

## 간호사의 이직의도 예측모형

문숙자<sup>1</sup> · 한상숙<sup>2</sup><sup>1</sup>경희대학교 간호과학대학 박사과정, <sup>2</sup>경희대학교 간호과학대학·동서간호학 연구소 교수

## A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea

Moon, Sook Ja<sup>1</sup> · Han, Sang Sook<sup>2</sup><sup>1</sup>Doctoral Students, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul<sup>2</sup>Professor, College of Nursing Science · East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to propose and test a predictive model that could explain and predict Korean nurses' turnover intentions. **Methods:** A survey using a structured questionnaire was conducted with 445 nurses in Korea. Six instruments were used in this model. The data were analyzed using SPSS 15.0 and Amos 7.0 program. **Results:** Based on the constructed model, organizational commitment, and burnout were found to have a significant direct effect on turnover intention of nurses. In addition, factors such as empowerment, job satisfaction, and organizational commitment were found to indirectly affect turnover intention of nurse. The final modified model yielded  $\chi^2=402.30$ ,  $p<.001$ ,  $\chi^2/df=2.94$ , RMSEA=0.07, RMR=0.03, GFI=0.90, AGF=0.87, NFI=0.88, CFI=0.92 and good fit indices. **Conclusion:** This structural equation model is a comprehensive theoretical model that explains the related factors and their relationship with turnover intention in Korean nurses. Findings from this study can be used to design appropriate strategies to further decrease the nurses' turnover intention in Korea.

**Key words:** Nurse, Turnover intention

## 서 론

## 1. 연구의 필요성

최근 의료 환경은 다변화하는 사회적 추세와 함께 인구구조 및 질병양상의 변화, 국민의 권리의식 향상, 사회제도의 변화로 의료수요가 급증하고 있으며, 간호인력에 대한 수요 또한, 증가하는 추세이다. 특히, 간호사는 병원에 종사하는 인력 중 가장 큰 전문인력 집단으로 병원의 효율성 증진과 경쟁력을 향상시키는데 필수적인 요인이 되었다. 그러나, 제한된 인적 자원으로 다양한 역할을 요구하고 있는 현실은 간호사들의 직무만족과 조직몰입을 감소시킬 뿐만 아니라 소진을 증가시켜 결국 이직으로 이어지고 있다(Jeong, Kim, &

Kim, 2008). 이러한 조직 이탈은 결국 양질의 인력확보를 위협함과 동시에 새로운 인력의 모집, 선발에 따른 비용을 발생시킨다(Bendapudi & Leone, 2002). 특히, 간호사의 과도한 이직률은 조직의 효과성과 생산성의 문제를 야기시킬 뿐만 아니라, 이직하는 간호사 자신에게는 직무전환에 따른 스트레스를 가중시킬 수 있고, 조직에 남아 있는 간호사에게도 부정적 영향을 줄 수 있음을 시사한다.

이직은 조직으로부터 금전적인 보상을 받는 개인이 조직구성원의 자격을 종결짓는 것으로, 개인 스스로 직장을 떠나는 자발적 이동을 의미(Mobley, 1982)하지만 이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것으로 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위를 모두 포함하는 개념(Iverson, 1992)으로 이직의도와 이직을 동일하게 취급할 수는 없으나, 이직의

**주요어:** 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입, 소진, 이직의도

\*본 논문은 제1저자 문숙자의 박사학위 논문을 수정하여 작성한것임.

\*This article is a revision of the first author's Doctoral thesis from Kyung Hee University.

Address reprint requests to: Han, Sang Sook

College of Nursing Science/East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea

Tel: +82-2-961-9427 Fax: +82-2-961-9398 E-mail: sshan12@khu.ac.kr

투고일: 2010년 10월 5일 심사외일: 2010년 10월 7일 게재확정일: 2011년 10월 24일

도는 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높아서 유용한 지표가 되고 있다(Bluedorn, 1982). 즉, 이직의도는 실제 이직행동을 잘 설명하는 변수로 이직행동 자체를 연구하는 것보다 이직의도를 연구하는 것이 보다 정확하고 비용면에서도 효과적일 뿐만 아니라, 이직의도에 영향을 미치는 변수의 변화를 통해 이직의 예방적 역할을 할 수 있는 장점이 있기 때문이다.

이직의도에 영향을 미치는 선행변수를 살펴보면 Price (1977)는 이직의도에 관한 모형을 인구 통계학적 변수, 결정변수, 그리고 매개변수로 구분하였으며 결정변수와 이직의도 간에 매개되는 변수로 직무만족을 들고 있다. 즉, 결정변수는 직무만족을 통해서 간접적으로 이직행위에 영향을 미친다고 하였다. Bluedorn (1982)은 직무의 자율성, 다양성, 공식화 정도, 승진기회, 사회적 일체감, 공정성, 임금 수준 등 직무특성의 양이 높으면 전반적으로 조직구성원들은 만족을 느끼는 동시에 조직몰입이 높아져서 다른 직장을 물색하는 행위나 이직의도 그리고 이직률이 낮아진다고 조직몰입과 이직의도와 의 관련성을 보고한 바 있다. 또한 임파워먼트는 한 개인이나 집단이 다른 사람에게 힘을 전달하는 것을 가능하게 하거나 나누어주는 과정으로, 조직유효성의 결과변수인 이직의도에 영향을 미치는 변수로 타영역에서 보고된 바 있다(Lee, 2005). 임파워먼트는 의미성, 역량성, 자기결정성, 영향성 등 네 가지로 구분하면서 이러한 요인들은 조직구성원의 심리적 임파워먼트를 충족시키고 구성원의 직무동기를 향상시킬 뿐만 아니라 직무수행에까지 영향을 미친다(Speitzer, 1995)고 보고하고 있어 Price (1977)가 이직의도에 관한 모형에서 언급한 결정변수로 임파워먼트가 될 수 있음을 알 수 있다.

