

종합병원 직원의 교육훈련 만족에 관한 연구

안 상 윤

건양대학교 병원관리학과

<Abstract>

A Study on the Education Training Satisfaction of Employees in General Hospitals

Sang-Yoon Ahn

Department of Hospital Management, Konyang University

This study is an empirical research to identify difference of education training satisfaction by demographic variables, and to investigate the influence of education training satisfaction on the member's organizational commitment in general hospitals.

As a result of ANOVA, t-test based on the data of 325 employees in 7 general hospitals in Korea, education training satisfaction has a significant difference by a construct and demographic variables. Education training satisfaction has a significant difference by a construct such as education training system, education training administration and education training practice. Education training satisfaction has a significant difference by occupation, career, scholarship. Education training satisfaction has a partly significant difference by status, age. But it has not a significant difference by sex distinction.

Satisfaction of education training system and education training practice has a significantly positive relationship with organizational commitment. But Satisfaction of education training administration has a partly positive relationship with

* 투고일자 : 2012년 5월 21일, 수정일자 : 2012년 6월 15일, 게재확정일자 : 2012년 6월 18일

‡ 교신저자 : 안상윤, 건양대학교 병원관리학과, 전화 : 042-600-6526, E-mail : greahn@konyang.ac.kr

organizational commitment.

By these results, the advanced education training structure needs to be equipped in order to elevate management performance in general hospitals.

Key Words : *education training system, education training administration, education training practice, organizational commitment*

I. 문제제기 및 연구의 목적

오늘날 각종 조직들이 교육훈련에 대한 투자를 아끼지 않는 이유는 교육의 효과가 성과와 밀접하게 연계되어 있기 때문이다. 현대 지식기반사회의 선진화된 조직에서 이루어지는 교육훈련은 조직의 성과 향상을 목표로 하는 것은 기본이고, 한 개인의 생애학습을 전제로 각자의 경력개발을 위해 구성된 스스로가 필요한 교육훈련을 선택하고 참여하는 임파워먼트의 상황으로까지 발전하고 있다(고기준 등, 2002). 영리병원체제로 운영되는 미국 대부분의 병원을 보면 임상지식을 늘리기 위해 직원들에게 가능한 기회를 제공하고, 직원들이 그 분야의 전문가로 성장할 수 있도록 지원하며, 중간관리자들에게는 경영교육과 고급훈련 기회를 제공하기 위하여 교육훈련을 실시한다(권영대 등, 2003). 조직이 그 지속가능성을 보장받기 위해서는 지속적으로 교육훈련을 통한 학습조직화도 요구된다(백삼균, 2010).

우리나라 중소종합병원 역시 과거와는 달리 교육훈련의 중요성을 인식하고 비교적 많은 교육을 실시하고 있다. 하지만, 교육훈련체계를 살펴보면 시스템과 시설에서부터 프로그램 개발, 운영 및 평가에 이르기까지 전반적으로 낙후성을 면치 못하고 있다. 직원 숫자가 수백 명이나 되지만 연간 체계적인 교육훈련계획이 수립되지 않은 채 필요에 따라 즉흥적으로 시행되는 경우도 많다. 효과적인 교육훈련의 전제조건이라고 할 수 있는 교육훈련 전문가를 두고 있는 경우도 거의 없기 때문에 많은 병원들이 경영목표에 부합하는 체계적이고 전략적인 교육훈련프로그램도 개발하지 못하고 있는 실정이다. 우리나라 종합병원에서 다른 기능들에 비해 교육훈련이 상대적으로 등한시되고 있는 중요한 이유 중의 하나는 수익중심점에 위치해 있으면서 재교육의 필요성을 크게 느끼지 못하는 의사들의 영향에 의해 병원 경영이 좌우되는 경향이 있기 때문이다(Shortell 등, 2006).

실제로 필자가 최근 수년간 전국 종합병원 직원들을 대상으로 초청교육을 실시하는 과정에서 직접 교육훈련 현장을 관찰하고 관련 임직원들과 가진 인터뷰를 통해 분석한 결과 다음과 문제점들을 안고 있는 것으로 드러났다. 첫째, 연간 교육훈련 목표와 그에 따

른 계획이 공식화되지 못하고 직원들도 연간 교육훈련계획에 대하여 알고 있는 바가 거의 없었다. 둘째, 교육훈련 관련 전공자와 같은 전문적인 담당자를 갖추지 못하고 주로 다른 직무를 수행하는 직원이 겸직을 하고 있었다. 셋째, 교육훈련 전담 부서가 없으며, 일부 병원에서는 용역업체에서 주관하는 경우도 있었다. 넷째, 교육훈련을 전문적으로 수행하기 위한 별도의 교육장이 없으며, 직원 교육 시 구내식당이나 예배당을 사용하거나 외부 공간을 빌려서 사용하는 경우도 있었다. 다섯째, 교육내용의 수준에 있어서는 주로 친절교육과 같은 교양이나 시사강연이 많고 개인의 경력개발이나 생애주기에 따른 맞춤형 교육은 미미한 수준이었다.

최근 들어 병원 간 경쟁이 치열해지면서 의료계 안에서 경쟁력 강화의 일환으로 체계적인 교육훈련을 실시해야 한다는 공감대가 형성되고 있다. 그러나 중증종합병원들은 유수의 대학병원이나 기업에 비해 상대적으로 효과적인 교육훈련체제를 갖추지 못하고 있으며, 무엇보다도 조직의 전략목표와 연계한 교육훈련을 조직화하고 설계하고 수행할 수 있는 전문가를 갖추지 못함으로써 그 방향을 제대로 설정하지 못하고 있는 실정이다. 경쟁력을 높이기 위해서는 선진화된 교육훈련체제와 성과 지향적 맞춤형 교육훈련이 필요하다고 보겠다.

