

병원 간호사의 조직몰입 영향 요인*

박 금 자¹ · 김 요 나²

¹ 고신대학교 간호대학 교수, ² 고신대학교 대학원 박사과정 학생

* 본 연구는 2009년도 고신대학교 교내연구비의 지원에 의한 것임.

Factors Influencing Organizational Commitment among Hospital Nurses*

Park, Geum Ja¹ · Kim, Yo Na²

¹ Professor, College of Nursing, Kosin University

² Doctoral Student, Graduate School of Kosin University

주요어

병원 간호사, 조직몰입, 직무만족, 내부마케팅, 직무 스트레스

Key words

Hospital Nurse, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Internal Marketing, Job Stress

Correspondence

Park, Geum Ja
College of Nursing,
Kosin University
34 Amnam dong, Seo-gu,
Busan 602-703, Korea
Tel: 82-51-990-6452
C.P.: 82-10-4570-6452
Fax: 82-51-990-6452
E-mail: gjpark@kosin.ac.kr

투 고 일: 2010년 4월 19일

수 정 일: 2010년 9월 13일

심사완료일: 2010년 9월 15일

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to examine the effective factors of organizational commitment among hospital nurses. **Method:** The subjects were 250 registered nurses working in 3 hospitals in Busan. Data were obtained by self-reported questionnaires from the 10th of June to 30th of June, 2009. Data were analyzed by frequency and percentage, t-test, ANOVA and Sheffe's test and stepwise multiple regression. **Result:** Mean of job satisfaction was 60.56 ± 9.25 (range of scale: 20-100), internal marketing was 69.49 (range of scale: 25-125), job stress obtained 100.60 ± 17.93 (range of scale: 45-180), and organizational commitment got 47.78 ± 6.84 (range of scale: 15-75). The extent of the organizational commitment had differences according to the age ($F=3.300$, $p=.039$), educational level ($F=3.21$, $p=.042$), religion ($F=3.30$, $p=.021$), position ($F=5.837$, $p=.003$), and career length ($F=2.642$, $p=.035$). The influencing factors in organizational commitment of hospital nurses were job satisfaction, internal marketing, and age. $R^2=.503$. The job satisfaction has the highest significant predictor of organizational commitment. **Conclusion:** The influencing factors on organizational commitment were job satisfaction, internal marketing and age. Thus it is needed to improve the job satisfaction and internal marketing of hospitals' nurses and to provide care and support to younger nurses.

서 론

1. 연구의 필요성

현대사회의 과학의 발달은 의료기술 발달에도 지대한 영향을 미치고 있으며 또한 웰빙의 시대를 사는 현대에는 국민 모두가 자신의 건강에 지대한 관심을 가지고 있다. 이에 병원의 역할은 그 어느 때보다 커져 가고 있으며 병원인력의 40%를 차지하는

간호 인력의 역할은 그 어느 때 보다 중요하며 앞으로는 더욱 그리하리라 예상 된다. 그러나 대형병원의 수도권 집중화와 간호등급제에 따른 의료수가의 차등화로 인하여 우수한 간호 인력의 관리는 일반 병원의 중요 과제가 되고 있다.

이러한 관리를 위한 방안으로 조직구성원의 성과, 결근율, 이직율 등을 예측하기 위한 여러 가지 지표들이 등장해 오고 있는데 이들 지표 중 하나로 주목을 받고 있는 것이 조직 몰입이다.

조직몰입이란 근무하고 있는 조직의 목표와 가치 추구에 대한

강한 긍정적 믿음에 기초하여 그 조직을 위해 기꺼이 일하고, 그 조직의 구성원으로 남아 있으려 하는 의지를 말하는 것으로 (Mowday, Porter, & Steers, 1979), 개인과 조직의 입장 모두에게 중요한 의미를 지닌다. 개인의 입장에서는 조직몰입을 통해 외적 보상 뿐 만 아니라 심리적인 만족감을 얻을 수 있고, 조직의 입장에서는 조직몰입은 결근, 이직 또는 성과측면에서 볼 때 조직의 목표추구에서 유익할 수 있다(Mowday et al., 1979). 따라서 조직유효성의 유용한 지표가 되는 조직몰입 정도를 높이는 것이 필요하다.

선행연구에서 보고된 조직몰입 관련요인들을 살펴보면, 조직몰입과 가장 관련성이 있는 변인으로 직무만족(Lee, 2007; Park, 2004)과 내부마케팅(Yoon, 2010; Yoon & Lee, 2007) 및 직무스트레스(Choi, 2009)로 나타났다는 보고들이 있었다. 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐만 아니라 자기 개발 노력을 촉구하고, 조직목표 달성을 위한 공동작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러 일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미쳐 (Shin, 2005). 조직몰입을 높인다. 내부 마케팅이 높으면 조직구성원의 기능을 향상시키고, 사기를 진작시키며, 적극적으로 동기를 부여하여 생산성의 향상과 불평, 결근, 이직 등의 감소를 가져와 조직몰입을 높인다(Lee, 1997). 직무스트레스가 높은 경우 개인은 조직 밖에서 그 대체물을 찾으려고 하기 때문에 조직몰입의 감소를 유발한다(Hall, Schneider, & Nygren, 1970). 또한 여러 선행연구들에서 조직몰입과 높은 관련이 있는 변수로 간호조직문화, 리더십 유형, 조직공정성, 임파워먼트 및 그 외 많은 변수들이 보고되었다.

