

# 구조방정식을 이용한 종합병원 행정직원의 역할스트레스가 소진, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향분석

이정욱\*

<sup>1</sup>신라대학교 보건행정학과

## A Study using Structural Equations on how the Role Stress of Administrative Workers in General Hospitals Affects Burnout, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Analysis

Jeong-Wook Lee<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Health administration, Silla University

**요약** 본 연구의 목적은 의료기관 행정직 종사자의 역할 스트레스가 소진과 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 규명하고자 실시되었다. 본 연구는 200병상 이상의 종합병원 중 10곳의 행정직원을 대상으로 2015년 7월 13일부터 8월 14일 까지 한 달 동안 설문조사를 실시하였다. 조사된 설문은 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석, 평균분산추출, 연구모형의 적합도 지수, 연구모형의 경로계수 추정치 분석 등을 실시하였다. 본 연구의 주요결과로는 의료기관 행정직 종사자의 역할갈등과 역할과다는 소진에 정(+)적인 영향을, 소진은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직몰입과의 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구결과는 부서간의 연계 업무 등에 있어 역할갈등을 줄이기 위해서는 업무에 대한 명확한 지침과 업무지시의 통일성 등이 필요하고, 정확한 업무 측정과 계량으로 구성원의 역할을 적정화 할 때 조직에 대한 애착과 헌신도도 높아지고 궁극적으로 개인의 직무성과도 향상될 수 있음을 시사하고 있다.

**Abstract** The aim of this study was to clarify how the role stress of administrative workers in medical institutions affects burnout, job satisfaction, and organizational commitment. The study conducted surveys on administrative workers at ten general hospitals with more than 200 beds for one month between July 13 and August 18, 2015. The surveys then underwent factor analysis, average variation extraction, a suitability index of the research model, and a path-coefficient estimation analysis of the research model using AMOS 18.0. The main results revealed a positive (+) effect according to the role conflict and role excess on burnout, and a negative (-) effect of burnout on job satisfaction, while they displayed no significant relationship with organizational commitment. These results suggest that clear guidelines and unity in instructions are needed to reduce the role of stress in cooperative tasks between departments and that optimizing the roles of organization members by accurately measuring and weighing tasks can increase the attachment to the organization and ultimately improve the individual job performance.

**Keyword** : Burn out, Hospital administrative worker, Job satisfaction, Organizational commitment, Role stress

### 1. 서론

병원 종사자들의 작업은 사람들 특히, 건강을 잃은 환자들을 대상으로 하는 것이어서 일반기업의 종사자들과

는 다른 스트레스를 가지고 있어 타 기관에 비하여 직무와 관련된 스트레스가 비교적 높은 조직으로 알려져 있다[1]. 또한 병원조직은 점차 현대화, 대형화 되고 있는 추세이고, 그 형태도 다양화, 복잡화, 전문화 되고 있다.

\*Corresponding Author : Jeong-Wook Lee(Silla Univ.)

