

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측 요인

정 정 희¹⁾ · 김 지 수²⁾ · 김 경 희³⁾

서 론

연구의 필요성

보건의료 서비스를 제공하는 생산조직은 노동 집약적인 특징을 가지며 여러 가지 서비스 업무들이 상호 연결되기 때문에 의료기관의 효과적인 운영을 위해서는 인적자원 관리가 필수적이다(이호경, 2005). 더욱이 무한 경쟁이 이루어지는 현대 사회의 의료기관들은 경쟁력을 높이기 위해 많은 노력을 기울이고 있으며, 특히 조직의 핵심적인 역량의 토대가 되는 인적자원을 보유하고 유지하는 것을 주요한 정책적 과제로 삼고 있다(김미란, 2007). 이러한 인적자원 중 간호사는 의사와 더불어 환자 치료에 중추적인 역할을 하는 전문 인력이며 또한 간호 인력이 의료기관 조직에 미치는 영향은 매우 크기 때문에 간호 인력 관리는 의료기관 관리에서 매우 중요한 부분을 차지한다(서연숙, 2007).

그러나 최근 각 의료기관마다 간호사의 이직률이 두드러지게 높아지고 있어 대부분의 의료기관이 간호사 확보에 어려움을 겪고 있다(서연숙, 2007). 의료기관 인력의 30~40% 많은 부분을 차지하고 있는 간호사들이 여러 가지 이유로 병원을 이직하고 있기 때문에 우리나라의 활동 간호사수는 감소하고 있다. 현재 우리나라에서 활동 중인 간호 인력은 OECD 국가 중 최하위 수준으로 우리나라의 인구 1천 명당 활동 간호사수는 1.9명으로 캐나다 10명의 1/5 수준이고 15.4명인 뉴질랜드에 비해선 1/7도 안된다. 일본만 해도 지난 2004년 일

기준으로 활동 간호사수는 9명이 넘으며 영국 역시 9.1명으로 우리나라와 비교가 되지 않는다(병원신문, 2008).

간호사의 이직으로 인한 근무 환경의 변화는 의료기관의 간호사 부족이라는 현상에 직접 작용하여 간호사의 업무량과 스트레스를 증가시키고 남아 있는 다른 간호사의 이직을 증가시킨다. 이는 환자들이 요구하는 간호의 양과 질에 대한 간호사의 부응이 어려워져 환자의 불안을 야기 시키게 되며 그 결과 간호 전문직으로서의 심각한 문제도 유발된다. 또한 간호사가 이직을 하게 되면 신규 직원을 뽑아야 하며 이들을 채용하고 교육 훈련을 시키는데 많은 비용이 지출되므로 재정적 측면에서도 문제를 발생시킨다(윤미숙, 2002; Hastings, 1995; Peltier, Nill, & Schibrowsky, 2003; Prestholdt, Lane, & Mathews, 1988). 이러한 조직 구성원의 높은 이직률은 조직 관리상의 문제가 있음을 말해주며, 이직률은 조직 및 인력 관리의 지표로서 중요하게 인식되어지고 있다(조학래, 1996). 이직의도란 '조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나고자 하는 의도'로서 이러한 이직의도는 행위의 인지적 선행변수 즉, 행위의도(behavioral intention)로 이직에 가장 강력한 예측 변수로 인정되어 왔다(김미란, 2007; Iverson, 1992). 그렇기 때문에 많은 이직연구에서 이직의도를 종속변수로 사용하였으며 국내 간호사를 대상으로 한 연구에서도 이런 경향이 나타나고 있다(어금숙 등, 2004).

지금까지 간호사의 이직의도를 다룬 선행연구를 살펴본 결과 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 개인적 특성으로는 연령, 임상경력, 교육수준, 결혼 상태, 경제 상태 등이 보고되

주요어 : 이직의도, 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입

- 1) 성균관대학교 의과대학 임상간호학 교실 교수
- 2) 중앙대학교 간호학과 박사과정생(교신저자 E-mail: jisu-1980@hanmail.net)
- 3) 중앙대학교 의과대학 간호학과 교수

투고일: 2008년 2월 1일 심사완료일: 2008년 2월 26일

고 있다(김미란, 2007; 두은영, 임지영, 서문경애와 김인아, 2005; 박명순, 2004; 서연숙, 2007; 어금숙 등, 2004). 간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족과의 관계에 대한 연구(박명순, 2004; 어금숙 등, 2004; 윤정아와 이해정, 2007; 이호경, 2005; 최정과 하나선, 2007; Coomber & Bariball, 2007)에서는 직무스트레스와 직무만족이 이직의도에 영향요인을 제시하고 있다. 또한 간호사의 이직의도와 조직몰입에 대한 선행연구(김미란, 2007; 나정자, 2001; 윤정아와 이해정, 2007; 이호경, 2005)에서도 조직몰입이 이직의도에 중요한 영향요인을 보고하였다. 그리고 내부마케팅은 현대 사회에서 병원경영의 중요한 개념으로 소개되며 이직의도와 유의한 상관관계가 있음이 보고되고 있다(두은영 등, 2005; 윤정아와 이해정, 2007; 최정과 하나선, 2007). 그러나 최정과 하나선(2007)은 간호조직에서의 내부마케팅 연구는 초기단계라 할 수 있으며, 간호사의 이직의도와 같은 태도에 어떤 영향을 주는지는 계속 연구되어야 할 주제라 하였다.