또한 호텔종사원과 경찰관, 기업 종사원들을 대상으로 직무만족, 임파워먼트, 조직몰입, 스트레스, 소진 등과 이직의도와 의 인과관계 분석을 통한 직·간접효과가 보고되고 있다(Bluedorn, 1982; Chang, Chi, & Miao, 2007; Jaramillo, Mulki, & Locander, 2006; Kim, H. S., 2005; Pines & Keinan, 2005; Price, 1977). 그러나 간호영역에서는 이직의도와 스트레스, 직무만족, 임파워먼트, 조직몰입, 소진 등의 일 부요인 간의 상관관계(Park & Park, 2008)나 인과관계 연구(Huang, Chuang, & Lin, 2003; Jeong et al., 2008; Kim, I. W., 2005)에서, 최근에는 감정노동, 스트레스, 직무만족, 간호조직문화 등을 주축으로 이직의도에 관한 직·간접 효과를 규명한 연구들(Gipson-jones, 2009; Gray, 2009; Kim et al., 2009)도 보고되고 있다. 특히, 최근 10년간 한국간호사의 소진에 관한 연구 분석(June & Byun, 2009)에서 소진에 의해 영향을 받는 결과변수로 건강수준, 조직몰입, 이직의도로 보고하고 있어 소진, 조직몰입 그리고 이직의도와 의 상관관계가 있음은 분명하다. 그러나 임파워먼트를 결정변수로 그리고 조직유효성 변수를 매개변수로 하여 이직의도를 총체적으로 설명한 연구는 아직 미흡한 실정이므로 이들 변수 간의 인과관계를 재확인할 필요성

이 있음을 시사하고 있다.

이에 본 연구에서는, 이직의도의 결정변수와 이직행위를 설명하는데 매개변수로 직무만족을 변수로 사용한 Price (1977)의 모형과 조직몰입과 이직의도를 포함해 모형을 확장시킨 Bluedorn (1982)의 이론을 기초로 간호와 타분야에서 이루어진 선행연구에서 이직의도와 관련된 요인으로 확인된 임파워먼트, 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진 등을 포함하여 이직의도를 예측하는 구조모형을 구축하고, 모형의 적합성을 검증함으로써 병원조직의 효율적인 인적 자원 관리를 위한 모형을 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 문헌고찰과 선행연구를 통하여 간호사의 이직의도를 설명하고 예측하는 구조모형을 구축하기 위함이며 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 이직의도를 설명하는 가설적 모형을 구축한다.

둘째, 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수들 간의 인과관계를 규명한다.

셋째, 가설적 모형과 실제 자료와의 적합도를 검증하고 간호사 이직의도의 인과모형을 제시한다.

## 3. 개념적 기틀 및 가설 모형

본 연구의 이론적 틀은 이직의도가 실제적인 이직의 선행변수이므로 실제 이직이나 잔류 행동보다는 이직의도를 사용할 것을 제안한 Bluedorn (1982)의 이론을 근거로 이직의도를 본 연구의 최종 결과변수로, 한 개인이나 집단이 다른 사람에게 힘을 전달하는 것을 가능하게 하는 임파워먼트(Speitzer, 1995)를 결정변수로 하였다. 또한 직무만족을 매개변수로 이직에 영향을 미치는 모형을 개발한 Price (1977)의 모형에서 조직몰입과 이직의도를 추가하여 확장한 Bluedorn의 모형을 근간으로 간호분야에서, 임파워먼트는 스트레스(Kim, 2006), 직무만족과 조직몰입(Kim, I. W., 2005) 및 이직의도에(Lee, 2005)에 영향을, 그리고 임파워먼트의 선행요인인 스트레스는 직무만족과 조직몰입(Barsky, Thoresen, Warren, & Kaplan, 2004; Do, 2006) 및 소진(Huang et al., 2003; Kim)에 영향을 주는 요인으로 확인된 결과를 기초로 매개변수를 추가 선정하였다. 특히 최근 타분야에서 직무만족은 조직몰입(Lee, 2005), 소진(Kim; Pines & Keinan, 2005) 및 이직의도에 영향을 주고(Kim, H. S., 2005), 조직몰입은 소진(Kim)과 이직의도(Chang, Chi, & Miao, & 2007; Jaramillo et al., 2006)에 영향을 주어, 소진은, 결국 이직의도(Pines & Keinan)에 영향을 주는 요인임이 확인된 바 있다.