Tel : +82-51-999-5732 email : rabbit0819@lycos.co.kr

Received December 21, 2015

Revised January 4, 2016

Accepted January 5, 2016

Published January 31, 2016

세계시장이 하나가 되고 대세를 따라 의료기관의 경쟁 또한 치열해지고 있어, 최근 병원 구성원들의 직무스트레스 수준은 갈수록 높아지고 있다[2]. 다양한 평가 및 의료기관 인증제 등의 도입으로 과거와는 달리 직무수행에 필요한 정보의 양이 증가하여 새로운 지식과 정보의 습득 노력이 배가 되는 상황 또한 직무스트레스를 유발하는 요인으로 작용하고 있다. 이러한 직무스트레스에 대한 여러 요인 연구는 학자마다 차이를 보이고 있다. Arnold & Feldman[21]은 직무스트레스 구성 요인으로 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 역할과소 등을 제시하였고, Johns[22]는 역할 과다, 책임과중, 잘못된 직무설계, 리더십 부족 등을 제시하였으며, Hellrigel[23]은 역할과다, 직무조건, 역할갈등과 모호, 경력개발, 조직 내 대인관계, 진취적인 행동, 부서 간 갈등 등을 제시하였다. 역할이란 주어진 사회적 지위나 위치에 따라서 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회적 용어로서 조직 내에서 역할과 관련하여 스트레스를 유발하는 대표적인 요인은 역할갈등과 역할모호성, 역할과다라고 할 수 있다[3]. 역할스트레스와 관련된 선행연구에서 병원과 같이 고객서비스를 제공하는 구성원들은 조직에서나 조직 외적인 요소인 고객으로부터의 요구에 직면하게 될 때 조직과 고객의 요구의 충돌, 그리고 이들의 불명확한 요구와 기대들에 의해서 스트레스를 경험하게 되고 이러한 스트레스는 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친다고 하였다[1, 2, 4]. 이러한 스트레스가 장기간 지속되게 되면 직무에 대한 의욕을 잃게 되고 감정적 탈진이나 일에 대한 관심이 저하되는 등의 직무소진을 경험할 수 있게 될 것이고 이는 업무에 대한 태만 등으로 조직의 생산성 저하라는 결과를 낳게 될 것이다. 한편 이제까지 의료기관 종사자의 직무와 관련된 스트레스에 대한 연구들은 주로 간호사들이 경험하는 스트레스에 집중되어 연구들이 진행되어 왔고 병원 행정직에 대한 연구는 적은 편이었다[5]. 병원의 사무 행정직 종사자들은 일반 조직의 사무행정과는 달리 병원 내 이질적인 서로 다른 직종의 종사자들과 상호작용하며 특히 내부 조직 구성원과의 관계뿐만 아니라 환자와 그 보호자들과 상호작용 한다는 점에서 분명한 차별성을 지니고, 일반인 환자와 보호자 등 의료소비자와 직접 대면하기 때문에 병원 행정직 종사자의 스트레스는 생산성 저하와 함께 의료의 질 저하라는 결과를 가져올 수도 있다[6]. 행정직원의 업무서비스 향상, 즉 고객지향성의 수준의 중요성을 인식하고 이에 영향을

미치는 요인으로서 소진 및 직무만족과 조직몰입의 작용을 분석하는 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 병원행정직원들의 직무 관련 스트레스와 그 부정적 결과인 소진을 매개로 조직 유효성의 대표적 변수들인 직무만족과 조직몰입의 영향 관계를 검증하고자 하고 역할스트레스의 원인변수를 규명함으로써 직무 관련 스트레스의 발생을 최소화 할 수 있는 조직 관리의 실증적 시사점을 도출하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구모형 및 가설

본 연구는 역할스트레스의 하위차원인 역할갈등, 역할과다, 역할모호가 소진 및 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 파악하고자 한다. 따라서 이러한 연구 목적을 수행하기 위해 선행연구[1, 7, 8, 9, 10]들을 바탕으로 다음과 같이 연구모형 및 가설을 설정하였다.

- 가설1. 병원행정직원의 역할스트레스(역할갈등, 역할모호, 역할과다)는 소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설2. 병원행정직원의 소진은 직무만족, 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설3. 병원행정직원의 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설4. 소진은 역할스트레스와 직무만족, 조직몰입 간에 매개효과가 있을 것이다.

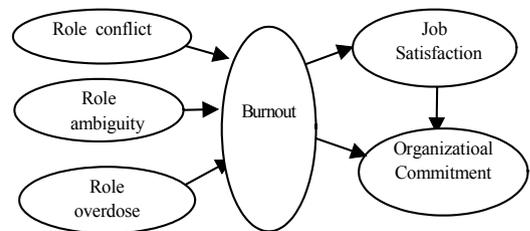


Fig. 1. Research Model

### 2.2 조사대상 및 조사방법

본 연구의 표본은 부산지역 소재의 200명 이상 종합병원에 근무하는 병원행정 직원을 대상으로 선정하였다. 이와 같이 병원행정 직원을 표본으로 선정한 이유는

행정직군은 상대적으로 의료직군보다 하위계층을 차지하고 있어 불만이나 갈등의 요인이 될 수 있다고 판단했기 때문이다.

