

국립대학교병원 행정직원의 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향

김종필
충남대학교 대학원 보건학과

The Effects of Organizational Conflict, Job Stress, and Emotional Burn-out on Job Satisfaction of Administrative Staff of National University Hospitals

Jong-Pil Kim

Department of Public Health, Graduate School of Chungnam National University

요약 본 연구는 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족도 수준을 알아보고, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향을 규명하고자 시도하였다. 조사대상은 전국 10개 국립대학교병원에 근무하고 있는 행정직원 384명으로 하였으며, 자료 수집은 2018년 7월 10일부터 8월 20일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 이용한 설문조사에 의하였다. 연구결과, 조사대상자의 직무만족도 평균 점수는 조직갈등($p < 0.001$), 직무스트레스($p < 0.001$) 및 정서적 소진 점수가 높은 군일수록($p < 0.001$) 유의하게 낮았다. 조사대상자의 직무만족도는 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진과 유의한 음의 상관관계를 보였다. 공분산 구조분석 결과, 조직갈등은 직무스트레스나 정서적 소진보다 직무만족도에 더 큰 영향을 미쳤으며, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 위와 같은 연구결과는 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족도는 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진과 유의한 관련성이 있음을 시사하고 있으며, 특히, 조직갈등은 직무스트레스나 정서적 소진보다 직무만족도에 더 큰 영향을 주고 있음을 시사하고 있다.

Abstract This study examined the effects of organizational conflicts, job stress, and emotional burn-out on the job satisfaction among the administrative staff working at national university hospitals. The 384 administrative staff from 10 national university hospitals were surveyed from July 10 to August 20, 2018, using structured self-administered questionnaires. As a result, the average score of job satisfaction was a significantly lower in the groups with higher scores of organizational conflicts ($p < 0.001$), higher scores of job stress ($p < 0.001$) and higher scores of emotional burn-out ($p < 0.001$). Regarding the correlation of job satisfaction with organizational conflicts, job stress and emotional burn-out, the score of job satisfaction was negatively correlated with organizational conflicts, job stress and emotional burn-out. The above study results suggest that job satisfaction was significantly related to organizational conflicts, job stress, and emotional burn-out. In particular, job satisfaction was influenced more by organizational conflict than job stress and burn-out.

Keywords : Administrative Staff of Hospitals, Job Satisfaction, Organizational Conflict, Job Stress, Emotional Burnout

Corresponding Author : Jong-Pil Kim(Chungnam National Univ.)

email: jpkim@cnuh.co.kr

Received August 19, 2019

Accepted January 3, 2020

Revised September 2, 2019

Published January 31, 2020

1. 서론

국립대학교병원 행정직원은 국가직무능력표준(National Competency Standards)에 근거하여 병원에서 총무, 인사노무, 교육훈련, 경영기획, 경영평가, 자산관리, 구매계약, 원무, 회계, 세무 및 법무 등 조직관리 전반에 대한 행정업무를 수행하고 있다.

이들의 업무역할을 구체적으로 살펴보면, 내부적으로는 인력, 시설, 의료장비, 예산, 각종규정, 업무프로세스를 효과적으로 관리하고 여러 부서의 이해관계를 조정하며, 이사회 및 경영혁신회의 등 주요회의와 경영분석을 통한 조직관리 전반에 대한 경영진의 의사결정에 필요한 각종 데이터를 제공하는 역할을 수행하고 있다. 외부적으로는 정부기관에 인력과 국가예산의 지원을 요청하고 국정감사, 경영평가, 의료기관 인증평가 등 각종 평가에 대비한 추진계획의 수립과 모니터링을 함으로써 기관운영의 실질적인 조직체계의 운영을 담당하는 역할을 수행하고 있다.

이러한 다양하고 복잡한 업무를 제한된 시간 내에 처리하는 과정에서 행정직원들은 조직 간의 갈등이 야기되고 직무스트레스가 발생하며, 이러한 상황이 반복적으로 이루어지는 업무환경에 의해 정서적 소진에 따른 직무만족도의 저하가 불가피하게 된다.

따라서 이러한 문제점들을 해결하기 위하여 행정직원들의 조직갈등이 직무스트레스와 정서적 소진, 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보고, 직무스트레스가 정서적 소진과 직무 만족도에 미치는 영향과 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향을 각각 살펴볼 필요가 있다고 생각한다.

특히, 직무만족은 직무태도나 조직행동에도 중요한 요소로 작용하기 때문에 조직구조, 조직문화 등의 연구에 흔히 사용되는 변수이다. 직무만족에 관여하는 요인은 직무를 통하여 이루고자 하는 성취 그리고 그 성취에 대해서 인정을 받는 것, 직무를 수행하면서 가지는 권한, 직무를 통하여 느끼는 조직과 자신의 성장과 발전, 그리고 조직의 정책, 행정, 감독, 대인관계, 작업조건을 직무요건의 요소로 보고 있다[1]

그동안 직무만족에 대한 연구를 살펴보면, 병원 종사자들을 대상으로 직무만족도와 정서적 소진이나 조직갈등과의 관련성을 파악하였거나[2, 3] 직무스트레스와의 관련성을 평가한 연구[4-6]는 있으나 국립대학교병원 행정직원을 대상으로 한 연구는 찾아볼 수 없는 실정이다. 또한, 직무만족도에 직간접적으로 영향을 미치는 선행변

수는 너무나 다양하고, 변수간의 관련성에 대해서도 명확하게 규명할 필요성이 있으나 그동안 병원 종사자를 대상으로 한 연구들은 주로 변수들 간의 인과관계를 단편적으로 규명하고 있기 때문에 한계점이 있다고 생각된다.

