「지방정부연구」 제22권 제1호(2018 봄): 69-90
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.22 No.1 (2018 Spring)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.22.1.4

종합병원 행정직원의 역할스트레스가 조직유효성에 미치는 영향

이 정 욱

국문요약

본 연구는 종합병원 행정직원의 역할스트레스가 직무만족, 조직몰입과 같은 조직유효성 변수에 미치는 영향을 실증적으로 규명하기 위해 부산지역 200병상 이상 종합병원 중 10개소의 행정직원을 대상으로 2017년 7월 13일부터 8월 12일까지의 기간 동안 구조화된 자기기입식 설문지를 사용해 분석 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 편상관분석과 위계적 다중회귀분석을 통해 통계적 검증을 실시하였다. 그 결과 역할스트레스의 하위요인 중 역할갈등과 역할모호는 직무만족 및 조직몰입과 부(-)적 상관이 있었고, 영향관계 검증 결과 직무만족 및 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 역할과다는 직무만족 및 조직몰입과의 상관성이 유의하지 않았고, 변수들 간 영향관계 검증에서도 역할과다는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않았다. 다만, 조직몰입에는 유의확률이 다소 낮기는 하였지만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 직무만족 및 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 역할갈등과 역할모호의 상대적인 영향력 크기는 역할모호가 더 높은 것으로 나타났다. 이상의 분석 결과에 기초해 본 연구는 종합병원의 고성과 창출 및 경영 효율성을 기하는데 필요한 이론적·실무적 시사점으로서 역할스트레스 완화 및 방지 전략을 제도적·인사 정책적 차원에서 마련해 실행할 필요성과 역할모호에 대한 스트레스 완화 방안의 우선 적용 등을 제언하였다.

주제어: 종합병원 행정직원, 역할스트레스, 조직유효성, 직무만족, 조직몰입

Ⅰ. 서론

조직 구성원의 직무상 발생하는 스트레스가 해당 조직에 미치는 영향은 그 조직의 집단 특성에 상관없이 대체로 유사성을 띠고 있다. 이러한 경향성은 병원 조직 구성원에 있어서도 유효하다. 예를 들어 병원 조직에 속한 간호사의 직무스트레스는 직무만족과 대체로 부적 영향관계를 갖고 있는 것으로 보고되고 있다(민순 외, 2011; 정덕유·이민경, 2015; 한금선·박영희·김성렬, 2011). 또 한 가지 예로서 간호사의 직무스트레스는 조직몰입과도 대체로 부적 영향관계를 갖고 있는 것으로 보고되고 있다(박민향, 2014; 양애선·강윤희, 2013; 한금선·김태윤, 2015). 이들 연구를 통해 간호사의 직무스트레스는 직무만족, 조직몰입과 같은 조직유효성 변수들에 부정적 영향을 미치므로, 조직유효성을 확보해 고성과를 창출하기 위해서는 간호사의 직무스트레스를 줄일 수 있는 인

적자원 관리가 절실함을 알 수 있다.

이것이 간호사를 대상으로 직무스트레스와 조직유효성 변수들 간의 인과적 관계를 실증한 선행연구들이 이뤄낸 연구 성과라 할 수 있는데, 이들 연구는 다음과 같은 3가지 한계점을 갖고 있다. 첫째, 병원 조직은 다양한 직렬의 구성원들로 조직되어 있음에도 불구하고, 대부분 간호사에만 초점을 맞춰 연구가 수행되었다는 점이다. 둘째, 조직유효성의 설명변수인 직무스트레스는 매우 포괄적 개념으로서 다양한 역할 기대가 상존하는 병원 조직의 특성을 고려한다면 역할 관련 직무스트레스 요인인 역할스트레스를 연구 변수로 설정해 실증할 필요가 있음에도 불구하고, 대부분 직무스트레스에만 초점을 맞춰왔다는 점이다. 셋째, 직무만족과 조직몰입은 대표적인 조직유효성 변수임에도 불구하고, 이들 변수를 별개의 개념으로 인식해 미시적 수준의 인적자원 관리 차원에서의 시사점 도출에만 집중하였다는 점이다.

이상의 선행연구들이 갖는 한계점에 대해 상술하면 다음과 같다.

첫째, 연구 대상 관련이다. 병원은 다양한 욕구를 가진 환자들을 대상으로 진료서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하는 조직이다. 고객 욕구의 다양성에 능동적으로 대처하기 위해 병원은 다수의 직렬로 구분된 다양한 구성원으로 조직되어 있다. 대표적 직렬인 의사, 간호사, 의료기사 외에도 병원의 각종 행정업무 처리를 위한 행정직원도 다수 배치되어 있다. 이 같이 전문적이고 다양한 직렬의 구성원들이 모여 고도의 협동 작업을 이룰 때 병원 조직은 목적한 바를 원활하게 달성할 수 있다(Ko, Seo, & Park, 1996). 병원 조직은 특히 병원만이 갖는 의료와 행정의 이원적 명령구조로 인해 다양한 갈등 양상이 나타나고, 이것이 병원 조직 종사자만의 특이한 직무스트레스 원인으로 작용하기도 한다(이종건·이중문, 2009). 따라서 병원은 조직의 효율성과 효과성을 높이기 위해 각 직렬별 스트레스 관리의 차별적 접근이 필요하다.

그럼에도 병원 종사자에 대한 직무스트레스 관련 연구는 대부분 간호사를 연구 대상으로 삼고 있다는 지적이 있다(방병문·이선영·정종원, 2015). 직렬별 스트레스 관리의 차별적 접근이 필요하다면, 간호사만큼이나 다수의 구성 비중을 차지하고 있는 행정 직렬의 직원들은 어떠한 스트레스 양상을 보이고 있는지 면밀히 살펴볼 필요가 있다. 또한, 간호사를 대상으로 한 연구에서 설명변수로 주로 투입된 직무스트레스와는 다른 역할스트레스의 양상이 행정직원들에게 어떻게 나타나고 있는지에 대해서도 면밀히 살펴볼 필요가 있을 것이다. 이에 본 연구는 역할스트레스와 조직유효성 간 영향관계를 실증하는 차별화된 연구를 수행하되, 그 연구 대상을 선행연구에서 주로 다뤄온 간호사가 아닌 행정직원으로 설정함으로써 다양한 병원 조직 내 스트레스 관리 전략을 마련하는 데 기여하고자 한다. 이러한 이유로 본 연구는 병원 종사자 중 행정직원을 대상으로 직무스트레스 관련 연구를 수행하고자 한다. 일반인 환자와 보호자 등 의료소비자와 직접 대면하는 병원 행정직원의 고객지향성 수준의 중요성을 감안한다면, 간호사 못지않게 병원의 핵심 인적자본이라 할 수 있는 행정직원을 대상으로 한 실증연구는 병원 관련 실천적 연구 영역에서 큰 가치를 지닐 것이라 판단된다.

둘째, 역할스트레스 변수 관련이다. 역할스트레스의 상위 개념이라 할 수 있는 직무스트레스는 일반적으로 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한

신체적, 정신적, 정서적 반응이라 할 수 있는데(NIOSH, 1999), 직무스트레스를 유발시키는 요인은 매우 광범위하다. 이 다양한 요인 중 본 연구는 선행연구에서 제대로 고려하지 못한 역할스트레스에 초점을 맞추고자 한다. 일반적으로 역할스트레스 구성요인은 역할갈등, 역할모호, 역할과다를 들 수 있는데(박기관, 2008; 유영현, 2009; Arnold & Feldman, 1986; Hellrigel et al., 1986; Johns, 1996; Riahi, 2011), 이 3가지 구성 요인은 역할 관련 직무스트레스 요인이라 불리기도 한다. 본 연구는 이 3가지 역할스트레스 요인을 집중 측정해 역할로 인해 발생하는 병원 행정직원의 직무스트레스 특성을 입체적으로 분석함으로써 병원 행정의 성과를 거양시킬 시사점을 도출하고자 한다.

셋째, 조직유효성 변수 관련이다. 직무스트레스를 소재로 한 선행연구에서 도출된 시사점을 살펴보면, 대부분 직무만족과 조직몰입 각각의 수준을 향상시키기 위해 직무스트레스를 줄이기 위한 인적자원 관리 차원에서의 단편적 시사점을 제시하는 데 그치고 있다. 직무만족과 조직몰입은 조직유효성을 심리적으로 측정하는 대표적 변수들로서(류병곤, 2016) 조직을 얼마나 효과적으로 운영할 수 있는가 하는 조직 수준에서의 중범위적 해석을 필요로 하는 변수들이다. 이에 본 연구는 역할스트레스와 조직유효성 관련 변수들 간의 영향관계 실증 후 분석 결과를 토대로 병원 조직 수준에서의 중범위적 시사점을 도출해 제시하고자 한다.

