

직무특성과 서비스품질의 관계에서 심리적 주인의식의 매개효과

이 규 용* · 송 정 수*

*울산과학대학교 산업경영과

The Mediating Effect of Psychological Ownership on the Relationship between Job Characteristics and Service Quality

Kyu-Yong Lee* · Jung-Su Song*

*Dept. of Industrial Management, Ulsan College

Abstract

The purpose of this study includes: the relationships between job characteristics and service quality and the mediating effect of the psychological ownership on the relationship between job characteristics and service quality. In order to verify the relationships and mediating effect, data were collected from 255 nurses in a university hospital at Ulsan city to test theoretical model and its hypotheses. All data collected from the survey were analyzed using with SPSS 18.0. and AMOS 18.0. This study reports findings as follows: first, the relationship between the job characteristics and the psychological ownership is positively related. Second, there was also a positive correlation between the psychological ownership and service quality. Third, the relationship between the job characteristics and the service quality is positively related. Finally, the psychological ownership played as a partial mediator on the relationship between job characteristics and service quality. Based on these findings, the implications and the limitations of the study were presented including some directions for future studies.

Keywords: Job Characteristics, Psychological Ownership, Service Quality, Mediation

1. 서 론

서비스 기업의 경쟁 심화를 통하여 전반적인 서비스와 고객들의 생활수준이 향상되고 풍요로워지면서 고 품질의 서비스를 선호하는 소비패턴으로 바뀌고 있다. 이와 같이 서비스 산업의 급격한 환경변화와 경쟁의 가속화로 조직구성원들의 서비스품질에 대한 필요성이 점차 증대되고 있다.

이러한 서비스 품질을 제공함에 있어서 가장 중요한 것은 수요자 즉, 고객이지만 그 고객을 만족시키는 것은 바로 종사자임을 감안할 때, 서비스 종사자들이 어떠한 마인드로 제공하느냐에 따라 서비스기업의 운명

이 좌우된다고 해도 과언이 아닐 것이다. 따라서 서비스기업을 운영함에 있어 종사자의 동기부여는 중요한 영향을 가지며 서비스 품질을 결정짓는 중요한 요소가 된다. 또한, 서비스기업의 운영에 있어서 서비스 종사자의 영향력과 역할에 대해서 연구하는 것은 매우 흥미롭고 중요한 영역이라 할 수 있다[22]. 최근의 조직 환경은 잦은 전직, 능력위주의 인사 관리, 임금불평등의 증가, 개인주의적 성향의 급증 등으로 조직에 대한 주인의식이 많이 사라져가고 있다. 이러한 현실에 문제점을 느끼고 많은 기업들이 조직에 대한 주인의식을 경영자로부터 말단 직원에 이르기까지 고취시키기 위해 다양한 프로그램을 적용하고 있다.

† 본 연구는 2013년도 울산과학대학교 학술연구비에 의하여 수행되었음.

† Corresponding Author: Lecturer, Jung-Su Song, Dept. of Industrial Management, Ulsan College.
M·P: 010-5552-2140, E-mail: songjsca@hanmail.net

Received January 20, 2014; Revision Received March 12, 2014; Accepted March 20, 2014.

이처럼 기업의 경영자들이 최근 들어 종사원들에게 강조하는 태도 중의 하나가 주인의식이라고 할 수 있다. 종사원들이 기업과 조직에 대한 심리적 주인의식(psychological ownership)을 갖게 된다면 조직의 발전이 곧 자신의 발전으로 생각하기 때문에 동기부여를 통한 가치창출의 증대를 기대할 수 있다[9].

서비스기업에서 좋은 직무환경은 수익성을 높일 뿐만 아니라 궁극적으로 고객에 대한 서비스품질로 이어지고 결국 고객만족을 이끌어 내기 때문에 이들을 육성하고 관리하는 것이 기업의 경쟁력 확보 차원에서 매우 유의미한 일이라 할 수 있다.

직무설계 이론에 따르면 구성원들이 수행하는 직무특성은 심리상태에 영향을 미치며, 내적 동기부여, 직무만족, 서비스품질 등에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 또한 심리적 주인의식은 서비스회복을 위한 노력 의지를 촉진하여 보다 나은 서비스 품질을 제공함으로써 서비스제공 수준의 향상에 기여할 수 있기 때문에 이와 관련하여 직무특성, 심리적 주인의식 및 서비스품질에 대한 분석이 필요하다.

Wright et al.[35]은 전략적 인사관리 분야의 기존의 문헌들이 전략적 인사관리의 개별 관행(practice)들이 조직 내에서 일정 성과를 달성하기까지의 중간 매개과정에 대한 연구가 부족함을 비판한 바 있다. 또한 많은 선행연구에서 심리적 주인의식과 선·후행 변수와의 직접적 관계에 대한 연구뿐만 아니라 조직공정성과 조직결과변수[3], 직무특성, 주인의식문화 및 종업원의 태도[23], 심리적 임파워먼트와 서비스지향성[31] 등의 다양한 선·후행 변수와의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개역할에 대한 연구의 필요성을 제기하였다.

이와 같은 배경에 따라 본 연구에서는 직무특성이 서비스기업 내에서 유효한 성과로 이어지기까지의 그 메커니즘을 밝히고자 한다. 또한 직무특성에 따른 조직구성원의 심리적 주인의식의 인식과 결과변수로서의 서비스품질과의 관계를 실증적으로 규명하는 데에 본 연구의 주된 목적이 있으며 직무특성과 서비스품질의 관계에 대한 보다 자세한 이해를 위해 이들을 매개할 것으로 예상되는 심리적 주인의식의 효과를 검증하고자 한다.

본 연구의 목적은 첫째, 기존문헌에서 제시되고 있는 직무특성, 심리적 주인의식, 서비스품질에 대해 고찰하고, 이를 바탕으로 직무특성이 심리적 주인의식과 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지에 대하여 파악하고자 한다. 둘째, 직무특성과 심리적 주인의식이 서비스품질에 어떠한 영향을 미치는지 실증분석을 하고자 한다. 셋째, 직무특성과 서비스품질 간의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개효과를 검증함으로써 조직구성원들의 서비스 제공수준을 제고하기 위해 나아가야 할 바를 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 직무특성과 심리적 주인의식

직무특성은 종사원의 노력과 성과에 영향을 미칠 수 있는 요소들로 업무 내 또는 업무 간에서 변화할 수 있는 요인들을 말한다[7]. 이러한 직무특성의 핵심차원은 기술 다양성(skill variety), 직무 정체성(task identity), 직무 중요성(task significance), 자율성(autonomy), 직무 피드백(task feedback)으로써, 이 핵심차원들은 종사원의 심리적 상태에 중대한 영향을 미친다[26].

