ORIGINAL ARTICLE
글로벌 건강과 간호 제11권 제2호, 2021년 7월
Global Health Nurs Vol. 11 No. 2, 123-131, July 2021
pISSN 2233-5560
eISSN 2671-5554
https://doi.org/10.35144/ghn.2021.11.2.123

보건소 간호사의 업무성과 영향요인

이수진[1] · 박남희[2]

인제대학교 간호학과 대학원생[1], 인제대학교 간호대학 · 건강과학연구소 부교수[2]

Factors Affecting the Job Performance of Health Center Nurses

Lee, Su Jin[1] · Park, Nam Hee[2]

[1]Graduate Student, The Graduate School, College of Nursing, Inje University, Busan
[2]Associate Professor, College of Nursing · Institute of Health Science, Inje University, Busan, Korea

Purpose: This study was conducted to identify the factors influence the job performance of health center nurses.
Methods: Data was collected from September 9 to 20, 2020. The participants were 169 health center nurses in city B, C, J and K in Gyeongsangnam-do. Data were collected through self-administered questionnaires and analyzed using IBM/SPSS/WIN 25.0 by applying t-test, ANOVA, Pearson correlation, and multiple regression.
Results: Participants' emotional labor, job satisfaction, organizational commitment, and job performance were scored on a 5-point scale. The average scores were 3.14 for emotional labor, 3.05 for job satisfaction, 3.28 for organizational commitment, and 3.34 for work performance. The factor influencing participants' job performance was organizational commitment, and the explanatory power of theses variables for job performance was 22.6%.
Conclusion: This study confirmed that health center nurses' organizational commitment affected their job performance. Thus, to improve their job performance, it is necessary to accurately assess their organizational commitment and develop and apply various interventions and programs.

Key Words: Emotional adjustment; Job satisfaction; Work engagement; Work performance; Public health nurse

서 론

1. 연구의 필요성

최근 지역 주민들이 건강유지와 증진을 위해 보건소를 많이 이용하면서 보건소의 의료서비스 내용이 다양해지고 서비스의 질이 향상되고 있는 추세이다[1]. 2019년 통계자료에 의하면 보건소에 근무하는 16,652명의 인력 중 약 36%(5,949명)가 간호사로 전체 보건소 인력 중 가장 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다[2]. 보건소 간호사는 지역보건을 위해 사업기획, 상담교육, 질병예방 등 다양한 역할을 하고 주민들의 생애주기별 특성에 맞는 건강관리 서비스를 제공하는 등 많은 역할을 담당하고 있다[3]. 이에 따라 보건소 간호사들은 다양한 방식의 수준 높은 양질의 공공의료서비스를 제공할 것을 요구받고 있는 실정이다[4].

최근 보건의료서비스의 질적인 면에 관심이 집중되면서 보

주요어: 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 업무성과, 보건소 간호사

Corresponding author: Park, Nam Hee
College of Nursing, Institute of Health Science, Inje University, 75 Bokji-ro, Busanjin-gu, Busan 47392, Korea.
Tel: +82-51-890-6832, Fax: +82-51-891-6832, E-mail: parknh@inje.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 이수진의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임.
- This article is based on a part of the first author's master's thesis from Inje University.

Received: May 15, 2021 | Revised: Jul 16, 2021 | Accepted: Jul 19, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

건간호의 질적 향상과 전문직 발전의 중요한 핵심과제로 업무성과에 대한 중요성이 점차 대두되고 있다[5]. 간호 실무에 있어 업무성과란 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하며 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도이며[6], 공공보건기관의 양질의 보건간호서비스를 조성하는 중요한 전략으로 보건소 간호사의 업무성과의 중요성을 보고 한 바 있다[7]. 업무성과와 관련된 연구로는 업무성과에 영향을 미치는 다양한 요인 간의 관계를 알아본 보건기관 간호사를 대상으로한 연구[7]와 병원 간호사를 대상으로 한 연구[8]들을 확인할 수 있었다.

감정노동은 서비스업종에 국한되는 것을 넘어 공공부분까지 그 영역이 확대되고 있으며 공공의료서비스에서도 감정노동의 문제가 노출되고 있고[9], 보건소 역시 최상의 서비스를 지향하고 민원 응대 및 다양한 업무를 수행하는 과정에서 지역주민들의 기대에 부응하고자 보건소 종사자들의 감정노동은 양적, 질적인 면에서 확대되고 있는 추세이다[10].

감정노동이란 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴 표정이나 몸짓을 조절하려는 개인의 노력으로 관계형성을 통해 정신적, 육체적 회복에 긍정적 영향을 미치기도 하지만[11], 선행연구들에서는 감정노동이 조직에 대한 직무만족과 조직몰입을 낮출 뿐만 아니라[12], 업무성과에도 부정적인 영향을 미치는 측면[13]이 강조되고 있다. 보건소 간호사의 감정노동은 5점 만점에 3.27점으로 상당히 높은 것으로 나타났다[14].

