

## 진료비 심사부서장 및 부서원의 직무만족도와 조직몰입도

박현숙\*  
대전대학교 병원경영학과

### Job Satisfaction and Organizational Commitment of Health Insurance Review Team Leader and Member

Hyun-Suk Park\*  
*Department of Health Service Management, Daejeon University*

#### <Abstract>

The purpose of this study was to investigate the factors that affect the performance of health insurance review department workers of Korean tertiary hospitals, general hospitals and hospitals. A survey was conducted through structured questionnaire for chiefs and members of health insurance review departments of hospitals, and data from 1,064 respondents were utilized in the final analysis. Survey items included general characteristics of the hospitals and health insurance review departments, job satisfaction and organizational commitment as organizational effectiveness. As multiple linear regression results, in the case of chiefs, the most significantly related factor to job satisfaction was a monthly salary. The other related factor was job stress. In the case of members, the most significantly related factor was job stress. The other related factors were more monthly salary, religious believer, and less complex workplace, in order. As organizational commitment, in the case of chiefs, the most significantly related factor was a monthly salary. The other related factor was more clinical experience. In the case of members, the most significantly related factor was job stress. The other related factors were more monthly salary, tertiary hospitals, more age, and less complex workplace, in order.

---

**Key Words : Job Satisfaction, Organizational Commitment, Health Insurance Review Department Workers**

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

조직성과를 객관적으로 측정할 수 있는 지표를 선정하는 데는 어려움이 따르며 타당성에 문제가 있고 일정하게 적용하는 지표는 없으며 연구목적에 따라 달라질 수 있다. 조직 효과성의 지표로 직무만족도와 조직몰입도 등을 변수로 흔히 이용하고 있는데 이것은 조직의 생산성과 직·간접적으로 관련되어있기 때문이다. 직무만족은 종업원이 자기의 직무에 대해 갖는 정서적 지향의 정도로 정의된다[1]. 예컨대 종업원이 자기의 직무를 좋아하는 정도라고 이해할 수 있다[2]. 조직몰입은 조직에 대한 충성심과 귀속감을 바탕으로 조직의 가치와 목표를 수용하고 이를 실현하기 위하여 열심히 노력하는 정도를 의미한다. 직무만족과 조직몰입의 정도는 이직뿐만 아니라 업무의 효율성, 결근율 등 조직의 생산성에 많은 영향을 미친다. 조직구성원들의 자기직무에 대한 만족도는 개인의 양적 및 질적인 생산성과 조직의 총생산성을 의미하는 지표가 된다[3]. 직무만족은 개인의 단기적 욕구충족을 의미하는 것으로 직무수행과 밀접한 연관성을 갖고 있어서 일반적으로 직무만족이 높은 구성원들이 조직몰입도가 높고[4] 조직몰입도가 높은 조직 구성원들은 직무성도가 높으며 근속년수가 길고 결근율, 이직률, 근무태만의 정도가 낮다[5]. 따라서 성과가 중요한 조직일수록 구성원들의 조직몰입도를 높여서 효율적인 인력관리가 되도록 하는 것은 경제적인 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다.

의료서비스를 제공하는 조직은 거의 모두가 노동집약적 특징을 가지고 있다. 따라서 의료기관은 생산성 향상을 위해서 합리적인 인력관리로 기대 목표를 효율적으로 달성할 수 있도록 노력할 필요가 있다. 의료기관의 업무와 조직의 성과를 높이기

위해서는 조직 구성원의 직무만족과 조직에 대한 애착심을 가지게 하여야한다. 최근 의료기관 경영에 있어 효율적인 인력관리 및 조직 구성원들의 동기부여와 조직성과를 증대시키는 문제가 주요과제로 대두되고 있다[6]. 이러한 환경의 변화를 반영하여 의료기관 근무자들의 조직성과에 대한 관심이 많이 증가하고 있다. 특히 진료비 심사부서 근무자들은 자기직무와 소속 의료기관에 대해 어떠한 자세를 가지고 업무를 수행하느냐에 따라 진료비 심사업무의 효율적인 수행과 진료수익과 관련된 병원경영에 의미 있는 영향을 미친다[5].

국내 의료기관을 대상으로 하는 직무만족과 조직몰입에 대한 많은 선행연구들은 있었으나, 진료비 심사부서 근무자들을 대상으로 직무만족도나 조직몰입도의 조직효과성에 대한 연구는 별로 없는 실정이다. 이에 의료기관들이 진료비 심사부서의 효과적인 관리를 위한 기초자료 제공을 위하여 본 연구를 실시하였다.

### 2. 연구의 목적

이 연구는 우리나라 의료기관의 진료비심사부서 근무자들의 특성과 업무에 대한 인식도를 파악하고 특성에 따른 직무만족과 조직몰입을 분석하여 진료비 심사업무에 대한 효율적인 운영방안을 제시하고 의료기관 경영에 필요한 기초 자료를 제공하는 데에 그 목적이 있다.

구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 진료비 심사부서 부서장과 부서원의 일반적 특성에 대해 알아본다.

둘째, 진료비 심사부서 근무자들의 특성별 직무만족과 조직몰입에 대해 알아본다.

셋째, 조직의 효과성으로서의 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대해 부서장과 부서원별로 알아본다.

## II. 연구방법

### 1. 조사대상 및 내용

본 연구에서는 연구목적에 맞게 전국적인 광범위한 조사를 위하여 조사대상을 전국보험심사간호사 협회 회원명부에 기록되어있는 회원 중 현재 의료기관의 보험심사부서에 근무하고 있는 자들을 대상으로 하였다. 2006년 2월 설문지 1,400부를 우편 발송하였으며, 조사대상자들의 소속 의료기관 부서책임자에게 전화통화로 연구의 취지를 설명하고 협조를 요청하여 1,064부를 회수하였다. 설문지 회수율은 76.0%였다.

