



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

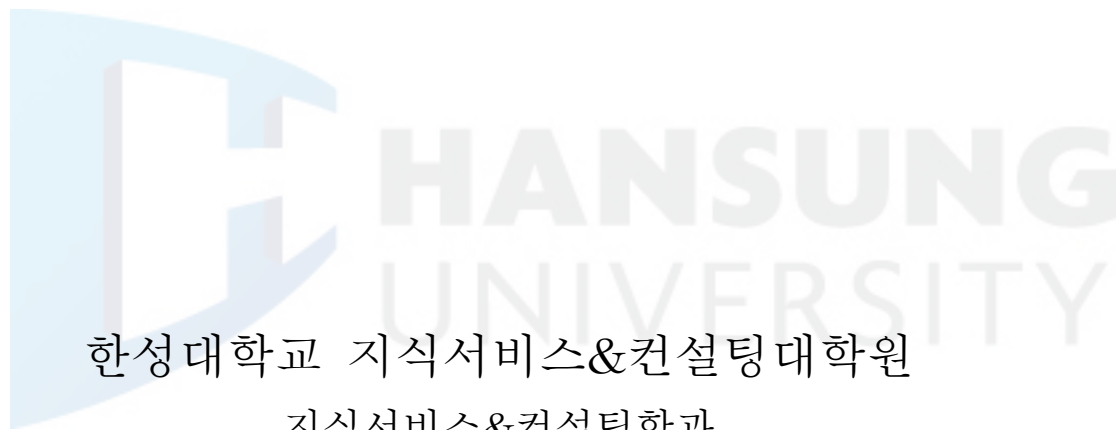
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

中小病院 従事者の 外部環境要因과
職務満足要因이 離職意圖에 미치는 影響

2011年



한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

노 경 빈

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮宅

中小病院 従事者の 外部環境要因과
職務満足要因이 離職意圖에 미치는 影響

The Influences on Turnover Intention from External
Environmental and Job Satisfaction Factors for the
Employees of Middle-Sized Hospitals

2010年 12 月 日

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

노 경 빈

碩士學位論文

指導教授 鄭鎮宅

中小病院 従事者の 外部環境要因과
職務満足要因이 離職意圖에 미치는 影響

The Influences on Turnover Intention from External
Environmental and Job Satisfaction Factors for the
Employees of Middle-Sized Hospitals

위 論文을 컨설팅學 碩士學位 論文으로 提出함

2010年 12 月 日

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

노 경 빈

盧慶彬의 컨설팅學 碩士學位論文을 認准함

2010年 12 月 日

審査委員長 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印



목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성 및 목적	1
제 2 절 연구의 범위 와 방법	3
 제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 중소병원의 개요	5
1. 중소병원의 정의	5
2. 중소병원의 특성 및 의료 환경 변화	6
3. 중소병원 종사자의 이직현황	7
제 2 절 이직의 개요	9
1. 이직의 개념	9
2. 이직의 유형	11
3. 이직에 관한 모형	12
제 3 절 이직의도의 개요	18
1. 이직의도의 개념	18
2. 이직과 이직의도와의 관계	19
제 4 절 이직에 관한 선행연구	20
 제 3 장 연구 설계 및 가설설정	26
제 1 절 연구모형의 설계	26
제 2 절 변수의 조작적 정의와 가설설정	28
1. 변수의 조작적 정의	28
2. 가설설정	31
제 3 절 조사 설계	34

1. 자료수집방법	34
2. 설문지 구성	34
3. 분석 방법	36
제 4 장 연구 결과	37
제 1 절 측정변수의 신뢰도 분석 및 기초 통계분석	37
1. 측정변수의 신뢰도 분석	37
2. 측정변수의 기초통계 분석	39
제 2 절 가설 검증	41
1. 개인특성요인에 따른 차이분석	41
2. 개인특성요인과 이직의도와의 관계	59
3. 외부환경요인과 이직의도와의 관계	61
4. 직무만족요인과 이직의도와의 관계	62
제 5 장 결 론	65
제 1 절 연구결과 요약	65
제 2 절 연구의 시사점	68
제 3 절 연구의 한계	59
【참고문헌】	71
【부 록】 설문지	75
ABSTRACT	80

【 표 목 차 】

<표 1-1> 의료기관 규모별 도산 추이	1
<표 2-1> 주요기관별 중소병원의 정의 비교	6
<표 2-2> 이직의 개념	9
<표 2-3> 자발적 이직의 긍정적·부정적 효과	10
<표 2-4> 이직의 유형별 분류	12
<표 2-5> 이직요인에 관련한 선행연구	22
<표 2-6> Cutton & Tuttle(1986)의 연구	23
<표 3-1> 연구모형 변수의 정의	30
<표 3-2> 중소병원 종사자의 외부환경요인과 이직의도에 관한 가설 ..	31
<표 3-3> 중소병원 종사자의 직무만족요인과 이직의도에 관한 가설	32
<표 3-4> 중소병원 종사자의 개인적 특성과 이직의도에 관한 가설	33
<표 3-5> 설문지의 구성	35
<표 4-1> 척도의 신뢰도 분석	38
<표 4-2> 조사 대상자의 일반적 특성	39
<표 4-3> 개인특성요인에 따른 전반적 직무만족	42
<표 4-4> 개인특성요인에 따른 급여 만족도	43
<표 4-5> 개인특성요인에 따른 동료와의 관계 만족도	45
<표 4-6> 개인특성요인에 따른 상사와의 관계 만족도	47
<표 4-7> 개인특성요인에 따른 커뮤니케이션 만족도	49
<표 4-8> 개인특성요인에 따른 역할에 대한 명확도 만족도	51
<표 4-9> 개인특성요인에 따른 병원의 사회적 인지도	53
<표 4-10> 개인특성요인에 따른 이직 기회	55
<표 4-11> 개인특성요인에 따른 고용시장에 대한 지각	58
<표 4-12> 개인특성요인이 이직의도에 미치는 영향	59
<표 4-13> 외부환경 요인이 이직의도에 미치는 영향	61
<표 4-14> 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향	62
<표 4-15> 직무만족 요인과 외부환경 요인이 이직의도에 미치는 영향	63

<표 4-16>가설검증결과 종합	64
-------------------------	----



【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 경제학적 모형	13
<그림 2-2> Mobley(1977) 모형	15
<그림 2-3> Steers & Mowday 모형	17
<그림 3-1> 연구모형	27



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성 및 목적

오늘날 병원을 둘러싼 의료 환경은 매우 급격하게 변화하고 있으며 전 국민 의료보험 확대 실시, 경제수준 향상과 인구의 급속한 고령화, 질병구조 전환 등 사회경제적인 환경도 크게 변화함에 따라 보건 의료 수요 및 장기요양서비스에 대한 요구가 점차 증가되고 있다. 또한 사회 전반에 따른 국민의 의식변화는 고객의 욕구변화와 기대증가로 이어져 고품질의 의료서비스를 요구하고 있으며 이는 의료체계를 공급자(의료) 주도에서 수요자(환자)주도로 바꾸어 놓는 계기가 되었다.(유명동,2007) 증가하는 의료수요를 대응하기 위하여 기존병원은 확장되고 의원 이상급 의료기관 수는 지속적으로 신설되어 2010년 현재 국내 의료기관은 2,203개에 이르고 있으며 병원의 구성분포를 살펴보면 대형병원이 312개(14.2%), 요양병원을 포함한 중소병원이 1,891(85.8%)개로 중소병원의 비중이 높은 것으로 나타났다. (보건복지통계연보,2010)

그러나 이러한 분포에도 불구하고 병원 경영실적인 영업이익률을 비교하면 대형병원은 5.2%인 반면 중소병원은 -7.12%로 중소병원의 경영성고가 적자로 조사되었고(대판병원협회,2005) 이러한 경영성과는 중소병원의 도산으로 이어지고 있다.

<표1-1> 의료기관 규모별 도산추이

년도	100병상 미만	100-199	200-299	300병상 이상	계
2001	63/421(15.0)	14/195(7.2)	6/133(4.5)	1/192(0.5)	84/941(8.9)
2002	68/416(16.3)	15/208(7.2)	7/151(4.6)	3/200(1.5)	93/975(9.5)
2003	60/451(13.3)	17/232(7.3)	8/167(4.8)	2/199(1.0)	87/1,049(8.3)
2004	29/468(6.1)	45/239(18.8)	13/177(7.3)	1/198(0.5)	88/1,082(8.1)
2005	45/755(8.7)	15/292(5.3)	10/192(5.2)	0/204(0.0)	70/1,193(5.8)
2006	42/543(7.7)	21/323(6.5)	11/223(4.9)	4/227(1.8)	78/1,316(5.9)

자료 : 병원경영연구원(2007)

<표1-1>에 나타난바와 같이 2001년 이후 중소병원의 도산율은 규모에 따라 매년 10% 이상 혹은 그에 근접한 도산율을 보이고 있어 중소병원의 경영상 문제가 매우 심각함을 알 수 있다..(정희태,2008)

중소병원의 경영악화의 원인으로는 내부적 측면과 외부적 측면으로 살펴볼 필요가 있는데 내부적 요인으로는 경영관리시스템의 부재를 들 수 있다. 현실적으로 병원장은 의료자격을 갖춘 의사가 선임되고 있으며, 초기 소규모 병원을 설립한 의사가 중소병원으로 성장 확장하면서 최고경영자가 되는 경우가 많다. 하지만 대부분의 경영상의 의사결정을 타 병원의 벤치마킹이나 중소병원장의 직관에 의존하는 경영관리의 후진성을 들 수 있다.(정상혁, 2005)

또한 외부 요인으로는 보건 의료 수요 급증에 따른 국내 의료기관 개설 증가 뿐 만 아니라 더욱 가속화되고 있는 글로벌화와 FTA를 통한 의료시장 개방으로 의료계의 경쟁이 심화되고 있다. 이러한 시점에서 중소병원 스스로 경쟁력을 강화할 필요성이 더욱 중요해졌다.(정기선, 2005) 우리나라 보건의료 수요 급증에 따라 무엇보다 먼저 제기되는 문제는 의료 인력의 적정 공급이다. 보건 의료 서비스를 제공하는 조직은 거의 모두가 노동집약적으로 인력이 가장 중요한 요소라 할 수 있어 병원의 생산성 향상은 합리적으로 인력을 관리하여 기대하는 목표를 효율적으로 달성할 수 있게 하는 인력관리가 필요하다. 구성원이 이직에 의해 조직을 이탈하게 되면 양질의 인력확보가 위협받게 되며, 새로운 인력의 모티브 선발, 훈련에 따른 막대한 비용을 지출해야 하므로 궁극적으로 조직에 손실을 초래하게 된다. 또한 새로운 직원은 경험 있는 직원보다 사고나 실수의 가능성이 높고 실질적인 직원 대체 비용이 신규직원을 모집, 채용, 훈련하는 비용을 훨씬 상회하게 되어(Maier,1973) 경제학적 측면에 부정적인 영향을 미치게 된다. 인사관리에서 가장 중요한 요인으로 직무에 대한 만족 여부와 이직 의도로 이는 직무에 대한 만족이 크면 이직의도가 감소하여 적극적으로 직무를 수행할 수 있음을 알 수 있다.(Irvin & Evans,1995)

이러한 인력관리에 주요요인인 이직의도에 대한 국내 시도된 연구들은

많으나 대부분 조사대상자를 간호 인력으로 제한하거나 직무만족 요인 및 근로환경 등 내부 환경측면에서 이직요인을 규명하였다.

그러나 효과적인 인사관리를 통하여 경쟁력을 강화시키고 중소병원의 경영악화라는 결과를 감소시키기 위해서는 내부 환경측면 뿐만 아니라 종사자의 외부환경측면에서도 이직의도요인을 규명하여 전체 인력을 관리할 필요가 있으며 이직의도요인을 분석하여 의료 인력의 직무만족을 고취시킬 필요가 있다.

따라서 본 연구의 목적은 의료산업측면이 아닌 병원경영컨설팅 측면으로 접근하여 간호인력 뿐 만 아니라 진료 진을 제외한 전체 의료 인력을 대상으로 외부환경과 내부 환경 영향에 따른 이직의도를 규명하여 향후 병원 인사 컨설팅 시 효과적인 이직관리에 대한 자문과 중소병원의 경영환경 개선을 위한 전문적인 자료를 제공하는데 있다

제 2 절 연구의 범위와 방법

본 연구의 시간적 범위로는 설문조사를 실시한 2010년을 기준년도로 설정하였고 공간적 범위는 100명상 이상의 중소병원으로 정하였으며, 대상적 범위는 중소병원의 진료 진을 제외한 간호, 행정, 영양, 사회복지, 원무 직을 담당하고 있는 종사자 111명으로 선정하였다.

본 연구의 내용적 범위는 첫째, 중소병원 종사자의 이직 의도는 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보이는지 둘째, 중소병원 종사자의 외부환경 요인이 이직의도와 유의미한 차이를 보이는지 셋째, 중소병원 직무만족 요인이 이직의도와 유의미한 차이를 보이는지의 여부를 실증적으로 분석하는 것 등이다.

또한 본 연구의 방법으로는 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구방법을 택하였다.

첫째, 본 연구의 이론적 연구를 위해서 필요한 이론과 방법론은 국내외 관련 서적, 논문, 기타 각종 간행물 및 통계자료를 활용하였으며, 부족한 부분을 보충하기 위해 인터넷을 활용한 문헌연구와 자료조사를 통한 기술적 연구를 병행하였다. 이를 토대로 본 연구와 관련된 구성개념들의 이론

체계화를 기하고 선행연구 고찰과 체계화를 바탕으로 연구모형을 개발하여 연구 가설을 설정하였으며 이를 분석하는데 사용될 측정문항을 도출하였다.

둘째, 측정항목을 토대로 하여 수행된 실증연구에서는 중소병원에 종사하는 종사자들을 대상으로 하는 설문지를 작성하여 배포·수집하였다. 설문지는 자기기입식 설문조사 방법을 통해 조사하였으며, SPSS 18.0 통계프로그램을 활용하여 통계 처리 하였으며, 가설검증을 위한 분석기법으로는 Cronbach's Alpha를 이용한 신뢰도 분석, 빈도분석, 다중회귀분석 등을 사용하였다.



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 중소병원의 개요

1. 중소병원의 개념

중소병원에 대한 정의는 전문가나 각 단체에 따라 의견이 명확하게 정의되지 않고 있는 채 사용하고 있다. “중소병원”이라는 용어는 법적, 학문적으로 정의된 공식적인 용어는 아니지만 보건의료 정책, 제도적 측면에서 비교적 광범위하게 사용되고 있으며, 중소병원은 “대형병원”이나 “대학병원” “3차 의료기관”과는 대조되는 개념으로서, 보건의료체계와 제도상의 전반적인 여러 문제를 복합적으로 가지고 있으면서 정책적 지원이 필요한 의료기관군으로 받아들여지고 있는 것으로 보인다. 그러나 중소병원에 대한 정의를 명확히 규정할 필요가 있다. (유명동,2007) 그 이유는 중소병원에 대한 정책적인 지원책¹⁾ 및 대책을 마련하는데 있어 객관적으로 명확한 근거가 제시되어야 하기 때문이다.