기술 다양성은 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 지식, 그리고 기술들이 얼마나 다양하게 요구되는가에 대한 정도, 직무 정체성은 직무가 전체단위의 완성을 요구하는 정도를 의미하는 것으로 직무가 시작부터 끝까지의 전체작업 중에서 차지하고 있는 범위정도, 직무 중요성은 직무수행자가 수행한 직무가 다른 사람 즉, 조직 내 다른 구성원이나 조직 전체에게 미치는 영향의 정도, 직무 자율성은 직무계획을 세우거나 직무를 수행하는 절차를 결정하는 데 있어서의 종사원들에게 허용된 자유, 독립, 재량권의 정도, 직무 피드백은 직무성과의 유효성에 대해서 종사원이 직무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다[24].

종사원들의 직무에 대한 몰입을 높이는 가장 중요한 요소이자, 평범한 기업을 위대한 기업 또는 살아 있는 기업으로 만드는 가장 중요한 요소가 바로 '내가 이 회사의 주인'이라는 생각이다. 조직구성원들로 기업에 긍정적인 태도를 갖게 하는 심리적 주인의식은 한 개인이 소유의 대상이나 그의 일부를 확장된 자아(extended self)의 일부로 혹은 자신의 것으로 느끼는 심리상태라고 정의된다[12].

공식적 소유가 있다하더라도 '심리적인 소유' 즉 '심리적 주인의식'이 없으면 조직의 긍정적인 성과를 얻기 힘들다는 연구결과에서 알 수 있다[30]. 다시 말해 주식 소유와 같은 공식적 소유를 통한 접근방법 외에도 심리적인 접근을 통해서 긍정적인 성과를 유도할 수 있음을 나타낸다. 즉 심리적 주인의식은 공식적인 소유 외에도 직무의 특성, 사회적 지원 같은 다양한 기업과 개인적 특성에 의해서도 영향을 받을 수 있다는 것이다.

직무특성과 심리적 주인의식에 관한 직접적인 연구는 미비하지만, 김광근·김용철[21]의 연구에서 이들 관계에 대한 논리적 근거를 찾을 수 있다. 심리적 주인의식과 관련된 직무특성으로는 직무수행에 있어서의 직무에 대한 의사결정권과 관련 있는 자율성이 있다. Pierce et al.[29]은 경험된 통제를 매개로 하여 심리적

주인의식과 작업환경요인들의 관계에 대해 연구하였는데, 자율성은 경험된 통제를 높이는 작업환경구조의 변수의 하나로 심리적 주인의식에 대한 긍정적 관련성을 밝혔다. 종사원의 직무에 대한 인식하는 중요성 정도에 따라 지각하는 심리적 주인의식의 차이를 보인다고 할 수 있다. Brockner et al.[8]은 기술의 다양성과 직무몰입과의 상관성을 나타낸 연구에서 기술의 다양성이 어떠한 심리적 태도에 따라 달라질 수 있음을 언급하였다. 직무 정체성은 직무의 완성도가 높을수록 개인에게 부여되는 의미도 크며 종사원의 심리적 주인의식에도 긍정적인 영향을 미친다[16]. 직무수행자가 자기가 수행한 직무가 얼마나 유효하게 수행되었는가에 대한 정보를 습득할 수 있도록 직무의 수행방법, 일정, 결과, 조직 기여도 등이 본인에게 인식되어 그 인식을 근거로 직무수행과정에서 발생하는 모든 것들에 대해 주장을 하거나 학습을 할 수 있도록 체계화된 일련의 피드백 과정은 개인의 직무결과에 대한 불확실성을 제거하여 심리적 주인의식을 상승시키는 요인으로 기대할 수 있다[21].

이봉세 등[23]은 직무특성(기술정형성, 직무재량권, 직무교육기회)과 주인의식문화가 심리적 소유감 및 태도에 미치는 영향관계에서 직무특성요인 중 직무교육의 기회제공과 종사원의 소유지분에 대한 권리, 정보 권리의 보장을 높게 지각할수록 심리적 주인의식이 높게 나타났다.

김광근·김용철[21]의 연구에서 호텔기업 종사원의 직무특성 요인이 직무, 조직에 대한 심리적 주인의식에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설은 부분적으로 채택되었다. Van Dyne and Pierce[34]는 직무특성과 관련하여 통제권이 심리적 주인의식에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 이상과 같은 이론적 근거와 선행연구의 결과를 통해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 I: 직무특성은 심리적 주인의식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 심리적 주인의식과 서비스품질

Parasuraman et al.[27]은 서비스 품질을 서비스의 우수성에 관련된 소비자의 전반적인 판단 및 태도라 정의하고, 고객의 지각과 기대 차이로 이를 측정하기 위한 구성요소로 유형성, 신뢰성, 반응성, 능력, 예절, 신용성, 안정성, 가용성, 의사소통, 고객이해의 열 가지를 제시하였다. 그리고 이후 연구에서 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(ass

urance), 공감성(empathy)의 다섯 가지 구성요소로 압축하여 제시하였다.

Cronin and Taylor[11]는 서비스품질이 일종의 고객들의 태도와 유사한 개념이라고 보고, 이를 문헌적 연구와 실증적 연구를 통하여 입증하였다. 한편 Bateson [6]은 서비스 종사원을 내부고객으로 규정하고, 외부고객에 대한 양질의 서비스와 만족을 달성하기에 앞서 종사원에 대한 지원과 이들의 만족을 강조하고 있다. 또한 Hollowell et al.[18]은 내부 서비스 품질을 관리하는 것은 내부고객의 만족을 높일 수 있는 수단이 되며, 결국에는 외부고객의 만족도 향상되는 것으로 보고 있다.

서비스품질은 태도와 유사한 개념이다. 서비스에 대한 전반적인 우월성과 우수성을 나타내는 개념으로 만족과 다른 개념이지만 태도와 유사한 개념으로 구체적인 속성이라기보다는 추상적이고 다차원적인 개념이다. 또한 태도와 유사한 개념이므로 서비스품질은 만족이라는 개념보다는 지속적이고 장기적인 상태로 대상에 대한 전반적인 판단이며 시간이 지남에 따라 변화하는 역동적인 개념이다[22].

