

## 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 관계\*

윤 정 아<sup>1)</sup> · 이 해 정<sup>2)</sup>

### 서 론

한국 간호사들의 이직의도는 '중 이상'인 것으로 보고되며(김정희, 1996a; 김소인과 김정아, 1997), 2005년 대한임상간호사회에서 150병상 이상의 전국 병원을 대상으로 조사한 결과 참여 병원의 간호사의 실제 이직율은 9.8%로 같은 해 전산업 2.4%, 건설업의 3.2%와 비교했을 때 상당히 높은 수준이었다(노동부, 2007). 이직의도는 실제적인 이직으로 연결되지 않더라도 부정적 조직행태로 나타나 조직성과에 악영향을 미치는 경향이 있으며(권용수, 2006), 이직의 강력한 예측인자로 보고된다(Hendrix, Robbins, Miller, & Summers, 1998). 경력간호사의 이직은 신규간호사의 불균형적 증가를 초래하여 남아있는 간호사의 업무량을 증가시키게 되고 결국 이러한 현상은 환자관리에서 질적 저하를 초래하며, 의료기관에 대한 환자들의 불안을 증가시키고(Peltier, Nill, & Schibrowsky, 2003), 결과적으로 환자간호에 악영향을 미치게 된다(Cavanagh & Coffin, 1992). 따라서 간호사들의 부정적 조직행태를 최소화하고 경력간호사의 이직을 감소하기 위해 이직의도와 관련된 인자를 파악하고 이를 조정하기 위한 노력이 필요하다고 하겠다.

이직의도와 관련된 인자로는 내부마케팅(김민주, 2003; 두은영, 2004), 직무스트레스(박상례, 2005; 권용수, 2006), 조직몰입(김정희, 1996b; 김혜옥과 이병숙, 2001), 간호사의 일반적 특성 및 직무특성(김정희, 1996a; 윤미숙, 2002; 박상례, 2005)을 들 수 있다. 직무스트레스는 이직의도의 주요 예측인자로 보고되며(박상례, 2005; Ngo, Foley, & Loi, 2005), 조직의 효

과성에도 부정적인 영향을 미친다(고종욱과 염영희, 2003). 과중한 직무스트레스는 이직의도의 상승을 유도하고(Ngo et al., 2005), 실제 이직으로 이어질 수 있기 때문에 관리자들은 간호사의 직무스트레스 조정을 위해 힘써야 한다(Huang, Chuang, & Lin, 2003). 조직몰입은 이직의도의 가장 강력한 예측인자로써(김정희, 1996b; 김혜옥과 이병숙, 2001), 낮은 조직몰입은 간호사가 병원을 떠나는 주요 요인으로 인지되며(Wargner & Huber, 2003), 조직몰입을 높이는 것이 간호사 부족의 가장 적절한 대안으로 제시되기도 한다(McNeese-Smith, 2001).

간호사의 이직의도와 유의한 상관성이 있는 간호사특성으로는 교육수준, 급여, 근무부서, 직위, 임상경력, 월 평균 밤근무횟수, 근무부서 내 전체 간호사 수, 병상규모 등이 포함된다. 4년제 대학 졸업자가 이직의도가 높으며(박상례, 2005), 급여액이 많으면 이직의도가 낮고(김정희, 1996a), 일반 병동에서 근무하는 간호사가 특수부서에 근무하는 간호사보다 낮은 이직의도를 보고하였다(윤미숙, 2002). 직위가 올라갈수록(윤미숙, 2002), 임상경력이 1년 미만 또는 10년 이상일 때(김혜옥과 이병숙, 2001) 이직의도가 낮은 것으로 보고된다. 한 달에 5회에서 10회 미만의 밤근무를 할 때(김정희, 1996a), 병동 전체 간호사수가 10명에서 19명일 때(윤미숙, 2002)는 이직의도가 높았다. 병원의 병상규모도 이직의도와 관련성이 높은 것으로 나타났으며 병상규모가 작을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다(김정희, 1996a).

내부마케팅은 현대사회에서 병원경영에 중요한 개념으로 소

**주요어 :** 마케팅, 간호사, 스트레스, 조직몰입, 이직의도

\* 이 논문은 부산대학교 자유과제 학술연구비(2년)에 의하여 연구되었음

1) 부산대학교 간호학과 석사졸업생; 부산대학교병원 간호사

2) 부산대학교 간호대학 부교수(교신저자 E-mail: haejung@pusan.ac.kr)

투고일: 2007년 5월 2일 심사완료일: 2007년 9월 11일

개되며(백수경, 2001), 이직의도와 유의한 상관성이 있는 것으로 보고된다(두은영, 2004). 간호조직 내의 내부마케팅과 이직의도의 상관성에 대해서는 두은영의 연구 외에는 보고된 바가 거의 없으며 내부마케팅의 7가지 하부요인인 교육훈련, 인사승진, 의사소통, 세분화, 근무환경, 보상, 종사자관리이념 모두 이직의도와 유의한 음의 상관관계를 나타내었다. 하지만 이직의도의 예측인자로 규명된 내부마케팅 요인들(보상, 교육훈련, 의사소통)의 총 설명력이 12%로 내부마케팅 외에 다른 요인들이 이직의도에 영향 미칠 수 있음을 시사하고 있다.

