

## 공공병원 간호직의 직무만족도가 환자 만족도, 재이용 의향, 타인 추천의향에 미치는 영향간의 구조모형

문숙자, 황은정\*  
세한대학교 간호학과

### Structural Equation Modeling on the Relationship of Job Satisfaction of Nursing Staff with Satisfaction, Revisit Intention, Recommendation to others of Patient at Public Hospitals

Sook Ja Moon, Eun Jeong Hwang\*  
Department of Nursing, Sehan University

**요약** 본 : 이 연구의 목적은 39개 공공병원 간호직을 대상으로 하여 직무자체 만족, 의사소통 만족, 평가와 보상체계 만족, 근무환경 만족, 공공병원 역할수행 만족이 환자들의 만족도, 재이용 의향, 타인추천의향 간의 구조적 인과관계를 구조방정식 모형분석을 통해 확인하기 위함이다. 이 연구의 자료는 '2012년 지역거점공공병원 운영평가'를 통해 수집된 2차 자료를 활용하였다. 이 연구의 대상자는 39개 지역거점공공병원의 간호직 2,375명과 환자 3,433명이었다. 간호직의 직무만족도 조사도구는 5개 요인과 13개 항목으로 구성되었다. 환자의 만족도, 재이용의향, 타인추천의향 설문도구는 각 1개 항목, 11점 척도(0점 매우 부정적, 10점 매우 긍정적)로 구성되었다. 이 연구의 자료분석은 SPSS 20버전과 AMOS 20버전을 활용하였다. 모형의 적합도 지수는 입원환자의 경우  $\chi^2$  904.598 (df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.938, AGFI 0.900, RMSR 0.076의 값을 갖고, 외래환자의 경우  $\chi^2$  869.021(df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.940, AGFI 0.900, RMSR 0.074값을 가진 권장기준 내 적합한 최적 모형을 도출하였다. 간호직은 공공병원에서 가장 큰 의료인 집단이면서 환자에게 직접 간호를 제공한다. 따라서 간호직의 직무만족도는 환자만족도에 지대한 영향을 끼침으로 환자만족도를 향상시키기 위해 간호직의 직무만족도는 중요하게 고려되어야 할 것이다.

**Abstract** This study was conducted to construct and test structural equation modeling of the causal relationship of job satisfaction of nursing staff with satisfaction, revisit intention and recommendation of the hospital by patients. The data utilized in this study were the second data acquired from the 2012 Public Hospital Evaluation Programme. The subjects of this study were 2,375 nursing staff and 3,433 patients at 39 district public hospitals. The instrument of job satisfaction of nursing staff consisted of five factors and 13 items. The instruments of satisfaction, revisit intention, and recommendation to others of patients consisted of one question on an 11 point scale (0: very negative, 10: very positive). The data were analyzed using SPSS version 20.0 and AMOS version 20.0. Model fit indices for the hypothetical model were suitable for the recommended level: model of in-patient  $\chi^2$  904.598 (df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.938, AGFI 0.900, RMSR 0.076, mode of out-patient  $\chi^2$  869.021(df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.940, AGFI 0.900, RMSR 0.074. In conclusion, nursing staff are the largest group in public hospitals, and they provide direct care to patients. Therefore, job satisfaction of nursing staff should be enhanced to improve satisfaction of patients because their attitude significantly influences patient satisfaction.

**Keywords** : Nursing staff, Public hospital, Recommendation, Revisit, Satisfaction

이 논문은 2018년도 세한대학교 교내연구비 지원에 의하여 씌어진 것임

\*Corresponding Author : Eun Jeong Hwang(Sehan Univ.)

Tel: +82-61-469-1315 email: ejhwang@sehan.ac.kr

Received November 3, 2017

Revised (1st November 27, 2017, 2nd January 8, 2018)

Accepted February 2, 2018

Published February 28, 2018

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

환자들이 병원을 선택하는 과정은 문제인식, 정보탐색, 대안의 평가, 의료기관 선택결정, 의료기관 이용 후 행동 단계로 구성되어 일반적인 구매의사결정과정과 유사한 것으로 나타났다[1]. 하지만 이러한 과정이 모두 합리적으로만 진행되지 않고 환자의 주관적 관점이 강하게 작용하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 이로 인해 병원서비스 고객만족의 핵심전략은 의료소비자들이 원하는 서비스를 제공하려는 노력에 초점을 맞추고 있다[2]. 환자들의 의료서비스에 대한 만족 여부는 미래 의료이용에도 영향을 끼쳐 동일한 의료기관을 지속적으로 이용하려 할 것이며, 타인에게도 그 의료기관이나 의사에게 만족했던 점을 이야기하며 이용을 권유하게 될 것이라 하였다[1]. 이렇듯 만족도는 해당 병원에 대한 재이용 의향에 중요한 영향을 미치기 때문에 중요하게 간주되고 있다. Parasuraman 등[3]은 재이용 의향이란 소비자가 원하는 서비스를 제공 받았을 때 제품에 대한 만족이 높아 서비스 이용 후에 그 서비스를 다시 이용하고자 하는 의사 표현이라고 하였다. 재이용 의향은 서비스를 재이용할 것인가에 대한 소비자들의 평가를 가장 직접적으로 보여주는 자료이며, 일회성이 아닌 고정 고객을 확보하여 장기적인 수요의 기반을 만들 수 있으므로 병원경영에 중요한 정보로 활용되고 있다[4]. 한편 타인 추천 의향은 장래의 재이용 가능성에 큰 영향을 미칠 뿐 아니라 서비스에 대한 만족감을 가중, 친지 등 주변사람들에게 전파시켜 파급효과는 더욱 크다 할 수 있다. 이는 서비스 구매에 따른 위험성을 회피하는 방법으로 자신이 속해 있는 사회집단의 추천에 의존하려는 경향이 높기 때문이다[5].

병원서비스에서 의료 소비자인 환자의 평가가 중요해짐에 따라 환자와 직접적인 관계를 가지면서 병원의 입원과 외래서비스에서 가장 높은 비중을 차지하는 간호직의 역할이 갈수록 커지고 있다. 이렇듯 소비자가 지각하는 의료서비스 만족에 간호서비스가 결정적인 영향을 미치는 주요요인 중 하나로 제시되고 있음에 따라 간호서비스에 대한 고객 만족도를 높이기 위한 전략 개발은 병원의 주요 관심사로 대두되고 있다[6]. 많은 관련 연구에서 간호사들의 환자에 대하는 태도에 따라 환자의 서비스 이용만족에 결정적 영향을 미친다는 점에서 간호사들