이상과 같이 선행연구 고찰을 통해 인식한 한계점을 극복하기 위해 본 연구는 병원 조직에서 간호사만큼이나 다수의 비중을 차지하는 행정직원을 연구 대상으로 설정하고, 여타 조직에 비해 더욱 복잡한 역할 기대에 놓여 있는 병원 조직 구성원의 역할스트레스를 관심변수로 설정하며, 직무만족과 조직몰입을 조직유효성 변수로 포괄해 인식함으로써 조직 성과관리 차원에서 시사점을 도출해 제시함으로써 선행연구와 차별화를 기하고자 한다.

본 연구는 종합병원 행정직원의 역할스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향을 규명하기 위해 다음과 같은 구체적인 목적을 설정하였다. 첫째, 연구 대상자의 인구사회학적 특성을 파악한다. 둘째, 연구 대상자의 인구사회학적 변수를 통제한 후 역할스트레스, 조직유효성(직무만족, 조직몰입) 변수 간 상관관계를 파악한다. 셋째, 역할스트레스의 하위요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 조직유효성(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향을 실증하고, 유의한 설명변수들 간 상대적 영향력의 크기를 파악한다.

Ⅱ. 이론적 논의 및 연구 설계

1. 이론적 논의

1) 역할스트레스

역할이란 주어진 사회적 지위나 위치에 따라서 개인에게 기대되는 행동을 뜻하는 사회적 용어인데(Riahi, 2011), 병원과 같이 다양한 직렬이 존재하는 조직에서는 역할에서 유발되는 직무스트

레스의 비중이 매우 크기 때문에 특히 이를 반영한 스트레스의 측정이 불가피하다. 이러한 관점에 주목해 여러 학자들은 역할 요인에 기초한 스트레스 지표 구성에 관심을 기울여왔다. 예를 들어 Arnold와 Feldman(1986)은 역할스트레스 구성요인으로 역할갈등, 역할모호, 역할과다, 역할과소 등을 제시하였고, Johns(1996)는 역할 과다, 책임과중, 잘못된 직무설계 등을 제시하였으며, Hellrigel 외(1986)는 역할과다, 역할갈등과 모호 등을 제시하였다(박기관, 2008; 유영현, 2009). 이들 학자들이 제시하는, 조직 내에서 역할과 관련하여 스트레스를 유발하는 공통적인 구성요인으로는 역할갈등과 역할모호, 역할과다가 있다(Riahi, 2011). 이 3가지 구성 요인은 역할 관련 직무스트레스 요인이라 할 수 있을 것이다.

역할 관련 직무스트레스 요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 어떻게 개념적으로 구분되는지 상술하면 다음과 같다. 역할갈등은 조직 내 특정 역할의 담당자가 자신의 역할 수행에 있어 다른 역할의 파트너들로부터 상반된 기대를 받고 이로 인해 심적으로 어려움을 겪는 상황을 뜻한다(Rue & Byars, 1992). 역할모호는 직무 상황에서 특정 개인이 수행해야 하는 업무를 명확히 인식하지 못하고, 직무 수행을 위한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 경험하는 것을 의미한다(Churchill et al., 1985). 역할과다는 조직 내 특정 개인이 시간 압박과 업무로 인해 무리하게 과도한 부담을 지는 것을 의미한다(Jones et al., 2007).

한편, 역할갈등과 역할모호는 Behrman과 Perreault(1984), Wetzels 외(2000)의 연구에 따르면, 상호 연관적인 개념으로 이해되기도 한다. 이러한 주장은 역할갈등과 역할모호가 조직유효성을 대표하는 변수들, 예를 들어 직무만족, 직무몰입 등에 미치는 영향의 방향성이 유사하다는 데 입각한 것이다. 그러나 다양한 대상 및 업종을 다룬 역할스트레스에 관한 여러 연구(Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985; Netemeyer et al., 1996)에서 역할갈등과 역할모호는 역할스트레스의 하위 개념으로 구분하여 사용하고 있다. 이에 따라 본 연구도 역할갈등과 역할모호를 구분하여 역할스트레스의 독립적인 하위 개념으로 이해하고자 한다.

2) 조직유효성

조직유효성은 그 측정 기준과 구성 변수가 매우 다양하여 명확한 개념을 이해하는데 어려움이 있으나(Campbell, 1977), 일반적으로는 특정 조직이 얼마나 효과적으로 운영되고 있는지를 뜻하는 개념이다(신유근, 1991). 본 연구가 탐구 대상으로 삼고 있는 병원의 경우에도 조직의 형태를 띠고 있기 때문에 조직유효성의 개념은 적용이 가능한데, 병원의 조직유효성은 병원 조직이 얼마나 잘 운영되고 있고, 이에 따라 그 효과성이 어느 수준에 도달하고 있는지를 분간하는 실증적 지표로서 의미를 갖는다.

조직유효성의 개념을 실증연구에 활용하기 위해 주로 2가지 접근이 행해지고 있는데, 먼저 경제적 지표를 활용한 접근방식에서는 총 매출액을 비롯해 생산성이나 수익성, 성장률 등을 하위 변수로 설정하고 있다. 다음 심리적 지표를 활용한 접근방식에서는 조직 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 비롯해 동기부여, 조직시민행동, 사기 등을 하위 변수로 설정하고 있다(류병곤, 2016).

본 연구에서는 이 2가지 접근방식 중 심리적 지표를 활용한 접근방식에 초점을 두고자 한다. 이 심리적 지표 중에서도 병원 조직의 직무스트레스의 주된 반응변수인 직무만족과 조직몰입에 주목하고자 한다.

본 연구가 주목하는 직무만족과 조직몰입은 조직유효성을 심리적으로 측정하는 대표적 변수들인데(류병곤, 2016), 직무만족은 조직 구성원들이 조직 내에서 수행하는 일자리에서 느끼는 긍정적인 감정 상태를 뜻하는 개념으로서(배병룡, 2010), 조직몰입은 조직의 구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내고 이해하는 개념으로서 조직행동 연구자들에 의해 오랫동안 관심이 집중된 변수들이다(류병곤, 2016). 이러한 각 개념의 의미를 감안할 때 직무만족과 조직몰입은 조직을 얼마나 효과적으로 운영할 수 있는가 하는 조직 수준에서의 중범위적 해석을 필요로 하는 변수들이다. 이에 본 연구는 역할스트레스와 조직유효성 관련 변수들 간의 영향관계 실증 후 분석 결과를 토대로 병원 조직 수준에서의 중범위적 시사점을 도출해 제시하고자 한다.

3) 역할스트레스와 조직유효성의 관계

병원 조직을 대상으로 한 조직유효성에 관한 연구는 주로 조직유효성 하위 변수들의 설명변수를 실증하는 데 많은 관심을 두고 있다. 예를 들어 직무스트레스를 소재로 한 선행연구에서 병원과 같이 고객서비스를 제공하는 조직의 구성원들은 조직에서나 조직 외적인 요소인 고객으로부터의 요구에 직면하게 될 때 조직과 고객 요구의 충돌, 그리고 이들의 불명확한 요구와 기대들에 의해서 직무스트레스를 경험하게 되고 이러한 직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 부적 영향을 미친다는 보고가 있다(이종건·이중문, 2009; 조철호·김미선, 2010; Ko, Seo, & Park, 1996).

임상간호사를 대상으로 한 한금선 외(2011)의 연구에 의하면, 스트레스 저항 기질이 직무만족도와 유의한 부적 상관관계가 있고, 직무만족에 유의한 예측요인 중 하나로서 스트레스 저항 성격이 검증되었음이 보고되고 있다. 포괄간호서비스를 제공하는 간호사를 대상으로 한 정덕유와 이민경(2015)의 연구에서도 정도의 차이는 있지만 한금선 외(2011)의 연구에서와 같이 직무스트레스가 직무만족과 유의한 부적 상관관계가 있다고 보고된 바 있다. 병원간호사의 직무스트레스와 직무만족의 영향관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하고자 한 민순 외(2011)의 연구에서도 직무스트레스는 직무만족에 부적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 류규수와 홍수환(1997)은 간호업무 종사자의 스트레스와 직무만족도 간 상관성을 검증한 결과 스트레스의 모든 하위 요인들이 직무만족요인 중 의사결정요인과 부적 상관관계가 있고, 그 외 직무만족요인과는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다고 보고하였다. 이와 같이 병원 조직의 구성원 중 간호사를 중심으로 한 선행연구에서 직무스트레스는 직무만족과 상관성이 매우 높은 변수이고, 직무만족도를 유의하게 예측하는 변수 중 하나임을 알 수 있다. 하지만 본 연구가 주목하는 종합병원 행정직원을 대상으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증한 연구 사례는 찾기 어려웠는데, 의료서비스를 제공하는 대표적 조직인 종합병원에 소속되어 있다는 점에서 공통점을 갖는 병원 행정직원이 직무스트레스와 직무만족과 관련해 간호사와 유사한 패턴을 보이는지, 차이점은 없는지 실증하는

것은 병원 조직의 유효성을 제고하는 데 필요한 근거 자료를 확보한다는 점에서 그 필요성을 찾을 수 있을 것이다.

