

## 병원조직 구성원의 교육훈련 만족도 결정요인

김춘애<sup>1</sup>, 서원식<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한국서비스교육원, <sup>2</sup>가천대학교 헬스케어경영학과

### Factors Associated with Employee Satisfaction on Training & Education Programs in General Hospitals

Choon Ae Kim<sup>1</sup> and Won Sik Suh<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Korea Service & Research Institute

<sup>2</sup>Dept. of Healthcare Management, Gachon University

**요약** 이 연구는 병원조직 구성원들의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석함으로써 경영성과를 높이기 위한 교육훈련체계의 발전방안을 모색하는데 그 목적이 있다. 4개 종합병원에 근무하고 있는 490명을 대상으로 설문을 실시한 결과, 병원의 교육훈련 만족도는 인구통계학적 특성에 따라 차이를 보였다. 둘째, 교육훈련 만족도에는 직무특성과 조직효과성이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 마지막으로, 교육에 대한 기대, 직무 특성, 조직효과성이 교육훈련 만족도에 미치는 영향에서 자아효능감의 조절효과를 살펴본 결과, 교육에 대한 기대와 자아효능감의 조절효과가 있었다. 이러한 결과를 바탕으로 효과적인 교육프로그램 개발을 위한 실천적 함의를 논하였다.

**Abstract** The purpose of this study was to suggest a better education programs for general hospitals. To do so, we conduct an empirical analysis of factors associated with employee satisfaction on training and education programs in general hospitals. The subjects were 490 respondents from 4 general hospitals, and the major findings of the study were as follows: First, employee satisfaction on training and education programs were shown statistically significant difference according to their demographic characteristics. Second, hospital employees whose organizational commitment and job performance was better expressed had more satisfaction with the education and training they received. Finally, it was found that self-efficacy had a moderation effect on between expectations for education and satisfaction with education and training. The study finally discusses practical implications for developing effective education program.

**Key Words** : Education and training program in hospital, Employee satisfaction, Self-efficacy

## 1. 서론

일반 기업조직과 마찬가지로 병원 조직도 병원경영 이념을 달성하기 위해 각 구성원이 그 직무를 효과적이고 능률적으로 협동하여 수행한다. 교육훈련은 조직구성원 인적 자원 개발의 가장 중요한 수단으로 조직구성원 본인에게 배정된 직무의 원활한 수행을 통해 조직의 경영이념을 보다 효율적으로 달성할 수 있도록 하는 중요한 기능을 담당한다. 즉 교육훈련은 기능·지식의 습득을

통한 직원들의 전문적 능력 향상, 이외에 태도의 변화를 통한 직원의 성취동기를 향상시켜 근로의욕을 증진시키며, 조직의 활성화를 촉구시키는 요소가 된다[1]. 최근 의료환경은 의료비 상승에 따른 규제가 강화되고, 의료이용자들의 의료지식 수준이 높아지고 있으며, 국민의 생활수준이 향상되면서 환자의 의료수요도 증대되는 등 급속하게 변화하고 있다. 따라서 증대된 환자의 욕구에 적합한 의료서비스를 제공하기 위해 병원 구성원을 대상으로 실시하는 교육훈련은 매우 중요하다.

이 논문은 2013년도 가천대학교 교내연구비 지원에 의한 결과임 (GCU-2013-R262).

\*Corresponding Author : Won Sik Suh(Gachon Univ.)

Tel: +82-31-750-5372 email: suhw@gachon.ac.kr

Received July 16, 2013

Revised (1st August 14, 2013, 2nd September 11, 2013)

Accepted October 10, 2013

이에 많은 병원들이 새로운 환경변화에 부합하는 의료 서비스 제공의 일환으로 구성원에게 고객지향적인 의식을 심어주고, 고객접점 관리능력을 배양하는 등 다양한 차원에서 교육훈련을 실시하고 있다. 그러나 우리나라 대부분의 병원 교육훈련시스템 체계는 시설에서부터 프로그램 개발, 운영 및 평가에 이르기까지 전반적으로 낙후성을 면치 못하고 있으며, 체계적인 교육훈련계획이 수립되지 않은 채 필요에 따라 즉흥적으로 시행되는 경우가 많은 실정이다. 또한 효과적인 교육훈련의 전제조건이라고 할 수 있는 교육훈련 전문가를 두고 있는 경우도 거의 없기 때문에 많은 병원들이 경영목표에 부합하는 체계적이고 전략적인 교육훈련 프로그램도 개발하지 못하고 있다[2].

이에 병원조직 구성원을 위한 교육훈련프로그램의 효과를 높일 수 있는 방법에 대한 논의는 제대로 이루어지지 않은 채 양적 팽창만 이루어지고 있는 실정이다. 우리나라의 대표적인 상급종합병원인 S병원의 경우도 연평균 교육시간이 30시간 정도로 형식적인 수준에서 이루어지고 있는 실정이다. 반면 미국병원의 경우 직원들이 그 분야의 전문가로 성장할 수 있도록 하는 자기개발 프로그램 등 다양한 교육훈련 프로그램을 다양한 직종을 대상으로 실시하고 있다[3].

