

# 병원행정직 간호사의 특성에 관한 탐색적 연구

## - 성격, 직무만족, 업무적합성 인식을 중심으로 -

정재연\*, 김광점\*\*†

\*서울성모병원, \*\*가톨릭대학교 의료경영대학원, 가톨릭의료경영연구소

### 〈Abstract〉

#### An Exploratory Study on the Characteristics of Nurse Administrators - Focused on Personality, Job Satisfaction and Work Appropriateness -

Jae-Yeon Jung\*, Kwang-Jum Kim\*\*†

*\*Seoul St. Mary's Hospital*

*\*\*Graduate School of Healthcare Management and Policy, Catholic University of Korea,  
Catholic Institute of Healthcare Management*

Objective: This study was performed to find out the characteristics of nurse administrators and the relationships among their personality types, administrative work appropriateness and job satisfaction.

Methods: Participants were 112 nurse administrators who had worked for more than 1 year in a hospital administrative position in Seoul and Gyeonggi area. Data were collected from April 14 to Jun 17, 2016, using questionnaires. For the analysis, SPSS WIN 20.0 program was used.

Results: Personality types are related to job satisfaction and administrative work appropriateness. Among big-5 personality types, the neurotic level is negatively related to job satisfaction. However, extroversion is positively related. For the appropriateness of administrative work, the way of transfer and working department show no significant relations but age shows significant relation. The influence of age needs further study.

Conclusion: The personality types are related to nurse administrators' job satisfaction and administrative work appropriateness.

**Key Words** : Nurse Administrator, Job Satisfaction, Big 5 personality type, Appropriateness of Administrative Work

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

간호사는 병원에서 주로 의사를 보조하여 전문적 의료 서비스를 수행하는 것이 일반적이었으나 진료 프로세스의 길목마다 안내자 역할을 수행하는 것으로 역할이 확대되

더니, 최근에 와서는 임상 현장을 벗어나서 행정 업무를 수행하는 데까지 이르고 있다. 이러한 현상은 환자 안전에 대한 요구의 증가와 같이 의료기관의 행정 업무를 수행하는 데 임상 영역에 대한 이해가 중요해지는 데서 이유를 찾을 수 있을 것이다[1]. 간호사에 대한 사회구성원들의 요구는 시대 흐름에 따라 변천되어 왔고 이에 맞춰 간호전문직의 철학과 신념은 변화·발전해왔다[2]. 이제

\* 투고일자 : 2016년 10월 31일, 수정일자 : 2017년 02월 06일, 게재확정일자 : 2017년 03월 20일

† 교신저자 : 김광점, 가톨릭대학교 의료경영대학원, 가톨릭의료경영연구소, 전화: 02-2258-7647, E-mail: kjkim@catholic.ac.kr

간호사는 진료 전반에 대한 폭넓은 이해를 바탕으로 환자 치료라는 전통적 역할 외 병원 행정가로서 다양한 역할을 수행하도록 요구받고 있다.

병원의 행정 업무는 의료행위를 직접 담당하지 않으면서, 진료와 간호 분야의 의료 행위를 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위한 관리 업무 전체를 가리킨다. 구체적으로는 원무, 보험청구·심사, 기획, 인사, 회계, 구매, 총무, 비서업무 등을 모두 포괄하는 것으로 이해된다[3].

국내 간호사의 역할 확대에 대한 논의는 전문간호사, 연구간호사 또는 수술실, 응급실과 같은 특수부서나 임상영역 내에서의 역할을 중심으로 이루어져 왔다. 보험심사(Hwang[4]), 진료협력(Song[5], Kwon et al.[6])등의 분야에 대한 연구가 일부 이루어졌지만, 그 외 병원 경영이나 행정 분야로의 진출에 대한 연구는 Lim et al.[7]의 연구를 제외하면 찾아보기 어렵다. Lim et al.[7]는 임상간호부에서 벗어난 간호사들이 업무의 중요성이 점점 커지는 적정진료, 의료협력, 고객응대 부서에서 활동하는데 이는 이들이 이러한 업무에 필요한 역량을 갖추고 있기 때문이라고 하였다.

이 연구에서는 점차 활발해지고 있는 간호사의 행정 분야 진출 현상을 살펴보고자 하였다. 행정 분야로 이동하는 간호사들이 지닌 일반적인 특성은 무엇이며, 행정 분야에서 어떤 업무를 수행하는지, 또한 행정 분야의 업무에 대해서 스스로 적합하다고 인식하는지, 나아가서 행정 분야의 직무 수행에 대해서 만족하는지 알아보하고자 하였다.

이 연구에서 말하는 행정직 간호사란 간호사 면허를 소지하고 병원조직 내 행정 부서에서 업무를 수행하는 간호사를 의미한다. 따라서 수간호사와 같이 간호부서 안에서 관리자의 기능을 수행하는 경우는 대상으로 하지 않는다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 병원행정직 간호사를 직접적인 대상으로 한 연구가 부족한 상황에서, 향후 행정 분야로 이동하는 간호사의 선발과 인적자원관리에 활용할 수 있는 기초 자료를 생성하는 것을 목표로 삼았다. 목적 달성을 위해서 행정직 이동 후의 담당 직무와 이동과정 및 임상근무 기간 등의 항목을 포함하였고, 연구방향 설정을 위하여 실시된 예비적인 인터뷰를 통해 의미 있는 것으로 제시된 요인인 성격과 직무만족도, 실제 병원행정직 입장에서 바라보는

간호사의 인력활용 가능성 인식에 대해 탐색적 분석을 시도하였다. 본 연구의 구체적 연구 목적은 아래와 같다.

