

일개 상급종합병원 간호사의 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성에 관한 연구

A Study of Occupational Satisfaction, Stress and Customer Orientation
of Upper-scale General Hospital Nurses

강 현 임*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라 의료 환경은 의료시장의 개방 및 전 문화·차별화된 병원 브랜드 전략으로 무한경쟁 체제에 놓이게 되었다. 이에 고객은 의료서비스 선택의 폭도 넓어지고 양질의 의료 서비스를 추구하게 되면서 의료 기관 간의 생존은 어떠한 인적자원을 보유하고 있는가에 달려있다.

병원 조직 구조에서 인적 자원 중 가장 큰 비중을 차지하는 간호 인력은 병원의 소비자 중심적인 이미지를 결정하는데 매우 중요한 역할을 한다. 간호사는 환자들에게 직접적인 서비스를 제공할 뿐 아니라 제일 처음으로 의료서비스에 접하게 되는 외래에서부터 입원실, 응급실, 중환자실에 이르기까지 치료 전 과정에서 환자들을 가장 많이 대면하는 전문직으로 전반적인 의료서비스 만족도에 결정적인 영향을 미치는 위치에 있다고 할 수 있다(정말래, 2008). 이에 병원 조직은 외부 고객들에 대한 간호사의 고객지향성에 대한 관심이 증가 되었고, 고객지향성은 기업이 시장에서 경쟁우위를 획득할 수 있는 중요한 수단으로 인식되고 있다(Rindfleisch & Moorman, 2003).

Saxe와 Weitz(1982)는 고객욕구를 만족시키기 위

한 점점 종사원의 서비스 행동을 고객지향성으로 정의하고, 판매원의 고객지향도를 측정하는 SOCO(selling orientation-customer orientation) 척도를 개발하여 고객지향성이 성과에 긍정적인 영향이 있음을 실증적 결과를 통해 제시 하였다.

특히 높은 고객지향성을 가지고 있는 서비스 제공자는 고객의 만족을 증가시키기 위한 행동을 보이고 이와 같은 고객지향적 행동은 서비스 제공기업과 고객사이의 장기적 관계 구축을 유도하기 때문에 중요하다(최경식, 김재열, 2005). 또한 Zeithaml(2000)은 구성원의 사기가 사업성패에 결정적인 역할을 하기 때문에 서비스 기업인 경우 구성원의 직무만족이 전제되어야 한다고 하였다. 이는 외부고객과 직접 접촉하는 점점 직원들을 만족시켜 고객과의 상호관계의 질을 높이는 것이 중요함을 시사한다.

병원은 다양한 의료서비스를 제공하는 서비스 조직이다. 이러한 의료서비스의 질을 결정하는 중요한 요소 중 큰 비중을 차지하는 것이 의료 및 간호를 직접 제공하는 간호사의 고객지향성 추구이다(홍태근, 2003). 또한 간호사는 병원 내에서 가장 큰 단일 집단으로 간호사들을 대상으로 하는 내부마케팅은 병원경영에 있어 매우 중요하다(차선경, 2000). 그럼에도 불구하고 사내의 고객, 즉 간호사들을 대상으로 하는 내부지향적 마케팅활동(internal marketing)의 중요성을 간과해

* 한림대학교 춘천성심병원 별관 6병동 책임간호사(교신저자 E-mail: kang1813@hanmail.net)
접수일: 2010. 8. 25 심사회의일: 2010. 9. 2 게재확정일: 2010. 11. 23

은 실정이다. 간호업무는 그 특성상 업무의 긴급성, 환자나 환자보호자의 고통을 직접 목격하는 업무내용, 임상과 행정사이에서의 역할 갈등 등에 따른 업무 스트레스는 간호사들의 잦은 소진(burn out) 호소에서 단적으로 나타나고 있다(김귀분 등, 2001). 그러므로 간호사의 직무스트레스와 직무만족도 관리는 매우 당연하며 그에 따른 고객지향성과의 관계를 파악하는 것은 매우 중요하다.

고객지향성과 직무만족도 관련성 연구에서 정서적 몰입, 규정적 몰입이 높을수록, 업무와 상사에 대한 만족도가 높을수록 간호사의 고객지향성에 영향을 미치며(최경원, 2009), 의료기관의 서번트 리더십, 보상, 임파워먼트 등이 구성원의 직무만족에 영향을 주고, 직무만족은 고객지향성에 영향을 미친다고 하였다(서경원, 2007).

