

병원 간호사의 만족, 직무 스트레스, 소진, 조직시민행동 및 생산성에 관한 연구

고 현 민* · 곽 신 영** · 장 경***

*경북대학교 · **세무법인 가교 · ***단국대학교

A Study on Satisfaction, Job Stress, Burnout, Organizational Citizenship and Productivity of Hospital Nurses

Hyun-min Ko* · Shinyoung Gwak** · Kyung Chang**

*School of Business Administration Kyungpook National University

**Gagyo Tax Firm

***Department of Industrial Engineering Dankook University

Abstract

The health care markets are rapidly expanded due to population aging, increasing incomes, strengthening assurance of health insurance and so on, and the competition in the markets is getting serious. In the industry, hospitals have played more important role than any others, where doctors, nurses, medical technicians, administrative staff, etc cooperatively works hard. Among them, nurses capture 40 percents of specialized hospital workers and their role for patients as customers is essential. Therefore, it could be one of the most important keys to increase the productivity and wellbeing of nurses with respect to enhancing efficiency and competitiveness of operating hospitals. In this paper the impact of nurses' job satisfaction, job stress, burnout, and organizational citizenship behavior on their productivity is studied. The subjects were 576 nurses in 20 different hospitals in Seoul, Kyunggi, etc. We held hypotheses and statistically tested and analysed them, using SPSS 20.0 software. Thus, we found various significant results($p < 0.05$), and they will give useful suggestions for managing nurse manpower and enhancing their productivity.

KeyWords : job satisfaction, job stress, burnout, organizational citizenship behavior, productivity

1. 서 론

본 논문은 서비스 산업 중, 주요의료서비스 종사자인 간호사의 활동과 관련하여, 그들의 직무만족, 직무 스트레스, 소진, 및 조직시민행동, 그리고 생산성에 관심을 가지고 연구를 하였다. 경제성장에 따라 서비스

업의 부가가치 비중이 증가하는 현상은 OECD 국가에서 매우 광범위하게 나타나는 현상이며¹⁾, OECD 국가들의 경우 서비스산업이 차지하는 비중은 1970년대 이후 지속적으로 증가하고 있으며, 선진국 경제에서 서비스산업이 국민경제의 고용과 부가가치에서 차지하는 비중은 70%를 상회하는 수준에 이른다²⁾. 서비스

†Corresponding Author : Kyung Chang, E-mail : kchang@dankook.ac.kr

Department of Industrial Engineering Dankook University, 119, Dandae-ro, Dongnam-gu, Cheonan-si, Chungnam, 330-714, Korea

Received August 05, 2015; Revision Received December 02, 2015; Accepted December 03, 2015.

산업의 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구는 비즈니스와 연구분야에서 중요도가 높아져가고 있다3). 서비스기업은 생산하는 서비스의 품질수준과 고객만족이

서비스제공자인 인적자원에 의해 상당부분 결정되고 성과화되기 때문에 서비스제공자 의존성이 매우 높다고 할 수 있다4). 행복과 복지의 중요 요소인 인간의 건강 및 장수와 직결되는 의료서비스는 사회가 선진화되면서 집중 조명되고 있는데, 이 의료서비스는 생산과 소비가 거의 동시에 이루어지고, 고객이 있는 자리에서 의료서비스가 생산되고 전달되므로 의료인과 고객의 상호작용 또는 상호관계에 따라 고객만족이 영향을 받는다5).

주요 의료서비스를 담당하는 병원조직은 의사, 의료기사, 간호사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종의 종사자들간의 협동작업을 통해 환자들에게 의료서비스를 제공하는 조직으로6), 관련된 다양한 전문 인력 중에서, 특히 간호사는 병원인력의 40%를 차지하며, 환자에게 제공되는 주요 서비스인 치료와 간호업무를 담당하고 있다7-8). 그렇기 때문에, 간호사가 병원에 미치는 영향력도 크며9), 간호사의 서비스 질을 높이는 것이 병원의 효율성 증진과 경쟁력을 향상시키는데 필수적인 요인이다7). 따라서, 많은 연구자들이 간호사의 생산성에 관심을 가지고 연구하였는데, Hall은 교육, 경험, 자치, 의사소통 등 직무에서의 만족과 생산성의 관계를10), 두은영 등, 박복남과 박중성은 교육훈련, 인사승진, 의사소통, 세분화, 근무환경, 보상, 종사원관리이념 등 직무에서의 만족과 생산성의 관계를9,11), 하나선과 박효미는 의사소통, 보상, 복리후생, 근무환경, 휴가 및 휴직, 교육훈련 등 직무에서의 만족과 생산성의 관계를 살펴보았다12). 박천오 등은 직무만족, 조직시민행동, 직무스트레스 등과 생산성과의 관계를 연구하였다13). 남택영과 김현형은 소진과 생산성의 관계를 살펴보았으며14), 이해정은 직무스트레스, 소진과 생산성의 관계를 살펴보았다15). 그러나, 간호사에 대한 대부분의 연구가, 간호사의 생산성에 영향을 주는 요인들은 한 개 혹은 두 개의 독립변수를 지정하여 생산성과의 관계를 단편적으로 다룬 미진한 측면이 있었다. 본 논문에서는 간호사의 직무만족, 직무스트레스, 소진, 조직시민행동의 다양한 구성개념들을 포괄하여 그 내용들을 조사하여 보고, 조직의 생존과 발전에 필수적인 요소인 생산성과 연관성을 종합적으로 연구하였다.

2. 이론적 배경과 연구가설

본 연구는 간호사가 인지하는 직무만족, 직무스트레스, 소진, 조직시민행동이 생산성에 어떻게 영향을 미치는가의 연구이다. 우선, 생산성이란 조직의 자원이나 노동의 이용으로 최대산출량을 얻으려는 것으로, 투입과 산출의 관계로 표시되며, 조직에 의해서 산출되는 유형재와 무형재(서비스)를 포함한 경영의 성과도로 나타낼 수 있다16). 생산성은 크게 반생산성과 생산성으로 나누어 볼 수도 있다. 즉, Stephen과 Timothy는 결근과 이직을 생산성을 저해하는 반생산성으로 다루었으며17), 한편 McNeese-Smith는 결근과 이직을 생산성에 포함하여 보았다18). 따라서, 본 연구도 결근과 이직을 생산성에 포함하여 다룬다.