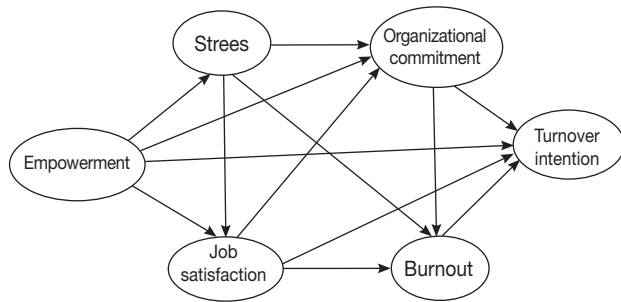


Figure 1. Hypothetical model.

따라서 본 연구에서는 이상의 선행연구를 토대로 연구의 가설적 모형은 외생변수 1개와 내생변수 5개로 구성되며 외생변수는 임파워먼트이고 내생변수는 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진, 이직의도로 구성되었다. 외생변수에 대한 측정변수는 4개이며, 내생변수에 대한 측정변수는 18개이고 각각의 오차변수로 이루어졌으며, 가설적 모형에 제시된 각 노정은 각각 연구가설이 되며 구체적으로는 Figure 1과 같다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 횡단적 조사연구로 간호사의 임파워먼트, 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진, 이직의도에 관한 가설적 모형을 설정하여 적합성과 가설을 검증하고자 하는 구조공분산분석 연구이다.

### 2. 연구 대상

본연구의 대상자는 전국에 소재한 150병상 이상 700병상 미만 규모의 13개 종합병원에 근무하는 간호사로서, 간호부서에 연구 목적을 설명하고 협조, 의뢰하여 대상자에게 서면 동의를 받은 445명을 대상으로 하였다. 본연구의 표본크기는 구조모형 분석 시 최대우도법을 사용하기 위한 표본의 수는 200명 이상이어야만 복합지수들의 모형에 대한 올바른 결론을 유도할 수 있다(Kim, 2004)는 공변량 구조분석의 표본크기 조건을 충족하였다.

### 3. 연구 진행 및 자료 수집

#### 1) 사전 연구

첫째, 사전연구는 자기보고형 설문지로서 문헌고찰을 통해 조직몰입, 직무만족도, 소진, 임파워먼트, 스트레스, 이직의도를 측정할 수 있는 도구를 선정하여 2008년 11월 20일 간호학교수 1인, 경영정

보학 교수 1인, 간호학 전공 대학원생 2인, QI 담당수간호사 1인, 간호행정 수간호사 1인의 총 6인과 함께 내용타당도를 검증하여 설문지를 수정·보완하여 총 88문항을 선정하였다.

둘째, 구성타당도와 신뢰도 검증을 위해 2008년 12월 1일부터 30일까지 서울지역 3개 종합병원에서 간호부의 허락을 받은 후 본 연구에 동의한 간호사 100명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 대상자로부터 얻은 자료는 각 도구에 대한 탐색적 요인분석을 실시하여 고유치가 1보다 크고 요인적재량이 6.0-7.0 범위에 있으며 다른 요인들과의 적재량이 .30 미만인 문항 79문항이 선정되고 9문항은 삭제되었다.

#### 2) 본 연구

본 연구는 전국 2009년 2월 1일부터 3월 31일까지 13개 종합병원을 임의 선정하여 해당단위에 근무하는 간호사 중 연구에 참여를 허락한 자료로부터 사전연구에서 선정된 79문항과 일반적 특성 13문항으로 구성된 설문지 500부를 배부하여 작성하게 하였으며 회수된 설문지는 총 456부(회수율 91.2%) 중 부적절한 11부를 제외한 445부가 분석에 이용되었다.

### 3. 연구 도구

본 연구에서 사용된 요인은 임파워먼트와 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진, 이직의도 등 총 6개로 구성되었으며, 각각의 요인들은 다시 3-4개의 하부요인들로 구성되어 있다. 다만 이직의도는 단일요인으로 사용되었다. 따라서 총 6개의 요인, 17개의 하부요인, 총 79개의 문항으로 구성되었다.

#### 1) 임파워먼트 측정도구

Spreizer (1995)가 개발하고 Han과 Park (2006)이 구성타당도 검증으로 축소한 도구로 의미성(4문항), 역량(4문항), 자율성(3문항), 영향력(4문항)의 4개의 하부요인 총 15문항으로 구성되었으며, 점수의 범위는 문항평균점 1점-5점으로 점수가 높을수록 임파워먼트 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Han과 Park의 연구에서는 Cronbach's alpha .88이었으며, 본 연구에서는 .89였다.

#### 2) 스트레스 측정도구

Rizzo, House와 Lirtzman이 개발한 도구를 Cheon (2005)이 수정·보완한 역할갈등(5문항), 역할모호(5문항), 비동질성(4문항)의 3개 하부요인 총 14문항으로 구성되었으며, 점수의 범위는 문항평균점 1점-5점으로 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cheon의 연구에서는 Cronbach's alpha .87이었으며,

본 연구에서는 .82였다.

### 3) 직무만족 측정도구

Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse가 개발하고 Han과 Park (2006)이 구성타당도 검증으로 축소된 도구로 행정(4문항), 전문성(4문항), 대인관계(4문항), 보수(4문항)의 4개의 하부요인 총 16문항으로 구성되었으며, 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Han과 Park의 연구에서는 Cronbach's alpha .76이었으며, 본 연구에서는 .86이었다.

