

# 병원행정직원의 임금만족에 대한 연구\*

김태성\*\*

## 〈 목 차 〉

- |            |                  |
|------------|------------------|
| I. 서론      | IV. 연구결과         |
| II. 이론적 배경 | 1. 조사대상자의 일반적 특성 |
| 1. 임금만족    | 2. 연구가설의 검증      |
| 2. 임금만족 모형 | V. 결론            |
| III. 연구방법  | 참고문헌             |
| 1. 연구의 분석틀 | Abstract         |
| 2. 연구내용    |                  |
| 3. 연구가설    |                  |

## I. 서론

현재 의료에 대한 양적 수요의 팽창과 의료의 질적인 요구가 높아짐에 따라 이전의 공급자위주의 의료서비스제공에서 수요자 중심의 의료서비스제공으로 바뀌어지고 있다. 따라서 의료를 제공하는 의료진, 의료기사 및 행정직원은 고객만족을 통한 의료서비스를 제공해야한다. 이러한 수요자 중심의 의료서비스제공에 선행되어야 할 것은 의료인력들에 대한 적절한 대우와 근무조건 개선에 통한 직무의 만족이 이루어져야 할 것이다.

근로기준법에 의하면 임금이란 사용자가 근로의 대상으로 근로자에게 임금, 봉급 기타 여하한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품이라고 정의하고 있다. 즉, 임금이란 고용주가 피고용자에게 그들이 제공한 육체적, 정신적 노동에 대

\* 이 논문은 2001년 원광보건대학 연구비 지원에 의한 것임.

\*\* 원광보건대학 의무행정과 조교수

한 대가로 지불하는 경제적 보상이다.

이러한 임금의 관점에서 볼 때 조직 속에서 개개인들이 보다 바람직한 행동을 하도록 유도하는 유인요인 혹은 자극요인의 역할을 한다.<sup>1)</sup>

임금은 경제이론적으로 보면, 노동력의 가격으로 다른 상품의 경우와 같이 수요·공급의 법칙의 영향을 받는다. 또 임금소득은 생산품에 대한 구매력으로 나타나 전체 경제의 입장에서 생산과 소비의 순환적 교류를 형성하게 한다.

병원의 경우, 병원임금은 병원경영자에게 병원비용을 구성하는 중요한 요소가 되지만, 병원인력에게는 수입의 원천<sup>2)</sup>이다. 병원경영자는 병원목적 달성을 위해 능률에 따라 합리적으로 지급하려고 하는데 반해 병원인력은 언제나 더 많은 임금과 안정된 임금을 요구한다. 이로 인해 병원경영자와 병원인력간에 임금에 관해 마찰이 일어나며, 더 악화될 경우 병원의 존립에까지 영향을 미친다.<sup>3)</sup> 생활향상을 원하는 근로자 측은 높은 수준의 임금을 바랄 것이고, 생산비를 절감하려는 경영자측은 임금의 인상을 꺼리는 경향이 있어서 서로 대립적이다. 여기에 적절한 임금수준의 결정이라는 문제가 발생한다.

그러므로 의료기관의 임금구조에 대한 접근이 시도되어야 하며 임금이 영향을 미치는 변수의 산출과 임금격차 수준에 관한 실증적 분석을 통하여 우리나라 의료기관의 임금구조를 재정립하는 한편, 의료기관에 근무하는 근로자들의 임금수준에 대한 만족정도를 알아봄으로써 의료기관의 임금구조를 체계화할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 의료기관에 근무하는 사무직원을 대상으로 하여 임금만족의 차이에 대해 조사하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 임금만족

임금만족이라는 개념과 관련하여 지금까지 개발된 이론 가운데 가장 대표적인 것은 불일치이론, 공정성이론, 성취이론<sup>4)</sup>이라 할 수 있다.

1) 김재수 외, 병원인사관리, 수문사, 1998, p. 147.

2) 남은우, 병원관리학, 신평출판사, 2000, pp. 277~278.

3) 김종인, 병원관리학원론, 계축문화사, 2001, p. 177.

불일치이론은 언급하는 사람마다 보는 만족의 기준간에 차이는 있지만 근본적으로 만족이라는 개념을 어떤 기준치와 실제치간의 차이에 의해 평가하려고 한다. 그에 비해 공정성이론을 주장하는 사람들은 만족을 타인과의 비교에 의해 얻어진 공정성의 차원에서 접근한다. 그리고 성취이론에서는 만족이 성취 내지 달성의 관점에서 평가된다. 그러나 성취이론은 임금만족을 고찰하는데 그리 도움이 되지 못하는데, 이는 기존의 연구결과들에 비추어 볼 때 만족을 평가할 수 있는 일정한 평가기준이나 비교의 대상이 없이 단순히 지각된 욕구충족의 관점에서의 만족은 일관성이 확보되기 어렵기 때문이다. 즉 자신이 받는 보상에 대해 어떠한 정서적 반응을 보일 것인지는 자신이 바라는 수준, 받아야 한다고 보는 수준 등의 요인에 의해 크게 영향을 받기 때문에 이 가운데 어느 요인에 의해 만족이 결정되는지가 명확하지 못한 것이다.

### 1.1 불일치이론(Discrepancy Theory)

불일치이론은 직무를 수행함으로써 실제로 받은 보상과 마땅히 받아야 한다고 느끼는 보상 또는 받게 될 것이라고 기대했던 보상이나 받고 싶어한 보상과의 차이에서 임금만족이 발생한다고 보는 것으로 실제로 받은 보상과 기대했던 보상과의 차이가 적을수록 임금만족은 커진다고 보는 것으로 대표적인 학자로는 Katzell, Locke, Porter 등이 있으며 각자의 이론들은 불일치에 대한 주장과 견해를 달리하고 있다.

Katzell<sup>7)</sup>은 만족을 실제로 존재하는 것과 어떤 바라는 것간의 차이로 보고 이것이 만족을 결정한다고 보았다. 그러나 대부분의 불일치이론들과 달리 그는 차이가 바라고 있는 양에 의해 계산되어야 한다고 가정하였다. 따라서 같은 차이가 발생하여도 받고 싶어했던 양이 클수록 어떤 불일치에 대한 불만은 작아지고, 반대로 받고 싶어했던 양이 작을수록 커진다는 것을 의미한다.