병원조직구성원을 위한 교육훈련프로그램 개발의 어려움은 의료서비스 특성 및 조직구조 차원에서도 기인한다. 즉 의료서비스는 인간의 신체적·정신적 질환을 주 대상으로 하기 때문에 서비스의 결과가 객관적으로 측정할 수 없고, 환자 및 질병 진행과정에 따라 불명확하다[4]. 또한 병원 조직구조가 다양한 구성원으로 이루어져 있어 구성원의 행동 지침으로서의 목표를 명백하게 설정하기 어려운 점이 있다[5]. 이러한 현실적인 어려움은 병원조직의 교육훈련프로그램 개발과 실시를 어렵게 하고 있다. 이 연구는 병원조직 구성원들의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석함으로써 경영성적을 높이기 위한 교육훈련체계의 발전방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

## 2. 선행연구 고찰

서비스산업의 교육훈련 만족도에 관한 선행연구는 주로 공공부문과 호텔기업을 중심으로 이루어졌으며, 병원조직의 교육훈련 관련 연구는 거의 없는 편이다. Kathleen[6]은 호텔 직원 내부 마케팅의 일환으로서 교육훈련이 직원들의 만족을 이끌어내고 조직에 남고자 하는 마음을 갖게 하며 직원들의 심리적인 상태를 긍정적으로

강화시켜 줄 수 있다는 연구결과를 도출했다. 또한 조민호와 차승은[7]은 호텔 종사원의 서비스 교육 전 기대와 교육 후 성과를 측정한 연구에서 전체 직원들의 교육에 대한 기대가 크고 성과 또한 높으므로, 교육훈련은 기술뿐만 아니라 자기 개발의 차원에서 직원들로 하여금 공유된 가치의 새로운 문화에 동화되도록 하는 교육이라고 밝혔다.

최영준[8]은 의정공무원의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 기대불일치 이론에 근거하여 분석하였다. 연구결과 교육훈련 만족도 구조방정식 가설모형의 적합도는 유의미하였는데, 즉 의정공무원의 교육훈련 만족도 형성 과정이 기대불일치 이론에 근거한 기대, 성과, 기대불일치를 통해서 성립되고 있음을 알 수 있었다. 결론적으로 의정 공무원의 교육훈련 만족도를 제고하기 위해서는 이 연구에서 제시된 연구모형을 기반으로 교육 전 기대를 높이고, 교육 후의 실제 성과를 높여야 하며, 이를 통해 교육 전후의 불일치를 줄여서 만족도를 높여야 한다고 주장하였다.

병원조직의 교육훈련을 대상으로 한 연구로는 임소라[9]와 안상윤[2]이 있다. 임소라[9]는 병원조직 구성원을 대상으로 한 서비스교육의 효과와 교육훈련의 속성 간 관계를 분석한 결과, 교육만족도와 고객서비스 수행 시 도움이 되는 정도는 세 가지 교육훈련의 속성인 교육훈련의 질, 교육훈련의 환경, 교육 참가자의 관심도와 밀접한 관련이 있다고 밝혔다. 이는 교육훈련프로그램 설계 시 교육훈련의 질에 해당하는 속성들에 대한 면밀한 준비와 검토가 필요하다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다.

안상윤[2]은 우리나라 종합병원에 근무하는 구성원들의 교육훈련체계에 대한 만족에 있어서 구성개념 및 인구통계학적 변수별로 차이가 있는지를 조사하고, 교육훈련체계에 대한 만족이 조직의 질적 성과변수인 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 종합병원 직원들의 교육훈련체계에 대한 만족은 구성개념 및 인구통계학적 변수별로 유의한 차이를 보였다. 또한 독립변수인 교육훈련에 대한 구성원들의 만족이 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구모형

병원 조직구성원의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 선행연구를 바탕으로 연구모형을 설계하였다. 교육훈련은 직원의 조직몰입을 높여주는

요소이며, 직원의 직무만족과 성과를 높여주는 중요한 수단이다[10]. 하현국[11]은 직무관련 존중, 직무에 관련된 직무아노미, 직무윤리, 직무관여에 영향을 미치는 것을 파악하고, 직무의 환대가치를 증대시키기 위하여 교육훈련이 중요하다고 하였다. 또한 Fried & Ferris[12]는 성과를 향상시키기 위해서는 과업정체성 수준과 피드백 수준을 향상시키고, 직무만족·동기부여·직무몰입·조직몰입을 높이기 위해서는 기능다양성, 과업중요성, 자율성, 그리고 피드백 수준을 향상시켜야 한다고 하였다.