첫째, 병원행정직 간호사의 일반적 특성을 알아본다.

둘째, 병원행정직 간호사의 직무만족도, 성격, 업무적합성 인식을 알아본다.

셋째, 연령, 근무기간, 성격에 따른 행정직 직무만족도와 업무적합성 인식 차이를 분석한다.

이렇게 조사된 자료는 향후 행정 분야로 이동하는 간호사의 선발을 포함한 인적자원관리에 활용될 것으로 기대된다.

## II. 연구방법

### 1. 예비 조사

행정직으로 진출한 간호사를 직접적으로 대상으로 한 선행연구가 Lim et al.[7]의 연구 외는 없기 때문에, 연구 방향을 모색하고 조사할 변수를 선정하기 위해 먼저 임상간호사 경력을 수행하던 중 병원 행정직으로 이동하여 근무하고 있는 간호사 3명을 심층 인터뷰하였다. 인터뷰 대상자 3명은 각각 병원경영, 의료 질 향상(Quality Improvement, QI) 부서, 보험 심사 부서에 근무한 경력을 갖고 있었다. 이들은 공통적으로 간호사가 임상업무를 수행하는 과정에서 형성하게 되는 성격적 특성이 행정 업무의 수행에도 영향을 준다고 하였으며, 또한 행정부서 업무에 대한 적합성에 대한 인식도 중요하다고 하였다. 이러한 인터뷰 내용을 바탕으로 하여 행정직 근무 간호사들의 성격과 직무만족도 및 행정업무 적합성 인식 차이를 관찰 변수로 선정하였다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 연구대상자는 서울·경기 병원급 이상 의료기관에서 과거에 임상 간호사로 근무했으나 현재는 환자 간호에 직접적으로 관여하지 않고 행정직 간호사로 근무하는 115명을 편의표출방법으로 선정하였다. 조사는 IRB(과제번호 KC16QASIO222)승인 후 2016년 4월 14일부터 6월 17일까지 이루어졌다. 만 22세 이상으로서 간호사 면허를 소지한 병원행정직 간호사로 임상간호사

근무 경험이 없을 경우 제외하였으며, 건강보험심사평가원과 같은 병원 외 기관의 근무자는 제외하였다. 응답 누락이 많은 3부의 설문지를 제외한 112부를 최종 분석에 사용하였다.

### 3. 연구도구

이 연구에서는 행정 분야에서 근무하는 간호사들의 일반적 특성을 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 간호사 근무 경력 및 직급, 행정직 근무 경력 및 직급, 행정직으로 이동과정, 현재 담당 행정 업무 측면에서 파악하였다. 대상자들의 현재 담당 행정 업무는 행정직 간호사만을 대상으로 업무현황을 연구한 Lim et al.[7]의 업무 분류를 사용하였다.

본 연구에서는 사용한 성격, 직무만족을 측정하는 도구는 기존 연구에서 이미 타당도와 신뢰도가 검증된 도구를 사용하였지만, 연구자가 측정하고자 개념이 실제로 적절하게 측정되었는지 평가하기 위하여 다시 타당도와 신뢰도 분석을 실시하였다.

개인이 주변 세계와 상호작용하는 방식의 전체적인 패턴을 의미하는 성격을 분류하는 여러 가지 방식이 있지만 [8], 이 연구에서는 조직 안에서의 개인행동을 비교적 잘 설명하는 것으로 알려져 있고, 영어권 국가에서 뿐만 아니라 다양한 문화권에서 사용되고 있는 빅파이브 분류를 사용하였다[9]. 구체적인 측정은 Costa et al.[10]가 개발한 NEO-PI-R(NEO Personality Inventory Revised)을 수정하여 사용한 Lee[11]의 연구 도구를 사용하여 이루어졌다. 이 측정 도구는 성격을 외향성(extroversion), 친화성(agreeableness), 성실성(conscientiousness), 신경증(neuroticism), 개방성(openness)의 5개 차원으로 분류하여 측정하는데, 유형별로 5문항으로 구성되어 총 25 문항이다. Lee[11]의 연구에서 신뢰도 수준(Cronbach's alpha) 값은 외향성 .804, 친화성 .694, 성실성 .752, 신경증 .857, 개방성 .724 이었다. 이 연구에서 신뢰도와 타당도를 분석한 결과는 요인분석에서 고유치가 1이상인 5개의 요인이 도출되었으며, 누적분산 설명력은 65.102%로 나타났는데, 5문항은 다른 요인에 적재되거나 요인적재량이 0.5 이하로 나타나서 제외시켰다. 남은 항목을 활용하여 유형별로 신뢰성을 분석한 결과 신뢰도 값은 신경증 .817, 친화성 .820, 성실성 .760, 외향성 .782, 개방성 .606으로 나타났다.