직무만족은 직무에 대한 개인의 태도로서 직무나 직무경험 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 말하며[15], 실제로 직무만족은 업무성과의 중요한 지표 중의 하나로, 보건조직에 있어 필수조건으로 인식되고 있으며[16], 직무만족이 높은 사람은 조직몰입도 또한 높은 것으로 나타났다[13]. 조직몰입은 개인이 조직의 목표달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족시키기 위한 동일시나 충성의 표현으로서 조직에 적극적으로 개입하는 것을 의미하며, 구성원의 직무성과를 증진시키고, 조직의 업무효율성에서도 매우 중요한 일이라고 할 수 있다[17].

이처럼 선행연구에서 감정노동[10, 12], 직무만족[16], 조직몰입[17]이 간호사의 업무에 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있으나 보건소 간호사를 대상으로 그 결과를 적용할 수 있는지에 대한 근거는 부족하였다. 이에 본 연구에서는 감정노동, 조직몰입과 직무만족이 업무성과에 어떤 영향을 미치는지를 확인하여 이 결과를 토대로 업무성과를 높이는 방안을 마련함으로써 보건소 내의 업무성과 관리와 보건소 간호조직의 효율성을 높일 수 있는 프로그램 개발의 유용한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 보건소 간호사를 대상으로 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 업무성과의 정도와 이들 변수 간의 관계를 파악하고, 업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과와의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 보건소 간호사를 대상으로 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과 정도 및 관계를 파악하고, 업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 B광역시 전체와 경상남도 C시, J시, K시 소재의 3개 보건소 간호직 공무원으로, 본 연구의 참여를 허락하고 동의서에 서명한 간호사로 편의표집 하였다. 본 연구를 위한 표본수는 G*Power 3.1.9.2 version 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 효과크기 .15, 검정력 .90, 예측변수 11개(성별, 연령, 학력, 종교, 결혼상태, 직급, 근무경력, 근무부서, 감정노동, 직무만족, 조직몰입)로 산출한 결과 152명의 표본이 필요한 것으로 나타나 본 연구에서는 약 10% 탈락률을 고려하여 172명의 보건소 간호사에게 설문지를 배부하였으며, 100% 회수율을 보였으나 불성실한 응답으로 분석에 포함할 수 없었던 3명의 설문지를 제외하고 169부를 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

본 연구에서는 감정노동 9문항, 직무만족 6문항, 조직몰입 19문항, 업무성과 10문항으로 총 44개 문항 4개 도구와 함께 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위한 8문항으로 구성하였다.

1) 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman [17]의 도구를 Kim [18]이 호텔종업원의 감정노동 측정을 위해 번역한 도구를 이용하였다. 도구 이용 전 개발자에게 메일로 도구사용에 대해 허락을 구한 후 사용하였고, 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 2문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항이다. 각 항목은 Likert 척도 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성되어있다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α는 .87이었다

2) 직무만족

직무만족의 측정도구는 Weiss 등[19]이 개발한 MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 Kim [20]이 간호사의 직무만족 측정을 위해 수정 · 보완한 도구를 이용하였고, 총 6문항이다. 도구 이용 전 개발자에게 메일로 도구사용에 대해 허락을 구한 후 사용하였고, 각 항목은 Likert 척도 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우그렇다' 5점으로 구성되어있다. 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim [20]의 연구에서 Cronbach's α는 .83이었으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α는 .90이었다.

3) 조직몰입

조직몰입의 측정도구는 Kim [21]의 지방공무원의 조직몰입 측정을 위한 연구도구를 이용했으며, 총 19문항이다. 도구 이용 전 개발자에게 메일로 도구사용에 대해 허락을 구한 후 사용하였고, 각 항목은 Likert 척도 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성되어있다. 점수가 높을수록 조직몰입정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim [21]의 연구에서 Cronbach's α는 .87이었으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α는 .90이었다.

4) 업무성과

업무성과의 측정도구는 Cureton와 Katzell [22], Arvey [23]의 측정기준을 Sim [24]이 공무원의 업무성과 측정을 위해 수정 · 보완한 측정도구를 이용하였다. 문항내용은 집중도 증가, 성취감 증가, 질적 향상, 전문성 향상, 업무효율성 향상, 업무량 증가, 업무시간 증가, 스트레스 증가, 업무강도 증가 등 총 10문항이다. 도구 이용 전 개발자에게 메일로 도구사용에 대해 허락을 구한 후 사용하였고, 각 항목은 Likert 척도 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다.' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 업무성과가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Sim [24]의 연구에서 Cronbach's α는 .85였으며, 본 연구에서 신뢰도 Cronbach's α는 .81이었다

4. 자료수집

2020년 9월 9일부터 9월 20일까지 자료를 수집하였으며, 자료수집을 위해 B광역시와 경상남도 C시, J시, K시에 위치한 보건소에 연구목적 및 내용, 자료수집방법을 설명하여 허가를 받았다. 경상남도 보건소 간호사는 담당자를 통해 동의를 받은 후 설문지와 밀봉용 개인봉투를 제공하여 설문지를 작성하도록 설명하였고, B광역시 보건소 간호사는 COVID-19로 인한 외부인 출입제한으로 개별조사가 어렵다는 답변으로 인해 B광역시 보건간호사회의 협조를 구하여 비대면으로 참여 가능한 온라인 설문지(구글 설문지)를 활용하였고, 스마트폰의 문자메시지 설문링크를 배포하고 온라인 설문지를 수집하였다.