그리고 최영준[8]의 연구에서는 교육전의 기대가 교육훈련 만족도에 직접적으로 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 김종희와 이희정[13]은 대학에서 학생들의 만족도 형성과정에서 사전 기대는 단순히 불일치 정도를 판단하기 위한 변수에 불과하지 않고, 만족에 직접 영향을 주는 중요한 선행변수라고 강조하였다.

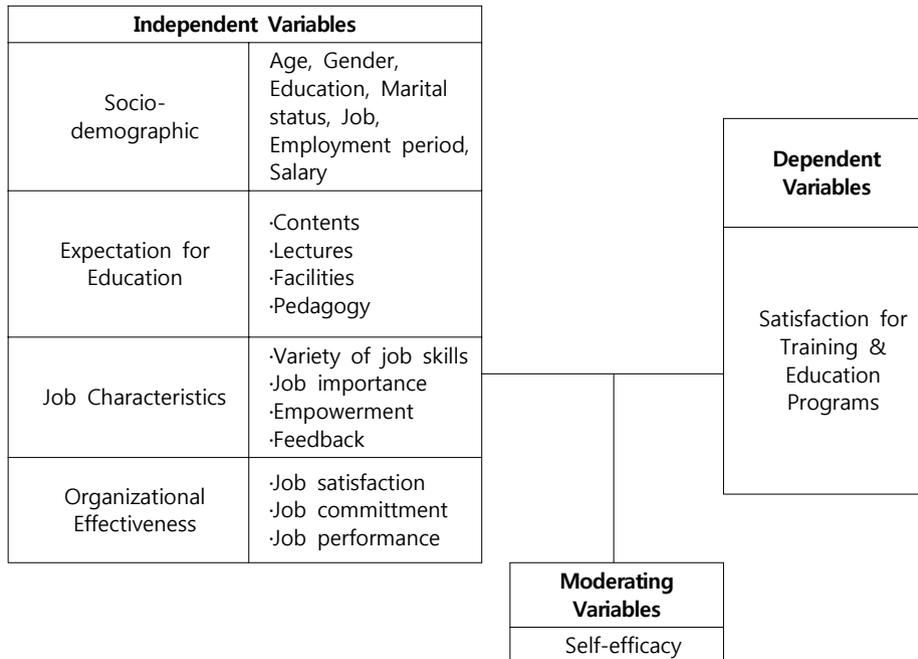
한편 Bandura[14]는 높은 자아효능감을 가진 개인은 낮은 자아효능감을 가진 개인보다 더 도전적인 직무를 오랫동안 인내하며 처리하여 더 성공적인 성과를 낼 것이라고 주장하였다. 임효창과 박경규[15]의 연구에서도 자기효능감과 교육훈련의 전이 간에 상관관계가 있다고 하였으며, Campbell[16]과 Eden[17]은 자기효능감이 높은 참가자들은 그렇지 않은 이들보다 더 높은 학습효과를 가진다고 하였다. 또한 손기영[18]의 연구에서도 자아효능감이 교육훈련 만족에 유의적인 영향관계가 있다고

하였다.

이러한 선행연구에 근거해 볼 때, 교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성은 조직구성원들의 교육서비스 만족도에 영향을 미칠 것이며, 자아효능감은 조절효과로 작용할 것으로 사료된다. 이에 이 연구는 독립변수로는 인구통계학적 특성, 교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성을, 조절변수로는 자아효능감을, 그리고 종속변수로 교육훈련 만족도를 선정하였다. 이러한 변수들을 바탕으로 한 연구모형은 Fig 1과 같다.

### 3.2 표본 및 자료수집

전국 소재 병원에 근무하는 조직구성원 중 2012년 4월 1일부터 6월 30일 사이 직무역량 강화 및 고객만족도 향상을 위해서 인성교육훈련을 받은 4개 종합병원의 직원을 편의표본추출하여 설문조사를 실시하였다. 설문지는 응답자가 직접 기입하는 자기기입법(self-administered questionnaire survey method) 방식을 통해 실시하였다. 총 520부를 배부하여 500부를 회수하였으며, 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 10부를 제외하고 490부를 최종분석에 활용하였다. 설문지는 인구통계학적 특성, 교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성, 교육훈련 만족도에 관한 문항으로 구성하였다. 이 중 교육에 대한 기대와 교육훈련 만족도 문항은 최영준[8]의 선행연구를 바탕으로 연구자가 수정·보완하여 구성하였으며, 직무특성에 관한 문



[Fig. 1] A Conceptual Model

[Table 1] Questionnaires

	Contents		No. of questions
Independent Variables	Demographics	Sex, Age, Marital Status, Education, Job classification, employment period, Average salary per month	7
	Expectation for education	Education contents, lecturer, facility, pedagogy	4
	Job Characteristics	skill variety, job importance, autonomy, feedback	15
	Organizational Effectiveness	job satisfaction, job commitment, job performance	18
Moderating variables	Self-efficacy		9
Dependent variables	Satisfaction on education & training program	Education contents, lecturer, facility, pedago	20

항은 Hackman과 Oldham[19]이 개발한 진단조사(JDS) 도구를 바탕으로 구성하였는데 직무의 중요성, 자율성, 피드백 등을 포함하였다. 그리고 조직효과성 중 직무만족도 문항은 Seashore et al.,[20], 조직몰입은 Koh et al[21]의 연구에서 활용한 설문문항을 바탕으로 구성하였으며, 직무성과 문항은 차현수[22]의 연구를 참조하여 구성하였다.