선행연구를 통해 살펴본 결과 간호조직의 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입은 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 중요한 관심개념임을 알 수 있다. 하지만 간호사의 이직의도에 대한 많은 연구가 이루어지고는 있지만 간호사의 높은 이직률은 해소되지 않고 있다. 그렇기 때문에 간호사의 높은 이직률의 원인을 파악할 수 있는 다각적인 연구의 필요성이 제기된다. 이에 본 연구는 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입을 통하여 이직의도에 인과적 요인이 되는 변수를 확인함으로써 앞으로 간호사의 이직을 감소시키기 위한 중재방안을 수립하는데 기초적인 자료를 제시하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입과의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도를 파악한다.
- 대상자의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입과의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입 간의 인과관계를 파악한다.

용어의 정의

- 이직의도
이직의도는 조직 구성원의 자발적인 이직의도로 정의하며,

본 연구에서는 이재민(2005)의 이직의도 측정도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

● 직무스트레스

직무스트레스는 잠재적으로 긴장상태를 야기시킬 수 있는 직장 내의 모든 스트레스원을 지칭하는 포괄적인 개념으로 (Greenhouse & Parasurman, 1996), 본 연구에서는 Hingley (1986)가 개발하고 김향옥(2004)이 번역 및 수정한 간호직무스트레스 척도로 측정된 점수를 의미한다.

● 직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 의미하며(Locke, 1976), 본 연구에서는 Paula(1978)가 개발한 건강요원의 직무만족측정도구(General Satisfaction Scale)를 박현태(1997)가 보완한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

● 내부마케팅

내부마케팅은 서비스 조직의 첫 번째 시장이 조직구성원이라는 관점에서 외부 고객에게 서비스를 알리고 설득하기 전에, 먼저 내부 고객에게 서비스를 제공하려는 편의를 알리고, 설득하고, 교육시켜 내부 시장의 욕구를 먼저 충족시키는 활동이며, 복합적인 기능을 통합하기 위한 전반적인 관리과정으로(George, 1990), 본 연구에서는 이삼균(2001)이 개발하고 두은영(2004)이 수정 및 보완한 내부마케팅 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

● 조직몰입

조직몰입은 개인이 조직의 목표를 내재화하여 조직목표의 달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족시키기 위하여 조직에 대한 동일시나 충성에 대한 표현으로 조직에 적극적으로 개입하는 개인의 태도이며(Mowday, Poter, & Steers, 1979), 본 연구에서는 Mowday et al.(1979)이 개발한 조직몰입척도(Organizational Commitment Questionnaires)를 박현태(1997)가 보완한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입과의 관계를 파악하고, 간호사 이직의도의 영향요인을 규명하기 위한 상황관련이론

(situation relating theory)수준의 인과 관계성 조사연구이다.

연구 대상

본 연구는 서울시내 1개 종합전문요양기관에 근무하는 경력 1년 이상 일반 간호사를 대상으로 조사하였다. 본 연구의 측정변수인 내부마케팅이 간호사에게 미치는 영향을 근무경력 1년 미만인 근무자에게는 검증하기 어렵고, 직무스트레스가 근무경력이 1년 미만인 신규간호사에게 더 높다는 선행연구 결과에 따라 근무경력이 연구결과에 영향을 미치는 외생변수로 작용할 수 있으므로 근무경력이 1년 미만인 간호사는 연구대상에서 제외하였다.

연구 도구

● 이직의도

임상 간호사의 이직의도를 측정하기 위해 이기효(1994)의 문항을 중심으로 재구성한 이재민(2005)의 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 5문항으로, 타 직장 이직 마음정도, 상황변화에 따른 이직정도, 목적달성에 따른 이직정도, 보다 나은 직장에 따른 이직정도, 타 직장 정보의 관심을 포함하고 있다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다.

이재민(2005)의 연구에서 이 도구의 신뢰도 Cronbach's Alpha는 .87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's Alpha는 .89로 나타났다.

● 직무스트레스

임상 간호사가 경험하는 직무스트레스를 측정하기 위해 Hingley(1986)가 개발하고 김향옥(2004)이 번역 및 수정한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 30문항으로 업무관련요인 10문항, 역할의 신뢰성과 능력 요인 5문항, 환자나 보호자와의 갈등요인 5문항으로 구성되었다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다.

김향옥(2004)의 연구에서 이 도구의 신뢰도 Cronbach's Alpha는 .91이었으며, 본 연구에서도 Cronbach's Alpha는 .91로 나타났다.

● 직무만족

임상 간호사의 직무만족을 측정하기 위해 Paula(1978)가 개발한 건강요원의 직무만족 측정 도구를 박현태(1997)가 수정 및 보완한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 20문항으로, 보수 2문항, 전문적 위치 3문항, 간호사-의사관계 2문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 직무만족도가 높

음을 의미한다.

박현태(1997)의 연구에서 이 도구의 신뢰도 Cronbach's Alpha는 .78이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's Alpha는 .77로 나타났다.

● 내부마케팅

간호조직 내에서 간호사가 인지하는 내부고객 만족을 위한 마케팅 정도를 측정하기 위해 이삼균(2001)이 개발하고 두은영(2004)이 수정 및 보완한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 20문항으로, 교육훈련, 인사승진, 의사소통, 세분화, 근무환경, 보상, 종사자관리 이념의 7가지 하부 영역으로 구성되어 있다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 내부마케팅 만족도가 높음을 의미한다.

두은영(2004)의 연구에서 이 도구의 신뢰도 Cronbach's Alpha는 .87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's Alpha는 .88로 나타났다.

● 조직몰입

임상 간호사가 조직에 적극적으로 개입하려는 태도를 측정하기 위해 Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입 측정도구(Organizational Commitment Questionnaires)를 김계정(1986)이 번역, 박현태(1997)가 수정 및 보완한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 15문항으로, 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 의욕의 세 요소로 구성되어 있다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 조직에 더 강하게 몰입되어 있음을 의미한다.

