

간호사의 이직의도 영향요인

Factors Influencing Hospital Nurses' Turnover Intention: A Cross-sectional Survey

윤은자*, 권영미**, 전미순***, 안정화****

건국대학교 간호학과*, 경인여자대학교 간호학과**, 백석대학교 간호학과***, 가톨릭대학교 간호학과****

Eun-Ja Yeun(eunice@kku.ac.kr)*, Young-Mi Kwon(ymkwon@kiwu.ac.kr)**,
Mi-Soon Jeon(jms@bu.ac.kr)***, Jeong-Hwa An(anjh_79@hanmail.net)****

요약

본 연구는 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진과 개인적 성취감을 이용하여 병원 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 파악하고, 설명력을 확인하기 위해 수행한 횡단적 조사연구이다. 서울과 충청지역의 2개 대학병원 간호사 270명을 대상으로 자가보고식 설문지를 이용하여 2013년 5월부터 6월까지 자료를 수집하였다. 자료분석은 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression Analysis)을 이용하였다. 분석 결과, 간호사 이직의도의 평균값은 3.91 ± 0.53 , 내부마케팅은 2.58 ± 0.48 , 간호전문직관은 3.30 ± 0.64 , 정서적 소진은 3.23 ± 0.64 , 개인적 성취감은 3.24 ± 0.41 이었다. 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인은 정서적 소진($\beta = .28, p < .001$), 내부마케팅($\beta = -.22, p < .001$), 간호 전문직관($\beta = .19, p = .010$), 근무부서-외래($\beta = .22, p = .021$), 직위-책임간호사($\beta = -.303, p = .007$), 학력-석사이상($\beta = .28, p = .031$)이었다. 이들은 이직의도를 25.1% 설명하였다. 결론적으로 간호사 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 요인은 정서적 소진이므로 정서적 소진을 감소시키는 중재는 이직의도를 감소시키는데 중요한 전략이 될 것이다. 아울러 내부마케팅과 간호 전문직관을 증가시키기 위한 활동 또한 이직의도를 감소시킬 것이다. 본 연구결과는 구체적인 이직의도 감소 프로그램의 개발을 위한 기초자료로 활용될 수 있으므로 맞춤형 프로그램을 개발하여 적용하고 추후 그 효과를 분석할 것을 제안한다.

■ 중심어 : | 간호사 | 이직의도 | 내부마케팅 | 간호전문직관 | 정서적 소진 | 개인적 성취감 |

Abstract

Purpose: This study was to identify internal marketing, nursing professionalism, emotional exhaustion, personal accomplishment that influence turnover intention among hospital nurses and to predict in turnover intention. Methods: A cross-sectional sample of 270 hospital nurses from 2 university hospitals in Seoul and Chungbuk, South Korea. The data were collected from May to June, 2013 and using analyzed with t-test, ANOVA and stepwise multiple regression by using SPSS 19.0 program. Results: The mean score for nurse turnover was 3.91 ± 0.53 , internal marketing 2.58 ± 0.48 , nursing professionalism 3.30 ± 0.64 , emotional exhaustion 3.23 ± 0.64 , and personal accomplishment 3.24 ± 0.41 . The significant factors of turnover intention were emotional exhaustion, internal marketing, nursing professionalism, work unit, nurse position, and education. And these factors explained 25.1% of the variance in turnover intention. Conclusion: The results from this study indicated a need to develop the intervention program to prevent turnover intention. These findings establish a baseline that will lead to further research.

■ keyword : | Nurses | Turnover intention | Internal Marketing | Nursing Professionalism | Emotional Exhaustion | Personal Accomplishment |

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원 간호사의 이직률은 전 세계적으로 높고 신규간호사 채용 시 많은 비용이 소요되어 병원 경영에 영향을 주므로 간호 인력을 유지, 발전시키는 것은 조직적 차원에서 중요한 문제이다[1]. 그러므로 간호사의 이직은 병원 조직 관리에서 가장 크고 중요한 문제이며 간호 관리자의 핵심 업무 중 하나이다[2]. 임상현장에서 간호사의 높은 이직률은 환자안전을 저해하고 의료비용을 증가시키며 직원사기에 영향을 주는 동시에 소진을 유발하고 간호직의 전문성을 감소시킨다[3-5]. 2010-2013년 국내간호사 이직률은 평균 16.6%-16.9%이며, 이직의사를 가지고 있는 간호사는 70-80%에 이르는 것으로 보고되었다[6][7].

간호사의 이직 의도는 내적 요인들에 의해 영향을 받고 있고 간호사, 환자 그리고 병원조직에 부정적인 영향을 준다는 근거들이 증가하고 있다[1]. 또한 이직 자체는 개인적 요인들에 의해 영향을 받더라도 이직의도에는 조직스트레스, 리더십 등 조직적 요인들에 더 큰 영향을 받는다는 보고도 있다[8]. 이직의도에 영향을 주는 요인을 일반적 특성 요인과 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 내부마케팅, 소진 등의 상황적 요인으로 분류[2]하기도 하였으나 이직 의도는 다양한 요인에 의해 영향을 받는 복잡한 구조를 가지고 있는 것으로 생각한다. 이에 본 연구는 이직의도의 속성을 다면적으로 파악하기 위해 이직의도의 설명요인을 외적 및 내적 요인 변수로 설정하여 분석함으로써 통합된 이직의도 영향요인을 확인하고자 한다. 이직의도의 외적 요인으로 경력, 급여, 직무형태 등을 들 수 있으며 이들은 내부마케팅의 하부영역에 포함되는 개념이므로, 본 연구에서는 이직의도 외적 요인을 내부마케팅으로 선정하였다. 내적 요인으로 직무만족, 조직몰입과 유사한 개념인 간호 전문직관을 선택하였으며 정서적 소진과 개인적 성취는 Maslach Burnout Inventory(MBI)[9]의 하부영역으로 다수의 연구에서 중요한 이직의도 관련변수로 보고[4][10][11]하고 있어 이들을 내적 요인으로 선택하여 이직의도를 설명하고자 하였다.