설문지 시작 전에 연구의 배경과 목적, 연구참여에 따른 혜택, 대상자의 개인정보와 비밀보장에 대한 내용, 대상자 참여와 거부에 관한 자율성에 대해 설명 또는 명시하였다. 설문에 소요된 시간은 약 15분 정도였으며, 연구에 참여한 대상자에게 소정의 선물을 제공하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구 수행에 있어서 연구윤리를 확보하기 위하여 인제대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board)의 승인을 받았다(IRB File No. INJE 2019-06-007-001). 대상자의 권리를 보호하기 위하여 연구의 목적과 절차에 대한 정보를 제공하였다. 연구자는 대상자에게 자료를 연구 이외의 목적으로는 사용하지 않을 것을 약속하고, 사전에 설문조사의 목적, 작성요령 및 비밀보장에 대해 충분히 설명하였다. 대상자에게 연구 도중 참여를 원하지 않을 경우 언제라도 거부 할 수 있음을 알려주고, 참여를 허락한 경우 동의서를 받은 뒤 연구를 진행하여 연구대상자의 윤리적 측면을 고려하였다. 회수된 설문지는 연

구자가 관리하였으며 전산화된 파일은 비밀을 보장하기 위해 암호화된 폴더로 보관하여 연구자 이외에는 접근할 수 없도록 하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 IBM/SPSS/WIN 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 평균, 표준편차, 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 조직몰입, 업무성과 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입과 업무성과의 차이는 독립 t-test, one-way ANOVA로 분석하고, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과 간의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다
- 대상자의 업무성과에 영향을 미치는 요인은 multiple regression analysis로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

연령은 30세 미만이 20.1%(34명), 30세 이상에서 39세 이하가 29.6%(50명), 40세 이상에서 49세 이하가 24.9%(42명), 50세 이상이 25.4%(43명)로 평균 연령은 40.08±9.96세이었다. 성별은 여성이 97.6%(165명)로 대부분을 차지했으며, 교육수준은 전문대 졸업이 14.8%(25명), 4년제 대학졸업이 75.1%(127명), 대학원졸업 이상이 10.1%(17명)이었다. 대상자의 종교는 기독교가 21.3%(36명), 천주교가 11.2%(19명), 불교가 22.5%(38명), 무교가 45.0%(76명)였다. 결혼 상태는 미혼자가 34.3%(58명), 기혼자가 63.9%(108명), 기타로 이혼, 사별, 별거한 상태는 1.8%(3명)이었다. 공무원 직급은 8급이 55.6%(94명), 7급이 21.9%(37명), 6급이 19.5%(33명), 5급 이상이 3.0%(5명)이었다. 근무경력은 5년 미만이 40.2%(68명), 5년 이상 10년 이하가 16.6%(28명), 11년 이상 20년 이하가 21.3%(36명), 20년 초과는 21.9%(37명)로 평균 11.12±10.08년이었다. 현재 근무부서는 행정부서가 16.6%(28명), 사업부서가 66.3%(112명), 진료부서 10.1%(17명), 기타 7.1%(12명)이었다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of Participants (*N*=169)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		40.08±9.96
	<30	34 (20.1)
	30~39	50 (29.6)
	40~49	42 (24.9)
	≥50	43 (25.4)
Gender	Female	165 (97.6)
	Male	4 (2.4)
Education level	College	25 (14.8)
	University	127 (75.1)
	≥Graduate school	17 (10.1)
Religion	Christianity	36 (21.3)
	Catholicism	19 (11.2)
	Buddhism	38 (22.5)
	None	76 (45.0)
Martial status	Unmarried	58 (34.3)
	Married	108 (63.9)
	Other	3 (1.8)
Job position (grade)	8	94 (55.6)
	7	37 (21.9)
	6	33 (19.5)
	≥5	5 (3.0)
Work experience (year)		11.12±10.08
	<5	68 (40.2)
	5~<10	28 (16.6)
	10~<20	36 (21.3)
	≥20	37 (21.9)
Department	Administrative	28 (16.5)
	Business unit	112 (66.3)
	Medical	17 (10.1)
	Other	12 (7.1)

2. 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 업무성과 정도

대상자의 감정노동은 5점 만점에 3.14±0.57점이고, 직무만족은 5점 만점에 3.05±0.55점이었으며, 조직몰입은 5점 만점에 3.28±0.43점, 업무성과는 5점 만점에 3.34±0.47점이었다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 업무성과와의 차이