박현태(1997)의 연구에서 이 도구의 신뢰도 Cronbach's Alpha는 .87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's Alpha는 .88로 나타났다.

자료수집 방법

자료는 비확률적 표출법으로 편의 추출된 일개 종합전문요양기관의 간호사 756명을 대상으로 설문지를 배부하여 자가 보고 형식으로 직접 작성하도록 하였다. 자료수집 기간은 2007년 8월 8일부터 2007년 8월 17일까지 실시하였다. 설문지는 총 756부를 배부하여 이중에서 750개의 설문지가 회수되었으며, 이 중 설문 내용이 부실한 자료를 제외한 737부를 분석에 사용하였다.

연구의 윤리적 측면

본 연구는 대상자의 보호를 위하여 서울시내 1개 종합병원

의 연구담당부서에서 자료수집을 허락받은 후, 그 기관의 IRB 심사를 거쳐 승인된 내용에 준하여 자료를 수집하였다. 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 대상자에게 설문지의 취지를 설명한 후, 연구 참여 동의서에 동의한 대상자에 한하여 설문 조사를 실시하였으며, 연구 참여 동의서에는 대상자의 익명성과 비밀보장에 관한 내용을 포함하였다.

자료분석

수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 구하였으며, 대상자의 이직의도와 관련요인의 정도는 평균과 표준 편차 등의 기술 통계로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도는 ANOVA로 차이를 검정하였으며 대상자의 이직의도와 제 변수와의 관계는 피어슨의 상관계수(Pearson's correlation coefficient)로 상관관계 검정을 하였다. 대상자의 제 변수에 따른 이직의도는 단계적 변수 선택 방법에 의한 다중 회귀분석으로 인과 관계를 검정하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 <표 1>과 같다. 연령에 따라서는 '26세 이상~30세 이하'가 51.2%로 가장 많았으며, '31세 이상~35세 이하'가 21.0%, '25세 이하' 19.3%, '30세 이상~35세 이하' 8.0%, '41세 이상'이 0.5% 순으로 나타났다. 임상 경력은 '3년 미만'이 26.5%, '3년 이상~5년 미만'이 24.3%, '10년 이상' 18.5%, '7년 이상~10년 미만' 16.3%, '5년 이상~7년 미만'이 14.5% 순으로 나타났다. 교육경력에 따라서는 대학졸업자가 69.3%로 가장 많았으며, 결혼 상태에 따라서는 '미혼'이 65.8%, '기혼'이 33.8%로 나타났다. 종교는 '기타(무교)'가 37.8%로 가장 많았으며, '기독교'가 35.4%로 나타났다. 대상자의 경제 상태는 연간 수입이 '3500만원 미만'이 33.5%로 가장 많았으며, 근무부서의 분포는 '일반병동'이 50.3%, '기타'가 18.5%, '중환자실'이 17.6%,

'수술실'이 8.7%, '응급실'이 4.9%의 순으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성 (N=737)

특성	구분	N(%)
연령	25세 이하	142(19.3)
	26세~ 30세 이하	377(51.2)
	31세~ 35세 이하	155(21.0)
	36세~ 40세 이하	59(8.0)
	41세 이상	4(0.5)
임상경력	3년 미만	195(26.5)
	3년 이상~5년 미만	179(24.3)
	5년 이상~7년 미만	107(14.5)
	7년 이상~10년 미만	120(16.3)
	10년 이상	136(18.5)
교육정도	전문대학졸	119(16.1)
	대학졸	510(69.3)
	대학원이상	108(14.6)
결혼 상태	미혼	485(65.8)
	기혼	249(33.8)
	기타	3(0.4)
종교	기독교	261(35.4)
	천주교	128(17.4)
	불교	69(9.4)
	기타(무교)	279(37.8)
경제상태 (연수입)	3500만원 미만	247(33.5)
	3500만원 이상~3800만원 미만	197(26.7)
	3800만원 이상~4200만원 미만	138(18.7)
	4200만원 이상~4600만원 미만	80(10.9)
	4600만원 이상	75(10.2)
근무부서	일반병동	371(50.3)
	중환자실	130(17.6)
	수술실	64(8.7)
	응급실	36(4.9)
	기타	136(18.5)

이직의도 및 관련 요인의 정도

대상자의 이직의도 및 관련 요인의 정도는 <표 2>와 같다. 이직의도는 최소 1점에서 최대 5점의 범위를 갖으며 평균 3.29점으로 나타났다. 직무스트레스는 최소 1.26점에서 최대 4.56점의 범위를 갖으며 평균 2.83점으로 나타났으며 하루 영역 중 환자나 보호자와의 갈등요인, 업무관련요인, 역할의 신뢰성과 능력요인에서 전체 평균 보다 높았다. 직무만족은 최

<표 2> 이직의도 및 관련 요인의 정도 (N=737)

변수	구분	최소값	최대값	평균	표준편차
이직의도		1.00	5.00	3.29	0.84
직무스트레스		1.26	4.56	2.83	0.52
	업무관련요인	1.40	4.90	3.16	0.57
	역할의 신뢰성과 능력요인	1.00	5.00	2.89	0.64
	환자나 보호자와의 갈등요인	1.00	5.00	3.33	0.80
	조직의 지지와 분쟁요인	1.00	5.00	2.84	0.70
	가정생활과 일과의 관계요인	1.00	4.60	1.91	0.79

〈표 2〉 이직의도 및 관련 요인의 정도(계속)

