

## 일 지역 종합병원 종사자의 교육훈련 및 조직 내 커뮤니케이션이 직무성과에 미치는 영향

정상진<sup>1</sup>, 박종<sup>2</sup>‡

<sup>1</sup>광주보건대학교 보건행정과, <sup>2</sup>조선대학교 의과대학 예방의학 교실

## The Effects of Educational Training and Organizational Communication on Job Performance in General Hospitals

Sang-Jin Jung<sup>1</sup>, Jong Park<sup>2</sup>‡

<sup>1</sup>*Department of Health Administration, Gwangju Health University,*

<sup>2</sup>*Department of Preventive Medicine, Chosun University Medical School*

### <Abstract>

**Objectives** : This study analyzed job performance in local area general hospitals to look for measurable effects from educational training and/or organizational communication. **Methods** : For the purposes of this study, a survey was conducted of general hospital employees from 29 hospitals in Gwangju and Jeonnam. The survey period was August 22 - September 30, 2016, and 1,004 responses were used in the final analysis. **Results** : This study revealed that certain aspects of communication (upward, downward, vertical, or informal) had significant effects on job satisfaction, learning transfer, and general performance. **Conclusions** : To improve job performance in general hospitals, employers must improve overall satisfaction by improving upon job training and internal communication. Specifically, training should be better connected to learning transfer and organizational design must encourage active communication between employees.

---

**Key Words** : Educational Training, Communication, General Hospitals, Job Performance

‡ Corresponding author : Jong Park(jpark@chosun.ac.kr) Department of Preventive Medicine, Chosun University Medical School

• Received : Oct 24, 2017

• Revised : Nov 22, 2017

• Accepted : Nov 29, 2017

## I. 서론

종합병원 조직은 특수한 직무환경과 다양한 전문 인력으로 구성되어 있는 독특하고 복잡한 조직체이며, 상호 유기적인 협력을 통해 의료서비스를 제공하는 조직으로서 인적자원이 성과에 미치는 영향이 가장 큰 조직이다[1]. 종합병원이 성과를 향상하기 위해서는 관리자가 가장 중요하게 인식할 점으로 인적자원의 효율적인 관리와 운영이며 [2], 인적자원의 확보 및 유지가 병원경쟁력에 핵심원천으로 작용하고 있다[3].

종합병원이 발전하고 성장하기 위해서는 종사자들에게 지속적인 교육훈련을 통해 공동의 목적을 달성할 수 있는 학습이 요구되며, 병원의 직무성과 향상에 기여해야 한다는 당위성을 갖는다[4]. 종합병원 종사자들은 다양한 교육훈련을 통해 지식 등이 풍부해지고, 종사자들 상호간에 중요한 정보를 자유롭게 소통하여 향후 자기개발의 기회로 인식할 수 있는 환경이 조성되어야 한다[5]. 일반 조직에서 교육훈련은 종사자의 태도나 행동을 변화시켜 직무성과에 영향을 미치게 되며, 종사자의 능력을 향상시키고 조직의 궁극적 목적인 직무성과 향상으로 이어진다[6]. 병원종사자를 대상으로 교육훈련 관련 선행연구[1][7][8]에서는 교육훈련의 과정평가, 즉, 교육훈련 만족도 결정요인, 교육훈련 요인, 교육훈련 지각, 수용정도, 교육훈련비 등의 연구로, 교육훈련으로 얻은 지식, 기술, 능력의 변화로 인해 직무성과 향상으로 이어지는지에 대한 연구는 없는 실정으로 실증적인 연구가 필요하게 되었다.

또한, 종합병원은 조직규모가 점차 확대됨에 따라 조직체계가 전문화 또는 수직조직으로 분화되어 조직구조의 복잡성과 다양성을 가짐으로써 커뮤니케이션이 왜곡될 가능성이 커졌다[9]. 또한, 자유스런 커뮤니케이션이 보장되지 않거나 원활한 커뮤니케이션의 능력을 갖추지 못할 때는 진료서

비스를 제공하는 과정에서 장애가 발생되기 쉬우며, 의료소비자에게 제공되는 서비스 질이 다르게 나타날 수 있어 원활한 커뮤니케이션이 필요하다 [9]. 인간을 대상으로 의료서비스가 제공되는 종합병원 조직에서 커뮤니케이션은 공동 목표를 이해시켜 종사자 간에 통합을 강화하고, 조직 또는 구성원의 목적을 협동적으로 높일 수 있는 수단으로서 직무성과에 결정적인 영향을 미치게 된다[10].