McNeese-Smith는 간호업무 생산성이 간호결과에 대한 간호사의 공헌정도를 의미한다고 하면서, 간호업무 생산성 영역으로 15개 간호활동 영역을 소개하고 각 활동영역에 대하여 공헌도를 자가 평가하도록 하였다18). 여기서 제시된 15개 간호활동 영역은, 병동과 기관의 목표달성, 공급품이나 린넨의 비용 절감, 노동력 절감, 서비스 전문직으로서의 성장, 생산성 목표달성, 마감일 맞추기, 조직적으로 일하기, 많은 양의 업무수행, 정확성, 결근을 저하, 이직률 감소, 병동의 문제해결 등이다.

직무만족은 조직구성원이 직무에 대해서 가지고 있는 감성적이고 정서적인 선호도를 의미하는데, 담당하고 있는 직무에 대해서 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지니게 된다19). 김정훈 등은 직무요구, 대인 관계, 조직체계, 보상, 직장문화에서 만족하지 못하면, 결근의 정도가 높아지는 것으로 보고하고 있으며20), 두은영 등은 인사승진, 의사소통, 교육훈련제도가 이직에 유의한 영향을 미친다고 하였다11). 간호사의 직무에 대한 만족은 긍정적인 환자결과와21-23), 환자가 자신에게 행해지는 치료의 품질 인식과 연결되어 있다24). 한편, 직무에 대한 불만족은 간호사의 높은 이직률, 업무에 대한 빈약한 사기, 재정적 지출 증가를 가져오거나23), 환자에 대한 치료 품질의 저하를 가져오고23,25), 간호사의 소진을 증가시킨다25). Hall은 간호사들의 지적능력 중 지식과 기술, 경험이 생산성에 영향을 미친다고 하였다.10 본 연구는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1 : 직무만족은 생산성에 영향을 미칠 것이다.

다음으로, 스트레스는 사람들이 자신이 원하는 것과 관련된 기회, 제약조건, 혹은 요구사항에 직면하게 되

고, 또한 결과가 불확실하지만 동시에 중요하게 인식되는 역동적인 상황을 말한다17). Cavanaugh 등과, Schultz와 Schultz에 의하면, 업무량, 임무완수 압박, 시간의 급박성과 같은 도전적 스트레스(challenge stressors)는 직무성적을 제고하기도 하고, 반면 지나친 관료제, 사무실 정치, 직무 책임에 있어서의 혼동과 같은 방해적 스트레스(hindrance stressors)는 직무성적을 저하시킨다26-27). 양안숙은 직무스트레스가 결론률을 증가시키며, 또한 소진을 증가시켜 증가된 소진이 이직의도를 증가시킨다고 하였고28), 이환범과 이수창은 업무로 인한 불안감, 우울감, 피로감, 좌절감으로 측정된 스트레스가 이직에 영향을 미친다고 하였으며29), 김형섭도 직무스트레스가 이직에 영향을 미친다고 하였다30).

병원조직은 의사, 의료기사, 간호사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종의 사람들로 구성된 복잡한 관계로 인하여 갈등을 일으킬 기회가 많은데31), 의료진간에도 직무스트레스가 다른 것은 정신적 부담감이 다르기 때문이고32), 그 중 간호사에게, 교대근무, 또한 과도한 직무스트레스는 정신적·신체적 건강에 해로운 영향을 줄 뿐만 아니라 업무 수행 능력을 감소시키고 환자간호의 질을 저하시키게 되며 간호 작업 시 투약 오류, 의료기기의 오작동, 환자 파악의 오류 그리고 주사침 상해 등의 사고 발생의 위험을 높이고 이로 인해 치료 받는 환자의 생명이나 치료경과에 영향을 줄 수 있다33). 본 연구는 이러한 선행연구를 바탕으로 간호사들을 대상으로 하여, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설2 : 직무스트레스는 생산성에 영향을 미칠 것이다.

다음으로 소진은 대인관계 업무에 종사하는 사람들이 과도한 스트레스에 장기간 노출되어, 정신적, 신체적, 정서적으로 기력이 고갈된 상태에서 직무수행 능력이 떨어지고, 비인격화된 행동을 보이며 개인적 성취의 결여를 보이는 현상으로34), 일에 대한 자기 자신, 일반사회, 혹은 개인과 사회 양자로부터의 기대수준이 높는데 반해 이 욕구를 충족시킬 수 있는 심리적, 물리적 자원이 못 미치는 상황이 장기간 지속되어 나타나는 부정적 경험으로 그 일의 수행에서 얻을 수 있는 지원과 보상을 압도할 때 일어난다35). Maslach와 Jackson은 대상자의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 인간 서비스 계통의 전문직에 종사하는 사람에게 많이 나타난다고 하였는데, 특히 간호사가 소진의 위험이 높은 직업이라고 보고하고 있다36). 이해정과 Maslach에 의하면, 소진을 경험하는 간호사는 결론률이 증가하며15,37), 윤금숙과 김숙영(2010)은 소진의 정서적 탈진과 비인격화는 이직을 증가시키며, 개인적 성취는 저하시킨다고 하였다38). 남택영과 김

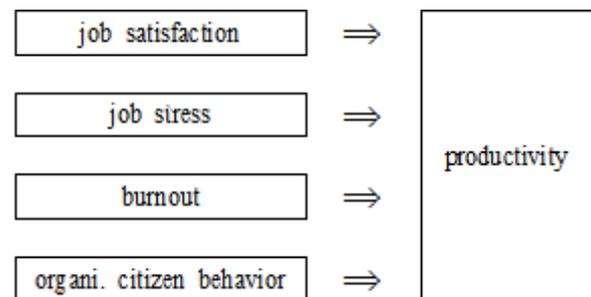
현형에 의하면, 개인적 성취가 업무성과에 영향을 준다.14) 이러한 선행연구를 바탕으로, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3 : 소진은 생산성에 영향을 미칠 것이다.