고객지향성과 직무스트레스간의 연구에서는 직무스트레스 요인인 역할 모호성과 역할 갈등이 낮을수록 직무만족에 부정적 영향을 미치고 이는 궁극적으로 고객지향성에 영향을 미치며(이선희, 2008), 고객지향성을 높이기 위해서는 역할갈등, 교육 및 훈련부족, 부정적 인식 등의 직무스트레스 요인을 낮추어야 한다고 하였다(박용열, 남기민, 2008).

이와 같이 최근 간호학에서의 국내 연구동향은 고객지향성을 조직문화, 직무만족, 권한부여, 이직의도, 직무스트레스(최정, 하나선, 2007; 서경원, 2007; 송미선, 2005)와의 개별적인 관련성을 분석한 연구와 국외 연구의 경우 가정간호사의 직무만족과 고객지향성의 관계를 검증한 Hoffman과 Ingram(1991)의 연구가 있었다. 그러나 간호사의 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성에 관한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 의료시장 개방과 더불어, 급변하는 의료시장 변화에 대처하기 위해 경쟁력을 갖춘 의료기관으로 거듭나고자 고객 접점 부서에 근무하는 간호사들의 직무스트레스와 직무만족이 고객지향성에 어떠한 영향을 미치는가를 규명 하였다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 상급종합병원 간호사를 대상으로 직무스트레스, 직무만족도 및 고객지향성과의 관계를 알아보기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

1) 간호사가 지각한 직무만족, 직무스트레스 및 고객지

향성의 정도를 파악한다.

- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성을 파악한다.
- 3) 간호사가 지각한 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계를 파악한다.

3. 용어 정의

1) 고객지향성

고객지향성은 서비스 조직에서 서비스 제공자가 서비스를 제공하기 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구와 요구에 따라 행하는 것이다(Saxe & Weitz, 1982). 본 연구에서는 문효점(2003)의 연구에서 사용된 도구에 의해 측정된 점수를 의미한다.

2) 직무만족도

직무만족도는 개인이 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 윤택하고 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 최희정(1997)의 연구에서 사용된 도구에 의해 측정된 점수를 의미한다.

3) 직무스트레스

직무스트레스는 개인의 직무와 관련된 요소들로 인하여 정상적인 직무를 수행하기 어렵게 하거나 심리적 신체적 조건을 변화시키는 직무수행자와 직무관련 요소간의 상호작용을 의미한다(Beehr & Newman, 1978). 본 연구에서는 안미경(2003)의 연구에서 사용된 도구에 의해 측정된 점수를 의미한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 구조화된 설문지를 이용하여 간호사의 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 상관관계를 파악하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구는 강원도에 소재한 일개 상급종합병원에 근무하고 있는 간호사 230명을 대상으로 실시하였다. 자료 수집은 구조화된 자가보고형 설문지를 이용하여

2010년 2월 2일부터 2월 22일까지 이루어졌다. 본 연구자는 대상병원 간호부장 및 교육과장에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 승인을 받은 후, 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여할 것을 동의한 간호사 대상으로 실시하였다. 설문지 총 230부 중 자료처리에 부적절한 12부를 제외한 218부를 최종 분석하였다.

3. 연구 도구

설문지의 문항은 일반적 사항 9 문항, 직무 스트레스 23 문항, 직무만족도 20 문항, 고객지향성 14 문항으로 총 66문항이다. 구체적인 측정 도구의 설명은 다음과 같다.

1) 고객지향성 측정도구

고객지향성을 측정하기 위한 도구는 Parsuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL(service quality)을 문효점(2003)이 4가지 차원, 14문항을 사용하여 병원 상황에 적합하게 변안하여 수정 보완한 도구를 사용하였다. 신뢰성은 약속된 서비스를 정확하게 수행하기 위한 직원들의 태도와 행동을 의미하는 4문항, 반응성은 고객에게 신속한 서비스를 제공하려는 태도와 행동을 중심으로 3문항, 유형성은 외형적인 서비스 품질을 향상시키기 위한 조직원의 태도와 행동을 측정하는 3문항, 공감성은 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통, 이용의 용이성 등을 높이려는 조직원의 의지를 알 수 있는 4문항을 중심으로 측정하였고 측정기준은 5점 척도로 점수가 높을수록 고객지향정도가 높은 것을 의미한다. 문효점(2003) 연구의 Cronbach's alpha는 .85였으며, 본 연구의 Cronbach's alpha는 .71이다.

2) 직무만족도

직무만족도의 본질적인 뜻을 차원에 따라 측정함으로써 대상자의 의견 및 태도 변화를 좀 더 정확히 파악하기 위해 Torres(1988)가 개발한 26문항의 어의구별 척도를, 최희정(1997)이 20문항으로 수정한 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구의 측정 기준은 5점 척도로 "매우 그렇다" 5점에서 "전혀 그렇지 않다" 1점으로 측정되며 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. Torres(1988)가 개발한 도구의 Cronbach's alpha는 .83이었고, 최희정(1997)이 수정한 도구의 Cronbach's alpha는 .84이었다. 본 연구의 Cronbach's

alpha는 .71이다.

