의료기관 종사자의 직무만족 및 직무성과에 미치는 직무스트레스 영향요인

김혜경¹, 김성수²

¹청주성모병원 경영지원팀 보건관리자, ²청주대학교 보건행정·헬스케어학부 교수

A Study on Influence Factors of the Job Stress on Job Satisfaction and Job Performance

Hye Kyung Kim¹, Sung-Soo Kim²

¹Healthcare Manager, Department of Management Support, Cheongju St. Mary's Hospital, Cheongju; ²Professor, Division of Health Administration & Healthcare, Cheongju University, Cheongju, Korea

Objectives: The purpose of this study was to contribute to the improvement of hospital management by understanding the relationship between job stress and job performance and providing systematic and professional basic data. **Methods:** The research method examines the general characteristics (8 items) of the hospital staff and identifies the relationship between job stress (43 items), job satisfaction (5 items), and job performance (7 items). Data collected through the questionnaire (self-administration survey) were analyzed using reliability, frequency analysis and descriptive statistics, mean, independent sample (t-test), one-way ANOVA, correlation, and hierarchical regression analysis. **Results:** The results of the study showed that job stress according to the general characteristics of the research subjects was not significant in job satisfaction and job performance. Job satisfaction was found to be related to job stress, job instability, and compensation inadequacies among job stress factors. In addition, the relationship conflicts and job instability among the job stress factors were found to have a significant relationship with job performance, and job satisfaction was found to affect job performance. **Conclusions:** In order to increase job satisfaction and job performance of the medical institution workers, it is necessary to identify those who have a high level of job stress among general characteristics group and to provide professional and systematic management to reduce job stress in order to encourage them to demonstrate their abilities to the fullest extent.

Key words: Hospital workers, Job stress, Job satisfaction, Job performance

서론

우리나라는 의료산업, 즉 의료기관의 개방화, 등급화, 투명화, 넘쳐나는 인터넷 정보공유로 인해 환자의 의료수준이 향상되었다. 이에 따라 공급자 중심에서 수요자 중심으로 의료환경의 변화와 병원 간의 경쟁이 심화되어 양질의 의료서비스를 제공하여야 한다는 부담의 증가로

인해서 의료기관 직원들은 직무스트레스에 많이 노출되어 있다[1-3].

직무스트레스란 업무상황 중에 불안, 갈등, 압박감을 느끼는 것으로 환경적 또는 내적 요구가 충족되지 않는 상태에서 일어나는 것으로, 현 직무로부터의 정신적, 행동적 이직을 야기시키며 직원의 직무소진, 직무만족 저하, 정신적 혼란에 의한 노동의 손실, 이직률을 증가시킨다[4]. 세계적으로 저성장이 가속화되고 있어 구조조정, 고용의 불안

Corresponding author: Sung-Soo Kim

298 Daeseong-ro, Cheongwon-gu, Cheongju 28503, Korea
Tel: +82-43-229-7998, E-mail: mra7033@naver.com

Received: January 17, 2019 Revised: February 21, 2019 Accepted: February 23, 2019

*This is a summary of Hye Kyung Kim's dissertation.

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

How to cite this article:

Kim HK, Kim SS. A study on influence factors of the job stress on job satisfaction and job performance. J Health Info Stat 2019;44(1):41-52. Doi: <https://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.1.41>

© It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permit unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2019 Journal of Health Informatics and Statistics

정 등이 생기는 외적 요인과 업무수행 중에서 나타나는 직무스트레스로 인해 육체적 정신적 건강이 악화되고 있다. 국제사회조사프로그램의 연구결과에 따르면, 우리나라는 직무만족 비율이 69%로 Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) 국가의 평균인 81%보다 낮은 반면, 직무수행 중 느끼는 스트레스는 87%로 OECD평균 78%보다 높다고 한다[1].

이처럼 우리나라의 근로자는 심각한 직무스트레스에 노출되어 있는데, 특히 의료기관은 의료시장의 경쟁심화와 인간생명을 다루어야 하는 특성으로 인해서 다른 산업분야보다 심각한 위험에 노출되어 있다[5]. 또한 환자만족을 위한 서비스 향상에 대한 요구가 늘고 있고, 환자를 직접 치료하는 의사, 간호사 등 전문직부터 단순 노동에 종사하는 다양한 직종으로 이루어져 있어 직무수행 중 일어나는 대인관계에서의 갈등과 건강 취약계층인 환자를 상대로 감정도동을 하는 비중이 크기 때문에 스트레스에 더욱 민감하다[6]. 의료서비스를 제공하는 인력 중에서 가장 많은 비중을 차지하는 간호직종은 스트레스 강도가 높은 것으로 보고되고 있다[7]. 의료인의 직무스트레스는 당사자에게 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 진료서비스를 제공받는 고객인 환자에게 궁극적으로 영향을 끼쳐 의료서비스의 질적 저하를 초래하고 지역사회 건강문제까지 이르게 된다[8,9].

이러한 직무스트레스 유발요인은 일반적으로 의사소통, 개인의 특성, 근로에 대한 보상, 사회적 지지, 대처 등이 알려져 있다. 즉, 사회·환경적 요인으로 대인관계를 기반으로 하는 직장 내 직무수행 중에서 생기는 인간 관계의 갈등, 직무 과중, 직무 자율성의 부족, 부정적인 직장 내 조직문화 및 보상부적절 등이 주요 위험으로 인식되어 있다[10]. 의료기관은 다양한 교육수준의 종사자가 근무하는 노동집약적인 인적 특성을 가지고 있어 개인, 부서 간 갈등이 의사소통의 주요 원인이므로 이에 대한 관리가 중요하다[9].

다양한 산업분야의 종사자를 대상으로 시행한 연구에서 직무스트레스는 직무만족과 관련이 있다는 보고가 있다[11-13]. 이는 직무성과와 밀접하게 연관되어 있어 직장 내 직무스트레스 관리가 중요시되고 있다[14,15]. 생애주기에서 삶의 많은 시간을 직장 내에서 보내고 있으므로 근무 중 느끼는 스트레스는 직무만족 및 직무성과에 큰 영향을 미칠 것이다[16].

앞서 살펴본 바와 같이 여러 산업분야의 근로자를 대상으로 직무스트레스와 직무만족, 직무스트레스와 직무성과의 관계에 대한 연구와 의사, 간호사 등 특정 직종에 한정된 연구가 주를 이루었으나, 다양한 직종으로 구성된 의료기관의 전직원을 대상으로 한 직무스트레스가 직무만족, 직무성과의 영향요인이라고 규명한 연구는 부진하였다[9,17,18]. 이에 노동집약적이고 다양한 직종으로 구성된 의료기관의 특성을 고려한 직무스트레스 감소 방안에 큰 관심을 가져야 할 때이며,

나아가 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 요인 및 관계에 대한 연구가 필요하다.