간호 관리자에게 있어서 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도는 중요한 관심개념이다. 따라서 이들의 상관관계를 확인하고, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자를 규명하여 간호사의 직무스트레스와 이직의도를 최소화하고, 조직몰입을 최대화하는 간호관리적 중재방안을 제시하는 것은 병원행정의 효과성과 간호생산성을 향상시키는 데 매우 중요할 것이다. 이에 본 연구자들은 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 정도를 파악하고, 간호사특성과 이들 개념간의 상관성을 조사하고, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자를 확인하여 추후 좀 더 효과적인 간호관리 중재개발에 기초자료를 제시하고자 본 연구를 시도하였다.

### 연구 목적

본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성 및 직무특성을 파악한다.
- 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 정도를 파악한다.
- 간호사특성, 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도간의 상관성을 파악한다.
- 간호조직의 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 예측인자를 파악한다.

### 연구 방법

#### 연구 설계

본 연구는 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도와 의 관계를 파악하고 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자를 규명하기 위한 상관성 조사연구이다.

#### 연구 대상 및 자료 수집

본 연구에 포함된 대상자는 모두 종합병원에 근무하였으며

병원규모는 900명상 이하 인 병원이 3곳이었고, 900명상 이상 1200명상 미만 인 병원이 2곳, 1200명상 이상 인 병원이 1곳이었다. 다양한 대상자를 확보하기 위해 서울 소재 5개 병원, 부산 소재 9개 병원, 광주 소재 1개 병원, 전주 소재 1개 병원 등 여러 병원을 접촉하였으나 최종적으로 서울소재 1개 병원, 부산소재 5개 병원의 간호부만이 자료 수집을 허락하였다. 대상자 선정 기준은 임상경력 1년 이상 10년 이하의 내과계 병동에서 근무하는 일반간호사들이었으며 자료수집이 허락된 병원의 간호부에 연구 목적과 대상자의 기준을 설명한 후 선정기준을 만족하는 대상자들에게 설문지를 배포하였다.

자료수집 기간은 2006년 8월 2일부터 9월 26일까지였으며 총 210부의 설문지를 배포하여 207부의 설문지를 회수하였으며, 전체 임상경력이 미달되는 11명, 초과되는 2명, 임상경력을 기재하지 않은 9명을 포함한 총 22부를 제외한 185부의 설문지가 최종적인 자료 분석에 포함되었다.

### 연구 도구

본 연구의 자료는 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도, 간호사특성 등에 대한 질문이 포함된 자기기입식 설문지를 이용하여 수집하였다.

#### ● 내부마케팅

간호조직 내에서 간호사가 인지하는 내부고객 만족을 위한 마케팅 정도를 측정하기 위해 이삼균(2001)이 개발하고 두은영(2004)이 수정, 보완한 5점 척도, 20개 문항으로 구성된 도구를 사용하였다. 평균 점수가 높을수록 내부마케팅 정도가 높음을 의미하며, 반응의 범위는 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지이다. 7가지 하부영역으로 구성되며 교육훈련, 인사승진, 의사소통, 세분화, 근무환경, 보상, 종사자관리이념이 포함된다. 교육훈련 요인(education/training)은 직무 및 서비스에 필요한 기술개발 향상을 지원하는 제도 등을 의미하며, 인사승진 요인(affair/Promotion)은 승진 및 공정한 인사 제도를 포함한다. 의사소통 요인(communication)은 새로운 소식 전달, 목표설정 협력, 건의사항의 수용 제도 등을 포함하며, 세분화 요인(segmentation)은 근무시간 연동제, 후생제도 등을 포함한다. 근무환경 요인(working environment)은 복지시설, 휴가제도 등이 포함되며, 보상 요인(reward)은 종사원의 능력인정, 효율성 고취제도를 포함하며, 종사자관리이념 요인(employees' management philosophy)은 조직이 얼마나 종사자를 중요하게 인지하는가와 성취감 고취 제도 등을 포함한다. 개발당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 이었으며(이삼균, 2001), 두은영(2004)의 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었다.

### ● 직무스트레스

임상간호사가 경험하는 직장 내에서 긴장상태를 야기시킬 수 있는 스트레스를 측정하기 위해 Hingley(1986)가 개발하고 김향옥(2004)이 번역, 수정한 도구를 이용하였으며 5점 척도(‘전혀 받지 않는다’ 1점~‘매우 많이 받는다’ 5점), 30개 문항으로 구성된다. 가능한 점수 범위는 30점에서 150점이며, 총점이 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 업무관련요인, 역할의 신뢰성과 능력요인, 환자나 보호자와의 갈등요인, 조직의 지지와 분쟁요인, 가정생활과 일과의 관계요인이 포함되며, 김향옥(2004)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었다.

### ● 조직몰입

임상간호사가 조직에 적극적으로 개입하려는 태도를 측정하기 위해 Mowday, Porter와 Steers(1979)가 개발하고 김계정(1986)이 번역한 도구를 사용하였다. 5점 척도(‘전혀 그렇지 않다’ 1점~‘매우 그렇다’ 5점), 15개 문항으로 구성된다. 평균 평점이 분석에 사용되어 가능한 점수 범위는 1점에서 5점 까지이며 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. Mowday 등(1979)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .89$ 였으며 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 이었다.

