creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

간호학석사 학위논문

일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향

2022년 8월

서울대학교 대학원

간호학과 간호관리학 전공

김 찬 미

일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향

지도 교수 이 남 주

이 논문을 간호학석사 학위논문으로 제출함
2022년 5월

서울대학교 대학원
간호학과 간호관리학 전공
김 찬 미

김찬미의 간호학석사 학위논문을 인준함
2022년 6월

위 원 장 _____ (인)

부위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

국문초록

의료 환경 변화로 건강과 삶의 질에 대한 관심과 요구가 증가함에 따라 질 높은 의료 서비스 제공에 대한 기대 또한 증가하고 있다. 지속적으로 변화하는 임상 현장에서 간호서비스 질을 높이기 위해서는 간호사의 셀프리더십과 직무만족을 높이는 것이 중요하지만, 이에 대한 연구는 아직 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향에 대해 확인하여 셀프리더십 및 직무만족 향상 방안에 대한 기초자료를 제공하고, 궁극적으로는 간호서비스 질 향상을 도모하고자 하였다.

자료 수집은 서울 소재의 일개 상급종합병원에 근무하는 간호사 140명을 대상으로 하여 2022년 1월 11일부터 14일까지 4일간 시행되었으며, 연구도구로는 김한성(2002)의 셀프리더십 측정도구, 김명숙(2013)의 직무만족 측정도구, SERVPERF를 이미애(2003)가 수정한 간호서비스 질 측정도구를 사용하였다. 수집된 자료는 R 3.6.3 통계 프로그램을 사용하여 실수, 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation coefficients, Multiple linear regression analysis 등으로 분석하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상자의 셀프리더십은 5점 만점에 평균 3.76±0.45점, 직무만족은 평균 3.06±0.50점이었으며, 간호서비스 질은 평균 3.93±0.50점이었다.

2. 대상자의 셀프리더십은 연령(t=3.22, p=.046), 학력(t=−2.14, p=.034), 직위(t=−2.23, p=.028)에 따라 유의한 차이를 보였으며,

사후검정 결과 40대 이상(M=3.92)이 20대(M=3.70)보다 유의하게 높았다. 대상자의 직무만족은 학력(t=−2.22, p=.028), 직위(t=−2.17, p=.031), 근무부서(F=2.73, p=.046), 교대근무 여부(t=−2.86, p=.005)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 간호서비스 질은 직위(t=−2.12, p=.036)에 따라서만 유의한 차이를 나타냈다.

3. 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 간의 상관관계 분석 결과, 셀프리더십과 직무만족(r=0.329, p<.001), 셀프리더십과 간호서비스 질(r=0.428, p<.001), 직무만족과 간호서비스 질(r=0.440, p<.001) 모두 유의한 양의 상관관계를 보였다.

4. 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 간호서비스 질을 종속변수로 하고 다중선형회귀분석을 시행한 결과, 셀프리더십(β=0.364, p<.001)과 직무만족(β=0.344, p<.001)이 간호서비스 질에 유의한 영향을 미쳤고, 회귀모형의 총 설명력(R^2)은 31.2%였다(F=5.29, p<.001).

이와 같은 연구결과를 통해 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인임을 확인하였으며, 본 연구는 간호서비스 질 향상을 위해 간호사의 셀프리더십 향상을 위한 교육 프로그램 개발과 직무만족을 높일 수 있도록 하는 환경 조성이 필요함을 제시하여 간호서비스 질 향상 방안의 기초자료로서 활용될 수 있는데 의의가 있다.

주요어 : 상급종합병원, 간호사, 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질

학 번 : 2020-26047

목 차

제 1 장 서 론 1
제 1 절 연구의 필요성 1
제 2 절 연구목적 4
제 3 절 용어 정의 4

제 2 장 문헌고찰 7
제 1 절 셀프리더십 7
제 2 절 직무만족 10
제 3 절 간호서비스 질 13

제 3 장 연구의 개념틀 17

제 4 장 연구방법 18
제 1 절 연구설계 18
제 2 절 연구대상 18
제 3 절 연구도구 19
제 4 절 자료 수집 방법 21
제 5 절 윤리적 고려 21
제 6 절 자료 분석 방법 22

제 5 장 연구결과 23
제 1 절 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성.....23
제 2 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 정도 25
제 3 절 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십,
직무만족, 간호서비스 질의 차이 27
제 4 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계 33
제 5 절 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인 35

제 6 장 논 의 37
제 1 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 정도, 일반적 특성
및 직무 관련 특성에 따른 차이 37
제 2 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계 44
제 3 절 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인 46
제 4 절 연구의 의의 및 제한점 47

제 7 장 결론 및 제언 49
제 1 절 결론 49
제 2 절 제언 51

참고문헌 52
부 록 60
Abstract 65

표 목차

Table 1. Demographic Characteristics and Job-related Characteristics of Participants 24
Table 2. Descriptive Statistics of Self-Leadership, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service 26
Table 3-1. Differences in Self-Leadership by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics 28
Table 3-2. Differences in Job Satisfaction by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics 30
Table 3-3. Differences in Quality of Nursing Service by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics 32
Table 4. Correlations among Self-Leadership, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service 34
Table 5. Factors Influencing Quality of Nursing Service 36

그림 목차

Figure 1. Conceptual Framework 17

부록 목차

부록 1. IRB 심의결과 통보서 60
부록 2. 연구대상자 설명문 및 동의서 63

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성

최근 의료 환경의 변화로 건강과 삶의 질에 대한 국민들의 관심과 요구도가 증가함에 따라 질 높은 의료 서비스 제공에 대한 기대 또한 증가하고 있다. 이러한 변화로 인해 병원의 조직 구성원인 간호사들이 자율성과 독립성을 갖고 조직의 목표달성 과정에 적극적으로 참여할 수 있는 새로운 리더십이 요구되고 있다. 조직의 목표달성에 대한 관심이 소수의 리더에게만 집중되었던 과거에서 벗어나, 개인의 역량에 초점을 맞춘 새로운 리더십에 대한 패러다임에서 등장한 개념이 바로 셀프리더십이다. 셀프리더십은 자기 자신에게 영향력을 행사하여 높은 성과를 나타내고자 하는 행동 및 인지적 전략으로(Manz, 1983), 자신의 행동과 생각을 변화시켜 스스로에게 영향력을 발휘함으로써 간호 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 한다(김명숙, 2017). 간호사의 셀프리더십이 증진되면 간호 업무에 대한 동기부여와 창의성을 높일 수 있으며(견유영, 2020), 업무수행능력 향상을 통해 간호 대상자에게 질적인 간호를 제공할 수 있게 하므로(한용희 & 박영례, 2013), 간호사의 셀프리더십은 간호서비스 질을 높이는 주요 요인이 될 수 있다(김미선, 2021; 김희경, 2007; 송희정 & 이상미, 2016).

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가할 때 발생하는 긍정적인 정서 상태로(Locke, 1976), 간호사의 사기를 진작시켜 양질의 간호서비스를 제공하는데 영향을 줄 수 있다(Adams & Bond, 2000). 직무만족이 높은 간호사는 긍정적인

태도로 조직에 몰입하여 생산성 향상에 도움을 줄 수 있으며(정경순 & 정면숙, 2013), 간호 업무를 친절하게 수행하여 환자의 질적 간호에도 영향을 미치게 되므로(이혜정, 2002), 간호사의 직무만족을 증진시켜 간호서비스 질을 높일 수 있다(김희경, 2006; 장라진, 강영실 & 김유미, 2016).

간호서비스 질은 간호사에 의해 제공되는 간호서비스 과정 전체의 탁월성과 우수성에 대한 판단이며(이미애, 2003), 간호사와 간호 대상자 사이의 상호작용에서 결정되기 때문에 서비스 제공자인 간호사가 결정적인 역할을 하게 된다(송희정 & 이상미, 2016). 간호서비스 질은 간호사의 인구 사회학적 특성, 직업 관련 특성뿐만 아니라 개인 본연의 사회심리적 요인 등에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에(이명준, 윤석한 & 조영채, 2016), 지속적으로 변화하는 임상 현장에서 간호서비스 질을 높이기 위해서는 간호사 스스로가 자신을 통제하고 동기부여할 수 있도록 하는 셀프리더십과 직무만족을 높이는 것이 중요하다(조경아 & 문숙자, 2019).

간호서비스 질과 관련된 국내 연구로는 간호서비스 질에 대한 소비자와 제공자의 지각차이에 관한 연구(이미애, 2001), 간호서비스 질 측정도구에 관한 연구(김정희, 2003; 임지영 & 김소인, 2000), 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(김지연, 박보현 & 고유경, 2016; 여수연, 2020; 이명준 & 조영채, 2015) 등이 진행되어 왔다. 이 중에서도 간호서비스 질의 영향요인에 대한 기존의 연구들을 살펴보면 성격 유형 및 리더십(김희경 & 곽명순, 2006), 회복탄력성과 간호조직문화(신은숙, 안민정, 최명이, 이애경, 전은아, 정영미, 서미화, 김혜경, 황진화, 최옥자, 김선희, 박수민 & 황윤영, 2017), 간호전달체계(김지연 외, 2016), 사회심리적 요인, 직무스트레스 및

피로(이명준 외, 2016) 등 다양한 요인들이 제시되어 왔으나, 셀프리더십을 간호서비스 질의 영향요인으로 제시한 국내 연구는 소수에 불과했다(김미선, 2021; 김희경, 2007; 송희정 & 이상미, 2016). 또한 직무만족이 일반적인 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 많았으나, 간호사의 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 많지 않았다(김희경, 2006; 장라진 외, 2016). 이와 같이 간호서비스 질의 다양한 영향요인 중에서도 간호사 개인이 스스로에게 영향을 미치는 셀프리더십과 직무 경험에 대한 평가로 나타나는 직무만족이라는 요인에 대해서는 그 영향 관계를 제시한 선행연구가 아직 부족하며, 셀프리더십과 직무만족 두 변수를 동시에 간호서비스 질의 영향요인으로 살펴본 연구 또한 없었다.

이에 본 연구에서는 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 정도를 파악하고, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향에 대해 확인하고자 한다. 또한 이를 통해 간호사의 셀프리더십 및 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 기초자료를 제공하고, 궁극적으로는 간호서비스 질 향상을 도모하고자 한다.

제 2 절 연구목적

본 연구의 목적은 일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 정도를 파악한다.
- 간호사의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 차이를 파악한다.
- 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 간의 상관관계를 파악한다.
- 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악한다.

제 3 절 용어 정의

1. 셀프리더십

- **이론적 정의**

셀프리더십은 개인이 스스로 자기 자신에게 영향을 미치는 과정으로, 자신의 영향력을 행사하기 위해 과업 수행에 필요한 동기를 부여하는 등의 사고·인지적 및 행동적 전략을 일컫는다. 셀프리더십은 높은 성과를 올릴 수 있도록 이끌어주는 자율적인 힘이며, 여기에서 셀프(Self)의 의미는

‘자아’의 개념으로 인간 내부의 기본 성향인 ‘자율성’을 강조하여 기존의 타율 지향적 리더십과 구분하였다(Manz, 1990).

- **조작적 정의**

본 연구에서의 셀프리더십은 Manz(1983)의 도구를 김한성(2002)이 수정·보완한 도구를 사용하여 측정된 값을 의미한다.

2. 직무만족

- **이론적 정의**

직무만족은 개인이 직무 또는 직무경험을 평가할 때 생기는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태(Locke, 1976)이며, 조직구성원의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태(Hoppock, 1935)를 의미한다. 또한 직무만족은 자신의 업무를 수행하거나 경험하는 것에서 발생하는 즐거움 또는 긍정적 정서 상태이며, 간호사의 사기를 진작시켜 환자에게 양질의 간호서비스를 제공할 수 있게 한다(Adams & Bond, 2000).

- **조작적 정의**

본 연구에서의 직무만족은 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Haase(1978)의 도구를 박성애와 윤순녕(1992)이 수정·번안하고 김명숙(2013)이 타당도 검증한 도구로

측정된 값을 의미한다.

3. 간호서비스 질

- **이론적 정의**

간호서비스란 간호사 면허를 취득한 간호전문인력에 의해 제공되는 모든 간호 활동을 일컫는 용어로, 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 유지와 그 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 직접 도와주는 활동이며(대한간호협회, 1972), 간호서비스 질이란 간호사에 의해 제공되는 간호서비스 과정 전체의 탁월성과 우수성에 대한 판단이다(이미애, 2003).

- **조작적 정의**

본 연구에서는 간호사에 의해 제공되는 모든 간호 활동을 간호서비스로 간주하며, 간호서비스 질은 Cronin과 Taylor(1992)의 SERVPERF를 이미애(2003)가 수정·보완한 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 측정한 '간호사가 지각하는 모든 간호 활동의 질'을 의미한다.

