Korean Journal of Occupational Health Nursing
Vol. 29 No. 4, 262-272, November 2020
pISSN 2287-2531
eISSN 2466-1856
https://doi.org/10.5807/kjohn.2020.29.4.262

직무요구와 직무자원이 병원행정직 간호사의 소진과 조직몰입에 미치는 영향

차우정[1] · 김숙영[2]

을지대학교병원 간호사[1], 을지대학교 간호대학 교수[2]

The Effects of Job Demand and Job Resources on Burnout and Work Engagement of Hospital Nurse Administrators

Cha, Woo Jung[1] · Kim, Soukyoung[2]

[1]Nurse, Eulji University Hospital, Daejeon
[2]Professor, College of Nursing, Eulji University, Daejeon, Korea

Purpose: This study aims to investigate the degree of job demand, job resources, burnout, and the organizational commitment of administrative nurses based on the job demands-resources model. Further, it seeks to confirm the influencing factors affecting nurses' burnout and organizational commitment. **Methods:** The participants were 188 administrative nurses working at hospitals (one tertiary hospital and six general hospitals) located in D City. The collected data were analyzed with IBM SPSS Statistics 23.0 using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-tests, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. **Results:** The influential factors of burnout were role conflict (β=.50), job demand (β=.18), job position (β=-.17, team leaders and above), and social support (β=-.15). The regression model had an explanatory power of 59%. The influential factors of organizational commitment were appropriate rewards (β=.59), job position (β=.15, team leader or above), working department (β=.14, referral center and health screening administration department), and social support (β=.18). The regression model had an explanatory power of 59.5%. **Conclusion:** The results support the job demands-resources model, and interventions should be developed to decrease job demand and provide sufficient job resources.

Key Words: Nurse administrators; Psychological burnout; Occupational stress; Work engagement

서 론

1. 연구의 필요성

병원은 다수의 전문 인력으로 구성된 복합적인 조직으로서 크게 진료부문과 간호부문, 행정관리부문으로 분류할 수 있다. 이 중 행정관리부문은 의료행위를 직접 담당하지는 않지만, 효율적으로 의료행위를 할 수 있도록 지원 및 보조하고 병원조직의 유지를 위해 일반관리 업무에 종사하는 병원 내 조직을 말한다(Lee, 2009).

주요어: 병원행정직 간호사, 심리적 소진, 직무 스트레스, 조직몰입

Corresponding author: Kim, Soukyoung https://orcid.org/0000-0002-9086-7665
College of Nursing, Eulji University, 77 Gyeryong-ro, 771 Beon-gil, Jung-gu, Daejeon 34824, Korea.
Tel: +82-42-259-1717, Fax: +82-42-259-1709, E-mail: ksy@eulji.ac.kr

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

Received: Aug 6, 2019 | Revised: Aug 25, 2020 | Accepted: Nov 16, 2020

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.

의료서비스에 대한 환자들의 기대수준이 높아지면서 간호사들을 행정관리부문에 활용하기 위한 의료기관의 움직임이 활발해지고 있다. 의료기관은 질 높은 의료서비스를 제공하기 위해서 의료현장에서 고객의 목소리와 병원의 입장을 동시에 고려하여 반영할 수 있는 인력이 필요하게 되었고, 그 결과 병원에서 행정업무를 담당하는 간호사가 증가하게 된 것이다(Lim et al., 2011).

병원간호사회의 '병원간호인력 배치현황 실태조사'에 의하면, 2016년 말 150병상 이상인 201개 병원을 대상으로 조사한 결과 행정직에 종사하는 간호사 수는 보험심사팀 1,536명, 감염관리실 307명, 진료협력센터 262명, 적정진료팀 240명, QI실 229명, 고객지원팀 138명, 구매관리팀 69명, 총무팀 50명 등 총 3,432명으로 파악되었다(Hospital Nurses Association [HNA], 2017). 이는 2013년 말 기준으로 201개 병원을 대상으로 한 3,281명보다 151명이 증가하였고(HNA, 2014), 2008년 말 기준 178개 병원을 대상으로 한 1,431명보다 2,001명이 증가한 수치로서(HNA, 2009) 조사대상 병원 수의 차이를 고려하더라도 매우 큰 증가이다. 이처럼 행정직 간호사는 양적으로 빠르게 확대되고 있으며, 최근 각종 병원평가에서 간호사 필수유지 업무를 지정함에 따라 그 수는 더욱 늘어날 전망이다.

선행연구를 살펴보면 병원에서 근무하는 간호사는 업무 스트레스 정도가 다른 직종에 비해서 상대적으로 높게 나타났고(Lee & Kim, 2006), 이러한 스트레스로 인한 소진은 명확한 직무를 수행하는 간호사보다 다양한 병원행정 업무를 수행하는 병원행정직의 위험이 상대적으로 높은 것으로 나타났다(Kim & Bae, 2017). 이를 보았을 때 행정직 업무를 수행하는 간호사의 스트레스나 소진은 높을 것으로 판단되며, 이를 적절히 조절하지 않으면 심리, 신체, 영적인 면에서 여러 증상을 유발하고 직무 만족과 수행능력을 저하해 긴장감, 이직, 결근, 불만족, 부적절한 역할 수행을 초래하게 되는 등 개인에게는 물론 조직에도 악영향을 미치게 된다(Kim & Park, 1995). 하지만 병원행정직 간호사에 관한 연구는 근무 현황을 파악하거나(HNA, 2017), 역할을 확대하는 방안을 제시하거나(Lim et al., 2011), 확대된 분야의 간호직 역할을 규명하는 것(Han, 2007; Hwang, 2009)에 관한 연구가 대부분이다. 병원행정직 간호사가 업무를 수행하면서 경험하는 건강상태와 이에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구가 매우 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 병원행정직 간호사들의 직업적 건강상태를 파악하고 이에 영향을 미치는 긍정적, 부정적 요인들을 파악하고자 하였다.

