

대학병원 행정직 종사자들의 조직갈등과 직무만족도와의 관련성

신희정
충남대학교 대학원 보건학과

Relationship Between Organizational Conflict and Job Satisfaction in Administrative Staff of University Hospitals

Hee-Jung Shin

Department of Public Health, Graduate School of Chungnam National University

요약 본 연구는 일부 대학병원 행정직 종사자들의 인구사회학적특성, 건강관련행위특성 및 직업관련특성에 따른 직무만족도 수준을 알아보고, 특히, 조직 갈등과 직무만족도와의 관련성을 규명하고자 시도하였다. 조사대상은 D광역시에 소재하고 있는 4개 대학병원에 근무하고 있는 행정직 종사자 232명으로 하였으며, 자료 수집은 2019년 1월 10일부터 2월 15일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 이용한 설문조사에 의하였다. 연구결과, 조사대상자의 직무만족도는 연령, 학력, BMI, 주관적인 수면의 질, 주관적인 건강상태, 직위, 월수입, 업무의 신체적 부담정도, 업무에 대한 만족도, 업무에 대한 적성여부, 직업전환의사여부에 따라서 유의한 차이를 보였다. 조사대상자의 조직 갈등에 따른 직무만족도는 조직 갈등이 높을수록 유의하게 낮았으며, 상관관계에서도 조직 갈등 점수가 높을수록 직무만족도 점수가 낮아지는 음의 상관관계를 보였다. 로지스틱회귀분석 결과, 직무만족도가 낮아질 위험비는 조직 갈등 점수가 낮은 군보다 높은 군으로 갈수록 유의하게 증가하였다. 위와 같은 연구결과는 대학병원 행정직 종사자들의 직무만족도는 조직 갈등과 유의한 관련성이 있음을 시사한다. 따라서 대학병원 행정직 종사자들의 직무만족도를 높이기 위해서는 조직 내 갈등을 해소할 수 있는 구체적인 방안이 마련될 필요가 있다고 생각 된다.

Abstract This study determined the relationship between organizational conflicts and job satisfaction of administrative staff members employed in university hospitals. The sample consisted of 232 hospital administrators working at four different college hospitals located in D city. The survey was conducted using a self-administered questionnaire during the period from January 10th 2019 to February 15th 2019. As a result of the study, the job satisfaction levels were significantly different according to age, education, BMI, subjective sleep evaluation, subjective health status, job position, monthly income, physical burden of work, sense of satisfaction at work, fit to the job and consideration to quit the job. The job satisfaction levels according to the organizational conflicts were significantly lower with higher organizational conflicts. Further, the job satisfaction level showed a significant negative correlation with organizational conflicts. The risk ratio of lower job satisfaction significantly increased for the group with higher organizational conflict scores than that of the group with lower organizational conflict scores. The results suggest that job satisfaction of administrative staff at university hospitals is significantly related with organizational conflicts. It is necessary to present specific measures to resolve conflicts within an organization in order to enhance job satisfaction for administrative staff at university hospitals.

Keywords : Job satisfaction, Organizational conflict, Correlation analysis, Logistic regression, Administrative staff of hospitals

*Corresponding Author : Hee-Jung Shin(Chungnam National University)

email: shj@cnuh.co.kr

Received April 14, 2020

Accepted July 3, 2020

Revised May 6, 2020

Published July 31, 2020

1. 서론

의료전달체계상 3차 의료기관에 해당하는 대학병원은 1, 2차 의료기관과는 달리 입원진료를 중심으로 한 높은 수준의 의료서비스를 제공함은 물론 각종 보건의료인력의 교육, 훈련, 임상연구를 중심으로 한 의학연구, 지역사회주민과 관련기관에 대한 지원 등의 다양한 기능을 수행한다[1]. 이러한 기능수행을 위해 대학병원은 다양한 전문인력, 의료장비와 시설을 보유하고 복잡한 조직체계를 갖추어야 한다.

따라서 대학병원은 인적구성과 조직체계가 복잡하지만 크게 의료전문부문과 이를 지원하는 관리부문으로 나눌 수 있다. 특히 행정직 종사자들은 관리부문의 업무를 수행하게 되는데 관리부문은 인적자원관리, 재무와 회계관리, 구매의 물류관리, 시설과 장비관리, 기획과 전략, 홍보와 마케팅, 원무와 고객만족도관리, 정보관리 등 의료전문부문의 기능 수행이 원활히 이루어질 수 있도록 지원하는 기능을 주된 업무로 한다.

이 같은 다양하고 복잡한 업무에 종사하고 있는 행정직들은 조직 간의 갈등과 불화가 일어나기 쉽다. 갈등이란 상대방에게 원하지 않는 결과를 관철하려는 심리적인 대립이나 표면적이고 물리적인 충돌을 말한다[1]. 조직의 구성원들은 목표, 가치관과 행동양식이 다르기 때문에 구성원 개인 간에, 부서 간에, 또는 부서와 개인 사이에 갈등이 발생할 수 있다[2]. 특히 대학병원은 다양한 배경을 가진 여러 직종의 인력이 모여 있으며, 함께 일하고 접촉하는 경우가 많다. 따라서 행정직 종사자들은 이처럼 다양한 직종의 구성원들과 자주 접촉하여 상호작용을 하기 때문에 갈등이 발생할 가능성이 높다. 또한 이들은 업무수행 상 경험하게 되는 업무스트레스나 피로 등에 따른 직무만족도의 저하가 불가피하게 된다[3].