중소기업 기본법²⁾에서는 중소병원을 상시근로자 수 200인 미만과 매출액 200억원 이하에 따라 구분하고 있는데 반하여, 보건복지부에서 중소병원에 대한 정의를 명확히 제시한 것은 없이 잠정적으로 300명상 이하의 병원 및 종합병원으로서 상시 근로자수가 300인 이하인 병원을 중소병원으로 정의하고 있다. 대한병원협회 역시 중소병원에 대한 명확한 규정을 하고 있지 않으며 병상규모, 수련병원 여부에 따라 병원 등급을 구분하고 있다.

1) 중소기업 기본법 상의 중소병원에 대한 세제혜택은 의료기기에 투자를 하는 경우 중소기업 투자준비금 손금산입(20%) 및 투자세액공제(3%)가 가능하고 지방중소병원의 경우 소득세, 법인세를 감면(10%)을 받을 수 있음. 또한 병원이 연구 및 인력개발비를 지출하는 경우 연구 인력개발비에 대한 10%의 세액을 공제 받을 수 있고 연구 개발 준비금 손금산입(당해 관세연도 수입금액의 3%) 인정을 받을 수 있음.

2) 중소기업 기본법 제 3조 (중소기업의 범위)

<표 2-1>에서처럼 중소병원에 대한 분류기준은 중소기업 법, 보건복지부, 대한 병원협회에 따라 차이가 있다.(강병성, 2005 p.59)

<표2-1> 주요기관별 중소병원의 정의 비교

관련기관	분류기준	중소병원의 정의
중소기업 법	상시근로자/자산규모	100인(병원), 50인(의원)/ 700억
보건복지부	병상 수/상시근로자	300병상/300인
대한병원협회의	병상 수/(수련여부)	B,C,D, 기타군

본 연구에서 정의한 중소병원은 현재 우리나라의 의료 환경과 병원규모에 대한 보편적인 인식을 감안하여 보건복지부 기준인 300병상 이하를 기준으로 하였다.

2. 중소병원 특성 및 의료 환경 변화

2.1 중소병원의 특성

중소병원의 특성을 간단히 살펴보면

첫째, 중소병원은 대고객 서비스와 고객의 선호도가 높지 않아 적정수준의 환자를 확보하지 못하고 있고 이는 경영악화라는 결과를 초래한다. 경영악화로 인한 낮은 임금과 열악한 근로조건은 보유인력의 이탈 현상을 야기하고 있다(염용권, 1992; 대한병원협의회, 1997; 한국보건의료관리연구원 1994; Hornby, 1980) 둘째, 전문경영인 부재와 의사결정의 후진성을 들 수 있다. 의사결정 시 과학적인 의사결정시스템을 활용하는 것이 아니라 직관이나 타 병원 벤치마킹에 의존하고 있다. 셋째, 의료기술의 발전에 따라 지속적으로 기술이나 시설 투자가 이루어져야 하지만 중소병원의 영세성으로 인하여 의료 환경 변화에 적절하게 대처할 수 없다.

2.2. 의료 환경 변화

중소병원이 처한 환경은 크게 시장의 구조변화와 환자인 고객의 선호도 변화, 의료개방 그리고 인구의 노령화에 대한 대비를 들 수 있다. 환경변화의 주요내용을 살펴보면

첫째, 시장의 구조가 과거에는 공급자 중심 (병원)경영이었으나 경쟁이 심화되면서 수요자 중심(환자)으로 시장이 개편되고 있다. (Ford & Fottler, 2000) 또한 환자가 양질의 의료서비스를 받을 수 있는 의료기관을 선호하게 되면서 첨단 의료장비와 기술을 갖춘 의료기관에 환자가 집중되고 있고 (이상균, 2001) 병원의 대형화와 고급화가 종합병원을 중심으로 확산되고 있는 실정이다.

둘째, FTA를 통한 의료시장 개방으로 의료산업의 경쟁이 더욱 심화될 것으로 보이나 외국계 병원이나 종합병원에 비해 상대적으로 경쟁력이 취약한 중소병원은 경영은 더욱 악화될 것으로 예상되며 변화하는 의료환경에 맞추어 의료서비스 환경 및 질 향상을 위한 추가적인 투자유발 요인 또한 중소병원의 경영환경을 더욱 악화시킬 것으로 예상된다.

셋째, 인구 고령화로 인하여 신생아는 줄어들고 노인이 증가함에 따라 환자특성에 있어서 나이 분포도 및 질병에 변화가 있을 것으로 보이며 진료과목에 있어서도 소아과나 산부인과 환자는 감소하게 되고 노인성 환자는 증가하게 될 것으로 예상된다.

3. 중소병원 종사자의 이직현황

중소병원을 둘러싸고 있는 의료 환경 변화는 중소병원의 경영상에 부정적인 영향을 미치고 있으며 이는 중소병원 종사자의 이직으로까지 연결되고 있는 실정이다. 중소병원에 종사하는 인력 245명을 대상으로 이직준비에 대한 설문조사를 실시한 결과 절반이 넘는 52.4%가 “예”라고 응답한 반면 “아니다”라는 응답자는 47.6%로 나타났다.(메디잡 설문조사 실시,

2010) 중소병원 종사자의 이직이 증가함에 따라 인력 부족으로 인한 낮은 의료서비스의 질, 인력수급이 더욱 어려워지는 악순환이 거듭되고 있는 문제점이 나타나고 있으며 이로 인하여 환자들이 이탈하면서 중소병원들의 경영난까지 가중되고 있는 상황이다. (전국보건의료산업노동조합, 2010)



제 2 절 이직의 개요

1. 이직의 개념

이직이란 광의로는 노동이동의 개념으로서 종업원이 조직에 들어오고 (입직) 나가는 것(이직)을 모두 포함할 수 있다. 그러나 인적자원관리 측면에서 봤을 때 좁은 의미로서 조직에서 금전적인 보상을 받는 사람이 그 조직의 구성원으로서 자격을 종결 짓는 것이라고 의미한다.(Mobley 1982) 종한다.(Flippo, 1976) 또한 현재의 담당업무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨 가는 것으로 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이든 영구적이든 고용이 종료되는 것을 의미 (Milkovic & Boudreau, 1997) 하며 Streers & Stone(1982)는 자발적 또는 비자발적 이유에서 종업원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동으로 정의하였다. Price(1977)는 광의 이직으로서 사회체계의 구성원이 경계를 넘나드는 이동의 정도로 이직을 정의하였고 이 개념 안에 취직, 철회, 배치전환, 승진 등이 포함된다고 정의하였다. 이직의 개념과 관련한 선행연구를 정리하면 <표2-2>와 같다.

<표2-2> 이직의 개념

연구자	개념
Mobley (1982)	조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원 자격을 스스로 종결하는 것이라고 정의
Milkovic & Boudreau(1997)	현재의 담당업무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨 가는 것으로 자신 스스로나 고용주에 의해서 일시적이든 영구적이든 고용이 종료되는 것을 의미
Streers & Stone(1982)	자발적 또는 비자발적 이유에서 종업원들이 영구적 또는 일시적으로 조직을 떠나는 행동으로 정의
Price(1977)	광의 이직으로서 사회체계의 구성원이 경계를 넘나드는 이동의 정도로 이직을 정의하였고 이 개념안에 취직, 철회, 배치전환, 승진 등이 포함된다고 정의함

위의 다양한 이직에 대한 개념들을 바탕으로 본 연구에서는 이직을 ‘조직구성원이 전직을 목적으로 조직외부로 이동하는 것’으로 이직을 사용한다. 전직을 위한 이직은 조직에 역기능만 하는 것이 아니기 때문에

<표2-3> 나타나 있는 순기능과 역기능을 모두 살펴 볼 필요가 있다.

<표2-3> 자발적 이직의 긍정적·부정적 효과

구분	순기능	역기능
조직	-무능한 근로자의 배제 -이동에 따른 신기술, 지식의 습득 -조직의 정책, 관행변화 촉진 -내부이동기회, 유동성 증대 -결근, 지각 등 대체적 일탈행위 감소	-이직관련비용(모집,훈련)발생 -인간관계, 의사소통 구조 파괴 -생산성 저하 -숙련인력의 손실 -이직자의 조직 비방 가능성
이직자	-소득의 증대 -경력의 축적 -조직에의 적합도 증가로 인한 조직생활의 스트레스 감소 -자기개발 기회의 획득 -새로운 환경에 따른 자극 유발	-고참자로서의 선임권 상실 -대인관계의 손실 -이동에 따른 스트레스 증가 -경력기회의 축소
잔류자	-내부 이동기회의 증가 -신참자에 의한 자극, 신기술 습득 -만족, 단결, 몰입의 증가	-대인관계, 의사소통 패턴 파괴 -호의적 동료의 손실 -만족, 단결, 몰입의 감소 -작업량 증가

이직의 순기능이란 잔류사원들에게 긍정적인 영향을 미치는 기능으로서 잔류사원에게 무능한 근로자를 배제하여 조직생활의 스트레스가 감소하는 기능 또한 승진기회를 제공해주기도 하며 새로운 구성원이 영입될 경우 분위기 쇄신뿐만 아니라 새로운 기술과 노하우를 적용해볼 수 있다. 즉 조직으로 하여금 새로운 인재를 채용할 수 있게 해주기 때문에 기술변화, 환

경변화가 심할 때 이러한 순기능 효과가 크다.

반대개념인 이직의 역기능은 잔류사원들에게 부정적인 영향을 미치는 기능으로서 잔류사원들의 작업량이 늘어나고 응집력 약화 불안감 조성 가능성이 있다. 또한 자발적 이직은 기업에 경제적 비용을 발생시키는데 이직까지의 불만과 생산성 저하, 경력자 상실비용, 신규 인력의 채용과 교육·훈련에 드는 비용을 말한다. (임창희, 2003)

2. 이직의 유형

이직의 유형은 종업원의 자발성 여부에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분되며 회피가능성의 여부에 따라 회피가능 이직과 회피 불가능 이직으로 구분된다(신유근, 1995)

자발적 이직은 사직이라고도 하며 조직구성원 자신의 의사에 따른 이직을 말하며 결혼, 출산, 이민, 질병 등으로 인해 조직을 떠나는 경우 또는 조직에 불만이 있거나 보다 나은 기회를 찾기 위해 다른 조직으로 이동하는 것을 말한다. 반면 비자발적 이직은 조직구성원의 의사와는 관계없이 경영자 또는 조직에 의해 강제되는 것으로 계약의 만료, 정년퇴직, 해고, 사망 등의 경우를 말한다. (박성주, 2001)

회피가능 이직이란 통제가 가능한 임금, 업무환경이나 조건 등에 의해 이직하는 것으로 대부분 조직구성원이 다른 곳으로 이동하는 경우이고 이것은 경영자의 노력에 의해 발생을 최소화 할 수 있다. 그리고 회피 불가능 이직이란 조직구성원의 사망, 질병, 정년퇴직 등 불가피하게 발생하는 것을 의미한다. 위의 내용을 정리하면 <표2-4>과 같다.

<표2-4> 이직의 유형별 분류

이직의 분류 방식	이직의 유형	내용
자발성 여부	자발적 이직	결혼, 이민, 출산, 질병, 조직에 불만, 보다 나은 기회를 찾기 위한 다른 조직으로의 이동
	비자발적 이직	계약의 만료, 정년퇴직, 해고, 사망
회피 가능성 여부	회피가능 이직	업무환경, 임금
	회피 불가능 이직	사망, 질병, 정년퇴직

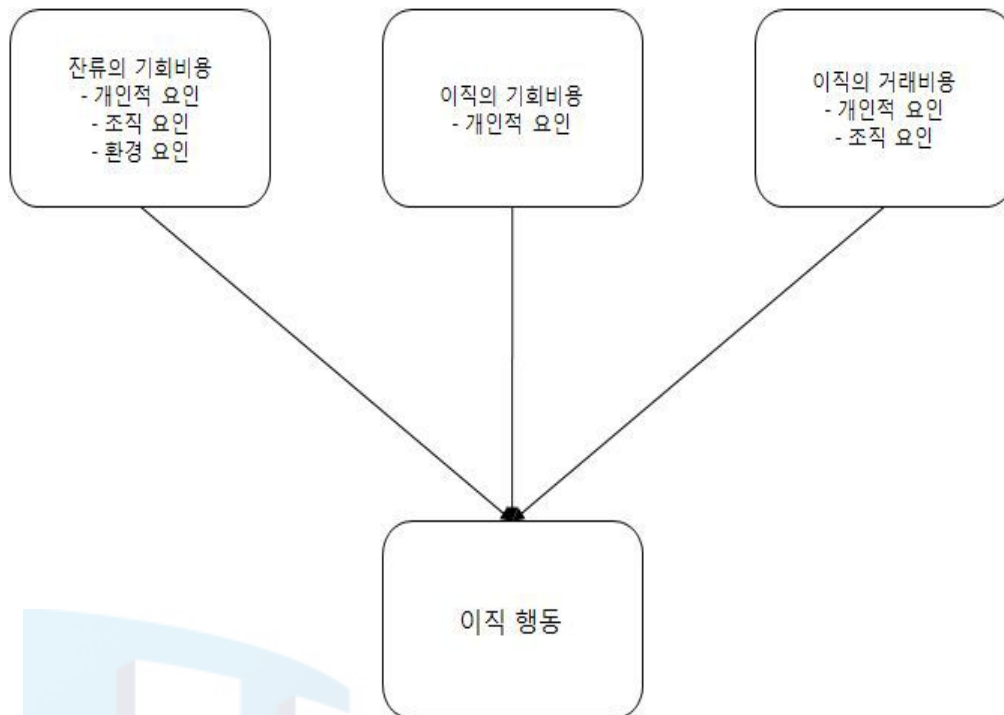
3. 이직에 관한 모형

1) 경제학적 모형

경제학적 모형은 비용과 편익을 비교하여 이직에 비해 잔류가 이익적 측면이 더 크면 이직을 하지 않는 것을 의미한다.

따라서 경제학적 모형에서는 잔류의 기회비용, 이직의 기회비용, 그리고 이직의 거래비용을 이직 행동에 영향을 미치는 요인으로 설정하였다. 잔류의 기회비용에는 개인적, 조직적 및 환경적 요인으로 구분하였으며, 이직의 기회비용은 개인적 요인으로, 이직의 거래비용에서는 개인적 요인과 조직적 요인으로 설정하였다.