교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성, 교육훈련 만족도의 각 항목은 Likert의 5점 척도를 이용하여 1. 전혀 그렇지 않다, 2. 그렇지 않다, 3. 보통이다, 4. 그렇다, 5. 매우 그렇다 로 측정하였다. 설문지 문항 구성 현황은 Table 1과 같다. 분석은 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 18.0 프로그램을 이용하였다. 분석에 사용된 설문도구의 신뢰도 검증은 내적 일치도 방법에 의한 Cronbach  $\alpha$  값을 이용하여 일치성을 분석하였으며, 그 결과조직효과성 0.95, 직무특성 0.90, 교육훈련 만족도 0.95 모두 0.70 이상으로 이 연구의 측정도구는 신뢰할 만한 수준이었다.

## 4. 연구결과

### 4.1 일반적 특성

총 490명 중 여자가 54.5%로 남자(45.5%)보다 많았다. 연령별로는 30대가 50.2%로 절반 이상을 차지하였으며, 40대 32.4%, 20대 9.0%, 50대 이상 8.4% 순이었다. 학력별로는 4년제 대졸이 51.4%로 절반 이상의 분포를 보였으며, 대학원 이상 27.3%, 2년제 대졸 18.0%, 고졸 이하 3.3% 순이었다. 조사대상자의 70%는 기혼자였다[Table 2].

[Table 2] General Characteristics of Respondents

		Frequency (N)	%
Sex	Male	223	45.5
	Female	267	54.5
Age	20-29	44	9.0
	30-39	246	50.2
	40-49	159	32.4
	over 50	41	8.4
Education	High School & Below	16	3.3
	Junior College	88	18.0
	College	252	51.4
	Graduate School	134	27.3
Marital Status	Not married	147	30.0
	Married	343	70.0
Job Classification	Nurse	160	32.7
	Administrator	208	42.4
	Medical Technician	85	17.3
	Pharmacist	0	0.0
	Other Technician	7	1.4
	Maintenance	16	3.3
	Clerk	8	1.6
	Catchall	6	1.2
Employment Period	1~3 years	45	9.2
	3~5 years	46	9.4
	5~10 years	80	16.3
	10~15 years	144	29.4
	over 15 years	175	35.7
Salary(10,000 Korean Won)	≤ 150	16	3.3
	150~200	0	0.0
	200~300	209	42.7
	300~400	200	40.8
	> 400	65	13.3
Total		490	100.0

직종별로는 행정직이 42.4%로 가장 많았으며, 간호직 32.7%, 의료기술직 17.3%, 기능직 3.3% 순으로 응답하였다. 병원 근무기간은 15년 이상이 35.7%로 가장 높은 분포를 보였으며, 10~15년 미만 29.4%, 5~10년 미만 16.3%, 3~5년 미만 9.4%, 1~3년 미만 9.2% 순이었다. 월평균 소득은 200~300만원 미만이 42.7%로 가장 많았으며, 300~400만원 미만 40.8%, 400만원 이상 13.3%, 150만원 미만 3.3% 순이었다.

#### 4.2 인구통계학적 특성에 따른 교육훈련만족도 차이 분석

차이분석을 실시하기 전 이 연구에서 설계한 이론변수와 측정변수의 체계가 경험자료에 의해서도 잘 성립되는가를 파악함과 동시에 상호독립적인 속성들이 어떤 구조로 분류되는가를 파악하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 방법으로 주성분분석을 사용하였으며, 요인 적재치는 0.50 이상의 것을 사용하고, 요인 적재치를 높이기 위해 배리맥스(VARIMAX) 회전을 실시하여 요인 적재량을 산출하였다. 요인분석결과 조직효과성은 3개의 요인으로 재분류되었으며, 직무특성과 교육훈련만족도는 각각 4개의 요인으로 재분류되었다. 이렇게 재분류된 변수를 분석에 활용하였다.