3) 직무스트레스

직무스트레스 측정도구는 구미옥과 김매자(1984)가 개발한 측정도구를 간호사의 직무스트레스에 맞게 수정 보완한 안미경(2003)의 도구를 사용하였다. 그 내용은 업무량 과중, 전문직으로서의 역할갈등, 전문지식과 기술의 부족, 대인 관계상의 문제, 부적절한 대우와 보상, 밤 근무 등 6개의 영역으로 구분되어 총 23문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다', 1점에서 '아주 심하게 느낀다' 5점으로 Likert형 5점 척도를 사용하였고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. 안미경(2003)의 연구에서는 Cronbach's alpha는 .85이었다. 본 연구의 Cronbach's alpha는 .91이다.

4. 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS WIN 12.0프로그램을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 변수들의 정도는 빈도, 백분율 및 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 2) 일반적 특성에 따른 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하고 ANOVA의 결과에 따라 post-hoc test를 실시하였다.
- 3) 대상자의 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 이용하여 분석하였다.
- 4) 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 다음과 같다(표 1). 간호사 총 218명의 평균 연령은 26.88세로 30세 이하가 가장 많았다(122명, 56.0%). 결혼 상태는 미혼이 132명(62.3%)으로 가장 많았다. 교육정도는 대학졸업이 111명(50.9%), 근무부서는 일반병동이 112명(51.4%)으로 가장 많았고, 임상경력력은 평균 8년 1개월

〈표 1〉 대상자의 일반적 특성

(n=218)

특성	구분	명(%)	평균(표준편차)
연령	-30세 이하	122(56.0)	26.88세(6.4)
	31-39세	74(33.9)	
	40세 이상	22(10.1)	
결혼상태	미혼	132(62.3)	
	기혼	86(37.7)	
교육정도	전문대졸	88(40.4)	
	대학졸	111(50.9)	
	대학원졸	19(8.7)	
현 근무부서	중환자실	44(20.2)	
	수술실	21(9.6)	
	응급실	15(6.9)	
	일반병동	112(51.4)	
	외래	8(3.7)	
	분만실	9(4.1)	
	인공신장실	9(4.1)	
	입상경력	1년 미만	
1년 이상-3년미만	39(17.9)		
3년 이상-5년 미만	38(17.4)		
5년이상-10년 미만	55(25.2)		
10년 이상-15년 미만	34(15.6)		
15년 이상	34(15.6)		
직위	일반간호사	195(89.4)	
	책임간호사	18(8.3)	
	수간호사	5(2.3)	
근무형태	낮근무	14(6.4)	
	2교대	35(16.1)	
	3교대	169(77.5)	

이었고, 5년 이상-10년 미만 간호사가 55명(25.2%)으로 가장 많았다. 일반간호사는 195명(89.4%), 근무형태는 3교대가 169명(77.5%)으로 가장 많았다.

2. 간호사가 지각한 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성 정도

간호사가 지각한 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성 정도는 다음과 같다(표 2). 전체 직무만족도는 평균 3.07이었고, 직무스트레스는 평균 3.42, 고객지향성은 평균 3.59이었다.

〈표 2〉 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성 정도 (n=218)

변수	평균	표준편차
직무만족	3.07	0.40
직무스트레스	3.42	0.54
고객지향성	3.59	0.45

3. 일반적 특성에 따른 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성

간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성의 정도는 다음과 같다(표 3). 연령에 따른 직무만족도는 40세 이상이 가장 높았으며, 다음으로 31-39세, 30세 이하 순으로 나타났다. 직무스트레스 경우 30세 이하는 다른 연령에 비해 가장 직무스트레스를 많이 받았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 고객지향성의 경우 40세 이상이 가장 고객지향성이 높았으며, 다음으로 31-39세, 30세 이하 순으로 나타났다(p<.05).

결혼 상태에 따른 직무만족도는 기혼이 미혼보다 직무만족도가 더 높았다(p<.05). 직무스트레스의 경우 미혼이 기혼보다 조금 더 높았지만 통계적으로 차이는 없었다. 고객지향성의 경우 기혼이 미혼보다 고객지향성이 더 높은 것으로 나타났다(p<.05).

