

병원 형태에 따른 재직자 만족도 비교연구

김철¹, 김광환^{2*}, 이병권³, 황혜정⁴

¹건양대학교 보건복지대학원, ²건양대학교 병원경영학과 교수,
³건양대학교 물리치료학과 교수, ⁴건양사이버대학교 보건의료복지학과 교수

Comparison of Job Satisfaction among Employees according to Hospital Type

Kim Cheol¹, Kwang-Hwan Kim^{2*}, Byoung Kwon Lee³, Hey-Jeong Hwang⁴

¹Department of Public Health, The Graduate School Konyang University

²Professor, Dept. of Hospital Management, Konyang University,

³Professor, Dept. of Physical Therapy, Konyang University,

⁴Professor, Dept. of Health & Welfare Management, Konyang Cyber University

요약 본 연구의 목적은 병원종사자들의 직무만족을 병원 형태별로 분석하여 성공적인 병원운영을 위한 기초자료를 제공하고자 한다. 자료분석은 일반적 특성은 빈도분석과 카이제곱분석을 하였으며 직무환경, 가치실현, 조직특성, 개인역량 요인 중 통계학적으로 유의한 요인들 간 상관성을 보고자 Kendall's tau 상관분석을 하였다. 연구대상은 1차 의료기관, 2차 의료기관, 3차 의료기관에 근무하는 의료기사 총 241명을 대상으로 실시하였다. 연구결과 가치실현 요인 중 자긍심과 보람($p<0.05$), 자율성과 창조성($p<0.05$), 개인역량 요인 중 업무량($p<0.05$)에 대해 의료기관별 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 직무만족 중 가치실현과 개인역량 요인이 영향을 주는 것으로 나타났다($p<0.001$). 결론적으로 병원의 질적 양적인 성장을 위한 가장 기본적인 것은 내부 구성원의 직무만족이 갖추어져야 할 것이며, 이를 바탕으로 환자에 대한 긍정적인 의료서비스가 제공 되어져야 할 것이다.

주제어 : 병원형태, 직무만족, 의료서비스, 가치실현, 개인역량

Abstract The purpose of this study is to analyze the job satisfaction of hospital workers according to the type of hospital and to provide basic data for successful hospital management. For data analysis, frequency analysis and chi-square analysis are performed for general characteristics, and Kendall's tau correlation analysis is performed to see the correlation between statistically significant factors among job environment, value realization, organizational characteristics, and individual ability factors. A total of 241 people working at primary, secondary, and tertiary medical institutions were surveyed. Among the value realization factors in the research results, self-esteem and rewarding ($p<0.05$), autonomy and creativity ($p<0.05$), and among personal competencies factors, workload ($p<0.05$) were statistically A significant difference was seen. Value realization and personal competence factors were found to influence job satisfaction ($p<0.001$). In conclusion, the most basic for the qualitative and quantitative growth of the hospital should be the job satisfaction of the internal members, on the basis of which positive medical services should be provided to the patients.

Key Words : Hospital type, Job satisfaction, Medical service, Value realization, Personal competencies

*This article is an excerpt from a part of the master's thesis written by Kim Cheol, the first author.

(본 연구는 김철 제1저자 석사학위논문 일부를 발췌하였습니다.)

*Corresponding Author : Kwang-Hwan Kim(kkh@konyang.ac.kr)

Received November 15, 2022

Revised December 1, 2022

Accepted December 20, 2022

Published December 28, 2022

1. 서론

1.1 연구의 필요성

현재 4차 산업혁명 시대에 맞추어 의료시장의 패러다임이 기존의 병원 중심, 공급자 중심으로 이루어져 오던 헬스케어는 질병의 진단과 치료에서 환자 중심, 소비자 중심의 질병의 예방과 관리로 패러다임이 언제 어디서나 헬스케어 서비스가 제공되는 일상화된 서비스로 변화하고 있다[1]. 국내 의료시장은 1989년 “전 국민의료보험” 실시로 의료서비스의 혁명을 가져왔으며, 이는 의료의 대중화와 함께 국민의 삶의 질을 높이기 위한 의료서비스로 자리를 잡았다. 게다가 규제샌드박스법, 원격의료, 영리유 전자검사, 최근에는 건강관리서비스 등 핵심적인 의료영 리화 조치들이 지속적으로 발표되고 있는 상황은 의료서비스의 불필요한 이용과 의료비 증가를 야기할 것이다[2].