한편, 오늘날 기업들의 병원으로의 진출로 대형의 기업형병원이 생겨남과 아울러 의료장비의 현대화 및 대형병원의 수도권 집중화 등으로 간호인력이 대형 3차병원 및 수도권으로의 집중화가 일어나고 있는 이 시점에서 지방 소재 2차 병원에서의 간호사의 조직몰입 정도는 어떠한지를 파악하는 것은 의의가 있다고 본다.

간호사의 조직몰입에 대한 선행 연구를 살펴보았을 때, 직무만족과 조직몰입의 관계(Lee, 2007; Park (2004), 마케팅 요인과 조직몰입의 관계(Yoon, 2010; Yoon & Lee, 2007), 병원간호조직의 내부마케팅 요인과 직무만족, 조직몰입과의 관계 연구(Kim 등, 2001), 상사의 리더십과 조직몰입의 관계(Lee, 2007), 간호조직문화와 조직몰입의 관계(Kim, 2005), 임파워먼트와 조직몰입의 관계(Park, 2005) 등 둘 혹은 세 변수와의 관계 연구들과, 병원간호사의 조직몰입에 관한 관련변인 연구(Park, 2004; Choi, 2009) 등으로 대부분의 연구들이 조직몰입에 관련된 요인들을 부분적으로 검토하고 있어 조직몰입에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 보고된 직무만족과 직무스트레스 및 내부마케팅을 통합적으

로 분석한 연구는 찾아보기 힘들었다.

이에 본 연구에서는 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 주요한 변인들을 확고히 할 필요가 있다고 사료되어 조직몰입에 크게 영향을 미치는 변수들로 보고되고 있는 직무만족, 내부 마케팅과 직무스트레스 및 개인적 특성들이 조직몰입에 미치는 영향을 통합적으로 분석 연구하는 것에 목적을 두고 있다. 이를 통해 병원, 간호조직의 변화와 혁신의 과정에서 병원간호사의 조직몰입을 증진시킬 수 있는 중요 요인을 제시하고 조직의 성과를 극대화하기 위한 방안을 마련하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 병원 간호사의 조직몰입도와 조직몰입 영향 요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 직무만족 정도, 내부마케팅 정도 및 직무스트레스 정도 및 조직몰입 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입 정도를 파악한다.
- 4) 대상자의 조직몰입 영향 요인을 파악한다.

3. 용어 정리

1) 직무만족

개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가하여 느끼는 유쾌함이나 좋은 정서를 말한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 미네소타 산업 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee와 Park(1996)이 번역한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

2) 내부마케팅

고객에게 잘 봉사할 수 있는 능력 있는 조직 구성원을 성공적으로 고용하고 훈련시키며 동기유발을 하는 과정임과 동시에 모든 지원서비스 요원들이 고객에게 만족을 제공할 수 있는 협력 관계를 유지하도록 효과적으로 교육하고 동기부여 하는 활동이다(Kotler, 1996). 본 연구에서는 Doo 등(2005)의 내부마케팅 활동 측정도구를 Choi와 Ha(2007)가 수정 보완한 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 직무스트레스

직무스트레스란 위협적인 환경특성에 대한 개인의 신체적, 감정적 반응을 말한다(Kwan, 2005). 본 연구에서는 Gu와 Kim

(1985)이 개발한 도구를 Sung(2004)이 수정 보완한 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

4) 조직몰입

개인이 조직의 목표와 가치에 대해 동일화하고 내재화 하는 과정에서 발생하는 조직에 대한 긍정적이고 우호적인 감정을 말한다(Mowday et al., 1979). 본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 개발한 도구를 Shin (2003)이 이용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원 간호사의 조직몰입 관련요인을 파악하기 위한 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구의 대상은 P 광역시에 있는 400병상 이상의 3개의 종합병원에 근무하는 간호사를 편의추출하였다. 본 연구의 표본크기는 G*power 3.10 program을 이용하여 Cohen(1988)의 power analysis 방법을 적용하여 연구 분석에 사용될 통계적 검정법에 따라 결정하였다. 유의수준(α) 0.05, 검정력($1-\beta$) 80%, 효과의 크기(fz)를 0.05로 두어 산출하면 본연구의 목적에 부합하는 적정 표본크기는 193명이 된다. 편의 표집된 대상자는 총 250명이었으나 237부가 회수되었으며(회수율94.8%) 부적합한 3부를 제외하고 234부를 최종 분석하였다(유효율 98.7%).

자료수집 기간은 2008년 6월 10일부터 6월 30일까지였다. 자료수집 방법은 먼저 각 병원의 간호부를 방문하여 연구목적과 방법을 설명하여 허락을 받은 후 구조화된 설문지를 사용하였고, 배부하여 기록케 한 후 회수하였다.