본 연구는 Schaufeli와 Bakker (2004)가 제안한 직무요구-자원 모델(Job Demands-Resources Model, JD-R model)에 기반하여 진행하였다(Figure 1). 직무요구-자원 모델은 직업적 건강상태를 의미하는 두 축인 직무소진과 직무몰입의 선행변인과 그 결과들을 통합적으로 설명하기 위한 직무 스트레스 모델이다. 본 모델의 핵심적인 가정은 직무요구와 직무자원이 심리적으로 상이한 두 과정을 거쳐 소진과 몰입에 영향을 미친다는 것이다. 첫번째는 에너지 소모과정으로, 직무요구가 소진을 통하여 건강에 부정적인 영향을 미친다는 것이다(Schaufeli & Bakker, 2004). 두 번째는 동기화 과정으로, 직무자원이 몰입을 통하여 이직 의도 같은 조직 결과와 연결된다는 것이다. 또한, 에너지 소모과정과 동기화 과정이 일어나는 과정에는 변수들 사이에 교차 결합이 있는데, 소진은 직무요구뿐 아니라 직무자원의 영향도 받고, 이직 의도는 열의뿐 아니라 소진의 영향도 받는다. 본 연구에서는 이 모델 중 직무요구와 직무자원

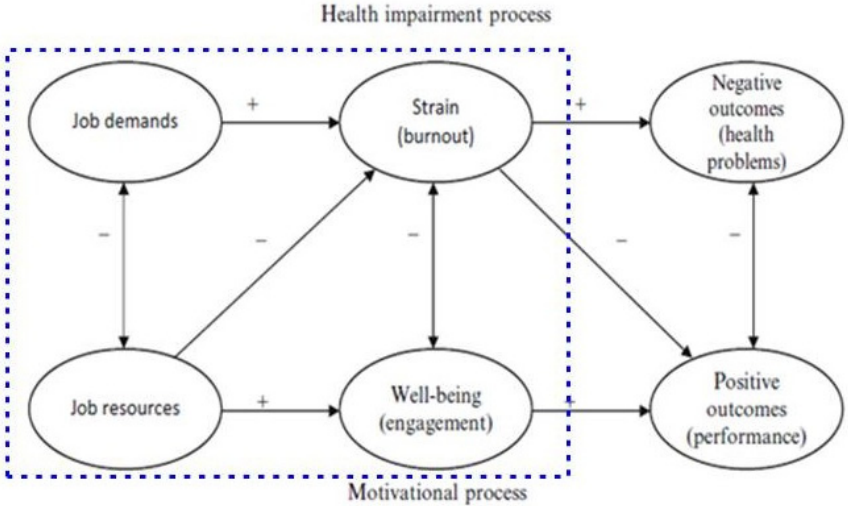

Figure 1. Conceptual framework of this study and job demands-resources model.

이 소진과 조직몰입에 영향을 미치는 과정까지만 살펴보았다.

병원행정직 간호사는 간호사이면서도 행정업무를 담당하고 있어 역할갈등을 느끼고, 또 전공이 아닌 행정업무를 담당하며 직무부담을 느끼기도 한다. 이에, 직무요구를 측정하는 변수로 역할갈등과 직무부담을 선택하였다. 직무자원으로는 사회적 지지, 직무자율성, 보상을 측정변수로 선택하였다. 본 연구에서는 병원행정직 간호사들이 역할을 수행함에 있어 발생하는 직무요구와 직무자원의 수준을 밝히고 이들 요인이 병원행정직 간호사의 소진과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이를 통해 병원행정직 간호사의 소진을 완화하고, 업무의 질 향상 및 효율적인 관리를 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 병원행정직 간호사의 직무요구와 직무자원 정도를 파악하고 이들 요인이 병원행정직 간호사의 소진과 조직몰입에 미치는 영향을 확인하는 데 있다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 병원행정직 간호사의 직무요구, 직무자원 및 소진, 조직몰입의 정도를 파악한다.
- 병원행정직 간호사의 일반적 특성에 따른 소진, 조직몰입의 차이를 파악한다.
- 병원행정직 간호사의 소진, 조직몰입, 직무요구, 직무자원 간의 상관관계를 확인한다.
- 병원행정직 간호사의 소진과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

3. 용어정의

1) 직무요구

'직무요구'는 근로자에게 지속적으로 신체적, 심리적 노력을 요구하는 직무의 물리적, 심리적, 사회적, 조직적 측면을 말한다(Schaufeli & Bakker, 2004).

본 연구에서는 '직무요구'를 두가지 측면으로 조사하였다. 하나는 '직무부담'이고, 또 하나는 '역할갈등'이다. '직무부담'은 Chang 등(2005)이 개발한 한국형 직무 스트레스 요인 측정도구 기본형(Korean Occupational Stress Scale, KOSS)의 8개 하위영역 중 '직무요구'에 대하여 측정한 점수이다. 본 연구에서 하위개념의 '직무요구'는 상위개념과의 혼용으로 인한 혼동을 방지하기 위하여 '직무부담'으로 지칭하였다. '역할갈등'은 개인의 욕구와 역할 요구가 불일치하거나 서로 모순된 기대 사이에 직면하는 경우 발생하는 개인의 심리적 변화를 말한다(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). 본 연구에서 '역할갈등'은 Rizzo 등(1970)이 개발한 '역할갈등' 측정도구를 Kim (2014)이 번안한 도구로 측정한 점수이다.

2) 직무자원

'직무자원'은 직무요구와 관련된 신체적, 심리적 비용을 감소시키거나, 작업 목표를 달성하는 데 있어서 기능하거나, 개인의 성장과 배움, 발전을 자극하는 직무의 물리적, 심리적, 사회적, 조직적 측면을 말한다(Schaufeli & Bakker, 2004).

본 연구에서는 Chang 등(2005)이 개발한 한국형 직무 스트레스요인 측정도구 기본형(KOSS)의 하위영역 중 '직무자율', '사회적 지지', '보상'에 대하여 측정한 점수이다.

3) 소진

'소진'은 대인관계 업무에 종사하는 사람들이 과도한 스트레스에 장기간 노출되어, 정신적, 신체적, 정서적으로 기력이 고갈된 상태에서 직무수행능력이 떨어지고, 비인격화된 행동을 보이며, 개인적 성취의 결여를 보이는 현상이다(Maslach et al., 2001).

본 연구에서는 Maslach과 Jackson (1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory (MBI) 를 모든 직업에서의 소진을 측정할 수 있도록 Schaufeli와 Leiter (1996)가 수정하고, Shin (2003)이 번안 및 타당도 검증을 한 Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)로 측정한 점수이다.

4) 조직몰입

'조직몰입'은 개인이 조직의 목표를 동일시하여 조직의 목표를 달성하고 개인의 욕구를 충족시키기 위하여 조직에 충성하거나 일치시키며 조직에 적극적으로 개입하는 것을 말한다(Yoon, 2004).