본 조사에 사용한 설문지의 설문문항은 선행연구들을 참고하여 부서장용과 부서원용 두 가지로 구분하여 자기기입식으로 조사하였으며 의료기관 조직과 업무에 대한 태도 및 행동으로 선행 연구들[2][3]을 참고하여 직무만족도와 조직몰입도를 조사하였다. 각각 7문항 씩 4점 Likert 척도로 조사하였는데 본 연구에서의 Cronbach's alpha는 각각 0.711, 0.727 이었다.

### 2. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 통계 프로그램 (ver. 18.0, SPSS, Chicago, IL, USA)을 이용하여 분석 처리하였다.

조사대상자들의 일반적 특성과 임상경력 및 기타 관련 변수들은 부서장군과 부서원군으로 나누어 빈도와 백분율과 함께  $\chi^2$ -test로 유의성을 검정하였으며, 일부연속변수의 부서장군과 부서원군 간 평균의 비교는 t-test를 실시하였다.

조사대상자들의 직무만족도와 조직몰입도는 Cronbach's alpha로 문항의 신뢰도 검토 후, 관련 변수별로 평균과 표준편차를 구하여 t-test 와 분산분석을 실시하였으며 사후검정은 Scheffe-test를 사

용하였다. 진료비 심사부서의 조직효과성과 관련된 요인을 알아보기 위하여 의료기관 조직과 근무자들의 업무에 대한 태도 및 행동의 지표로 직무만족도와 조직몰입도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 모든 유의수준은  $\alpha = 0.05$ 로 하였다.

## III. 연구결과

### 1. 조사대상자의 특성

조사 대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

성별에서 99.6%가 여성이었으며 남성은 부서장의 경우 1.2%였으며 부서원의 경우 0.2%로 조사되었다. 연령은 30세 미만이 14.6%, 30~39세가 59.5%, 40세 이상이 25.8%이었다. 전체 평균은 36.0세이였으며 부서장은 평균 41.5세, 부서원은 평균 34.9세로 두 군 간에 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 최종 학력에서는 전문대졸이 46.2%, 4년제 대졸이 38.3%, 대학원 석사재학 또는 졸업이 14.0%이었으며 부서장군의 학력이 다소 높았으나 차이는 없었다( $p = 0.074$ ).

진료비 심사경력기간 5년 미만이 39.2%, 5~10년 미만이 34.6%, 10년 이상이 26.2%이었다. 전체 평균은 6.6년이였으며 부서장군은 평균 10.1년, 부서원군은 평균 6.0년으로 두 군 간에 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 심사부서로의 발령에서는 자원이 76.9%, 자원하지 않음이 23.1%였다. 부서장군의 자원비율은 69.1%로 부서원군의 자원비율 78.5%보다 낮았으며 두 군 간 차이가 있었다( $p = 0.010$ ).

월 급여는 평균 238만원 이었으며 부서장군의 평균은 281만원으로 부서원군의 230만원과 차이가 있었다( $p < 0.001$ ). 조사대상자들의 종교에서는 두 군 간에 차이는 없었다. 5점척도로 조사한 심사업무에 대한 스트레스 평균점수는 부서원군이  $3.78 \pm 0.64$ 로 부서장군의  $3.67 \pm 0.74$  보다 높았다( $p = 0.085$ ).

<표 1> 조사대상자들의 일반적 특성

특성	구분	부서장	부서원	계	N(%)
성별	남	2 (1.2)	2 (0.2)	4 (0.4)	3.492
	여	167 (98.8)	892 (99.8)	1,059 (99.6)	(0.062)
연령	30세 미만	5 (3.0)	150 (16.8)	155 (14.6)	156.692
	30~39세	55 (32.7)	576 (64.6)	631 (59.5)	(<0.001)
	40세 이상	108 (64.3)	166 (18.6)	274 (25.8)	
	평균±표준편차	41.5±6.2	34.9±5.3	36.0±5.9	t=14.333 (<0.001)
최종학력	전문대학졸업	69 (40.8)	421 (47.3)	490 (46.2)	8.521
	4년제대학졸업	62 (36.7)	344 (38.6)	406 (38.3)	(0.074)
	석사제학/ 졸	35 (20.7)	113 (12.7)	148 (14.0)	
	박사제학/ 졸	2 (1.2)	6 (0.7)	8 (0.8)	
	기타	1 (0.6)	7 (0.8)	8 (0.8)	
심사경력기간	5년 미만	30 (17.9)	384 (43.2)	414 (39.2)	108.581
	5~10년 미만	40 (23.8)	326 (36.7)	366 (34.6)	(<0.001)
	10년 이상	98 (58.3)	179 (20.1)	277 (26.2)	
	평균±표준편차	10.1±5.1	6.0±4.0	6.6±4.5	t=10.101 (<0.001)
심사부서발령	자원해서	112 (69.1)	628 (78.5)	740 (76.9)	6.655
	자원아님	50 (30.9)	172 (21.5)	222 (23.1)	(0.010)
월급여	200만원 미만	28 (17.4)	278 (31.7)	306 (29.5)	26.296
	200~300만원미만	61 (37.9)	370 (42.2)	431 (41.5)	(<0.001)
	300만원 이상	72 (44.7)	229 (26.1)	301 (29.0)	
	평균±표준편차	280.9±100.1	230.1±80.0	238.0±85.4	t=6.096 (<0.001)
종교	가톨릭	40 (24.1)	176 (19.8)	216 (20.5)	7.595
	개신교	45 (27.1)	242 (27.2)	287 (27.2)	(0.108)
	불교	28 (16.9)	103 (11.6)	131 (12.4)	
	기타	14 (8.4)	103 (11.6)	117 (11.1)	
	무교	39 (23.5)	265 (29.8)	304 (28.8)	
심사업무스트레스	평균±표준편차	3.67±0.74	3.78±0.64	3.76±0.65	t=1.730 (0.085)
계		169(100.0)	895(100.0)	1,064(100.0)	

무응답 제외

조사 대상자들의 임상실무 경력은 <표 2>와 같다.