자료의 수집은 자기기입식 설문조사 방법으로 2015년 7월 13일부터 8월 14일까지 실시하였다. 설문지는 총 300부를 배부하여 288부를 회수(회수율 96%)하였다. 그러나 회수된 설문지 중 6부는 통계처리에 부적합한 것으로 판단되어 제외하고 최종적으로 282부를 대상으로 분석하였다.

### 2.3 측정도구

본 연구는 역할 스트레스 요인을 측정하기 위하여 Rizzo 등(1970)[11]이 개발하고 Choi와 Kim(2000)[12]이 추출하여 사용한 항목들 중 본 연구의 목적에 맞는 10문항을 추출하여 측정하였다(역할갈등 3문항, 역할모호 3문항, 역할과다 4문항). 소진의 측정은 Choi와 Kim(2000)[12]에 의해 개발된 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 수정 보완 하여 4문항을 추출하여 측정하였다. MBI는 비인격화, 개인적 성취감 감소, 감정적 고갈 등의 하위차원으로 구성되어 있다. 직무만족 및 조직몰입은 Lee(2009)[1]의 항목들 중에서 각 4문항을 추출하여 측정하였다.

### 2.4 분석방법

설문조사 결과는 수집된 자료를 전산입력 후 SPSS WIN(version 18.0)프로그램을 사용하여 통계분석을 하였다. AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석, 평균분산추출, 연구모형의 적합도 지수, 연구모형의 경로계수 추정치 분석 등을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 표본 특성은 Table. 1과 같다. 성별은 남자 35.5%, 여자가 64.5%로 여자의 비율이 높았고, 연령별로는 20, 30대가 각각 34.8%로 많았고, 직급은 사원이 62.4%로 가장 높았다. 학력은 4년제 대졸이 50.7%로 가장 많았고, 고용형태는 정규직이 88.3%로 가장 많았으며 근무기간은 5년 미만이 43.3%로 가장 높게 나타났다.

### 3.2 측정변수의 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 측정모형의 타당성을 검증하기 위하여 AMOS18을 이용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과 Table. 2와 같이 본 연구의 측정변수에 대한 구성개념의 타당성이 입증되었다. 그리고 확인된 요인분석 모형의 적합도 주요 지수들이 TLI 0.907, CFI 0.920, RMSEA 0.072 등으로 대체적으로 양호한 수준으로 나타났다는 점에서 모형의 적합도는 충족된 것으로 판단된다. 그리고 측정모형을 평가하는데 쓰이는 주요한 측정치인 개념 신뢰도(construct reliability)와 평균분산추출(average variance extracted: AVE)을 통해 본 연구의 잠재변수에 대한 집중타당성을 계산한 결과 Table. 2와 같이 개념 신뢰도는 모두 0.70 이상으로 나타났고, 평균분산추출은 0.50 이상으로 나타나 본 연구의 잠재변수의 신뢰도는 양호한 것으로 판단된다. 그리고 본 연구의 주요 잠재변수 간 상관관계를 Pearson 상관계수를 통해 분석한 결과 Table. 3과 같다.