따라서 본 연구에서는 국가 보건의료체계의 중심역할을 담당하고 있는 전국 국립대학교병원의 행정직원을 대상으로 이들의 직무만족도 수준을 알아보고, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향을 파악할 목적으로 시도하였다. 본 연구결과는 국립대학교병원의 운영 및 관리에서 중요한 역할을 담당하고 있는 행정직원의 인적자원관리에 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

본 연구의 조사대상은 전국 10개소의 국립대학교병원에 근무하고 있는 행정직원을 대상으로 하였다. 조사대상 표본의 추출은 G*Power 3.1 프로그램[7]을 이용하여 다중회귀분석 시 예측변인 23개, 효과크기 0.10, 검정력 0.95, 유의수준 0.05로 하여 산출한 결과, 최소 표본 수는 342명이었으며 탈락률을 고려하여 400명을 표본추출 대상으로 하였다. 연구대상의 선정은 10개 병원별로 근무하고 있는 행정직원의 근무부서를 고려하여 1개 병원당 40명씩 400명을 임의 추출하였다. 설문조사 결과 390명으로부터 설문지를 회수하였으며(회수율 97.5%), 이 중 응답이 부실하여 분석에 사용할 수 없는 6명의 설문지를 제외한 384명(96.0%)의 자료를 분석대상으로 하였다.

2.2 자료수집 방법

자료 수집은 C 대학교병원의 IRB(Institutional Review Board) 승인(승인번호: CNUH 2018-07-073)을 받은 후 2018년 7월 10일부터 8월 20일까지의 기간 동안에 연구자가 각 조사대상 병원에 사전에 유선으로 행정직원을 대표하는 담당자에게 본 연구의 취지 및 조사내용에 대해 설명하고 협조를 얻은 다음, 조사대상자들에게 조사내용에 대해 설명하고 설문참여의 동의를 얻은 후 미리 작성한 구조화된 자기기입식 설문지(self administered questionnaire)를 회송봉투를 동봉하여 우편으로 배포하고 일과시간 후에 작성토록 하여 회수하였다.

2.3 연구에 사용한 변수

2.3.1 인구사회학적 및 건강관련행위 특성

인구사회학적 및 건강관련행위 특성을 나타내는 변수로는 성, 연령, 결혼상태, 체질량지수(Body mass index; BMI), 흡연여부, 음주여부, 규칙적 운동여부, 커피음용 여부, 주관적인 수면의 질, 여가활동여부 및 주관적인 건강상태를 조사하였다

2.3.2 직업관련 특성

직업관련 특성으로는 직위, 근무경력, 월수입, 근무부서, 교대근무여부, 업무의 신체적 부담정도, 업무에 대한 만족도, 직업에 대한 적성 및 직업전환의사를 조사하였다.

2.3.3 조직 갈등(Organization Conflict)

조직 갈등의 측정은 Rahim[8]이 개발한 조직 갈등 모형을 Lee[2]가 변안하여 사용한 도구를 사용하였다. 이 도구는 개인적 갈등 6문항, 개인간 갈등 6문항 및 집단간 갈등 6문항으로 구성되어 있으며, 총 18문항에 대해 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「그렇지 않다」 2점, 「보통이다」 3점, 「그렇다」 4점, 「매우 그렇다」 5점의 5점 척도로 측정하였다. 전체 18문항의 합계 점수가 높을수록 조직갈등의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 전체 18문항에 대한 내적신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.863이었고, 하위영역별로는 개인적 갈등 영역 $\alpha = 0.750$, 개인 간 갈등 영역 $\alpha = 0.853$, 집단 간 갈등 영역 $\alpha = 0.533$ 의 수준이었다.

2.3.4 직무스트레스(Job stress)

직무스트레스의 측정은 Karasek 등[9]의 직무내용설문지(Job Content Questionnaire; JCQ)를 우리나라 근무환경에 맞게 변안하여 타당도가 검증된 설문지를 사용하였다[10]. JCQ는 직장환경에 기인하는 직업성 스트레스의 요인으로서 업무의 요구도, 업무의 자율성 및 직장의 사회적 지지로 구성되어 있다. 업무의 요구도는 5개 문항으로 구성된 척도이며, 업무의 자율성은 의사결정권한(decision authority) 3개 문항과 기량의 활용성(skill decision) 6개 문항으로 구성된 척도로서 총 14개 문항에 대해 「항상 그렇다」, 「자주 그렇다」, 「가끔 그렇다」 및 「전혀 그렇지 않다」의 4점 척도로 응답하게 하며, 각각에 대해 0-1-2-3점을 부여하였다. 직장의 사회적 지지를 나타내는 상사나 동료로부터의 지지는 각각 4문항의 척

도로 되어 있다. 각 문항은 「매우 그렇다」 3점, 「대부분 그렇다」 2점, 「조금 그렇다」 1점, 「전혀 그렇지 않다」에 0점을 부여하였으며, Karasek 등[9]의 점수 산정방식에 따라 점수를 산정하였다. 업무의 요구도 점수가 높으면 업무에 대한 심리적 부담 정도가 높음을 의미하며, 업무의 자율성 점수가 높으면 업무에 대한 의사결정 권한이 높고 자신의 기량 활용성이 높음을 의미한다. 상사나 동료로부터의 지지는 각각의 합산한 득점이 높을수록 사회적 지지 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 직무스트레스 전체 문항의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.803이었고, 하위영역별로는 업무의 요구도 영역 $\alpha = 0.684$, 업무의 자율성 영역 $\alpha = 0.725$, 상사의 지지 영역 $\alpha = 0.835$, 동료의 지지 영역 $\alpha = 0.861$ 의 수준이었다.

2.3.5 정서적 소진(Emotional burn-out)

정서적 소진의 측정은 Maslach와 Jackson[11]이 개발한 도구를 Choi[12]가 변안하여 사용한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 병원행정 직원에게 맞게 수정하여 사용하였다. 이 도구는 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항 및 개인의 성취감 8문항의 3개 하위영역의 총 22개 문항으로 구성되어 있으며, 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「별로 그렇지 않다」 2점, 「보통이다」 3점, 「어느 정도 그렇다」 4점, 「매우 그렇다」 5점으로 측정하였다. 정서적 탈진과 비인격화는 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미하고, 개인의 성취감은 점수가 낮을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미하며, 전체 22개 문항의 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 전체 문항에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.852이었고, 하위영역별로는 정서적 탈진 영역 $\alpha = 0.799$, 비인격화 영역 $\alpha = 0.820$, 개인의 성취감 영역 $\alpha = 0.705$ 의 수준이었다.