직무스트레스와 조직몰입의 관계를 다룬 병원 종사자 대상 연구도 주로 간호사에 초점을 맞춰 수행되어왔다. 일부 병원의 간호사를 대상으로 한 한금선과 김태윤(2015)의 연구에서 직무스트레스를 비롯한 감정노동, 대처유형, 조직몰입 변수들을 투입해 경로분석을 실시한 결과 직무스트레스는 조직몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한상숙과 박성원(2006)은 간호사의 조직몰입 예측요인 검증을 위해 직무스트레스를 포함한 다양한 변수를 투입한 결과 직무스트레스는 조직몰입에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 박민향과 최정숙(2015)의 연구에서도 직무스트레스는 조직몰입에 부적 영향을 미치는 변수로 검증된 바 있다. 이와 같이 직무스트레스는 앞서 살펴본 직무만족뿐만 아니라 조직몰입에도 유의한 예측변수로 작용하고 있음을 알 수 있다.

이상과 같이 병원 조직의 간호사를 대상으로 한 선행연구를 통해 직무스트레스는 조직유효성의 심리적 변수인 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있는데, 직무스트레스는 본 연구가 주목하는 역할스트레스의 상위 개념으로서 그 개념적 정의가 매우 광범위하여 스트레스에 관한 구체적 논의를 진행하는 데 다소 걸림돌로 작용할 수 있다. 본 연구가 역할스트레스의 구성요인을 역할갈등, 역할모호, 역할과다로 설정해 조직유효성 변수와의 관계를 보다 구체화시켜 실증하고자 하는 이유가 여기에 있다.

또한, 이들 선행연구를 통해 도출된 시사점을 살펴보면 대부분의 연구 사례에서 직무만족과 조직몰입 각각의 수준을 향상시키기 위해 직무스트레스를 줄이기 위한 인적자원 관리 차원에서의 단편적 시사점을 제시하는 데 그치고 있다. 예를 들어 직무만족과 조직몰입의 수준을 높이기 위해 간호사의 스트레스 관련 기질을 파악할 필요가 있다는 주장(한금선·박영희·김성렬, 2011), 스트레스를 줄이고 질 높은 간호행위를 제공할 수 있는 좋은 환경을 조성할 필요가 있다는 주장(민순 외, 2011), 직무스트레스를 줄이기 위한 지속적 교육프로그램의 마련이 필요하다는 주장(박민향, 2014; 양애선·강윤희, 2013; 한금선·김태윤, 2015) 등이 그것이다. 이에 본 연구는 병원 조직의 또 다른 대표적 구성원인 행정직원을 대상으로 역할스트레스와 조직유효성 관련 변수들 간의 영향관계를 실증하고, 이러한 분석 결과를 토대로 병원 조직 수준에서의 중범위적 시사점을 도출해 제시하여 차별화를 기하고자 한다.

2. 연구 설계

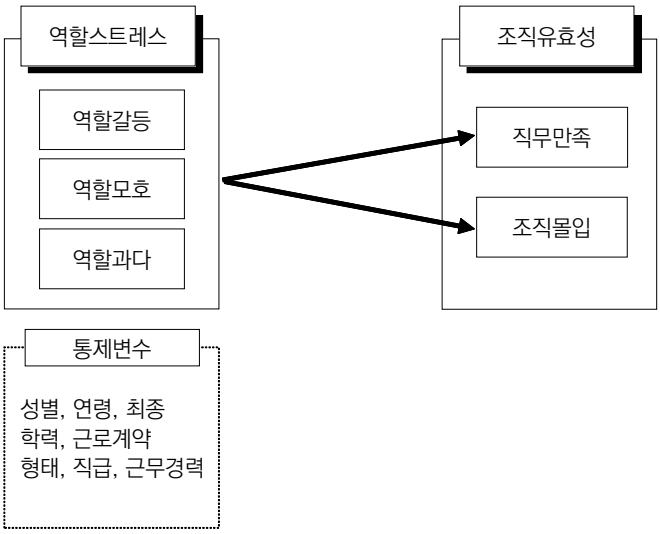
1) 연구모형 및 가설

본 연구는 종합병원 행정직원을 대상으로 역할스트레스의 하위요인인 역할갈등, 역할모호, 역할과다가 조직유효성 변수인 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 다중회귀모형을 통해 실증하고자 한다. 이에 따라서 앞서 고찰한 관련 선행연구들(민순 외, 2011; 박민향, 2014; 양애선·강윤

희, 2013; 이종건·이중문, 2009; 정덕유·이민경, 2015; 조철호·김미선, 2010; 한금선·김태윤, 2015; 한금선·박영희·김성렬, 2011; Ko, Seo, & Park, 1996)을 토대로 다음과 같이 연구 가설을 설정하고 연구 모형을 〈그림 1〉과 같이 설정하였다.

가설1. 병원 행정직원의 역할스트레스(역할갈등, 역할모호, 역할과다)는 직무만족에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.
가설2. 병원 행정직원의 역할스트레스는 조직몰입에 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

〈그림 1〉 연구 모형



2) 조사대상 및 조사방법

본 연구의 표본은 부산지역 소재의 200병상 이상 종합병원에 근무하는 병원 행정직원으로 설정하였다.

분석 자료의 수집은 연구 목적 및 조사 방법에 대한 사전교육을 실시한 3명의 조사원을 통해 이루어졌고, 수집 방법은 자기기입식 설문지를 제작해 조사원을 통해 배부하고 회수하는 방법을 취했다. 조사원은 조사 대상자에게 개인정보 보호, 연구 결과에 대한 비밀 보장, 설문에 대한 자발적 동의 여부 확인 및 여타 인권 침해 방지를 위한 조치 사항을 구두와 서면으로 안내한 뒤 조사에 임하도록 하였고, 수집한 자료는 연구 목적 외의 용도로 사용하지 않도록 주의를 기울이는 등 제반 연구윤리규정을 철저히 준수하고자 하였다.

조사는 2017년 7월 13일부터 8월 12일까지 1개월간 실시하였다. 부산시내에 위치한 200병상 이상 10개의 종합병원을 대상으로 각 30부씩 총 300부를 배부해 268부를 회수하였고 회수율은 89.3%로 나타났다. 그러나 회수된 설문지 중 24부는 무응답 항목이 있거나 연속적인 응답 등 무성의한 응답이 있어 통계 처리에 부적합한 것으로 판단해 제외하고 244부를 최종 분석에 반영하였다.

본 연구의 표본 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시한 결과는 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 표본의 인구사회학적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)	구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	89	36.5	직급	사원	164	67.2
	여성	155	63.5		대리	39	16.0
연령	20대 이하	104	42.6		과장	21	8.6
	30대	76	31.1		부장	13	5.3
	40대	55	22.5			4	1.6
	50대 이상	9	3.7			3	1.2
최종학력	고졸 이하	9	3.7	근무경력	5년 미만	115	47.1
	전문대졸	95	38.9		5~10년 미만	41	16.8
	대졸 이상	140	57.4		10~15년 미만	38	15.6
근로계약 형태	정규직	221	90.6		15~20년 미만	31	12.7
	계약직	21	8.6		20년 이상	19	7.8
	용역직	2	0.8				

3) 측정도구

본 연구의 관심변수는 역할스트레스, 직무만족, 조직몰입이고, 이들 변수를 측정하기 위해 다음과 같은 척도를 사용하였다.