근무부서에 대한 직무만족도의 경우 인공신장실이

〈표 3〉 일반적 특성 따른 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성

(n=218)

특성	직무만족도			직무스트레스			고객지향성			
	평균 (표준편차)	t/F	Duncan	평균 (표준편차)	t/F	Duncan	평균 (표준편차)	t/F	Duncan	
연령 (세)	30 이하	2.98±0.40 ^a	11.794***	a<b<c	3.44±0.57	0.711	3.48±0.40	11.989***	a<b<c	
	31-39	3.15±0.33 ^b			3.42±0.47		3.69±0.49			
	40 이상	3.36±0.41 ^c			3.29±0.60		3.91±0.36			
	합계	3.07±0.40			3.42±0.54		3.59±0.45			
결혼 상태	미혼	3.00±0.38	-3.702***	3.44±0.51	0.770	3.53±0.40	-2.837**			
	기혼	3.19±0.39		3.38±0.58		3.70±0.49				
근무 부서	중환자실	3.16±0.50 ^a	2.767*	c,d<e	3.41±0.49	3.356**	b<c,d,f	1.166		
	수술실	3.09±0.26 ^b			2.99±0.47				3.55±0.33	
	응급실	2.96±0.35 ^c			3.45±0.47				3.51±0.34	
	일반병동	3.01±0.36 ^d			3.51±0.53				3.58±0.43	
	외래	3.26±0.31 ^e			3.08±0.52				3.71±0.43	
	분만실	3.09±0.16 ^f			3.52±0.51				3.80±0.18	
	인공신장실	3.40±0.47 ^g			3.40±0.67				3.85±0.38	
	합계	3.07±0.40			3.42±0.54				3.59±0.45	
임상 경력 (년)	<1	3.00±0.35 ^a	7.671***	a,b,c,d,e<f	3.27±0.54	0.591	3.18±0.40	7.327***	a<b,c,d<f	
	1-3	2.94±0.33 ^b			3.44±0.47		3.51±0.33			
	3-5	2.94±0.27 ^c			3.48±0.58		3.51±0.41			
	5-10	3.06±0.50 ^d			3.46±0.58		3.63±0.53			
	10-15	3.12±0.28 ^e			3.40±0.52		3.66±0.34			
	>15	3.39±0.34 ^f			3.34±0.54		3.87±0.38			
합계	3.07±0.40	3.42±0.54	3.59±0.45							
교대 형태	낮근무	3.42±0.48 ^a	7.517*	c,b<a	3.15±0.69	6.895*	a,b<c	4.040	c,b<a	
	2교대	3.17±0.28 ^b			3.17±0.52					3.64±0.30
	3교대	3.03±0.39 ^c			3.49±0.51					3.56±0.46
	합계	3.07±0.40			3.42±0.54					3.59±0.45
직위	일반간호사	3.03±0.38 ^a	11.454*	a<b,c	3.44±0.53	1.590	3.56±0.45	5.185**	a<b,c	
	책임간호사	3.41±0.38 ^b			3.21±0.66		3.87±0.29			
	수간호사	3.51±0.30 ^c			3.30±0.26		3.90±0.48			
	합계	3.07±0.40			3.42±0.54		3.59±0.45			

*:p<.05 **:p<.01 ***: p<.001

가장 만족도가 높았으며, 일반병동과 응급실은 직무만족도가 낮았다(p<.05). 직무스트레스는 분만실 근무자가 가장 높았으며 그 다음으로 일반병동, 응급실 순으로 나타났다. 수술실에 근무하는 간호사가 가장 직무스트레스가 적었다(p<.05). 고객지향성의 경우 인공신장실 근무자가 가장 높게 나타났으며 그 다음으로 분만실, 외래 순으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 총 근무 경력에 따른 직무만족도는 총 근무 경력 15년 이상 간호사가 가장 직무만족도가 높았으며 1-3년, 3-5년 미만인 직무만족도가 가장 낮았다(p<.05).

직무스트레스의 경우 3-5년 미만인 경우에 가장 높았으나 총 근무 경력에 대한 직무스트레스는 통계적으로 차이가 없었다. 고객지향성의 경우 총 근무 경력 15년 이상이 고객지향성이 가장 높았으며, 1년 미만인 간

호사가 고객지향성이 낮았다(p<.05). 근무형태에 따른 직무만족도의 경우 교대를 하지 않는 낮 근무 간호사들이 가장 직무만족도가 높았으며, 다음으로는 2교대, 3교대 순으로 높게 나타났다(p<.05). 직무스트레스의 경우 3교대로 근무하는 간호사가 가장 직무스트레스를 많이 받았으며 다음으로 2교대 근무, 교대를 하지 않는 낮 근무 순으로 나타났다(p<.05). 고객지향성의 경우 교대를 하지 않는 낮 근무 간호사들이 가장 고객지향성이 높았다(p<.05).