임상 실무경력 기간은 5~10년 미만이 39.4%로 가장 많았으며, 5년 미만 30.6%, 10년 이상 21.1%의 순이었다. 임상 경력이 없다는 응답자는 9.0%이었다. 임상경력 전체평균은 6.4년 이었으며 부서장군은 8.2년, 부서원군은 6.1년으로 두 군 간에 차이가 있었다.

임상경력이 있다는 응답자들을 대상으로 임상 경력을 한 부서를 모두 선택하게 하였는데 외과계 병동이 37.4%로 가장 많았다. 그 다음으로는 내과

계 병동이 35.1%, 중환자실 26.5%, 응급실 13.1%, 수술·분만실이 12.3%, 외래 4.5%의 순이었으며 검사실 등 기타의 응답은 20.4%였다.

부서장군과 부서원군의 비교에서 부서원군은 외과계 병동 경력이 가장 많았으나 부서장군은 내과계 병동 경력이 가장 많았다. 그리고 부서장 군과 부서원군 간에 차이가 있는 임상경력 부서는 외과계 병동(p=0.007), 내과계 병동(p<0.001), 응급실(p<0.001), 수술·분만실(p<0.001), 외래(p<0.001) 였으며 모두 부서장군의 경력 응답이 더 많았다.

<표 2> 조사대상자들의 임상실무 경력

특성	구분	부서장	부서원	계	N(%)
경력기간	없음	6 (3.6)	89 (10.0)	95 (9.0)	30.113 (<0.001)
	5년 미만	38 (23.0)	284 (31.9)	322 (30.6)	
	5~10년 미만	62 (37.6)	353 (39.7)	415 (39.4)	
	10년 이상	59 (35.8)	163 (18.3)	222 (21.1)	
		8.2±5.4	6.1±4.4	6.4±4.7	
경력부서	외과계병동	경력있음	314 (35.7)	392 (37.4)	7.284 (0.007)
		경력없음	566 (64.3)	655 (62.6)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
내과계병동	경력있음	83 (49.7)	285 (32.4)	368 (35.1)	18.460 (<0.001)
	경력없음	84 (50.3)	595 (67.6)	679 (64.9)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
중환자실	경력있음	50 (29.9)	227 (25.8)	277 (26.5)	1.239 (0.266)
	경력없음	117 (70.1)	653 (74.2)	770 (73.5)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
응급실	경력있음	39 (23.4)	98 (11.1)	137 (13.1)	18.421 (<0.001)
	경력없음	128 (76.6)	782 (88.9)	910 (86.9)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
수술분만실	경력있음	33 (19.8)	96 (10.9)	129 (12.3)	10.180 (<0.001)
	경력없음	134 (80.2)	784 (89.1)	918 (87.7)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
외래	경력있음	17 (10.2)	30 (3.4)	47 (4.5)	15.007 (<0.001)
	경력없음	150 (89.8)	850 (96.6)	1,000 (95.5)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	
기타	경력있음	32 (19.2)	182 (20.7)	214 (20.4)	0.199 (0.655)
	경력없음	135 (80.8)	698 (79.3)	833 (79.6)	
	소계	167(100.0)	880(100.0)	1,047(100.0)	

임상경력부서는 중복응답, 무응답 제외

## 2. 직무만족도 및 조직몰입도

조사대상자들의 의료기관 특성별 직무만족과 조직몰입에 관한 분석은 <표 3>과 같다. 근무하는 의료기관의 가동 병상크기에 따른 직무만족도에는 901병상 이상의 경우 직무만족도 평균점수가 17.23점으로 가장 낮았으며 군 간에 차이는 없었다(p=0.142). 의료기관의 소재지에서는 7대도시의 경우 직무만족도가 평균 17.36점으로 시군지역의 평균 17.69점보다 유의하게 낮은 것으로 분석되었다(p=0.033). 의료기관의 설립형태와 의료기관의 종별에서는 군 간에 차이가 없었다(p=0.751).

근무하는 의료기관의 가동 병상크기에 따른 조직몰입도에는 901병상 이상의 경우 조직몰입도 평

균점수가 19.39점으로 가장 높았으며 301~600 병상의 조직몰입도가 가장 낮았다. 분석결과, 군 간에 차이가 있었으며(p=0.011), 사후검정 결과 901병상 이상군과 301~600 병상군 간에 차이가 있었다. 의료기관의 소재지에서는 7대 도시 군의 경우 조직몰입도가 평균 18.89점으로 시군 지역 군의 평균 19.21점보다 낮았으며 두 군 간에 차이가 있는 것으로 분석되었다(p=0.032). 의료기관의 설립 형태에서는 개인의료기관의 경우 조직몰입도가 평균 18.44점이었으며 법인의료기관은 평균 19.08점으로 법인의료기관의 평균 점수가 높았으며 차이가 있었다(p=0.004). 의료기관의 종별에서는 종합요양기관의 점수가 평균 19.36점으로 다른 군 보다 높았으며 차이가 있었다(p<0.001).

<표 3> 조사대상자들의 의료기관 특성별 직무만족과 조직몰입

특성	구분	직무만족		조직몰입	
		평균±표준편차	F/t (p)	평균±표준편차	F/t (p)
가동 병상크기	300 병상 이하	17.62±2.28	1.818 (0.142)	18.90±2.21ab	3.757 (0.011)
	301~600 병상 이하	17.68±2.34		18.73±2.14a	
	601~900 병상 이하	17.38±2.39		19.06±2.44ab	
	901 병상 이상	17.23±2.52		19.39±2.01b	
의료기관 소재지	7대 도시	17.36±2.38	2.135* (0.033)	18.89±2.15	2.144 (0.032)
	시군 지역	17.69±2.39		19.21±2.35	
의료기관의 설립형태	개인 의료기관	17.69±2.48	0.971 (0.332)	18.44±2.41	2.867 (0.004)
	법인 의료기관	17.46±2.37		19.08±2.20	
의료기관의 종별	병원	17.44±2.22	0.286 (0.751)	18.91±2.33	8.235 (<0.001)
	종합 병원	17.54±2.40		18.75±2.18	
	종합전문요양기관	17.42±2.40		19.36±2.24	

사후검정 : Scheffe 법 (알파벳이 다른 군간 차이), 무응답 제외

조사대상자들의 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입에 관한 분석은 <표 4>와 같다. 응답자의 직위에 따른 직무만족도에는 부서장의 직무만족도 평균점수가 17.96점으로 부서원들의 17.40점 보다 높았으며 차이가 있었다(p=0.004). 나이에서는 나이가 많은 군의 직무만족도 평균 점수가 높았으며 40세 이상 군이 18.08점으로 가장 높았고 차이가 있었다(p<0.001). 최종 학력에서는 전문대졸군, 4년제 대학, 대학원 이상의 순이었으며 학력군 간에 차이는 없었다(p=0.780).