2.3.6 직무만족도(Job satisfaction)

직무만족도 측정도구로는 Slavitt 등[13]이 개발한 업무만족도 목록(The index of work satisfaction) 48문항을 기초로 우리나라 실정에 맞게 Lee[14]가 수정한 41문항의 도구를 병원 행정 직원에게 맞게 수정하여 사용하였다. 직무만족 하위영역으로는 보수 5문항, 자율성 5문항, 업무요구 4문항, 행정 10문항, 상호작용 8문항 전문적 지위 6문항, 직원간의 상호관계 3문항으로 구성되었다. 측정척도는 각각의 요인별로 「전혀 그렇지 않다」에

서 「매우 그렇다」까지의 Likert 5점 척도를 사용하였으며, 부정적인 문항은 역방향으로 환산하여 사용하였다. 각각의 합산한 득점범위는 41~205점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무만족 전체 문항에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.867이었고, 하위영역별로는 보수 영역 α =0.736, 자율성 영역 α =0.668, 업무요구 영역 α =0.659, 행정 영역 α =0.758, 상호작용 영역 α =0.766, 전문적 지위 영역 α =0.715, 구급대원간의 상호관계 영역 α =0.673의 수준이었다.

2.4 구조방정식 연구모형

본 연구에서는 국립대학교병원에 근무하고 있는 행정직원들의 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하고자 구조방정식 연구모형을 구축하였다. 연구의 가설은 국립대학교병원 행정직원들의 조직갈등은 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 가정하여 수립하였다. 한편 객관화, 수량화가 불가능한 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도는 잠재변수로 구성하였다. 조직

Table 1. Mean score of organizational conflict, job stress, emotional burn-out and job satisfaction according to sociodemographic characteristics and health related behavior factors

Variables	N(%)	Job satisfaction		t(F)	p-value
		Mean	SD		
Sex				0.421	0.794
Male	230(59.9)	127.04	13.39		
Female	154(40.1)	126.70	11.67		
Age(years)				3.845	0.005
≤29	112(29.2)	124.69	13.23		
30-39	150(39.1)	127.24	13.32		
40-49	80(20.8)	128.02	10.70		
50≤	42(10.9)	129.76	10.92		
Marital status				0.325	0.686
Married	192(50.0)	127.17	14.14		
Unmarried	192(50.0)	126.64	11.14		
Education				0.307	0.683
≤High school	36(9.4)	126.08	10.41		
College≤	348(90.6)	126.99	13.01		
BMI(kg/m ²)				0.486	0.115
<18.5	11(2.9)	116.81	19.92		
18.5-22.9	154(40.1)	128.69	13.66		
23.0-24.9	149(38.8)	126.59	18.69		
≥25.0	70(18.2)	125.24	15.41		
Smoking habits				0.423	0.390
Smoking	60(15.6)	126.51	10.74		
Non-smoking	291(75.8)	127.30	13.24		
Ex-smoking	33(8.6)	124.15	11.06		
Alcohol drinking				0.502	0.194
Drinking	257(66.9)	126.26	11.55		
Non-drinking	127(33.1)	128.21	14.76		
Regular exercise				0.391	0.803
Yes	157(40.9)	126.71	13.05		
No	227(59.1)	127.04	12.50		
Coffee drinking				0.558	0.614
Yes	358(93.2)	126.99	12.85		
No	26(6.8)	125.69	10.70		
Leisure time				2.854	0.037
With	157(40.9)	128.33	15.86		
Without	227(59.1)	125.57	12.62		
Subjective sleep evaluation				1.936	0.057
Good	244(63.5)	127.84	12.15		
Poor	140(36.5)	125.27	13.53		
Subjective health status				3.072	0.036
Healthy	321(83.6)	127.46	12.92		
Unhealthy	63(16.4)	124.07	11.28		
Total	384(100.0)	126.90	12.71		

갈등의 관측변수로는 개인적 갈등, 개인 간 갈등 및 집단 간 갈등을 측정한 점수로 하였으며, 직무스트레스의 관측 변수로는 업무의 요구도, 업무의 자율성, 상사의 지지 및 동료의 지지를 측정한 점수로 하였다. 정서적 소진의 관측변수로는 정서적 탈진, 비인격화 및 개인의 성취감을 측정한 점수로 하였고, 직무만족도에 대한 관측변수로는 보수, 자율성, 업무요구도, 행정, 상호작용, 전문적 지위, 직원간의 상호관계를 측정한 점수로 하였다. 이들 잠재변수간의 관련성을 증명하기 위해 구조방정식 연구모형을 구축하였으며, 공분산 구조분석에 의해 그 인과관계 구조 모델을 검증하였다.

2.5 자료처리 및 통계분석

수집된 자료는 SPSSWIN(ver 24.0) 프로그램을 사용하여 통계분석 하였다. 단변량 분석에서 각 독립변수에

대한 직무만족도 평균점수는 t-test 및 ANOVA로 검증하였으며, 직무만족도와 관련변수 간의 상관관계는 Pearson의 상관분석에 의한 상관계수를 구하였다. 또한, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 공분산 구조분석을 실행하였다. 모형 적합도 검증은 구조방정식모형의 기초부합치(Goodness of Fit Index; GFI)와 자유도를 고려한 조정부합치(Adjusted Goodness of Fit Index; AGFI), 원소 간 평균차이(Root Mean square Residual; RMR) 및 근사제곱근 평균제곱 오차(Root Mean Square Error of Approximation; RMSEA)를 구하였다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

3. 연구결과

Table 2. Mean score of organizational conflict, job stress, emotional burn-out and job satisfaction according to job related factors