의료기관은 점점 환자유치를 위해 대형화와 전문화를 추진하면서 경쟁이 날로 심해지고 있다. 이에 의료기관 종사자는 심리적, 육체적으로 취약한 환자를 대상으로 서비스를 제공해야 하므로 감정소진과 스트레스가 가중되고 있다[19,20]. 따라서 본 연구는 이러한 의료기관 종사자의 직무스트레스 수준을 평가하고 직무만족과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 한다. 또한 직무스트레스와 직무만족이 직무성과에 미치는 효과를 인구학적 특성을 통제하고 직무스트레스의 직접효과를 중심으로 확인하고자 한다.

그동안 외부고객인 환자를 중심으로 서비스를 개선하여 조직의 성장과 발전을 도모하였다면, 내부고객인 직원의 성과향상 요인에 관심을 가질 필요가 있다. 따라서 본 연구는 의료기관의 내부고객인 직원의 직무스트레스 감소가 직무만족과 직무성과 향상에 기여할 수 있다는 이론적 근거를 제시할 수 있으며, 더불어 직무스트레스의 건강장해 예방조치를 시행하고 나아가 내부직원 관리의 효과적 경영전략 수립에 필요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

연구 방법

연구모형

본 연구는 병원직원의 일반적 특성(사회인구학적 특성, 직업관련 특성)과 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향을 실증하고, 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이때 일반적 특성을 통제하고 직무스트레스, 직무만족의 영향을 밝히고자 Figure 1과 같이 연구모형을 설계하였다.

연구대상

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 충북지역의 대표적인 일개 종합 병원에 종사하고 있는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 충북소재 종합대학의 연구진과 자문계약을 체결하고 설문지를 개발하였으며, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조에 따라 직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치를 위하고 매년 실시할 조사를 원활하게 진

Figure 1. Research model.

행할 목적으로 병원정보시스템에 적용하도록 프로그램을 구축하였다. 설문에 응답하기 전에 조사목적과 취지에 대한 안내문을 확인할 수 있도록 하였고, 개인정보 제공을 동의한 대상에 한하여 자기기입식 설문조사 형태로 진행되었다. 최종 설문 응답자는 489명이었고, 각 문항에서 무응답이 없도록 병원정보시스템상에서 프로그램화하였기 때문에 불충분한 응답으로 인한 결손 표본은 없었다. 하지만 응답자 중 의사는 1명으로 조사되었는데, 다른 직종에 비해 현저히 적어 대표성이 없다고 판단하여 최종분석에서 제외하였다.

측정도구

본 연구에서는 종합병원 종사자들의 직무스트레스에 따른 직무만족, 직무성과를 파악하기 위하여 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문내용은 일반적 특성 8개 문항, 한국인 직무스트레스 기본형 측정 도구 43개 문항, 직무만족 5개 문항, 직무성과 7개 문항으로 총 63개 문항이며, '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '그렇다' 3점, '매우 그렇다' 4점, Likert 4점 척도로 구성하였다. 이들 문항에 대한 내용을 요

약하면 Table 1과 같다.

일반적 특성은 인구사회학적 특성과 직업관련 특성으로 구분하였다. 인구사회학적 특성으로 성별, 나이, 학력, 결혼 여부, 자녀 수의 5개 문항이며, 직업관련 특성으로는 근무부서, 근무 연수, 직급의 3개 문항으로 구성하였다.

직무스트레스란 직무요건이 근로자의 능력(capabilities), 자원(resources), 바람(needs)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이라고 정의할 수 있다[21]. 근로자들이 업무과정 중에 직면하고 있는 직무스트레스의 문제는 각각의 근로자에게 심각한 고충을 야기함은 물론 직무성과 등에도 부정적인 영향을 미친다.

직무스트레스 개념을 측정하기 위한 측정 문항은 Park [21]과 KO-SHA [22]가 분류한 한국인 직무스트레스 기본형 측정 도구인 8개 요인의 하위 영역 43개 문항을 사용하였다. 8개 문항은 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미하며, 직무스트레스를 측정하는 문항 내용이 낮은 스트레스를 의미할

Table 1. Difference of job stress by general characteristics (n=488)

Variables		n (%)	Mean $\pm$ SD	t or F	p
Sex	Male	87 (17.8)	44.01 $\pm$ 8.09	-2.28	0.023
	Female	401 (82.2)	46.06 $\pm$ 7.49		
Age (y)	20-29	188 (38.5)	45.16 $\pm$ 8.12	1.90	0.129
	30-39	166 (34.0)	46.71 $\pm$ 7.84		
	40-49	106 (21.7)	45.57 $\pm$ 6.70		
	$\geq$ 50	28 (5.70)	43.76 $\pm$ 5.75		
Level of education	High school	67 (13.7)	46.47 $\pm$ 7.78	0.94	0.423
	College	181 (37.1)	46.07 $\pm$ 7.88		
	University	217 (44.5)	45.33 $\pm$ 7.59		
	Graduate school	23 (4.7)	43.96 $\pm$ 5.22		
Marital status	Unmarried	234 (48.0)	45.63 $\pm$ 8.33	-0.17	0.869
	Married and other	254 (52.0)	45.75 $\pm$ 6.95		
Children per family	0	270 (55.3)	45.76 $\pm$ 8.31	0.49	0.692
	1	61 (12.5)	45.11 $\pm$ 6.70		
	2	131 (26.8)	46.10 $\pm$ 6.82		
	$\geq$ 3	26 (5.3)	44.42 $\pm$ 6.27		
Position	Staff	360 (73.8)	45.92 $\pm$ 8.12	2.53	0.080
	Middle managers	93 (19.1)	45.88 $\pm$ 6.15		
	Administrator or higher	35 (7.2)	42.91 $\pm$ 5.27		
Working years	< 1	90 (18.4)	43.24 $\pm$ 7.92	8.82	< 0.001
	1-5	140 (28.7)	45.70 $\pm$ 8.03		
	6-10	72 (14.8)	48.75 $\pm$ 7.68		
	11-15	86 (17.6)	47.82 $\pm$ 6.77		
	$\geq$ 16	100 (20.5)	43.88 $\pm$ 6.21		
Working department	Nursing department	334 (68.4)	46.05 $\pm$ 7.56	1.78	0.170
	Medical Assistant	97 (19.9)	44.40 $\pm$ 8.46		
	Administration	57 (11.7)	45.81 $\pm$ 6.39		

SD, standard deviation.

