

전문병원 간호사의 전문직업성이 직무만족, 고객지향성 및 서비스 수준에 미치는 영향

Effect of Nurse's Professionalism on Customer Orientation, Job Satisfaction and Service Delivery Level in Specialty Hospital

이정우

대전대학교 병원경영학과

Jung-Woo Lee(ljw57@dju.kr)

요약

이 연구는 대부분의 병원에 있어 구성원 수가 가장 많은 뿐 아니라 서비스 제공 과정에 고객과의 직접적인 접점이 가장 빈번한 간호사의 전문직업성이 직무만족과 고객지향성 및 서비스 제공 수준 간에 미치는 영향과 구조적 관계를 분석하여 구성원으로 하여금 양질의 서비스를 제공하는데 필요한 전략적 방안을 도출할 목적으로 수행되었다.

연구를 위해 구조화된 설문지를 이용하여 서울지역의 6개 전문병원의 간호사 142명으로부터 자료를 수집하여 크론바흐 α 와 SPSS 2.0K를 이용한 요인분석을 시행하였다.

연구 결과, 전문직업성은 고객지향성과 직무만족에 정(+)의 영향을 미쳤으나 서비스 제공 수준에는 정(+)의 영향을 미치지 않았으며, 고객지향성은 서비스 제공 수준에 정(+)의 영향을 미친 반면에 직무만족은 서비스 제공 수준에 정(+)의 영향을 주지 않는 것으로 분석되었다.

따라서 간호학과와 교과과정에 고객만족과 서비스의 중요성을 강조하는 과목이 포함되어야 하며, 전문병원도 재직 중인 간호사를 대상으로 고객관리의 중요성을 지속적으로 교육하는 것이 필요할 것이다.

■ 중심어 : | 전문병원 | 전문직업성 | 고객지향성 | 서비스 제공 수준 |

Abstract

The main purpose of this study is to examine a influence factor of professionalism which is effected on nurse's customer orientation, job satisfaction and service delivery level in specialty hospitals. And this study has reviewed the theoretical background of specialty hospital system, professionalism, customer orientation, job satisfaction and service delivery level, and set up the hypothesis to test the relations with nurse's professionalism, customer orientation, job satisfaction and service delivery level.

Data were collected from 142 nurses in 6 specialty hospitals in the Seoul region using a standardized questionnaire. For reliability and appropriateness, Cronbach α and factor analysis and SPSS 12.0K for the actual proof were used.

The research findings are summarized below. The professionalism influences positively on the customer orientation and the job satisfaction while it does not on the service delivery level. Also, the customer orientation influences positively on the service delivery level, it does not influence positively on the service delivery level as the research is analyzed.

Therefore, the courses that are emphasizing the customer satisfaction and the importance of service should be included in the curriculum of the Department of Nursing Science and the nurses in active service at speciality hospitals should be trained persistently for the importance of customer management.

■ keyword : | Specialty Hospital | Customer Orientation | Job Satisfaction | Service Delivery Level |

I. 서론

시장개방 추세에 따라 우리나라 병원은 세계 유수의 병원과 직접적으로 경쟁해야 하는 상황에 직면하게 되었고 특히 중소병원이 국가성장 동력사업으로서의 사명을 다하고 시장환경이 변화하는 방향에 부합하는 경쟁력을 갖추도록 지원하기 위해 의료법에 전문병원 도입을 허용하는 근거를 마련하게 되었다.

기술집약적이며 노동집약적 산업인 병원에 있어 전문화란 특정 진료과목의 표방이나 첨단장비의 도입여부보다는 서비스 제공자인 의료진의 차별적 전문성 확보여부가 핵심이라 할 수 있다.

인적자원 구성비율을 기준으로 할 때, 대부분의 병원에 있어 간호사는 가장 많은 인력을 차지하고 있는 직종이며 여러 전문직 중에서도 환자에게 직접적인 서비스를 가장 빈번하게 제공하는 역할을 수행하기 때문에 병원의 경쟁력 및 생산성에 막대한 영향을 미치는 집단이라 할 수 있다[1].

이처럼 병원의 경쟁력과 생산성 향상에 중추적 역할을 수행하는 간호사가 환자의 욕구를 충족시킬 뿐 아니라 스스로 직업에 만족하면서 양질의 간호서비스를 제공함으로써 효율적인 간호업무를 수행하는 전문직으로 인정받기 위해서는 긍정적이고 확고한 전문직업성이 중요하므로 이에 대해 긍정적·부정적 영향을 미치는 요인을 찾아 문제점을 개선함으로써 성과를 제고하는 것이 매우 중요하다고 할 것이다.

또한, 이미 소비자 시장으로 변화된 의료산업에 속한 중소병원이 심화된 경쟁상황을 극복하기 위해서는 제공하는 서비스 품목을 전문화하는 동시에 양질의 서비스를 제공함으로써 고객을 감동시켜야 한다는 사실은 더 이상의 논란을 필요로 하지 않게 되었다.

이런 사실은 고객을 위한 수준 높은 서비스를 제공하는 것이 서비스 기업의 필수적 성공조건이라는 Martin[2]의 주장이나 서비스 기업에 있어 구성원의 사기가 사업성패에 결정적인 역할을 한다는 Zeithaml[3]의 주장과 일맥상통한다고 하겠다.