Variables	N(%)	Job satisfaction	t(F)	p-value
		Mean±SD		
Job position			4.652	0.003
Staff	308(80.2)	125.56±12.79		
Charge	60(15.6)	126.90±11.26		
Head	16(4.2)	137.37±12.46		
Job career(year)			0.846	0.281
≤9	218(56.8)	125.84±13.77		
10-19	96(25.0)	126.64±11.31		
20≤	70(18.2)	128.82±10.88		
Monthly income(₩10,000)			0.721	0.376
≤200	5(1.3)	120.60±35.45		
201-399	275(71.6)	126.46±12.68		
400≤	104(27.1)	128.38±10.95		
Working department			0.458	0.783
General affairs division	82(21.4)	126.97±15.89		
Department of logistic management	50(13.0)	128.22±9.96		
Department of administration	62(16.1)	126.66±7.89		
Planning budget division	90(23.4)	127.38±14.83		
Others	100(26.0)	125.92±11.47		
Shift work			0.534	0.783
With	378(98.4)	126.88±12.74		
Without	6(1.6)	128.33±11.46		
Physical burden of work			-7.485	<0.001
Adequate	122(31.8)	133.87±13.44		
Hard	262(68.2)	123.66±10.96		
Sense of satisfaction in work			-8.228	<0.001
Satisfaction	321(83.6)	128.87±11.72		
Dissatisfaction	63(16.4)	116.88±12.94		
Fit to the job			-8.642	<0.001
Fit	348(90.6)	127.76±12.59		
Unfit	36(9.4)	118.63±10.91		
Consider quitting the job			7.896	<0.001
With	157(40.9)	122.68±12.18		
Without	227(59.1)	129.83±12.27		
Total	384(100.0)	126.90±12.71		

3.1 인구사회학적 및 건강관련행위 특성별 직무만족도 수준

조사대상자의 인구사회학적 및 건강관련행위 특성별 직무만족도의 평균 점수는 Table 1과 같다. 직무만족도의 평균 점수는 연령이 낮을수록($p<0.005$), 여가시간이 있다는 군보다 없다는 군에서($p<0.037$), 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서($p<0.036$) 유의하게 낮았다.

3.2 직업관련 특성별 직무만족도 수준

조사대상자의 직업관련 특성별 직무만족도의 평균 점수는 Table 2와 같다. 직무만족도의 평균 점수는 직위가 낮을수록($p=0.003$), 업무의 신체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서($p<0.001$), 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서($p<0.001$), 업무에

대한 적성이 맞는다는 군보다 맞지 않는다는 군에서($p<0.001$), 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서($p<0.001$) 유의하게 낮았다.

3.3 조직 갈등, 직무스트레스, 정서적 소진에 따른 직무만족도 수준

조사대상자의 조직 갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진에 따른 직무만족도 평균 점수는 Table 3과 같다. 직무만족도의 평균 점수는 조직 갈등 총점이 높은 군일수록 유의하게 낮았으며($p<0.001$), 직무스트레스 총점이 높은 군일수록 유의하게 낮았고($p<0.001$), 정서적 소진의 총점이 높은 군일수록 유의하게 낮았다($p<0.001$).

3.4 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도 간의 상관관계

Table 3. Mean score of job satisfaction according to organizational conflict †

Variables	N(%)	Job satisfaction		F	p-value
		Mean	SD		
Total score of organizational conflict				29.258	<0.001
Low(Q1)	110(28.7)	135.70	±12.90		
Middle(Q2)	88(22.9)	125.23	±12.97		
High(Q3)	91(23.7)	122.67	±10.56		
Very high(Q4)	95(24.7)	122.31	±10.40		
Total score of job stress				25.368	<0.001
Low(Q1)	110(28.6)	135.27	±12.90		
Middle(Q2)	110(28.6)	126.02	±10.38		
High(Q3)	73(19.1)	122.90	±11.15		
Very high(Q4)	91(23.7)	120.87	±12.17		
Total score of emotional burn-out				40.105	<0.001
Low(Q1)	100(26.0)	137.98	±12.36		
Middle(Q2)	102(26.6)	123.50	±12.20		
High(Q3)	104(27.1)	123.35	±10.66		
Very high(Q4)	78(20.3)	122.23	±10.44		
Total	384(100.0)	126.90	±12.71		

†Organizational conflict factors were dichotomized into four group. Q1, Q2, Q3, Q4 means 1st quartile, 2nd quartile, 3rd quartile and quartile, respectively.

Table 4. Correlation coefficients among organizational conflict, job stress, emotional burn-out, and job satisfaction

Variables	Job satisfaction	Organizational conflict	Job stress
Organizational conflict	-0.452**		
Job stress	-0.430**	0.474**	
Emotional burn-out	-0.423**	0.659**	0.425**

** : $p<0.01$

조사대상자의 직무만족도, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 각 변수 간의 상관관계를 보면, 직무만족도는 조직갈등($r=-0.452$, $p<0.01$), 직무스트레스($r=-0.430$, $p<0.01$) 및 정서적 소진($r=-0.423$, $p<0.01$)과 유의한 음의 상관관계를 보였다. 조직갈등은 직무스트레스($r=0.474$, $p<0.01$), 정서적 소진($r=0.659$, $p<0.01$)과 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 정서적 소진($r=0.425$, $p<0.01$)과 유의한 양의 상관관계를 보였다.

3.5 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 직무 만족도에 미치는 영향에 대한 공분산 구조분석 결과

조사대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진 간의 인과관계를 추정하기 위하여 공분산 구조분석을 실시한 결과는 Table 5 및 Fig. 1과 같다.

본 연구에서는 1개의 외생개념(조직갈등)과 3개의 내생개념(직무스트레스, 정서적 소진, 직무만족도)을 이론적 변수로 모델을 구축하여 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도 간의 상관관계로 구성하였다. 한편, 모델에 따른 조직갈등의 관측변수로는 개인적 갈등, 개인 간 갈등 및 집단간 갈등으로 하였고, 직무스트레스의 관측변수로는 업무의 요구도, 업무의 자율성, 상사의 의지 및 동료의 지지로 하였다. 정서적 소진의 관측변수로는 정서적 탈진, 비인격화 및 개인의 성취감으로 하였고, 직무만족도에 대한 관측변수로는 보수, 자율성, 업무요구, 행정, 상호작용, 전문적 지위 및 직원간의 상호관

계로 하였다[Fig. 1].

