



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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



2017년 2월

박사학위논문

의료기관 종사자가 인지한
병원코디네이터의 업무수행도와
종사자의 직무만족도와의 관련성

조선대학교 대학원

보 건 학 과

서 은 경

의료기관 종사자가 인지한
병원코디네이터의 업무수행도와
종사자의 직무만족도와의 관련성

The satisfaction of medical workers by
job performance of hospital coordinators

2017년 2월 24일

조선대학교 대학원

보건학과

서은경

의료기관 종사자가 인지한
병원코디네이터의 업무수행도와
종사자의 직무만족도와의 관련성

지도교수 한 미 아

이 논문을 보건학 박사학위신청 논문으로 제출함

2016년 10월

조선대학교 대학원

보 건 학 과

서 은 경

서은경의 박사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박종인

위원 조선대학교 교수 류소연 인

위원 조선대학교 교수 최성우 인

위원 호남대학교 교수 김해란 인

위원 조선대학교 교수 한미아 인

2016년 12월

조선대학교 대학원

목 차

표 목차	iii
Abstract	iv
I. 서론	1
II. 연구 대상 및 방법	4
A. 연구 대상 및 자료수집 방법	4
B. 조사 변수	5
1. 연구대상자의 일반적 특성	5
2. 직무 관련 특성	5
3. 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성	5
4. 병원코디네이터의 업무수행도	6
5. 의료기관 종사자의 직무만족도	6
C. 분석 방법	8
III. 연구 결과	9
A. 대상자의 특성 분포	
1. 의료기관 종사자의 일반적 특성	9
2. 의료기관 종사자의 직무 관련 특성	11
3. 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성	13

4. 병원코디네이터의 업무수행도	15
5. 의료기관 종사자의 직무만족도	16
B. 의료기관 종사자의 직무만족도 관련요인	
1. 의료기관 종사자의 일반적 특성에 따른 직무만족도	17
2. 의료기관 종사자의 직무 관련 특성에 따른 직무만족도	19
3. 의료기관과 병원코디네이터의 특성에 따른 직무만족도	21
4. 병원코디네이터의 업무수행도와 직무만족도와의 상관성	23
C. 의료기관 종사자의 직무만족도에 미치는 영향	
IV. 고찰	26
VI. 요약 및 결론	
참고문헌	31

표 목차

Table 1.	General characteristics of health professional	10
Table 2.	Job-related characteristics of health professional	12
Table 3.	General characteristics of the medical institution and hospital coordinator	14
Table 4.	Job performance of hospital coordinator	15
Table 5.	Job satisfaction of medical worker	16
Table 6.	Job satisfaction by general characteristics	18
Table 7.	Job satisfaction by workers characteristics	20
Table 8.	Job satisfaction by medical institution and hospital coordinator characteristics	22
Table 9.	Correlations of job performance of hospital coordinator and job satisfaction	23
Table 10.	Job satisfaction and job performance of hospital coordinator by multiple regression analysis	25

ABSTRACT

The satisfaction of medical workers by job performance of hospital coordinators

Seo Eun Kyung

Advisor : Prof. Han, Mi Ah, Ph.D.

Department of Health Science,

Graduate School of Chosun University

Objectives: This research was studied medical institution workers in G metropolitan city, to investigate general characteristics, job characteristics, characteristics of hospital and hospital coordinator, and to investigate the factors affecting the job satisfaction of hospital coordinators.

Methods: The data was collected through a self-reported survey of 435 workers in the plastic surgery and dermatology clinics in G metropolitan city. We investigated general characteristics and health behavior of medical institutions worker, job-related characteristics, characteristics of medical institutions and hospital coordinators, job performance of hospital coordinators, and job satisfaction of medical institution worker. We used t-test and ANOVA for investigating the affect of job satisfaction, and used the multiple regression analysis for investigating the related factors of job satisfaction.

Results: The results of this study showed that the average job satisfaction of the 435 medical institution workers was 3.55 ± 0.40 and

that of the hospital coordinator was 3.74 ± 0.43 . In study of the factors that affect the job satisfaction of medical institution workers, working at least twice a week ($B=0.136$, $p=0.005$), the average of working days was less than five days a week ($B=0.097$, $p=0.005$), the introduction of hospital coordinators were more than five years ($B=0.153$, $p=0.001$) were shown significantly higher the job satisfaction. In addition, the more the overall job performance of hospital coordinators was increase, the job satisfaction was higher ($B=0.458$, $p<0.001$). In detail, the more job description ($B=0.218$, $p<0.001$), core ability ($B=0.145$, $p=0.005$), role conflict ($B=0.099$, $p=0.037$) increase, the job satisfaction of medical workers was higher.

Conclusion: As a result of this study, the job satisfaction of the medical institution workers was influenced by the work performance of the hospital coordinator. In order to increase the job satisfaction of the medical institution workers, the hospital coordinator with specialized job performance will be able to improve the job satisfaction by carrying out efficient work in the medical institution.

keyword: Hospital coordinator; Job performance; Job satisfaction

I. 서론

우리나라는 고령화, 외모 중시 경향으로 인하여 미용 및 성형에 관한 소비자의 관심과 수요가 점차 증가하고 있다. 2012년도 건강보험심사평가원 조사에 따르면 미용성형 관련 진료 의원이 2003년 3,615개에서 2012년 5,190개로 증가하였고, 전체 의원 수의 18%를 차지하고 있다고 보고하였다(Heo & Kim, 2014). 이처럼 의료미용 서비스 고객이 증가함에 따라 관련 종사자의 수도 함께 증가하게 되었으며, 진료 및 의술에 의료미용 서비스를 제공하는 병의원에서 전문 인력 양성의 필요성을 느끼게 되었다(Kim et al., 2008).

이러한 요구에 맞추어 우리나라에서는 병원코디네이터가 1994년 처음 도입된 후 최근 피부과, 성형외과, 치과, 안과, 비만클리닉, 한의원, 산부인과 등을 중심으로 채용비율이 높게 나타나고 있으며(Cho & Kim, 2009), 상담을 비롯한 환자 관리, 원활한 조직관리, 병원관리와 마케팅을 담당함으로써 의료 서비스 품질 향상을 돋고 내부고객과 외부고객, 내부고객과 내부고객 그리고 부서와 부서 간의 관계를 조정, 중재하는 의료 서비스 전문가로서 역할을 수행한다(Jung et al., 2010).

병원코디네이터는 진료 시 부족한 상담에 따른 궁금증을 다양한 정보를 제공하여 환자를 불안하지 않게 하고, 병원 상담과 예약 업무를 통한 지속적이고 체계적인 고객 관리를 담당하여 병원의 신뢰도를 높이는 데 핵심적인 역할을 한다고 볼 수 있다(Kang & Lee, 2012). 또한 진료 대기시간이나 접수 과정, 고객의 불평사항 등 병원의 환경과 환자의 입장을 조율하는 교량적인 역할을 하고 있다(Kim, 2013).