Locke<sup>8)</sup>는 만족이란 사람이 바라는 것과 얻고 있다고 지각하는 것과의 단순

4) 이경근, 임금만족의 결정요인에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위논문, 1994, pp. 22~23.

5) 오일영, 한국 실업스포츠의 임금구조와 임금만족에 관한 연구, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 1992, p. 41.

6) 한덕웅, 조직행동의 동기이론, 법문사, 1987, p. 86.

7) R. A. Katzell, R. S. Barrett and T. C. Parker, "Job Satisfaction, Job Performance and Situational Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 45, 1961, pp. 65~72.

이광석, 임금만족에 관한 실증적 연구, 고려대학교 대학원 석사학위 논문, 1989, p. 24. 재인용.

8) E. A. Locke, What is Job Satisfaction?, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4, 1969, pp. 309~336.

이경근, 전제논문, p. 24. 재인용.

한 차이에 의하여 결정된다고 봄으로써 Katzell이 실제적인 불일치를 제시한 것과는 달리 지각된 불일치를 만족 척도로 주장하는 차이를 보이고 있다.

Porter<sup>9)</sup>는 만족이란 사람들이 얼마만큼 바라는가에 의해서 결정되는 것이 아니라 사람들이 마땅히 받아야 한다고 생각하는 것과 실제로 받고 있는 것간의 차이에 의해서 결정된다고 주장하고 있다. 즉, 어떤 사람의 현재 임금과 그가 마땅히 받아야 한다고 느끼는 것과 차이로 보는 관점에서 단순히 원하거나 바라고 있는 수준에 의해 만족이 결정된다고 보는 Locke의 주장과는 상이한 점이 있다.

## 1.2 공정성이론(Equity Theory)

공정성이론<sup>10)</sup>은 아담스(J. S. Adams)에 의해 개발된 이론이다. 이 이론의 핵심은 투입과 산출의 비율이, 동일한 직무상황 내에 있는 다른 사람들의 투입대 산출의 비율과 비교한다는 것이다.

즉, 이 이론은 공정의 정도란 개개인의 투입과 여기서 얻어지는 산출과의 비율을 자신과 관련있는 다른 사람의 산출/투입의 비율과 비교하는 상대적 관계에 관련된 개념으로 개인이 지각하는 자기 자신의 산출/투입의 비율이 다른 사람의 산출/투입 비율과 대등하다면 공정성이 존재한다고 지각되고, 이 두 비율간에 어느 한쪽이 크거나 작을 때 불공정성을 지각<sup>11)</sup>하게 된다.

이러한 공정성이론에 있어서 임금은 상당히 중요한 위치를 차지하고 있는데, 이는 많은 산출가운데에서도 임금이 교환관계를 평가하는 데 있어서 가장 두드러진 것이기 때문이다. 금전은 가장 가시적인 요소의 하나이며, 불만족을 느끼는 사람이 공정성을 회복하기 위해 선택할 수 있는 변수들 가운데에서도 가장 손쉽게 수정할 수 있는 것 중의 하나인 것이다. 결국 이상과 같은 공정성이론이 임금만족에 대해 지니는 의미는 임금만족이 한 사람의 공정성에 관한 감정이며, 그러한 감정은 지각적 그리고 비교과정의 결과란 점<sup>12)</sup>이다.

9) L. W. Porter, "A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs," *Journal of Applied Psychology*, 45, 1961, pp. 1~10.

이경근, 전계논문, p. 24. 재인용.

10) 박주희, 의료경영론, 대학서림, 1999, pp. 319~320.

11) 양한열, 직종별 종업원의 임금체계 선호도와 임금만족에 관한 실증적 연구, 조선대학교 대학원 석사학위논문, 1998, p. 35.

12) 이경근, 전계논문, p. 27.

### 1.3 성취이론(Fulfillment Theory)

이 이론은 만족을 지각된 욕구성취의 관점에서 보는 것으로 개인이 직무를 수행함에 있어 직무로부터 욕구충족에 필요한 보상을 얼마나 받았느냐에 의해 임금만족이 결정된다고 보는 이론이다.

Vloom에 의하면 사람의 행위는 여러 대안 가운데 의식적인 선택의 결과이며 이 선택된 행위 심리적 과정 특히 신념과 태도의 형성 및 지각과 체계적으로 관련된다고 가정하고 있다. 즉, 성취이론의 가장 근본적인 특색은 행동 형성에 있어서 개인의 동기행동 선택으로 개인 자신의 행동 형성과정에서 여러 가지의 가능한 행동대안 또는 행동전략을 평가하여 자기 자신이 가장 중요시하는 결과를 가져오리라고 믿어지는 행동대안 또는 전략을 선택한다는 것이다. 여러 대안 중에서 개인이 어떠한 행동을 하였을 때 가장 큰 만족을 가져오리라고 기대하는 대안을 선택하여 행동을 실시하며, 그 기대에 상응하는 보상이 적절하게 이루어졌을 때 만족은 커질 것이다.<sup>13)</sup>

즉 개인의 동기는 자기 능력에 비추어 자기 자신이 달성할 수 있으리라고 기대하는 일차적 성과와 이 일차적 성과가 실제로 이차적 성과를 가져오리라는 기대감의 복합적 함수에 의해 결정되며 개인의 능력이 실제 성과를 거두리라고 기대하고 실제 성과가 승진이나 보상 등 개인이 원하는 결과를 항상 가져오리라고 기대할수록 개인의 동기는 강하게 작용하고, 그 반면에 거둘 수 있는 성과에 의심이 많고 성과에 개인이 원하는 보상에 아무런 상관관계가 없다고 믿을수록 개인의 동기는 낮게 나타나게 된다.<sup>14)</sup>