Table 1. Characteristics of social economic status

| Variables |                        | N(%)      | Variables             |                 | N(%)      |
|-----------|------------------------|-----------|-----------------------|-----------------|-----------|
| Sex       | Male                   | 100(35.5) | Education             | 2 years collage | 17(6.0)   |
|           | Female                 | 182(64.5) |                       | 3 years collage | 103(36.5) |
| Age       | 20-29                  | 98(34.8)  |                       | university      | 143(50.7) |
|           | 30-39                  | 98(34.8)  | graduate school       | 19(6.7)         |           |
|           | 40-49                  | 71(25.2)  | regular work          | 249(88.3)       |           |
|           | ≥50                    | 15(5.3)   | contract work         | 30(10.6)        |           |
|           | Employee               | 176(62.4) | outsourced work       | 3(0.7)          |           |
| Position  | Supervisor             | 56(19.9)  | etc.                  | 1(0.4)          |           |
|           | Assistant manager      | 24(8.5)   | Work duration (years) | 1-5             | 122(43.3) |
|           | Manager                | 18(6.4)   |                       | 5-10            | 44(15.6)  |
|           | Deputy General Manager | 3(1.1)    |                       | 10-15           | 44(15.6)  |
|           | Department manager     | 5(1.8)    |                       | 15-20           | 41(14.5)  |
|           |                        |           |                       | ≥20             | 31(11.0)  |

Table 2. Confirmatory factor analysis

| Factor                    |                | Categories                         | Load factor value            | CR <sup>1</sup> | AVE <sup>2</sup> |       |
|---------------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------|------------------|-------|
| Role stress               | Role Conflict  | work contradictory instructions    | .711                         | 0.761           | 0.516            |       |
|                           |                | Their views and the other one      | .800                         |                 |                  |       |
|                           | Role ambiguity | work priorities conflict           | .739                         | 0.874           | 0.701            |       |
|                           |                | work linkages unclear              | .839                         |                 |                  |       |
|                           | Role overdose  |                                    | Specific plans unclear       | .771            | 0.849            | 0.584 |
|                           |                |                                    | Unclear of the role settings | .807            |                  |       |
| Lack of working hours     |                |                                    | .763                         |                 |                  |       |
| Many liability            |                |                                    | .706                         |                 |                  |       |
|                           |                | Overtime                           | .845                         |                 |                  |       |
| Burn out                  |                | Excessive burden goals             | .804                         | 0.827           | 0.548            |       |
|                           |                | Mentally exhausted                 | .603                         |                 |                  |       |
|                           |                | Grueling conditions                | .656                         |                 |                  |       |
|                           |                | Feeling emotionally impoverished   | .816                         |                 |                  |       |
| Job satisfaction          |                | Indifference to others             | .843                         | 0.933           | 0.778            |       |
|                           |                | Interest in the work               | .836                         |                 |                  |       |
|                           |                | accomplishment for the work        | .809                         |                 |                  |       |
|                           |                | Satisfaction for the work          | .791                         |                 |                  |       |
| Organizational commitment |                | Aptitude for work                  | .789                         | 0.949           | 0.823            |       |
|                           |                | Identification of the organization | .778                         |                 |                  |       |
|                           |                | belonging of the organization      | .882                         |                 |                  |       |
|                           |                | Attachment of the organization     | .867                         |                 |                  |       |
|                           |                | Pride of the organization          | .798                         |                 |                  |       |

CR<sup>1</sup> : Composite Reliability

AVE<sup>2</sup> : Average Variance Extracted

### 3.3 연구모형의 적합도

연구모형의 적합도를 분석한 결과 Table.4 와 같이 나타났다. 연구모형의 적합도를 나타내는 지수는 다양하지만 일반적으로 가장 기본적인 적합도 지수인  $\chi^2$  통계량과 함께 절대적합도 지수와 증분적합도 지수를 적어도 한 개는 보고하는 것이 권장된다[13]. 본 연구에서는 절대적합도 지수중에서  $\chi^2$ 과 RMR, RMSE, 증분적합도 지수 중에서는 TLI, NFI, CFI를 연구모형의 적합도 판단 지수로 삼았으며 그 결과는 Table. 4와 같다. 모형적합도 지수는  $\chi^2=491.561(df=194, p=.000)$ , RMR=0.079, GFI= 0.867, NFI=0.873, TLI=.907, CFI=0.920, RMSEA=0.072 등으로 비교적 양호한 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 분석하고자 하는 연구모형은 수집한

설문자료의 구조를 적절하게 반영한다고 볼 수 있다.