다음으로, 조직시민행동(Organization Citizenship Behavior: OCB)은 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 조직목표와 가치를 공유하고 협동하고 자발적으로 봉사하는 일련의 행동이며39), 내부고객의 생산적인 행동으로, 핵심적인 과업요건 이상으로 조직에 도움이 되는 행동이다40). 박천오 등은 조직시민행동이 조직의 생산성에 영향을 준다고 하였고13), 전재균과 이철우에 의하면 직무성적이 낮은 집단에서 조직시민행동이 이직의도에 영향을 미치며41), 조직시민행동과 유사한 개념인 조직몰입은 결론율을 감소시킨다42). 병원 간호조직은 인적자원의존도가 높은 조직으로 고객과 직접 접촉하기 때문에 서비스를 제공하는 간호사들의 태도와 행동은 서비스의 질을 결정하는데 매우 중요한 역할을 수행하며43), 김대원에 따르면 의료 서비스의 질적 제고를 위해서 간호사의 조직시민행동이 필요하다44). 본 연구는 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설4 : 조직시민행동은 생산성에 영향을 미칠 것이다.

기존의 연구는 한 개 혹은 두 개의 독립변수를 지정하여 생산성과의 관계를 살펴보았는데, 이에 본 연구는 이들의 독립변수를 조합하여, 직무만족, 직무스트레스, 소진, 및 조직시민행동이, 반생산성 개념인 결론 및 이직을 포함한 생산성에 영향을 주는 관계성에 대해 연구하고자 한다. 이들 가설을 반영하는 연구모형은 다음과 같다<Fig. 1>.



[Figure 1] Research Model

3. 연구방법

3.1 연구대상자

서울, 경기, 충남 지역에 위치한 병원의 간호사들이

연구대상이며, 편의표집 형식으로 2011년 11월에 설문지 조사로 데이터가 수집되었다. 자료수집에 앞서 연구자는 연구대상자들에게 연구목적과 개인 비밀보장 및 연구이외의 목적에는 사용하지 않을 것임을 충분히 설명하였고 연구 참여에 동의한 대상자를 대상으로 자료를 수집하였다.

3.2 주요 측정척도

직무만족 측정은 Kudo 등이 개발한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 14문항으로 이루어져 있다(45). 측정도구는 연봉, 복지, 공정한 연봉 인상, 병원 경영 원칙 등의 병원조직 관련 요인 4문항, 여가시간, 적절한 휴식 등의 휴식 관련 요인 2문항, 의사의 적절한 지시, 의사와의 의사소통, 간호사간의 팀워크 등의 의사소통 관련 요인 3문항, 간호직에 대한 자부심, 간호 업무에서 요구하는 지식과 기술, 능력을 표출할 수 있는 업무, 교육훈련 등의 간호전문화 관련 요인 5문항으로 구성되었다. 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다.

직무스트레스 측정은 Gray-Toft와 Anderson이 개발한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 34문항으로 이루어져 있다(46). 34문항 중 IT기술의 발전과 관련된 컴퓨터에 연관된 문항, 예비조사에서 중복된다고 판단되는 4문항을 제외한 30문항을 사용하였다. 측정도구는 환자의 고통과 죽음으로 인해 발생하는 스트레스와 관련된, 환자의 죽음 관련 요인 7문항, 의사와 간호사간에 발생하는 스트레스와 관련된, 의사와의 충돌 관련 요인 5문항, 환자와 보호자에게 정서적으로 도움을 주지 못하는 스트레스와 관련된, 부적절한 준비 관련 요인 2문항, 환자 간호에 대해 다른 의료요원과 경험을 공유하거나, 의견을 나누지 못해서 발생하는 스트레스와 관련된, 의견 교류의 부족으로 관련 요인 2문항, 간호사와 상급자 혹은 간호사들 사이에서 발생하는 스트레스와 관련된, 다른 간호사와의 충돌 관련 요인 5문항, 간호 인력, 스케줄 문제 및 간호업무를 완료하고 감정적으로 환자를 돌볼 수 있는 불충분한 시간에서 발생하는 스트레스와 관련된, 작업부하 관련 요인 5문항, 환자의 치료에 관한 불확실성에서 발생하는 스트레스와 관련된, 치료에 관한 불확실 관련 요인 4문항으로 구성되었다. 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다.

소진 측정은 Maslach와 Jackson이 개발한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 총 22문항으로 이루어져 있다(36). 측정도구는 자신의 업무에서 정서적으로 자신의

한계를 넘어서고, 소모되는 감정과 관련된 정서적 탈진 관련 요인 9문항, 자신의 일에 능력을 표출하고 자신있게 해낼 수 있다는 개인적 성취 관련 요인 8문항, 자신의 환자에게 냉담한 반응을 보이는 비인간화 관련 요인 5문항으로 구성되었다. 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 소진이 높다는 것을 의미한다.

조직시민행동은 Organ과 Konovsky가 개발한 도구 16 문항 중, 이타주의와 관련된 6문항을 사용하였다(47). 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직시민행동이 높다는 것을 의미한다.

생산성 측정은 McNeese-Smith가 개발한 도구를 사용하였으며, 이 도구는 병동의 목표달성, 병원의 목표달성, 간호용품 사용비용 절감, 노동력 절감, 양질의 서비스 제공, 전문직으로서의 성장, 생산성 높임, 마감일 맞추기, 조직적으로 일하기, 많은 양의 업무수행, 정확성, 병동의 문제해결, 결근, 이직 등의 14문항으로 측정하였는데, 원래의 문항들 중, 공급품과 봉대에 관련된 문항은 간호용품 문항에 합당하다고 사료되어 삭제하였다(18). 이들은 각각 5점 척도로 측정하였다. 이들 구성개념들은, 각각 하위 변수로써, 해당 설문들의 점수들의 평균점수를 구해, 분석을 하였다. 각 하위 변수를 정리하면 다음과 같다. 직무만족은, 그 하위 변수로써, 병원조직, 휴식, 의사소통, 및 간호전문화를 쓰며, 직무스트레스는 그 하위 변수로써, 환자의 죽음, 의사와의 충돌, 부적절한 준비, 의견 교류의 부족, 다른 간호사와의 충돌, 작업부하, 및 치료에 대한 불확실을 쓰며, 소진은 그 하위 변수로써 정서적 탈진, 개인적 성취, 및 비인간화를 쓰며, 생산성은 그 하위 변수로써 14개 지표 중 전자 12개 하위척도의 평균으로 생산성 점수를 삼았으며, 결근과 이직에 관한 각 점수는 각각 반생산성 개념으로 각각 활용되었다.