### 4) 조직몰입 측정도구

Mowday, Steers와 Porter (1979)가 개발한 Organization Commitment Questionnaire를 Kim, I. W. (2005)이 구성타당도를 검증한 도구로 애착적(3문항), 규범적(3문항), 계속적(3문항)의 3개의 하부요인 총 9문항으로 구성되었으며, 점수범위는 문항평점 1-5점으로, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim, I. W.의 연구에서는 Cronbach's alpha .83이었으며, 본 연구에서는 .89였다.

### 5) 소진 측정도구

Pine, Aronson과 Kafry (1981)가 개발하고 Kim 등(2005)이 사용한 도구로 신체적 탈진(6문항), 정서적 탈진(7문항), 정신적 탈진(7문항)의 3개의 하부요인 총 20문항으로 구성되었으며, 점수의 범위는 문항평점 1-5점으로, 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미하며 긍정적인 문항은 역 환산 하였다. 도구의 신뢰도는 Kim 등의 연구에서는 Cronbach's alpha .91이었으며, 본 연구에서는 .85였다.

### 6) 이직의도 측정도구

Mobley (1982)가 개발하고, Cheon (2005)이 사용한 총 5문항의 도구로 점수의 범위는 문항평점 1점-5점으로, 점수가 높을수록 이직의도 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cheon의 연구에서는 Cronbach's alpha .84였으며, 본 연구에서는 .85였다.

## 4. 자료 분석 방법

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Windows 15.0과 AMOS 7.0을 이용하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

1) SPSS Windows 15.0을 이용하여 대상자의 인구통계학적 특성 및 연구도구의 신뢰도를 분석하였다.

2) 이직의도에 대한 구조방정식모형 구축을 위한 요인들의 타당성을 검증하기 위해 측정모형을 개발하였다. 측정모형의 개발은

AMOS 7.0을 이용한 확인 요인분석을 하였다.

3) 집중다당도(convergent validity)를 검증하기 위해 요인적재량(Factor loading), 다중상관치(Squared multiple correlation [SMC]), 표준잔차행렬(Standardized residual covariance, SRC), 개념 신뢰도(Construct reliability, CR), 표준분산추출(Average variance extracted, AVE)을 이용하였으며, 판별타당도는 요인들 간에 상관성이 없이 독립적인지를 검증하는 것으로, 본 연구에서는 상관계수 제곱값과 AVE값을 이용하였다.

4) 본 연구의 요인들은 고차원적인 요인으로 구성되어 있어 고차요인분석(high-order factor analysis)을 이용하여 1차 요인분석과 2차 요인분석을 실시하였다.

5) 모형의 적합도를 검증하기 위해서는 Chi-square, Chi-square/degrees of freedom ( $\leq 3.00$ ), AGFI (Adjusted goodness-of-fit index;  $> .80$ ), GFI (Goodness of fit index;  $\geq .90$ ), CFI (Comparative fit index;  $> .90$ ), RMRS (Root mean square residual;  $\leq .10$ ), RMSEA (Root mean square error of approximation;  $\leq .10$ ), NFI (Normed fit index;  $\geq .80$ ) 등을 사용하였다(Bagozzi & Yi, 1988).

## 연구 결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성

본 연구 대상자의 성별은 여자(96.6%)가 남자(3.4%) 보다 많았으며, 연령은 평균 28.2세였다. 연령분포는 26-35세군(56.2%)이 가장 많았으며, 학력은 3년제 졸업(78.4%)이, 결혼여부는 미혼(68.1%)이 기혼(31.5%)보다 높게 나타났다. 종교는 있음(58.9%)이 없음(41.1%)보다 많았다.

현 직위는 평간호사(92.8%)가 가장 많았으며, 총 근무경력은 5년 이상 10년 미만(30.8%), 3년 미만(29.4%), 10년 이상(20.2%), 3년 이상 5년 미만(19.6%)순으로 나타났다. 현 직장경력은 1년 이상 3년 미만(36.4%)이 가장 많았으며 현 부서경력에서는 1년 이상 3년 미만(47.2%)이 가장 많았다. 대상자의 근무 부서 만족도는 5점 만점에 평균 2.3점이었으며 62.7%가 만족하고 있었고 2.6%가 불만족으로 나타났다. 부서이동 경험은 예(5.3%)와 아니오(49.7%)가 비슷한 분포를 보였으며, 직장이동 경험도 예(52.6%)와 아니오(47.4%)가 비슷한 분포를 보였다.

### 2. 측정모형 구축

본 연구에서 모든 측정변수를 투입한 초기모형의 적합도는  $\chi^2 = 672.30$ ,  $p < .001$ ,  $\chi^2/d.f = 3.43$ , RMSEA = .08, RMR = .04, GFI = .86, AGF = .83, NFI = .83, CFI = .87으로 모형의 적합도가 전반적으로 낮



았다. 따라서 측정모형을 수정하기 위하여 1차와 2차 확인요인분석을 통해 타당도가 떨어지는 측정문항 및 요인을 제거하는 집중타당도 검증과 요인들 간에 상관성이 없이 독립적인지를 검증하는 판별타당도 검증을 통해 모형을 수정하였다(Tables 1, 2).

