



# 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향

이옥주<sup>1</sup> · 박숙경<sup>2</sup> · 이명하<sup>3</sup>

서남대학교 간호학과<sup>1</sup>, 원광대학교 간호학과<sup>2</sup>, 전북대학교 간호대학<sup>3</sup>

## The Effects of Service Orientation on the Organizational Commitment and Management Performance of Public Health Center Workers

Lee, Ok Joo<sup>1</sup> · Park, Sook Kyoung<sup>2</sup> · Lee, Mung Ha<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Seonam University, Namwon

<sup>2</sup>Department of Nursing, Wonkwang University, Iksan

<sup>3</sup>College of Nursing, Chonbuk National University, Jeonju, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to identify the effects of service orientation on the organizational commitment and management performance of public health center workers. **Methods:** A cross-sectional survey design was used. A convenience sample of 280 workers was recruited from six public health centers in J province, South Korea. Data were collected by self-report questionnaires, including general characteristics, service orientation, organizational commitment, and management performance. Data were analyzed with descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, independent t-test, one-way ANOVA, and hierarchical regression using the SPSS 22.0 program. **Results:** The service orientations explained 34.1% of the variance in organizational commitment and explained 31.4% of the variance in management performance. The service orientation was a significant predictor of organizational commitment and management performance. **Conclusion:** The results of this study suggest that better strategies for service orientations will be helpful to enhance organizational commitment and management performance in the public health center.

**Key Words:** Service orientation, Organizational commitment, Management performance, Public health center

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라의 보건의료체계는 공공의료와 민간의료 부문으로 대별되는데, 그 중 공공의료는 일반 주민들을 대상으로 감염병 관리, 공공 보건의료사업 등 민간병원에서 수행하기 어려운

공익적 보건의료 서비스를 제공해오고 있다(Hwang & Sim, 2016). 그러나 아직 국내의 공공보건의료 환경은 전체 의료기관 대비 공공보건의료기관 수가 적어 서비스 공급의 양이 적고, 필수 의료서비스 제공도 미흡한 실정이다(Ministry of Health and Welfare, 2016). 이러한 문제를 해결하기 위하여 지역 간, 계층 간 의료 접근의 격차를 줄이고 지속 가능한 의료의 공급을 위해 공공보건의료 확충 정책을 구성하였으나, 정책이 한계에

주요어: 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과, 보건소

Corresponding author: Park, Sook Kyoung

Department of Nursing, Wonkwang University, 460 Iksan-daero, Iksan 54538, Korea.

Tel: +82-63-850-6040, Fax: +82-63-850-6060, E-mail: yoursky@wku.ac.kr

Received: May 23, 2017 | Revised: Jun 19, 2017 | Accepted: Aug 4, 2017

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

도달하게 되었고 2013년에 공공 보건의료에 관한 법률을 개정하였다(Ko, 2017). 이에 따르면 공공보건의료의 대상은 취약 계층만이 아니라 전 국민을 대상으로 하고 있으며, 최근 인구 구조의 변화와 만성질환의 증가로 공공의료의 필요성이 강화되어 보건소의 역할이 확대되었고, 보건소를 이용하는 지역주민들이 많아지면서 보건소의 의료서비스의 내용과 그 종류가 다양해지고 있다. 그러므로 보건소는 좀 더 능동적으로 의료서비스에 대한 욕구를 충족시킬 수 있는 능력을 구비해야 할 필요성이 대두됨에 따라 양질의 맞춤형 보건의료 서비스 제공과 고객 만족을 위해 노력을 기울이고 있다(Ko, 2017).

서비스는 그 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 서비스제공자와 고객 간의 상호작용이 이루어지는 전달시점에서 고객의 지각에 의해 그 품질이 결정된다(Joung & Byeon, 2014). 이로 인해 서비스를 제공하는 조직은 서비스품질에 대한 직접적인 관리에 한계점을 가지게 되며, 이러한 한계점을 극복하기 위해 중요하게 고려되어야 하는 것이 바로 서비스에 대한 조직의 분위기나 정책인 서비스지향성이다(Schneider, Parkington, & Buxton, 1994; Suh & Han, 2004). 즉 조직의 서비스지향성(organizational service orientation)이란 질 높은 서비스의 창출과 전달을 위한 조직의 활동을 나타내는 것으로, 우수한 서비스를 창출하고 전달하기 위해 구성원의 우수한 서비스 제공 행동을 지원하고 보상하는 조직의 관행이나 절차를 의미한다. 이러한 서비스지향성은 서비스에 대한 경영진의 정책, 업무처리 절차 및 경영목적에 내포된 철학이며 조직이 서비스에 대해 얼마나 적극적으로 수용하고 있는가를 나타내는 척도가 된다(Schneider et al., 1994; Lytle, Hom, & Mokwa, 1998; Woo & Hong, 2005).