직무만족이란 직무에 대한 정서적 반응이며, 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻은 것과의 비교를 나타내는 주개념으로서, 직무에 대한 태도의 하나로 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 할 수 있다[4,5]. 직무만족은 적정 수준의 인력으로 알맞은 업무량이 주어지고, 상하 간의 대인관계가 원만하며, 적절한 보수, 능력에 맞는 승진기회가 공평하게 주어질 때 높아진다고 할 수 있다. 일반적으로 직무만족도가 낮은 사람은 높은 사람에 비해 부정적인 태도로 업무를 수행하기 때문에 업무의 효율성을 저하시키고, 조직에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있다[6]

따라서 직무만족은 만족도가 높은 사람일수록 자신의

직무환경에 대하여 적극적이고 의욕적이며 활동적인 경향이 있어 이직률의 감소와 생산성의 증가를 가져오게 한다[7,8].

그동안 직무만족에 대한 연구를 살펴보면, 직무스트레스와의 관련성을 평가하였거나 [3,9,10] 정서적 소진이나 조직 갈등과의 관련성을 파악한 연구[11,12]가 있으나 대학병원 행정직 종사자를 대상으로 한 연구는 대단히 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 대학병원 행정직 종사자들의 인구사회학적특성, 건강관련행위특성 및 직업관련 특성에 따른 직무만족도 수준을 파악함은 물론 특히 조직 갈등과 업무만족도 간의 관련성을 규명하고자 시도 하였다.

2. 조사대상 및 방법

2.1 조사대상

본 연구의 조사대상은 D광역시에 소재하고 있는 4개 대학병원에 근무하고 있는 행정직 종사자를 대상으로 하였다. 조사대상 표본 수의 추정은 G*power 3.1.7 프로그램[13]을 활용하여 예측변인 19개, 효과크기 0.10, 검정력 0.80, 유의수준 0.05, 양측검정으로 하여 산출한 결과 최소 표본 수는 222명이었으며, 탈락률을 고려하여 280명을 표본추출 대상으로 하였다. 조사대상의 선정은 4개 대학병원에 근무하고 있는 행정직 종사자 전 수를 대상으로 근무부서를 고려하여 1개 병원 당 70명씩 280명을 임의로 선정하였다. 설문조사 결과 응답내용이 없거나 불확실한 설문 응답자 48명을 제외한 232명(A병원 64명, B병원 62명, C병원 57명, D병원 49명)(회수율 92.8%)의 자료를 분석대상으로 하였다.

2.2 조사방법

자료의 수집은 충남대학교 IRB(Institutional Review Board)의 승인(승인번호 : 201901-SB-004-01)을 받고, 2019년 1월 10일부터 2월 15일까지의 기간 동안에 본 연구에 사용된 설문내용과 조사방법에 관하여 사전에 교육을 받은 보건계열 대학생 4명의 조사원과 연구자가 조사대상 병원을 직접 방문하여 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 각 병원의 행정직원을 대표하는 담당자에게 본 연구의 취지 및 조사내용에 대해 설명하고 협조를 얻은 다음, 조사대상자들에게 조사내용에 대해 설명하고 설문참여의 동의를 얻은 후 미리 작성한 구조화된 자기기

입식 설문지(self administered questionnaire)를 배포하고 일과시간 후에 작성토록 하여 회수하였다.

2.3 연구에 사용한 변수

2.3.1 개인적인 속성 및 직업적 특성

인구사회학적 특성을 나타내는 변수로는 성별, 연령, 결혼상태, 교육정도, 체질량지수(Body mass index; BMI)를 조사하였다. 연령은 「29세 이하」, 「30~39세」, 「40~49세」, 「50세 이상」으로 구분하였고, 결혼 상태는 「기혼」과 「미혼」으로 구분하였다. BMI는 신장 및 체중을 사용하여 체중을 신장의 제곱근으로 나눈 Quetelet 지수[BMI(kg/m²)=체중(kg)/신장(m²)]로 산정하였다. BMI의 구분은 세계보건기구 아시아 태평양 기준(WHO, Asia-Pacific Perspective, 2000)에 따라 18.5kg/m² 미만을 「저체중군」, 18.5~23.0kg/m² 미만을 「정상군」, 23.0~25.0kg/m² 미만을 「과체중군」, 25.0kg/m² 이상을 「비만군」으로 구분하였다.

2.3.2 건강관련행위 특성

건강관련행위 특성을 나타내는 변수로는 흡연여부, 음주여부, 규칙적 운동여부, 커피음용 여부, 주관적인 수면의 질, 여가활동여부 및 주관적인 건강상태를 조사하였다. 흡연여부는 「흡연군」과 「비흡연군」으로 구분하였고, 음주여부는 「음주군」과 「비음주군」으로 구분하였다. 규칙적 운동 여부는 1주일에 3회 이상, 회 당 30분 이상의 운동을 하는 사람을 「운동군」으로, 그렇지 않은 사람을 「비운동군」으로 구분하였으며, 커피음용 여부는 「음용군」과 「비음용군」으로 구분하였다. 주관적인 수면의 질은 1일 수면시간이 7~8시간인 군을 「적당한 수면 군」, 7시간 미만 또는 8시간 이상인 군을 「부적당한 수면 군」으로 구분하였다. 여가활동 시간은 「있다는 군」과 「없다는 군」으로 구분하였으며, 주관적인 건강상태는 「건강하다」, 「보통이다」 및 「건강하지 않다」로 구분하였다.