제 2 장 문헌고찰

제 1 절 셀프리더십

1. 셀프리더십의 개념

셀프리더십은 1980년대 조직 환경과 구성원의 가치관 변화로 인해 타인에게 영향력을 행사하는 전통적인 리더십으로는 더 이상 조직 목표를 달성할 수 없다는 인식이 높아지면서 자기관리(Self-management)의 확대로 Manz(1983)가 최초로 제안한 개념이다. 셀프리더십은 과업 또는 직무의 성공적인 수행을 위해 '개인이 스스로에게 자기영향력(Self-influence)을 행사하는데 사용되는 사고 및 행동 전략'이며, 여기서 셀프(Self)는 '자아'의 개념으로 인간의 기본적 성향인 '자율성'을 강조한 것으로서 기존의 타율적 성향의 리더십이 아님을 강조한 것이다(Manz, 1983; 김한성, 2002; 원효진 & 조성현, 2013). 리더가 부하에게 영향을 미치는 일반적인 리더십과는 달리 한 개인이 자기 자신에게 스스로 영향을 미치는 셀프리더십은 정신적, 신체적, 사회적 능력을 증진시킴으로써 스스로를 성과 지향적인 사람으로 키울 수 있도록 한다(서문경애, 2005). 간호사의 셀프리더십은 행동과 생각을 변화시켜 스스로에게 영향력을 발휘함으로써 간호 업무 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며(김명숙, 2017), 자발적인 목표 설정과 효율적인 자기 관리 등을 통해 간호 업무에 대한 동기부여와 창의성을 높일 수 있도록 돕는다(견유영, 2020). 간호사 개개인이 전문직으로서 업무처리능력을 발휘하여 업무

성과를 높이고, 조직유효성을 높일 수 있도록 하기 위해서는 간호사에게 성과와 목표에 따라 자율성과 권한을 부여하는 셀프리더십이 필요하다(원효진 & 조성현, 2013).

2. 셀프리더십 관련 요인

Manz(1983)는 셀프리더십의 전략을 크게 행동전략과 인지전략 두 가지로 나누어 하위요인들을 분류하였는데, 행동전략으로는 목표설정, 리허설, 자기기대, 자기보상, 자기비판을, 인지전략으로는 자연적 보상과 건설적 사고를 제시하였다. 국내 연구에서 제시된 간호사의 셀프리더십 관련 요인들은 크게 일반적 특성, 개인특성, 직무특성, 조직특성으로 나누어 볼 수 있는데, 셀프리더십과 관련이 있는 일반적 특성으로는 연령, 결혼상태, 학력, 근무경력, 직위(김희경, 2007; 원효진 & 조성현, 2013), 종교, 월수입, 건강상태 지각, 경력, 현 부서의 근무기간, 월평균 밤번 횟수, 리더십 교육경험(김희경, 2007) 등이 제시되었다. 개인특성으로는 자기효능감, 의사소통능력, 감성지능, 자아존중감(유경희, 박현영 & 장금성, 2018), 간호정보역량(원효진 & 조성현, 2013), 인간관계, 창의적 행동(김희경, 2007) 등이 제시되었고, 직무특성에 직무만족, 조직몰입, 간호업무성과, 직무스트레스(원효진 & 조성현, 2013), 간호업무수행, 임파워먼트(유경희 외, 2018), 조직시민행동, 혁신행동(원효진 & 조성현, 2013; 유경희 외, 2018), 간호서비스(김희경, 2007; 유경희 외, 2018), 조직특성에 상사의 리더십(유경희 외, 2018) 등이 셀프리더십에 영향을 미친다고 하였다.

3. 셀프리더십 측정도구

셀프리더십 측정도구는 Manz(1983)의 도구, Houghton과 Neck(2002)의 도구, Prussia, Anderson과 Manz(1998)의 도구로 크게 3가지가 주로 사용되었으며, 그 중 Manz(1983)의 도구를 김한성(2002)이 수정·보완한 도구를 사용한 논문이 가장 많았다(원효진 & 조성현, 2013). 이는 Prussia et al.(1998)의 도구를 사용한 연구들의 총 효과크기가 가장 크게 나타났음에도, Manz의 도구가 셀프리더십 연구 초창기에 개발되었으며, 가장 적은 문항 수를 갖고 있기 때문에 선호된 것이라고 분석되었다(유경희 외, 2018). Manz(1983)의 도구와 Houghton과 Neck(2002)의 RSLQ(Revised Self-Leadership Questionnaire)는 모두 미국의 대학생이나 기업구성원을 대상으로 개발된 것이기 때문에 이를 그대로 국내 간호사에게 적용하는 경우 타당도에 문제가 생길 수 있으며, 문화와 대상에 따라 셀프리더십의 구성 척도가 달라질 수 있으므로 국내 간호사의 셀프리더십을 측정할 수 있는 척도 개발과 타당화가 필요하다(원효진 & 조성현, 2013; 유경희 외, 2018).

제 2 절 직무만족

1. 직무만족의 개념

직무만족의 개념에 대한 학자들의 정의를 살펴보면, 직무만족에 대한 연구를 처음으로 진행한 Hoppock(1935)는 직무만족을 조직구성원의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태로 정의하였고, Locke(1976)는 개인이 직무 또는 직무경험을 평가할 때 생기는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이며, 중요한 직무가치를 수행하고 있다는 지각에서 나오는 즐거운 감정이라고 정의하였다. 또한 Slavitt et al.(1978)은 직무만족을 통해 자율성을 갖고 다양한 기술, 업무에서의 명확성 등을 발휘하였을 때 개인의 성취감과 성장의 원동력이 될 수 있다고 하였다. Adams와 Bond(2000)는 직무만족이 자신의 업무를 수행하거나 경험하는 것에서 발생하는 즐거움 또는 긍정적 정서 상태를 의미하며, 간호사의 사기를 진작시켜 환자에게 양질의 간호서비스를 제공할 수 있게 한다고 하였다. 간호사의 직무만족은 이직률 및 인력관리 비용의 증가와도 관련이 있기 때문에 병원 관리에 있어 하나의 중요한 이슈이며, 높은 직무만족도는 의료기관의 간호 인력 관리 상황을 개선시키고 환자 만족에 영향을 줄 수 있다(안성희, 2000). 이렇듯 간호사의 직무만족은 조직의 생산성에 직접적인 영향을 미칠 수 있기 때문에 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지니며(문숙자 & 한상숙, 2011), 직무만족이 높은 간호사는 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 가지고 조직에 몰입하여 생산성 향상에도 도움을 줄 수 있다(정경순 & 정면숙, 2013).

2. 직무만족 관련 요인

간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 관련된 선행연구들을 살펴보면, 일반적 특성으로는 연령, 직위, 경력, 근무시간, 직업선택 동기, 근무 예정 시기, 교육 기회 정도(김미희 & 정미영, 2012) 등이 제시되었고, 그 외 관련 요인은 크게 개인적 특성, 조직 관련 특성으로 나누어 볼 수 있다. 직무만족과 관련된 개인적 특성으로는 자아존중감, 조직몰입도(김미희 & 정미영, 2012), 개인적 인식 및 태도, 이직의도(정경순 & 정면숙, 2013), 간호사의 성격특성, 간호 업무 수행, 자아개념(안성희, 2000), 역할 갈등, 리더십(안성희, 2000; 정경순 & 정면숙, 2013), 직무스트레스(Cimete, Gencalp & Keskin, 2003; 정경순 & 정면숙, 2013) 등이 제시되었으며, Slavitt et al.(1978) 또한 직업적 지위에 대한 개인의 인지 정도를 직무만족 관련 변수로 제시하였다. 직무만족의 관련 변수로 가장 많이 연구되고 있는 조직 관련 특성에는 근무병동, 근무부서 이동(안성희, 2000), 간호 전문직에 대한 사회적 인식, 보수, 기관의 행정 방식, 근무조건 및 정책(Cimete et al., 2003), 업무량, 직무에 대한 의미 및 참여, 직업 안정성, 승진 기회(염영희, 권성복, 이윤영, 권은경 & 고종욱, 2009) 등이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

3. 직무만족 측정도구

간호사의 직무만족에 대한 국내 논문들을 분석한 연구를 살펴보면 대다수의 국내 연구들이 외국에서 개발된 직무만족 도구를 수정·보완하여 사용하였으며, 그 중 Slavitt et al.(1978)의

도구가 가장 많이 사용되고 있음을 확인할 수 있다(안성희, 2000; 정경순 & 정면숙, 2013). 1972년에서 1997년까지 시행된 직무만족과 관련된 학위논문을 분석한 안성희(2000)의 연구에서는 분석대상 논문 중 33.8%가 Slavitt et al.(1978)의 도구를 사용하였고, 30.0%의 논문에서 이를 수정한 Stamps, Piedmont, Slavitt과 Haase(1978)의 도구를 사용하였다. 2000년부터 2013년 8월까지 실시된 간호사의 직무만족과 관련된 논문들을 비교·분석한 정경순과 정면숙(2013)의 연구에서는 대상 논문 중 36.7%가 Slavitt et al.(1978)의 도구를, 28.5%의 논문이 Stamps et al.(1978)의 도구를 사용하였다. 또한 2000년 이후부터는 Weiss, Dawis와 England(1967)가 개발한 미네소타 직무만족 측정도구(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)도 사용되기 시작하였다(이병숙, 어용숙 & 이미애, 2018). 의사, 간호사, 보건직을 대상으로 하여 개발된 Slavitt et al.(1978)의 직무만족 도구는 보수, 자율성, 직무과업, 조직의 요구, 상호작용, 전문직업적 수준, 의사-간호사 관계 등의 7개 요인, 72개 항목으로 구성되었으나, 요인분석 진행 후 48개 항목으로 재구성 되었으며(박성애 & 윤순녕, 1992), 추후 Stamps et al.(1978)이 25문항으로 정리한 도구가 개발되었다(안성희, 2000).

제 3 절 간호서비스 질

1. 간호서비스 질의 개념

간호서비스란 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 유지와 그 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 직접 도와주는 활동이며(대한간호협회, 1972), 간호서비스 질은 간호조직의 효율성, 생산성을 결정하는 전략적 요소이자(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994), 간호사에 의해 제공되는 간호서비스 과정 전체의 탁월성과 우수성에 대한 판단이다(이미애, 2003). 서비스란 무형성, 동시성, 소멸성, 변동성, 이질성, 생산 및 소비의 비분리성 등의 특징을 지니며, 객관적인 품질 평가가 용이한 유형의 재화와는 구분되는 개념으로 다양하게 정의되어 왔다(손인순, 2005; 안소라, 2015). Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)는 서비스 품질이 서비스에 대한 소비자의 기대와 만족 간의 관계이며, 제공된 서비스 수준이 고객의 기대를 얼마나 만족시키는지를 측정하는 것이라고 하였고, Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질이란 제품에 대해 전체적으로 평가하는 것으로 서비스에 대한 성과 자체를 질로 간주하여 측정하였다. 이상미(2003)는 간호서비스 질이 고객의 요구와 성취된 결과의 일치성, 표준 및 기준에 대한 적합성, 간호의 우수성 정도를 의미한다고 하였으며, 임지영과 김소인(2000)은 간호서비스 질 측정의 목적이 대상자의 요구를 명확히 파악하고 질 개선을 도모하며, 대상자의 요구에 부합하는 서비스를 제공할 수 있도록 간호사를 준비시키는데 있다고 하였다.

2. 간호서비스 질 관련 요인

간호서비스 질과 관련된 요인에 대한 선행연구들을 살펴보면, 간호서비스 질과 관련된 일반적 특성으로는 연령, 결혼상태, 경력, 직위(김희경, 2006; 이명준 외, 2016), 학력, 월평균 밤번 횟수, 월수입(김희경, 2006), BMI, 주관적 건강상태, 교대근무, 직업전환의사(이명준 외, 2016) 등이 제시되었고, 추가적으로 김희경(2006)은 간호서비스 영향요인으로 리더십, 간호서비스 만족도, 조직몰입, 업무스트레스 등의 변수를 제시하였다. 상급종합병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 신은숙 등(2017)의 연구에서는 간호사의 회복탄력성, 혁신지향적, 관계지향적, 위계지향적 간호조직문화가 영향요인으로 나타났으며, 김지연 등(2016)의 연구에서는 간호전달체계 중 총체적 간호를 적용한 병동의 간호서비스 질이 높게 나타났다. 구조방정식모형을 이용하여 종합병원 간호사들의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 분석한 이명준과 조영채(2015)는 간호서비스 질이 자기존중감, 업무의 자율성, 상사 및 동료의 지지도와는 양의 상관관계를 보였으며, 불안, 업무요구도, 전반적 및 상황적 피로와는 음의 상관관계를 나타냈다고 하였다.