병원조직 구성원들의 인구통계학적 특성에 따라 종속변수인 교육훈련 만족도의 차이분석의 결과는 Table 3과 같다. 성별로는 남자가 여자보다 교육훈련 만족도가 높았으나 유의미한 차이는 아니었다. 연령별로는 20대가 교육훈련 만족도가 가장 높았고, 50대 이상은 다른 연령대보다 교육훈련 만족도가 낮았으며, 연령에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=3.54, p<.05$ ). 학력별로는 2년제 대학졸업자 이하가 교육훈련 만족도가 가장 높았고, 4년제 대학졸업자는 다른 학력 소지자보다 교육훈련 만족도가 낮았으며, 학력에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=10.81, p<.001$ ).

결혼 여부별로는 기혼이 미혼보다 교육훈련 만족도가 높았으며, 결혼 여부에 따라 유의미한 차이를 보였다( $t=-3.31, p<.01$ ). 직종별로는 행정직이 교육훈련 만족도가 가장 높았고, 간호직은 다른 직종보다 교육훈련 만족도가 낮았으며, 직종에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=9.05, p<.001$ ). 병원 근무기간별로는 5~10년 미만인 구성원이 교육훈련 만족도가 가장 높았고, 3~5년 미만인 구성원은 다른 구성원보다 교육훈련 만족도가 낮았으며, 병원 근무기간에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=3.25, p<.05$ ). 월평균 소득별로는 월평균 소득이 적은 구성원일수록 교육훈련 만족도가 높았으며, 월평균 소득에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=8.44, p<.001$ ).

[Table 3] Employee Satisfaction on Training & Education by Respondent Characteristics

		N	Mean	SD	t(F)	p																																																																																																													
Sex	Male	223	4.17	0.52	1.32	0.187																																																																																																													
	Female	267	4.11	0.52			Age	20-29	44	4.33	0.49	3.54*	0.015	30-39	246	4.12	0.49	40-49	159	4.15	0.49	over 50	41	3.97	0.75	Education	Junior College & Below	104	4.30	0.54	10.81***	0.000	College	252	4.04	0.54	Marital Status	Graduate School	134	4.19	0.42	-3.31**	0.001	Not married	147	4.02	0.50	Marital Status	Married	343	4.18	0.52	9.05***	0.000	Nurse	160	3.98	0.52	Job Classification	Administrator	208	4.25	0.54	9.05***	0.000	Medical Technician	85	4.10	0.39	Catchall	37	4.24	0.48	Employment Period	1~3 years	45	4.08	0.65	3.25*	0.012	3~5 years	46	3.92	0.41	5~10 years	80	4.25	0.57	10~15 years	144	4.12	0.40	over 15 years	175	4.16	0.56	Salary(10,000 Korean Won)	≤ 300	225	4.21	0.49	8.44***	0.000	300~400	200	4.11	0.51	> 400	65	3.92	0.60	Total		490	4.13
Age	20-29	44	4.33	0.49	3.54*	0.015																																																																																																													
	30-39	246	4.12	0.49																																																																																																															
	40-49	159	4.15	0.49																																																																																																															
	over 50	41	3.97	0.75																																																																																																															
Education	Junior College & Below	104	4.30	0.54	10.81***	0.000																																																																																																													
	College	252	4.04	0.54																																																																																																															
Marital Status	Graduate School	134	4.19	0.42	-3.31**	0.001																																																																																																													
	Not married	147	4.02	0.50																																																																																																															
Marital Status	Married	343	4.18	0.52	9.05***	0.000																																																																																																													
	Nurse	160	3.98	0.52																																																																																																															
Job Classification	Administrator	208	4.25	0.54	9.05***	0.000																																																																																																													
	Medical Technician	85	4.10	0.39																																																																																																															
	Catchall	37	4.24	0.48																																																																																																															
Employment Period	1~3 years	45	4.08	0.65	3.25*	0.012																																																																																																													
	3~5 years	46	3.92	0.41																																																																																																															
	5~10 years	80	4.25	0.57																																																																																																															
	10~15 years	144	4.12	0.40																																																																																																															
	over 15 years	175	4.16	0.56																																																																																																															
Salary(10,000 Korean Won)	≤ 300	225	4.21	0.49	8.44***	0.000																																																																																																													
	300~400	200	4.11	0.51																																																																																																															
	> 400	65	3.92	0.60																																																																																																															
Total		490	4.13	0.52																																																																																																															

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

요약하면, 20대와 2년제 대졸 이하인 구성원, 기혼인 구성원, 행정직에 종사하는 구성원, 병원 근무기간이 5~10년 미만인 구성원, 그리고 월평균 소득이 적은 구성원일수록 다른 구성원보다 교육훈련 만족도가 상대적으로 높았다.

### 4.3 위계적 회귀분석

병원조직 구성원들의 교육훈련 만족도에 미치는 요인을 파악하고, 이 과정에서 자아효능감이 조절효과를 가지는지를 분석하기 위해 위계적 회귀모형(Hierarchical Linear Regression)을 활용하였다. 분석결과는 Table 4와 같다.