서비스지향성 관련 연구는 1950년대 이후 마케팅에 대한 개념의 출현으로 고객만족에 대한 관심이 고조되면서 연구되기 시작해 주로 경영학 분야와 호텔, 은행 등의 종사자들을 대상으로 연구가 이루어져 왔으며 서비스지향성이 높은 조직일수록 조직 구성원들이 고객이 원하는 서비스 욕구를 빨리 발견하고 반응하여 우월한 가치를 창출하며(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994), 조직 구성원들의 직무만족, 조직몰입, 서비스 품질, 경영성과 등의 조직성과를 높이는데 영향을 주는 것으로 보고되고 있다(Lytle et al., 1998; Kim & Choi, 2005; Lee, 2013; Lee et al., 2014). 이에 따라 본 연구에서는 보건소를 중심으로 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성이 조직구성원의 주관적 조직효과성으로 파악되는 조직몰입과 객관적 조직 유효성인 경영성과에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 특히 조직 구성원의 행동양식을 결정하는 주요 변인으로 조직 유효성

의 정도를 나타내는 개념인 조직몰입은 조직의 목적과 가치관을 수용하려는 강한 신념으로 조직을 위하여 상당한 노력을 발휘하려는 의지와 조직에 대한 애착을 포함하는 개념이다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 또한 조직몰입은 업무수행과 생산성을 증대시키므로 의료기관을 비롯한 서비스 조직에서는 구성원의 조직몰입을 높이기 위해 노력을 기울이고 있으며, 이러한 조직몰입에 긍정적 영향을 주는 변수로 서비스지향성이 보고되고 있다(Lee, 2013; Lee et al., 2014).

경영성과란 기업의 성과를 측정하는 개념으로 재무적 성과와 비재무적 성과로 분류되는데, 이 중 비재무적 성과는 내부프로세스 성과, 혁신 및 학습성과, 고객만족 성과, 그리고 직원만족도를 포함하여 기업의 성과를 평가한다(Son, Jang, & Song, 2013). 즉 조직구성원이 느끼는 조직의 서비스 관련 요인을 의미하는 것으로 구성원이 인식하는 조직의 불만정도는 어떠한지, 고객만족도는 어떠한지 등이 포함된 개념이다. 서비스지향성은 이러한 경영성과에 유의미한 영향을 미친다고 보고되고 있으며, 의료기관을 대상으로 한 여러 연구에서 서비스지향성은 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lytle et al., 1998; Kim & Choi, 2005; Seo, 2007; Jang, 2008; Youn & Jang, 2012). 그러나 선행연구들은 주로 이윤 추구를 목적으로 하는 조직 구성원을 대상으로 연구가 이루어졌고, 경영성과도 주로 재무적 경영성과에 초점이 맞추어져 있다. 그러므로 이윤추구가 목적이 아닌 민원행정기관의 직원을 대상으로 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 분석해 보는 것도 의미가 있다. 또한 정부차원에서 운영되는 민원행정기관인 보건소의 경영성과를 재무적 성과로 파악하는 것은 무리가 있으므로 경영성과 중 비재무적 성과에 초점을 맞추어 서비스지향성과의 관련성에 대해 확인해 보고자 한다. 그러나 보건소 직원을 대상으로 한 보건 의료서비스 관련 연구는 주로 서비스 만족도와 필요도에 대해 분석한 연구(Park, 2005)가 진행되었고 일선 보건소 직원들의 서비스 태도와 행동을 체계적으로 측정하고, 그들이 인식하는 조직의 서비스지향성을 파악하여 서비스 마케팅의 관점에서 접근한 연구는 거의 없으며(Woo & Hong, 2005), 서비스지향성이 조직성과로 대표되는 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 구체적으로 밝혀주는 연구는 드문 실정이다(Woo & Hong, 2005).