이런 측면에서 종합병원에서도 교육훈련과 커뮤니케이션의 중요성을 인식하여 종사자들에게 직무능력 향상을 위한 수많은 교육훈련이 실시되고 커뮤니케이션 향상을 위해 노력을 기울임에도 불구하고 교육훈련과 커뮤니케이션의 효과성에 대한 연구는 활발하게 이루어지지 않고 있는 실정이다 [11]. 또한, 종합병원 조직은 다른 조직에 비해 인력이 다양하게 구성되어 있어 어느 조직보다 조직 내 커뮤니케이션이 중요하지만 병원 종사자를 대상으로 한 선행연구[12][13]에서는 일부 간호사만을 대상으로 한 연구였으며, 종합병원 전체 종사자를 대상으로 한 연구는 없는 실정이다. 이에 본 연구에서는 일 지역 종합병원 종사자들이 직무를 수행하면서 경험하게 되는 여러 변인 중 성과에 가장 큰 영향을 주는 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션을 독립변수로 선정하여 직무성과에 미치는 영향을 분석함으로써 종합병원이 성과를 높일 수 있는 경영전략과 인적자원관리의 계획을 수립하기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구대상자는 광주·전남지역에 소재한 44개 종합병원의 종사자들을 모집단으로 하여 이 지역 소재 29개 종합병원에 근무하는 종사자를 대상으로 규모에 따라 대상자수를 달리하여 편의추출방

식으로 선정하였으며, 본 연구의 목적을 이해하고 설문참여에 동의한 1,140명 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집 기간은 2016년 8월 22일 부터 9월 30일까지였으며, 설문지의 성실한 응답과 회수율을 높이기 위해 연구자가 직접 해당 병원을 방문하여 연구목적과 방법을 설명한 후 자가 기입 방식으로 조사하였다.

연구의 윤리적 측면을 고려하여 대상자의 익명성을 보장하고 설문지 배포 및 회수과정에서 철저한 비밀이 보장되도록 조선대학교병원 기관생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB) 승인 후, IRB승인(2016-08-08) 설문지를 바탕으로 진행하였으며, 총 1,140부를 배포하여 1,029부가 회수되었으며(90.3%) 이중 누락이 있거나 불완전한 설문지 25부를 제외한 1,004부(88.1%)를 최종 자료 분석에 사용하였다.

## 2 연구도구

연구도구의 문항은 일반적 특성으로는 인구사회학적 특성 4문항, 직업 관련 특성 8문항, 건강특성 7문항으로 나누어 측정하였고, 교육훈련 25문항, 조직 내 커뮤니케이션 16문항, 직무성과 8문항으로 구성하였다.

### 1) 일반적 특성

첫째, 인구사회학적 특성은 성별, 연령, 결혼 여부, 학력으로 구분하였으며,

둘째, 직업 관련 특성은 병상규모, 근속년수, 직종, 직위(직급), 월평균 급여수준, 직업 만족도, 의료기관 중별, 병원소재지 등으로 구분하였다.

셋째, 건강 특성은 주관적 건강 상태, 규칙적인 운동여부, 건강관리 교육경험, 흡연여부, 음주여부, 만성질환, 우울경험 등 7문항으로 구성하였다.

### 2) 교육훈련

교육훈련은 총 25문항으로 구성하였으며, 교육훈련 지원환경 6문항, 교육훈련 만족도 4문항, 교육훈련 학습전이 8문항, 교육훈련 성과 7문항으로 구성하였다.

교육훈련 지원환경은 Song[14]이 사용한 지원환경 측정도구를 일부 수정하여 사용하였고, 교육훈련 만족도와 학습전이는 Kim & Cha[15]가 사용한 평가도구를 일부 수정하여 사용하였으며, 교육훈련 성과는 Cho[16]가 사용한 교육훈련 성과측정 도구를 사용하였다.

교육훈련에 관련된 변인들은 Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였고, 점수가 높을수록 교육훈련의 하부변인들의 인지 및 성과가 높음을 의미한다. 선행연구 신뢰도는 교육훈련 지원환경 Cronbach's  $\alpha=.885$ , 만족도 .885, 학습전이 .911, 성과 .880이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 지원환경이 .859, 만족도 .896, 학습전이 .923, 성과 .924이었다.

### 3) 조직 내 커뮤니케이션

조직내 커뮤니케이션 정도를 측정하기 위해서 Kim & Kim[17]이 사용한 도구를 일부 수정하여 사용하였으며, 총 16문항으로 구성하였고, 상향 4문항, 하향 4문항, 수평 5문항, 비공식 커뮤니케이션 3문항으로 나누어 측정하였다. Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였고 점수가 높을수록 조직 내 커뮤니케이션이 활발하게 이루어지는 것을 의미한다. 선행연구의[17] 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.766-.800$ 이었으며, 본 연구에서는 .796-.872이었다.

### 4) 직무성과

성과란 조직이 특정한 것을 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물을 의미하는 것으로 본 연구에서 직무성과는 비개인 직무성과와 개인 직무성과로 구분하여, Shin & Hwang[18]의

직무성과 측정도구를 사용하였다. 비개인 직무성과 4문항, 개인 직무성과 4문항, 총 8문항으로 구성하였으며, 응답자의 주관적 인지를 측정하였으며, Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무성과가 높음을 의미한다. 선행연구의 비개인 직무성과 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.881$ , 개인 직무성과 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.712$ 이었으며, 본 연구에서는 각각 .894, .901이었다.