위와 같이 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 다양하게 이루어지고 있지만, 셀프리더십과 간호서비스를 연관시켜 분석한 국내 연구는 소수에 불과했다. 송희정과 이상미(2016)의 연구에서는 간호사의 셀프리더십이 간호서비스 질에 강한 관련성이 있음을 밝혔으며, 김희경(2007)은 셀프리더십이 간호서비스의 질적 제공과 관련이 있다고 하였다. 이외에도 간호·간병통합서비스병동 간호사의 셀프리더십을

간호서비스 질에 미치는 영향요인으로 제시한 연구(김미선, 2021), 간호사의 리더십 정도를 간호서비스의 영향요인으로 제시한 연구(김희경 & 곽명순, 2006) 등이 있었다.

간호사의 직무만족과 간호서비스 질의 관계를 살펴본 선행연구들에서는 간호사의 직무만족을 증진시킴으로써 간호서비스 질을 높일 수 있음을 확인하였으며(장라진 외, 2016), 간호사의 직무만족이 높은 경우 조직의 성과를 높여주고, 환자 만족과 의료서비스 질도 높아진다고 하였다(Aiken, Clarke, Sloane, Lake & Cheney, 2008). 이성경(2007)은 보건소에 근무하는 보건간호사들의 직무 자체에 대한 만족이 서비스 질에 정적인 영향을 미친다고 하였으며, 직무만족도, 조직몰입 정도, 리더십 등이 높을수록 간호사가 제공하는 간호서비스 정도가 높다는 연구도 있었다(김희경, 2006).

3. 간호서비스 질 측정도구

Parasuraman et al.(1988)은 서비스에 대한 '기대(Expectation)'와 '성과(Performance)'간의 지각 차이를 계산하여 이를 질(Quality)로 간주하는 SERVQUAL(Service Quality)이라는 도구를 제시하였으며, 이후 Cronin과 Taylor(1992)는 SERVQUAL 중 서비스에 대한 성과만을 측정하여 그 자체를 서비스 질로 간주하는 SERVPERF(Service Performance)을 대안적 모형으로 제시하였다. 제시된 두 모델은 서비스 질을 결정짓는 속성을 5가지 차원으로 구분하는데, 그 중 유형성(Tangibility)은 물리적 외형, 직원, 의사소통 방식 등을, 신뢰성(Reliability)은 약속된 서비스의 실행 및 정확성 여부,

반응성(Responsiveness)은 고객을 기꺼이 도와주려는 의도와 즉시 서비스를 제공하려는 의도, 보장성(Assurance)은 직원들의 지식, 예의, 신뢰와 확신을 주는 능력, 공감성(Empathy)은 개별적 관심과 배려를 의미한다(이미애, 2000). 이미애(2003)의 연구에 따르면 성과만을 가지고 서비스 질을 측정하는 SERVPERF 도구가 SERVQUAL 도구보다 편리하고 유용한 것으로 나타났으며, 국내 간호서비스 질 관련 연구들에서도 이미애(2003)가 SERVQUAL 및 SERVPERF를 수정·보완한 도구가 자주 사용되고 있다(신은숙 외, 2017; 안소라, 2015; 염은희 & 서가원, 2018; 이명준 & 조영채, 2015). Lori와 Rohit(2002)은 서비스 제공자들이 고객과 밀접하게 연관되어 그들의 요구와 선호도에 대해 잘 알고 있기 때문에 서비스 질을 제공자에 대해서도 측정할 수 있다고 하였으며, 간호사를 대상으로 한 다른 선행연구들에서도 제공자의 관점에서 측정하여 신뢰성과 타당성을 얻을 수 있었기 때문에(신은숙 외, 2017; 이성경, 2007; 장라진 외, 2016), 본 연구에서는 간호서비스 제공자인 간호사가 지각하는 간호서비스 질을 측정하였다.

제 3 장 연구의 개념틀

본 연구에서는 선행연구에 제시된 바를 토대로 개념틀을 구축하였다. 문헌고찰을 통해 파악한 일반적 특성과 직무 관련 특성이 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향에 대해 파악하였다.

선행연구에 따라 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 세 변수별 관련 요인 중 공통적으로 제시된 성별, 연령, 결혼상태, 학력 등의 일반적 특성과 직위, 경력, 근무부서, 교대근무 여부 등의 직무 관련 특성을 개념틀에 포함하였다. 제시된 일반적 특성과 직무 관련 특성이 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향에 대해 파악하기 위한 개념틀은 다음 Figure 1과 같다.

Figure 1. Conceptual Framework

제 4 장 연구방법

제 1 절 연구설계

본 연구는 일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계를 파악하고, 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하고자 하는 서술적 조사연구이다.

제 2 절 연구대상

1. 대상자 선정

본 연구의 대상은 편의표출에 의해 선정된 서울 소재의 일개 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상자로 하였으며, 그 선정 및 제외 기준은 다음과 같다.

1) 해당 부서에서의 근무경력이 3개월 이상인 간호사 (오리엔테이션 기간 2개월 제외)
2) 일반병동, 특수부서, 외래, 행정부서 간호사를 모두 포함한 전체 간호사(각 부서별 인원 비율에 따라 일반병동 39%, 특수부서 25%, 외래 23%, 행정부서 13%로 조사)
3) 수간호사, 팀장, 과장 등 관리직에 있는 간호사 제외
4) 연구에 대한 설명을 듣고 연구 참여에 동의한 자

2. 표본 크기 산출 방법

통계적 검정력 계산 프로그램인 G*power 3.1.9 프로그램을 이용하여 중간 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80, 예측변수 10개(성별, 연령, 결혼상태, 학력, 직위, 경력, 근무부서, 교대근무 여부, 셀프리더십, 직무만족)를 입력한 결과 다중회귀분석에 필요한 표본의 크기는 118명으로 계산되었으며, 탈락률 20%를 고려하여 총 140명에게 설문조사를 실시하였다.

제 3 절 연구도구

1. 셀프리더십

본 연구에서는 셀프리더십 측정도구로 가장 많이 사용되어온 Manz(1983)의 도구를 김한성(2002)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 측정도구는 자기기대, 리허설, 목표설정, 자기보상, 자기비판, 건설적 사고 등의 6개 요인별로 각 3문항씩 총 18문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도의 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로 측정하여 점수가 높을수록 셀프리더십이 높다는 것을 의미한다. 김한성(2002)의 연구에서 사용된 도구의 Cronbach's α는 .87이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α는 .82였다.

2. 직무만족

직무만족 측정도구로 가장 많이 사용되어온 Slavitt et al.(1978)의 도구를 박성애와 윤순녕(1992)이 수정·번안하고

김명숙(2013)이 내용 타당도 검증하여 수정한 도구를 사용하였다. 도구는 전문직업적 수준, 상호작용, 자율성, 행정, 보수, 직무(과업) 등 6개 요인의 총 21개 항목으로 구성되었으며, Likert 5점 척도의 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로 측정하여 점수가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다. 설문문항 중 부정문 형태인 3개 문항 '승진에 따른 보수 차등이 충분하지 않다', '나의 업무상 결정을 내리는 재량권이 나에게는 없다', '내가 원하는 이상으로 그리고 필요 이상으로 지나친 지도 감독을 받고 있다'에 대해서는 역코딩 작업을 시행하였다. Slavitt et al.(1978)이 개발할 당시 도구의 Cronbach's α는 .91, 김명숙(2013)의 연구에서는 .86이었으며, 본 연구도구의 Cronbach's α는 .81이었다.

3. 간호서비스 질

간호서비스 질은 Cronin과 Taylor(1992)의 SERVPERF를 이미애(2003)가 수정·보완한 도구를 사용하여 서비스 제공자인 간호사를 대상으로 한 '간호사가 지각하는 모든 간호활동의 질'을 측정하였다. 도구는 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성 5가지 영역별로 4문항씩 총 20개 문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도의 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로 측정하여 점수가 높을수록 간호서비스 질이 높다는 것을 의미한다. 이미애(2003)의 연구에서 사용된 도구의 Cronbach's α는 .97이었으며, 본 연구도구의 Cronbach's α는 .92였다.

제 4 절 자료 수집 방법

자료 수집은 서울시에 소재한 일개 상급종합병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 하여 2022년 1월 11일부터 14일까지 4일간 시행되었다. 자료 수집 수행 전 S대학병원 의학연구윤리심의위원회(IRB)의 승인을 받고, 간호부에 연구 목적 및 취지를 설명하고 연구 진행에 대한 승인을 받은 후 원내 이메일을 통해 모바일 동의서 및 설문지 링크를 간호사들에게 전달하였다. 연구 목적을 이해하고 참여에 동의한 간호사들이 연구 참여 동의서를 작성한 후 모바일 설문지를 작성할 수 있도록 관련 내용을 메일로 전송하였으며, 설문을 완료한 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

제 5 절 윤리적 고려

본 연구는 S대학병원 의학연구윤리심의위원회(IRB)의 승인을 받은 후 간호부의 승인을 거쳐 자료 수집을 실시하였다. 연구 설명문을 제공하고 자발적으로 참여에 동의한 대상자에 한해 연구 참여 동의서 작성 후 설문을 시행하도록 하였으며, 연구 참여를 거부하더라도 불이익이 없음을 명시하였다. 연구 설명문에는 연구 책임자, 연구목적, 연구 내용, 연구 참여 방법, 소요시간, 보상방법, 익명성과 비밀보장 등에 대한 내용과 참여에 대한 동의를 언제든지 철회할 수 있는 권리가 있으며, 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않는다는 것에 관한 내용을 포함하였다. 연구와 관련하여 문의사항이 있는 경우를 위해

연구자의 연락처를 기재하였으며, 작성된 설문지는 암호화하여 연구자 외 타인의 접근이 불가능하도록 보안을 유지하였다.

제 6 절 자료 분석 방법

수집된 자료는 R 3.6.3 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1. 대상자의 일반적 특성, 직무 관련 특성, 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질은 실수, 백분율, 평균, 표준편차 등의 서술적 통계로 분석하였다.
2. 대상자의 일반적 특성과 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 차이는 독립표본 t검정(Independent t-test)과 일원분산분석(One-way ANOVA)으로 분석하였으며, 사후검정은 샤페검정(Scheffe's test)으로 시행하였다.
3. 대상자의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 관계는 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficients)로 분석하였다.
4. 대상자의 일반적 특성, 직무 관련 특성, 셀프리더십, 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향은 다중선형회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 시행하였다.
5. 도구의 내적 일관성 검사는 크론바흐 알파(Cronbach's α) 계수를 구하였다.

제 5 장 연구결과

제 1 절 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 직무 관련 특성으로 직위, 경력, 근무부서, 교대근무 여부를 조사하였으며, 그 결과는 Table 1과 같다.

성별은 여성 135명(96.4%), 남성 5명(3.6%)으로 여성이 거의 대부분을 차지하였다. 평균 연령은 33.83±6.78세였으며, 20대가 46명(32.9%), 30대가 64명(45.7%), 40대 이상이 30명(21.4%)으로 30대가 가장 많았다. 결혼상태는 미혼이 74명(52.9%)으로 기혼 66명(47.1%)보다 더 많았다. 최종학력은 전문대학 졸업이 3명(2.1%), 4년제 대학 졸업이 72명(51.4%), 대학원 재학 이상이 65명(46.4%)로 나타났으며, 전문대학 졸업의 대상자 수가 적어 추후 분석 시 4년제 대학 졸업 대상자와 합산하여 제시하였다.

직무 관련 특성에서 대상자의 직위는 일반 간호사가 116명(82.9%), 책임 간호사 이상이 24명(17.1%)으로 일반 간호사가 더 많았다. 평균 임상경력은 10.28±6.96년이었으며, 5년 미만이 36명(25.7%), 5년 이상~10년 미만 42명(30.0%), 10년 이상이 62명(44.3%)으로 나타났다. 근무부서는 각 부서별 인원비율에 맞추어 조사한 바대로 일반병동 54명(38.6%), 특수부서 35명(25.0%), 외래 33명(23.6%), 행정부서 18명(12.9%)이었으며, 교대근무를 하는 경우가 72명(51.4%), 하지 않는 경우가 68명(48.6%)으로 나타났다.