Table 4. Fit Index research model

| Fit Index          | Standard      | Statistic |
|--------------------|---------------|-----------|
| $\chi^2$           | $P \geq 0.05$ | 491.561   |
| RMR <sup>1</sup>   | $\leq 0.05$   | 0.079     |
| GFI <sup>2</sup>   | $\geq 0.9$    | 0.867     |
| NFI <sup>3</sup>   | $\geq 0.9$    | 0.873     |
| TLI <sup>4</sup>   | $\geq 0.9$    | 0.907     |
| CFI <sup>5</sup>   | $\geq 0.9$    | 0.920     |
| RMSEA <sup>6</sup> | $\leq 0.08$   | 0.072     |

RMR<sup>1</sup> : Root Mean square Residual

GFI<sup>2</sup> : Goodness of Fit Index

NFI<sup>3</sup> : Nomal fit index

TLI<sup>4</sup> :Turker-Lewis index

CFI<sup>5</sup> : Comparative Fit Index

RMSEA<sup>6</sup> :Root mean square error of approximation

Table 3. The result of Pearson's correlation

| Variables                 |                | Role Conflict | Role ambiguity | Role overdose | Job satisfaction | Organizational commitment | Burnout |
|---------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|------------------|---------------------------|---------|
| Role stress               | Role Conflict  | 1.000         |                |               |                  |                           |         |
|                           | Role ambiguity | .048          | 1.000          |               |                  |                           |         |
|                           | Role overdose  | .492**        | .074           | 1.000         |                  |                           |         |
| Job Satisfaction          |                | -.037         | -.390**        | .018          | 1.000            |                           |         |
| Organizational commitment |                | -.014         | -.392**        | .031          | .672**           | 1.000                     |         |
| Burnout                   |                | .434**        | .112           | .510**        | -.249**          | -.219**                   | 1.000   |

\* p<.05 \*\* p<.01

### 3.4 가설검증 결과

본 연구의 가설검증 결과는 table .5와 같다. 역할갈등과 소진은 표준화 경로계수가 .228( $t=2.578, p<.010$ )로 나타나 지지되었고, 역할모호와 소진은 표준화 경로계수가 .101( $t=1.689, p<.091$ )로 기각되었다. 역할과다와 소진은 표준화 경로계수가 .490( $t=5.609, p<.000$ )로 나타나 지지되었고, 소진과 조직몰입은 표준화 경로계수가 0.51( $t= 0.995, P<.320$ )로 기각되었다. 또한 직무만족과 조직몰입의 관계는 표준화 경로계수가 0.694 ( $t=11.4778, p<.000$ )로 나타나 지지되었다. 한편 역할스트레스와 직무만족, 조직몰입 간의 인과적 영향관계에서 소진이 어느 정도 매개효과를 가지는지를 파악하기 위해 매개효과 유의성 검증은 Sobel 검증과 Bootstrapping 검증 중에서 Bootstrapping 검증 결과를 참조하는 것이 바람직하다는 선행연구[14]에 따라 Bootstrapping 검증을 실시하였다. 매개효과 검증결과 table. 6과 같이 역할갈등>직무만족, 역할과다>직무만족, 역할갈등>조직몰입, 역할과다>조직몰입 경로에서 소진의 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 따라서 역할스트레스는 소진을 매개로 직무만족과 조직몰입에 부정적 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분적으로 채택되었다.