이와 같은 문제의식 하에서 이루어진 이 연구는 기존의 교육훈련에 관한 연구들이 주로 교육훈련 결과의 현장에 대한 적용(Holton 등, 2003)이나 성과를 도출하기 위한 교육훈련 방법의 개선(신정하, 2006)에 많은 관심을 가진 것과는 달리, 기본적으로 우리나라 종합병원 직원의 성과를 높일 수 있는 교육훈련체제의 확립을 모색해보고자 하였다. 그 체계를 기반으로 교육훈련에 대한 만족을 인구통계학적 변수별로 파악함으로써 교육훈련체제 전반에 대한 개선방안을 모색하는데 도움을 주고자 하였다.

또한 우리나라 병원 조직 구성원들은 주로 자신의 직역에 더 충성하고 자신이 근무하고 있는 병원에 대한 충성심이나 지지도는 매우 낮은 것으로 파악되고 있다(김동식 등, 2009). 이 연구에서는 이와 같은 선행연구 결과에 근거하여 종합병원 직원의 교육훈련에 대한 만족이 조직몰입에 미치는 영향을 분석, 그것이 직원들의 조직몰입을 높일 수 있는 변수인지를 파악하여 교육훈련체제의 발전방안을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 가설의 설정

1. 교육훈련의 시스템성

한국의 경우 최근 근로자의 65% 이상이 병원이나 호텔 등 서비스분야와 사무직에 종사함으로써 이들 업종에 종사하는 근로자들의 능력개발을 위한 교육훈련의 패러다임에

큰 변화가 일어나고 있다. 즉 교육훈련의 방법론, 표준 및 프로그램 설계 등에 있어서 철학과 기술이 바뀌고 있다. 교육훈련을 사회체제의 한 시스템으로 보는 관점은 미국의 성인교육 연구자인 Nadler(1970)에 의해 시도된 이후 Boles(1975)는 교육이론 전반의 문제해결에 시스템의 관점을 도입했으며, 다수의 연구자들에 의해 그것은 포괄적 학습시스템으로까지 발전했다(Swanson, 2000). 전체를 구성하는 서로 관련이 있는 구성 요소들의 결합으로 해석되는 시스템은 상호작용하는 요소들의 집합체이다.

이와 같은 시스템이론은 기본적으로 어떤 목적을 달성하기 위한 복수의 방법으로서 매우 복잡하지만, 상호관련이 있는 요소로 구성돼 있는 경우에 그들 간의 비교를 가능하게 해 준다. 연구자들에 따라 집합성, 상호 관련성, 목적 추구성, 환경적응성 등의 체제로 보기도 하고(Johnson 등, 1973), 간단한 형태로 투입, 변환과정, 산출과 피드백의 과정으로 보기도 한다(Szilagyi, 1931). 이러한 시스템성은 체제의 목표 달성을 위해 기능한다는 데 중요한 의의가 있다. 대부분의 조직에서 교육훈련체계는 그 안에 목표, 프로그램, 계획적 수행을 포함함으로써 전체 조직 시스템의 하위 시스템으로 파악되고(ILO, 1976), 조직의 목표달성에 기여해야 한다는 당위성을 갖는다. Swanson(2000) 또한 시스템이론에서 교육훈련은 성과와 중요한 인과관계에 놓여있다고 보았다.

2. 교육훈련의 관리성

관리이론 측면에서 볼 때, 교육훈련은 당연히 교육의 목표를 어디에 두느냐에 따라 그 내용이 달라질 수 있는데(Keith Forrester 등, 1986), 1차적으로는 조직력을 강화시키는데 그 목표가 있다고 하겠다(Milheim, 1994). 관리적 측면에서 본 교육훈련은 목표를 달성하기 위해 교육자로서의 경험, 피교육자의 흡인력, 담당과목에 대한 지식과 같은 전문성을 갖춘 교육훈련 담당자를 갖추어야 한다(Newstorm, 1986). 또한, 교육이 원래의 목적대로 수행되도록 하기 위해서는 교육담당부서, 교육시설과 같은 교육환경이 절대적으로 고려되어야 하며, 교육이 원래의 목표에 도달했는가 하는 경제성도 고려되어야 한다(Louis 등, 1974). 이러한 경제성의 결과는 피교육자들을 확인하고 평가함으로써 가능하다. 교육에 있어서의 평가는 조직의 목표달성 효과를 증진하고 조직이 계획적으로 의도했던 목표를 얼마나 잘 성취하고 있는지를 결정하는 수단이다(최운실 등, 1998). 이러한 교육훈련의 성과에는 교육에 대한 구체적 정보의 제공과 자율권 보장, 교육훈련의 참여여부가 중요한 영향을 미친다(Ryman 등, 1975).

3. 교육훈련의 행위성

어떤 조직이든지 그 구성원들은 학습(learning)을 통해서 조직이 요구하는 행동양식을 갖추게 된다(DeSimone 등, 1998). 교육심리학적 차원에서 보더라도, 교육이란 행동변화

를 위해 설계되는 일련의 조직화 활동으로 교육훈련과 행동변화는 불가분의 관계에 있으며 피훈련자들의 행동을 변화시키기 위한 의도를 지니고 있어야 한다(Holton 등, 2000). 때문에 어떤 교육훈련이든지 조직구성원의 욕구와 필요로부터 출발해야 한다는 것 (James, 1969)이 교육학 분야에서 공통된 주장이다. 정범모(1990)는 개인의 행동을 변화시키겠다는 의도와 계획이 있는 것에 한해서 교육이라고 규정하고 있다. Keith Forrester와 Kevin Ward(1986)는 근로자 개인에 대한 교육은 훈련을 통해 사회적 통제(social control)에 부응하는 경력을 발전시키고, 개인이 지니고 있는 개념과 잠재력을 강화시켜주며, 변화된 환경에 적응하도록 하고 협조를 이끌어냄으로써 실제 행동이 일어나도록 하는 것이 중요하다는 점을 강조하고 있다. 이러한 행동양식의 변화는 이론교육, 감정호소적인 기법과 아울러 오늘날에는 각종 시청각 교육을 동원함으로써 가능해지고 있다(Nadler, 1970).