의 직무만족도에 대한 중요성을 제시하고 있다[7-12]. Song[11]은 간호사의 직무자체, 동료관계, 상사관계가 환자만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 보고하였다. Moon[12]은 간호사의 친절 등이 고객만족에 긍정적 영향을 미쳤으며 이는 다시 환자의 재이용 의도에 매우 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 하지만, 대부분의 연구에서 간호직 직무만족도와 환자의 서비스만족도 간의 관련성을 분석하기 보다는 단편적인 결과로부터 유추하는 것으로 제한되어 있었다. 그렇지 않으면 서로의 관련성에 대한 아무런 분석이나 유추 없이 간호직의 직무만족도 또는 환자의 만족도에 대해 단편적으로 수행한 것이 대부분이었으며 특히 구조모형을 활용한 분석은 발견하기 어려웠다. 더욱이 공공병원에 중요한 공공적 역할 수행과 환자 만족도와와의 관계를 분석한 연구는 거의 발견하기 어려웠다. 우리나라의 공공병원은 일반주민에 대한 진료업무 이외에 의료보호환자진료, 공공보건의료사업 등을 통해 민간병의원에서 수행하기 어려운 공공의료서비스를 제공해왔다[13]. 공공서비스를 제공하는 직원들이 스스로 만족할 경우 환자의 만족도도 이끌어낼 수 있으므로 직원들의 공공서비스에 대한 만족도는 서비스 개선, 환자만족도 향상 차원에서 중요하게 연구되어야 할 것이다.

최근 병원들은 직원들의 친절교육 등으로 환자의 만족도를 제고하기 위해 노력하고 있다. 하지만, 일시적인 친절교육으로만 간호사 등 전문가집단의 태도를 변화시키기는 어려울 것이다. 그들의 직무와 관련한 만족도를 향상시켜 주지 않는 한 서비스의 질 향상은 한계가 있을 수밖에 없을 것이다. 공공병원에서 가장 큰 의료인 집단인 간호직의 직무만족도 감소는 개별적 공공병원의 손실을 넘어 공공에 대한 전체 이미지를 저하시켜 국민들의 불신을 야기시킬 수 있다는 점에서 매우 중요하게 연구되어야 할 것이다.

### 1.2 연구 목적

이 연구의 목적은 34개 지방의료원과 5개 적십자병원 전수인 39개 지역거점공공병원에 근무하는 간호직을 대상으로 하여 그들의 직무자체 만족도, 의사소통 만족도, 평가와 보상체계 만족도, 근무환경 만족도, 공공역할 수행 만족도가 현재 해당 병원의 서비스를 이용하고 있는 환자들의 이용 만족도, 재이용 의향, 타인 추천 의향 간의 구조적 인과관계를 구조방정식모형을 통해 중

합적으로 분석하고자 한다. 궁극적으로 이 연구결과는 공공병원 간호직의 직무만족도를 측정하여 환자의 이용 만족도와 재이용의향, 타인 추천의향과의 관련 요인을 파악하여 간호직의 직무만족도 향상을 통한 환자의 만족도, 재이용율을 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 2. 본론

### 2.1 연구방법

#### 2.1.1 연구모형 및 가설설정

이 연구에서는 기존의 문헌고찰을 통해 도출된 연구 결과들을 종합하여 이 연구에서는 기존의 문헌고찰을 통해 도출된 연구결과들을 종합하여 간호직의 직무자체 만족도, 의사소통 만족도, 평가와 보상체계 만족도, 근무환경 만족도, 공공역할 수행 만족도와 환자만족도, 재이용 의향, 타인추천 의향간의 구조적 인과관계가 있다고 가정된 후 모형을 설정하였다. 이러한 설정된 모형은 입원환자와 외래환자를 분리하여 [Fig. 1]에서 제시하고 있다.

이를 자세히 설명하면, 입원환자 만족도, 외래환자 만족도 변수를 독립변수(직무자체 만족도, 의사소통 만족도, 평가와 보상체계 만족도, 근무환경 만족도, 공공역할 수행 만족도)와 종속변수(입원환자 재이용 의향, 입원환자 타인 추천의향, 외래환자 재이용 의향, 외래환자 타인 추천의향)간의 관계를 강화시켜 주는 중요한 매개변수로 가정하였다. 또한 공공병원 간호직들의 직무자체 만족도, 의사소통 만족도, 평가와 보상체계 만족도, 근무환경 만족도, 공공역할 수행 만족도는 다차원적 하위개념으로 구성하였다. 이 연구에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 직접적인 영향과 만족도라는 매개변수를 통해 환자들의 재이용의향과 타인추천 의향에 미치는 간접적인 영향을 파악하고, 궁극적으로 매개 역할을 하는 만족도가 최종 종속변수에 미치는 영향을 분석하고자 하였다.

#### 2.1.2 연구대상 및 자료수집

이 연구에서는 보건복지부, 국립중앙의료원에서 수행한 ‘2012년 지역거점공공병원 운영평가’[14]를 통해 수집된 자료 중 직무만족도와 환자만족도 조사결과를 수행기관의 승인을 득한 후 이 연구목적에 부합하는 자료를

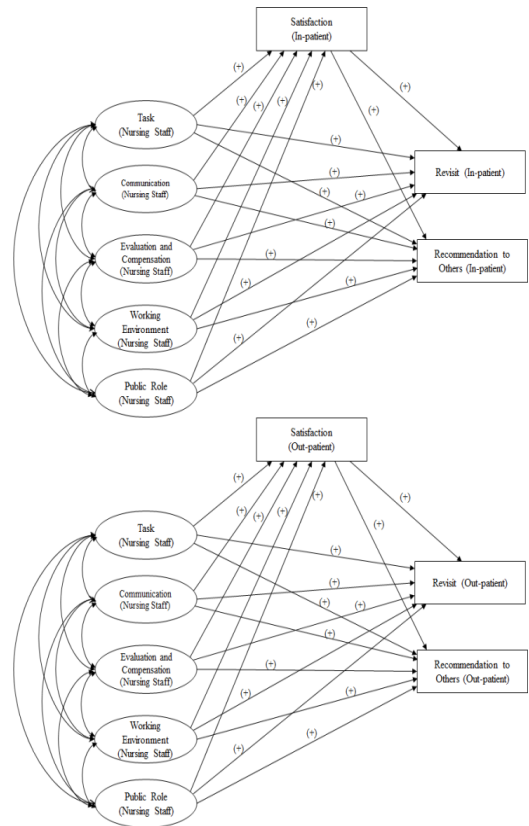


Fig. 1. Conceptual framework

선정하여 활용하였다. 자료 수집은 전문 리서치기관에 위탁 수행되었다. 간호직 대상자 선정기준은 39개 공공병원에서 재직기간 2년 이상인 간호사와 간호조무사를 대상으로 웹메일 설문방식으로 조사하였으며, 총 2,375명의 간호직이 최종 참여하였다. 환자 대상자 선정기준은 2012년 1월에 2월까지 외래 또는 입원경험이 있는 만 18세에서 64세 환자이며, 전화설문방식으로 진행하였다. 특히, 입원환자의 경우 설문결과와 공정성을 유지하기 위해 설문시점 기준에서 퇴원한 환자를 대상으로 하였다. 병원규모별로 대상자 수를 할당하여 400명상 이상 병원은 입원과 외래 각 70명씩, 200~399명상 병원은 입원과 외래 각 50명, 199명상 이하 병원은 입원과 외래 각 30명으로 하였다. 그러므로 재이용 의향 조사 대상자는 외래환자 1,730명과 입원환자 1,703명으로 총 3,433명 환자가 최종 참여하였다.