또한 호텔 종사자를 대상으로 연구한 Rust 등[4]은 직업에 대한 자긍심과 직무에 대한 만족도가 높은 직원

일수록 사명감을 갖고 직무에 임함으로써 서비스 제공 수준도 동반 상승하기 때문에 종사자의 자긍심 고취와 함께 내부 마케팅 요소를 관리하는 것이 필요하다고 주장하였는데 이는 병원조직에도 그대로 적용된다고 할 수 있다.

이처럼 호텔이나 일반 서비스 분야의 종사자의 전문직업성과 서비스 수준에 관한 연구는 다수가 있으나 병원조직의 구성원을 대상으로 한 연구는 별로 많지 않으며, 그마저도 주로 대학병원 또는 종합전문요양기관 종사자를 대상으로 하고 있어 중소전문병원의 경영개선 전략으로 활용하기에는 제약이 있다.

따라서 본 연구에서는 보건복지가족부가 추진하고 있는 전문병원 시범사업을 전사적 전략으로 채택한 중소전문병원에 근무하고 있는 간호사의 전문직업성과 고객지향성, 직무만족 및 서비스 수준 간에 미치는 영향 및 구조적 관계를 분석하였다. 이를 위해 선행연구 결과를 중심으로 연구단위 간의 관계에 관한 가설을 설정하고 이들 간의 구조적 관계를 설명하는 모형을 수립한 후, 구성원으로부터 수집한 정보를 이용하여 연구모형을 검증한 결과를 토대로 구성원 관리를 위한 전략적 방안을 제시하였다.

II. 이론적 고찰

1. 전문병원

우리나라의 전문병원 제도는 6개 진료과 4개 질환을 전문 진료하는 21개 병원을 대상으로 2005년 7월부터 2008년 1월까지 1차 시범사업을 마쳤고, 2008년 5월부터는 병원급 37개 의료기관을 대상으로 2차 시범사업이 진행되고 있다.

아울러 2009년 1월 30일 일부 개정된 의료법에 제3조의 5(전문병원) 조항이 새로 신설되고 2010년 7월 14일 ‘전문병원의 지정 및 평가 등에 관한 규칙(안)’이 입법 예고되면서 2011년부터 본격적인 시행에 들어갈 예정이다.

전문병원 제도는 특화된 의료서비스 제공을 통하여 경쟁력 확보에 기여하고 특수한 기능을 수행하는 의료

기관의 지정에 관한 근거를 마련함으로써 병원급 의료기관의 경쟁력이 높아질 것으로 정부는 기대하고 있다 [5].

병원급 의료기관의 경쟁력을 강화해야 하는 필요성은 2007년의 경우 전체 1029개 기관 중 9.1%에 해당되는 94개 병원이 도산하였고, 2008년 상반기 기준 전체 병원 중 건강보험 급여비를 압류당한 병원의 수는 2006년에 비해 약 4배 이상, 압류청구액 규모는 약 10배 가까운 증가를 보인 사실 등이 그 배경이라고 할 수 있다 [6].

전문병원 제도와 성과에 관해 Clark[7]는 의료기관의 규모를 확대하거나 축소하는 것보다는 전문화된 서비스를 제공함으로써 병원의 경쟁우위를 확보할 수 있다고 주장하였고, 이용철[8]은 전문화 정도가 강할수록 수익성이 높고 비용절감 효과가 크다는 연구를 수행한 바 있다.

최근 대구의 뇌혈관질환 전문병원인 G병원은 전문병원 지정이후 외래환자가 상당히 증가한 동시에 단순질환이나 내과계 환자는 감소한 반면, 뇌혈관 질환으로 입원한 환자는 23% 정도 증가하면서 건당 진료비가 외래 11%, 입원이 16% 증가하는 등 시범사업에 참여한 전문병원의 경쟁우위가 강화되는 효과를 거둔 것으로 분석된다[9].

2. 전문직업성

전문직업성은 전문직업적 정체성, 전문직 정체성, 전문직 태도, 전문직 인지, 전문직, 전문직성, 전문직화 및 전문직관 등 다양한 용어가 연구에 활용되고 있다.

전문성이란 일반적으로 특정 분야에 장기간 종사하면서 형성한 전문적 지식과 기술을 말하며 전문가란 특별한 전문직종에 종사하는 사람으로 자격이나 면허를 부여받고 고객에게 서비스를 제공하기 위해 지식 및 기술을 사용하고 전문직 가치와 윤리강령을 고수하는 개인을 말한다[10].

이처럼 전문직이란 전문직의 속성을 총괄하는 의미를 지닌 것으로 이해할 수 있는데, 본 연구에서는 객관적 차원의 전문성이 아닌 근무 당사자가 지각하는 주관적 차원의 전문성을 연구하고자 한다.

전문직업성은 Hall이 개발한 '전문직업성 척도'를 위시하여 여러 가지 척도가 연구에 사용되고 있다.

특히, Freidson[11]은 전문직업성의 가장 중요한 특성으로 자율성을 꼽으면서 이는 업무수행은 전적으로 자신의 지식과 경험에 근거하여 판단하고 통제하는 것을 의미하는 것으로 직업 차원에서의 자율성이란 전문직 구성원이 '그들의 일에 대한 궁극적 권위'를 지니고 있음을 의미한다고 주장하였다.

즉 전문직업성은 고객이나 전문직이 아닌 사람 또는 고용된 조직과 같은 외부의 압력없이 스스로 결정하고자 하는 감정으로 이해할 수 있다[12].