병원 내부적인 면에서는 의사와 직원 간의 갈등 중재 역할과 직원과 직원 사이의 원활한 의사소통으로 이직률이 줄어들고, 반복되는 병원 업무에 대한 동기부여와 리더십을 발휘하는 모범을 보일 수 있다. 또한 의료기관의 업무는 세분화와 전문화되어 있어 전문 인력과 관리 인력 간 업무의 조정과 협조가 잘 이루어져야만 서비스와 경쟁력을 강화하여

환자에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다(Kim & Hong, 2009). 병원 내 직원교육을 통해 서비스 마인드, 병원 마케팅, 홍보 등 질적 서비스 향상을 위한 업무를 끊임없이 개발하여 실행할 수 있는 역할을 담당하고 있다(Chung, 2010).

직무만족은 조직 구성원들이 직무조건에 대하여 가지고 있는 태도로서 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미하는데(Lee et al., 2014), 조직 구성원의 직무만족도가 높아진다면 근무의욕을 북돋우고 개인의 성장 발전과 조직의 발전에 영향을 미치게 되므로 긍정적이고, 안정되어 서비스의 질도 높아질 것이다(Choi et al., 2014). 의료소비자들의 질 높은 의료서비스 요구도를 충족시키기 위해 서는 조직 구성원들이 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것이 중요 한데, 이는 자신의 직무에 만족할 때 주어진 업무를 보다 효율적이고 긍정적으로 수행할 수 있기 때문이다(Cheon et al., 2010). Park(2005)의 선행연구에 따르면 병원은 많은 사람과 많은 부서가 만나서 일하는 곳이므로 환자의 만족을 높이기 위해서는 각 부서 간의 통일성과 일관성이 중요하며, 조직의 공통적인 목적을 성취하기 위해서는 병원 전체를 볼 수 있는 시각과 전반적인 업무수행능력을 갖춘 전문 인력이 필요하다고 하였다. 그로 인하여 의료서비스의 질을 향상하려면 의료서비스 제공자들 간에 상호협조가 잘 이루어져야 하고 자신의 직업에 만족할 수 있어야 한다.

직무만족의 관련 요인을 살펴보면 직무와 조직특성, 작업환경, 급여, 업무량, 지원과 승진기회, 개인적 특성, 직무스트레스, 동료와의 관계 등이 보고되고 있다(Kim & Jeong, 2012). 병원은 여러 전문 직종으로 구성된 복잡한 조직이므로 구성원들 간에 발생할 수 있는 다양한 갈등을 중재하고 조정하여 연결해줄 수 있는 사람이 있는 경우 만족도가 높아진다고 하였다(Park, 2005). 선행연구에서 수간호사가 일반간호사에게 업무를 지도하고 갈등을 중재하는 경우 직무만족도가 향상하였다(Kim, 2001). 또한 병원의 다양한 직종과 조직구성원의 다양한 특성을 고려하여 볼 때 병원 중간관리자가 긍정적인 리더십을 발휘하는 경우 일반 직

원의 직무만족도가 향상되었다(Lee et al., 2007).

병원코디네이터와 관련해서는 직무만족도, 고객만족 등에 관한 선행 연구들은 많이 있으나 주로 병원코디네이터의 업무역할, 일반적인 특성에 따른 환자나 보호자 등의 외부고객 만족도에 대한 부분만 있고 최근 증가하고 있는 병원코디네이터가 의료기관 종사자에게 미치는 영향이나, 병원코디네이터의 역할이나 직무내용 등에 따른 의료기관 종사자의 직무만족도에 관한 연구는 미흡하다.

따라서 본 연구는 병원코디네이터가 가장 많이 도입된 성형외과 피부과 의원을 중심으로 병원코디네이터의 현황이나 업무수행도에 따라서 의료기관 종사자의 직무만족도와의 관련성을 찾아보고자 한다.

II. 연구 대상 및 방법

A. 연구 대상 및 자료수집 방법

2016년 5월 기준으로 건강보험심사평가원에 등록되어 있는 G지역 병의원 중 피부과나 성형외과 전문의 면허를 지니고 있는 경우는 79개소, 일반의이지만 진료과목이 피부과나 성형외과인 경우는 169개소 의원이었다. 지역보건소, 개원의 협의회, 건강보험심사평가원 등을 통해 의료기관의 연락처를 수집하여 약 150개소 의원에 연락하여 의사를 제외한 직원 수가 4명 이상이며 병원코디네이터가 근무하는 의원을 대상으로 100개소를 선정하였다. 자료수집기간은 2016년 8월 30일부터 10월 10일 까지였으며, 병원의 원장이나 관리자에게 직접 사전에 동의를 구한 후, 연구자가 병원에 방문하여 각 대상자에게 연구의 목적과 취지에 대해서 설명한 후 협조를 구하였다. 연구대상자 개별 접촉이 어려운 경우 병원의 원장이나 담당자를 통해 설문지 배포와 설문지 수거에 협조를 구하는 형식으로 조사하였다. 조사 시점 기준으로 약 100개 의료기관에 근무하는 병원코디네이터와 의사를 제외한 의료종사자들(간호사, 간호조무사, 피부관리사, 행정관리, 관리직 직원 등)을 대상으로 배부된 설문지 500부 중 445부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 누락된 항목이 있거나 응답이 성실하지 못한 10부를 제외한 435부의 설문지를 연구의 분석에 사용하였다. 본 연구는 C대학병원 기관생명윤리위원회 심의를 거쳐 수행하였다.

B. 조사 변수

1. 연구대상자의 일반적 특성

일반적 특성 영역에는 인구학적 특성, 건강행태로 구성하였다. 인구학적 특성은 연구대상자의 성별, 연령(25세 미만, 25-30세, 31세 이상)으로 분류하였으며, 교육수준은 고등학교 졸업, 전문대학 졸업, 대학교 졸업 이상으로 조사하였다. 결혼상태는 미혼, 기혼, 이혼, 사별로 조사하여 현재 배우자 있음, 없음으로 재분류하였으며, 월평균소득은 150만원 이하, 151-200만원, 201만원 이상으로 구분하였다. 일반적인 건강행태는 흡연상태(현재 흡연, 과거 흡연, 비 흡연), 음주상태(마시지 않음, 한 달에 2-3회, 일주일에 1-2회, 일주일에 3-4회 이상)로 조사하였으며, 걷기는 최근 1주일 동안 한 번에 적어도 10분 이상 걸었던 일수를 일주일에 3일 이하, 일주일에 4-6일, 매일로 분류하여 조사하였다.