직무 만족도는 행정 분야에서 근무하는 간호사가 직무에 대해서 만족하는 정도로서 업무의 특성과 강도, 함께 근무하는 동료와 상사, 그리고 보상에 대한 만족을 모두 포괄하는 개념이다. 단일 지표로 측정하기도 하지만 이 연구에서는 Park & Yun[12]이 개발한 도구를 수정 보완하여 직무만족을 구성하는 하위 차원을 각각 측정하는 방법을 사용하였다. 이 연구에서 타당성을 확인하기 위하여 요인 분석을 실시한 결과 고유치가 1이상인 6개의 요인이 도출되었으며, 누적분산 설명력은 74.515%로 나타났다. 다른 요인에 적재되거나 요인적재량이 0.5 이하인 항목 7 문항은 제외시켰으며, 요인별 신뢰성 분석 결과 신뢰도 값은 동료 .928, 상사 .921, 자율성 .816, 업무자체 .835, 업무강도 .780, 보수·복직 .779로 나타났다.

간호사들이 스스로 행정업무에 적합하다고 생각하는 정도를 의미하는 업무적합성 인식은 이 연구에서 새롭게 개발한 도구이다. 예비적인 인터뷰의 내용을 참고하여 간호사로서 임상경험을 한 것이 행정직 근무에 도움이 되는지의 여부, 간호사 근무 경력의 영향, 간호사로 근무하면서 체화된 성향 등을 종합하여 간호사의 행정업무 적합성에 대한 전반적 인식을 5개의 질문으로 측정하였다. 요인분석 결과 고유치가 1이상인 1개의 요인으로 묶여 이 문항이 하나의 구성개념으로 활용할 수 있음을 확인하였다. 누적분산 설명력은 53.77%로 나타났고, 모든 문항의 요인적재량이 0.5 이상이었다. 신뢰성 분석 결과 신뢰도 값은 .779로 나타났다.

### 3. 자료의 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석을 위해 사용한 통계방법은 다음과 같다.

첫째, 응답자의 일반적 특성 및 연구변수의 특성은 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 일반적 특성에 따른 업무 적합성 인식 차이를 알아보기 위하여 독립표본 T-검정과 분산분석을 실시하였다.

셋째, 성격적 특성에 따라서 업무 적합성 인식과 직무만족도의 유의미한 차이를 알아보기 위해 다섯 가지 성격요인의 높음과 낮음에 따라서 집단을 분류하고, 집단 간 차이를 분석하였다.

넷째, 행정 업무 적합성의 인식 수준에 따라서 직무만족도에 차이가 있는지를 분산분석을 통해서 확인하였다.

<표 1> 응답자의 특성(General Characteristics of Participants)

Characteristics	Categories	N	%
Gender (n=110)	male	6	5.4
	female	104	92.9
Age(year) (n=108)	25~<35	34	31.5
	35~<45	47	43.5
	45≤	27	25.0
Marital status (n=111)	single	37	33.0
	married	73	65.2
	the others	1	0.9
Education (n=110)	college	6	5.4
	bachelor	53	47.3
	master's	47	42.0
	doctor's	4	3.6
Major in graduate school (n=52)	nursing	23	44.2
	business administration	13	25.0
	public health	6	11.5
	social welfare	5	9.6
	public administration	3	5.8
	the others	2	3.8
Department -multiple answers- (n=112)	quality assurance	42	37.5
	insurance review	17	15.2
	customer service	12	10.7
	education · research	11	9.8
	patient referral	10	8.9
	planning · budget management	8	7.1
	personnel · general affairs	6	5.4
	patient affairs	5	4.5
	information · technology	1	0.9
	Clinical experience(year) (n=111)	<10	51
10~<15		32	28.8
15≤		28	25.2
Past clinical position (n=108)	staff nurse	74	68.5
	charge nurse	21	19.4
	head nurse	13	12.0
Administrative experience(year) (n=110)	<5	61	54.5
	5~<10	25	22.3
	10≤	24	21.4
Administrative position(when transferred) (n=109)	staff	61	54.5
	assistant manager	28	25.0
	manager≤	20	17.9
Administrative position(current) (n=110)	staff	37	33.0
	assistant manager	29	25.9
	manager	25	22.3
	deputy general manager≤	19	17.0
Way of transfer (n=108)	voluntary	68	60.7
	non-voluntary	40	35.7
Type of hospital (n=111)	Tertiary hospitals	67	59.8
	General hospitals	37	33.0
	Specialty hospitals	7	6.3

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 행정직 근무간호사의 특성

연구대상자의 일반적 특성을 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 간호사 근무경력 및 최종직급, 행정직 근무경력 및 이동 시 직급, 현재 직급, 행정직 이동과정, 현 담당 행정업무, 의료기관으로 분류하여 조사하였고, 그 결과는 <표 1>과 같다.

응답자의 60%가 상급종합병원 근무자였으며, 종합병원급 의료기관 근무자는 40%를 차지하였다. 따라서 이 연구 결과가 우리나라 전체 병원에 근무하는 행정직 간호사의 특성을 보여주는 것으로 확대해석해서는 안 된다. 그럼에도 불구하고 행정 분야로 이동하여 근무하는 간호사들이 지닌 일반적인 특성의 경향을 볼 수는 있을 것이다.

간호직의 특성 때문인지 행정 분야에 근무하는 간호사의 93%는 여성이었다. 연령은 35~45세가 44%를 차지하였고, 행정 분야에서 담당하고 있는 업무는 적정진료가 38%로 가장 많았고, 보험심사 15%, 고객지원 11%의 순서로 나타나서 간호사로서의 전문성과 비교적 가까운 영역에서 근무하는 숫자가 많았다.