2.3.3 직업관련 특성

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

직위는 「직원」, 「팀장」 및 「과장 이상」으로 구분하였고, 근무경력은 「9년 이하」, 「10~19년」, 「20년 이상」으로 구분하였다. 월수입은 「200만원 미만」, 「200-400만

원」, 「400만원 이상」으로 구분하였고, 근무부서는 「진료지원과」, 「총무과」, 「물류관리과」, 「원무과」, 「기획예산과」, 「교육수련실」 및 「기타 부서」로 구분하였다. 교대근무 여부는 「한다」와 「하지 않는다」로 구분하였으며, 업무에 대한 신체적 부담 정도는 「적당하다」와 「힘들다」로 구분하였다. 업무에 대한 만족 여부에 대해서는 「만족한다」와 「만족하지 못 한다」로 구분하였고, 직업에 대한 적성은 「맞는다」와 「맞지 않는다」로 구분하였다. 현재의 직업에서 다른 직업으로의 전환의사에 대해서는 「전환할 의사가 있다」와 「전환할 의사가 없다」로 구분하였다.

2.3.4 조직 갈등(Organizational conflict)

조직 갈등의 측정은 Rahim[14]이 개발한 조직 갈등 모형을 Lee[11]가 변안하여 사용한 도구를 사용하였다. 이 도구는 개인적 갈등 6문항, 개인 간 갈등 6문항 및 집단 간 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 조직 갈등의 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 조직 갈등의 총점 및 3개 하부영역의 점수를 4분위 수(quartile)를 이용하여 낮은 군(Q1), 중간 군(Q2), 높은 군(Q3) 및 매우 높은 군(Q4)으로 구분하였다. 본 연구에서의 전체 18문항에 대한 내적신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.763이었다.

2.3.5 직무만족도(Job satisfaction)

직무만족도 측정도구로는 Slavitt 등[15]이 개발한 업무만족도 목록(The index of work satisfaction) 48문항을 기초로 우리나라 실정에 맞게 Lee[16]가 수정 보완한 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 구성되어 있다. 측정척도는 각각의 요인별로 「전혀 그렇지 않다」에서 「매우 그렇다」까지의 Likert 5점 척도로 되어 있으며, 부정적인 문항은 역방향으로 환산하여 사용한다. 각각의 합산한 득점범위는 41~205점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 전체 직무만족도 41문항에 대한 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.817이었다.

2.4 자료의 통계처리 및 분석

수집된 자료는 SPSSWIN(ver 24.0) 프로그램을 사용하여 통계분석 하였다. 단변량 분석에서 각 독립변수에 대한 직무만족도의 평균점수 비교는 t-test 및 ANOVA로 검정하였으며, 조직갈등과 직무만족도와의 상관관계

는 Pearson의 상관분석에 의한 상관계수를 구하였다. 또한, 조직갈등이 직무만족도에 미치는 위험비를 산출하기 위해 이분형 로지스틱 회귀분석을 이용하여 교차비(Odds Ratio)와 95% 신뢰구간을 구하였다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

Table 1. Mean score of job satisfaction according to sociodemographic characteristics

Variables	N(%)	Job satisfaction		t(F)	p-value
		Mean	SD		
Sex				0.009	0.993
Male	146(62.9)	128.72	15.00		
Female	86(37.1)	128.70	13.29		
Age(years)				5.242	0.002
≤29	69(29.7)	124.86	14.92		
30-39	98(42.3)	128.52	11.92		
40-49	42(18.1)	132.65	12.94		
50≤	23(9.9)	133.00	14.07		
Marital status				0.705	0.481
Married	115(49.6)	129.39	16.12		
Unmarried	117(50.4)	128.05	12.42		
Education				4.028	0.030
≤High school	26(11.2)	136.66	20.47		
College≤	206(88.8)	126.56	14.19		
BMI(kg/m ²)				3.114	0.027
<18.5	8(3.4)	116.87	22.00		
18.5-22.9	105(45.3)	126.04	17.81		
23.0-24.9	78(33.6)	128.52	10.67		
25.0≤	41(17.7)	130.80	14.18		
Total	232(100.0)	128.71	14.36		

Table 2. Mean score of job satisfaction according to health related behavior factors

Variables	N(%)	Job satisfaction		t(F)	p-value
		Mean	SD		
Smoking habits				1.896	0.152
Smoking	35(15.1)	129.14	11.20		
Non-smoking	171(73.7)	129.41	15.17		
Ex-smoking	26(11.2)	123.57	11.79		
Alcohol drinking				-0.708	0.480
Drinking	149(64.2)	128.18	13.08		
Non-drinking	83(35.8)	129.67	16.45		
Regular exercise				-1.184	0.238
Yes	113(48.7)	127.57	13.69		
No	119(51.3)	129.80	14.95		
Coffee drinking				0.016	0.987
Yes	214(92.2)	128.72	14.73		
No	18(7.8)	128.66	9.12		
Leisure time				0.413	0.680
With	150(64.7)	128.98	15.92		
Without	82(35.3)	128.24	11.02		
Subjective sleep evaluation				2.153	0.032
Good	131(56.5)	130.46	14.01		
Poor	101(43.5)	126.42	14.55		
Subjective health status				3.932	0.045
Healthy	199(85.8)	129.45	14.33		
Unhealthy	33(14.2)	124.27	13.97		
Total	232(100.0)	128.71	14.36		

3. 연구 결과

3.1 인구사회학적특성에 따른 직무만족도

전체 조사대상자 364명의 직무만족도 평균점수는 128.71 ± 14.36 점(범위: 41-205점)으로 나타났다. 인구사회학적특성에 따른 직무만족도 평균점수는 연령이 낮은 군일수록($p=0.002$), 고등학교이하 학력군보다 대학이상 학력군에서($p=0.030$), BMI가 낮을수록 ($p=0.027$) 유의하게 낮았다[Table 1].