우리나라도 의료인인 간호사로 근무하기 위해서는 장기간에 걸쳐 높은 수준의 교육훈련을 받아야 할 뿐 아니라 면허를 취득하도록 의료법에 규정되어 있고 파견근로자보호 등에 관한 법률 시행령 제2조에 근로자 파견을 금지하는 업무로 분류되는 등 전문직업성을 엄격하게 인정하고 있다.

Germain & Ruiz[13]은 전문성은 조직의 경쟁력과 개인의 고용가능성에 긍정정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

따라서 간호사는 관련 법률에 의한 법적독점이 보장되므로 개인의 입장에서는 전문직업성을 신분의 안전성과 연계하여 인식할 가능성이 크다.

고객측면에서 전문직업성이 중요한 것은 서비스 제공자가 고객에게 바람직한 영향력을 행사하는 가장 중요한 속성은 전문지식이고, 고객은 전문가가 제공하는 관련정보를 신뢰하게 된다는 Crosby 등 [14]의 주장에서 이해될 수 있다.

3. 고객지향성

Saxe & Weitz[15]는 고객지향성이란 고객욕구를 만족시키기 위한 점점 종사원의 서비스 행동으로 정의하고, 고객지향성이 성과에 긍정적인 영향이 있다는 실증적 결과를 제시하였다.

Donovan 등[16]은 종사자의 고객지향성은 고객과의 호의적 관계를 구축하는데 중요한 역할을 한다고 주장하였다.

또한, 대부분의 고객은 서비스의 우수성보다는 종사

자와의 관계를 통해 형성된 호의성이나 친밀감 때문에 특정한 서비스 조직을 계속 이용하게 된다는 Henning-Thurau[17]의 연구결과를 통해 그 중요성을 알 수 있다.

Drummond 등[18]은 비영리조직도 고객지향성에 의해 성과가 제고된다는 사실을 규명하였다.

4. 직무만족

Crosby 등[19]이 고객에게 있어 직원은 곧 기업으로 인식되므로 고객을 만족시키기 위한 수단 중 하나는 구성원의 직무만족을 증진하는 내부마케팅이 중요하다고 주장하였다.

Rogers 등[20]은 직무에 만족한 구성원은 동기가 유발되어 외부고객의 만족도를 향상시켜 궁극적으로 서비스 성과와 깊은 상관관계가 있다고 주장하였다.

서울시 소재 종합병원 근무자를 대상으로 직무만족, 고객지향성 및 경영성과의 관계를 분석한 전인식[21]은 직무에 만족한 종업원은 긍정적인 태도 및 행동을 바탕으로 서비스를 제공함으로써 경영성과에 기여한다는 연구결과를 발표하였다.

5. 서비스 수준

이지선과 진기남[22]은 직무만족이 높거나 병원에서 서비스의 중요성을 강조할수록 서비스 마인드가 높아진다고 주장하였다.

서비스 제공자 입장에서 서비스 품질 평가를 연구한 대표적 학자인 Martin[23]은 서비스 품질은 서비스가 제공되는 절차와 직원의 인격 및 서비스를 제공하는 즐거움 등이 결합된 것이라 정의하고 고객을 위해 수준 높은 서비스를 제공하는 것이 서비스 기업의 필수적 성공요인임을 강조하였다.

그는 서비스 수준의 측정요소를 서비스 과정, 편의시설 등을 포함하는 절차적 서비스와 태도와 몸짓대화 및 문제해결 등을 포함하는 개인 태도적 서비스로 구분하였다.

Gronroos[24]는 서비스 품질에 중요한 영향을 미치는 요인은 물리적·기술적 환경과 접점부서의 서비스 제공자, 서비스 제공과정에 참여하는 다른 고객 등이라고

주장하였다.

이와 같이 서비스 수준은 기업 이미지와 평판 또는 규모 등과 같은 다양한 범주가 포함될 수 있는 바, 본 연구에서는 서비스를 제공하는 간호사의 인적 서비스 수준으로 한정하고, 서비스 행위와 그 과정에서 고객이 인지하는 정도에 대하여 서비스 제공자 스스로가 느끼는 정도를 측정하기로 한다.

III. 연구가설, 모형 및 변수의 설계

1. 연구가설 및 모형

Hollowell 등[25]은 서비스 품질을 지속적으로 측정하고 관리하는 조직은 구성원으로 하여금 자신과 조직의 성과를 높이는데 적극 협조하도록 요구하고 동기를 유발한다고 주장하였다. 소비자 시장으로 변모한 의료 산업에 속한 병원도 고객욕구를 파악하여 양질의 서비스를 제공하기 위해 높은 수준의 전문성과 환경변화를 선도할 수 있는 정보를 확보함으로써 경쟁우위를 유지하려고 노력하고 있다.

따라서 경쟁우위를 확보하고자 하는 의료기관은 구성원으로 하여금 높은 수준의 전문성을 보유하도록 요구하는 동시에 고객중심의 업무수행을 강조할 것으로 보아 가설1을 설정하였다.

가설1. 간호사의 전문직업성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

최송희[26]는 간호사의 전문직 태도가 긍정적인수록 직무만족과 간호수행 정도가 높다고 하였고, 전문직업성이 높은 간호사는 직무만족 및 조직몰입이 높아 조직 성과에 긍정적 영향을 미친다[27]는 연구결과도 있다.