3. 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 설문지를 이용하였다. 설문지의 구성은 일반적 특성 15개 문항, 조직몰입 15개 문항, 직무만족 20개 문항, 내부마케팅 문항 25개 문항, 직무스트레스 45개 문항으로 총 120개 문항으로 구성되어 있다.

1) 직무만족 측정도구

미네소타 산업 관계 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction

Questionnaire를 Lee와 Park(1996)이 번역한 도구를 사용하였다. 본 도구는 위생요인(조직의 정책과 관리, 감독, 작업 조건, 대인 관계, 임금, 지위, 직무안정) 10개 문항, 동기요인(직무상의 성취, 직무성취에 대한 인정, 책임, 승진) 10개 문항을 포함한 20개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '매우 불만족' 1점에서 '매우 만족' 5점으로 배점하며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Lee와 Park(1996)의 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.88이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.92이었다.

2) 내부마케팅 측정도구

Doo 등(2004)의 내부마케팅 활동 측정도구를 Choi와 Ha(2007)가 수정 보완한 것을 사용 하였다. 본 도구는 총 25개 문항으로 의사소통 6개 문항, 보상제도 4개 문항, 복리후생 2개 문항, 근무환경 4개 문항, 휴가 및 휴직제도 4개 문항, 교육훈련 5개 문항 등으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 배점하며, 점수가 높을수록 내부마케팅 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Choi와 Ha(2007)의 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.90이었고 본 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.90이었다.

3) 직무스트레스 측정도구

Gu와 Kim(1985)이 개발한 직무스트레스 측정도구를 Sung(2004)이 수정 보완한 것을 사용하였다. 본 도구는 9개 영역인 간호업무, 전문직으로서의 역할 갈등, 전문지식과 기술 부족, 환자와 갈등, 의사와 갈등, 기타인력간의 대인 관계, 의료관계, 간호사에 대한 예우, 근무환경으로 이루어져 있으며 45개 문항으로 구성 되어져 있다. 각 문항은 Likert 4점 척도로 '거의 느끼지 않는다' 1점에서 '심하게 느낀다' 4점으로 배점하며, 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시는 Cronbach's alpha 값은 0.95였으며 Sung(2003)의 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.95이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.95이었다.

4) 조직몰입 측정도구

Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입 도구를 Shin(2003)이 이용한 것을 사용하였다. 본 도구는 15개 문항의 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 배점하며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 15개 문항 중 6개 문항은 부정적인 내용으로 역산 하였다. 도구의 신뢰도는 Shin(2003)의 연구에서는 Cronbach's alpha=0.92이었으며 본 연구에서는 Cronbach's alpha=0.88이었다 .

4. 자료 분석 방법

본 연구의 자료처리는 SPSS Win 16.0프로그램을 이용하여 분석하였으며, 도구의 신뢰도 검정을 위해 Cronbach alpha 계수를 산출하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 2) 직무만족, 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입 정도는 평균과 표준편차 및 평균평점과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 일반적 특성에 따른 조직몰입 정도는 t-test와 ANOVA와 Sheffe's test로 분석하였다.
- 4) 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 교육정도, 직위, 종교를 더미 변수로 전환한 후 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

5. 연구에 제한점

대상자의 선정에 있어서 일부 병원의 간호사를 대상으로 편의 표집 하였으므로 연구결과를 해석하는 데 있어서 신중을 기하여야 한다.

또한 조사대상병원이 3개 기관에 국한되었으므로 내부마케팅을 조직의 특성과 간호사의 특성으로 나누어서 실시하는 다수준 분석을 하지 못하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성 중 연령은 평균 28.6세로 20~29세가 67.2%, 30~39세가 24.4%, 40세 이상이 8.6%의 순으로 나타났다. 교육정도는 3년제 졸업자가 67.9%, 4년제 졸업자가 23.9%, 대학원이상 졸업자가 8.1%의 순이었다. 종교는 기독교가 46.2%, 무교가 34.2%, 천주교가 14.5%, 불교가 3.8%의 순으로 나타났으며, 결혼 상태는 미혼이 70.5%, 기혼이 29.5%의 순으로 나타났다. 직위는 일반간호사가 87.6%, 주임간호사가 7.3%, 수간호사가 4.7%의 순이었다. 이직 경험 유무는 이직 경험이 없다가 81.6%, 있다가 17.1%로 나타났다. 임상경력은 평균 6.5년으로 1~5년이 57.3%, 6~10년이 23.1%, 11~15년이 6.8%, 21년 이상이 6.8%, 16~20년은 4.7%의 순으로 나타났다. 현 병동에서의 근무 기간은 평균 3.3년으로 2~3년이 39.7%, 6년 이상이 20.1%, 1년 미만이 19.7%, 4~5년이 19.2%의 순으로 나타났다.

2. 대상자의 직무만족, 내부마케팅, 직무스트레스 및 조직몰입 정도

대상자의 직무만족 정도는 평균이 60.56 ± 9.25 (도구범위: 20~100), 평균 평점은 5점 만점에 3.03 ± 0.46 으로 중간 정도로 나타났다.