먼저 역할스트레스는 종합병원 행정직원이 담당 업무를 수행하기 전 기대된 역할과 역할 수행 후의 결과 간 차이점이 존재할 때 발생하는 심리적 부조화 상태로 정의하였다. Butler 외(2005)의 연구에 기초해 본 연구는 역할스트레스를 역할갈등(role conflict), 역할모호(role ambiguity), 역할과다(role overload)의 3개 하위요인으로 구분해 5개 문항씩 총 15개 문항을 선정해 측정하였다. 역할갈등과 역할모호를 측정하기 위하여 Rizzo 외(1970)가 개발해 타당화한 역할갈등, 역할모호에 관한 척도 중 요인부하량이 높은 5개 문항을 발췌해 병원 직무에 적합하게 내용을 재구성해 번안한 뒤 사용하였다. 측정 문항의 예로서 역할갈등은 '나는 내 자신의 판단과 견해와는 다르게 일을 해야 할 때가 있다', '나는 모호한 정책과 지침에 따라 일을 하는 경우가 있다' 등을 들 수 있다. 역할모호는 '나는 업무에 대한 나의 책임한계를 명확히 알고 있다', '나는 병원이 나에게 요구하는 역할을 명확히 알고 있다' 등을 들 수 있다. 역할과다는 Caplan과 Pinneau(1973)의 직무요건 및 근로자 건강 질문지에서 직무 관련 요인을 발췌한 뒤 국문으로 번안하여 타당화한 이종목과 박한기(1988)의 역할 과부하 요인 6개 문항 중 요인부하량이 가장 낮은 1개 문항을 제외한 나머지 5문항에 기초해 병원 직무에 적합하게 내용을 재구성하여 사용하였다. 측정 문항의 예로서 '나의 능력으로 감당하기 어려운 업무가 주어지는 경우가 있다', '나는 너무 많은 책임을 지고 있다고 생각한다' 등을 들 수 있다.

이상의 3가지 역할스트레스 척도는 모두 응답범주를 '전혀 아니다'에서 '매우 그렇다'까지 5점

리커트 척도로 구성하였다. 다만, 역할모호는 긍정문으로 구성되어 있기 때문에 역채점하였다. 이 척도에 의해 측정한 점수의 합은 하위요인별 최소 5점에서 최대 25점까지 분포하는데, 합계 점수가 높을수록 역할갈등, 역할모호, 역할과다의 정도가 높은 것으로 해석한다.

다음 직무만족은 개인이 자신의 직무에 대해 느끼는 긍정성의 정도로 정의하였다. Slavitt 외(1979)가 개발해 타당화한 간호사 직무만족 척도의 내재적 만족에 관한 복수 문항 중 병원 행정직원에게 적합한 5개 문항을 발췌해 내용을 재구성해 번안한 뒤 사용하였다. 측정 문항의 예로서 '나는 업무를 통해 성취감을 느낀다', '나는 업무가 적성에 맞다고 생각한다' 등을 들 수 있다. 직무만족 척도는 응답범주를 '전혀 아니다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 리커트 척도로 구성하였다. 이 척도에 의해 측정한 점수의 합은 최소 5점에서 최대 25점까지 분포하는데, 합계 점수가 높을수록 직무만족의 정도가 높은 것으로 해석한다.

마지막 조직몰입은 개인이 맡은 직무를 수행함에 있어 해당 직무와 자신을 동일시하여 적극적으로 직무에 임하는 정도로 정의하였다. 이를 측정하기 위해 Mowday 외(1979)가 개발해 타당화한 조직몰입설문지의 15개 문항 중 요인부하량이 높은 5개 문항을 발췌해 병원 직무에 적합하게 내용을 재구성해 번안한 뒤 사용하였다. 측정 문항의 예로서 '나는 우리 병원에 강한 소속감을 느낀다', '나는 우리 병원의 일원임을 타인에게 이야기할 때 자부심을 느낀다' 등을 들 수 있다. 조직몰입 척도는 응답범주를 '전혀 아니다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 리커트 척도로 구성하였다. 이 척도에 의해 측정한 점수의 합은 최소 5점에서 최대 25점까지 분포하는데, 합계 점수가 높을수록 조직몰입의 정도가 높은 것으로 해석한다.

4) 분석방법

수집된 자료는 정제 및 부호화 과정을 거친 후 통계패키지 SPSS WIN(version 18.0)프로그램을 사용하여 다음과 같은 분석기법을 적용해 분석을 실시하였다. 첫째, 표본의 인구사회학적 특성 파악을 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정변수의 집중경향성 및 다변량 정규성 검토를 위해 기술통계분석을 실시하였다. 셋째, 측정변수의 구성개념 타당도와 신뢰도 검토를 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 넷째, 측정변수 간 상관성 파악을 위해 인구사회학적 변수를 통제한 뒤 편상관분석을 실시하였다. 마지막으로, 본 연구가 설정한 가설 검증을 위해 인구사회학적 변수를 통제한 뒤 관심변수를 투입하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의수준은 $p<.05$로 설정하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 측정변수의 기술통계치

본 연구의 측정변수인 역할스트레스, 직무만족, 조직몰입에 대한 평균, 표준편차, 최솟값 및 최댓값, 왜도 및 첨도 등의 기술통계치를 기술통계분석을 통해 도출한 결과는 〈표 2〉와 같다.

수집된 자료의 집중경향성 및 분산성 파악을 위해 평균과 표준편차, 최솟값 및 최댓값을 제시하였고, 다변량 정규성 검토를 위해 왜도와 첨도에 관한 통계치를 제시하였다.

일반적으로 왜도 통계치의 절댓값은 3.0보다 작을 경우, 첨도 통계치의 절댓값은 10보다 작을 경우 정상분포를 보이는 것으로 간주하는데(Kline, 2005), 분석 결과 본 연구의 측정변수의 분포는 정규성을 확보하고 있는 것으로 판단된다.

〈표 2〉 측정변수의 기술통계분석

구분	평균(표준편차)	분포(최솟값~최댓값)	첨도	왜도
역할갈등	14.82 (±3.428)	6~25	.097	-.069
역할모호	12.17 (±2.569)	5~18	.100	-.239
역할과다	15.17 (±3.865)	5~25	-.223	.089
직무만족	11.96 (±2.787)	4~19	-.139	.471
조직몰입	15.88 (±4.082)	5~25	-.197	.025

2. 측정변수의 타당도와 신뢰도

본 연구의 측정변수에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시한 결과는 〈표 3〉과 같다.

요인분석은 잠재변수 의미 추출을 위해 회전을 적용한 공통요인분석(Common Factor Analysis)을 실시하였다. 회전방식은 일반적으로 쓰이는 배리맥스(Varimax)를 사용하였다. 요인분석의 적절성 판단을 위해서 KMO 통계치를 도출하였다. 일반적으로 KMO의 표본적합도는 0.6 이상일 때 '보통 수준의 값(mediocre)'으로 해석하는데(이영준, 2002), 본 연구의 측정변수는 0.882로 나타나 '꽤 높은 편인 값(meritorious)'에 해당했다. 아울러 요인분석의 유의성 검토를 위해 Barlett의 구형성 검정도 실시하였다. 검정 결과 x^2=3496.466이고, p=0.000으로써 요인분석이 유의함을 알 수 있다. 이와 같이 요인분석이 적절성과 유의성을 갖추고 있어 세부적인 분석 결과를 살펴본 결과 각 요인별 고유값은 1.0 이상으로 Kaiser(1960)가 주장한 이론에 따를 경우 일반화에 적합한 요인들로 구성되어 있음을 알 수 있다. 또한 누적분산비율도 65.6%에 달해 최소한 60% 정도의 변수들의 분산이 요인들에 의해 설명되어야 한다(이종환, 2008)는 일반적 기준을 충족시키고 있음을 알 수 있다. 각 측정항목별 요인적재량을 살펴보면, 역할모호 2번 설문항목을 제외하고, 최소 0.603에서 최대 0.846 사이에 분포하고 있다. 역할모호 2번 설문항목의 경우 요인적재량이 0.183을 나타내고

있는데, 0.3 미만인 경우 해당 항목은 제거하는 것이 적합하다는 의견(이종환, 2008)에 따라 이를 향후 상관관계분석 및 다중회귀분석에서는 투입하지 않고 제외하였다.

한편, 신뢰도분석은 신뢰성 검토 기준으로서 Cronbach's a 계수를 도출해 검토하였고, 설문항목이 제거되었을 경우 전체 신뢰도의 변화를 살피기 위해 해당 항목 제거 시 *a*계수도 도출하였다. 그 결과 Cronbach's *a* 계수는 최소 0.691에서 최대 0.928 사이에 분포하고 있는데, 이 계수는 일반적으로 0.6 이상이면 만족할만하다는 견해(이종환, 2008)에 기초할 때 본 연구 측정변수의 신뢰도는 충분히 확보되어 있는 것으로 판단된다. 아울러 요인분석에서 요인적재량이 기준 이하의 값을 보였던 역할모호 2번 설문항목은 이 항목 제거 시 a계수가 더 높아지는 것을 확인할 수 있으므로, 이를 향후 분석에서 제외하는 결정은 적절한 것으로 판단된다.