### ● 이직의도

조직을 떠나려고 하는 전반적 의지와 그 강도를 측정하기 위해 Micheals와 Spector(1982)가 개발하고 김치풍(2003)이 번역한 도구가 사용되었다. ‘나는 직장을 옮기는 것에 대해 심각하게 고려하고 있다’, ‘실제로 나는 직장을 옮길 계획을 세우고 있다’, ‘나는 지금 다니고 있는 직장을 그만두고 싶다’의 3개 문항으로 구성되며, ‘전혀 아니다’ 1점, ‘1년에 1회’ 2점, ‘6개월에 1회’ 3점, ‘3개월에 1회’ 4점, ‘1개월에 1회’ 5점, ‘1주에 1회’ 6점, ‘매일’ 7점의 Likert 척도이다. 최저 3점에서 최고 21점의 점수 범위를 나타내며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 김치풍(2003)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = .89$ 였으며 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .87$ 이었다.

### ● 간호사특성

간호사특성은 성별, 연령, 결혼상태, 교육수준, 월평균 급여액, 전체 임상경력, 이직 경험, 근무형태, 월 평균 밤 근무 횟수, 근무부서 내 전체 간호사수에 대한 총 10개의 문항으로 조사하였다.

## 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 11.0 프로그램을 이용하여 입력,

분석하였으며 유의수준  $\alpha$ 는 .05로 양측검정 하였다.

- 대상자의 특성은 빈도와 백분율로 기술하였다.
- 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 정도는 평균, 표준편차, 범위로 나타내었다.
- 간호사특성, 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도간의 상관관계는 Pearson 상관분석으로 분석하였다.
- 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자들은 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression)으로 분석하였다. 변수의 회귀식 포함여부는 F값의 유의성( $<.050$ 일 때 입력,  $>.100$ 일 때 제거)에 의해 결정하였다. 최종변수인 이직의도 예측인자 분석에 포함된 변수는 간호사특성, 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입이다. 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 기존의 문헌에서 보고된 간호사특성 중 연령, 전체 임상경력, 근무부서, 직위는 자료수집 선정과정에서 통제하였고, 교육수준, 월평균 급여액, 월 평균 밤근무 횟수, 근무부서 내 전체 간호사 수, 병원특성은 간호사특성으로 이직의도 예측인자로 포함되었다. 대상자들이 근무하는 병원의 규모를 고려하여 900병상미만 병원(0), 900병상이상 1200병상미만 병원(1), 1200병상이상 병원(2)으로 범주화한 후 병원 특성 변수로 회귀분석에 포함하였다. 교육수준(3년제 졸업=0, 4년제 졸업=1)에 대해서는 가 변수 처리를 하여 회귀식에 포함하였다. 본 연구의 변수 간 관계모형은 <그림 1>과 같다.

## 연구 결과

### 간호사 특성

본 연구에 포함된 간호사 185명은 전수가 여자였으며, 평균 연령은 26세로 20대가 89.2%를 차지하였다. 미혼이 84.3%로 대다수를 차지하였고, 교육수준은 3년제 졸업이 43.8%, 4년제 졸업이 49.2%를 차지하고 있었다. 월 평균 급여가 200만원 미만인 대상자가 78.9%였고, 전체 임상경력은 평균 48.25개월(4년)이었으며, 포함된 대상자의 73.5%가 직장을 옮긴 경험이 없는 것으로 나타났다. 본 연구에 포함된 대상자의 97%(180명)가 3교대 근무를 하고 있었으며, 54.1%가 월 평균 5~6회 밤 근무하는 것으로 나타났다. 근무부서 내 전체 간호사 수는 평균 16명이었으며, 병상규모의 차이를 고려하여 범주화한 병원 특성에서는 900병상 미만 병원과 900병상 이상 1200병상 미만 병원 근무자는 42.2%로 같은 비율을 차지하였고 1200병상 이상 병원의 근무자는 15.6%이었다<표 1>.

### 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 정도

<표 1> 간호사특성 (N=185)

Variables	N(%)	
연령(세)	22~25	77(41.6)
	26~29	88(47.6)
	30~36	20(10.8)
	M±SD	26.17±2.45
결혼유무	미혼	156(84.3)
	기혼	29(15.7)
교육수준	3년제 졸업	81(43.8)
	4년제 졸업	91(49.2)
	석사과정 이상	13( 7.0)
월 평균 급여액(만원)	120미만	14( 7.6)
	120 ~ 160미만	73(39.4)
	160 ~ 200미만	59(31.9)
	200 ~ 240미만	21(11.4)
	240 ~ 280미만	13( 7.0)
	280 ~ 300	5( 2.7)
전체 임상경력(년)	1 ~ 3미만	72(38.9)
	3 ~ 5미만	48(26.0)
	5 ~ 7미만	42(22.7)
	7 ~ 9미만	16( 8.6)
	9 ~ 10미만	7( 3.8)
	M±SD	48.25±27.88(개월)
과거 직장을	없다	136(73.5)
옮긴 경험	있다	49(26.5)
근무형태	3교대 근무	180(97.3)
	초번 고정 근무	1( .5)
	초, 낮번 고정근무	1( .6)
	기타	3( 1.6)
월평균 밤근무 횟수(회)	0	2( 1.1)
	1 ~ 2	1( .5)
	3 ~ 4	7( 3.8)
	5 ~ 6	100(54.1)
	7 ~ 8	65(35.1)
	9 ~ 10	10( 5.4)
근무부서 내 전체 간호사 수(명)	9~14	31(16.8)
	15~20	130(70.2)
	21~26	24(13.0)
	M±SD	16.66±3.27
병원특성(병상)	900미만	78(42.2)
	900 ~ 1200미만	78(42.2)
	1200이상	29(15.6)