대상자의 내부마케팅 정도는 평균이 69.49 ± 10.80 (도구범위: 25~125), 평균 평점은 5점 만점에 2.78 ± 0.43 으로 중간 정도로

〈Table 1〉 Job satisfaction, internal marketing, job stress and organizational commitment of the subjects

Variables	items	Mean \pm SD	Mean \pm SD/item
Job satisfaction	20	60.56 \pm 9.25	3.03 \pm 0.46
Internal marketing	25	69.49 \pm 10.80	2.78 \pm 0.43
Communication	6	18.44 \pm 2.97	3.07 \pm 0.50
Reward system	4	9.61 \pm 2.20	2.40 \pm 0.55
Employment benefits	2	4.78 \pm 1.47	2.39 \pm 0.74
Work environment	4	11.62 \pm 2.40	2.91 \pm 0.60
Vacation and suspension from office	4	10.59 \pm 2.69	2.65 \pm 0.67
Education and training	5	14.45 \pm 2.84	2.89 \pm 0.57
Job stress	45	100.60 \pm 17.93	2.24 \pm 0.40
Nursing work	5	12.32 \pm 2.83	2.46 \pm 0.57
Role conflict as a professional job	5	11.25 \pm 2.51	2.25 \pm 0.50
The lack of professional knowledge and skill	5	11.24 \pm 2.50	2.25 \pm 0.50
The conflict with patients	5	11.49 \pm 3.11	2.30 \pm 0.62
The conflict with doctors	5	11.91 \pm 3.06	2.38 \pm 0.61
The personal relationship with others	6	11.63 \pm 2.85	1.94 \pm 0.48
Limited medical care	4	9.75 \pm 2.08	2.44 \pm 0.52
The treatment of nurse	5	10.26 \pm 2.57	2.05 \pm 0.51
Working environment	5	10.64 \pm 2.67	2.13 \pm 0.53
Organizational commitment	15	47.78 \pm 6.84	3.19 \pm 0.46

나타났다. 하부 요인별로는 의사소통 요인이 평균 평점이 3.07 \pm 0.50, 보상제도 요인은 평균 평점이 2.40 \pm 0.55, 복리후생 요인은 평균 평점이 2.39 \pm 0.74, 근무환경 요인은 평균 평점이 2.91 \pm 0.60, 휴가 요인은 평균 평점이 2.65 \pm 0.67, 교육 훈련 요인은 평균 평점이 2.89 \pm 0.57로 모두 중간 정도로 나타났다.

대상자의 직무스트레스 정도는 평균이 100.60 \pm 17.93(도구범위: 45~180), 평균 평점이 4점 만점에 2.24 \pm 0.40으로 중간 정도로 나타났다. 하부 요인별로 보면 간호업무로 인한 스트레스 요인은 평균 평점이 2.46 \pm 0.57, 의료의 한계 스트레스 요인은 평균 평점이 2.44 \pm 0.52, 의사와 갈등 스트레스 요인은 평균 평점이 2.38 \pm 0.61, 환자와 갈등 요인은 평균 평점이 2.30 \pm 0.62, 전문직으로서의 역할 갈등 스트레스 요인은 평균 평점이 2.25 \pm 0.50, 전문 지식 및 기술부족 스트레스 요인은 평균 평점이 2.25 \pm 0.50, 근무 환경 스트레스 요인은 평균 평점이 2.13 \pm 0.53, 대우 관련 스트레스 요인은 평균 평점이 2.05 \pm 0.51, 기타인력 스트레스 요인은 평균 평점이 1.94 \pm 0.48의 순으로 나타났다.

대상자의 조직몰입 정도는 평균이 47.78 \pm 6.84(도구범위: 15~75), 평균 평점은 5점 만점에 3.19 \pm 0.46으로 중간 정도로 나타

났다(Table 1).

3. 대상자의 제 특성에 따른 조직몰입 정도

대상자의 제 특성에 따른 조직몰입 정도는 연령($p=.039$), 교육 정도($p=.042$), 종교($p=.021$), 직위($p=.003$), 임상경력($p=.035$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 사후 검증한 결과 연령에서 40세 이상 군이 20~29세군보다, 교육 정도에서 대학원 군이 학사 군보다, 종교에서 천주교 군이 종교가 없는 군보다, 직위에서 수간호사 군이 일반 간호사 군보다 조직몰입 정도가 더 높은 것으로 나타났다(Table 2).

4. 대상자의 조직몰입 영향 요인

독립변수간의 다중 공선성 유무를 파악하기 위하여 공차한계 값과 VIF 값을 산출하였다. 공차한계 값은 0.419~0.998에 걸쳐 있고, VIF 값은 1.002~2.259에 분포되어 있으므로 독립변수간의 다중 공선성 문제는 없는 것으로 나타났다.