<그림 2-1> 3)경제학적 모형



3) 출처 : Baysinger, B.D., & Mobely, W.H.(1983), Employee Turnover : Individual and organizational Analysis, Research in Personnel and Human Resources Management, p.291

2) Mobley 모형

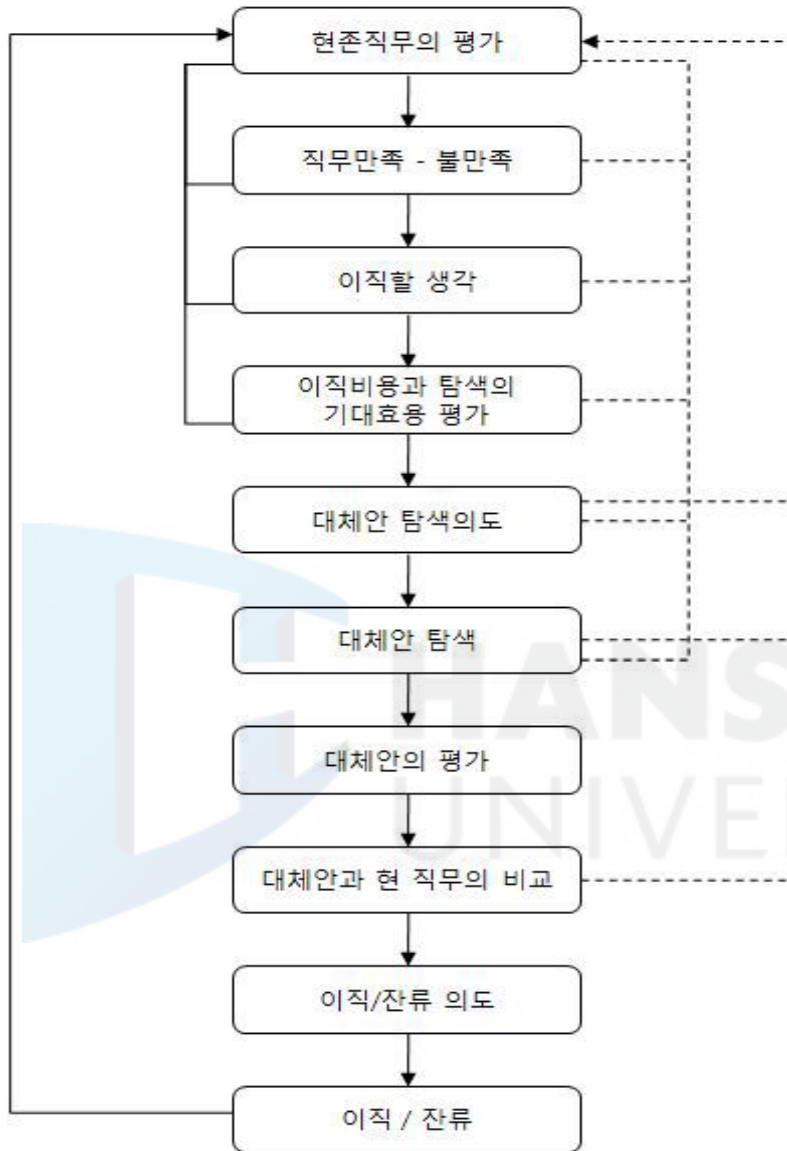
Mobley(1977)는 심리적, 경제적 요인들을 포함하여 직무만족과 이직사이의 매개적 연결을 모색하는 모형을 개발하였다.

직무만족과 이직행위 단계 사이인 중간단계에는 여러 가지 심리적, 경제적 작용들이 반영되어 연결고리를 구성하고 있으며 직무만족과 이직행위 간에는 통상적으로 유의하고 일관성이 존재한다. 라는 점에 주목하고 있다.

이직을 결정하는 과정을 직무만족과 실제적인 이직 사이의 가능한 여러 가지 중간단계의 체시를 통해 설명되었는데 개인의 현 직무에 대한 평가와 다른 직장에 대한 기대효용에 의해 결정되며 결정과정으로는 일반적인 의사결정 과정과 같은 대체 가능성에 대한 평가에 근거하고 있다. 즉 현 직무평가에 대한 ‘직무만족’, ‘불만족’의 결과 이직을 유발하며 다음 단계로 이직을 위한 대체안의 탐색과 평가, 현 직무와의 비교를 거쳐 ‘이직’, ‘잔류’ 의도를 형성하여 이직행동에 돌입하게 된다는 것이다.

이 과정에서 대체 안 탐구에 실패한 경우에는 현 직무에 대한 재평가를 통해 이직의도를 낮추게 되고 결근과 같은 수동적 대체 행위로 나타나게 된다는 것이다.

<그림 2-2> 4) Mobley(1977) 모형



4) 출처 : Mobley(1977), Intermediate Linkages in the relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. p. 238

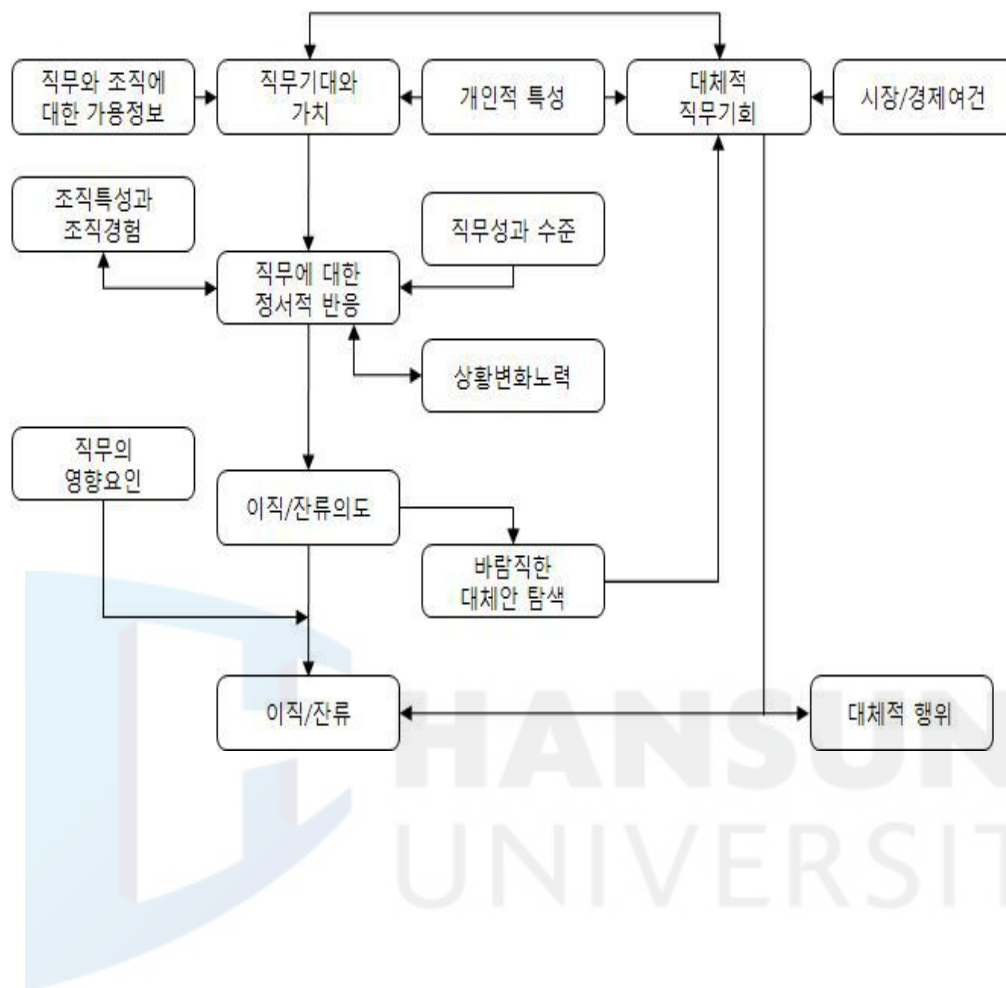
3) Steers & Mowday 모형

Steers와 Mowday(1981)의 모형은 기존의 모형들이 간소화 경향으로 인하여 이직을 설명하는데 한계가 있다. 라는 비판으로 출발하여 만들어진 모형이다.

이직을 직무기대와 가치부분, 직무에 대한 정서적 반응 부분, 그리고 이직의도 부분으로 구분하여 직무기대와 가치 부분은 개인적 특성, 직무와 조직에 대한 가용정보, 직무대체 기회의 세 가지 요인에 의하여 영향을 받고, 직무에 대한 정서적 반응은 직무기대와 가치, 조직특성과 경험, 그리고 직무성과 수준의 상호작용에 의해 직무만족과 조직몰입, 직무참여가 영향을 받게 되고 마지막으로 이직 의도는 직무 및 직무 외 영향요인으로 이끌어 낸다.



<그림 2-3> Steers & Mowday 모형⁵⁾



5) 출처 : Steers & Mowdays(1981), Employee turnover and post-decision accommodation process p.240

제 3 절 이직의도의 개요

1. 이직의도의 개념

이직 의도는 직장을 떠나려는 의도라고 볼 수 있다. 여기서 직장을 떠나려는 의도는 조직성원이 스스로 피 고용관계를 단절하고자 하는 의도를 나타낸다. (McDuff & Mueller, 2000) 또한 직무만족에 대한 하나의 반응으로써 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도로 정의할 수 있다. (Lawlar, 1973)

이러한 이직의도에 대한 연구자들의 관심은 종업원의 자발적 이직의 원인을 규명하기 위하여 이직과 그 선행변수에 대한 분석의 시도에서 시작되었다고 볼 수 있는데, 이러한 연구들에서 이직의 직전단계로써 이직의도는 행동변수인 이직의 예측을 위한 지표로 사용되고 있다. (Hom et al., 1992) 이직은 개별적인 것이 아니라 행동과정의 흐름으로서 여러 요인을 통하여 최종적인 이직행위를 이끌어 낸다. 이에 따라 이직에 관한 종래의 연구는 이직과정의 개념적 모델을 개발하고 이를 실행하는데 주안점을 두고 있다. 이러한 이직과정의 개념적 모델에서 이직행위의 직전 선행변수로 널리 받아들여지고 있는 것이 이직의도이다. (김지영, 2000)

즉, 이직 의도란 의료종사자가 새로운 병원을 알아보거나 현재 근무하고 있는 병원을 떠나고 싶어 하는 정도를 뜻하며 이직 의도는 다른 요인보다도 이직 행위를 가장 잘 예측할 것으로 생각된다.

Fleisher(1985)는 이직할 생각이 있으면 현재 소속되어 있는 직장과의 비교하면서 다른 직장을 찾게 되며, 이러한 과정을 거치면서 이직을 하게 된다고 하였다. 또한 조직구성원이 스스로의 현재 상태를 평가 해보고 불만족을 느낄 때 이직을 생각하고 동시에 대안을 탐색하며, 대안이 더 경제적이라면 이직의도를 갖게 되고 이것이 이직행동으로 이어진다고 하였다.

2. 이직과 이직의도와 의 관계

이직을 둘러싼 기존의 이론이나 연구들은 대체로 이직의도를 측정하여 이직과의 관계를 살펴보았고 이들 연구결과에 따르면 이직의도는 이직과 상당한 유의수준에서 상관관계에 있다는 것으로 밝혀졌다. Mobley(1977)의 연구에서도 밝혀졌듯이 이직의도는 이직에 대한 명백한 행위의 인지적 선행변수로서 가장 직접적이고 즉각적인 것은 태도이론 분야의 개념적, 이론적 개발에 의해 뒷받침 되었기 때문이며 이에 따라 이직에 관한 연구는 이직의도를 이직의 가장 강력한 예측변수로 보고 있다. 국내의 연구에서도 이직하고자 하는 의지가 행동과 유의한 관계가 있음을 밝혀낸 바가 있다. (김조자; 박지원, 1991)

이직의도에서 이직이라는 것은 어떤 행동에 대한 생각과 행동사이에 존재하는 것으로 의도라는 것은 상황만 주어지면 행동으로 옮긴다는 행동의 바로 전 단계 이다. 이직의도는 경력 변화인지와 직무변화인지로 구분된다. 경력변화인지란 현재의 직무를 수행하고 있는 경력분야에서 떠나서 다른 경력분야의 직무를 적극적으로 찾고자 하는 의도를 나타내고 직무변화인지는 자신이 맡고 있는 직무가 속한 직종 내에서 다른 직무로 이동하고자 하는 의도를 의미한다.

제 4 절 이직에 관한 선행연구

본 연구를 위해 살펴보게 될 선행연구로는 국내 연구에서 제시되고 있는 간호사 및 그 외 병원종사자의 이직의도와 관련한 요인과 본 연구 설계 시 중소병원 종사자의 이직에 영향일 미치는 요인들을 선택하는 데 유용한 Cutton과 Tuttle의 요인을 파악하고자 한다.

먼저 국내연구로서 김미숙(1993)은 서울시내 400병상 이상의 대학병원 및 개인종합병원을 이직한 간호사 100명을 대상으로 설문한 결과 이직원인 요인으로 훈련과 교육, 기회, 가정에 대한 책임, 승진, 일상업무와 자율성, 도구적 의사소통을 제시하였다.

김조자와 박지원(1991)은 이미 이직을 결정한 간호사 88명을 대상으로 이직결정에 영향을 주는 요인으로 인구사회학적 특성, 직무만족, 기대일치와 이직의사가 이직에 영향을 미치며 그 중 직업자체와 관련된 문제에는 업무량, 업무내용, 직업에 대한 회의, 조직과 관련된 문제에는 불규칙한 변표, 승진기회 등 제도적인 불만이 포함되었으며 개인적인 문제에는 남편의 전근, 거주지 이동, 결혼, 이민, 출산, 남편의 권유 등이 주로 포함되어 있다고 하였다.

강현숙(1985)은 170명의 간호사를 대상으로 이직의사 요인에 대한 연구에서 직무요인으로 보수, 승진, 감독방법, 동료관계, 병원행정, 인정감, 복리후생을 제시하였다.

박은주(2000)는 일반적 특성과 직무관련변수를 통제변수로 하여 간호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 간호사 193명을 대상으로 설문을 실시한 결과 이직경험, 조직몰입, 임금만족, 조직분위기, 직무만족, 자아존중감 등의 변수가 이직의사에 기여도가 있음을 제시하였다.

이명숙(2005)은 조직문화와 직무만족이 간호사의 이직에 어떠한 관계가 있는지 파악해보기 위해 순천지역 중소병원에 종사하는 간호사 271명을 대상으로 설문을 수집한 결과 조직문화 지각 변수들 중 의사소통, 관리전략, 공시화 변수가 이직의사에 대한 영향력이 가장 컸으며 직무만족도 변수들 중 조직 및 행정만족, 업무만족, 보수만족, 자율성 만족 변수가 이직

의사에 영향력이 있는 것으로 나타났다.

이은희(2005)는 직무스트레스 요인을 규명하고 이직유형에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 553명의 이직 간호사를 대상으로 시행된 면담 및 설문한 결과 결혼상태, 업무권한 및 자율성, 직무 과중 및 시간 압박감, 교육수준, 직장을 변경하려는 노력여부로 나타났다.

김미영(1995)은 간호사의 이직의사와 관련된 변수를 알아보고자 간호사 대상 346명을 설문한 결과 보수, 업무부담, 가정에 대한 책임, 근무시간, 지가발전의 기회, 직장 내 인간관계, 간호업무의 자율성, 승진의 기회가 이직의에 유의미한 영향이 있음을 제시하였다.

강지연(2009)은 병원에서의 종사자간의 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 진료진을 제외한 치과위생사, 간호조무사, 치과 기공사, 기타 행정직원 대상 283명을 설문한 결과 개인 간 갈등의 정도 높을 수록 몰입은 낮아지고 이직의도는 높아지는 것으로 나타났다.