본 연구에 포함된 간호사들이 인지하는 전체 내부마케팅 평균은 3.10점으로 '중 이상'이었으며, 하부영역별 평균은 교육훈련 요인 3.22점, 인사승진 요인 2.96점, 의사소통 요인 3.24점, 세분화제도 요인 3.25점, 근무환경 요인 3.06점, 보상 요인 2.81점, 종사자관리이념 요인 3.01점으로 보상과 인사승진영역에서 낮은 점수를 보였고 세분화, 의사소통에서 높은 점수를 보였다. 본 연구에 포함된 간호사가 인지하는 직무스트레스는 평균 81.67점으로 '중 이하'의 직무스트레스를 보고하였고, 조직몰입은 3.04점으로 '중정도'의 조직몰입을 보고하였다. 이직의도는 10.09점으로 '중 이하'의 이직의도가 있는

것으로 나타났다<표 2>.

<표 2> 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 정도 (N=185)

구 분	Mean±SD	범 위	측정범위
내부마케팅	3.10± .50	1.95 ~ 4.35	1 ~ 5
교육훈련	3.22± .68	1.40 ~ 5.00	
인사승진	2.96± .59	1.50 ~ 4.00	
의사소통	3.24± .57	1.67 ~ 4.50	
세분화	3.25± .70	1.50 ~ 5.00	
근무환경	3.06± .69	1.00 ~ 4.67	
보상	2.81± .68	1.00 ~ 4.50	
종사자관리이념	3.01± .72	1.00 ~ 5.00	
직무스트레스	81.67±13.89	32.00 ~ 117.00	30 ~ 150
조직몰입	3.04± .53	1.27 ~ 4.53	1 ~ 5
이직의도	10.09± 4.58	3.00 ~ 21.00	3 ~ 21

간호사특성, 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도간의 상관관계

이직의도는 직무스트레스와 유의한 양의 상관관계를 나타내었고, 내부마케팅, 조직몰입, 근무부서 내 간호사수와는 유의한 음의 상관관계로 나타내었다. 내부마케팅은 직무스트레스와 월 평균 밤 근무 횟수와는 유의한 음의 상관관계를 나타내었고, 조직몰입, 월 평균 급여액, 근무부서 내 간호사수, 병원특성과는 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 직무스트레스는 조직몰입과 유의한 음의 상관관계를 나타내었으며 병원특성과는 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 조직몰입은 월 평균 밤 근무 횟수와는 유의한 음의 상관관계를 나타내었고, 교육수준, 월 평균 급여액, 근무부서 내 간호사수, 병원특성과는 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

내부마케팅 하부요인과 이직의도, 직무스트레스, 조직몰입과의 상관성에서는 전반적으로 이직의도와 직무스트레스와는 유의한 음의 상관관계를 조직몰입과는 유의한 양의 상관관계를 나타내었으나 의사소통은 이직의도와 유의한 상관성이 없는 것으로 나타났고, 교육훈련은 직무스트레스와 유의한 상관성이 없는 것으로 나타났다. <그림 1>에서 제시된 것과 같이 이직의도, 직무스트레스, 조직몰입의 예측인자를 규명하기 위해서는 세 개의 단계적 회귀분석이 요구되며 각 회귀분석에 포함된 예측변수 간 상관성은 0.70이하로 다중공선성(multicollinearity)의 위험은 없는 것으로 판단되었다<표 3>.

직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자

직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자를 확인하기 위하여 세 개의 단계적 다중회귀식을 분석하였으며 결과는



<표 4>와 같다. <그림 1>에 제시된 관계 모형을 기초로 각 개념의 예측인자가 회귀식에 포함되었으며 직무스트레스변인의 가능한 예측인자로는 간호사특성과 내부마케팅 하부요인이 포함되었고, 조직몰입변인에 대해서는 간호사특성, 내부마케팅 하부요인, 직무스트레스가 포함되었다. 이직의도변인의 예측인자를 파악하기 위해서는 간호사특성, 내부마케팅 하부요인, 직무스트레스, 조직몰입이 포함되었다.

직무스트레스에 대한 유의한 예측인자로는 내부마케팅의 종사자관리이념, 병원특성, 교육수준이 포함되었으며 이들 예측인자들은 직무스트레스변인을 18% 설명하였다. 병원이 간호사를 포함한 종사자들을 중요하게 다루지 않을수록, 간호사의 교육수준이 낮을수록, 병원규모가 클수록, 직무스트레스가 높은 경향이 있었다. 조직몰입을 유의하게 예측하는 인자들은 내부마케팅의 근무환경 요인, 월 평균 급여액, 직무스트

레스이었으며 조직몰입 변인의 30.9%를 설명하였다. 근무환경이 좋을수록, 월평균급여액이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록, 조직몰입은 높은 경향이 있었다. 이직의도를 예측하는 인자로는 조직몰입, 직무스트레스, 내부마케팅의 인사승진 요인, 의사소통 요인이 포함되었으며( $R^2=30.5$ ) 조직몰입이 가장 중요한 예측인자( $\beta = -.382$ )였다. 간호사의 조직몰입정도가 낮고, 병원의 인사승진이 공정하지 않을수록, 직무스트레스가 많고, 상향적 의사소통을 많이 하는 조직일수록, 이직의도가 높은 경향이 있었다.