본 연구에서는 Mowday, Steers와 Porter (1979)가 조직몰입을 측정하기 위해 개발한 Organizational Commitment Questionnaires (OCQ)를 Lee (1998)가 번안한 도구로 측정한 점수이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 직무요구과 직무자원이 병원행정직 간호사의 소

진과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하기 위한 탐색적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 기간

본 연구의 자료수집은 2018년 4월 10일부터 4월 18일까지 시행되었다. 연구는 D시에 소재하는 병원(상급종합병원 1곳, 종합병원 6곳)에 근무하는 병원행정직 간호사 중 본 연구에 동의한 자를 대상으로 하였다. 표본 크기 산출 프로그램인 G*Power 3.1.9.7 프로그램을 이용하여 연구에 필요한 대상자 수를 산출하였다. 보건교사를 대상으로 소진에 관하여 연구한 선행연구(Park, 2011)를 참고하여 다중회귀분석에 필요한 효과 크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.80, 예측 변수 15개의 조건을 고려하였을 때 최소 139명의 대상이 필요하였다. 탈락률을 고려하여 총 206명을 대상으로 설문 조사하였다. 이 중 응답이 불성실한 10명과 응답을 거절한 7명의 자료를 제외한 188명의 자료를 사용하였고 회수율은 91.3%였다.

3. 연구도구

1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 나이, 성별, 학력, 결혼상태, 종교, 근무부서, 직위, 고용형태, 근무경력, 현부서 근무경력 등에 대하여 조사하였다.

2) 직무요구

직무요구는 직무부담과 역할갈등으로 구분하여 조사하였다.

직무부담은 Chang 등(2005)이 개발한 한국형 직무 스트레스요인 측정도구 기본형(KOSS)의 8개 하위영역 중에서 직무요구 5문항을 이용하였고 직무에 대한 부담 정도를 의미한다. 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 과도한 직무부담 등이 직무부담에 속한다. '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(4점)까지의 4점 Likert식 척도로 측정하였다. 5문항의 총합을 (실제점수-문항 수)/(예상 가능한 최고점수-문항 수)×100의 수식을 이용하여 100점 만점으로 환산하였으며, 점수가 높을수록 직무부담이 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's α 값은 .71이었고 본 연구에서는 .75였다. 이메일을 통해 개발자로부터 도구사용에 대한 승인을 얻었다.

역할갈등 측정도구는 Rizzo 등(1970)이 개발하고 Kim (2014)에 의해 수정·보완된 도구로 측정하였다. 이메일을 통해 국문으로 수정·보완한 도구 사용에 대한 허락을 얻었다. 이 도구는 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)까지의 5점 Likert식 척도로 구성되어 있다. 범위는 5점부터 25점까지이며, 점수가 높을수록 역할갈등이 높다는 것을 의미한다. Kim (2014)의 연구에서 Cronbach's α 값은 .84였고 본 연구에서의 신뢰도는 .89였다.

3) 직무자원

직무자원은 Chang 등(2005)이 개발한 한국형 직무 스트레스요인 측정도구 기본형(KOSS)의 8개 하위영역 중 직무자율성, 사회적 지지, 보상을 이용하여 측정하였다. 이메일을 통해 개발자로부터 도구 사용에 대한 승인을 얻었다. 직무자원은 직무자율성 4문항, 사회적 지지 3문항, 보상 3문항으로 구분하여 조사하였고, 이 도구는 Likert식 4점 척도로 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '매우 그렇다'의 4점으로 측정하였다. 각 하부영역별 총합을(실제점수-문항 수)/(예상 가능한 최고점수-문항 수)×100의 수식을 이용하였고 100점 만점으로 환산하였다. 점수가 높을수록 직무자원이 높음을 의미한다.

각 하위 영역별 내용은 다음과 같다. 직무자율성은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 포함된다. 사회적 지지는 병원 내에서 상사와 동료 간의 도움과 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이다. 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다. 보상은 업무에 대해 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다. 개발 당시 Cronbach's α 값은 각각 .66, .67, .76이었다(Chang et al., 2005). 본 연구에서의 신뢰도는 .82였으며 직무자율성 .68, 관계갈등 .80, 보상 .80이었다.

4) 소진

소진을 측정하기 위해서 Shin (2003)이 번안 및 타당도 검증을 한 MBI-GS를 이용하였다. 이메일을 통해 번안한 도구 사용에 대한 허락을 얻었다. 이 도구는 총 15문항으로 0점(전혀 그렇지 않다)~6점(매우 그렇다)의 7점 척도로 측정하였다. 각 문항의 평균값을 이용하였으며, 점수가 높을수록 소진 정도가 높다. 15개 문항은 3개의 하위 영역으로 구성되었으며 각각의 하위 영역은 정서적 고갈 5문항, 냉소 4문항, 그리고 직업 효능감 감소 6문항이다.

각 하위 영역별 내용은 다음과 같다. 정서적 고갈은 과도한 심리적 부담과 요구들에 기인한 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍이다. 냉소는 사람들에 대한 관점

이 비인격화 즉, 사물화되는 것으로 냉소적이고, 냉담한 태도를 특징으로 한다. 직업 효능감 감소는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부적인 평가를 의미한다. Shin (2003)의 연구에서 Cronbach's α는 정서적 고갈 .90, 냉소 .81, 직업 효능감 감소 .86이었다. 본 연구에서 Cronbach's α는 .92였으며, 하부영역으로 정서적 고갈 .92, 냉소 .87, 작업효능감 감소 .92로 측정되었다.

5) 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위해 Mowday 등(1979)이 개발한 OCQ를 Lee (1998)가 수정 · 보완한 도구로 측정하였다. 이메일을 통해 국문으로 번안하고 수정 · 보완한 도구에 대한 사용허락을 얻었다. 이 도구는 15문항으로 구성되어 있으며 Likert식 7점 척도로 측정하였다. 각 문항은 '매우 부정'의 1점에서 '매우 긍정'의 7점으로 측정되며 평균점수가 높을수록 개인이 조직에 더 강하게 몰입되어 있음을 의미한다. Lee (1998)의 연구에서 Cronbach's α는 .91이었고 본 연구에서 .96이었다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구의 자료수집은 **대학교 기관생명윤리심의위원회의 심의를 거쳐 승인(**16-51)을 받은 후에 진행하였다. D시에 소재하는 병원에 직접 방문하여 해당 상급부서에 연구목적과 필요성, 자료수집 절차를 설명하고 협조를 얻은 후 연구를 시작하였다. 연구자는 총 206명의 연구대상자에게 연구의 배경과 목적, 필요성, 자료수집방법을 직접 설명하였으며 서면 동의를 받은 후 자발적인 참여로 진행하였다. 설문지는 자기기입방식으로 현장에서 배부하고 작성 완료 후 직접 회수하였으며, 설문지 응답에 소요되는 시간은 약 10분이었다. 설문지를 작성한 연구참여자에게는 감사의 의미로 소정의 상품을 제공하였다.