## 2. 임금만족 모형

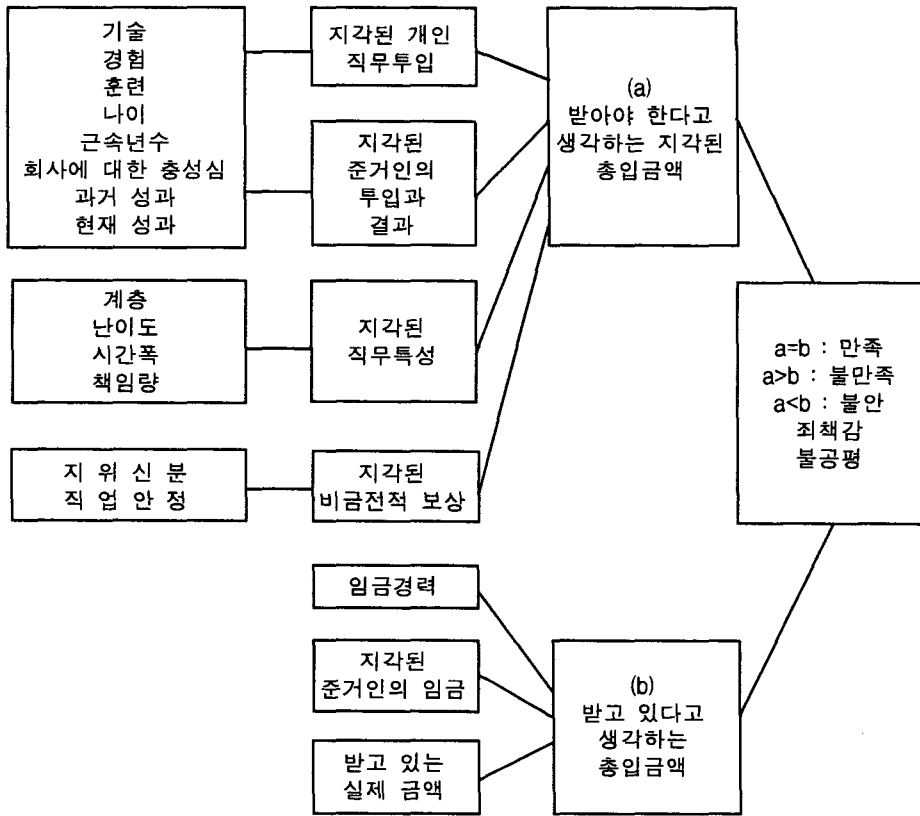
### 2.1 Lawler의 임금만족의 결정 모형

Lawler는 불일치이론과 공정성이론의 특징들의 결합을 시도하였으며 사회적 비교과정을 포함하는 포괄적인 불일치모형을 제시하였는데,<sup>15)</sup> 개인적 투입요소가 크고 직무를 더 요구하며 낮은 비금전적 요소를 가지고 과거에 임금수준이 높은 사람은 비교적 임금을 많이 받고자 한다는 것을 지적<sup>16)</sup>하였다.

13) 이학중, 인적자원관리, 세경사, 1992, p. 163.

14) 양한열, 전계논문, p. 38.

15) 이용운, 한국노동자의 임금만족 결정요인에 관한 실증적 연구, 성균관대학교대학원 박사학위논문, 1996, pp. 27~31.



<그림 2-1> Lawer의 불일치모형<sup>17)</sup>

<그림 2-1>에서와 같이 Lawer의 임금만족의 결정모형을 받아야 한다고 생각하는 인지된 총입금액(a)과 받고 있다고 생각하는 총입금액(b)의 관계에서 만족(a=b)과 불만족(a>b) 그리고 불안, 죄책감, 불공평(a<b)이 발생하는 것으로 보고 모형화하였다. 이 모델에서 받아야 한다고 생각하는 인지된 총입금의 요소로는 인지된 개인의 직무투입, 타인의 인지된 투입과 산출, 인지된 직무의 특성, 인지된 비금전적 보상, 받아야 한다고 인지된 임금과 경력 등의 요소가 포함되며 받고 있다고 생각하는 임금의 요소로는 임금과 경력의 비교, 인지된 타인의 임금과의 비교, 받고 있는 실제임금이 포함된다. 또한 받아야 한다고 생각하는 인지된 임금의 요소에서 자신과 타인의 비교 요소로는 기술, 경험, 훈련, 노력,

16) 이광석, 전개논문, p. 27.