## 논 의

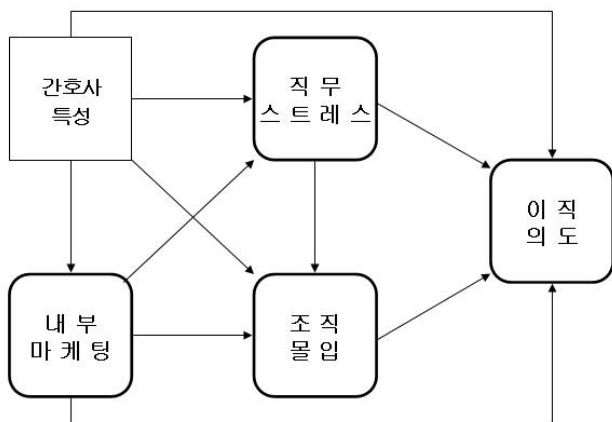
본 연구에 포함된 간호사의 이직의도는 10.09점(가능한 점수범위 3-21점)으로 ‘중 이하’의 이직의도를 나타내었으나, 13%에서는 ‘1주일에 1회 이상’ 이직을 고려하는 것으로 나타났고, 21%에서 ‘한 달에 1회 이상’ 이직을 고려하는 것으로 나타나 34%에 해당하는 간호사에게는 이직의도를 감소시키기 위한 중재프로그램이 고려되어야 할 것으로 생각된다. 내부마케팅 점수는 평균 3.10점으로 선행 연구들의 2.79점(두은영, 2004), 2.51점(임지영, 2006), 2.60점(오숙희, 2004)보다는 높은 점수로 나타났다. 이는 기존 연구들이 간호사들의 근무부서와 연한에 제한을 두지 않아 다양한 근무부서와 연한에 의한 평균으로의 수렴에 의한 것으로 생각되며 특히 특수 근무부서에 근무하는 간호사들이 인지하는 내부마케팅정도는 낮은 경향이 있는 것(김민주, 2003; 오숙희, 2004)으로 나타나 추후 부서별, 근무연한별 간호사가 인지하는 내부마케팅의 특성을 고려하는 연구가 필요할 것으로 생각된다. 본 연구에 포함된 간호사들이 인지하는 내부마케팅 정도는 기존의 연구결과보다는 높았으나 최고점인 5점에는 못 미치는 점수이므로, 아직 향상의 여지가 많음을 시사하며 좀 더 활발한 내부마케팅이 필요함을 제시한다. 특히 인사승진, 보상 요인이 3점 이하의 점수로 제일 낮은 순위로 나타났으므로 이 요인들에 대한 우선적인 개선이 필요하다고 하겠다. 직무스트레스는 평균 81.67점으로 비교적 낮은 직무스트레스를 보고하였으며 이는 기존의 연구에서 간호사가 경험하는 직무스트레스가 ‘중 이상’이라고 보고한 연구결과(최은덕, 2005)와는 상반되나 근무부서에 따라 직무스트레스가 차이날 수 있음을 보고한 김향옥(2004)의 연구결과를 고려할 때, 내과병동에 근무하는 간호사들이 중환자실이나 응급실과 같은 긴박한 상황에서 근무하는 간호사보다는 비교적 낮은 직무스트레스를 경험하는 경향을 시사한다고 볼 수 있다. 조직몰입은 3.04점(가능한 점수범위: 1~5점)으로 차선경, 김소인과 임지영(2001)과 오숙희(2004)의 연구에서도 각각 3점과 2.8점으로 보고된 수준과 유사한 ‘중정도’의 수준을 나타내어 간호사들의 조직에 대한 몰

<표 4> 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도의 예측인자(N=185)

예측인자	b	$\beta$	t	p
<b>직무스트레스</b>				
IM 종사자관리이념	-7.017	-.365	-5.306	<.0001
병원특성	6.546	.337	4.345	<.0001
교육수준 <sup>@</sup>	-6.070	-.219	-2.869	.005
Cumulated R <sup>2</sup> = .180			F=13.27	p<.0001
<b>조직몰입</b>				
IM 근무환경	.261	.338	5.125	<.0001
월 평균 급여액	.129	.275	4.307	<.0001
직무스트레스	-.007	-.208	-3.240	.001
Cumulated R <sup>2</sup> = .308			F=26.87	p<.0001
<b>이직의도</b>				
조직몰입	-3.281	-.382	-5.512	<.0001
직무스트레스	.065	.198	3.009	.003
IM 인사승진	-2.088	-.271	-3.578	.000
IM 의사소통	1.681	.208	2.749	.007
Cumulated R <sup>2</sup> = .305			F=19.72	p<.0001

# IM(Internal marketing) : 내부마케팅

@ Dummy coded : 교육수준 (3년제 졸업=0, 4년제 졸업=1)



<그림 1> 관계 모형

입정도를 향상시키기 위한 전략이 필요하다고 할 수 있다.