의료시장의 패러다임은 치료와 제공자 중심의 헬스케어에서 예방과 소비자 중심의 헬스케어로 패러다임이 전환되고 ICT 융합기술의 융합은 4차 산업혁명 시대 디지털 헬스케어 산업의 부활을 요구하고 있다. 4차 산업혁명의 시대에 이르러 산업의 트렌드와 발전의 시대에 변화하고 있는 의료서비스의 개선을 위해 병원시스템, 의료시설, 직원들에 대한 맞춤형 재직자교육 등 병원의 질관리를 위해 막대한 비용을 투자하고 있다[1].

병원은 서비스 수혜자인 환자가 원하는 서비스를 자율적으로 결정할 수 없고 수요공급의 원리가 적용되기에는 한계가 있다. 향후 의료기관의 재방문의도의 향상을 위해서는 의료기관은 환자경험에 기반을 둔 가치창출 방안을 모색하여야 된다. 특히 가장 환자에게 가장 큰 영향을 미칠 수 있는 의료진들이 나에게 진료받기를 환자들이 좋아한다는 인식을 할 수 있도록 진료서비스의 질적 향상을 유도할 수 있는 방안을 구축하여야 하는 것으로 나타났고[3], 병원종사자의 직무만족의 요인 가운데 업무환경, 임금(보수), 자부심이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다[4].

따라서 병원조직의 특수성을 고려한 의료서비스의 품질 향상과 생산성 향상을 위해 병원 종사자에 대한 직무만족도는 매우 중요한 요소로 자리를 잡고 있으며, 이는 병원 경영에 절대적 경쟁 요소로 작용한다.

현재까지 한국에서는 병원구성원들에 대한 직무만족도 조사는 간호사, 요양보호사, 의료기사 등 각 직종별로 이루어진 경우와 대학병원 등 특정 집단을 대상으로

이루어진 것이 대부분이다[5]. 이 연구에서는 병원의 목적이 상이한 대학병원과 종합병원, 개인병원에 근무하는 종사자들의 직무만족을 측정함으로써 병원규모에 따라 구성원이 현재 병원에 대한 만족도 수준을 분석하고 병원경영자의 병원 운영에 도움을 주고자 한다. 이 연구의 목적은 1차, 2차, 3차병원에 근무하는 종사자들의 직무만족을 병원 규모에 따라 나누어 측정함으로써 종사자가 재직하고 있는 병원에 대한 직무만족을 조사하고 분석하여 수요자인 환자에 대한 만족도를 향상시키고 궁극적으로 재직자와 운영자가 모두 만족하는 성공적인 병원운영을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구설계

본 연구는 구글을 통한 인터넷 설문지 프로그램을 이용하였으며, 표본수를 산출한 결과를 바탕으로 1차, 2차, 3차 의료기관에 근무하는 의료기사(물리치료사, 방사선사, 임상병리사, 작업치료사)를 대상으로 각 기관의 단톡방에 설문 취지에 대한 설명문과 함께 동의한 자에만 해 설문이 진행되도록 하여 연구참여자를 보호 및 윤리적인 부분도 고려하여 진행하였다.

본 연구의 모집단 크기는 G-power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 Student t-test를 위한 효과 크기는 small(0.3), 유의수준 0.05, 파워 0.8을 적용하였을 때, 각 그룹 당 71명으로 산출되었다. 탈락률 30%를 고려하여 모집 그룹 당 100명으로 정하였다.

2.2 연구도구

연구도구는 직무만족으로 하되 4개 요인으로 구성하였으며 강건우와 김광점(2015)의 설문지를 이 연구의 목적에 맞게 다시 재설계하여 사용하였다[6]. 신뢰도는 Cronbach' α 값이 0.712로 신뢰성 검증이 확인되었다.

2.3 자료수집 및 분석

자료수집은 2017년 11월 1일부터 11월 15일까지 15일에 걸쳐 수집하였다. 설문 응답자는 총 300명이나 이중 불성실한 답변이라 판단한 59명을 제외하고 241명을 최종 분석 자료로 사용하였다.