이에 따라 본 연구에서는 보건소 직원을 대상으로 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 파악하고 이를 기초로 공공의료기관인 보건소 조직의 서비스지향성 제고를 위한 방안을 모색하고자 하며 이윤추구를 목적으로 하지 않는 공공부문의 조직인 보건소 조직에 서비스지향성의 개념적 확

장을 시도하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 보건소에서 근무하는 직원이 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 파악하는 것이며 그 구체적 목적은 다음과 같다.

- 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성, 조직몰입과 경영성과의 정도를 파악한다.
- 보건소 직원의 일반적 특성에 따른 서비스지향성, 조직몰입 및 경영성과 간의 차이를 파악한다.
- 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성, 조직몰입 및 경영성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 J도의 6개 시 중에서 인구 27만에서 65만의 3개 중소도시에 소재하는 8개 보건소 및 보건지소에 협조를 위한 요청서를 연구자가 직접 방문하여 배부하였다. 그 중 자료수집을 허락한 3개시의 6개 보건소 및 보건지소에 근무하는 직원 중 대민업무를 직접적으로 시행하고 근무경력이 1년 이상인 간호직과 보건직의 직원을 연구대상으로 선정하였다. 근무경력이 1년 이상인 직원을 대상으로 선정하는 이유는 조직의 설립방침 및 규범과 가치를 수용하고 직업 정체성을 형성하는 조직사회화가 이루어져야 좀 더 명확한 답변을 할 수 있을 것이라 판단되며 신입직원에 조직에 입사하여 최소 1년의 시간이 지나야 조직사회화가 이루어진다고 한 Kim (2003)의 선행연구에 따라 최소한 1년 정도의 근무경력이 있는 보건소 직원을 연구대상자로 선정하였다.

자료수집은 각 지역의 보건소를 방문하여 보건소장에게 연구에 대한 목적을 설명하고 협조를 구한 후 2015년 4월 1일부

터 4월 30일까지 이루어졌다. 연구참여자에 대한 윤리적 고려를 위해 본 연구에 참여하는 대상자에게 비밀유지와 익명성 보장에 대한 충분한 설명과 동의를 구한 후 설문지를 배부하였으며, 상급자의 영향을 받지 않고 대상자 개개인이 지각하는 보건소 서비스나 성과에 대한 평가를 하고 보건소 조직에 대한 자신의 태도를 솔직하게 응답할 수 있도록 작성한 설문지를 넣을 수 있는 개별봉투를 배부하였다. 총 300부의 설문지를 배부하여 290부를 수거하였으며 회수율은 96.7%였다. 그 중 응답이 미비한 10부를 제외하고 최종 280부를 분석에 이용하였다.

### 3. 연구도구

서비스지향성 35문항, 조직몰입 15문항, 경영성과 6문항, 일반적 특성 7문항의 총 63문항으로 이루어진 구조화된 설문지를 사용하였으며 각 영역별 연구도구의 내용은 다음과 같다.

#### 1) 서비스지향성

서비스지향성이란 고객에게 우수한 서비스를 창출하고 제공하기 위해 얼마나 적극적인가를 나타내는 척도이다(Lytle et al., 1998). 본 연구에서는 Lytle 등(1998)이 개발한 ‘SERV\*OR 척도’를 Jung (2009)이 번안하고 수정·보완한 도구를 보건소의 특성과 서비스 내용에 적합하도록 ‘병원’을 ‘보건소’로 ‘환자’를 ‘고객’으로 어휘를 수정하여 사용하였다. 이 도구는 ‘우리 보건소는 고객의 요구에 부합하는 서비스를 제공하기 위해 존재한다는 기본 신념을 가지고 있다’의 ‘서비스 리더십’ 문항, ‘우리 보건소 직원들은 고객을 위해 최선을 다한다’의 ‘서비스 접촉’ 문항, ‘우리 보건소는 서비스 교육훈련 과정을 통해 고객을 대하는 태도를 익히고 개선하기 위한 연습을 한다.’의 ‘인적 자원관리’ 문항, 그리고 ‘우리 보건소는 모든 고객에게 양질의 서비스를 제공하고 있다’의 ‘서비스 시스템구축’의 4개의 요인으로 구성되어 있고 총 35문항으로 이루어졌다. 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 서비스지향성이 높은 것을 의미한다. Lytle 등(1998)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .80~.81이었으며, 공공기관을 대상으로 연구한 Jung (2009)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .87이었고 본 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .96이었다.