내부마케팅은 직무스트레스와 이직의도와는 유의한 음의 상관관계를 나타내고 조직몰입과는 유의한 양의 상관관계를 나타내어 내부마케팅의 향상이 직무스트레스와 이직의도를 감소시키는 방향으로 조직몰입은 향상시키는 방향으로 역할할 수 있음을 나타낸다. 이는 내부마케팅이 직무만족이나 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 수 있다고 보고한 차선경 등(2001)과 김민주(2003)의 연구를 뒷받침 하는 연구결과로, 간호 관리자들이 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도를 조정하고자 할 때 내부마케팅 요인들을 구체적인 전략으로 유용하게 사용할 수 있음을 시사한다.

단계적 회귀분석결과 직무스트레스변인을 유의하게 예측하는 인자는 내부마케팅의 종사자관리이념, 병원특성, 교육수준으로 종사자관리이념 확립이 덜 되어 있을수록, 병원 규모가 클수록, 3년제 졸업자일수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 내부마케팅의 종사자관리이념이 가장 예측력이 높은 인자로 인지되어 조직 내에서 종사자를 인정하는 분위기형성이 직무스트레스 감소에 가장 효과적일 수 있음을 알 수 있었다. 또한 병원규모가 클수록, 3년제 졸업간호사일수로 간호사들의 직무스트레스가 높은 경향이 있었으므로 큰 규모의 병원에서, 특히 3년제 졸업간호사들의 직무스트레스 관리에 특별히 신경을 써야 하겠다. 한편 직무스트레스는 이직의도의 예측인자로 조직몰입 다음으로 중요한 요인이었는데( $\beta = .198$ ), 간호사(N=225) 이직의도 변인의 21.8%를 직무스트레스요인이 유의하게 설명하였다는 박상례(2005)의 연구결과를 지지하는 결과이다. 이는 직무스트레스 관리가 이직의도 감소를 유도하는데 있어서 중요한 전략임을 나타낸다. 따라서 직무스트레스 감소를 위해서 관리자들은 직무스트레스를 간호사 개개인의 문제로 다루기보다는, 조직적 차원에서 긍정적인 방향으로 직무스트레스를 해결할 수 있도록 적극적으로 개입하는 자세가 필요하다고 하겠다. 정기적인 업무만족도 조사와 스트레스 평가, 불만이나 의견의 적극적 수용과 같은 끊임없는 관심과 적극적인 문제해결을 통해 간호사 개개인이 인정받고 병원이 병원종사자들의 안위에 관심이 있다고 느낄 때 구성원의 직무스트레스는 낮아질 것으로 생각된다.

간호사특성, 내부마케팅, 직무스트레스를 동시에 고려하여 조직몰입의 예측인자를 조사한 결과 내부마케팅의 근무환경요인, 월 평균 급여액, 직무스트레스가 조직몰입변인을 31% 예측하는 것으로 나타났다. 그 중 내부마케팅의 근무환경요인이 가장 중요한 예측인자로 인지되었으며 근무환경이 좋다고 인지할수록 조직몰입정도가 높았다. 그러므로 간호사의 조직몰입을 향상하기 위해서는 근무환경개선이 필수적일 것으로 보인다. 또한 월 급여액이 많고 직무스트레스가 적을수록 조직몰입정도가 높은 것으로 나타났는데 이는 기존의 연구결과(김

정희, 1996a; McNeese-Smith, 2001)와 일치하는 결과이다.

간호사특성, 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입을 함께 고려하였을 때 이직의도를 유의하게 예측한 인자는 조직몰입, 직무스트레스, 내부마케팅의 인사승진 요인, 의사소통 요인으로 나타났으며, 이직의도변인을 가장 잘 예측하는 인자는 조직몰입으로 간호사의 조직몰입을 향상시키는 전략개발이 경력 간호사의 이직의도를 감소시키는데 가장 효과적일 수 있음을 나타낸다. 특히 낮은 조직몰입은 간호사 이직행위와 높은 직접적 상관성이 있는 것으로 보고되며(Wargner & Huber, 2003), McNeese-Smith(2001)는 간호사 부족현상의 가장 적절한 대안으로 조직몰입 상승을 유도해야한다고 주장하였다. 이직의도를 감소시키기 위해 간호 관리자들은 조직몰입 상승을 위한 방안을 끊임없이 모색해야 할 것이며, 그 일환으로 근무환경 개선과 적정 급여 책정 부분에 많은 신경을 써야 할 것이다. 간호사의 이직의도를 감소하는 것은 단순한 과정은 아닌 것으로 생각된다. 본 연구에서 조직몰입과 직무스트레스가 가장 중요한 예측인자로 인지되었으므로 이직의도를 감소하기 위해서는 조직몰입을 강화하고 직무스트레스를 감소하기 위한 전략을 병행하는 것이 효과적일 수 있을 것으로 생각된다. 또한 공정한 인사승진 제도마련 역시 이직의도를 줄일 수 있는 전략으로 활용될 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구결과 내부마케팅의 의사소통은 이직의도와 기대했던 방향과 반대방향의 상관성을 나타내었다. 내부마케팅의 의사소통하부개념은 이직의도와 상관성분석에서는 유의한 상관성을 나타내지 않았으나 회귀분석에서는 이직의도의 유의한 예측인자로 포함되었으며 상향적 의사소통이나 각 부서간의 의사소통이 원활할수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구에서(두은영, 2004) 조직 내 의사소통이 원활할수록 이직의도가 낮게 나타난 것과는 상반된 결과이다. 상관성분석에서 내부마케팅의 의사소통개념이 직무스트레스와는 유의한 부적 상관관계를, 조직몰입과는 유의한 정적상관관계를 나타내었고 내부마케팅 하부개념과는 유의한 정적 상관관계가 나타났으나 이직의도와는 유의한 상관성을 나타내지 않았다. 본 연구에 포함된 대상자의 의사소통개념의 특별한 영향인지, 의사소통요인이 다른 마케팅개념과는 다른 패턴의 상관관계를 나타내는지는 추후 면밀한 조사가 필요한 것으로 생각이 되며 본 연구의 결과로 어떤 결론을 짓기는 어려울 것으로 생각된다. 그러므로 이들 개념들을 포함한 더 많은 연구가 추후 이루어져야 할 것으로 생각된다.