〈표 3〉 측정변수의 요인분석

요인		측정항목	요인적재량	고유값 (누적분산율)	*항목 제거 시 알파계수*	Cronbach' *a*
역할스트레스	역할갈등	RC2	.799	2.812 (11.249)	.727	.786
		RC5	.755		.731	
		RC1	.652		.751	
		RC3	.610		.757	
		RC4	.603		.761	
	역할모호	RA3	.802	2.604 (21.663)	.628	.691
		RA5	.767		.572	
		RA4	.748		.585	
		RA1	.606		.625	
		RA2	.183		.770	
	역할과다	RO5	.818	3.458 (35.494)	.816	.861
		RO1	.790		.833	
		RO4	.784		.834	
		RO3	.761		.836	
		RO2	.741		.839	
직무만족		JS4	.830	3.414 (49.148)	.851	.883
		JS1	.750		.846	
		JS3	.715		.850	
		JS2	.697		.850	
		JS5	.688		.889	
조직몰입		OC2	.846	4.117 (65.616)	.897	.928
		OC3	.837		.896	
		OC5	.789		.932	
		OC4	.783		.913	
		OC1	.760		.916	

주: 측정항목의 약어 표기(역할갈등: RC, 역할모호: RA, 역할과다: RO, 직무만족: JS, 조직몰입: OC)

3. 측정변수 간 상관성

역할스트레스의 3가지 하위요인과 조직유효성의 2가지 변수 간 상관성을 검토하기 위해 본 연

구 표본의 인구사회학적 변수인 성, 연령, 직급, 최종학력, 근로계약 형태, 근무경력을 통제변수로 투입해 편상관분석을 실시한 결과는 〈표 4〉와 같다.

〈표 4〉 편상관분석

변수	1	2	3	4	5
1. 역할갈등	1				
2. 역할모호	.212**	1			
3. 역할과다	.501***	.158*	1		
4. 직무만족	-.193**	-.342***	-.036	1	
5. 조직몰입	-.223**	-.430***	-.039	.723***	1

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

조직유효성 2가지 변수의 설명변수인 역할갈등, 역할모호, 역할과다와 조직유효성 변수들 간 편상관계수 r은 모두 부(-)적 상관을 갖고 있는 것으로 나타났다. 직무만족과의 관계에서 역할갈등(r=-.193, $p<.01$)과 역할모호(r=-.342, $p<.001$)는 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 상관을 보였고, 조직몰입과의 관계에서도 역할갈등(r=-.223, $p<.01$)과 역할모호(r=-.430, $p<.001$)는 유의한 상관을 보였으나, 역할과다는 직무만족 및 조직몰입과의 상관성(r=-.036; r=-.039, $p>.05$)이 유의하지 않은 것으로 나타났다.

4. 가설 검증

본 연구에서 설정한 2가지 가설의 통계적 검증을 위해 역할스트레스의 3가지 하위요인을 설명변수로, 직무만족과 조직몰입을 종속변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하되, 인구사회학적 변수들을 통제한 후 통제 전·후 비교를 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서 설정한 인구사회학적 변수를 통제한 이유는 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입의 영향관계를 다룬 여러 연구(남미희·이세훈, 2003; 이동선, 2017; 이현주·조영채, 2015)에서 종속변수에 유의한 영향력을 갖고 있다는 보고가 있었기 때문이다. 아울러 인구사회학적 변수 중 빈도가 상대적으로 매우 낮은 범주를 갖고 있는 경우에는 분석 결과에 대한 해석 편의성을 위해 유사한 범주와 통합하여 범주의 개수를 최소화하였다. 예를 들어 최종학력 변수의 범주 중 고졸인 경우는 빈도가 9명에 불과해 3년제 전문대졸과 통합하여 전문대졸 이하로 분류하는 것과 같은 방식을 취했다.

한편, 다중회귀분석의 경우 기본 가정으로서 다중공선성이 중요하게 검토되어야 한다(이종환, 2008). 이에 다중공선성 진단을 위해 분산팽창요인(*VIF*)을 도출한 결과 최소 1.102에서 최대 4.984의 분포를 보였다. 분산팽창요인은 일반적으로 10 이상이면 다중공선성을 의심해야 하는데(이종환, 2008), 이 기준을 따를 때 본 연구의 위계적 다중회귀분석 결과는 다중공선성 문제는 없다고 판단된다.

아울러 다중회귀모형의 자기상관성과 적합성 문제, 설명력 파악을 위해 Durbin-Watson 검정, F

검정, 수정된 R^2 통계치 도출을 하였다. 그 결과 Durbin-Watson 통계치는 직무만족을 종속변수로 투입한 모형에서 1.707, 조직몰입을 투입한 모형에서는 1.724인 것으로 나타났다. 오차항의 계열상관을 검정하는 Durbin-Watson 통계치는 2에 가까울수록 자기상관이 없는 것으로 이해되므로(이종환, 2008), 본 연구의 다중회귀모형은 자기상관 문제는 발생하지 않는 것으로 판단된다. F검정 결과는 직무만족을 투입한 최종 모형에서 F=3.746(p=.000)으로 통계적으로 유의하였고, 조직몰입을 투입한 최종 모형에서도 F=7.465(p=.000)로 통계적으로 유의하였다. 수정된 R^2 통계치로 회귀모형의 설명력을 확인한 결과 직무만족 투입 모형의 경우 17.5%, 조직몰입 투입 모형의 경우 29.7%인 것으로 나타났다.

이상과 같이 회귀모형 분석을 위한 선결문제에 큰 장애 요소는 없는 것으로 확인되므로, 종합병원 행정직원의 역할스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대한 구체적 검증 결과를 제시하면 다음과 같다.

1) 역할스트레스가 직무만족에 미치는 영향

역할스트레스의 3가지 하위요인이 직무만족에 미치는 영향에 대한 위계적 다중회귀분석 결과는 〈표 5〉와 같다.

〈표 5〉 직무만족이 역할스트레스에 미치는 영향에 대한 위계적 다중회귀분석

변수		Model 1				Model 2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		11.605		29.172	.000***	16.886		15.107	.000***
통제 변수	성별 더미	.687	.119	1.713	.088	.548	.095	1.468	.143
	연령 더미1	.027	.004	.030	.976	-.597	-.094	-.706	.481
	연령 더미2	-.109	-.018	-.189	.850	-.240	-.040	-.441	.659
	학력 더미	.199	.035	.502	.616	.484	.086	1.283	.201
	계약 형태 더미	.136	.014	.210	.834	-.299	-.031	-.494	.622
	직급 더미1	.209	.028	.288	.773	.488	.066	.718	.473
	직급 더미2	.943	.124	1.611	.109	1.205	.159	2.203	.029*
	근무경력 더미1	-.389	-.052	-.625	.533	-.377	-.051	-.646	.519
	근무경력 더미2	-.277	-.036	-.374	.708	-.321	-.042	-.466	.642
	근무경력 더미3	-.222	-.032	-.241	.810	-.198	-.029	-.232	.817
역할갈등						-.145	-.179	-2.465	.014*
역할모호						-.373	-.344	-5.451	.000***
역할과다						.099	.137	1.870	.063
Durbin-Watson		1.707							
R^2		.027				.175			
adjusted R^2		-.015				.128			
$F(p)$		.635(.783)				3.746(.000***)			

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

주: 더미변수의 기준 범주(성별: 여성, 연령: 20대 이하, 최종학력: 대졸 이상, 근로계약 형태: 정규직, 직급: 사원, 근무경력: 5년 미만)

Model 2에서 인구사회학적 더미변수와 역할스트레스 하위요인들을 함께 투입한 결과 역할갈등(t=-2.465, p<.05)과 역할모호(t=-5.451, p<.001)는 직무만족에 유의수준 .05에서 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 역할과다는 유의한 영향을 미치지 않았다. 유의한 영향을 미치고 있는 역할갈등과 역할모호의 영향력 크기를 비교한 결과 β의 절댓값이 상대적으로 높은 역할모호가 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

2) 역할스트레스가 조직몰입에 미치는 영향

역할스트레스의 3가지 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 분석 결과는 〈표 6〉과 같다. Model 2에서 인구사회학적 더미변수와 역할스트레스 하위요인들을 함께 투입한 결과 역할갈등(t=-2.822, p<.01)과 역할모호(t=-7.104, p<.001)는 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 역할과다(t=2.036, p<.05)는 유의한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유의한 영향을 미치는 3가지 하위요인들 간 영향력 크기비교 결과 역할모호, 역할갈등, 역할과다의 순으로 나타났다.