첫째, 1차 확인요인분석을 통해 표준요인부하량(Standardized factor loadings [FL])이 0.6 이상이면서 유의도(t)가 1.96 이상(Bagozzi & Yi, 1988)인 변수를 선택한 결과 이 조건에 부합되지 않는 '임파워먼트'에서 2개, '스트레스'에서 2개, '직무만족'에서 3개, '소진'에서 8개 문항으로 총 15개 문항이 제거되었다. 또한 2차 요인분석결과 스트레스에서 역할모호영역, 직무만족에서 보수영역이 제거되어 연구모형의 적합도는  $\chi^2 = 416.50$ ,  $\chi^2/d.f = 2.99$ , RMSEA = .07, RMR = .04, GFI = .90, AGF = .86, NFI = .87, CFI = .91로 나타났다. 그러나 아직 모델의 적합도가 전반적으로 낮은 것으로 나타나 모델이 수정되어야 함을 의미한다(Table 1).

둘째, 다중상관제공값(SMC)을 검정하는 방법으로, 다중상관계공값은 0.5 이하인 경우는 없었다.

셋째, 표준잔차행렬(SRC)을 검정하는 방법으로 표준잔차 행렬에서 행렬 값이  $\pm 2.58$ 을 넘는 변수의 개수가 전체 잔차 수의 5%를 넘게 된다면 모형전반에 문제가 있다고 보아 '이직의도' 1개문항을 제거시켰다. 이 결과 연구모형의 적합도는  $\chi^2 = 402.30$ ,  $\chi^2/d.f = 2.94$ , RMSEA = .06, RMR = .03, GFI = .90, AGF = .87, NFI = .88, CFI = .92로 나타나 모두 기준치를 만족하였다(Table 1).

넷째, 측정변수들의 요인에 대한 신뢰도를 평가하기 위하여 개념 신뢰도(Construct reliability)와 평균분산추출값(AVE)을 검정한 결과 일반적으로 개념 신뢰도의 추천기준은 .70이며, 평균분산추출값의 기준치는 .50 이상(Bagozzi & Yi, 1988)으로 나타나 판별타당도

의 결과는 모든 요인들의 상관계수 제공값(-.33~.69)이 AVE (.78-.86) 값보다 작게 나타나 판별타당도가 검증되었다(Table 2).

### 3. 연구모델 내 변인들의 관계

구조모형의 직접적 효과, 직·간접효과, 총효과를 분석한 결과는 Table 3, Figure 2와 같다. 스트레스에 영향을 주는 요인들의 효과를 분석한 결과 임파워먼트의 직접적효과( $\gamma = -.33$ ,  $p = .010$ )와 총효과( $\gamma = -.33$ ,  $p = .010$ )가 통계적으로 유의하였으며, 임파워먼트가 스트레스를 10.8%로 설명할 수 있었다. 또한 직무만족에 영향을 주는 요인으로 임파워먼트는 직접적효과( $\gamma = .60$ ,  $p = .010$ ), 간접적효과( $\gamma = .09$ ,  $p = .010$ ), 총효과( $\gamma = .69$ ,  $p = .010$ ) 모두 통계적으로 유의하였으며, 스트레스는 직접적효과(-.28,  $p = .010$ ), 총효과(-.28,  $p = .010$ )가 통계적으로 유의하였다. 따라서 직무만족은 임파워먼트와 스트레스의 직접적 효과와 임파워먼트를 통해 간접적으로 영향을 주는 것으로 확인되었으며, 이들 변수로 직무만족을 54.0% 설명하는 것으로 나타났다.

조직몰입에 영향을 주는 요인을 살펴보면 임파워먼트의 간접적 효과( $\gamma = .37$ ,  $p = .010$ )와 총효과( $\gamma = .42$ ,  $p = .010$ ), 스트레스의 간접적 효과(-.14,  $p = .010$ )와 총효과(-.22,  $p = .025$ ), 직무만족의 직접적효과(.50,  $p = .010$ )와 총효과(.50,  $p = .010$ )가 통계적으로 유의하였다. 따라서 임파워먼트, 스트레스, 직무만족으로 조직몰입을 33.2% 설명하는 것으로 나타났다.

소진에 영향을 주는 요인으로는 스트레스의 직접적효과(.44,  $p = .010$ )와 총효과(.52,  $p = .010$ ), 직무만족의 간접적효과(-.18,  $p = .010$ )와 총효과(-.21,  $p = .019$ ), 그리고 조직몰입의 직접적효과(-.36,  $p = .010$ )와 총효과(-.36,  $p = .010$ )가 통계적으로 유의하였다. 따라서 스트레

Table 1. Result of the Fit Statistics of the Measurement Model

Model	$\chi^2$	$\chi^2/df$	RMSEA	RMRS	GFI	AGFI	NFI	CFI
Default model	672.31	3.43	0.08	0.04	0.86	0.83	0.83	0.87
Adjusted model (after FL)	416.54	2.99	0.070	0.04	0.900	0.86	0.87	0.91
Final model (after SRC)	402.32	2.94	0.070	0.03	0.90	0.87	0.88	0.92

RMSEA=Root mean square error of approximation; RMRS=Root mean residual square; GFI=Goodness of fit index; AGFI=Adjusted Goodness-of-fit Index; NFI=Normed fit index; CFI=Goodness of fit index; FL=Factor loading; SRC=Standardized residual covariance.