5. 통계 분석

본 연구를 위해 수집된 자료는 IBM SPSS/WIN 23.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 소진, 조직몰입, 직무요구, 직무자원은 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진, 조직몰입의 차이는 t-test, ANOVA를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 소진, 조직몰입, 직무요구, 직무자원의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 직무요구와 직무자원이 소진과 조직몰입에 미치는 영향은 multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 소진, 조직몰입, 직무요구, 직무자원

대상자의 소진, 조직몰입, 직무요구(직무부담, 역할갈등), 직무자원(직무자율, 사회적 지지, 보상) 점수는 Table 1과 같다.

대상자의 직무요구는 직무부담과 역할갈등 두 가지 변수로 측정하였다. 직무부담 점수는 100점 만점에 평균 66.40±18.78이었고 역할갈등 점수는 5점 만점에 평균 3.17±0.75점이었다.

대상자의 직무자원은 직무자율성, 사회적 지지, 보상 등 세 가지 변수로 측정하였다. 세 변수 모두 100점 만점에 직무자율 48.63±21.16점, 사회적 지지 45.74±25.27점, 보상 65.48±23.12점이었다.

대상자의 소진 점수는 6점 만점에 평균 2.98±0.89점이었다. 하위 영역별 평균점수는 정서적 고갈 3.95±1.14점, 냉소 2.54±1.27점, 직업 효능감 감소 2.48±0.97점으로 정서적 고갈 점수가 상대적으로 높았다. 조직몰입 점수는 7점 만점에 평균 3.74±1.18점이었다.

Table 1. Job Demands, Job Resources, Burnout and Organizational Commitment of the Participants (*N*=188)

Variables	M±SD	Range
Job demands		
Job burden	66.40±18.78	0~100
Role conflict	3.17±0.75	1~5
Job resources		
Job autonomy	48.63±21.16	0~100
Social support	45.74±25.27	0~100
Rewards	65.48±23.12	0~100
Burnout	2.98±0.89	0~6
Emotional burnout	3.95±1.14	0~6
Cynicism	2.54±1.27	0~6
Decreased professional efficacy	2.48±0.97	0~6
Organizational commitment	3.74±1.18	1~7

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진과 조직몰입

대상자의 일반적 특성은 Table 2와 같다. 연구대상자의 평

균 연령은 40.0세였으며, 40대가 44.2%로 가장 많았고 성별은 여성이 93.1%였다. 학력은 전문대 졸업이 35.2%로 가장 많았고, 결혼 상태는 기혼이 62.2%, 종교는 있다고 응답한 사람이 56.9%였다. 근무부서는 보험심사과가 25.0%로 가장 많았고 직위는 팀원이 60.6%였다. 고용형태는 정규직이 91.5%였고, 총 근무경력은 5년 이상이 85.6%, 현재 부서 경력은 5년 이상이 37.2%였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진과 조직몰입은 Table 2와 같다.

소진은 일반적 특성 중에서 연령(F=4.69, p=.004), 학력(F=5.56, p=.005), 직위(F=8.81, p=.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에 따른 소진 점수는 20대(3.29±0.99점), 30대(3.12±0.09점), 40대(2.96±0.90점)가 50대 이상(2.33±0.73점)보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 학력에 따라서는 대학교 졸업이 3.24±0.80점으로 석사 이상(2.71±0.84점)보다 높았다. 직위에 따른 소진 점수는 팀원(3.12±0.81점)이 주임(3.07±0.94점), 파트장(2.93±0.96점), 팀장 이상(2.04±0.58점)보다 통계적으로 유의하게 높았다.

조직몰입은 대상자의 일반적 특성 중 연령(F=4.40, p=.005), 학력(F=5.84, p=.003), 근무부서(F=3.42, p=.010), 직위(F=11.00, p=.001), 현재부서경력(F=3.46, p=.033)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에 따른 조직몰입 점수는 50대 이상(4.48±0.96점)이 20대(3.10±1.15점), 30대(3.59±1.11점)보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 학력에 따라서는 석사 이

Table 2. Differences in Burnout and Organizational Commitment according to General Characteristics of the Participants (*N*=188)

Characteristics	Categories	n (%)	Burnout		Organizational commitment	
			M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)
Age (year)	20~29[a]	14 (7.4)	3.29±0.99	4.69	3.10±1.15	4.40
	30~39[b]	73 (38.8)	3.12±0.09	(.004)	3.59±1.11	(.005)
	40~49[c]	83 (44.2)	2.96±0.90	a, b, c > d	3.81±1.22	a, b < d
	≥50[d]	18 (9.6)	2.33±0.73		4.48±0.96	
Gender	Female	175 (93.1)	2.96±0.88	1.63	3.74±1.18	-0.32
	Male	13 (6.9)	3.37±0.96	(.105)	3.64±1.20	(.752)
Educational status	College[a]	66 (35.2)	3.00±0.95	5.56	3.61±1.24	5.84
	University[b]	61 (32.4)	3.24±0.80	(.005)	3.47±0.96	(.003)
	Graduate school[c]	61 (32.4)	2.71±0.84	b > c	4.14±1.22	a, b < c
Marital status	Married/living with partner	117 (62.2)	2.91±0.93	1.15	3.86±1.12	2.07
	Unmarried	60 (31.9)	3.13±0.77	(.320)	3.48±1.25	(.129)
	Others	11 (5.9)	2.95±0.97		3.77±1.27	
Religion	Yes	107 (56.9)	2.95±0.94	-0.49	3.81±1.24	0.93
	No	81 (43.1)	3.02±0.81	(.627)	3.64±1.11	(.356)
Working department	QI, Infection control, Health management[a]	54 (28.8)	3.16±0.81	2.30	3.41±1.11	3.42
	Insurance review[b]	47 (25.0)	3.09±0.90	(.061)	3.56±1.10	(.010)
	Referral center, Health screening administration[c]	38 (20.2)	2.66±0.88		4.24±1.19	b < c
	Purchasing management, Inspection[d]	32 (17.0)	2.85±0.83		3.95±1.18	
	Human resources[e]	17 (9.0)	3.13±1.04		3.71±1.28	
Job position	Staff[a]	114 (60.6)	3.12±0.81	8.81	3.74±1.18	11.00
	Charge[b]	28 (14.9)	3.07±0.94	(.001)	3.78±1.37	(.001)
	Unit manager[c]	28 (14.9)	2.93±0.96	a > b, c, d	3.91±1.04	a < b, c, d
	≥Team leader[d]	18 (9.6)	2.04±0.58		5.05±0.76	
Type of employment	Permanent	172 (91.5)	2.97±0.88	-0.80	3.76±1.20	1.09
	Temporary	16 (8.5)	3.15±0.94	(.424)	3.43±0.95	(.278)
Total working career (year)	<5	27 (14.4)	3.27±0.94	1.82	3.48±0.98	-1.22
	≥5	161 (85.6)	2.94±0.87	(.071)	3.78±1.21	(.222)
Current department career (year)	<3[a]	68 (36.2)	3.04±0.82	2.27	3.56±1.14	3.46
	3~<5[b]	50 (26.6)	3.14±0.89	(.106)	3.57±1.15	(.033)
	≥5[c]	70 (37.2)	2.81±0.93		3.74±1.18	a, b < c