### 3. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 19.0 프로그램을 사용하였으며, 구체적인 방법으로 연구 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 평균, 표준편차 등 기술통계를 실시하였다. 일반적 특성과 직무성과를 비교하기 위해 t-test, ANOVA를 실시하였으며, 사후검정은 Scheffe's test를 실시하였다. 교육훈련 및 조직 내 커뮤니케이션과 직무성과 간의 상호관련성을 파악하고자 Pearson 상관분석을 실시하였다. 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)을 이용하였으며, 우선 다중공선성을 파악하기 위해 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF) 값을 측정한 결과 1.075-3.386으로 모두 10이하로서 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없었다. 그리고 Durbin-Watson의 통계량 값은 1.648-1.729로 기준값 2에 근접하여 잔차의 상호독립성을 만족하고 있어 다중회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의수준은  $p<0.05$ 로 정하였다

## III. 연구결과

### 1. 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성 중 인구사회학적 특성은 성별에서 남자가 22.4%, 여자 77.6%이었고, 연령별 분포는 30-39세에서 36.2%로 가장 많았으며, 20-29세가 35.2%, 40-49세 22.1%, 50세 이상 6.5% 순이었다. 결혼여부는 미혼 51.0%, 기혼 49.0%이었고, 학력에서는 전문대졸 43.0%, 대졸 42.2%, 대학원졸 이상 7.9%, 고졸 6.9% 순이었다.

직업 관련 특성은 병상규모에서 200병상 이하 35.5%, 201-400병상 30.0%, 601-800병상 19.7%, 401-600병상 10.5%, 801병상 이상 4.4% 순이었고, 근속년수에서는 2-5년 38.4%, 1년 이하 21.0%, 6-10년 16.8%, 11-15년 10.9%, 21년 이상 6.9%, 16-20년 6.0% 순이었다. 직종별로는 간호사가 39.0%, 의료기사 22.1%, 행정직 21.2%, 기타 8.3%, 기술·기능직 5.3%, 약사 2.1%, 의사 2.0% 순이었으며, 직위는 일반직원(실무자)이 75.6%, 계장 및 대리(수간호사) 10.5%, 주임(책임간호사) 9.3%, 과장급 이상 4.7% 순이었다. 급여수준에서는 151-250만원이 55.6%, 251-350만원이 22.5%, 150만원 이하 12.9%, 351만원 이상 9.0%였고, 직업만족도는 보통 66.4%, 만족 26.8%, 불만족 6.8% 순이었다. 의료기관 종류별에서는 종합병원 80.8%, 상급종합병원 19.2%이었으며, 병원소재지별로는 광역시지역이 65.3%, 군 지역 19.8%, 시 지역 14.8%이었다. 조사 대상자의 건강 특성은건강상태에서 건강한 편 88.7%, 건강하지 못한 편 11.3%이었고, 운동여부는 주 1회 이하 61.9%, 주 2-4회 31.4%, 5회 이상 6.8%이었으며, 건강관리 교육경험은 유 50.0%, 무 50.0%이었고, 흡연여부에서는 비흡연 85.4%, 흡연 8.6%, 과거흡연 6.1% 순이었다. 음주여부는 음주 55.3%, 비음주 36.6%, 과거음주 8.2%순이었으며, 만성질환은 무 91.5%, 유 8.5%이었고, 우울경험은 무 81.6%, 유 18.4%이었다<Table 1>.

<Table 1> General Characteristics

Variable	Category	N	%
Demographic characteristics			
Sex	Male	225	22.4
	Female	779	77.6
Age	20-29	354	35.2
	30-39	363	36.2
	40-49	222	22.1
	≥50	65	6.5
Marital status	Single	512	51.0
	Married	492	49.0
Educational status	High school graduation	69	6.9
	Technical college graduation	432	43.0
	College graduation	424	42.2
	≥graduate school graduation	79	7.9
Job-related characteristics			
Number of beds	≤200	356	35.5
	201-400	301	30.0
	401-600	105	10.5
	601-800	198	19.7
	≥801	44	4.4
Service years	≤1	221	21.0
	2-5	386	38.4
	6-10	169	16.8
	11-15	109	10.9
	16-20	60	6.0
	≥21	69	6.9
Occupation type	Doctor	20	2.0
	Nurse	392	39.0
	Pharmacist	21	2.1
	Medical technician	222	22.1
	Administration	213	21.2
	Technician	53	5.3
	Others	83	8.3
Position	Employees(officials)	759	75.6
	Chief(chief nurse)	93	9.3
	Chief clerk and assistant manager(head nurse)	105	10.5
	≥department head	47	4.7
Wage level(10,000kw)	≤150	130	12.9
	151-250	558	55.6
	251-350	226	22.5
	≥351	90	9.0
Job satisfaction	Very satisfied	269	26.8
	Satisfied	667	66.4
	Unsatisfied	68	6.8
Medical institute type	General hospital	811	80.8
	Extra-large hospital	193	19.2
Location	Metropolitan city	656	65.3
	City	149	14.8
	County(eup)	199	19.8
Health characteristics			
Health status	Healthy	891	88.7
	Not healthy	113	11.3
Exercise(weekly frequency)	≤1	621	61.9
	2-4	315	31.4
	≥5	68	6.8
Education of health control	Yes	502	50.0
	No	502	50.0
Smoking	Yes	86	8.6
	Not now	61	6.1
Drinking	No	857	85.4
	Yes	555	55.3
	Not now	82	8.2
Chronic diseases	No	367	36.6
	Yes	85	8.5
Depression	No	919	91.5
	Yes	185	18.4
Total	Yes	819	81.6
	No	1,004	100