#### 2.1.3 연구도구

이 연구에서의 조사도구는 학계 전문가, 공무원, 공공

병원 실무자들이 참여하여 보건복지부에서 '2012년 지역 거점공공병원 운영평가[14]를 통해 개발된 '간호직의 직무 만족도'와 '환자 만족도'로 자기기입식 설문이다. 연구도구의 내용 타당도 확보를 위해 일차적으로 선행 연구들을 고찰한 후 공공병원 실정에 적합하도록 문구를 보완하였다. 이차단계에서는 개발도구 초안에 대해 학계, 연구원, 실무자, 공무원 의견수렴과 검토를 거쳐 최종적으로 도구를 확정하였다. 각 분야별 개념적 정의와 측정방법을 제시하면 다음과 같다.

### 2.1.3.1 간호직의 직무만족도

이 연구에서 활용된 간호직 직무만족도는 측정수준은 5점 Likert Scale (“매우 그렇다” 5점, “그렇다” 4점, “보통이다” 3점, “그렇지 않다” 2점, “매우 그렇지 않다” 1점)로 점수가 높을수록 직무 만족도는 높음을 의미한다. 조사된 설문을 토대로 조사도구의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 요인분석 및 Cronbach's alpha값을 구하여 검토한 결과는 다음과 같다. 조사도구의 요인분석에 앞서 수행한 구성타당도 검사 결과, 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 측도값은 0.958이며,  $\chi^2$  검정값은 19709.168이며, Bartlett의 구형성 검정결과 ( $df=78, p<.001$ )로 적절한 것으로 나타났다. 간호직 직무만족도 설문문항의 타당도 분석을 위해 Varimax rotation 방법을 활용하여 요인분석을 실시하였다. 간호직의 직무만족도의 13개 설문문항에 대한 요인분석 결과, 고유값이 1이상인 요인이 총 5개로 분류되었다. 이들 5개 요인은 ‘직무자체’, ‘의사소통’, ‘평가와 보상체계’, ‘근무환경’, ‘공공병원 역할수행’ 이었다. 각 요인별 구성문항 수와 세부내용을 살펴보면, ‘직무자체’는 총 3개의 문항 즉, ‘전공 및 관심분야 업무’, ‘업무 수행과정 결정’, ‘업무수행 만족’으로 구성되었다. ‘의사소통’는 총 2개의 문항 즉, ‘경영방침 및 비전 공유’, ‘직원 간 의사소통 및 협조’로 구성되었다. ‘평가와 보상체계’는 총 2개의 문항 즉, ‘능력과 실적에 따른 공정한 평가’, ‘복리후생제도’로 구성되었다. ‘근무환경’는 총 3개의 문항 즉, ‘업무량에 따른 적절한 인력배치’, ‘필요장비 지원’, ‘휴식공간과 편의시설 확보’로 구성되었다. ‘공공병원 역할수행’는 총 3개의 문항 즉, ‘양질의 의료서비스 제공’, ‘고객소리 경청’, ‘근무자 자부심’으로 구성되었다.

공공병원 간호사 직무만족도 조사도구의 Cronbach's alpha는 0.96이며, 각 요인별 Cronbach's alpha는 ‘직무

자체’ 0.88, ‘의사소통’ 0.85, ‘평가와 보상체계’ 0.87, ‘근무환경’ 0.86, ‘공공병원 역할수행’ 0.89이었다. 요인 분석 결과, 총분산에 대한 각 요인별 설명되는 분산의 비는 요인1(직무자체)은 11.33%, 요인2(의사소통)는 17.89%, 요인3(평가와 보상체계)는 11.92%, 요인4(근무환경)는 23.76%, 요인5(공공병원 역할수행)은 19.48%로 나타났다. 따라서 3가지 요인은 ‘공공병원 간호사 직무만족도’에 대해서 84.38% 설명력을 보였다.

### 2.1.3.2 환자의 만족도, 재이용 의향, 타인추천 의향

환자 만족도, 재이용 의향, 타인추천 의향은 환자만족도 도구 중 연구목적에 부합하는 설문결과를 추출하여 분석하였다. 환자의 만족도, 재이용 의향, 타인추천 의향 측정수준은 11점 척도(0점~10점)로 점수가 높을수록 만족도, 재이용 의향, 타인 추천의향 정도가 높아짐을 의미한다. 이 때 무응답은 분석에서 제외하였다.

### 2.1.4 자료 분석방법

이 연구의 자료는 SPSS 20.0과 AMOS 20.0프로그램을 이용하여 분석하였다. 환자 및 가족의 일반적 특성과 연구변수의 특성은 서술적 통계를 이용하였으며, 연구도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 로 분석하였고, 측정변수들 간의 상관관계 및 다중공선성은 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. Gunst [15]는 다중공선성의 가능성이 큰 독립변수들간 상관계수는 0.8이상으로 제시하고 있다. 구조방정식모형분석을 위한 잠재변수의 타당도를 확인하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis [CFA])을 실시하였고, 지역주민이 인지하는 공공병원 만족도 모형을 검증하고, 만족도에 영향을 미치는 요인들의 직·간접 경로계수를 산출하기 위해 구조방정식 모형분석법(structural equation modeling)을 이용하였다.

### 2.1.5 윤리적 고려

이 연구는 수행하기 전에 연구자가 소속한 S대학교의 기관생명윤리위원회 심의(SH-IRB 2017-14)를 거쳤다. 이 연구에 참여한 대상자들의 개인식별자료는 해당 병원에서 별도로 보관하고 이 연구에서는 개인식별자료가 삭제된 채 코딩화된 자료를 수집하여 연구에 활용하였다.

## 2.2 연구 결과

### 2.2.1 연구대상자의 일반적 특성

이 연구의 대상자 중 간호직은 총 2,375명이었다 [Table 1]. 남자가 38명(1.6%)이고, 여자가 2,337명(98.4%)으로 대부분 여자였다. 대상자의 연령은 20대가 981명(41.3%)으로 가장 많았고, 50대 이상이 56명(2.4%)로 가장 적었다. 직책은 일반 간호직이 1,281명(53.9%)으로 가장 많았고, 팀장급이 54명(2.3%)으로 가장 적었다. 근무기간은 15년 이상이 721명(30.4%)으로 가장 많았다.