자료분석은 IBM 윈도우용 SpSS version 21.0(Statistical package for the Science, Inc, Chicago, IL, USA)을

사용하였으며, 모든 분석의 유의수준 $\alpha=0.05$ 로 설정하였다. 구체적인 자료 분석 방법으로 연구대상자의 일반적 특성은 실수(N)와 백분율(%)로 표시하였고, 병원 형태별 직무만족의 비교분석 및 특성별 비교분석은 빈도와 백분율, 카이제곱분석으로 분석하였으며, 가치실현, 개인역량 요인 중 통계학적으로 유의한 요인들 간 상관성을 보고자 Kendall's tau 상관분석을 실시하였다.

3. 결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

여성이 1차, 2차, 3차 의료기관 각각 45명 (54.9%), 61명(70.9%), 39명(54%)으로, 세 기관 모두 남성에 비해 여성 비율이 높았으며, 결혼 유무에 대한 대답에서 기혼자가 1차, 2차, 3차 의료기관 각각 51명(62.2%), 59명(68.6%), 40명(55.6%)으로 모두 높았고, 학력은 전문대 졸업자가 1차 의료기관 47(57.3%)로 가장 높았으며 2차, 3차 의료기관의 경우, 학사졸업이 42명(48.8%)와 35명(49.2%)으로 가장 높게 나타났다. 근무기간에 대한 기관별 분포는 5년 미만 근무자가 세 기관 모두 가장 높게 나타났는데, 1차, 2차, 3차 의료기관 각각 40명(48.8%), 44명(51.2%), 25명(36.5%)으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of subjects unit : N(%)

variable	primary medical institutions (n=82)	secondary medical institutions (n=86)	tertiary medical institutions (n=73)
Gender			
Male	37(45.1)	25(29.1)	34(46)
Female	45(54.9)	61(70.9)	39(54)
Age			
≤30	44(53.7)	51(59.3)	28(39.7)
30-40	19(23.2)	16(18.6)	18(25.4)
40-50	16(19.5)	13(15.1)	22(30.2)
≥50	3(3.7)	6(7.0)	5(4.8)
Education			
College	47(57.3)	36(41.9)	29(41.3)
University	33(40.2)	42(48.8)	35(49.2)
Graduate school	2(2.4)	8(9.3)	9(9.5)
Marriage			
No	31(37.8)	27(31.4)	33(44.4)
Yes	51(62.2)	59(68.6)	40(55.6)
Monthly income (unit: million won)			
<200	42(51.2)	40(46.5)	19(25.4)
200-300	21(25.6)	27(31.4)	30(42.9)
300-400	16(19.5)	9(10.5)	12(15.9)
400-500	3(3.7)	7(8.1)	12(15.9)
>500		3(3.5)	
Employment period (unit: year)			
<5	40(48.8)	44(51.2)	25(36.5)
5-10	29(35.4)	17(19.8)	18(25.4)
10-15	7(8.5)	9(10.5)	12(15.9)
15-20	5(6.1)	8(9.3)	12(15.9)
>20	1(1.2)	8(9.3)	6(6.3)

3.2 병원형태에 따른 직무 만족의 차이 비교

3.2.1 가치실현 요인 비교

가치실현 요인에 대한 1차 의료기관, 2차 의료기관 그리고 3차 의료기관의 문항별 차이를 보면 표 2와 같다. 가치실현 요인 중 자긍심과 보람에 대한 의료기관별 결과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 ($p<0.05$). 1차 의료 기관의 경우 '보통이다'가 44명 (53.7%)으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 2차 의료기관은 '그렇지 않다'가 38명(44.2%)으로 가장 높게 나타났다. 또한 3차 의료기관의 경우 '보통이다'가 28명 (38.3%)으로 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 자율성과 창조성에 대한 결과 역시 통계적으로 의료기관별 차이가 있는 것으로 나타났다($p<0.05$). 1차 의료기관의 경우, '보통이다'가 45명(54.8%)으로 가장 높은 것으로 나타났고, 2차 의료기관은 '그렇지 않다'가 33명(38.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 3차 의료기관은 '보통이다'가 38명 (52.2%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