대상자 특성에 따른 감정노동은 일반적 특성에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 변수는 없었다. 직무만족은 결혼상태($F=4.52$, $p=.012$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었는데 기혼자가 이혼, 사별, 별거한 경우보다 직무만족이 높았다. 대상

자의 일반적 특성에 따른 조직몰입은 연령(F=5.01, p=.002), 직급(F=4.52, p=.004), 근무경력(F=3.87, p=.010),에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 30~39세, 40~49세 보다 50세 이상이 조직몰입이 높고, 직급에서 5급이 6급, 7급, 8급보다 조직몰입이 높고, 근무경력이 20년 초과가 5년 미만, 5~10년, 11~20년보다 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 업무성과는 직급(F=3.94, p=.010), 근무경력(F=5.41, p=.001)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 근무경력은 20년 초과가 5년 미만, 5~10년 근무한 사람보다 업무성과가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

Table 2. Descriptive Statistics for Study Variables (*N*=169)

Scales	Range	Min	Max	M±SD
Emotional labor	1~5	1.44	4.33	3.14±0.57
Job satisfaction	1~5	1.50	4.33	3.05±0.55
Organizational commitment	1~5	2.21	4.37	3.28±0.43
Job performance	1~5	1.90	4.40	3.34±0.47

Table 3. Difference in Emotional Labor, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Job Performance by General Characteristics (*N*=169)

Variables	Categories	Emotional labor		Job satisfaction		Organizational commitment		Job performance	
		M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	<30[a]	3.16±0.55	0.95	3.09±0.54	1.56	3.33±0.42	5.01	3.24±0.46	2.04
	30~39[b]	3.24±0.52	(.417)	2.97±0.48	(.201)	3.18±0.36	(.002)	3.34±0.45	(.109)
	40~49[c]	3.07±0.60		2.98±0.61		3.16±0.47	d>b, c	3.27±0.47	
	≥50[d]	3.07±0.61		3.19±0.55		3.46±0.41		3.48±0.49	
Gender	Female	3.13±0.57	-0.67	3.06±0.55	1.12	3.28±0.43	1.13	3.34±0.48	0.39
	Male	3.33±0.40	(.501)	2.75±0.39	(.264)	3.03±0.32	(.257)	3.25±0.26	(.695)
Education level	College	3.07±0.66	0.21	3.02±0.53	0.53	3.25±0.34	0.70	3.25±0.39	2.24
	University	3.15±0.55	(.810)	3.04±0.57	(.586)	3.27±0.46	(.494)	3.33±0.49	(.109)
	≥Graduate school	3.17±0.60		3.18±0.44		3.39±0.35		3.55±0.35	
Religion	Christianity	3.10±0.59	0.20	3.17±0.55	1.52	3.34±0.48	2.27	3.38±0.50	0.68
	Catholicism	3.17±0.65	(.896)	2.99±0.54	(.210)	3.37±0.44	(.082)	3.44±0.49	(.560)
	Buddhism	3.19±0.57		3.14±0.44		3.36±0.39		3.36±0.46	
	None	3.12±0.55		2.97±0.59		3.18±0.41		3.28±0.46	
Marital status	Unmarried[a]	3.24±0.52	1.48	2.95±0.55	4.52	3.18±0.40	2.88	3.25±0.47	1.49
	Married[b]	3.08±0.60	(.229)	3.12±0.52	(.012)	3.34±0.44	(.059)	3.38±0.47	(.228)
	Other[c]	3.26±0.34		2.33±0.83	b>c	3.05±0.10		3.30±0.26	
Job position (grade)	8[a]	3.14±0.57	0.52	3.06±0.48	0.73	3.28±0.40	4.52	3.29±0.44	3.94
	7[b]	3.22±0.60	(.666)	2.98±0.68	(.534)	3.13±0.47	(.004)	3.24±0.53	(.010)
	6[c]	3.07±0.55		3.06±0.59		3.35±0.41	d>a,b,c	3.52±0.46	
	≥5[d]	2.98±0.39		3.36±0.34		3.83±0.43		3.76±0.28	
Work experience (year)	<5[a]	3.14±0.56	0.35	3.03±0.52	1.18	3.25±0.39	3.87	3.28±0.47	5.41
	5~<10[b]	3.19±0.67	(.788)	2.93±0.61	(.319)	3.17±0.44	(.010)	3.16±0.46	(.001)
	10~<20[c]	3.17±0.55		3.07±0.57		3.21±0.42	d>a, b, c	3.34±0.52	d>a, b
	≥20[d]	3.06±0.54		3.17±0.53		3.48±0.45		3.58±0.33	
Department	Administrative	3.13±0.51	0.34	3.05±0.45	0.78	3.36±0.40	2.23	3.55±0.53	2.42
	Business unit	3.12±0.59	(.796)	3.02±0.57	(.503)	3.23±0.43	(.076)	3.28±0.44	(.067)
	Medical	3.27±0.48		3.09±0.59		3.26±0.38		3.33±0.41	
	Other	3.15±0.66		3.27±0.46		3.55±0.47		3.40±0.57	