대학원 과정을 공부한 비중은 약 46%로 나타났다. 이들의 전공은 간호학이 44%로 가장 많았지만, 그 외에 경영학 25%, 보건학 12%, 사회복지학 10%, 행정학 6% 등 간호학 이외의 분야 전공자가 56%로 나타났다. 이들이 행정 분야로 이동한 후에 필요에 따라서 새로운 분야의

공부를 추가적으로 한 것인지 아니면 새로운 분야에 대한 관심과 공부의 행정 분야로의 이동으로 연결된 것인지에 대해서는 추가적인 조사를 통해서 확인해볼 필요가 있다고 생각된다.

행정 분야로 이동하기 전에 임상 분야에서 10년 이상 근무한 사람이 54%를 차지하며, 책임간호사 이상의 지위에서 근무한 사람은 31%였다. 처음 행정 분야로 이동할 당시에는 약 45%의 간호사가 대리 이상의 직급을 부여받았으며, 현재는 65% 이상이 대리 이상의 직급을 갖고 근무하고 있는 것으로 나타났다.

이들의 이동 과정은 60%만이 자발적으로 이루어진 것으로 나타났다. 즉, 40%에 달하는 적지 않은 수의 간호사가 행정 분야로의 이동이 자신의 의사를 따른 것이 아니라고 응답하였다.

행정 분야에서 근무하는 간호사들의 성격을 유형에 따라서 분석한 결과 성실성 경향이 가장 높고, 친화성, 외향성, 개방성, 신경증 순으로 나타났다(<표 2> 참조).

#### 2. 행정직 근무 간호사의 직무만족과 업무적합성 인식

임상 현장을 떠나서 행정 분야에서 근무하는 간호사들은 과연 만족하면서 근무하고 있는지, 행정 분야의 업무에 자신이 잘 맞는다고 생각하는지, 그리고 직무만족도와 업무적합성에 대한 인식이 인구 통계적 특성에 따라서 차이가 있는지 확인하기 위하여 일련의 분석을 시행하였다.

<표 2> 직무만족도, 성격 5요인, 업무적합성 인식  
(Job Satisfaction, Personality Type and Work Appropriateness Recognition)

Variables	Sub-dimension	M±SD	Range
Job Satisfaction	relationship with coworkers	3.73±0.75	1~5
	relationship with supervisors	3.49±0.82	1~5
	autonomy	3.40±0.67	1~5
	job demands	3.35±0.99	1~5
	job contents	3.24±0.74	1~5
	payment · welfare	2.67±0.82	1~5
Big 5 Personality Type	conscientiousness	3.87±0.45	1~5
	agreeableness	3.67±0.49	1~5
	extroversion	3.56±0.60	1~5
	openness	3.34±0.70	1~5
	neuroticism	2.68±0.74	1~5
Work Appropriateness Recognition		3.80±0.63	1~5

<표 3> 연령 및 근무경력에 따른 행정직 만족도 차이  
(Job Satisfaction by Age and Work Experience)

Job satisfaction	Age(year)					Work experience(year)				
	Categories	N	M±SD	F	P	Categories	N	M±SD	F	P
Relationship with coworkers	25~<35	34	3.84±0.77	.629	.535	<5	61	3.74±0.75	.647	.526
	35~<44	46	3.65±0.79			5~<10	24	3.81±0.72		
	45≤	26	3.69±0.64			10≤	23	3.57±0.76		
Relationship with managers	25~<34	34	3.55±0.69	1.536	.220	<5	61	3.52±0.78	1.699	.188
	35~<44	46	3.57±0.86			5~<10	25	3.63±0.89		
	45≤	26	3.24±0.89			10≤	24	3.23±0.80		
Autonomy	25~<34	34	3.25±0.56	1.442	.241	<5	61	3.19±0.56	7.010	.001**
	35~<44	46	3.43±0.68			5~<10	24	3.64±0.61		
	45≤	26	3.53±0.80			10≤	24	3.67±0.83		
Job contents	25~<34	34	3.24±0.68	.005	.995	<5	61	3.20±0.73	.201	.818
	35~<44	46	3.22±0.75			5~<10	25	3.24±0.75		
	45≤	26	3.24±0.83			10≤	24	3.32±0.77		
Job demands	25~<34	34	3.00±0.80	3.306	.041*	<5	61	3.29±0.98	.482	.619
	35~<44	46	3.55±1.05			5~<10	25	3.32±1.04		
	45≤	26	3.44±1.06			10≤	24	3.52±1.02		
Payment · Welfare	25~<34	34	2.69±0.69	.258	.773	<5	61	2.69±0.85	.849	.431
	35~<44	46	2.71±0.93			5~<10	25	2.80±0.83		
	45≤	26	2.57±0.79			10≤	24	2.50±0.71		

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

행정직 직무만족도를 구성하는 하위 차원으로 볼 때 행정직 근무 간호사들은 보수·복지를 제외한 영역에 대해서 전반적으로 만족하는 경향을 보여주고 있다. 특히 동료와의 관계에 대한 만족도는 다른 영역에 비하여 뚜렷하게 높게 나타났다. 행정직 업무에 대해서는 전체적으로 적합한 것으로 인식하고 있었다. 이하에서는 이러한 특성을 조금 더 상세하게 분석하였다.