3.2 건강관련행위특성에 따른 직무만족도

조사대상자의 건강관련행위특성에 따른 직무만족도 평균점수는 주관적인 수면의 질이 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서($p=0.032$), 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서($p=0.045$) 유의하게 낮았다 [Table 2]

3.3 직업관련 특성에 따른 직무만족도

조사대상자의 직업관련 특성별 직무만족도 평균점수는 직위가 낮을수록($p=0.024$), 월수입이 높은 군보다 낮은 군에서($p=0.042$), 업무의 신체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서($p<0.001$), 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서 ($p<0.001$), 업무가 적성에 맞는 다는 군보다 맞지 않는다는 군에서 ($p<0.001$), 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서($p<0.001$) 유의하게 낮았다[Table 3].

3.4 조직갈등에 따른 직무만족도

조사대상자의 조직갈등에 따른 직무만족도 평균 점수는 조직 갈등 총점이 높을수록 유의하게 낮았다 ($p<0.001$). 하위영역별로 보면, 직무만족도 평균 점수는 개인적 갈등점수가 높을수록($p<0.001$), 개인 간 갈등 점수가 높을수록($p<0.001$), 집단 간 갈등 점수가 높을수록

Table 3. Mean score of job satisfaction according to job related factors

Variables	N(%)	Job satisfaction		t(F)	p-value
		Mean	SD		
Job position				3.787	0.024
Staff	188(81.0)	127.66	12.35		
Charge	33(14.3)	128.23	14.57		
Head	11(4.7)	140.18	12.47		
Job career(year)				1.622	0.200
≤9	132(56.9)	126.34	12.24		
10-19	58(25.0)	128.85	15.55		
20≤	42(18.1)	131.54	12.85		
Monthly income(W10,000)				-2.874	0.042
<400	177(76.3)	126.74	14.88		
400≤	55(23.7)	132.87	12.12		
Working department				0.212	0.932
Dept. of general affairs	59(25.4)	127.54	18.10		
Dept. of logistic management	34(14.7)	130.38	10.50		
Dept. of administration	32(13.8)	128.78	9.64		
Dept. of planning budget	68(29.3)	128.86	11.41		
Others	39(16.8)	128.74	14.54		
Shift work				-0.600	0.549
With	208(89.7)	128.64	14.42		
Without	24(10.3)	133.00	11.22		
Physical burden of work				6.204	<0.001
Adequate	101(43.5)	134.90	12.36		
Hard	131(56.5)	123.95	14.01		
Sense of satisfaction in work				6.645	<0.001
Satisfaction	186(80.2)	131.58	13.09		
Dissatisfaction	46(19.8)	117.15	13.56		
Fit to the job				3.485	0.002
Fit	209(90.1)	129.78	14.33		
Unfit	23(9.9)	119.04	10.72		
Consider quitting the job				-5.420	<0.001
With	82(35.3)	122.19	14.87		
Without	150(64.7)	132.28	12.78		
Total	232(100.0)	128.71	14.36		

($p < 0.001$) 유의하게 낮았다[Table 4].

3.5 조직갈등과 직무만족도와의 상관관계

조사대상자의 조직갈등과 직무만족도와의 상관관계를 보면, 직무만족도 평균점수는 조직갈등 총점과 유의한 음의 상관관계를 보였다($r = -0.489$, $p < 0.01$), 하위영역별로 보면, 직무만족도 평균점수는 개인적 갈등($r = -0.337$, $p < 0.01$), 개인간 갈등($r = -0.476$, $p < 0.01$) 및 집단간 갈등($r = -0.344$, $p < 0.01$)과도 유의한 음의 상관관계를 보였다. 즉, 조직갈등 총점, 개인적 갈등, 개인간 갈등 및 집단간 갈등점수가 높을수록 직무만족도는 유의하게 낮아지는 것으로 나타났다[Table 5].

3.6 조직갈등과 직무만족도와의 관련성

조사대상자의 직무만족도에 대한 조직갈등의 관련성

을 파악하기 위해 직무만족도를 4분위 수(quartile)를 기준으로 가장 낮은 집단(Q1)을 「직무만족도가 낮은 군」으로, 나머지 세 개의 집단(Q2, Q3, Q4)을 「직무만족도가 높은 군」으로 구분하여 이분형 로지스틱회귀분석을 실시하였다. 분석 시 다른 변수를 통제하지 않은 단변량 모델과 단변량 분석에서 유의하였던 변수인 연령, 교육정도, 체질량지수(BMI), 주관적인 수면의 질, 주관적인 건강상태, 직위, 월수입, 업무의 신체적 부담정도, 업무에 대한 만족도, 직업에 대한 적성여부 및 직업전환의사를 통제한 다변량 모델을 통해 직무만족도에 대한 조직갈등의 교차비와 95% 신뢰구간을 구하였다.