또한, 김민호[28]는 서비스 가치에 가장 큰 영향을 주는 요인이 전문성이므로 고객이 서비스의 가치를 인정하고 기꺼이 대가를 지불하게 하려면 의사의 전문성 뿐 아니라 간호, 진료지원 및 행정 등 분야별 업무도 기술적 전문성을 확보하는 것이 필요하다고 주장하였다.

이러한 선행연구 결과를 참고로 가설2와 가설3을 설정하였다.

가설2. 전문병원 간호사의 전문직업성은 직무만족에

정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 전문병원 간호사의 전문직업성은 서비스 수준에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

Bettencourt & Brown[29]은 서비스 제공자의 태도를 강조하면서 고객지향성이 클수록 수준 높은 서비스를 제공한다고 주장하였다.

서경원[30]은 수도권 23개와 지방의 20개 종합전문요양기관의 종업원을 대상으로 고객지향성이 재무적 성과와 비재무적 성과에 통계적으로 유의한 영향을 끼친다는 결과를 도출하였다.

이러한 선행연구를 참고로 가설4를 설정하였다.

가설4. 전문병원 간호사의 고객지향성은 서비스 수준에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

박태수[31]는 직무에 만족하는 호텔종사자는 서비스 제공에 유의적인 정(+의 관계가 있음을 규명하였고, 종사자의 만족을 이끌 수 있는 조직문화가 조성된 조직에 소속된 종사자는 서비스 제공에 있어 능동적이며 효율적인 자세로 임한다[32]는 연구결과 등을 바탕으로 가설5를 설정하였다.

가설5. 전문병원 간호사의 직무만족은 서비스 수준에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

전술한 내용을 바탕으로 [그림 1]과 같은 연구모형을 도출하였다.

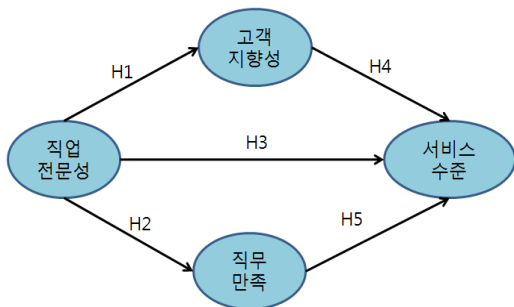


그림 1. 연구모형

2. 변수의 조작적 정의와 측정

이 연구를 위해 사용된 다섯 개의 변수는 [표 1]의 내용과 같은 항목을 기준으로 측정하였다.

표 1. 변수 및 측정항목

| 변수 | 측정 항목 | 출처 |
|--------|---|-----------------------|
| 전문 직업성 | 자율성, 자기통제에 대한 믿음, 소명 의식 | Hall(1968) |
| 고객 지향성 | 업무수행의 친절성, 고객과 감정 교류, 업무수행의 신속성, 고객만족에 대한 희열, 고객만족을 우선하는 업무목표, 편안한 응대 분위기 조성, 문제해결 방식을 통한 고객욕구 수용, 고객의 입장에 관한 지속적 관심, 의사사항에 대한 정확한 응대 | Brown 등 (2001) |
| 직무 만족 | 동료와 협조, 상사의 관심, 승진제도 합리성, 성과에 대한 공정한 대우, 임금의 적절성 | Porter & Steers(1973) |
| 서비스 수준 | * 태도 * 몸짓 * 용구파악 노력 * 문제해결 | Martin(1986) |

전문직업성 설문은 준거성, 자율성, 봉사심, 자기통제에 관한 믿음 및 소명의식 등 5개 차원으로 구분한 Hall[33]의 척도 중 병원분야에 적합하다고 판단되는 문항에 대해 ‘전혀 아니다’를 1점, ‘정말 그렇다’를 7점으로 구분하여 측정하였다.

고객지향성은 고객의 욕구를 이해하고 충족시키려는 서비스 제공자의 의도, 성질, 행동과 태도로 정의하고 Brown 등[34]이 사용한 조사항목에 대해 ‘전혀 아니다’를 1점, ‘정말 그렇다’를 7점으로 구분하여 측정하였다.

직무만족은 조직요인, 작업환경, 직무내용 및 개인요인 등으로 구분한 Porter & Steers[35]의 척도 중에서 5문항을 사용하여 ‘전혀 아니다’를 1점, ‘정말 그렇다’를 7점으로 구분하여 측정하였다.

서비스 수준은 Martin[36]이 제시한 인적서비스 항목 중 간호업무와 가장 관련성이 높은 업무 수행태도, 몸짓, 용구파악 노력 및 문제해결에 관한 4문항에 대해 ‘전혀 아니다’를 1점, ‘정말 그렇다’를 7점으로 구분하여 측정하였다.

IV. 연구가설과 모형의 검증 및 논의

1. 자료수집 및 분석방법

연구편의를 도모하기 위해 서울에 소재하고 있는 총 12개의 전문병원 중 전문분야를 고려하여 외과, 정형외

과(관절, 척추), 산부인과, 신경외과 및 화상질환 등 6곳을 선정하였는데, 이들 병원은 100 병상에서 250병상 정도의 규모이며 대부분이 개인병원이다.