Table 1. Demographic Characteristics and Job-related Characteristics of Participants

(N=140)

Characteristics	Categories	N	%	M+SD
Gender	Male	5	3.6%	
	Female	135	96.4%	
Age	20-29 years	46	32.9%	33.83 ± 6.78
	30-39 years	64	45.7%	
	≥40 years	30	21.4%	
Marriage	Single	74	52.9%	
	Married	66	47.1%	
Education	Associate degree	3	2.1%	
	Bachelor's degree	72	51.4%	
	≥Graduate school	65	46.4%	
Position	Staff nurse	116	82.9%	
	≥Charge nurse	24	17.1%	
Year of Clinical Career	<5 years	36	25.7%	10.28 ± 6.96
	5-10 years	42	30.0%	
	≥10 years	62	44.3%	
Department	General ward	54	38.6%	
	Special department (ICU, ER, OR)	35	25.0%	
	Outpatient department	33	23.6%	
	Administrative department	18	12.9%	
Shift Change	Yes	72	51.4%	
	No	68	48.6%	

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room; OR=Operating Room

제 2 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 정도

대상자의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 영역별 평균값을 살펴본 결과는 Table 2와 같다. 5점 만점을 기준으로 셀프리더십은 3.76±0.45점, 직무만족은 3.06±0.50점, 간호서비스 질은 3.93±0.50점으로 나타났다.

각 변수별 하위영역을 살펴보면 셀프리더십은 자기보상이 4.09±0.65점으로 가장 높게 나타났으며, 리허설 3.92±0.71, 자기기대 3.88±0.64, 자기비판 3.66±0.98, 목표설정 3.58±0.84, 건설적 사고 3.43±0.68 순으로 나타났다.

직무만족의 하위영역으로는 상호작용이 3.62±0.85점으로 가장 높게 나타났으며, 직무(과업) 3.30±0.65, 전문직업적 수준 3.28±0.75, 자율성 3.02±0.84, 행정 2.69±0.69, 보수 2.17±0.70 순으로 보수에 대한 만족이 가장 낮게 나타났다.

간호서비스 질의 하위영역은 신뢰성이 4.11±0.53점으로 가장 높았고, 그 뒤를 이어 보장성이 4.01±0.61점으로 높게 나타났다. 공감성이 3.99±0.63점, 반응성은 3.99±0.57점으로 동일했으며, 유형성이 3.53±0.64점으로 가장 낮았다.

Table 2. Descriptive Statistics of Self-Leadership, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service

(N=140)

Variable	M+SD	Min	Max	Range
Self-leadership	3.76 ± 0.45	2.44	5.00	1-5
Self-expectation	3.88 ± 0.64	2.00	5.00	
Rehearsal	3.92 ± 0.71	1.33	5.00	
Goal-setting	3.58 ± 0.84	1.33	5.00	
Self-compensation	4.09 ± 0.65	2.00	5.00	
Self-criticism	3.66 ± 0.98	1.00	5.00	
Constructive thinking	3.43 ± 0.68	2.00	5.00	
Job satisfaction	3.06 ± 0.50	1.86	4.14	1-5
Pay	2.17 ± 0.70	1.00	5.00	
Professional status of job	3.28 ± 0.75	1.17	5.00	
Administration	2.69 ± 0.69	1.00	5.00	
Autonomy	3.02 ± 0.84	1.00	5.00	
Job(Task)	3.30 ± 0.65	1.00	5.00	
Interaction	3.62 ± 0.85	1.00	5.00	
Quality of nursing service	3.93 ± 0.50	2.65	5.00	1-5
Tangibility	3.53 ± 0.64	1.25	5.00	
Reliability	4.11 ± 0.53	2.50	5.00	
Responsiveness	3.99 ± 0.57	2.50	5.00	
Assurance	4.01 ± 0.61	2.00	5.00	
Empathy	3.99 ± 0.63	2.25	5.00	

제 3 절 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 차이

1. 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십

일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 셀프리더십의 차이는 Table 3-1과 같다. 대상자의 셀프리더십은 일반적 특성 중 연령(t=3.22, p=.046)과 학력(t=-2.14, p=.034)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 직무 관련 특성 중 직위(t=-2.23, p=.028)에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 전문대학 및 4년제 대학을 졸업한 간호사들과 대학원 재학 이상인 간호사의 셀프리더십에 유의한 차이가 있었으며, 일반 간호사와 책임 간호사 이상인 간호사의 셀프리더십에도 유의한 차이가 나타났다. 또한 사후검정으로 Scheffe test를 시행한 결과, 40대 이상(M=3.92)이 20대(M=3.70)보다 셀프리더십이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

Table 3-1. Differences in Self-Leadership by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics

(N=140)

Characteristics	Categories	n	M+SD	t or F	*p*	Scheffe
Gender	Male	5	3.87 ± 0.53	-0.54	.587	
	Female	135	3.76 ± 0.45			
Age	20-29 years[a]	46	3.70 ± 0.34	3.22	.046	a<c
	30-39 years[b]	64	3.73 ± 0.53			
	≥40 years[c]	30	3.92 ± 0.39			
Marriage	Single	74	3.73 ± 0.40	-0.84	.402	
	Married	66	3.79 ± 0.50			
Education	Associate degree, Bachelor's degree	75	3.68 ± 0.37	-2.14	.034	
	≥Graduate school	65	3.85 ± 0.51			
Position	Staff nurse	116	3.72 ± 0.43	-2.23	.028	
	≥Charge nurse	24	3.94 ± 0.50			
Year of Clinical Career	<5 years	36	3.71 ± 0.32	0.36	.698	
	5-10 years	42	3.76 ± 0.41			
	≥10 years	62	3.79 ± 0.53			
Department	General ward	54	3.77 ± 0.42	1.98	.120	
	Special department (ICU, ER, OR)	35	3.61 ± 0.36			
	Outpatient department	33	3.86 ± 0.47			
	Administrative department	18	3.83 ± 0.60			
Shift Change	Yes	72	3.74 ± 0.40	-0.54	.591	
	No	68	3.78 ± 0.50			

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room; OR=Operating Room

2. 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무만족

일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무만족의 차이는 Table 3-2와 같다. 대상자의 직무만족은 일반적 특성 중 학력(t=-2.22, p=.028)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 직무 관련 특성 중 직위(t=-2.17, p=.031), 근무부서(F=2.73, p=.046), 교대근무 여부(t=-2.86, p=.005)에 따라 유의한 차이를 보였으나, 사후검정에서는 근무부서에 따른 유의한 차이는 없었다. 전문대학 및 4년제 대학을 졸업한 간호사들과 대학원 재학 이상인 간호사의 직무만족에 유의한 차이가 있었으며, 일반 간호사와 책임 간호사 이상인 간호사의 직무만족에도 유의한 차이가 나타났다. 일반병동, 특수부서, 외래, 행정부서 등 각 소속 부서에 따라, 교대근무를 하는 간호사와 하지 않는 간호사에 따라서도 직무만족이 유의한 차이를 나타냈다.

Table 3-2. Differences in Job Satisfaction by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics

(N=140)

Characteristics	Categories	n	M+SD	t or F	*p*	Scheffe
Gender	Male	5	2.85 ± 0.40	0.99	.325	
	Female	135	3.07 ± 0.50			
Age	20-29 years	46	2.97 ± 0.50	1.98	.142	
	30-39 years	64	3.06 ± 0.48			
	≥40 years	30	3.20 ± 0.50			
Marriage	Single	74	2.99 ± 0.52	-1.81	.072	
	Married	66	3.14 ± 0.46			
Education	Associate degree, Bachelor's degree	75	2.98 ± 0.50	-2.22	.028	
	≥Graduate school	65	3.16 ± 0.47			
Position	Staff nurse	116	3.02 ± 0.50	-2.17	.031	
	≥Charge nurse	24	3.26 ± 0.43			
Year of Clinical Career	<5 years	36	2.91 ± 0.51	2.69	.072	
	5-10 years	42	3.15 ± 0.47			
	≥10 years	62	3.09 ± 0.49			
Department	General ward	54	3.05 ± 0.46	2.73	.046	
	Special department (ICU, ER, OR)	35	2.90 ± 0.50			
	Outpatient department	33	3.14 ± 0.52			
	Administrative department	18	3.28 ± 0.48			
Shift Change	Yes	72	2.95 ± 0.49	-2.86	.005	
	No	68	3.18 ± 0.47			

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room; OR=Operating Room

3. 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 간호서비스 질

일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 간호서비스 질의 차이는 Table 3-3와 같다. 대상자의 간호서비스 질은 직무 관련 특성 중 직위(t=-2.12, p=.036)에 따라서만 유의한 차이를 보여, 일반 간호사와 책임 간호사 이상인 간호사들의 간호서비스 질에 차이가 있음을 나타냈다.

Table 3-3. Differences in Quality of Nursing Service by Demographic Characteristics and Job-related Characteristics

(N=140)

Characteristics	Categories	n	M+SD	t or F	*p*	Scheffe
Gender	Male	5	3.71 ± 0.38	1.00	.321	
	Female	135	3.94 ± 0.50			
Age	20-29 years	46	3.87 ± 0.44	0.74	.480	
	30-39 years	64	3.93 ± 0.54			
	≥40 years	30	4.01 ± 0.49			
Marriage	Single	74	3.86 ± 0.50	-1.62	.107	
	Married	66	4.00 ± 0.49			
Education	Associate degree, Bachelor's degree	75	3.88 ± 0.52	-1.27	.207	
	≥Graduate school	65	3.98 ± 0.47			
Position	Staff nurse	116	3.89 ± 0.50	-2.12	.036	
	≥Charge nurse	24	4.12 ± 0.42			
Year of Clinical Career	<5 years	36	3.80 ± 0.51	1.69	.188	
	5-10 years	42	3.94 ± 0.43			
	≥10 years	62	3.99 ± 0.53			
Department	General ward	54	3.86 ± 0.52	1.02	.386	
	Special department (ICU, ER, OR)	35	3.90 ± 0.40			
	Outpatient department	33	4.05 ± 0.55			
	Administrative department	18	3.95 ± 0.51			
Shift Change	Yes	72	3.87 ± 0.51	-1.51	.133	
	No	68	3.99 ± 0.48			

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room; OR=Operating Room

제 4 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계

대상자의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 간의 관계를 파악하기 위해 상관분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 분석 결과 셀프리더십과 직무만족은 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈다(r=0.329, p<.001). 셀프리더십과 간호서비스 질도 유의한 양의 상관관계를 보였으며(r=0.428, p<.001), 직무만족과 간호서비스 질 또한 유의한 양의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다(r=0.440, p<.001).

셀프리더십을 하위영역별로 나누어 간호서비스 질과의 상관관계를 본 결과, 자기비판을 제외한 나머지 5개 영역 모두 간호서비스 질과 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 자기기대(r=0.454, p<.001), 자기보상(r=0.354, p<.001), 리허설(r=0.343, p<.001), 목표설정(r=0.267, p<.001), 건설적 사고(r=0.227, p<.001) 순으로 높은 상관관계를 보였다.

직무만족을 하위영역별로 나누어 간호서비스 질과의 상관관계를 본 결과, 보수, 자율성을 제외한 4개 영역에서 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 전문직업적 수준(r=0.457, p<.001), 직무(과업)(r=0.395, p<.001), 행정(r=0.326, p<.001), 상호작용(r=0.195, p=.021) 순으로 높은 상관관계를 보였다.

Table 4. Correlations among Self-Leadership, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service

(N=140)

	Self-leadership	Job satisfaction	Quality of nursing service
	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)
Self-leadership	1	0.329(<.001)	0.428(<.001)
1) Self-expectation			0.454(<.001)
2) Rehearsal			0.343(<.001)
3) Goal-setting			0.267(<.001)
4) Self-compensation			0.354(<.001)
5) Self-criticism			0.009(.920)
6) Constructive thinking			0.227(.007)
Job satisfaction		1	0.440(<.001)
1) Pay			-0.094(.271)
2) Professional status of job			0.457(<.001)
3) Administration			0.326(<.001)
4) Autonomy			0.150(.077)
5) Job(Task)			0.395(<.001)
6) Interaction			0.195(.021)
Quality of nursing service			1

제 5 절 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인

일개 상급종합병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중선형회귀분석(Multiple linear regression analysis)을 시행한 결과는 Table 5와 같다.

간호서비스 질을 종속변수로 하여 셀프리더십, 직무만족과 성별, 연령, 결혼상태, 학력 등의 일반적 특성, 직위, 경력, 근무부서, 교대근무 여부 등의 직무 관련 특성을 모두 독립변수로 투입하였으며, 이 중 명목변수인 성별, 결혼상태, 학력, 직위, 근무부서, 교대근무 여부는 가변수(Dummy variables)로 처리하였다.