그 결과 다른 변수를 통제하지 않은 단변량 모델에서의 직무만족도가 낮아질 위험비는 조직갈등 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 5.2배($ORs = 5.24$, 95% $CI = 2.24 \sim 12.24$), 매우 높은 군(Q4)에서 5.7배($ORs = 5.68$, 95% $CI = 2.60 \sim 12.43$) 유의하게 증가하였

Table 4. Mean score of job satisfaction according to organizational conflict†

Variables	N(%)	Job satisfaction		F	p-value
		Mean	SD		
Total score of organizational conflict				22.993	<0.001
Low(Q1)	73(31.5)	137.34	±13.34		
Middle(Q2)	49(21.1)	131.08	±11.30		
High(Q3)	57(24.6)	123.59	±10.62		
Very high(Q4)	53(22.8)	120.16	±14.74		
Intrapersonal conflict				15.522	<0.001
Low(Q1)	60(25.9)	137.31	±13.48		
Middle(Q2)	67(28.8)	130.00	±12.92		
High(Q3)	50(21.6)	123.98	±11.04		
Very high(Q4)	55(23.7)	122.09	±14.81		
Interpersonal conflict				20.140	<0.001
Low(Q1)	58(25.0)	138.87	±14.14		
Middle(Q2)	61(26.3)	129.83	±12.04		
High(Q3)	60(25.9)	123.78	±11.18		
Very high(Q4)	53(22.8)	121.90	±13.99		
Intergroup conflict				8.700	<0.001
Low(Q1)	86(37.1)	132.20	±13.64		
Middle(Q2)	72(31.0)	131.09	±12.83		
High(Q3)	31(13.4)	125.22	±14.05		
Very high(Q4)	43(18.5)	120.27	±14.88		
Total	232(100.0)	128.71	±14.36		

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

Table 5. Correlation coefficients between organizational conflict and job satisfaction

Variables	Job satisfaction	
	Correlation coefficients	p-value
Total score of organizational conflict	$r = -0.489$	<0.001
Intrapersonal conflict	$r = -0.337$	<0.001
Interpersonal conflict	$r = -0.476$	<0.001
Intergroup conflict	$r = -0.344$	<0.001

Table 6. Odds ratios and 95% confidence intervals for organizational conflict and job satisfaction

Variables	Crude		Adjusted ^a	
	ORs	(95% CI)	ORs	(95% CI)
Total score of organizational conflict				
Low(Q1)	1.00		1.00	
Middle(Q2)	1.39	(0.61~3.17)	1.12	(0.42~2.94)
High(Q3)	5.24	(2.24~12.24)	2.93	(1.08~7.93)
Very high(Q4)	5.68	(2.60~12.43)	3.56	(1.37~9.27)
Intrapersonal conflict				
Low(Q1)	1.00		1.00	
Middle(Q2)	1.37	(0.59~3.16)	1.18	(0.46~3.02)
High(Q3)	3.28	(1.53~7.06)	1.92	(0.76~4.84)
Very high(Q4)	8.00	(3.47~18.39)	5.16	(1.94~13.71)
Interpersonal conflict				
Low(Q1)	1.00		1.00	
Middle(Q2)	1.15	(0.52~2.56)	0.91	(0.34~2.46)
High(Q3)	3.82	(1.74~8.35)	3.29	(1.23~8.79)
Very high(Q4)	5.13	(2.29~11.53)	3.25	(1.15~9.17)
Intergroup conflict				
Low(Q1)	1.00		1.00	
Middle(Q2)	1.66	(0.63~4.37)	1.13	(0.37~3.43)
High(Q3)	2.53	(1.16~5.50)	1.28	(0.51~3.20)
Very high(Q4)	3.42	(1.53~7.64)	2.72	(1.09~6.78)

^a Adjusted for age, education, BMI, subjective sleep evaluation, subjective health status, job position, monthly income, physical burden of work, sense of satisfaction in work, fit to the job, consider quitting the job.

다. 또한, 직무만족도가 낮아질 위험비는 개인적 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 3.3배(ORs=3.28, 95% CI=1.53~7.06), 매우 높은 군(Q4)에서 8.0배(ORs=8.00, 95% CI=3.47~18.39) 유의하게 증가하였다. 개인간 갈등 점수에 따른 직무만족도가 낮아질 위험비는 개인간 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 3.8배(ORs=3.82, 95% CI=1.74~8.35), 매우 높은 군(Q4)에서 5.1배(ORs=5.13, 95% CI=2.29~11.53) 유의하게 증가하였다. 집단간 갈등 점수에 따른 직무만족도가 낮아질 위험비는 집단간 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 2.5배(ORs=2.53, 95% CI=1.16~5.50), 매우 높은 군(Q4)에서 3.4배(ORs=3.42, 95% CI=1.53~7.64) 유의하게 증가하였다.

한편, 다른 변수를 통제한 다변량 모델에서의 직무만족도가 낮아질 위험비는 조직갈등 총점이 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 2.9배(ORs=2.93, 95% CI=1.08~7.93), 매우 높은 군(Q4)에서 3.6배(ORs=3.56, 95% CI=1.37~9.27) 유의하게 증가하였다. 개인적 갈등 점수에 따른 직무만족도가 낮아질 위험비는 개인적 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 매우 높은 군(Q4)에서 5.2배(ORs=5.16, 95% CI=1.94~13.71) 유의하게 증가하였다. 개인간 갈등 점수에 따른 직무만족도가 낮아질 위험비는 개인간 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 3.3배(ORs=3.29, 95% CI=1.23~8.79), 낮은 군

(Q1)보다 매우 높은 군(Q4)에서 3.3배(ORs=3.25, 95% CI=1.352~7.077) 유의하게 증가하였다. 집단간 갈등 점수에 따른 직무만족도가 낮아질 위험비는 집단간 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 매우 높은 군(Q4)에서 2.7배(ORs=2.72, 95% CI=1.09~6.78) 유의하게 증가하였다 [Table 6].

