

보험심사간호사의 직무만족과 직장에착에 관한 연구

서 영 준^{1)†}, 김 정 희²⁾
연세대학교 보건행정학과¹⁾, 성바오로병원 진료비관리팀²⁾

<Abstract>

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Medical Insurance Review Nurses

Young-Joon Seo¹⁾, Jeong Hee Kim²⁾
Dept. of Health Administration, Yonsei University¹⁾
Dept. of Medical Insurance, St. Paul's Hospital²⁾

This study purports to investigate the determinant of job satisfaction and the organizational commitment of medical insurance review nurses working at Korean hospitals. The independent variables contain three groups of determinants: organizational characteristics variables(job autonomy, work unit control, role variety, role ambiguity, role conflict, workload, resource inadequacy, coworker support, supervisor support, distributive justice, promotional chances, job security, and job hazard), environmental variables(job opportunity, spouse support, and parent support), and psychological variables (met expectation, work involvement, positive affectivity, and negative affectivity).

The sample used in this study consisted of 445 medical insurance review nurses from 89 hospitals nationwide. Data were collected with self-administered questionnaires and analyzed using multiple regression analysis.

The results of the study are as follows:

- 1) the following variables, listed in order of size, have significant effects on job satisfaction: role ambiguity(-), distributive justice(+), work involvement(+), role variety(+), met expectation(+), negative affectivity(-), job autonomy(+), and positive affectivity(+).

† 교신저자 : 서영준(033-760-2415, 011-9700-9897, yjseo@dragon.yonsei.ac.kr)

- 2) the following variables, listed in order of size, have significant effects on organizational commitment: met expectation(+), work involvement(+), distributive justice(+), job security(+), role variety(+), positive affectivity(+), negative affectivity(-), resource inadequacy(+), and tenure(-).
- 3) the variance of job satisfaction and organizational commitment explained by the variables used in the study are 30.0% and 39.1% respectively.
- 4) In comparison to the results of other studies on the determinants of job satisfaction and organizational commitment of clinical nursing staff working at hospitals, the results of this study indicate that three variables of distributive justice, work involvement, and role variety are especially important for improving the level of job satisfaction and organizational commitment of medical insurance review nurses.

Key Words : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Medical Insurance Review Nurses

I. 서 론

1. 연구의 필요성

1989년 전국민의료보험제도의 확대 실시 이후 의료보험급여에 따른 진료수입이 병원 수익의 큰 비중을 차지하게 됨으로써 의료보험진료비의 심사 및 청구에 있어 누락과 삭감을 방지하여 의료보험 진료수입을 최대한 확보하는 것이 병원경영의 중요한 관심사로 떠오르게 되었다. 이에 따라 대부분의 병원에서는 임상경력을 가진 간호사로 하여금 진료비관리 업무를 하도록 하고 있고, 이들의 진료비관리업무의 숙련도를 높이는데 많은 노력을 기울이고 있다.

현재 병원에서 근무하는 보험심사간호사들의 주 업무는 의료보험과 관련된 경우 요양급여기준 및 진료수가기준 등의 보험관련 정보 제공 및 기준에 따른 진료범위 정보 제공, 요양급여기준 및 진료수가기준에 따른 각종 수가 결정, 진료내용 확인 후 올바른 진료비 산정 및 청구, 의료보험연합회의 진료비 조정에 따른 이의신청, 자동차보험 환자의 진료비 관련 업무, 산업재해 환자의 진료비 관련 업무, 미수금관리, 진료원가 계산 등이다. 보험심사간호사들은 대학에서 임상간호관련 교육과 실습을 받은 후 임상간호사로서 임상업무에 종사하다가 위와 같은 진료비관리라는 병원의 중요한 행정업무를 담당하게 됨으로써, 임상현장과는 다른 새로운 환경에서 직무를 수행하고 있다.

일반적으로 조직의 효과성(effectiveness)을 측정하는데 있어 근로자의 직무만족이나 직장애착도 등의 변수들이 빈번하게 이용되는 것은, 근로자의 직무만족도나 직장애착도가 업무의 효율성, 이직율, 결근율 등 조직의 생산성과 직·간접적으로 관련되어 있다는 연구결과를 바탕으로 하고 있다. 따라서 보험심사간호사들이 자기직무와 소속병원에 대해 어떤 자세로 심사업무를 수행하느냐 하는 것은 심사업무의 생산성 및 효율성과 그 결과 발생하는 진료비 삭감의 정도와도 밀접한 관계가 있을 것으로 판단된다. 그러나 이들이 임상현장을 떠나 보험심사업무를 수행하면서 느끼는 직무에 대한 만족도나 조직에 대한 애착도의 수준, 그리고 임상간호사들과 비교해 볼 때 어떤 수준인지에 관한 연구가 전혀 이루어진 바 없어 보험심사간호사들의 직무만족도 향상과 보험심사업무의 효율성 제고를 위해 본 연구의 필요성이 제기되었다.

본 연구를 통해서 얻어진 보험심사간호사들의 직무만족과 직장애착도에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구결과는 향후 의료기관 경영자들이 이 결과와 진료비관리업무와의 연관성을 이해하고 보험심사업무의 효율성을 높이는 데 유용한 자료로서 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구는 직무만족과 직장애착에 관한 서구의 이론과 국내외의 실증적 연구결과를 바탕으로 직무만족과 직장애착도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수들을 설정하고, 보험심사간호사들을 대상으로 한 설문조사를 통해 보험심사간호사들의 직무만족과 직장애착에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀냄으로써, 보험심사간호사들의 합리적 인력관리와 업무생산성 향상에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있다. 본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 보험심사간호사들의 직무만족도 및 직장애착도에 차이가 있는지를 검증한다.

둘째, 보험심사간호사의 직무만족 및 직장애착과 관련요인들간의 상관관계를 분석한다.

셋째, 보험심사간호사의 직무만족 및 직장애착에 영향을 미치는 요인들을 파악한다.

II. 이론적 고찰

1. 이론적 배경

1) 직무만족

직무만족(job satisfaction)이란 한 개인이 직무와 관련하여 가지는 긍정적 정서상태라 할 수

있으며, 이는 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 이러한 요소들의 충족의 정도는 근로의욕에 많은 영향을 미치고 작업동기부여와도 밀접한 관계를 가지고 있다(정수진 등, 1998).

간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 관한 국외 연구결과들을 보면 직무의 자율성, 승진기회, 상사의 지원, 동료의 지원, 기대 충족도, 직무의 양, 보상의 공정성, 직무수행상의 어려움 등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 보고되고 있으며 (Slavitt 등, 1978; Ardelina, 1980), 국내의 경우는 직업몰입, 기대충족도, 개인적 심성 등의 심리적 변수, 직무의 단순성, 직무의 양, 직무의 모호성, 상사의 지원, 임금 등 조직특성 변수, 외부취업기회 등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 보고된 바 있다(서영준 등, 1997; 김연근, 1998).

2) 직장애착

최근에는 조직구성원의 직무에 대한 태도 못지 않게 조직구성원이 조직에 대해 가지는 태도의 중요성이 대두되고 있는데 이중에서 대표적인 것이 직장애착이다.