직위에 따른 직무만족도의 경우 수간호사, 책임간호사, 일반간호사 순으로 직무만족도가 높았다(p<.05). 직무스트레스 경우 일반간호사의 직무스트레스가 가장 높았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 고객지향성의 경우 책임간호사와 수간호사가 일반간호사보다 고

객지향성이 높았다($p < .05$).

4. 간호사가 인지하는 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계

간호사가 인지하는 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계는 다음과 같다(표 4). 고객지향성은 직무만족에 양의 상관관계($r = 0.312$)에 있었다. 직무만족도와 직무스트레스는 음의 상관관계($r = -0.358$)로 분석되었다(표 4).

〈표 4〉 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계 (n=218)

항목	직무만족도	직무스트레스	고객지향성
직무만족도	1		
직무스트레스	-0.358(**)	1	
고객지향성	0.312(**)	0.154(*)	1

*: $p < .05$ **: $p < .01$ ***: $p < .001$

5. 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향

간호사의 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향 정도를 알아보기 위해 직무만족을 종속 변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향력에 대하여 약 26.5%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 회귀계수의 유의성 검정결과는 직무스트레스와 고객지향성 모두 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .05$).

간호사의 직무스트레스($\beta = -414$)가 고객지향성($\beta = .375$)보다 직무만족도에 영향을 더 주는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 높아지면 직무만족도는 낮아지고, 고객지향성이 높아지면 직무만족도는 높아지

〈표 5〉 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향 대한 다중회귀분석

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률
	β	표준오차			
(상수)	2.920	.224		13.025	.000
직무스트레스	-.304	.044	-.414	-6.958	.000
고객지향성	.332	.053	.375	6.297	.000

$R^2 = .265$, $p < .001$

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

는 것으로 나타났다(표 5).

IV. 논 의

본 연구의 목적은 상급종합병원 간호사를 대상으로 직무스트레스, 직무만족도 및 고객지향성과의 관계를 알아보기 위한 연구이다. 본 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 간호사의 직무만족도의 차이를 분석한 결과 연령이 많을수록, 결혼 상태가 기혼일 때, 총 근무 경력이 15년 이상인 장기 근무자일수록, 주간호사나 책임간호사 이상인 경우 직무만족도가 높았다. 이는 최경원(2009)이 간호사를 대상으로 한 연구 결과와 일치하여 본 연구를 지지해주고 있다. 간호사는 나이가 많아지고 경력이 많아질수록 여러 가지 다양한 간호 환경을 통해 학습하고 터득하게 되는 숙련된 간호서비스와 노하우를 습득하게 되며, 이것이 근간이 되는 업무를 수행함으로 대상자뿐만 아니라 간호사 스스로도 직무만족도가 높아짐을 추론할 수 있다. 또한 본 연구에서는 근무부서가 인공신장실일 때 다른 부서에 비해 직무만족도가 높게 나타났는데, 인공신장실이 밤 근무를 하지 않아도 되는 부서이고 방문 내원환자 대부분이 장기 환자로 오랫동안 친밀하게 간호해 왔었기 때문으로 사료된다. 교대 형태에 따라서는 교대 근무를 하지 않는 낮 근무인 경우가 직무만족도가 높게 나타났다.

간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이를 분석한 결과 연령이 30세 미만 일 때, 미혼일 때, 근무 경력이 3-5년 미만 일 때, 3교대로 근무할 때, 일반간호사인 경우 스트레스가 가장 높았지만 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이는 김향옥(2004)이 임상간호사를 대상으로 한 연구 결과와 일치하여 본 연구를 지지해주고 있다. 이는 근무 경력이 낮은 간호사는 경력간호사에 비해 기술과 능력, 지식, 숙련도 및 대인 관계 기술면에서 덜 성숙하여 상대적으로 직무스트레스가 더 높을 수 있음을 알 수 있다. 또 다른 견해로 Freudemberger(1975)는 처음 경험하는 직장생활이 주는 신선함과 교육과정에서 훈련을 통해 준비된 역량으로 인해 높은 스트레스 수준에서 반복되는 업무가 소진으로 발전하지 않으나 경력이 1년 반이 지나가면 정서적, 사회적으로 준비되어 있지 못하여 환멸과 고민에 빠지기 쉽다고 하였다. 박미영(2005)은 스트레스 요인을 업무량 과중, 상대적 박탈감, 비능률적인 업무 스케줄, 환자의 부정적 태도, 간호외의 업무 부담, 행정지원 부족, 의사의