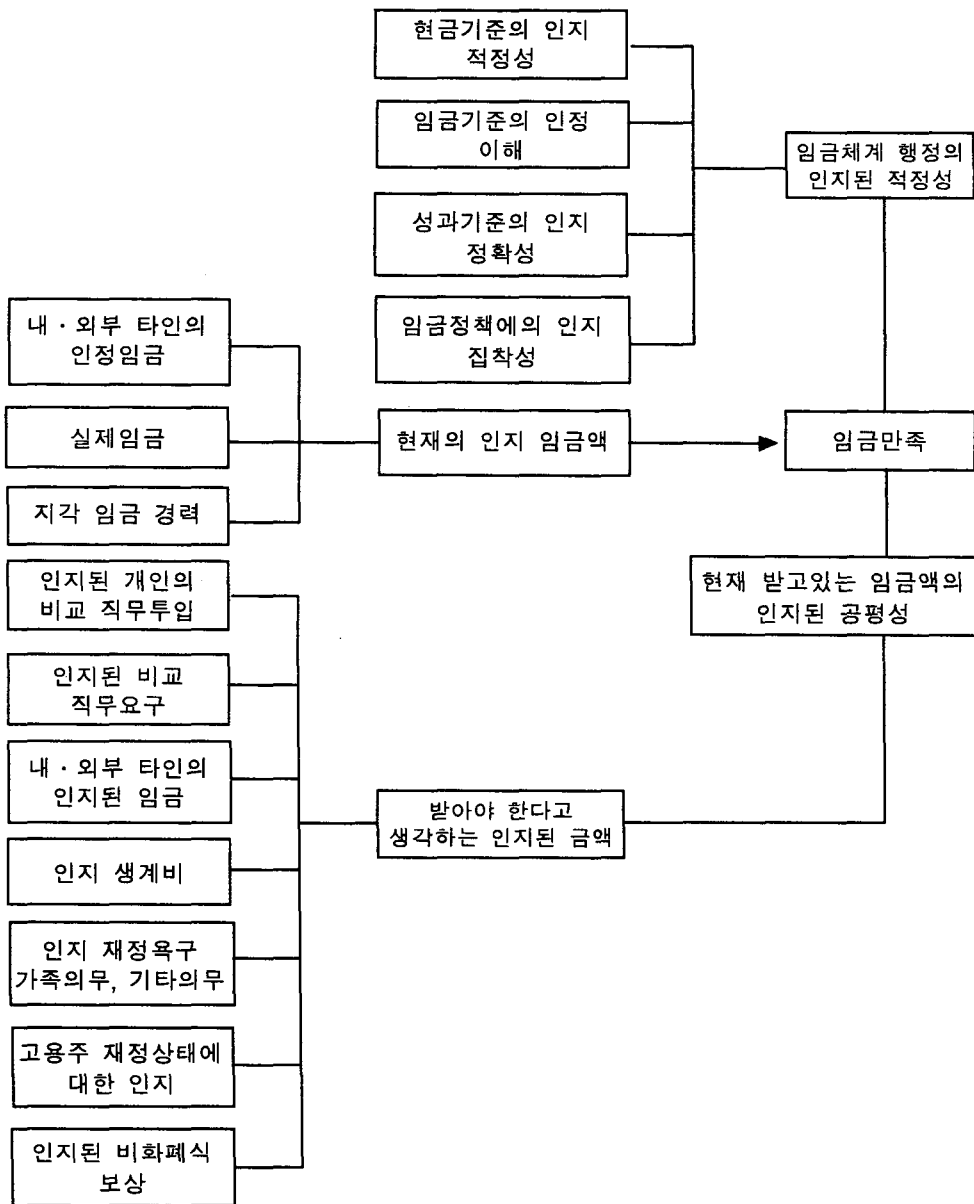
17) Lawer. E. E III, Pay and Organizational Effectiveness : A Psychological View, New York : McGraw-Hill, 1971, p. 215.

나이, 근속년수, 애사심, 과거의 성과, 현재의 성과 등이 비교대상으로 포함되고 인지된 직무의 특성으로는 직무의 수준, 직무의 난이도, 직무시간, 직무의 책임량이 포함된다.

## 2.2 Dyer와 Theriault의 수정임금모델

Dyer와 Theriault는 Lawler의 모델을 실증 조사하였는데 미국과 캐나다의 관리자들을 대상으로 지각된 개인적 직무투입과 임금만족, 산출 혹은 보상과 임금만족, 직무요구와 임금만족의 관계를 보았다. 그 결과, 보상과 임금만족이 가장 높은 상관관계를 나타내고 개인적 직무투입과 임금만족도 상당한 관계가 있으나, 직무요구와 임금만족간에는 유의한 결과가 없는 것으로 보고하였다. Dyer와 Theriault의 연구에서 중요한 것은 분배된 임금 자체에 대한 공정성의 지각뿐만 아니라 임금체계관리에 대한 지각이 동시에 임금만족에 영향을 미친다는 것이라고 할 수 있다.

<그림 2-2>에서 보는 바와 같이 이 수정모델은 Lawler의 모델과 비교하여 다음과 같은 차이점을 보인다. 첫째, 인지된 임금총액의 공정성을 임금만족과 다르게 보고 있는 것이다. 즉, 인지 공정성과 임금관리의 직무타당성이 임금만족에 영향을 준다고 생각하는 것이다. 둘째, 임금관리에 관한 인지 타당성은 임금관리시 조직행동의 인지결과로 가설을 설정하였다. 셋째, Lawler 모델의 사회적 비교과정을 제외하고 대신 인지된 직무투입, 조직내의 타인의 임금에 대한 인지 등의 변수가 반영되었다. 넷째, 인지 생계비, 인지 재정욕구, 고용주의 재정상태에 대한 인지 등을 받아야 한다고 생각하는 인지된 임금액의 잠재적 결정요인을 추가하였다.



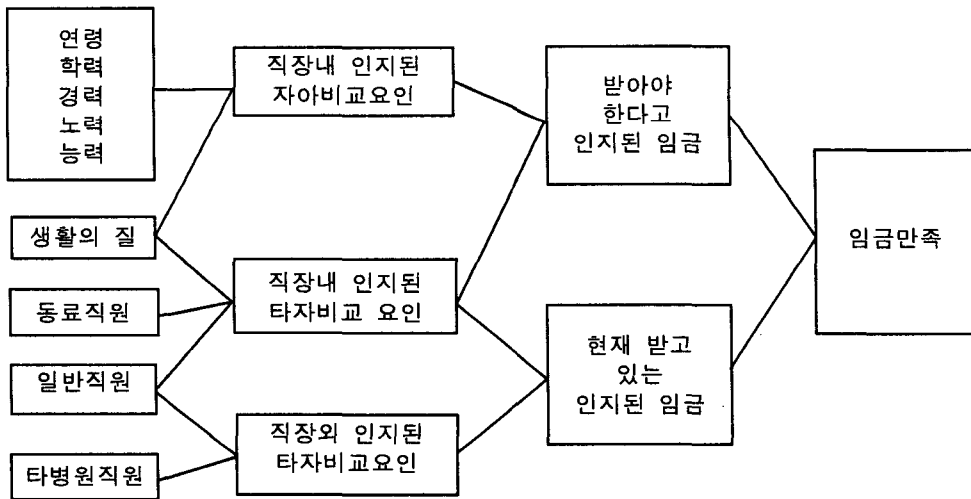
<그림 2-2> Dyer-Theriault의 수정임금모델



### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구의 분석틀

본 연구를 수행하기 위하여 임금만족에 대한 이론과 선행연구들을 토대로 하여 연구의 분석틀을 구축하였다. 이 분석틀은 임금수준에 대한 직장내 인지된 자아비교요인, 직장내 인지된 타자비교요인, 직장외 인지된 타자비교요인에 따라 만족도를 조사하는 것으로 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구의 분석틀

#### 2. 연구내용

본 연구에서는 의료기관에 근무하고있는 사무직원들의 임금수준에 대한 만족 여부를 파악하기 위해 앞의 이론적 배경에서의 Lawler의 모델, Dyer-Theriault의 수정임금모델과 선행연구<sup>18)</sup>를 참조하여 다음과 같이 변수를 선정하였다.