4. 연구분석

4.1 자료분석

576부의 설문지가 배부되었으며, 이 중에, 미응답 등 불량한 응답을 제외하면, 558부 설문지를 얻었고, 그 중에 생산성에 대한 문항을 가진 설문지에 대한 응답은 190부였다. 이 190부의 설문지를 가지고 통계프로그램인 IBM SPSS Statistics 20.0을 사용하여 자료분석을 실시하였다.

1) 표본의 특성

표본의 특성은 다음과 같다. 여자가 535명(95.9%),

남자가 23명(4.1%)로, 여자가 대부분이다. 연령은 24세이하 101명(18.1%), 25세-29세이하 184명(33.0%), 30세-34세이하 141명(25.3%), 35세-39세이하 71명(12.7%), 40세이상 61명(10.9%)으로, 25~34세가 주요 응답자이다. 최종학력은 3년제 졸업 312명(55.9%), 4년제 졸업 213명(38.2%), 대학원 졸업(재학포함) 33명(5.9%)으로, 4년제 이하가 대부분이다. 결혼관련데이터로, 미혼 378명(67.7%), 기혼 173명(31.0%), 이혼 6명(1.1%), 사별 1명(0.2%)이다. 교대근무는 주간근무 109명(19.5%), 2교대근무 15명(2.7%), 3교대근무 425명(76.2%), 중일근무 7명(1.3%), 기타 2명(0.4%)으로 많은 병원에서 3교대 근무를 하고 있었다. 직위는 일반간호사 480명(86.0%), 책임간호사 48명 (8.6%), 수간호사이상 30명(5.4%)으로 일반간호사가 주요 응답자이다. 경력은 1년미만 88명(15.8%), 1년-4년이하 199명(35.7%), 5년-9년이하 135명(24.2%), 10년-14년이하 86명(15.4%), 15년-19년이하 28명(5.0%), 20년이상 22명(3.9%)으로 1-9년 이하 경력자가 많았다. 현 직장근무경력은 1년미만 136명(24.4%), 1년-4년이하 263명(47.1%), 5년-9년이하 86명(15.4%), 10년-14년이하 41명(7.3), 15년-19년이하 19명(3.4%), 20년이상 13명(2.3)으로 4년이하가 많았다. 병상규모는, 29병상이하 23명(4.1%), 30병상-99병상이하 61명(10.9%), 100병상-299병상이하 119명(21.3%), 300병상-499병상이하 111명(19.9), 500병상이상 242명(43.4)으로 다양한 규모의 병원에서 연구가 진행되었다.

2) 설문지의 신뢰도 검정

생산성에 대한 문항을 가진 설문지 응답과 생산성에 대한 문항이 없는 설문지 응답 사이에, 기술통계 상에, 특별한 차이는 없었던 점으로 보아, 응답자들이 신뢰성이 있는 응답을 한 것으로 사료하였다. 아울러 본 연구에서 주요 구성개념들에 대한 신뢰성 검정을 위해, 문항들의 내적일관성을 점검하는 크론바흐의 알파 계수를 구하였다. 직무만족(표 하위척도 1-4), 직무스트레스(표 하위척도 5-11), 소진(표 하위척도 12-14), 조직시민행동(표 하위척도 15), 생산성(표 하위척도 16)이 각각 여러 하위척도(다항목)로 측정되었는데, 신뢰도를 저해하는 항목을 제외한 후에 얻어진 알파값이 Table 1에서 보인다. 알파값이 7과 9번이 0.5수준이어서 분석에서 제외하고, 나머지는 모두 0.6-0.8수준이어서 탐색적 연구이상으로 부합하는 수준이라고 보았다(48).

<Table 1> Chronbach' s alpha

Subscale	Number of items	alpha
1.job satisfaction	4	0.823
2.rest	2	0.827
3.communication	3	0.691
4.specializa. of nursing	4	0.773
5.death of patients	6	0.730
6.troubel with doctors	4	0.665
7.improper preparation	2	0.540
8.lack of opinion exchanges	2	0.601
9.trouble with nurses	5	0.573
10.work load	4	0.782
11.uncertainty of treatment	3	0.665
12.emotional burnout	9	0.861
13.personal accomplishment	7	0.821
14.dehumanization	5	0.784
15.organiza citizen behavior	6	0.794
16.productivity	13	0.884

4.2. 가설검정

우리는 가설을 검토 및 검정하기 위해 몇 가지 통계적 방법을 사용하였다. 가설 내의 독립변수와 종속변수간의 관계를 보기 위해서, 독립변수의 5점 척도 상에서 4, 5점의 높은 집단과 1, 2점의 낮은 집단에 대해, 종속변수에 유의차가 있는지 보기 위해 Mann-Whitney 검정을 사용하고 유의한 경우에 두 집단의 평균과 표준편차를 표로 보여주었다. 3점의 경우는 중간값으로 상집단과 하집단을 나타내기 어렵다고 사료되어 대상에서 제외하였다.

Mann-Whitney 검정은 서로 독립인 두 개의 그룹이 같은 모집단으로부터 추출된 것인지 어떤지를 검정하는 데 사용하는 검정으로, 비모수통계에 속하는 Mann-Whitney 검정을 사용하는 이유는 우리가 사용한 척도가 순서척도로써 정규분포 등 모수통계의 가정에 맞지 않는다고 사료되기 때문이다.

반생산성의 결근과 이직의 문항, “나는 고의적으로 결근을 하지 않는다” 와 “나는 이직을 고려하고 있지 않다” 은, 전체적 조화를 위해, 점수를 1점→5점, 2점→4점, 4점→2점, 5점→1점으로 변환하여 분석하였다. 연구도구는 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 직무만족, 직무스트레스, 소진의 하위변수들과 생산성, 조직시민행동은 여러 문항으로 이루어졌는데, 이들 문항들의 평균 점수를 구해서 가설검정을 실시하였고, Mann-Whitney 검정이 5% 수준이내에서 유의한 경우에만 검정 결과를 기술하였다.