Table 2. Comparison of value realization factors unit : N(%)

variable	primary medical institutions (n=82)	secondary medical institutions (n=86)	tertiary medical institutions (n=73)	total
value realization factors(pride and pleasure) $p<0.05$				
A	-	-	2(2.7)	2(0.8)
B	9(10.9)	18(20.9)	10(13.7)	37(15.3)
C	44(53.7)	26(30.3)	30(41.2)	100(40.9)
D	25(30.5)	38(44.2)	28(38.3)	91(38.9)
E	4(4.9)	4(4.6)	3(4.1)	10(4.1)
value realization factors(autonomy and creativity) $p<0.05$				
A	3(3.7)	10(11.6)	4(5.4)	17(7.0)
B	8(9.8)	15(17.5)	8(10.9)	31(12.8)
C	45(54.8)	25(29.1)	38(52.2)	108(44.8)
D	22(26.8)	33(38.4)	19(26.1)	74(31.3)
E	4(4.9)	3(3.4)	4(5.4)	10(4.1)
total	82(100)	86(100)	73(100)	241(100)

p-value: calculation by chi-square test

- A: strongly agree
- B: agree
- C: neutral
- D: disagree
- E: strongly disagree

3.2.2 개인역량 요인 비교

개인역량 요인 대한 1차 의료기관, 2차 의료기관 그리고 3차 의료기관의 문항별 차이를 보면 표 3과 같다. 개인역량 요인 중 업무량에 대한 의료기관별 결과는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<0.05$). 1차 의료기관의 경우 '보통이다'가 41명(50.4%)으로 가

장 높은 것으로 나타났으며, 2차 의료기관은 역시 '보통이다'가 40명(46.5%)으로 가장 높게 나타났다. 또한 3차 의료기관의 경우 역시 '보통이다'가 35명(47.9%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

또한 자율성과 창조성에 대한 결과 역시 통계적으로 의료기관별 차이가 없는 것으로 나타났다. 1차, 2차, 3차 의료기관 '모두 그렇지 않다'가 각각 33명(40.4%), 50명(58.2%), 34명(46.6%)으로 가장 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Comparison of individual competency factors
unit : N(%)

variable	primary medical institutions (n=82)	secondary medical institutions (n=86)	tertiary medical institutions (n=73)	total
individual competency factors(workload)				
$p < 0.05$				
A	6(7.3)	7(8.1)	5(6.8)	18(7.4)
B	24(28.9)	18(20.9)	6(8.3)	48(19.7)
C	41(50.4)	40(46.5)	35(47.9)	116(47.1)
D	8(9.8)	16(18.6)	21(28.7)	45(18.5)
E	3(3.6)	5(5.9)	6(8.3)	14(5.7)
individual competency factors(trust with colleagues)				
$p = 0.538$				
A	4(4.8)	2(2.4)	4(5.5)	10(4.1)
B	1(1.2)	1(1.1)	2(2.7)	4(1.6)
C	32(39.0)	22(25.5)	21(28.7)	75(31.1)
D	33(40.4)	50(58.2)	34(46.6)	117(47.7)
E	12(14.6)	11(12.8)	12(16.5)	35(15.5)
total	82(100)	86(100)	73(100)	241(100)

p-value: calculation by chi-square test.

A: strongly agree
B: agree
C: neutral
D: disagree
E: strongly disagree

3.3 요인별 영향력 분석

1차 의료기관, 2차 의료기관 그리고 3차 의료기관의 직무만족의 요인별 영향력 분석은 표 4와 같다. 직무환경, 가치실현, 조직특성, 개인역량 요인 중에서 의료기관 종사자의 직무만족에 영향력을 미치는 크기를 분석하였다. 분석 결과 직무만족중 가치실현과 개인역량 요인으로서 영향을 주는 것으로 나타났다($p < 0.001$)

Table 4. Analysis of influence by factor

	A1	A2	B1	B2
A1	1.000	.713***	.319***	.358***
A2	.713***	1.000	.318***	.351***
B1	.319***	.318***	1.000	.351***
B2	.358***	.305***	.351***	1.000

A1: value realization factors(pride and pleasure)
A2: value realization factors(autonomy and creativity)
B1: individual competency factors(workload)
B2: individual competency factors(trust with colleagues)