Table 5. The result of the path analysis

| Model | Path   | $\beta$ | S.E <sup>1</sup> | C.R <sup>2</sup> | P     |
|-------|--|---------|------------------|------------------|-------|
| 1     | Role Conflict → Burn out                     | .228    | .117             | 2.578            | 0.010 |
| 2     | Role ambiguity → Burn out                    | .101    | .103             | 1.689            | 0.091 |
| 3     | Role overdose → Burn out                     | .490    | .096             | 5.609            | 0.000 |
| 4     | Burn out → Job satisfaction                  | -.236   | .060             | -3.548           | 0.000 |
| 5     | Burn out → Organizational commitment         | -.051   | .047             | -.995            | 0.320 |
| 6     | Job satisfaction → Organizational commitment | .694    | .061             | 11.478           | 0.000 |

S.E<sup>1</sup> :Standard estimates

C.R<sup>2</sup> :construct reliability

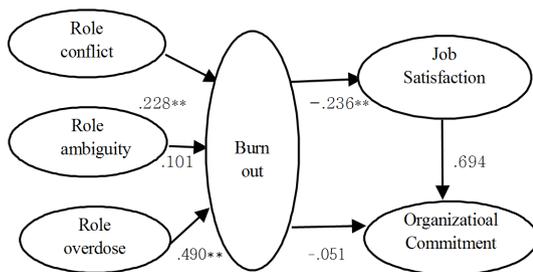


Fig. 2. Research model path coefficients

Table 6. Mediating verification of burnout on job satisfaction and organizational commitment

| Path                                       | Indirect effects | p-value |
|--|------------------|---------|
| Role Conflict > Job satisfaction           | 0.054            | 0.033   |
| Role ambiguity > Job satisfaction          | 0.024            | 0.180   |
| Role overdose > Job satisfaction           | 0.116            | 0.002   |
| Role Conflict > Organizational commitment  | 0.049            | 0.044   |
| Role ambiguity > Organizational commitment | 0.022            | 0.185   |
| Excessive role > Organizational commitment | 0.105            | 0.002   |

## 5. 고찰 및 결론

본 연구는 병원에 종사하는 행정직원들을 대상으로 역할스트레스가 소진과 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 규명하는데 목적을 두고 있다. 본 연구의 목적을 위해 국내외 선행연구의 분석을 토대로 연구 모형과 가설을 설정하였다. 가설검증을 위해 부산지역 200명상 이상의 종합병원 중 10곳을 표본으로 선정하여, 행정직원을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 결과는 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석, 평균 분산추출, 연구모형의 적합도 지수, 연구모형의 경로계수 추정치 분석 등을 실시하였다. 본 연구의 주요 분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 역할갈등과 역할과다는 소진에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 역할에 대한 갈등을 겪을수록 소진 상태에 빠질 가능성이 높음을 의미한다는 Kim(2014)[15], Choi(2013)[16], Kim(2011)[17], Yeun(2014)[18], Kim(2005)[19] 등의 연구결과와도 일치하였다.

둘째, 역할모호는 소진과의 관계에서 유의하지 않은 것으로 나타났는데 이러한 연구결과는 역할모호에 따른 스트레스가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타난 Kim(2014)[15]의 연구결과와는 상이하고, 역할모호에 따른 스트레스가 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 Kim(2011)[17]의 연구결과와는 일치하였다. 이와 같이 역할모호에 대한 스트레스가 소진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 것은 소속과의 업무에 대한 지침 등이 잘 마련되어 역할모호가 소진 상태에 영향을 줄 정도로 심각하지 않은 것을 의미하는 것으로 분석한다.

셋째, 소진은 직무만족에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 조직몰입과의 관계는 유의하지 않은 것으로

로 나타났다. 이는 소진을 겪을수록 직무에 대한 만족이 떨어짐을 의미한다는 Lee(2009)[1], Lee와 Cho(2015)[2], Kim(2015)[9]등의 연구결과와도 일치하였다. 한편 소진이 조직몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타난 Lee(2009)[1], Lee(2011)[10]의 연구결과와는 상이하게 나타났다. 이와 같이 소진이 조직몰입에 부정적 영향을 미치지 않는다고 나타난 것은 업무로 인해 소진 상태를 경험하긴 하지만 이것이 조직에 대한 소속감이나 애착을 떨어뜨리는 정도의 심각한 상태는 아닌 것으로 분석된다.