우선 가설1에서 직무만족의 하위변수들을 보면, 간호전문화에 대해 만족한 간호사가 불만족한 간호사보다 생산성이 더 높았다($p=0.004^{**}$)<Table 2>. 직무

만족 중, 병원조직에 대해 만족한 간호사가 불만족한 간호사보다 이직의도가 더 낮다(p=0.000**).<Table 3>. 직무만족 중, 의사소통에 대해 만족한 간호사가 불만족한 간호사보다 이직의도가 더 낮다(p=0.010*)<Table 4>. 직무만족 중, 간호전문화에 대해 만족한 간호사가 불만족한 간호사보다 이직의도가 낮다(p=0.037*)<Table 5>. 한편 병원조직에 대해 만족한 간호사가 불만족한 간호사보다 더 결근을 하는 것으로 나타났는데(p=0.032*)<Table 6>, 문항이 “고의적으로 결근을 하지 않는다” 이므로 “이유나 근거가 있는 결근을 한다는 의미에서는 그 점수가 높게 나올 수도 있고, 혹은 결근이 있어도 대체할 만한 여유와 아량을 가진 조직이어서 그런 것인지 추가 연구가 필요한 부분이다.

<Table 2> Compare the productivity of the specialization of nursing

Spec.of nursing**	N	Mean	SD
dissatisfy	18	3.1343	.36171
satisfy	163	3.4325	.47381

** : statistical significance with p<0.01

<Table 3> Compare the turnover of the medical organization

medi.organi.*	N	Mean	SD
dissatisfy	146	3.05	1.062
satisfy	35	2.29	.750

* : statistical significance with p<0.05

<Table 4> Compare the turnover of the communication

communi.*	N	Mean	SD
dissatisfy	60	3.23	.998
satisfy	79	2.73	1.129

<Table 5> Compare the turnover of the specialization of nursing

spe.of nursing *	N	Mean	SD
dissatisfy	18	3.28	.958
satisfy	163	2.79	1.051

<Table 6> Compare the absence of the medical organization

medi.organi.*	N	Mean	SD
dissatisfy	146	1.59	.776
satisfy	35	1.89	.832

다음으로 가설2에 대하여, “직무스트레스는 생산성에 영향을 미칠 것이다”에 관하여, 직무스트레스의 하위척도 상으로 생산성에 유의한 결과 없었다. 스트레스가 높다고 일을 덜할 수 있는 곳이 통상 직장이지 아니기 때문에 나오는 결과로 보인다. 한편 직무 스트레스 중, 의견 교류의 부족의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 이직의 정도가 더 높은 것으로 나타났다(p=0.003**)<Table 7>. 직무스트레스의 하위척도 중, 작업부하의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 이직의 정도가 더 높은 것으로 나타났다(p=0.012*)<표 Table 8>.

<Table 7> Compare the turnover of the lack of opinion exchanges

lackof opi. excha.**	N	Mean	SD
low	67	2.60	.986
high	61	3.18	1.073

<Table 8> Compare the turnover of the work load

work load *	N	Mean	SD
low	41	2.49	1.052
high	129	2.95	1.022

다음으로 가설3에 관하여, 정서적 탈진의 정도가 낮은 간호사가 높은 간호사보다 생산성의 정도가 더 높은 것으로 나타났으며(p=0.011*)<Table 9>, 개인적 성취의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 생산성의 정도가 더 높은 것으로 나타났다(p=0.000**)<표 Table 10>.

<Table 9.> Compare the productivity of the emotional burnout

emoti.burnout *	N	Mean	SD
저	94	3.4512	.48119
고	96	3.2899	.45643

<Table 10> Compare the productivity of the personal accomplishment

perso. accom. *	N	Mean	SD
저	26	2.9423	.31865
고	157	3.4788	.44905

소진의 하위척도 중, 개인적 성취의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 결근의 정도가 더 낮은 것으로 나타났으며(p=0.000**)<표 Table 11>, 정서적

탈진의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 이직의도가 더 높은 것으로 나타났고(p=0.000**) <Table 12>. 개인적 성취의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 이직의도가 더 낮은 것으로 나타났다(p=0.000**) <Table 13>.

<Table 11> Compare the absence of the personal accomplishment

perso. accom.**	N	Mean	SD
low	26	2.42	1.102
high	157	1.59	.716

<Table 12> Compare the turnover of the emotional burnout

emoti.burnout **	N	Mean	SD
low	94	2.60	.998
high	96	3.20	1.042

<Table 13> Compare the turnover of the personal accomplishment

perso. accom.**	N	Mean	SD
low	26	3.42	.857
high	157	2.67	.996

마지막으로 가설4에 관하여, 조직시민행동의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 생산성의 정도가 더 높은 것으로 나타났다(p=0.000**) <Table 14>. 조직시민행동의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 결근의 정도가 더 낮은 것으로 나타났으며(p=0.003**) <Table 15>, 조직시민행동의 정도가 높은 간호사가 낮은 간호사보다 이직의 정도가 더 낮은 것으로 나타났다(p=0.008**) <Table 16>.

<Table 14> Compare the productivity of the organizational citizenship behavior

orga citi.behavior **	N	Mean	SD
저	53	3.0629	.37336
고	130	3.4962	.46611

<Table 15> Compare the absence of the organizational citizenship behavior

orga citi.behavior **	N	Mean	SD
저	53	2.09	1.005
고	130	1.61	.688

<Table 16> Compare the turnover of the organizational citizenship behavior

orga citi.behavior **	N	Mean	SD
저	53	3.21	1.044
고	130	2.80	1.007

5. 결론과 토의

본 연구는 간호사의 직무만족, 직무스트레스, 소진, 조직시민행동과 생산성에 관한 연구이다. 직무만족의 일부 하위변수 및 소진의 일부 하위변수가 생산성과 유의한 관계를 가지며, 조직시민행동이 생산성과 유의한 관계를 가졌다. 반면, 직무스트레스는 생산성에 대해 유의한 관계를 보이지 않았다. 직무만족의 일부 하위변수와 소진의 일부 하위변수가 이직과 결근에 유의한 관계를 보이며, 조직시민행동이 이직과 결근에 유의한 관계를 보였다. 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 논의하고자 한다

첫째, 직무만족 중에서 간호전문화가 생산성에 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 간호사의 지식과 기술, 경험을 포함한 직무만족이 간호사의 생산성에 영향을 미친다고 주장하는 Hall의 주장과 일치한다(10). 간호전문화는 지식과 기술의 향상과 관련된 요소로 교육훈련을 통해서 증가되는데(11-12), 따라서, 간호사의 생산성 향상을 위해 직무 및 실무교육과 자기개발을 위한 교육 기회가 주어지는 것이 바람직하다.