경우 역코딩하였으며, 각 영역별 환산점수와 총점의 산출식은 Park [21]과 KOSHA [22]의 연구를 근거로 아래와 같이 계산하여 최종 분석에 이용하였다.

$$\begin{aligned} & \cdot \text{Conversion score by section} = \\ & (\text{Measurement score} - \text{Count item}) \times 100 / (\text{Max} - \text{Count item}) \\ & \cdot \text{Total score} = (\sum \text{Conversion score by section}) / 8 \end{aligned}$$

직무만족이란 개인이 조직 내 직무를 통해 경험하게 되는 욕구만족의 정도에 관한 것, 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무 경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로 정의하고 있다[23]. 이는 자기실현의 감정과 가치 있는 성취감이 만족의 차원과 정도를 결정하는 것으로 욕구와 가치가 관련되어 있는 것으로 본 것이다. 직무만족 개념을 측정하기 위한 측정 문항은 You and Kim [23]과 Lee [24]의 연구를 참고하여 병원직원의 특성에 맞게 내용을 조정하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직무만족이 높은 수준을 의미한다.

직무성과란 조직 구성원들의 직무가 얼마나 달성되었는가를 판단하는 것으로 활동, 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상태 또는 영향이나 변화라고 정의하고 있다. 또한 실무자들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 하였다[25]. 조직 구성원의 직무가 얼마나 성공적으로 달성되었는지 여부를 가르는 개념으로서 조직 구성원의 성취라는 보다 포괄적이라는 개념을 담고 있다. 따라서 직무성과는 조직이 측정하고 영향력을 미치기를 바라는 조직에서 조직 구성원 행동의 한 측면이 된다. 그래서 직무성과란 이러한 조직 구성원들의 행동이 직무와 밀접하게 얽혀있는 것을 뜻한다. 직무성과 개념을 측정하기 위한 측정 문항은 Hackman and Lawler [25]와 Williams and Anderson [26]이 분류한 병원직원의 직무성과 연구를 참고하고 연구대상에 적합하게 조정하여 사용하였다. 점수가 높을수록 직무성과가 높은 것을 의미한다.

연구도구의 내적 일관성에 따른 신뢰성을 확인하기 위해서 도구의 신뢰도(Cronbach's α)를 분석하였다. 직무스트레스 0.86, 직무만족 0.65, 직무성과 0.87로 최소 기준인 0.6 이상을 만족하여 신뢰성을 만족한 것으로 나타났다[27].

분석방법

본 연구의 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구에 사용된 변수들의 측정 문항의 신뢰도(Cronbach's α)를 분석하였다. 둘째, 일반적 특성, 직무스트레스 수준을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다. 앞서 제시한 직무스트레스 산출식에 따라 영역별 환산점수와 총점을 분석하고 스트레스 정도(Q1-Q4)에 따라 4개 집단의 비율을

분석하였다. 셋째, 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 직무성과의 평균비교를 위해 독립표본 t-검정(t-test), 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 넷째, 직무스트레스, 직무만족 및 직무성과 요인 간 상관관계를 확인하고자 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)를 이용한 상관분석을 실시하였다. 다섯째, 직무스트레스가 직무만족, 직무성과에 미치는 효과를 실증하고자 일반적 특성을 통제하고 투입되는 독립변수의 수준에 따라 단계별 모형을 제시하는 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 연구에 사용한 분석도구로 SPSS 23.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하였다.

연구 결과

연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 전체 연구대상은 488명이며, 의료기관이라는 특성으로 인하여 여자가 82.2%로 남자 17.8%보다 월등히 많았다. 연령별로는 20대가 38.5%, 30대 34.0%, 40대 21.7%, 50대 이상은 5.7% 순으로 나타났다. 학력은 대졸이 44.5%로 가장 많았으며, 전문대졸 37.1%, 고졸 이하 13.7%, 대학원 이상은 4.7% 순으로 나타났다. 미혼 응답자는 48.0%이고 기혼 및 기타가 52.0% 분포를 보였다. 자녀가 없는 응답자가 55.3%로 가장 많았고 2명 26.8%, 1명 12.5%, 3명 이상은 5.3% 순으로 나타났다. 직급은 사원이 73.8%로 다수를 차지하였으며, 중간관리자 19.1%, 관리자 이상은 7.2%로 가장 적게 분포하였다. 근속 연수는 1-5년 이하가 28.7%로 가장 많이 차지하였으며, 16년 이상 20.5%, 1년 미만 18.4%, 11-15년 이하 17.6%, 6-10년 이하 14.8% 순으로 나타났다. 부서는 간호부가 68.4%로 가장 많이 차지하였고, 진료지원부서 19.9%, 행정부서 11.7% 순으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 총점의 차이를 분석한 결과, 여자의 직무스트레스 총점은 46.06으로 남자 44.01에 비해 높은 것으로 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p = 0.023$). 근속 연수가 6-10년 이하 응답자가 직무스트레스 총점이 48.75로 가장 높았고, 11-15년 이하가 47.82, 1-5년 이하 45.70, 16년 이상 43.88, 1년 미만은 43.24 순이며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 근무부서별로는 간호부가 46.1로 가장 높고, 행정부 45.8, 진료지원부가 44.4로 분석되었지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

연구대상자의 직무스트레스 정도

연구대상자의 직무스트레스 정도를 분석한 결과는 Table 2와 같다. 연구방법에서 제시한 직무스트레스의 각 영역별 환산점수와 8개 영역의 직무스트레스 총점을 계산하여 분석하였다. 분석결과 직무요구가

Table 2. Descriptive analysis of job stress (n=488)

Job stress	Min	Max	Mean	SD	Reference range (%) ¹			
					Q1	Q2	Q3	Q4
Physical environment	0.0	88.9	44.65	14.25	10.45	22.34	34.63	32.58
Job demands	4.2	95.8	56.80	13.91	8.20	37.91	26.23	27.66
Job autonomy	6.7	80.0	50.23	11.28	45.29	37.09	7.38	10.25
Relational conflict	0.0	100.0	33.73	13.59	0.00	19.26	59.63	21.11
Job insecurity	0.0	72.2	41.59	11.26	31.97	52.87	2.46	12.70
Organization system	4.8	95.2	48.11	13.28	32.99	28.48	18.24	20.29
Lack of reward	11.1	100.0	50.38	12.70	57.99	28.28	9.43	4.30
Occupational climate	0.0	83.3	40.08	13.75	13.11	34.43	38.11	14.34
Total	18.1	77.4	45.70	7.63	67.01	11.07	14.34	7.58

SD, standard deviation.

¹Q1: the bottom 25%, Q2: the bottom 50%, Q3: top 50%, Q4: top 25%.