부정적 태도, 직원간의 갈등, 전문지식 및 기술부족, 간호 서비스이미지 구현 부담 등으로 분류하였다. 따라서 직무스트레스는 개인의 일반적인 특성 뿐 만아니라 업무 환경과 정서적 발달 상태 등 다각적인 면을 고려하여 연구되어지고 관리되어질 필요가 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 고객지향성은 연령이 높을수록, 기혼인 경우, 총 근무 경력 15년 이상일 때, 교대를 하지 않는 낮 근무일 때, 직위가 높을수록 직책이 책임간호사와 수간호사일 때 높았다. 이는 전문성이 인정되고 깊어질수록 고객지향성이 높아질 수 있음을 추정하는 최경원(2009)의 연구 결과와 일치하여 본 연구를 지지해주고 있다. 최경과 하나선(2007)의 연구에서는 간호사가 지각한 내부 마케팅과 고객지향성은 순 상관관계를 나타냈다. 내부 마케팅의 하위영역별로 살펴보면, 의사소통, 휴가 및 휴직제도, 교육훈련, 근무환경과 고객지향성은 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 반면에 Brown 등은(2001) 고객지향성은 서비스를 제공하는 구성원의 개성과 관련이 있으므로 선천적으로 고객지향적인 성향을 지닌 구성원을 선발하는 것이 중요하다고 주장하였다. 고재중 등(2005)도 의사와 간호사의 고객지향성이 서비스 만족과 심리적 불안감해소와 관계가 있음을 밝히고 개인의 고객지향성은 지속적인 교육으로 향상될 수 있지만 개인적 특성과 연관이 많으므로 직원을 선발하는 기준으로 활용하는 것이 필요하다고 주장하였다. 따라서 간호 인사업은 간호사 각 개인의 개성과 고객지향성 성향을 파악하여 고객지향성이 높은 직원은 고객 접점부서로의 근무 배치 필요성이 요구되며 다양한 형태의 근무개발 및 연구를 할 필요가 있다.

본 연구에서 간호사가 인지하는 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계에서 직무스트레스가 높아지면 직무만족도는 낮아지고, 고객지향성이 높아지면 직무만족도는 높아지는 것을 알 수 있었다. 또한 직무스트레스와 직무만족도가 높아지면 고객지향성도 높아지는 것을 알 수 있었다. 하지만 직무스트레스는 상관이 약간 낮았다. 이는 간호사들이 심리적인 면에서 직무만족도가 높을 경우 환자들을 보살피는 태도가 훨씬 고객 지향적으로 바뀌어 더 친절하고 신속한 행동을 한다는 것이다(최경원, 2009). 또한 직무만족도가 높은 간호사는 대인관계의 민감성이 높아져 고객의 이야기를 경청하고 고객의 욕구와 필요성을 신속히 파악하여 친절할 태도를 보인다는 것이다(이상미, 2003). 김원수

(2009)의 연구에서도 종업원 만족도는 고객지향성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면에 본 연구에서 직무스트레스가 높아지면 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 그러나 직무스트레스가 높아지면 직무만족도는 낮아짐에도 불구하고 간호사들은 고객지향성과의 큰 영향을 미치지 않는다는 것이다. 이는 간호사들이 건강하지 못한 대상자를 돌보아야 한다는 부담감과 과중한 업무로 직무스트레스가 높아 직무만족도는 낮아졌지만 간호사 고유의 희생정신과 책임감이 밑받침이 되어 고객지향성으로 표출되는 것으로 여겨진다. 이는 사회복지전담 공무원을 대상으로 한 박용열, 남기민(2008)의 연구와도 일치하였는데 직무스트레스 요인들이 고객지향성에 대해 직접적인 영향을 미치지 않는 것은 고객지향성에 매우 큰 영향을 가지고 있는 매개변수인 책임감과 자신감의 간접효과로 인해 직접적인 효과가 상쇄된다는 것이다. 또 다른 측면으로는 각 의료기관 마다 CS(customer satisfaction)팀을 구성하여 외부고객과 직접 접촉하는 점점 직원을 대상으로 지속적인 교육 및 모니터링 효과로 사료된다.

본 연구의 시사점은 간호조직에서 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성에 대한 연구가 미흡했던 점을 고려해 볼 때 간호사가 지각하는 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계를 확인하였고 이에 관한 전략적 시사점을 제공할 수 있다는 점에서 학술적, 실무적으로 의미가 있다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 우선 1개의 병원을 대상으로 이루어졌기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있으며, 또한 연구병원의 조직분위기 및 문화에 따른 영향요인을 배제하지 못했다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 상급종합병원 간호사를 대상으로 직무만족, 직무스트레스 및 고객지향성과의 관계를 파악하고자 수행되었다. 자료 수집은 2010년 2월 2일부터 2월 22일까지 구조화된 설문지를 사용하여 강원도에 소재한 3차 대학병원에 근무하고 있는 간호사 218명을 대상으로 하였다. 자료 분석은 SPSS WIN 12.0 프로그램을 사용하여 서술적 통계, Pearson's Correlation Coefficient, t-test와 ANOVA, Duncan, 다중회귀분석을 실시하여 분석하였다. 결과는 다음과 같다.