1) 행정직 직무만족도와 영향 요인

행정직 근무 간호사들의 직무만족도가 연령이나, 근무경력, 이동과정, 근무부서에 따라서 차이가 있는지를 확인하기 위하여 분산분석을 실시하였다. 직무만족을 구성하는 하위 차원에서 연령에 따른 차이는 업무강도에서만 유의하게 나타났다. 35세 이상 연령대의 간호사가 35세 미만 간호사 집단에 비하여 업무 강도를

강하게 느끼는 것으로 나타났는데, 이유에 대해서는 추가적인 연구가 필요하다고 생각된다. 행정직에서 근무한 경력이 5년 미만인 간호사들은 5년 이상 근무한 간호사 집단에 비하여 업무 수행 과정에서 자율성을 부족하게 인식하는 것으로 나타났다.

그 외의 다른 요인들, 예를 들면 행정직으로의 이동이 자발적이었는지의 여부나 현재 근무하는 행정 부서와 같은 요인은 행정직 근무 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

그렇다면, 간호사들의 성격에 따라서 행정직 직무만족도에는 차이가 있을까? 분석 결과 성격적 특성에 따른 행정직 만족도 차이는 비교적 크게 존재하는 것으로 나타났다. 성격의 유형별로 중간 값인 3점을 기준으로 하여 3점보다 높으면 '상', 3점보다 낮으면 '하'로 분류하였다. 즉, 각 성격적 특성이 높은 집단과 낮은 집단 사이에 직무만족도에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 분산 분석을 실시하였다.

<표 4> 이동과정 및 근무부서에 따른 행정직 만족도 차이  
(Job Satisfaction by Way of transfer and Department)

Job satisfaction	Way of transfer					Department				
	Categories	N	M±SD	F	P	Categories	N	M±SD	F	P
Relationship with coworkers	voluntary	68	3.60±0.77	1.842	.178	quality assurance & insurance review	59	3.53±0.67	.519	.473
	non-voluntary	40	3.89±0.68			the others	52	3.95±0.78		
Relationship with managers	voluntary	68	3.39±0.81	.041	.840	quality assurance & insurance review	59	3.25±0.78	.037	.847
	non-voluntary	40	3.60±0.82			the others	52	3.76±0.79		
Autonomy	voluntary	68	3.28±0.65	.655	.420	quality assurance & insurance review	59	3.33±0.64	1.164	.283
	non-voluntary	40	3.55±0.66			the others	52	3.49±0.71		
Job contents	voluntary	68	3.13±0.71	.032	.857	quality assurance & insurance review	59	3.09±0.66	1.145	.287
	non-voluntary	40	3.38±0.74			the others	52	3.42±0.78		
Job demands	voluntary	68	3.33±1.04	.773	.381	quality assurance & insurance review	59	3.68±0.95	.002	.961
	non-voluntary	40	3.43±0.94			the others	52	2.98±0.92		
Payment · Welfare	voluntary	68	2.56±0.77	.102	.750	quality assurance & insurance review	59	2.47±0.81	.795	.375
	non-voluntary	40	2.82±0.87			the others	52	2.89±0.77		

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

신경증의 수준이 높은 집단은 낮은 집단에 비하여 직무 만족의 모든 하위 차원에서 만족도가 낮게 나타났으며, 업무 강도는 높게 인식하였다. 친화성의 수준이 높은 집단과 낮은 집단 사이에는 직무 만족도를 구성하는 하위 차원에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았는데, 다만 자율성에 대해서는 친화성의 수준이 높은 집단이 낮은 집단에 비하여 통계적으로 유의하게 높게 인식하는 것으로 나타났다. 성실성의 수준에 따른 직무만족도의 하위 차원에서의 차이는 나타나지 않았고, 외향성의 수준에 따라서는 업무 강도를 제외한 모든 하위 차원에서 뚜렷하게 나타났다. 즉, 외향성의 수준이 높은 집단은 낮은 집단에 비하여 동료와 관계, 상사와 관계, 자율성, 업무 자체, 보수·복지의 차원에서 모두 뚜렷하게 높은 수준의 만족도를 보였다. 마지막으로 개방성 정도가 높은 집단이 낮은 집단에 비하여

상사와의 관계와 자율성 차원에서 높은 수준의 만족도를 보였다.

## 2) 업무적합성 인식과 영향 요인

행정 분야에서 근무하고 있는 간호사들은 스스로 행정 분야와의 업무적합성이 비교적 높은 수준으로 인식하고 있는데, 이러한 인식이 인구 통계적 변수나 성격에 따라서 차이가 있는지를 분석하여 보았다.

분석 결과 연령에 따라서는 35세 이상의 근무자가 35세 미만 근무자에 비하여 행정업무 적합성을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 그러나 행정직 근무경력에 따른 업무적합성 인식에는 차이가 없었다. 그 외 행정직으로의 이동이 자발적이었는지의 여부, 현재 근무하는 행정 부서에 따른 업무적합성 인식 차이는 발견되지 않았다.