이미 다수의 선행연구에서 이직의도에 영향을 주는 관련요인이 확인되었으나 이직의도에 대해서는 사회문화적 맥락을 반영한 지속적인 관심과 새로운 관점의 연구가 필요하다. 본 연구는 선행연구에서 밝혀진 이직의도의 주요 영향요인들을 내·외적 관점에서 분석하여 임상실무에서 보다 효과적으로 이직의도를 감소시키기 위한 전략을 세우는데 기여 할 수 있을 것이다. 또한 간호교육적인 측면에서 이직을 예방하기 위한 신규간호사나 간호학생의 교육과정을 개발할 때 본 연구결과가 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 이직의도, 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감 정도의 차이를 파악한다.

셋째, 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진과 개인적 성취감을 이용하여 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 이론적 배경

1. 병원 간호사의 이직의도

이직 의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것으로 조직을 떠나거나 옮기는 행위, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위를 모두 포함하는 개념으로[12] 이직 의도는 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높아서 유용한 지표가 되고 있다[13]. 특히 이직 의도는 이직을 결정하기 전에 나타나므로[14] 이직률을 감소시키기 위한 중재를 할 수 있는 시간을 확보할 수 있기 때문에 더 큰 의미를 갖는다. 높은 이직률은 간호의 질 저하와 환자안전의 저해 및 현장에 남아 있는 간호사들의 소진문제로 이어지고 있다[7]. 그러므로 이직은 오늘날 병원관리 환경에서 가장 크고 중요한 문제로 간호 관리자의 주요 관심영역중의 하나이며 이직 자체보다는 이직의도를 줄이는 것이 인사관리에서

있어서 간호 관리자의 핵심 업무이다. 이직을 결정짓는 가장 큰 선행 요인인 이직의도를 최종변수로 보고 이직의도에 영향을 미치는 여러 가지 원인 변수를 파악하는 것으로 이직을 예측하고 예방하여 이직률을 저하시키는 것이 조직에서 수행 가능한 중계가 된다[2].

2. 병원 간호사의 이직의도 영향요인

간호사의 이직 및 이직의도와 관련이 있는 요인 중 일반적 특성과 관련된 변수는 연령, 교육수준, 직위, 결혼형태, 근무형태, 경력, 근무부서, 병원의 규모 [2][3][6][15-18]이며, 근무 환경적 요인변수들은 급여, 승진, 복직후생, 의사와의 관계, 직원의 부정적인 태도 [3][15]이다. 특히, 여러 문헌에서 이직의도의 예측변수로 활용되는 변수는 연령, 근무형태, 조직몰입, 감성지능, 직무만족, 직무스트레스, 내부마케팅, 감정의 부조화, 직무자율성, 간호 전문직관, 소진, 감정노동, 의사결정 역량, 일-가정갈등, 냉소주의였다[2][5][10][15][17-24]. 최근 10년간 발표된 이직의도 관련 논문을 분석한 연구 [2]에서 이직의도와 관련이 있는 일반적 특성으로 연령, 교육수준, 직위, 결혼여부, 근무형태, 경력, 급여 등이 있었고, 상황적 요인으로 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 내부마케팅, 소진으로 보고되었다.

2.1 외적 요인

이직의도의 외적 영향요인인 내부마케팅은 이직의도를 9.3% 설명하며 하부영역 중 보상제도와 의사소통이 가장 중요한 영역으로 보고되고 있다[7][19][25]. 내부마케팅은 조직내부의 의사소통과 보 제도를 통한 내부마케팅 활동이 이직의도를 감소시키는 것으로 조사되었으나 실제로 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도는 평균에도 도달하지 못하는 것으로 보고되고 있다 [7][25]. 최정과 하나선의 연구[25]에서는 내부마케팅과 이직의도가 유의한 음의 상관관계를 보이며 이직의도를 감소시키기 위한 내부마케팅 전략으로 의사소통과 보상제도에 초점을 두어야 한다고 보고하였다. 이에 간호조직에서는 내부마케팅 개념을 도입하여 내부마케팅 인지 정도와 간호사의 이직의도를 비롯하여 직무만족, 조직몰입, 간호업무수행, 간호업무 생산성, 간호조직 성

과에 미치는 효과를 설명하려는 연구가 시도되고 있다 [25][26].

2.2 내적 요인

이직의도의 내적 영향요인인 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취에 대해 살펴보면, 간호전문직관은 전문직 간호와 간호사에 대한 관념, 신념, 인상의 총합으로 간호활동과 간호직에 대한 직업의식적인 견해로 [27], 간호전문직관이 높은 간호사는 이직의도가 낮았다[20]. 간호 전문직관을 67.9% 설명하는 주요 변수로 업무수행능력, 직무만족, 조직몰입과 함께 이직의도가 포함되어 있어[20], 이직의도의 내적 요인 변수로 간호 전문직관은 중요하다. 간호사의 정서적 소진이 높을수록 이직 의도는 증가하였으며[4][10][11], 국내간호사를 대상으로 MBI를 이용해 측정한 정서적 소진 정도는 3.19점으로 높은 수준을 보였다[4]. 또한 업무요구도가 높고 상사와의 관계가 부정적일수록 높은 정서적 소진과 낮은 개인적 성취를 보인 반면, 인적 지지자원과 기회의 제공은 정서적 소진을 낮추고 개인적 성취를 높이는 것으로 나타났다[4][28]. 소진과 직무스트레스는 이직의도를 45.4%를 설명한다고 보고되고 있는데[11], 특히 소진은 직무스트레스보다 이직의도에 더 큰 영향력이 있다고 밝혀졌다[2].

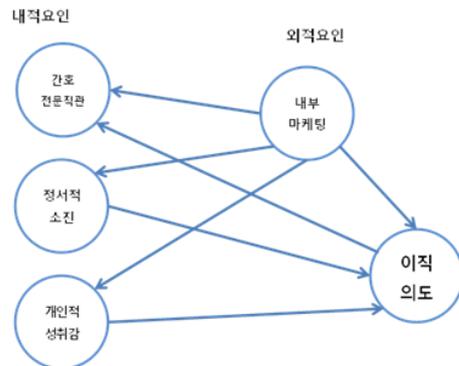


그림 1. 본 연구의 개념적 모형

이와 같이 병원 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인들은 다수 밝혀졌으나 실제로 임상현장에서 필요한

것은 이들 요인들 중 가장 효과적으로 이직의도를 감소시켜 이직률을 낮추는 것이다. 그러므로 이직의도의 외적 요인과 내적 요인을 포함하는 변수들로 구성된 개념적 모형이 이직의도를 얼마나 효과적으로 설명할 수 있는지를 분석하는 것이 필요하며 본 연구의 개념적 모형은 다음과 같다[그림 1].

III. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원간호사가 지각한 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진 및 개인적 성취감이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 상관관계연구이다.

2. 연구 가설

본 연구의 주요개념에 대한 이론적 검토를 통해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 병원간호사의 내부마케팅이 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.
- 가설 2. 병원간호사의 간호전문직관이 높을수록 이직의도 정도는 낮을 것이다.
- 가설 3. 병원간호사의 정서적 소진이 낮을수록 이직의도 정도는 낮을 것이다.
- 가설 4. 병원간호사의 개인적 성취감이 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.
- 가설 5. 병원간호사의 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감은 이직의도의 유의한 예측변인 일 것이다.

3. 연구 대상

연구 대상자수 산정은 G*Power 3.1.3을 이용하였다. 회귀분석을 시행하기 위해 유의수준 $\alpha=0.05$, 검정력 .95, 예측변수 4개, 선행연구에서 제시한 효과크기를 찾기 어려워 중간 정도의 효과크기인 .15를 사용하여 계산했을 때 총 대상자 수는 129명이었다. 탈락률 20%를 고려하면 필요한 총 대상자 수는 155명이지만 결과의

유용성을 높이기 위해 서울시와 충북에 소재한 2개 대학병원에 근무하고 있는 간호사를 유한모집단으로 하여 본 연구의 목적과 취지를 이해하고 연구에 참여하기를 허락한 간호사 300명을 편의표집 하였다.

4. 연구도구

4.1 이직의도

이직의도는 조직을 이탈하는 구성원의 의도로[24] 본 연구에서는 간호사 이직의도 도구[24]를 사용하였다. 총 10문항의 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 원 도구의 개발 당시 Cronbach's α 는 .831였으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .811이었다.

4.2 내부마케팅

본 연구에서는 내부마케팅도구[29]를 수정 보완하여 [25]사용하였다. 6개의 하위영역으로 구성된 총 25문항의 도구로 의사소통 6문항, 보상제도 4문항, 복리후생 2문항, 근무환경 4문항, 휴가 및 휴직제도 4문항, 교육훈련 5문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 내부마케팅 활동에 대한 수행도가 높음을 의미한다. 도구개발 당시 Cronbach's α 는 .90이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .918이었다.

4.3 간호 전문직관

간호전문직관은 전문직으로서의 간호와 간호사에 대한 신념, 관념 및 인상의 총합으로 간호에 대한 체계화된 견해와 간호를 담당하는 자의 간호활동 과정이나 그 직분 자체에 대한 직업의식적인 견해이다[27]. 본 연구에서는 간호 전문직관 측정도구[27]를 사용하였다. 총 29개 문항으로 전문직 자아개념(9문항), 사회적 인식(8문항), 간호의 전문성(5문항), 간호 실무역할(4문항), 간호의 독자성(3문항)의 5개 하위영역으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 간호전문직관이 확고하게 형성되었음을 의미한다. 도구개발

당시 Cronbach's α 는 .917이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .927이었다.

4.4 정서적 소진

정서적 소진은 지속적이고 반복적인 정신적 압박의 결과로 무력감, 절망감, 부정적 자아개념 및 자기직업과 타인에 대한 부정적 태도를 가져오는 현상이다. 본 연구에서는 Maslach Burnout Inventory(MBI)[9]중에서 정서적 소진 9문항을 사용하였다. 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다. 도구개발 당시의 Cronbach's α 는 .75였으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .869이었다.

4.5 개인적 성취감

개인적 성취감은 대상자의 업무에 있어서 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었다고 느끼는 감정이다. 본 연구에서는 Maslach Burnout Inventory(MBI)[9]중에서 개인적 성취감 8문항을 사용하였다. 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 개인의 성취감 정도가 높음을 의미한다. 도구개발 당시의 Cronbach's α 는 .60였으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .795이었다.

5. 자료수집

자료 수집은 구조화된 자가 보고형 설문지를 사용하여 2013년 5월부터 6월까지 이루어졌으며 연구목적과 방법을 설명하고 배부하여 기록하게 한 후, 회수하였다. 설문지는 총 300부를 배부하여 285부가 회수되었으며 회수율은 95%였다. 이중 자료처리에 부적합한 자료를 제외하고 270부를 최종분석에 이용하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS statistics 19.0을 이용하여 유의수준 .05에서 양측검정 하였다. 대상자의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율을 분석하였고, 이직의도, 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감은 문항평균과 표준편차를 분석하였다. 간호사의 이직의

도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감을 독립변수로 하여 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression Analysis)을 하였다.

7. 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자를 윤리적으로 보호하기 위해 자료수집 전에 K 대학병원 기관생명윤리위원회의 승인(IRB No. KUH 1380046)을 받았다. 연구자는 대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하였으며 자발적 참여에 의해 연구가 이루어지며 개인정보 보호와 익명이 보장되고 응답한 내용은 본 연구 이외의 어떠한 목적으로도 사용하지 않을 것을 설명하였다. 또한 중도에 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있음을 설명한 후 서면동의서를 받았다. 동시에 연구과정과 결과발표에서 수집된 자료로부터 개인이 식별되지 않도록 할 것이며, 개인정보 보호를 위하여 저장된 자료를 기호로 처리하였으며, 개인 식별이 가능한 모든 자료를 삭제하였다.

IV. 연구결과

1. 대상자의 인구사회학적 특성

대상자의 연령분포는 26-29세가 32.6%로 가장 많았고, 30-39세가 32.2%, 25세 이하가 28.1%였고 40세 이상은 7.0%였다. 학력은 전문학사가 58.9%로 가장 많았고, 74.1%가 미혼이었다. 경력은 31.9%가 2년 이하였고, 3-5년은 25.9%, 6-10년 21.9%, 11년 이상이 20.4%로 나타났다. 3교대 근무가 78.5%로 대부분을 차지하였고, 전일 근무가 15.6%, 2교대 근무는 5.9%였다. 근무부서는 병동이 71.5%, 특수부서 20.4%, 외래 8.1%이며, 대부분이 일반간호사로 90.4%로 나타났고, 이직경험이 있는 경우는 22.2%였다. 이직의도는 기혼자 보다는 미혼인 경우($p=.028$), 3교대 근무일 경우($p=.002$), 그리고 일반간호사의 경우($p=.005$)에 통계적으로 유의하게 높은 이직의도를 보였다[표 1].