1. 간호사 총 218명 중에 평균 연령은 26.88세로 30

- 세 미만이 122명(56.0%)으로, 결혼 상태는 미혼이 132명(62.3%)으로, 교육정도는 대학졸업이 111명(50.9%)으로 가장 많았다. 현 근무부서는 일반병동이 112명(51.4%), 임상경력은 평균 8년 1개월로 5년 이상-10년 미만 간호사는 55명(25.2%), 일반간호사가 195명(89.4%), 근무형태는 3교대가 169명(77.5%)으로 가장 많았다.
- 간호사가 직무만족도는 평균 3.07이었고, 직무스트레스는 평균 3.42, 고객지향성은 평균 3.59이었다.
 - 고객지향성은 직무만족도($r=0.312$), 직무스트레스($r=0.154$) 모두 양의 상관관계를 가지고 있었다. 직무만족도는 직무스트레스와 음의 상관($r=-0.358$)을 가지고 있었다.
 - 직무스트레스 및 고객지향성이 직무만족도에 미치는 영향력에 대하여 약 26.5%의 설명력을 가지고 있다. 직무스트레스($\beta=-.414$)가 고객지향성($\beta=.375$)보다 직무만족도에 더 영향을 주는 것으로 나타났다.
 - 연령에 따른 직무만족도, 고객지향성은 40대 이상이 가장 높았으며($p<.05$), 직무스트레스는 30세 미만이 다른 연령에 비해 가장 높았지만 통계적으로 차이는 없었다. 결혼 상태가 기혼일 때 직무만족도, 고객지향성이 더 높았다($p<.05$). 직무스트레스의 경우 미혼이 조금 더 높았지만 통계적으로 차이는 없었다. 총 근무 경력이 15년 이상 간호사가 직무만족도, 고객지향성 높았다($p<.05$). 직무스트레스는 3-5년 미만인 경우 가장 높았으나 통계적으로 차이가 없었다. 근무형태가 교대를 하지 않는 낮 근무 간호사들이 직무만족도, 고객지향성이 높았다($p<.05$). 직무스트레스는 3교대로 근무하는 간호사가 가장 높게 나타났다. 직위가 높을수록 직무만족도, 고객지향성이 높았다($p<.05$). 직무스트레스 경우 일반간호사의 스트레스가 가장 높았지만 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

본 연구결과를 통해 상급종합병원 간호사의 직무만족, 직무스트레스가 고객지향성에 유의한 관계를 보여 주었으므로 내부고객인 즉 간호사의 직무스트레스 완화 및 직무만족도 강화가 필요하다. 뿐만 아니라 소비자의 욕구변화와 관련한 정보를 지속적으로 수집하고 조직내부에 전달하는 체계를 발전하여 높은 수준의 고객지향적 사고와 태도 및 업무의 전문성을 갖추는 노력이 필요하다.

이상의 결과를 통해 다음과 같이 제언하고자한다.

- 직무만족이 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났다으므로 간호사를 대상으로 직무만족을 높이는 방법에 대한 연구가 필요하다.
- 미혼, 연령이 적은 간호사들의 직무스트레스 원인을 분석하여 고객지향성을 높이는 방안에 대한 연구가 필요하다.
- 상급종합병원 뿐만 아니라 병원등급에 따른 간호사의 직무만족, 직무스트레스, 고객지향성에 관한 다양한 연구가 필요하다.
- 간호사들의 고객지향성을 향상시키기 위하여 직무만족을 강화하고 직무스트레스를 줄이기 위한 중재프로그램이 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

- 구미옥, 김매자 (1984). 간호원이 근무 중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발 연구, 간호학회지, 14(2), 28-37.
- 고재중, 서용한, 김연화 (2005). 의사와 간호사의 고객지향성이 의료서비스 고객의 심리적 불안감에 미치는 영향, 대한경영학회지, 18(4), 1789-1806.
- 김귀분, 김혜숙, 이경호 (2001). 간호사의 업무갈등. 대한간호학회지, 31(3), 492-505.
- 김원수 (2009). 국내병원의 서비스지향성 서비스 품질과 종업원 만족도 그리고 고객지향성에 미치는 영향. 세무회계연구, 25(2), 57-86.
- 김향옥 (2004). 일부 대형병원 임상 간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성. 조선대학교 석사학위논문, 광주.
- 문효점 (2003). 병원의 조직문화 유형, 서비스지향문화 및 문화의 강도가 직원의 고객지향성에 미치는 영향. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 김해.
- 박미영 (2005). 임상간호사의 업무스트레스요인에 관한 인지적 인과구조모형. 한국간호교육간호학회지, 11(2), 161-168.
- 박용열, 남기민 (2008). 사회복지전담 공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향-책임감과 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 사회복지연구, 38, 93-121.
- 서경원 (2007). 의료기관의 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 조합전문요양기관을 중심으로, 청주대학교, 박사학위 논문, 청주.