2. 직무 관련 특성

직무 관련 특성은 현 직장 근무연수(2년 미만, 2-3년, 4년 이상), 의료기관 총 근무연수(5년 미만, 5-9년, 10년 이상), 야간 근무횟수(없다, 1회, 2회 이상), 주 평균 근무 일수(주 5일 이하, 주 6일), 담당업무와 직위로 구성하였다. 담당업무는 간호사, 간호조무사, 사무관리(원무, 총무), 피부관리사, 기타(시설관리)로 조사하여 간호사, 간호조무사, 사무관리, 피부관리사, 기타로 분류하였고, 직위는 일반직은 스텝, 보직 없음으로, 관리자직은 간호팀장, 원무과장, 총무과장, 실장 등으로 조사하여 일반직과 관리자직으로 분류하였다.

3. 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성

의료기관의 일반적인 특성은 병원의 진료과(피부과, 성형외과, 피부 및 성형외과), 1일 평균 전체 내원환자 수(100명 미만, 100-199명, 200명 이상), 직원 수(10명 미만, 10-19명, 20명 이상), 의사 수(1명, 2명, 3명 이상), 병원코디네이터의 인원수(1명, 2명 이상)로 구성하였다.

병원코디네이터의 일반적인 특성으로 병원코디네이터의 전공은 보건,

의학, 뷰티, 교육, 서비스계열로 조사한 후 피부미용, 보건이나 의학, 피부미용 및 보건이나 의학, 기타 계열로 재분류하였다. 그리고 병원코디네이터의 도입 기간(2년 미만, 2~5년 미만, 5년 이상)과, 병원코디네이터에게 가장 필요한 능력(상담스킬, 고객관리 능력, 기본 서비스매너)을 조사하였다.

4. 병원코디네이터의 업무수행도

병원코디네이터의 업무수행도는 병원코디네이터의 업무내용이나 관리자의 역량을 측정했던 선행연구를 참고하여(Kim, 2004; Kim, 2016), 업무내용, 핵심역량, 역할갈등의 3가지 영역으로 구성하였다. 업무내용은 “병원의 최고경영자를 보좌하면서 조직 목표 달성을 위하여 멀티 스킬과 기능을 갖추고 다양한 업무를 수행한다.”, “대인관계 관리자, 최고경영자(원장)와 직원 간의 가교 역할을 한다.” 등의 11문항으로 구성하였고, 핵심역량은 “조직에 대한 이해와 관련 지식과 능력이 있다.”, “업무 와 관련된 지식과 능력을 갖추고 있다.” 등 9문항, 역할갈등은 “환자, 직원, 의료진 및 타부서와 협조하며 공동의 목표를 이루기 위한 조정자 역할을 한다.”, “문제 발생 시 근본원인을 파악하고 신속하게 보고하며, 합리적으로 해결한다.” 등 9문항으로 구성하였다. 각 문항의 측정은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’를 5점으로 측정하여 문항 수에 따른 평균으로 계산하였으며, 점수가 높을수록 업무수행도가 좋은 것으로 해석하였다. 업무수행도의 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수는 0.948이었고, 하위영역별 신뢰도 Cronbach's alpha 계수는 업무내용 0.848, 핵심역량 0.900, 역할갈등 0.927이었다.

5. 의료기관 종사자의 직무만족도

직무만족은 선행연구에서 의료기관 종사자들을 대상으로 사용된 도구를 사용하였으며(Shin, 2009; Choi, 2014), 설문 구성내용은 원장의 리더십으로 “구성원들에게 표준 규칙과 규정을 따르도록 한다.”, “동료로서

구성원들과 직무 활동에 대해 논의한다.” 등 14문항, 임금은 “나의 임금은 내가 하고 있는 직무에 대해서 적정 수준이다.”, “우리 병원의 임금은 타 병원에 비해 상대적으로 높은 수준이다.” 등 6문항, 승진은 “우리 병원은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어있다.”, “우리 병원의 승진제도 운영은 합리적이다.” 등 4문항, 직무자체는 “필요한 직무 순환이 적절하게 이루어지고 있다.”, “현재 맡은 업무에 만족한다.” 등 7문항, 대인관계는 “동료들은 나를 신뢰하고 팀의 일원으로 나를 인정한다.”, “현재의 구성원인 상사와 동료와의 관계에 만족한다.” 등 6문항으로 하여 총 37문항으로 구성하였다. 각 항목에 대한 자신의 견해를 Likert 척도로 ‘매우 그렇다’를 5점, ‘그렇지 않다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로 문항 수에 따른 평균을 계산하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도는 높은 것으로 해석하였다. Shin(2009)과 Choi(2014)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수는 0.926과 0.91이었으며, 본 연구의 Cronbach's alpha 계수는 0.928이었다.

C. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS windows ver. 18.0을 이용하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 $p<0.05$ 로 하였다. 연구대상자의 일반적인 특성과 건강행태, 직무 관련 특성, 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성의 각 문항은 빈도분석을 하였고, 평균과 표준편차를 제시하였다. 연구대상자 일반적인 특성과 건강행태, 직무 관련 특성, 병원코디네이터의 업무수행도, 직무만족도의 관계를 파악하기 위해 t-검정과 ANOVA분석을 하였다. 직원만족도와 병원코디네이터의 역량의 상관관계를 알아보기 위하여 피어슨 상관분석을 실시하였고, 최종적으로 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단순분석에서 유의한 항목을 대상으로 모델 I과 모델 II로 다중선형회귀분석을 실시하였다. 모델 I은 의료종사자의 일반적인 특성과 직무 관련 특성, 의료기관과 병원코디네이터의 특성, 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도를 포함하였고, 모델II는 모델 I에 병원코디네이터의 업무수행도를 업무내용, 핵심역량, 역할갈등으로 세부적인 영역으로 나누어 분석하였다.

III. 연구 결과

A. 대상자의 특성 분포

1. 의료기관 종사자의 일반적 특성

성별은 여자 94.9%(413명)로 남자 5.1%(22명)보다 많았고, 연령은 25-30세 이하가 36.1%(157명)로 가장 많았으며, 25세 미만 34.5%(150명), 31세 이상 29.4%(128명) 순이었다. 교육수준은 전문대 졸업이 51.3%(223명)로 가장 많았으며, 배우자는 배우자가 없는 경우가 72.4%(315명)로 많았다. 월 평균 소득으로는 월 평균 150만원 이하의 소득이 45.1%(196명)로 가장 많았다. 흡연상태는 현재 흡연을 하지 않는 경우가 85.7%(373명)로 가장 많았으며, 현재 흡연하는 경우 9.0%(39명), 과거에는 했으나 현재 하지 않는 경우 5.3%(23명) 순이었다. 음주횟수는 한 달에 2-3회 마시는 경우가 44.8%(195명)로 가장 많았으며, 일주일에 1-2번 마시는 경우 26.0%(113명), 음주를 하지 않는 경우 22.3%(97명), 일주일에 3-4번 이상 마시는 경우 6.9%(30명) 순이었다. 걷기는 주 4-6일 50.3%(219명)로 가장 많았으며, 매일 걷는 경우 31.5%, 주 3일 이하는 18.2%(79명)이었다(Table 1).