표 1. 인구사회학적 특성

(N=270)

특성	분류	n(%)	이직의도	M(SD)			
				내부 마케팅	간호 전문직관	정서적 소진	개인적 성취감
		270(100)	3.91(.53)	2.58(.48)	3.30(.40)	3.23(.64)	3.24(.41)
연령	≤25	76(28.1)	3.89(.48)	2.68(.46)	3.37(.35)	3.24(.56)	3.25(.37)
	26-29	88(32.6)	3.99(.42)	2.54(.45)	3.28(.43)	3.34(.67)	3.18(.48)
	30-39	87(32.2)	3.89(.56)	2.49(.52)	3.21(.40)	3.26(.62)	3.25(.39)
	40≤	19(7.0)	3.66(.84)	2.80(.42)	3.50(.39)	2.59(.58)	3.49(.26)
		F	2.18	3.58	4.10	7.91	3.08
	p		.091	.014	.007	<.001	.028
결혼상태	미혼	200(74.1)	3.95(.48)	2.58(.47)	3.30(.41)	3.32(.63)	3.22(.42)
	기혼	70(25.9)	3.79(.63)	2.57(.53)	3.31(.39)	2.97(.62)	3.31(.40)
		t	2.21	.14	-.16	4.05	-1.44
	p		.028	.890	.871	<.001	.152
경력(년)	≤2	86(31.9)	3.89(.57)	2.72(.47)	3.39(.36)	3.23(.62)	3.27(.39)
	3-5	70(25.9)	4.01(.42)	2.47(.42)	3.26(.37)	3.32(.66)	3.16(.42)
	6-10	59(21.9)	3.94(.48)	2.41(.45)	3.20(.47)	3.42(.65)	3.20(.45)
	11≤	55(20.4)	3.76(.60)	2.68(.52)	3.32(.42)	2.92(.53)	3.35(.38)
		F	2.35	7.29	2.97	6.69	2.56
	p		.073	<.001	.032	<.001	.056
학력	전문학사	159(58.9)	3.91(.53)	2.59(.45)	3.29(.39)	3.24(.67)	3.19(.40)
	학사	99(36.7)	3.86(.50)	2.56(.52)	3.28(.40)	3.22(.59)	3.30(.41)
	석사이상	12(4.4)	4.17(.57)	2.65(.53)	3.55(.56)	3.16(.66)	3.57(.53)
	F	1.81	.25	2.54	.13	6.35	
	p		.165	.783	.081	.880	.002
근무형태	전일근무	42(15.6)	3.89(.59)	2.61(.51)	3.29(.40)	3.05(.69)	3.29(.45)
	2교대	16(5.9)	3.47(.75)	2.88(.37)	3.41(.48)	2.87(.56)	3.20(.39)
	3교대	212(78.5)	3.94(.48)	2.55(.48)	3.29(.40)	3.30(.63)	3.24(.41)
		F	6.39	3.43	.58	5.46	.34
	p		.002	.034	.560	.005	.713
근무부서	병동	193(71.5)	3.91(.53)	2.56(.47)	3.31(.41)	3.33(.62)	3.26(.41)
	특수부서	55(20.4)	3.82(.51)	2.71(.46)	3.26(.40)	2.93(.61)	3.20(.41)
	외래	22(8.1)	4.12(.43)	2.48(.59)	3.29(.35)	3.13(.69)	3.21(.49)
	F	2.67	2.78	.32	9.07	.64	
	p		.071	.064	.728	<.001	.528
직위	일반간호사	244(90.4)	3.94(.51)	2.56(.48)	3.29(.39)	3.27(.64)	3.22(.41)
	책임간호사	17(6.3)	3.55(.47)	2.78(.44)	3.25(.52)	2.95(.48)	3.32(.47)
	수간호사이상	9(3.3)	3.67(.73)	2.71(.41)	3.54(.32)	2.75(.66)	3.63(.19)
	F	5.49	1.96	1.80	4.62	4.51	
	p		.005	.143	.168	.011	.012
이직경험	있음	60(22.2)	4.00(.52)	2.50(.48)	3.26(.44)	3.21(.63)	3.22(.44)
	없음	210(77.8)	3.88(.53)	2.61(.48)	3.31(.39)	3.24(.65)	3.25(.41)
		t	1.52	-1.50	-.88	-.28	-.46
	p		.129	.135	.380	.779	.648

2. 가설 검증

2.1 가설 1. 병원간호사의 내부마케팅이 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.

내부마케팅은 연령($p=.014$), 경력($p=.000$), 근무형태($p=.034$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 연령의 경우 40세 이상이 2.80으로 가장 높았으며, 25세 이하(2.68), 26-29세(2.54), 30-39세(2.49)의 순이었고, 경력은 2년 이하(2.72), 11년 이상(2.68), 3-5년(2.47), 6-10년(2.41)로 나타났다. 근무형태는 2교대 근무자가 2.88로 가장 높았고, 3교대 근무자가 2.55로 가장 낮았다[표 1]. 이직

의도 관련변수의 상관관계를 분석한 결과 내부마케팅은 이직의도와 음의 상관관계($r=-.28$, $p=.000$)를 보여 가설 1은 지지되었다[표 2].

2.2 가설 2. 병원간호사의 간호전문직관이 높을수록 이직의도 정도는 낮을 것이다.

간호전문직관은 연령($p=.007$)과 경력($p=.032$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 40세 이상이 3.50으로 가장 높았고, 25세 이하(3.37), 26-29세(3.28), 30-39세(3.21)의 순으로 나타났다. 경력은 2년 이하(3.39), 11

표 2. 변수들간 상관관계 (N=270)

	이직의도	내부마케팅	간호전문직관	정서적 소진
내부마케팅	-.28 (.000)			
간호전문직관	.04(.237)	.36(.000)		
정서적 소진	.41(.000)	-.30(.000)	-.14(.009)	
개인적 성취감	-.02(.398)	.15(.008)	.41(.000)	-.08(.098)

표 3. 다중회귀분석의 가정 (N=270)

변수	공차한계	분산팽창인자	상태지수	Durbin-Watson	선형성	정규성	등분산성
정서적 소진	.90	1.11	8.99				
내부마케팅	.80	1.25	16.90				2 object
간호전문직관	.86	1.16	26.80	1.72	ok	ok	remove

표 4. 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 (N=270)