전체적인 모델의 적합성을 보면 Chi-square=329.95 ($df=103$)이며, 유의수준은 $p=0.000$ 으로 나타났다. 기초부합치(Goodness of Fit Index; GFI)는 0.905로서 0.9를 초과하여 적합도가 높은 것으로 나타났으며, 조정부합치(Adjusted Goodness of Fit Index; AGFI)도 0.860으로 모델의 부합도는 양호하였다. 원소간 평균차이(Root Mean square Residual; RMR)는 값이 적을수록 부합도가 높다고 할 수 있으며, 대략 0.06이하의 RMR을 보일 때 잘 맞는 모델로 간주하는데 본 연구에서의 RMR은 0.062로 부합도에는 문제가 없었다. 또한 근사제곱근 평균제곱 오차(Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA)는 대체적으로 0.05에서 0.08이하면 양호하다고 할 수 있는데 본 연구에서는 0.076으로 나타났다[Table 5].

구조방정식을 통해 구해진 내생잠재변수에 대한 외생잠재변수의 효과를 보면,「조직갈등」은「직무스트레스」에 대한 경로계수가 0.457로 정(+)의 직접효과가 있었고, 「정서적 소진」에 대한 경로계수가 0.261로 정(+)의 직접효과가 있는 반면,「직무만족도」에 대한 경로계수는 -0.369로 부(-)의 직접효과가 있었다.

한편, 내생잠재변수 간의 유의한 경로계수를 보면, 「직무스트레스」는「정서적 소진」에 대한 경로계수가 0.298로 정(+)의 직접효과가 있었고, 「직무만족도」에 대한 경로계수는 -0.342로 부(-)의 직접효과가 있었다. 「정서적 소진」은 「직무만족도」에 대한 경로계수가 -0.322로 부(-)의 직접효과가 있었다.

또한 종속변수가 독립변수에 의해서 설명되는 비율을

Table 5. Structural model of endogenous and exogenous variables

	Endogenous variable		Exogenous variable	Error	Coefficient of determination
	Job stress	Emotional burn-out	Organizational conflict	Z	SMC [†]
Job stress	0.000	0.000	0.457**	0.041	0.555
Emotional burn-out	0.298*	0.000	0.261*	0.009	0.652
Job satisfaction	-0.342**	-0.322**	-0.369**	0.009	0.778
Chi-square = 329.95			GFI [‡] = 0.905		
df = 103			AGFI [§] = 0.860		
p = 0.000			RMR = 0.062		
			RMSEA [¶] = 0.076		

* : $p<0.05$, ** : $p<0.01$

†: Squared Multiple Correlations(SMC)

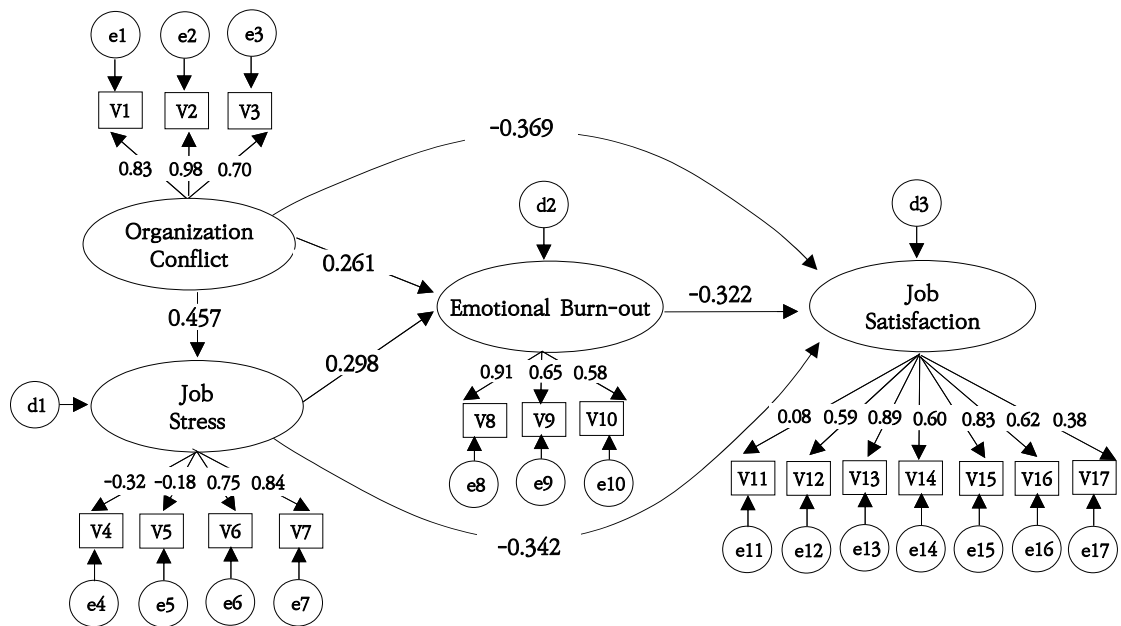
‡: Goodness of Fit Index(GFI)

|| : Root Mean square Residual(RMR)

†: Squared Multiple Correlations(SMC)

§ : Adjusted Goodness of Fit Index(AGFI)

¶ : Root Mean Square Error of Approximation(RMSEA)



V1	Intrapersonal conflict
V2	Interpersonal conflict
V3	Intergroup conflict
V4	Job demand
V5	Decision latitude
V6	Supervisor support
V7	Co-worker support
V8	Emotional exhaustion
V9	Depersonalization

V10	Personal accomplishment
V11	Reward
V12	Autonomy
V13	Interaction
V14	Professional position
V15	Relationship with medical officer
V16	Job demand(task requirement)
V17	Administration

Fig. 1. Path diagram of structural equation modeling

나타내는 SMC(Squared Multiple Correlations)는 「직무스트레스」의 경우 「조직갈등」에 의해서 설명되는 분산이 0.555로 나타났으며, 이는 「조직갈등」이 「직무스트레스」를 55.5% 설명하고 있음을 나타낸다. 또한 「정서적 소진」의 경우는 「조직갈등」과 「직무스트레스」에 의해서 설명되는 분산이 0.652로 나타났으며, 이는 「조직갈등」과 「직무스트레스」가 「정서적 소진」을 65.2% 설명하고 있음을 나타낸다. 「직무만족도」의 경우는 「조직갈등」, 「직무스트레스」 및 「정서적 소진」에 의해서 설명되는 분산이 0.778로 나타났으며, 이는 「조직갈등」, 「직무스트레스」 및 「정서적 소진」이 「직무만족도」를 77.8% 설명하고 있음을 나타낸다. 이상의 경로계수는 「직무만족도」에

대한 「조직갈등」, 「직무스트레스」 및 「정서적 소진」 모두 1% 수준으로 유의하였으며, 직무만족도에 미치는 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 간의 인과관계가 추정되었다[Table 5][Fig. 1].