Table 1. General characteristics of health professional

Characteristics	Classification	N	%
Total		435	100.0
Gender	Male	22	5.1
	Female	413	94.9
Age (year)	≤ 25	150	34.5
	25 ~ 30	157	36.1
	≥ 31	128	29.4
Education	≤ High school	88	20.2
	College	223	51.3
	≥ University	124	28.5
Spouse	Without	315	72.4
	With	120	27.6
Monthly income (10,000won)	≤ 150	196	45.1
	151 ~ 200	152	34.9
	≥ 201	87	20.0
Smoking status	Never	373	85.7
	Former	23	5.3
	Current	39	9.0
Drinking frequency	None	97	22.3
	2 ~ 3/month	195	44.8
	1 ~ 2/week	113	26.0
	≥ 3 ~ 4/week	30	6.9
Walking day	≤ 3/week	79	18.2
	4 ~ 6/week	219	50.3
	Daily	137	31.5

2. 의료기관 종사자의 직무 관련 특성

현재 근무하는 직장에서의 근무경력으로는 2년 미만의 경우 41.6% (181명)로 가장 많았으며, 2-3년 37.9%(165명), 4년 이상 20.5%(89명)이었다. 의료기관의 총 근무경력은 5년 미만 58.6%(255명), 5-9년 28.0% (122명), 10년 이상 13.3%(58명)이었다. 야간 근무는 하지 않는 경우가 51.7%(225명), 야간 근무 주 2회 이상 31.3%(136명), 주 1회 17.0%(74명)이었으며, 주 평균 근무 일수로는 주 5일 이하 42.3%(184명), 주 6일 이상 57.7%(251명)이었다. 담당업무로는 간호조무사가 33.8%(147명)로 가장 많았으며, 피부관리사 30.8%(134명), 사무관리 17.9%(78명), 간호사 11.0%(48명), 기타 6.4%(28명) 순이었다. 직위는 일반직이 75.2%(327명), 관리자직 24.8%(108명)이었다(Table 2).

Table 2. Job-related characteristics of health professional

Characteristics	Classification	N	%
Current career (/years)	< 2	181	41.6
	2 - 3	165	37.9
	≥ 4	89	20.5
Total career (/years)	< 5	255	58.6
	5 - 9	122	28.0
	≥ 10	58	13.3
Number of night shift (/week)	None	225	51.7
	1	74	17.0
	≥ 2	136	31.3
Number of work day (/week)	≤ 5	184	42.3
	≥ 6	251	57.7
Duty	Nurse	48	11.0
	Nurse assistant	147	33.8
	Office management	78	17.9
	Esthetician	134	30.8
	Other	28	6.4
Current position	General staff	327	75.2
	Management staff	108	24.8

3. 의료기관과 병원코디네이터의 일반적인 특성

의료기관의 일반적인 특성으로 병원의 진료과는 피부 및 성형외과가 45.1%(196명), 피부과 42.3%(184명), 성형외과 12.5%(55명) 순이었으며, 1일 평균 전체 내원환자 수 100명 미만 45.7%(199명), 100~199명 27.8%(121명), 200명 이상 26.5%(115명)이었다. 근무하는 직원 수는 10~19명 43.4%(189명)가 가장 많았으며, 10명 미만 36.8%(160명), 20명 이상 19.8%(86명)이었고, 의사 수는 2명 39.3%(171명), 3명 이상 39.1%(170명), 1명 21.6%(94명)이었다. 병원코디네이터의 인원수 1명 63.9%(278명), 2명 이상 36.1%(157명)이었다.

병원코디네이터의 일반적인 특성으로 병원코디네이터의 전공은 피부미용 48.7%(212명), 보건이나 의학 26.7%(116명), 피부미용 및 보건이나 의학 20.7%(90명), 기타 3.9%(17명) 계열 순으로 나타났다. 병원코디네이터의 도입 기간은 2~5년 미만 44.4%(193명), 5년 이상 36.3%(158명), 2년 미만 19.3%(84명) 순이었으며, 병원코디네이터에게 가장 필요한 능력으로는 기본 서비스매너 37.2%(162명), 상담스킬 35.6%(155명), 고객 관리 능력 27.1%(118명) 순이었다.(Table 3).

Table 3. General characteristics of the medical institution and hospital coordinator

Characteristics	Classification	N	%
Medical departments	Dermatology	184	42.3
	Plastic surgery	55	12.5
	DM & PS	196	45.1
Number of patients(/day)	< 100	199	45.7
	100 ~ 199	121	27.8
	≥ 200	115	26.5
Number of employee	< 10	160	36.8
	10 ~ 19	189	43.4
	≥ 20	86	19.8
Number of doctor	1	94	21.6
	2	171	39.3
	≥ 3	170	39.1
Number of hospital coordinator	1	278	63.9
	≥ 2	157	36.1
Hospital coordinator major	Beauty series	212	48.7
	Health or medical field	116	26.7
	Beauty & health or medical	90	20.7
	Other	17	3.9
Hospital coordinator introduction years	< 2	84	19.3
	2 ~ 5	193	44.4
	≥ 5	158	36.3
Hospital coordinator basic skill	Counseling skills	155	35.6
	Customer management	118	27.1
	Basic services manner	162	37.2

4. 병원코디네이터의 업무수행도

병원코디네이터의 업무수행도에 관해 5 Likert척도로 분석한 결과, 업무내용 문항은 3.68 ± 0.47 점, 핵심역량 문항은 3.79 ± 0.45 점이었으며, 역할갈등 문항은 3.76 ± 0.52 점으로 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도에 관한 각 영역에 대한 총점은 3.74 ± 0.43 점이었다(Table 4).

Table 4. Job performance of hospital coordinator

Characteristics	Classification	M±SD
Job performance of hospital coordinator	Total	3.74 ± 0.43
	Job contents	3.68 ± 0.47
	Core competency	3.79 ± 0.45
	Role conflict	3.76 ± 0.52

5. 의료기관 종사자의 직무만족도

의료기관 종사자의 직무만족도에 관해 5 Likert척도로 분석한 결과는 세부 구성 요인 중 가장 만족도가 높았던 항목은 대인관계 3.84 ± 0.43 점 이었고, 가장 만족도가 낮은 세부 구성 항목은 임금 3.17 ± 0.57 점이었다. 그 외 세부 항목별 직무만족도는 직무자체 3.66 ± 0.47 점, 원장의 리더십 3.67 ± 0.49 점, 승진 3.39 ± 0.60 점으로 전체적인 각 항목에 대한 직무만족도는 3.55 ± 0.40 로 나타났다(Table 5).