4. 대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과의 상관관계

대상자의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 업무성과의 상관관계는 감정노동과 직무만족(r=-.30, p <.001)은 음의 상관관계가 있었으며, 업무성과와 직무만족(r=.29, p <.001), 업무성과와 조직몰입(r=.43, p <.001), 직무만족과 조직몰입(r=.59, p <.001)은 양의 상관관계가 있었다. 즉, 감정노동이 높을수록 직무만족이 낮았으며, 직무만족과 조직몰입이 높을수록 업무성과가 높은 것으로 나타났다(Table 4)

5. 대상자의 업무성과에 영향을 미치는 요인

대상자의 업무성과에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 업무성과에 유의한 차이를 보였던 일반적 특성인 근무경력, 직급과 주요변수인 감정노동, 직무만족, 조직몰입을 투입하여 다중회귀분석을 실시하여 분석하였으며, 이중 범주형 항목인 직급은 가변수(dummy variable) 처리하여 분석하였다. 업무성과에 대한 다중선형회귀분석의 기본가정과 다중공선성 확인한 결과, Durbin Watson 값이 1.94로 나타나 2.0에 가까우므로 자기 상관이 없는 것으로 확인되었다. 독립변수들 간의 다중공선성이 있는지 검토한 결과, 공차한계(tolerance)는 .51~.90로 .10 이상이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.10~1.96로 10 이하의 값으로 나타나 독립변수간의 다중공선성 문제는 없었다. 분석결과, 대상자의 업무성과에 영향을 미치는 요인은 조직몰입(β=.37, p<.001)으로 나타났으며, 이들 변수의 업무성과에 대한 설명력은 22.6%였다(Table 5).

논 의

본 연구는 보건소 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입과 업무성과 정도를 파악하고 업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 시도되었다. 본 연구결과를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

대상자의 업무성과는 5점 만점에 3.34점으로, 종합병원에 근무하는 간호사 대상의 연구[27]에서 평균 평점이 3.84점, 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구[31]에서는 3.72점, 보건소 간호사를 대상으로 한 연구[9]에서는 3.17점으로, 선행연구에서 병원 간호사를 대상으로 한 연구보다는 업무성과가 낮고 보건소 간호사 대상 선행연구보다는 높게 나타났다. 이러한 결과는 연구에서 업무성과를 동일한 도구로 측정하지 않아 직접적인 비교가 어려워 해석에 제한이 따른다.

대상자의 일반적 특성과 업무성과에 대한 차이를 비교한 결과 근무경력과 직급에 따라 업무성과에 유의한 차이를 보였는

Table 4. Correlations among Study Variables (*N*=169)

Variables	Emotional labor	Job satisfaction	Organizational commitment	Job performance
	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)
Emotional labor	1			
Job satisfaction	-.30 (< .001)	1		
Organizational commitment	-.10 (.161)	.59 (< .001)	1	
Job performance	-.00 (.090)	.29 (< .001)	.43 (< .001)	1

Table 5. Factor Influencing on Job Performance (*N*=169)

Variables	B	SE	β	t	*p*
(Constant)	1.50	.35		4.35	< .001
Job position	0.04	.05	.08	0.82	.408
Work experience (year)	0.03	.04	.08	0.77	.437
Emotional labor	0.04	.06	.05	0.76	.448
Job satisfaction	0.07	.07	.09	0.98	.326
Organizational commitment	0.40	.09	.37	4.19	< .001
		Adj. R^2=.226, F=9.47, p < .001			

Durbin-Watson=1.94, Tolerance=.51~.90, VIF=1.10~1.96; Dummy variable: Job position (reference: ≤Grade 7).

데 5년 미만, 5~10년 근무한 사람보다 20년 초과 근무한 사람이 업무성과가 높은 것으로 나타나 근무경력이 길수록 업무성과가 높은 것으로 나타났다. 공중 보건기관 간호사를 대상으로 한 Lee [9]의 연구에서도 근무연수가 14년 이상인 간호사가 7년 미만인 간호사보다 업무성과가 통계적으로 유의하게 높은 결과를 보였으며, 병원 간호사를 대상으로 한 Han 등[8]의 연구에서도 근무경력이 높을수록 간호 업무성과가 뛰어난 것으로 나타나 병원간호사와 보건기관 간호사들의 업무성과는 근무연수와 관련성이 높은 것을 확인할 수 있었다.