18) 김종규, "우리나라 임금수준 결정에 관한 고찰," 고려대학교 석사학위논문, 1985.  
 양원희, "임금결정에 있어서 인적자원 변수와 시장변수의 효과," 서울대학교 석사학위논문, 1983.  
 오일영, "한국실업스포츠의 임금구조와 임금만족에 관한 연구," 성균관대학교 박사학위논문, 1992.

임금에 대한 만족도를 파악하기 위해 선정된 변수는 다음과 같다.

## 2.1 독립변수

- (1) 개인적 변수 : 연령, 학력, 경력, 성별
- (2) 환경변수 : 병원규모, 근무부서, 근무인원

## 2.2 종속변수

### 2.2.1 직장내 인지된 자아 비교요인 : 연령, 학력, 경력, 노력, 능력, 생활정도

- 현재 받고 있는 임금은 내 연령을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 내 학력을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 내 경력을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 내 노력을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 내 능력을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 내 생활을 고려해 볼 때 만족한 수준이다.

### 2.2.2 직장내 인지된 타자 비교요인 : 생활의 질, 동료직원, 일반직원

- 현재 받고 있는 임금은 일상생활을 하는데 직장내에서 비교할 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 직장내 같은 부서 직원과 비교해 볼 때 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 직장내 다른 부서 직원과 비교해 볼 때 만족한 수준이다.

### 2.2.3 직장외 인지된 타자 비교요인 : 타의료기관 근무자 비교, 타부서 직원 비교

- 현재 받고 있는 임금은 타 의료기관의 같은 업무를 수행하는 사람과 비해 만족한 수준이다.
- 현재 받고 있는 임금은 타 의료기관의 다른 부서 직원에 비해 만족한 수준이다.

---

이광석, "임금만족에 관한 실증적 연구," 고려대학교 석사학위논문, 1989.  
전주연, "치과위생사의 임금수준에 관한 조사연구," 원광대학교 석사학위 논문, 1991.

조사대상은 전라북도내 위치한 의원, 병원, 종합병원, 대학병원을 대상으로 하여 병원행정부서에 근무하는 사무직원을 대상으로 하였다. 설문지의 배포 및 회수는 2001년 10월부터 11월까지 연구자가 직접 방문하여 설문내용과 기입방법을 자세히 설명한 후 작성하도록 하였고 기입 직후 현장에서 바로 회수하였다. 수집된 자료는 윈도우용 SPSS 8.0에 의한 전산통계처리를 하였으며 분석은 빈도분석, T-test, ANOVA를 실시하였다.

### 3. 연구가설

의료기관에 근무하고 있는 병원행정직원들의 임금수준에 대한 만족도를 조사하기 위해 개인적 변수와 환경변수에 따라 직장내 인지된 자아비교요인, 직장내 인지된 타자비교요인, 직장의 인지된 타자비교요인으로 구분하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I. 병원행정직원의 임금만족은 개인적 변수에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-1. 병원행정직원의 임금만족은 연령에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-2. 병원행정직원의 임금만족은 학력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-3. 병원행정직원의 임금만족은 경력에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-4. 병원행정직원의 임금만족은 성별에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 II. 병원행정직원의 임금만족은 환경변수에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2-1. 병원행정직원의 임금만족은 병원규모에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2-2. 병원행정직원의 임금만족은 근무부서에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2-3. 병원행정직원의 임금만족은 근무인원에 따라 차이가 있을 것이다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적인 특성은 <표 4-1>에서 나타난 바와 같이 조사대상자의

성별은 남성이 75명으로 40.8%, 여성이 109명으로 59.3%를 차지하였다. 병원의 구성인력에 대한 성별분포가 병원에 따라 다르겠으나 대체로 병원에는 여성들이 수행하기에 적합한 업무가 많기 때문에 여성이 더 많은 것으로 조사되었다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도	백분율
성별	남	75	40.8%
	여	109	59.2%
	계	184	100.0%
연령	30세 미만	102	55.4%
	30 ~ 39세	66	35.9%
	40세 이상	16	8.7%
	계	184	100.0%
학력	고졸 이하	25	13.6%
	전문대졸 이하	119	64.7%
	4년제졸 이상	40	21.7%
	계	184	100.0%
근무경력	5년 미만	82	44.6%
	5~10년 미만	59	32.1%
	10년 이상	43	23.4%
	계	184	100.0%
근무부서	원무부서	108	58.7%
	총무부서	26	14.1%
	보험부서	50	27.2%
	계	184	100.0%
병원규모	의원	47	25.5%
	병원	63	34.2%
	종합병원	61	33.2%
	대학병원	13	7.1%
	계	184	100.0%

조사대상자의 연령분포는 30세 미만이 102명으로 전체 조사대상자의 55.4%이며, 30~39세가 66명으로 35.9%이었고 40세 이상이 16명으로 8.7%로 나타나 30세 미만이 55.4%로 가장 높게 나타났으며, 나이가 많을수록 숫자가 적어짐을 알 수 있다.

학력별로는 전문대학 졸업이 119명으로 64.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 4년제 대학졸업 이상이 40명으로 21.7%, 고등학교 졸업 이하가 25명으로 13.6%로 나타나 병원행정직 종사자의 학력이 대부분 전문대학 이상인 것으로 조사되어 높은 교육수준을 나타내고 있다.