심사경력 기간에서는 유의한 차이가 없었으며 심사부서로의 발령을 자원한 경우 직무만족도 평균 점수가 17.54점으로 자원하지 않은 경우의 17.20점보다 높았으나 차이는 없었다(p=0.066).

월 급여에서는 급여가 높은 군의 직무만족도 평균 점수가 높았으며 차이가 있었다(p<0.001). 300만원 이상군의 경우 평균점수가 18.03점으로 가장 높았으며 200만원 미만군의 평균점수가 17.08점으로 가장 낮았다. 종교에서는 종교가 없는 군의 직무만족도 평균 점수가 가장 낮았으며 종교군 간에 차이가 있었다(p=0.006). 가톨릭의 평균 점수가 17.88점으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 불교가 17.74점, 개신교가 17.52점, 기타종교 17.41점의 순이었다.

응답자의 직위에 따른 조직몰입도에는 부서장의 조직몰입도 평균점수가 19.55점으로 부서원들의 18.88점 보다 높았으며 차이가 있었다(p<0.001). 나이에서는 나이가 많은 군의 조직몰입도 평균 점수가 높았으며 차이가 있었다(p<0.001). 40세 이상군이 19.64점으로 가장 높았으며, 30~39세군이 18.86점, 30세 미만군이 18.31점의 순이었다. 최종 학력에서는 전문대졸, 4년제 대학, 대학원 이상의 순으로 학력이 높은 군의 조직몰입도 평균 점수가 높았으며 군 간에 차이가 있었다(p=0.005). 심사경력 기간에서는 10년 이상군이 19.28점으로 가장 높았으며 군 간에 차이가 있었다(p<0.001). 심사부서발령을 자원한 경우와 자원하지 않은 경우 두 군 간에 차이는 없었다(p=0.868).

월 급여에서는 급여가 높은 군의 조직몰입도 평균 점수가 높았으며 차이가 있었다(p<0.001). 300만원 이상군의 경우 평균점수가 19.70점, 200~300만원 미만군은 19.00점, 200만원 미만군은 18.28점의 순이었다. 종교에서는 종교가 없는 군의 조직몰입도 평균 점수가 18.62점으로 가장 낮았으며 종교군 간에 차이가 있었다(p=0.004). 가톨릭의 평균 점수가 19.32점으로 가장 높았으며, 그 다음으로는 불교가 19.24점, 개신교가 19.03점, 기타종교 18.93점의 순이었다.

<표 4> 조사대상자들의 일반적 특성별 직무만족과 조직몰입

특성	구분	직무만족		조직몰입	
		평균±표준편차	F/t (p)	평균±표준편차	F/t (p)
직위	부서장	17.96±2.21	2.927 (0.004)	19.55±2.31	3.652 (<0.001)
	부서원	17.40±2.45		18.88±2.18	
나이	30세 미만	17.03±2.50a	12.012 (<0.001)	18.31±2.03a	20.709 (<0.001)
	30~39세	17.35±2.36a		18.86±2.14b	
	40세 이상	18.08±2.43b		19.64±2.32c	
최종학력	전문대학	17.44±2.49	0.248 (0.780)	18.85±2.38a	5.355 (0.005)
	4년제 대학	17.55±2.32		18.94±1.99a	
	대학원 이상	17.50±2.46		19.51±2.19b	
심사경력기간	5년 미만	17.45±2.45	2.934 (0.054)	18.57±2.25a	11.846 (<0.001)
	5~10년 미만	17.31±2.45		19.22±2.15b	
	10년 이상	17.77±2.35		19.28±2.13b	
심사부서발령	자원해서	17.54±2.40	1.838 (0.066)	18.96±2.23	0.167 (0.868)
	자원아님	17.20±2.57		18.99±2.37	
월급여	200만원 미만	17.08±2.49a	12.592 (<0.001)	18.28±2.22a	32.722 (<0.001)
	~300만원 미만	17.34±2.39a		19.00±2.14b	
	300만원 이상	18.03±2.34b		19.70±2.10c	
종교	가톨릭	17.88±2.24	3.668 (0.006)	19.32±1.99	3.805 (0.004)
	개신교	17.52±2.52		19.03±2.17	
	불교	17.74±2.24		19.24±2.37	
	기타	17.41±2.36		18.93±2.09	
	무교	17.11±2.53		18.62±2.33	

사후검정 : Scheffe 법 (알파벳이 다른 군간 차이), 무응답 제외

조사대상자들의 임상경력별 직무만족과 조직몰입은 <표 5>와 같다.

경력 유무에 따라 차이가 있는 임상경력 부서는 내과계 병동으로(p=0.026) 경력군의 직무만족도 점수가 17.71점으로 비 경력군 17.36점보다 더 높았다. 응급실의 경우에도 경력군의 직무만족도 평균 점수가 미경력군보다 높았으며 경계역의 차이가 있었다(p=0.051). 외과계 병동, 중환자실, 수술·분만실, 외래 등의 경력군에서는 차이는 없었으나 역시 경력군의 직무만족도 평균점수가 미경력군보다 높았다. 임상경력 기간에서는 경력이 없다는 군의 직무만족도 평균점수가 16.71점으로 가장 낮았으며 다른 군과 차이가 있었다(p=0.010).