본 연구에서 업무성과에 영향을 미치는 요인은 조직몰입으로 나타났으며, 업무성과에 대한 회귀모형의 설명력은 22.6%였다. 선행연구인 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 Kim과 Park [26]의 연구에서도 업무성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 조직몰입으로 보고한 바 있고, 공중 보건기관 간호사를 대상으로 연구한 Lee [9]의 연구에서도 조직몰입이 업무성과에 영향을 미치는 요인임을 보고한바 본 연구결과를 지지하였다. 이는 업무성과를 높이기 위해서는 조직이 얼마나 외부환경의 변화에 효율적으로 적응하고 대처하느냐에 달려있기 때문에 조직 활동에서 조직몰입의 중요성을 보여주는 결과라고 할 수 있다. 그러므로 보건소 간호사의 조직몰입을 높여줄 수 있도록 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 심리적 일체감을 가지고 일할 수 있도록 분위기를 조성해주는 교육 프로그램을 개발하는 것이 필요하며 이러한 교육은 개인의 근무부서, 경력, 업무 등 개인의 다양성을 고려하여 시행되어야 한다[33].

하지만 선행연구[9]에서는 근무경력이 업무성과에 주요 영향요인으로 확인되었으나, 본 연구에서는 근무경력이 20년 이상이 10년 미만인 간호사보다 업무성과는 유의하게 높았으나 회귀모형에서 유의한 영향요인으로 나타나지 않았다. 이는 선행연구대상 간호사와 경력 분포에 차이가 있을 수 있고, 자료수집 기관의 지역 및 수에 따른 차이가 나타날 수 있으므로 대상자의 지역 및 경력 분포를 고려한 다기관 연구를 통해서 보다 일관성 있는 결과를 확인할 수 있을 것이다.

본 연구대상 보건소 간호사의 감정노동 평균 평점은 총 5점 만점에 3.14점이었다. 이는 보건소 간호사를 대상으로 한 연구[25]에서 3.27점보다 낮았고, 병원 간호사를 대상으로 한 연구[26]에서의 3.71점보다도 낮게 나타났다. 선행연구결과를 토대로 살펴보면 보건소 간호사의 감정노동 정도가 병원 간호사보다는 낮다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 병원 간호사는 환자, 보호자, 직원들과 빈번한 상호작용을 하고, 직무의 일환으로 타인의 감정을 이끌어 내야 하는데 이는 대상자와의 상호작용 빈도가 높으면 높을수록 간호사가 감정조절을 위해 더 노력하게 되어 감정노동이 높다진다는 결과[24]와도 직결된다. 보건소 간호사가 병원 간호사들에 비해 상대적으로 환자나 보호자와 상호작용하는 빈도가 낮고, 단시간 상호작용하기 때문에 감정노동 정도가 좀 더 낮을 것으로 생각된다. 하지만 지역의료 소비자의 요구증대와 보건소 역량강화에 따라[2] 보건소 간호사의 업무의 양과 종류도 많아짐에 따라 감정노동의 강도도 증가할 수 있으므로 이에 대한 관심이 필요함을 시사한다.

대상자의 직무만족에 대한 점수는 평균평점 3.05점으로 보건소 구성원을 대상으로 한 Sun [15]의 연구에서의 3.53점보다 낮게 나타났다. 직무만족은 결혼상태에 따라 차이가 있었고 기혼자의 직무만족이 높았는데 이는 Sun [15]의 연구와 일치하였고, Cha와 Song [25]의 연구에서도 대학 보건소 간호사의 직무만족에 영향을 주는 요인으로는 결혼상태였던 것과도 일치하는 결과였다. 보건소 간호사 중 기혼자의 직무만족이 높은 것은 근무형태가 일정하고 일반적으로 근무경력이 많아 업무처리와 문제해결에 적절히 대처할 수 있기 때문으로 보인다. 본 연구의 직무만족 수준이 다른 연구에 비해 다소 낮게 나온 이유로는 대상자 중 기혼자의 비율이 63.9%로 Cha와 Song [25], Sun [15]의 기혼자 비율이 각각 79.2%, 80.8%에 비해 상대적으로 적어 직무만족이 다소 낮게 나타난 것으로 설명할 수 있을 것이다.

대상자의 조직몰입은 5점 만점에 3.23점으로 병원간호사의 조직몰입 정도에 따른 연구[28]에서는 7점 만점에 4.70점(5점 환산 3.36점)으로 본 연구대상자의 조직몰입 정도가 다소 낮았고, 보건소 간호사를 대상으로 한 Lee [9]의 연구에서는 3.26점으로 본 연구와 유사한 결과를 보고하였다. 중소병원 간호사를 대상으로 한 Kang과 Kim [29]의 연구에서도 나이와 근무경력에 따라 조직몰입이 유의한 차이를 나타냈고, 공무원을 대상으로 한 선행연구[30]에서도 경력이 많을수록 조직몰입이 높게 나타났다. 보건소 간호사의 경우 근무경력이 길수록 조직몰입이 높은 것으로 나타나[9] 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 또한 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 지방공무원의 조직몰입을 연구한 Kim [21]의 연구에서도 여성보다는 남성이, 연령이 높을수록, 재직연수가 길수록, 직급이 높을수록 조직몰입도가 높아지는 결과를 나타내 본 연구의 결과를 지지해주었다. 이와 같이 나이가 많고 근무경력이 길며 직급이 높을수록 책임과 권한이 부여되는 리더의 역할이 요구되어 조직몰입도도 높아질 것이라 생각된다. 이러한 결과를 바탕으로 보건소 간호사 중 30대, 직급이 낮고 근무경력이 짧은 간호사들도 적절한 보상과 업무활성화를 위한 체제가 마련되어야 할 것이다.