<표 5> 성격 5요인에 따른 행정직 만족도 차이 (Job Satisfaction by Big 5 Personality Type)

Personality	Level	N	Relationship with coworkers			Relationship with supervisors			Autonomy		
			M±SD	F	P	M±SD	F	P	M±SD	F	P
Neuroticism	high	34	3.44±0.80	8.690	.004**	3.12±0.90	9.954	.002**	3.15±0.64	7.785	.006**
	low	66	3.89±0.68			3.65±0.74			3.54±0.68		
Agreeableness	high	94	3.77±0.76	1.368	.245	3.58±0.81	3.849	.053	3.46±0.67	7.723	.007**
	low	8	3.43±0.69			3.00±0.75			2.78±0.70		
Conscientiousness	high	105	3.75±0.76	2.089	.151	3.53±0.82	1.567	.213	3.44±0.67	2.685	.104
	low	3	3.11±0.19			2.93±0.23			2.80±0.53		
Extroversion	high	87	3.83±0.72	7.624	.007**	3.57±0.85	5.125	.026*	3.53±0.66	15.054	.000***
	low	11	3.15±0.84			2.96±0.68			2.73±0.48		
Openness	high	62	3.79±0.83	2.136	.147	3.65±0.77	9.555	.003**	3.51±0.66	9.835	.002**
	low	31	3.54±0.63			3.12±0.80			3.08±0.55		

Personality	Level	N	Job contents			Job demands			Payment · Welfare		
			M±SD	F	P	M±SD	F	P	M±SD	F	P
Neuroticism	high	34	2.97±0.78	8.759	.004**	3.78±0.93	11.692	.001**	2.43±0.66	5.829	.018*
	low	66	3.42±0.69			3.10±0.95			2.82±0.82		
Agreeableness	high	94	3.28±0.76	1.656	.201	3.39±1.00	3.041	.084	2.71±0.82	1.732	.191
	low	8	2.93±0.74			2.75±1.07			2.31±0.88		
Conscientiousness	high	105	3.25±0.75	1.797	.183	3.39±0.98	.037	.848	2.68±0.79	.109	.742
	low	3	2.67±0.23			3.50±0.50			2.83±0.29		
Extroversion	high	87	3.34±0.75	5.159	.025*	3.37±0.99	.305	.582	2.75±0.83	8.315	.005**
	low	11	2.80±0.61			3.55±1.11			2.00±0.63		
Openness	high	62	3.31±0.79	3.198	.077	3.25±1.03	.600	.441	2.74±0.82	2.532	.115
	low	31	3.03±0.55			3.42±0.91			2.47±0.71		

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

<표 6> 연령, 근무경력, 이동과정, 근무부서에 따른 업무적합성 인식 차이  
(Work Appropriateness Recognition by Age, Working Experience, Way of transfer and Department)

Variables	Categories	N	Work Appropriateness Recognition		
			M±SD	F	P
Age (year)	25~<35	34	3.55±0.55	4.244	.017*
	35~<45	46	3.95±0.64		
	45≤	26	3.85±0.70		
Working experience (year)	<5	61	3.77±0.60	1.334	.268
	5~<10	25	3.97±0.63		
	10≤	24	3.68±0.74		
Way of transfer	voluntary	68	3.78±0.59	3.053	.084
	non-voluntary	40	3.80±0.74		
Department	quality assurance & insurance review	59	3.74±0.58	2.060	.154
	the others	52	3.87±0.70		

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



성격에 따른 업무적합성 인식 차이는 신경증과 성실성에서만 통계적으로 유의하게 나타났다. 신경증 성향이 높은 집단은 낮은 집단에 비하여 행정업무 적합성이 높게 나타났는데, 이러한 발견이 지닌 의미에 대해서는 추가적인 조사와 논의가 필요해 보인다. 한편, 성실성이 높은 집단의 경우 낮은 집단에 비하여 행정업무 적합성이 높게 나타났는데, 성실성의 수준이 낮은 것으로 분류된 응답자가 매우 적어서 큰 의미를 두는 것은 적절하지 않다.

어떤 직무에 자신이 적합하다고 인식하는 것은 그 직무에서 느끼는 만족도와 관련이 있을 수 있다. 행정직 직무 만족도 수준은 행정직 근무 간호사의 행정업무 적합성 인

식에 차이를 미치는 것으로 나타났는데, 특히 동료와의 관계, 상사와의 관계, 자율성이 통계적으로 유의한 차이를 만들어 내었다. 즉, 동료와 관계와 자율성에 대한 만족도가 높은 집단은 그렇지 않은 집단에 비하여 행정업무 적합성을 높게 인식하고 있었다.

한편 특이하게도 상사와 관계에 대해서 만족도가 낮은 집단이 업무적합성은 높게 인식하는 것으로 나타났는데, 이에 대해서는 추가적인 조사가 필요하다고 생각된다. 그 외, 업무 자체에 대한 만족도, 업무 강도, 보수와 복지의 수준에 대한 만족의 수준은 행정업무 적합성 인식에 통계적으로 유의한 차이를 만들지 않았다.