또한 내부마케팅 요인 중 보상과 교육훈련 요인이 이직의도에 직접적으로 영향을 미친다는 두은영(2004)의 연구보고와는 달리 본 연구에서는 인사승진과 의사소통 요인이 조직몰입과 직무스트레스와 함께 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호사는 다른 직업에 비해 직급이 다양

하지 못하며, 승진은 연공서열 위주로 이루어지는 경우가 많으므로, 본 연구결과는 인사승진에 대한 합리적인 조정이 간호사의 이직의도를 감소시킬 수 있음을 암시한다고 할 수 있다. 간호사들에 대한 적절한 평가와 이에 따른 다양하고 구체적인 인사승진 방안의 적용과 이에 따른 이직의도의 변화에 대한 추후연구가 필요하다고 하겠다.

## 결 론

본 연구는 간호사가 인지하는 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 정도를 파악하고 간호사 특성과 각 개념들 간의 상관성을 조사하여 추후 간호조직 내 내부마케팅의 활성화를 통한 간호사의 이직의도를 감소시키는 간호 관리적 중재프로그램의 기초 자료를 제공하고자 시도하였다. 연구 대상자의 내부마케팅 점수는 평균 3.10점(범위 1~5점)이었고, 직무스트레스는 평균 81.67점(범위 30~150점), 조직몰입은 평균 3.04점(범위 1~5점), 이직의도는 10.09점(범위 3~21점)이었다. 종사자관리이념 확립이 덜 되어 있을수록, 병원 규모가 클수록, 3년제 졸업자일수록 직무스트레스가 높은 경향이 있었고( $R^2 = .18$ ), 간호사의 근무환경이 좋을수록, 급여액이 많을수록, 직무스트레스가 적을수록 조직몰입정도는 높은 것으로 나타났다( $R^2 = .31$ ). 이직의도를 예측하는데 가장 중요한 예측 인자는 조직몰입이었으며, 조직몰입정도가 낮을수록, 직무스트레스정도가 높을수록, 인사승진 시 긍정적인 평가가 적용되지 않는다고 생각할수록, 조직 내 원활한 의사소통이 이루어 질수록 이직의도가 높은 경향이 있었다( $R^2 = .31$ ). 본 연구결과, 조직몰입과 직무스트레스가 이직의도에 중요한 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었으며 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는 내부마케팅 요인이 서로 차이가 남을 확인하였다. 그러므로 다양한 내부마케팅 요인의 적용이 직무스트레스의 감소, 조직몰입의 증가 및 이직의도 감소를 위해 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 특정지역에 편중된 간호사를 대상으로 조사한 연구이므로 다른 지역이나 특성이 다른 병원에서 근무하는 간호사에 대한 확대해석은 주의를 요한다. 그리고 현재 한국사회에서 팽배해 있는 의료, 경제, 교육적 지역차를 고려한다면 좀 더 확대된 영역에서의 반복연구가 필요할 것으로 생각된다. 따라서 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 다양한 지역에서 무작위 추출법을 활용한 반복 연구를 제안한다.
- 본 연구에서 확인된 예측인자를 중심으로 한 간호 관리 중재프로그램의 적용과 효과검증을 제안한다.

## 참고문헌

고종욱, 염영희 (2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. *대한간호학회지*, 33(2), 265-274.

권용수 (2006). 사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. *한국행정논집*, 18(3), 743-764.

김계정 (1986). *이직결정 과정 모형에 관한 실증적 연구*. 고려대학교 석사학위논문.

김민주 (2003). *간호사의 내부마케팅 인지정도와 직무만족도와의 관계*. 연세대학교 석사학위논문.

김소인, 김정아 (1997). 간호단위문화와 간호업무수행, 직무만족 및 이직의도와의 관계. *간호행정학회지*, 3(2), 17-40.

김정희 (1996a). *임상간호사의 직무만족도와 이직의도에 관한 연구 - 부산지역 종합병원을 중심으로*. 고신대학교 석사학위논문.

김정희 (1996b). *임상간호사의 조직몰입과 관련변인 분석*. *간호행정학회지*, 2(1), 125-138.