(N=737)

변수	구분	최소값	최대값	평균	표준편차
직무만족		2.04	4.37	3.15	0.36
	보수	1.00	5.00	2.58	0.68
	전문적 위치	1.00	5.00	3.10	0.66
	간호사-의사관계	1.00	5.00	3.02	0.66
	행정	1.33	5.00	3.23	0.53
	자율성	1.33	5.00	3.28	0.54
	업무요구	1.75	4.50	3.23	0.41
	상호작용	1.33	5.00	3.61	0.57
내부마케팅		1.32	4.40	3.06	0.44
	교육훈련제도	1.25	5.00	3.33	0.55
	인사승진제도	1.00	4.33	2.92	0.57
	의사소통제도	1.00	4.33	3.19	0.55
	세분화제도	1.00	5.00	2.94	0.76
	근무환경제도	1.00	5.00	3.21	0.64
	보상제도	1.00	4.50	2.87	0.54
	종사원관리이념제도	1.00	5.00	3.00	0.61
조직몰입		1.27	4.80	3.33	0.477

〈표 3〉 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도

특성	구분	이직의도 M(SD)	F	p	S-N-K
연령	25세 이하 ^a	3.46(0.82)	6.247	.000**	a>b
	26세~ 30세 이하 ^a	3.33(0.83)			
	31세~ 35세 이하 ^a	3.20(0.78)			
	36세~ 40세 이하 ^a	2.93(0.89)			
	41세 이상 ^b	2.35(0.59)			
임상경력	3년 미만 ^a	3.48(0.82)	7.195	.000**	a>b
	3년 이상~5년 미만	3.39(0.78)			
	5년 이상~7년 미만	3.19(0.90)			
	7년 이상~10년 미만	3.20(0.84)			
	10년 이상 ^b	3.04(0.80)			
교육정도	전문대학졸 ^a	3.18(0.74)	10.154	.000**	a<b
	대학졸 ^b	3.38(0.83)			
	대학원이상 ^a	3.00(0.89)			
결혼 상태	미혼	3.39(0.81)	9.720	.000**	
	기혼	3.10(0.86)			
	기타	3.53(0.11)			
종교	기독교	3.24(0.86)	0.702	.551	
	천주교	3.36(0.82)			
	불교	3.30(0.83)			
	기타(무교)	3.31(0.82)			
경제상태 (연수입)	3500만원 미만 ^a	3.39(0.83)	8.180	.000**	a>b
	3500만원 이상~3800만원 미만 ^a	3.37(0.83)			
	3800만원 이상~4200만원 미만 ^a	3.37(0.80)			
	4200만원 이상~4600만원 미만 ^b	2.98(0.72)			
	4600만원 이상 ^b	2.93(0.92)			
근무부서	일반병동	3.33(0.85)	1.491	.203	
	중환자실	3.34(0.84)			
	수술실	3.12(0.84)			
	응급실	3.38(0.76)			
	기타	3.19(0.80)			

*p<.05 **p<.01

소 2.04점에서 최대 4.37점의 범위를 갖으며 평균 3.15점으로 나타났으며 하부 영역 중 행정, 자율성, 업무요구, 상호작용에서 전체 평균 보다 높았다. 내부마케팅은 최소 1.32점에서 최대 4.40점의 범위를 보이며 평균 3.06점으로 나타났으며 하부 영역 중 교육훈련제도와 의사소통제도에서 전체 평균 보다 높았다. 마지막으로 조직몰입은 최소 1.27점에서 최대 4.80점의 범위를 보이며 평균 3.39점으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도는 <표 3>과 같다. 간호사의 이직의도는 연령, 임상경력, 교육정도, 결혼 상태, 종교, 경제 상태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. S-N-K를 이용한 사후분석 결과 연령에 따라서는 ‘41세 이상’의 대상자가 다른 연령대 보다 이직의도가 유의하게 낮았으며, 임상 경력에 따라서는 ‘10년 이상’인 대상자가 ‘3년 미만’인 대상자보다 이직의도가 유의하게 낮았다. 교육정도에 따라서는 대학교를 졸업한 대상자가 전문대나 대학원 이상의 학력을 가진 대상자보다 이직의도가 유의하게 높았으며, 경제상

태에 따라서는 ‘4200만원 이상’의 소득을 가진 대상자가 그렇지 않은 대상자에 비해 이직의도가 유의하게 낮았다.

이직의도 및 관련 요인 간의 상관관계

이직의도와 관련 요인 간의 상관관계는 <표 4>와 같다. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입을 관련요인으로 하여 이직의도와의 상관관계를 알아보았다. 이 중 직무스트레스($r=.422, p=.000$)와 하부 영역은 모두 양의 상관관계를 보였다. 나머지 직무만족($r=-.480, p=.000$)과 하부 영역, 내부마케팅($r=-.392, p=.000$)과 하부 영역, 조직몰입($r=-.624, p=.000$)은 모두 이직의도와 음의 상관관계를 보였다. 즉, 직무스트레스의 정도가 높고 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입의 정도가 낮을수록 이직의도의 정도가 높아짐을 의미한다.