**Table 1.** General characteristics of nursing staff (N=2,375)

Variables	Items	N	%
Gender	Male	38	1.6
	Female	2,337	98.4
Age	≤ 29	981	41.3
	30~39	958	40.3
	40~49	380	16.0
	≥ 50	56	2.4
Position	Team leader	54	2.3
	Charge nurses	1,040	43.8
	Nursing staff	1,281	53.9
Working period	2~5yr	197	8.3
	5~10yr	715	30.1
	10~15yr	561	23.6
	> 15yr	721	30.4
	others	181	7.6

이 연구의 대상자 중 환자는 총 3,433명이었다 [Table 2]. 남자가 1,818명(53.0%)이고, 여자가 1,615명(47.0%)이었다. 대상자의 연령은 60대 이상이 1,154명(33.6%)으로 가장 많았고, 20대가 252명(7.4%)로 가장 적었다. 교육정도는 중학교 졸업 이하가 1,237명(36.0%)로 가장 많았다. 건강상태는 ‘ 좋음 ’이 1,418명(41.3%)로 가장 많았다. 진료받은 진료계는 내과계 1,729명(50.4%), 외과계 1,704명(49.6%)로 비슷하였다.

### 2.2.2 연구모형의 적합도 검증

측정변수간의 상관성 및 설명변수간의 다중공선성 문제를 파악하기 위해 상관분석을 실시한 결과, 변수들의 상관계수가 0.7미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다. 그런 후 이 연구의 각 구성개념간의 인과관계의 형성여부를 검증하기 위하여 공분산구조분석을 활용하였다. 이 연구의 전체적 구조모형을 입원환자와 외래환자를 각 검증한 결과, [Fig. 2]와 같은 최적

**Table 2.** General characteristics of patients (N=3,433)

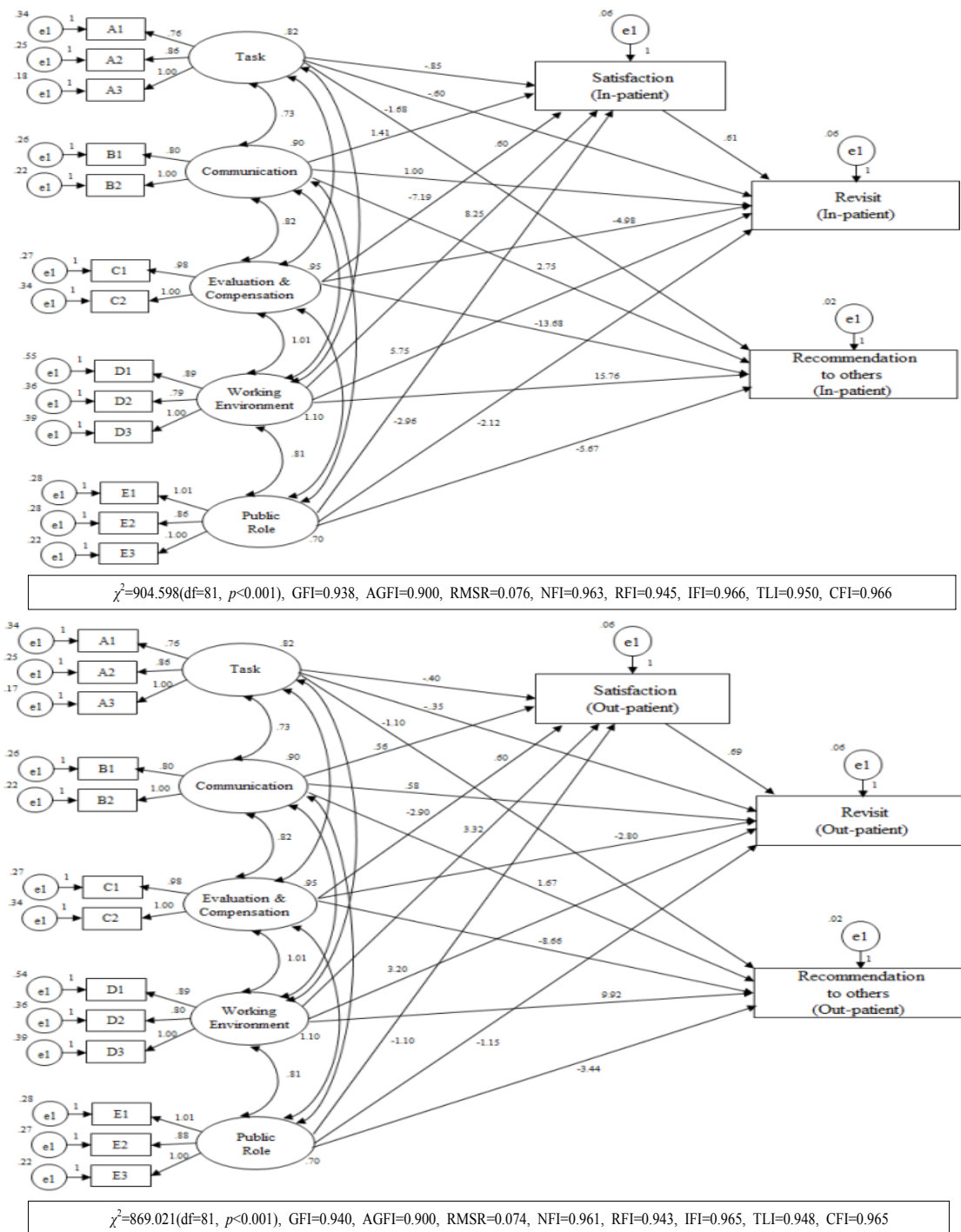
Variables	Items	N	%
Gender	Male	1,818	53.0
	Female	1,615	47.0
Age	≤ 29	252	7.4
	30~39	337	9.8
	40~49	622	18.1
	50~59	1,068	31.1
	≥ 60	1,154	33.6
Education	≤ Middle school	1,237	36.0
	High school	1,079	31.4
	≥ College	865	25.2
	No response	252	7.4
Health state	Good	1,418	41.3
	Moderate	971	28.3
	Poor	1,044	30.4
Treatment	Medical part	1,729	50.4
	Surgical part	1,704	49.6

모형을 도출하였다. 각 모형의 적합도 지수는 입원환자의 경우  $\chi^2$ 는 904.598 (df=81,  $p<0.001$ ), GFI는 0.938, AGFI는 0.900, RMSR은 0.076, NFI는 0.963, RFI는 0.945, IFI는 0.966, TLI는 0.950, CFI는 0.966의 값을 갖는 최적 모형을 도출하였다. 외래환자의 경우  $\chi^2$ 는 869.021(df=81,  $p<.001$ ), GFI는 0.940, AGFI는 0.900, RMSR은 0.074, NFI는 0.961, RFI는 0.943, IFI는 0.965, TLI는 0.948, CFI는 0.965의 값을 갖는 최적 모형을 도출하였다. 따라서 이 연구에서 2개 모형의 적합도 지수는 권장수준 내에 있는 것으로 나타나 모형이 적합함을 시사하고 있다.