4. 고찰

본 연구에서는 1차 의료기관, 2차 의료기관 그리고 3차 의료기관에 근무하는 종사자의 직무만족을 조사하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 후, 합리적인 병원경영을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

직무만족에 관한 선행연구는 직무만족에 관한 자체 연구와 직무만족과 관련된 생산성, 결근율 등을 예측 인자로 놓고 두 가지 요인의 관계를 분석하는 것을 볼 수 있다[7]. 일반적인 회사에서의 직무만족과 비교하여 병원에 근무하는 종사자에 대한 직무만족도 연구는 역시 직무만족과 다른 요소와의 관계를 분석하는 것이 많았다[8].

병원종사자의 직무만족과 이직의도에 상관관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 시행한 결과 직무만족의 하위요인 업무환경, 임금, 복리후생, 자부심은 이직의도와 부(-)의 상관관계를 보였다[9]. 본 연구에서 병원 내 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인 중 월급이 제일 영향력이 크다고 나타났으나, 동기부여 요인으로 작용하지는 않는다는 결론을 얻었다.

근무기간의 조절효과와 관련하여 경제적 유대와 구조적 유대는 조절효과가 나타나지 않으나 사회적 유대의 경우 서비스 접점 종업원의 근무기간이 길수록 개인이 직업에 더 적합하게 느끼는 것으로 나타났다[10]. 본 연구는, 병원형태에 따른 가치실현 요인 중 직무를 수행하면서 자긍심과 보람을 느끼는 것에 차이가 있는 것으로 나타났다. 1차 의료기관의 경우 보통이다가 가장 높게 나타났으나 2차 의료기관의 경우 그렇지 않다가 가장 높게 나타났다. 또한 3차 의료기관 역시 보통이다와 그렇지 않다가 높게 나타났는데 직무수행에 대한 자긍심과 보람이 높지 않은 것으로 나타났다.

병원직원의 직무만족 요인의 영향력 분석결과에서 직무환경 요인이 유의하게 영향력이 있다고 주장하였는데 [11], 본 연구에서도 직무환경 중 가치실현의 요인은 직무만족도에 있어 매우 중요한 것으로 나타났다. 1차 의료기관과 3차 의료기관은 보통이다가 가장 높게 나타난 반면, 2차 의료기관의 경우 그렇지 않다가 가장 높게 나타났다. 의료기관은 수동적인 형태의 특수성을 띄는 것으로 나타났는데 특히 2차 의료기관의 경우 이러한 현상이 두드러지는 것을 알 수 있다. 직무수행에 있어 자율성과 창조성의 의미는 병원 조직의 특수성에서 이해할 수 있다. 우리나라 병원조직은 다른 분야의 조직과

마찬가지로 조직의 상층부에 있는 사람들이 의사결정을 독점해 왔다고 할 수 있다. 소수에 의한 조직운영은 조직이 가지고 있는 최대의 역량을 발휘할 수 없다는 문제점도 있지만, 그와 더불어 조직구성원들의 행태를 소극적·피동적으로 만드는 문제도 유발한다. 즉 주인의식을 갖게 하지 못한다는 점이다.

병원 규모가 클수록 만족도는 비례한다는 연구결과를 발표하였는데[12], 본 연구에서는 1차, 2차, 3차 의료기관에 따라 특별한 차이는 없는 것으로 나타났다. 이는 병원 규모와 종사자의 만족도가 반드시 비례하는 것이 아님을 보여주었다. 본 연구는, 병원형태에 따른 개인역량 요인 중 업무량에 대해 적정한가의 질문에서 의료기관에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 개인의원에 속하는 1차 의료기관에서 보통이다와 함께 그렇다가 두 번째로 높게 나타났는데, 3차 의료기관은 업무량이 그렇지 않다가 두 번째로 높게 나온 것을 확인할 수 있는데 업무량에 대해 1차 의료기관이 3차 의료기관에 비해 부담을 느끼는 것으로 설명할 수 있다.