먼저 교육에 대한 기대와 직무특성, 조직효과성의 독립변수를 투입한 모델 I 은 약 36.3%(R<sup>2</sup>=.363)의 설명력을 지니며, 교육훈련 만족도에는 직무특성(p<.001)과 조직효과성(p<.01)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 다음으로 교육에 대한 기대와 직무특성, 조직효과성의 독립변수와 자아효능감의 조절변수를 투입한 모델 II 는 약 39.5%(R<sup>2</sup>=.395)의 설명력을 지니며, 교육훈련 만족도에는 직무특성(p<.001)과 조직효과성(p<.001), 그리고 자아효능감(p<.001)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다.

마지막으로 교육에 대한 기대와 직무특성, 조직효과성의 독립변수와 자아효능감의 조절변수, 그리고 독립변수와 조절변수의 상호작용항을 투입한(모델 III) 분석을 행하였다. 일반적으로 상호작용항을 회귀식에 포함하는 것은 바람직하지 않으나 외부의 변인(조절변수)인 자아효능감이 독립변수와 종속변수 간의 관계가 어떻게 변하는지, 즉 조절효과(modulating effect)를 검증하는데 매우 유용하다. 상호작용항을 투입한 모델 III은 약 42.3%(R<sup>2</sup>=.423)의 설명력을 지니며, 교육훈련 만족도에

는 교육에 대한 기대(p<.001)가 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미쳤고, 직무특성(p<.05)과 교육에 대한 기대 및 자아효능감의 상호작용항(p<.01)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 병원조직 구성원들의 교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성이 교육훈련 만족도에 미치는 영향에서 자아효능감의 조절효과가 있을 것이라는 가설은 부분적으로 채택되었음을 알 수 있다.

## 4. 고찰 및 결론

이 연구는 우리나라 종합병원에 근무하는 구성원들의 교육훈련만족도가 인구통계학적으로 차이가 있는지를 조사하고, 나아가 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 경영성과를 높이기 위한 교육훈련체계의 발전방안을 모색하는데 있다. 연구결과의 함의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 병원조직 구성원 중 20대와 2년제 대졸 이하인 구성원, 기혼인 구성원, 행정직에 종사하는 구성원, 병원 근무기간이 5~10년 미만인 구성원, 그리고 월평균 소득이 적은 구성원일수록 다른 구성원보다 교육훈련 만족도가 높았다. 둘째, 교육훈련 만족도에는 직무특성과 조직효과성이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 국회 공무원을 대상으로 한 최영준[8]의 연구에서도 소속별, 성별, 학력별, 재직기간별 등 인구통계학적 특성에 따라 교육훈련의 전반적인 만족도에 차이를 보였다. 이는 병원구성원을 대상으로 교육훈련프로그램을 설계할 때 인구통계학적 특성에 따른 교육에 대한 요구도를 파악하여 반영할 필요가 있음을 보여 준다. 즉, 병원조직 구성원들의 연령과 학력, 결혼 여부, 직종, 병원 근무기간 등의 특성을 반영하여 교육훈련이 이루어질 필요가 있다. 또한

[Table 4] Factors associated with Employee Satisfaction on Training & Education

	Model I				Model II				Model III			
	b	β	t	p	b	β	t	p	b	β	t	p
A	-0.031	-0.053	-1.247	0.213	-0.044	-0.076	-1.825	0.069	-0.764	-1.330	-3.677***	0.000
B	0.695	0.715	14.226***	0.000	0.593	0.611	11.484***	0.000	0.792	0.815	2.144*	0.033
C	0.113	0.152	2.911**	0.004	0.168	0.226	4.260***	0.000	0.295	0.396	0.844	0.399
D	-	-	-	-	0.239	0.251	5.056***	0.000	-0.145	-0.152	-0.648	0.517
A*D	-	-	-	-	-	-	-	-	0.168	1.572	3.386**	0.001
B*D	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.048	-0.358	-0.535	0.593
C*D	-	-	-	-	-	-	-	-	0.024	0.200	0.279	0.780
constant	1.938		14.067***	0.000	1.579		10.396***	0.000	3.311		3.720***	0.000
R <sup>2</sup>	0.363				0.395				0.423			
F	92.204***				79.040***				50.440***			
(p)	(0.000)				(0.000)				(0.000)			

A: Expectation for Education, B: Job Characteristics, C: Organizational Effectiveness, D: Self-Efficacy

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

병원조직 구성원들의 교육훈련 서비스의 만족도 증대를 위해서는 병원차원에서 몰입도를 높이고, 직무성과를 높일 수 있는 교육프로그램 개발이 시급하다고 할 수 있다.