유재호(2004)는 병원의 홍보활동이 직무만족과 이직의사에 미치는 영향을 알아보고자 전국 19개 병원의 직원 400명을 대상으로 설문을 실시한 결과 홍보활성화 특성이 직무만족과 이직의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

권오웅(2009)은 종합병원 행정직원의 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관련성을 살펴보고자 병원행정직원 대상으로 설문을 실시한 결과 의료경영, 병원행정 등 의료관련 전공자들이 비전공자들에 비해 조직몰입에서 통계적으로 유의한 수준으로 높게 나타났으며 직무만족은 이직의도에 영향을 미치지 못하지만 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치며 직무만족의 영향을 주는 요인들인 업무자체, 임금, 승진, 관리감독, 동료와의 관계에서 만족을 하더라도 이직을 원할 수 있음을 제시하였다.

국내 이직요인과 관련한 선행연구를 정리하면 <표3-1>과 같다.

<표2-5> 이직요인에 관련한 선행연구

연구자	연구대상	이직요인
김조자와 박지원(1991)	간호사	인구사회학적 특성, 직무만족, 기대일치와 이직 의사,업무량, 업무내용, 직업에 대한 회의,불규칙한 번표 , 승진기회
강현숙(1985)	간호사	보수, 승진, 감독방법, 동료관계, 병원행정, 인정감, 복리후생
박은주(2000)	간호사	이직경험, 조직몰입, 임금만족, 조직분위기, 직무만족, 자아존중감 등의 변수가 이직의사에 기여도
이명숙(2005)	간호사	의사소통, 관리전략, 공시화 변수,조직 및 행정만족, 업무만족, 보수만족, 자율성 만족
이은희(2005)	간호사	결혼상태, 업무권한 및 자율성, 직무 과중 및 시간 압박감, 교육수준, 직장을 변경하려는 노력여부
김미영(1995)	간호사	보수, 업무부담, 가정에 대한 책임, 근무시간, 지가발전의 기회, 직장 내 인간관계, 간호업무의 자율성, 승진의 기회
강지연(2009)	병원 종사자	개인 간 갈등
유재호(2004)	병원 종사자	홍보활성화 특성
권오웅(2009)	병원 종사자	업무자체, 임금, 승진, 관리감독, 동료와의 관계

국의 이직요인에 관련한 선행연구로 Cutton & Tuttle(1986)는 이직의 원인변수를 크게 직무관련요인, 개인특성요인, 외부환경요인으로 나누어 메타분석기법을 통해 이직요인을 추출하였다. 외부환경요인으로서는 고용에 관한 의지, 실업률, 취업 가능율, 노동조합유무 등이 포함되고, 직무관련요인에는 보수, 업무성과, 직무 명확도, 직무의 반복성, 직무만족도, 보수에 대한 만족도, 직무자체에 대한 만족도, 감독, 동료, 승진기회에 대한 만족도, 조직충성도 등이 포함되며 개인적 요인에는 연령, 근속연수, 성별, 교육, 결혼, 부양자 수, 적성 및 능력, 이직의도, 기대감에 대한 충족도 등이 포함된다.

다음 <표2-6>은 Cutton & Tuttle(1986)의 연구⁶⁾에서 추출한 이직요인을 정리한 것이다.

외부환경요인	직무관련요인	개인특성요인
고용에 관한 의지 실업률 취업가능율 노동조합의 유무	보수 업무성과 직무명확성 직무반복성 직무만족도 임금에 대한 만족도 직무자체에 대한 만족도 감독자에 대한 만족도 동료에 대한 만족도 승진기회에 대한 만족도 조직충성도	연령 근속연수 성별 교육 결혼 부양자 수 적성 및 능력 이직의도 기대감에 대한 충족도

6) 출처 : Cutton. J.L. & J.M. Tuttle, 1986, "Employee Turnover : A meta analysis and review with Implication for reaserch", Academy of Management Review, Vol.11 No.1, p.57

각 요인을 설명하면 다음과 같다.

1) 외부환경요인

외부환경요인으로 고용에 대한 지각, 실업률, 취업가능율, 노동조합의 유무가 포함되어 있고 대체적 직무기회를 포함시킨다. 이 요인은 종업원을 조직외부로 이탈을 야기하는 요인이며 외부의 대체적 직무기회로는 타기업의 공석률, 현재의 경제활동수준 및 고용수준 등이 포함된다. 타기업의 공석 수준은 종업원의 현재 조직에 대한 만족 정도와는 무관하게 이직을 촉진하는 요인으로 작용한다.(연경진, 2008)

2) 직무관련요인

직무관련요인은 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인으로 분류하며 조직의 입장에서 통제가 가능한 요인이므로 이에 대한 적절한 관리는 이직관리에 있어 중요한 역할을 하게 된다. 선행연구를 살펴본 바 직무관련요인에서는 많은 변수들이 이직과 높은 상관관계를 보였는데 특히 보수에는 매우 높은 상관관계를 보였고 전반적인 직무만족도, 직무자체에 대한 만족도, 임금에 대한 만족도, 감독자에 대한 만족도, 조직충성도 등이 비교적 높은 상관관계를 가지고 있었다..(연경진, 2008)

3) 개인특성요인

개인에게는 특유한 요인들 즉, 연령, 근속연수, 직업적성, 성격 특성, 가족에 대한 고려 등도 이직에 중요한 영향을 미친다.

여러 문헌에서 연령과 근속연수는 이직과 매우 높은 상관관계를 확인할 수 있고 연령이 많을수록 또한 근속연수가 장기화 될수록 가족부양의 책임 때문에 이직이 쉽지 않으며, 조직에 계속 남아 있으려고 하기 때문이다..(연경진, 2008)

Porter와 Steers(1982)는 이러한 관계가 조직에 오래 근속할수록 개인의 조직에 대한 투자도 많아지기 때문이라고 설명한다.

또한 김성한(1997)은 성격이 극단적일수록 조직을 떠나려는 성향이 커지게 된다. 걱정, 근심이나 정서적 불안, 공격성, 의존성, 야심 등이 정상 수준을 벗어나게 되면 조직목표와의 거리는 멀어지게 된다고 설명한다.

가족의 규모나 가족부양의 책임과 이직과의 관계에 있어서는 안정성을 추구할수록 이직이 줄어드는 경향을 보인다. 가족부양의 책임은 직접적인 부양의 책임이 있는 가족에 대한 개인의 의무정도로 정의되는데, 선행연구에서 가족부양의 책임에 대한 지표로는 결혼상태, 성별, 자녀 또는 부양가족의 수, 자녀의 연령, 지역사회 내 친척의 수, 집을 장만하려는 의무감, 주된 소득원 여부 등이 제시되고 있다. (Mueller & Price, 1986; Mobbley, 1982)



제 3 장 연구 설계 및 가설 설정

제 3 장 연구 설계 및 가설설정에서는 본 논문에서 살피고자 하는 연구에 대한 모형을 설정하고 그에 따른 가설을 설정한다. 그리고 연구 설계 및 가설설정에 사용된 변수에 대한 조작적 정의와 측정방법을 제시한다. 마지막으로 연구방법을 설명하는데 여기에서는 연구 조사대상의 선정, 설문지의 구성, 자료의 수집, 분석방법, 응답조직 및 응답자의 특성, 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증한다.

제 1 절 연구모형의 설계

중소병원의 효율적인 경영관리시스템의 부재는 종사자의 자발적 이직을 초래하고 중소병원 경영악화로 인하여 의료산업 종사자가 종합병원에 집중하면서 더 나은 서비스를 받고자 하는 환자들 또한 종합병원으로 이동하게 되는 경우가 점차 늘어나고 있다. 이직으로 인해 유능한 직원이 이탈하게 되면 조직은 새로운 인력의 모집, 선발, 훈련에 막대한 비용을 소요하게 되고 이직률이 높은 경우 이직한 인력에 투자했던 비용이 회수 불가능하게 되어 병원 간의 경쟁력에도 부정적인 영향을 미치게 된다.

따라서 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보고 현재 보유하고 있는 인력을 잘 유지할 수 있는 방안을 고찰하여 적절한 관리방안을 구축할 필요가 있다.

본 연구는 선행연구를 통해 추출한 중소병원 종사자의 외부환경요인과 직무만족요인 개인특성요인이 그들의 이직의도에 미치는 영향을 알아보고 유의미한 상관관계가 있는지를 분석하고자 한다.

먼저 외부 환경적 요인으로는 병원의 사회적 인지도와 종업원의 이직의도가 잔류의사에 영향을 미치는 변수라고 판단되어 조사하고자 한다.

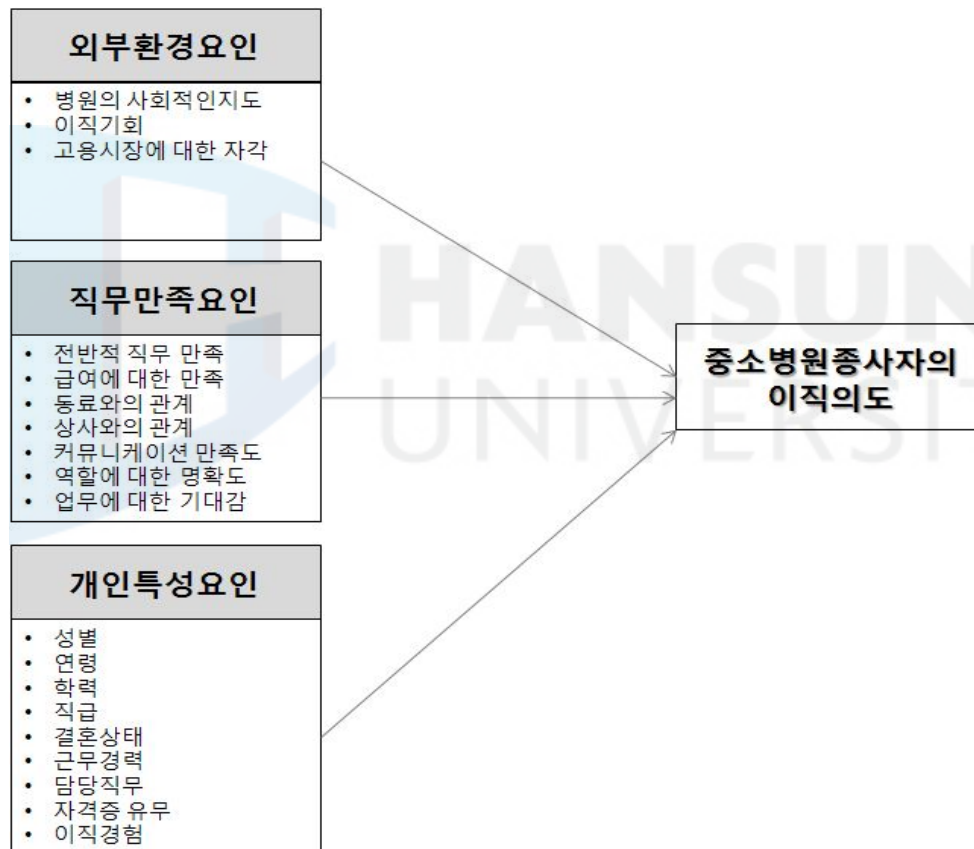
직무만족요인으로는 Cotton & Tuttle의 직무특성요인에서 이직요인을 추출하여 중소병원환경에 적용할 수 있는 변수를 설정하였고 그 내용으

로는 전반적인 직무 만족도와 급여, 동료, 상사와의 관계 커뮤니케이션, 역할 명확도에 대한 만족도이며 직무자체에서의 이직의도를 규명하기보다는 직무를 수행함으로써 느끼는 만족도가 이직의도와 유의미한 영향이 있는지를 파악하고자 이와 같이 요인을 설정하였다.

개인적 특성요인으로는 성별, 연령, 학력, 직급, 결혼상태, 근무경력, 담당직무, 의료관련자격증 유무상태, 이직경험을 개인특성요인에 포함시켜 조사하고자 한다.

따라서 지금까지의 논의에 입각하여 본 연구의 모형을 도식화 하면 <그림 3-1>과 같다.

<그림3-1> 연구모형



제 2 절 변수의 조작적 정의와 가설설정

1. 변수의 조작적 정의

1.1 병원의 사회적 인지도

자신이 속해있는 병원에 대한 지역사회 평가와 지지에 대한 인식 정도를 말한다.

1.2 이직기회

현재 소속되어있는 병원을 떠나 취업 가능한 동일 업종의 존재에 대한 인식정도를 말한다.

1.3 고용시장에 대한 자각

직무와 관련한 고용시장 상황에 대한 인식정도를 말한다.

1.4 전반적 직무 만족

종사자가 현재 근무하고 있는 병원에서 자신의 직무에 대한 인식, 자부심, 만족감에 대한 인식정도를 말한다.

1.5 급여 만족도

병원에서 지급하는 금전적 보상에 대한 만족도 및 형평성에 대한 인식정도를 말한다.

1.6 동료와의 관계

업무를 수행하는 모든 과정에서 관여하는 동료와의 우호적 관계의 정도를 말한다.

1.7 상사와의 관계

자신의 직속 상사로부터 받는 배려와 조화 및 우호적인 관계의 정도를

말한다.

1.8 커뮤니케이션 만족도

업무를 수행하면서 상사, 동료, 부서간의 일체감 및 업무 협조와 문제 해결방식의 만족감에 대한 인식정도를 말한다.

1.9 역할에 대한 명확도

자신의 직무가 기대한 직무와 정의되어진 직무와 일치하는지에 대한 인식정도를 말한다.

1.10 이직의도

종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 병원을 떠나려고 의도하는 정도를 말한다.

1.11 직무관련자격증

의료관련 자격증 유무 상태를 말한다.

1.12 이직경험

소속되어 있던 병원에서 타 병원으로 이동한 경험을 말한다.

이상에서 살펴본 변수들의 정의를 간략히 정리하면 다음의 <표3-1>과 같다.

<표3-1> 연구모형 변수의 정의

변수		정의
외 부 환 경 요인	병원의 사회적 인지도	자신이 속해있는 병원에 대한 지역사회 평가와 지지에 대한 인식 정도
	이직기회	현재 소속되어있는 병원을 떠나 취업 가능한 동일업종의 존재에 대한 인식정도
	고용시장에 대한 자각	직무와 관련한 고용시장 상황에 대한 인식정도
직 무 만 족 요인	전반적 직무 만족	종사자가 현재 근무하고 있는 병원에서 자신의 직무에 대한 인식, 자부심, 만족감에 대한 인식정도
	급여에 대한 만족도	병원에서 지급하는 금전적 보상에 대한 만족도 및 형평성에 대한 인식정도
	동료와의 관계	업무를 수행하는 모든 과정에서 관여하는 동료와의 우호적 관계의 정도
	상사와의 관계	자신의 직속 상사로부터 받는 배려와 조화 및 우호적인 관계의 정도
	커뮤니케이션 만족도	업무를 수행하면서 상사, 동료, 부서간의 일체감 및 업무 협조와 문제 해결방식의 만족감에 대한 인식정도
	역할에 대한 명확도	자신의 직무가 기대한 직무와 정의되어진 직무와 일치하는지에 대한 인식정도
개 인 특 성 요인	이직경험	소속되어 있던 병원에서 타 병원으로 이동한 경험
	직무관련자격증	의료관련 자격증 유무 상태
이직의도		종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 병원을 떠나려고 의도하는 정도

2. 가설의 설정

본 연구에서는 선행연구에서 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 제시된 요인들을 독립변수로 설정하여 중소병원 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 실증분석 하였다. 이는 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하여 조직의 인적자원 관리에 효율성을 주고 병원인사컨설팅 시 효과적인 경영자문 시 필요한 정보를 제공하는 데 목적이 있다.