4. 고찰

본 연구는 일부 대학병원 행정직 종사자들의 인구사회학적특성, 건강관련행위특성 및 직업관련특성에 따른 직무만족도 수준을 알아보고, 특히, 조직갈등과 직무만족도와의 관련성을 규명할 목적으로 시도하였다.

우선 연구방법에 대한 고찰로서 본 연구에 사용된 설문도구는 국제적으로 그 신뢰성이 인정된 설문도구로서 조직갈등은 Rihim[14]이 개발한 조직갈등 모형(Organization Conflict Model)을, 직무만족도는 Slavitt 등[15]이 개발한 직무만족도 목록(The index of work satisfaction)을 한국어로 번역한 한국어판 도구를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 이 도구들의 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 조직갈등에서 0.763, 직무만족도에서 0.817로 모두 0.7이상으로 비교적 높은 수준을 보이고 있어 연구결과의 신뢰성에는 문

제가 없는 것으로 판단되었다.

연구결과, 조사대상자의 인구사회학적특성에 따른 직무만족도 평균 점수는 연령이 낮은 군일수록, 고등학교이하 학력군보다 대학이상 학력군에서, BMI가 낮을수록 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 선행연구에서도 유사한 결과를 보여주고 있는데 국립대학병원에 근무하는 행정직을 대상으로 한 Kim[17]의 연구에서도 연령이 낮을수록 직무만족도가 유의하게 낮다고 보고하고 있으며, 간호장교를 대상으로 한 연구[3]와 간호사를 대상으로 한 연구[18]에서도 연령이 낮을수록 직무만족도가 낮아진다고 보고하고 있다.

본 연구에서의 조사대상자의 건강관련행위특성에 따른 직무만족도 평균 점수는 주관적인 수면의 질이 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서, 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다. Kim[17]은 국립대학병원 행정직들의 직무만족도는 여가시간이 있다는 군보다는 없다는 군에서, 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 유의하게 낮다고 보고하였고, 간호장교를 대상으로 한 Park[3]의 연구에서도 주관적인 건강상태가 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 직무만족도가 유의하게 낮았다고 보고하고 있어 본 연구를 뒷받침해 주고 있다.

본 연구에서의 조사대상자의 직업관련 특성에 따른 직무만족도 평균 점수는 직위가 낮을수록, 월수입이 높은 군보다 낮은 군에서, 업무의 신체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서, 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서, 업무가 적성에 맞는다는 군보다 맞지 않는다는 군에서, 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 선행연구에서도 유사한 결과를 보여주고 있는데, Kim[17]은 국립대학병원 행정직들의 직무만족도는 직위가 낮을수록, 업무의 신체적 부담정도가 적당하다는 군보다 힘들다는 군에서, 업무에 만족한다는 군보다 만족하지 못한다는 군에서, 업무에 대한 적성이 맞는다는 군보다 맞지 않는다는 군에서, 직업전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서 유의하게 낮았다고 보고하고 있다. 또한, 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[18]에서도 경력이 짧을수록 직무 만족도가 낮아진다고 보고하였고, 간호장교를 대상으로 한 연구[3,19]에서도 근무경력이 길수록, 직위가 높을수록, 업무에 만족한다는 군, 직업에 대한 적성이 맞는다는 군, 직업전환의사가 없다는 군에서 직무만족도가 높았다고 보고하고 있다. 한편, 종합병원에 근무하고 있는 의무기록사[20]나 방사선사[21]를 대상으로

한 연구에서도 직무만족도는 월수입이 낮을수록, 직위가 낮을수록, 업무에 대해 만족한다는 군보다 만족하지 않는다는 군에서, 업무가 적성에 맞는다는 군보다 맞지 않는다는 군에서, 업무의 전환의사가 없다는 군보다 있다는 군에서 유의하게 낮은 것으로 나타났다고 보고하고 있다. 따라서 직장인들의 직무만족도는 직업관련 특성의 여러 변수들과 높은 관련성이 있음을 시사하고 있어 직장에서의 근무환경 개선에 의한 직무만족도를 높일 필요성이 있다고 생각된다.

본 연구에서의 조사대상자의 조직 갈등에 따른 직무만족도 평균 점수는 조직 갈등 점수가 높은 군일수록 유의하게 낮았으며, 하위영역에서의 개인적 갈등, 개인 간 갈등 및 집단간 갈등에서도 점수가 높을수록 직무만족도는 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 또한, 조직갈등과 직무만족도와 상관계수에서도 직무만족도는 조직갈등과 유의한 음의 상관관계를 보이고 있어 조직갈등이 높을수록 직무만족도는 낮아진다는 것을 알 수 있다. 선행연구에서도 Kim[17]은 국립대학병원 행정직의 직무만족도는 조직갈등이 높은 군일수록 유의하게 낮은 것으로 나타났으며, 직무만족도와 조직갈등 간의 상관관계에서도 직무만족도는 조직갈등과 유의한 음의 상관관계를 보이는 것으로 보고하고 있다. 한편, 병원종사자를 대상으로 한 연구 [22,23,24]에서도 조직갈등이 높을수록 직무만족도가 낮았다고 보고하고 있으며, 호텔 종사자를 대상으로 한 연구[25,26,27]에서도 조직갈등이 증가할수록 직무만족은 감소한다고 보고하고 있다. 이 같은 결과를 종합하여 보면, 직무만족도는 조직갈등이 높을수록 낮아지는 것을 나타내며, 따라서 조직갈등은 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