56.80으로 가장 높고 보상부적절 50.38, 직무자율성 50.23, 조직체계 48.11, 물리환경 44.65, 직무불안정 41.59, 직장문화 40.08 순으로 나타났다. 관계갈등은 33.73으로 가장 낮은 수준의 직무스트레스 정도를 보이고 있었다. “KOSHA CODE H-42-2006 직무스트레스요인 측정지침”에 참고치를 기준으로 환산점수를 4개 구간으로 나누어 분석하였다. 물리환경의 스트레스 정도가 심한 Q4 (환산점수 남자 66.7 이상, 여자 55.6 이상)의 비율이 32.58%로 가장 많았으며, 다음으로 직무요구 Q4 (환산점수 남자 58.4 이상, 여자 62.6 이상)는 27.66%, 관계갈등 Q4 (환산점수 남자 50.1 이상, 여자 41.7 이상) 21.11%, 조직체계 Q4 (환산점수 남녀 62.0 이상) 20.29%, 직장문화 Q4 (환산점수 남녀 50.1 이상) 14.34%, 직무불안정 Q4 (환산점수 남자 61.2 이상, 여자 55.6 이상) 12.70%, 직무자율성 Q4 (환산점수 남자 60.1 이상, 여자 66.7 이상) 10.25%, 보상부적절 Q4 (환산점수 남녀 77.8 이상) 4.30% 순으로 나타났다. 스트레스 총점의 평균은 45.70이며, Q4 (환산점수 남자 56.6 이상, 여자 56.7 이상)는 7.58%로 비교적 낮은 비율을 보였다.

일반적 특성에 따른 직무만족 및 직무성과 평균비교

일반적 특성에 따라 직무만족의 평균 차이를 분석하였다(Table 3). 학력은 대졸이 2.80으로 가장 높게 나타났으며 대학원 이상 2.76, 전문대졸 2.73, 고졸 이하 2.62 순으로 통계적으로 유의하였다($p=0.024$). 직급은 관리자 이상이 2.89, 사원 2.74, 중간관리자 2.71로 관리자 이상의 직무만족이 높고 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p=0.041$). 근무부서는 간호부 응답자의 직무만족 평균이 2.78로 가장 높고, 행정부 2.69, 진료지원부가 가장 낮은 2.66인 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p=0.027$).

일반적 특성에 따라 직무성과의 평균 차이가 있는지 분석하였다. 연령별로는 40대의 직무성과 평균이 3.07로 가장 높게 나타났으며, 50대 이상 3.06, 30대 3.04, 20대 2.96으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다

($p=0.015$). 결혼 여부와 관련해서는 기혼 및 기타 3.07로 미혼 2.97보다 높아 유의한 차이가 있었고($p<0.001$), 자녀와 관련해서는 자녀가 1명인 응답자의 직무성과 평균이 3.09로 가장 높아 자녀와 직무성과와 유의한 차이가 있었다($p=0.002$).

직무스트레스, 직무만족, 직무성과 간의 상관관계

직무스트레스 요인인 물리환경, 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 직장문화, 직무만족, 직무성과 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다(Table 4). 물리환경은 직무요구($r=0.47, p<0.01$), 직무자율($r=0.12, p<0.01$), 조직체계($r=0.23, p<0.01$), 보상부적절($r=0.28, p<0.01$), 직장문화($r=0.29, p<0.01$)에 양의 상관관계를 보였고, 직무만족($r=-0.13, p<0.01$), 직무성과($r=-0.10, p<0.05$)는 음의 상관관계를 보였다.

직무요구는 관계갈등($r=0.16, p<0.01$), 조직체계($r=0.28, p<0.01$), 보상부적절($r=0.37, p<0.01$), 직장문화($r=0.39, p<0.01$)에 양의 상관관계가 보였고, 직무불안정($r=-0.09, p<0.05$), 직무만족($r=-0.15, p<0.01$)은 음의 상관관계가 보였다. 직무자율에는 관계갈등($r=0.18, p<0.01$), 직무불안정($r=0.17, p<0.01$), 조직체계($r=0.32, p<0.01$), 보상부적절($r=0.37, p<0.01$), 직장문화($r=0.17, p<0.01$)에 양의 상관관계가 보였고, 직무만족($r=-0.41, p<0.01$), 직무성과($r=-0.12, p<0.01$)는 음의 상관관계를 보였다. 관계갈등은 직무불안정($r=0.25, p<0.01$), 조직체계($r=0.39, p<0.01$), 보상부적절($r=0.33, p<0.01$), 직장문화($r=0.32, p<0.01$)에 양의 상관관계가 보였고, 직무만족($r=-0.36, p<0.01$), 직무성과($r=-0.16, p<0.01$)는 음의 상관관계를 보였다. 직무불안정에서는 조직체계($r=0.21, p<0.01$), 보상부적절($r=0.14, p<0.01$), 직장문화($r=0.12, p<0.01$)에 양의 상관관계가 보였고, 직무만족($r=-0.34, p<0.01$), 직무성과($r=-0.26, p<0.01$)는 음의 상관관계를 보였다.

조직체계는 보상부적절($r=0.57, p<0.01$), 직장문화($r=0.36, p<0.01$)

Table 3. Difference of job satisfaction and job performance by general characteristics

Variables		Job satisfaction			Job performance		
		Mean $\pm$ SD	t or F	p	Mean $\pm$ SD	t or F	p
Sex	Male	2.74 $\pm$ 0.41	-0.17	0.862	3.06 $\pm$ 0.34	1.20	0.229
	Female	2.75 $\pm$ 0.37			3.01 $\pm$ 0.31		
Age (y)	20-29	2.80 $\pm$ 0.36	1.31	0.269	2.96 $\pm$ 0.32	3.54	0.015
	30-39	2.72 $\pm$ 0.41			3.04 $\pm$ 0.32		
	40-49	2.69 $\pm$ 0.36			3.07 $\pm$ 0.30		
	≥ 50	2.79 $\pm$ 0.36			3.06 $\pm$ 0.35		
Level of education	High school	2.62 $\pm$ 0.44	3.17	0.024	3.01 $\pm$ 0.39	1.18	0.315
	College	2.73 $\pm$ 0.37			3.05 $\pm$ 0.31		
	University	2.80 $\pm$ 0.37			2.99 $\pm$ 0.30		
	Graduate school	2.76 $\pm$ 0.34			3.05 $\pm$ 0.36		
Marital status	Unmarried	2.78 $\pm$ 0.38	0.69	0.491	2.97 $\pm$ 0.31	-3.54	< 0.001
	Married and other	2.72 $\pm$ 0.38			3.07 $\pm$ 0.32		
Children per family	0	2.77 $\pm$ 0.40	0.25	0.861	2.97 $\pm$ 0.30	4.91	0.002
	1	2.75 $\pm$ 0.34			3.09 $\pm$ 0.34		
	2	2.70 $\pm$ 0.38			3.08 $\pm$ 0.32		
	≥ 3	2.67 $\pm$ 0.31			3.05 $\pm$ 0.33		
Position	Staff	2.74 $\pm$ 0.38	3.22	0.041	3.01 $\pm$ 0.32	1.85	0.159
	Middle managers	2.71 $\pm$ 0.38			3.05 $\pm$ 0.29		
	Administrator or higher	2.89 $\pm$ 0.37			3.10 $\pm$ 0.34		
Working years	< 1	2.87 $\pm$ 0.34	1.57	0.180	2.99 $\pm$ 0.33	1.43	0.224
	1-5	2.70 $\pm$ 0.40			3.01 $\pm$ 0.34		
	6-10	2.72 $\pm$ 0.38			2.98 $\pm$ 0.32		
	11-15	2.67 $\pm$ 0.40			3.04 $\pm$ 0.27		
	≥ 16	2.79 $\pm$ 0.35			3.08 $\pm$ 0.31		
Working department	Nursing department	2.78 $\pm$ 0.37	3.64	0.027	3.00 $\pm$ 0.32	2.25	0.106
	Medical assistant	2.66 $\pm$ 0.40			3.04 $\pm$ 0.32		
	Administration	2.69 $\pm$ 0.39			3.09 $\pm$ 0.32		
	Total	2.68 $\pm$ 0.26			3.02 $\pm$ 0.32		