4. 조직몰입

구성원 각자가 조직에 대하여 갖는 유대감은 심리적 보상의 기초가 된다(Mowday 등, 1982). 개인과 조직 간 심리적 유대가 강하면 관계적 계약이 지켜지고 여기로부터 조직 시민행동이 나올 수 있다. 이와 관련하여 Porter와 Smith(1981)는 특정 조직에 계속 남아 있으려는 강한 욕구, 조직을 위하여 고도의 노력을 기울이려는 의사, 조직의 가치와 목표에 대한 확고한 신념 등을 조직몰입이라는 개념으로 정의했다. 오늘날에는 조직몰입이 한 개인이 자기가 속한 조직에 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리키는 것으로 정의된다. 이러한 관점에서 조직몰입의 개념 속에는 첫째, 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신념과 수용, 둘째, 조직을 위하여 애쓰려는 의사, 셋째, 조직의 구성원으로서 남아 있으려는 강한 욕구 등 세 가지 요소가 담겨 있다고 보겠다.

병원 조직은 다양한 직종의 전문가들이 모여 협력을 통해 고유의 목적을 달성해야 하는 특수조직이기 때문에 개인의 역할이 서로 상이하고 그에 따라 직종 간 이해가 상충하는 것으로 알려져 왔다(Zwerman, 1970). 실제 우리나라에 있어서도 병원 구성원들은 주로 자신의 직역에 주로 충성하고 있는 반면, 자신이 근무하고 있는 병원 조직에 대한 충성심이나 지지도는 매우 떨어지는 것으로 지적되고 있다(김동식 등, 2009). 또한 병원 내에서 벌어지고 있는 직종 간 갈등, 의사가 간호사를 존중하지 않는 풍토, 간호사의 직장생활 불만족 증가, 환자 접촉 직종과 비접촉 직종간의 가치관 차이 등(Kimball 등, 1994)은 미국뿐만 아니라 한국에 있어서도 병원 내 직종 간 조직에 대한 지지의 틈새를 벌려놓고 있는 중요한 요인으로 지적되고 있다. 특히 조직몰입과 중요하게 연계되어 있는 직원 행동 중의 하나는 노력회피 성향인데, 조직몰입이 높으면 노력회피성향이 감소한다(김학수, 1997). 이러한 선행연구들로부터 병원 직원들의 조직몰입이 중요한 질적 성과

지표가 될 수 있다.

5. 가설의 설정

이상의 선행연구들을 기반으로 현재 우리나라 종합병원에서 실시되고 있는 교육훈련에 대한 직원들의 만족에 있어서 구성 개념 간 차이가 있는지, 구성원들의 인구통계학적 변수별로 차이가 있는지, 또한 교육훈련에 대한 만족이 조직의 질적 성과를 나타내는 조직몰입에 어떻게 영향을 미치는지를 조사하기 위해 다음과 가설들을 설정했다.

- 가설 1. 종합병원 구성원들의 교육훈련에 대한 만족은 구성개념별로 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 종합병원 구성원들의 교육훈련에 대한 만족은 인구통계학적 변수별로 차이가 있을 것이다.
- 가설 3. 종합병원 구성원들의 교육훈련에 대한 만족은 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법 및 결과

1. 자료의 수집 및 분석 방법

본 연구는 선행연구와 문헌조사를 토대로 국내 종합병원에서 실시하고 있는 교육훈련체계의 개념을 구성하고 그것을 기반으로 실증연구를 위한 설문조사를 실시했다. 우리나라 종합병원을 대상으로 한 교육훈련의 타당성 연구 및 교육훈련체계와 성과 관련 선행연구가 희소하여 설문은 사회교육, 성인교육 및 기업체 교육훈련 연구에서 사용하고 있는 설문지들을 병원상황에 맞게 변형하여 사용했는데, 그 이유는 비영리조직의 교육훈련이 영리조직의 교육훈련과 특이하게 다른 결과를 보이는 것으로 나타나지는 않았기(김명희 등, 2010) 때문이다. 조직몰입에 관한 설문의 구성은 이미 Gordon(1980)과 Bert Klandermans(1989)에 의해 제시된 설문 중 종합병원 직원들의 조직몰입을 파악하기 용이한 문항들을 차용했다.

조사 대상은 국내 400병상 내외 규모의 7개 의료법인 종합병원에서 근무하는 325명의 직원들로 하였으며, 조사기간은 2010년 12월부터 2011년 1월까지이다. 설문지의 문항 수는 교육훈련에 대한 지각을 묻는 문항이 9개, 조직몰입에 관한 문항이 5개, 그리고 통제변수로 채택한 인구통계학적 관련 문항 6개 등 모두 20개 문항이다. 연구자

는 사전에 종합병원의 교육담당자들과의 간이면접을 통해 설문지의 신뢰도를 낮출 가능성이 있는 항목들은 제거했다.

이 연구의 이론부분은 전적으로 문헌조사와 선행연구에 의존하여 규범적·연역적 접근법을 사용하였다. 또한 실증연구는 설문지법에 의해 자료들을 수집하고 이를 SPSS Ver.15.0의 빈도분석(frequency), 상관분석(corelation analysis), 요인분석(factor analysis), 회귀분석(regression), 그리고 분산분석(ANOVA)과 t-test 등의 프로그램을 이용하여 통계처리를 하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구의 모형과 가설에 나타난 개념은 다양한 추상적 개념으로 구성되어 있다. 이들 개념들을 측정하여 연구가설을 도출하기 위해서 Stone(1987)의 주장대로 개념을 실증적으로 파악할 수 있도록 측정의 관점에서 구체화하여 동일한 개념을 다양한 차원에서 접근하여 다음과 같이 측정했다.