직무만족 중에서 병원조직의 만족이 결근에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 김정훈 등의 조직체계 등에 만족하지 않을 때 결근의 정도가 높아진다는 결과와는 다른데(20), 이 역시 측정도구의 차이 때문인 것 같다. 직무만족 중에서 병원조직, 의사소통, 간호전문화의 만족이 이직에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 두은영 등의 연구에서도 의사소통, 교육훈련제도가 이직에 유의한 영향을 미치는 것과 같은 맥락이다(11). 따라서, 병원 인사관리에서는 간호사의 이직을 줄이기 위해, 병원조직, 의사소통, 간호전문화에 노력을 기울여야 하는 시사점이 있다. 의사, 간호사와의 원활한 의사소통이 생산성에 영향을 미친다고 하는 결과에 비해(9,11-12), 본 연구에서 유의한 영향을 보이지 않았다. 이처럼 기존 연구와의 차이는, 기존 연구의 직무만족 측정 도구의 상이한 점 때문일 수 있고, 본 연구에서는 의사소통이 생산성에 직접적인 영향보다는 간접적인 영향을 주는 매개효과를 가질 수도 있는데 추후 연구가 필요하다.

다음으로 본 연구에서 직무스트레스는 생산성에 유

의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이것은 박천오 등의 연구와는 같은 결과이며(13), 한편, 도전적 스트레스는 직무성적을 향상시키고 방해적 스트레스는 직무성적을 저하시킨다고 보고한 Cavanaugh 등과 Schultz와 Schultz의 연구와 다른 결과이다(26-27). 연구대상이 다르다는 점에서 혹은 다른 매개변수적 효과로 나타날 수 있다는 점에서 추가 연구가 필요하다고 보여진다.

본 연구에서 직무스트레스는 결론에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이것은 양인숙의 연구와 반대되는 결과를 보이고 있다(28). 양인숙은 보육시설 종사자가 업무부담, 역할갈등에서 오는 스트레스와 결론과의 관계를 살펴본(28), 본 연구와는 직무스트레스를 측정하는 연구도구와 대상자의 차이에서의 상이한 결과를 나타내는 것으로 사료된다. 직무스트레스의 의견 교류의 부족은 이직에 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 최은희 등의 연구와 일치한다.(49) 의견 교류가 잘 이루어지는 보다 좋은 직무환경이 이직을 줄일 수 있다는 시사점이 있다.

다음으로, 소진의 하위변수들 중, 정서적 탈진은 생산성에 음(부)의 영향을 미치며, 개인적 성취는 생산성에 양(정)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 소진 중에서 개인적 성취가 생산성에 유의한 영향을 미친다고 주장한 이해정과(15) 소진의 개인적 성취의 감소가 생산성을 저해한다고 주장하는 남택영과 김현형의 연구와 일치하는 것을 알 수 있다(14). 비인간화는 생산성에 유의하지 않은 것으로 나타났는데, 이는 이해정의 연구와 일치한다고 하겠다(15). 비인간화함으로써 생산성에 대한 유의한 관계가 없다면, 굳이, 비인간화(예: 환자에게 냉담한 반응을 보이는 것으로, 환자에게 불친절하거나, 환자의 고통에 무관심하고, 사무적으로 대함)와 같은 행동은 간호사가 지양해야 할 것 같으며, 유의한 관계가 있으면 더 말할 것이 없다. 인간화가 혹시 생산성을 저해하는 측면이 있는지는 보다 정교한 추후 연구가 필요하다. 그렇다면 더 많은 간호인력이 요구될 수 있겠다.

본 연구에서 소진 중에서 개인적 성취가 높을수록 결론과 이직의 정도가 낮아졌으며 정서적 탈진이 이직에 영향을 주는 것으로 나타났는데, 이는 소진이 결론에 영향을 미친다는 이해정과 Maslach의 연구와는 부분적으로 유사하고(15,37) 윤금숙과 김숙영의 개인적 성취와 결론의 관계 및 정서적 탈진과 이직 관계 연구와 유사한 결과이다(38).

본 연구에서 조직시민행동은 생산성에 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은, 병원 조직은 업무흐름의 상호의존성이 매우 높아 병원 직원들 간의

원활한 상호협력관계가 이루어질 때, 생산성이 상승한다는 이선희의 연구와 일치한다(50). 조직시민행동은 결론에 유의한 음의 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이는 조직몰입이 결론에 영향을 미친다는 육종술의 연구와 유사한 결과를 나타내고 있다(42). 또한 조직시민행동이 이직에 유의한 음의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 전재균과 이철우의 연구와 유사한 결과를 보여주고 있다(41). 따라서 필요인력의 선발에서부터 조직시민행동이 앞서서 인재를 선발한다면 조직의 생산성 향상에 도움이 되리라고 본다. 더욱이, 병원조직은 업무의 분업화와 전문화로 인해 다양한 전문 인력으로 구성된 조직체로, 업무흐름의 상호의존성이 매우 높아 병원 직원들 간의 원활한 상호협력관계가 이루어져야 하며, 환자를 직접 돌보고 관리하는 간호사의 자발적이고, 적극적인 참여가 전제되지 않고는 의료서비스의 질적 서비스를 제고하기 어렵기 때문에 보다 적극적인 조직 시민행동이 요구된다고 사료된다.