서비스기업은 개인의 것보다는 조직과 팀에 의해 모든 사람의 자질과 재능으로 운영된다. 종사원 한명 한명이 주인이라는 의식을 가지게 된다면 불가능한 일도 가능한 일이 되어 좋은 결과를 얻을 수도 있다. 무엇보다 주인의식의 핵심은 참여적 의사결정이다. 가능한 한 기업의 말단 사원들까지 의사결정에 참여하게 되면 더 나은 결과를 얻을 수 있으며, 구성원 개개인의 발전 속도도 더 빨라지고 맡은 일에 열의를 갖고 더 효율적으로 움직인다. 기업의 CEO들은 종사원들이 소속된 조직에 대한 주인의식 고취를 위해 다양한 프로그램을 적용하고 있으며, 이러한 일류 기업의 실천사례들은 조직의 변화와 발전을 위한 종사원의 주인의식의 필요성을 나타내어 주는 현상이라고 볼 수 있다[36].

서비스 품질을 제공함에 있어서 가장 중요한 것은 수요자 즉, 고객이지만 그 고객을 만족시키는 것은 바로 종사자임을 감안할 때, 서비스 종사자들이 어떠한 마인드로 제공하느냐에 따라 서비스기업의 운명이 좌우된다고 해도 과언이 아닐 것이다. 따라서 서비스기업을 운영함에 있어 종사자의 동기부여를 통한 만족은 중요한 영향을 가지며 서비스 품질을 결정짓는 중요한 요소가 된다[22].

Driks et al.[13]은 개인이 어떤 조건에서는 기업의 변화를 촉진시키고, 어떤 조건에서는 변화에 저항하는지를 이해하는데 유용한 이론적 모델에서 조직, 기업, 단체 등에 대한 심리적 유대감과 소속감을 나타내는 '심리적 주인의식'이라는 개념에 토대를 두고 있다. 또한 이들은 심리적 주인의식이 조직 환경의 변화에 대

해 동참 또는 저항하려는 개인의 태도와 행동의도에 영향을 미친다고 하였다.

이상과 같은 이론적 근거를 지지하는 실증연구로 전홍섭[20]의 연구에서 호텔 종사원의 심리적 주인의식이 고객지향성에 미치는 영향을 연구한 결과 종사원들의 고객지향성 향상을 위해서는 심리적 주인의식의 향상이 필요하다는 사실을 알아냈다. 호텔기업의 서비스 제공자인 직원, 종사원들이 주인의식을 가지고 서비스를 제공할 때, 고객의 입장에서 생각하게 되며 좋은 서비스를 창출하기 위한 태도와 마인드를 갖게 된다고 입증하였다. 또한 항공사 객실승무원을 대상으로 한 심지연[31]의 연구에서 심리적 주인의식이 서비스품질에 미치는 영향을 분석한 결과 심리적 주인의식은 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행 실증연구의 결과를 통해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 II: 심리적 주인의식은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 직무특성과 서비스품질

기술 다양성, 직무정체성, 직무중요성의 세 직무 차원은 개인이 작업을 의미 있게 경험하도록 하며, 자율성이 높은 직무에서 개인은 작업결과에 대한 책임감을 경험하고, 과업 피드백이 높은 직무에서는 작업결과에 대한 지식을 얻을 수 있다. 중요한 심리적 상태가 높을 때 개인은 높은 내적동기, 직무수행, 직무만족을 느끼며, 결근과 이직이 낮아져 개인이나 조직에 긍정적인 결과를 창출할 수 있다[26].

직무특성 중에는 직원들에게 제공하는 직무교육 기회를 늘림으로서 고객에게 제공하는 서비스 수준을 향상시켜 고객만족을 이뤄낼 수 있을 것이며, 또한 직급에 적합한 직무재량권을 제공함으로써 고객들의 다양한 상황이나 문제를 신속하게 해결하여 고객과의 신뢰형성을 이뤄내면서 수준 높은 서비스를 실천할 수 있을 것이다. 주기적인 직무교육을 실시하여 종사원들의 고객을 위한 서비스 품질을 향상시킬 수 있을 것이다.

직무특성의 결과변수로서 서비스품질은 서비스종사원들을 대상으로 최근에 연구가 시도되고 있기 때문에 직접적인 선행연구들이 많이 존재하지는 않는다. Hoffman and Ingram[19]은 종사자가 고객의 욕구를 정확하게 파악하고, 서비스를 친절하고 신속하게 제공함으로써 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동인 고객지향성이 높을수록 높은 수준의 서비스

품질을 제공하게 된다고 하였다. 따라서 직무특성과 고객지향성에 관련된 전반적인 선행연구들에서 직무특성과 서비스품질의 관계에 대한 논리적 근거를 찾을 수 있다. 그 내용을 정리하면 다음과 같다.

Thakor and Joshi[33]는 서비스종사원을 대상으로 한 연구에서 고객지향성이 직무특성모형에 기초하여 직무특성과 관련이 있음을 밝혀내는 시도를 하였다. 외식종사원을 대상으로 한 이인숙[24]의 연구에서 직무특성의 직무정체성, 자율성, 직무 중요성, 직무 피드백이 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

김평수·손진[22]의 연구에서 시큐리티 종사자의 직무환경 중 직무자체가 서비스품질에 미치는 다중회귀 분석을 실시한 결과 유의한 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 안관영[1]의 호텔종사원의 직무특성인지와 서비스품질간의 영향관계를 연구한 결과에서는 자율성을 제외한 모든 직무특성요인들이 서비스품질에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타나 직무특성이 종사원들의 고객 지향적 행동개선에 도움을 주는 것으로 나타났다. 따라서 이상과 같은 이론적 근거와 선행연구의 결과를 통해 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 III: 직무특성은 서비스품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 심리적 주인의식의 매개작용

심리적 주인의식의 매개작용은 직무특성이 심리적 주인의식과 서비스품질에 미치는 영향, 심리적 주인의식이 서비스품질에 미치는 영향관계의 결합으로 설명될 수 있다. 앞에서 제시한 기존 연구를 종합해보면, 직무특성은 심리적 주인의식에 긍정적 영향을 미치며, 심리적 주인의식은 서비스품질에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 심리적 주인의식은 직무특성이 서비스품질에 영향을 미치는 매커니즘으로 볼 수 있다.