	Model 1				Model 2			
	B	S.E	Exp(β)	t(p)	B	S.E	Exp(β)	t(p)
(constant)	2.92	.31		9.52(<.001)	2.96	.30		9.79(<.001)
정서적 소진	.280	.05	.36	6.29(<.001)	.28	.04	.36	6.35(<.001)
내부마케팅	-.25	.06	-.24	-4.00(<.001)	-.22	.06	-.21	-3.54(<.001)
간호전문직관	.23	.07	.18	3.13(.002)	.19	.07	.15	2.61(.010)
근무부서 (외래=3)*					.22	.10	.12	2.32(.021)
직위(책임간호사=2)*					-.30	.11	-.15	-2.73(.007)
학력(석사이상=3)*					.28	.13	.12	2.17(.031)
F(p)	25.05(<.001)				15.82(<.001)			
Adj. R ²	.21				.25			

* dummy coded

년 이상(3.32), 3-5년(3.26), 6-10년 (3.20)의 순으로 나타났다[표 1]. 이직의도 관련변수의 상관관계를 분석한 결과 간호전문직관은 이직의도와 양의 상관관계(r=.04, p=.237)를 보였으나 통계적으로 유의하지 않아 가설 2는 기각되었다[표 2].

2.3 가설 3. 병원간호사의 정서적 소진이 낮을수록 이직의도 정도는 낮을 것이다.

정서적 소진은 연령, 결혼상태, 경력, 근무형태, 근무부서, 직위에 따라 유의미한 차이를 보였다. 26-29세가 3.34로 가장 높았고, 40세 이상이 2.59로 가장 낮았으며 미혼자(3.32)가 기혼자(2.97)보다 정서적 소진의 정도가 높았다. 근무에 따른 차이는 6-10년(3.42), 3교대 근무(3.30), 일반병동(3.33), 일반간호사(3.27)가 가장 높았으며, 11년 이상(2.92), 외래(2.93), 2교대(2.87), 주간호사 이상(2.76)이 가장 낮았다[표 1]. 이직의도 관련변수의

상관관계를 분석한 결과 정서적 소진과 이직의도는 양의 상관관계(r=.41, p=.000)를 보여 가설 3은 지지되었다[표 2].

2.4 가설 4. 병원간호사의 개인적 성취감이 높을수록 이직의도는 낮을 것이다.

개인적 성취감은 연령, 학력, 직위에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 40세 이상이 3.49로 개인적 성취감이 가장 높았고 26-29세가 3.18로 가장 낮았다. 학력은 석사 이상이 3.57, 학사 3.30, 전문학사 3.19의 순이었고, 직위에서는 주간호사 이상이 3.63, 책임간호사 3.32, 일반간호사 3.22로 학력과 직위가 높을수록 개인적 성취감이 높았다[표 1]. 이직의도 관련변수의 상관관계를 분석한 결과 개인적 성취감은 이직의도와 음의 상관관계(r=-.02, p=.398)를 보였으나 통계적으로 유의하지 않아 가설 4는 기각되었다[표 2].

2.5 가설 5. 병원간호사의 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감은 이직의도의 유의한 예측변인 일 것이다.

회귀분석의 가정을 검정한 결과는 모두 회귀식의 가정을 충족하였다. 설명 변수간의 다중공선성을 검증한 결과 공차한계가 0.1이하이거나 분산팽창인자(VIF)가 10보다 큰 설명변수는 없었다. 그러나 내부마케팅과 간호전문직의 상태지수(CI)가 15 이상으로 다중공선성의 의심되나 최소의 고유값, 즉 최대의 상태지수를 갖는 분산비율이 높은 설명변수가 없어 다중공선성의 문제는 없다고 판단하였다[30]. Cook' D 통계량을 이용하여 영향력을 분석한 결과 1.0이상인 개체는 없었다. Durbin-watson을 이용하여 오차의 자기 상관을 검정한 결과 DW 검정통계량이 1.72로 2에 가까우므로 자기 상관이 없었으며, 잔차분석 결과에서 모형의 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성이 확인되었다[표 3]. 케이스 진단 시 절대값이 3보다 큰 이상점이 2개가 발견되어 이를 제거한 후 단계방식의 다중회귀분석을 하였다. 그 결과 모든 회귀식의 가정을 충족한 간호사의 이직의도 예측회귀모형($F=25.05, p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정 계수는 .21으로 설명력은 21%였다.

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 정서적 소진, 내부마케팅, 간호 전문직관으로 나타났으며, 이 중에서 정서적 소진이 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 2차 분석은 인구 사회학적 특성 중 근무형태, 근무부서, 직위, 이직경험을 가변수로 변환한 다음 인구학적 특성 모두를 독립변수에 추가하여 중선형 회귀분석을 하였다. 변수 선택은 1차와 동일하게 단계적 선택방법으로 하였다. 회귀모형은 유의하였으며($F=15.82, p<.001$), 모형의 설명력은 .25으로 나타났다[표 4]. 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 정서적 소진, 내부마케팅, 간호 전문직관, 근무부서(외래=3), 직위(책임간호사=2), 학력(석사이상=3)으로 나타났으며, 이 중에서 정서적 소진이 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었다. 1차 분석과 비교해보면 수정결정계수는 .21에서 .25으로 다소 증가되었고 표준오차는 .31에서 .30으로 미미하게 감소하였다.

그러므로 개인적 성취감을 제외한 병원간호사의 정서적 소진($t=6.35, p<.001$), 내부마케팅($t=-3.54, p<.001$), 간호 전문직관($t=2.61, p=.010$)은 유의한 예측변인으로 가설 5는 부분적으로 지지되었다.

V. 논 의

본 연구는 병원간호사의 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감 정도와 인구학적 특성에 따른 차이를 확인하고, 병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 목적으로 수행하였다.

인구사회학적 특성과 이직의도의 관계를 분석한 선행연구에서는 공통적으로 미혼, 3교대 근무자, 일반간호사, 경력이 낮은 경우 이직의도가 높았다[2][3][7][23]. 본 연구에서는 연령과 이직의도에 차이가 없었고 근무형태가 3교대일 때 가장 이직의도 정도가 높아 근무형태를 개선할 필요가 있음을 시사하고 있다. 이직경험이 있는 간호사는 22.2%로 2013년 보고된 20.0%와 유사한 결과를 보였다[31]. 이직경험은 간호사 개인의 환경적 특성으로 볼 수 있으며 따라서 이직의도는 일반적 특성, 환경적 특성에 따라 많은 영향을 받는다.