이직의도에 영향을 미치는 예측요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 구체적으로 파악하기 위

<표 4> 이직의도 및 관련 요인 간의 상관관계

구분	직무 스트레스	하부영역						
		A	B	C	D	E		
이직의도 r	.422**	.358**	.324**	.268**	.415**	.229**		
p	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
구분	직무만족	하부영역						
		F	G	H	I	J	K	L
이직의도 r	-.489**	-.305**	-.467**	-.278**	-.350**	-.303**	-.123*	-.236**
p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
구분	내부 마케팅	하부영역						
		M	N	O	P	Q	R	S
이직의도 r	-.392**	-.212**	-.276**	-.303**	-.285**	-.323**	-.304**	-.298**
p	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
구분	조직몰입							
이직의도 r	-.624**							
p	.000							

* $p<.05$ ** $p<.01$

- A: 업무관련요인 B: 역할의 신뢰성과 능력요인 C: 환자나 보호자와의 갈등요인
- D: 조직의 지지와 분쟁요인 E: 가정생활과 일과의 관계요인 F: 보수
- G: 전문적 위치 H: 간호사-의사 관계 I: 행정
- J: 자율성 K: 업무요구 L: 상호작용
- M: 교육훈련제도 N: 인사증진제도 O: 의사소통제도
- P: 세분화제도 Q: 근무환경제도 R: 보상제도 S: 종사원관리이념 제도

<표 5> 이직의도에 영향을 미치는 예측요인

예측요인	b	beta	t	p	R ²	F	P
조직몰입	-.811	-.460	12.530	.000	.431	138.644	.000**
직무만족 전문적 위치	-.204	-.161	4.767	.000			
직무스트레스 조직의 지지와 분쟁요인	.138	.115	3.354	.001			
	환자나 보호자와의 갈등요인	.085	.081	2.627	.009		

해 관련요인을 독립변수로 하고 이직의도를 종속변수로 하여 다중 회귀 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 이직의도 모형 검증 결과 $F=138.644(p=0.000)$ 로서 통계적으로 유의하여 모형이 적합한 것으로 나타났다. 간호사의 이직의도를 예측하는 변수로써 조직몰입($\beta=-.460, t=12.530, p=0.000$), 직무만족의 하부영역인 전문적 위치($\beta=-.161, t=4.767, p=0.000$), 직무스트레스의 하부 영역 중 조직의 지지와 분쟁요인($\beta=.115, t=3.354, p=.001$), 환자나 보호자와의 갈등요인($\beta=.081, t=2.627, p=.009$)의 순으로 나타났다. 전체 설명력은 43.1%이며 조직몰입($\beta=-.460$)이 다른 관련요인보다 가장 영향력이 많은 것으로 나타났다.

회귀 모형은 다음과 같다.

이직의도 = $5.961 - 0.460(\text{조직몰입}) - 0.161(\text{전문적 위치}) + 0.115(\text{조직의 지지와 분쟁요인}) + 0.081(\text{환자나 보호자와의 갈등요인})$

논 의

본 연구는 간호사의 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입의 정도가 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구이다. 본 연구 결과 이직의도의 관련요인 중 직무스트레스의 하부영역 중 조직의 지지와 분쟁요인, 환자나 보호자와의 갈등요인은 양의 인과적 관계를 조직몰입과 직무만족의 하부요인인 전문적 위치는 음의 인과적 관계를 나타내는 인과적 요인으로 파악되었다.

먼저 본 연구 대상자의 이직의도 정도를 살펴보면 평균 3.29점(범위 1점~5점)으로 '중상'의 이직의도를 나타냈다. 이는 윤정아와 이해정(2007)의 연구결과 평균 10.09점(범위 3점~21점)과 비교하여 볼 때 높게 나타났으며, 김미란(2007)의 연구결과 평균 3.28점(범위 1점~5점)과는 유사하였다. 이와 같은 결과는 병원 소재 지역과 규모에 따른 차이로 사료된다. 본 연구 대상자의 직무스트레스는 평균 2.83점(범위 1.26점~4.56점)으로 '중하' 정도로 나타났다. 하부 요인 중에는 '환자나 보호자와의 갈등요인'과 '업무관련요인'의 평균은 각각 3.33점, 3.16점으로 높았으며 이에 반해 '가정생활과 일과의 관계요인'은 평균 1.91점으로 낮게 나타났다. 이는 기존의 연구에서 간호사가 경험하는 직무스트레스가 '중하'라고 보고한 연구결과(윤정아와 이해정, 2007)와 유사하였다. 이러한 직무스트레스는 간호사의 능력, 사기 및 업무수행을 감소시켜서 환자 간호에 영향을 미칠 수 있으므로 간호 관리자는 간호사의 직무스트레스를 줄이기 위한 방안의 모색이 필요하다. 본 연구 대상자의 직무만족은 평균 3.15점(범위 2.04점~4.37점)으로 '중상'의 직무만족을 지닌 것으로 나타났으며, 하부 요인 중 '상호작용', '자율성', '행정', '업무요구'는 평균보다 높게 나타났으나 '전문적 위치', '간호사-의사관계', '보수' 면에서는 직무만족 전체 평균보다 낮게 나타났다. 이는 최정과 하나선