본 연구의 한계점은 간호사의 생산성을 설문에 의한 자기기입으로 평가하였는데, 이는 간호사 개인의 주관 이 개입되므로, 객관성을 부여하기 위해 다른 간호사에 의한 평가를 함께 고려하거나, 객관적인 수치를 통한 생산성을 고려해야 할 것이다. 또한 병상 수, 간호사의 근무처, 근무형태 등 개인적 특성과 병원 크기를 고려하지 않은 문제점이 있다.

향후 일부지역으로 한정하여 진행된 설문을 전국적으로 진행하여 표본의 수를 늘리고, 직무만족, 직무스트레스, 조직시민행동, 소진에 영향을 줄 수 있는 개인적 특성, 병상 수, 근무형태, 근무처 등을 포함하여 연구한다면 생산성을 증가시키는 더 좋은 연구가 가능하리라고 본다. 또한 간호사 개인적 특성에 따라 연구를 한다면 생산성을 높이기 위해서 인사관리 측면에서 개인별로 적절한 조치를 취할 수 있으리라고 본다. 그리고 간호사의 생산성이 환자의 만족도와 어떠한 관계가 있는지의 연구도 가능하리라고 본다. 그리고 소진의 비인간화와 생산성과의 관계에 대해 심도 있는 연구가 필요하다. 본 연구는 단면적(cross-sectional) 연구이다. 연구된 가설들의 인과관계의 역방향의 가능성도 있는데 이를 위해서는 연혁적(longitudinal) 연구가 앞으로 필요하다고 사료된다.

6. References

- [1] Hur, Jai Joon, Seo, Hwan-Joo, and Lee, Young Soo(2007), Structural Change of Korean Economy and Employment in Service Industry, p.1.
- [2] Park, Yun-Sook and Choi, Sung-Ho(2006), Policy Cases Study in Major Developed Countries, Korea Small Business Institute, p.2.
- [3] Akbar, M. M., Parvez. N., "Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty", ABAC Journal, 29(1), pp..24-38, 2009.
- [4] Cho, Sun Bai, Ko, Mi Jung, and Lee, Soon Gu(2002), "The Impact of Job Conflict and Ambiguity on Customer-Contact Service Employee Performance and Job Satisfaction", Journal of Korea Service Management Society, 3(1), pp.35-51
- [5] Park, Joo-Hee(2006), Medical Marketing, Dehak-seorim, p.376.
- [6] Ko, Jong-Wook and Yom Young-Hee (2003), "The Role of Social Support in the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction/Organizational Commitment among Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing, 33(2), pp.265-274.
- [7] Park, Jong Seon and Park, Boc Nam(2008), "The Influence of Empowerment on Job Satisfaction, Task Performance and Turnover Intention by Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 14(2), pp.150-158.
- [8] Han, Sang Sook, Sohn, In Soon, Kim, and Nam Eun(2009), "New Nurse Turnover Intention and Influencing Factors", Journal of Korean Academy of Nursing, 39(6), pp.878-887.
- [9] Park, Boc Nam and Park, Jong Seon(2010), "An Analysis of Internal Marketing Activities Affecting on Empowerment, Nursing Task Performance and Nursing Productivity by Hospital Nurses", Nursing science 22(1), pp.49 - 61.
- [10] Hall, L. M., "Nursing Intellectual Capital: A Theoretical Approach for Analysing Nursing Productivity", Nursing Economics, 21(1), pp.14-19, 2003.
- [11] Doo, Eun-Young, Lim, Ji-Young, Seomun, Gyeong-Ae, and Kim In-A(2005), "An Analysis of Nurse's Perception of Internal Marketing Activities Affecting on Nurse's Turnover Intention, Nursing Task Performance and Nursing Productivity", Journal of Korean academy of nursing administration, 11(1), pp.1-12.
- [12] Ha, Na Sun and Park, Hyo Mi(2007), "The Effects of Perception of Internal Marketing on Performance of Nursing Organization", Journal of Korean Clinical Nursing Research, 13(2), pp.7-16.
- [13] Park, Chun-oh, Kang, Je-Sang, Kwon, Kyung-Deuk, and Kim Sang-Mook(2001), "An Empirical Study on Potential Productivity of Korean Female Government Officials", Korean Policy Studies Review, 10(3), pp.199-225.
- [14] Nam, Tae-Yeong and Kim, Hun-Hyeong(2009), "Effects Hotel Employee Burnout on Service Level", The Journal of the Korea Contents Association, 9(10), pp.368-377.
- [15] Lee, Hae-Jung(2001), "Predictors of Job Performance, Work Satisfaction, and Productivity among Korean Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing, 43(1), pp.71-98.
- [16] Park, Kwang Ok(1994), "A Study of Variables Related to Nursing Productivity", Journal of Korean Academy of Nursing, 24(4), pp.584-596.
- [17] Stephen P. R., Timothy A. J., Organizational Behavior Theory(Translated by Lee, Deok-Ro, Kim, Tae-Yu, and Park, Gi-Chan)(2011), 14th Edition, Hantimedia, pp.25-27, p.671.
- [18] McNeese-Smith, D., "Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment", Hospital & Health Services Administration, 41(2),