첫째, 교육훈련의 시스템성에 대한 만족도는 교육 목표성, 교육의 프로그램성, 교육의 계획적 수행에 대한 만족 정도를 Likert 5점 척도로 측정했다. 둘째, 교육훈련의 관리성에 대한 만족도는 교육훈련의 전달, 교육훈련 시설확보, 참석 여부의 확인에 대한 만족 정도를 Likert 5점 척도로 측정했다. 셋째, 교육훈련의 행위성에 대한 만족도는 이론 지향성, 감정 호소성, 동기부여성에 대한 만족 정도를 Likert 5점 척도로 측정했다. 넷째, 조직몰입 변수는 조직에 대한 자랑스러움, 계속 잔류의사, 다른 조직으로의 이직 불가, 조직에 대한 헌신, 조직과 나의 가치관 동일시 정도를 Likert 5점 척도로 측정했다.

교육훈련에 대한 만족과 조직몰입 변수의 측정결과, 신뢰도와 타당도에서 이상이 없는 것으로 나타났다. 신뢰도 측정은 Cronbach- α 계수를 사용했으며, 요인분석(factor analysis)은 R-type 방식을 이용했다.

3. 조사대상의 통계적 특성

본 실증연구의 대상은 우리나라 각 지역 7개 종합병원에 근무하는 325명의 직원들이다. 설문조사 대상 지역별 병원 분포는 서울 1개, 경기 1개, 충북 2개, 대전 1개, 충남 1개, 전북 1개 등이다. 조사대상 인원은 의사직, 간호직, 진료지원직, 약무직 및 행정직 5개 직종으로 분류하여 이들에게 모두 400부의 설문지를 배포하였다. 이 중 335부가 회수돼 회수율은 83.8%이나 10부의 설문지는 잘못 작성되어 폐기시키고 모두 325부의 설문지가 유효응답지로 분류됐다. 유효응답자의 인구통계학적 분포는 <표 1>과 같다.

<표 1> 표본의 특성 (N=325)

구 분	빈도(명)	비율(%)	
직종별	의사직	35	11.0
	간호직	138	42.3
	진료지원직	36	11.0
	약무직	29	8.9
	행정직	87	26.8
직위별	부장이상	34	10.4
	팀/과장	50	15.4
	직원	241	74.2
학력별	고졸	14	4.3
	전문대졸	94	28.8
	대졸이상	217	66.9
근무기간	~ 1년	24	7.4
	1-2년	44	13.5
	2-3년	82	25.2
	3년 ~	175	53.9
성 별	여자	256	78.5
	남자	69	21.5
연령별	~ 30세	113	35.0
	31-40세	98	30.1
	41-50세	71	21.8
	51세 ~	43	13.1

4. 신뢰도 분석

본 연구에서는 한 변수를 다항목으로 측정할 경우 항목 간 일관성을 유지하고, Likert의 5단계 척도를 연속변수로 만들어 가산할 수 있는지를 알아보기 위해 신뢰도 검사(reliability test)를 실시했다. 신뢰도란 동일한 개념에 대해 둘 이상의 관찰자가 측정을 되풀이했을 때도 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미한다. 설문 문항들 사이의 내적 일관성을 측정하는 통계방법으로서 Cronbach α 를 사용하였다. 그 결과 Cronbach α - coefficient 값이 <표 2>에서와 같이 대개 0.6 이상을 넘고 있어 연구를 위한 측정의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 입증됐다.

<표 2> 각 변수의 신뢰도 분석

구 분	문항 수	Cronbach- α
독립변수	시스템성 만족	.7833
	관리성 만족	.6249
	행위성 만족	.6806
종속변수	조직몰입	.8416

5. 타당도 분석

타당도 분석을 위해 요인분석(Factor Analysis)방법을 사용했다. 요인분석은 일련의 많은 변수들 간의 자체 관련성을 분석하여 그들이 갖는 공통성, 또는 측정하고자 하는 정보를 나타내고자 하는 것이다. 이 연구에서는 동일한 성격의 변수를 묶기 위해 R-type을 사용하여 상관관계가 높은 변수들끼리 동질적인 몇 개의 집단으로 분류되도록 했다. 또한 요인추출모델은 요인수를 최소화하면서 동시에 정보손실도 극소화하기 위한 PC(principle component)방식을 사용했다. 또한 설문 구성문항의 타당도를 유지하기 위해 우선 아이겐 값(eigen value)이 1.0 이하인 항목들을 제거하였고, 다음으로 커뮤날리티(communality) 값이 0.4 이하인 문항을 제거함으로써 구성요인 간의 타당도를 유지하였다.

<표 3>은 독립변수와 종속변수들에 대한 요인분석(factor analysis) 결과를 보여주고 있는데 아이겐 값이 1 이하인 문항들은 사전에 제거되었기 때문에 문항들이 각 요인들에 대해 높은 적재량을 보이고 있다. 따라서 각 요인들은 교육훈련체계의 변수로 채택한 시스템성, 관리성, 행위성의 개념들이 이론적으로 타당도가 있을 것으로 예상하고 선정한 요인들과 일치하고 있다. 조직몰입에 관한 요인분석 역시 R-type 방식을 이용했는데 각 요인의 eigen value가 1.0을 넘고 있고, 각 문항의 communality 값도 0.4 이상으로 항목들의 적재량이 높아 조직몰입에 관한 측정문항 역시 타당성이 있는 것으로 입증됐다.