#### 2) 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도를 나타내는 것(Mowday et al., 1979)으로 Mowday 등

(1979)이 개발한 조직몰입척도(Organizational Commitment Questionnaires, OCCQ)를 Lee (1998)가 번안한 도구를 사용하였다. ‘나는 우리 보건소의 발전을 위해 다른 사람들 보다 더 많은 노력을 기울인다’, ‘나는 우리 병원에 대해 충성심을 거의 느끼지 못한다.’ 등의 총 15문항으로 구성되어 있고 각 문항은 “매우 부정” 1점부터 “매우 긍정” 7점의 Likert척도로 점수가 높을수록 조직몰입 수준이 높음을 의미한다. 도구개발 당시의 내적 일관성 신뢰도 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .94였고, Lee (1998)의 연구에서는 .91이었으며 본 연구에서는 .91이었다.

### 3) 경영성과

Rapert와 Wren (1998)이 개발한 도구를 Son 등(2013)이 번안한 것으로 환자만족도, 병원이미지, 경쟁우위, 고객만족 수준, 불평건수, 고객수의 증가, 매출액의 증가, 순이익의 증가로 구성된 총 8문항의 도구이며 구체적으로 문항을 살펴보면 ‘우리 병원을 이용하는 고객의 수는 다른 병원에 비해 많다’, ‘우리 병원을 이용하는 고객의 불평 건수는 다른 병원에 비해 낮은 편이다.’의 문항으로 이루어져 있으며, 각 문항은 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 경영성과가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 조직의 순이익 및 매출액 등은 보건소의 특성상 적절하지 않은 문항으로 생각되어 2문항을 제외한 6문항을 사용하였다. 원도구와 다른 문항의 수를 사용하였으므로 요인분석을 통하여 타당도를 분석한 결과 6문항이 1개의 요인으로 묶였으며, 총 설명변량은 58.9%로 분석되었고, 각 문항별 성분행렬은 .67~.83으로 파악되어 경영성과를 측정하기에 적합한 것으로 판단하였다. Cronbach’s  $\alpha$  값은 Son 등(2013)의 연구에서 .91이었고, 본 연구에서는 .88이었다.

### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성과 변수들의 서술통계를 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등을 분석하였다.
- 연구도구의 내적 일관성 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach’s  $\alpha$  값을 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과의 차이는 independent t-test와 One-Way ANOVA를 이용하여 분석하고 사후 검증을 위해 Scheffé test를 실시하였다.

- 대상자가 지각하는 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson’s correlation coefficients를 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성과 서비스지향성이 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 Hierarchical regression을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과간의 차이

대상자의 특성 중 성별은 여자가 82.1%였으며, 연령은 40대가 42.1%로 가장 많았고 결혼 상태는 기혼이 84.3%였다. 교육적 배경은 학사 55.4%, 전문학사 36.1%, 석사 이상이 8.6% 순으로 나타났다. 근무경력은 16~20년이 46.4%, 6~10년이 17.5%의 순이었다. 직급은 7급 36.4%, 계약직 26.8%, 8~9급 19.7%의 순으로 나타났다. 직종은 보건직이 54.6%, 간호직이 45.4%였다(Table 1). 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과 간의 차이분석에서, 서비스 지향성은 대상자의 특성들에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다. 조직몰입은 연령( $F=4.07, p=.003$ ), 결혼유무( $t=-3.09, p=.002$ )에 따라 유의한 차이가 있었는데 사후 검정결과 연령에서는 50대 이상이 30대와 40대보다, 기혼자가 미혼자보다 조직몰입이 유의하게 더 높은 것으로 나타났다. 경영성과는 기혼자가 미혼자보다 유의하게 더 높았다( $t=-2.10, p=.037$ )(Table 1).