상(4.14±1.22점)이 전문대 졸업(3.617±1.24점)과 대학교 졸업(3.47±0.96점)보다 높았다. 근무부서는 환자나 직원에게 제공되는 서비스를 관리하는 부서(QI실, 감염관리실, 보건관리실), 의료수가를 관리하는 부서(보험심사과), 외부 환자나 기관을 관리하는 부서(진료협력센터, 검진센터), 물품 등을 관리하는 부서(관리과, 검수과), 인력을 관리하는 부서(인사과, 총무과)로 구분하였다. 근무부서에 따른 조직몰입 점수는 진료협력센터, 검진행정파트(4.24±1.19점)가 보험심사과(3.56±1.10점)보다 통계적으로 유의하게 높았다. 직위에 따른 조직몰입 점수는 팀원(3.74±1.18점)이 주임(3.78±1.37점), 파트장(3.91±1.04점), 팀장 이상(5.05±0.76점)보다 통계적으로 유의하게 낮았다. 현재 부서경력에 따른 조직몰입 점수는 5년 이상(3.74±1.18점)이 3년 이상~5년 미만(3.57±1.15점), 3년 미만(3.56±1.14점)보다 통계적으로 유의하게 높았다.

3. 직무요구, 직무자원, 소진, 조직몰입 간의 상관관계

대상자의 직무요구(직무부담, 역할갈등), 직무자원(직무자율, 사회적 지지, 보상)과 소진, 조직몰입의 상관관계는 Table 3과 같다.

소진은 직무부담(r=.51, p<.001), 역할갈등(r=.73, p<.001)과 유의한 양의 상관관계가 있었고 직무자율(r=-.29, p<.001), 사회적 지지(r=-.55, p<.001), 보상(r=-.54, p<.001)과는 유의한 음의 상관관계가 있었다.

조직몰입은 직무부담(r=-.38, p<.001), 역할갈등(r=-.57, p<.001), 소진(r=-.69, p<.001)과 유의한 음의 상관관계가 있었고 직무자율(r=.30, p<.001), 사회적 지지(r=.51, p<.001). 보상(r=.73, p<.001)과는 유의한 양의 상관관계가 있었다.

4. 대상자의 소진과 조직몰입의 영향요인

대상자의 소진과 조직몰입의 영향요인은 Table 4와 같다.

행정직 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 단변량 분석에서 통계적으로 유의한 관계를 보인 일반적 특성(연령, 학력, 직위), 직무부담, 역할갈등, 직무자율, 사회적 지지, 보상을 독립변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 변수들 중 학력, 직위는 더미변수 처리한 후 사용하였다. 독립변수의 상관계수는 0.0에서 0.73으로 0.80 미만이었다. 공차한계(tolerance)는 .50~.92로 0.1 이상이었고 분산팽창요인(Variance Inflation Factor)은 1.09~1.98로 기준치 10보다 작아 독립변수 간에 다중공선성의 문제는 없었다. 잔차의 독립성을 검정하는 Durbin-Watson의 통계량은 2.10로 회귀분석의 오차항의 독립성을 만족하였다.

회귀분석을 실시한 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며(F=66.78, p<.001), 모형의 설명력은 59.0%였다. 소진에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 요인은 역할갈등(β=.50,

Table 3. Correlations among Job Demands, Job Resources, Burnout and Organizational Commitment (*N*=188)

Variables	Categories	Job demands		Job resources			Burnout	Organizational commitment
		Job burden	Role conflict	Job autonomy	Social support	Rewards		
		r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)
Job demands	Job burden	1						
	Role conflict	.51 (<.001)	1					
Job resources	Job autonomy	-.02 (.829)	-.34 (<.001)	1				
	Social support	-.38 (<.001)	-.62 (<.001)	.36 (<.001)	1			
	Rewards	-.37 (<.001)	-.59 (<.001)	.37 (<.001)	.51 (<.001)	1		
Burnout		.51 (<.001)	.73 (<.001)	-.29 (<.001)	-.55 (<.001)	-.54 (<.001)	1	
Organizational commitment		-.38 (<.001)	-.57 (<.001)	.30 (<.001)	.51 (<.001)	.73 (<.001)	-.69 (<.001)	1

Table 4. Factors Influencing Burnout and Organizational Commitment (*N*=188)

Variables	Categories	B	β	t	*p*
Burnout	(Constant)	1.05		2.72	.007
	Job position (≥team leader=1)	-0.50	-.17	-3.36	.001
	Job burden	0.01	.18	3.38	.001
	Role conflict	0.58	.50	7.47	<.001
	Social support	-0.06	-.15	-2.43	.016
		R^2=.59, F=66.78, *p*<.001			
Organizational commitment	(Constant)	0.83		3.86	<.001
	Working department (referral center, health screening administration=1)	0.42	.14	3.08	.002
	Job position (≥team leader=1)	0.60	.15	3.06	.003
	Social support	0.09	.18	3.31	.001
	Rewards	0.33	.59	10.56	<.001
		R^2=.59, F=69.81, *p*<.001			

p<.001), 직무부담(β=.18, *p*=.001), 직위(β=-.17, *p*=.001, 팀장 이상), 사회적 지지(β=-.15, *p*=.016)였다.