(Table 2) Organizational commitment on the general characteristic of the subjects

(N=234)

Variable	Categories	Frequency	%	Mean \pm SD	t or F	p	Sheffe's
Age (yr) (mean 28.6 \pm 6.2yrs)	20~29 ^a	157	67.2	47.31 \pm 6.88	3.30	.039*	a<c
	30~39 ^b	57	24.4	47.79 \pm 6.69			
	$\geq 40^c$	20	8.6	51.45 \pm 6.18			
Educational level	Junior college ^a	159	67.9	47.90 \pm 6.65	3.21	.042*	c>b
	University ^b	56	23.9	46.60 \pm 7.27			
	Graduate school ^c	19	8.1	51.16 \pm 6.21			
Religion	None ^a	80	34.2	46.29 \pm 6.33	3.30	.021*	d>a
	Protestant ^b	108	46.2	48.31 \pm 6.93			
	Buddhist ^c	9	3.8	46.89 \pm 6.29			
	Roman catholic ^d	34	14.5	50.41 \pm 7.11			
Marital status	Married	69	29.5	48.46 \pm 7.17	-1.059	.291	
	Unmarried	165	70.5	47.42 \pm 6.65			
Position	Staff nurse ^a	205	87.6	47.20 \pm 6.84	5.837	.003**	c>a
	Charge nurse ^b	17	7.3	50.53 \pm 5.44			
	Head nurse ^c	11	4.7	53.18 \pm 4.64			
Change of occupation	Nonexistence	191	81.6	47.43 \pm 6.91	-1.346	.180	
	Existence	40	17.1	49.03 \pm 6.41			
Career length (yr) (mean 6.5 \pm 6.5yrs)	1~5	134	57.3	47.35 \pm 7.09	2.642	.035*	-
	6~10	54	23.1	47.44 \pm 6.31			
	11~15	16	6.8	45.19 \pm 6.68			
	16~20	11	4.7	50.90 \pm 6.14			
	≥ 21	16	6.8	51.69 \pm 4.88			
Working experience in current unit (yr) (mean 3.3 \pm 2.8)	≤ 1	46	19.7	49.26 \pm 5.35	1.957	.121	
	2~3	93	39.7	47.28 \pm 6.98			
	4~5	45	19.2	49.09 \pm 7.55			
	≥ 6	47	20.1	48.43 \pm 6.83			

〈Table 3〉 Effective factors on organizational commitment of the subjects

	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	R ²	F	p
	B	Standard error	β					
Job satisfaction	.322	.054	.416	5.906	.000			
Age	.247	.052	.224	4.770	.000	.503	77.234	.000***
Internal marketing	.209	.044	.329	4.694	.000			

대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 대상자의 인구사회학적 특성 중 조직몰입과 관련이 있는 것으로 나타난 교육정도, 직위, 종교를 더미 변수로 전환 한 후 포함시켰으며, 또한 연속변수인 연령, 직무만족, 내부마케팅 및 직무스트레스 정도를 회귀식에 포함시켜 단계적 다중 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 조직몰입 모형검증 결과는 $F=77.234(p=.000)$ 로 통계적으로 유의하여 모형이 적합한 것으로 나타났다. 병원 간호사의 조직몰입을 설명하는 변수로 통계적으로 유의한 변수는 직무만족, 내부마케팅, 연령의 순으로 나타났다. 전체 설명력은 50.3%였으며, 직무만족($\beta=.416$)이 다른 요인보다 가장 설명력이 많은 것으로 나타났다(Table 3).

논 의

병원 간호사의 조직몰입 영향 요인을 규명하기 위한 본 연구의 결과를 토대로 논의해 보면 다음과 같다.

첫째, 병원간호사의 직무만족도는 평균 평점이 5점 만점에 3.03으로 중간정도로 나타났다. 이러한 결과는 대학 병원 간호사를 대상으로 한 Park(2004)의 연구에서 3.10로 나타난 결과 및 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim(2005)의 연구에서 3.06으로 나타난 결과와 유사하였다. 직무만족은 업무성취를 향상시킬 수 있으며, 또한 스스로 일에 대하여 즐겁고 긍정적인 태도를 갖게 하여 환자에 대한 간호의 질을 높여 의료의 질적인 측면에 영향을 끼치게 되므로(Kim, 2005) 병원들은 간호사들의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

병원 간호사의 내부마케팅 정도는 평균평점이 5점 만점에 2.78로 중간정도로 나타났다. 이러한 결과는 같은 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 한 Choi와 Ha(2007)의 연구에서 2.68로 나타난 결과와 다른 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 Doo 등(2004)의 연구에서 2.79로 나타난 결과와 유사하였다. 따라서 내부마케팅 향상을 위해서 병원이나 간호부서 내에서 구성원들의 복리후생 개선을 위한 노력을 기울이는 것이 필요하다고 본다.

병원 간호사의 직무스트레스는 평균평점이 4점 만점에 2.24로 중간 정도로 나타났다. 이러한 결과는 동일한 도구를 사용하여 임상 간호사를 대상으로 한 Sung(2004)의 연구에서 2.33으로 나

타난 결과와 임상간호사를 대상으로 한 Lee(1996)의 연구에서 5점 만점에 2.8로 나타난 결과와 유사하였다. 따라서 간호업무에 대한 분석 등을 통해 업무 개선 및 의료한계 및 의사 및 환자와의 갈등을 해소할 수 있는 방안을 강구하여 직무스트레스를 줄이기 위한 방안을 모색해야 할 것이다.