Table 2. The Discriminant Validity of the Model

	Empowerment	Stress	Job satisfaction	Organizational commitment	Burnout	Turnover intention
Empowerment	0.83					
Stress	-0.34	0.83				
Job satisfaction	0.69	-0.47	0.82			
Organizational commitment	0.42	-0.31	0.57	0.86		
Burnout	-0.33	0.54	-0.44	-0.52	0.82	
Turnover intention	-0.29	0.51	-0.42	0.60	-0.67	0.77

The shaded section; Average variance extracted. The non-shaded section; Correlation.



로 자율성을 갖고 영향력을 발휘한다면 자신의 역할에 대한 지각이 높아 명확한 역할 정체성을 확립함으로써 스트레스는 감소시킬 수 있음을 의미한다. 따라서 간호사의 임파워먼트를 높여 스트레스를 감소시키기 위해서는 간호사들이 분명한 자기역할을 인식하고 역량을 강화할 수 있도록 병원 관리자들은 지속적이고 체계적인 교육 프로그램 개발이 필요하다고 본다.

직무만족에 영향을 주는 요인은 임파워먼트와 스트레스로 나타났다. 임파워먼트는 직무만족에 긍정적인 직·간접적인 효과를, 스트레스는 부정적으로 직무만족에 직접적인 영향을 주었으며, 이들 요인으로 직무만족을 54.0% 설명할 수 있었다. 이러한 연구결과는 간호사를 대상으로 한 연구(Kim, I. W., 2005)와 호텔종사자를 대상으로 한 연구(Lee, 2005)에서 임파워먼트가 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 보고 한 연구 결과와 일치한다. 또한 간호사를 대상으로 한 연구(Jeong et al., 2008)와 증권사 구성원을 대상으로 한 연구(Do, 2006)에서 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮다는 연구 결과와도 일치한다. 이는 간호사들이 스스로 업무를 인식하고 자신에게 주어진 권한이 부여될 때 직무에 대한 높은 만족을 가져온다고 볼 수 있다. 그러나 직무만족은 스트레스에 의해 직접적으로 영향을 받는다는 것이 확인되었다. 따라서, 간호사의 직무만족을 높이기 위해 병원행정과 간호부서는 간호사들이 업무능력을 최대로 활용할 수 있도록 동기부여와 사기를 진작시키는 방안을 모색하고 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 관리 전략이 필요하리라 사료된다.

조직몰입에 영향을 주는 요인은 직무만족, 스트레스, 임파워먼트로 나타났다. 직무만족은 직접적으로 긍정적인 영향을, 임파워먼트는 긍정적으로 간접적효과를, 스트레스는 부정적인 간접효과를 주는 것으로 나타났으며, 이들 요인으로 조직몰입을 33.2% 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 Han과 Park (2006)의 연구와 Bludorn (1982)의 연구에서 직무특성의 양이 높으면 전반적으로 조직구성원들은 만족을 느끼는 동시에 조직몰입이 높아진다는 연구결과와 간호사를 대상으로 한 Park (2005)의 연구에서 임파워먼트는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 연구와 일치한다. 이는 병원 경영자들이 간호사의 임파워먼트를 높이고 스트레스를 줄여준다면 직무만족을 높일 뿐만 아니라 조직몰입도 높일 수 있음을 시사한다. 그러나 본 연구에서 임파워먼트와 스트레스가 조직몰입에 간접적 영향을 주는 것으로 나타난 것은 심리상담원을 대상으로 한 선행연구(Barsky et al., 2004)에서 스트레스가 조직몰입에 직접영향을 준다는 결과와 차이가 있다. 이와 같이 선행연구들과 효과면에서 차이를 보인 것은 본 연구에서는 직·간접효과를 동시에 분석한 데 비하여 기존의 선행연구에서는 상관성 또는 직접적효과만을 본 데서 기인된 것으로 본다.

소진에 영향을 주는 요인은 스트레스와 조직몰입, 직무만족으로

나타났다. 스트레스는 긍정적으로, 조직몰입은 부정적으로 직접적효과를, 직무만족은 간접적으로 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이들 요인으로 소진을 44.7% 설명할 수 있었다. 이러한 연구결과는 간호사를 대상으로 한 선행연구(Huang et al., 2003; Kim, H. S., 2005)에서 스트레스가 높을수록 소진도 높다는 연구 결과와 조직몰입이 높을수록 소진이 낮다는 보고와 유사한 결과이다. 특히 본 연구에서 직무만족은 소진에 직접적인 영향을 주지 않고 간접적효과가 있는 것으로 나타나 직무만족이 소진에 유의한 영향을 미친다는 선행연구(Pines & Keinan, 2005)와는 다소 차이가 있었다. 이는 간호영역에서 이루어진 선행연구들은 대부분 인과관계연구로 직접적효과만을 본 반면 본 연구에서는 직·간접적효과를 동시에 본 분석방법에 기인된 것으로 사료된다. 따라서 본 연구에서는 직무만족이 소진에 직접적으로 영향을 미치지 않지만 조직몰입을 통한 간접효과가 유의하게 나타났으므로 직무만족이 조직몰입을 거쳐 소진에 영향을 미치는 매개효과임이 확인되었다. 따라서 병원 관리자들은 간호사의 직무만족을 높여준다면 직원이 조직과 일체감을 형성시키는데 기여함으로 조직몰입 또한 높아질 것이고 아울러 소진을 감소시킬 수 있으리라 사료된다.