직장애착(organizational commitment)은 근로자가 자기 직장에 대해 가지는 애정 또는 긍정적인 태도를 의미하는데 국외 연구결과를 보면 직장애착이 직장인의 결근율 및 이직율과 역상관 관계를 가지며(Allen과 Meyer, 1990; Mathieu와 Zajac, 1990), 근무업적(job performance)과는 정상관관계를 가지는 것으로 보고되고 있다(Mowday등, 1974; Jauch등, 1978). 실제로 결근율, 이직율, 근무업적 등 일련의 조직행위들은 조직의 효율성(efficiency)에 영향을 미치는 중요한 변수들로 인식되고 있으며 또한 조직구성원들이 자기직장에 대해 가지는 애착도가 자기직무에 대해 느끼는 직무만족도(job satisfaction)보다 이러한 조직행위들에 더 큰 영향을 미친다는 연구결과들이 보고됨에 따라 조직 경영상 최고의 관점인 생산성 향상의 측면에서 볼 때 조직연구에 있어 직장애착의 중요성이 더욱 커지고 있다(Mowday등, 1982; Han, 1992).

직장애착에 관한 국내연구로는 주로 일반 기업체나 학교, 군대 등을 중심으로 제한된 독립 변수들만을 선정하여 직장애착과의 상관성을 연구한 논문이 대부분이다(허준경, 1986; 황영호, 1987; 이동규, 1988; 김범국 등, 1990). 병원을 대상으로 한 연구로는 서영준(1995)이 병원근무자의 직장애착에 관한 연구를 수행하여 직무만족도, 기대충족도, 상사의 지원, 분배정의, 승진기회, 고용안정성 등이 직장애착도에 유의한 영향을 미친다고 보고한 바 있고 하미경(1997)은 일 대학병원 간호사를 대상으로 근무성적과 조직몰입(직장애착)과의 관계를 알아보는 연구를 하였는데, 근무성적에 따른 조직몰입의 정도는 업무수행능력, 업무수행태도, 간호윤리면에서 근무성적이 높은 군이 낮은 군보다 조직몰입의 점수가 유의하게 높음을 보고하고 있다.

2. 연구변수의 설정

본 연구에서 사용된 연구변수들은 기대이론(expectancy theory)에 그 바탕을 두고 있다. 기대이론의 기본명제를 요약하면 근로자들은 자기가 근무하게 될 조직과 맡게 될 직무에 대해 어떤 기대를 가지고 직장에 들어오게 되며 그러한 기대가 충족될 때 근로자들은 자기 직무에 만족하고 직장에 애착심을 가지게 된다는 것이다(Vroom 1964). 직무만족이나 직장에착에 관한 실증적 연구들을 보면 근로자들은 근무조건 및 외부환경과 관련된 요인들에 대해 어떤 기대를 가지고 근무하고 있으며 그러한 기대와 현실의 차이가 작을수록 직무만족과 직장에착의 정도가 높아지고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 이러한 근무조건과 관련되는 요인들을 “조직특성 변수”(organizational characteristics variables)로 명명하고 외부취업기회 등 직장 밖의 환경과 관련되는 요인들을 “환경적 변수”(environmental variables)로 명명하였다. 한편 근로자들은 조직에 대한 기대뿐만 아니라 개인적으로 서로 다른 인간성을 가지고 직장생활을 하게 되는데 이러한 개인적 심성과 관련되는 요인들은 전통적 기대이론에서는 간과되어 오다가 최근 일부 심리학자들에 의해 그 중요성이 강조되고 있는 것으로 본 연구에서는 “심리적 변수”(psychological variables)로 명명하였다.

1) 조직특성 변수

근로자의 직무만족도 및 직장에착도에 영향을 미치는 조직특성 변수로는 직무의 자율성, 직무의 다양성, 직무스트레스, 내부 인적지원, 보상의 공정성, 승진기회, 고용안정성, 임금 등이 독립변수에 포함되었다.

직무의 자율성(autonomy)은 근로자가 직무수행과정에서 가지는 재량권을 의미하는데 기존문헌에서는 중앙집중(centralization), 통제권(control), 참여관리(participative management), 권한(power) 등의 개념을 논의할 때 자주 등장하는 용어이다(Price와 Mueller, 1981, 1986). 본 연구에서는 직무의 자율성이 크면, 즉 보험심사간호사가 자기 직무를 수행하는 과정에서 행사할 수 있는 재량권의 범위가 크면 클수록 직무만족도와 직장에착심도 커진다는 가설을 설정하였다.

직무의 다양성(variety)은 직무수행의 종류와 과정이 다양하고 복잡한 정도를 의미하는데 어떤 연구에서는 반대로 “직무의 단순성(routineness)”이라는 용어를 쓰기도 한다. 즉, 직무가 다양하고 과정이 지루하지 않을수록 직무만족도나 직장에착심이 높고, 직무가 단순하고 반복적일수록 근로자의 직무만족도와 직장에착심은 낮아진다는 것이다(Hackman과 Oldham, 1975).

직무스트레스를 나타내는 변수들은 미시간 대학 조사 연구소(Survey Research Center : SRC)의 연구결과를 바탕으로 직무의 모호성(role ambiguity), 직무갈등(role conflict), 직무의

양(workload), 자원의 불충분성(resource inadequacy) 등으로 선정하였다(House, 1980, 1981). 즉, 요구되는 직무의 범위와 수준이 모호하고 양립할 수 없으며 양이 과다할수록, 직무에 필요한 자원이 불충분할수록, 직무만족도나 직장애착심이 낮아진다는 가설이 설정되었다.

사회적 지원(social support)이란 근로자가 사회생활에서 가지는 인적교류를 통해 얻게되는 여러 가지 지원을 의미하는데 이는 내부인적지원(internal social support)과 외부인적지원(external social support)으로 나눌 수 있다. 1920년대 후반의 호오손 실험(Hawthorne Experiment) 이후 발전되어온 인간관계이론에 따르면 직장내의 동료관계나 상하관계의 원만함이 근무조건이나 임금수준 못지 않게 생산성과 중요한 관계가 있다는 것이다(Roethlisberg와 Dickson, 1938). 따라서 본 연구에서는 직무와 관련하여 동료나 상사로부터 받는 심적, 물질적 지원의 정도가 클수록 근로자의 직무만족도나 직장애착심이 높아질 것이라는 가설을 설정하였다. 가족 또는 친구로부터 주어지는 지원은 환경적 변수에 포함하였다.

보상의 공정성(distributive justice)은 기존의 형평성 이론(equity theory)에 근거를 둔 것으로 근로자들은 조직에 대한 기여의 정도에 합당한 보상을 받을 때 직무만족도나 직장애착심이 높아지며 특히 비슷한 근무조건과 기여도를 가진 타 근로자와 비교하여 공정성과 형평성이 유지되는 것이 직무만족도나 직장애착심에 영향을 미친다는 것이다(Adams, 1963, 1965).

승진기회(promotional chance), 즉 조직 내에서 수직적 직위상승의 기회는 미래의 신분의 상승과 물질적 보상의 증가를 동시에 내포하고 있는 변수로서 기존문헌에서도 승진기회는 근로자에게 미래의 보상의 증가를 약속하여 직무만족도와 직장애착심에 유의한 영향을 미치는 중요한 변수로 보고되고 있다(Mobley, 1982).

직업의 안정성(job security)이란 근로자의 신분 또는 고용상태의 지속적인 안정성의 정도를 의미하는데 기존의 연구를 보면 고용안정성이 높을수록 직무만족도나 직장애착심이 높아지는 것으로 나타나 있다(Hodson과 Kaufman, 1982).

임금(pay)이 근로자들의 근무동기를 부여하는 중요한 요소임은 기존의 많은 연구를 통해 보고된 바 있으며, 본 연구에서는 현금과 그에 준하는 급여성 복지혜택(fringe benefit)을 포함하는 개념으로 보았다(Lawler, 1973).