## 2. 일반적 특성과 직무성과 차이

### 1) 인구사회학적 특성과 직무성과 차이

종합병원 종사자의 인구사회학적 특성에 따른 종속변수의 변이를 분석한 결과 성별( $t=2.579$ ,  $p=.01$ ), 연령( $F=6.140$ ,  $p<.001$ )에 따라 유의한 차이가 있었으며, 남자종사자에 비해 여자종사자가 낮았고, 사후검정 결과 20대, 30대 그룹 보다는 50대 이상 그룹에서 높았다<Table 2>.

### 2) 직업 관련 특성과 직무성과 차이

직업관련 특성과 직무성과 차이에서는 병상규모( $F=2.748$ ,  $p<.05$ ), 근속년수( $F=2.405$ ,  $p<.05$ ), 직종( $F=3.805$ ,  $p=.001$ ), 급여수준( $F=4.118$ ,  $p<.01$ ), 직업만족도( $F=49.757$ ,  $p<.001$ ), 병원 소재지( $F=7.045$ ,  $p=.001$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 여자종사자에 비해 남자종사자가 높았으며, 병상규모에서는 801병상 이상 그룹에 비해, 201-400병상, 601-800병상 그룹에서 높았고, 직종에서는 간호사 그룹에 비해 행정직 그룹이 높았다. 또한 급여수준에서는 급여를 많이 받을수록 높았고, 직업만족도에서도 보통이나 불만족보다는 만족하는 그룹에서 높았으며, 병원 소재지에서는 광역시, 군(읍) 지역 보다는 시 지역에 소재한 병원에서 직무성과가 높았다<Table 2>.

### 3) 건강특성과 직무성과 차이

건강특성과 종속변수 간에 차이를 분석한 결과 직무성과에서 건강상태( $t=4.129$ ,  $p<.001$ , 건강관리 교육경험( $t=6.766$ ,  $p<.001$ ), 흡연유무( $t=3.357$ ,  $p<.05$ ), 우울경험( $t=-2.263$ ,  $p<.05$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 건강한 종사자, 건강관리 교육을 받은 종사자, 우울경험이 없는 종사자에서 높았으며, 사후검정 결과 비흡연자에 비해 과거 흡연자가 직무성과가 높았다<Table 2>.

## 3. 교육훈련과 커뮤니케이션 및 직무성과 관계

교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션 및 직무성과와 상호 관련성을 분석한 결과, 교육훈련과 직무성과 간에 유의한 양(+)의 상관관계( $r=.654$ ,  $p<.001$ )가 있었고, 조직 내 커뮤니케이션과 직무성과 간에도 유의한 양(+)의 상관관계( $r=.606$ ,  $p<.001$ )가 있었다.

교육훈련 하부요인과 직무성과 간에도 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있었으며( $r=.437-.634$   $p<.001$ ), 교육훈련 하부요인의 성과영역에서 상관계수 값( $r=.634$ )이 가장 높았다.

조직 내 커뮤니케이션 하위영역과 직무성과 간에 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있었으며( $r=.276-.626$ ,  $p<.001$ ), 직무성과에서는 수평 커뮤니케이션의 상관계수 값( $r=0.535$ ) 가장 높았다<Table 3>. 따라서 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 높을수록 직무성과가 높았다.

## 4. 직무성과에 미치는 영향

종합병원 종사자의 직무성과에 미치는 영향과 설명력을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 회귀모형은 연구대상자의 인구사회학적 특성 및 직업 관련 특성과 건강특성 변수를 통제변수로 투입하고 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 검정한 결과이다. 분석방법으로는 인구사회학적 특성과 직업 관련 특성 및 건강특성 중 통계적으로 유의한 변수를 중심으로 더미변수를 처리하여 각각의 독립변수가 주는 영향력을 분석하였다. 또한, 교육훈련의 4개 하부요인인 교육훈련 지원환경, 만족도, 학습전이, 성과로 구분하였고, 조직 내 커뮤니케이션은 상향, 하향, 수평, 비공식 커뮤니케이션으로 구분하여 어떠한 영향력을 주는지 분석하였다.