### 2.2.3 연구가설의 검증

공분산구조분석을 통해 도출된 각 이론변수들 간의 경로계수를 이용하여 이 연구모형에서 설정한 가설에 대한 검증결과는 Table 3에서 보여주고 있다. 공공병원 간호직의 근무환경 만족도가 입원환자 만족도, 입원환자 재이용 의향, 입원환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>를 검증한 결과 채택되었다. 이는 간호직의 근무환경 만족도가 각각의 변수에 미치는 경로계수의 값이 입원환자의 만족도는 8.254( $p=0.004$ ), 입원환자의 재이용 의향은 5.745( $p=0.029$ ), 입원환자의 타인 추천의향은 15.758( $p=0.021$ )로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었기 때문이다.

공공병원 입원환자 만족도가 입원환자 재이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이라는 <가설 6>을 검증한 결과 채택되었다. 이는 입원환자의 만족도가 재이용 의향에 영



A1=Consistency of task with disciplinary; A2=Decision making of task process; A3=Satisfaction of task performance; B1= Sharing of management policy and vision; B2=Communication and cooperation between staff; C1=Evaluation according ability and outcomes; C2=Welfare system for staff; D1=Workforce arrangement according task amount; D2=Adequate support of medical equipments; D3=Adequate rest spaces for staff; E1=Provision of quality of care; E2=Acceptance of customer opinions; E3=Self-esteem to hospital

Fig. 2. Path diagram for the hypothetical model

Table 3. Results of Hypothesis Testing

Classification	Category	Direction	Estimate	SE	CR	p	Result
In-Patient	Hypothesis 1	Task					Reject
		Task → Satisfaction	-0.852	0.404	-2.107	0.035	Reject
		Task → Revisit	-0.597	0.328	-1.818	0.069	Reject
		Task → Recommendation	-1.682	0.874	-1.925	0.054	Reject
	Hypothesis 2	Communication					Reject
		Communication → Satisfaction	1.404	0.718	1.955	0.051	Reject
		Communication → Revisit	1.000	0.568	1.761	0.078	Reject
		Communication → Recommendation	2.752	1.557	1.768	0.077	Reject
	Hypothesis 3	Evaluation and Compensation					Reject
		Evaluation and Compensation → Satisfaction	-7.186	2.513	-2.860	0.004	Reject
		Evaluation and Compensation → Revisit	-4.975	2.294	-2.168	0.030	Reject
		Evaluation and Compensation → Recommendation	-13.678	5.943	-2.303	0.021	Reject
	Hypothesis 4	Working Environment					Adopt
		Working Environment → Satisfaction	8.254	2.889	2.857	0.004	Adopt
		Working Environment → Revisit	5.745	2.636	2.179	0.029	Adopt
		Working Environment → Recommendation	15.758	6.832	2.307	0.021	Adopt
	Hypothesis 5	Public Role					Reject
		Public Role → Satisfaction	-2.961	1.212	-2.443	0.015	Reject
		Public Role → Revisit	-2.124	1.031	-2.061	0.039	Reject
		Public Role → Recommendation	-5.760	2.787	-2.066	0.039	Reject
Hypothesis 6	Satisfaction					Adopt	
	Satisfaction → Revisit	0.612	0.233	2.622	0.009	Adopt	
Out-Patient	Hypothesis 7	Task					Reject
		Task → Satisfaction	-0.401	0.142	-2.817	0.005	Reject
		Task → Revisit	-0.354	0.145	-2.436	0.015	Reject
		Task → Recommendation	-1.101	0.509	-2.163	0.031	Reject
	Hypothesis 8	Communication					Partial Adopt
		Communication → Satisfaction	0.564	0.249	2.270	0.023	Adopt
		Communication → Revisit	0.578	0.248	2.330	0.020	Adopt
		Communication → Recommendation	1.666	0.885	1.882	0.060	Reject
	Hypothesis 9	Evaluation and Compensation					Reject
		Evaluation and Compensation → Satisfaction	-2.896	0.684	-4.236	<.001	Reject
		Evaluation and Compensation → Revisit	-2.802	0.701	-3.999	<.001	Reject
		Evaluation and Compensation → Recommendation	-8.658	3.309	-2.617	0.009	Reject
	Hypothesis 10	Working Environment					Adopt
		Working Environment → Satisfaction	3.321	0.787	4.222	<0.001	Adopt
		Working Environment → Revisit	3.200	0.804	3.982	<0.001	Adopt
		Working Environment → Recommendation	9.919	3.807	2.605	0.009	Adopt
	Hypothesis 11	Public Role					Reject
		Public Role → Satisfaction	-1.098	0.360	-3.050	0.002	Reject
		Public Role → Revisit	-1.147	0.356	-3.221	0.001	Reject
		Public Role → Recommendation	-3.438	1.543	-2.228	0.026	Reject
Hypothesis 12	Satisfaction					Adopt	
	Satisfaction → Revisit	0.689	0.140	4.903	<0.001	Adopt	

향을 주는 경로계수 값이 0.612( $p=0.009$ )로 통계적으로 유의한 정(+)적 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었기 때문이다.

공공병원 간호직의 의사소통 만족도가 외래환자 만족도, 외래환자 재이용 의향, 외래환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 8>을 검증한 결과 부분 채택되었다. 이는 간호직의 의사소통 만족도가 각각의 변수에 미치는 경로계수의 값이 외래환자의 만족도

는 0.564( $p=0.023$ ), 외래환자의 재이용 의향은 0.578 ( $p=0.020$ )로 통계적으로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었지만, 외래환자의 타인 추천의향에 영향을 주는 경로계수의 값은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 기각되었기 때문이다.

공공병원 간호직의 근무환경 만족도가 외래환자 만족도, 외래환자 재이용 의향, 외래환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 10>을 검증한 결과

**Table 4.** Standardized Direct, Indirect, and Total Effects for the Hypothetical Model

Classification	Endogenous variables	Exogenous variables	Parameter Estimate		
			Standardized Direct Effect	Standardized Indirect Effect	Standardized Total Effect
In-Patient	Satisfaction	Task	-0.695	-	-0.695
		Communication	1.102	-	1.102
		Evaluation and Compensation	-6.028	-	-6.028
		Working Environment	6.871	-	6.871
		Public Role	-2.338	-	-2.338
	Revisit	Task	1.732	-2.098	-0.366
		Communication	-2.810	3.327	0.517
		Evaluation and Compensation	15.416	-18.203	-2.787
		Working Environment	-17.542	20.748	3.206
		Public Role	6.040	-7.060	-1.020
	Recommendation	Satisfaction	3.020	-	3.020
		Task	0.405	-1.188	-0.783
		Communication	-0.747	1.883	1.136
		Evaluation and Compensation	4.398	-10.305	-5.907
		Working Environment	-4.967	11.746	6.779
Out-Patient	Satisfaction	Public Role	1.730	-3.997	-2.267
		Satisfaction	1.709	-	1.709
		Task	-0.401	-	-0.401
		Communication	0.564	-	0.564
		Evaluation and Compensation	-2.896	-	-2.896
	Revisit	Working Environment	3.321	-	3.321
		Public Role	-1.098	-	-1.098
		Task	-0.354	-0.276	-0.630
		Communication	0.578	0.389	0.967
		Evaluation and Compensation	-2.802	-1.994	-4.796
	Recommendation	Working Environment	3.200	2.288	5.488
		Public Role	-1.147	-0.757	-1.904
		Satisfaction	0.689	-	0.689
		Task	-1.101	-	-1.101
		Communication	1.666	-	1.666
Recommendation	Evaluation and Compensation	-8.658	-	-8.658	
	Working Environment	9.919	-	9.919	
	Public Role	-3.438	-	-3.438	