4. 고찰

본 연구는 전국 국립대학교병원 행정직원들의 인구사회학적 및 건강관련행위 특성과 직업관련 특성에 따른 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도의 수준을 알아보고, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소

진과 직무만족도와와의 관련성을 규명하며, 이들의 직무만족도에 미치는 영향력을 규명함으로써 국립대학교병원 행정직원들의 업무 관리의 효율성을 증대시키는데 기초 자료를 제공하고자 시도하였다.

본 연구에서 사용된 설문도구로서 직무만족도는 Slavitt 등[13]이 개발한 업무만족도 목록(The index of work satisfaction)을, 조직갈등은 Rahim[8]이 개발한 조직갈등 모형(Organization Conflict Model)을, 직무스트레스 측정은 Karasek 등 [9]의 직무내용 설문지(Job Content Questionnaire; JCO)를, 정서적 소진의 측정은 Maslach와 Jackson[11]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 우리나라 실정에 맞게 변안한 타당도가 검증된 도구를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 이 도구들의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 모두 0.7이상으로 비교적 높은 수준을 보이고 있어 연구결과의 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 판단되었다.

연구결과, 조사대상자의 인구사회학적 및 건강관련행위 특성에 따른 직무만족도 점수는 연령이 낮을수록, 여가시간이 있다는 군보다는 없다는 군에서, 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 선행연구에서도 유사한 결과를 보여주고 있는데 공무원을 대상으로 한 연구[15]에서도 연령이 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 하였으며, 여가활동을 하는 군이 하지 않는 군보다 직무만족도가 높게 나타났다고 보고하고 있다[16]. 한편, 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[17]에서도 연령과 경력력이 높아질수록 직무 만족도가 높아진다고 보고하였고, 간호장교를 대상으로 한 Park[4]의 연구에서도 연령이 낮을수록, 근무경력이 짧을수록, 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 직무만족도가 유의하게 낮았다고 보고하고 있어 직업의 종류에 상관없이 직장 종사자들의 직무만족도에는 여러 인구사회학적 특성 및 건강관련행위 특성들이 관여하고 있음을 시사하고 있다.

본 연구에서의 조사대상자의 직업관련 특성에 따른 직무만족도 점수는 직위가 낮을수록, 업무의 신체적 부담 정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서, 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서, 업무에 대한 적성이 맞다는 군보다 맞지 않는다는 군에서, 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 여러 직업관련 특성변수들이 직무만족도에 관련되어 있다는 것은 선행연구에서도 보고된 바 있는데, 공무원을 대상으로 한 Kim[15]의 연구에서는 직위가 높

을수록 직무만족도가 높다고 하였고, 생활체육지도자를 대상으로 한 Kim과 Lee[18]의 연구에서는 월수입이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였으며, 보육교사의 직무만족도는 근무경력이 높을수록, 지위가 높을수록, 월수입이 높을수록 높다고 하였다[19]. 또한, 간호장교를 대상으로 한 연구[4, 20]에서도 근무경력이 길수록, 직위가 높을수록, 업무에 만족한다는 군, 직업에 대한 적성이 맞다는 군, 직업전환 의사가 없다는 군에서 직무만족도가 높았다고 보고하고 있다. 한편, 종합병원에 근무하고 있는 의무기록사[21]나 방사선사[22]를 대상으로 한 연구에서도 직무만족도는 월수입이 낮을수록, 직위가 낮을수록, 업무에 대해 만족한다는 군보다 만족하지 않는다는 군에서, 업무가 적성에 맞다는 군보다 맞지 않는다는 군에서, 업무의 전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다고 보고하고 있다. 이 같은 결과를 종합하여 볼 때 직장인들의 직무만족도는 직장에서 안정된 위치에 있을수록, 근무환경이 좋을수록 직무만족도가 높음을 시사하고 있음을 알 수 있다.

본 연구에서의 조사대상자의 직무만족도 평균 점수는 조직갈등 총점이 높은 군일수록, 직무스트레스 총점이 높은 군일수록, 정서적 소진의 총점이 높은 군일수록 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 따라서 조사대상자의 직무만족도와 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진 간의 상관관계에서도 직무만족도는 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진과 유의한 음의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

이 같은 결과를 종합하여 보면, 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족도 수준은 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 높을수록 낮아지는 것을 알 수 있다. 다양한 직종을 대상으로 한 선행연구에서도 유사한 결과를 찾아볼 수 있는데 호텔 종사자를 대상으로 한 연구[23-26]에서는 조직갈등이 증가할수록 직무만족은 감소한다고 하였으며, 병원종사자를 대상으로 한 연구[27-30]에서도 조직갈등이 높을수록 직무만족도가 낮았다고 보고하고 있다. 한편, 간호장교를 대상으로 한 연구[4]와 119구급대원을 대상으로 한 연구[31]에서는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도 점수가 낮다고 보고하였고, 직무스트레스는 직무만족도와 음의 상관관계를 보인다고 보고[32-36]하고 있어 본 연구결과를 뒷받침해주고 있다. 직무만족도와 소진과의 관계에서는 사회복지사를 대상으로 한 연구[37]나 요양보호사를 대상으로 한 연구[38]에서 소진이 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 보고하였고, 간호사를 대상으로 한 연구[39]에서도 소

진점수가 높을수록 직무만족도는 감소한다고 보고하였다. 결과적으로 소진은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