통계분석에 필요한 표본을 얻기 위해 2010년 7월 19일부터 7월 31일까지 대상병원을 방문하여 간호부장을 만나 협조를 의뢰하고 설문지를 배부하였다. 설문지는 145부가 회수되었으나, 주요 설문항목의 응답이 누락된 3부를 제외한 142부를 분석하였는데, 표본의 특성은 [표 2]와 같다.

여성이 140명으로 전체 응답자의 98.8%를 차지하고 있으며, 연령은 20대가 84명으로 59.2%, 30대가 39.4%로 집계되어 일반병원의 성비 및 간호직군의 연령별 구성 비율에 적합한 표본으로 구성된 것을 알 수 있다.

표 2. 표본의 인구통계학적 특성

| 과 목 명 | 빈도(n=142) | 비율(%) | |
|-----------|-----------|-------|------|
| 성별 | 남 | 2 | 1.4 |
| | 여 | 140 | 98.6 |
| 연령 | 20대 | 84 | 59.2 |
| | 30대 | 56 | 39.4 |
| | 40대 | 1 | 0.7 |
| | 50대 이상 | 1 | 0.7 |
| 현 병원 근속년수 | 3년 이하 | 80 | 56.3 |
| | 3년~10년 이하 | 58 | 40.9 |
| | 10년 이상 | 4 | 2.8 |
| 학력 | 전문대 졸 | 111 | 78.2 |
| | 대졸 이상 | 31 | 21.8 |

전술한 내용의 기존 이론에 의한 설명력과 각 변수간의 경로 및 유의성을 조사하기 위하여 구조모델링 기법인 Partial Least Squares(PLS)를 사용하였다. PLS는 복잡한 인과모델의 설명력을 잘 나타낼 뿐만 아니라, 변수의 타당성을 측정하는 측정모델(Measurement Model)과 변수의 경로 및 설명력을 나타내는 구조모델(Structural Model)을 동시에 측정할 수 있는 도구로서 조직 및 사회현상을 연구하는데 적합한 도구이다[37].

2. 연구결과

2.1 탐색적 요인분석

SPSS 12.0K 프로그램을 이용하여 베리맥스 회전을 통해 상관행렬의 고유 값이 1이상인 요인만을 선택한 결과, 직무만족에서 공정한 대우, 임금 적절 등 두 개의

측정항목을 제외한 26개의 항목을 사용하게 되었다. 탐색적 요인은 [표 3]과 같이 6개의 요인으로 분류되었으며, 항목의 상관계수 및 요인적재량에서 0.5보다 작은 값은 발견되지 않아 연구에 적합한 것으로 판단되었다 [38].

또한 측정도구의 내적일관성을 측정하기 위해 크론바흐 알파 값을 사용하여 점검한 결과, 6개 변수 모두 0.7이상으로 나타나 적합한 것으로 판단되었고 전문직업성 항목은 세 개의 요인으로 분류되었다.

표 3. 탐색적 요인분석 결과

| 변수별 항목 | 성 분 | | | | | | 크론바흐 알파 |
|----------|------|------|------|------|------|------|---------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 고객 7 | .839 | | | | | | 0.946 |
| 고객 5 | .833 | | | | | | |
| 고객 2 | .826 | | | | | | |
| 고객 1 | .814 | | | | | | |
| 고객 9 | .782 | | | | | | |
| 고객 3 | .780 | | | | | | |
| 고객 4 | .754 | | | | | | |
| 고객 6 | .750 | | | | | | |
| 고객 8 | .713 | | | | | | |
| 고객 10 | .668 | | | | | | |
| 서비스 수준 3 | | .863 | | | | | 0.932 |
| 서비스 수준 2 | | .862 | | | | | |
| 서비스 수준 4 | | .858 | | | | | |
| 서비스 수준 1 | | .826 | | | | | |
| 직무만족 5 | | | .877 | | | | 0.901 |
| 직무만족 4 | | | .876 | | | | |
| 직무만족 3 | | | .871 | | | | |
| 전문성 1 | | | | .827 | | | 0.855 |
| 전문성 2 | | | | .811 | | | |
| 전문성 3 | | | | .810 | | | |
| 전문성 4 | | | | | .818 | | 0.880 |
| 전문성 5 | | | | | .803 | | |
| 전문성 6 | | | | | .710 | | |
| 전문성 8 | | | | | | .764 | 0.729 |
| 전문성 9 | | | | | | .738 | |
| 전문성 7 | | | | | | .716 | |

* 요인적재량이 0.30이상인 값만 표시

* 변수별 번호는 표 1.에 제시한 변수별 측정 항목의 순서를 나타냄.

2.2 전문직업성의 2차 요인모형 분석

본 연구에서는 전문직업성을 자율성, 자기통제에 대

한 믿음, 소명의식 등 3가지 하위 변수로 설문을 구성하였는데, 이 변수를 고차요인으로 연구하는 것이 타당하지 검증하고자 Lisrel 8.51을 사용하여 2차 확인적 요인 분석(second-order factor analysis)을 실시하였다.

2차 확인적 요인분석은 저차요인이 고차요인에 의해 적합하게 구분되는 정도와 저차요인과 고차요인간의 유의적 관계를 파악하기 위한 것으로 적합도는 $\chi^2=59.66$, $df=24$, $p=0.00007$, $RMR=0.0447$, $RMSEA=0.07$, $GFI=0.958$, $AGFI=0.921$, $CFI=0.975$, $NFI=0.96$ 으로 분석 되었으므로 양호하다고 볼 수 있다[39].