<Table 2> Difference between General Characteristics and Job performance

Variable	Category	Job performance		
		M±SD	t or F	p (Scheffe Test)
Demographic characteristics				
Sex	Male	3.58±.62	2.579	.010
	Female	3.47±.55		
Age	20-29	3.54±.56 <sup>a</sup>	6.140	.000 a,b<d
	30-39	3.40±.60 <sup>b</sup>		
	40-49	3.53±.52 <sup>c</sup>		
	≥50	3.67±.50 <sup>d</sup>		
Marital status	Single	3.46±.59	-1.901	.058
	Married	3.53±.54		
Educational status	High school graduation	3.49±.61	.910	.436
	Technical college graduation	3.48±.56		
	College graduation	3.50±.57		
	≥graduate school graduation	3.59±.54		
Job-related characteristics				
Number of beds	≤200	3.46±.59 <sup>a</sup>	2.748	.027 e<b<d
	201-400	3.50±.58 <sup>b</sup>		
	401-600	3.57±.60 <sup>c</sup>		
	601-800	3.56±.52 <sup>d</sup>		
Service years	≥801	3.30±.37 <sup>e</sup>	2.405	.035
	≤1	3.53±.58		
	2-5	3.43±.59		
	6-10	3.52±.56		
	11-15	3.48±.51		
	16-20	3.60±.54		
≥21	3.63±.51			
Occupation type	Doctor	3.53±.46 <sup>a</sup>	3.805	.001 b<e
	Nurse	3.43±.53 <sup>b</sup>		
	Pharmacist	3.62±.51 <sup>c</sup>		
	Medical technician	3.48±.55 <sup>d</sup>		
	Administration	3.65±.69 <sup>e</sup>		
	Technician	3.44±.56 <sup>f</sup>		
	Others	3.45±.50 <sup>g</sup>		
Position	Employees(official)	3.48±.57	1.414	.237
	Chief(chief nurse)	3.55±.66		
	Chief clerk and assitant manager(head nurse)	3.50±.47		
	≥department head	3.63±.47		
Wage level(10,000kw)	≤150	3.45±.62 <sup>a</sup>	4.118	.006 a,b,c<d
	151-250	3.48±.58 <sup>b</sup>		
	251-350	3.49±.54 <sup>c</sup>		
	≥351	3.70±.46 <sup>d</sup>		
Job satisfaction	Very satisfied	3.75±.56 <sup>a</sup>	49.757	.000 c<b<a
	Satisfied	3.43±.51 <sup>b</sup>		
	Unjustified	3.15±.72 <sup>c</sup>		
Medical institute type	General hospital	3.49±.58	-1.028	.304
	Extra-large hospital	3.53±.53		
Location	Metropolitan city	3.45±.56 <sup>a</sup>	7.045	.001 a<c<b
	City	3.61±.52 <sup>b</sup>		
	County(eup)	3.56±.61 <sup>c</sup>		
Health characteristics				
Health status	Healthy	3.52±.55	4.129	.000
	Not healthy	3.29±.63		
Exercise(weekly frequency)	≤1	3.46±.57	2.895	.056
	2-4	3.54±.57		
	≥5	3.58±.51		
Education of healthy control	Yes	3.61±.57	6.766	.000
	No	3.38±.55		
Smoking	Yes	3.45±.76 <sup>a</sup>	3.357	.035 c<b
	Not now	3.67±.60 <sup>b</sup>		
	No	3.49±.54 <sup>c</sup>		
Drinking	Yes	3.49±.59	.232	.793
	Not now	3.53±.61		
	No	3.49±.52		
Chronic disease	Yes	3.43±.69	-1.204	.229
	No	3.50±.56		
Depression	Yes	3.41±.64	-2.263	.024
	No	3.52±.50		

그 결과 일반적 특성에서는 인구사회학적 특성과 직업 관련 특성이 직무성공에 미치는 설명력은 약 15.4%이었고, 이를 통제한 후 건강특성 중 유의한 변수를 추가하였을 경우 설명력은 3.1%가 증가한 18.5%이었다. 일반적 특성을 통제한 후 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션 하부변인을 추가할 경우 설명력은 36.9%가 증가한 54.4%이었다.

일반적 특성인 인구사회학적 특성과 직업 관련 특성이 직무성공에 영향을 미치는 변수는 연령(30-39, 40-49), 병상규모(601-800), 직종(행정직), 직업만족도, 병원 소재지(시 지역)에서 직무성공에 영향을 미쳤으며, 건강특성에서는 건강상태, 건강관리 교육경험, 흡연여부(과거흡연)에서 직무성공에 영향을 미쳤다.

교육훈련에서는 하부요인인 만족도, 학습전이, 성과에서, 조직 내 커뮤니케이션에서는 모든 변수에서 직무성공에 영향을 미쳤다.

직무성공에 미치는 하부요인의 중요도를 판단하기 위하여 표준화 회계계수  $\beta$ 값을 비교한 결과 교육훈련 성과( $\beta=.269$ )가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로는 학습전이( $\beta=.148$ ), 수평( $\beta=.146$ ), 하향( $\beta=.122$ ), 만족도( $\beta=.081$ ), 비공식( $\beta=.079$ ), 상향 커뮤니케이션( $\beta=.076$ )순이었다<Table 4>.