직무특성이론은 종사원의 내재적 동기부여나 만족을 부여하고 효율적인 조직 성과와 관여도를 향상시키는 역할을 하며 또한 이를 바탕으로 직무를 설계하기 위한 방법의 하나로 등장한 이론이다. 또한 직무특성은 종사원의 심리적 상태에 영향을 미치며, 이들 구성원이 직무태도에 영향을 미치는 것으로 이해되고 있다[15]. 즉 직무특성의 핵심차원은 고객에게 제공하는 서비스 수준을 향상시켜 고객만족을 이뤄낼 수 있을 것이며, 고객들의 다양한 상황이나 문제를 신속하게 해결하여 고객과의 신뢰 형성을 이뤄내면서 심리적 주인의식을 가지

고 수준 높은 서비스 품질을 제공할 수 있을 것이다.

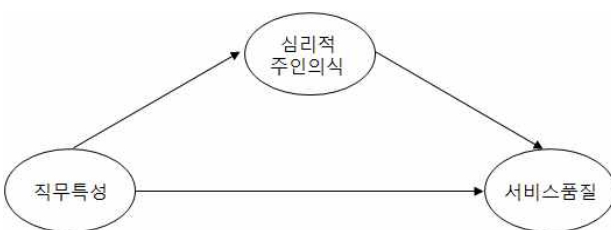
다양한 선·후행 변수와의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개역할에 대한 연구의 필요성을 강조한 실증적 연구들로 심지연[31]의 연구에서는 항공사 승무원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향에 대해 심리적 주인의식이 부분매개 효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 이봉세 등[23]의 연구에서도 직무특성, 조직문화특성과 종업원의 태도간의 관계에 있어서 심리적 주인의식의 매개효과가 부분적으로 입증되었다.

이상과 같은 이론적 근거와 선행연구의 결과를 통해 직무특성에 대한 올바른 인식은 조직구성원의 심리적 주인의식의 형성에 긍정적 영향력을 행사하게 될 것이고 아울러 조직구성원들에게 형성된 높은 수준의 심리적 주인의식은 서비스 품질에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다. 따라서 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 IV: 심리적 주인의식은 직무특성과 서비스 품질 간의 관계를 매개할 것이다.

2.5 연구모형

본 연구는 직무특성이 심리적 주인의식과 서비스 품질에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 직무특성과 서비스 품질간의 관계에 있어서 심리적 주인의식이 매개역할을 하는지에 대해 연구하는데 연구목적이 있다. 따라서 가설적 관계를 근거로 [Figure 1]과 같은 연구모형을 설계하여 제안하고자 한다.



<Figure 1> Hypothetical Model

3. 연구방법 및 분석결과

3.1 표본 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 지방 소재의 일 개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 수집하였다. 연구자가 대학병원의 간호부를 방문하여 간호부 소속의 학술 위원회와 각 병동 수간호사들에게 연구목적과 취지를

설명하고 협조를 구하였으며, 설문지 300부를 배부하였다. 자료수집 기간은 2013년 3월 4일부터 2013년 4월 30일까지 총 277부가 회수되었으며 이들 중 응답내용이 불성실한 22부의 설문지를 제외한 255부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 모든 응답자는 여성이었으며, 연령은 '20-29세'가 117명(45.9%), '30-39세'가 115명(45.1%), '40-49세'가 23명(9.0%)이었으며, 결혼유무는 '미혼'이 139명(54.5%)으로 '기혼' 116명(45.5%)보다 더 많았다. 교육정도는 '전문대학 졸업'과 '대학 졸업'이 각각 159명(62.3%), 82(32.2%)이었고, '대학원 졸업 이상'이 14명(5.5%)이었다. 재직기간은 1년 미만 12명(4.7%), 1~3년 미만 27명(10.6%), 3~5년 미만 63명(24.7%), 5~10년 미만 67명(26.3%), 10년 이상이 86명(33.7%)이었다.

3.2 변수의 조작적 정의 및 측정

직무특성은 기업의 내부고객인 종사원을 대상으로 고객지향적 사고를 심어주기 위하여 조직과 종사원 사이의 내부교환이 효과적으로 운영되도록 하는 활동을 의미하며, 본 연구에서는 Hackman and Oldham[15]의 직무진단조사(JDS, Job diagnostic survey)에 근거하여 개발한 도구를 이지우[25]가 번역하여 사용한 도구로 측정하였다. 설문지의 문항은 기술다양성 3문항, 직무정체성 3문항, 직무중요성 3문항, 자율성 3문항, 직무피드백 3문항을 포함하여 총 15문항으로 구성되었다.

심리적 주인의식은 직원이 갖는 조직에 대한 심리적 주인의식으로 이는 '직원이 조직을 자신 또는 자신의 것으로 느끼는 심리적인 상태를 말하며 직원스스로가 조직의 주인이라고 인지하고 조직의 이익을 위해 도움이 되는 행동을 하려는 마음가짐'으로, Pierce et al.[30]이 개발한 도구를 추대엽[10]이 번역하여 사용한 6개 문항을 측정하였다.

서비스 품질은 간호사들이 지각하는 서비스의 우수성과 관련된 전반적인 판단이나 태도를 의미하며, 측정문항은 Parasuraman et al.[27]이 개발한 척도를 박종오·황용철[28]이 이용한 문항 중에서 의료서비스 상황에 적합한 문항을 중심으로 수정 보완한 설문문항을 사용하였다. 설문문항은 유형성 4문항, 신뢰성 5문항, 반응성 4문항, 확신성 4문항, 공감성 5문항 등 총 22개 문항을 측정하였다.

4. 실증분석

4.1 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에서 제안된 가설들을 검증하기 위해 SPSS 18.0을 이용하여 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 측정도구에 대한 신뢰성은 선형적인 경우에는 전체적인 크론바하 알파계수의 값이 0.5 이상일 때 의미가 있는 것으로 인정되고 있다[17]. <Table 1>과 <Table 2>에서 제시된 모든 연구변수의 크론바하 알파계수는 0.7 이상으로 신뢰성이 양호한 것으로 나타났다. 측정도구의 요인분석은 보편적으로 활용하는 기법인 요인추출방법으로 주성분분석을 통한 직각회전을 이용하였다. <Table 1>은 독립변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과이다. 직무특성은 직무피드백이 3개 문항 모두 1 이상의 고유치를 가졌으며, 직무중요성이 3개 문항 모두 1 이상의 고유치를 가졌고, 자율성도 3개 문항이 1 이상의 고유치를 가졌다. 직무정체성은 2개 문항(1개 문항 제거)이 1 이상의 고유치를 가졌고, 기술다양성은 3개 문항이 모두 1 이상의 고유치를 가졌다. 또한 추출된 5개 요인은 전체 분산의 70.437%를 설명해주고 있다. <Table 2>는 매개변수와 종속변수에

대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과이다. 심리적 주인의식은 6개 문항이 1 이상의 고유치를 가졌으며, 서비스품질의 신뢰성은 4개 문항(1개 문항 제거)이 1 이상의 고유치를 가졌으며, 공감성은 4개 문항(1개 문항 제거)이 1 이상의 고유치를 가졌고, 확산성은 4개 문항이 모두 1 이상의 고유치를 가졌다. 반응성은 3개 문항(1개 문항 제거)이 1 이상의 고유치를 가졌고, 유형성은 3개 문항(1개 문항 제거)이 모두 1 이상의 고유치를 가졌다. 또한 추출된 6개 요인은 전체 분산의 64.648%를 설명해주고 있다.