본 연구에서의 조사대상자의 직무만족도에 대한 조직갈등의 관련성을 파악하기 위해 로지스틱회귀분석을 실시한 결과, 다른 변수를 통제한 다변량 모델에서의 직무만족도가 낮아질 위험비는 조직 갈등이 낮은 군(Q1)에 비해 높은 군(Q3)과 매우 높은 군(Q4)에서 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 조직 갈등이 심한 그룹일수록 직무만족도가 낮아질 위험 확률이 유의하게 높아진다는 것을 지적하고 있어 조직 갈등은 직무만족도와 밀접한 관련성이 있음을 시사하고 있다. 그러나 선행 연구에서는 직무만족도에 대한 조직 갈등의 관련성을 파악하기 위한 로지스틱회귀분석결과가 없기 때문에 본 연구결과를 직접적으로 비교하기는 어려우나, 조직 갈등은 직무만족도와 관련성이 있음을 조사대상자가 다른 몇몇 선행연구에서도 찾아볼 수 있다. 즉, Jung[28]은 경찰관

의 갈등수준은 직무만족에 부정적인 영향을 미치며, 통합과 타협 같은 갈등수준을 줄이면 직무만족도가 높아진다고 보고하였으며, Kim[29]은 간호사의 조직갈등과 직무만족과의 관계는 음의 상관관계가 있다고 하였다. Kwon 등[30]은 기혼여성은 직장-가정 갈등에 대한 인식이 클수록 직무만족이 줄어든다고 보고하였으며, Cheong[31]은 조직 내 갈등은 직무만족에 부정적 영향을 직·간접적으로 주고 있다고 보고하였다. 한편, Jeong 등[32]은 치과위생사들에서의 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 유의하게 높았다고 보고하였으며, Lim[24]은 병원 직원을 대상으로 한 연구에서 갈등수준이 높을수록 직무만족이 낮아진다고 보고하였다. 또한, Choh[33]는 의료관광코디네이터들은 역할모호성 및 역할갈등이 높아질수록 직무만족도에 부정적 영향을 미친다고 보고하였다. 위와 같은 연구들을 종합하여 보면 조사대상에 상관없이 조직 내에서의 갈등이 심화될수록 직무만족도가 저하됨을 시사하고 있어 본 연구결과를 뒷받침 해 주고 있다.

본 연구의 제한점으로 지적될 수 있는 것은 첫째, 본 연구는 단면연구로 조직 갈등과 직무만족도가 한 시점에서 측정되었기 때문에 조직 갈등과 직무만족도와의 관련성은 파악할 수 있었으나 인과관계는 규명하지 못하는 제한점이 있다. 둘째, 본 연구는 D광역시의 일부 대학병원 행정직 종사자들을 대상으로 한 표본조사이기 때문에 이 연구 결과를 우리나라 전체 대학병원 행정직 종사자들에게 일반화시키기에는 무리가 있다고 생각된다. 셋째, 본 연구에서 사용된 조직 갈등과 직무만족도 등의 측정은 응답자의 주관적인 자기기입식방법에 의존하여 측정하였기 때문에 응답편의(response bias)가 개재될 위험성을 배제할 수가 없다.

그러나 그동안 국내의 연구들을 보면, 직장에서의 직무만족도에 대한 대부분의 연구가 인구사회학적 특성이나 직업적 특성 등을 독립변수로 하여 분석한 연구일 뿐 조직 갈등과 같은 중재변수를 사용하여 분석한 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 조직 갈등과 같은 중재변수를 포함하여 여러 독립변수들과 직무만족도와의 관련성을 분석한 것은 큰 의의가 있다고 본다. 향후 연구에서는 다양한 직업 종사자들을 대상으로 직무만족도에 대한 추가 조사가 필요할 것으로 생각되며, 본 연구의 결과를 바탕으로 직무만족도에 관련된 요인들을 찾아내어 직무만족도를 향상시킬 수 있는 구체적인 방안이 모색될 수 있기를 기대한다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 일부 대학병원 행정직 종사자들의 인구사회학적 특성, 건강관련행위특성 및 직업관련특성에 따른 직무만족도 수준을 알아보고, 특히, 조직갈등과 직무만족도와의 관련성을 규명하고자 시도하였다. 조사대상은 D광역시에 소재하고 있는 4개 대학병원에 근무하고 있는 행정직 종사자 232명으로 하였으며, 자료수집은 충남대학교 IRB(Institutional Review Board)의 승인(승인번호 : 201901-SB-004-01)을 받고, 2019년 1월 10일부터 2월 15일까지의 기간 동안에 구조화된 무기명 자기기입식 설문지(self-administrated questionnaire)를 이용한 설문조사에 의하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자의 직무만족도는 연령, 주관적인 수면의 질, 주관적인 건강상태, 직위, 월수입, 업무의 신체적 부담정도, 업무에 대한 만족도, 업무에 대한 적성여부, 직업전환의사 여부에 따라 유의한 차이를 보였다.
2. 조사대상자의 직무만족도는 조직 갈등이 낮은 군보다 높은 군에서 유의하게 낮았으며, 상관관계에서도 조직 갈등이 높을수록 직무만족도가 낮아지는 음의 상관관계를 보였다.
3. 조사대상자의 직무만족도에 대한 조직 갈등의 관련성을 파악하기 위해 로지스틱회귀분석을 실시한 결과, 직무만족도가 낮아질 위험비는 조직 갈등 점수가 낮은 군(Q1)보다 높은 군(Q3)에서 2.9배, 매우 높은 군(Q4)에서 3.6배 유의하게 증가하였다.