<표 3> 변수들에 대한 요인분석

문 항	요인 1	요인 2	요인 3	요인4	communality
목표의 만족	.76249				.58239
프로그램의 만족	.89944				.72240
계획의 만족	.86948				.75600
담당부서의 만족		.79279			.62851
시설의 만족		.85101			.72422
참석여부확인 만족		.70776			.50093
교육이론 만족			.91109		.83009
동기부여 만족			.89909		.80836
감정호소 만족			.80654		.79875
조직은 나의 자랑				.77797	.60524
계속 잔류 의사				.68997	.47578
조직에 대한 헌신				.85839	.73684
타 직장 이직 불가				.82481	.68031
조직과 나의 가치관 동일				.74122	.54941
eigen value	2,1464	1,8537	1,6384	1,5572	

6. 상관관계 분석

이 연구는 우선, 우리나라 종합병원 구성원들의 교육훈련에 대한 만족에 있어서 구성개념 간 차이가 있는지, 인구통계학적 변수별로 만족의 차이가 있는지를 분석하는데 있다. 다음으로는 교육훈련에 대한 만족이 조직몰입에 영향을 미치는 관계에 있는지를 분석하여 교육훈련체계를 개선하기 위한 시사점을 얻는데 그 목적이 있다. 이와 같은 목적을 달성하기 위해 상관관계분석을 실시했다. 그 결과는 <표 4>에서 보는 바와 같이 교육훈련체계의 시스템성과 행위성에 대한 만족 및 조직몰입 간에는 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 교육훈련의 관리성에 대한 만족과 조직몰입과의 관계는 부분적으로만 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 구성개념 간 상관관계분석

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
목표성	1									
프로그램성	.312**	1								
계획성	.320**	.326**	1							
담당정도	.131**	.247**	.213**	1						
시설정도	.094	.178	.132	.374**	1					
확인정도	.291**	.027	.358**	.110**	.023	1				
이론성	.531**	.390**	.401**	.365**	.121	.013	1			
감정성	.510**	.554**	.359**	.416**	.361**	.232**	.467**	1		
동기부여성	.563**	.432**	.408**	.438**	.346**	.422**	.546**	.677**	1	
조직몰입	.492**	.324**	.368**	.228**	.136	.258**	.344**	.204**	.342**	1

* p< 0.05 ** p<0.01

IV. 가설의 검증

1. 가설 1의 검증

이 연구의 목적을 달성하기 위해 설정한 가설 1은 병원에 근무하는 직원들의 교육훈련에 대한 만족이 구성개념별로 차이가 있는지를 파악하는 것이다. 교육훈련에 대한 구성개념은 선행연구들을 기반으로 교육훈련의 시스템성에 대한 만족, 교육훈련의 관리성에 대한 만족, 교육훈련의 행위성에 대한 만족으로 구분하였으며 이들 변수 간의 차이를 파악하기 위해 ANOVA를 실시했다. <표 5>에서 보는 것처럼 ANOVA에 의한 구성

개념 간 차이는 서로 통계적으로 유의한 결과를 보이고 있다. 즉, 교육훈련의 행위성에 대한 만족이 가장 높고 다음으로 시스템성에 대한 만족, 그리고 교육훈련의 관리성에 대한 만족의 순으로 나타났다. 그러나 3가지 구성개념 모두 Likert 5점 척도에서 보통 수준인 3점을 넘지 못하고 있어 종합병원 교육훈련체계 전반에 대하여 직원들이 만족하지 못하고 있어 개선이 시급하다는 것을 알 수 있다.

<표 5> 교육훈련 구성개념에 대한 만족의 차이분석

교육훈련 시스템성 만족		교육훈련 관리성 만족		교육훈련 행위성 만족	
M	SD	M	SD	M	SD
2.402	±8.44	2.108	±9.02	2.444	±7.75
t / F = 4.82**					

2. 가설 2의 검증

가설 2는 인구통계학적 측면에서 종합병원 직원들의 교육훈련 전반에 대한 만족 수준을 비교하기 위한 것이다. 이와 관련하여 직종별, 직위별, 학력별, 근무기간별, 성별, 연령별로 교육훈련에 대한 만족도에 차이가 있는지를 ANOVA와 t-test 분석을 통해 확인했다.

<표 6>에서 보는 것처럼 직종별 차이의 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성에 대한 만족, 교육훈련의 관리성에 대한 만족, 교육훈련의 행위성에 대한 만족에 있어서 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보여주고 있다. 시스템성에 대한 만족에 있어서는 진료 지원 직종의 만족이 가장 높고 의사직종에서 가장 낮은 것으로 나타났다(p<0.001). 관리성에 대한 만족에 있어서는 약무직종이 가장 높은 것으로 나타났고 의사직종이 가장 낮은 것으로 나타났다(p<0.001). 행위성에 대한 만족에 있어서는 약무직종의 만족이 가장 높고 의사직종의 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다(p<0.001).

직위별 차이분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성에 대한 만족에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 관리성 및 행위별 만족도에 있어서는 공히 직원계층의 만족이 가장 높았으며 팀/과장 직위에서 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다(p<0.1). 학력별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성(p<0.05), 관리성(p<0.001), 행위성(p<0.05)에 대한 만족에서 공히 고졸자 집단의 만족이 가장 높고 대졸 이상자의 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다. 근무기간별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성에 대한 만족, 관리성에 대한 만족, 행위성에 대한 만족에 있어서 공히 근무기간이 2~3년차인 집단의 만족이 가장 높고, 1년 미만의 집단에서는 만족이 가장 낮은 것으로 조사되었다(p<0.05). 성별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련 만족

관련 3개 변수 공히 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

끝으로 연령별 만족의 차이분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성과 관리성에 대한 만족은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 조사되었으며, 행위성에 대한 만족에 있어서는 50세 이상의 직원 집단에서 가장 높고 29세 미만의 집단에서 가장 낮은 것으로 나타났다($p < 0.05$).