2) 환경적 변수

직무만족 및 직장애착에 영향을 미치는 환경적 변수로 외부취업기회와 외부인적지원이 포함되었다. 외부취업기회(job opportunity)는 경제학자들이 주장하는 외부노동시장(external labor market)과 같은 개념으로서 본 연구에서는 근로자들은 외부에서 현재보다 나은 직장을 구할 수 있을 때 직무만족도나 직장애착심이 낮아질 거라는 가설을 설정하였다(Kallerberg와

Sorenson, 1979). 병원현장에서 간호사 자격증과 함께 심사간호사 경력을 갖고 있는 전문인력이 많지 않으므로, 특히 심사간호사들은 다른 병원에 취업하기가 타 직종보다 상대적으로 용이하다는 점이 근무병원에 대한 애착심을 낮게 만드는 요인으로 작용할 것으로 보인다.

외부인적지원(external social support)이란 직무의 수행과 관련하여 가족 또는 친구로부터 주어지는 정신적, 물질적 지원을 일컫는 것으로서 가족의 지원은 다시 배우자의 지원과 부모의 지원으로 구분된다. 기존의 문헌을 보면 근로자들이 직무를 보다 충실히 수행하는데 있어서 직장내부의 동료나 상사의 지원 못지 않게 가족이나 친구의 지원이 영향을 미치는 것으로 나타나 있다. 본 연구에서는 가족의 지원으로 통합하여 분석하였다.

3) 심리적 변수

직무만족 및 직장에착에 미치는 심리적 변수로는 기대 충족도(met expectation), 직무몰입(job involvement), 긍정적 심성(positive affectivity), 부정적 심성(negative affectivity) 등의 변수들이 모형에 포함되었다. 기대 충족도는 근로자가 직장에 입사하기 전에 가졌던 기대가 충족되어진 정도와 직무만족, 직장에착심과의 관계를 검증하는 변수이며 직무몰입은 자기가 맡은 직무에 대해 가지는 개인적 가치관과 동기부여의 정도가 직무만족, 직장에착과의 관계를 검증하는 변수이다. 즉, 기대의 충족도가 높을수록, 직무수행에 대한 동기부여가 높은 사람일수록 직무만족도와 직장에착심이 높을 것이라는 가설이 성립될 수 있다.

긍정적 심성과 부정적 심성은 최근 일부 심리학자들에 의해 그 중요성이 강조되고 있는데 흔히 “기질적 변수”(dispositional variables)라고도 불려진다(Watson과 Tellegen, 1985; Clark와 Watson, 1991). 기존의 연구 결과에 따르면 이러한 기질적 변수들은 근로자가 직무스트레스나 환경적 요인 등에 대해 개인적으로 느끼는 강도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 즉, 긍정적 심성을 가지고 있는 사람은 같은 근무조건 하에서도 부정적 심성을 가지고 있는 사람보다 직무스트레스를 덜 느끼며 따라서 직무만족도나 직장에착심도 상대적으로 높을 가능성이 크다는 것이다.

4) 종속변수

기존의 연구들에서는 직무만족도를 직장에착의 매개변수로 설정하는 경우도 있으나 본 연구에서는 직무만족과 직장에착을 각각의 독립된 종속변수로 설정하였다. 이는 기존의 연구문헌들을 바탕으로 할 때 직무만족과 직장에착간의 선후 인과관계가 명백히 정리되어 있지 않기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 환경적 변수, 심리적 변수, 구조적 변수들이 독립적으로 직무만족도 및 직장에착도에 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다.

<표 1> 이론적 변수들의 정의

변 수	정 의
<u>조직특성 변수</u>	
1) 직무의 자율성	직무수행에 있어 재량권의 정도
2) 직무의 다양성	직무가 다양하고 복잡한 정도
3) 직무의 모호성	직무의 범위가 명확하지 않은 정도
4) 직무갈등	요구되는 직무가 양립할 수 없거나 상충되는 정도
5) 직무의 양	직무의 양이 지나친 정도
6) 자원의 부적절성	직무수행에 요구되는 자원이 부적절한 정도
7) 동료의 지원	근무부서에서 친한 동료들을 가진 정도
8) 상사의 지원	직무와 관련하여 상사와의 우호적인 관계 정도
9) 임금	근로의 대가로 받는 금전적 보상
10) 보상의 공정성	승진과 보상이 능력에 따라 이루어지는 정도
11) 승진기회	승진기회의 정도
12) 직업의 안정성	고용상태가 안정적인 정도
<u>환경적 변수</u>	
13) 외부취업 기회	외부에서 다른 직장을 구할 수 있는 가능성의 정도
14) 가족의 지원	배우자, 부모, 친구로부터의 지원
<u>심리적 변수</u>	
15) 기대 충족도	직장에 대해 가졌던 기대가 충족된 정도
16) 직무몰입	직무수행에 대한 동기부여의 정도
17) 긍정적 심성	매사를 적극적, 긍정적으로 보는 심성
18) 부정적 심성	매사를 소극적, 부정적으로 보는 심성
<u>종속변수</u>	
1) 직장애착	직장과 자기 자신을 일체화시키고 애정을 가지는 정도
2) 직무만족	직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구의 자료수집은 대한간호협회 보험심사간호사회에 등록되어 있는 전국의 보험심사간호사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 통해 이루어 졌다. 설문조사는 전국의 150개 의료기관에 근무하고 있는 보험심사간호사 768명을 대상으로 1999년 1월 초순부터 2월 초순까지 우편으로 실시되었으며 회수된 응답지는 89개 의료기관 445명으로 57.9%의 응답율을 보였다. 이는 일반적인 우편설문조사의 응답율이 10-20%에 머무르고 있는 현실에 비추어 매우 높은 응답율을 보인 것으로 판단된다. 응답자의 특성별 분포는 <표 2>에 제시된 바와 같다.

응답자의 연령은 25-29세가 79명(17.7%), 30-34세가 188명(42.2%), 35-39세가 108명(24.3%), 40세 이상 59명(13.3%)로 30대가 대부분을 차지하고 있는데 이는 선행 연구(김선영, 1994; 서영준, 1995, 1997; 김연근, 1998)에서 임상간호사를 대상으로 한 연구결과 나타난 임상간호사들의 연령분포가 20대가 가장 높은 것(67.6%, 74.4%)과 비교할 때 보험심사간호사들은 일정기간의 임상경력 후 보험심사부분으로 옮기기 때문인 것으로 판단된다.

교육수준은 전문대학 274명(61.6%), 대학 129명(29.0%), 대학원 35명(7.8%)이었고, 근무기간은 5년 이하 122명(27.4%), 6-10년 161명(36.3%), 11년 이상 151명(33.6%)이었으며, 직위는 과장급 이상 22명(4.9%), 계장급 이상 51명(11.5%), 책임 및 사원급 306명(68.8%), 기타 48명(10.8%)로 나타났다.

2. 설문내용의 구성 및 분석방법

본 연구의 설문지는 서영준(1995)이 병원근무자의 직장에학도 연구에서 사용한 설문내용을 보험심사간호사들의 업무 내용에 맞게 일부 수정하여 구성하였다. 각 척도는 1점에서 5점까지의 범위를 가지며 5점이 가장 좋은 상태, 1점이 가장 나쁜 상태, 그리고 3점은 보통을 의미하는 것으로 해석할 수 있다. 변수별 분석항목의 수, 평균, 표준편차, 범위, 신뢰도 등이 <표 3>에 요약되어 있다. 직무만족도, 직장에학도, 직무몰입을 제외한 모든 변수들은 3항목의 질문으로 측정되었으나 요인분석(factor analysis)과 신뢰도 측정을 통해 같은 변수를 측정하는 것으로 분류되지 않는 항목이나 신뢰도를 크게 낮추는 항목들은 분석에서 제외되었다. <표 3>에서 각 변수의 신뢰도 (Cronbach's Alpha)를 보면 0.65에서 0.96까지 걸쳐 있으며 전체적으로 수용할만한 신뢰도를 보이고 있다.