경력 유무에 따라 조직몰입도에 차이가 있는 임상경력 부서는 응급실, 수술·분만실, 외래, 기타였다. 이들 모두 경력 군의 조직몰입도 평균점수가 미경력군 보다 높았다. 응급실 경력군은 19.35점, 미경력군은 18.93점(p=0.040)이었으며, 수술·분만실 경력군은 19.51점, 미경력군은 18.91점(p=0.004), 외래는 경력군 19.76점, 미경력군 18.95점(p=0.014), 기타는 경력군 19.35점, 미경력군 18.89점(p=0.007)이었다. 외과계 병동과 내과계 병동의 경우에도 경력군의 조직몰입도 평균점수가 미경력군 보다 높았으나 차이는 없었다(p=0.712, p=0.731). 임상경력 기간에서는 경력이 없다는 군과 5년 미만군의 조직몰입도 평균점수가 낮았으며 다른 군과 차이가 있었다(p=0.020)

<표 5> 조사대상자들의 임상 경력별 직무만족과 조직몰입

특성	구분	직무만족		조직몰입		
		평균±표준편차	t/F (p)	평균±표준편차	t/F (p)	
임상경력부서 (복수응답)	외과계병동	경력	17.58±2.39	0.952 (0.341)	19.02±2.20	0.369 (0.712)
		비경력	17.43±2.43		18.96±2.21	
	내과계병동	경력	17.71±2.39	2.236* (0.026)	19.02±2.46	0.344 (0.731)
		비경력	17.36±2.42		18.96±2.06	
	중환자실	경력	17.50±2.57	0.160 (0.873)	19.07±2.43	0.756 (0.450)
		비경력	17.48±2.36		18.95±2.12	
	응급실	경력	17.86±2.14	1.954 (0.051)	19.35±2.36	2.059 (0.040)
		비경력	17.43±2.45		18.93±2.18	
수술/분만실	경력	17.82±2.33	1.701 (0.089)	19.51±2.15	2.918 (0.004)	
	비경력	17.44±2.42		18.91±2.21		
외래	경력	17.76±2.73	0.796 (0.426)	19.76±2.77	2.452 (0.014)	
	비경력	17.47±2.40		18.95±2.17		
기타	경력	17.36±2.48	-0.804 (0.422)	19.35±2.08	2.720 (0.007)	
	비경력	17.51±2.40		18.89±2.23		
임상경력기간	없음	16.71±2.15a	3.765 (0.010)	18.78±1.99	3.293 (0.020)	
	5년 미만	17.57±2.33b		18.76±2.11		
	5~10년	17.49±2.48b		18.97±2.22		
	10년 이상	17.67±2.53b		19.35±2.39		

사후검정 : Scheffe 법 (알파벳이 다른 군간 차이), 무응답 제외

### 3. 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인

직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여, 직무만족도 점수를 종속변수로 하여 부서장과 부서원으로 구분하여 단계별 다중회귀분석을 실시하였다. 단변량 분석에서 유의한 관련 변수들을 독립변수로 하고 범주변수들은 더미변수 처리한 분석 결과는 <표 6>과 같다.

부서장의 경우, 다중회귀분석의 결과 회귀식은 통계적으로 유의하였으며(F=20.544, p<0.001), 분석에 최종 선택된 독립변수들이 직무만족도를 21.5%

설명할 수 있었다. 급여가 많을수록, 심사업무스트레스가 낮을수록 응답자들의 직무 만족도가 높은 것으로 분석되었다. 부서원의 경우, 다중회귀분석의 결과 회귀식은 통계적으로 유의하였으며(F=23.116, p<0.001), 분석에 최종 선택된 독립변수들이 직무만족도를 11.1% 설명할 수 있었다. 심사업무스트레스가 낮을수록, 급여가 많을수록, 종교를 가진 경우, 그리고 근무의료기관 소재지가 7대 도시지역보다는 시군지역의 근무자들의 직무 만족도가 높은 것으로 분석되었다.



<표 6> 직무만족에 영향을 미치는 요인의 분석

	독립변수	B	표준오차	Beta	t	p
부서장	월 급여	0.009	0.002	0.396	5.457	<0.001
	심사업무스트레스	-0.634	0.217	-0.212	-2.926	0.004
	R <sup>2</sup> =0.215, Adjusted R <sup>2</sup> =0.205, F=20.544 (p<0.001)					
부서원	심사업무스트레스	-1.074	0.131	-0.286	-8.221	<0.001
	월 급여	0.004	0.001	0.128	3.653	<0.001
	종교유무 (1: 있음, 0: 없음)	0.526	0.181	0.101	2.912	0.004
	근무의료기관의 소재지 (1: 7대도시, 0: 시군지역)	-0.349	0.177	-0.069	-1.967	0.050
	R <sup>2</sup> =0.111, Adjusted R <sup>2</sup> =0.106, F=23.116 (p<0.001)					

<표 7> 조직몰입에 영향을 미치는 요인의 분석

	독립변수	B	표준오차	Beta	t	p
부서장	월 급여	0.008	0.002	0.324	4.199	<0.001
	임상경력	0.006	0.003	0.156	2.019	0.045
	R <sup>2</sup> =0.152, Adjusted R <sup>2</sup> =0.141, F=13.580 (p<0.001)					
부서원	심사업무스트레스	-0.472	0.121	-0.138	-3.887	<0.001
	월 급여	0.003	0.001	0.125	2.698	0.007
	근무의료기관의 종별 (1: 종합전문요양기관, 0: 병원종합병원)	0.517	0.177	0.117	2.914	0.004
	연령	0.049	0.018	0.115	2.667	0.008
	근무의료기관의 소재지 (1: 7대도시, 0: 시군지역)	-0.511	0.167	-0.111	-3.064	0.002
R <sup>2</sup> =0.094, Adjusted R <sup>2</sup> =0.087, F=15.361 (p<0.001)						

조직몰입도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 조직몰입도 점수를 종속변수로 하고 단변량 분석에서 유의한 관련 변수들을 독립변수로 하여 단계별 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

부서장의 경우, 다중회귀분석의 결과 회귀식은 통계적으로 유의하였으며(F=13.580, p<0.001), 분석에 최종 선택된 독립변수들이 조직몰입도를 15.2% 설명할 수 있었다. 급여가 많을수록, 임상경력이 많을수록 응답자들의 조직몰입도가 높은 것으로 분석되었다. 부서원의 경우, 다중회귀분석의 결과 회귀식은 통계적으로 유의하였으며(F=15.361, p<0.001), 분석에 최종 선택된 독립변수들이 조직몰입도를 9.4% 설명할 수 있었다. 심사업무스트레스가 낮을수록, 급여가 많을수록, 근무의료기관이

종합전문요양기관인 경우에, 연령이 많을수록, 근무의료기관 소재지가 7대도시지역보다는 시군지역의 근무자들의 조직몰입도가 높은 것으로 분석되었다.