행정직간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 일반적 특성(연령, 학력, 근무부서, 직위, 현재 부서경력), 직무부담, 역할갈등, 직무자율, 사회적 지지, 보상을 독립변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 변수 중 학력, 근무부서, 직위, 현재 부서경력은 더미 변수 처리한 후 사용하였다. 독립변수의 상관계수는 0.0에서 0.73으로 0.80 미만이었다. 공차한계(tolerance)는 .51~.91로 0.1 이상이었고 분산팽창요인(Variance Inflation Factor)은 1.11~1.97로 기준치 10보다 작아 독립변수 간에 다중공선성의 문제는 없었다. 잔차의 독립성을 검정하는 Durbin-Watson의 통계량은 1.60로 회귀분석의 오차항의 독립성을 만족하였다.

회귀분석 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며(F=69.81, *p*<.001) 모형의 설명력은 59.5%였다. 조직몰입에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 요인은 보상(β=.59, *p*<.001), 직위(β=.15, *p*=.003, 팀장 이상), 근무부서(β=.14, *p*=.002, 진료협력센터 및 검진센터), 사회적 지지(β=.18, *p*=.001)였다.

논 의

본 연구는 직무요구-자원 모델(Job Demands-Resources Model)에 기반하여 병원행정직 간호사의 소진과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 시도되었다. 본 연구에서는 직무요구는 직무부담과 역할갈등으로 측정하였으며, 직무자원은 직무자율성, 사회적 지지, 보상으로 조사하였다.

본 연구결과 대상자들의 소진에 영향을 미치는 요인은 역할갈등, 직무부담, 사회적 지지, 직위였다. 즉, 병원행정직 간호사의 역할갈등과 직무부담이 높을수록 소진이 증가하고 직위가 팀장 이상인 경우와 사회적 지지가 높을수록 소진이 감소하는 것으로 나타났다.

역할갈등은 소진에 있어서 가장 유의한 영향요인이었다. 본 연구에서 병원행정직 간호사들의 역할갈등 평균점수는 5점 만점에 3.17점으로 중간값인 3점보다 높게 나타났다. 이는 병원행정직 간호사들이 인지하는 역할갈등이 높다는 것을 의미하는 것으로 같은 도구를 이용하여 요양병원 간호사들의 역할갈등을 측정한 연구(Kim, 2014)에서의 평균 2.50점보다 높은 점수이다. 역할갈등은 본인이 자신의 업무나 권한을 명확히 알고 있는지, 모호한 지시나 명령으로 어려움을 겪는지, 내 힘으로 할 수 없는 일이나 본인의 의향이나 병원 정책과 다른 업무를 수행하느라 어려움을 겪는지 등을 묻는 문항으로 구성되었다. 본 연구에서 병원행정직 간호사의 역할갈등 점수가 중간값 이상으로 나온 것은 간호사 면허 소지자이지만 환자를 대상으로 하는 의료행위를 직접 담당하지 않고 의료서비스가 잘 제공되도록 지원하는 업무를 하면서 본인이 제 본분에 맞는 역할을 하고 있는지에 대한 갈등을 많이 느끼기 때문으로 생각된다. 또한, 행정지원 업무를 담당하면서 자신의 역할, 직무 및 책임에 대해 명확히 인지하지 못해 역할 모호성을 느끼고 이러한 요인이 소진에 영향을 미치는 것으로 판단된다. 따라서 병원행정직 간호사의 소진을 감소 또는 예방하기 위해서는 이들의 역할갈등을 줄이기 위한 노력이 선행되어야 한다. 이를 위해 병원행정직으로 발령이 나고 그 업무를 수행하기 전에 간호사로서 행정지원업무를 하는 것에 대한 필요성, 당위성에 대한 교육이 이루어져야 한다. 더불어 병원행정직 간호사가 자신의 역할에 대하여 명확히 이해할 수 있도록 병원 내에서 업무표준을 명시화하고 역할분담을 확립하는 것이 요구된다.

역할갈등과 함께 직무요구를 구성하고 있는 직무부담 또한 소진에 있어서 유의한 영향요인이었다. 본 연구에서 대상자의 직무부담은 100점 만점에 66.40점으로 같은 도구를 사용한 종합병원 간호사의 67.31점(Woo & Kim, 2009)과는 비슷한 수준이었고, 보건교사의 60.16점(Kwon & Kim, 2017)보다는 높은 수준이었다. 이는 환자와 보호자에게 직접간호서비스를 제공하는 병동간호사들도 직무부담이 높지만, 직접간호서비스를 제공하지 않고 행정지원 업무를 하는 행정직 간호사들의 직무부담도 병동간호사 못지않게 높음을 의미한다. 또한, 한국형 직무 스트레스요인 측정지침(Korea Occupational Safety and Health Agency, 2012)에 따르면 우리나라 남성근로자의 직무부담 중앙값은 50.1점, 여성은 54.2점으로 병원행정직 간호사의 66.4점은 상당히 높은 점수이다.

Maslach, Schaufeli와 Leiter (2001)는 업무 과부하, 개인의 갈등과 같은 특정 직무요구의 존재가 직무소진을 가져오고, 이러한 요구들은 신체적 질병, 이직, 결근 그리고 조직몰입의 감소와 같은 부정적 결과들을 야기시킨다고 하였다. 특히 의료기관들은 급변하는 의료환경에 빠르게 적응하기 위하여 임상과 행정 양쪽을 경험한 행정직 간호사의 역할 특성을 최대한 활용하고 있다. 이는 병원행정직 간호사들의 직무요구를 빠르게 가중하는 요인일 것으로 판단된다. 병원행정직 간호사가 직무에 몰입하여 최적의 성과를 내고, 건강하게 근무할 수 있도록 적정수준으로 업무량 및 업무 범위를 조정하는 것이 필요하다.