Table 4. Correlation analysis of job stress, job satisfaction and job performance

Variables	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	2
1. Job stress									
1.1 Physical environment									
1.2 Job demands	0.47**								
1.3 Job autonomy	0.12**	0.07							
1.4 Relational conflict	0.03	0.16**	0.18**						
1.5 Job insecurity	-0.04	-0.09*	0.17**	0.25**					
1.6 Organization system	0.23**	0.28**	0.32**	0.39**	0.21**				
1.7 Lack of reward	0.28**	0.37**	0.37**	0.33**	0.14**	0.57**			
1.8 Occupational climate	0.29**	0.39**	0.17**	0.32**	0.12**	0.36**	0.39**		
2. Job satisfaction	-0.13**	-0.15**	-0.41**	-0.36**	-0.34**	-0.52**	-0.54**	-0.28**	
3. Job performance	-0.10*	-0.01	-0.12**	-0.16**	-0.26**	-0.05	-0.11*	-0.17**	0.18**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

에 양의 상관관계가 보였고, 직무만족($r = -0.52, p < 0.01$)은 음의 상관관계를 보였다. 보상부적절에서는 직장문화($r = 0.39, p < 0.01$)에 양의 상관관계가 보였고, 직무만족($r = -0.54, p < 0.01$), 직무성과($r = -0.11, p < 0.05$)

는 음의 상관관계를 보였다. 직장문화는 직무만족($r = -0.28, p < 0.01$), 직무성과($r = -0.17, p < 0.01$)에 음의 상관관계를 보였다. 직무만족은 직무성과($r = 0.18, p < 0.01$)에 양의 상관관계를 보였다.

직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향

직무만족 및 직무성과에 대한 직무스트레스의 영향정도를 분석하기 위해 일반적 특성을 통제한 위계적 회귀분석을 실시하였다(Tables 5, 6). 분석결과에 해석에 앞서 회귀가정을 살펴본 결과 Durbin-Watson 통계량은 1.5-2.0으로 2.0에 근접하여 자기상관에 문제가 없었으며, 다

중공선성을 확인하기 위한 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)는 모든 독립변수가 10 이하를 만족하였다.

일반적 특성을 통제한 상태에서 직무스트레스가 직무만족에 미치는 순수한 영향정도를 분석하였다(Table 5). 일반적 특성 변수를 독립 변수로 한 모델 1에서는 직무만족에 미치는 영향의 회귀모델은 유의하

Table 5. Factors affecting job satisfaction of hospital employees

Variables	Model 1			Model 2		
	β	t	p	β	t	p
Constant		33.142	<0.001		34.607	<0.001
Sex (ref: female)	0.041	0.809	0.419	0.010	0.235	0.814
Age (y, ref: 20-29)						
30-39	-0.036	-0.488	0.626	-0.055	-0.877	0.381
40-49	-0.091	-1.111	0.267	-0.057	-0.814	0.416
≥ 50	-0.015	-0.214	0.831	0.025	0.408	0.684
Level of education (ref: high school)						
College	0.137	1.949	0.052	0.074	1.210	0.227
University	0.185	2.526	0.012	0.099	1.547	0.123
Graduate school	0.021	0.363	0.717	-0.019	-0.385	0.700
Marital status (ref: married and other)	0.005	0.053	0.958	0.068	0.885	0.377
Children per family (ref: 0)						
1	0.017	0.233	0.816	0.016	0.261	0.794
2	0.002	0.021	0.983	0.020	0.280	0.780
≥ 3	-0.019	-0.325	0.746	-0.026	-0.527	0.599
Position (ref: staff)						
Middle managers	0.040	0.589	0.556	0.040	0.687	0.493
Administrator or higher	0.130	1.897	0.058	0.050	0.849	0.396
Working years (ref: < 1)						
1-5	-0.073	-1.159	0.247	0.020	0.362	0.718
6-10	0.000	0.001	0.999	0.135	2.345	0.019
11-15	-0.058	-0.760	0.448	0.098	1.478	0.140
≥ 16	0.026	0.280	0.779	0.075	0.935	0.350
Working department (ref: administration)						
Nursing department	0.099	1.292	0.197	0.061	0.907	0.365
Medical assistant	-0.047	-0.654	0.513	-0.056	-0.908	0.364
Job Stress						
Physical environment				-0.031	-0.655	0.513
Job demands				0.009	0.168	0.867
Job autonomy				-0.156	-3.480	0.001
Relational conflict				-0.011	-0.240	0.811
Job insecurity				-0.206	-4.961	<0.001
Organization system				-0.126	-2.353	0.019
Improper reward				-0.257	-4.952	<0.001
Work cultures				-0.083	-1.817	0.070
R ²		0.061			0.346	
ΔR^2					0.285	
Adjusted R ²		0.023			0.307	
F		1.597			9.008	
p		0.053			<0.001	

ref, reference.