<표 7> 성격 5요인에 따른 업무적합성 인식 차이  
(Work Appropriateness Recognition by Big 5 Personality Type)

Big 5 personality type	Level	N	Work Appropriateness Recognition		
			M±SD	F	P
Neuroticism	high	34	3.98±0.56	4.688	.033*
	low	66	3.69±0.68		
Agreeableness	high	94	3.86±0.64	2.384	.126
	low	8	3.50±0.57		
Conscientiousness	high	105	3.85±0.62	6.448	.013*
	low	3	2.93±0.31		
Extroversion	high	87	3.86±0.65	1.868	.175
	low	11	3.58±0.55		
Openness	high	62	3.89±0.59	3.817	.054
	low	31	3.63±0.69		

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

<표 8> 행정직 만족도에 따른 업무적합성 인식 차이  
(Work Appropriateness Recognition by Job Satisfaction)

Job satisfaction	Level	N	Work Appropriateness Recognition		
			M±SD	F	P
Relationship with coworkers	high	89	3.89±0.59	9.421	.003**
	low	10	3.26±0.82		
Relationship with supervisors	high	69	3.86±0.62	7.792	.006**
	low	27	3.96±0.51		
Autonomy	high	79	3.93±0.61	5.732	.019*
	low	9	3.42±0.63		
Job contents	high	59	3.88±0.58	1.115	.294
	low	38	3.73±0.79		
Job demands	high	57	3.83±0.62	.003	.953
	low	39	3.84±0.68		
Payment · Welfare	high	30	3.86±0.70	.350	.556
	low	50	3.77±0.66		

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

## IV. 고 찰

행정 근무 간호사의 93%가 여성이었고 35세 이상이 68%로 주를 이루었다. 임상근무 경력이 10년 이상인 비중이 54%였고 이 중, 15년이 넘는 대상자도 약 25%를 차지했으며, 절반 정도가 석사 이상 학위를 취득하고 있었다.

행정 분야에서 담당하고 있는 업무는 적정진료가 38%로 가장 많았고, 보험심사 15%, 고객지원 11%, 교육·연구 10%, 의료 협력 9%, 기획·예산 7%, 인사·총무 5.5%, 원무 4.5%, 전산정보 1%의 순으로 간호사로서의 전문성이나 환자 응대와 비교적 가까운 영역에서 근무하는 숫자가 많았다. 이와 같은 행정직간호사의 배치 현황은 Lim et al.[7]의 연구와 유사한 결과였다. Lim et al.[7]의 연구에서는 적정진료관리 30.2%, 의료협력 19.8%, 고객지원 8.3%, 물자시설/7.7%, 인사/총무 6.2%, 전산정보 5.9%, 기획/예산 5.6%, 교육/연구 5.3%, 원무 3.3%순으로 나타났다. 간호사들은 행정 분야로 이동한 후에도 진료 관련 대외평가 대응, 임상 질 지표 및 환자 안전과 관련된 업무를 담당하고 있는데, 이는 간호사들이 진료 프로세스 전반에 대한 이해가 높기 때문으로 보인다. 환자 안전이 강조되고, 환자의 알 권리 존중 및 환자의 진료 참여가 확대되는 환경의 변화를 고려할 때 행정 분야에서 간호사를 활용하는 수준은 더욱 높아질 것으로 전망된다.

이들이 행정부서로 이동한 과정을 보면 자발적 부서이동은 60%며 그 외 40%에 달하는 적지 않은 수의 간호사가 행정 분야로 이동이 자신의 의사를 따른 것이 아니라고 응답하였다. 그러나 행정직으로 이동이 스스로 지원하였거나 혹은 타의에 의한 것이라도 직무만족도나 적합성 평가에 차이가 없었다.

간호 행정직 근무자의 직무만족도는 전반적으로 높았으며 그 중 동료와 관계 만족도가 가장 높은 반면 보수·복지 부분에 대한 만족도는 상대적으로 낮게 나타났다. 세부적으로 살펴보면 행정직 근무 5년 미만 근무자들이 그 이상 근무자들보다 자율성을 낮게 인식하고 있는데 이는 본인들의 생각과 달리 행정부서의 관리자들이 업무수련도를 낮게 평가하기 때문으로 보인다. 한편, 35세 이상 연령층이 35세 미만 응답자들보다 업무 강도를 높게 인식하는 것으로 나타났는데, 이에 대해서는 추가적인 조사가 필요가 필요하다고 생각된다.

병원 행정직 간호사의 성격 특성은 행정 분야 직무에 대한 만족도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만, 예외적으로 신경증과 외향성은 하위 만족도 영역에 서로 다른 영향을 미쳤다. 신경증 성향이 강한 사람은 동료 및 상사와 관계, 자율성, 업무자체, 업무강도, 보수·복지에 대한 만족도가 낮게 나타난 반면에, 외향성이 높은 사람은 업무 강도를 제외한 모든 하위 수준 항목의 만족도를 높게 인식하고 있었다. 기존 성격 요인 연구와 비교해 볼 때 신경증은 삶의 부정적 경험을 더 많이 하고 스스로 부정적 감정을 유발하는 상황을 선택[13]하기 때문에 직무만족도 여러 요인에서 부정적인 답변을 한 것으로 보인다. 이와 대조적으로 외향성 성향은 긍정적 감정에 영향을 받기 [13] 때문에 대부분 만족도에 긍정적 영향을 미치며 신경증 요인과 대비적인 결과를 나타낸 것으로 보인다.