본 연구에서의 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족도에 영향을 미치는 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진 간의 인과관계를 추정하기 위하여 조직갈등을 외생 잠재변수로, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도를 내생잠재변수로 하여 공분산 구조분석을 실시하였다. 그 결과 조직갈등은 직무스트레스나 정서적 소진보다 직무만족도에 더 큰 영향을 미쳤으며, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 지금까지 국립대학교병원 행정직원들을 대상으로 공분산 구조분석을 한 연구결과가 없기 때문에 직접적으로 비교할 수는 없지만, 간호장교의 직무만족도에 영향을 미치는 직업전문성 인식도, 직무스트레스 및 사회적지지 간의 인과관계를 추정하기 위한 연구[4]에서는 직업전문성 인식도가 직무스트레스나 사회적 지지 보다 직무만족도에 더 큰 영향을 미쳤다고 보고하였다. 또한, 119구급대원의 직무만족도에 영향을 미치는 폭력경험, 직무스트레스 및 소진 간의 인과관계를 추정하기 위한 연구[31]에서는 직무스트레스가 폭력경험이나 소진 보다 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. 따라서 직장인의 직무만족도에는 다양한 요인들이 영향을 미칠 수 있음을 확인할 수 있으며, 다양한 직업의 종사자들을 대상으로 직무만족도에 대한 지속적인 연구가 이루어질 필요가 있다고 생각된다. 따라서 국립대학교병원 행정직원의 직무만족을 증진시키고 병원의 성과관리 제고를 위해서는 본 연구에서 지적된 바와 같이 직무만족도에 영향을 미치는 직업관련 요인과 조직갈등의 해소를 위한 정책적 검토와 노력이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점으로 지적될 수 있는 것은 첫째, 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향을 횡단적(cross-sectional)으로 실행하여 조사시점에서의 독립변수들과 종속변수(직무만족도)간의 관련정도를 파악한 점이다. 둘째, 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진 및 직무만족도 등의 측정은 응답자의 주관적인 자기 기입방식에 의존하여 측정하였기 때문에 응답편의(response bias)가 개재될 위험성을 배제할 수가 없다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 전국 국립 대학교병원 행정직원들을 전체 모집단으로 설정하여 이들의 조직갈등, 직무스트레스, 정서적 소진이 직무만족도에 미치는 영향력을 파악하였으며, 공분산 구조분석을 통해 이러한 요인

들 간의 인과관계를 규명하였다는데 큰 의의가 있다고 본다. 향후 연구에서는 본 연구에서 사용한 변수 외에 다양한 직업 종사자들의 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 찾아내어 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안이 모색되어야 할 것으로 생각된다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 국립대학교병원 행정직원들의 인구나사회학적 특성, 건강관련행위 특성 및 직업관련 특성에 따른 직무만족도 수준을 알아보고, 특히, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진과 직무만족도와의 관련성을 규명하고자 시도하였다. 조사대상은 전국 10개 국립대학교병원에 근무하고 있는 행정직원 384명으로 하였으며, 자료수집은 C 대학교병원 IRB(Institutional Review Board)의 승인(승인번호: CNUH2018-07-073)을 받은 후, 2018년 7월 10일부터 8월 20일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지(self-administrated questionnaire)를 이용한 설문조사에 의하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자의 인구나사회학적 및 건강관련행위 특성에 따른 직무만족도 평균 점수는 연령이 낮을수록($p<0.005$), 여가시간이 있다는 군보다 없다는 군에서($p<0.037$), 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서($p<0.036$) 유의하게 낮았다. 직업관련 특성에 따른 직무만족도 점수는 직위가 낮을수록($p=0.003$), 업무의 신체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서($p<0.001$), 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서($p<0.001$), 업무에 대한 적성이 맞다는 군보다 맞지 않는다는 군에서($p<0.001$), 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서($p<0.001$) 유의하게 낮았다.

2. 조사대상자의 직무만족도 평균 점수는 조직갈등 총점이 높은 군일수록($p<0.001$), 직무스트레스 총점이 높은 군일수록($p<0.001$), 정서적 소진의 총점이 높은 군일수록($p<0.001$) 유의하게 낮았다.

3. 조사대상자의 직무만족도와 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진 간의 상관관계를 보면, 직무만족도는 조직갈등($r=-0.452$, $p<0.001$), 직무스트레스($r=-0.430$, $p<0.001$) 및 정서적 소진($r=-0.423$, $p<0.001$)과 유의한 음의 상관관계를 보였다.

4. 공분산 구조분석 결과, 조직갈등은 직무스트레스나

정서적 소진보다 직무만족도에 더 큰 영향을 미쳤으며, 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적 소진이 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 한편, 조직갈등과 직무스트레스가 높을수록 정서적 소진이 높아지는 효과가 있는 것으로 나타났다.

위와 같은 연구결과는 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족도는 인구사회학적 및 건강관련행위 특성이나 직업관련 특성뿐만 아니라 조직갈등, 직무스트레스 및 정서적소진과도 유의한 관련성이 있음을 시사하고 있다. 특히, 조직갈등은 직무스트레스나 정서적 소진보다 직무만족도에 더 큰 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 따라서 국립대학교병원 행정직원들의 직무만족을 증진시키기 위해서는 이들이 경험하고 있는 조직갈등이나 직무스트레스의 원인 요소들을 감소시키고, 조직갈등이나 직무스트레스의 누적으로 인한 정서적 소진을 줄이기 위한 구체적인 방안이 마련될 필요가 있다고 생각 된다.