앞서 제시한 연구모형과 이론적 고찰을 배경으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<표3-2> 중소병원 종사자의 외부환경요인과 이직의도에 관한 가설

구분	가설설정
가설1	병원의 사회적 인지도가 중소병원 종사자의 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설2	이직기회가 중소병원종사자의 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설3	고용시장에 대한 자각이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

소속되어 있는 병원의 사회적 인지도가 낮을수록 동일업종과 관련한 이직기회가 많을수록 고용시장에 대한 자각이 높을수록 이직의도가 높아지는 작용을 할 것이라는 가설을 설정하였다.

<표3-3> 중소병원 종사자의 직무만족요인과 이직의도에 관한 가설

구분	가설설정
가설4	전반적 직무만족도가 중소병원종사자의 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다
가설5	급여만족도가 중소병원종사자의 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다
가설6	동료와의 관계가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설7	상사와의 관계가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설8	커뮤니케이션 만족도가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설9	역할에 대한 명확도가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

전반적 직무만족도가 낮을수록 급여만족도가 떨어질수록 동료와 상사와의 관계가 비우호적일수록 커뮤니케이션 만족도가 낮을수록 역할에 대한 명확도가 불분명할수록 이직의도가 높아지는 작용을 할 것이라고 가설을 설정하였다.

<표3-4> 중소병원 종사자의 개인적 특성과 이직의도에 관한 가설

구분	가설설정
가설10	중소병원 종사자의 성별이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설11	중소병원 종사자의 연령이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설12	중소병원 종사자의 학력이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설13	중소병원 종사자의 직급이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설14	중소병원 종사자의 결혼상태가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설15	중소병원 종사자의 근무경력이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설16	중소병원 종사자의 담당직무가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설17	중소병원 종사자의 자격증 유무상태가 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.
가설18	중소병원 종사자의 이직경험이 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

중소병원 종사자의 성별, 연령, 학력, 직급, 결혼상태, 근무경력, 담당직무, 자격증 유무상태, 이직경험을 파악하여 이직의도에 유의한 영향을 미치는지 알아보고자 한다.

제 3 절 조사 설계

1. 자료 수집 방법

본 연구에서는 ‘중소병원 종사자의 외부환경요인과 직무만족요인이 이직 의도에 미치는 영향’에 관해 알아보기 위하여 100명상 이상 중소병원 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

조사 내용이 이직의도로서 다소 민감한 질문인 관계로 충실한 답변을 얻기 위해 사전에 접촉하여 부서장과 일대일로 대면함으로써 연구의 취지와 설문조사의 내용에 대해 설명하고 협조를 요청한 후 설문지를 봉투에 밀봉하여 수거하는 방식으로 자료를 수집하였다.

설문지는 2010년 11월 8일부터 2010년 11월 30일까지 배포 및 회수되었으며 총 130부를 배포한 결과 111부를 회수하여 최종분석에 활용하였다.

2. 설문의 구성

본 연구에 사용된 설문지는 선행 연구자에 의해 개발된 내용을 참조하여 본 연구의 방향에 맞게 재구성하였으며 크게 4개 부분 총 40문항으로 <표3-5>와 같이 구성되어 있다.

본 연구의 각 변수들에 대한 설문지 항목은 모두 5점 척도(“전혀 그렇지 않다”에서 “아주 그렇다”까지)를 사용하여 측정하였다.

<표3-5> 설문지의 구성

변수		문항	출처
외부 환경 요인	병원의 사회적 인지도	II.19~II.21 (3문항)	연구자
	이직기회	II.22~II.24 (3문항)	Cutton & Tuttle(1986)
	고용시장에 대한 자각	II.25~II.27 (3문항)	Cutton & Tuttle(1986)
직무 만족 요인	전반적 직무만족		I.1~I.3 (3문항)
	급여	생활유지수준, 타 병원과의 유사수준, 업무 댓가로의 합당정도	I.4~I.6 (3문항)
	동료	신뢰존중, 일의 양, 협조수준	I.7~I.9 (3문항)
	상사	신뢰존중 역량 보유수준,감독방법	I.10~I.12 (3문항)
	커뮤니케이션	일체감형성수준, 문제해 결방법, 비전공유	I.13~I.15 (3문항)
	역할명확도	직무기술서 유무현황, 기대직무와의 일치성	I.16~I.18 (3문항)
	이직의도	다른직장으로 이직의도	III.28~III.31 (4문항)
개인특성요인		IV.32~IV.40 (9문항)	Cutton & Tuttle(1986) 연구자

3. 분석 방법

본 연구의 목적을 위해 수집된 설문지는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 자료 분석에 활용한 분석방법들은 다음과 같다.

첫째, 기술 통계적 방법에 의하여 표본의 특성에 대하여 빈도와 백분율로 구하고 자료의 다각적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 척도의 신뢰도를 알아보고 문항 내적 일치도를 측정하기 위해 Cronbach's Alpha를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다.

셋째, 개인특성요인에 따른 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하였으며 $P < 0.05$ 로 유의한 차이가 있는 경우 Duncan의 사후 검정을 이용하여 집단 간 차이를 분석하였다.

넷째, 가설검정을 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.



제 4 장 연구의 결과

제 4장 연구의 결과에서는 중소병원 종사자의 외부환경요인과 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구모형과 가설에 따라 검증을 실시하게 된다. 분석의 순서는 다음과 같다.

첫째, 연구모형을 측정하기 위해 선행연구들로부터 추출된 측정항목들에 대하여 측정도의 안정과 독립성을 검토하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, 조사대상자의 일반적 특성을 검토한다. 셋째, 설정된 가설에 대한 검정을 실시한다. 마지막으로 가설검정 결과에 대한 해석과 견해를 논의하고 연구의 시사점을 제시한다.

제 1 절 측정변수의 신뢰도 분석 및 기초 통계분석

1. 측정변수의 신뢰도 분석

설문지의 신뢰도는 측정도구의 안정성 및 일관성과 관계있으며, 조작된 정의나 지표가 측정의 대상을 일관성 있고 믿을만하게 측정하였는가의 문제이다. 신뢰성 분석이란 하나의 변수를 여러 문항으로 측정한 경우 측정도구가 내적일치성 즉 일관성을 가지는가를 파악하는데 사용되는 기법이다. 척도의 신뢰도를 알아보기 위하여 문항내적 일치도를 측정하는 Cronbach's alpha를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 직무만족 요인의 신뢰도는 .817, 외부환경 요인의 신뢰도는 .608, 이직 의도의 신뢰도는 .845로 나타났으며, 사회과학에서는 신뢰성에 대한 정확한 기준 없이 일반적으로 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하므로 신뢰수준을 만족한다고 볼 수 있다.

<표4- 1> 척도의 신뢰도 분석

변 수	문항수	Cronbach's α
전반적 직무만족	3	.729
급여 만족도	3	.879
동료와의 관계	3	.660
직무만족 상사와의 관계	3	.835
커뮤니케이션 만족도	3	.805
역할에 대한 명확도	3	.524
계	18	.817
병원의 사회적 인지도	3	.840
이직기회	2	.699
외부환경 고용시장에 대한 자각	2	.586
계	7	.608
이직의도	4	.845



2. 측정변수의 기초통계 분석

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 설문에 참여한 중소병원 종사자 111명의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 다음의 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 조사 대상자의 일반적 특성

일반적 특성		n	%
성 별	남자	24	10.9
	여자	196	89.1
연 령	20대	36	16.8
	30대	60	28.0
	40대	76	35.5
	50세 이상	42	19.6
	고졸 이하	66	30.6
학 력	전문대졸	98	45.4
	대졸 이상	52	24.1
직 급	직원	178	83.2
	대리 이상	36	16.8
결혼 상태	기혼	162	76.4
	미혼	50	23.6
근무 경력	1년 미만	62	28.4
	2년 미만	44	20.2
	3년 미만	26	11.9
	4년 미만	14	6.4
	4년 이상	72	33.0
담당 직무	간호	150	68.2
	원무	30	13.6
	영양	32	14.5
	기타	8	3.6
자격증 보유	유	190	87.2
	무	28	12.8
이직 경험	유	154	71.3
	무	62	28.7

성별은 남자 10.9%, 여자 89.1%로 나타났으며 연령은 40대 35.5%로 가장 큰 비중을 보였다. 학력은 전문대 졸업자가 45.4%로 가장 많이 나타났고 직급은 사원이 83.2%의 비중을 보였으며 결혼상태는 기혼자가 76.4%, 근무경력은 4년이상 근무자가 33%로 가장 높았으며 그 다음으로는 1년 미만의 근무자가 28.4% 2년미만 근무자가 20.2%, 3년 미만 근무자가 11.9%, 4년 미만 근무자가 6.4% 순으로 나타났다. 담당 직무로는 간호직무가 68.2%로 가장 높은 비중을 보였으며 자격증 보유현황은 보유자가 87.2%로 나타났으며 이직경험자는 71.3%의 비중을 보였다.



제 2 절 가설 검증

가설검증은 개인특성요인의 하위변수가 외부환경요인의 하위변수인 병원의 사회적인지도, 이직기회, 고용시장에 대한 자각과 유의한 차이를 보이는지 직무만족요인의 하위변수인 전반적 직무만족, 급여만족도, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 커뮤니케이션 만족도, 역할에 대한 명확도와 유의한 차이를 보이는지 분석한 뒤 각 요인이 이직의도에 미치는 영향을 검증해보고자 한다.

1. 개인특성요인에 따른 차이 분석

1.1 개인특성요인에 따른 전반적 직무만족

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 전반적 직무만족의 차이를 분석한 결과, 연령($p=.001<.01$), 직급($p<.001$), 결혼상태($p=.004<.01$), 근무 경력($p=.029<.05$), 담당 직무($p<.001$)에 따른 전반적 직무만족은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 30세 이상의 전반적 직무만족이 20대의 3.09보다 높게 나타났다. 직급은 대리 이상($M=3.87$)이 사원($M=3.40$)보다 높았으며, 결혼 상태는 기혼자의 전반적 직무만족은 3.56으로 미혼자의 3.13보다 높은 것으로 드러났다. 근무 경력에서는 4년 이상 경력자의 전반적 만족도는 3.62로 1~2년 미만 경력자의 3.18보다 높았으며, 담당 직무에서는 간호($M=3.56$), 원무($M=3.52$), 기타($M=3.50$)가 영양($M=2.92$)보다 전반적 만족도가 높게 나타났다.

<표 4-3> 개인특성요인에 따른 전반적 직무만족

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.33	0.74		-.893	.373
	여자	3.47	0.71			
연 령	20대	3.09	1.00	b	5.503	.001
	30대	3.41	0.76	a		
	40대	3.65	0.51	a		
	50세 이상	3.55	0.58	a		
학 력	고졸 이하	3.41	0.66		.432	.650
	전문대졸	3.51	0.75			
	대졸 이상	3.44	0.74			
직 급	직원	3.40	0.69		-5.313	.000
	대리 이상	3.87	0.44			
결혼상태	기혼	3.56	0.60		3.017	.004
	미혼	3.13	0.95			
근무경력	1년 미만	3.44	0.79	ab	2.760	.029
	2년 미만	3.18	0.72	b		
	3년 미만	3.56	0.57	ab		
	4년 미만	3.43	0.58	ab		
	4년 이상	3.62	0.67	a		
담당직무	간호	3.56	0.64	a	7.842	.000
	원무	3.52	0.64	a		
	영양	2.92	0.94	b		
	기타	3.50	0.31	a		
자격증 보유	유	3.46	0.73		.062	.950
	무	3.45	0.62			
이직경험	유	3.52	0.69		1.856	.065
	무	3.32	0.76			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

1.2 개인특성요인에 따른 급여 만족도

<표 4-4> 개인특성요인에 따른 급여 만족도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	2.53	0.85		1.100	.272
	여자	2.33	0.81			
연 령	20대	2.13	0.90	b	3.089	.028
	30대	2.17	0.76	ab		
	40대	2.49	0.77	a		
	50세 이상	2.49	0.87	a		
학 력	고졸 이하	2.25	0.90		1.619	.201
	전문대졸	2.46	0.83			
	대졸 이상	2.26	0.68			
직 급	직원	2.30	0.82		-2.336	.020
	대리 이상	2.65	0.74			
결혼상태	기혼	2.39	0.76		1.422	.159
	미혼	2.17	0.99			
근무경력	1년 미만	2.33	0.79		1.599	.176
	2년 미만	2.32	0.79			
	3년 미만	2.33	0.92			
	4년 미만	1.90	0.63			
	4년 이상	2.49	0.85			
담당직무	간호	2.39	0.73	ab	4.630	.004
	원무	2.64	0.96	a		
	영양	1.92	0.96	b		
	기타	2.42	0.46	ab		
자격증 보유	유	2.36	0.80		-.264	.792
	무	2.40	0.89			
이직경험	유	2.35	0.81		.261	.794
	무	2.32	0.87			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha = .05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 급여 만족도의 차이를 분석한 결과, 연령($p=.028<.05$), 직급($p=.020<.05$), 담당 직무($p=.004<.01$)에 따른 급여 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 40세 이상의 급여 만족도가 20대의 2.13보다 높게 나타났으며, 직급에서는 대리이상은 2.65로 직원의 2.30보다 높았다. 담당 직무는 원무($M=2.64$)가 영양($M=1.92$) 보다 급여 만족도가 높게 나타났다.



1.3 개인특성요인에 따른 동료와의 관계 만족도

<표4-5> 개인특성요인에 따른 동료와의 관계 만족도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.89	0.70		.477	.634
	여자	3.83	0.59			
연 령	20대	3.94	0.71		2.269	.082
	30대	3.69	0.57			
	40대	3.91	0.53			
	50세 이상	3.92	0.61			
학 력	고졸 이하	3.80	0.63		.987	.374
	전문대졸	3.91	0.54			
	대졸 이상	3.79	0.66			
직 급	직원	3.84	0.63		.627	.532
	대리 이상	3.80	0.34			
결혼상태	기혼	3.88	0.56		1.017	.310
	미혼	3.79	0.69			
근무경력	1년 미만	3.87	0.71	ab	2.440	.048
	2년 미만	3.68	0.69	ab		
	3년 미만	3.82	0.67	ab		
	4년 미만	3.57	0.36	b		
	4년 이상	3.97	0.39	a		
담당직무	간호	3.81	0.48	a	4.298	.006
	원무	3.78	0.63	a		
	영양	4.10	0.98	a		
	기타	3.33	0.25	b		
자격증 보유	유	3.82	0.60		.124	.901
	무	3.81	0.56			
이직경험	유	3.76	0.57		-3.626	.000
	무	4.08	0.61			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha = .05$).

일반적 특성에 따른 동료와의 관계 만족도의 차이를 분석한 결과, 근무

경력($p=.048<.05$), 담당 직무($p=.006<.01$), 이직 경험($p<.001$)에 따른 동료와의 관계 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후 검정 결과, 근무 경력은 4년 이상 경력자의 동료관계 만족도는 3.97로 3~4년 미만 경력자의 3.57보다 높았으며, 담당직무는 간호($M=3.81$), 원무($M=3.78$), 영양($M=4.10$)의 동료관계 만족도가 기타($M=3.33$)보다 높게 나타났다. 이직 경험에서는 이직 경험이 없는 사람의 동료관계 만족도는 4.08로 이직 경험이 있는 사람의 3.76보다 높게 나타났다.