넷째, 직무만족과 조직몰입은 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나 이러한 연구결과는 Ko와 Hwang(2010)[8], Kim(2005)[19]등의 연구결과와도 일치하였다.

연구결과, 병원 행정직에 종사하는 구성원은 상사의 상반된 업무지시나 업무 순위의 갈등에서 오는 스트레스나 업무시간 부족이나 과도한 업무량 등에 따른 역할과다로 인한 스트레스로 인해 소진 상태를 경험한 경우가 많은 것으로 나타났다. 또한 다른 선행연구와는 다르게 업무의 경계나 규정 등의 불명확에서 겪게 되는 역할모호로 인한 스트레스는 소진에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 따라서 구성원의 직무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 업무의 우선순위 등에 대한 명확한 지침이 마련되어야 하고 업무지시에 통일성이 있어야 역할에 대한 갈등을 줄일 수 있을 것이다. 또한 병원인력의 특성상 여성 인력이 많은 편인데[20] 본 연구의 인구학적 통계에서도 여성(64.5%)이 많고, 초기경력자(43.3%)가 많은 비율을 차지했다. 초기경력자가 현업에 배치되고 실무에 투입되었을 때 기존 구성원들과의 상호작용과 집단 내 분위기는 조직몰입에 중요한 역할을 하게 될 것이다. 대졸 여성 초기경력자의 역할 관련 스트레스와 소진의 관계를 분석한 선행연구[20]에서 대졸 여성 초기경력자의 역할스트레스가 높을수록 소진이 높게 나타났다는 연구결과와 본 연구결과를 볼 때 병원에서는 대졸 여성 초기경력자의 역할갈등 및 부담을 완화시키기 위해 일에 대해 정확하고 상세한 정보를 제공해야 할 것이고, 본인이 수행하고 있는 일이 매우 가치 있는 일임을 인지하여 직무에 대한 흥미를 갖고 만족할 수 있고, 직무 수행에 대한 성취감과 직무 수행에 보람을 느낄 수 있도록 제도적 장치 마련과 노력이 병행되어야 할 것이다.

한편, 본 연구는 설문대상이 부산지역 200병상 이상 종합병원을 대상으로 하였기에 도출된 결과를 일반화하

여 전국 병원에 적용시키는 데는 제약이 있고, 편의추출 방법을 사용하였기 때문에 응답자의 직급이 편중되고 다양한 부서와 직급의 구성원의 의견을 수용하지 못했다는 한계가 있다. 따라서 향후 다양한 지역, 부서, 직급에 종사하는 대상자를 대상으로 추가적인 연구가 요구되어 진다.

## References

- [1] J. G. Lee, J. M. Lee, "The Effects of Job Stressors and Burnout on Organizational Effectiveness in Hospitals", Institute of Management, Vol.2009, No.4, pp.807-833,2009.
- [2] H. Y. Lee, Y. C. Cho, "Relationship Between Job stress and Job Satisfaction Among Nurses in General Hospitals", Journal of the Korea Acedemia-industrial cooperation society, vol.16, No.8, pp.5314-5324, 2015.
- [3] J. S. Chess, "Job Satisfaction, Burnout and Turnover", A national Study, Social Work, September October, pp.448-453, 1984.
- [4] S. Mi. Kim, "A Study on the Effects of Hotel Employees' Perceived Role Stress on Job Attitudes and Turnover Intention", Korea Tourism Services Association, Vol.2007, No.1 pp.59-80, 2007.
- [5] B. M. Bang., S. Y. Lee, J. O. Cheng, "An Empirical Study on the Influence degree of job satisfaction and job stress", burnout and turnover of nurses ,Journal of Digital Convergence, Vol.13, No.2, pp.205-213, 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.2.205>
- [6] H. S. Kim, "Occupational Stress of Medical Administrative Employees in Regional Hospitals", The Korean journal of stress research, Vol.21, No.3, pp.229-238, 2013.
- [7] J.C. Park, H.S. Shin, "The Effect of job Stress on Burnout and organizational commitment", Journal of the Korea Acedemia-industrial cooperation society, Vol.13, No.11, pp.5114-5123, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.11.5114>
- [8] J. S. Ko, J. S. Hwang., "The Effects on the Job Satisfaction and the Organizational Involvement by the Job Burnout - Hypothesis Testing on the Effects of the Modification Variable", Review of business & economics, Vol. 23, No.1,pp.523-545, 2010.
- [9] Y. K. Kim, "The Relationships between Flight Attendant's Job Burnout, Perceived Health, Quality of Life, and Commitment", Korea Tourism Research Institute, Vol.29, No.1, pp.45-60, 2015.
- [10] Y. H. Lee, W. K. Lim, "Effects of the Long Term Caregiver's Job Stress on Psychological Brunout and Organization Effectiveness and the Moderating Role of Social support", Korea Contents Association, Vol.11, No.9, pp.414-428, 2011.
- [11] J. R. Rizzo, R. J. House, S. I. Lirtzman, "Role conflict and ambiguity in complex organizations", Administrative