<표 6> 교육훈련에 대한 인구통계학적 변수별 만족도 차이분석

직종	구분	교육훈련의 시스템성에 대한 만족		교육훈련의 관리성에 대한 만족		교육훈련의 행위성에 대한 만족	
		M	SD	M	SD	M	SD
직업별	의사직	2.17	±8.62	2.12	±7.04	1.96	±6.43
	간호직	2.35	±8.51	2.51	±6.08	2.29	±7.27
	진료지원직	2.82	±7.81	2.78	±5.82	2.21	±8.25
	약무직	2.62	±8.20	2.85	±7.60	2.45	±7.60
	행정직	2.64	±8.85	2.77	±9.74	2.43	±8.41
	p	.000		.000		.000	
직위별	부장이상	2.38	±11.69	2.35	±7.19	2.16	±6.60
	팀/과장	2.40	±8.12	2.26	±7.90	1.97	±6.45
	직원	2.42	±9.45	2.51	±8.42	2.22	±6.11
	p	.994		.048		.019	
학력별	고졸	3.17	±8.38	3.56	±3.66	2.89	±9.60
	전문대졸	2.46	±8.62	2.59	±5.63	2.24	±8.07
	대졸이상	2.34	±8.37	2.35	±7.13	2.11	±7.70
	p	.003		.000		.002	
근무기간	~1년	2.02	±7.44	2.07	±7.31	2.06	±5.81
	1~2년	2.31	±8.18	2.44	±7.69	2.19	±7.51
	2~3년	2.59	±9.60	2.61	±8.13	2.43	±6.64
	3년 이상	2.42	±8.04	2.22	±5.81	2.21	±7.85
	p	.001		.007		.006	
성별	여성	2.4024	±8.44	2.4435	±9.02	2.2077	±7.75
	남성	2.3719	±8.49	2.5172	±7.04	2.0538	±7.73
	p	.795		.502		.165	
연령별	~29세	2.31	±10.66	2.22	±6.56	2.21	±8.54
	30~39세	2.45	±8.93	2.36	±6.71	2.38	±7.99
	40~49세	2.39	±8.67	2.21	±10.03	2.47	±8.22
	50세~	2.65	±9.26	2.47	±8.25	2.53	±6.59
	p	.187		.240		.005	

3. 가설 3의 검증

이 연구의 목적을 달성하기 위해 설정된 가설 3, 교육훈련에 대한 만족이 조직몰입에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 회귀분석을 실시했다. 보편적으로 회귀분석을 실시할

때, 그 결과를 얼마나 신뢰할 수 있는지를 검사하기 위해서는 다중공선성을 검증할 필요가 있는데, 이것은 공차한계(tolerance)와 분산팽창요인(variance inflation factor; VIF)을 통해 알 수 있다. 이때 공차한계의 최대값은 1(한 독립변수가 다른 독립변수들에 의해 설명되는 정도=0)이며, 공선성 판단을 위한 일반적인 기준은 공차한계 0.1 이하, 분산팽창요인 10 이상이다. 즉 공차한계가 0.1 이하이거나 분산팽창요인이 10 이상일 경우에는 다중공선성에 문제가 있다고 판단할 수 있다. 이에 의거 다중공선성을 검사한 결과, 공차한계는 최소 0.187, 최고 0.679로 0.1 이상으로 나타났고, VIF는 최소 1.473, 최대 5.335로서 10이하를 나타내고 있다. 따라서 본 회귀분석에서 다중공선성의 문제는 없다고 하겠다.

가설 3을 검증하기 위한 통계분석 결과는 <표 7>과 같다. 교육훈련의 시스템성에 대한 만족에서 목표의 구체성, 프로그램성, 계획성에 대한 만족은 구성원의 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 교육훈련의 관리성의 만족에 있어서 전담자에 대한 만족과 시설에 대한 만족은 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었으나, 확인여부에 대한 만족은 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 또한 교육훈련의 행위성에 대한 만족이 조직몰입에 영향을 미치는지의 여부에 있어서는 이론중심성과 동기부여성에 대한 만족이 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으나 감정호소성에 대한 만족은 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다.

<표 7> 교육훈련 만족의 조직몰입에 대한 회귀분석 결과

교육훈련체계에 대한 만족	조직몰입
상수값	0.262
교육목표의 구체성에 대한 만족	0.172*
교육훈련의 프로그램성에 대한 만족	0.213**
교육훈련의 계획성에 대한 만족	0.124*
교육훈련 전담자의 전담성에 대한 만족	0.116
교육훈련 시설에 대한 만족	0.078
교육훈련 확인에 대한 만족	0.213**
교육훈련의 이론중심성에 대한 만족	0.322***
교육훈련의 감정호소성에 대한 만족	0.013
교육훈련의 동기부여성에 대한 만족	0.209**
R ²	0.408
F값	19.128***

* p<0.1 ** p<0.05 *** p<0.001

종합병원 직원들의 교육훈련에 대한 만족이 조직몰입에 미치는 영향의 분석에 있어서는 전체적으로 40%($R^2=0.408$) 정도의 설명력을 보여주고 있어 가설 3은 지지되고 있는 것으로 나타났다. 특히 교육훈련에 대한 만족 중에서 이론중심성에 대한 만족의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났기 때문에 우리나라 종합병원 교육훈련체계 구축에 있어서 직원들의 사고나 행위 변화를 유인하기 위한 수준 높은 교육훈련이론의 개발과 동기부여를 높일 수 있는 다양한 교육훈련 기법의 도입과 개발이 중요하다는 것을 알 수 있다.