채택되었다. 이는 간호직의 근무환경 만족도가 각각의 변수에 미치는 경로계수의 값이 외래환자의 만족도는 3.321( $p<0.001$ ), 외래환자의 재이용 의향은 3.200( $p<0.001$ ), 외래환자의 타인 추천의향은 9.919( $p=0.009$ )로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 모두 채택되었기 때문이다.

공공병원 외래환자 만족도가 외래환자 재이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이라는 <가설 12>을 검증한 결과 채택되었다. 이는 외래환자의 만족도가 외래환자 재이용 의향에 영향을 주는 경로계수 값은 0.689( $p<0.001$ )로 유의한 정(+)적 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었기 때문이다. 그 밖의 가설은 변수간의 경로계수 값이 유의하지 않거나 부(-)적 효과를 미치는 것으로 나타나 기각되었다.

### 2.2.4 변수들의 직접효과 및 간접효과

이 연구에서 공분산구조분석을 활용하여 요인 간에 전체적인 영향력을 인과효과로써 확인하였다. 인과효과는 표준화된 직접효과와 간접효과로 확인하였으며, 그 결과는 Table 4에서 보여주고 있다.

입원환자 재이용 의향에서 간호직의 의사소통 만족도는 직접효과 -2.810에 간접효과 3.327이 적용되어 총 효과 0.517로 증가한 것으로 나타났다. 입원환자 재이용 의향에서 간호직의 근무환경 만족도는 직접효과 -17.542에 간접효과 20.748이 적용되어 총 효과 3.206로 증가한 것으로 나타났다. 입원환자의 타인 추천 의향에서 간호직의 의사소통 만족도는 직접효과 -0.747에 간접효과 1.883이 더하여 총 효과 1.136으로 증가한 것으로 나타났다. 입원환자 타인 추천 의향에서 간호직의 근무



무환경 만족도는 직접효과 -4.967에 간접효과 11.746이 더하여 총 효과 6.779로 증가한 것으로 나타났다. 따라서 간호직의 직무만족도가 입원환자 재이용 의향과 입원환자 타인추천의향에 미치는 효과에서 입원환자 만족도는 유의한 매개요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

외래환자 재이용 의향에서 간호직의 의사소통 만족도는 직접효과 0.578에 간접효과 0.389이 적용되어 총 효과 0.967로 증가한 것으로 나타났다. 외래환자 재이용 의향에서 간호직의 근무환경 만족도는 직접효과 3.200에 간접효과 2.288이 더하여 총 효과 5.488로 증가한 것으로 나타났다. 따라서 간호직의 직무만족도가 외래환자의 재이용 의향에 미치는 효과에서 외래환자 만족도는 유의한 매개요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

그 밖에는 간접효과 값이 없거나 마이너스 값으로 나타났음으로써 간호직의 직무만족도가 환자의 재이용 의향, 타인 추천 의향에 미치는 효과에서 만족도가 유의한 매개요인으로 작용하지 않는 것으로 보여준다.

### 2.3 논의

인간은 기본욕구가 충족되었을 때 비로소 만족감을 느끼고 사기 및 근무의욕이 향상되어 열성적으로 일하게 된다[16]. 흔히 직무만족과 사기는 동일시되며 개인이 조직과의 고용관계에서 긍정적인 정서를 갖는 정도로 정의된다[17]. Iaffaldano와 Muchinsky[18]는 meta-analysis를 통해 직무만족과 조직성과 간에 강한 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다. 이러한 이유로 직무만족은 조직 연구에 있어 가장 중요한 변수로 다루어져 왔다[19].

병원서비스는 주로 의료인력에 의해 제공됨으로 환자는 의료인력들이 제공하는 서비스에 영향을 받을 수밖에 없을 것이다. 특히 간호직은 병원에서 가장 큰 집단이면서 환자와의 직접적인 접촉이 가장 많은 집단이다. 간호직의 직무관련 만족도가 충족되지 못한다면 이직 등으로 인해 환자간호에 부정적 영향이 미칠 수밖에 없을 것이다. Shin과 Cho [20]에 의하면 간호사의 이직 의도는 직무 스트레스와 유의한 관련성이 있음을 밝히고 있다. Kim [21]의 연구에 의하면 직무만족도가 높은 간호사는 간호수행 정도가 높았으며( $p < 0.001$ ), 간호수행과 환자만족도간에는 유의한 상관관계가 있다 하였다( $p < 0.001$ ). 반면에 이 연구결과에서 간호사의 직무자체 만족도, 평가와 보상체계 만족도가 환자 만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 Han

과 Ahn [22]의 연구에서 간호사의 직무만족이 환자의 병원재이용, 타인추천의향에 영향을 미치지 못했다는 결과와 유사성을 보였다. 환자의 병원 재이용, 타인추천 의향 등은 간호사의 숙련도에 보다 더 영향을 받는 것으로 보고하고 있다.

이 연구결과에서 간호직의 의사소통 만족도가 외래환자 만족도와 재이용 의향에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다. 이는 외래환자가 지각하는 간호사의 정보제공형 의사소통과 친화적 의사소통이 외래환자의 간호 서비스 만족, 병원 재이용의도 간에 유의한 정적 상관관계가 있음을 보여준 Gil과 Oh [23]의 연구결과와 일치되었다. 또한 Hwang [24]의 연구에서 직원들의 의사소통 만족도가 환자만족도, 병원 수익과 유의한 상관관계를 보인다는 연구결과와도 일관되었다. 특히 Jeong [25]에 의하면, 환자의 질병이 심각할수록 간호사의 친화적 의사소통이 환자 만족에 중요한 요소가 된다 하였다. 하지만 간호직의 의사소통 만족도가 입원환자 만족도, 재이용의향, 외래환자의 타인추천의향에는 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이는 환자와 대화를 많이 해야 하는 외래 간호직 특성상 환자들이 간호직의 의사소통에 많은 영향을 미친 것으로 판단되어 진다. 실제로 입원환자에게 제공되는 서비스와 달리 외래에서의 간호서비스는 제한된 시간에 많은 환자를 대상으로 설명, 교육, 정서적지지 등 대부분 의사소통을 통해 제공됨[26]으로 의사소통 만족도는 외래환자에게 보다 크게 영향을 미치는 것으로 판단된다.