4.2 확인적 요인분석

본 연구는 탐색적 요인분석에 이어서 AMOS 18.0을 이용하여 전체요인에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과는 <Table 3>과 같다. 대부분의 지표 값들은 $\chi^2=144.385$, $df=98$, $p=0.000$, $GFI=0.936$, $AGFI=0.911$, $CFI=0.975$, $RMR=0.014$ 로 적합도 평가기준(GFI , $AGFI$, CFI 가 0.9이상, RMR 은 0.05~0.08)을 충족시키는 것으로 나타나 측정모형의 적합도는 수용할만한 수준이라 할 수 있다.

<Table 1> Reliability and validity analysis of independent variable

변수	요인	독립변수	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
		문항					
직무특성	직무피드백	업무를 수행하면서 잘 처리되지 못한 부분을 알 수 있다.	0.820	0.174	0.187	0.230	0.094
		업무처리 그 자체를 통해 잘 진행되고 있는지를 알 수 있다.	0.793	0.173	0.223	0.050	0.001
		업무를 수행하면서 제대로 진행되고 있는지를 알 수 있다.	0.727	0.256	0.266	0.172	-0.001
	직무중요성	맡고 있는 업무는 우리조직에서 중요한 업무 중의 하나이다.	0.303	0.816	0.062	0.191	0.016
		내가 맡고 있는 업무는 아주 중요한 것이다.	0.221	0.789	0.242	0.155	0.123
		나의 업무처리 결과에 많은 사람들이 영향을 받는다.	0.081	0.724	0.252	0.169	0.092
	자율성	업무는 내가 알아서 결정할 수 있는 일들로 이루어져 있다.	0.239	0.063	0.833	0.111	0.088
		나는 업무처리에 관한 재량권을 많이 가지고 있다.	0.149	0.196	0.822	0.040	-0.010
		업무 처리는 내가 스스로 판단하여 결정할 수 있다.	0.228	0.305	0.674	0.122	0.141
	직무정체성	업무는 내가 시작해서 마무리를 짓는 일들로 이루어져 있다.	0.089	0.225	0.236	0.824	0.106
		일의 시작에서 끝마무리까지 모두 책임지는 경우가 많다.	0.322	0.237	-0.013	0.816	0.084
	기술다양성	처리하기 위해 복잡하고 어려운 기술을 사용해야 한다.	0.089	0.278	-0.064	-0.011	0.735
업무는 서로 성격이 다른 일들로 이루어져 있다.		0.139	-0.033	0.114	0.021	0.706	
업무를 처리시 간단한 일을 반복적으로 하는 경우가 많다.		-0.281	-0.014	0.119	0.258	0.594	
아이겐값			5.115	1.931	1.519	1.293	1.002
누적 분산비율			36.537	47.388	56.627	63.783	70.437
신뢰계수			0.831	0.812	0.796	0.768	0.762

<Table 2> Reliability and validity analysis of mediate/dependent variable

변수	요인	독립변수	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
		문항						
심리적 주인 의식	심리적 주인 의식	병원을 우리들의 병원이라고 생각한다.	0.836	0.195	0.011	0.120	0.149	0.088
		병원에 대해 개인적으로 높은 주인의식을 갖고 있다.	0.810	0.166	0.062	0.057	0.195	0.140
		병원이 나의 병원이라고 생각한다.	0.790	0.075	-0.010	0.101	0.215	0.103
		직무와 관련된 비용절감 방법들을 찾으려 노력한다.	0.772	0.167	0.200	0.096	0.125	-0.033
		동료들이 병원을 자신의 병원으로 생각하리라 생각한다.	0.763	0.086	0.132	0.050	0.034	0.130
		새롭고, 혁신적인 직무수행방안을 제안하려고 한다.	0.751	0.172	0.173	0.198	-0.035	-0.097
서비스 품질	신뢰성	약속한 시간에 의료서비스를 제공한다.	0.169	0.755	0.163	0.103	0.154	0.140
		업무처리와 관련한 시간약속을 지킨다.	0.143	0.730	0.308	0.053	0.320	0.019
		진료관련 기록을 정확하게 유지한다.	0.141	0.686	0.074	0.454	0.125	0.149
		신뢰할 수 있는 의료서비스를 제공한다.	0.139	0.562	-0.017	0.338	0.235	0.184
	공감성	환자에 대해 개인적인 관심을 가지고 있다.	0.056	0.175	0.751	0.132	0.128	0.009
		환자가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.	0.097	0.096	0.680	0.131	0.050	0.192
		모든 환자에 대해 개별적으로 관심을 가지고 있다.	0.162	0.455	0.645	0.149	0.019	-0.046
		환자의 최대관심이 무엇인지 알려고 노력하고 있다.	0.172	0.402	0.535	0.029	0.158	0.221
	확신성	안심하고 진료할 수 있는 안전사항을 확보하고 있다.	0.130	0.019	0.167	0.770	0.255	0.135
		충분한 의료지식을 갖추고 있다.	0.136	0.115	0.121	0.742	0.281	0.043
		의료진들을 신뢰할 수 있다.	0.156	0.228	0.208	0.681	-0.016	-0.061
		환자에게 예의바르다.	0.160	-0.096	0.120	0.588	0.441	0.242
반응성	즉각적인 의료서비스를 제공한다.	0.078	0.266	0.210	0.320	0.668	-0.099	
	바쁠 때에도 환자의 요구에 신속히 대응한다.	0.263	0.208	0.118	0.386	0.627	0.131	
	항상 자발적으로 환자를 도와준다.	0.230	0.117	0.108	0.164	0.612	0.193	
유형성	환자에 적합한 시설과 분위기를 제공하고 있다.	0.090	0.145	0.093	0.117	0.088	0.867	
	편의시설들을 완비하고 있다.	-0.039	-0.040	0.325	0.280	-0.032	0.730	
	최신 의료장비를 갖추고 있다.	0.259	0.310	-0.079	-0.003	0.269	0.666	
아이젠값			9.733	2.598	1.748	1.516	1.490	1.017
누적 분산비율			34.767	44.039	50.283	55.697	61.018	64.648
신뢰계수			0.903	0.804	0.797	0.789	0.772	0.732