(2007)의 연구에서 간호사가 지각한 직무만족의 평균 2.96보다는 높았으며, 각 하위 영역별로 '의사-간호사 관계' 3.36점, '자율성' 3.17점, '업무에 대한 요구' 3.03점, '상호작용' 2.88점, '전문성' 2.87점, '보수' 2.64점, '행정관리효율성' 2.62점의 결과와는 다소 차이가 있었다. 또한 선행연구(최정과 하나선, 2007)결과 각 하위 영역별 평균점수가 그리 큰 차이를 보이지 않았으나 본 연구 결과에서는 하위 영역별 다소 큰 점수 차이를 보이고 있다. 이러한 차이는 병원의 특성으로 인한 결과로 사료되며 다른 지역 여러 병원의 간호사를 대상으로 한 연구의 필요성이 제기된다. 또한 간호 관리자는 간호사의 직무만족을 높이기 위해서 의사나 타부서 직원과의 관계를 향상시키고 전문직으로서 위치를 확고히 할 수 있는 교육 프로그램을 제공하며 보수에 대한 만족도를 증가시킬 수 있는 노력이 필요하리라 사료된다. 본 연구 대상자의 내부마케팅 정도는 평균 3.06점(범위 1.32점~4.40점)으로 '중' 정도로 나타났다. 내부마케팅의 하부요인 중 '교육훈련제도', '근무환경제도', '의사소통제도'는 내부마케팅 전체 평균 보다 높았으나 '중사원관리이념제도', '인사승진제도', '세분화제도', '보상제도' 면에서는 평균 보다 낮게 나타났다. 이는 두은영 등(2005)의 연구에서 간호사가 지각하는 내부마케팅의 정도는 평균 2.79점으로 '중하'라고 보고한 결과와는 다소 차이가 있지만 하부영역 중 특히 '보상제도'에 대한 만족 정도가 평균 3점 수준에 크게 도달하지 못하는 면은 유사하였다. 이와 같은 결과로 내부 고객인 간호사를 대상으로 하는 마케팅 전략 개발 시 평균 이하의 하부 항목들에 대한 관리 전략이 필요하리라 사료된다. 마지막으로 본 연구 대상자의 조직몰입은 평균 3.33점(범위 1.27점~4.80점)으로 '중상'의 조직몰입 정도로 나타났다. 이와 같은 결과는 간호사의 조직몰입 정도를 평균 3.08점인 '중' 정도로 보고한 김미란(2007)의 연구결과 보다는 다소 높았고 간호사의 이직의도와 관련요인에 대한 선행연구에서 '중상' 정도라고 보고한 윤미숙(2002)의 연구결과와는 유사하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이검정에서는 연령, 임상경력, 교육정도, 결혼상태, 경제상태 등에서 유의한 차이를 보였다. 우선 연령에 따라서는 41세 이상인 대상자가 25세~40세 대상자보다 이직의도의 정도가 낮았는데 이와 같은 결과는 연령이 높은 집단에서 이직의도가 낮다고 보고한 다른 선행연구(김미란, 2007; 서연옥, 2007; 어금숙 등, 2004; 윤미숙, 2002)와 일치하였다. 또한 임상경력에 따라서는 3년 이하의 경력을 지닌 집단이 10년 이상의 임상경력을 지닌 집단보다 이직의도의 정도가 높았는데 이는 10년 이상의 임상경력을 지닌 집단에서 이직의도가 낮다고 보고한 선행연구(김미란, 2007; 박명순, 2004; 어금숙 등, 2004)와는 일치하지만 임상경력과 이직의도와 유의한 차이가 없다고 보고한 다른

선행연구(두은영 등, 2005; 윤미숙, 2002)와는 상반된 결과였다. 교육정도에 따라서는 대학교 졸업자가 전문대학 졸업자와 대학원 이상의 집단 보다 이직의도가 높았는데 이는 대학교 졸업자의 이직의도가 전문대 졸업자나 대학원 이상의 집단 보다 높다고 보고한 선행연구(김미란, 2007)와는 일치하였다. 하지만 두은영 등(2005)은 전문대를 졸업한 집단의 이직의도가 나머지 집단보다 높다고 보고하였으며 교육정도와 이직의도와는 유의한 차이가 없다고 보고한 선행연구(서연옥, 2007; 어금숙 등, 2004; 이호경, 2005; 윤미숙, 2002)들이 있어 일치된 결과를 보이고 있지 못하다. 이에 대해 서연옥(2007)은 학력에 따른 실제 이직과 이직의도는 다르며 즉, 학력수준이 낮은 계층은 직무에 불만족을 느껴 이직의도는 높지만 직업의 대체가능성이 낮기 때문에 실제 이직을 못하는 반면, 학력수준이 높은 간호사들의 경우 직업의 대체 가능성이 높아 이직의도가 실제 이직으로 이어질 가능성이 높다고 하였다. 결혼 상태에 따른 이직의도는 기혼자가 미혼자나 다른 집단보다 이직의도가 낮았는데 이는 미혼자의 이직의도가 더 높다는 다른 선행연구(김미란, 2007; 어금숙 등, 2004)와는 일치하였지만 기혼자의 이직의도가 더 높다고 보고한 다른 선행연구(두은영 등, 2005)와는 상반된 결과였다. 마지막 경제 상태에 따라서는 연수입이 4600만원 이상인 집단이 다른 집단보다 이직의도가 낮았는데 이는 급여가 높은 집단의 이직의도 정도가 낮다고 보고한 다른 선행연구(김미란, 2007)와 유사하였다. 이렇듯 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도에 대한 결과는 문헌마다 다르게 제시되고 있으므로 일관된 결과를 얻기 위해 다른 사회문화적 배경을 지닌 대상자에 반복 연구의 필요성을 제기한다. 본 연구 결과에 따라 논하자면 임상 경력이 10년 이상이며 연수입이 높은 40대 이상의 간호사는 20, 30대 간호사에 비해 가정에 대한 책임이 적어질 뿐더러 자신의 일에 대한 의미를 찾고 전문적 발전을 위한 시간적, 경제적 여유로 인해 이직의도의 정도가 낮아진다고 사료된다. 그러므로 간호 관리자는 이직의도가 높은 대상자를 미리 예측하여 그에 대한 관리에 노력해야 한다.