그럼에도 우리나라 병원의 교육훈련 프로그램은 이러한 다양한 인구통계학적 특성을 고려하지 않은채 제공되고 있다. 소위 big 5에 해당하는 대형 상급종합병원 중 3개 기관의 교육훈련 프로그램을 분석한 결과 교육시간은 평균 25-30시간이며 제공되는 프로그램 또한 고객만족도(CS) 교육이 주를 이루고 전문성 함양을 위한 교육은 거의 전무하다. 앞으로 이러한 다양한 인구통계학적 특성을 고려한 교육훈련 프로그램의 개발이 필요하다[24].

마지막으로 교육에 대한 기대, 직무특성, 조직효과성이 교육훈련 만족도에 미치는 영향에서 자아효능감의 조절효과를 살펴본 결과, 교육에 대한 기대와 자아효능감의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 이수화[23]의 연구에서도 직무특성모형의 타당성을 증가시키기 위해 자아효능감의 조절효과를 살펴본 결과, 자아효능감이 유의한 수준의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다. 이는 자아효능감이 낮은 조직구성원들에게 지나치게 교육훈련을 강조하는 것은 바람직하지 않으며, 교육만족도를 증대시키기 위해서는 자기 자신에 대한 자신감을 갖출 수 있는 교육훈련이 먼저 실시될 필요가 있음을 시사한다. 또한 자아효능감이 높은 조직구성원에게는 더 높은 수준의 직무특성을 설정하여 그들의 도전욕구를 충족시켜 주어야 할 필요가 있는 것으로 판단된다[25].

이 연구는 선행연구와 다음과 같은 차별성을 지닌다. 먼저 기존의 교육훈련 만족도에 관한 연구는 대학생이나 공무원 또는 공공부문의 중심으로 이루어져 왔고, 병원조직 구성원의 교육훈련만족도에 대한 연구가 미흡하였다. 이 연구는 병원조직 구성원의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 밝히고자 하였다라는 점에서 의의를 지닌다. 또한 기존의 연구는 교육훈련 만족도를 선행변수로 하여 교육훈련이 조직구성원에게 미치는 효과 등 부분적인 요인을 대상으로 하였으나, 이 연구는 병원조직 구성원의 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 변인을 포괄적으로 분석함으로써 실제 교육훈련프로그램 설계 시 고려해야 할 요소를 종합적인 차원에서 검토할 수 있도록 하였다.

예를 들어 연구결과 직무특성과 조직효과성 모두 직무만족도에 영향을 미쳤는데, 이는 병원조직 구성원들을 위한 교육내용을 결정할 때 학습자의 관심과 필요를 먼저 정확하게 파악한 후, 이들 요구를 충족시킬 수 있는 내용을 구성하고 기획할 필요성에 대한 포괄적인 근거를 제시한다. 또한 그 내용은 병원조직 구성원들의 직무 내외적인 생활과 밀접한 관련이 있는 구체적이고 실용한 내용으로 구성되어야 한다. 또한 조직구성원의 직무특성과

조직효과성은 교육훈련 만족도에 영향을 미치므로, 교육훈련 운영에 있어 구성원들의 사고와 행동에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 교육훈련이론의 개발과 검증과 흥미를 유발시킬 수 있는 다양한 교육훈련 기법을 개발하여 활용할 필요가 있다.

이 연구의 제한점으로는 첫째, 우리나라 병원조직구성원들의 교육훈련 만족도에 미치는 요인을 파악하기 위한 실증적 선행연구가 없는 상황에서 그 이론적 기반을 일반경영학 분야의 인적자원개발 연구에 바탕을 두었다. 둘째, 이 연구는 일부 병원조직으로 그 대상을 한정하였으므로 연구결과를 우리나라 전체 병원조직으로 일반화시키는데 한계가 있다. 셋째, 이 연구에서는 선행연구를 바탕으로 연구자가 설문지 문항을 수정·보완하여 사용하였으므로, 병원조직의 부서별, 그리고 업무구조를 배려하지 못하였다. 마지막으로 교육훈련 만족도에 영향을 미치는 요인을 보다 정확하게 파악하기 위해서는 횡단적 분석뿐만 아니라, 종단적 분석을 통해 인과적 분석이 필요한데, 이 연구에서는 그렇지 못하였다.

조직에 있어 인적자원관리를 위한 차원에서 교육훈련 서비스는 매우 중요한 관리기능이라 할 수 있다. 따라서 이러한 한계를 바탕으로 앞으로 연구방향에 대한 심층적 논의를 통해 좀 더 다양한 후속연구가 나오기를 기대하며, 앞으로 의료기관의 교육훈련프로그램에 대한 연구가 더욱 활발하게 이루어질 기대한다.