이상의 결과에 따르면 조직몰입은 업무성과 향상과 보건소 조직의 발전에 필수적인 요소이고, 보건소 간호사의 업무성과를 높이기 위해 조직몰입과 업무성과간의 지속적 연구와 관리가 필요하다고 볼 수 있다. 타 분야에 비해 보건소 간호사를 대상으로 업무성과를 높이기 위한 기초자료를 마련할 수 있는 기틀을 제공해주어 시사하는 바가 크다고 하겠다. 결과를 토대로 보건소 간호조직에 대한 목표와 비전이 제시되고 이와 관련된 조직몰입을 높일 수 있는 프로그램을 개발하여 체계적이고 효율적으로 관리하면, 대상자는 자신이 속해있는 보건소라는 조직에 헌신과 애착으로 몰입하게 될 것이며 업무성과도 높아질 것으로 생각된다.

본 연구결과의 타당성과 신뢰성 확보를 위해서는 동일한 분야의 대상자를 기반으로 한 후속 연구가 꾸준히 진행되어야 할 것으로 생각된다. 본 연구의 제한점으로는 첫째, 일부 지역에 있는 보건소 간호사를 대상으로 편의표집 하였으므로 전국의 보건소 간호사 전체로 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 향후 지역과 대상을 확대한 반복 연구가 필요하다. 둘째, 설문지가 온라인과 오프라인 설문지로 구별되어 진행되었기 때문에 한 가지 방법으로 자료수집이 이루어졌을 때의 결과와 다를 수 있다는 점이다. 추후 자료수집 시 동일한 조건의 자료수집방법을 사용할 필요가 있을 것으로 생각된다.

결 론

본 연구는 보건소 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족, 조직몰입 및 업무성과 정도를 파악하고, 업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 보건소 간호사의 업무성과를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구결과 보건소 간호사의 업무성과에 영향을 미치는 요인은 조직몰입으로 나타났으며, 본 연구의 회귀모형의 업무성과에 대한 설명력은 22.6%로 나타났다.

본 연구결과를 토대로 보건소 간호사의 업무성과를 높이기 위해서는 대상자의 조직몰입을 정확히 사정하고 이를 향상시킬 수 있는 다양한 중재와 프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하며, 개발된 프로그램이 업무성과 향상에 영향을 미치는지 검증하는 연구가 요구된다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

AUTHORSHIP

Study conception and design acquisition - LS and PNH; Data collection - LS; Analysis and interpretation of the data - LS and PNH; Drafting and critical revision of the manuscript - LS and PNH.

ORCID

Lee, Su Jin https://orcid.org/0000-0003-0284-8681
Park, Nam Hee https://orcid.org/0000-0002-9693-5921

REFERENCES

1. Kim HS, Park YH. Related factors on health service utilization and satisfaction of health center clients-using '2010 community health survey'-. The Korean Journal of Health Service Management. 2013;7(3):95-109. https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.3.095
2. Statistics Korea. 2019 Health and welfare policy forum [Internet]. Daejeon: Author; 2019 [cited 2020 June 30]. Available from: https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=DT_11719N_001
3. Baek HJ, Kim HR, Moon JH. Influence of job stress, professionalism, job satisfaction, and intention- to- retention of visiting nurses: A descriptive study. Journal of Korean Academic Society Home Care Nursing. 2019;26(3):319-28. https://doi.org/10.22705/jkashcn.2019.26.3.319
4. Park NH, Jeong JH. Effects of non-regular visiting nurses' job insecurity on job satisfaction and organizational commitment. Journal of Korean Public Health Nursing. 2019;33(2):270-83. https://doi.org/10.5932/JKPHN.2019.33.2.270
5. Ko YK, Kang KH. A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2006;12(2):276-86.
6. Prussia GE, Anderson JS, Manz CC. Self-leadership and performance outcomes: The mediating influence of self-efficacy. Journal of Organizational Behavior. 1998;19(5):523-38. https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199809)19:5<523::AID-JOB860>3.0.CO;2-I
7. Park NH, Lee KJ, Lee SJ. Mediating effects of self-leadership in the relationship between public health nurses' organizational culture and their job performance. Journal of Korean Academy of Community Health Nursing. 2017;28(1):23-33. https://doi.org/10.12799/jkachn.2017.28.1.23
8. Han JE, Park NH, Cho JH. Influence of gender role conflict, resilience, and nursing organizational culture on nursing work performance among clinical nurses. The Journal of the Korean Society of Nursing Education. 2020;26(3):248-58. https://doi.org/10.5977/jkasne.2020.26.3.248
9. Shin SH, Ahn JS, Kim MJ. Effects of emotional labor and perceived organizational support on the job attitude of public health workers. The Korean Journal of Health Service Management. 2019;13(1):1-13.