일반적으로 회귀분석은 독립변수들간에 다중공선성(multicollinearity)이 없다는 가정에 근거

<표3>

기술통계 및 신뢰도

변 수	항목수	평균	표준편차	신뢰도(α)
<u>조직특성변수</u>				
직무의 자율성	2	2.48	.77	.71
직무의 다양성	3	2.71	.56	.84
직무의 모호성	2	4.28	.77	.76
직무갈등	2	3.45	.63	.66
직무의 양	3	2.02	.73	.65
자원의 부적절성	3	2.89	.80	.84
동료의 지원	3	2.80	.66	.68
상사의 지원	3	2.86	.77	.93
보상의 공정성	3	3.65	.72	.79
승진 기회	3	3.86	.82	.93
직업의 안정성	3	2.51		
<u>환경적 변수</u>				
외부취업의 기회	3	3.52	.59	.72
가족의 지원	3	1.67	1.20	.96
<u>심리적 변수</u>				
기대 충족도	2	3.47	.75	.82
직무몰입	4	2.17	.54	.70
긍정적 심성	3	2.97	.64	.79
부정적 심성	3	3.09	.73	.82
<u>종속변수</u>				
직장 애착	6	2.65	.56	.83
직무 만족	6	2.55	.62	.82

<표 4>

독립변수들간의 상관계수

(N = 445)

변 수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
직무의 다양성	1																				
직무의 모호성	2	-.131**	1.000																		
직무갈등	3	.061	.063	1.000																	
직무의 양	4	.185**	-.187**	.094*	1.000																
자원의 부적절성	5	-.031	.069	.145**	.142**	1.000															
직무의 자율성	6	.205**	-.267**	-.061	-.006	-.223**	1.000														
직업의 안정성	7	.195**	-.246**	.076	.017	-.104*	.325**	1.000													
승진 기회	8	.174**	.001	-.008	-.067	-.220**	.205**	.121**	1.000												
임금	9	.112**	.083*	-.008	-.066	-.317**	.201**	.096*	.463**	1.000											
보상의 공정성	10	.150**	.030	.000	-.125**	-.339**	.123**	.110*	.324**	.362**	1.000										
상사의 지원	11	.061	-.053	-.209**	-.168**	-.335**	.098*	.154**	.203**	.207**	.253**	1.000									
동료의 지원	12	.076	-.001	-.005	-.082*	-.112**	.086*	.101*	.086*	.046	.096*	.212**	1.000								
가족의 지원	13	.032	-.114**	-.046	-.016	-.086*	.051	-.004	.008	.055	.074	.094*	.101*	1.000							
거래 충족도	14	.084*	.017	-.010	-.056	-.268**	.160**	.142**	.240**	.230**	.432**	.265**	.123**	.085*	1.000						
외부취업 기회	15	-.077	.042	.084*	-.076	.096*	.013	-.066	-.046	-.073	-.235**	-.094*	-.013	-.045	-.173*	1.000					
직무몰입	16	.055	-.202**	-.141**	.090*	-.008	.136**	.069	.008	-.024	-.008	.085*	.040	.041	.014	-.065	1.000				
긍정적 심성	17	.080*	-.108*	.109*	-.089*	-.051	.094*	.205**	.179**	.017	.171**	.100*	.224**	.149**	.197**	.081*	.047	1.000			
부정적 심성	18	-.107*	.159**	.090*	.008	.091*	-.132**	-.108*	-.024	.015	.029	-.049	-.032	-.093*	-.027	-.007	-.140**	-.146**	1.000		
직무만족도	19	.267**	-.248**	-.032	-.056	-.162**	.287**	.213**	.128**	.105*	.314**	.223**	.061	.136**	.324**	-.129**	.203**	.232**	-.213**	1.000	
직장애착도	20	.238**	-.171**	-.031	.021	-.259**	.244**	.249**	.165**	.196**	.403**	.208**	.088*	.157**	.470**	-.172**	.186**	.226**	-.189**	.549**	1.000

* P<0.05, ** P< 0.01, (1-tailed).

IV. 연구결과

1. 응답자 특성별 비교

응답자의 특성별 직무만족도 및 직장애착도 수준을 비교한 결과가 <표 5>에 제시되어 있다. 직무만족의 경우 전체평균은 2.52이고 연령별로는 25-29세가 2.75로 가장 높았고, 직위별로는 기타를 제외한 구분되는 직종 중 사원이 2.60으로 가장 높았으며, 기혼자보다는 미혼자가, 근무 기간이 짧을수록 직무만족도가 높았으며 소득수준이 가장 낮은 그룹(99만원 이하)이 2.68로 가장 높은 그룹(230만원 이상)의 2.42보다 높았다. 소득수준이 낮은 그룹이 직무만족도와 직장애착도가 가장 높게 나타난 것은 소득수준이 낮은 그룹이 대부분 근무기간이 짧은 미혼사원인 경우가 많아 상대적으로 직무만족도에 대한 소득수준의 영향력이 크지 않은 것으로 볼 수 있다.

직장애착도의 경우는 전체평균은 2.61이고 연령별로는 25-29세가 2.93으로 가장 높았고, 직위별로는 책임급에서 2.71로 가장 높았으며, 기혼자보다는 미혼자가, 교육수준은 전문대졸이 가장 높았으며, 근무연수는 5년 이하의 그룹이 2.79로 가장 높았고, 소득수준은 가장 낮은 그룹이 2.78로 직장애착도가 가장 높았다.

교육수준과 근무 기간에 따른 직무만족도와 직장애착도의 수준에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

보험심사간호사들의 직무만족도와 직장애착도가 3점(보통수준)이하로 나타난 것은 임상간호사 또는 타직종의 직원들과 비교할 때 상당히 낮은 수준으로 판단된다. 같은 설문지를 사용하여 서울과 경기도에 위치한 2개 대학병원 간호사들을 대상으로 조사한 서영준(1995, 1997)의 연구결과에 따르면 임상간호사의 직무만족도는 3.19점, 직장애착도는 3.04로 나타나 보험심사간호사들이 상대적으로 낮은 직무만족도와 직장애착도를 보이고 있음을 알 수 있다.

<표 5> 응답자 특성별 차이 분석

	변수 전체	직무 만족도	ANOVA		직장 애착도	ANOVA	
			F	Sig./N.S.		F	Sig./N.S.
연령	25~29세	2.75	8.61	Sig.	2.93	14.25	Sig.
	30~34세	2.55			2.71		
	35~39세	2.52			2.56		
	40세 이상	2.28			2.30		
	과장이상	2.20			2.15		
직위	계장	2.25	6.92	Sig.	2.40	7.52	Sig.
	책임	2.58			2.79		
	사원	2.60			2.71		
	기타	2.64			2.63		
결혼유무	미혼	2.64	4.95	Sig.	2.79	6.94	Sig.
	기혼	2.51			2.61		
교육수준	전문대졸	2.54	.02	N.S.	2.68	1.02	N.S.
	대졸	2.54			2.60		
	대학원졸	2.52			2.60		
근무연수	5년 이하	2.61	2.85	N.S.	2.79	13.69	N.S.
	6~10년	2.57			2.74		
	11년 이상	2.46			2.45		
	100만원 미만	2.68			2.78		
소득수준	100~139	2.64	2.75	Sig.	2.86	10.85	Sig.
	140~199	2.49			2.62		
	200~229	2.51			2.56		
	230만원 이상	2.42			2.27		

주) Sig. : Significant, N.S. : Not Significant

2. 직무만족 및 직장애착과의 상관관계변수 분석

직무만족도와 직장애착도를 종속변수로 하여 각각의 독립변수와의 상관관계를 구한 결과가 <표 6>에 제시되어 있다.