이 연구결과에서 간호직의 근무환경 만족도가 입원환자와 외래환자의 만족도, 재이용 의향, 타인추천의향에 모두 유의한 영향을 끼치고 있는 것으로 나타났다. 병원에서 오랫동안 근무하는 간호사들이 쾌적하지 못한 시설과 열악한 의료장비로 근무한다면 피로도가 높아져 간호의 질이 낮아질 수밖에 없을 것이다. 이는 deLeon과 Taher [27]의 콜로라도 주와 지방정부 공무원을 대상으로 한 연구에 의하면 근무환경이 좋으면 강력한 동기부여를 유발하여 직무만족도가 높아지는 것으로 나타나 이 연구결과와의 일관성을 보였다.

이 연구결과에서는 간호직의 공공병원 역할 수행 만족도는 환자 만족도, 재이용 의향에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Sim과 Hwang [28]의 연구결과에서 공공병원 인근 지역주민은 공공병원으로서의 역할수행이 병원 이용 만족도에 유의한 영향(경로계수

0.36,  $p<0.01$ )을 미친 것으로 나타난 결과와 일치하지는 않았다.

이 연구결과에서 환자의 만족도는 재이용 의향에는 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 환자의 만족도와 타인 추천 의향에는 모형이 성립되지 않는 것으로 나타났다. 타인 추천의향은 서비스에 대한 만족감을 가족, 친지 등 주변사람들에게 전파시켜 과급효과가 더욱 커짐[5]으로 인한 부담으로 작용할 수도 있을 것이다. 더욱이 공공병원의 경우 저소득층 취약계층이 주로 이용한다는 부정적 인식이 있어 이용자의 추천이 크게 영향력을 발휘하지 않는 듯하였다. 실제로 일개 공공병원 지역민들을 대상으로 병원 선택 이유를 조사한 결과 대형 민간병원의 경우 ‘주위사람의 호평’으로 선택한다는 비율이 상위권으로 높는데 반해 공공병원의 경우 극히 낮은 것으로 조사되었다[29].

환자들은 건강하지 못한 절박한 상태에서 병원을 찾기 때문에 의료진을 포함한 직원들이 환자를 대하는 마인드에 따라 환자의 서비스 이용 만족도 뿐 아니라 치료 결과에도 큰 영향을 끼칠 수밖에 없을 것이다. 따라서 병원은 조직성과와 직, 간접적으로 연관이 있는 직원들의 직무만족과 조직몰입을 높이기 위해 근로환경 개선, 복리후생 향상 등에 많은 노력을 기울여야 할 것이다. 의료시장 개방과 함께 우리나라 의료계도 이제는 무한 경쟁이 어쩔 수 없는 시대적 흐름이 되고 있다. 이러한 시대적 흐름에 공공병원이 보다 효과적으로 대처할 수 있도록 정부와 병원은 협력하여 많은 노력해야 할 것이다. 하지만, 공공병원에 대한 부정적 이미지를 제고하고 환자들의 재이용률을 개선하기 위해 간호사들에게 친절교육 등을 실시하기에 앞서 이들의 처우개선을 통한 직무만족을 제고시켜 근본적인 해결책을 강구해야 할 것이다.

### 3. 결론

이 연구의 목적은 34개 지방의료원과 5개 적십자병원 전수인 39개 지역거점공공병원에 근무하는 간호사와 간호조무사들을 대상으로 하여 그들의 직무자체 만족도, 의사소통 만족도, 평가와 보상체계 만족도, 근무환경 만족도, 공공역할 수행 만족도가 현재 해당 병원의 서비스를 이용하고 있는 환자들의 이용 만족도, 재이용 의향, 타인 추천 의향 간의 구조적 인과관계를 구조방정식모형

을 통해 종합적으로 분석하고자 한다. 공분산구조분석모형 검정 결과, 모형의 적합도 지수는 입원환자의 경우  $\chi^2$  904.598 (df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.938, AGFI 0.900, RMSR 0.076의 값을 갖고, 외래환자의 경우  $\chi^2$  869.021(df=81,  $p<0.001$ ), GFI 0.940, AGFI 0.900, RMSR 0.074값을 가진 권장기준 내 적합한 최적 모형을 도출하였다. 이 연구결과에서 공분산구조모형 분석 결과를 통해 채택된 가설은 다음과 같이 나타났다. 공공병원 간호직의 근무환경 만족도가 입원환자 만족도, 입원환자 재이용 의향, 입원환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 4>는 채택되었다. 공공병원 입원환자 만족도가 입원환자 재이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이라는 <가설 6>은 채택되었다. 공공병원 간호직의 의사소통 만족도가 외래환자 만족도, 외래환자 재이용 의향, 외래환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 8>은 부분 채택되었다. 공공병원 간호직의 근무환경 만족도가 외래환자 만족도, 외래환자 재이용 의향, 외래환자 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 10>은 채택되었다. 공공병원 외래환자 만족도가 외래환자 재이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이라는 <가설 12>은 채택되었다.

변수간의 인과효과를 표준화된 직접효과와 간접효과로 확인한 결과, 간호직의 직무만족도가 입원환자 재이용 의향과 입원환자 타인추천의향에 미치는 효과에서 입원환자 만족도는 유의한 매개요인으로 작용하는 것으로 나타났다. 간호직의 직무만족도가 외래환자의 재이용 의향에 미치는 효과에서 외래환자 만족도는 유의한 매개요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

궁극적으로 이 연구결과는 공공병원 간호직의 직무만족도를 측정하여 환자의 이용 만족도와 재이용의향, 타인 추천의향과의 관련 요인을 파악하여 간호직의 직무만족도 향상을 통한 환자의 만족도, 재이용율을 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

끝으로, 다음과 같이 향후 연구과제 제언과 함께 이 연구 제한점을 밝히고자 한다.

- 1) 간호사의 직무만족도가 환자에게 미치는 영향을 좀 더 정밀하게 파악하기 위해 간호사와 타 의료인을 비교하여 직무만족도와 환자의 재이용의사 결정에 미치는 영향정도를 파악하기 위한 연구가 필요하다.

- 2) 공공병원의 특수성을 좀 더 정확하게 파악하기 위해 민간병원과 비교하여 간호사 직무만족도와 환자의 재이용의사결정과의 관련성을 파악하기 위한 연구가 필요하다.

이 연구의 자료는 공공병원 평가 자료를 활용하여 분석했으므로 이 연구 결과의 일반화에 신중함이 있어야 할 것이다.