본 연구에서는 노인요양병원 종사자들의 직무만족도를 높일 수 있는 요인으로는 월 평균 수입, 업무의 질, 교육 훈련, 병원조직문화, 인적자원관리, 합리적인 직원 참여 등으로 나타났다. 이는 근무특성 요인인 업무의 질에 만족할수록 높은 직무만족도가 나타난다고 하였는데, 품질경영에서 직무수준은 의사결정을 지원하며 전체 조직이 제품이나 서비스를 경쟁자에 대하여 차별화 할 수 있게 해주고, 나아가 직무 수준은 수익 창출에 기여하게 된다고 주장한 연구와 유사한 결과를 보였다[13]. 이러한 결과는 업무의 질과 양은 직무만족에 있어 영향을 미치는 것을 알 수 있는데 직무 만족이 높을수록 자신의 업무를 잘 수행하고 있다고 생각할 수 있다.

병원조직에 있어서 조직구성원의 직무만족과 조직의 효과성을 높이기 위해서는 업무를 명확히 하고, 업무의 성과를 토대로 공정하게 평가해야 한다. 또한, 직원들이 자발적으로 참여하고 앞서가는 조직 문화가 되기 위해서는 직원들의 창의적인 아이디어를 존중하고 공모 하는 등 직원과 함께할 때 효과적인 병원관리가 될 것으로 생각한다[14]. 본 연구의 대상자 특성 중 연령과 직장 경력에 있어 연령이 30대 미만, 직장경력 5년 미만으로 대상자가 주를 이루는 것으로 나타났다. 기성세대를 대상으로 한 직무만족의 중요 영향요인과 젊은 직장인들의 영향요인은 차이를 보이는 것으로 나타났는데 특히, 가

치실현과 개인역량 요인이 매우 높은 상관관계가 있는 것을 알 수 있다. 기성세대와는 다르게 젊은 직장인의 경우, 개인의 발전과 자아실현이 직장생활에 있어 매우 중요한 것으로 요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

5. 결론

병원경영에 있어 병원운영의 주체인 관리자의 경우, 다양한 전문가가 모인 병원 조직구성원의 적성과 능력에 맞는 적제 적소의 배치, 교육훈련 등의 적극적인 지원이 필요하며, 인적관리의 효율화가 비용 절감으로 이어져 이에 따른 환경변화에 어떻게 변화해 갈 것인가에 대해서 좌우되며 병원종사자들의 환자에 대한 양질의 서비스는 직무만족도에서 나오는 것을 생각해야 할 것이다.

본 연구는 추후 연구대상의 집단을 병원 규모에 따라 여러 대상으로 하며, 조사대상도 병원 내에 근무하는 다양한 직종을 대상으로 이루어져야 할 것이며, 대상자 수 역시 늘려 보다 일반화된 연구가 필요할 것으로 판단된다.

병원의 질적 양적인 성장을 위한 가장 기본적인 것은 내부 구성원의 직무만족이 갖추어져야 할 것이며, 이를 바탕으로 환자에 대한 긍정적인 의료서비스가 제공 되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점으로는 연구대상이 충청 및 대전지역 병원을 중심으로 이루어진 한계점이 있다. 특정 지역을 대상으로 하였기 때문에 본 논문에서 도출된 결과가 우리나라 병원의 전반적인 실태를 반영한다고 할 수 없을 것이다.

REFERENCES

- [1] K. B. Kim1 & K. H. Han. (2020). A Study of the Digital Healthcare Industry in the Fourth Industrial Revolution, *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(3), 7-15.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.03.007
- [2] Y. J. Shin. (2019). What the 30 Years of History of National Health Insurance Tells Us. *Journal of Health and Social Welfare Review*, 39(2), 5-9.
DOI : 10.15709/hswr.2019.39.2.5
- [3] D. H. Lee. (2018). patient Experience and the Hawthorne Effect on Healthcare Service process Innovation. *Journal of Korean Soc Qual Manag*, 46(3), 593-606.
DOI : 10.7469/JKSQM.2018.46.3.593