Science Quarterly, Vol.15, No.2, pp.150 163, 1970.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/2391486>

- [12] G.Y. Choi, J. J. Kim, "Studies on the prior exhaustion of variables and hotel employees", Hotel management studies, Vol.9, No.1, pp.141-161, 2000.
- [13] H. T. Lee, "The Influence of Government Employee Role Characteristics and Personal Relations Factors According to Performance-oriented Personnel Management of Local Governments on Job Stress and Job Burnout", Local Government Studies, Vol.18, No.3, pp.457 480, 2014.
- [14] S. H. Lee, S. H. Kim, study on job stress and coping strategies source of hotel employees, Tourist Information Research, Vol.17, No.3, pp.39 71, 2004.
- [15] S. H. Kim, "The Effects of Korean Police Officer's Role Ambiguity and Conflict on Burnout", Police Korea Science Review, Vol.45, No.-, pp.3 22, 2014.
- [16] B. G. Choi, "Work Overload, Job Burnout, and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Autonomy and Career Growth Opportunity", Research organizations and personal management, Vol.37, No.4, pp.145 170, 2013.
- [17] J. S. Kim, J. Y. Yang, "The Relations among the Role-stress, Strain, Burn-out, Organizational commitment of Employee in the Tourist Hotel", Travel study, Vol.31, No.-, pp.43 61, 2011.
- [18] Y. R. Yeun, " Job Stress, Burnout, Nursing Organizational Culture and Turnover ntention among Nurses", Journal of the Korea Acedemia-industrial cooperation society, Vol.15, No.8, pp.4981-4986, 2014.
- [19] G. Kim, "A Study on the Effect of Job Stress on Job Satisfaction and Organizational Commitment in Police Officers", Korean society and public administration, Vol.14, No.4, pp.39 70, 2005.
- [20] G. B. Shim, S. W. Kim, "Satisfaction with work-related factors, types of practitioners of the hospital", Daegu University Institute of Health and Welfare, 2007.
- [21] H. J. Anold, P. C. Feldman., "Organizational Behavior", McGraw Hill Company, 1986.
- [22] G. Johns, "Oragnizational Behavior(4th ed.)", Harper Collin College Publishers, 1996.
- [23] D. Hellrigel, J. W. Slocum., R. W. Wodman, "Organization Behavior(8th ed)", South-Western College publishing, 1986.

이 정 욱(Jeong Wook Lee)

[정회원]



- 2013년 8월 : 인제대학교 대학원 보건행정학과 졸업(보건행정학 석사)
- 1998년 3월 ~ 2009년 3월 : 삼성서울병원 의무기록과 근무
- 2015년 3월 ~ 현재 : 신라대학교 보건행정학과 조교수

<관심분야>  
보건, 사회