Table 6. Factors affecting job performance of hospital employees

Variables	Model 1		Model 2		Model 3	
	β	p	β	p	β	p
Constant		<0.001		<0.001		<0.001
Sex (ref: female)	0.035	0.495	0.043	0.386	0.042	0.399
Age (y, ref: 20-29)						
30-39	0.079	0.289	0.116	0.104	0.123	0.081
40-49	0.065	0.432	0.157	0.048	0.165	0.037
≥ 50	0.001	0.989	0.080	0.247	0.076	0.265
Level of education (ref: high school)						
College	0.067	0.343	0.020	0.773	0.010	0.889
University	-0.005	0.942	-0.072	0.318	-0.086	0.232
Graduate school	-0.016	0.793	-0.049	0.387	-0.046	0.411
Marital status (ref: married and other)	-0.046	0.613	-0.011	0.900	-0.020	0.813
Children per family (ref: 0)						
1	0.063	0.383	0.081	0.235	0.078	0.245
2	0.095	0.268	0.088	0.282	0.085	0.294
≥ 3	0.032	0.596	0.048	0.401	0.051	0.362
Position (ref: staff)						
Middle managers	-0.066	0.335	-0.089	0.175	-0.095	0.147
Administrator or higher	0.033	0.637	-0.019	0.773	-0.026	0.692
Working years (ref: < 1)						
1-5	-0.028	0.656	-0.060	0.329	-0.063	0.305
6-10	-0.105	0.112	-0.120	0.066	-0.138	0.033
11-15	-0.055	0.477	-0.027	0.714	-0.041	0.581
≥ 16	-0.026	0.780	-0.060	0.510	-0.070	0.436
Working department (ref: administration)						
Nursing department	-0.093	0.228	-0.093	0.217	-0.102	0.176
Medical assistant	-0.059	0.410	-0.032	0.639	-0.025	0.720
Job Stress						
Physical environment			-0.068	0.206	-0.063	0.234
Job demands			0.103	0.072	0.102	0.074
Job autonomy			-0.035	0.494	-0.013	0.800
Relational conflict			-0.157	0.002	-0.156	0.002
Job insecurity			-0.257	<0.001	-0.228	<0.001
Organization system			0.063	0.298	0.080	0.183
Improper reward			-0.005	0.938	0.031	0.601
Work cultures			-0.093	0.074	-0.081	0.117
Job satisfaction					0.139	0.008
R^2	0.049		0.169		0.182	
ΔR^2			0.120		0.013	
Adjusted R^2	0.011		0.121		0.132	
F	1.275		3.473		3.646	
p	0.195		<0.001		<0.001	

ref, reference.

지 않았다($p=0.053$). 일반적 특성에 직무스트레스 8개 요인을 추가한 모델 2의 회귀모델은 유의하였고($p<0.001$), 설명력은 34.6%로 나타났다. 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 변수는 직무자율($\beta=-0.156$, $p=0.001$), 직무불안정($\beta=-0.206$, $p<0.001$), 보상부적절($\beta=-0.257$, $p<0.001$)이었다. 직무자율성, 직무불안정, 보상부적절에 대한 스트레스가

낮을수록 직무만족이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성을 통제된 상태에서 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 회귀모형에 대한 설명력의 변화(ΔR^2)는 28.5%로 분석되었다. 즉, 직무스트레스 8개 요인의 변수를 추가한 모델 2는 모델 1에 비해 회귀모형의 설명력이 28.5% 증가하였다.

일반적 특성을 통제한 상태에서 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 Table 6과 같다. 일반적 특성 변수를 독립변수로 한 모델 1에서는 직무성과에 미치는 영향의 회귀모델은 유의하지 않았다($p=0.195$). 일반적 특성에 직무스트레스 8개 요인을 추가한 모델 2에서는 직무성과에 미치는 영향의 회귀모델이 유의하였다($p<0.001$). 직무성과에 유의하게 영향을 미치는 변수는 관계갈등($\beta=-0.157, p=0.002$), 직무불안정($\beta=-0.257, p<0.001$)으로 나타났다. 즉, 관계갈등과 직무불안정에 대한 스트레스가 낮을수록 직무성과가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 모델 2의 설명력은 16.9%로 나타났다. 모델 2에서 모델 1의 설명력차이, 즉 일반적 특성을 통제한 상태에서 직무성과에 대한 직무스트레스 8개 요인에 의한 설명력 변화(ΔR^2)는 12.0%로 나타났다. 이는 추가로 투입한 직무스트레스 8개 요인의 변수로 인해서 모델 1에 비하여 모델 2의 회귀모형 설명력이 12% 증가한 것을 의미한다.

일반적인 특성과 직무스트레스에 직무만족을 추가한 모델 3에서는 직무성과에 미치는 영향의 회귀모델은 유의하였다($p<0.001$). 모델 3에서 직무성과에 유의하게 영향을 미치는 변수는 관계갈등($\beta=-0.156, p=0.002$), 직무불안정($\beta=-0.228, p<0.001$), 직무만족($\beta=0.139, p=0.008$)이었다. 앞선 모델 2에서처럼 관계갈등과 직무불안정에 대한 스트레스가 낮을수록 직무성과가 증가하였으며, 직무만족이 높으면 직무성과도 향상되는 것으로 나타났다. 모델 3의 설명력은 18.2%로 나타났다. 일반적 특성과 직무스트레스 8개 요인을 통제시킨 상태에서 모델 2와 모델 3의 설명력의 변화(ΔR^2)는 1.3%로 나타났다. 즉, 직무만족을 독립변수로 추가 투입하였을 때 회귀모형의 설명력은 1.3% 증가하였다.

고 찰

본 연구는 충북지역의 종합병원에 근무하고 있는 간호사, 의료기사, 행정직원들의 일반적 특성 및 직무스트레스에 따른 직무만족, 직무성과 수준을 파악하고 직무만족이 직무성과에도 영향이 있는지를 확인하고자 시도하였으며 직무스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 빠르게 변화되는 병원환경에 대처해야 하는 직원의 직무스트레스를 조사하여 향후 병원 직원의 건강위험에 대한 예방조치를 시행할 수 있도록 병원경영에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

선행연구를 고찰하여 직무스트레스 측정도구를 이용한 자기 기입식 설문조사를 시행하였다. 조사의 효율성과 응답의 신속성을 위해 병원정보시스템에 설문항목을 프로그램하고 각 질문에 무응답이 없도록 관리하였다. 측정도구로는 타당도와 신뢰도가 검증된 한국인 직무스트레스 측정도구인 Korean Occupation Stress Scale (KOSS)을 사용하였고 본 연구에서도 신뢰도 분석결과 문제가 없었다[6,21,22]. 연구의

내용타당성을 높이기 위해서 산업체인 의료기관과 대학의 연구진이 자문계약을 맺고 공동연구를 진행하였다.