이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스 및 하부 항목 모두 양의 상관관계를 가지며 그 중 ‘조직의 지지와 분쟁요인’, ‘환자나 보호자와의 갈등요인’은 이직의도의 예측요인으로 확인되었다. 이는 이직의도와 직무스트레스와는 유의한 양의 상관관계를 나타낸다고 보고한 윤정아와 이해정(2007)의 연구결과와 일치하였다. 간호업무는 다른 직종과 매우 다르고 복잡한 업무구성을 가지고 있어서 직무스트레스를 관리하기 위한 중재전략을 모색하는데 있어서는 간호직무스트레스의 구성요인별로 접근할 필요가 있다(김향옥, 2004). 본 연구결과 직무스트레스 하부 영역 중 특히 ‘조직의 지지와 분쟁요인’, ‘환자나 보호자와의 갈등요인’이 이직의도의 예측요인으로 확인된

결과로 간호 관리자는 일반 간호사의 업무 상 특성을 이해하고 칭찬과 격려를 통해서 조직의 지지를 느낄 수 있도록 노력해야 하며 또한 간호사들이 환자나 보호자와의 관계 속에서 발생하는 스트레스를 해소할 수 있는 방안을 모색해야 할 필요성이 있다. 이직의도에 영향을 미치는 직무만족 및 하부 항목 모두 음의 상관관계를 가지며 그 중 ‘전문적 위치’는 이직의도의 예측요인으로 확인되었다. 이는 직무만족과 이직의도가 유의한 음의 상관을 보이며 간호사의 이직의도의 예측요인이라고 보고한 어금숙 등(2004)의 결과와 일치한다. 특히 직무만족의 하부 요인 중 ‘전문적 위치’는 이직의도의 예측요인으로 나타났는데 그렇기 때문에 간호 관리자는 간호사들이 전문인 집단으로서 성장, 발전할 수 있는 교육 프로그램의 기회를 제공할 뿐만 아니라 간호사들이 전문인 집단임을 고려하여 직무 설계 시 자율성을 보다 많이 부여하여야 한다(어금숙 등, 2004). 반면 내부마케팅 및 하부 항목 모두 음의 상관관계를 가지나 이직의도의 예측요인은 아니었다. 이와 같은 결과는 간호사가 지각하는 내부마케팅 정도와 이직의도와 관계에 대한 기존 연구(두은영 등, 2005) 결과와 유사하였다. 내부마케팅이 이직의도의 예측요인은 아니지만 의료기관은 내부고객에 대한 중요성을 인식하고 내부 고객으로서 간호사의 욕구를 지속적으로 수립하여 효율적인 인력관리의 노력이 필요하리라 시사된다. 마지막으로 조직몰입은 이직의도와 음의 상관관계를 가지며 이직의도의 예측요인으로 확인되었다. 이는 조직몰입과 이직의도는 역상관관계를 보임으로써 조직몰입이 높은 구성원일수록 이직의도가 낮다는 윤미숙(2002)의 연구결과와 일치하였다. 본 연구결과 이직의도의 예측요인 중 조직몰입의 상대적 영향이 가장 크다는 결과를 통하여 간호사의 조직몰입을 높일 수 있는 방안에 대한 연구의 필요성이 제기된다.

상술된 바와 같이 본 연구결과에서 제시된 이론적 틀은 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인을 직무스트레스, 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입 측면에서 규명해주고 있다. 그러므로 간호사의 이직으로 인한 문제를 사전에 예방하고 관리하는 프로그램을 마련할 때 본 연구에서 확인된 예측요인은 이론적 근거로 활용될 수 있을 것이다. 그리하여 이들 예측요인들 적절히 통제하고 효율적으로 관리하는 중재방안이 모색되면 본 연구결과는 간호사의 이직을 사전에 예방하고 관리하는데 기여하게 될 것이다.

결 론

본 연구는 간호사의 이직의도와 관련요인에 대한 분석을 통해 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인을 규명하기 위해 시도되었다. 연구 설계는 서술적 인과관계성 조사연구

구이며, 연구대상은 편의추출 된 간호사 756명으로 자료수집 기간은 2007년 8월 8일부터 8월 17일까지 실시되었다. 수집된 자료는 SPSS 12.0 program을 이용하여 기술적 통계와 변수들 간의 차이, 상관관계를 분석하였으며 다중회귀분석으로 변수 간의 인과관계를 분석하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 대상자의 일반적 특징은 연령, 임상경력, 교육정도, 결혼 상태, 경제 상태로 확인되었다.
- 대상자의 이직의도는 직무스트레스와는 양의 상관관계를 보였고 직무만족, 내부마케팅, 조직몰입과는 음의 상관관계를 보였다
- 이직의도의 관련요인 중 직무스트레스의 하부요인인 조직의 지지와 분쟁요인, 환자나 보호자와의 갈등요인은 양의 인과적 관계를 조직몰입과 직무만족의 하부요인인 전문적 위치는 음의 인과적 관계를 나타내는 인과적 요인으로 확인되었다.

이상의 연구결과에서 제시된 이론적 틀은 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인을 규명해주고 있으므로, 간호사의 이직의도를 최소화하여 병원행정 및 간호생산성을 향상시키며 병원 조직 내에서의 간호 기여도를 높이는데 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

제언

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 한다.

- 본 연구에서 다루어지지 않은 변인들이 포함된 추후연구가 지속적으로 이루어져서 간호사의 이직의도와 관련된 변인들을 다차원적인 관점에서 다각적으로 규명하여야 하겠다.
- 본 연구에서 개발된 이론적 틀의 일반화를 위해서는 또 다른 사회문화적 배경에서의 반복연구가 요구된다.
- 간호사의 이직을 감소시키기 위한 의료기관의 정책 마련에 본 연구에서 규명된 인과적 요인을 활용할 것을 제언한다.