<Table 3> Confirmatory Factor Analysis

구성개념	측정항목/요인	표준요인 적재치	표준오차	t	복합 신뢰도	AVE	적합지수 $\chi^2=144.385$, d.f=98, p=0.000, GFI=0.936, AGFI=0.911, CFI=0.975, RMR=0.014
직무특성	기술다양성	0.699	0.025	11.074	0.929	0.704	
	직무정체성	0.709	0.028	9.856			
	직무중요성	0.776	0.016	7.400			
	자율성	0.710	0.021	9.583			
	직무피드백	0.732	0.015	8.651			
심리적 주인의식	주인의식1	0.741	0.026	9.154	0.945	0.741	
	주인의식2	0.819	0.023	8.046			
	주인의식3	0.760	0.021	9.130			
	주인의식4	0.705	0.025	9.666			
	주인의식5	0.856	0.02	6.942			
	주인의식6	0.707	0.026	9.282			
서비스품질	유형성	0.695	0.019	10.831	0.957	0.817	
	신뢰성	0.701	0.013	9.719			
	반응성	0.844	0.013	7.103			
	확신성	0.792	0.009	8.409			
	공감성	0.713	0.013	9.551			

<Table 4> Discriminant validity

구분	평균	표준편차	직무특성	심리적 주인의식	서비스품질
직무특성	3.49	0.40		0.384	0.340
심리적 주인의식	3.39	0.58	0.620***(0.014)		0.331
서비스품질	3.46	0.40	0.583***(0.008)	0.575***(.018)	

주) N=255, *p < 0.10 **p < 0.05 ***p < 0.01

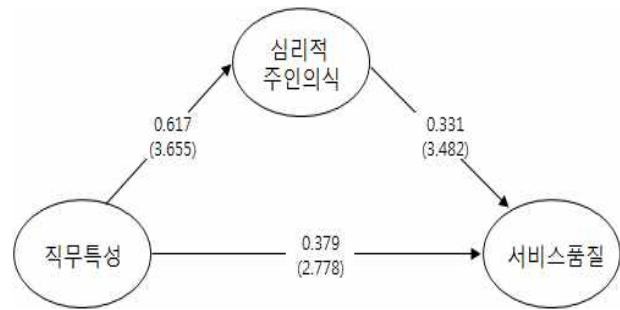
복합신뢰도와 평균분산추출값(AVE: average variance extracted)은 Bagozzi and Yi[4]가 제시한 기준(각각 0.7 이상, 0.5 이상)보다 높게 나타났으며, 측정항목들과 구성개념들을 연결하는 표준화 요인적재치가 통계적으로 95% 신뢰구간에서 유의적이기 때문에(t>1.96) 집중

타당성이 입증되었다[2]. 또한, <Table 3>의 각 구성개념 AVE가 <Table 4>의 대각선 위쪽에 나타난 구성개념간 상관자승치 보다 커야 한다는 조건[14]을 충족되기 때문에 판별타당성이 입증되었다.

4.3 가설검증

본 연구에서 사용된 직무특성, 심리적 주인의식, 서비스품질 간에 어떠한 영향관계를 나타내는지를 검증하기 위해 연구모형을 각각 공분산 구조분석을 이용하여 구조모형을 검증하였다. 구조방정식 모형을 살펴보면 $\chi^2=149.365$, $df=99$, $p=.001$, $GFI=.934$, $AGFI=.909$, $CFI=.973$, $RMR=.015$ 를 갖는 모형이 도출되었다. 이 모형은 공분산 구조분석의 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교해 볼 때 전반적으로 만족할 만한 수준으로 나타났기 때문에 적절한 것으로 판단된다. 본 연구에서 제시한 연구가설의 검증결과는 <Table 5>에 제

시하였다. 경로계수에 대한 결과를 도식화하면 <Figure 2>와 같다.



<Figure 2> Path Model

본 연구의 결과를 정리하면 첫째, 직무특성은 심리적 주인의식에 유의한 영향(estimate=.617, p<.01)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 1은 채택되었다.

둘째, 심리적 주인의식은 서비스품질에 유의한 영향(estimate=.331, p<.01)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

셋째, 직무특성은 서비스품질에 유의한 영향(estimate=.379, p<.01)을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 3은 채택되었다.

넷째, 직무특성이 서비스품질에 유의한 영향을 미치고, 다른 경로들도 모두 유의적으로 나타났다. 심리적 주인의식이 통계적으로 유의한 매개역할을 하는지에

대해 경쟁모델 분석방법을 통해 추가적인 분석을 실시하였다. 경쟁모델 분석방법에서는 매개효과를 인정하기 위해서 다음과 같은 조건이 모두 충족되어야 한다[32]. 첫 번째 조건은 매개효과 모델이 직접효과 모델보다 더 많은 분산을 설명하여야 하며, 두 번째 조건은 독립변수와 매개변수와의 관계가 통계적으로 유의해야 한다. 세 번째 조건은 매개변수와 종속변수와의 관계가 통계적으로 유의해야 하며, 네 번째 조건은 직접효과 모델에서의 독립변수와 종속변수 사이의 유의적 관계가 매개효과 모델에서 감소하거나 제거되어야 한다.

<Table 5> Path model results

가설	경로	Estimate	S.E	CR	p	채택여부
1	직무특성 -> 심리적 주인의식	0.617	0.613	3.655	0.000	채택
2	심리적 주인의식 -> 서비스품질	0.331	0.052	3.482	0.000	채택
3	직무특성 -> 서비스품질	0.379	0.269	2.778	0.005	채택
4	직무특성->심리적 주인의식->서비스품질			-		채택

매개효과 모델에서의 서비스품질에 대한 분산은 0.408, 직접효과 모델에서의 분산은 0.342로, 매개효과 모델이 직접효과 모델보다 더 많은 분산을 설명하였다. 또한, 독립변수인 직무특성이 매개변수인 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미치며, 매개변수로 심리적 주인의식이 종속변수인 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 마지막으로 직접효과 모델에서의 독립변수인 직무특성이 종속변수인 서비스품질에 통계적으로 미치는 유의한 영향(estimate=.584, $p < .01$)이 매개효과 모델에서도 유의한 영향을 미치면서, 그 유의한 영향이 감소하는 것으로 나타났다. 따라서 직무특성은 심리적 주인의식의 매개를 통해서뿐만 아니라 직접적으로도 서비스품질에 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 심리적 주인의식이 부분매개를 하는 것으로 나타나 가설 4도 채택되었다.