김치풍 (2003). *조직구성원의 조직정치지각과 직무만족, 이직의도간의 관계에 관한 연구*. 서울대학교 석사학위논문.

김향옥 (2004). *일부 대형병원 임상간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진 간의 관련성*. 조선대학교 석사학위논문.

김혜옥, 이병숙 (2001). 병원 임상간호사의 간호조직몰입과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 7(1), 85-95.

노동부 (2007). *주요노동통계현황: 산업별 월 평균 임, 이직률*. 2007년 7월 1일 노동부 홈페이지에서 검색함. Web site: <http://laborstat.molab.go.kr/down/nodong/mainstate.exe>

두은영 (2004). *병원조직의 내부마케팅이 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향*. 고려대학교 석사학위논문.

박상례 (2005). *종합병원 간호사의 직무스트레스 정도, 직무만족도와 이직의도와의 관계*. 한림대학교 석사학위논문.

백수경 (2001). *의료서비스의 성과제고를 위한 내부마케팅 전략*. 성균관대학교. 박사학위논문.

오숙희 (2004). *종합병원 내부마케팅 요인과 간호사의 직무만족, 조직몰입과의 관계 연구*. 조선대학교 석사학위논문.

윤미숙 (2002). *한 종합병원 간호사의 이직의도와 관련된 요인*. 조선대학교 석사학위논문.

이삼균 (2001). *호텔 내부마케팅이 종사원의 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구*. 경기대학교 석사학위논문.

임지영 (2006). 병원의 내부마케팅 활동이 간호사의 동기부여에 미치는 영향. Herzberg의 동기-위생요인이론을 기반으로



- 로. *간호행정학회지*, 12(1), 5-13.
- 차선경, 김소인, 임지영 (2001). 내부마케팅요인이 간호사의 조직몰입에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 7(9), 193-204.
- 최은덕 (2005). *종합병원 간호사의 직무스트레스 요인분석*. 경희대학교 석사학위논문.
- Cavanagh, S. J., & Coffin, D. A. (1992). Staff turnover among hospital nurses. *J Adv Nurs*, 17, 1369-1376.
- Hendrix, W. H., Robbins, T., Miller, J., & Summers, T. P. (1998). *J Soc Behav Pers*, 13(4), 611-632.
- Hingley, P. (1986). *Stress in nurse managers*. London : King' Fund Centre.
- Huang, I. C., Chuang, C. J., & Lin, H. C. (2003). The role of burnout in the relationship between perceptions of organizational politics and turnover intentions. *Public Pers Manage*, 32(4), 519-531.
- McNeese-Smith, D. K. (2001). A nursing shortage: building organizational commitment among nurses. *J Healthc Manag*, 46(3), 173-186.
- Micheals, C., & Spector, P. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley et al. Model. *J Appl Psychol*, 66, 116-119.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav*, 14, 224-247.
- Ngo, H. Y., Foley, S., & Loi, R. (2005). Work role stressors and turnover intentions: A study of professional clergy in Hong Kong. *Int J Hum Resour Manage*, 16(11), 2133-2146.
- Peltier, J., Nill, A., & Schibrowsky, J. A. (2003). Internal marketing, nurse loyalty and relationship marketing: An exploratory study of German nurses. *Health Mark Q*, 20(4), 63-82.
- Wargner, C. M., & Huber, D. L. (2003). Catastrophe and nursing turnover: nonlinear models. *J Nurs Adm*, 33(9), 486-492.

## Internal Marketing, Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Intention in Nursing Organization\*

Yoon, Jung A<sup>1)</sup> · Lee, Haejung<sup>2)</sup>

1) Master Graduate, College of Nursing, Pusan National University; Nurse, Pusan National University Hospital

2) Associate Professor, College of Nursing, Pusan National University

**Purpose:** The purpose of the study was to identify the relationship among internal marketing, job stress, organizational commitment, and turnover intention in nursing organizations in Korea. **Methods:** One hundred eighty six nurses recruited from 6 general hospitals in South Korea. The data were collected by self-reporting questionnaires and analysed by the SPSS WIN 11.0 program using descriptive statistics, Pearson's correlation coefficients and stepwise multiple regression. **Results:** Nurses participated in the study reported medium levels of perceived internal marketing, job stress, organizational commitment, and turnover intention. Perceived internal marketing had significant negative correlation with job stress and turnover intention and significant positive correlation with organizational commitment. Employee's management philosophy was a significant predictor of job stress along with characteristics of hospital, and nurse's educational level ( $R^2 = .18$ ). Working environment was a significant predictor of organizational commitment along with monthly income and job stress ( $R^2 = .31$ ). Promotional strategies and communication style in the organization were significant predictors of turnover intention along with organizational commitment and job stress ( $R^2 = .31$ ). **Conclusions:** This study suggest that future intervention study enhancing internal marketing would lead the positive changes in job stress, organizational commitment, and turnover intention.

**Key words :** Marketing of health services, Nurses, Stress, Personnel loyalty, Personnel turnover

\* This work was supported for two years by Pusan National University Research Grant

• Address reprint requests to : Lee, Haejung

Pusan National University, College of Nursing

10 Ami 1 Ga, Suh-Gu, Pusan, 602-739

Tel: 82-51-240-7756 Fax: 82-51-248-2669 C.P.: 82-11-9501-7756 E-mail: haejung@pusan.ac.kr