모든 변수들을 투입하여 회귀분석을 시행한 후 변수들의 분산팽창지수(Variance inflation factor)를 확인한 결과, 연령이 14.53, 경력이 16.41로 높게 나타났다. 따라서 해당 두 변수를 각각 제외한 후 회귀분석을 시행하여 비교하였고, 연령을 제외한 회귀모형의 총 설명력(R^2)이 더 높게 나타나 해당 모형이 최종적으로 선택되었다. 최종 회귀모형의 총 설명력(R^2)은 31.2%로 나타났으며($F=5.29$, $p<.001$), 변수들의 분산팽창지수는 1.07~3.29로 기준값 10을 넘지 않았고, 셀프리더십($\beta=0.364$, $p<.001$)과 직무만족($\beta=0.344$, $p<.001$)이 간호서비스 질에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 5. Factors Influencing Quality of Nursing Service

(N=140)

Independent variables	β	SE	t	p	VIF
(Intercept)	1.253	0.415	3.02	.003	
Gender	0.171	0.203	0.84	.400	1.07
Marriage	−0.002	0.094	−0.02	.987	1.67
Education	−0.026	0.082	−0.32	.748	1.26
Position	0.011	0.115	0.10	.924	1.42
Department_D1	0.160	0.100	1.60	.112	1.43
Department_D2	0.092	0.150	0.61	.540	3.07
Department_D3	−0.008	0.159	−0.05	.962	2.13
Shift Change	−0.019	0.132	−0.14	.887	3.29
Year of Clinical Career	0.005	0.008	0.59	.559	2.48
Self−leadership	0.364	0.091	3.99	<.001	1.26
Job−satisfaction	0.344	0.082	4.19	<.001	1.24
R^2=.312, Adj.R^2=.253, F=5.29 , p<.001					

*Dummy variable: Gender(Female=1, Male=0), Marriage(Married=1, Single=0), Education(≥Graduate school=1, Associate degree & Bachelor's degree=0), Position(≥Charge nurse=1, Staff nurse=0), Department_D1(Special department=1, General ward & Outpatient department & Administrative department=0), Department_D2(Outpatient department =1, General ward & Special department & Administrative department=0), Department_D3(Administrative department=1, General ward & Special department & Outpatient department=0), Shift Change(No=1, Yes=0)

제 6 장 논 의

제 1 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 정도, 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 차이

1. 셀프리더십

본 연구 대상자의 셀프리더십은 5점 만점에 평균 3.76±0.45점으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용하여 서울시에 소재한 3개 종합병원 간호·간병통합서비스병동에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 측정한 김미선(2021)의 연구결과 3.65점보다 높은 수준이며, 서울 소재의 한 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 셀프리더십을 측정한 송희정과 이상미(2016)의 연구결과 3.58점보다도 높다. 대구·경북 지역 소재의 4개 종합병원 간호사를 대상으로 한 견유영(2020)의 연구결과는 3.53점이었으며, 전남 소재의 한 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 조경아와 문숙자(2019)의 연구결과는 3.30점으로 본 연구 대상자의 셀프리더십이 기존의 연구결과들에 비해 높게 나타났음을 알 수 있다. 이를 통해 본 연구의 대상자인 상급종합병원 간호사들의 셀프리더십이 타 종합병원 간호사들보다 상대적으로 높다고 판단할 수 있으며, 셀프리더십의 정도는 지역이나 병원 수준에 따라 달라질 수 있기 때문에 향후 어떤 차이가 있는지에 대한 비교 연구가 필요할 것으로 사료된다.

셀프리더십의 하위영역은 자기보상 4.09점, 리허설 3.92점,

자기기대 3.88점, 자기비판 3.66점, 목표설정 3.58점, 건설적 사고 3.43점 순으로 기존의 선행연구들과 비슷한 순서로 나타났다. 김미선(2021)의 연구결과에서는 자기보상이 3.80점으로 가장 높게 나타났고, 건설적 사고 3.56점, 목표설정 3.43점으로 본 연구와 같은 두 가지 항목이 가장 낮게 나타났으며, 견유영(2020)의 연구결과에서 또한 건설적 사고가 3.35점, 목표설정 3.33점으로 두 가지 항목이 가장 낮았다. 황혜정(2021)의 연구결과에서도 자기보상이 3.64점으로 가장 높았고, 건설적 사고 3.22점, 목표설정이 3.13점으로 낮게 나타났으며, 박원숙, 오경미와 유재선(2021)의 연구결과 또한 자기보상 점수가 가장 높았고, 건설적 사고 점수가 가장 낮게 나타났다. 셀프리더십의 행동전략 중 하나인 자기보상은 뚜렷한 목적을 갖고 자기 스스로에게 부여하는 물질적 또는 정신적 보상으로써, 바람직한 행동을 완수하였을 때 개인적으로 가치 있는 보상을 자신에게 제공하여 의욕을 북돋고 일에 대한 노력을 지속시키게 한다(김한성, 2002). 본 연구와 선행연구들에서 자기보상 점수가 높게 나타났다는 것은 간호사들이 스스로에게 물질적·정신적 보상을 제공하여 업무 의욕을 증진시키는 행동전략을 가장 많이 사용한다는 것으로 볼 수 있다. 셀프리더십의 또 다른 행동전략인 목표설정은 자신의 일에 대한 새롭고 구체적인 목표를 계속 개발하는 것이며, 인지전략 중 하나인 건설적 사고는 어려운 상황을 장애물로 여기지 않고 기회요인으로 보는 긍정적인 사고를 의미한다(김한성, 2002). 셀프리더십의 하위요인 중 점수가 낮게 나타난 목표설정과 건설적 사고 요인을 강화시킬 수 있는 중재 프로그램을 제공하거나

조직문화를 조성한다면 간호사들의 셀프리더십을 더욱 증진시킬 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구에서 대상자의 셀프리더십은 연령, 학력, 직위에 따라 유의한 차이를 보였으며, 사후검정 결과 40대 이상이 20대보다 유의하게 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 셀프리더십과 관련이 있는 일반적 특성 및 직무 관련 특성으로 연령, 결혼상태, 학력, 근무경력, 직위 등을 제시한 김희경(2007), 원효진과 조성현(2013), 송희정과 이상미(2016)의 연구결과와 비슷하며, 40대 간호사의 셀프리더십 정도가 20대 간호사보다 유의하게 높게 나타난 김희경(2007)의 연구결과와도 일치한다. 간호사의 연령이 높아지면 경력이 많아지고 직위가 높아질 확률도 함께 높아지므로, 간호 업무에 있어 스스로 영향력을 행사하거나 자율성을 발휘할 수 있기 때문에 셀프리더십 또한 높게 나타났다고 생각된다. 따라서 간호사들의 셀프리더십을 증진시키기 위해서는 연령별, 직위별 차이를 고려하여 각 단계별로 맞춤형 중재를 제공해야 하며, 학력에 따른 셀프리더십의 차이를 고려하여 학문적 성장을 위한 다양한 기회를 제공해야 할 것이다.

2. 직무만족

본 연구 대상자의 직무만족은 5점 만점에 평균 3.06±0.50점으로 중간 이상의 만족도를 나타냈다. 본 연구에서 사용된 직무만족 측정도구인 Slavitt et al.(1978)의 도구를 수정한 김명숙(2013)의 연구결과는 2.26점이었으며, 동일한 도구를 사용하여 전남 소재의 종합병원 간호사를 대상으로 측정한

조경아와 문숙자(2019)의 연구결과는 2.94점이었다. 광역시에 소재한 일개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 유재연, 이연희와 하이경(2019)의 연구결과는 2.85점이었고, 서울 및 경기 지역의 3개 종합병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 한 이은영, 최은희와 이현수(2021)의 연구결과는 2.87점으로 모두 본 연구결과에 비해 직무만족 점수가 낮게 나타났다. 이러한 차이는 의료기관 종별, 지역별 임금 및 근무환경, 개인의 발전 및 성취 등과 관련이 있을 수 있으며(이은영 외, 2021), 구체적으로 어떤 요인에 의해 본 연구 대상자들의 직무만족이 더 높게 측정되었는지에 대해서는 추가 연구가 필요할 것이다.

본 연구에서 직무만족의 하위영역은 상호작용 3.62점, 직무(과업) 3.30점, 전문직업적 수준 3.28점, 자율성 3.02점, 행정 2.69점, 보수 2.17점 순으로 나타났다. 유재연 등(2019)의 연구결과에서는 본 연구와 마찬가지로 상호작용이 가장 높았고, 보수가 가장 낮게 측정되었으며, 이은영 등(2021)의 연구결과에서는 상호작용이 3.31점으로 가장 높았고, 전문성이 2.62점으로 가장 낮게 나타났다. 이은주와 이은숙(2020)의 연구결과에서는 반대로 보수가 3.41점으로 가장 높았으며, 자율성이 3.06점으로 가장 낮게 나타났으나 이는 본 연구결과의 자율성 3.02점보다 높은 점수였다. 직무만족의 요인별 중요도를 살펴본 박성애와 윤순녕(1992)의 연구에서는 간호조직에서 간호사 간의 상호작용 및 인간관계가 중요하다는 점을 시사하였으며, 때문에 본 연구에서 가장 높은 점수를 나타낸 상호작용 요인을 잘 유지하여 간호사들의 직무만족을 높일 수 있도록 해야 할 것이다. 직무만족의 다른 요인인 보수는

주관적이고 상대적일 수 있지만, 경제적 보상의 적절한 기준을 마련하는 것은 간호사라는 직업의 사회적 기대와도 관련이 있기 때문에(유재연 외, 2019), 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 보수에 대한 만족도를 높일 수 있도록 하는 제도적 보완이 필요할 것이다. 또한 보수 다음으로 가장 낮은 점수를 보인 행정 요인은 병원에서의 행정적 절차와 의사결정 체계 등에 대한 만족도를 나타내는 항목으로써, 행정요인에 대한 만족을 높이기 위해서는 수직적인 조직 문화 개선과 업무의 체계화 및 재량권 부여 등 조직적 차원의 노력이 필요할 것으로 사료된다.

대상자의 직무만족은 학력, 직위, 근무부서, 교대근무 여부에 따라 유의한 차이를 보였는데, 이는 직무만족에 영향을 미치는 직무 관련 특성으로 경력, 직위, 근무지, 근무시간 등을 제시한 김미희와 정미영(2012)의 연구결과와 유사하며, 연령, 학력, 임상경력, 야간근무여부 등을 제시한 장라진 등(2016)의 연구결과와도 비슷하다. 권혜진, 석부현, 지순주, 안영미, 김윤정, 박선아, 이경숙, 권수진, 오금숙과 김명애(2011)의 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 특성으로 연령, 학력, 결혼상태, 경력, 직위, 근무부서, 근무형태 등을 제시하였는데, 이는 연령, 결혼상태, 경력에 따른 직무만족에 유의한 차이를 나타내지 않은 본 연구결과와 차이가 있다. 학력이 높은 간호사의 경우 직무에 대한 관심이 높아 전문적인 교육을 원하게 되고, 학문을 실무에 적용시킴으로써 직무만족이 증가할 수 있으며(권혜진 외, 2011), 간호사의 직위가 높을수록 상호작용의 기회가 많아지고 책임감이 높아질 수 있기 때문에 직무만족이 더 높게 나타난 것으로 보인다(염영희 외, 2009). 또한 교대근무를 하지 않는 부서에

근무하는 경우에는 규칙적인 수면 패턴이나 독자적이며 자율적인 업무 수행 등으로 직무만족이 높게 나타날 수 있을 것이다. 이렇듯 간호사의 직무만족은 다양한 개인적 또는 조직 관련 특성들이 복합적으로 작용하여 나타나는 결과로서, 이러한 관련 요인들을 고려하여 직무만족을 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

3. 간호서비스 질

본 연구 대상자가 지각한 간호서비스 질은 5점 만점에 평균 3.93±0.50점으로 나타났다. 동일한 도구를 사용하여 간호사가 지각하는 간호서비스 질을 측정한 다른 연구결과들을 살펴보면, 2개 종합병원 간호사를 대상으로 측정한 염은희와 서가원(2018)의 연구결과는 3.69점이었고, 상급종합병원 1곳과 종합병원 2곳의 간호사를 비교하여 제시한 장라진 등(2016)의 연구에서는 상급종합병원 간호사가 3.58점, 종합병원 간호사는 3.42점으로 모두 본 연구결과에 비해 낮게 나타났다. 일개 종합병원 간호사를 대상으로 측정한 송희정과 이상미(2016)의 연구결과는 3.76점이었으며, 3개 종합병원의 간호·간병통합서비스병동에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 한 김미선(2021)의 연구결과는 3.95점으로 본 연구와 거의 비슷하게 높은 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 간호서비스 질이 병원 수준이나 인력, 근무환경, 급여, 조직문화 등에 따라 달라질 수 있음을 보여주는 것이며(송희정 & 이상미, 2016), 그 영향요인을 정확히 밝히기 위해서는 병원 규모별 간호서비스 질 정도를 비교 분석하는 연구가 추가적으로 필요할 것이다.