V. 결론 및 시사점

이 연구는 우리나라 종합병원에 근무하는 구성원들의 교육훈련체계에 대한 만족에 있어서 구성개념 및 인구통계학적 변수별로 차이가 있는지를 조사하고, 교육훈련체계에 대한 만족이 조직의 질적 성과 변수인 조직몰입에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하여 경영성과를 높이기 위한 교육훈련체계의 발전방안을 모색하는데 있다. 그 결과 종합병원 직원들의 교육훈련체계에 대한 만족은 구성개념 및 인구통계학적 변수별로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 교육훈련에 대한 구성원들의 만족이 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것($R^2=0.408$)으로 분석되었다. 따라서 종합병원들이 교육훈련에 대한 직원들의 만족을 높이고 그 결과로써 조직의 성과를 높이고자 한다면 현재의 교육훈련체계를 개선할 것이 요구된다. 연구의 세부적인 결과와 시사점을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 우리나라 종합병원 직원의 교육훈련에 대한 만족은 구성개념별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 3개의 구성개념 중 교육훈련 행위성에 대한 만족이 가장 높고 다음으로 시스템성에 대한 만족, 관리성에 대한 만족의 순으로 나타났다. 그러나 3개 구성개념의 만족도 공히 Likert 5점 척도에서 평균 3점을 넘지 못하고 있어 종합병원 직원은 교육훈련 전반에 대하여 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 종합병원들이 직원의 교육훈련 만족을 높이고자 한다면 교육훈련의 시스템성, 관리성, 행위성의 구성내용과 실행의 수준을 높여나가야 할 것이다.

둘째, 교육훈련에 대한 인구통계학적 변수별 차이분석에 있어서는 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었다. 우선, 직종별 차이의 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성, 교육훈련의 관리성 및 교육훈련의 행위성에 대한 만족에 있어서는 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 조사되었다. 시스템성에 대한 만족에 있어서는 진료지원 직종의 만족이 가장 높고 의사직종에서 가장 낮은 것으로 나타났다($p<0.001$). 관리성에 대한 만족에 있어서는 약무직종이 가장 높은 것으로 나타났고 의사직종이 가장 낮은 것

으로 나타났다($p < 0.001$). 행위성에 대한 만족에 있어서는 약무직종의 만족이 가장 높고 의사직종의 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다($p < 0.001$).

직위별 차이분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성에 대한 만족에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 없었으나, 관리성 및 행위별 만족에 있어서는 공히 직원의 만족이 가장 높았고 팀/과장 직위에서 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다($p < 0.1$). 학력별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성($p < 0.05$), 관리성($p < 0.001$), 행위성($p < 0.05$)에 대한 만족에서 공히 고졸자 집단의 만족이 가장 높고 대졸 이상자의 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다. 근무기간별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성, 관리성 및 행위성에 대한 만족에 있어서 공히 근무기간이 2~3년차인 집단의 만족이 가장 높고, 1년 미만의 집단에서는 만족이 가장 낮은 것으로 조사되었다($p < 0.05$). 성별 만족의 차이 분석에 있어서는 교육훈련의 시스템성, 관리성 및 행위성에 대한 만족 공히 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

조사 결과, 직종별 차이분석에 있어서 의사직종의 교육훈련에 대한 만족이 가장 낮기 때문에 의사들의 교육훈련 욕구를 충족시켜줄 수 있는 맞춤형 프로그램 개발과 교육훈련 분위기 조성이 필요할 것으로 보인다. 또한 근무기간이 짧은 직원일수록 교육훈련에 대한 만족이 낮은 것으로 나타났는데, 이것은 이제 갓 대학을 졸업하고 병원에 취업한 신입사원들에게 감동을 주고 흥미를 끌 수 있는 교육이 이루어지지 못하고 있다는 것을 알 수 있기 때문에 보완이 요구된다. 이 같은 결과는 교육훈련체계에 대한 학력별 만족의 차이에 있어서 고졸자들의 만족도가 가장 높고 대졸자들의 만족도가 가장 낮은 것과 일맥상통하는 상황으로 볼 수 있기 때문에 흥미와 동기부여를 높일 수 있도록 교육훈련 프로그램의 수준을 높일 것이 요구된다. 교육훈련 프로그램의 수준을 높이기 위해서는 교육훈련 전문가가 필요하다는 것을 알 수 있다.

끝으로, 교육훈련에 대한 만족이 조직의 질적 성과변수인 조직몰입에 영향을 미치는지 여부에 대한 회귀분석에 있어서는 시스템성과 행위성에 대한 만족은 전적으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 관리성의 만족은 부분적으로만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 종합병원에서 교육훈련체계를 개선할 때 시스템성과 행위성에 주로 초점을 맞출 것이 요구된다. 이 중에서도 이론중심성에 대한 만족이 조직몰입에 미치는 영향이 가장 큰 것으로 나타났기 때문에 교육훈련의 운영에 있어서 구성원들의 사고와 행동에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 교육훈련이론의 개발과 감동과 흥미를 유발시킬 수 있는 다양한 기법을 개발하여 활용하는 것이 중요하겠다.