병원행정직으로서 총 근무경력을 보면 병원업무의 적응단계로 볼 수 있는 5년 미만이 82명으로 44.6%로 가장 높게 나타났고, 직위변화단계로 볼 수 있는 5~10년 미만의 근무경력자는 59명으로 32.1%, 안정단계로 볼 수 있는 10년 이상의 근무경력자는 43명으로 23.4%로 조사되었다.

근무부서는 원무행정부서에 근무하고 있는 경우가 108명으로 58.7%로 가장 높게 나타났으며, 보험부서가 50명으로 27.2%, 총무부서가 26명으로 14.1%순으로 나타났다.

근무하고 있는 곳의 병원규모는 병원이 63명으로 34.2%로 가장 높게 나타났으며, 종합병원 33.2%(61명), 의원 25.5%(47명), 대학병원 7.1%(13명)순으로 조사되었다.

## 2. 연구가설의 검증

병원행정직원의 임금만족에 있어 개인적 변수인 연령, 학력, 경력, 성별과 환경변수인 병원규모, 근무부서, 근무인원에 따라 직장내에서 인지하고 있는 자아비교요인, 직장내에서 인지하고 있는 타직원과의 비교요인, 직장외에서 인지하고 있는 타직원과의 비교요인의 차이를 조사하였다. 직장내 인지된 자아비교요인은 연령, 학력, 경력, 노력, 능력, 생활정도에 따른 임금의 만족도, 직장내 인지된 타자비교요인은 생활의 질, 동료직원, 일반직원과 비교해 볼 때 따른 만족도이며, 직장외 인지된 타자비교요인은 타 의료기관 근무자 비교, 타부서 직원 비교해 볼 때 따른 만족도이다.

가설 I. 병원행정직원의 임금만족은 개인적 변수에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-1 : 병원행정직원의 임금만족은 연령에 따라 차이가 있을 것이다.

병원행정직원의 임금만족은 연령에 따라 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장외 비교요인에 있어서 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 <표 4-2>와 같이 나타났다.

연령에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설은 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장외 타자비교요인에서  $P < 0.001$  수준에서 유의한 차이를 나타내고 있어 가설 1-1은 채택된다. 직장내 자아비교요인에서는 30~39세 미만의 연령층이 가장 높은 것으로 나타났고, 직장내 타자비교요인과 직장외 타자비교요인에서는 40세 이상의 연령층이 가장 높은 것으로 나타났으며, 전체적으로 30세 미만의 연령층에서 다른 연령층보다 임금에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

<표 4-2> 연령에 따른 임금 만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	30세 미만	102	2.3157	0.7172	f=9.366 df=2 p=0.000
	30~39세 미만	66	2.7848	0.7640	
	40세 이상	16	2.7250	0.4058	
	계	184	2.5196	0.7463	
직장내 타자비교	30세 미만	102	2.4183	0.7788	f=7.516 df=2 p=0.001
	30~39세 미만	66	2.8333	0.6749	
	40세 이상	16	2.8542	0.5959	
	계	184	2.6051	0.7546	
직장외 비교	30세 미만	102	2.3824	0.8565	f=6.645 df=2 p=0.002
	30~39세 미만	66	2.8485	0.9404	
	40세 이상	16	2.9063	0.8209	
	계	184	2.5951	0.9116	

가설 1-2 : 병원행정직원의 임금만족은 학력에 따라 차이가 있을 것이다.

학력에 따라 임금만족의 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 <표

4-3>에서 보는 바와 같이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서 유의한 차이는 없는 것으로 나타나 가설 1-2는 기각된다. 그러나 직장내 자아비교요인과 타자비교요인에 있어서 학력이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 직장의 타자 비교요인에서도 4년제 대학 졸업이상자가 가장 높은 것으로 나타났다. 학력이 높을수록 임금만족도가 높게 나타난 것은 학력이 의료기관에서 임금수준을 결정하는 요소로 작용하고 있음을 알 수 있다.

<표 4-3> 학력에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	고졸 이하	25	2.4000	0.7416	f=0.452 df=2 p=0.637
	전문대졸 이하	119	2.5244	0.7447	
	4년제졸 이상	40	2.5800	0.7643	
	계	184	2.5196	0.7463	
직장내 타자비교	고졸 이하	25	2.5067	0.7144	f=0.428 df=2 p=0.652
	전문대졸 이하	119	2.5994	0.7746	
	4년제졸 이상	40	2.6833	0.7278	
	계	184	2.6051	0.7546	
직장의 비교	고졸 이하	25	2.6800	0.9341	f=2.478 df=2 p=0.087
	전문대졸 이하	119	2.4916	0.8805	
	4년제졸 이상	40	2.8500	0.9554	
	계	184	2.5951	0.9116	

가설 1-3 : 병원행정직원의 임금만족은 경력에 따라 차이가 있을 것이다.

근무경력에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 <표 4-4>에서 보는 바와 같이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서 모두  $P < 0.001$  수준에서 유의한 차이를 보여주고 있어 가설 1-3은 채택된다. 모든 비교요인에서 근무경력이 많을수록 만족도가 높은 것으로 나타나 경력이 쌓일수록 자신의 업무에 대한 임금수준의 만족과 타인과 비교에 따른 만족정도 또한 높아지는 것으로 보여진다.

&lt;표 4-4&gt; 경력에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	5년 미만	82	2.2488	0.7191	f=11.533 df=2 p=0.000
	5~10년 미만	59	2.6678	0.7452	
	10년 이상	43	2.8326	0.6232	
	계	184	2.5196	0.7463	
직장내 타자비교	5년 미만	82	2.3374	0.7599	f=10.433 df=2 p=0.000
	5~10년 미만	59	2.7853	0.7447	
	10년 이상	43	2.8682	0.5871	
	계	184	2.6051	0.7546	
직장의 비교	5년 미만	82	2.3598	0.9002	f=5.441 df=2 p=0.005
	5~10년 미만	59	2.7288	0.8321	
	10년 이상	43	2.8605	0.9470	
	계	184	2.5951	0.9116	

가설 1-4 : 병원행정직원의 임금만족은 성별에 따라 차이가 있을 것이다.