<Table 3> Relations between Educational Training and Communication, and Job Performance

Variable	Job performance
Educational training	.654**
Support environment	.437**
Satisfaction	.540**
Learning transfer	.602**
Results	.634**
Communication	.606**
Upward	.463**
Downward	.326**
Horizontal	.535**
Informal	.442**

\*\*p<.01

#### IV. 고찰

본 연구는 일 지역 종합병원 종사자들을 대상으로 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성공에 미치는 영향을 규명하고자 하였으며, 이를 위해 선행 연구를 토대로 연구모형을 설계한 후, 인력수급이 취약한 광주·전남지역 29개 종합병원에 근무하는 종사자 1,004명을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성공에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육훈련에서 만족도, 학습전이, 성과가 직무성공에 영향을 미쳤으며, 조직 내 커뮤니케이션의 모든 하부영역에서 직무성공에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

첫째, 교육훈련의 만족도가 높을수록 직무효과성에 영향을 주어 문제해결 능력과 직무능력 향상으로 이어진다는 선행연구[7]를 지지하는 것으로 종합병원 종사자들의 교육훈련 만족도를 높이기 위한 방안으로 교육훈련 시 다양한 직무수행 술기 방법 제시와 참여식 교육 및 피드백을 제공하는 것 등이 구체적인 방안이 될 수 있을 것이다. 또한, 학습전이는 교육훈련 내용이 본인의 직무와 관련성을 높게 지각할 때, 직무관련 지식과 태도, 술기능력이 향상되어 학습전이가 잘 이루어져 직무성공으로 나타나게 된다는 선행연구[6][19]를 지지하는 것으로, 학습전이를 높이기 위해서는 교육훈련 설계 시 실제 종사자의 직무내용과 직접적인 관련성을 갖도록 준비해야 할 것이다. 또한 교육훈련 성과가 높을수록 직무능력 및 동기부여가 높아져 개인의 직무수행 능력과 조직 직무능력 향상으로 이어진다는 선행연구[20]와 동일하였다. 교육훈련의 성과를 향상시키기 위해서는 직무수준과 피드백 수준을 높이고, 자신이 맡고 있는 직무 자신감, 조직에 대한 자긍심과 소속감을 고취시켜 조직을 위해 행동하도록 교육훈련을 설계가 필요할 것이다.



<Table 4> The Effects on Job Performance

Variable	Category	B	SE	$\beta$	t	p-value
Sex(/male)	Female	.073	.045	.053	1.610	.108
Age (/≤20-29)	30-39	-.223	.046	-.189	-4.829	.000
	40-49	-.148	.061	-.108	-2.442	.015
	≥50	-.093	.091	-.040	-1.023	.306
Number of beds(/≤200)	201-400	.031	.042	.025	.736	.462
	401-600	.031	.063	.017	.490	.624
	601-800	.116	.054	.082	2.143	.032
	≥801	-.123	.089	-.044	-1.375	.169
Service years(/≤1)	2-5	-.046	.048	-.040	-.970	.332
	6-10	.077	.064	.051	1.208	.227
	11-15	-.017	.074	-.009	-.233	.816
	16-20	.045	.095	.019	.479	.632
	≥21	-.031	.104	-.014	-.304	.761
Job(medical staff)	Pharmacist	.036	.126	.009	.286	.775
	Medical technician	-.008	.049	-.006	-.157	.876
	Administration	.167	.048	.120	3.482	.001
	Technician and others	.031	.058	.018	.528	.597
Wage level(/≤1,500,000kw)	151-250	.067	.056	.059	1.201	.230
	251-350	.011	.073	.008	.145	.884
	≥351	.125	.101	.063	1.238	.216
Job satisfaction(/satisfied)	Satisfied	-.296	.040	-.146	-7.374	.000
	Unsatisfied	-.590	.074	-.261	-7.922	.000
Location(/metropolitan city)	City	.174	.054	.109	3.204	.001
	County	.110	.047	.077	2.318	.021
R <sup>2</sup> =.154		F=7.424***				
Health status(/healthy)	Not healthy	.150	.055	.083	2.705	.007
Education of health control(/yes)	No	.167	.035	.147	4.838	.000
Smoking(yes)	Not now	.195	.089	.082	2.197	.028
	No smoking	.038	.078	.024	.492	.623
Depression(/yes)	No	-.010	.044	-.007	-.233	.816
R <sup>2</sup> =.185		F=7.610***				
Educational training	Support environment	-.041	.031	-.041	-1.328	.185
	Satisfaction	.072	.032	.081	2.274	.023
	Learning transfer	.145	.038	.148	3.841	.000
	Results	.240	.032	.269	7.619	.000
Organizational communication	Upward	.063	.026	.076	2.466	.014
	Downward	.125	.025	.122	5.070	.000
	Horizontal	.130	.029	.146	4.450	.000
	Informal	.066	.023	.079	2.834	.005
R <sup>2</sup> =.544		F=31.087***				

\*\*\*p<.001

교육훈련과 관련된 직무성과 향상 방안으로 본인의 직무와 관련된 교육훈련의 프로그램 구성, 종사자들의 관심분야 교육훈련 제공으로 교육훈련 만족도가 높아져 학습전이로 이어지게 되며, 교육훈련 성과가 향상되어 직무성과 향상에 영향을 주게 될 것이다[15]. 또한, 조직, 개인, 직무수준에서 사전 교육훈련의 필요성을 분석하여[21] 강제, 의무적 교육훈련 보다는 능동적인 참여 유도[6]와 공감대 형성이 필요하며, 학습동기를 파악한 후 대상자를 선발하고[22], 교육훈련과 관련된 여러 문제점을 함께 도출하고 논의하는 체계와 풍토가 조성되어야 한다.