병원 간호사의 조직몰입 정도는 평균평점이 5점 만점에 3.19로 중간 정도를 나타냈다. 이러한 결과는 동일한 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 Woo(2008)의 연구에서 3.26으로 나타난 결과와 임상간호사를 대상으로 한 Lee(1996)의 연구에서 조직몰입 정도가 3.08로 나타난 결과와 유사 하였다. 조직몰입이 높은 구성원은 조직활동에 적극적으로 참여하고, 결근도 하지 않으며, 조직에 남아 있으려는 욕망이 크고, 조직 목표달성에 계속 기여하려 하며, 조직을 위해 더욱 노력을 기울이게 되므로 병원관리자는 간호사의 조직몰입을 높이기 위한 노력을 강구해야 함을 보여준다.

둘째, 병원간호사의 일반적 특성에 따른 조직몰입에서 연령이 40세 이상 군이 20~29세군보다 높았다. 이러한 결과는 41세 이상의 간호사들이 26~30세의 간호사들보다 조직몰입정도가 높았다는 Woo(2008)의 결과와 일치하였고, 41세 이상이 가장 높았다는 Choi(2009)의 연구결과와 유사하였다. 따라서 26~30세의 간호사들의 조직몰입을 높이기 위한 방안을 모색하는 것이 필요하다고 본다. 교육 정도에서 대학원 군이 학사 군보다 높았다. 이는 대학원 재학이상이 조직몰입이 높은 것으로 나타난 Woo(2008)의 연구결과와 일치하였으며, 교육정도가 높을수록 조직몰입 정도가 높았던 Woo(2008)의 결과 유사하였다. 이는 대학원 재학이상의 경우 업무내용에 대한 보다 높은 지식과 학업에 대한 열의가 높으며, 또한 자신의 직업에 대한 강한 애착과 자긍심을 가지게 되는 데에 기인하는 것으로 생각된다. 따라서 간호사들의 대학원 진학에 대해 병원에서 권장하고 지원해 주는 것이 필요하다고 생각된다. 종교에서 천주교 군이 종교가 없는 군보다 조직몰입 정도가 높았다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 연구에서 조직몰입 정도가 개신교, 천주교, 무교, 불교의 순으로 높았다고 한 Kim과 Moon(1998)의 결과와 유사하였다. 이러한 결과는 대상자들의 자신의 종교적 가치관과 이념이 기관의 가치관과 이념이 일치하여 조직몰입 정도가 높았던 것으로 보인다. 따라서 병원에서 간호사들을 모집함에 있어서 병원의

이념과 비전을 공유할 수 있는 직원을 선발하는 것이 필요 하리라 생각된다. 직위에서 수간호사 군이 일반 간호사 군보다 조직몰입 정도가 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직위가 높을수록 조직몰입이 높았다는 Woo(2008)와 Park(2004)의 연구결과와 유사하였다. 이는 직위가 높을수록 조직의 핵심가치에 더 가깝게 접근할 기회가 많고, 또한 의사결정에 참여할 기회가 많으며, 한편으로는 그 기관의 가치에 공유하는 사람이 장기간 근무하여 직위가 상승한 데에도 기인하는 것으로 생각된다.

셋째, 병원 간호사의 조직몰입을 설명하는 변수로 통계적으로 유의한 변수는 직무만족, 내부마케팅, 연령의 변수로 나타났으며, 조직몰입에 미치는 설명력은 50.3%로 임파워먼트, 부서경력, 직무스트레스가 50.0%의 설명력을 나타낸 Park(2004)의 연구결과와 유사하였다. 병원간호사의 조직몰입을 가장 잘 예측하는 변인은 직무만족으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원이 직무에 만족한 상태에 이르게 되면 조직의 목표에 최대한 관심과 역량을 자발적으로 기울이게 되며, 자신이 소속해 있는 직장과 직무를 긍정적으로 지각하게 되고 더불어 인간관계도 원활하여 진다는 주장과 높은 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐만 아니라 자기 개발 노력을 추구하고, 조직목표 달성을 위한 공동작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러 일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다는 주장(Shin, 2005)에 비추어 볼 때 직무만족은 조직몰입을 많이 설명하는 것으로 생각된다. 따라서 직무만족이 영향받는 요인으로 나타난 변인 들 즉 개인적 특성이나 성격특성과 관련된 변수들을 파악하여 직무설계에 적용하며 또한 직무스트레스를 줄여주고, 조직에 참여시키며, 상관과의 의사소통을 증진시키고, 인정을 제공하며, 자율성을 높이고, 동료 간의 의사소통을 활발히 하며, 공정성과 전문성을 높이는 방안을 모색하고 실시하여 직무만족 높이는 것이 필요하다.