성별에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과는 <표 4-5>에서 보는 바와 같이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서 유의한 결과는 보여지지 않고 있어 가설 1-4는 기각된다. 통계적으로 유의한 결과는 나타나지 않았으나 전반적으로 모든 비교요인에 있어서 남성보다 여성이 임금에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나 남성의 경우 자신의 능력을 직장 내부와 외부에서 비교해 볼 때 상대적으로 임금에 대한 불만이 높은 것으로 보여진다.



<표 4-5> 성별에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	남	75	2.4853	0.8537	t=0.515
	여	109	2.5431	0.6656	df=182
	계	184	2.5196	0.7463	p=0.607
직장내 타자비교	남	75	2.6000	0.8293	t=0.075
	여	109	2.6086	0.7025	df=182
	계	184	2.6051	0.7546	p=0.940
직장의 비교	남	75	2.5667	0.9875	t=0.350
	여	109	2.6147	0.8597	df=182
	계	184	2.5951	0.9116	p=0.727

가설 II. 병원행정직원의 임금만족은 환경변수에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 2-1 : 병원행정직원의 임금만족은 병원규모에 따라 차이가 있을 것이다.

병원규모에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 <표 4-6>에서 나타난 바와 같이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서  $P < 0.001$  수준에서 유의한 차이를 나타내고 있어 가설 2-1은 채택된다.

병원규모에 있어서 병원급에 근무하고 있는 경우를 볼 때 의원, 종합병원, 대학병원에 근무하는 경우의 만족도 보다 모든 비교요인에서 상대적으로 낮은 것으로 나타났고, 대학병원에 근무하고 있는 행정직원이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서 임금에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

&lt;표 4-6&gt; 병원규모에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	의 원	47	2.6809	0.5758	f=10.991 df=3 p=0.000
	병 원	63	2.1302	0.8074	
	종합병원	61	2.9618	0.6568	
	대학병원	13	3.0154	0.6189	
	계	184	2.5196	0.7463	
직장내 타자비교	의 원	47	2.8014	0.6357	f=8.547 df=3 p=0.000
	병 원	63	2.2540	0.8482	
	종합병원	61	2.7213	0.6503	
	대학병원	13	3.0513	0.4684	
	계	184	2.6051	0.7546	
직장의 비교	의 원	47	2.4748	0.6833	f=19.117 df=3 p=0.000
	병 원	63	2.1111	0.8819	
	종합병원	61	2.9754	0.8437	
	대학병원	13	3.5769	0.4935	
	계	184	2.5951	0.9116	

가설 2-2 : 병원행정직원의 임금만족은 근무부서에 따라 차이가 있을 것이다.

근무부서에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과는 <표 4-7>과 같이 나타났다. <표 4-7>에서 보는 바와 같이 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 비교요인에서 유의한 결과는 나타나지 않아 가설 2-2는 기각된다.

유의한 결과를 보이지는 않았지만 근무부서에 따른 임금만족이 직장내 타자비교요인에서는 총무부서가 높게 나타나 근무하고 있는 부서의 업무에 만족하는 것으로 보여지고, 직장내 자아비교요인, 직장의 타자비교요인에서는 보험부서가 임금만족이 높은 것으로 나타나 자신의 능력 및 노력 등에 대한 임금수준에 있어 다른 부서나 타의료기관의 직원보다 만족하고 있는 것으로 보여진다.

<표 4-7> 근무부서에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	원무부서	108	2.48	0.7183	f=0.382 df=2 p=0.683
	총무부서	26	2.53	0.8850	
	보험부서	50	2.59	0.7384	
	계	184	2.51	0.7463	
직장내 타자비교	원무부서	108	2.59	0.7513	f=0.220 df=2 p=0.803
	총무부서	26	2.69	0.9088	
	보험부서	50	2.57	0.6836	
	계	184	2.60	0.7546	
직장외 비교	원무부서	108	2.56	0.8693	f=0.369 df=2 p=0.369
	총무부서	26	2.55	0.8869	
	보험부서	50	2.69	1.0179	
	계	184	2.59	0.9116	

가설 2-3 : 병원행정직원의 임금만족은 근무인원에 따라 차이가 있을 것이다.

같이 근무하고 있는 부서의 인원수에 따라 임금만족의 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과는 <표 4-8>과 같이 나타났다. <표 4-8>에서 보는 바와 같이 직장외 타자비교요인에서  $P < 0.001$  수준에서 유의한 차이를 보여주고 있고 직장내 자아비교요인과 직장내 타자비교요인에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 따라서 근무인원에 따라 임금만족에 차이가 있을 것이라는 가설 2-3은 부분적으로 채택된다. 전반적으로 근무인원이 10~19명일 경우가 모든 비교요인에서 임금에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 근무인원이 5명 미만일 경우에 임금에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.

&lt;표 4-8&gt; 근무인원에 따른 임금만족의 차이

	구 분	빈 도	평 균	표준편차	
직장내 자아비교	5명 미만	108	2.4611	0.7736	f=1.292 df=3 p=0.279
	5~10명 미만	46	2.5304	0.7330	
	10~19명 미만	18	2.8333	0.5790	
	20명 이상	12	2.5333	0.7303	
	계	184	2.5196	0.7463	
직장내 타자비교	5명 미만	108	2.5525	0.7922	f=0.843 df=3 p=0.472
	5~10명 미만	46	2.6594	0.7486	
	10~19명 미만	18	2.8333	0.5745	
	20명 이상	12	2.5278	0.6584	
	계	184	2.6051	0.7546	
직장의 비교	5명 미만	108	2.3657	0.8770	f=7.212 df=3 p=0.000
	5~10명 미만	46	2.8261	0.9020	
	10~19명 미만	18	3.2500	0.6474	
	20명 이상	12	2.7917	0.9405	
	계	184	2.5951	0.9116	

## V. 결 론

본 연구는 병원행정직원의 효율적인 임금관리에 기여하고자 의료기관에 근무하고 있는 사무직원을 대상으로 임금수준에 대한 만족도를 분석하였다. 개인의 일반적 특성에 따른 변수와 환경적 요인의 변수에서 직장내에서 인지하고 있는 자아 비교요인, 직장내에서 인지하고 있는 타자 비교요인, 직장외에서 인지하고 있는 타자 비교요인에 대해 임금만족의 차이가 있는지를 분석하였으며 그 결과를 요약·정리하면 다음과 같다.