#### IV. 논의 및 결론

전국민 건강보험제도의 실시 이후 건강보험의 급여에 따른 진료수입이 의료기관 수익의 큰 비중을 차지하고 있다. 따라서 건강보험 진료비의 심사 및 청구의 누락과 삭감을 방지하여 진료비 수익을 최대한으로 확보하는 것이 의료기관 경영의 중요 관심사이다[7][8]. 의료기관 진료수익에 중요한 역할을 담당하고 있는 진료비 심사부서 조직의 효과성 및 진료수입 성과에 대한 분석적인 연구는 거의 수행

되지 않았었다. 이에 본 연구는 의료기관 보험심사 부서의 조직효과성으로 직무만족도 및 조직몰입도를 분석하여 진료비 심사업무에 대한 효율적인 운영방안을 제시하고 의료기관 경영에 필요한 기초 자료를 제공하고자 시도되었다.

직무만족이란 직원이 자신의 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로서 직무특성상 다양한 기술을 사용할 수 있고 업무가 명확하며 자율성이 있을 때 생길 수 있으며, 이것은 개인의 성취감, 안정감, 성장의 원천이 된다. 이처럼 직무만족은 자기실현의 감정과 성취감으로 정의하고 있기 때문에 직원의 직무만족과 불만족에 따라서 생산성 향상과 직결 된다[9].

본 연구에서 회귀분석의 결과, 부서장의 경우에는 급여와 심사업무스트레스가 직무만족을 설명하는 중요한 요인이었다. 부서원의 경우에는, 심사업무스트레스, 급여, 종교를 가진 경우, 그리고 근무 의료기관 소재지가 7대 도시지역보다는 시군지역의 근무자들의 직무 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

보험심사 간호사를 대상으로 한 연구[10]에서 직무만족과 유의한 관련이 있는 일반적인 특성은 연령, 학력, 보험심사관련 자격증의 보유여부, 근무경력, 직위, 업무적성여부, 연봉 등이었다. 박예린, 양수는 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인을 조직몰입, 임파워먼트 및 간호직에 대한 만족도로 50.5%의 설명력이 있는 것으로 분석하였다[11]. 이윤현과 이윤석의 연구에 의하면 직무만족을 종속변수로 하고 직무환경을 독립변수로 한 회귀분석 결과 유의수준 1% 이하에서 유의한 관계가 있었다[9]. 김경원의 보험심사 간호사의 연구에서는 단변량 분석만 실시하였는데 유의한 변수는, 근무지역이 대도시가 아닌 경우, 소속병원이 종합전문병원보다는 종합병원인 경우에 직무만족도가 높았다[5]. 직무만족요인은 조직 스트레스에 대체로 영향을 미치게 되며, 이를 잘못 관리 할 경우 조직

의 효과성을 저하시켜 생산성 저하와 같은 부정적인 결과를 초래하게 되고, 반대로 직무만족 요인을 잘 관리하여, 불만족 요인을 최소화하는 방향으로 관리하여 조직스트레스에 대해 효과적으로 대처한다면 조직구성원의 생산성 향상을 가져올 수 있다. 김경식은 종업원의 직무만족 수준이 매출성과와 관련성이 높음을 감안할 때 직무만족의 변수는 조직관리의 전략적 측면에서 고려되어야 하며, 직무만족의 영향요인은 복잡하고 무형적이기 때문에 경영자의 인식전환을 통한 전략적 관리가 조직의 유효성, 업무의 성과 그리고 기업의 성장 발전에 효과적일 것이라고 했으며[12], 허영배는 전반적인 직무스트레스 수준을 감소시키기 위하여 동료와 상사의 사회적지원도 보다 폭넓게 이루어져한다고 했다[13]. 이윤현과 이윤석은 일반직원보다 주로 관리자층에서 학력이 높을수록 직무만족도가 높았다고 하였다[9]. 또 연령과 근무경력은 구성원의 직무만족에 직접적인 영향을 준다[13][14][15]. 허영배의 연구에서는 근무기관의 규모가 크고 직급이 높을수록 직무만족이 높았고, 상대적으로 학력이 높을수록 직무만족이 낮았다[13]. 최영진은 간호사 직무만족도와 유의한 관계를 보이는 변수는 직급으로, 상위직급 간호사로 올라 갈수록, 연령으로는 40대 이상, 근무연수로는 10년 이상 근무연수가 높을수록 간호사의 직무 만족도가 하위직급 간호사보다 유의하게 높다고 하였다[16]. 윤숙희의 연구에서는 근무경력도 직무만족도에 직접적인 영향이 있는 것으로 분석되었다[17]. 또 부서장급 이상이 직무만족도가 높은 이유는 그들이 이미 근무하는 의료기관 내에서 인정받고 있기 때문이라고 하였다. 직무만족도에 영향을 미치는 유의한 변수로는 운영, 업무, 인사요인 순으로, 부서원을 대상으로 분석한 결과도 동일하였다. 직무만족을 높이기 위해서는 급여수준의 공정한 보상, 직무의 양 등을 포함한 운영 관련요인의 만족도를 높여야 함을 지적하였다. 백수경은 일반직 간호사들에 대한 동기

부여 보상제도로 능력급 연봉제와 금전적 인센티브를 제시하였는데, 운영요인이 직무만족도에 가장 영향을 미치는 변수로 분석된 최영진의 연구와 결과가 같았다[16][18]. 백수경은 의사와 간호사의 직무만족도가 높으면, 그들이 제공하는 서비스품질도 높아진다고 하였는데, 보험심사자의 만족도가 높아지면 보험심사에 대한 업무 성과가 높아져 의료기관 수익 창출이 제고될 수 있을 것이다[18].