〈표 6〉 조직몰입이 역할스트레스에 미치는 영향에 대한 위계적 다중회귀분석

변수		Model 1				Model 2			
		B	β	t	p	B	β	t	p
(상수)		14.568		25.891	.000***	23.824		15.766	.000***
통제 변수	성별 더미	.712	.084	1.255	.211	.459	.054	.908	.365
	연령 더미1	-.618	-.067	-.488	.626	-1.620	-.175	-1.417	.158
	연령 더미2	-.554	-.063	-.678	.499	-.725	-.082	-.984	.326
	학력 더미	.719	.087	1.283	.201	1.213	.147	2.378	.018*
	계약 형태 더미	.040	.003	.043	.965	-.677	-.049	-.828	.408
	직급 더미1	-.342	-.031	-.333	.739	.091	.008	.099	.921
	직급 더미2	.575	.052	.694	.488	.997	.090	1.349	.179
	근무경력 더미1	.096	.009	.109	.914	.113	.010	.144	.886
	근무경력 더미2	2.140	.191	2.046	.042*	2.055	.183	2.205	.028*
	근무경력 더미3	3.367	.334	2.588	.010*	3.395	.336	2.939	.004**
역할갈등						-.225	-.189	-2.822	.005**
역할모호						-.657	-.414	-7.104	.000***
역할과다						.146	.138	2.036	.043*
Durbin-Watson		1.724							
R^2		.092				.297			
adjusted R^2		.053				.257			
$F(p)$		2.363(.011*)				7.465(.000***)			

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

주: 더미변수의 기준 범주(성별: 여성, 연령: 20대 이하, 최종학력: 대졸 이상, 근로계약 형태: 정규직, 직급: 사원, 근무경력: 5년 미만)

Ⅳ. 논의

본 연구는 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 그간의 연구들에서 나타난 한계점들을 보완하기 위해 연구 대상을 종합병원 행정직원으로 설정하고, 병원 실정에 맞춰 관심변수를 역할스트레스와 조직유효성 변수로 설정하여 실증연구를 수행하였다. 관련 연구 수행을 통해 확인한 여러 분석 결과들 중 변수들 간 영향관계 검증 결과를 중심으로 선행연구 결과와 비교해 논의하면 다음과 같다.

첫째, 역할스트레스의 3가지 하위요인 중 역할갈등과 역할모호는 조직유효성 변수인 직무만족 및 조직몰입과 유의한 부(-)적 상관이 있었고, 영향관계 검증 결과에서도 직무만족 및 조직몰입에 유의한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과는 역할갈등과 역할모호를 실증연구의 변수로 설정해 직무만족 및 조직몰입과의 영향관계를 검증한 외국의 주요 연구물들의 보고 결과를 그대로 지지한다(Beehr, 1976; Jamal, 2008; Miles, 1976). 또한 병원 행정직원을 대상으로 한 연구는 아니지만, 병원 행정직과 유사한 형태의 행정 업무를 맡고 있는 표본을 대상으로 한 주요 국내 연구 결과(류수민·유태용, 2015; 안성수·김석용, 2016; 윤영석, 2016)와도 일치하는 결과이다.

조직 내 구성원들은 조직에서 맡은 역할에 대해 갈등 요소가 있거나 불확실성이 존재할 경우 직무에 대한 긍정적 감정이 쇠퇴하고 소속된 조직에서 적절한 긍정 자본을 찾지 못해 외부로 눈길을 돌리면서 직무와 자신을 동일시하지 못하여 소극적 태도와 자세로 바뀌게 되는 것이 일반적이다. 이러한 관점에서 역할갈등과 역할모호의 정도가 심화될 때 직무만족과 조직몰입 수준이 현저하게 저하되는 것을 그간의 선행연구 결과를 통해 확인할 수 있었다. 본 연구를 통해 역할갈등과 역할모호는 종합병원 행정직원에게 있어서도 직무만족과 조직몰입을 저하시키는 중요한 영향변수임을 재차 확인할 수 있었다. 따라서 조직유효성 관점에서 병원조직의 고성과 창출을 위해서는 역할갈등과 역할모호에 따른 스트레스 유발 요인은 반드시 완화시킬 필요가 있다고 할 것이다.

둘째, 역할스트레스의 하위요인 중 역할과다는 직무만족 및 조직몰입과의 상관성이 유의하지 않게 나타났다. 변수들 간 영향관계 검증에서도 역할과다는 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그러나 조직몰입에는 유의확률이 다소 낮기는 하였지만, 유의수준 .05에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

공무원을 대상으로 한 안성수와 김석용(2016)의 연구, 사회복지사를 대상으로 한 윤영석(2016)의 연구 등에서 역할과다는 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고되고 있다. 본 연구의 검증 결과와 비교하자면, 역할과다와 직무만족이 유의한 영향관계를 갖고 있지 않다는 것은 해당 선행연구 결과를 지지하지만, 역할과다와 조직몰입의 영향관계는 본 연구에서는 유의하게 나타났으므로 선행연구 결과와 상반된다.

이러한 상반된 결과는 표본의 인구집단적 특성과 연관된 것으로 보인다. 왜냐하면 역할과다가 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 보고도 있기 때문이다. 경찰공무원을 대상으로 직무스트레스의 역할 관련 요인과 조직몰입의 영향관계를 실증한 유영현(2009)의 연구에 따르면, 경찰공무원

중 해양경찰공무원의 경우 역할과다가 조직몰입과 유의한 영향관계가 있다고 보고하고 있다. 반면 이 연구에서 일반경찰공무원의 경우에는 역할과다가 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 보고되어 있다. 이 연구를 통해 알 수 있는 것은 유사한 직무에 종사하는 직업군이더라도 구체적인 직무 특성에 따라 역할과다와 조직몰입 간 영향관계는 달라질 수 있다는 점이다. 이러한 직무 특성상의 차이로 인해 본 연구의 종합병원 행정직원도 일반공무원, 사회복지사를 대상으로 한 선행연구 결과와 달리 역할과다가 조직몰입에 유의한 영향을 미친 것으로 판단된다.

그럼에도 해당 분석 결과에 여전히 의문이 남는 것은 역할과다와 조직몰입의 영향관계가 예상과 크게 다르게 정(+)적 영향관계가 있는 것으로 나타났다는 점이다. 해양경찰공무원의 역할과다와 조직몰입의 유의한 영향관계를 실증한 유영현(2009)의 연구에서도 이 두 변수 간 관계는 부(-)적 관계로 나타났다는 점에서 해당 분석 결과는 예상치 못한 결과라 할 수 있다. 이에 대해서는 보다 정밀한 연구 설계를 통한 분석이 요구되지만, 병원 조직의 업무 특수성과 관련성을 갖고 있는 것은 아닌지 조심히 예측해 볼 수 있다. 200병상 이상의 일정 정도 규모를 갖춘 종합병원이라 할지라도 병원의 행정업무는 소규모 병원과 다를 바 없이 업무분장의 성숙도가 여타 조직에 비해 높다고 할 수 없다. 다시 말해 한 명의 행정직원이 수행해야 하는 행정업무의 종류 및 분량이 여타 조직의 행정직원보다 결코 적지 않다. 이 같이 일상적으로 과다한 역할을 맡게 되는 병원 행정직의 특수성으로 인해 역할과다에 따른 민감성이 떨어져 과도한 역할 부담을 조직이 직원 자신에게 보이는 강한 신뢰로 오인할 여지도 있을 것이다. 이러한 해석도 어느 정도 설득력을 갖기 위해서는 역할과다와 조직몰입의 영향관계에 대해 보다 심층적 연구가 필요할 것으로 판단된다.

셋째, 직무만족 및 조직몰입에 부(-)적 영향을 미치는 설명변수인 역할갈등과 역할모호의 상대적인 영향력의 크기를 파악한 결과 역할모호가 역할갈등에 비해 직무만족 및 조직몰입에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증 결과는 역할갈등과 역할모호를 실증연구의 변수로 설정해 직무만족 및 조직몰입과의 영향관계를 검증한 국내외의 주요 연구물들의 보고 결과를 그대로 지지한다(류수민·유태용, 2015; 안성수·김석용, 2016; 윤영석, 2016; Beehr, 1976; Jamal, 2008; Miles, 1976).