1.4 개인특성요인에 따른 상사와의 관계 만족도

<표4-6> 개인특성요인에 따른 상사와의 관계 만족도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.64	0.79		1.111	.268
	여자	3.45	0.77			
연 령	20대	3.28	1.08	b	2.659	.049
	30대	3.37	0.82	ab		
	40대	3.60	0.62	ab		
	50세 이상	3.67	0.60	a		
학 력	고졸 이하	3.48	0.75		.050	.951
	전문대졸	3.50	0.80			
	대졸 이상	3.46	0.76			
직 급	직원	3.54	0.75		1.483	.140
	대리 이상	3.33	0.72			
결혼상태	기혼	3.49	0.71		-.113	.910
	미혼	3.51	0.98			
근무경력	1년 미만	3.60	0.79		1.318	.264
	2년 미만	3.61	0.82			
	3년 미만	3.36	0.67			
	4년 미만	3.29	0.43			
	4년 이상	3.39	0.80			
담당직무	간호	3.41	0.65	a	6.016	.001
	원무	3.67	0.71	a		
	영양	3.79	1.12	a		
	기타	2.67	0.84	b		
자격증 보유	유	3.47	0.76		.574	.566
	무	3.38	0.85			
이직경험	유	3.39	0.75		-3.122	.002
	무	3.74	0.79			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha = .05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 상사와의 관계 만족도에 대한 차이

를 분석한 결과, 연령($p=.049<.05$), 담당 직무($p=.001<.01$), 이직 경험($p=.002<.01$)에 따른 상사 관계 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 50세 이상의 상사 관계 만족도는 3.67로 20대의 3.28보다 높게 나타났다. 담당 직무에서는 간호($M=3.41$), 원무($M=3.67$), 영양($M=3.79$)의 상사관계 만족도가 기타($M=2.67$) 보다 높게 나타났다. 이직 경험에서는 이직 경험이 없는 사람의 상사관계 만족도는 3.74로 이직 경험이 있는 사람의 3.39 보다 높게 나타났다.



1.5 개인특성요인에 따른 커뮤니케이션 만족도

<표 4-7> 개인특성요인에 따른 커뮤니케이션 만족도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.22	0.51		4.163	.000
	여자	2.73	0.81			
연 령	20대	2.69	0.96		.269	.848
	30대	2.82	0.67			
	40대	2.81	0.72			
	50세 이상	2.75	1.01			
학 력	고졸 이하	2.59	0.84	b	4.617	.011
	전문대졸	2.95	0.73	a		
	대졸 이상	2.69	0.86	ab		
직 급	직원	2.72	0.79		-2.505	.013
	대리 이상	3.07	0.61			
결혼상태	기혼	2.74	0.77		-.903	.368
	미혼	2.85	0.88			
근무경력	1년 미만	2.69	0.76	ab	3.907	.004
	2년 미만	2.50	0.88	b		
	3년 미만	2.72	0.85	ab		
	4년 미만	2.81	0.64	ab		
	4년 이상	3.06	0.74	a		
담당직무	간호	2.89	0.64	a	22.173	.000
	원무	3.18	0.59	a		
	영양	1.87	1.06	b		
	기타	2.83	0.18	a		
자격증 보유	유	2.79	0.79		-.254	.800
	무	2.83	0.78			
이직경험	유	2.87	0.73		2.531	.013
	무	2.54	0.94			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 커뮤니케이션 만족도의 차이를 분석한 결과, 성별($p<.001$), 학력($p=.011<.05$), 직급($p=.013<.05$), 근무 경력

($p=.004<.01$), 담당 직무($p<.001$), 이직 경험($p=.013<.05$)에 따른 커뮤니케이션 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

성별은 남자의 커뮤니케이션 만족도는 3.22로 여자의 2.73보다 높게 나타났다으며, Duncan의 사후검정 결과, 학력은 전문대졸이 2.95로 고졸 이하의 2.59 보다 높게 나타났다. 직급은 대리 이상이 3.07로 직원의 2.72 보다 커뮤니케이션 만족도가 높게 나타났다. 근무 경력에서는 4년 이상 경력자의 커뮤니케이션 만족도는 3.06으로 1~2년 미만 경력자의 2.50 보다 높았으며, 담당 직무는 원무($M=3.18$), 간호($M=2.89$), 기타($M=2.83$) 업무 담당자가 영양 담당자의 1.87 보다 커뮤니케이션 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이직 경험에서는 이직 경험자의 커뮤니케이션 만족도는 2.87로 이직 경험이 없는 사람의 2.54보다 높게 나타났다.



1.6 개인특성요인에 따른 역할에 대한 명확도

<표 4-8> 개인특성요인에 따른 역할에 대한 명확도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.06	0.60		-.275	.783
	여자	3.10	0.71			
연 령	20대	2.67	0.96	c	8.007	.000
	30대	3.01	0.55	b		
	40대	3.23	0.66	ab		
	50세 이상	3.33	0.53	a		
학 력	고졸 이하	3.18	0.47		2.729	.068
	전문대졸	3.14	0.76			
	대졸 이상	2.90	0.80			
직 급	직원	3.11	0.68		.025	.980
	대리 이상	3.11	0.64			
결혼상태	기혼	3.20	0.65		4.109	.000
	미혼	2.75	0.77			
근무경력	1년 미만	3.05	0.66		2.101	.082
	2년 미만	2.98	0.59			
	3년 미만	3.03	0.71			
	4년 미만	2.86	0.69			
	4년 이상	3.28	0.76			
담당직무	간호	3.20	0.63	a	5.110	.002
	원무	2.96	0.51	ab		
	영양	2.71	0.97	b		
	기타	3.17	0.53	a		
자격증 보유	유	3.09	0.70		-.572	.568
	무	3.17	0.71			
이직경험	유	3.09	0.67		-.148	.883
	무	3.10	0.78			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

일반적 특성에 따른 역할에 대한 명확도의 차이를 분석한 결과, 연령($p<.001$), 결혼 상태($p<.001$), 담당 직무($p=.002<.01$)에 따른 역할에 대한

명확도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 50세 이상($M=3.33$)이 39세 이하보다 높았으며, 40대의 역할 명확도 만족도는 3.23으로 20대의 2.67 보다 높게 나타났다. 결혼 상태에서는 기혼자의 역할 명확도 만족도는 3.20으로 미혼자의 2.75보다 높게 나타났으며, 담당 직무에서는 간호($M=3.20$)와 기타($M=3.17$)가 영양($M=2.71$) 보다 역할에 대한 명확도가 높은 것으로 나타났다.



1.7 개인특성요인에 따른 병원의 사회적 인지도

<표4-9> 개인특성요인에 따른 병원의 사회적 인지도

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	3.36	0.51		3.750	.011
	여자	2.91	0.86			
연 령	20대	2.59	0.97	b	4.169	.007
	30대	2.87	0.68	ab		
	40대	3.16	0.84	a		
	50세 이상	3.02	0.85	a		
학 력	고졸 이하	2.79	0.72	b	3.291	.039
	전문대졸	3.11	0.85	a		
	대졸 이상	2.87	0.92	ab		
직 급	직원	2.87	0.84		-4.967	.000
	대리 이상	3.41	0.52			
결혼상태	기혼	3.01	0.84		1.957	.052
	미혼	2.75	0.85			
근무경력	1년 미만	2.90	0.80	ab	3.893	.004
	2년 미만	2.64	0.90	b		
	3년 미만	3.23	0.90	a		
	4년 미만	2.67	0.78	b		
	4년 이상	3.15	0.76	a		
담당직무	간호	3.08	0.74	a	18.129	.000
	원무	3.27	0.41	a		
	영양	2.06	1.02	b		
	기타	3.17	0.73	a		
자격증 보유	유	2.94	0.85		-2.543	.014
	무	3.24	0.54			
이직경험	유	3.03	0.80		2.012	.045
	무	2.77	0.91			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 병원의 사회적 인지도에 대한 차이를 분석한 결과, 성별($p=.011<.05$), 연령($p=.007<.01$), 학력($p=.039<.05$), 직

급($p<.001$), 근무 경력($p=.004<.01$), 담당 직무($p<.001$), 자격증 보유 여부($p=.014<.05$), 이직 경험($p=.045<.05$)에 따른 병원의 사회적 인지도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

성별은 남자가 3.36으로 여자의 2.91보다 높았으며, Duncan의 사후검정 결과, 연령은 40세 이상이 20대의 2.59보다 높게 나타났다. 학력은 전문대졸이 3.11로 고졸 이하의 2.79보다 높았으며, 직급은 대리 이상이 3.41로 직원의 2.87 보다 높은 것으로 나타났다. 근무 경력에서는 2~3년 미만($M=3.23$), 4년 이상($M=3.15$) 경력자가 1~2년 미만 경력자와 3~4년 미만 경력자 보다 병원의 사회적 인지도에 대한 인식정도가 높게 나타났다. 담당 직무에서는 원무($M=3.27$), 기타($M=3.17$), 간호($M=3.08$) 담당자가 영양($M=2.06$) 담당자 보다 높게 나타났으며, 자격증을 보유하지 않은 사람은 3.24로 자격증을 보유한 사람의 2.94보다 높은 것으로 드러났다. 이직 경험에서는 이직 경험자는 3.03으로 이직 경험이 없는 사람의 2.77 보다 병원의 사회적 인지도에 대한 인식 정도가 높은 것으로 나타났다.



HANSUNG
UNIVERSITY

1.8 개인특성요인에 따른 이직 기회

<표 4-10> 개인특성요인에 따른 이직 기회

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	2.23	1.28		- .426	.674
	여자	2.35	0.94			
연 령	20대	2.83	1.35	a	3.999	.009
	30대	2.22	0.91	b		
	40대	2.25	0.89	b		
	50세 이상	2.19	0.77	b		
학 력	고졸 이하	2.21	0.79		1.477	.231
	전문대졸	2.35	1.03			
	대졸 이상	2.52	1.08			
직 급	직원	2.37	0.95		1.671	.096
	대리 이상	2.08	0.91			
결혼상태	기혼	2.25	0.88		-1.959	.054
	미혼	2.62	1.23			
근무경력	1년 미만	2.28	0.90	b	2.731	.030
	2년 미만	2.25	1.00	b		
	3년 미만	2.23	0.89	b		
	4년 미만	3.14	1.17	a		
	4년 이상	2.28	0.97	b		
담당직무	간호	2.28	0.90	b	7.199	.000
	원무	2.03	1.06	b		
	영양	3.00	0.98	a		
	기타	1.88	0.95	b		
자격증 보유	유	2.36	0.96		1.398	.164
	무	2.08	1.13			
이직경험	유	2.33	0.96		.058	.954
	무	2.32	1.04			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 이직 기회의 차이를 분석한 결과, 연

령($p=.009<.01$), 근무 경력($p=.030<.05$), 담당 직무($p<.001$)에 따른 이직 기회는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 20대의 이직 기회는 2.83으로 30세 이상보다 높게 나타났다. 근무 경력에서는 3~4년 미만 경력자의 이직 기회는 3.14로 가장 높았으며, 담당 직무에서는 영양 담당자가 3.00으로 가장 높게 나타났다.



1.9 개인특성요인에 따른 고용시장에 대한 지각

<표 4-11> 개인특성요인에 따른 고용시장에 대한 지각

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	2.88	0.96		3.241	.001
	여자	2.35	0.72			
연 령	20대	2.61	0.98		1.286	.280
	30대	2.45	0.69			
	40대	2.32	0.67			
	50세 이상	2.40	0.77			
학 력	고졸 이하	2.45	0.84		.817	.443
	전문대졸	2.35	0.73			
	대졸 이상	2.50	0.70			
직 급	직원	2.44	0.78		.950	.346
	대리 이상	2.33	0.56			
결혼상태	기혼	2.34	0.70		-2.648	.010
	미혼	2.70	0.88			
근무경력	1년 미만	2.48	0.94		.857	.490
	2년 미만	2.43	0.74			
	3년 미만	2.54	0.88			
	4년 미만	2.29	0.61			
	4년 이상	2.29	0.57			
담당직무	간호	2.37	0.70	b	6.593	.000
	원무	2.90	0.70	a		
	영양	2.09	0.94	b		
	기타	2.50	0.53	ab		
자격증 보유	유	2.42	0.70		-.238	.814
	무	2.46	1.04			
이직경험	유	2.38	0.66		-.881	.517
	무	2.50	0.96			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 고용시장에 대한 지각의 차이를 분석한 결과, 성별($p=.001<.01$), 결혼 상태($p=.010<.01$), 담당 직무($p<.001$)에

따른 고용시장에 대한 지각은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

성별은 남자가 인지하는 고용시장에 대한 지각은 2.88로 여자의 2.35보다 높았으며, 결혼 상태는 미혼자가 2.79으로 기혼자의 2.34 보다 높게 나타났다. 담당 직무는 Duncan의 사후검정 결과, 원무 담당자가 2.90으로 간호, 영양 담당자 보다 높은 것으로 나타났다.



2. 개인특성요인과 이직의도와의 관계

<표4-12> 개인특성요인이 이직의도에 미치는 영향

일반적 특성		M	SD	Duncan	t or F	p
성 별	남자	2.90	0.75		-.237	.813
	여자	2.94	0.85			
연 령	20대	3.39	1.01	a	7.408	.000
	30대	3.10	0.68	a		
	40대	2.76	0.77	b		
	50세 이상	2.65	0.86	b		
학 력	고졸 이하	2.89	0.82	b	6.513	.002
	전문대졸	2.79	0.92	b		
	대졸 이상	3.29	0.60	a		
직 급	직원	2.96	0.85		1.617	.107
	대리 이상	2.72	0.63			
결혼상태	기혼	2.84	0.81		-3.328	.001
	미혼	3.29	0.88			
근무경력	1년 미만	3.07	0.78	ab	3.670	.007
	2년 미만	3.03	0.71	ab		
	3년 미만	2.85	0.78	b		
	4년 미만	3.43	0.72	a		
	4년 이상	2.68	0.94	b		
담당직무	간호	2.82	0.80	b	11.584	.000
	원무	2.70	0.75	b		
	영양	3.67	0.78	a		
	기타	3.06	0.48	b		
자격증 보유	유	2.92	0.84		.077	.939
	무	2.91	0.79			
이직경험	유	2.92	0.83		-.650	.517
	무	3.00	0.88			

※ Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 행은 유의한 차이가 없다($\alpha=.05$).

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도의 차이를 분석한 결과, 연령($p<.001$), 학력($p=.002<.01$), 결혼상태($p=.001<.01$), 근무 경력($p=.007<.01$), 담당 직무($p<.001$)에 따른 이직 의도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Duncan의 사후검정 결과, 연령은 39세 이하의 이직의도가 40세 이상 보다 높게 나타났으며, 학력에서는 대졸 이상자의 이직 의도는 3.29로 전문대졸 이하 보다 높게 나타났다. 결혼 상태는 미혼자가 3.29로 기혼자의 2.84 보다 높았으며, 근무 경력은 3~4년 미만 경력자의 이직 의도는 3.43으로 2~3년 미만 경력자와 4년 이상 경력자 보다 높게 나타났다. 담당 직무에서는 영양 담당자의 이직 의도가 3.67로 가장 높게 나타났다.