간호서비스 질의 하위영역은 신뢰성 4.11점, 보장성 4.01점, 공감성 3.99점, 반응성 3.99점, 유형성 3.53점 순으로 나타났다. 염은희와 서가원(2018)의 연구결과에서는 공감성이 3.79점으로 가장 높았고, 유형성이 3.47로 가장 낮았으며, 장라진 등(2016)의 연구결과에서도 본 연구 대상자와 동일한 상급종합병원 간호사의 경우, 공감성이 3.69점으로 가장 높았고, 유형성이 3.29점으로 가장 낮게 나타났다. 송희정과 이상미(2016)의 연구결과에서는 공감성이 3.86점으로 가장 높았고, 유형성이 3.59점으로 가장 낮았으며, 김미선(2021)의 연구결과는 본 연구와 동일하게 신뢰성이 4.13점으로 가장 높았고, 유형성이 3.72점으로 가장 낮게 나타났다. 이와 같이 전반적인 연구결과들을 살펴보았을 때, 공통적으로 간호서비스 질의 다섯 가지 하위영역 중 유형성이 가장 낮게 측정되었음을 관찰할 수 있다. 유형성은 시설, 물품과 같은 물리적 외형과 직원, 의사소통 방식 등을 의미하는데(이미애, 2000), 연구 대상자인 간호사들이 지각하는 간호 환경이나 장비 등이 낮게 평가되고 있으며, 이러한 물리적 요인들을 개선시키는 것이 간호서비스 질을 높일 수 있는 한 가지 방안임을 시사하고 있다.

본 연구 대상자의 간호서비스 질은 직위에 따라서만 유의한 차이를 보였는데, 이는 연령, 결혼상태, 경력, 직위 등의 변수에 따라 간호서비스 질에 유의한 차이가 있다고 제시한 김희경(2006), 이명준 등(2016), 신은숙 등(2017)의 연구결과와는 차이가 있다. 따라서 간호서비스 질에 영향을 미친다고 밝혀진 성별, 연령, 결혼상태, 학력 등의 일반적 특성과 직위, 경력, 근무부서, 교대근무 여부 등의 직무 관련 특성 중에서

직위에 따라서만 유의한 차이를 나타낸 본 연구결과에 대해서는 추후 추가적인 고찰이 필요하며, 간호서비스 질의 영향요인을 파악하기 위한 후속연구가 필요할 것이다. 직위에 따른 간호서비스 질의 차이는 직위의 상승으로 전문성 및 대인관계 능력이 향상되며, 성취목표에 대한 인식이 강화됨에 따라 간호사 본인이 제공한 간호서비스 질을 높게 인식한 것으로 볼 수 있다(김희경, 2006; 신은숙 외, 2017).

제 2 절 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계

본 연구에서는 상급종합병원 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 간의 상관관계를 분석하였고, 그 결과 셀프리더십과 직무만족, 셀프리더십과 간호서비스 질, 직무만족과 간호서비스 질 모두 유의한 양의 상관관계를 나타냈다.

본 연구 대상자의 셀프리더십과 직무만족은 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 이는 간호사의 셀프리더십과 직무만족 간에 유의한 상관관계가 있다고 보고한 조경아와 문숙자(2019)의 연구결과와 일치하고, 전담간호사의 셀프리더십과 직무만족의 상관관계를 제시한 정보미(2020)의 연구, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 셀프리더십과 직무만족의 상관관계를 제시한 조은진, 이경숙과 전재희(2019)의 연구결과와도 일치한다.

대상자의 셀프리더십은 간호서비스 질과 유의한 양의 상관관계를 보였는데, 이는 간호사의 셀프리더십과 간호서비스 질 간에 유의한

상관관계가 있다고 보고한 김미선(2021), 송희정과 이상미(2016), 김희경(2007)의 연구결과와 일치하며, 셀프리더십과 간호업무성과의 상관관계를 제시한 임순임, 김혜숙과 박종(2012)의 연구, 방문요양보호사의 셀프리더십과 서비스 질의 상관관계를 제시한 전재원(2019)의 연구결과와 비슷하다. 셀프리더십의 하위영역과 간호서비스 질의 상관관계를 살펴본 결과, 자기기대, 리허설, 목표설정, 자기보상, 건설적 사고가 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 셀프리더십의 전략 중 자기기대가 높을수록, 미리 연습하는 태도인 리허설을 잘 활용할수록, 목표를 설정하고 우선순위를 잘 정할수록, 자기보상을 잘 부여할수록, 건설적인 사고 패턴을 이용할수록 간호서비스 질이 좋아진다는 결과를 나타낸다.

대상자의 직무만족 또한 간호서비스 질과 유의한 양의 상관관계를 보였는데, 이는 간호사의 직무만족과 간호서비스 질 간에 유의한 상관관계가 있다고 보고한 장라진 등(2016), 김희경(2006)의 연구결과와 일치하며, 보건간호사의 직무만족과 서비스 질의 상관관계를 제시한 이성경(2007)의 연구, 요양병원 종사자들의 직무만족도와 서비스 질의 상관관계를 제시한 송상근, 조현, 김지혜, 허은승, 윤혜수, 안중현, 조서영, 서장원, 조병모와 박애준(2020)의 연구결과와 비슷하다. 직무만족의 하위영역과 간호서비스 질의 상관관계를 살펴본 결과, 전문직업적 수준, 행정, 직무(과업), 상호작용이 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 직무만족 요인 중 전문직업적 수준에 대한 만족이 높을수록, 행정에 대한 만족이 높을수록, 직무(과업)에 대한 만족이 높을수록, 상호작용에 대한 만족이 높을수록 간호서비스 질이 좋아진다는 것을 의미한다.

제 3 절 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인

간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중선형회귀분석을 시행한 결과, 셀프리더십과 직무만족 두 가지 변수만이 간호서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 요인들은 간호서비스 질을 31.2% 설명하였다.

간호사가 지각하는 간호서비스 질에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 셀프리더십으로 나타났으며, 이는 셀프리더십이 높은 간호사일수록 질 높은 간호서비스를 제공한다는 것을 의미한다. 본 연구결과는 간호사의 셀프리더십, 자아존중감, 의사소통능력이 간호서비스 질에 영향을 미친다고 보고한 송희정과 이상미(2016)의 연구결과와 일치하며, 간호·간병통합서비스병동 간호사의 간호서비스 질에 미치는 영향요인으로 셀프리더십, 간호근무환경, 근무경력 등을 제시한 김미선(2021)의 연구결과와도 일치한다. 이와 같이 간호사의 셀프리더십은 간호서비스 질에 중요한 영향을 미치는 요소이기 때문에, 셀프리더십을 강화할 수 있는 교육 프로그램 등을 개발하여 간호서비스 질을 높일 수 있는 기회를 마련해야 할 것이다.

간호서비스 질에 두 번째로 큰 영향을 미치는 요인은 직무만족으로, 이는 직무만족이 높은 간호사일수록 질 높은 간호서비스를 제공한다는 결과로 볼 수 있다. 본 연구결과는 간호서비스의 영향요인으로 직무만족, 리더십, 조직몰입, 업무스트레스 등을 제시한 김희경(2006)과, 간호사의 직무만족과 감성지능을 간호서비스 질의 영향요인으로 제시한 장라진 등(2016)의 연구결과와 일치한다. 간호사의 직무만족이 간호서비스 질에 중요한 영향을 미치기 때문에, 병원은 경영의 효율성과 수익성을 높이기 위해 간호사의 직무환경을 파악하여 직무만족을 높이는 인적

관리 정책을 펼쳐야 하며(김희경, 2006), 직무만족 향상을 통해 간호서비스 질을 높일 수 있도록 해야 한다.

제 4 절 연구의 의의 및 제한점

본 연구는 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질의 영향요인임을 확인하였으며, 간호서비스 질 향상을 위해 간호사의 자발적이고 주도적인 셀프리더십과 긍정적인 태도를 갖게 하는 직무만족을 높여야 함을 제시하였다. 간호서비스 질의 영향요인으로 셀프리더십과 직무만족을 각각 제시한 선행연구들이 있긴 하였으나 아직 사례가 많지는 않고, 두 변수를 동시에 간호서비스 질의 영향요인으로 제시한 선행연구는 없어 추후 관련 연구 진행 시에 근거자료로 활용될 수 있을 것이다.

셀프리더십과 직무만족을 높이기 위해서는 지역이나 병원 수준에 따른 셀프리더십과 직무만족의 차이를 밝혀내고, 간호사의 연령, 학력, 직위, 근무부서, 교대근무 여부 등 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 개별적인 차이를 고려하여 그 차이에 따른 셀프리더십 및 직무만족 증진을 위한 교육 프로그램 개발과 환경 조성이 필요하다. 또한 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 각 하위요인에 대한 연구결과를 분석하여 점수가 낮게 나타난 요인에 대해 보완 및 개선 방안을 제공해야 하며, 셀프리더십과 직무만족의 하위요인과 간호서비스 질의 상관관계를 분석한 결과를 통해 세부 영역별 중재 방법을 고려해야 할 것이다. 따라서 본 연구는 셀프리더십과 직무만족 증진을 통해 간호서비스 질을 향상시킬 수 있는 방안을 도모하기 위한 기초자료로서

활용될 수 있는데 의의가 있다.

본 연구는 서울시에 소재한 일개 상급종합병원의 일부 간호사만을 대상자로 하였기에 연구결과를 우리나라 전체 간호사를 대상으로 일반화하기에는 어려움이 있다. 또한 본 연구에서 사용된 간호서비스 질 도구는 환자에게 직접 간호를 제공하는 병동 간호사만을 대상으로 한 항목들이 포함되어 있어, 교육 및 상담 등 간접 간호를 제공하거나 환자를 대면하지 않는 행정부서에 속한 간호사들은 과거의 경험을 바탕으로 답변하였을 수 있기 때문에 그 결과가 정확하지 않을 수 있으며, 근무부서에 따른 차이를 제대로 반영하지 못했을 가능성이 있다.

제 7 장 결론 및 제언

제 1 절 결론

본 연구는 일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계를 파악하고, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

자료 수집은 서울 소재의 일개 상급종합병원에 근무하는 간호사 140명을 대상으로 하여 2022년 1월 11일부터 14일까지 4일간 시행되었다. 수집된 자료는 R 3.6.3 통계 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상자의 셀프리더십은 5점 만점에 평균 3.76±0.45점, 직무만족은 평균 3.06±0.50점이었으며, 간호서비스 질은 평균 3.93±0.50점이었다.

2. 대상자의 셀프리더십은 연령(t=3.22, p=.046), 학력(t=−2.14, p=.034), 직위(t=−2.23, p=.028)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 사후검정 결과 40대 이상(M=3.92)이 20대(M=3.70)보다 유의하게 높았다. 대상자의 직무만족은 학력(t=−2.22, p=.028), 직위(t=−2.17, p=.031), 근무부서(F=2.73, p=.046), 교대근무 여부(t=−2.86, p=.005)에 따라 유의한 차이를 보였으며, 간호서비스 질은

직위(t=−2.12, p=.036)에 따라서만 유의한 차이를 나타냈다.

3. 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질 간의 상관관계 분석 결과, 셀프리더십과 직무만족(r=0.329, p<.001), 셀프리더십과 간호서비스 질(r=0.428, p<.001), 직무만족과 간호서비스 질(r=0.440, p<.001) 모두 유의한 양의 상관관계를 보였다.

4. 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 간호서비스 질을 종속변수로 하고 다중선형회귀분석을 시행한 결과, 셀프리더십(β=0.364, p<.001)과 직무만족(β=0.344, p<.001)이 간호서비스 질에 유의한 영향을 미쳤고, 회귀모형의 총 설명력(R^2)은 31.2%였다(F=5.29, p<.001).

본 연구결과를 통해 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 간호서비스 질 향상을 위해서는 간호사의 셀프리더십과 직무만족을 높여야 하며, 이를 위해 셀프리더십 향상을 위한 교육 프로그램 개발과 직무만족을 높일 수 있도록 하는 환경 조성이 필요할 것이다. 따라서 본 연구는 간호서비스 질 향상 방안의 기초자료를 제시하였다는 점에 그 의의가 있다.

제 2 절 제언

이에 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위한 반복 연구와 간호서비스 질에 영향을 미치는 다양한 요인에 대한 추가 연구를 제언한다.

둘째, 본 연구는 서울시에 소재한 일개 상급종합병원의 일부 간호사만을 대상으로 하여 연구결과의 일반화에 제한이 있으므로, 다양한 지역별, 병원 규모별 대상자로 확대한 반복 연구를 제언한다.

셋째, 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질의 영향요인으로 확인되었으므로, 간호사를 대상으로 셀프리더십 및 직무만족 증진 프로그램을 제공한 후 중재에 따른 효과를 확인하는 연구를 제언한다.

넷째, 보다 객관적이고 정확한 간호서비스 질 측정을 위하여 각 부서별, 직종별 차이에 따른 다양하고 실제적인 간호서비스 질 측정도구 개발 연구를 제언한다.