직무자원 중 사회적 지지는 소진에 유의한 영향요인이었다. 본 연구에서 대상자의 직무자원은 직무자율 48.63점, 사회적 지지 45.74점, 보상 65.48점으로서 각각 100점만점 기준이었다. 이는 종합병원 간호사(Woo & Kim, 2009)와 비교해 보았을 때 직무자율(49.7점)은 비슷한 수준이었으나 사회적 지지(66.2점)는 낮고 보상(49.6점)은 높은 수준으로 나타났다. 행정직간호사가 일반간호사보다 사회적 지지가 낮은 것은 행정직 간호사의 특성상 간호부와 행정부 사이의 모호한 위치로 인해 양쪽부서 모두에서 적절한 지지를 받지 못하거나, 병동에는 선후배나 동료간호사들이 많이 있지만, 행정부서에 근무하는 간호사의 수는 상대적으로 적기 때문에 사회적 지지가 부족한 것은 아닌지 추정해 볼 수 있다. 반면, 일반적 특성의 학력 부분에서 석사 이상이 30%가 넘는 것을 고려했을 때 임상간호사보다 교육의 기회 등 자기 계발의 기회가 더 주어지는 것으로 판단된다. Maslach 등(2001)은 직무자원 중 가장 광범위하게 효과가 밝혀진 것은 사회적 지지였으며, 사회적 지지의 부족이 소진과 강한 관계가 있었으며, 상사로부터의 사회적 지지 부족이 동료로부터의 지지보다 특히 중요하다고 하였다. 이에 병원행정직 간호사의 사회적 지지를 높일 방안에 대한 고민이 필요하다. 이를 위해 병원행정직 간호사가 경험하는 사회적 지지의 종류, 지지 수준, 지지 제공자 등을 파악하는 추후 연구가 필요하다.

일반적 특성 중 직위는 소진에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 직위가 높을수록 소진이 감소하는 것으로 나타났는데 이는 직무에 대한 숙련도 증가와 역할갈등의 감소 때문일 것으로 판단된다.

본 연구에서 대상자의 소진을 조사한 결과 6점 만점에 2.98점으로 중간값에 가까웠으며, 이는 같은 도구로 측정한 보건교사의 2.49점(Kwon & Kim, 2017), 초등학교 교사의 2.49점(Kim & Shin, 2016)과 비교할 때 높은 수준이었다. 대상자의 소진 하위영역에서는 정서적 고갈이 3.95점, 냉소 2.54점, 직업 효능감 감소가 2.48점이었다. 만성적인 직무 스트레스는 개인의 감정을 메마르게 하고 이로 인해 타인에 대한 냉담한 반응을 보이게 되어 결과적으로 업무달성에 대한 성공적인 느낌을 결여시킨다고 보고되고 있다(Maslach et al., 2001). 이처럼 소진이 정서적 고갈에서 시작하여 냉소와 직업 효능감으로 진행된다(Yeom, 2013)는 것을 고려했을 때, 대상자들의 정서적 상태를 우선적으로 파악하고 이에 대한 사회적 지지를 확대해 나가는 것이 필요하다.

본 연구결과 병원행정직 간호사의 조직몰입 영향요인은 사회적 지지, 보상, 직위, 진료협력센터와 검진 행정부서에서의 근무였다. 이 중 사회적 지지는 소진과 조직몰입에 동시에 영향을 미치는 요인이었다. 즉, 사회적 지지는 소진을 낮추고 조직몰입을 높일 수 있는 중요한 직무자원이므로, 동료 및 상사와의 긍정적인 관계를 형성하기 위해 워크숍 등 소통의 기회를 지속적으로 제공하는 것이 필요하다. 이는 독려 차원을 넘어서 의료기관이 정책적으로 관리해야 할 부분인 것으로 판단된다.

적절한 보상은 조직몰입에 영향을 미치는 직무자원으로써 65.48점이었는데 이는 보건교사(Kwon & Kim, 2017)의 47.20점, 종합병원 간호사(Woo & Kim, 2009)의 49.6점에 비해 높은 수치였다. 이는 행정직이라는 직접간호업무와 다른 영역에서 근무하는 것에 대한 기대심리와 교육이나 세미나 등 자기 계발의 기회가 늘어난 것에 대한 반영으로 보인다. 간호사로서 근무할 때보다 수입이 늘어난 것인지에 대한 확인은 불가능하였으나, 경제적 보상과 심리적 보상 등 전반적인 보상의 강화는 조직몰입을 위한 필수 사항인 것으로 판단된다.

일반적 특성 중 직위는 사회적 지지와 함께 소진과 조직몰입에 동시에 영향을 주는 요인이었다. 직위가 높을수록 소진이 감소하고 조직몰입이 증가하는 것으로 나타났으므로, 소진 정도가 높고 조직 몰입도는 낮은 직위가 낮은 일반 행정직 간호사

들을 위한 지원이 필요하다. 또한, 진료협력센터와 검진행정파트에서의 근무가 조직몰입에 영향이 있는 것으로 나타났는데, 이는 부서 특성상 외부 기관들이나 환자와의 접촉이 많은 행정직이라는 특성이 반영된 결과라고 보인다.

본 연구에서 대상자의 조직몰입은 7점 만점에 3.74점으로 중간값에 가까웠다. 조직몰입이 직무요구의 영향은 받지 않고 직무자원의 영향만을 받은 것에 비추어볼 때, 이는 사회적 지지, 적절한 보상의 중요성을 보여주고 있다. Greenhaus, Callanan과 Godshalk (2018)은 근로자가 조직에 몰입하는 정도가 높을수록 개인과 조직의 성과가 높아지고 직원의 낮은 이직률을 보장할 수 있다고 하였다. 따라서 조직몰입은 직원 행동의 중요한 예측 변수로 이용되어 인력운영의 안정화에 기여할 수 있을 뿐만 아니라, 병원행정직 간호사의 근무환경 및 업무에 대한 만족도를 파악하는 지표가 될 수 있을 것이다.