조직몰입개념은 조직발전을 효율화하기 위한 판단을 증진시키는 중요한 지표이다. 조직몰입은 근로자가 자기 직장에 대해 가지는 애정 또는 긍정적인 태도를 의미하며, 조직구성원들의 성과, 결근율, 이직율, 유효성 등을 예측하기 위한 지표들 중의 하나로서 직무만족도 보다 조직행위들에 더 큰 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[19][20]. 또한 유능한 구성원을 계속 조직 안에 머무르게 하고 직무성과를 향상시키는 것으로, 조직에 대한 충성심 이상의 것이며, 조직구성원들이 조직발전에 적극적으로 기여하려는 것과 같다. 권수진, 최유진은 치과병의원근무자의 경우 조직몰입도는 서비스품질에 유의한 정의 영향을 미친다고 보고하였다[21].

본 연구에서는 부서장의 경우, 다중회귀분석의 결과 급여가 많을수록, 임상경력이 많을수록 응답자들의 조직몰입도가 높은 것으로 분석되었다. 부서원의 경우, 심사업무스트레스가 낮을수록, 급여가 많을수록, 근무의료기관이 종합전문요양기관인 경우에, 연령이 많을수록, 근무의료기관 소재지가 7대도시지역보다는 시군지역의 근무자들의 조직몰입도가 높은 것으로 분석되었다.

김정엽의 연구에 의하면 보험심사 간호사의 조직몰입과 유의한 관련이 있는 일반적인 특성은 연령, 종교, 학력, 보험심사관련 자격증의 보유여부, 근무경력, 직위, 업무적성여부, 연봉 등이었다[10]. 박예린, 양수는 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 주요요인은 조직만족, 간호사 총경력, 의사소통,

간호직 근무예정기간, 현 부서 경력 및 간호직에 대한 만족도로 53.3%의 설명력이 있는 것으로 분석하였다[11]. 문숙자, 한상숙은 간호사의 조직몰입 예측요인으로 직무만족, 소진, 자율성, 임상경력 순이었고 49.6%의 설명력이 있는 것으로 분석하였다[22].

조직몰입의 선행변수는 연구자마다 매우 다양하지만 개인적 특성, 직무관련요인, 구조적 특성, 작업경험, 역할특성요인 등으로 대별될 수 있으며[23] 결과변수로는 이직율, 직무성과, 참여도, 잔류의도, 직무만족, 조직유효성 등이 제시 되고 있다[24]. 조직몰입에 영향을 미치는 요인들이 조직몰입에 어떤 관계를 가지고 있는냐에 따라 부정적 영향요인과 긍정적 영향요인으로 구분할 수 있다. 부정적 영향요인에 해당되는 것은 역할갈등, 역할 모호성, 역할과부하, 개인이 조직구성원으로 된 후의 대체적 직무의 존재, 리더의 징벌적 형태이며, 긍정적 영향요인은 성취욕구, 리더의 보상형태, 개인적 중요성, 기대의 실현, 직무도전성, 조직의 신뢰성, 조직구성원이 되기 전의 대체적 직무의 존재, 조직몰입 규범, 참여활동, 조직을 위한 조직구성원이 속해 있는 집단의 태도 등이다[25].

보험심사 간호사의 연구[5]에서 조직몰입과 유의한 관련 변수는 연령이 높은 경우, 근무경력이 오래된 경우, 근무지역이 대도시가 아닌 경우, 소속부서가 보험심사부서가 아닌 경우에 조직몰입도가 높았다. Allen 등은 연령과 근무경력 및 조직몰입은 구성원의 태도에 직접적인 영향을 준다고 보고하고 있다[14]. 허영배(2002)는 스트레스 정도가 증가할수록 조직몰입이 감소하는 경향이 있다고 하였다[13]. 임정도[26]의 연구에 의하면 병원 조직의 직무만족과 조직몰입 등의 조직유효성 관련요인들 간의 관계는 전체 병원조직구성원들을 대상으로 한 경우와 직종별로 살펴본 경우가 차이가 있었다.

본 연구의 자료는 보험심사간호사회 회원명부에 기록되어있는 의료기관에 근무하는 보험심사부서 근무자들을 조사대상으로 수집하였다. 반송봉투와 함께 구조화된 설문지를 우편으로 발송, 보험심사간호사회 홈페이지를 통하여 조사에 협조하여줄 것을 당부하였다. 설문지의 발송 전·후에 조사대상 의료기관의 부서책임자에게 연구취지를 설명, 협조하여 줄 것을 전화통화로 요청하였으며 34개 종합전문 요양기관을 포함한 총178개 의료기관 보험심사부서 근무자 1,064명의 설문응답으로 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 조사대상 보험심사부서 근무자들은 99.6%가 여성이었으며, 연령은 부서장은 평균 41.5세, 부서원은 평균 34.9세, 심사경력기간은 평균 6.6년, 임상경력은 평균 6.4년이었다. 심사부서 근무는 자원해서가 76.9%였으며 월급여는 평균 238±85.4만원이라고 응답하였다. 의료기관내 병동 부서 근무 경력은 외과계병동 37.4%, 내과계병동 65.1%, 중환자실 26.5%의 순이었다. 심사업무스트레스는 부서장보다는 부서원이 더 높았다,

둘째, 근무지가 시군지역인 군, 직위가 높은 군, 연령이 많은 군, 월급여가 많은 군, 종교를 가진 군, 내과계 병동 경력자 군, 임상경력이 많은 군의 직무만족도 평균점수가 높은 것으로 분석되었으며 조직몰입도에서는 근무의료기관의 규모가 큰 군, 근무지가 시군지역인 군, 직위가 높은 군, 연령이 많은 군, 학력이 높은 군, 심사경력 및 임상경력이 많은 군, 월급여가 많은 군, 종교를 가진 군, 응급실, 수술분만실 및 외래 경력자군의 평균점수가 유의하게 높았다.