Table 5. Job satisfaction of medical worker

Characteristics	Classification	M±SD
Job satisfaction	Total	3.55 ± 0.40
	Director's leadership	3.67 ± 0.49
	Pay	3.17 ± 0.57
	Promotion	3.39 ± 0.60
	Job itself	3.66 ± 0.47
	Personal relationship	3.84 ± 0.43

B. 의료기관 종사자의 직무만족도 관련요인

1. 의료기관 종사자의 일반적 특성에 따른 직무만족도

의료기관 종사자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 평균을 비교한 결과에서 월평균소득은 150만원 이하의 경우 3.51 ± 0.38 점이었으며, 151-200만원의 경우는 3.52 ± 0.41 점, 201만원 이상은 3.66 ± 0.38 점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.011$). 음주상태의 경우 주 3-4회 이상 3.35 ± 0.53 점, 주 1-2회 3.60 ± 0.45 점, 월 2-3회 3.54 ± 0.35 점, 음주를 하지 않은 경우 3.55 ± 0.34 점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.019$). 걷기일수는 주 3일 이하의 경우 3.54 ± 0.50 점이었으며, 주 4-6일의 경우는 3.50 ± 0.36 점, 매일 걷는 경우 3.62 ± 0.37 점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.015$). 성별, 연령, 교육수준, 배우자 유무, 흡연은 직무만족도와 유의한 관련성이 없었다(Table 6).

Table 6. Job satisfaction by general characteristics

Variables	Category	Job satisfaction	
		M ± SD	p-value
Total		3.55 ± 0.40	
Gender	Male	3.63 ± 0.46	0.292
	Female	3.54 ± 0.39	
Age (year)	≤ 25	3.55 ± 0.40	0.557
	25 - 30	3.52 ± 0.38	
	≥ 31	3.57 ± 0.41	
Education	≤ High school	3.54 ± 0.36	0.116
	College	3.58 ± 0.38	
	≥ University	3.49 ± 0.44	
Spouse	Without	3.53 ± 0.38	0.242
	With	3.58 ± 0.42	
Monthly income (10,000won)	≤ 150	3.51 ± 0.38	0.011
	151 - 200	3.52 ± 0.41	
	≥ 201	3.66 ± 0.38	
Smoking status	Never	3.54 ± 0.38	0.469
	Former	3.64 ± 0.53	
	Current	3.55 ± 0.43	
Drinking frequency	None	3.55 ± 0.34	0.019
	2 - 3/month	3.54 ± 0.35	
	1 - 2/week	3.60 ± 0.45	
	≥ 3 - 4/week	3.35 ± 0.53	
Walking day	≤ 3/week	3.54 ± 0.50	0.015
	4 - 6/week	3.50 ± 0.36	
	Daily	3.62 ± 0.37	

2. 의료기관 종사자의 직무 관련 특성에 따른 직무만족도

대상자의 직무 관련 특성에 따른 직무만족도 평균을 비교한 결과에서 야간 근무의 유무는 야간 근무는 하지 않는 경우가 3.53 ± 0.38 점 이었으며, 야간 근무 주 1회의 경우 3.41 ± 0.41 점, 야간 근무 주 2회 이상은 3.64 ± 0.39 점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.001$). 주 평균 근무일수로는 주 5일 이하의 경우 3.61 ± 0.37 점, 주 6일 이상의 경우 3.50 ± 0.41 점으로 유의한 차이가 있었다($p<0.005$). 직위는 일반직의 경우가 3.52 ± 0.39 점 이었으며, 관리자직의 경우는 3.61 ± 0.40 점으로 유의한 차이가 있었다 ($p<0.044$). 현 직장 근무경력, 의료기관의 총 근무경력, 담당업무는 직무 만족도와 유의한 관련성이 없었다(Table 7).

Table 7. Job satisfaction by workers characteristics

Variables	Category	Job satisfaction	
		M ± SD	p-value
Present job years of service	< 2	3.50 ± 0.42	0.082
	2 ~ 3	3.57 ± 0.36	
	≥ 4	3.60 ± 0.39	
Total years service date	< 5	3.52 ± 0.41	0.301
	5 ~ 9	3.58 ± 0.38	
	≥ 10	3.58 ± 0.47	
Number of night shift (/week)	No	3.53 ± 0.38	<0.001
	1	3.41 ± 0.41	
	≥ 2	3.64 ± 0.39	
Average work (/week)	≤ 5/week	3.61 ± 0.37	0.005
	≥ 6/week	3.50 ± 0.41	
Duty	Nurse	3.60 ± 0.39	0.826
	Nurse assistant	3.53 ± 0.39	
	Office management	3.56 ± 0.33	
	Esthetician	3.54 ± 0.41	
	Other	3.53 ± 0.51	
Current position	General staff	3.52 ± 0.39	0.044
	Management staff	3.61 ± 0.40	

3. 의료기관과 병원코디네이터의 특성에 따른 직무만족도

의료기관과 병원코디네이터의 특성에 따른 직무만족도 평균을 비교한 결과 의사 수가 1명인 경우 3.52 ± 0.38 점이었으며, 2명인 경우 3.61 ± 0.42 점, 3명 이상일 경우 3.50 ± 0.38 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.030$). 병원코디네이터 도입 기간은 2년 미만의 경우 3.46 ± 0.43 점, 2~5년 미만의 경우는 3.51 ± 0.39 점이었으며, 5년 이상 3.64 ± 0.37 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 병원코디네이터에게 가장 필요한 능력으로는 상담 스킬은 3.59 ± 0.35 점이었으며, 고객관리 능력의 경우는 3.59 ± 0.49 점, 기본 서비스매너의 경우는 3.47 ± 0.34 점으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.009$). 진료과, 환자 수, 직원 수, 병원코디네이터의 수는 직무만족도와 유의한 관련성이 없었다(Table 8).