먼저 직무만족과 정(正)상관관계인 변수들을 보면 기대충족도가 직무만족과 .324로 가장 높은 상관관계를 보였고, 다음으로는 보상의 공정성(.314), 직무의 자율성(.287), 직무의 다양성(.257), 긍정적 심성(.232), 상사의 지원(.223), 직업의 안정성(.213), 직무몰입(.203), 가족의 지원(.136), 승진기회(.128), 임금(.105)의 순으로 유의한 상관관계를 보였다. 직무만족과 역(逆)상관관계를 보인 변수들을 보면 직무의 모호성이 -.248로 가장 높았고, 부정적 심성(-.213), 자원의 부적절성(-.162), 외부취업 기회(-.129)의 순으로 유의한 상관관계를 보였다.

<표 6> 상관관계 분석

독립변수	직무만족	직장애착
직무의 자율성	.287**	.244**
직무의 다양성	.267**	.238**
직무의 모호성	-.248**	-.171**
직무갈등	-.032	-.031
직무의 양	-.056	.021
자원의 부적절성	-.162**	-.259**
동료의 지원	.061	.088*
상사의 지원	.223**	.208**
임금	.105*	.196**
보상의 공정성	.314**	.403**
승진기회	.128**	.165**
직업의 안정성	.213**	.249**
외부취업 기회	-.129**	-.172**
가족의 지원	.136**	.157**
기대 충족도	.324**	.470**
직무몰입	.203**	.186**
긍정적 심성	.232**	.226**
부정적 심성	-.213**	-.189**

* P<0.05, ** P< 0.01, (1-tailed).

직장애착도의 경우 기대 충족도가 .470로 가장 높은 정상관계를 보였고, 보상의 공정성(.403), 직업의 안정성(.249), 직무의 자율성(.244), 직무의 다양성(.238), 긍정적 심성(.226), 상사의 지원(.208), 임금(.196), 동기부여(.186), 승진기회(.165), 가족의 지원(.157), 동료의 지원(.088)의 순으로 유의한 정상관계를 보였다. 직장애착과 역상관관계를 보인 변수들을 보면 자원공급의 부적절성이 -.259로 가장 높고, 부정적 심성(-.189), 외부취업 기회(-.172), 직무의 모호성(-.171)의 순으로 유의한 역상관관계를 보였다.

전체적으로 가설에서 설정된 독립변수와 종속변수의 정(+), 부(-)의 상관관계가 직무의 양과 직장애착과의 관계만 제외하고 모두 본 연구결과와 일치하고 있어 본 연구에서 사용된 직무만족과 직장애착에 관한 연구가설의 이론적 타당성을 뒷받침 해주고 있다.

3. 직무만족 및 직장애착 영향변수 분석

보험심시간호사들의 직무만족과 직장애착도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과가 <표 7> <표 8>에 제시되어 있다.

회귀계수의 추정 결과는 직무만족과 직장애착에 영향을 미치는 각각의 변수의 상대적 영향력을 다른 변수를 통제한 상태에서 보여 주고 있는 것인데, 이를 개관해 보면 직무만족의 경우 단순상관에서 유의하였던 15개의 변수 중 9개가, 직장애착의 경우 단순상관에서 유의하였던 16개의 변수 중 9개가 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 7>에 제시된 직무만족에 유의한 영향을 미치는 회귀계수 추정결과를 중요도의 순서로 보면 보상의 공정성(.135), 동기부여(.134), 직무의 다양성(.132), 기대충족도(.123), 직무의 자율성(.095), 긍정적 심성(.083), 상사의 지원(.069)의 순으로 직무만족에 긍정적 영향력이 있음을 알 수 있고, 직무의 모호성(-.147), 부정적 심성(-.096)의 순으로 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 8>에 제시된 직장애착에 유의한 영향을 미치는 회귀계수 추정결과를 중요도의 순서로 보면 긍정적 영향을 미치는 것은 기대충족도(.246), 직무몰입(.142), 보상의 공정성(.139), 직업의 안정성(.084), 직무의 다양성(.083), 긍정적 심성(.083)으로 나타났고, 부정적 영향을 미치는 것을 보면 부정적 심성(-.071), 자원의 부적절성(-.071) 등이고 인구특성 중 근무연수(-.020)가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종속변수의 변이에 대한 설명력으로 볼 때 본 연구에 사용된 독립변수들은 직무만족도 변이의 30%, 직장애착도 변이의 39.1%를 설명하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 직무만족에 영향을 미치는 요인들의 회귀계수 추정결과

(N=445)

독립변수	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	P-value
(Constant)	1.670		3.945	.000
직무의 자율성	0.095	.146	3.119	.002
직무의 다양성	.132	.184	4.161	.000
직무의 모호성	-.147	-.149	-3.289	.001
직무갈등	0.025	.035	.791	.429
직무의 양	-0.065	-.075	-1.662	.097
자원의 부적절성	0.020	.026	.556	.578
동료의 지원	-0.062	-.074	-1.710	.088
상사의 지원	0.069	.101	2.171	.031
임금	-0.027	-.039	-.788	.431
보상의 공정성	.135	.187	3.572	.000
승진기회	-0.048	-.062	-1.307	.192
직업의 안정성	-0.026	-.004	-.083	.934
외부취업기회	-0.053	-.057	-1.287	.199
가족의 지원	0.037	.069	1.634	.103
기대 충족도	.123	.168	3.549	.000
직무몰입	.134	.129	3.046	.002
긍정적 심성	0.083	.096	2.087	.037
부정적 심성	-0.096	-.127	-2.989	.003
소득수준	0.0004	.037	.715	.475
교육수준	0.047	.041	.937	.349
근무연수	-0.030	-.026	-.553	.581

Adjusted R Square : .301

〈표 8〉 직장애착에 영향을 미치는 요인들의 회귀계수 추정결과

(N=445)

독립변수	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	P-value
(Constant)	1.217		2.746	.006
직무의 자율성	0.017	.023	.522	.602
직무의 다양성	0.083	.103	2.505	.013
직무의 모호성	-0.067	-.060	-1.427	.154
직무갈등	-0.022	-.027	-.668	.505
직무의 양	0.018	.018	.437	.662
자원의 부적절성	-0.071	-.083	-1.881	.061
동료의 지원	-0.011	-.012	-.300	.764
상사의 지원	0.018	.023	.537	.591
임금	0.042	.054	1.157	.248
보상의 공정성	.139	.171	3.513	.000
승진기회	-0.052	-.060	-1.353	.177
직업의 안정성	0.084	.108	2.551	.011
외부취업기회	-0.015	-.001	-.034	.973
가족의 지원	0.027	.045	1.153	.250
기대 충족도	.246	.301	6.811	.000
직무몰입	.142	.121	3.082	.002
긍정적 심성	0.083	.086	2.003	.046
부정적 심성	-0.071	-.084	-2.114	.035
소득수준	-0.051	-.045	-.933	.352
교육수준	0.020	.015	.372	.710
근무연수	-0.020	-.159	-3.609	.000

Adjusted R Square : .391

V. 고찰 및 결론

1. 연구결과에 대한 고찰

본 연구는 보험심사간호사의 직무만족도 및 직장애착도의 수준과 이에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀 내어 향후 보험심사간호사의 인력관리 및 보험심사 업무의 효율성을 높이는 데 기초자료로 활용하고자 시도되었다. 본 연구에서 밝혀진 주요한 결과 및 병원현장에서의 개선을 위한 시사점을 고찰 해보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 직무만족 및 직장애착에 공통적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들은 다음과 같다.