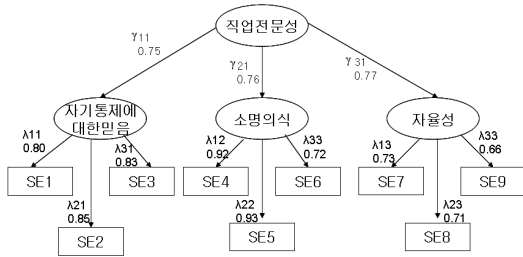


그림 2. 전문직업성의 2차 요인모형

분석결과는 [그림 2]와 같이 전문직업성의 3가지 하위 차원들에 대한 각 측정항목들의 1차 요인 적재량은 0.66이상으로 높게 나타났으며, 전문직업성을 구성하는 하위차원들의 2차 요인 적재량도 0.70이므로 각 경로의 t-값이 유의수준 1%에서 모두 유의하게 나타났다. 따라서 자율성, 자기통제에 대한 믿음, 소명의식 등 세 가지 요인이 전문직업성을 구성하는 하위차원으로 타당하다고 판단되어 이후 연구를 진행함에 있어 전문직업성을 하나의 구성개념으로 사용하였다.

2.3 전체모형의 타당성 평가

전문직업성에 대한 타당성을 검증한 이후 전체 연구 모형에 대한 타당도를 확보하기 위해 SmartPLS 2.0을 사용하여 2개 이상의 측정변수로 구성된 잠재변수의 내적일관성에 대한 복합신뢰도(Composite Reliability : CR)를 평가하였다.

일반적으로 복합신뢰도가 0.7이상이면 잠재변수의 내적 일관성이 확보되었다고 할 수 있는데, 분석결과

[표 4]와 같이 0.90~0.95이어서 측정항목이 잠재변수를 측정하는데 적합하다고 판단할 수 있다[40].

표 4. 잠재변수의 신뢰성 및 타당성 분석

| | 설문 항목 | CR | Ave | 고객 지향성 | 서비스 수준 | 직업 전문성 | 직무만족 |
|--------|-------|------|------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 고객 지향성 | 10 | 0.95 | 0.67 | 0.82 | | | |
| 서비스 수준 | 4 | 0.95 | 0.82 | 140 | 0.91 | | |
| 직업 전문성 | 9 | 0.90 | 0.50 | 84 | 0.39 | 0.71 | |
| 직무 만족 | 3 | 0.95 | 0.85 | 56 | 0.27 | 0.50 | 0.92 |

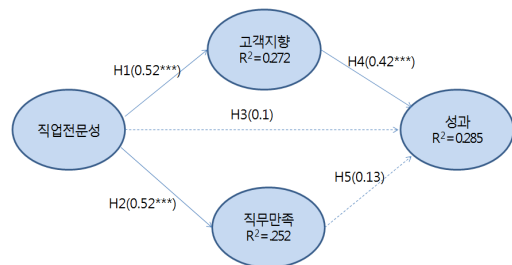
* 굵은 글씨는 AVE의 제공근 값임

그리고 잠재변수의 판별타당성은 평균분산추출(Average Variance Extracted: AVE)값을 이용하여 평가하였는데, 평균분산추출 값이 다른 측정변수와의 분산공유 정도보다 높고 0.5이상이면 판별타당성이 있다고 할 수 있다[41].

분석결과, 이 연구에 사용된 변수의 제공근한 평균분산추출 값이 0.5보다 크고, 나머지 변수간의 상관계수가 제공근한 평균분산추출 값보다 작으므로 판별 타당성이 있음을 알 수 있다.

2.4 구조모형 검증

측정모형을 검증하여 타당성과 신뢰성이 확인되었기 때문에 가설검증을 위해 SmartPLS 2.0을 사용하여 부트스트랩 분석을 통한 경로분석을 수행하였다. 간호사의 전문직업성이 고객지향성, 직무만족을 통하여 서비스 수준에 주는 영향에 대한 경로를 분석한 결과는 [그림 3]과 같다.



*P<0.1, **P<0.05, ***P<0.01

그림 3. PLS 경로분석 결과

연구가설을 유의수준 0.05에서 통계적 가설을 검증한 결과, 간호사의 전문직업성이 고객지향성과 직무만족에 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타난 반면에 서비스 수준에는 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 파악되었다. 또한, 고객지향성은 서비스 수준에 유의한 영향을 주었으나, 직무만족은 서비스 수준에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

표 5. 경로분석 결과

| 가설 | 경로 | 경로계수 |
|-----|----------------|-------|
| H 1 | 전문직업성 → 고객지향성 | 0.521 |
| H 2 | 전문직업성 → 직무만족 | 0.502 |
| H 3 | 전문직업성 → 서비스 수준 | 0.104 |
| H 4 | 고객지향성 → 서비스 수준 | 0.420 |
| H 5 | 직무만족 → 서비스 수준 | 0.130 |

[표 5]는 경로계수, T-통계량과 유의성 등 경로분석에 필요한 정보와 가설검정 결과를 제시하고 있는데, 먼저 전문직업성이 구성원의 고객지향성에 미치는 정도는 경로계수가 0.52, t값은 11.472로 나타나 간호사의 전문직업성은 고객지향성에 정(+)의 영향을 주는 것으로 분석되어 가설1은 채택되었다.