둘째, 커뮤니케이션이 직무성과에 미치는 영향은 수평, 비공식, 하향, 상향으로 확인되었다. 수평 커뮤니케이션은 동료 간 유대감 형성, 소속감 고취, 사기 증진 등이 높아져 개인의 직무 효율성이 향상되어 직무성과에 영향을 미치게 된다는 선행연구[23]와 동일한 결과이다. 비공식 커뮤니케이션은 종사자의 의견과 새로운 아이디어를 제시할 경우 수용성 및 성과를 창출하기 위해서는 비공식 의사전달을 통제하기 보다는 자율적 기능을 강화할 때 직무효율성이 증대된다[24]. 또한, 상향, 하향 커뮤니케이션이 원활히 이루어질수록 조직 내 종사자간에 긍정적인 관계 속에서 자신에게 맡겨진 개인직무를 효과적으로 수행하고, 자신의 업무가 아니더라도 병원의 발전을 위해 솔선수범하며, 동료에 대한 배려심이 높아져 비개인 직무성과가 향상된다[18]. 이러한 결과들은 조직 내 커뮤니케이션의 모든 하부요인이 활발할수록 직무성과가 높아진다는 선행연구[25]의 결과를 지지하는 것이다. 이에 따라 직무성과를 향상시키기 위해서는 커뮤니케이션 유형이 다 방향으로 활성화될수록 개인별 직무기술서와 조직 전체 직무기술서, 개인적 피드백 정보가 종합병원 종사자들이 함께 공유하여 타 직무의 어려움과 직무 간 상호 관련성을 인지토록 하여 직무 상호간 협력관계를 유지 발전시

켜 직무성과를 높여야할 것으로 사료된다. 이러한 결과는 종합병원에서 직무성과를 높이기 위해서는 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 중요함을 시사해 주고 있다.

본 연구의 제한점으로는 일 지역 종합병원을 대상으로 한 연구로서 우리나라 전체 종합병원을 대변하기에는 일반화 오류가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 지역 공간적 범위를 넓히는 것과 의료기관 종류별로 비교하여 교육훈련과 커뮤니케이션 전략을 제시하는 것도 의미가 있으리라 사료된다.

본 연구 의의는 교육훈련, 커뮤니케이션이 직무성과에 영향을 미치는 선행연구는 일반기업이나 호텔조직을 대상으로만 진행되었다. 이에 반해 본 연구는 인간을 대상으로 진료서비스를 제공한 종합병원의 종사자를 대상으로 교육훈련 후 결과를 활용한 점, 교육훈련과 커뮤니케이션을 하부영역으로 나누어 관련성을 파악한 점, 인구사회학적특성 및 직업 관련 특성과 건강특성을 통제한 상태에서 영향력을 평가했다는 점에서 의의가 있다.

## V. 결론

본 연구에서는 종합병원 종사자를 대상으로 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 연구로 일반적 특성인 인구사회학적 특성과 직업 관련 특성이 직무성과에 영향을 미치는 변수는 연령(30-39, 40-49), 병상규모(601-800), 직종(행정직), 직업만족도, 병원 소재지(시 지역)에서 직무성과에 영향을 미쳤으며, 건강 특성에서는 건강상태, 건강관리 교육경험, 흡연여부(과거흡연)에서 직무성과에 영향을 미쳤다. 교육훈련이 직무성과에 미치는 영향 요인으로는 교육훈련과 조직 내 커뮤니케이션이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 교육훈련에서는 만족도, 학습전이, 교육성과가 직무성과에 영향을 주고 있음을 밝혔으며, 또한 조직 내 상향, 하향, 수평, 비

공식적 커뮤니케이션이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

종합병원에서 직무성과를 향상시키기 위해서는 교육훈련의 만족도를 높이고 학습전이로 연결시켜, 교육훈련 성과가 향상될 수 있어야 하며, 종사자 개인 간, 부서 간, 기능 집단 간 및 종사자 상하 간과 비공식 커뮤니케이션이 원활하게 이루어질 수 있는 조직설계와 체계구축이 필요할 것이다.