이와 같이 역할모호는 역할갈등보다 직무만족이나 조직몰입에 더 큰 부정적 영향을 미치는 것을 알 수 있는데, 역할모호가 직무를 수행하는 데 있어 필요한 정보가 충분하게 제공되지 못해서 발생하는 역할 수행의 불확실성을 의미(Schutz & Schutz, 1990)한다는 점에서 본 연구의 대상인 종합병원 행정직원은 병원 행정업무 수행상에 있어 부수적 역할 부여에 따른 역할갈등 상황보다는 직무 수행에 필요한 정보 제공이 더 원활하지 않음을 알 수 있고, 이로 인해 직무에 대한 긍정적 태도와 직무와의 동일시 수준이 낮아지는 것을 알 수 있다. 따라서 종합병원 행정직원에 대한 역할스트레스 관리를 전략적으로 접근하고자 할 경우 역할모호와 역할갈등에 대한 관리 전략을 동시 추진하는 것보다는 우선순위를 두어 순차적으로 추진하는 것이 더욱 효과적일 수 있을 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 종합병원 행정직원의 역할스트레스 요인이 조직유효성에 미치는 영향을 규명하기 위한 목적으로 부산지역 소재의 200병상 이상 종합병원에 근무하는 병원 행정직원을 대상으로 설문조사를 실시하여 회수한 설문 중 244부를 SPSS WIN(version 18.0)프로그램을 사용해 위계적 다중회귀분석을 적용해 통계 분석하였다.

본 연구의 분석 결과를 토대로 앞서 논의한 내용에 기초해 종합병원의 고성과 창출 및 경영 효율성을 기하는데 필요한 이론적·실무적 시사점을 요약해 제언하면 다음과 같다.

첫째, 종합병원 경영에 있어 행정직원에 대한 역할스트레스 관리 전략 수립 시 역할갈등과 역할모호로 인한 스트레스 완화 방안이 필수적으로 마련되어야 할 것이다.

역할갈등은 직원이 맡고 있는 본연의 직무 외 부수적인 직무가 부가될 때 심화되는 것이 일반적이다. 종합병원에서는 행정직무를 수행하는 부서가 뚜렷이 구분되어 있기는 하나, 상대적으로 높은 이직률과 권위적인 조직문화에서 파생되는 부당한 업무 지시의 높은 빈도로 인해 여타 부서의 직무를 떠안는 사례가 다반사로 발생한다. 의료시장의 경쟁 격화로 인해 병원 재정 운영상 어려움이 많아 충분한 수준의 행정인력의 채용 및 고용이 쉽지는 않겠으나, 종합병원 행정직원의 역할갈등을 완화하거나 원천적으로 방지하기 위해서는 부수적 직무가 부가되지 않을 수 있도록 충분한 인력을 확보하고, 분장된 직무만 수행할 수 있도록 강력한 직무수행매뉴얼을 수립해 준수할 수 있도록 조치할 필요가 있다.

한편, 역할모호는 조직 내 맡은 역할에 대한 정보가 충분하지 않아 불확실성이 증대될 때 심화되는 것이 일반적이다. 종합병원에서는 과도하게 바쁜 일상적 행정업무로 인해 퇴사, 휴직 등에 의한 행정직원 부재 시 업무 인수인계가 명확히 이루어지지 않는 경우가 흔하다. 또한 신규직원 입사 시 향후 수행하게 될 직무에 대한 기술서 내지 매뉴얼이 고도화되어 있지 못한 경우가 일반적이다. 이렇다보니 역할 수행에 대한 충분한 정보가 제공되지 못하는 경우가 많이 발생하고, 이로 인해 역할모호 상황이 상존한다. 앞서 언급한 여러 가지 종합병원의 역할갈등 심화 원인들도 역할모호를 심화시키는 또 다른 요인으로 작용하기도 한다. 따라서 종합병원 행정직원의 역할모호를 완화 및 방지하기 위해서는 인수인계지침, 직무기술서, 직무수행매뉴얼 등 행정업무 수행에 필요한 제반 지침을 고도화시킬 필요가 있고, 이러한 제반 지침을 준수할 수 있는 조직문화를 조성하는 데 많은 노력을 기울일 필요가 있다.

아울러 이와 같은 역할갈등과 역할모호를 완화 및 방지하기 위한 경영 전략은 행정직원 개인에 초점을 맞춘 미시적 수준에서 방안이 마련되는 데 그치면 안 될 것이다. 앞서 제시한 방안의 예시와 같이 조직 내 제도적·인사정책적 차원에서의 세부적인 방안도 함께 마련해 실행할 데 그 효과가 더 크게 나타날 것이다.

둘째, 종합병원 행정직원에 대한 역할스트레스 관리 전략 수립 시 역할갈등과 역할모호로 인한 스트레스 완화 방안을 순차적으로 적용할 필요가 있다. 본 연구의 실증 분석을 통해 조직유효성 변수에 상대적으로 더 큰 영향력을 미치는 역할스트레스 하위요인은 역할모호임을 확인할 수 있

었다. 따라서 역할갈등과 역할모호로 인한 스트레스 완화 방안을 동시에 수립해 조직유효성을 제고하는 것이 가장 좋은 방법이긴 하나, 행정력이 절대적으로 부족한 종합병원의 실정을 고려할 때 이러한 스트레스 완화 방안을 시간적 간격을 두고 순차적으로 적용해 실행해 나가는 것이 더욱 효과적일 수 있을 것이다. 이 경우 직무만족 및 조직몰입의 수준에 더 큰 영향을 미치는 역할모호에 대한 완화 방안을 우선적으로 적용하는 것이 효과적인 역할스트레스 관리 전략 실행에 도움이 될 것이다.

본 연구는 위와 같은 시사점을 도출해 종합병원의 고성과 창출 및 경영 효율성 제고에 기여할 수 있다는 점에서 의의를 갖고 있으나, 다음과 같은 한계점도 존재하므로 이에 대해서는 후속연구 과제로 남긴다.

첫째, 본 실증연구의 표본은 부산지역에 국한되어 있으므로, 일반적으로 양적 연구의 표본이 갖고 있는 모집단에 대한 대표성 문제에서 자유로울 수 없다. 따라서 후속연구를 통해 다양한 지역의 종합병원 행정직원이나 소규모 병원의 행정직원에 대해서도 추가 조사 및 분석이 필요하다. 둘째, 본 연구는 높은 수준의 역할스트레스에 노출된 종합병원 행정직원을 대상으로 실증연구를 수행하다보니 설문 회수율을 높이기 위해 역할스트레스의 수준을 설명할 수 있는 다양한 결과변수들을 설문지에 포함시키는 데 제약이 있었다. 조직유효성을 대표하는 변수는 본 연구에 투입한 직무만족, 조직몰입 외에도 경제적 지표로서 수익성, 생산성, 성장률, 총 매출액 등이 있어, 또 다른 심리적 지표로서 이직의도, 조직시민행동 등도 있다. 또한 일반적인 직무스트레스와 이들 조직유효성 변수들 간 매개변수로서 소진을 들 수도 있다. 이와 같이 종합병원 행정직원의 역할스트레스가 영향을 미치는 다양한 변수들 또한 순차적인 검증이 이루어질 경우 보다 포괄적인 역할스트레스 관리 전략 마련에 도움을 줄 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구에서 확인된 역할과다가 조직몰입에 미치는 정(+)적 영향에 대해서는 선행연구 결과와의 차이점을 명확히 확인하기 위해 보다 정밀한 연구설계를 통해 후속연구를 수행할 필요가 있다.

참고문헌

남미희·이세훈. (2003). 일개 병원 종사자의 직무스트레스와 대처전략이 직무만족에 미치는 영향. 「대한직업환경의학회지」, 15(1): 1-11.

류병곤. (2016). 조직구조와 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 다차원적 분석. 「한국조직학회보」, 13(1): 33-62.

류규수·홍수환. (1997). 간호업무 종사자들의 스트레스와 직무만족도에 관한 조사연구: 일부병원을 중심으로. 「경산대학교 논문집」, 15(1): 97-117.

류수민·유태용. (2015). 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과. 「한국심리학회지 산업 및 조직」, 28(4): 723-747.