한편 직접효과 및 간접효과를 측정한 결과 직무특성과 심리적 주인의식의 관계에서는 직접효과(.617)만 있는 것으로 나타났고, 심리적 주인의식과 서비스품질의 관계에서도 직접효과(.331)만 있는 것으로 나타났으며, 직무특성이 서비스품질에 미치는 직접효과는 .379이고 간접효과는 .204로 나타났다.

5. 결론

인적의존도가 높은 서비스기업에서는 무엇보다 인적자원의 중요성을 인식하여 금전적, 단기적 결과를 얻기 위해 노력하기보다 장기적인 안목을 갖고 심리적, 정서적 차원에서 종사원을 관리하여 기업경영에 긍정적 성과를 도출하고자 하는 노력이 필요하다. 서비스기업은 어떠한 종류의 기업보다 사람이 중심인, 사람에 의해 이루어지는 기업이기 때문에 심리적 주인의식에 대한 연구가 절실하다. 또한 이전의 연구의 대상과 달리 우리나라제도와 같은 공식적 소유가 거의 없는 서비스기업에 대한 심리적 주인의식에 대한 연구는 많은 시사점을 제시할 것이다.

본 연구는 선행연구를 토대로 직무특성이 서비스품질에 미치는 영향과 함께 심리적 주인의식이 이들 사이의 관계를 매개하고 있는지를 조사하였다. 연구의 목적을 위해 울산지역에 소재하고 있는 대학병원 간호사를 대상으로 설문조사를 통해 실증적으로 검증하였다.

실증연구의 결과, 직무특성은 심리적 주인의식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 심리적 주인의식은 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무특성은 서비스품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성은 서비스품질에 직접적인 영향이 있는 것으로 나타났으며, 또한 심리적 주인의식의 매개를 통해

서 서비스품질에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직구성원의 심리적 주인의식은 서비스품질에 유의한 영향이 있는 것으로 나타나 심리적 주인의식이 서비스 품질을 설명하는 주요변수가 될 수 있음을 보였다.

본 연구의 이론적 시사점은 첫째, 직무특성이 조직에 미치는 유효성에 관한 메커니즘에 관해 직무특성, 심리적 주인의식, 서비스품질의 관계를 실증하였다는 점이다. 둘째, 직무특성과 서비스품질간의 관계에 있어서 매개변수로서 심리적 주인의식의 효과를 검증하였다. 이는 심리적 주인의식이 실제 서비스품질에, 그리고 궁극적으로 조직의 성과에 어떤 영향을 미치는지를 검증함으로써 심리적 주인의식의 설명기제(explanatory mechanism)로서의 잠재적 가치에 대해 살펴본 점이다. 셋째, 또한 직무특성변수와 관련된 대부분의 연구는 여러 가지 인과관계를 다루기 때문에 완전매개보다는 부분매개가 현실적으로 보다 더 의미 있는 이론적 설득력을 제공할 수 있다[5].

다음으로 실무적인 측면에서 시사점을 살펴보면, 첫째, 직무특성이 심리적 주인의식과 서비스품질에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 통하여 관리자에게 직무특성에 대한 조직구성원의 인식변수에 대한 중요성을 일깨워 직무특성을 고려한 조직의 운영에 유의한 시사점을 제공할 것이다. 즉 관리자는 조직구성원이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 자율성의 인식, 직무의 정체성에 대한 확신, 기능의 다양성을 획득할 수 있는 기회의 확대, 자신의 직무에 대한 의미와 가치부여의 향상, 직무수행 결과에 대한 구체적인 피드백의 향상 등과 같은 자신의 직무특성에 대한 긍정적 지각을 높일 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다. 둘째, 서비스 기업에서 좋은 직무환경을 제공하여 조직구성원들이 직무특성에 대한 인식이 좋을수록 적극적인 심리적 주인의식을 함양하여 수익성을 높일 뿐만 아니라 궁극적으로 고객에 대한 서비스품질로 이어지고 결국 고객만족을 이끌어 내기 때문에 이들을 육성하고 관리하는 것이 서비스 기업의 경쟁력을 높일 수 있다는 시사점을 제공해준다. 셋째, 최근 서비스기업들은 조직의 효율성을 제고하기 위한 수단으로 비정규직의 고용을 늘리거나 인원 감축 등의 탄력적인 인력구조를 지향하고 있다. 이러한 이유로 서비스기업의 고용의 안정성은 낮아지고 이에 상응하듯 종사원이 조직에 대한 소속감과 충성도의 수준은 낮아졌다. 하지만 이런 시기일수록 서비스기업 경영자는 종사원들에게 일방적 심리적 주인의식을 강요하기보다는 직무특성의 체계적 분석을 통한 직무재설계로 인해 종사원들에게 적절하게 보상 및 지원해주는 방향으로 새로운 서비스 철학을 구축하여야 할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있어 향후 연구에는 충분히 고려할 필요가 있다. 첫째, 연구 변수들에

대한 측정은 자기보고식(self-report) 설문지를 이용하였기 때문에 개인적 특성에 따른 공통방법분산(common method variance)의 가능성이 높다. 둘째, 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구방법을 실시하였기 때문에 연구결과에 대한 확실한 결론을 내리기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 종단적 연구방법을 통하여 연구변수들의 인과관계 과정을 설명할 수 있을 것이다. 셋째는 조사대상이 지역적으로 제한된 울산지역 간호사들을 대상으로 검증되었기 때문에 연구의 결과를 일반화하는 것에서는 한계가 있다. 따라서 다양한 산업분야와 업종을 대상으로 실증적 연구를 하여야 할 것이다.