본 연구에서 내부마케팅이 병원간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이러한 결과는 내부 마케팅이 잘 되면 조직구성원의 기능을 향상시키고, 사기를 진작시키며, 적극적으로 동기를 부여하여 생산성의 향상과 불평, 결근, 이직 등의 감소를 가져온다(Lee, 1997)는 주장에 비추어 볼 때 조직몰입을 높이기 위하여 내부마케팅을 높이는 것이 필요하다. 내부마케팅을 높이기 위해서 직무 및 서비스에 필요한 기술개발 향상을 지원하며, 승진 및 공정한 인사제도를 확립하고, 새로운 소식 전달, 목표설정 협력, 건의사항 수용 등의 제도의 확립 및 근무시간 연동제, 후생제도 등을 두고, 종사원의 능력인정, 효율성 고취제도, 조직이 종사자를 중요하게 인지라고 성취감을 고취시키는 제도 등(Yoon & Lee, 2007)을 확립하여 내부 고객을 만족시키는 이들 마케팅 전략이 간호사들에게 긍정적인 풍토조성과 병원에 대한 충성심을 고취시키고 나아가 조직의 성과를 향상시

키게 하는 것이 필요하다.

또한 연령이 병원간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이러한 결과는 연령이 많을수록 직위가 높아지거나 근무경력이 많아질 가능성이 많으며, 여러 연구들에서 수간호사 군과 근무경력이 높은 군이 조직몰입정도가 높아졌다는 결과들에 비추어 볼 때 직위의 상승과 근무경력의 증가로 인한 영향도 있는 것으로 생각된다. 이는 직위가 높을수록 조직의 핵심가치에 더 가깝게 접근할 기회와 의사결정에 참여할 기회가 많으며, 또한 경력이 많은 군의 경우 근무하고 있는 조직의 목표와 가치 추구에 대한 강한 긍정적 믿음이 보다 큰 직원인 데에 기인하는 것으로 생각된다. 따라서 조직몰입 정도가 낮은 나이가 적은 간호사들에게 특히 관심을 갖고 그들에게 맞는 직무를 배분하고, 역할을 명확하게 하며, 역할 스트레스를 줄여주는 등의 직무관련 요인을 배려하거나 직무특성에서 조직을 분권화와 의사결정에의 참여, 공식화, 복지에 대한 인식을 높이거나 조직 문화적 특성을 잘 이해하고 적응하도록 하는 등을 배려하여 연령이 보다 적은 간호사들의 조직몰입을 높이도록 하는 것이 필요하다고 본다.

이상과 같이 논의해 보았을 때 병원 간호사의 직무만족도가 높을수록, 내부마케팅 정도가 높을수록, 연령이 많을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입을 높이기 위해서 직무만족과 내부마케팅을 높이고 또한 연령이 보다 적은 간호사들에게 직무관련내용과 직무특성내용을 그들을 배려한 수정 보완 등을 통하여 조직몰입을 높이도록 하는 것이 필요하다고 생각된다.

결 론

본 연구는 병원 간호사의 조직몰입 관련요인을 규명하기 위한 서술적 관계연구이다.

본 연구의 대상은 B 광역시에 있는 400병상 이상의 종합병원 3곳에 근무하는 간호사로 234명이었다.

자료수집 기간은 2008년 6월 10일부터 6월 30일까지였다. 자료수집 방법은 구조화된 설문지를 사용하였다.

연구도구로 직무만족 측정도구는 미네소타 산업 관계 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee와 Park(1996)이 번역한 것을 이용하였다. 내부마케팅 측정도구는 Doo 등(2004)의 내부마케팅 활동 측정도구를 Choi와 Ha(2007)가 수정 보완한 것을 사용 하였다. 직무스트레스 측정도구는 Gu와 Kim(1985)이 개발한 직무스트레스 측정도구를 Sung(2004)이 수정 보완한 것을 사용하였다. 조직몰입 측정도구는 Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입 도구를 Shin(2003)이 이용한 것을 사

용하였다.

자료 분석 방법은 SPSS Win16.0 프로그램을 이용하여 실수와 백분율, t-test, ANOVA와 Sheffe's test, Pearson Correlation Coefficient 및 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같았다.

1. 대상자의 직무만족 정도는 평균이 60.56 ± 9.25 (도구범위: 20~100), 평균 평점은 5점 만점에 3.03 ± 0.46 으로 중간 정도로 나타났다. 대상자의 내부마케팅 정도는 평균이 69.49 ± 10.80 (도구범위: 25~125), 평균 평점은 5점 만점에 2.78로 나타났다. 대상자의 직무스트레스 정도는 평균이 100.60 ± 17.93 (도구범위: 45~180), 평균 평점은 4점 만점에 2.24로 나타났다. 대상자의 조직몰입 정도는 평균이 47.78 ± 6.84 (도구범위: 15~75), 평균 평점이 5점 만점에 3.19로 나타났다.
2. 대상자의 제 특성에 따른 조직몰입 정도는 연령($p=.039$), 교육정도($p=.042$), 종교($p=.021$), 직위($p=.003$), 임상경력($p=.035$)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.
3. 대상자의 조직몰입을 설명하는 변수로 통계적으로 유의한 변수는 직무만족, 내부마케팅, 연령의 순으로 나타났다. 전체 설명력은 50.3%였으며, 직무만족($\beta=.416$)이 다른 요인보다 가장 설명력이 많은 것으로 나타났다.