## References

- [1] Yoo-Keun Shin, *Organizational Behavior*. Seoul; Dasan. 2005.
- [2] Sang-Yoon Ahn, A Study on the Education Training Satisfaction of Employees in General Hospitals. *Korean journal of hospital management*, 17(2):34-51. 2012.
- [3] Young-Dae Kwon, Suk-Joon Yoon, Gi-Taeg Jeong ed., *Management principles for health professionals*. Momguamaum, 250. 2003.
- [4] Nam, EW., *Hospital Management*, Seoul; Shinkwang, 2000.
- [5] Heo Jeong, *Public Health Administration*. Seoul; Shinkwang. 2004.
- [6] Kathleen, MJ. *Managing Human Resources in the Hospitality Industry*. NJ: Prentice Hall, 2001.
- [7] Min-Ho Cho, Seung-Eun Cha, A Study on Hotel Employees of Service Training Evaluation: Focusing on Expectation and Performance. *The Study Of Tourism And Leisure*, 20(1):223-242. 2008.
- [8] Young-Joon Choi, A Study on the Satisfaction of the

Education and Training Programs for Legislative Public Servants in Korea. Unpublished doctoral dissertation, Soongsil University. 2008.

[9] So-Ra Lim, Influence of the effects of training and the service capacity of hospital staff in results of service training. Unpublished Master's thesis, Kyung Hee University. 2006.

[10] Alliger, GM, Tannenbaum, SI, Bennett, W, Traver, H, Shotland, A. A meta-analysis of the relations among training criteria. *Personnel Psychology*, 50:341-357, 1997. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1997.tb00911.x>

[11] Hun-Kook Ha, The Effect of Values-Based Training on Job Satisfaction - Centered on Mediating Variables of Hospitality Values & Job Esteem. *The Study Of Tourism And Leisure*, 13(2):25-44. 2002.

[12] Fried, Y., & Ferris, GR. The critical psychological states: An under represented component in job characteristics model research, *Journal of Management*, 21:279-303, 1987.

[13] Chong-Eui Kim, & Joung-Hee Seo. A Study on the Influence Factor of Customer Satisfaction of University Educational Service. *Koran Journal of Business Education*, 38: 39-57, 2005.

[14] Bandura, A. Social cognitive theory. In R. Vasta (Ed.), *Annals of Child Development*, 6. Six theories of child development (pp. 1-60). Greenwich, CT: JAI Press, 1989.

[15] Hyo-Chang Lim, Kyeong-Kyu Park, Effects of Training Program Components on Training Transfer. *Studies in Personnel Management*, 23(2):107-138. 1999.

[16] Campbell, JP. Contributions research can make in understanding organizational effectiveness, in S. Lee Spray(ed) *Organizational effectiveness: Theory-research-utilization*, Kent, OH: Kent State University Press, 1988.

[17] Eden, D. Pygmalion in management: productivity as a self-fulfilling prophecy. Lexington: Lexington Books, 1990.

[18] Ki-Young Son, A study on the effects of trainee engagement on a web-based training in corporate settings. Unpublished doctoral dissertation, Ewha Womans University, 2005.

[19] Hackman, J. R., Oldham, G. R. Development of the job diagnostic survey, *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170. 1975. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076546>

[20] Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P. H., Cammann, C. *Observing and Measuring Organizational Change: A Guide to Field Practice*, New York: Wiley, 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030160404>

[21] Koh, W. L., Steers, R. M., & Terborg, J. R. The effects

of transformational leadership on teacher attitudes and student performance in Singapore. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 319-333, 1995.

[22] Hyun-Soo Cha, A Study on the Effects of the Service Leadership of the Line Manager on Employees' Work Attitude and Service Performance. Unpublished doctoral dissertation, Kyong Gi University, 2004.

[23] Su-Wha Lee, A Study on Moderating effects of Self-efficacy and Equity Sensitivity in the Job Characteristic Model. Unpublished doctoral dissertation, Chonnam National University, 2006.

[24] Inside Data from 3 hospitals(unpublished).

[25] Choon-Ae Kim, Factors Associated with Employee Satisfaction on Training & Education Programs in General Hospitals. Unpublished doctoral dissertation, Gachon University, 2013.

김 춘 애(Chun-Ae Kim)

[정회원]



- 2009년 5월 : 경원대학교 경영대학원(보건학 석사)
- 2013년 6월 : 가천대학교 일반대학원(보건학 박사)
- 2006년 2월 ~ 현재 : 한국서비스교육원 원장
- 2012년 2월 ~ 현재 : 가천대학교 헬스케어경영학과 겸임교수

<관심분야>  
의료서비스교육, 의료경영전략

서 원 식(Won-Sik Suh)

[정회원]



- 1996년 12월 : 미국 휴스턴 주립대학교 경영대학원(의료경영학 석사, MHA)
- 2003년 12월 : 미국 알라바마 주립대학교(의료경영학 박사, Ph.D.)
- 2003년 8월 ~ 2006년 12월 : 미국 플로리다 주립대학교 의료경영학과 조교수
- 2007년 3월 ~ 현재 : 가천대학교 헬스케어경영학과 부교수

<관심분야>  
의료경영전략, 의료서비스마케팅, 의료재무관리