직무스트레스의 8개 영역과 총점을 분석한 결과 물리환경, 직무요구, 관계갈등에서 스트레스 정도가 높은 응답자가 나타나 직무스트레스의 경감을 위한 조치들이 우선적으로 시행될 필요가 있다. 1,000명 이상 제조업 사업장의 남녀 근로자를 대상으로 단축형 직무스트레스 도구를 사용한 Park and Jung [28]의 연구에서는 남자는 45.3점, 여자는 48.6점으로 본 연구의 남녀 평균 45.70과 비슷한 수준이었으나 영역별로는 직무요구, 직무자율, 조직체계 순으로 본 연구와 차이를 보였다. 이러한 결과는 연구대상의 산업분야의 차이로 인해 영역별 직무스트레스 강도가 다르게 나타난 것으로 볼 수 있으며, 병원 종사자들은 물리환경과 관계갈등이 직무스트레스에 취약한 영역임을 보여주는 것이라 하겠다. 같은 의료기관 내에서도 직종에 따라서 물리환경이 다르고 직종이 다양하여 관계갈등의 스트레스가 주요하게 작용한 것으로 판단된다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스의 차이를 분석한 결과 남자보다는 여자가, 근속 연수는 6-10년 이하 응답자에서 가장 높은 것으로 분석되었으며 통계적으로도 유의하였다. 연령별로는 30대, 학력은 낮을수록, 결혼상태 여부에서는 기혼 및 기타 응답자가, 자녀와 관련해서는 자녀가 2명인 응답자가, 직급은 사원에서, 근무부서별로는 간호부에서 높게 나타났으나 통계적으로는 유의하지 않았다. 의료인의 직무스트레스 영향요인을 실증한 선행연구에서는 여자보다는 남자, 대학교 졸업자의 경우에 직무스트레스 정도가 높아 본 연구와는 일치하지 않았다[9]. 본 연구가 의료인인 간호사 외에도 진료지원부서, 행정부서 응답자를 포함한 것에 기인한 것으로 해석되어 다양한 직종별 심층분석을 통해 직무스트레스 경감 정책을 고려해야 할 것이다.

일반적 특성에 따른 직무만족 및 직무성과와의 관계에서 통계적으로 유의한 결과만을 살펴보면, 우선 직무만족과의 차이에서는 대졸 이상, 관리자 이상, 간호부서에서 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 직위가 높을수록, 급여를 많이 받을수록, 간호 및 행정부서에서 직무만족도가 높게 나온 선행연구와 비슷한 결과를 보였다[29]. 직무성과와의 차이를 보면, 40대, 기혼 및 기타, 자녀 수 1명에서 직무성과가 높은 것으로 나타났다. 연구자마다 일반적 특성에 따른 직무스트레스 요인별 차이가 있음을 보여주고 있으며, 또한 직무만족 및 직무성과에도 차이가 있음을 나타내고 있다. 이는 연구대상 및 연구시기, 병원규모의 차이로 인한 것으로 생각된다. 따라서 본 연구목적의 타당한 결과를 얻기 위해 직무만족과 직무성과의 영향요인을 규명할 때 일반적 특성을 통제할 필요가 있다.

일반적 특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석결과, 일반적 특성들은 유의한 영향을 미치지 않았으나 직무자율,

직무불안정, 보상부적절 요인에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일반적 특성과 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향에 대한 분석결과, 일반적 특성은 직무성과에 유의한 영향을 미치지 않았으나 관계갈등, 직무불안정, 직무만족 요인은 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서는 구성원들의 직무스트레스, 직무만족, 직무성과에 미치는 영향의 결과를 살펴본 결과, 직무스트레스가 클수록 직무만족, 직무성과가 낮게 나타났으며, 직무스트레스가 낮을수록 직무성과는 높고[30], 직무만족이 높을수록 직무성과도 높았다[23]. 직무스트레스 요인 중 대인관계와 관련된 직무만족 영향을 살펴본 선행연구에서는 조직 구성원의 대인관계 스트레스가 감소할수록 직무만족도가 증가하였음을 나타내는 결과도 있으며, 또한 종합병원의 간호사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도의 관련성을 분석한 결과 직무스트레스 요인 즉, 업무요구도, 업무자율성, 동료 및 상사와의 지지도에 의해서 영향을 받고 있음을 나타내는 연구도 있다[16,31]. 병원행정직 종사자들의 직무만족도의 수준을 파악하기 위해 실시한 연구에 따르면 급여가 낮을수록, 업무에 대한 신체적 부담이 클수록, 직무만족도는 낮음을 보였고 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도는 유의하게 증가하는 양상을 보이고 있었다[32]. 이러한 연구결과는 본 연구와 일치하였으나 과도한 스트레스나 너무 적은 스트레스는 사람들의 일상생활 및 직장생활에 바람직하지 못하다는 견해가 있고[33], 동일한 조직 내에서 개인의 욕구 및 가치에 따라 특정인에게는 그 조직이 스트레스의 긍정적 측면인 기회와 관련되는 반면 다른 사람에게는 스트레스가 부정적 측면인 제약과 관련될 수 있기 때문에[34] 과도한 직무스트레스를 관리하여 적절한 상태로 유지할 필요가 있다.

본 연구에서는 의료기관 전체 직종을 대상으로 확대한 연구를 실시하여 전반적으로 직무스트레스가 직무만족 및 직무성과에 부정적 영향이 있음을 제시하였다. 정리하면 의료기관 직원의 직무스트레스를 줄이는 것은 직무만족 및 직무성과를 높여 경영의 효율성 및 향상에 긍정적인 영향이 있음을 실증하였다.

결론

본 연구는 충북의 대표적인 일개 종합병원에 종사하고 있는 직원들을 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 직무성과 정도를 파악하고 직무만족과 직무성과에 미치는 직무스트레스의 영향요인을 파악하기 위한 실증연구이다. 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

일반적 특성을 통제하고 직무만족에 영향을 미치는 직무스트레스 요인으로는 보상부적절, 직무불안정, 직무자율, 조직체계 순으로 확인되었다. 직무성과에 대한 직무스트레스 영향요인으로는 직무불안정, 관계갈등 순으로 확인되었으며, 직무만족 정도가 높으면 유의하게 직

무성과가 향상되는 결과를 보였다. 따라서 적절한 보상과 직무불안정 요인을 추가로 확인하고 개선하며, 업무자율성을 높이는 조직체계의 정비가 필요하고 직무만족을 높여 직무성과를 향상시킬 수 있는 지속적인 정책을 모색해야 할 것이다. 또한 직무스트레스가 높은 집단을 파악하여 직무스트레스를 줄일 수 있도록 전문적인 보건관리자의 역할이 중요할 것이다.

연구대상을 충북지역에 소재한 종합병원 1개소에 근무하는 간호부, 진료지원부, 행정부를 대상으로 한정하여 지역별 특수성이나 전국적인 규모의 특수성을 고려하지 못하였기 때문에 일반화시키기에는 제한이 있다. 향후 의료기관과 직종을 확대한 심층연구가 수행되어야 할 것이다. 직무스트레스 관련 연구들이 특정시점에 조사한 결과를 발표하고 있다. 이는 단면연구에 따른 제한이 있으므로 지속적인 직무스트레스 관찰과 감소에 대한 효과를 분석하기 위해 종단적 연구가 필요하다. 본 연구에 앞서 자문을 통해 병원정보시스템에 설문을 프로그램화하고 주기적으로 실시하여 종단적 분석이 가능하도록 시스템화하였기에 향후 종단분석에 대한 심층적인 연구결과를 기대한다.