결론적으로 병원간호사의 조직몰입 관련요인으로 직무만족, 내부마케팅 및 연령으로 나타났다. 따라서 조직몰입을 높이기 위해서 직무만족과 내부마케팅을 높이고 또한 연령이 보다 적은 간호사들에게 직무관련내용과 직무특성내용을 그들을 배려한 수 정보완 등을 통하여 조직몰입을 높여 간호사들의 외적 보상뿐만 아니라 심리적인 만족감도 높이고 또한 결론, 이직 및 조직의 목표추구를 이룰 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 직무만족이 조직몰입에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다으므로 간호사들을 대상으로 한 직무만족을 높이는 방안에 대한 연구가 필요하리라 본다.
2. 연령이 적은 간호사들의 직무몰입을 높이는 방안에 대한 연구가 필요하다.

REFERENCES

Blegen, M. A., Goode, C. J., & Reed, L. (1998). Nurse staffing and patient outcome. *Nurs Res*, 47(1), 43-50.
 Choi, J., & Ha, N. S. (2007). The effects of clinical nurse's

internal marketing on job satisfaction, turnover intention, and customer orientation. *J Korean Acad Nurs Admin*, 13(2), 231-241.
 Choi, Y. J. (2009). *A study in the related factors of organizational commitment in hospital nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Hanyang University, Seoul.
 Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
 Doo, E. Y., Lim, J. Y., Seomun, G. A., & Kim, I. A. (2005). An analysis of nurse's perception of internal marketing activities affecting on nurse's turnover intention, nursing task performance and nursing productivity. *J Korean Acad Nurs Admin*, 11(1), 1-12.
 Gu, M. O., & Kim, M. J. (1985). An analytical study of work stress among clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(3), 39-49 .
 Hall, D., Schneider, B., & Nygren, H. (1970). Personal factors in organizational identification. *Adm Sci Q*, 15, 176-190.
 Kim, M. J. (2008). *A study on the relationship of organizational justice and commitment, customer orientation perceived by clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
 Kim, S. I., Cha, S. K., & Lim, J. Y. (2001). A correlational study among internal marketing factor, nurse's job satisfaction, and organizational commitment in hospital nursing organization. *J Korea Community health Nurs Acad Soc*, 15(1), 42-55.
 Kim, Y. K., & Moon, H. J. (1998). A study on job satisfaction degree and organizational commitment of the clinical nurses. *J Korean Nurs Adm Acad Soc*, 4(2), 457-474.
 Kim, Y. S. (2005). *The relationship of nurse's empowerment and organizational commitment according to organizational culture*. Unpublished master's thesis, Sung Kyun Kwan University, Seoul.
 Kotler, P., Bowen, & Makens, J. (1996). *Marketing for Hospitality & Tourism*. New Jersey Prentice Hall, Inc.
 Kwan, Y. M. (2005). A study of organizational involvement and job satisfaction at job stress: Based in the control effect of employment mode. *J Namseoul Univ*, 11(1), 9-27.
 Lee, H. C. (1997). *An empirical study on the influence of internal marketing on the attitude of employees, the quality of service and the response of customers in hotel industry*. Unpublished doctoral dissertation, Kyungsung University, Busan.
 Lee, M. H. (1996). Role stress, organizational commitment and job involvement in clinical nurses. *J Korean Acad Nurs*, 26(2), 467-482.
 Lee, S. K. (1996). *A study on the relationship between autonomy and group cohesiveness perceived by nurses and their job satisfaction, organizational commitment, motivation and intend to stat in jobs*. Unpublished master's thesis, Seoul National University.
 Lee, S. Y. (2007). The relationship of superior's leadership to supervisory trust and organizational commitment of nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 13(2), 208-218.

- Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago Rand McNally.
- Mowday, R. T., Porter L. W., & Steers R. M. (1979). The measurement of organizational committment. *J Vocat Behav*, 14, 224-247.
- Park, H. H. (2005). *Tbe effect of clinical nurses;' power and empowerment on job satisfaction and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Chung- Ang University, Seoul.
- Park, S. W. (2004). *A study on the organizational commitment of registered nurse and the related factors*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Shin, E. S. (2003). *Effect of the hospital nurse organization culture and followership types on the organization commitment of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Wonkwang University, Iksan.
- Shin, Y. G. (2005). *Human-oriented management*. Seoul: Dasan Co.
- Sung, M. A. (2004). *Job-stress and coping of clinical nurses -focusing on ward nurses and nurses for outpatient-*. Unpublished master's thesis, Hallym University, Chunchen.
- Woo, K. H. (2008). *Relationship of interpersonal relation tendency · personality and job satisfaction · organizational commitment among clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Yoon, K. S. (2010). A study on the job satisfaction and organizational commitment among perioperative nurses, *J Korean Acad Nurs Admin*, 16(1), 86-100.
- Yoon, J. A., & Lee., H. J. (2007). Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization. *J Korean Acad Nurs Admin*, 13(3), 293-301.