마지막으로 이직의도에 영향을 주는 요인은 조직몰입, 소진, 직무만족, 임파워먼트로 나타났다. 조직몰입은 직·간접효과 모두 부정적으로, 소진은 긍정적인 직접적효과, 임파워먼트와 직무만족은 간접적효과만 있음이 확인되었으며, 이들 요인으로 이직의도를 54.5% 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 타분야에서 보험회사 종사원과 은행직원 등을 대상으로 한 선행연구(Bludorn, 1982; Jaramillo et al., 2006)에서 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 보고 한 연구결과와 이스라엘 경찰관을 대상으로 한 Pines와 Keinan (2005)의 연구에서 소진은 이직의도와 정의 상관관계가 있었다는 결과와 유사하다. 그러나 본 연구에서 임파워먼트와 직무만족이 이직의도에 간접적으로 영향을 주는 것은 간호사를 대상으로 한 Park과 Park (2008)의 연구에서 임파워먼트가 높을수록 이직의도 정도는 낮다고 한 연구결과와 호텔종사원과 기업종사원 등을 대상으로 한 타분야의 선행연구(Kim, H. S., 2005; Price, 1977)에서 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미친다고 보고 한 결과와는 효과의 정도에 차이가 있었다. 즉 본 연구에서는 간접적효과가 있었으나 선행연구에서 상관성 및 직접적효과가 있는 것으로 나타난 것은 분석방법에 따른 차이에 기인된 것으로 사료된다. 그러나 본 연구에서 이는 이직의도에 영향을 미치는 요인이 직무만족과 임파워먼트보다 소진과 조직몰입이 우선된다는 것을 의미하며 소진이 높을수록 이직의도도 높아지는 반면, 조직몰입이 높아진다면 이직의도는 줄어든다는 것을 시사한다. 따라서 병원관리자들은 간호사들의 유연하고 효율적인 근무스케줄로 양적인 업무과다가 부여되지

않도록 조절해 주고, 적절한 인력관리, 타부서와의 원활한 소통을 통한 긍정적인 조직분위기를 조성하여 소진을 낮출 필요가 있다고 본다. 특히 간호관리자들은 간호사들이 조직의 문제를 진단하고 강화할 수 있는 워크숍 등과 같은 교육프로그램을 활성화 하고 조직 문화, 관리구조, 의사와의 갈등 해소, 후생복지 등의 개선을 통해 간호사들이 조직에 몰입할 수 있는 방안 모색이 필요하다고 본다.

이상의 요인들 간 인과관계를 총효과를 중심으로 살펴보면 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 요인으로는 조직몰입으로 나타났다. 조직몰입이 이직의도에 직접적으로는 -.47의 영향을 주고, 간접적으로는 소진을 통해서 -.14의 영향력을 주어 총 -.61의 영향력을 주는 것으로 나타났다. 즉, 이직의도는 소진에 의해서 .38의 영향을 받지만 실제적으로는 조직몰입에 의한 영향력이 더 크게 작용하므로 간호사들의 이직의도를 줄이기 위해서는 소진을 줄이는 노력보다는 조직몰입을 높이는 방법을 강구하는 것이 더 바람직함을 시사한다. 따라서 이직의도에 영향을 미치는 요인을 긍정적인 요인과 부정적인 요인으로 나누어서 볼 때, 부정적인 요인을 줄이기보다는 긍정적인 요인을 높이는 방법을 찾는 것이 간호사의 이직의도를 줄일 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 의의는 첫째, 선행연구에서 간호사의 이직의도에 영향력이 큰 요인들을 근거로 간호사의 이직의도에 관한 총체적이고 포괄적인 예측모형을 구축하고 요인들 간의 상호관련성을 검증하였다는 학문적 의의가 있다. 둘째, 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 포괄적으로 분석하고 검증함으로써 요인 간 인과관계를 보다 정확하게 밝힘으로써 실질적으로 병원관리자들이 이직률 감소를 통한 효율적인 간호인력 관리에 활용함으로써 간호업무의 생산성을 향상시키는 데 기여하리라 본다. 그러나 본 연구결과는 전국에 있는 일부 종합병원에 국한되었으므로 근무환경이 다른 의료기관에서의 반복연구와 간호사들의 이직의도 유무에 따른 비교 연구를 제언한다.