3. 외부환경요인과 이직의도와 의 관계

<표 4-13> 외부환경 요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	SE	β	t	p
상수	3.814	.251		15.213	.000
병원의 사회적 인지도	-.562	.053	-.558	-10.636	.000
이직기회	.251	.045	.293	5.614	.000
고용시장에 대한 자각	.078	.053	.070	1.478	.141
$R^2 = .534$ $F = 81.805$ (p = .000)					

외부 환경 요인이 이직 의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시한 결과, 병원의 사회적 인지도($p < .001$), 이직 기회($p < .001$)가 이직 의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

병원의 사회적 인지도가 낮을수록($B = -.562$), 이직 기회가 많을수록($B = .251$) 이직 의도가 높아지며, 병원의 사회적 인지도($\beta = -.558$)가 이직 기회($\beta = .293$) 보다 이직 의도에 더 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 외부 환경 요인이 이직 의도를 설명하는 설명력은 53.4%로 나타났다.

4. 직무만족요인과 이직의도와의 관계

<표 4-14> 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	SE	β	t	p
상수	5.642	.357		15.784	.000
전반적 만족도	-.295	.076	-.252	-3.891	.000
급여 만족도	-.266	.060	-.259	-4.443	.000
동료와의 관계 만족도	.131	.079	.094	1.655	.099
상사와의 관계 만족도	-.067	.065	-.062	-1.033	.303
커뮤니케이션 만족도	-.165	.068	-.157	-2.443	.015
역할에 대한 명확도	-.283	.068	-.234	-4.154	.000
$R^2 = .489$ $F = 34.017$ (p = .000)					

직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀 분석을 실시한 결과, 전반적 만족도($p < .001$), 급여 만족도($p < .001$), 커뮤니케이션 만족도($p = .015 < .05$), 역할에 대한 명확도($p < .001$)는 이직 의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

전반적 만족도가 낮을수록($B = -.295$), 급여 만족도가 낮을수록($B = -.266$), 커뮤니케이션 만족도가 낮을수록($B = -.165$), 역할에 대한 명확도가 낮을수록($B = -.283$) 이직 의도가 높아지는 것으로 나타났으며, 급여 만족도($\beta = -.259$)가 이직 의도에 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다. 전반적 만족도($\beta = .252$), 역할에 대한 명확도($\beta = -.234$), 커뮤니케이션 만족도($\beta = -.157$) 순으로 이직 의도에 영향을 주었으며, 직무만족 요인이 이직 의도를 설명하는 설명력은 48.9%로 나타났다.

<표 4-15> 직무만족 요인과 외부환경 요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	β	ΔR^2	F
상수	4.785	***		
병원의 사회적 인지도	-.366	-.364***	.461***	184.949***
이직기회	.229	.267***	.068***	120.949***
역할 명확도	-.267	-.221***	.043***	95.456***
급여 만족도	-.205	-.200***	.027***	79.754***

직무만족 요인과 외부환경 요인이 이직 의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단계선택(Stepwise) 방법에 의한 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-15>와 같다.

단계선택 방법의 의한 다중 회귀분석 결과, 병원의 사회적 인지도가 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타나, 병원의 사회적 인지도가 이직 의도의 46.1%를 설명하는 것으로 드러났다. 이직기회는 6.8%($p<.001$), 역할 명확도는 4.3%($p<.001$), 급여 만족도는 2.7%($p<.001$)가 유의하게 증가하여, 전체 설명력은 60.0%로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 보았을 때 <표4-16>으로 가설검증을 정리할 수 있다.

<표4-16> 가설검증결과 종합

구분	검증가설			검증결과		채택여부
가설1	병원의 사회적 인지도	→	이직의도	p=.000	$\beta = -.558$	채택
가설2	이직기회	→	이직의도	p=.000	$\beta = .293$	채택
가설3	고용시장에 대한 자각	→	이직의도	p=.141	$\beta = .070$	기각
가설4	전반적 직무만족	→	이직의도	p=.000	$\beta = -.252$	채택
가설5	급여만족도	→	이직의도	p=.000	$\beta = -.259$	채택
가설6	동료와의 관계	→	이직의도	p=.099	$\beta = .094$	기각
가설7	상사와의 관계	→	이직의도	p=.303	$\beta = -.062$	기각
가설8	커뮤니케이션 만족도	→	이직의도	p=.015	$\beta = -.157$	채택
가설9	역할에 대한 명확도	→	이직의도	p=.000	$\beta = -.234$	채택
가설10	중소병원 종사자의 성별	→	이직의도	p=.813		기각
가설11	중소병원 종사자의 연령	→	이직의도	p=.000	39세미만	채택
가설12	중소병원 종사자의 학력	→	이직의도	p=.002	대졸이상	채택
가설13	중소병원 종사자의 직급	→	이직의도	p=.107		기각
가설14	중소병원 종사자의 결혼상태	→	이직의도	p=.001	미혼	채택
가설15	중소병원 종사자의 근무경력	→	이직의도	p=.007	3년~4년	채택
가설16	중소병원 종사자의 담당직무	→	이직의도	p=.000	영양	채택
가설17	중소병원 종사자의 자격증 유무	→	이직의도	p=.939		기각
가설18	중소병원 종사자의 이직경험	→	이직의도	p=.517		기각

제 6 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구에서는 국내 중소병원 종사자의 이직의도에 미치는 요인을 분석하기 위해 선행연구를 통하여 이직요인을 외부환경요인, 직무만족요인, 개인특성요인으로 분류하고 어떤 요인이 중소병원 종사자의 이직의도에 가장 유의미한 차이를 보이는지에 대하여 연구모형과 가설을 설정하고 고찰해 보았다.

가설의 검증을 위해 국내 중소병원 종사자를 대상으로 설문지를 배포하여 111개의 유효자료를 분석하였다. 분석의 방법은 신뢰도 분석, 빈도분석, t-test와 ANOVA분석, Duncan의 사후검정을 이용한 집단 간 차이 분석, 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 분석결과를 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 신뢰도 분석결과 외부환경요인, 직무만족요인, 이직의도 Cronbach's α 값이 각각 .817, .608, .845로 0.6 이상으로 나타나고 있어 높은 신뢰수준을 보였다.

둘째, 개인특성요인에 따른 차이를 분석한 결과 ① 전반적 직무만족에서는 연령, 직급, 결혼상태, 근무경력, 담당직무가 유의한 차이를 보였고 사후검정 결과 연령에서 20대 종사자가 직급에서 사원 급이 결혼 상태에서 미혼자가 근무경력에서 1년 미만의 종사자와 2년 이상 3년 미만의 종사자가 담당직무로는 영양직무에서 전반적 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

② 급여만족도에서는 연령, 직급, 담당직무가 유의한 차이를 보였고 사후검정 결과 연령에서 30대 미만의 종사자가 직급에서 사원 급이 담당직무는 영양직무에서 급여 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

③ 동료와의 관계 만족도에서는 근무경력, 담당 직무, 이직 경험이 유의한

차이를 보였고 사후 검정 결과 근무 경력에서 4년 미만 경력자 담당직무는 간호, 원무, 영양을 제외한 기타직무(행정, 사회복지)가 이직경험에서는 이직경험이 있는 사람에서 동료와의 관계 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

④ 상사와의 관계 만족도에서는 연령, 담당 직무, 이직경험이 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 연령에서 20대가 담당직무에서 기타직무(행정, 사회복지)가 이직경험에서는 이직경험이 있는 사람에서 상사와의 관계 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

⑤ 커뮤니케이션 만족도에서는 성별, 학력, 직급, 근무경력, 담당직무, 이직경험이 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 성별에서 여자가 학력에서 고등학교 졸업자가 직급에서 사원 급이 근무경력으로는 4년 미만 경력자가 담당에서 영양직무가 이직 경험에서는 이직경험이 있는 사람에서 커뮤니케이션 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

⑥ 역할에 대한 명확도에서는 연령, 결혼상태, 담당직무가 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 연령에서 20대가 결혼 상태에서 미혼자가 담당직무로는 영양직무에서 역할업무가 불명확하다고 인식하는 것으로 나타났다.

⑦ 병원의 사회적 인지도에서는 성별, 연령, 학력, 직급, 근무경력, 담당 직무, 자격증 보유 여부, 이직경험이 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 연령에서 20대가 학력에서 고등학교 졸업자, 직급은 사원 급에서 근무 경력은 1~2년 미만 경력자와 3년 ~4년 미만 경력자가 담당직무로는 영양 직무에서 자격증 보유현황에서는 자격증을 소지한 사람이 이직경험에서는 이직경험이 있는 사람이 병원의 사회적 인지도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다.

⑧ 이직기회에서는 연령, 근무 경력, 담당 직무에서 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 연령에서 20대가 근무 경력에서 3년~4년 미만 경력자가 담당직무에서는 영양직무에서 이직기회가 높게 나타났다.

⑩ 고용시장에 대한 지각에서는 성별, 결혼상태, 담당직무에서 유의한 차이를 보였고 사후 검정 결과 성별에서 남자가 결혼 상태로는 미혼자가 담당직무로는 원무 직무에서 고용시작에 대한 지각이 높게 나타났다.

셋째, 중소병원 종사자의 개인특성요인과 이직의도와 관계를 분석한 결과 연령, 학력, 결혼상태, 근무경력, 담당직무에서 유의미한 차이를 보였고 사후 검정 결과 39세 이하의 이직의도가 40세 이상보다 높게 나타났으며 학력에서는 대졸 이상자가 결혼 상태에서는 미혼이 근무경력은 3년~4년 미만 경력자가 담당직무에서는 영양 직무에서 이직의도가 높게 나타났다.

넷째, 중소병원 종사자의 외부환경요인과 이직의도와 관계를 분석한 결과 병원의 사회적 인지도, 이직기회, 이직의도에서 유의미한 차이를 보였고 병원의 사회적 인지도가 낮을수록 이직기회가 많을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 중소병원 종사자의 직무만족요인과 이직의도와 관계를 분석한 결과 전반적 만족도, 급여만족도, 커뮤니케이션 만족도, 역할에 대한 명확도에서 유의미한 차이를 보였고 전반적 만족도가 낮을수록 급여 만족도가 낮을수록 역할이 불명확 할수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

여섯째, 중소병원 종사자의 외부환경요인과 직무만족요인이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 단계선택 방법에 의한 다중 회귀분석 결과 병원의 사회적인지도가 이직의도에 가장 높은 영향을 주는 것으로 나타났다.

분석결과를 종합하면 독립변수로 설정한 이직요인들 대부분이 중소병원 종사자의 이직의도와 정도의 차이는 있지만 긴밀하게 영향을 미치고 있으며 독립 변수 중 외부환경요인의 하위변수인 병원의 사회적 인지도가 중소병원 종사자의 이직의도에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 2 절 연구의 시사점

본 연구는 선행연구를 통해 이직요인을 외부환경요인, 직무만족요인, 개인특성요인으로 추출하여 분류하고 중소병원에 종사하는 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 중소병원의 효율적인 인적자원운용에 있어 종업원의 욕구에 부합되는 만족을 제공하여 이직을 최소화하는 기본적인 자료가 되고자 한다.

본 연구의 실무적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 개인특성요인에 따른 차이에서도 알 수 있듯이 중소병원 종사자의 연령, 학력, 결혼 상태, 근무경력, 담당 직무 등이 직무 만족도와 외부환경요인의 인식정도에 영향을 미친다는 것을 감안하여 근무 환경 개선 및 복지제도 개선을 실시하여 종업원의 근로의욕과 사기를 높이려는 대책과 의식의 전환이 요구된다.

둘째, 담당 직무에 따른 외부환경 요인과 직무만족 요인에서의 유의한 차이를 살펴본 결과 영양직무는 전반적인 직무, 급여, 커뮤니케이션에서 만족도가 타 직무에 비해 떨어졌고 역할업무도 불명확하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 또한 소속되어 있는 병원의 사회적 인지도가 낮다고 인식하고 있었으며 이직기회도 타 업무에 비해 높은 것으로 나타나 종합적으로 영양직무에 종사하는 영양사 포함 조리사 조리원은 타 직무에 비해 이직의도가 높은 것으로 볼 수 있어 영양직무에 대한 처우가 개선되어야 할 필요가 있다.

셋째, 소속된 병원이 사회적으로 좋은 평가를 듣고 지지를 받으면 이직의도가 낮아질 것으로 기대 되는 바 병원장의 매스컴 인터뷰, 지역봉사 등 다양한 사회활동을 통해 병원의 사회적 인지도를 올리는 방안을 고안하여 마케팅 활동임과 동시에 직원에게 소속감을 불어넣어 인사관리로 활용하는 방안이 모색되어야 할 것으로 보인다.

넷째, 급여만족이 낮을수록 이직 의도가 높아지는 것에서 알 수 있듯이 급여 수준을 객관적으로 평가하여 책정하고 급여 뿐 만 아니라 전반적인 처우개선을 통하여 직원의 전반 적 직무만족을 끌어올려야 할 것이다. 또한 직원 간 효과적인 커뮤니케이션을 위하여 타병원의 성공적인 커뮤니케이션 방법을 벤치마킹하거나 EMR(Electronic Medical Record)이나 그룹웨어 시스템의 성공사례를 사전에 연구하여 보다 효율 적인 업무 관리를 구축하는 것이 필요하다.

제 3 절 연구의 한계점

본 연구는 중소병원 종사자를 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대하여 실증 분석함으로써 이들의 이직관리에 기초적인 자료를 제공하였다는 데 의의를 가지고 있다. 그러나 다음과 같은 한계점을 가지고 있으므로 추후의 연구에서 보완되어야 할 것이다.

첫째, 정신병원과 노인병원의 종사자를 대상으로 하였기 때문에 전체 중소병원 종사자를 대변할 수 없다. 또한 조사 실시기간을 1개월에 국한하여 이루어졌기 때문에 시간적, 공간적으로 일어나는 여러 가지 환경적인 변화를 반영할 수 없었다.

둘째, 중소병원에서 종합병원의 이동현상이 연구 자료를 통하여 수익적 측면과 관리적 측면에서의 이직으로 고찰되었기 때문에 정책적 측면과 종합병원으로 이직을 완료한 종사자의 이직결정요인을 심도 있게 탐색할 필요가 있다.

셋째, 독립변수로 사용된 이직요인은 병원보다는 기업에 맞춰져 있는 요인이므로 향후 병원 환경에 맞는 독립변수를 추출하여 이직의도에 대한 연구를 더욱 현실성 있게 행해질 필요성이 있다.