간호사의 이직의도에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 내부마케팅, 간호 전문직관, 정서적 소진, 개인적 성취감을 독립변수로 하여 분석한 결과, 정서적 소진이 가장 큰 영향요인이었고 설명력은 21.3%였다. 또한 일반적 특성, 환경적 특성과 같은 외적 요인이 이직의도에 영향을 주기 때문에[2][3][7][23] 근무형태, 근무부서, 직위, 이직경험을 가변수로 전환하여 독립변수에 추가하여 분석한 결과에서도 정서적 소진이 가장 큰 영향요인이었으며 설명력은 25%로 증가하였다. 선행연구에서 이직의도를 예측할 수 있는 변수로 연령, 근무형태, 조직몰입, 직무만족, 직무 스트레스 등을 보고하였다 [2]. 이와 같이 근무형태를 포함하는 개념인 내부마케팅과 같은 외적 요인 뿐 아니라 본 연구에서 내적 요인으로 선정된 간호 전문직관, 정서적 소진과 대응될 수 있는 조직몰입, 직무만족, 직무스트레스와 같은 정서적 개념들이 이직의도를 예측하는 주요 요인으로 해석될 수 있다. 그러나 본 연구결과, 개인적 성취감은 이직의도에

영향을 주지 않는 요인으로 분석되었는데 개인적 성취감과 상응 개념인 경력몰입이 이직의도를 감소시킨다는 연구결과[19]와는 상반된 결과를 보여 추후 모집단을 확장하여 반복연구를 통한 검증이 필요할 것으로 사료된다.

이직의도는 평균 3.91점으로 높은 수준을 보였고, 300-800병상 규모 병원의 응급실 간호사를 대상으로 수행한 연구에서 이직의도의 평균은 3.39점으로 높게 나타나[23] 본 연구와 비슷한 결과를 보였다. 그러나 2013년 1000병상 이상의 일개 대학병원에서 조사한 이직의도 평균은 2.73으로 본 연구보다 이직의도가 더 낮았다[23]. 이는 본 연구에서 500-850병상 규모의 대학병원 간호사들을 대상으로 하였기 때문에 병원의 규모가 커짐에 따라 이직의도는 감소한다는 선행연구를 지지하는 결과라고 할 수 있다[6]. 이러한 결과는 병원의 규모가 커짐에 따라 병원 시스템을 체계적으로 갖추고 인력관리에 관심을 두는 현실을 반영한 것으로 사료된다.

내부마케팅은 5점 만점에 평균 2.58로 중간 정도이며 하위영역에서는 의사소통 영역의 점수가 가장 높았고 보상제도가 가장 낮은 점수를 보였다. 병원간호사의 내부마케팅에 대한 연구에서 내부마케팅은 평균 2.76-2.78점으로 나타났고, 하위영역 중 보상제도 점수가 가장 낮게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다[7][25]. 본 연구에서 2년 이하의 경력군에서 내부마케팅 점수가 가장 높게 나타났는데, 선행연구[23]에서도 경력이 낮은 간호사들이 오히려 내부마케팅을 더 높게 인식하는 것으로 보고되고 있다. 이는 신규간호사 교육에 내부마케팅관련 교육내용들이 포함되어 있기 때문인 것으로 사료된다. 내부마케팅 수행활동이 낮을수록 이직의도가 유의하게 증가하므로[7] 이직의도를 감소시키기 위해서는 내부마케팅 수행활동과 관련된 간호사 교육이 필요하며, 특히 보상제도와 관련한 중재가 가장 중요하다고 하겠다.

본 연구에서 간호전문직관은 평균 3.30으로 보통수준의 간호 전문직관을 보였다. 선행연구에서도 간호전문직관은 평균 3.34점으로 보고되어 본 연구와 유사한 결과를 보였다[17]. 간호전문직관이 높으면 이직의도가

낮아질 뿐 아니라, 소진이 감소하고 의료사고나 부정적인 환자성과를 비판적으로 인식함으로써 간호의 질 향상 활동에 적극적으로 참여함으로써 의료의 질을 향상시키는데 기여하기 때문에[20] 간호 전문직관을 높이는 것은 간호사 개인과 병원조직관리 차원에서 의미 있는 주요한 중재가 될 것이다. 간호 전문직관을 높이기 위한 전문적 사회화는 임상경험에 의해 촉진된다고 하였다[32]. 그러나 간호전문직관의 하부영역 중 간호실무역할이 2.63점으로 가장 낮았고, 직무만족의 하부영역 중 직무영역은 2.52점으로 가장 낮은 점수를 보였기 때문에[17] 임상현장에서 간호사의 실무영역을 향상시키기 위한 중재는 이직의도를 낮추고 간호 전문직관과 직무만족을 높이기 위한 핵심중재라고 사료된다.

본 연구에서 병원간호사의 정서적 소진 정도는 평균 3.23점으로 높은 수준을 보이고 있었으며 정서적 소진이 가장 중요한 이직의도 영향요인으로 분석되었다. 병원간호사들은 직무가 과다하다고 느끼고, 관리자와의 관계가 부정적일수록 정서적 소진이 증가하고 냉소적인 경향이 높아지며 높은 이직의도를 갖는다[4][10]. 간호사의 도덕적 고뇌 정도에 대한 이직의도의 차이를 본 선행 연구결과[33] 시간부족, 감독자의 반대 및 여러 제도와 환경에 대한 부정적 인지와 정서로 인해 고뇌가 증가되어 이직의도가 증가하였다고 하였는데 이는 정서적 소진이 이직의도에 양의 상관관계를 보인 본 연구결과와 유사한 결과이다. 그러므로 정서적 소진을 감소시켜 이직의도를 낮추기 위해서는 간호사의 직무 요구도를 감소시키기 위한 전략이 필요하며 간호사의 업무 프로세스를 분석하여 표준화하는 작업이 선행되어야 한다. 유사한 관점에서 근거기반 중재가 간호사들의 정서적 소진을 감소시킨다는 보고[34]가 있다. 국내 간호인력 수준은 인구 천명당 활동 간호사수 4.7명으로 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation Development, OECD) 회원국 평균인 9.1명의 절반 수준에 그치고 있다[35][36]. 그러므로 환자 대 간호사 비율을 증가시키는 국가적 정책을 마련하는 것은 이직의도를 감소시키기 위한 근본적인 해결책이 될 것이다. 또한 관리자와의 관계가 긍정적일수록 즉, 간호 관리자 들의 지지가 높을수록 간호사의 소진은 감소하기 때문