또한, 간호사의 전문직업성은 직무만족에 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 분석되어 가설2는 채택되었고, 전문병원 간호사의 전문직업성은 서비스 수준에 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 분석되어 가설3은 기각되었다.

고객지향성과 서비스 수준의 관계는 경로계수가 0.42, t값이 4.74로 나타나 가설4는 채택되었으나, 전문직업인인 간호사의 직무만족과 서비스 수준에 관한 가설5는 기각되었다.

3. 논의

이 연구를 통해 나타난 결과가 내포하고 있는 의미는 다음과 같이 해석할 수 있다.

첫째, 전문병원 간호사의 전문직업성은 고객지향성과 직무만족에 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 분석되어 대부분의 선행연구와 일치하였으나 서비스 수준에는 유의한 정(+)의 영향을 미치지 못하는 것으로

분석되었다.

그 이유는 전문직업성에 관한 대부분의 선행연구는 취업이나 신분보장 측면에 법적독점이 인정되지 않는 호텔이나 일반 서비스 종사자를 대상으로 수행된 반면에, 본 연구는 의료법을 위시한 관련법에 의해 신분상 안정과 업무수행에 있어 자율성이 완전히 보장되는 간호사를 연구대상으로 한 차이 때문으로 판단된다.

이런 결과를 감안할 때 기술습득과 전공분야에 국한되어 있는 간호사 교과과정에 고객만족 또는 서비스의 중요성 및 경영성과와 관련한 과목이 포함되는 것이 필수적이라 할 수 있으며 전문병원도 간호사를 채용한 이후에 이런 내용을 직무교육을 통하여 지속적으로 교육하는 것이 중요하다는 것을 시사하는 것이다.

이러한 사실은 전문직업성은 전문적 교육과정에 형성되기 시작하여 실무경력을 통하여 지속적으로 발달하는[42] 과정을 거쳐 사회가 요구하는 능력과 도덕성을 갖추고 헌신을 다할 때 전문직은 사회로부터 자율성을 보장받고 존경을 받게 되며 이러한 신뢰관계가 공고히 유지될 때 사회에 기여할 수 있다[43]는 선행연구 결과를 통해서도 그 필요성을 확인할 수 있다.

둘째, 고객지향성은 서비스 높은 수준의 서비스를 제공하는데 유의한 정(+)의 관계가 있으나, 직무만족은 서비스 수준에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

이와 같은 결과도 간호사가 자신의 직무에 만족하면 서비스 수준에 영향을 미치지 않는다는 것이 아니라, 간호사가 전문직업성을 신분안정의 도구나 자의적인 업무처리의 근거로 인식하여 업무를 수행하는 것에 만족을 느끼게 되면 고객의 욕구를 파악하여 이를 충족시키는 서비스를 제공하는데 걸림돌이 될 수도 있다는 것을 의미하는 것으로 판단된다.

따라서 전문병원이 차별화된 경쟁력을 확보하기 위해서는 고객과의 접점기회가 가장 많은 간호사를 대상으로 고객지향적 업무자세를 공고히 하도록 지원하는 한편, 그들이 직무에 만족하고 동기를 유발할 수 있도록 교육이나 역량개발을 위한 투자에 보다 더 큰 관심을 기울이는 내부마케팅 개념을 실행하려는 노력을 경주하는 것이 필요할 것이다.

마지막으로 이 연구는 직무만족과 고객지향성 항목을 설문 응답자의 자기평가에 의해 측정하였기 때문에 응답자에 의한 편기가 발생할 수 있고, 특히 서비스 제 공수준은 객관적 수준보다 높게 측정되었을 가능성을 배제할 수 없다는 제한점을 지니고 있다.

참 고 문 헌

- [1] C. Hardy and S. leiba-O'Sullivan, "The power behind empowerment implications for research and practice," *Hum Relat*, Vol.51, pp.451-483, 1998.
- [2] W. B. Martin, "Defining what quality service is for you," *The Cornell H.R.A. Quaterly*, Vol.26, No.4, pp.33-52, 1986.
- [3] V. A. Zeithaml, "Service quality, profitability and the economic worth of customers : What we know and what we need to learn," *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.28, No.1, pp.67-85, 2000.
- [4] R. T. Rust, G. L. Stewart, H. Miller, and D. Pielack, "The Satisfaction and retention of frontline employees," *International Journal of Service Industry Management*, Vol.7, pp.62-80, 1996.
- [5] 법률 제9386호, "일부 개정이유", 2009. 1.30.
- [6] 메디포 뉴스, "개인 설립 중소병원, 도산율 무려 12%!", 2009. 8. 22.
- [7] W. B. Clark, "*Centers of excellence*," *Modern Healthcare(MOD HEALTHC)*, 2000.
- [8] 이용철, *중소병원의 전문화와 경영성과에 관한 실증분석*. 인제대학교 대학원 박사학위 논문, 1999.
- [9] 병원신문, "전문병원 효과 '뚜렷' 본 사업에 '청신호'", 2009.7.20.
- [10] R. L. Baker, "*The Social Work*," Dictionary Silver, Spring, 2003.
- [11] E. Freidson, "*Professional dominance : the social structure of medical care*," Aldine Publishing Co. 1970.
- [12] W. R. Scott, "Reaction to Supervision in Heteronomous Professional Organization," *Administration Science Quarterly*, Vol.10, pp.65-81. 1965.
- [13] M. I. Germain and C. E. Ruiz, "*Defining expertise across nations : Myth or reality of a global definition?*," *Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas*, 2008.
- [14] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowels, "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective," *Journal of Marketing*, Vol.54, No.3, pp.68-81. 1990.
- [15] R. Saxe and B. A. Weitz, "The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople," *Journal of marketing Research*, Vol.19, pp.343-351, 1982.
- [16] D. T. Donovan, T. J. Brown, and J. C. Mowen, "*The Consequences of Service Workers Customer Orientation : Job Satisfaction Commitment and Performance*," Working Paper, Kansas State University. 2001.
- [17] Henning-Thurau, "Customer Orientation of Service Employees : Its Impact on Customer Satisfaction, Commitment and Retention," *International Journal of Service Industry Management*, Vol.15, No.5, pp.460-478, 2004.
- [18] G. Drummond, J. Ensor, A. Laing, and N. Richardson, "Market orientation applied to police service strategies," *The International Journal of Public Sector Management*, Vol.13, pp.571-587. 2000.
- [19] L. A. Crosby, K. R. Evans, and D. Cowels, "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective," *Journal of Marketing*, Vol.54, No.3, pp.68-81, 1990.