참고문헌

- 김계정 (1986). *이직결정 과정 모형에 관한 실증적 연구*. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 김미란 (2007). *간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 김향옥 (2004). *일부대형병원 간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성*. 조선대학교 환경보건대학원 석사학위논문, 광주.
- 나정자 (2001). *간호사의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구*.

- 조선대학교 대학원 석사학위논문, 광주.
- 두은영 (2004). *병원조직의 내부마케팅이 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향*. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, 서울.
- 두은영, 임지영, 서문경애, 김인아 (2005). *간호사가 지각하는 내부마케팅활동 정도가 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향*. *간호행정학회지*, 11(1), 1-12.
- 박명순 (2004). *서울시 시립병원 간호사의 직무만족과 이직의도*. 인제대학교 대학원 석사학위논문, 부산.
- 박현태 (1997). *간호조직에서 리더십 유형과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구- 거래적·변혁적 리더십 중심으로-*. *대한간호학회지*, 27(1), 228-241.
- 병원신문 (2008). *산정기준 '평균 재원 환자 수'로 바뀌어*. 2008년 1월 18일에 검색함. Web site: <http://www.khanews.com/inews/view.asp?menuID=3&idx=39610>
- 서연숙 (2007). *간호사의 직무몰입과 이직의도*. 창원대학교 행정대학원 석사학위논문, 창원.
- 어금숙, 허혜경, 김기경, 조용자, 김은희, 김순자 (2004). *병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와의 관계*. *임상간호연구*, 9(2), 81-92.
- 윤미숙 (2002). *한 종합병원 간호사의 이직의도와 관련된 요인*. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 광주.
- 윤정아, 이혜정 (2007). *간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도와의 관계*. *간호행정학회지*, 13(3), 293-301.
- 이기효 (1994). *이직의도 인과모형의 실증연구-종합병원 종업원을 대상으로-*. 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 서울.
- 이삼균 (2001). *호텔내부마케팅이 종사원 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구*. 경기대학교 대학원 석사학위논문, 경기.
- 이재민 (2005). *텔레마케터의 보상에 대한 공정성 지각이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구*. 중앙대학교 국제경영대학원 석사학위논문, 서울.
- 이호경 (2005). *신규간호사의 성격특성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계연구*. 단국대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 조학래 (1996). *연구개발인력의 이직의사와 영향요인에 관한 연구*. 고려대학교 대학원 박사학위논문, 서울.
- 최정, 하나선 (2007). *간호사가 지각한 내부마케팅 활동이 직무만족, 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향*. *간호행정학회지*, 13(2), 231-241.
- Coomber, B., & Bariball, K. L. (2007). *Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for*

- hospital-based nurse. *Int J Nurs Stud*, 44(2), 297.
- Greenhouse, J. H., & Parasurman, S. A. (1996). A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. *J Organ Behav Manage*, 8, 37-60.
- George, W. R. (1990). International marketing and organizational behavior; A partnership in developing customer-conscious employees at every level. *J Bus Res*, 20, 63-70.
- Hastings, C. L. (1995). *Factors affecting nursing turnover: A multi-level prediction model*. Unpublished doctoral dissertation. University of Maryland, Maryland.
- Hingley, P. (1986). Stress in nurse manager. London King's Fun Centr.
- Iverson, R. D. (1992). *Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the price and mueller model*. Unpublished doctoral dissertation. University of Iowa. Iowa.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction: Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Mowday, R. T., Poter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav*, 14, 79-94.
- Paula, L. S. (1978). Measurement of work satisfaction among health profession. *Med Care*, 4, 337.
- Peltier, J., Nill, A., & Schibrowsky, J. A. (2003). International marketing, nurse loyalty and relationship marketing: A exploratory study of German nurse. *Health Mark Q*, 20(4), 63-82.
- Pretholdt, P., Lane, I., & Mathews, R. (1988). Predicting staff nurse turnover. *Nurs Outlook*, 36(3), 145-150.

The Risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses

Jeong, Jeonghee¹⁾ · Kim, Ji-su²⁾ · Kim, Kyunghee³⁾

- 1) Professor, Graduate School of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwan University
 2) Doctoral Student, Department of Nursing, College of Medicine, Chungang University
 3) Professor, Department of Nursing, College of Medicine, Chungang University

Purpose: This study was done to identify the risk factors influencing turnover intention of nurses. **Method:** The participants in this descriptive survey on causal relations were 756 nurses who were working at a tertiary university hospital in Seoul. The data were put in to multiple regression analysis to build a prediction model. **Results:** Turnover intention according to general features were shown as following.: Age, Clinical careers, Educational level, Marital status, Economic status(Yearly income). The relationship between turnover intention and job stress had positive correlation. But the relationship between turnover and other factors that job satisfaction, internal marketing, and organizational commitment had negative correlation. The causal factors of turnover intention were organizational commitment, the factors of organizational support and patient/caregiver relationships among subcategories of job stress and the factor of professional position among subcategories of job satisfaction. **Conclusions:** The findings of study suggest that board intervention program should be provided to prevent problems of turnover. It is also recommended that a program be developed that can help control the variables identified in this study along with follow up study to verify the model.

Key words : Personnel turnover, Stress, Job satisfaction, Marketing, Personnel loyalties

• Address reprint requests to : Kim, Ji-su

Department of Nursing, College of Medicine, Chungang University
 221, Heukseok-dong, Dongjak-Gu, Seoul 155-756, Korea
 Tel: 82-2-820-5672 Fax: 82-2-824-7961 E-mail: jisu-1980@hanmail.net