- [4] M. R. Kim & J. W. Lee. (2022). The Effect of Hospital Workers' Job Satisfaction on Turnover Intention: Difference Between Regular and Irregular Workers. *The Korean Journal of Health Service Management*, 16(2), 13-24.
DOI : 10.12811/kshsm.2022.16.2.013
- [5] E. G. Han. (2018). The Effects of Job Satisfaction of Hospital Organization Members on Organizational Citizenship Behavior. *The Korean Journal of Society for Fisheries and Ma*
DOI : 10.13000/JFMSE.2018.06.30.3.1131
- [6] K. W. Kang & K. J. Kim(2015). A Comparison of Influencing Factors on Job Satisfaction by Occupation at a University Hospital. *Journal of Korea Society of Health Service Management*, 9(3), 13-30.
UCI : G704-SER000002085.2015.9.3.002
- [7] M. J. Kim. (2015). The Effect of Collaboration and Organizational Reliability on Job Satisfaction - Focused on Moderating Effect of Customer Orientation. *Journal of Academic Society of Global Business Administration*, 12(2), 69-95.
DOI : 10.17092/jibr.2015.12.2.69
- [8] G. D. Nam & K. J. Kim. (2003). The Effect of Self-Efficacy on Job satisfaction for the Hospital Employees. *The Korean Journal of Health policy and Managemen*, 13(4), 66-83.
DOI : 10.4332/KJHpA.2003.13.4.066
- [9] S. Y. Lee & J. W. Lee. (2018). A Study on the Turnover Intention of Hospital Employees. *The Korean Journal of Health Service Management*, 12(4), 115-126.
DOI : 10.12811/kshsm.2018.12.4.115
- [10] M. S. Lee & S. L. Han. (2018). Establishing Relationship between Corporation and Customer-Contact Employees: psychological Response of Customer-Contact Employees toward Relationship Bonds. *Korean Journal of Korean Management Review*, 47(1), 153-175.
DOI : 10.17287/kmr.2018.47.1.153
- [11] J. S. park & M. Yu (2022). Factors influencing the turnover intention of the administrative staff at small and medium hospitals: Focusing on the working environment, job stress, physical fatigue, and job satisfaction during the COVID-19 epidemic. *Korean Journal of Health and Social Science*, 1(59), 99-118.
DOI : 10.37243/kahms.2022.59.99
- [12] J. R. Han & J. M. Kim. (2015). Factors that Affect Employee Satisfaction according to Hospital Size and Job Group. *The Korean Journal of Health Service Management (KJOHSM)*, 9(3), 25, 31-42.
UCI : G704-SER000002085.2015.9.3.005
- [13] 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 (KJOHSM)* 19(3), 25, 13-30.
UCI : G704-SER000002085.2015.9.3.002
- [14] J. S. Hong & Y. W. Kim. (2018). An Analysis of Influencing Factors on Organizational Effectiveness. *The Korean Journal of public Administration*. 27(4), 55, 35-100.
DOI : 10.22897/kipajn.2018.27.4.002

김 철(Cheol Kim)

[정회원]



- 1985년 2월 : 한남대학교 법학과(법학학사)
- 2018년 2월 : 건양대학교 보건복지대학원 병원경영학과(보건학석사)
- 2000년 2월 ~ 2007년 12월 : 건양대학교병원(건양학원)-원무, 행정, 사업부서 팀장
- 2008년 1월 ~ 현재 : 건양대학교(산학협력단) 팀장, 총무처장
- 관심분야 : 의료법학, 병원경영, 사회복지
- E-Mail : khyewoon@konyang.ac.kr

김 광 환(Kwang-Hwan Kim)

[중신회원]



- 2001년 2월 : 계명대학교 공중보건학과(보건학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 병원경영학과 교수
- 관심분야 : 웰에이징, 웰다잉, 보건관리, 의무기록
- E-Mail : kkh@konyang.ac.kr

이 병 권(Byoung Kwon Lee) [정회원]



- 2010년 10월 : 국립독일체육대학교 재활 및 예방학(의학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 물리치료학과 교수
- 관심분야 : 스포츠물리치료학
- E-Mail : lbk6326@konyang.ac.kr

황 혜 정(Hye-Jeong Hwang) [종신회원]



- 2010년 2월 : 건양대학교 일반대학원 예방의학과(의학박사)
- 2012년 3월 : 건양사이버대학교 보건의료복지학과 조교수
- 2018년 3월 ~ 현재 : 건양사이버대학교 보건의료복지학과 부교수

- 관심분야 : 보건정책, 보건교육, 감염관리, 예방의학
- E-Mail : hhj@kycu.ac.kr