## REFERENCES

1. S.S. Han, D.Y. Cho, S.H. Choi(2015), A Study on the Relationship Between the Hospital's Management Performance and Training Expense, *Management Information Systems Review*, Vol.34(3);317-329.
2. J. Ditzler(1994), Developing an Effective System for Performance Appraisal, *Nursing Homes*, Vol.43(3);44-45.
3. M.S. Kim, S.Y. Bae, J.Y. Lee(2012), Moderating Effect of Job Characteristics on the Relationship Between Strategic Human Resource Management and Job Satisfaction Among Hospital Employees, *Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics*, Vol.37(2);84-98.
4. K.W. Kang, K.J. Kim(2015), A Comparison of Influencing Factors on Job Satisfaction by Occupation at a University Hospital, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9(3);13-30.
5. J.Y. Joo, S.Y. Cho(2014), Structural Relationship Among Education and Training Expense, Job Satisfaction, Turnover Rates, Key Competencies, Organizational Performance and Sales in Korean Companies, *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, Vol.16(2);57-85.
6. E.Y. Lee, J.H. Hwang, S.B. Lee(2011), A Study of the Effects of Training Factors on Transfer, Self-Efficacy and Job Performance, *Korean Journal of Tourism Research*, Vol.25(6);275-294.
7. C.H. Kim, W.S. Suh(2013), Factors Associated with Employee Satisfaction on Training & Education Programs in General Hospitals, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.14(10);5012-5019.
8. S.R. Lim(2006), Influence of the Effects of Training and the Service Capacity of Hospital Staff in Results of Service Training, *Korean Journal of Resources Development*, Vol.8(2);21-46.
9. J.K. Kim, J.J. Lee(2008), The Effect of Internal Communication in Hotel Organizations on Job Satisfaction and Management Performance, *Korean Journal of Tourism Research*, Vol.23(3);157-174.
10. J.C. Baik(2008), Possible Effects of Interpersonal Relationship Stress on Working Mindset and Turnover Intention: Focusing on Satisfaction with in-House Communication as a Moderating Variable, Major in Personnel Organization The Graduate School of Education Uiduk University, pp.51-61.
11. P. Tharenou, A.M. Saks, C. Moore(2007), A Review and Critique of Research on Training and Organizational-level Outcomes, *Human Resource Management Review*, Vol,17(3);251-273.
12. J.H. Park(2002), Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction for Nurses in Hospital Setting, The Graduate School of Ewha Womans University, pp.1-52.
13. E.A. Seo, K.M. Park, B.S. Lee(2003), Relations Between the Types of Communication and, Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses, *Journal of Korean Public Health Nursing*, Vol.17(2);217-332.
14. K.N. Song(2013), A Study on the Effect of

- Hotel Employees' Training Transference on Organizational Effectiveness, Graduate School of Business Administration Hansung University, pp.97-103.
15. S.M. Kim, M.S. Cha(2013), A Study on the Influencing Factors about Education and Training Transfer, Association of Business Administration, Vol.2013(3);65-91.
  16. Y.S. Cho, The Study on Effects of Hotel Employee's Motivation for Education Participation on Educational Satisfaction and Organizational Effectiveness, Department of Hotel Service Industry The Graduate School of Tourism Kyung Hee University, pp.72-76.
  17. J.H. Kim, G.Y. Kim(2014), A Study on the Relationship Between Organizational Performance and Organizational Communication in Public Libraries: Based on Service Quality Measured with LibQUAL+TM, Journal of Korean Society for Information Management, Vol.31(3);65-87.
  18. C. Shin, S.H. Hwang(2010), The Influences of Social Intelligence of Hotel Employees on Social Support and Work Performance, Korean Journal of Tourism Research, Vol.24(6);437-456.
  19. Y.W. Jung(2011), A Study on the Effects of Training Factors on Transfer of Training, Training Satisfaction and Retraining Intentions -Based on the Management Consultation Project for Foreign Customer Service Restaurant in Chungnam Province-, Korean Journal of Culinary Research, Vol.17(5);74-91.
  20. I.G. Na(2010), The Analysis on the Effect of Training on HR Outcomes And Organizational Outcomes, Journal of Human Resource Management Research, Vol.17(1);39-56.
  21. Y.B. Kim(2007), The Study on Education and Training Raise the Effectiveness for University Hospital Employee, Korean Journal of Hospital Management, Vol.12(4);96-118.
  22. G.J. Lee(2012), A Study on Performance of Structured On-the-job Training for the Small and Medium Enterprises, Journal of Korea Safety Management & Science, Vol.2;279-291.
  23. Y.J. Han, Y.R. Chung(2014), A Study on the Effects of Sport for All Instructors' Organization Communication Types on Job Satisfaction and Job Performance, Journal of Sport and Leisure Studies, Vol.56(1);379-390.
  24. S.Y. Kim, G.Y. Lee, B.S. Baek(2013), Influence of Job Characteristics and Organizational Communication on the Job Satisfaction of Hospital Nurses, Health and Social, Vol.33;135-159.
  25. E.H. Gil, H.Y. Oh(2014), Outpatient's Nursing Service Satisfaction and Intent to Revisit Hospital According to Nurses' Communication Ability and Styles, Korean Journal Health Communication, Vol.9(2);143-153.