Table 8. Job satisfaction by medical institution and hospital coordinator characteristics

Variables	Category	Job satisfaction	
		M ± SD	p-value
Medical departments	Dermatology	3.52 ± 0.46	0.639
	Plastic surgery	3.57 ± 0.31	
	DM & PS	3.56 ± 0.34	
Number of patient (/day)	< 100	3.56 ± 0.42	0.486
	100 - 199	3.56 ± 0.38	
	≥ 200	3.51 ± 0.36	
Number of employee	< 10	3.54 ± 0.38	0.126
	10 - 19	3.58 ± 0.42	
	≥ 20	3.48 ± 0.36	
Number of doctor	1	3.52 ± 0.38	0.030
	2	3.61 ± 0.42	
	≥ 3	3.50 ± 0.38	
Number of hospital coordinator	1	3.56 ± 0.37	0.180
	≥ 2	3.51 ± 0.44	
Hospital coordinator introduction years	< 2	3.46 ± 0.43	0.001
	2 - 5	3.51 ± 0.39	
	≥ 5	3.64 ± 0.37	
Hospital coordinator major	Beauty series	3.60 ± 0.36	0.077
	Health or medical field	3.50 ± 0.42	
	Beauty & health or medical	3.49 ± 0.42	
Hospital coordinator basic skill	Other	3.54 ± 0.45	
	Counseling skills	3.59 ± 0.35	0.009
	Customer management	3.59 ± 0.49	
	Basic services manor	3.47 ± 0.34	

4. 병원코디네이터의 업무수행도와 직무만족도와의 상관성

병원코디네이터의 업무수행도와 의료기관 종사자들의 직무만족도와의 상관관계를 분석한 결과, 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도와 의료기관 종사자들의 직무만족도 간에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다($r=0.537$, $p<0.001$). 세부적인 병원코디네이터의 업무수행도인 업무내용($r=0.490$, $p<0.001$), 핵심역량($r=0.475$, $p<0.001$), 역할갈등($r=0.481$, $p<0.001$)도 직무만족도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다(Table 9).

Table 9. Correlations of job performance of hospital coordinator and job satisfaction

Variables	Job satisfaction	
	r	p-value
Job performance of hospital coordinator		
Total	0.537	$p<0.001$
Job contents	0.490	$p<0.001$
Core competency	0.475	$p<0.001$
Role conflict	0.481	$p<0.001$

Data are expressed as correlation coefficient(p-value).

C. 의료기관 종사자의 직무만족도에 미치는 영향

의료기관 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석으로 분석한 결과, 모델 I에서 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 음주상태는 주 3회 이상인 경우보다 주 1-2회인 경우 ($B=0.139$, $p=0.036$), 월 2-3회인 경우($B=0.128$, $p=0.044$) 직무만족도가 유의하게 높았다. 야간 근무 횟수는 야간 근무를 하지 않는 경우 보다 주 2회 이상의 경우($B=0.136$, $p=0.005$)가 유의하게 높았다. 주 평균 근무 일 수는 주 6일 이상의 경우보다 주 5일 이하의 경우($B=0.097$, $p=0.005$)가 유의하게 높았고, 병원코디네이터의 도입 기간은 2년 미만인 경우보다 5년 이상인 경우($B=0.153$, $p=0.001$)가 유의하게 높았다. 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도가 높을수록 직무만족도가 높았다($B=0.458$, $p<0.001$). 모델 I의 설명력(R^2)은 39.8%이었다($F=15.309$, $p<0.001$).

모델 II에서 직무만족도와의 관련성을 살펴보면, 모델 I에서 유의했던 음주상태 항목은 모델 II에서도 주 3회 이상인 경우보다 주 1-2회인 경우($B=0.144$, $p=0.031$), 월 2-3회인 경우($B=0.136$, $p=0.034$) 직무만족도가 유의하게 높았다. 야간 근무는 횟수가 많을수록 직무만족도가 유의하게 높았고($B=0.142$, $p=0.004$), 주 평균 근무 일수가 적을수록 유의하게 높았다($B=0.090$, $p=0.010$). 병원코디네이터의 도입 기간이 길수록 유의하게 높았으며($B=0.158$, $p=0.001$), 모델 II에서도 직무만족도에 영향을 미쳤다. 병원코디네이터의 세부적인 업무수행도의 경우 각각의 영역인 업무내용($B=0.218$, $p<0.001$), 핵심역량($B=0.145$, $p=0.005$), 역할갈등($B=0.099$, $p=0.037$)도 증가할수록 직무만족도가 높았다. 모델 II의 설명력(R^2)은 40.1%이었다($F=13.864$, $p<0.001$)(Table 10).

Table 10. Job satisfaction and job performance of hospital coordinator by multiple regression analysis

Variables	MODEL I		MODEL II	
	B(SE)	p-value	B(SE)	p-value
Monthly income(10,000won)/≤150				
151 – 200	0.002(0.037)	0.948	0.006(0.037)	0.879
≥ 201	0.097(0.055)	0.076	0.099(0.055)	0.070
Drinking frequency/≥3(week)				
1 – 2 /week	0.139(0.066)	0.036	0.144(0.066)	0.031
2 – 3/month	0.128(0.063)	0.044	0.136(0.064)	0.034
None	0.115(0.067)	0.091	0.122(0.068)	0.073
Walking day/≤3(week)				
3 – 6/week	-0.032(0.042)	0.443	-0.028(0.042)	0.517
Daily	0.064(0.046)	0.166	0.067(0.046)	0.147
Number of night shift(/week)/ (None)				
1	-0.060(0.044)	0.176	-0.060(0.044)	0.176
≥ 2	0.136(0.049)	0.005	0.142(0.049)	0.004
Number of work day(/week)/ (≥6)				
≤ 5	0.097(0.034)	0.005	0.090(0.035)	0.010
Current position/(General staff)				
Management staff	0.020(0.045)	0.652	0.027(0.046)	0.559
Number of doctor/(1)				
2	0.074(0.042)	0.081	0.078(0.042)	0.067
≥ 3	-0.029(0.044)	0.509	-0.024(0.044)	0.588
Hospital coordinator introduction years/(< 2)				
2 – 5	0.062(0.044)	0.159	0.058(0.044)	0.188
≥ 5	0.153(0.045)	0.001	0.158(0.045)	0.001
Hospital coordinator basic skill/ (Counseling skills)				
Customer management	0.040(0.039)	0.300	0.033(0.039)	0.396
Basic services ma	-0.025(0.037)	0.502	-0.030(0.037)	0.421
Job performance of coordinator				
Total	0.458(0.036)	<0.001		
Job contents			0.218(0.055)	<0.001
Core competency			0.145(0.052)	0.005
Role conflict			0.099(0.047)	0.037
F(p-value)	15.309 (p<0.001)		13.864 (p<0.001)	
R ²	0.398		0.401	