셋째, 직무만족도에 영향을 미치는 중요한 요소는 부서장, 부서원 모두 월급여와 심사업무스트레스였다. 조직몰입도에 영향을 미치는 요인은 부서장의 경우 월 급여가 가장 유의한 변수였다. 그 다음으로는 임상경력이 많을수록 조직몰입도가 높았다. 부서원의 경우에는 심사업무스트레스가 가장

유의한 변수였다.

연구의 제한점으로 몇 가지 지적할 수 있는데 먼저, 현실적으로 병원의 진료비 심사부서의 담당자가 보험심사간호사인 경우가 많지만 간호사가 아닌 경우도 있다. 본 연구에서는 조사대상을 보험심사간호사회 회원명부로 한정하고 있다. 그리고 자기기입 설문 자료의 본질적인 특성상 다소간의 과장된 자료가 있을 개연성을 극복할 수 없어 연구 결과의 일반화에는 제한점을 갖는다. 독립변수로 사회심리적인 변수들이 배제된 단순한 일반적 특성만이 사용되어 설명력 높은 심도 있는 분석을 할 수는 없었다. 월급여와 심사업무스트레스가 유의한 변수였는데 이것은 보수와 환경적 요소를 대표하는 요인으로 볼 수 있을 것이다. 이상의 결과를 참고하여 의료기관 경영에서 건강보험 진료비 수익과 밀접한 관련이 있는 진료비 심사 부서원들의 직무만족도와 조직몰입도를 높이기 위한 추가적인 사회심리학적인 심도 있는 조사와 연구가 있어야 할 것이다.

## 참고문헌

1. V.H. Vroom(1964), *Work and Motivation*, Wiley, New York, p.331
2. 이기효(1995), 이직의도 인과모형의 실증연구 - 종합병원 종업원을 대상으로-, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, pp.101-123.
3. K. Ruf, B.D. David(1975), How to attain optimal productivity, *Hospitals*, Vol.49(24);77-81.
4. L.W. Porter, R.M. Steers, R.T. Mowday, and P.V. Boulian(1974), *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians*, *Journal of Applied Psychology*, Vol.59;603-609.
5. 김경원(2005), 보험심사 간호사의 직무만족과 조직몰입, 한림대학교 대학원 석사학위논문, pp.49-60.

6. 조희숙(1999), 종합병원에서 조직문화가 근로생활의 질과 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.51-64.
7. 사공원(2006), 계획된 행동이론에 의한 의사의 진료지침 준수행동 분석, 보험심사간호사회, Vol.51;19.
8. 서영준, 김정희(2001), 보험심사간호사의 직무만족과 직장애착에 관한 연구, 보건행정학회지, Vol.11(1);62-86.
9. 이윤현, 이윤석(2005), 병원직원의 직무만족요인분석, 2005년도 제21차 추계학술대회 연수교재 및 연제집, pp.171-177.
10. 김정엽(2010), 보험심사간호사의 전문직 자아개념, 조직몰입 및 직무만족과의 관계, 부산대학교 대학원 석사학위 논문, pp.42-43.
11. 박예린, 양수(2008), 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 조직몰입, 직무만족 및 임파워먼트, 정신간호학회지, Vol.17(3);342-352.
12. 김경식(1999), 직무만족이 매출성장에 미치는 영향에 관한 실증적 고찰: 생명보험회사 보험모집인을 대상으로, 부산대학교 경영대학원 석사학위논문, pp.72-84.
13. 허영배(2002), 물리치료사의 직무스트레스와 조직효과성, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.38-45.
14. N.J. Allen, J.P. Meyer(1993), Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects? Journal of Business Research, Vol.26;49-61.
15. 장은미(1997), 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절효과에 관한 연구, 인사·조직연구, Vol.8;217-253.
16. 최영진(2003), 간호사의 직무만족도 관련요인 분석, 인제대학교 보건대학원 석사학위 논문, pp.27-35.
17. 윤숙희(2001), 간호단위의 조직유효성 모형구축, 고려대학교 대학원 박사학위논문, pp.109-126.
18. 백수경(2001), 의료서비스의 내부마케팅 전략수립을 위한 내부고객세분화와 보상정책의 적용에 관한 연구, 병원경영학회지, Vol.6(3);90-108.
19. J.L. Koch, R.M. Steers(1978), Job Attachment, Satisfaction, and Turnover among Public Sector Employees, Journal of Vocational Behavior, Vol.12;119-128.
20. R.T. Mowday, L.W. Porter, R.M. Steers(1982), Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover, Academic Press, pp.212-284.
21. 권수진, 최유진(2011), 조직의 임파워먼트가 직원들의 조직몰입, 서비스품질에 미치는 영향 -치과병의원 직원들을 중심으로-, 보건의료산업학회지, Vol.5(3);101-110.
22. 문숙자, 한상숙(2009), 간호사의 조직몰입 예측요인, 한국간호교육학회지, Vol.15(1);72-80.
23. C.A. Kiesler, J. Sakumura(1966), A test of a model for commitment, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.3(3);349-353.
24. A. Samuel, Y.A. Debrah(1992), An investigation of the impact of family and career variables on organisational commitment, Australian Journal of Management, Vol.17(2);175-193.
25. R.J. Vandenberg, C.E. Lance(1992), Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment, Journal of Management, Vol.18(1);153-167.
26. 임정도(2011), 병원종사자들의 조직 유효성, 보건 의료산업학회지, Vol.5(2);63-76.

접수일자 2012년 3월 20일

심사일자 2012년 3월 21일

게재확정일자 2012년 5월 11일