에 간호 관리자들이 간호사를 격려하고 인정해주는 조직문화는 소진을 예방하기 위해 중요하다. 또한 장기요양센터의 간호사 대상 연구[28]에서 가족, 친구, 선배의 지지는 정서적 소진을 예측하는 요인으로 정서적 소진을 41%나 설명하는 것으로 나타났다. 따라서 정서적 소진을 중재하기 위한 프로그램을 개발할 때 이러한 인적 지지자원을 이용하는 것은 효과적인 방법이 될 것이다. 본 연구결과 미혼, 3교대 근무, 일반간호사의 경우 정서적 소진의 정도가 높았는데, 이는 결혼유무, 근무형태, 자녀양육유무와 같은 일반적 특성이 정서적 소진을 설명하는 요인으로 보고한 연구[37]와 일치하였다. 그러므로 소진 발생의 원인인 업무과부하를 감소시키고 적절한 보상체계를 갖추는 것이 이직의도를 감소시키기 위한 효과적인 전략이라고 여겨진다. 특히, 본 연구에서 6-10년 사이의 경력을 가진 간호사들이 정서적 소진이 높게 나타났고 내부마케팅과 간호 전문직관 정도가 가장 낮아 이직의도의 위험이 크므로, 6-10년 사이의 경력간호사를 대상으로 집중적으로 관리할 중재프로그램이 필요하다.

이와 같이 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인은 외적 요인인 내부마케팅, 내적 요인인 간호 전문직관과 정서적 소진이며 정서적 소진이 가장 중요한 이직의도 영향요인이었다. 그러므로 위에서 제시한 바와 같이 정서적 소진예방을 중심으로 내부마케팅 수행과 간호 전문직관을 증진시킬 수 있는 중재전략은 이직의도를 감소시키는데 중요하다. 본 연구의 제한점은 전국표본단위의 추출이 아닌 횡단적 조사연구로 인과성 검증의 한계가 있어 그 결과를 일반화하는데 주의를 기울여야 한다는 점이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 인구사회학적 특성에 따른 이직의도와 관련요인의 정도의 차이를 분석하고, 이직의도에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 요인이 정서적 소진으로 분석되었기 때문에 정서적 소진을 감소시키기 위한 중재전략이 이직의도를 효과적으로 감소시킬 수 있을 것

으로 생각된다. 이를 위한 전략으로 첫째, 정서적 소진을 감소시키기 위해서 업무과부하와 직무 요구도를 낮추기 위한 방안이 필요하다. 간호실무현장에서 인게시간 등의 연장근무를 줄이고 유연한 근무형태를 다양하게 실시할 필요가 있으며, 환자 당 간호사 비율을 증가시키기 위한 국가 정책적 차원의 노력이 필요하다. 둘째, 정서적 소진을 감소시키기 위해 직무만족도를 향상시키는 중재가 필요하다. 셋째, 간호 관리자, 동료, 가족의 지지는 정서적 소진을 효과적으로 감소시키는 전략이다[28]. 이는 접근성이 뛰어난 개선전략이므로 간호사 이직의도 감소 프로그램에서 활용도가 높을 것으로 생각되며 장기적인 관점에서 지지적 이고 긍정적인 병원조직문화를 만드는 데 기여할 것이다. 마지막으로 내부마케팅을 향상시키기 위해서는 조직차원의 적절한 보상체계를 활성화 시켜야 한다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언한다. 첫째, 정서적 소진을 중심으로 한 이직의도 예측모형 구축을 위한 연구를 제언한다. 둘째, 6-10년의 경력간호사들이 가장 높은 정서적 소진을 나타내므로 이들에게 정서적 소진 감소프로그램을 적용하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다. 마지막으로 본 연구의 제한점을 극복하기 위한 향후 연구로, 다 기관 대상의 전향적 연구를 수행할 것을 제언한다.

참고 문헌

- [1] L. J. Hayes, L. O'Brien-Pallas, C. Duffield, J. Shamian, J. Buchan, F. Hughes, H. K. Laschinger, and N. North, "Nurse turnover: a literature review - an update," *Int J Nurs Stud*, Vol.49, No.7, pp.887-905, 2012.
- [2] J. K. Kim and M. J. Kim, "A Review of Research on Hospital Nurses' Turnover Intention," *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.17, No.4, pp.538-550, 2011.
- [3] A. J. Dawson, H. Stasa, M. A. Roche, C. S. Homer, and C. Duffield, "Nursing churn and turnover in Australian hospitals: nurses perceptions

- and suggestions for supportive strategies,” *BMC Nurs*, Vol.13, No.1, p.11, 2014.
- [4] Y. H. Kim, J. H. Choi, and k. E. Kim, “The Impact of Job Overload, Relationship with Senior on Nurses’ Intention to Quit Their Jobs : Mediating Role of Emotional Exhaust,” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.15, No.3, pp.372-381, 2009.
- [5] L. O’Brien-Pallas, G. T. Murphy, J. Shamian, X. Li, and L. J. Hayes, “Impact and determinants of nurse turnover: a pan-Canadian study,” *J Nurs Manag*, Vol.18, No.8, pp.1073-1086, 2010.
- [6] Hospital nurse association, *Research in the status of nursing personnel*, 2013.
- [7] Y. J. Son, S. K. Park, and S. S. Kong, “Impact of Internal Marketing Activity, Emotional Labor and Work-Family Conflict on Turn-Over of Hospital Nurses,” *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.18, No.3, pp.329-340, 2012.
- [8] B. Coomber and K. L. Barriball, “Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature,” *Int J Nurs Stud*, Vol.44, No.2, pp.297-314, 2012.
- [9] C. Maslach, and S. E. Jackson, “The Measurement of Experienced Burnout,” *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 1986.
- [10] H. K. Knudsen, L. J. Ducharme, and P. M. Roman, “Turnover intention and emotional exhaustion “at the top”: adapting the job demands-resources model to leaders of addiction treatment organizations,” *J Occup Health Psychol*, Vol.14, No.1, pp.84-95, 2009.
- [11] Y. R. Yeun, “Job Stress, Burnout, Nursing Organizational Culture and Turnover Intention among Nurses,” *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.8, pp.4981-4986, 2014.
- [12] S. Noor and N. Maad, “Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan,” *International Journal of Business and Management*, Vol.3, No.11, pp.93-102, 2008.
- [13] J. C. Carr, S. L. Boyar, and B. T. Gregory, “The moderating effect work-family centrality on work-family conflict, organizational attitudes and turnover behavior,” *Journal of Management*, Vol.34, No.2, pp.244-262, 2008.
- [14] Y. H. Han, I. S. Sohn, K. O. Park, and K. H. Kan, “The Relationships between Professionalism, Job Involvement, Organizational Commitment and Turnover Intention among Clinical Nurses,” *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.16, No.2, pp.17-31, 2010.
- [15] M. H. Sung and S. Y. Cho, “The Relationship between Job Characteristics and Organizational Commitment, and Turnover Intention in Emergency Department Nurses,” *Journal of Korean Academy Fundamentals of nursing*, Vol.17, No.4, pp.566-574, 2010.
- [16] S. M. Wi and Y. J. Yi, “Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to Leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses,” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.18, No.3, pp.310-319, 2012.
- [17] H. K. Yoon, J. H. Choi, E. Y. Lee, H. Y. Lee, and M. J. Park, “Effects of Decision Making Competency, Nursing Professionalism, and Job Satisfaction on Turnover Impulse among Nurses,” *Journal of Korean Academy Fundamentals of nursing Administration*, Vol.19, No.5, pp.658-667, 2013.
- [18] X. C. Zhang, D. S. Huang, and P. Guan, “Job burnout among critical care nurses from 14 adult intensive care units in northeastern China:

- a cross-sectional survey,” *BMJ Open*, Vol.4, No.6, p.e004813, 2014.
- [19] S. J. Han, “Influence of Clinical Nurses’ Emotional Intelligence on their Career Commitment and Turnover Intention : Moderating Role of Career Commitment,” *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.11, No.7, pp.418-425, 2011.
- [20] S. S. Han, M. H. Kim, and E. K. Yun, “Factors Affecting Nursing Professionalism,” *Journal of Korean Academic Society of nursing Education*, Vol.14, No.1, pp.73-79, 2008.
- [21] W. O. Kim, S. J. Moon, and S. S. Han, “Contingent Nurses’ Burnout and Influencing Factors,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.40, No.6, pp.882-891, 2010.
- [22] M. P. Leiter and C. Maslach, “Nurse turnover: the mediating role of burnout,” *J Nurs Manag*, Vol.17, No.3, pp.331-339, 2009.
- [23] E. A. Yi and Y. J. Yi, “Influence of Internal Marketing Perception, Empowerment, and Job satisfaction on Customer Orientation of Clinical Nurses,” *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.21, No.3, pp.299-307, 2012.
- [24] E. J. Yeun and H. J. Kim, “Development and Testing of a Nurse Turnover Intention Scale(NTIS),” *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.43, No.2, pp.256-266, 2013.
- [25] J. Choi and N. S. Ha, “The Effects of Clinical Nurse’s Internal Marketing on Job Satisfaction, Turnover Intention, and Customer Orientation,” *Journal of Korean Academy nursing Administration*, Vol.13, No.2, pp.231-241, 2007.
- [26] J. A. Yoon and H. J. Lee, “Internal Marketing, Job Stress, Organizational Commitment and Turnover Intention in Nursing Organization,” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.13, No.3, pp.293-301, 2007.
- [27] E. J. Yeun, Y. M. Kwon, and O. H. Ahn, “Development of a Nursing Professional Value Scale,” *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.35, No.6, pp.1091-1100, 2005.
- [28] E. L. Woodhead, L. Northrop, and B. Edelstein, “Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care Nursing Staff,” *J Appl Gerontol*, 10.1177/0733464814542465, 2014.
- [29] S. G. Lee, *Impact of Internal Marketing on the service quality of Employees : An Empirical Examination of Deluxe Hotels in seoul*, Suwon: Kyonggi University, pp.65-67, 2001.
- [30] J. H. Oh and S. W. Chung, “Multivariate Analysis for Clinicians,” *Clinics in shoulder and elbow*, Vol.16, No.1, pp.63-72, 2013.
- [31] S. Y. Lee, E. J. Oh, and K. M. Sung, “The Experiences of Turnover Intention in Early Stage Nurses,” *Journal of East-West Nursing Research*, Vol.19, No.2, pp.168-176, 2013.
- [32] E. Carlson, E. Pilhammar, and C. Wann-Hansson, “This is nursing: nursing roles as mediated by precepting nurses during clinical practice,” *Nurse Educ Today*, Vol.30, No.8, pp.763-767, 2010.
- [33] H. N. Cho, M. An, and H. S. So, “Differences of Turnover Intention by Moral Distress of Nurses,” *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.15, No.5, pp.403-413, 2015.
- [34] G. A. Aarons, D. L. Fettes, L. E. Jr. Flores, and D. H. Sommerfeld, “Evidence-based practice implementation and staff emotional exhaustion in children’s services,” *Behav Res Ther*, Vol.47, No.11, pp.954-960, 2009.
- [35] Ministry of Health & Welfare, *Statistical yearbook of Ministry of Health & Welfare*, Seoul: Authors, 2013.
- [36] <http://www.oecd.org/els/health-systems/oecd-healthdata.htm>.

[37] G. A. Canadas-De la Fuente, C. Vargas, C. San Luis, I. Garcia, G. R. Canadas, and E. I. De la Fuente, "Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession," Int J Nurs Stud, Vol.52, No.1, pp.240-249, 2015.

안 정 화(Jeong-Hwa An)

정회원



- 2013년 9월 ~ 현재 : 가톨릭대학교 대학원 간호학과(간호학 박사과정)
- 2001년 4월 ~ 현재 : 건국대학교충주병원 간호사

<관심분야> : 성인간호학, 의료 질 향상(QI)

저 자 소 개

윤 은 자(Eun-Ja Yeun)

정회원



- 1995년 8월 : 중앙대학교 대학원 (간호학박사)
- 1996년 3월 ~ 현재 : 건국대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 성인간호학, 노인간호, 병원간호

권 영 미(Young-Mi Kwon)

정회원



- 1999년 8월 : 중앙대학교 대학원 (간호학박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 경인여대 간호학과 교수

<관심분야> : 간호 관리학

전 미 순(MiSoon Jeon)

정회원



- 2001년 8월 : 중앙대학교 대학원 (간호학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 백석대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 지역사회간호학, 병원간호