6. References

- [1] Ahn, K. Y.(2004), "The relationship between perceived job characteristics and service quality of hotel employees, and moderating effect of gender and tenure," *Korea Journal of Business Administration*, 46:2161-2181.
- [2] Anderson, J. C. and D. W. Gerbing(1988), "Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach," *Psychological Bulletin*, 103(3):411-423.
- [3] Bae, S. H., Y. J. Kim, and M. S. Kim(2010). "The mediating effect of psychological ownership and the moderating effect of negative affectivity in the relationship between organization justice and organizational outcome variables," *Journal of Human Resource Management Research*, 17(4):97-125.
- [4] Bagozzi, R. P. and Y. Yi(1988), "On the evaluation of structural equation models," *Journal of the Academy Marketing Science*, 16(1):74-94.
- [5] Baron, R. M. and D. A. Kenny(1986), "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6):1173-1182.
- [6] Bateson, J. E. G.(1985), "Self-service consumer: An exploratory study," *Journal of Retailing*, 61(3):49-76.
- [7] Bonner, S. E. and G. B. Sprinkle(2002), "The effects of monetary incentives on effort and task performance: Theories, evidence, and a framework for research," *Accounting Organizations and Society*. 27:303-345.
- [8] Brockner, J.(1988), "Self esteem at work: Research, theory and practice," Lexington, MA: Lexington Book.
- [9] Cho, Y. R.(2006), "An exploratory analysis of the antecedents of psychological ownership," M.A. thesis paper of Seoul National University.
- [10] Chu, D. Y.(2009), "Effect of restaurant employees' psychological ownership on perceived management quality," Ph. D. dissertation paper of Sejong University.
- [11] Cronin, J. J. Jr. and S. A. Taylor(1992), "Measuring service quality: A reexamination and extension," *Journal of Marketing*, 56(3):55-68.
- [12] Dittmar, H.(1992), "The social psychological of material possessions: To have is to be," New York: St. Martin Press.
- [13] Dirks, K. T., L. L. Cummings, and J. L. Pierce(1996), "Psychological ownership in organizations: Conditions under which individuals promote and resist change," In R. W. Woodman, & W. A. Pasmore (Eds.), *Research on organization change and development*, JAI Press Greenwich, CT, 9:1-23.
- [14] Fornell, C. and D. F. Larcker(1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement errors," *Journal of Marketing Research*, 18(1):39-50.
- [15] Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1975), "Development of job diagnostic survey," *Journal of Applied Psychology*, 60(2):159-170.
- [16] Hackman, J. R. and G. R. Oldham(1980), "Work redesign," Addison-Wesley Publishing Company Inc., Massachusetts.
- [17] Hair, J. E., R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black(2006), "Multivariate data analysis," Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- [18] Hallowell, R. L., L. A. Schlesinger, and J. Zornitsky(1996), "Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management," *Human Resource Planning*, 19(2):206-231.
- [19] Hoffman, K. D. and T. N. Ingram(1991), "Creating customer oriented employees: The case in home health care," *Journal of Health Care Marketing*. 11(2):24-32.
- [20] Jun, H. S.(2013), "A study on the effect of hotel employees' psychological ownership on the customer orientation: With focus on the mediating effect on job," M.A. thesis paper of

- Kyonggi University.
- [21] Kim, K. G. and Y. C. Kim(2010), "A study on the psychological ownership by the employee of hotel industry: Focused on the job characteristics and social support," *Korean Journal of Tourism Research*, 25(1):461-484.
- [22] Kim, P. S. and J. Son(2010), "The study about the affection on service quality by the job environment of security employee," *Paper of Jeonnam Provincial College*, 12:13-28.
- [23] Lee, B. S., K. K. Park, and H. C. Lim(2009), "A study on the effects of job characteristics and ownership cultures on employees' psychological ownership and their attitudes," *Korean Journal of Industrial Relations*, 19(1):139-167.
- [24] Lee, I. S.(2009), "A study on the effects of job characteristics perception on organizational commitment and customer orientation of food service employees: Moderating effects of perceived organizational support," M.A. thesis paper of Kyunghee University.
- [25] Lee, J. W.(1997), "The mediating role of job involvement in the relationships between job characteristics and employee attitudes," *Korean Journal of Management* 5(1):87-122.
- [26] Lee, M. K.(2011), "Moderating effects of self-leadership on job attitudes," M.A. thesis paper of Sungkyunkwan University..
- [27] Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry(1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*, 49(4):41-50.
- [28] Park, J. O. and Y. C. Hwang(2007), "The effects of service context factors on service quality, service value, customer satisfaction and repurchase intention," *Journal of the Korea Service Management Society*, 8(1):79-110.
- [29] Pierce, J. L., M. P. O'Driscoll, and A. M. Coghlan(2004), "Work environment structure and psychological ownership: The mediating effects of control," *The Journal of Social Psychology*, 144(5):507-634.
- [30] Pierce, J. L., L. Van Dyne, and L. L. Cummings(1992), "Psychological ownership: A conceptual and operational examination," *Southern Management Association Proceedings*, New Orleans, LA, 203-211.
- [31] Shim, J. Y.(2009), "The effect of flight attendant's perceived psychological empowerment on their service-orientation," MA thesis paper of Sejong University.
- [32] Singh, J., J. R. Goolsby, and G. K. Rhoads(1994), "Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives," *Journal of Marketing Research*, 31(4):558-569.
- [33] Thakor, M. V. and A. W. Joshi(2003), "Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model," *Journal of Business Research*. 58(5):584-592.
- [34] Van Dyne, L. and J. L. Pierce(2004), "Psychological ownership and feelings of possession: Three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior," *Journal of Organizational Behavior*, 25(4):439-460.
- [35] Wright, P. M., T. M. Gardner, and L. M. Moynihan(2003), "The impact of human resource practices on business unit operating and financial performance," *Human Resource Management Journal*, 13(3):21-36.
- [36] Yoon, M. Y.(2006), "Psychological ownership in the republic korea army: Its components, antecedents and relationship with commitment to change," M.A. thesis paper of Seoul National University.

저 자 소 개

이 규 용



현재 울산과학기술대학 산업경영과 교수로 재직 중이다. 건국대학교 대학원에서 석사학위를 취득하였으며, 울산대학교 대학원에서 산업공학전공으로 박사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 리더십, SCM, 서비스품질 등이다.

주소: 울산시 남구 대학로 148, 울산과학기술대학, 산업경영과

송 정 수



울산대학교 산업공학과를 졸업, 건국대학교 대학원 산업공학과 석사, 울산대학교 대학원에서 공학박사학위(산업공학 전공)를 취득하였다. 현재 울산과학기술대학 외래강사로 재직 중이다. 주요 관심분야는 서비스마케팅, 서비스품질, 셀프리더십, 서번트 리더십, 혁신행동 등이다.

주소: 울산시 남구 대학로 148, 울산과학기술대학, 산업경영과