이 연구는 우리나라 종합병원 교육훈련체계에 대한 직원의 만족과 그것이 조직몰입에 미치는 영향관계를 파악하기 위한 실증적 연구로서 국내적으로 이와 관련된 선행연구를 찾기가 어려웠다. 따라서 이론적 기반을 일반 교육학이론과 경영분야의 인적자원

개발 연구에 의존할 수밖에 없었다는 한계점을 지닌다. 그럼에도 불구하고, 이 연구를 통하여 경쟁상황에 처해있는 종합병원들이 지속적으로 경영성과를 높이기를 원한다면 교육훈련체계 전반에 대한 개선과 보완이 필요하다는 점이 실증적으로 도출되었다. 또한 이 연구는 자기기입식 설문조사에 의해 수행되었기 때문에 독립변수와 종속변수에 대해 동일인이 응답하는 'common method variance'의 한계를 지닌다. 교육만족에 대한 직종별 차이를 파악하기 위한 설문조사에서 약무직은 약사와 약무보조원이, 간호직은 간호사와 간호조무사가 함께 혼재되어 있기 때문에 추후 연구에 있어서는 분리조사를 하는 것도 의미가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 권영대, 윤석준, 정기택 역(2003). 병원경영의 이론과 실무, 몸과 마음, 250
- 고기준, 김인호(2002). 교육훈련의 실무이전에 관한 연구-학습조직조절효과를 중심으로, 인사관리연구, 26(3): 25-51
- 김동식, 강선희(2009). 대학병원 조직 내의 갈등해결유형 연구, 한국산학기술학회논문지, 10(9): 2501-2508
- 김명희, 이영환, 전희준(2010). 공공서비스기관 교육훈련이 학습의 전이수준과 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증연구: 조직지원과 감정노동 조절효과를 중심으로, 대한경영학회지, 23(5): 2523-2541
- 김학수(1997). 종업원의 노력회피 성향과 그 원인에 관한 연구, 경영학연구, 26(1): 37-65
- 백삼균(2010). 학습조직 본질의 이해, 에피스테메.
- 신정하(2006). 호텔종사원 교육훈련의 정이성과에 관한 연구-조직의 학습지원과 전이지원 조절효과를 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위 논문, 67-79
- 정범모(1990). 교육과 교육학, 배영사, 87
- 최보인, 김중화(2008). 기업 교육관련 특성이 직무능력 향상에 미치는 영향 연구, 대한경영학회지, 21(1): 347-368
- 최운실 외 역(1998). 성공적인 성인교육전략, 교육과학사, 173-176
- A. D. Szilagy, Jr.(1931). Management and Performance, California, Goodyear Publishing Co., pp.58-59
- B. Kimball and E. O'Neill(1994). Health Care's Human Crisis: The American

- Nursing Shortage, Princeton University Press, 154-155
- Bert Klandermans(1989). Union Commitment: Replication and Tests in the Dutch Context, *Journal of Applied Psychology*, 74(6)
- Bloes Herold W. & James A. Davenport(1975). Introduction to Educational Leadership, New York: Harper & Row, 45-47
- DeSimone, R. D. and D. M. Harris(1998). Human Resource Development, 2nd ed., Harcourt College Publishers, 87-88
- Gordon M.E., J.W. Philpot, R.E. Burt, C.A.Thompson and W.E. Spiller(1980), Commitment to The Union: Development of a Measure and an Examination of its Correlate. *Journal of Applied Psychology*, 65(4)
- Hole James(1969), On the Present State of Education amongst The Classes of Leeds, *N. V. Grafische Industrie Haarlem*, 76-89
- Holton, E. F., Baldwin, T. T.(2003). Making Transfer Happen, Improving Learning Transfer in Organizations, Jossey-Bass, 48-52
- Holton, E. F, R. A. Bates, W. E. A. Ruona(2000). Development of a Generalized Learning Transfer System Inventory, *Human Resource Development Quarterly*, 11(4): 333-360
- ILO(1976), How to Improve Work' Education, ILO Publications, 108
- Keith Forrester and Kevin Ward(1986). Educational Initiative with Trade Union and the TUC Centers against Unemployment, *Adult Education and The Working Class*, 116
- Milheim, W. D.(1994), A Comprehensive Model for the Transfer of Training, *Performance Improvement Quarterly*, 7(2): 95-104
- Mowday, R. T, L. W. Porter and R. M. Steers(1982). Employee-Organizations Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover, N.Y. Academic Press
- Nadler, L.(1970). Developing Human Resource, Reading, MA: Addison-Wesley, 87
- Newstorm, J. W(1986), Leveraging Management Development through the Management of Transfer, *Journal of Management Development*, 5(5): 33-45

- Peffer, J.(1994). Competitive Advantage through People, Boston, MA: Harvard Business School Press, 16
- Porter, L. W. & F. J. Smith(1981). The Ethology of Organizational Commitment, Unpublished Paper, University of California at Irvine, John D. Cook, Susan J. Hepworth, Toby D Wall and Peter B. Warr, The Experience of Work, Academic Press Inc., 86
- Richard A. Johnson, Freeman E. Kast, and James E. Rosenzweig(1973). The Theory and Management of Systems, 3rd., McGraw-Hill Co, New York, 4
- Robert F. Wearmouth(1972). Methodism and The Working class movement in England, Augustus M.Kelley Publishers
- Rodriguez Louis J. and Dewey D. Davis(1974). The Economics of Education, Lincoln, Nebraska; Professional Educators Pub. Inc., 56-61
- Ryman, D. H. & Biersner, R. J.(1975). Attitude Predictive of Driving Training Success, Personnel Psychology, Vol. 28, 181-188
- Shortell, S. M. & Arnold D. Kaluzny(2006). Health Care Management, 5th., Thomson, 44-50
- Stone, M.(1987). Coordinate-free Multivariate Statistics : An Illustrated Geometric Progression from Halmos to Gauss and Bayes, Oxford University Press, 14, 120
- Swanson, R. A.(2000). Strategic Roles of Human Resource Development in the New Millennium In: R. J. Torraco (Ed.), Academy of Human Resource Development 2000 Conference Proceedings. Research Triangle Park, NC: Academy of Human Resource Development, 101-107
- Wexley, K. N. & G. P. Latham(1991). Developing and Training Human Resources in Organizations, NY: Harper Collins Publisher
- Zwerman, W. L.(1970). New Perspective on Organization Theory, Westport, Connecticut; Greenwood, 231-273