IV. 고찰

본 연구는 의료기관 종사자들을 대상으로 의료기관의 직무 관련 특성을 파악하고, 이들이 인지한 병원코디네이터의 업무내용, 핵심역량, 역할갈등에 관한 업무수행도가 의료종사자들의 직무만족에 영향을 주는지 알아보기 위해 시행하였다. 병원코디네이터의 전공은 피부미용 48.7%(212명), 보건이나 의학 26.7%(116명), 피부미용 및 보건이나 의학 20.7%(90명), 기타 3.9%(17명) 계열 순으로 나타났다. 과거 병원코디네이터는 친절한 서비스를 제공할 수 있는 인력에 집중되었고, 전공과 상관없이 민간자격증 발급기관을 중심으로 교육 프로그램을 이수한 사람들이 활동하고 있었다(Yang, 2012). 이처럼 비전공이나 관련성이 없는 분야의 인력들이 병원코디네이터의 업무를 수행했을 경우 환자나 보호자의 만족도가 상대적으로 낮았다(Lee, 2009). 본 연구에서 피부미용이나 보건계열 전공자가 대다수인 것은 의료 환경변화로 의료서비스의 품질이 높아지면서 병원코디네이터에게 의학적인 지식과 전문성이 필요하고, 의료서비스 마인드뿐만 아니라 보다 전문적이고 체계화된 업무역량을 요구하기 때문이라 사료된다. 최근 병원코디네이터 관련 교육기관의 프로그램 이수자 현황을 보면 간호사나 보건계열 전공자 등의 현직 병원 재직자들이 재교육을 받는 양상으로 바뀌고 있으며(Cho & Kim, 2009), 실제로 병원코디네이터의 업무를 분석한 연구에서 전문적인 진료상담과 치료계획 등에 관해 간호사가 병원코디네이터 역할을 겸직하거나 진료비나 보험 관련 처리 업무를 위해서 보건행정 전공자가 병원코디네이터를 겸직하는 경우가 증가하였다(Choi, 2011). 의료서비스와 진료지원 차원에서 시작된 병원코디네이터에게도 의학적인 지식을 갖춘 전문적인 진료업무가 요구된다고 판단된다.

병원코디네이터의 업무수행도와 의료기관 종사자의 직무만족도의 관계를 살펴보면 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도가 높을수록 의료기관 종사자의 직무만족도가 높았다($B=0.458$, $p<0.001$). 이는 선행연구

와 일치하는 결과로 병원코디네이터가 직무역할을 잘 수행하는 경우 직무만족도가 높게 나타났으며(Im et al., 2010), Kim(2004)의 연구에서도 병원코디네이터의 직무역할은 재무성과, 업무효율, 직원만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 병원코디네이터가 원활하게 업무를 수행할 수록 환자, 의사와 직원 등의 만족도가 높았다.

병원코디네이터의 세부적인 업무수행도의 각 영역의 경우 업무내용 ($B=0.218$, $p<0.001$), 핵심역량($B=0.145$, $p=0.005$), 역할갈등($B=0.099$, $p=0.037$)이 모두 높을수록 직무만족도 높았다. 병원코디네이터의 업무내용은 의료기관 종사자에 대한 지도, 조언이나 업무분장 등의 실제적인 업무수행을 의미하며, 이를 통해 의료기관 종사자가 업무상 어려움을 느끼는 부분에 실제적인 도움을 주기 때문에 직무만족도가 높아지는 것으로 사료된다. 실제로 Kang & Lee (2012)의 연구에서도 병원코디네이터의 직무역할에 따라 병원 경영이나 업무에 긍정적인 영향을 끼쳐 궁극적으로는 내부고객인 직원의 직무만족에 영향을 끼친다고 하였다. 핵심역량은 업무, 대인관계, 직업적 전문성에 대한 역량을 의미하는 부분으로 병원코디네이터가 이러한 부분에 대해 높은 역량을 지닌 경우 의료기관 종사자들의 의사소통, 리더십 발휘 등을 통해 직무만족도 높아지는 것으로 판단된다. 업무가 달라 직접적으로 비교하기는 어렵지만 병원코디네이터처럼 일반 직원의 업무를 지도하고 도움을 주는 인력의 수행도에 따른 일반 직원의 만족도를 살펴보면, 수간호사의 간호관리 역량이 높게 발휘함에 따라 간호사의 직무만족도가 높아졌고(Kim, 2016), 간호사의 경우도 수간호사가 간호업무에서 보다 전문적이고 지도력이 자율성을 인정하는 리더십이 부여되었을 때 직무만족도가 높았다(Ha. 2013). 역할갈등은 직원들 간의 협조, 직원들 사이의 고충해결 능력을 의미하며, 의료기관 특성상 밀접된 의료인 사이의 갈등 시 병원코디네이터가 중재자 역할로 문제 해결을 하여 직무만족도가 높아진다고 사료된다. 선행연구에서는 역할갈등이 클수록 자기효능감과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Kim & Hong, 2009). 이를 종합하면 병원코디네이터의 업무수행도가 증가할수록 직무만족이 높았으

며, 업무내용, 핵심역량, 역할갈등이 의료기관 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

의료기관 종사자의 직무 관련 특성 중 직무만족도에 영향을 미치는 변수로는 야간 근무를 하지 않는 경우 보다 주 2회 이상의 경우 직무만족도가 높았고, 주 평균 근무 일수가 주 6일 이상의 경우보다 주 5일 이하의 경우 직무만족도가 높았다. 야간 근무를 하는 경우 주 평균 근무 일이 줄어들고 그에 따른 임금 또한 많아지기 때문에 직무만족도 높아 질것으로 판단된다. 치과병의원의 치위생사와 간호조무사의 업무에서도 야간 근무, 근무 일수에 따라 직무만족도에 영향을 미치고 있다 (Yong, 2015). 또한, 의료기관의 일반적인 특성 중 의료기관 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 변수로 병원코디네이터의 도입 기간이 5년 이상인 경우($B=0.153$, $p=0.001$)에 직무만족도가 높았다. 선행연구에서도 차별화된 서비스 제공을 위해 병원코디네이터를 도입함으로서 환자와 의료진의 만족도 향상을 줄 수 있다고 하였다(Ryou & Kim, 2007). 이는 병원코디네이터의 중재자 역할을 통한 직무수행을 함으로서 환자에게는 최상의 서비스를 제공하며 조직 구성원들에게는 전체적인 분위기 조성과 함께 업무 수행을 할 수 있으므로 직무만족도에 영향을 미치고 있다고 사료된다.

제한점으로는 의료기관 중 성형외과와 피부과를 중심으로 일부 조사되어 병원코디네이터를 채용하는 전체적인 의료기관의 의견으로 확대 해석하기는 어려움이 있다. 또한 본 연구는 단면연구로 직무만족도와 관련요인의 선후관계를 명확히 할 수 없다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 병원코디네이터의 업무수행도가 의료기관 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하여, 향후 의료기관 종사자의 직무만족도와 관련성이 있다는 근거를 제시하는데 의의가 있다고 하겠다.

본 연구의 결과로 의료기관 종사자의 직무만족은 일반적인 직무 관련 특성뿐 아니라 의료기관 및 병원코디네이터의 특성, 업무수행도에 의해 영향을 받았다. 이는 병원코디네이터의 업무가 의료기관 종사자의 업무상 어려운 부분에 대한 지도 및 관리, 구성원들 사이의 역할갈등 시 해

소 등을 담당하는 역할을 수행하기 때문으로 판단되며, 이를 통해 병원 코디네이터의 적절한 업무 수행 시 의료기관의 환자 및 보호자 등의 외부고객뿐 아니라 내부고객에 대한 만족도도 높일 수 있을 것으로 판단된다.