넷째, 조사방법에 있어 주로 설문지법에 의존함으로써 설문지의 내용과 응답자의 태도에 따라 조사결과가 좌우되는 경향을 피할 수 없는 한계가 있다. 따라서 이를 보완하기 위한 다각적인 방법의 모색이 필요하다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강병성(2005), 병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문
- 김광일(2008), 소진이 이직의도에 미치는 영향 -커뮤니케이션 만족도의 조절효과를 중심으로 -, 경북대학교 석사학위 논문
- 김미숙(1993), 임상간호사의 조기이직과 관련된 제 요인에 관한연구, 이화여자대학교 석사학위 논문
- 김미영(1995), 간호사의 이직대책에 관한 연구, 이화여자대학교 석사학위논문
- 김명애 외 3인(2009), 중소병원 간호활성화를 위한 현황조사 연구, 『임상간호연구』 제15권 제1호
- 김명환(2009), 우정사업 종사원의 이직의도 결정요인에 관한연구, 한성대학교 박사학위 논문
- 김영혜, 김순구(1997), 이직율이 높은 일부 중소병원 간호사의 보수만족과 직무만족에 관한 조사연구, 간호행정학회지 제5권 제1호
- 김종제, 박성수(1995), 『인적자원관리』, 법문사
- 류규수(1998), 『병원경영학』, 계축문화사
- 메디잡(2010), 중소병원에 종사하는 인력 245명을 대상으로 이직준비에 대한 설문조사
- 박나래(2008), 사회복지종사자의 이직의도 결정에 영향을 미치는 요인에 관한연구, 국민대학교 석사학위 논문
- 박상수(1998), 직무관련변수가 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향, 전남

대학교 석사학위논문

박은주(2000), 간호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인, 아주대학교 석사학위 논문

백기복(2007), 『조직행동연구』, 창민사

백종철(2007), 대인관계 스트레스가 직무태도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 위덕대학교 박사학위논문

보건복지부(2010), 보건복지통계연보

송병선(1996), 직무스트레스가 직무만족과 이직성향에 미치는 영향, 경희대학교 박사학위논문

연경진(2008), 정보통신분야 여성 청년층의 이직의도와 이직행동 결정요인 분석, 숙명여자대학교 석사학위 논문

예병호(1982), 노동 이동요인에 관한 연구, 서울대학교 석사학위 논문

우석봉(1995), 호텔산업 종업원의 직무만족, 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구, 관광학연구

유명동(2007), 중요도-만족도 분석을 활용한 중소병원 활성화 방안에 관한 연구, 충주대학교 석사학위논문

윤경일(2009), 병원 조직내 개인 간 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향 - 치과 병의원을 중심으로 -, 계명대학교 석사학위논문

이기리(2003), 자발적 이직의 결정요인에 관한 연구, 서강대학교 석사학위 논문

이기효(2003), 이직의도 인과모형의 실증연구, 성균관 대학교 박사학위논문

이명숙(2005), 간호조직문화에 따른 직무만족과 이직의사에 관한 연구, 순천대학교 석사학위논문

이수연(2006), 병원의 보험심사평가 업무가 경영성과에 미치는 영향, 건양대학교 박사학위논문

- 이은주(2003), 종합병원 간호사의 이직의사에 영향을 미치는 요인 분석, 한양대학교 석사학위 논문
- 이은희(2005), 간호사의 직무 스트레스와 이직간의 관련성, 연세대학교 석사학위논문
- 이영면, 나인강(2004), 직장만족도와 이직행위에 대한 패널분석, 한국노동패널학술대회 한국노동연구원
- 이영자(1991), 임상간호사의 이직양상과 요인에 관한 조사 연구, 한양대학교 석사학위 논문
- 이춘자(1990), 종합병원 간호사의 근무부서별 직무만족도에 관한 연구 - 대전 시내 일부 종합병원을 중심으로 -, 충남대학교 석사학위 논문
- 이현주(1995), 대학 부속병원의 간호사 이직충당비용 분석, 연세대학교 석사학위 논문
- 정기선 외 3인(2002), 흑자 및 적자병원의 경영성과요인 - 지방공사의료원 중심으로, 병원경영학회지
- 정상혁(2007), 중소병원 경영위기 타개를 위한 정책방향
- 정진경(2009), 조직구성원 이직의도 유형에 영향을 미치는 요인, 서울시립대학교 석사학위논문
- 정희태 외 3인(2007), 『BCS기반의 중소병원 경영성과예측 시스템다이내믹스 모델개발』, 한국 시스템다이내믹스 연구

2. 해외문헌

- Bluedorn, A.C., 1978. "A Taxonomy of Turnover", Academy of Management Review, Vol. 3.
- Bluedorn, A.C., 1982, "A Unified Model of Turnover from

- Organizations", *Human Relations*, Vol 35.
- Cotton. J. L. & J. M. Tuttle, 1986, "Employee Turnover a Meta-Analysis and Review with Implications for Research", *Academy of Management Review*, Vol. 11.
- Hom, P. W, R. Katerberg and C. S. Hulin., 1979, "Comparative Examination of Three Approaches to the Prediction of Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 64.
- Iversen. R. D., 1992, "Employee intent to study: An Empirical Test of a Revision of the Price and Muller Model," (Unpublished doctoral dissertation), University of Iowa.
- Mobley, W. H., 1977, "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62.
- Mobley, W. H., 1982, *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*, Reading, Ma : Addison-Wesley.
- Pigors, P. & C. A. Myers, 1981, "Personnel Administration: A Point of View and Method(9th Ed)", McGraw-Hill.
- Price J. L., 1977, *The Study of Turnover*, Iowa State Univ. Press.
- Price J. L. & C. W. Muller, 1986, *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*, JAI Press.
- Price J. L. & C. W. Muller, 1981, "A Causal Model of Turnover for Nurses", *Academy of Management Journal*, Vol.24(3).
- Wasmuth W. J. & Davis S. W., 1983, *Managing Employee Turnover : Why employees leave, tabs cornell hotel Restaur / Administrative Science Quarterly*.

【부 록】

본 조사의 내용은 통계법 제13조에 의거하여 비밀이 보장되며 통계적 목적이외에는 사용되지 않습니다.

설 문 지

I. 다음은 직무만족 요인에 관한 항목들입니다. 귀하께서 병원에서 근무하시면서 평소에 판단하시고 느낀 의견에 따라 적합한곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

전반적인 직무만족	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1)나는 내 직무에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
2)대체로 나는 내 직무를 좋아하지 않는다	①	②	③	④	⑤
3)현재 소속되어있는 병원에서 근무하는 것을 좋아한다	①	②	③	④	⑤

급여만족도에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
4)나의 급여는 하는 일과 업무량과 비교했을 때 합당하다	①	②	③	④	⑤
5)나의 급여는 타병원에서 유사직무를 하는 사람과 비교했을 때 만족한다	①	②	③	④	⑤
6)내가 받고 있는 급여는 나의 삶의 질을 유지 시키는데 충분하다	①	②	③	④	⑤

동료와의 관계에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
7)나는 병원 내 동료와의 관계가 좋은 편이다	①	②	③	④	⑤
8)동료들은 업무에 관한 한 협조적이다	①	②	③	④	⑤
9)나는 동료가 실무적인 능력이 부족하여 원래 할일보다 더 많이 일하고 있다	①	②	③	④	⑤

상사와의 관계에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
10)나는 병원 내 상사와의 관계가 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
11)나의 상사는 자신의 직무에 대해 충분한 역량을 보유하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
12)나는 상사의 업무지시나 감독방법에 대해 만 족한다.	①	②	③	④	⑤

커뮤니케이션 만족도에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
13)병원의 각 부서별간의 의사소통이 병원의 일체감을 형성해주고 있다.	①	②	③	④	⑤
14)업무 상 발생하는 문제가 어떻게 처리되고 있는지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
15)병원의 비전과 목표를 명확하게 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

역할에 대한 명확도에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
16)병원에는 각 직무에 대한 역할을 정의해놓은 직무기술서가 구비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
17)내가 맡은 일이 무엇인 명확치 않아 혼란스러울때가 많다	①	②	③	④	⑤
18)내가 기대한 직무와 실제 수행하고 있는 직무가 상이하다	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 외부환경 요인에 관한 항목들입니다. 귀하께서 병원에서 근무하시면서 평소에 판단하시고 느낀 의견에 따라 적합한곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

병원의 사회적인지도에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
19)나는 지금 다니고 있는 병원이 자랑스럽다	①	②	③	④	⑤
20)외부사람들이 우리 병원을 좋게 평가한다.	①	②	③	④	⑤
21)우리 병원은 사회적으로 잘 알려진 병원이다	①	②	③	④	⑤

이직기회에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
22)현재 나의 직무와 유사한 새로운 병원을 찾기 쉽다	①	②	③	④	⑤
23)나는 현재의 병원에서 일하면서 다른 병원에 이력서를 낸 적이 있다	①	②	③	④	⑤
24)타 병원의 채용모집공고를 자주 접하고 있다	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 이직의도에 관한 항목들입니다. 귀하께서 병원에서 근무하시면서 평소에 판단하시고 느낀 의견에 따라 적합한곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

이직의도 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
28)나는 이직에 대하여 고민해 본 적이 있다	①	②	③	④	⑤
29)나는 이 병원을 선택한 것은 실수였다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
30)현재보다 조금이라도 근무여건이 나빠지면 나는 병원을 떠날 것이다	①	②	③	④	⑤
31)나는 전반적으로 이직을 하고 싶다	①	②	③	④	⑤

고용시장에 대한 자각에 관한 설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
25)나는 수시로 고용시장에 상황을 체크하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
26)내가 맡고 있는 직무와 관련한 고용시장장은 정체상태이다.	①	②	③	④	⑤
27)나는 내 직무와 관련한 고용시장의 상황을 잘 인지하지 못하고 있다	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 일반적인 사항에 관한 항목들입니다. 각각의 설문에 대해 해당되는 번호에 체크하여 주십시오

32)귀하의 성별은 ?	① 남성	② 여성			
33)귀하의 연령은?	① 20대 이상	② 30대 이상	③ 40대 이상	④ 50대 이상	⑤ 60대 이상
34)귀하의 학력은?	① 고등학교 졸업	② 전문대학 졸업	③ 4년제 대학 졸업	④ 석사학위 졸업	⑤ 박사학위 졸업
35)귀하의 직급은?	① 일반직원	② 주임	③ 대리	④ 과장	⑤ 부장
36)귀하의 결혼 상태는?	① 유	② 무			
37)귀하의 근무경력은?	① 1년미만	② 1년 - 2년 미만	③ 2년 - 3년 미만	④ 3년 - 4년 미만	⑤ 4년이상
38)귀하의 담당직무는?	① 간호	② 원무	③ 행정	④ 영양	⑤ 사회복지
39)귀하의 직무관련 자격증은?	① 유	② 무			
40)귀하의 이직경험은?	① 유	② 무			

※ 여러 가지로 바쁘신 가운데 귀한 시간에 설문응답에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

The Influences on Turnover Intention from External Environmental and Job Satisfaction Factors for the Employees of Middle-Sized Hospitals

Noh, Kyung Bin

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

Recent health care environment is changing very rapidly. Former national health insurance was expanded, improved economic status and aging of the population, disease, structural changes, including changes in economic and social environment as a significant health care needs and the demand for long-term care services continues to increase.

As a result, hospitals nationwide in 2010, increasing by 85.5% in small hospitals in the entire hospital has become the distribution.

Despite this, hospital management, but the distribution of earnings away from large hospitals, small hospitals compared to its far has led to the collapse.

Small Hospital of the main factors for worsening of the business management of the backwardness of the system can have at its center workforce management. The reason for an organization that provides

services to almost all the labor-intensive because the staff can be the most important factor.

Therefore, in order to strengthen the competitiveness of small and medium hospital to manage the personnel should be followed.

The purpose of this study is not the side of the healthcare industry in terms of hospital management consulting as well as nursing staff to access medical care personnel to target the entire camp, except the external environment and internal environment, identifying the impact of the turnover of personnel consulting in the future hospital Turnover for the effective management consulting for small and medium hospitals to improve the business environment is to provide a professional resource.

For this study, the concept of community hospitals and small hospitals and health care environment changes based on the characteristics of small hospitals in 2010 were investigated on the status of employee turnover and turnover relating to the subject of this study and previous studies have looked at a model of turnover based on previous studies after Independent variables were set.

Individual traits, independent variables, external environmental factors and job satisfaction were divided into three sub-parameters to extract the 19 small hospitals, each factor in the turnover intention of workers affects the content of the research model and hypotheses Was set.

To test the hypothesis of this study by constructing a questionnaire distributed in small hospital staff 130 people by the target number of 111 valid data using the statistical program SPSS 18.0 statistical analysis was carried out.

Implications of results are as follows.

First, the personal characteristics factor difference can be seen from as age, education, marital status, work history, their duties, etc. Therefore,

employees' job satisfaction and external environment factors, perception of influence given that the working environment and welfare carried out improvements to the system and the morale of employees, measures to raise the morale and the transformation of consciousness is required.

Second, external environmental factors, according to their duties and job satisfaction results in a significant difference seen in the overall nutrition job duties, salary, communication, job satisfaction in other than the dropped role in business was also felt to be unclear. Is also a member of the hospital and was recognized as having a low turnover of social awareness opportunities appear to be higher than in other work duties to engage in a comprehensive nutrition, including nutritionists and chefs Workers' turnover compared to other job that I can see a high degree of job Nutrition for treatment need to be improved.

Third, the affiliated hospital, listening to good reviews in the social support received by a decrease in turnover is expected to bar the media interviews of hospital, community service and social activities through a variety of hospitals to devise ways to raise social awareness, marketing and instill a sense of belonging to the same time, HR staff to utilize the measures seem to be seeking.

Fourth, job satisfaction and lower turnover intention as can be seen from the higher salary as an employee satisfaction variables organization can be motivated to concentrate on the important factors that beloved job as well as employees engaged in essence is the goal. The hospital wage level is an objective as well as the pricing and the overall benefits through assessing the employee's overall job satisfaction liftoff? Ever will. In addition, for effective communication between staff other hospitals benchmarking successful method of

communication or groupware system, the success of EMR or a pre-study to build a more efficient business management that is needed.

However, because it has the following limitations should be supplemented by further research.

First, mental hospitals and hospital workers target the elderly because you can not speak for the entire small hospital workers. In addition, the survey period limited to one month because of the temporal and spatial changes occurring in many different environments could be reflected.

Second, the transport phenomena in small hospitals in the hospital through two studies in terms of managerial turnover in the beneficial aspects and political aspects and a comprehensive review of the hospital because of complete turnover of staff turnover need to explore in depth the determinants of can.

Third, the Turnover is used as an independent variable rather than a hospital, the factors that companies so attuned to the hospital environment for the future of independent variables on turnover intention to extract more research needs to be done is to reality.

Fourth, the questionnaire survey method is often relying on the contents of the questionnaire survey results based on respondents' attitudes are influenced by the inevitable tendency is limited. Therefore, it seeks to complement the needs of diverse ways.

Third, the affiliated hospital, listening to good reviews in the social support received by a decrease in turnover is expected to bar the media interviews of hospital, community service and social activities through a variety of hospitals to devise ways to raise social awareness, marketing and instill a sense of belonging to the same time, HR staff to utilize the measures seem to be seeking.

Fourth, job satisfaction and lower turnover intention as can be seen from the higher salary as an employee satisfaction variables hayeogeum organization can be motivated to concentrate on the important factors that beloved job as well as employees engaged in essence is the goal. The hospital wage level is an objective as well as the pricing and the overall benefits through assessing the employee's overall job satisfaction liftoff? Ever will. In addition, for effective communication between staff of other hospitals to benchmark successful method of communication or groupware system, the success of EMR or a pre-study to build a more efficient business management that is needed.