- [20] J. Rogers, K. Clow, and T. Kash, "Increasing Job Satisfaction of Service Personnel," *Journal of Service Marketing*, Vol.8, No.1, pp.14-26, 1994.
- [21] 전인식, *기업의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향*, 경희대학교 대학원 석사학위 논문, 2001.
- [22] 이지선, 진기남, "병원직원의 서비스 마인드와 서비스 기술에 관한 연구", *병원경영학회지*, 제9권, 제4호, pp.70-86. 2004.
- [23] W. B. Martin, "Measuring and Improving your Service Quality," *Cornell H. R. A. Quarterly*, Vol.27, No.1, pp.80-87, 1986.
- [24] C. Gronroos "An applied service marketing theory," *European Journal of Marketing*, Vol. 16, pp.30-41, 1982.
- [25] R. Hollowell, L. A. Schlesinger, and J. Zornisky, "Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkage and Implications for Management," *Human Resource Planning*, Vol.19, No.2, pp.206-231, 1996.
- [26] 최송희, *임상간호사의 간호전문직 태도와 간호수행 정도에 관한 연구*, 이화여자 대학교 석사학위논문, 1997.
- [27] 차인자, *임상간호사의 전문직업성과 직무만족 조직몰입*, 한양대학교 석사학위 논문, 2008.
- [28] 김민희, *의료서비스에서 고객지향요인이 서비스 가치와 고객만족에 미치는 영향*, 고신대학교 대학원 박사학위 논문, 2007.
- [29] L. Bettencourt and S. Brown, "Contact Employees: Relationships among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Prosaical Service Behavior," *Journal of Retailing*, Vol.73, pp.39-61, 1997.
- [30] 서경원, *의료기관의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 종합전문요양기관을 중심으로*, 청주대학교 대학원 박사학위 논문, 2007.
- [41] 박태수, "호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향", *관광연구저널* 제19권, 제3호, pp.303-314, 2005.
- [32] 안영철, "호텔 프런트 종사자의 직무만족과 서비스 제공 수준의 관련성 연구," *여행학 연구*, 제10호, pp.83-102, 1999.
- [33] R. H. Hall, "Professionalization and bureaucratization," *American Sociological Review*, Vol.33, No.1, pp.90-104. 1968.
- [34] T. J. Brown, J. C. Mowen, D. T. Donovan, and J. W. Licata, "The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Influences on Self and Supervisor Performance Ratings," *Journal of Marketing Research*, Vol.19, pp.110-119. 2001.
- [35] L. W. Porter and R. M. Steers, "*Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism*," *Psychological Bulletin*, 1973.
- [36] W. B. Martin, op. cit.
- [37] W. W. Chin, "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, March, pp.7-16. 1998.
- [38] J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, "*Multivariate Data Analysis*," Prentice Hall, 5th Edition. 1998.
- [39] 배병렬, *구조방정식모델을 위한 SIMPLIS 활용과 실습*, 청목출판사. 2004.
- [40] C. Fornell and D. Lacker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.921-950, 1981.
- [41] R. P. Bagozzi and Y. Yi, "On the Evaluation of Structural Models," *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.1, pp.77-94, 1998.
- [42] 고순희, 정복례, "종합병원 간호사의 간호전문직 관과 직무만족", *간호행정학회지*, 제10권 제3호, pp.335-344, 2004.

- [43] W. Sullivan, "Medicine under threat : professionalism and professional identity," Canadian Medical Association Journal, 162 pp.637-675, 2000.

저 자 소 개

이 정 우(Jung-Woo Lee)

정회원



- 1984년 2월 : 건국대학교 국어국문학과(문학사)
- 1992년 2월 : 연세대학교 행정대학원(행정학 석사)
- 1998년 8월 : New York Univ. Wagner School(의료경영학 석사)
- 2006년 2월 : 경원대학교 대학원 의료경영학과(보건학 박사)
- 2003년 3월 ~ 2008년 8월 : 을지대학교 의료경영학과 교수
- 2009년 9월 ~ 현재 : 대전대학교 병원경영학과 교수
<관심분야> : 조직성과, 조직진단, 의료조직 컨설팅/경영진단