먼저 조직특성 변수로는 보상의 공정성과 직무의 다양성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 보상의 공정성에 관해서는 병원 내부적으로 임상간호사와 비교하여 보상에 따른 위화감이 생기지 않도록 하고 개인의 노력과 능력에 따른 분배과정의 정당성이 확보되어야 할 것이며, 외부적으로는 타 병원 동일직종 근로자들과 비교하여 열등하지 않은 보상을 해 주어야 할 의무가 경영자에게 있음을 시사하고 있다. 직무의 다양성에 관해서는 서론에서 언급했듯이 보험심사간호사들의 업무는 매우 다양하지만 대부분 한가지 업무만을 전담하는 분업체제로 업무가 이루어지기 때문에 개별 근로자의 입장에서는 업무가 지루하고 반복적인 것으로 느껴질 수 있다. 이를 해소하기 위해서는 부서 내부에서도 업무를 순환함으로써 다양성의 범위를 넓힐 수 있고, 최근 많은 병원에서 의료의 질을 향상시키기 위한 한 방법으로 활발히 시도되고 있는 case manager¹⁾로 그 업무영역을 확대해 나감으로써 직무만족도와 직장애착도를 높일 수 있을 것이다.

다음으로 심리적 변수로는 직무몰입, 긍정적·부정적 심성, 기대충족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무몰입에 관해서는 대부분의 보험심사간호사들이 간호사 본연의 임무인 임상간호를 떠나 행정업무에 가까운 보험심사업무로 옮기게 되면서 본인 스스로 어떤 자세와 마음가짐으로 업무에 임하느냐가 직무만족과 직장애착에 큰 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다. 따라서 병원 경영자는 보험심사간호사를 선발할 때 업무에 대한 동기부여가 강한 간호사가 선발되도록 면담과 경력조사 등을 적극 활용해야 할 것이다. 실제로 병원현장에서는 임상간호에 제대로 적응하지 못하는 간호사를 방출하는 형식으로 보험심사간호사를 선발하는 경우도 있는데 이는 직무몰입 차원에서 볼 때 매우 부정적인 현상이므로 지양되어야 할 것이다.

긍정적 심성과 부정적 심성에 관해서는 매사에 긍정적이고 적극적인 사람이 같은 상황하에서도 부정적이고 소극적인 사람보다 높은 직무만족과 직장애착을 가질 가능성이 크다는 것을

1) case manager : 환자의 입원부터 진료과정, 퇴원까지 전과정을 관리하는 사람을 칭한다.

나타내므로 병원 경영자는 보험심사간호사를 뽑을 때 인성검사 결과 및 상급자, 동료, 하급자 등의 평가를 통해 근무환경과 보상수준 등이 다소 열악하더라도 긍정적으로 소화할 수 있는 심성의 소유자를 선발하도록 노력해야 할 것이다.

기대충족도에 관해서는 본 연구의 경우 보험심사간호사들이 병원에 근무하기 전의 기대치를 측정하는 것이 현실적으로 불가능하였으므로 현재 느끼는 전반적인 기대충족도를 대신 측정하여 하나의 변수로 사용하였는데, 분석결과에서 기대충족도는 직무만족 및 직장에착에 영향을 미치는 것으로 나타나 기대이론의 타당성을 뒷받침하였다. 실제로 보험심사간호사들이 병원 또는 자기 부서에서 가지는 기대수준은 다양할 수 있으므로, 병원의 경영자나 부서의 장들은 각 보험심사간호사들의 기대수준과 기대충족도에 관심을 가지고 가능한 한 기대수준과 기대충족도 사이의 차이(gap)를 줄이도록 노력해야 할 것이다. 예를 들면, 보험심사간호사들이 임상간호부서를 떠나는 주된 이유중의 하나가 3교대 근무로 인한 일상생활의 불편을 덜기 위한 것인데 보험심사부서에 와서도 업무량 과다로 야근, 특근 등 정시 출퇴근을 하지 못하게 된다면 그들의 기대는 충족될 수 없을 것이다. 이런 경우는 조속히 부족한 인력을 충원하여주든지 아니면 추가근로시간에 대한 충분한 금전적 보상을 통해 근무시간 불규칙에 따른 불만을 해소하도록 조치하여야 할 것이다.

셋째, 직무만족에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들로는 직무의 모호성, 상사의 지원, 직무의 자율성을 들 수 있다.

직무의 모호성에 관해서는 의료기관내에서 보험심사간호사들이 진료비 관리라는 그들의 업무 내용으로 인해 타 직종의 의료인, 특히 의사들과 겪고 있는 갈등을 반영한 것이라고 하겠다. 예를 들면 의사들이 제대로 기입하지 않은 부실한 처방전 내역을 보험심사간호사들이 대신 떠맡아 진료부에 확인하여 기입하는 과정에서 발생할 수 있는 업무의 정체성과 관련된 갈등을 들 수 있을 것이다. 이의 해결을 위해 의료기관의 경영자는 보험심사간호사들의 업무의 한계를 명확히 결정지어줌으로써 타부서 근무자와 불필요한 업무상 갈등을 겪는 일이 없도록 지원해 주어야 할 것이다.

상사의 지원에 관해서는 기존의 연구결과(서영준, 1995)와도 일치하는 것으로, 능력과 경쟁이 강조되고 있는 최근의 전반적인 사회분위기의 영향으로 보험심사간호사들도 개인의 발전을 위해서는 동료보다는 상사와의 원만한 관계를 더욱 중요시하고 있음을 나타낸 것으로 판단된다.

직무의 자율성이란 요즘 사회 전반에 확산되고 있는 팀(team)제가 갖고 있는 특성, 즉 업무의 재량권 확대, 결재라인 축소, 책임한계의 확대, 일인 다기능화와 공통된 개념으로, 직무수행에 있어 재량권의 부여 정도를 의미하는데, 보험심사간호사들은 각자의 진료비 관리업무 수행에 있어 재량권을 가지기를 원하고 있음을 나타내고 있다. 따라서 보험심사간호사들이 심사업무를 수행하는데 있어 병원이 정한 큰 원칙의 테두리 내에서는 스스로 재량권을 가지고 업무를

수행할 수 있도록 해 주는 것이 바람직 할 것으로 판단된다. 단, 이러한 재량권의 부여에는 반드시 심사결과와 그에 따른 진료비 조정, 청구 누락 등에 대한 개인적 업무수행 평가가 동시에 이루어져 개인의 나태함이나 능력부족으로 인한 심사업무의 효율성 저하가 발생하지 않도록 제도적 장치를 동시에 강구해야 할 것이다.