본 연구에서 소진에는 직무요구와 직무자원이 모두 유의하게 영향을 미치는 변수로 나타났지만, 조직몰입에는 직무요구는 유의한 변수가 아니고 직무자원만 유의한 변수로 나타났다. 이는 소진은 주로 직무요구와 관련이 있지만, 직무자원 부족의 영향도 받는 반면, 조직몰입은 직무요구의 영향을 받지 않고 직무자원의 영향만을 받는다는 직무요구-자원 모델을 지지하는 결과이다. 또한, 선행연구에 따르면 소진은 건강문제뿐만 아니라 이직 의도와도 관계가 있는 반면 조직몰입은 이직 의도와만 관계가 있었다(Schaufeli & Bakker, 2004). 즉, 소진과 조직몰입의 원인과 결과가 다르므로 소진을 감소시키고 조직몰입을 증가시키기 위해서는 이 같은 특성에 맞는 중재 전략을 사용해야 할 것이다. 또한, 본 연구에서 대상자들의 직무요구가 높았고 직무자원이 소진과 조직몰입에 미치는 영향이 컸음을 고려하여, 의료기관에서는 직무요구의 부정적인 측면에 대한 대책을 마련하고, 대상자들의 직무 특성을 고려한 평가와 보상을 마련할 필요가 있겠다. 특히 직무요구-자원 모델은 개방적이고 체험적(heuristic)이어서 모든 종류의 요구와 자원, 결과를 포함할 수 있기 때문에(Schaufeli & Taris, 2014) 본 연구에서 조사한 직무요구, 직무자원, 소진, 조직몰입 이외에도 다른 변수를 이용한 연구를 진행하여, 병원행정직 간호사의 업무상 문제점을 파악하고 질 향상을 위한 다양한 방안이 마련되어야 하겠다.

본 연구는 병원행정직 간호사가 증가하고 있는 시점에서 이들의 소진과 조직몰입에 영향을 미치는 직무요구와 직무자원을 파악함으로써 이들의 직업 건강상태를 향상시킬 수 있는 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 이런 의의에도 불구하고 본 연구가 가지는 몇 가지 연구 제한점은, 첫째, 본 연구는 일개 도시의 병원에 종사하는 병원행정직 간호사를 편의표집하였으므로 본 연구결과를 모든 병원행정직 간호사에게 일반화시키기에는 제한점이 있다. 둘째, 본 연구에서는 직무자원을 측정하기 위해 사용한 도구 중 직무 자율성 도구는 신뢰도값이 .68로 다소 낮아 후속연구에서는 좀 더 신뢰도가 높은 도구를 사용할 것을 제안한다.

결론 및 제언

본 연구결과 병원행정직 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 역할갈등, 직무부담, 사회적 지지, 직위였으며, 조직몰입의 영향요인은 사회적 지지, 보상, 직위, 근무부서였다. 직무요구-자원 모델의 측면에서 살펴보면, 병원행정직 간호사의 직무요구와 직무자원은 부분적으로 부적 관계가 있었고, 소진과 조직몰입은 부적 관계가 있었다. 또한, 병원행정직 간호사의 소진은 직무요구인 역할갈등과 직무부담이 높을수록 증가하고 직무자원인 사회적 지지가 증가할수록 감소하는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 직무자원인 사회적 지지와 보상이 높을수록 증가하는 것으로 나타났다.

이는 소진은 주로 직무요구와 관련이 있지만, 직무자원 부족의 영향도 받는 반면, 조직몰입은 직무요구의 영향을 받지 않고 직무자원의 영향만 받는다는 직무요구-자원 모델을 지지하는 결과이다. 병원행정직 간호사의 소진을 감소하고 조직몰입을 증가시키기 위하여 직무요구에 대한 원인을 파악하고 이를 줄이기 위한 대책을 마련하며, 직무자원의 적절한 제공과 함께 직무요구-자원 모델의 특성에 맞는 중재가 필요할 것이다.

REFERENCES

Chang, S., Koh, S., Kang, D., Kim, S., Kang, M., Lee, C., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine, 17*(4), 297-317.

Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. (2018). *Career management for life.*

Han, S. H. (2007). Survey of doctors' role expectation and patients satisfaction with referral centers. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 13*(1), 74-81.

Hospital Nurses Association. (2009). *2008 business report: Survey on the status of hospital nursing staff placement.* Seoul: Hospital Nurses Association.

Hospital Nurses Association. (2014). *2013 business report: Survey on the status of hospital nursing staff placement.* Seoul: Author.

Hospital Nurses Association. (2017). *2016 business report: Survey on the status of hospital nursing staff placement.* Seoul: Author.

Hwang, H. Y. (2009). The development job standards for advanced health insurance review nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 15*(2), 264-274.

Kim, B. Y., & Shin, H. J. (2016). The effect of emotional labor on burnout of elementary school teacher: the mediating effects of emotional dissonance and teacher efficacy. *The Korea Educational Review, 22*(1), 211-232.

Kim, H. W. (2014). *A study on the effect of convalescent hospital nurses' role ambiguity and role conflict: the mediating job stress and regulation effect of justice*. Unpublished master's thesis, Pusan National University, Busan.

Kim, M. S., & Park, S. Y. (1995). Development of a role conflict scale for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 25*(4), 741-750.

Kim, S., & Bae, S. (2017). Convergent factors related to job burnout among hospital administrative staff. *Journal of Digital Convergence, 15*(10), 349-356.

Korea Occupational Safety and Health Agency. (2012). *Guidelines for measuring job stress factors* (KOSHA GUIDE H-67-2012).

Kwon, E., & Kim, S. (2017). The effects of job demands and job resources on burnout and engagement among school health teachers. *The Journal of the Korean Society of School Health, 30*(2), 103-112.

Lee, M. H. (1998). Relationship between organizational culture types and organizational effectiveness in hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 4*(2), 363-385.

Lee, W. (2009). *A study on differences of the factors affecting hospital staff's job satisfaction among three hospitals*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Lee, W., & Kim, C. (2006). The relationship between depression, perceived stress, fatigue and anger in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 36*(6), 925-932.

Lim, N. Y., Sung, Y. H., Hong, H. J., Hwang, M. S., Kim, M. A., Kwak, W. H., et al. (2011). Expanding role of nurses in hospitals: focus on nurse administrators. *Korean Clinical Nursing Research, 17*(3), 349-362.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 150-163.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-316.

Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory-general survey. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), *The maslach burnout inventory-test manual*. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the jb demands-resources model: Implications for improving work and health. In G. Bauer & O. Hammig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43-68). UUEE: Springer. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4

Shin, K. (2003). The maslach burnout inventory-deneral survey (MBI-GS): An application in South Korea. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 16*(3), 1-17.

Woo, N., & Kim, S. (2009). Job stress and work-related musculoskeletal symptoms of general hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 18*(2), 270-280.

Yeom, Y. (2013). Analysis of burnout and job satisfaction among nurses based on the job demand-resource model. *Journal of Korean Academy of Nursing, 43*(6), 821-821.

Yoon, S. H. (2004). The effects of organizational managerial characteristics and job characteristic on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 17*(3), 451-466.