- pp.160-175, 1996.
- [19] Lee, Sang Hee(2006), The Effects of Empowerment on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of the Contingent Workers in the Food service Industry, Ph.D Dissertation, Kyungwon University, p.57.
- [20] Kim, Jeong-Hoon, Park, Shin-Goo, Kim, Dong-Hyun, Kim Hwan-Cheol, Leem Jong-Han, Lee Eun-Cheol, Lee, Dong-Hoon, Lee, and Ji-Young(2009), "Absence and Early Status due to Job Stress and its Relationship to Job Stress Factors according to the Korean Occupational Stress Scale among Workers in Small and Medium Scale Industry", Korean Journal of Occupational & Environmental Medicine, 21(2), pp.107-117.
- [21] Adams, A., Bond, S., "Hospital Nurses' Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics", Journal of Advanced Nursing, 32(3), pp.536-543, 2000.
- [22] Aiken, L. H., Clarke, S. P., and Sloane, D. M., Sochalski, J., Silber, J. H., "Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction", Journal of the American Medical Association, 288(16), pp.1987-1993, 2002
- [23] Hayes, B., Bonner, A., and Pryor, J., "Factors Contributing to Nurse Job Satisfaction in The Acute Hospital Setting: a Review of Recent Literature", Journal of Nursing Management, 18, pp.804-814, 2010.
- [24] Murrells, T., Clinton, M., and Robinson, S., "Job Satisfaction in Nursing: Validation of a New Instrument for The UK", Journal of Nursing Management, 13(4), pp.296-311, 2005.
- [25] Ma, C. C., Samuels, M. E., and Alexander, J. W., "Factors that Influence Nurses Job Satisfaction", Journal of Nursing Administration, 33(5), pp.293-299, 2003.
- [26] Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., and Boudreau, J. W., "An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress among U.S. Manager", Journal of Applied Psychology, 85(1), pp.65-74, 2000.
- [27] Schultz, D. P., Schultz, S. E., Psychology and Work Today(Translated by Yang, Yun, Lee, Jae Sik, and Shin, Gang Hyun)(2008), 9th Edition, Bak-hak-sa, p.328.
- [28] Yang, An-Sook(2008), "The Impacts on Job-transfer Intention Comes from the Job-related Exhaust by Occupational Stress: with Focus on Child-care Facility Workers", Korean Policy Sciences Review, 12(4), pp.367-388.
- [29] Lee, Hwan-Beom and Lee, Soo-Chang(2006), "A Study on the Relationship of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Policemen", Korean Review of Organizational Studies, 3(2), pp.83-101
- [30] Kim, Hyung-Seob(2005), "A Study on the Relationship of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Hotel Employees", Korean Journal of Tourism Research, 19(3), pp.203-225.
- [31] Choi, Kyung-Jin, (2007), The Factors that Affect Burnout of Nurses, Master Thesis, KyungHee University, p.9.
- [32] Kim, Young-Hee and Suh, Kyung-Hyun(2011), "Relationships between Job Stresses, Ego-Resilience, Stress Responses, and Quality of Service among Hospital Employees", The Korean Journal of Health Psychology, 16(2), pp.329-345.
- [33] Suzuki, K., Ohida, T., Kaneita, Y., Yokoyama, E., Miyake, T., Harono, S., Yagi, Y., Ibuka, E., Kaneko, A., Tsutsui, T., and Uchiyama, M., "Mental Health Status, Shift Work, and Occupational Accidents among Hospital in Japan", J Occup Health, 46, pp.458-454, 2004.
- [34] Maslach, C., "Job Burnout: How People Cope", Public Welfare, 36(2), pp.56-58, 1978.

- [35] Kim, Mi Ra(2004), A Study on the Impact of Social Support on Medical Social Workers' Burnout, Master Thesis, Soongsil University, p.9.
- [36] Maslach, C., Jackson, S. E., "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), pp.99-113, 1981.
- [37] Maslach, C., *Burnout the Cost of Caring*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1982
- [38] Yoon, Geum-Suk and Kim, Souk Young(2010), "Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), pp.507-516.
- [39] Choi, Su-Hyung, Cho, Duk-Young, and Hong, Tae-Ho(2006), "A Study on the Relationship between Organizational Culture, Job Characteristics and Organization Citizenship Behavior in Hospitals", *Journal of Human Resource Management Research*, 13(4), pp.191-207.
- [40] Spector, P. E., *Industrial and Organizational Psychology*(Translated by Park, Dong Gun) (2009), Hak-ji-sa, pp.393-403.
- [41] Jun, Jae-Kyoon and Lee, Chu-Woo(2000), "Examining the Moderating Effect of Job Performance on the Relationship between Organizational Citizenship Behaviors and Turnover Intentions", 15(2), pp.157-170.
- [42] Youk, Jong-Sul(2002), "An Analysis on the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment in Employee of Sport Centers", *Journal of Sport and Leisure Studies*, 18(10).
- [43] Kim, Yun-Chan(2011), "A Study on the Change of Nurses' Perception and Behavior", *Humanities Studies in East Asia*, 19, pp.361-396.
- [44] Kim, Dae Won(2011), "The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nurses' Care Service with Nurses' Organization Citizenship Behavior as a Moderator", *Health and Social Welfare Review*, 31(2), pp.206-236.
- [45] Kudo, Y., Satoh, T., Sinji, H., Miki, T., Watanabe. M., Wada. K., Hosoi. K., Hagita. K., Saito. Y., and Aizawa. Y., "Factors Associated with Turnover Intention among Nurses in Small and Medium-Sized Medical Institutions", *Environmental Health and Preventive Medicine*, 11, pp.128-135, 2006.
- [46] Gray-Toft, P., Anderson, J. G., "The Nursing Stress Scale: Development of an Instrument", *Journal of Behavioral Assessment*, 3(1), pp.11-23, 1981.
- [47] Organ, D. W., Konovsky, M., "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 74(1), pp.157-164, 1989.
- [48] Nunnally, N. R., "Stream Renovation: An Alternative to Channelization", *Environmental management*, Vol.2 No.5, pp.403-411, 1978.
- [49] Choi, Eun Hui, Kim, Jin Hee, Lee, Hyun Su, Jang, Eun Hee, and Kim, Bok Soon(2009), "The Effect of the Intramural Marketing Activities on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(1), pp.29-41.
- [50] Lee, Seon-Hye(2006), "The Relationship between the Personal and Job Characteristics on Organizational Citizenship Behaviors in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(2), pp.295-304.

저 자 소 개

장 경



서울대학교 산업공학과 학사, 한국과학기술원 산업공학과 석사, 텍사스 A&M대학교 통계학과 박사, 현재 단국대학교 산업공학과 교수로 재직 중. 관심분야: 품질경영, 공업통계 등
주소: 충남 천안시 동남구 단대로 119, 단국대학교 산업공학과

곽 신 영



한국방송통신대학교 행정학과 학사, 단국대학교 산업공학과 석사, 품질 경영, 실버산업, 산업의 조직구조와 운영방식에 중점을 둔 거버넌스에 관심을 두고 있음. 현재 세무법인 가교에서 근무 중

고 현 민



단국대학교 산업공학과 학사, 석사, 박사 `현재 경북대학교 경영학부 초빙교수로 재직 중, 관심분야: 품질경영, 의사결정, 운영관리 등
주소: 대구 북구 산격동 대학로 80 경북대학교 경영학부