참고문헌

견유영. (2020). 병원간호사의 셀프리더십, 전문직 자아개념, 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향. *동국대학교대학원 석사학위논문.*

권혜진, 석부현, 지순주, 안영미, 김윤정, 박선아, 이경숙, 권수진, 오금숙, & 김명애. (2011). 병원 간호사의 간호조직문화, 삶의 만족, 직무만족과의 관계 연구. *임상간호연구, 17*(1), 57-69.

김명숙. (2013). 경력개발시스템이 간호사 업무수행능력, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. *서울대학교 대학원 박사학위논문.*

김명숙. (2017). 셀프리더십과 비판적 사고성향이 간호대학생의 대학생활 적응에 미치는 영향. *한국간호교육학회지, 23*(2), 184-193.

김미선. (2021). 간호 · 간병통합서비스병동 간호사의 셀프리더십, 역할갈등, 간호근무환경이 간호서비스 질에 미치는 영향. *경희대학교 공공대학원 석사학위논문.*

김미희, & 정미영. (2012). 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인. *동서간호학연구지, 18*(2), 81-87.

김정희. (2003). 기대수준 측정방법에 따른 간호 서비스의 질 평가. *간호행정학회지, 9*(2), 251-264.

김종경. (2005). 병원 간호조직의 유효성 결정요인. *서울대학교 대학원 박사학위논문.*

김지연, 박보현, & 고유경. (2016). 간호전달체계 현황 및 간호서비스의 질에 영향을 미치는 요인. *병원경영학회지, 21*(2), 24-36.

김한성. (2002). 중학교 교사의 셀프리더십과 직무만족도의 관계.

숭실대학교 교육대학원 석사학위논문.

김희경. (2006). 병원근무 간호사의 간호서비스 영향요인. *성인간호학회지, 18*(4), 593-602.

김희경. (2007). 간호사의 인간관계, 의사소통, 창의적 행동, 간호서비스가 셀프리더십에 미치는 영향. *임상간호연구, 13*(1), 25.

김희경, & 곽명순. (2006). 간호사의 성격유형, 리더십 및 간호서비스. *임상간호연구, 12*(1), 21.

대한간호협회. (1972). 간호의 정의. http://www.koreanurse.or.kr/about_KNA/definition.php

문숙자, & 한상숙. (2011). 간호사의 이직의도 예측모형. *한국간호과학회, 41*(5), 633-641.

박성애, & 윤순녕. (1992). 직무만족 측정 도구개발. *한국간호과학회, 22*(3), 316-324.

박원숙, 오경미, & 유재선. (2021). 임상간호사의 기질·성격, 감성지능이 셀프 리더십에 미치는 영향. *근관절건강학회지, 28*(3), 263-274.

서문경애. (2005). 간호사의 셀프리더십과 직무만족, 개인성과간의 관계. *간호행정학회지, 11*(1), 45-58.

손인순. (2005). 의료서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족 및 충성도에 관한 구조모형. *경희대학교대학원 박사학위논문.*

송상근, 조현, 김지혜, 허은승, 윤혜수, 안중현, 조서영, 서장원, 조병모, & 박애준. (2020). 요양병원 종사자들의 직무 스트레스와 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향. *대한보건연구, 46*(1), 97-105.

송희정, & 이상미. (2016). 병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력이 셀프리더십과 간호서비스 질에 미치는 영향. *간호행정학회지*, *22*(3), 220-229.

신은숙, 안민정, 최명이, 이애경, 전은아, 정영미, 서미화, 김혜경, 황진화, 최옥자, 김선희, 박수민, & 황윤영. (2017). 상급종합병원 간호사의 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인: 회복탄력성과 간호조직문화를 중심으로. *임상간호연구*, *23*(3), 302-311.

안성희. (2000). 간호사의 직무만족에 관한 논문 분석. *간호행정학회지*, *6*(3), 319-331.

안소라. (2015). 일개 상급종합병원 간호사의 직무스트레스와 간호서비스 질에 관한 연구. *서울대학교 대학원 석사학위논문*.

여수연. (2020). 중소병원간호사의 간호서비스 질의 미치는 영향요인. *광주여자대학교 사회개발대학원 석사학위논문*.

염영희, 권성복, 이윤영, 권은경, & 고종욱. (2009). 간호사의 직무만족 결정 요인: 노동보상을 중심으로. *한국간호과학회*, *39*(3), 329-337.

염은희, & 서가원. (2018). 간호사의 대인관계문제와 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향. *간호행정학회지*, *24*(5), 445-454.

원효진, & 조성현. (2013). 간호사의 셀프리더십에 관한 문헌분석. *간호행정학회지*, *19*(3), 382-393.

유경희, 박현영, & 장금성. (2018). 국내 임상간호사의 셀프리더십 관련변인에 대한 체계적 문헌고찰 및 메타분석. *간호행정학회지*, *24*(5), 410-422.

유재연, 이연희, & 하이경. (2019). 종합병원 간호사의 셀프리더십,

직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향에 관한 융복합 연구. *융합정보논문지, 9*(10), 28-38.

이명준, 윤석한, & 조영채. (2016). 종합병원 간호사들의 사회심리적 요인, 직무스트레스 및 피로와 간호서비스의 질과의 관련성. *한국산학기술학회 논문지, 17*(8), 569-581.

이명준, & 조영채. (2015). 구조방정식모형을 이용한 종합병원 간호사들의 간호서비스의 질에 영향을 미치는 요인 분석. *한국산학기술학회 논문지, 16*(10), 7126-7137.

이미애. (2000). 간호서비스 질에 대한 지각차이 및 측정도구에 관한 연구. *대한간호학회지, 30*(5), 1121-1132.

이미애. (2001). 간호서비스 질에 대한 소비자와 제공자의 지각차이에 관한 분석. *한국간호과학회, 31*(5), 871-884.

이미애. (2003). 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스와 측정도구에 관한 연구. *한국간호과학회, 33*(6), 772-783.

이병숙, 어용숙, & 이미애. (2018). 임상간호사의 직무만족 측정도구 개발. *한국간호과학회, 48*(1), 12-25.

이상미. (2003). 고객지향적 간호서비스품질의 핵심가치 인식에 관한 연구. *연세대학교 대학원 박사학위논문.*

이성경. (2007). 보건간호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구. *한양대학교 행정대학원 석사학위논문.*

이은영, 최은희, & 이현수. (2021). 종합병원 간호사의 수면장애와 조직몰입이 직무만족에 미치는 영향. *직업건강연구, 3*(3), 77-89.

이은주, & 이은숙. (2020). 간호간병통합서비스병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족. *한국융합학회논문지, 11*(3),

351-360.

이혜정. (2002). 임상간호사의 성격특성, 업무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. *조선대학교 대학원 석사학위논문.*

임순임, 김혜숙, & 박종. (2012). 간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향. *한국직업건강간호학회지, 21*(3), 274-282.

임지영, & 김소인. (2000). SERVQUAL 모델을 이용한 간호 서비스 질 측정. *간호행정학회지*, *6*(2), 259-279.

장라진, 강영실, & 김유미. (2016). 병원 간호사의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 관계. *한국산학기술학회 논문지*, *17*(6), 326-337.

전재원. (2019). 재가노인복지시설 방문요양보호사의 셀프리더십이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로. *단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.*

정경순, & 정면숙. (2013). 간호사의 직무만족에 관한 문헌 분석. *근관절건강학회지*, *20*(3), 235-246.

정보미. (2020). 전담간호사의 감성지능과 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향. *창원대학교 대학원 석사학위논문.*

조경아, & 문숙자. (2019). 간호사의 셀프리더십이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향: 임파워먼트 매개효과 중심으로. *학습자중심교과교육연구*, *19*(10), 1197-1212.

조은진, 이경숙, & 전재희. (2019). 간호조직문화, 셀프리더십이 공공병원 간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무만족에 미치는 영향. *근관절건강학회지, 26*(2), 111-119.

한용희, & 박영례. (2013). 종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무몰입이

임상수행능력에 미치는 영향. *간호행정학회지*, *19*(4), 462-469.

황혜정. (2021). 임상간호사의 셀프리더십과 스트레스 대처유형이 회복탄력성에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구, 21*(18), 679-691.

Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of advanced nursing*, *32*(3), 536-543.

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Lake, E. T., & Cheney, T. (2008). Effects of Hospital Care Environment on Patient Mortality and Nurse Outcomes. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, *38*(5), 223-229.

Cimete, G., Gencalp, N. S., & Keskin, G. (2003). Quality of life and job satisfaction of nurses. *Journal of nursing care quality*, *18*(2), 151-158.

Cronin, J., J Joseph, & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, *56*(3), 55-68.

Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. *Harper.*

Houghton, J. D., & Neck, C. P. (2002). The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership. *Journal of Managerial psychology*, *17*, 672-691.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology.*

Lori, S. C., & Rohit, V. (2002). Exploring the Linkages between Quality System, Service Quality, and Performance

Excellence: Service Providers' Perspectives. *Quality Management Journal*, *9*(2), 44-56.

Manz, C. C. (1983). The Art of Self-Leadership: Strategies for Personal Effectiveness in Your Life and Work. *In: Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.*

Manz, C. C. (1990). The Art of Self-Leadership. *Executive Excellence*, *7*(8), 7.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *64*(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of marketing*, *58*(1), 111-124.

Prussia, G. E., Anderson, J. S., & Manz, C. C. (1998). Self-leadership and performance outcomes: the mediating influence of self-efficacy. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *19*(5), 523-538.

Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Haase, A. M. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing research*, *27*(2), 114-120.

Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical care*, 337-352.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota studies in vocational rehabilitation*.

부 록

부록 1. IRB 심의결과 통보서

서울대학교의과대학/서울대학교병원
의학연구윤리심의위원회

서울대학교의과대학/서울대학교병원 의학연구윤리심의위원회	
Tel : 82-02-2072-0694/2266	
FAX : 82-02-3675-6824	서울특별시 종로구 대학로 101번지 (우)03080

심의결과통보서

IRB No.	H-2112-045-1280			제출경로	서울대병원		
수신	책임연구자	김찬미		소속	암정보교육센터	직위	간호직
	의뢰기관						
연구과제명	일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십, 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향						
Protocol No.				Version No.			
생명 윤리법에 따른 분류	■ 인간대상연구 □ 인체유래물연구 □ 배아줄기세포주이용연구 □ 배아연구 □ 체세포복제배아연구 □ 단성생식배아연구 □ 배아생성의료기관 □ 인체유래물은행						
연구종류	■전향적 연구(Prospective Study) □후향적 연구(Retrospective Study)						
	■비중재(관찰)연구	□사례(환자)등록연구(Registry study) □코호트 연구(Cohort study) □사례(환자)군연구(Case Series) □증례보고(Case Report) □단면연구(Cross-Sectional study) □환자대조군연구(Case-Control study) ■조사,설문,인터뷰연구 □사회행동과학 연구(Social, Behavioral & Research) □인체유래물 조사분석연구 □인체유래물저장소(Repository) □생태학적 연구(Ecological study) □시판후사용성적조사(PMS) □기타					
	□의약품/의료기기 임상시험 등	□의약품/생물학적 제재 임상시험	□예비연구(Pilot Study) □약동학・약력학 연구 □생물학적동등성 □제1상 □제1/2상 □제2상 □제2/3상 □제3상 □제4상				
		□첨단바이오의약품 임상시험	□세포치료제 □유전자치료제 □조직공학치료제 □융복합치료제 □장기추적조사				
		□의료기기 임상시험	□예비연구(Pilot Study) □탐색 임상시험 □확증 임상시험				
			분류번호/등급				
		□체외진단의료기기 임상적 성능시험	□탐색 임상시험 □확증 성능시험				
			분류번호/등급				

1/3

		식약처 승인 여부	□식약처 승인 대상 □식약처 승인 제외 대상	
		임상시험/성능시험 목적	□국내허가용(MFDS) □해외허가용 ■학술용	
	□기타 중재연구	□기타 임상시험	□의료행위(수술법,마취법 등) □개인용 건강관리 중재 □기타	
		□인체적용시험	□화장품 인체적용시험 □건강기능식품 인체적용시험	
	□첨단재생임상연구	□세포치료 □유전자치료 □조직공학치료 □융복합치료 □장기추적조사 □인체세포등 채취 및 처리연구		
		첨단심의위원회 심의결과	위원회 승인일	
			위험도	□저위험 □중위험 □고위험 식약처 승인일( )
연구계획서 승인일	2021년 12월 20일 (정기보고주기 : 12개월)			
승인유효 만료일	2023년 12월 19일		심의대상	연구계획심의 의뢰서(시정승인에 대한 답변)
심의종류	신속심의		심의일자	2021년 12월 17일
접수일자	2021년 12월 14일		심의결과통보일	2021년 12월 20일
심의목록	1. 연구계획심의 의뢰서(시정승인에 대한 답변) 2. 연구계획서 3. 연구대상자 설명문 및 동의서 4. 연구대상자 서면동의면제사유서 5. 증례기록서 6. 책임연구자의 최근 이력 7. 연구대상자 모집 문건			
심의결과	승인			
연구의 위험도	최소위험 연구(minimal risk)			
심의의견	- 검토의견에 대한 답변 및 변경 사항을 확인하였고, IRB승인 기준에 따라 승인합니다.			