## References

- [1] W. H. Cho, S. H. Lee, H. J. Lee, K. H. Chun, Medical service marketing. Seoul: Taeseoldang; 1999.
- [2] J. S. Park, "The causal relationship of health service quality, satisfaction, intention to revisit and intention to recommend perceived by health center visitors", *Korean Journal of Health Policy and Administration*, vol. 15, no. 3, pp. 60-78, 2005.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2005.15.3.060>
- [3] A. Parasuraman. V. A. Zeithaml L. L. Berry. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40. 1988.
- [4] Han AR. The effect of hospital image on customer satisfaction and revisiting intention: Focused on the dental hospital, [master's thesis]. Asan: Soonchunhyang University; 2013.
- [5] S. W. Yoon, S. B. Kim, "The effects of physical environment, perceived justice and perceived waiting-time on repurchase intension." *Journal of Global Academy of Marketing Science*, vol. 12, no. 1, pp. 135-154, 2003.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/12297119.2003.9707208>
- [6] M. S. Seo, A study on the expectations of inpatients for the quality of nursing service, their satisfaction level and hospital reuse intention. Unpublished Master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, 2008.
- [7] B. R. Norrish, T. G. Rundall, "Hospital restructuring and the work of registered nurses", *The Milbank Quarterly*, vol. 79, no. 1, pp. 55-79. 2001.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/1468-0009.00196>
- [8] C. M., Baker, P. L. Messmer, C. C. Gyurko, S. E. Domagala, F. M. Conly, T. S. Eads, K. S. Harshman, M. K. Layne, "Hospital ownership, performance, and outcomes : assessing the state-of-the-science", *Journal of Nursing Administration*, vol. 30, no. 5, pp. 227-240, 2000.
- [9] H. S. Park, "Determinants of patients satisfaction and intent to revisit oriental medical hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, vol. 16, no. 4, pp. 2726-2736, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.4.2726>
- [10] J. Han, S. Ahn, "The effects of nurses' satisfaction on hospital performance : focused on the patient satisfaction and revisit intention, recommendation intention", *Journal of Digital Convergence*, vol. 13, no. 9, pp. 419-430, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.9.419>
- [11] M. S. Song, The analysis of the influence of nurses' task satisfaction factor and task satisfaction degree on the satisfaction of patients. Unpublished Master's thesis, Keimyung University, Daegu, 2005.
- [12] S. J. Moon, A study on satisfaction of medical service and reuse of hospital. Unpublished Master's thesis, Chosun University, Gwangju, 2008.
- [13] Korea Health Industry Development Institute. A study on establishment plan and its' evaluation of public health services to reinforce public characteristics and its' evaluation of public hospitals. Osong: Korea Health Industry Development Institute; 2006.
- [14] Ministry of Health and Welfare. "2012 Public hospital evaluation programme: survey report. Public Hospital Evaluation Report", Ministry of Health and Welfare, 2012.
- [15] R. F. Gunst, Regression analysis with multicollinear predictor variables : definition, detection, and effects. *Communications in Statistics - Theory and Methods*, vol. 12, no. 19, pp. 2217-2260, 1983.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/03610928308828603>
- [16] D. S. Park, Theory of administration in Korea. Seoul: Baemmoon-sa. 1977.
- [17] C. H. Choi, "Different validation of organizational commitment and job satisfaction", *Journal of Social Science*, vol. 4, no. 1, pp. 232-250, 1999.
- [18] M. T. Iaffaldano, P. M. Muchinsky, "Job satisfaction and job performance : a meta-analysis", *Psychologic Bulletin*, vol. 7, pp. 20-28, 1985.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.97.2.251>
- [19] H. G. Rainey, Understanding and managing public organizations. San Francisco: Jossey-Bass. 1991.
- [20] H. R. Shin, Y. C. Cho, "Relationship Between Job Stress and Turnover Intention Among Nurses in University Hospitals", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 4, no. 8, pp. 3958-3970, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3958>
- [21] S. O. Kim, Study on relationship between nursing performance according to job satisfaction and patient satisfaction. *Journal of Soonchunhyang Nursing Junior College*, 12, p.17-48, 1988.
- [22] J. Han, S. Ahn, "The effect of nurses' satisfaction on hospital performance - focused on the patient satisfactoin and revisit intention, recommendation intention-", *Journal of Digital Convergence*, vol. 13, no. 9, pp. 419-430, Sep. 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.9.419>
- [23] E. Gill, H. Oh, "Outpatient's nursing services satisfaction and intent to revisit hospital according to nurses' communication ability and styles," *Korean Journal Health Communication*, vol. 9, no. 2, pp. 143-153, Sep. 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15715/kjhcom.2014.9.2.143>
- [24] E. J. Hwang, "Effects of job satisfaction and patients satisfaction on medical profit at public hospitals", *Korean Journal of Hospital Management*, vol. 19, no. 2, pp. 11-20, 2014.

- [25] S. Jeong, "Satisfaction of patients by nurse's communication styles", *Korean Journal of Health Communication*, vol. 8, no. 1, pp. 35-44, 2013.
- [26] K. S. Cho, H. S. Kang, J. H. Kim, H. M. Son, H. J. Han, Y. H. Sung et al., "Job description of the nurses working in outpatient department by DACUM technique." *Clinical Nursing Research*, vol. 14, no. 2, pp. 1598-1618, 2008.
- [27] L. deLeon, W. A. Taher, "Expectations and job satisfaction of local-government professionals", *American Review of Public Administration*, vol. 26, pp. 401-416, 1996.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/027507409602600402>
- [28] I. O. Sim, E. J. Hwang, "Structural equation modeling for public hospital quality of care, image, role performance, satisfaction, intent to (re)visit, and intent to recommend hospital as perceived by community residents", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 46, no. 1, pp. 118-127, Feb. 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2016.46.1.118>
- [29] Korea Health Industry Development Institute. "Establishment of management strategy and feasibility study of construction of district hospital", pp. 74. Moon Young Sa, Korea, 2008.
- 

**문 속 자(Sook Ja Moon)**

[정회원]



- 2010년 2월 : 경희대학교 간호과학대학 (간호학박사)
- 1986년 11월 ~ 2014년 8월 : 서울적십자병원 (간호부장)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 세한대학교 간호학과 교수

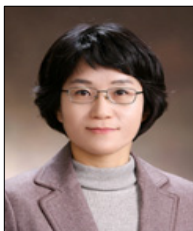
<관심분야>

간호관리, 노인간호

---

**황 은 정(Eun Jeong Hwang)**

[정회원]



- 2006년 8월 : 부산대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2003년 3월 ~ 2010년 4월 : 한국보건산업진흥원 연구원
- 2010년 4월 ~ 2013년 4월 : 국립중앙의료원 선임연구원
- 2015년 3월 ~ 현재 : 세한대학교 간호학과 교수

<관심분야>

공공보건의료, 건강증진