위와 같은 연구결과는 대학병원 행정직 종사자들의 직무만족도는 조직 갈등과 유의한 관련성이 있음을 시사하고 있다. 따라서 대학병원 행정직 종사자들의 직무만족도를 높이기 위해서는 조직 내 갈등을 해소할 수 있는 구체적인 방안이 마련될 필요가 있다고 생각 된다.

Reference

- [1] The Korean Society for Preventive Medicine. Preventive Medicine and Public Health, Keychuckmunhwaso Co, Seoul Korea, p855-861, 2017.
- [2] Oh HS. Organizational Theory, 7th Ed. Parkyoungsa Co., Seoul, Korea, p.76-78, 2011.
- [3] 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>
- [4] Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. hand book of industrial and organizational Psychology, 1976.
- [5] Lee HJ. A Study on the Determents of Job Satisfaction and Organizational Commitment. Master's thesis, Graduate School of Ewha Womens University, 1994.
- [6] Jung EJ. A Study on the Job Satisfaction and Turnover Intention of General Hospital Nurses. Master's thesis, Graduate School of Catholic University, 2014.
- [7] Park SA, Yun SN. A study for development of a tool measuring organizational characteristics in nursing. Journal of Korean Academy of Nursing, 16(3): 31-37, 1983.
- [8] Chun JH. Inducing Factor of Hotel Employee's Emotional Labor Influencing Job Burnout, Doctor's thesis, Graduate School of Sejong University, 2018.
- [9] Lee CJ. A Study on the Public Nurses' Work Stress and Burnout: The Exploration of Moderating Variables. Changwon University, Doctor's thesis, 2011.
- [10] Kang SK. Effect of Work Stress Caused by Emotional Labor of Children's Hospital Employees on Burnout. Degu Hany University, Doctor's thesis, 2017.
- [11] Lee CH. The Relation of Organization structure, Organization culture, Organization conflict and Job satisfaction on Hospital staff members. Doctor's thesis, Graduate School of Pusan National University, 2016.
- [12] Park EJ. The Relationship of Emotional Burnout on Job Satisfaction and Intention Leave among Hospital Employees. Chungnam National University, Doctor's thesis, 2017.
- [13] Faul F, Erdfelder E, Lang AG et al. G*power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and science. Behav Res Methods, 39(2):175-191, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.3758/BF03193146>
- [14] Rahim, M. Afzalur. (2001), "Manageing Conflict in Organizations", London Quorum Books. p. 20-24.
- [15] 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>
- [16] Lee ES. A Study on the Job Satisfaction and the Transfer of Assignment Among Nurses. Korea University, Master's Thesis, 1988.
- [17] Kim JP. The Effects of Organizational Conflict, Job Stress, and Emotional Burn-out on Job Satisfaction of Administrative Staff of National University Hospitals. Doctor's thesis, Graduate School of Chungnam National University, 2018.
- [18] 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.
- [19] 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>
- [20] Shin TS, Cho YC. Professional Job Perception and Job Satisfaction, and Its Related Factors Among Medical Recorders Engaged in General Hospitals. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 15(7): 4258-4271, 2014.
- [21] 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
- [22] 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.
- [23] 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.
- [24] 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.
- [25] Kim JH. Impact of Hotel Restaurant Employee Conflicts on Job Stress, Job Satisfaction and Performance. Sejong University, Doctor's thesis, 2017.
- [26] Choi BC. A study on the Mediating Effects of Reflexivity and Organizational Citizenship Behavior Between Confiict and Creative Behavior. Kumoh National Institute of Technology, Doctor's thesis, 2016.
- [27] 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.
- [28] Jung SJ. A Study on the Relationship between Conflict Management Style and Police Offercer's Job Satisfaction. The Korean Association of Police Science Review, 10:197-223., 2005.
- [29] Kim JK. A Study of Relationships Among Conflict, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on General Hospitals. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 13(4):421-430, 2007.
- [30] Kwon SW, Lee YG, Kim BY. The Effect of Work-family Conflict of Married Working Women on Job Satisfaction. Business Education, 77:299-329. 2013.

- [31] Cheong JW. An Empirical Study on the Relationships between Organizational Conflicts, Organizational Citizenship Behavior, and Job Satisfaction. Korean Society and Public Administration, 24(2):461-482. 2013.
- [32] Jeong SR, Jang JE. The Correlation between Conflict Level within the Organization and Job Satisfaction of the Dental Hygienist. The Korean Society of Dental Hygiene Science, 15(1):38-45. 2015.
- [33] Cho SA. The Effects of Role Ambiguity and Role Conflict in Medical Tourism Coordinator Work on Job Satisfaction and Job Performance. Journal of Tourism Sciences, 41(3):201-217. 2017.

신 희 정(Hee-Jung Shin)

[정회원]



- 2019년 8월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2020년 3월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사과정)
- 1995년 12월~현재 : 충남대학교 병원 대외협력센터 근무

<관심분야>

보건사업기획, 병원관리, 병원의료정보.