또한 인구학적 특성 외에 직무스트레스의 선행요인을 규명하고, 이를 통해 직무만족 및 직무성과를 높일 수 있는 방안을 모색하는 연구가 필요하다. 그리고 직무만족 및 직무성과에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 심층적이고 다양한 변수들을 포함한 다차원적인 관점에서 의료기관 통합모델에 대한 연구가 이루어지기를 기대한다. 더불어 의료기관 현장에서는 직무스트레스의 예방 및 관리를 위한 전문적인 보건관리자의 역할 확대와 교육전담부서를 통한 교육프로그램 등을 개발하여 의료기관 종사자의 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 정책이 필요함을 제안한다.

ORCID

Sung-Soo Kim <https://orcid.org/0000-0002-7205-0758>

REFERENCES

1. Lee HK, Nam CY. The effects of job stress, depression, and psychological happiness on job satisfaction of office workers. J Korean Acad Soc Nurs Educ 2015;21(4):489-497 (Korean).
2. Lim KM, Tak JK. The effects of job demands on job stress: the moderating effects of job control and procedural justice. Korean J Ind Organ Psychol 2016;29(2):61-83 (Korean).
3. Yang CH, Kwon YM, Shin HJ. A study on influence of job stress factors on job burnout and organization effectiveness. Korean J Res Devel

- 2015;18(4):129-151 (Korean).
4. Park TJ, Cheon MH, Suh KS. Impact of workplace stress and occupational burnout on turnover intention of hospital employees: comparing two groups. *Korean J Bus Adm* 2013;26(9):2501-2521 (Korean).
 5. Kim DJ, Lee ES, Yang YJ, Yoon YS, Lee JH, Yeo DJ, et al. The association between occupational stress and health behaviors in a hospital employee. *Korean J Stress Res* 2016;24(2):95-102 (Korean).
 6. Chang SJ, Koh SB, Kang D, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Ann Occup Environ Med* 2005;17(4):297-317 (Korean).
 7. AbuAlRub RF. Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *J Nurs Scholarsh* 2004;36(1):73-78.
 8. Kim YH, Suh KH. Relationships between job stresses, ego-resilience, stress responses, and quality of service among hospital employees. *Korean J Health Psychol* 2011;16(2):329-345 (Korean).
 9. Han KS, Lim HS, Park YH, Choi MY, Cha SK, Lee EM. Factors influencing job stress of health care providers. *Korean J Stress Res* 2012; 20(3):209-220 (Korean).
 10. Lambert EG, Paoline EA. The influence of individual, job, and organizational characteristics on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Crim Justice Rev* 2008;33(4):541-564.
 11. Jun DS, Choi NB. Police officer's job stress and its effects on job satisfaction: focusing on moderating effects of social support. *Soc Sci Res Rev* 2015;31(4):1-22 (Korean).
 12. Nam SI, Kim JP, Park HJ, Kim SH. The effect of the organizational support on job satisfaction of medical social workers: focused on the mediating effect of job stress. *J Korean Soc Welf Adm* 2015;17(1):1-33 (Korean).
 13. Hwang HN. Impacts of occupational stress on job satisfaction and organizational commitment among certified geriatric caregivers. *J Health Info Stat* 2018;43(4):267-273 (Korean).
 14. Yang NY, Choi JS. Relationships of nurses' perception, nursing performance, job stress, and burnout in relation to the joint commission international hospital accreditation. *J Korean Acad Nurs Adm* 2014; 20(1):1-9 (Korean).
 15. Kim YK. The relationships between high-performance work systems, job satisfaction, and job performance. *Int J Tour Hospital Res* 2017; 31(12):101-115 (Korean).
 16. Jung EY, Ryu SY. The association between stress from personal relationships and job satisfaction in hospitals employees. *J Korea Entertainment Indus Assoc* 2016;10(2):227-237 (Korean).
 17. Lee JW. A study using structural equations on how the role stress of administrative workers in general hospitals affects burnout, job satisfaction, and organizational commitment analysis. *J Korea Acad Indus Coop Soc* 2016;17(1):622-628 (Korean).
 18. Choi IC, Hwang HM, Kim JO. The influence of awareness of health-care accreditation, job stress and organizational commitment on turnover intention of small and medium sized hospital nurses. *J Korea Acad Indus Coop Soc* 2017;18(5):160-168 (Korean).
 19. Kim JO, Wee H. Effects of emotional labor, resilience, work environment on turnover intention of nurses in community emergency medical centers. *J Korean Soc Well* 2018;13(3):51-62 (Korean).
 20. Lee SI, Ma SR. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy of occupational therapists. *J Korea Entertainment Indus Assoc* 2018; 12(7):279-288 (Korean).
 21. Park GS. Job stress assessment management. Ulsan: Korea Occupational Safety and Health Agency; 2005 (Korean).
 22. Korea Occupational Safety and Health Agency. Guideline for measuring job stressors. Ulsan: Korea Occupational Safety and Health Agency; 2006 (Korean).
 23. You HK, Kim SP. A study on the relationship between emotional intelligence, job stress, job satisfaction and job performance. *J Hum Res Manag Res* 2008;15(4):127-146 (Korean).
 24. Lee CH. The relation of organization structure, organization culture, organization conflict and job satisfaction on hospital staff members: focused on Mediating effect [dissertation]. Pusan National University; Korea, 2016.
 25. Hackman JR, Lawler EE. Employee reactions to job characteristics. *J Appl Psychol* 1971;55(3):259-286.
 26. Williams LJ, Anderson SE. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *J Manag* 1991;17(3):601-617.
 27. Nunnally JC. Psychometric theory. New York: McGraw-Hill; 1967.
 28. Park HJ, Jung HS. Health behaviors by job stress level in large-sized company with male and female workers. *J Korean Acad Nurs* 2010; 40(6):852-862 (Korean).
 29. Yu GW, Ha YJ, Moon JY, Kim JH. The effect of work satisfaction and self leadership of members of small and middle-sized hospital on organizational commitment. *Korea J Hospital Manag* 2012;17(4):477-491 (Korean).

30. Kang JW, Lee HR. A study on the relationships among hotel employees' job insecurity, job stress and job performance: the moderating effects of intra-company club activities. *Korean J Hospital Tour* 2013;22(6): 59-78 (Korean).
31. Yi HJ, Cho YC. Relationship between job stress and job satisfaction among nurses in general hospitals. *J Korea Acad-Indus Coop Soc* 2015;16(8):5314-5324 (Korean).
32. Son JY. The factors associated with job satisfaction of general hospital administrative workers in Daejeon-Chungnam [dissertation]. Joongbu University; Korea, 2016.
33. Selye H. History of the stress concept. In Goldberger L & Breznitz S (Eds.), *The Handbook of stress* (2nd edition). New York: Free Press; 1993:7-17.
34. Jamal M. Job stress and job performance controversy: an empirical assessment. *Organ Behav Hum Perform* 1984;33(1):1-21.