰입도가 높았으며, 공식화되어 있을수록 조직몰입이 높게 나왔다. 통제 권위적 측면이 일정수준 강한 경우가 그렇지 않은 경우보다 조직몰입이 높았다. 지원적 의사소통이 원활할수록 조직몰입이 높았으며, 조직에 대한 정체성을 강하게 인지하고 합리적 보상이 잘되어 있을수록 직무만족과 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 창의적이거나 기꺼이 위험을 감수하는 문화일수록, 갈등해소 기전이 합리적으로 운영되는 조직에서 조직몰입도가 높았다.

다섯째, 질향상 사업업무특성에 있어서 질향상 사업전담 부서가 설치되어 있을수록, 질향상 사업전담자일수록 직무만족도가 높았다.

따라서 이상의 연구결과를 종합할 때 질향상 업무담당자의 직무만족도와 조직몰입도를 높여 질향상 업무성과를 향상시키기 위해서는 무엇보다도 병원의 재정적, 관계적 지원체계가 활성화되어야 하며 업무담당자의 개인적 동기부여와 아울러 직무교육을 통한 자신감 고취, 업무의 자율성 부여, 의사소통 경로를 다양화함으로써 업무갈등을 줄이려는 노력이 필요하다고 사료된다. 이 연구는 질향상 사업 담당자의 직무만족과 조직몰입을 연구한 최초의 시도로서 의미를 가지나 조사대상자의 제한과 측정도구의 타당성에 대한 검증이 추가적으로 연구될 필요가 있으며 향후 이 분야에 대한 연구들이 활성화되기를 기대한다.

## 참고문헌

1. Scholtz C. Corporate culture and strategy: the problem of strategic fit. Long Range Planning 1987;20(4):78-87
2. Locke. EA. The nature and cause of job satisfaction, in Dunnette, M.D. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand Monally, 1976:1033.
3. 권혁화. 개인특성과 분위기 지각이 성과에 미치는 영향 : 국가별 비교연구. 한국과학기술원 석사학위논문, 1996.
4. 서영준. 병원근무자의 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 1995;5(2):173-201
5. Yong-Joon Seo. Estimating a causal model of job satisfaction in Korean Hospital. Korean Journal of Health Policy & Administration 1995;1:161-91
6. 한동운, 엄승섭, 문옥륜. 종합병원 인력의 직무만족 요인과 충성지수. 예방의학회지 1995; 28(3): 588-608
7. 고종욱, 서영준, 박하영. 직무스트레스와 사회적



- 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. *예방의학회지* 1996;29(2):295-309
8. 이기효, 손순주, 양진선. 간호사의 직무관련 요인과 환자만족지향태도. *한국병원경영학회 97 추계 학술대회 연세집*, 1997.
  9. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Applied Psychology* 1990;63:1-18
  10. Koch JL, Steer RM. Job attachment, satisfaction and turnover among public employees. *Journal of Vocational Behavior* 1978;12:119-128
  11. Mowday RT, Sreers R, Porter LW. Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York : Academic Press, 1982.
  12. 신유근. 조직행위론. 다산출판사, 1988.
  13. Mitchell TR, Snysen CH. & SE. Weed. Locus of control : supervision and work satisfaction. *Academy of Management Journal* 1975;18(3): 623-631
  14. Hart AL. Job satisfaction and personality. *ARON Journal* 1988;47(2):479-488
  15. Rotter JB. Generalized expectancies for internal vs external control of reinforcement psychology. *Monographs* 80 1966: No 609.
  16. Bush JP. Job satisfaction power lessness and locus of control. *Westen Journal of Nursing Research* 1988;10(6):718-731
  17. Santangelo S, & Lester D. Correlates of job satisfaction of public school teachers : moonlighting locus of control, and stress. *Psychological Reports*. 1985;56:130.
  18. Jain VK, Lall R. Effect of locus of control, occupation stress and psychological distress on job satisfaction among Nurses. *Psychological Report* 1996;78:1256-1258
  19. Gist ME & Mitchell TR. Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability. *Academy of Management Review* 1992; April: 183-211
  20. Hackman JR, Oldham GR. Motivation through the design of work : test of a theory organizational behavior and human performance. 1976;16:250-279
  21. 정우철. 조직문화유형에 따른 종업원의 QWL과 조직유효성에 대한 실증연구. *상지대학교 경영대학원 석사학위논문*, 1995.
  22. Robbins SP. *Organizational Behavior*. Prentice-Hall. 1986.
  23. 이학중. *조직행동론*. 세경사, 1997.
  24. 이상준, 김창엽, 김용익, 신영수. 도시보건소 공무원의 조직몰입도 인과요인에 관한 연구-한 가설적 인과모형 분석을 통해. *보건행정학회지* 1998;8(1): 52-96
  25. 차병호. 기업문화가 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. *연세대학교 경영대학원 석사학위 논문*, 1988.