https://doi.org/10.12811/kshsm.2019.13.1.001
10. Lee JS. Relationships among communication competence, organizational commitment, and job performance of public health nurse [master's thesis]. Chungju: Korea National University of Transportation; 2015. p. 1-84.
11. Kone DY, An JS. Relationships among emotional labor, burnout, and organizational effectiveness of employees in public health centers. Journal of the Korean Public Health Nursing. 2016;30(3):544-55. https://doi.org/10.5932/JKPHN.2016.30.3.544
12. Jeong YJ, Cho IS. The effect of nursing performance, job stress and resilience on nursing performance of nurses in general hospital. Journal of the Korean Applied Science and Technology. 2020;37(3):613-24. https://doi.org/10.12925/jkocs.2020.37.3.613
13. Yang JH, Jung KH. Effects of emotional Labor, job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in nurses. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2014;15(12):7170-8. https://doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170
14. Jo KS. Kim YM. Emotional labor, job stress and professional quality of life of public health nurses according to the employment type. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2019;25(5):467-77. https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.5.467
15. Sun KJ. The relationship between social support and ego-resilience, job satisfaction of workers working at the public health center. Journal of the Korea Society of Computer and Information. 2014;19(8):151-60. https://doi.org/10.9708/jksci.2014.19.8.151
16. Lee HS. The effect of job satisfaction and organizational immersion on job performance by the director of health center [dissertation]. Iksan: Wonkwang University; 2012. p. 1-74.
17. Morris JA, Feldman DC. The Dimensions, antecedents and consequence of emotional labor. The Academy of Management Review. 1996;21(4):986-1010. https://doi.org/10.2307/259161
18. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. A Study on Tourism. 1998;21(2):129-41.
19. Weiss DJ, Dawis RV, England G, Lofquist LH. Construct validation studies of the Minnesota Importance Questionnaire. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. 1964;18:1-76.
20. Kim MJ. Effect of nurses' professional work environment on job satisfaction and the control of growth desire and positive psychological capital [dissertation]. Gimhae: Inje University; 2016. p. 1-85.
21. Kim YW. A study on the factors affecting local government employees' infiltration into organization [master's thesis]. Incheon: Inha University: 2009. p. 1-54.
22. Cureton EE, Katzell RA. A further analysis of the relations among job performance and situational variables. Journal of Applied Psychology. 1962;46(3):230. https://doi.org/10.1037/h0046978
23. Arvey RD, Hoyle JC. A Guttman approach to the development of behaviorally based rating scales for systems analysts and programmer/analysts. Journal of Applied Psychology. 1974; 59(1):61-8. https://doi.org/10.1037/h0035830
24. Sim KS. A study on the influences upon job performance by the changes of leisure activities resulted from 5-day workweek: based upon the cases of administrative staffs in college hospital [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 2005. p. 1-80.
25. Cha KJ, Song MR. An analysis of factors influencing job satisfaction among nurses working in college health centers. Korean Academy of Fundamentals of Nursing. 2013;20(3):259-68. https://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.259
26. Kim JA, Park JS. The impact of leader-member exchange and organizational commitment on nursing work performance in clinical nurses. Global Health and Nursing. 2020;10(1):14-22. https://doi.org/10.35144/ghn.2020.10.1.14
27. Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. Journal of Vocational Behavior. 2002;60(1):17-39. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815
28. Oh EH, Chung BY. The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover. Journal of Korean Academy of Nursing Adminstration. 2011;17(4):391-401.
29. Kang IS, Kim WG. The effects of ethical climate and ethical sensitivity on organizational effectiveness of small and middle-sized hospital nurses. The Journal of the Korea Content Association. 2019;19(1):24-36. https://doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.01.024
30. Moon YS. A study on the effects of civil service union commitment on self-efficacy and job satisfaction. The Korean Journal of Local Government Study. 2018;21(4):239-65. https://doi.org/10.20484/klog.21.4.11
31. Kim SH, Park SK, Lee MH. Effect of a nursing practice environment on nursing job performance and organizational commitment: focused on the mediating effects of job embeddedness. Journal Korean Academy of Nursing Adminstration. 2019;25 (3):208-19. https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.3.208
32. Kim JA. Park JS. The impact of leader-member exchange and organizational commitment on nursing work performance in clinical nurses. Global Health and Nursing. 2020;10(1):14-22. https://doi.org/10.35144/ghn.2020.10.1.14
33. Lee HJ, Jung MJ. The effect of workplace bullying, job stress, and organizational commitment on turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals. The Journal of the Korea Contents Association. 2020;20(8):572-82. https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.08.572