- 송미선 (2005). 간호사의 직무만족 요인 및 직무만족도가 환자만족에 미치는 영향분석. 계명대학교. 석사학위논문, 대구.
- 안미경 (2003). 간호사의 직무스트레스가 건강실천행위에 미치는 영향. 연세대학교, 석사학위논문, 서울.
- 이상미 (2003). 고객지향적 간호서비스품질 핵심가치 인식에 관한 연구. 연세대학교, 박사학위논문, 서울.
- 이선희 (2008). 항공사 공항서비스직의 직무스트레스 요인이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향 연구. 경희대학교, 석사학위논문, 수원.
- 정말래 (2008). 대학병원 간호사가 인식한 조직문화, 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향. 경상대학교, 석사학위논문, 진주
- 차선경 (2000). 간호조직의 내부마케팅 요인이 간호사의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 고려대학교. 석사학위논문, 서울.
- 최경식, 김재열 (2005). 병원 내부 서비스 품질과 경영성과와의 관계-내부 구성원 만족과 유지, 서비스 가치, 고객지향성의 매개 역할. 회계연구, 10(1), 139-161.
- 최경원 (2009). 간호사의 조직몰입과 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향-경기북부 종합병원 간호사를 중심으로-. 경희대학교. 석사학위논문, 서울.
- 최정, 하나선 (2007). 임상간호사가 지각한 공정성, 조직시민행동 및 고객지향성과의 상관관계 연구. 임상간호연구, 13(1), 173-184.
- 최희정 (1997). 환자간호에 대한 간호사의 의사결정과정 및 관련요인에 관한 연구. 서울대학교. 박사학위논문, 서울.
- 홍태근 (2003). 병원직원의 역할 갈등 및 역할모호성이 고객서비스 지향성에 미치는 영향. 인제대학교. 석사학위논문, 김해.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, organizational effectiveness: A fact analysis, model and literature review. *Personal Psychology*, 32(41), 665-669.
- Brown, T. J., Mowen, J. C., Donavan, D. T., & Licata, J. W. (2001). The customer orientation of service workers: Personality trait influences on self and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research*, 19, 110-119.
- Freudenberger (1975). The staff burn out syndrome in alternative institution. *psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12, 73-82.
- Hoffman, K. D., & Ingram, T. N. (1991). Creating customer oriented employees: The case in home health care. *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 24-32.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes job satisfaction. In M. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Parsuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rindfleisch, A., & Moorman, C. (2003). Interfirm cooperation and customer orientation. *Journal of Marketing Research*, 40(4), 421-436.
- Saxe, R., & Weitz, B. A. (1982). The SOCA scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 22(8), 343-351.
- Torres, G. (1988). A reassessment of instruments for use in a multivariate evaluation of a collaborative practice project. In O.L. Strickland, & C.F. Waltz(Eds.). *Measurement of nursing outcomes*, 381-391. NY: Springer Publishing Company.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality profitability and the economic worth of customer: What we know and what we need to learn. *Journal of Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.

- Abstract -

A Study of Occupational Satisfaction, Stress and Customer Orientation of Upper-scale General Hospital Nurses

*Kang, Hyun Lim**

Purpose: To examine the relations among occupational satisfaction, stress, and customer orientation of upper-scale general hospital nurses. **Method:** We studied with structured questionnaires with total 66 questions for 218 nurses working at university hospitals in Gangwon-do from February 2 to 22, 2010. **Result:** Occupational satisfaction and customer-oriented character increased when nurses' ages

and career experiences were higher, married, working in daytime without shift and in higher positions. Occupational stress increased when nurses were younger, not married, with three shifts, and when they were general nurses. However, there was no statistical difference. Customer-oriented character had positive correlation with occupational satisfaction and stress while occupational satisfaction had negative correlation($r=-0.358$) with occupational stress. **Conclusion:** As occupational stress and satisfaction of nurses in university hospitals showed significant relations with customer-oriented character, it is necessary to reduce occupational stress of nurses, and strengthen occupational satisfaction of them.

Key words : Job satisfaction, Nurses

* Charge Nurse, Hallym University Chuncheon Sacred Heart Hospital