민순·김혜숙·하윤주·김은아·김희영·김혜정·김영자. (2011). 병원간호사의 직무스트레스와 직무

만족, 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 조절효과.「대한경영학회지」, 24(1): 1-21.
박기관. (2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로.「지방행정연구」, 22(2): 171-202.
박민향. (2014). 아동간호사의 직무스트레스가 긍정적사고, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향.「Crisisonomy」, 10(11): 269-287.
박민향·최정숙. (2015). 병원 간호사의 직무스트레스와 조직몰입과의 관계에서 감성리더십의 조절효과.「Crisisonomy」, 11(2): 133-155.
방병문·이선영·정종원. (2015). 간호사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진과 이직의도에 미치는 영향관계 실증연구.「디지털융복합연구」, 13(2): 205-213.
배병룡. (2010). 직무만족과 조직 시민행동.「한국자치행정학보」, 24(1): 37-60.
신유근. (1991).「조직행위론」. 서울: 대산출판사.
안성수·김석용. (2016). 직무역할스트레스가 심리적 안녕감과 직무만족에 미치는 영향 연구: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로.「한국자치행정학보」, 30(1): 61-79.
양애선·강윤희. (2013). 중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도.「Health & Nursing」, 25(2): 47-58.
유영현. (2009). 경찰공무원의 직무스트레스와 조직몰입과의 관계: 해양경찰공무원과 경찰공무원 간의 비교.「한국자치행정학보」, 23(2): 365-383.
윤영석. (2016). 사회복지사의 역할 스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로.「한국자치행정학보」, 30(3): 377-401.
이동선. (2017). 조직문화와 조직특성이 조직몰입과 조직스트레스에 미치는 영향: 성별의 조절효과를 중심으로.「인적자원관리연구」, 24(4): 83-104.
이영준. (2002).「요인분석의 이해」. 서울: 석정.
이종건·이중문. (2009). 의료기관 종사자의 직무스트레스 요인과 소진이 조직유효성에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로.「대한경영학회지」, 22(6): 3233-3257.
이종목·박한기. (1988). 직무 스트레스 척도 제작에 관한 연구 (1).「한국심리학회지 사회 및 성격」, 4(1): 241-262.
이종환. (2008).「SPSS를 이용한 조사방법 및 통계분석의 이해와 적용」. 고양: 공동체.
이현주·조영채. (2015). 종합병원 간호사들의 직무스트레스와 직무만족도와의 관련성.「한국산학기술학회논문지」, 16(8): 5314-5324.
정덕유·이민경. (2015). 포괄간호서비스를 제공하는 간호사의 간호업무와 직무 스트레스, 직무만족에 관한 연구.「간호행정학회지」, 21(3): 287-296.
조철호·김미선. (2010). 간호사의 직무스트레스가 직무소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 대구·경북지역 대형병원을 중심으로.「대한경영학회 학술발표대회 발표논문집」, 2010(3): 366-380.
한금선·김태윤. (2015). 일 병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 대처유형이 조직몰입에 미치는 영향.「스트레스연구」, 23(1): 39-48.
한금선·박영희·김성렬. (2011). 임상간호사의 스트레스 관련 기질, 소진감, 강인성이 직무만족에

미치는 영향. 「스트레스연구」, 19(1): 79-87.
한상숙·박성원. (2006). 간호사의 조직몰입 예측요인. 「동서간호학연구지」, 12(1): 5-13.
Anold, H. J. & Feldman, P. C. (1986). *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Company.
Beehr, T. A. (1976). Perceived Situational Moderators of the Relationship between Subject Role Ambiguity and Role Strain. *Journal of Applied Psychology*, 61(1): 35-40.
Behrman, D. N. & Perreault, Jr., W. D. (1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons, *Journal of Marketing*, 48: 9-21.
Butler, A. B., Grzywacz, J. G., Bass, B. L., & Linney, K. D. (2005). Extending the Demands-control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics, Work-family Conflict and Work-family Facilitation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(2): 155-169.
Campbell, J. P. (1977). On the Nature of Organizational Effectiveness. *New Perspectives on Organizational Effectiveness*, 13: 15-55.
Caplan, R. D. & Pinneau, R. (1973). *Questionnaire: Job Demands and Worker Health Study*. Ann arbor, Mich: ISR, University of Michigan.
Churchill, G. A., Ford, N. M., Hartley, S. W., & Walker, O. C., Jr. (1985). The Determinants of Salesperson Performance: A Meta-analysis. *Journal of Marketing Research*, 22: 103-118.
Fisher, C. D. & Gitelson, R. (1983). A Meta-analysis of the Correlate of Role Conflict and Ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2): 320-333.
Hellrigel, D., Slocum. J. W., & Wodman, R. W. (1986). *Organization Behavior*(8th ed). South-Western College publishing.
Jackson, S. E. & Schuler, R. S. (1985). A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings. *Organizational Behavior and Human Performance*, 36: 16-78.
Jamal, M. (2008). Burnout among Employees of a Multinational Corporation in Malaysia and Pakistan: An Empirical Examination. *International Management Review*, 4(1): 62-73.
Johns, G. (1996). *Organizational Behavior*(4th ed.). Harper Collin College Publishers.
Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D., & Roberts, J. (2007). The Role of Overload on Job Attitudes, Turnover Intentions, and Salesperson Performance. *Journal of Business Research*, 60(7): 663-671.
Kaiser, H. F. (1960). The Application of Electronic Computers to Factor Analysis. *Educational and Psychological Measurement*, 20(1): 141-151.
Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. NY: Guilford.
Ko, J. W., Seo, Y. J., & Park, H. Y. (1996). The Effect of Job Stress and Social Support, on the Organizational Effectiveness of Hospital Employees. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 29(2): 295-309.
Miles, R. H. (1976). A Comparison of the Relative Impacts of Role Perceptions of Ambiguity

and Conflict by Role. *Academy of Management Journal*, 19(1): 25-35.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2): 224-247.

Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-family Conflict and Family Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 400-410.

NIOSH. (1999). *Stress at Work*. 99-101. DHHS(NIOSH) Publication.

Riahi, S. (2011). Role Stress amongst Nurses at the Workplace: Concept Analysis. *Journal of Nursing Management*, 19(6): 721-731.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.

Rue, L. W. & Byars, L. L. (1992). *Management: Skills and Application*(6th). New Jersey: Prentice-Hall International.

Schutz, D. P. & Schutz, S. E. (1990). *Psychology and Industry Today*. NY: Mac Millan Ellen Company.

Slavitt, D., Stamps, P., Piedmont, E., & Haase, A. M. (1979). Measuring Nurses' Job Satisfaction. *Hospital & Health Services Administration*, 24(3): 62-76.

Wetzels, M., de Ruyter, K., & Bloemer, J. (2000). Antecedents and Consequences of Role Stress of Retail Sales Persons. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 7: 65-75.

이정욱(李貞旭): 현재 인제대학교 보건행정학과 박사과정에 재학 중이며 신라대학교 보건행정학과 조교수로 재직하고 있다. 관심분야는 보건행정, 사회과학, 의료정보, 노인문제 등이다(twin0829@nate.com).

〈논문접수일: 2018. 3. 9 / 심사개시일: 2018. 3. 20 / 심사완료일: 2018. 4. 27〉

Abstract

The Effect of Administrative Workers' Role Stress on Organizational Effectiveness in General Hospitals

Lee, Jeong Wook

The purpose of this study was to empirically explore the effect of role stress in administrative staff of general hospitals on variables of organizational effectiveness such as job satisfaction and organizational commitment. For this purpose, data were collected for analysis from July 13 to August 12, 2017 by using structured self-administered questionnaires from administrative staff of 10 general hospitals with over 200 beds located in Busan area. The collected data were statistically verified by partial correlation analysis and hierarchical multiple regression analysis. As the result, among the sub-factors of role stress, role conflict and role ambiguity had negative (-) relationship with job satisfaction and organizational commitment and, as a result of verification on effect relationship, role conflict and role ambiguity had a significant negative (-) effect on job satisfaction and organizational commitment. Excessive role, however, did not have significant relationship with job satisfaction and organizational commitment and, as a result of the verification on effect relationships among variables, excessive role did not have significant effect on job satisfaction either. Nonetheless, excessive role had a significant effect on the organizational commitment although significant probability (p-value) was rather low. Meanwhile, role ambiguity had relatively greater significantly negative (-) effect on job satisfaction and organizational commitment than role ambiguity. As theoretical and practical implications to attain high level of performance and management efficiency of general hospitals, this study, based on its analyses, suggests the necessity to prepare and execute strategies to alleviate and prevent role stress on the level of institutional and personnel policies and to apply measures first to relieve stress from role ambiguity.

Key Words: Hospital administrative worker, Role stress, Organizational effectiveness, Job satisfaction, Organizational commitment