병원 행정직간호사들은 간호사의 병원 행정 인력 활용에 대해 대체로 긍정적으로 평가하고 있었다. 연령이 높을수록 동료와 관계, 자율성 항목 만족도가 높을수록 간호 인력의 행정업무 적합성을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 현재 근무 부서나 행정 부서 이동 과정의 자발성 여부는 직무만족도 및 행정업무 적합성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

## V. 결 론

진료 분야에서 주로 활동하던 간호사들이 행정직으로 이동하여 근무하는 추세가 활발함에도 불구하고, 병원행정 분야에 근무하는 간호사에 대한 연구는 부족하다. 병원 시스템에 대한 행정적 이해와 의료의 전문성을 겸비한 간호직군은 현재 적정진료, 의료협력, 고객지원, 보험심사와 같은 병원 행정 부서에서 근무하고 있으나 이들을 대상으로 업무적응, 이동 후 만족도, 부서 이동의 효과성 등에 대한 연구는 활발히 이뤄지지 않고 있다. 행정직 간호사 성향과 특성에 대한 이해를 바탕으로 고민은 더욱 부족한 실정이다. 이 연구는 그 간극을 메우기 위한 시도로 이루어졌다.

병원행정직 간호사에 대한 기존자료가 부족하여 먼저 사전 인터뷰를 실시하여 중요한 변수를 찾아내었고, 여기에서 중요하게 언급된 요소를 바탕으로 조사를 수행하였다. 임상영역에서 간호부 특수 부서에서 근무하며 자연스럽게 체득된 성격특성과 이로 인한 행정직 이동 후 직무만족과 연관성 그리고 간호사의 행정 인력 활용 적합성에

대한 대상자들의 실제 평가를 연구 조사하였다. 또한 임상을 벗어난 병원 행정 간호사에 대한 기존 연구가 부족한 만큼 주요 배치부서 및 병원행정으로 이동한 실제적 계기 등 일반적 특성도 함께 연구 결과로 제시하였다. 이러한 내용을 바탕으로 의미가 있는 항목을 제시하여 효과적인 간호 행정 인적자원관리를 위한 탐색적 연구로 자료를 제공하고자 수행되었다.

행정직 근무 경력에 따른 자율성 인식의 차이, 연령에 따른 업무 강도에 대한 인식 차이, 신경증 성향이 높은 사람들이 보인 높은 행정업무 적합성 인식 수준, 성실성 수준에 따른 행정업무 적합성 인식 수준 차이 등은 향후에 추가적인 연구가 필요한 영역이라고 대상자를 늘여 추후 연구가 필요할 것으로 보인다.

주요 변수의 영향을 확인하기 위해 중간 값을 기준으로 상·하 집단으로 분류하였으나 몇 개의 변수는 대상자 응답이 한쪽으로만 치우쳐 있어 분석의 타당성을 완전히 신뢰하기 어려운 부분이 있다. 또한 조사 대상병원이 상급 종합병원 위주로 되어 있어서 중소병원에 대한 특성을 거의 반영하지 못하고 있는 문제점도 있다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 행정직 근무 간호사의 직무만족에 영향을 줄 것으로 예상되는 요인을 탐색적으로 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 향후 간호 행정직에 대한 조직 내 활용에 대한 연구가 더욱 활발하게 이루어 지기를 기대한다.

#### <참고문헌>

1. Krejci JW. Changing roles in nursing: perceptions of nurse administrators. *Journal of Nursing Administration* 1997;29(3):21-29.
2. Yang S, Yang N, Cha J. Enneagram Personality Types, Nursing Professional Attitudes and Job Satisfaction of the Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society* 2004; 10(3):299-310.
3. Lee WH. A study on differences of the factors affecting hospital staff's job satisfaction among three hospitals [dissertation]. Seoul: Public health Yonsei University;2009.
4. Hwang HY. The Development Job Standards for Advanced Health Insurance Review Nurses [dissertation]. Seoul: Ewha Womans University; 2009.
5. Song HY. Study on the nursing service performances at a medical referral center [dissertation]. Seoul: Ewha Womans University;2004.
6. Kwon YD, Sung YH, Kwon IG, Hwang MS. A Study on the Present Status of Clinical Nurses with Expanded Role. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2008;14(3):99-115.
7. Lim N, Sung Y, Hong H, Hwang M, Kim M, Kwak W, et al. Expanding Role of Nurses in Hospitals: Focus on Nurse Administrators. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2011;17(3):349-362.
8. Lim HC. A Study on the Relationships between HEXACO Personality Model of Employees and Organizational Performances : Focused on the Moderating Effect of Perceived Organizational Support and the Mediating Effect of Job Autonomy [dissertation]. Gyeongsangbuk-do: Yeungnam University;2010.
9. Donovan JJ, Hurtz GM. Personality and job performance; The big 5 revisited. *Journal of Applied Psychology* 2000;85(6):869-879.
10. Costa, Paul T, McCrae, Robert R, NEO-PI-R professional manual. Odessa, FL : Psychological Assessment Resources, 1992.
11. Lee WS. Effect of the character type of the hotel bakery workers on the subjective performance of the company-With a center of control effect of a sense of self-efficacy and the job stress-[dissertation]. Kyonggi: Kyonggi University;2014.
12. Park S, Yun S. Measurement of job satisfaction of nurses and health workers in health centers. *Journal of Korean Academy of Nursing* 1992; (3):316-324
13. Kim JJ. A Study on Job Satisfaction and Customer-Oriented Attitude of Employees Using a 5-Factor Model[dissertation]. Seoul: Soongsil University;2010