넷째, 직장애착에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수로는 자원의 부적절성을 들 수 있다. 이는 보험심사간호사들은 직무에 필요한 충분한 공간이 확보되지 않고, 전산 장비가 부적절하게 공급되거나, 기타 진료비 관리 업무에 필요한 자원이 부족할 경우 병원에 대한 애착심이 낮아질 수 있음을 의미한다. 따라서 병원 경영자는 보험심사간호사들의 업무수행에 필요한 자원을 적시에 적절한 품질로 공급하여 줌으로써 업무수행에 필요한 자원부족으로 인해 보험심사업무의 효율성이 떨어지는 일이 없도록 해야 할 것이다.

또한 인구특성적 변수 중의 하나인 근무연수가 직장애착도에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 보험심사업무가 반복적인 특성을 가지고 있고 근무연수가 길어져도 승진 등에 한계가 있어 동일한 경력의 임상간호사에 비해 근무연수가 길어질수록 승진이나 급여에서 불이익을 받고 있음을 반영한 것이라고 하겠다.

다섯째, 직무만족이나 직장애착에 있어 승진기회가 상관관계에서는 정(+)적인 관계에 있었으나 회귀분석에서는 부(-)적인 관계로 나타난 것은, 많은 변수를 동시에 통계처리 할 때 가끔 나타나는 방법론적 가공성(methodological artifact)에 의한 것으로 보인다. 만약 통계처리상의 문제가 아니라면 보험심사부서의 경우 임상간호 부서와는 달리 의료기관내 단일 부서이거나 소규모 병원의 경우 타 행정부서의 일원으로 근무하고 있고, 업무 특성상 타부서와의 상호 이동이 쉽지 않고, 한 단위 부서에 중간관리자급 이상이 차지하는 비율이 매우 낮기 때문에 심사간호사들의 승진에 한계가 있어 같은 근무연수의 임상간호사들에 비해 승진율이 상대적으로 낮고, 이에 보험심사간호사들은 승진에 대해 미리 포기하고 있기 때문에 나타난 결과라고 해석할 수도 있으므로, 이에 대한 심층연구가 필요할 것으로 생각된다.

여섯째, 보험심사간호사들의 직무만족 및 직장애착에 환경적 변수는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났는데, 이는 현재 우리 나라에서 의료기관의 경영악화 등의 이유로 의료기관이 도산하고, 인력 감축으로 인한 신규 채용의 감소로 대학 졸업자들의 취업난과 더불어 타 의료기관으로의 취업이 용이하지 않은 까닭으로 해석된다. 따라서 향후 경제상황이 호전되고 병원간 근로자 이동이 유연하게 되는 시점이 오면 환경적 변수의 영향력이 달라질 가능성도 배제할 수 없다.

일곱째, 본 연구에서 사용된 변수들에 의해 직무만족도의 변이가 30%, 직장애착도의 변이가 39.1% 설명될 수 있다는 것은 과거 일반적인 행동과학 연구에서 사용된 모형들의 설명력이 20-30%인 것과 비교해 볼 때, 양호한 설명력을 나타낸 것으로 해석 할 수 있으나(Price등,

1986), 서영준(1995)의 연구결과에 나타난 설명력(59.4%)과 비교해 보면 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 본 연구에 사용된 표본이 보험심사간호사라는 단일 직종을 대상으로 하였기 때문에, 표본의 동질성이 응답의 변이를 낮추어 설명력을 떨어뜨렸을 가능성이 있으며 또 하나는 본 연구에 사용된 독립변수 이외의 다른 유의한 변수들이 누락되었을 가능성도 배제할 수 없다.

여덟째, 보험심사간호사들의 직무만족도 및 직장에착도는 각각 전체평균이 2.52와 2.61로 나타났다는데, 이는 표본집단의 한계는 있지만 기존의 임상간호사를 대상으로 한 연구결과(서영준, 1995; 박현태, 1997; 김연근, 1998)에서 나타난 응답자의 직무만족도(3.14, 2.97, 3.26)와 조직몰입정도(3.04, 3.28, 3.24)에 비해 낮다. 이 결과는 비록 특성이 다르지만 간호사라는 같은 전문직을 가진 두 집단의 비교에서 간호사 본연의 업무를 수행하는 임상간호사보다 행정업무인 진료비관리 업무로 보직이 변경된 보험심사간호사들의 직무만족도 및 직장에착도가 낮다는 것에 유의할 필요가 있다. 본 연구에 사용된 것과 동일한 설문지를 이용하여 병원 임상간호사들의 직무만족에 대해 조사한 서영준(1997)의 연구결과와 비교해 보면 임상간호사와 달리 보험심사간호사들의 직무만족도에는 보상의 공정성과 직무의 자율성이 매우 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이는 앞서 언급한대로 보험심사간호사들의 업무가 대부분 컴퓨터 앞에 앉아 별다른 재량권없이 단순 반복적인 보험심사업무를 수행하는데서 오는 불만과 근무연수가 길어져도 임상간호사와 달리 승진의 기회가 거의 없어 그에 따른 보상의 격차를 매우 불만스럽게 인식하고 있음을 본 연구결과는 보여주고 있다. 또한 임상간호부서와 달리 부서의 규모가 작고 부서장의 병원내 영향력도 크지 않아 상대적 소외감에서 오는 불만요인도 배제할 수 없다. 따라서 향후 보험심사간호사들의 직무만족도를 높이기 위해서는 업무의 재량권을 합리적으로 넓혀주고 업무내용도 원가분석·진료비 관리 업무·case manager 등으로 확대하며, 승진기회의 어려움을 보전할 수 있도록 다른 보상수단을 제공하는 등 경영진의 적극적인 관심이 필요할 것으로 판단된다. 궁극적으로는 보험심사간호사들에게 임상간호를 떠난 데 대한 후회의 감정이 생기지 않도록 배려하여 유능하고 의욕적인 보험심사간호사를 선발·유지함으로써 보험심사업무의 효율성을 제고할 수 있을 것이다.

2. 연구의 제한점 및 추후 과제

보험심사간호사들의 직무만족, 직장에착에 관한 추후 연구를 위하여 다음과 같은 제안을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 대한간호협회에 등록된 보험심사간호사들의 57.9%(445명/768명)에 의해 수집된 자료를 바탕으로 하였으나, 병원특성과 개인특성에 따른 응답자의 차이가 고려되지 않아 연구결과를 일반적으로 확대해석 하는 데는 신중을 기할 필요가 있다. 따라서 향후 병원특성별,

개인특성별 요인을 고려한 표본을 추출하여 설문조사를 실시한 후 연구결과에 대한 추가 검증이 이루어 질 필요가 있다.

둘째, 많은 조직행위 관련 연구에서 방법론상의 제한점으로 지적되는 것이 동일방법변이(common method variance)에 의한 문제점이다. 즉 직무만족 및 직장에착에 관한 조사가 자기 기입식 설문조사라는 방법에 의해서만 이루어지기 때문에 그 조사의 타당성에 문제가 있을 수 있다는 것이다. 이러한 제한점을 극복하기 위해 응답자의 상사나 동료로 하여금 응답자의 직무만족도나 직장에착도를 평가하게 하여 비교해 보는 방안 등이 제시되기도 하나 현실적으로 시행하는데 어려움이 따를 것으로 보인다. 그러나 이 문제는 조직행위연구에 있어서 연구의 질을 높이기 위해 반드시 해결되어야 할 과제의 하나로 제시하고자 한다.