의 학 연 구 윤 리 심 의 위 원 회 위 원 장

본 통보서에 기재된 사항은 IRB의 기록된 내용과 일치 함을 증명합니다.
본 기관 IRB는 생명윤리 및 안전에 관한 법률, 약사법, 의료기기법 및 ICH-GCP 등 관련 법규를 준수합니다.
본 연구와 이해관계(Conflict of Interest)가 있는 위원이 있을 경우 연구의 심의에서 배제하였습니다.

서울대학교의과대학/서울대학교병원 의학연구윤리심의위원회

Tel : 82-02-2072-0694/2266
FAX : 82-02-3675-6824 서울특별시 종로구 대학로 101번지 (우)03080

본 위원회에서 승인된 모든 연구자들은 다음의 사항을 준수하여야 합니다.

1. 연구계획서 및 변경계획서의 승인 이전에 연구대상자의 해당 임상연구의 참여 금지됩니다.
2. 승인 받은 계획서에 따라 연구를 수행하여야 합니다. 변경계획서에 대한 승인 이전에 원 임상연구 계획서와 다른 임상연구의 실시는 금지됩니다.
3. IRB 승인 받은 동의서를 사용하여야 합니다.
4. 연구대상자에게 강제 혹은 부당한 영향이 없는 상태에서 충분한 설명에 근거하여 동의과정을 수행할 것이며, 잠재적인 연구대상자에게 연구의 참여여부를 고려할 수 있도록 충분한 기회를 제공하여야 합니다.
5. 연구진행에 있어 연구대상자를 보호하기 위해 불가피한 경우를 제외하고 연구의 어떠한 변경이든 위원회의 사전승인을 받고 수행하여야 합니다. 연구대상자들의 보호를 위해 취해진 어떠한 응급상황에서의 변경도 즉각 위원회에 보고하여야 합니다.
6. 연구대상자에게 발생한 즉각적 위험 요소의 제거가 필요하여 원 계획서와 다르게 연구를 실시해야 하는 경우, 연구대상자에게 발생하는 위험요소를 증가 시키거나 연구의 실시에 중대한 영향을 미칠 수 있는 변경사항, 예상하지 못한 중대한 약물/의료기기 이상반응에 관한 사항, 연구대상자의 안전성이나 임상연구의 실시에 부정적인 영향 을 미칠 수 있는 새로운 정보에 관한 사항은 위원회에 신속히 보고하여야 합니다.
7. 위원회의 승인을 받은 연구대상자 모집 광고문을 사용해야 합니다.
8. 위원회의 승인은 1년을 초과할 수 없습니다. 1년 이상 연구를 지속하고자 하는 경우에는 반드시 연차지속 보고를 하여야 합니다. 단, 심의면제는 해당 없습니다.
9. 심의결과가 승인이 아닌 경우에는 답변서를 제출하여야 하며, 심의일로부터 6개월 이내에 이루어져야 합니다.
10. 위원회 결정사항에 대하여 심의통보일로부터 1개월 이내에 이의신청을 할 수 있으며, 같은 사항에 대하여 한 번의 이의신청만 가능합니다.
11. 연구 종료 시에는 종료 및 결과보고서를 작성하여 제출해야 합니다.
12. 생명윤리 및 안전에 관한 법률, 약사법/의료기기법, 헬싱키 선언 및 ICH-GCP 가이드라인 등 국내외 관련 법규를 준수하여야 합니다.
13. 헬싱키선언에 따라 첫 연구대상자를 모집하기 전 공개적으로 접근이 가능한 데이터베이스(primary registry)에 연구에 대하여 공개하여야 하며, 예를 들어 http://register.clinicaltrials.gov 를 이용하실 수 있습니다.
14. 승인 받은 연구에 대하여 기관의 내부 점검 및 외부의 실태조사를 받을 수 있습니다. 기관의 내부 점검자, 외부의 모니터요원 및 점검자, 규제기관의 실태조사자 등이 연구 관련 문서(전자문서 포함)에 대한 열람을 요청하는 경우 연구담당자는 이에 적극 협조해야 합니다.

의 학 연 구 윤 리 심 의 위 원 회 위 원 장

본 통보서에 기재된 사항은 IRB의 기록된 내용과 일치 함을 증명합니다.
본 기관 IRB는 생명윤리 및 안전에 관한 법률, 약사법, 의료기기법 및 ICH-GCP 등 관련 법규를 준수합니다.
본 연구와 이해관계(Conflict of Interest)가 있는 위원이 있을 경우 연구의 심의에서 배제하였습니다.

부록 2. 연구대상자 설명문 및 동의서

[별첨1] 연구대상자 설명문, 동의서 및 설문지

연구대상자 설명문

1. 연구 제목

일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십, 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향

2. 연구책임자

서울대학교 간호학과 석사과정, 서울대학교병원 암정보교육센터 김찬미

3. 연구의 배경 및 목적

본 연구의 목적은 일개 상급종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무만족이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하는 것입니다. 이를 통해 간호사의 셀프리더십 및 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 기초자료를 제공하고, 궁극적으로는 간호서비스 질 향상을 도모하고자 합니다.

4. 연구 참여대상자 수 및 참여기간

서울대학교병원에 근무하는 간호사 140명을 대상으로 시행될 예정이며, 설문 참여기간은 연구 승인 후 2022년 1월 31일까지입니다.

5. 연구의 절차 및 방법

서울대학교병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 온라인 동의서 및 설문지 링크를 이메일로 전달할 예정입니다. 연구 설명문을 읽고 참여에 동의한 경우 첨부된 링크를 클릭하거나 모집 공고문의 QR코드를 스캔하여 연구 참여 동의서 작성 후 설문조사를 시행할 수 있습니다. 소요시간은 약 5분 내외로 예상되며, 설문 내용은 간호사의 셀프리더십, 직무만족, 간호서비스 질, 일반적 특성에 대한 내용으로 총 63문항으로 구성되어 있습니다.

6. 연구대상자에게 예견되는 부작용, 위험과 불편함

연구 진행 과정에서 연구대상자들이 경험할 신체적 위험은 없으며, 설문 작성 시 심리적 불편감이 있는 경우 언제든지 중단할 수 있습니다.

7. 연구대상자에게 예견되는 이득

본 연구에 참여함으로써 연구대상자에게 직접적으로 기대되는 이익은 없습니다. 그러나 귀하가 제공하는 정보는 간호사의 셀프리더십 및 직무만족을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 기초자료를 제공하고, 간호서비스 질 향상을 도모하는데 도움이 될 수 있습니다.

8. 연구 참여 비용 및 손실에 대한 보상

연구에 참여한 모든 연구대상자에게 설문 종료 후 입력한 휴대전화번호로 4천원 상당의 모바일 커피 교환권을 발송할 예정입니다.

9. 자발적 참여 및 동의 철회

연구 참여 여부는 자발적으로 결정할 수 있으며 연구에 참여하지 않기로 결정할 수 있고, 이 결정이 연구대상자의 고용이나 직무평가에 영향을 미치지 않을 것입니다. 또한 연구 도중 언제든지 참여를 중단할 수 있고 참여 중단 시 어떠한 불이익도 받지 않을 것입니다.

10. 개인정보보호 및 개인정보 제공에 관한 사항

본 연구에서 수집되는 개인정보는 일반적 특성(성별, 나이, 결혼여부, 학력, 직위, 임상경력, 근무부서, 근무형태)과 사례지급을 위한 휴대전화번호입니다. 모든 개인정보는 암호화하여 연구자 외 타인의 접근이 불가능하도록 보안을 유지할 계획이며, 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않을 것입니다. 또한 연구 참여 사례를 지급한 후 휴대전화번호는 즉시 삭제될 것입니다. 연구대상자의 신상을 파악할 수 있는 개인정보와 관련된 기록은 비밀 보장될 것이며, 연구 결과가 출판될 경우에도 비밀 보장될 것입니다. 관련 법령에 따라 연구의 절차와 자료의 품질을 검증하기 위해 대상자의 신상에 관한 비밀이 보호되는 범위에서 연구기록을 열람할 수 있으며, 이는 대상자가 서명한 동의서에 의해 열람이 허용됩니다.

11. 담당자 연락처

연구 참여 중에 발생할 수 있는 문제, 우려, 질문 등에 대해서는 연구 담당자 김찬미(T. 010-7118-1929)로 연락하시고, 연구대상자의 권익에 대한 문제, 우려, 질문이 있을 경우 의학연구윤리심의위원회(T. 02-2072-0694) 또는 임상연구윤리센터(T. 02-2072-3509)로 연락하시면 됩니다.

연구대상자 동의서 및 설문지

➢ **온라인 동의서 및 설문 링크:** https://forms.gle/4StegDD1n3Q5QbvZA

[연구 참여 동의서]

1. 본인은 연구에 대해 상기 연구 설명문을 읽었으며 연구의 위험과 이득에 관하여 알고 있습니다.
2. 본인은 이 연구에 참여하는 것에 대하여 자발적으로 동의합니다.
3. 본인은 언제든지 연구의 참여를 거부하거나 연구의 참여를 중도에 철회할 수 있고 이러한 결정이 나에게 어떠한 해가 되지 않을 것이라는 것을 알고 있습니다.
4. 본인은 이 설명서 및 동의서에 서명함으로써 의학 연구 목적으로 나의 개인정보가 현행 법률과 규정이 허용하는 범위 내에서 연구자가 수집하고 처리하는데 동의합니다.

본인은 위 사항에 대해 모두 인지하였으며, 본 연구에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다.

예 _____ 아니오 _____

Abstract

The Effect of Self-Leadership and Job Satisfaction on Quality of Nursing Service of Nurses at a Tertiary General Hospital

Kim, Chanmi
Department of Nursing
The Graduate School
Seoul National University
Directed by Professor Lee, Nam-Ju

As the people's interest and demand for health and quality of life increased with the changing of the medical environment, the people expect to be provided higher quality medical services. In a constant changing clinical field, it is important to increase nurse's self-leadership and job satisfaction to improve the quality of nursing service. However, the past studies are not sufficient. Therefore, this study attempted to provide a basic source to improve self-leadership and job satisfaction by identifying the effect of self-leadership and job satisfaction on quality of nursing service of nurses at a tertiary general hospital. This study aims to improve the quality of nursing service.

Data were collected from 140 nurses working at a tertiary general hospital in Seoul for four days from January 11 to 14, 2022. Self-leadership measurement tool by Han-sung Kim(2002), job satisfaction measurement tool

by Myung-sook Kim(2013), and a quality of nursing service measurement tool, modified version of SERVPERF by Mi-ae Lee(2003) were used as research tools. The collected data were analyzed using the R 3.6.3 statistical program as descriptive statistics, independent t-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation coefficients, multiple linear regression analysis and the results are summarized as follows.

1. The average for subject's self-leadership was 3.76±0.45, job satisfaction was 3.06±0.50, and quality of nursing service was 3.93±0.50 points out of 5.

2. There were significant differences in the subject's self-leadership by age(t=3.22, p=.046), education(t=-2.14, p=.034), position(t=-2.23, p=.028), and as a result of the Scheffe test, the subjects over 40(M=3.92) were significantly higher than those who is 20s(M=3.70). There were significant differences in the subject's job satisfaction by education(t=-2.22, p=.028), position(t=-2.17, p=.031), department(F=2.73, p=.046), shift change(t=-2.86, p=.005). Position(t=-2.12, p=.036) was the only factor that makes the quality of nursing service different.

3. As a result of the correlation analysis among self-leadership, job satisfaction and quality of nursing service, self-leadership and job satisfaction(r=0.329, p<.001), self-leadership and quality of nursing service(r=0.428, p<.001), job satisfaction and quality of nursing service(r=0.440, p<.001) showed a significant positive correlation.

4. To identify which factors affecting quality of nursing service, multiple linear regression analysis was conducted with quality of nursing service

as a dependent variable. It showed that self-leadership(β=0.364, p<.001) and job satisfaction(β=0.344, p<.001) affected significantly on quality of nursing service, and the total explanatory power(R^2) of the regression model was 31.2%(F=5.29, p<.001).

It was confirmed that self-leadership and job satisfaction were factors affecting quality of nursing service. In order to improve the quality of nursing service, it is necessary to develop an educational program to improve nurse's self-leadership and to create an environment to increase job satisfaction. In conclusion, this study is meaningful to be used as a basic source for further studies to improve the quality of nursing service.

Keywords : Tertiary General Hospital, Nurse, Self-Leadership, Job Satisfaction, Quality of Nursing Service

Student Number : 2020-26047