첫째, 병원행정직원의 임금만족은 개인적 변수에 따라 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 연령과 경력에 따른 임금만족의 차이가 통계적으로 유의하게 나타났으며 성별과 학력변수에 있어서는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따

라서 본 연구의 가설 I 은 부분적으로 채택된다.

둘째, 병원행정직원의 임금만족은 환경변수에 따라 차이가 있을 것이라는 가설에 대한 결과로 병원규모에 따른 임금만족의 차이는 직장내 자아비교요인, 직장내 타자비교요인, 직장의 타자비교요인에서 모두 유의한 결과를 보여주고 있고 근무인원에 따른 임금만족의 차이에서는 직장의 타자비교요인에서 유의한 결과를 나타내었다. 그러나 근무부서에 따른 임금만족의 차이에서는 유의하지 않은 것으로 나타나 본 연구의 가설 II 는 부분적으로 채택된다.

본 연구는 병원행정직을 대상으로 개인적 변수와 환경변수에 따른 임금만족의 차이를 조사한 것으로 다음의 한계점을 가진다. 먼저 연구결과가 의료기관 전체의 임금수준 및 만족도를 대표하기에는 표본이 적고, 전체 병원조직구성원의 임금수준과 임금관리에 대한 조사로 확대할 필요가 있으며, 더불어 임금에 따른 직업의식과 이직률까지 조사할 필요가 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

1. '93 병원경영분석, 한국의료관리연구원, 1995.
2. '94 병원임금현황, 전국병원노동조합연맹, 1994.
3. 김경동·이은죽, 사회조사연구방법론, 박영사, 1998.
4. 김재수·남은우, 병원관리학, 신광출판사, 1996.
5. 김재수, 병원인사관리, 수문사, 1998.
6. 김종인, 병원관리학원론, 계축문화사, 2001.
7. 남은우, 병원관리학, 신광출판사, 2000.
8. 양병무·문강분·황인철, 임금관리와 법률문제, 한국경영자총협회 부설 노동경제연구원, 1999.
9. 유승흠, 병원경영이론과 실제(IV일반관리), 수문사, 1998.
10. 이휘영, 능력주의 임금과 연봉제, 박영사, 1998.
11. 정기선, 병원경영분석과 진단, 정우서적, 1998.
12. 정동선, 병원관리실무, 고문사, 1994.
13. 최종태, 현대임금관리론, 박영사, 1992.
14. 김재수, 노동쟁의 발생빈도에 영향을 주는 구조요인, 보건과학논집, 1994.
15. 김양진, 우리나라 기업의 임금체계 개선방향에 관한 연구, 경상대학교 석사학위논문, 1995.
16. 김익화, 대학종합병원 임금체계 실태분석에 관한 연구, 경희대학교, 1990.
17. 김정화, 병원임금체계 실태에 관한 조사연구, 인제대학교 석사학위논문, 1997.
18. 김종규, 우리나라 임금수준 결정에 관한 고찰, 고려대학교 석사학위논문, 1985.
19. 성익재, 병원임금체계의 실태와 개선방향, 병원연구, 1987.
20. 신영철, 의료기관의 전략경영, 한남대학교 석사학위논문, 1998.
21. 양원희, 임금결정에 있어서 인적자원 변수와 시장변수의 효과, 서울대학교 석사학위논문, 1983.
22. 오일영, 한국실업스포츠의 임금구조와 임금만족에 관한 연구, 성균관대학교 박사학위논문, 1992.
23. 윤호중, 단체교섭과정의 공정성이 임금만족에 미치는 영향에 대한 연구, 고려대학교 석사학위논문, 1990.
24. 이경근, 임금만족의 결정요인에 관한 연구, 전남대학교 박사학위논문, 1994.

25. 이광석, 임금만족에 관한 실증적 연구, 고려대학교 석사학위논문, 1989.
26. 이오순, 간호사 임금수준에 관한 조사 연구, 원광대학교 석사학위논문, 2000.
27. 전주연, 치과위생사의 임금수준에 관한 조사 연구, 원광대학교 석사학위논문, 1991.
28. 정기선, 우리나라 병원의 임금관리 실태에 관한 조사, 병원연구, 1984.
29. 홍상진, 우리나라 병원인력의 임금에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문, 1996.

## Abstract

### A Study of the Satisfaction with Salary of the Clerical Staff in Health care Organization

Kim, Tae - sung

In this study, satisfaction with salary of the clerical staff in health care organization was analyzed with a view to provide data contributive to efficient wage management for the clerical staff of hospitals. For the analysis, it was investigated if there is any difference in satisfaction with wage depending on the individual and environmental characters as well as comparative factors perceived by self or by others in-and outside the working place. The findings of the analysis may be summed up as follows:

First, in support of the hypothesis that the satisfaction with wage of the clerical staff in hospitals will individual factors, statistically significant difference were found in the satisfaction with wage depending on age and career, but there was little significant difference depending on gender and education. Thus, the hypothesis I in this study can be partly adopted.

Second, with regard to the hypothesis that the satisfaction with wage of the clerical staff in hospitals will vary with environmental variables, significant differences were found in terms of comparative factors perceived by self or by others inside the working place and those perceived by others outside the working place, and significant difference was also shown in the comparative factors perceived by others outside the working place. Whereas, however, there was no significant difference in the satisfaction with wage depending on the position, which led to the partial adoption of the hypothesis II.



This study has following limits in search of difference in satisfaction with wage of clerical staff in hospital depending on individual and environmental variables: the sample is too small to represent the general wage level satisfaction of the whole health care organizations, since the survey hasn't covered the wage level and management of the employees in all hospitals; the professional attitude and rate of fluctuation that are closely connected with the wage level are not considered.