셋째, 본 연구는 변수들의 측정을 근로자 개인의 주관적 인식을 바탕으로 한 설문조사를 통하여 이루어졌으므로 같은 근무조건에서 일하고 있는 근로자들 간에 개인적으로 느끼는 각 변수들에 대한 평가는 다를 수 있다는 것이다. 직무만족이나 직장에착이라는 변수 자체가 개인의 주관적 평가이므로 영향요인들도 주관적으로 평가하는 것이 바람직하나, 이러한 변수들을 조직구조적인 측면에서 객관적인 측정을 시도하여 직무만족 및 직장에착과의 상관관계를 추정해 볼 필요성이 있다.

넷째, 본 연구에서는 조직행위에 관한 일부 문헌에서 제기되어온 몇 가지 중요한 조정효과를 다루지 못하였다. 전통적 기대이론에 의하면 직무만족도나 직장에착도와 거기에 관계되는 요인들간의 상관관계는 근로자가 그러한 요인들에 부여하는 중요도의 크기에 따라 달라진다는 것이다. 즉, 직장 상사나 동료와의 관계가 좋고 직무의 자율성이 많은 사람은 직무스트레스가 직무만족도나 직장에착도에 큰 영향을 미치지 않는다는 것이다. 이러한 조정효과에 대한 검증이 추가로 이루어진다면 변수들간의 보다 정확한 관계설정이 가능해 질 것이다.

3. 결론

본 연구는 보험심사간호사의 직무만족도 및 직장에착도의 수준과 이에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀 내어 향후 보험심사간호사의 인력관리 및 보험심사 업무의 효율성을 높이는 데 기초자료로 활용하고자 시도되었다. 본 연구의 자료수집은 전국의 150개 의료기관에 근무하고 있는 보험심사간호사 768명을 대상으로 한 우편설문조사를 통해 이루어 졌으며 89개 의료기관에서 445부가 회수되어 57.9%의 응답율을 보였다. 설문도구는 서영준(1995)의 연구에서 사용한 설문지를 보험심사간호사들의 업무내용에 맞게 일부 수정하여 사용하였으며 응답의 신뢰도는 전반적으로 수용할 만한 수준이었다. 보험심사간호사의 직무만족과 직장에착에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 선행연구결과를 참조하여 조직특성변수(직무의 자율성, 직무의 다양성, 직

무스트레스, 내부 인적자원, 보상의 공정성, 승진기회, 고용안정성, 임금), 환경적 변수(외부취업 기회, 외부인적지원), 심리적 변수(기대충족도, 직무몰입, 긍정적 심성, 부정적 심성)의 세가지 변수군으로 분류하여 분산분석, 상관분석 및 회귀분석을 실시하였다.

응답자의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족도 및 직장에착도에 차이가 있는지를 본 결과 연령, 직위, 결혼유무, 소득수준에 따라 유의한 차이가 있었다. 또한 보험심사간호사들의 직무만족도와 직장에착도의 평균점수가 3점(보통수준)이하로 나타나 상대적으로 낮은 만족도와 애착도를 보이고 있었다.

독립변수와 종속변수간의 상관관계 분석에서는 전체적으로 가설에서 설정된 정(+), 부(-)의 상관관계가 직무의 양과 직장에착과의 관계만 제외하고 모두 본 연구결과와 일치하고 있어 본 연구에서 사용된 직무만족과 직장에착에 관한 연구가설의 이론적 타당성을 뒷받침 해 주었다.

보험심사간호사들의 직무만족과 직장에착도에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에는 보상의 공정성, 동기부여, 직무의 다양성, 기대충족도, 직무의 자율성, 긍정적 심성, 상사의 지원 등의 순으로 긍정적 영향을 미쳤고, 직무의 모호성, 부정적 심성이 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직장에착도에는 기대충족도, 직무몰입, 보상의 공정성, 직업의 안정성, 직무의 다양성, 긍정적 심성의 순으로 긍정적 영향을, 부정적 심성, 자원의 부적절성이 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 향후 보험심사간호사들의 직무만족도 및 직장에착도 향상을 위한 동기부여 전략에 활용한다면 그들의 사기 진작과 더불어 보험심사업무의 생산성 향상에도 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 정수진, 고종식. 산업 및 조직 심리학. 삼우사, 1998
- 김범국, 강성국. 직장에착의 결정요인 및 과정의 모형에 관한 연구. 제주대학교 산경논집 1990; 4
- 김선영. 수간호사 및 일반간호사가 지각한 수간호사 지도성유형과 직무만족도와의 관계 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 1994
- 김연근. 임상간호사의 직무만족도와 조직몰입에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 1998
- 박현태. 간호조직에서 리더쉽 유형과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문, 1997
- 서영준, 고종욱. 병원 간호직근무자의 근속성향 결정요인. 병원경영학회지 1997; 2(1): 137-160
- 서영준. 병원근무자의 직장에착에 관한 연구. 보건행정학회지 1995; 5(2): 173-201

- 이동규. 조직애착에 관한 규범적 접근. *홍익대학교 경영논문집* 1988; 11
- 하미경. 일 대학병원 간호사의 근무성적에 따른 조직몰입 정도. *가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위 논문*, 1997
- 황영호. 공무원의 조직애착에 관한 연구. *서울대학교 행정대학원 석사학위 논문*, 1987
- 허준경. 조직애착의 결정요인에 관한 연구. *한국방송통신대 논문집* 1986; 6
- Adams JS. Toward an understanding of inequality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1963; 67: 422-436
- Adams JS. Inequality in social change. in Berkowitz L(ed), *Advances in experimental and social psychology*, New York: Academic Press, 1965: 266-279
- Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Applied Psychology*, 1990; 63
- Ardelina AB. Making job satisfaction A reality for nurse. *Supervisor Nurse* 1980; 11(5)
- Gunst RF. Regression analysis with multicollinear predictor variables: definition, detection, and effects. *Communications in Statistics, Theory, Methods*, 12, 2217-2260.
- Hackman JR, Oldman GR. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of the Applied Psychology*, 1975; 60: 151-170
- Han NC. Organizational commitment in South Korea. Unpublished doctoral dissertation, The University of Iowa, 1992
- House JS. Occupational stress and the mental and the physical health of factory workers. Ann Arbor, MI: Survey Research Center, University of Michigan, 1980
- House JS. Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley, 1981
- Jauch RM, Glueck WF, Osborn RN. Organizational loyalty, professional commitment, and academic research productivity. *Academy of Management Journal*, 1978; 21
- Kalleberg AL, Sorensen AB. The sociology of labor markets. *Annual Review of Sociology* 1979; 5: 351-379
- Mathieu JE, Zajac DM. A Review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 1990; 108: 171-194
- Meyer JP, Allen NJ. Organizational commitment : Toward a three - component model. Research Bulletin No.660, The University of Ontario, Department of Psychology, London.
- Mobley WH. Employee turnover. Reading: Addison-Wesley, 1982
- Modway RT, Porter LW, Dubin R. Unit performance, situational factors, and employee attitudes in spatially separated work units. *Organizational Behavior and Human*

- Performance 1974; 12
- Price JL, Muller CW. Professional turnover: The case of nurses. Bridgeport: Luce, 1981
- Price JL, Muller CW. Absenteeism and turnover among hospital employees. Greenwich, CT: JAI Press, 1986
- Roethlisberger FJ, Dickson WK. Management and the worker. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938
- Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AM. Nurses satisfaction with their work situation, Nursing Research, 1978; 27(2)
- Vroom VH. Work and motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964
- Watson D, Tellegen A. Toward a consensual structure of mood. Psychological Bulletin 1985; 98: 219-235
- Wiener Y. Commitment in organizations: A normative view. Academy of Management Review 1982; 7