Reference

- [1] Herzberg F. One more time: How do you motivate employees? 1968. *Harv Bus Rev.* 2003;81(1):87-96.
- [2] Lee CH. The relation of organization structure, organization culture, organization conflict and job satisfaction on hospital staff members: focused on Mediating effect. Pusan National University, Doctor's thesis, 2016.
- [3] Park EJ. The Relationship of Emotional Burnout on Job Satisfaction and Intention Leave among Hospital Employees. Chungnam National University, Doctor's thesis, 2017.
- [4] Park AS, Cho YC. Analysis of the Related Factors on Job Satisfaction in Nursing Officers Using the Structural Equation Model. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 12(10): 4502-4512, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.10.4502>
- [5] Lee CJ. A Study on the Public Nurses' Work Stress and Burnout: The Exploration of Moderating Variables. Changwon University, Doctor's thesis, 2011.
- [6] Kang SK. Effect of Work Stress Caused by Emotional Labor of Children's Hospital Employees on Burnout. Degu Hany University, Doctor's thesis, 2017.
- [7] Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner A. G*power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and science. *Behav Res Methods* 2007; 39(2): 175-191.
DOI: <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- [8] Rahim, M. Afzalur. (2001), "Manageing Conflict in Organizations", London Quorum Books. 20-24.
- [9] Karasek RA, Theorell T, Schwartz JE, Schnall PL, Pieper CF, Michela JL. Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US health examination survey(HES) and the health and nutrition examination survey(HANES). *Am J Public Health.* 1988 Aug;78(8):910-8.
DOI: <https://dx.doi.org/10.2105/AJPH.78.8.910>
- [10] Chang SJ. A study on the distribution and risk factors for psychosocial distress, and the development work site stress reduction program. Ministry of Health & Welfare 2001.
- [11] Maslach C, Jackson S. Maslach burnout inventory manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Perss, 1981.
- [12] Choi HY. Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout Among Counselors. Catholic University, Master's Thesis, 2002.
- [13] Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AMB. Nurses satisfaction with their work situation. *Nurs Res.* 1978 Mar-Apr;27(2):114-20.
DOI: <https://doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>
- [14] Lee ES. A Study on the Job Satisfaction and the Transfer of Assignment Among Nurses. Korea University, Master's Thesis, 1988.
- [15] Kim JY, Kwon IS, Cho YC. Satisfaction and Psychosocial Stress among Public Officers; and Their Related Factors. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 11(1): 341-351, 2010
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.1.341>
- [16] Lee SY. The effect of job satisfaction in sports participation among workers : focused on workers in Ch'ungch'ongnam-do. Kyung Hee University, Master's Thesis, 2001.
- [17] Ko SH, Jeong BR Nursing Professionalism and Job Satisfaction of Nurses in General Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 10(3):335-344. 2004.
- [18] Kim OT, Lee SH. Relations of Professionalism Awareness to Empowerment and Job Satisfaction Among Instructors in Sport for All. *The Korean Journal of Physical Education*, 40(6):4743-4783, 2010.
- [19] Kang RH. A Study of the Child Care Teacher's Professional Recognition and Self-Efficacy on Job Satisfaction. *The Journal of Vocational Education Research*, 25(1):71-88. 2006
- [20] Kim EH, Cho YC. Job Satisfaction and Related Factors Among Nursing Officers. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 13(7):3112-3122, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.7.3112>
- [21] Shin TS, Cho YC. Professional Job Perception and Job Satisfaction, and Its Related Factors Among Medical Records Engaged in General Hospitals. *Journal of*

- the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 15(7): 4258-4271, 2014.
- [22] Cheong SB. Relationship Between Professional Job Perception, Job Stress and Job Satisfaction of Radiation Technologists in General Hospitals. Chungnam National University, Master's Thesis, 2015.
- [23] Kim JH. Impact of Hotel Restaurant Employee Conflicts on Job Stress, Job Satisfaction and Performance. Sejong University, Doctor's thesis, 2017.
- [24] Choi BC. A study on the Mediating Effects of Reflexivity and Organizational Citizenship Behavior Between Conflict and Creative Behavior. Kumoh National Institute of Technology, Doctor's thesis, 2016.
- [25] Bae HS. Impact of Conflict Types and Working Conditions of the Employees on the Foodservice Company Customer Orientation and BSC: Focusing on the Korean Buffet Restaurant. Kangneung-Wonju National University, Doctor's thesis, 2016.
- [26] Goh HY. Impacts of hotel culinary staffs organizational conflict on burnout and job satisfaction. Young-San University, Master's Thesis, 2017.
- [27] Oh JY. Determinants of intent to leave among workers at aged care facilities: : an empirical test of a causal model in South Korea. Yonsei University, Doctor's thesis, 2008.
- [28] Ahn OS. The Impact of the Management Policies for Service Quality on Employees' Emotional Reactions and Job Performance: Focused on Medical Services. Keimyung University, Doctor's thesis, 2010.
- [29] Son US. The Effect of Hospital Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention and Organizational Conflict. Wonkwang University, Doctor's thesis, 2012.
- [30] Lim KT. The Effects of Hospital Employees' Conflicts on Their Job satisfaction and Organizational Commitment. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 16(8):5372-5383. 2015.
- [31] Park HJ, Yoon SH, Cho YC. Job Satisfaction and Its Related Factors among 119 Rescue Workers. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 18(7):46-57, 2017.
DOI: <https://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.9.5610>
- [32] Lee SH, Choi YH. A Study on Job Stress and Job Satisfaction of 119 Relief Squads. Korean Academy of Community Health Nursing, 17(4):521-529. 2006.
- [33] Song SH. The Effects of Childcare Teachers' Job Stress on Their Job Satisfaction: Focusing on the Mediating Effect of Human Relations. Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare, 16(1):133-151. 2012.
- [34] Shin JW, Baek JH. A Comparative Study on Job Stress and Job Satisfaction of Long-Term Care Staffs for Physically Disabled Seniors with Rating 1 and for Demented Seniors with Rating 3. Journal of the Korean Gerontological Society 31(4):1067-1081, 2011.
- [35] Yang YS, Kang YH. CU New Nurses' Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. Health & Nursing, 25(2):47-58. 2013.
- [36] Lee WY. The Effect of Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Hotel Employees -The Moderating Role of Switching Costs-. International Journal of Tourism Management and Sciences, 29(4):1-21. 2014.
- [37] Lee EH, Kim KH. A Study on Factors Associated with Burnout of Social Wor. Journal of Social Studies, 16(2):167-193. 2008.
- [38] Kang CB. A Study on Burnout and Job Satisfaction of Care Workers. Korean Journal of Gerontological Social Welfare, 54:193-209. 2011.
- [39] Jon HS. Effect of violence experience of emergency department nurse on burnout and job satisfaction. Kyung Hee University, Master's Thesis, 2012.

김 중 필(Jong-Pil Kim)

[정회원]



- 2005년 8월 : 충남대학교 행정대학원 (행정학석사)
- 2019년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학박사)
- 2018년 7월 ~ 현재 : 충남대학교 병원 원무과장

<관심분야>

보건행정, 병원의료정보 및 원무관리.