VI. 요약 및 결론

본 연구는 G광역시의 의료기관 종사자를 대상으로 일반적인 특성과 직무 관련 특성 및 의료기관과 병원코디네이터의 특성을 알아보고, 병원코디네이터의 업무수행도가 의료기관 종사자들의 직무만족에 관련이 있는지를 알아보기 하였다.

연구대상은 G광역시 의료기관인 성형외과 및 피부과 의원에 근무하는 의료기관 종사자 435명을 대상으로 자가보고형 설문조사를 통해 자료를 수집하였다. 의료기관 종사자의 일반적인 특성 및 건강행태, 직무 관련 특성과 의료기관과 병원코디네이터의 특성, 병원코디네이터의 업무수행도, 의료기관 종사자의 직무만족도를 파악하였다. 직무만족도와의 관계는 t-검정과 ANOVA분석을 이용하였으며, 직무만족도의 관련요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 이용하였다.

연구결과 총 435명의 의료기관 종사자의 직무만족도 평균은 3.55 ± 0.40 점 이었으며, 병원코디네이터의 업무수행도는 평균 3.74 ± 0.43 점 이었다. 의료기관 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 근무 횟수가 주 2회 이상의 경우($B=0.136$, $p=0.005$), 주 평균 근무일 수는 주 5일 이하의 경우($B=0.097$, $p=0.005$), 병원코디네이터의 도입 기간이 5년 이상인 경우($B=0.153$, $p=0.001$)에 직무만족도가 유의하게 높았다. 또한 병원코디네이터의 전체적인 업무수행도가 증가할수록 직무만족도가 높았으며($B=0.458$, $p<0.001$), 세부적으로 업무내용($B=0.218$, $p<0.001$), 핵심역량($B=0.145$, $p=0.005$), 역할갈등($B=0.099$, $p=0.037$) 각 영역 모두 증가할수록 의료기관 종사자의 직무만족도가 높았다.

본 연구의 결과로 의료기관 종사자의 직무만족도는 병원코디네이터의 업무수행도에 의해 영향을 받았다. 향후 의료기관 종사자의 직무만족도를 높이기 위하여 전문화된 업무수행능력을 갖춘 병원코디네이터가 의료기관에서 효율적인 업무수행으로 인하여 직무만족도를 높일 수 있을 것으로 판단된다.

참고문헌

- Cheon HW, Lee HS. Job satisfaction according to the management system of dental auxiliaries. *Journal of Korean Academy of Oral Health.* 2010; 34(1): 72-82
- Cho KW, Kim CH. A study on performance perceptions of hospital coordinators. *The Korean Journal of Health Service Management.* 2009; 3(1): 21-28
- Cho SW. Development of performance evaluation indicators for nurse manager in general ward: based on job description[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Sungkyunkwan, 2011.
- Choi HJ. A study on impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees[Master's thesis]. Gyeongnam: Univ. of Inje, 2014.
- Choi HJ, Yang JH, Chang DM. Impact of internal marketing on job satisfaction, job commitment, organizational commitment, and customer orientation in hospital employees. *The Journal of the Korea Contents Association.* 2014; 14(11): 783-797
- Choi YJ. Recognition on hospital coordinators and the effectiveness of the education & training - For students in the departments of nursing/health in some colleges in ulsan area. *Journal of Psychology and Behavior.* 2011; 3(2): 125-142
- Chung HT. Study on the role of hospital coordinators with system dynamics approach. *Korean System Dynamics Review.* 2010; 11(4): 5-23
- Ha NS. The relationship between the head nurse's decision making style perceived by nurses and job satisfaction, role conflict and the organizational health in nurses. *The Korean Journal of Stress Research.* 2013; 21(1): 61-71
- Heo EJ, Kim SB. The effects of relational benefits on customer

- satisfaction and relational continuance intention in the market of cosmetic medicine. Academy of Customer Satisfaction Management. 2014; 16(4): 67-86
- Im BH, Jung YH, Kim HS. Effect on the job accomplishment of coordinator at dental clinics. The Journal of the Korea Contents Association. 2010; 10(11): 189-197.
- Jung YH, Im BH, Kim HS, A study on the role of hospital coordinator in primary health clinics. The Korean Journal of Health Service Management. 2010; 4(1): 71-86
- Kang SW, Lee MO. The effect of hospital coordinator role reaches to the customer satisfaction and performance of organization. Korean Journal of Local Government & Administration Studies. 2012; 26(2): 215-229
- Kim EH. Leader ship roles of head nurses and organizational effectiveness[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Yonsei, 2001.
- Kim JA. A study of hospital coordinator's job role, core competency effects on performance in hospital[Master's thesis]. Gyeonggi: Univ. of Kyounggi, 2004.
- Kim M, Hong NH. The effects of role conflict and self efficacy on job satisfaction for hospital coordinators. Korea Journal of Hospital Management. 2009; 14(3): 104-131
- Kim MH, Jeong MY. Job satisfaction and influential factors of clinical nurses. Journal of East-West Nursing Reseach. 2012; 18(2): 81-87
- Kim MS. A study on the relationships among general hospital chief nurses' communication skills, job stress and nursing management competence[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Yonsei, 2016.
- Kim SJ, Kim GH, Yu HS. Silver helper hospital education program development coordinator. Kyungbook College Journal. 2008; 26: 357-386

- Kim YH. A Study on the effect of customer orientation in the hospital coordinator's role ambiguity and support situations. *Korean Journal of Hospital Management*. 2013; 18(3): 1-26
- Lee JH, Na JE, Lee HJ. The influence of job characteristics of a medical tourism coordinator on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2014; 26(6): 433-450
- Lee TK. Influence of relational benefits provided by hospital coordinators on relationship quality and long-term relationship orientation among patients[Master's thesis]. Gyeongnam: Univ. of Inje, 2009.
- Lee WS, Kim KY, Lee MS, Na BJ, Cho HW, Kim HJ. A study on the leadership of middle-level manager in general hospital. *Health Service Management Review*. 2007; 1(1): 23-31
- Park SA, A study on the perceptions of hospital coordinators' roles and needs for them[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2005.
- Ryou DH, Kim JG. A Study on the needs about Hospital Coordinators. *The Journal of Information Technology*. 2007; 10(4): 69-83
- Shin KS. Effect of leadership style of dental clinic director on job satisfaction oh the organizational members[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2009.
- Yang HJ. Development of standardized training & education programs for hospital coordinators[Master's thesis]. Gyeonggi: Univ. of Gachon, 2012.
- Yong KH. Research on job satisfaction of dental hygienists and nursing assistants in dental institutions.[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Yonsei, 2015.