## 결 론

본 연구에서는 간호사의 임파워먼트와 스트레스, 직무만족, 조직몰입 및 소진과 이직의도 사이의 관계를 통합적으로 분석하기 위하여 모형을 구축하고, 이들 요인들 간의 관련성을 실증분석을 통하여 검증하기 위하여 시도되었다. 연구결과 첫째, 임파워먼트는 스트레스에 부정적인 영향을, 직무만족에는 긍정적인 영향을, 그러나 스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을, 임파워먼트와 스트레스는 조직몰입에 직접적으로 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 둘째, 스트레스는 소진에 긍정적인 영향을, 조직몰입은 소진에 부정

적인 영향을, 직무만족은 소진에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 마지막으로 소진은 이직의도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타난 반면, 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을, 임파워먼트와 직무만족은 이직의도에 직접적으로 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 결과적으로 임파워먼트 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도로 이어지는 경로가 제일 높은 것으로 나타났다. 즉, 이직의도를 낮추기 위해서는 조직몰입을 높이고, 조직몰입을 높이기 위해서는 직무만족을 높이고, 직무만족을 높이기 위해서는 임파워먼트를 높여야 된다는 것을 의미한다.

따라서 병원관리자들은 간호사들이 자율성을 가지고 영향력을 발휘하도록 조직지원을 통한 임파워먼트를 높여주고 확실한 동기 부여와 사기증진을 시키기 위한 방안을 모색하여 직무에 대한 만족을 올려준다면 간호사들의 조직몰입 수준은 향상되어 이직률 감소나 조직의 계속등과 같은 구체적인 조직의 성과를 통한 조직의 발전을 가져 올 수 있으리라 사료된다.

## REFERENCES

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. J. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of Academy of Marketing Science*, 16, 74-94. doi:10.1007/BF02723327
- Barsky, A. T., Thoresen, C. J., Warren, C. R., & Kaplan, S. A. (2004). Modeling negative affectively and job stress: A contingency-based approach. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 915-936. doi: 10.1002/job.285
- Bendapudi, N., & Leone, R. P. (2002). Managing business-to-business customer relationship following key contact employee turnover in a Vendor Firm. *Journal of Marketing*, 66(4), 83-101. doi: 10.1509/jmkg.66.2.83.18476
- Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, JAI Press, 75-182.
- Chang, H. T., Chi, N. W., & Miao, M. C. (2007). Testing the relationship between three-component organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 352-368. doi:10.1016/j.jvb.2006.10.001
- Cheon, S. D. (2005). A study about influence on job stress factors with leader-member exchange, job satisfaction, organizational commitment and turnover inclination. *Korean Academy of Marketing Science Fall Conference*, 673-696.
- Do, Y. C. (2006). *A study on the effects of empowerment on job stress variables*. Unpublished master's dissertation, KyungHee University, Seoul.
- Gipson-Jones, T. (2009). Perceived work and family conflict among African American nurses in college. *Journal of Transcultural Nursing*, 20, 304-312. doi: 10.1177/1043659609334849
- Gray B. (2009). The emotional labour of nursing: Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*, 29, 168-175. doi: 10.1016/j.nedt.2008.08.003
- Han, S. S., & Park, S. W. (2006). Prediction factors on the organizational commitment in registered nurses. *Journal of East-West Nursing Research*,



- 12(1), 5-13.
- Huang, I. C., Chuang, C. H. J., & Lin, H. C. (2003). The role of burnout in the relationship between perception of organizational politics and turnover intentions. *Public Personnel Management*, 32, 519-531. doi:10.1037/0021-9010.92.2.438
- Iverson, R. D. (1992). *Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the price and Mueller model*. Unpublished doctoral dissertation, The University of Iowa, Iowa City, IA.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Locander, W. B. (2006). The role of time wasted in sales force attitudes and intention to quit. *International Journal of Bank Marketing*, 24(1), 24-36. doi: 10.1108/02652320610642326
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008) The risk factors influencing turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14, 35-44.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korea Academy of Nursing Administration*, 15, 305-313.
- Kim, C. H., Yang, S. S., Kim, Y. J., Son, Y. J., You, M. A., & Song, J. E. (2009). A structural equation model of nurses' turnover intention. *Journal of Korea Academy of Nursing Administration*, 15, 550-562.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.
- Kim, H. S. (2005). A study on the relationship of job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of hotel employees. *Journal of Korea Tourism Research Association*, 19, 203-225.
- Kim, I. W. (2005). *A structure model on head nurse's leadership*. Unpublished doctoral dissertation, KyungHee University, Seoul.
- Kim, J. S. (2006). *The relations among role stress, strain and burnout of the workers in a hotel*. Unpublished doctoral dissertation, Kyonggi University, Seoul.
- Kim, K. S. (2004). *AMOS 4.0 Analysis structural equation modeling*. Seoul: SPSS Academy.
- Lee, S. H. (2005). The effects of empowerment on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korea Tourism Research Association*, 19(3), 95-108.
- Mobley, W. H. (1982). Employee turnover: Causes, consequences, and control. Reading, Mass: *Addison-Wesley Publishing Co.*, 10-11.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organization commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Park, B. N., & Park, J. S. (2008). The influence of empowerment on job satisfaction, task performance and turnover intention by hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14, 150-158.
- Park, H. H. (2005). *Influence on job satisfaction and organizational commitment of clinical nurse's power and empowerment*. Unpublished master's dissertation, Chung Ang University, Seoul.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635. doi: 10.1016/j.paid.2005.02.009
- Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Ames, IA: Iowa State University Press.
- Spreizer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.