### 2. 대상자가 지각하는 서비스지향성, 조직몰입 및 경영성과의 정도

대상자가 지각하는 서비스지향성의 정도는 5점 만점 중 평균  $3.71 \pm 0.57$ 점, 조직몰입의 정도는 7점 만점 중 평균  $5.10 \pm 0.82$ 점으로 나타났으며, 경영성과는 5점 만점 중  $3.79 \pm 0.55$ 점이었다(Table 2).

### 3. 대상자가 지각하는 서비스지향성, 조직몰입 및 경영성과와의 상관관계

대상자의 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과 간의 상관관계를 분석한 결과 서비스지향성은 조직몰입( $r=.59, p<.001$ )과 경영성과( $r=.56, p<.001$ )와 순상관관계를 나타내었다. 조직몰입

**Table 1.** Differences in Service Orientation, Organizational Commitment, Management Performance by Participant's Characteristics (N=280)

Characteristics	Categories	n (%)	Service Orientation		Organizational Commitment		Management Performance		
			M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	
Gender	Female	230 (82.1)	3.70±0.69	-0.24	5.07±0.98	-0.19	3.80±0.68	0.17	
	Male	50 (17.9)	3.72±0.55	(.815)	5.10±0.78	(.849)	3.79±0.53	(.862)	
Age (year)	20~29 <sup>a</sup>	11 (3.9)	3.54±0.46	2.02	5.00±0.63	4.07	3.64±0.40	2.44	
	30~39 <sup>b</sup>	71 (25.4)	3.68±0.49	(.110)	4.89±0.81	(.003)	3.66±0.49	(.065)	
	40~49 <sup>c</sup>	118 (42.1)	3.69±0.64		5.07±0.85	c, b < d	3.81±0.55		
	50~59 <sup>d</sup>	80 (28.6)	3.72±0.57		5.34±0.79		3.89±0.61		
Marital status	Single	44 (15.7)	3.68±0.56	-0.49	4.75±0.85	-3.09	3.63±0.54	-2.10	
	Married	236 (84.3)	3.72±0.58	(.628)	5.15±0.80	(.002)	3.82±0.56	(.037)	
Education level	Diploma	101 (36.1)	3.72±0.67	0.47	5.05±0.87	0.78	3.74±0.55	0.75	
	Bachelor	155 (55.4)	3.71±0.51	(.625)	5.05±0.79	(.457)	3.81±0.57	(.474)	
	Master	24 (8.6)	3.60±0.49		5.27±0.78		3.72±0.53		
Length of career (year)	1~5	57 (20.4)	3.65±0.58	0.65	4.94±0.83	1.50	3.70±0.53	2.24	
	6~10	49 (17.5)	3.67±0.48	(.627)	5.04±0.78	(.203)	3.65±0.54	(.065)	
	11~15	18 (6.4)	3.65±0.48		5.06±0.63		3.79±0.43		
	16~20	130 (46.4)	3.74±0.60		5.00±0.90		3.87±0.65		
	≥21	26 (9.3)	3.78±0.63		5.23±0.83		3.88±0.55		
Job type	Temporary worker	75 (26.8)	3.67±0.60	1.31	5.04±0.79	1.75	3.78±0.57	0.53	
	Full time	5~6	48 (17.1)	3.72±0.58	(.273)	5.05±0.84	(.158)	3.66±0.53	(.662)
		7	102 (36.4)	3.80±0.60		5.31±0.79		3.90±0.58	
		8~9	55 (19.7)	3.73±0.59		5.05±0.83		3.84±0.55	
Working position	Nurse	127 (45.4)	3.67±0.56	1.60	5.09±0.83	0.06	3.80±0.56	-0.61	
	Health service	153 (54.6)	3.78±0.59	(.111)	5.09±0.81	(.949)	3.77±0.55	(.541)	

**Table 2.** Degree of Service Orientation, Organizational Commitment, and Management Performance (N=280)

Variables	M±SD	Min	Max
Service orientation	3.71±0.57	1.53	5.00
Organizational commitment	5.10±0.82	2.47	6.93
Management performance	3.79±0.55	2.67	5.00

**Table 3.** Correlations among Service Orientation, Organizational Commitment, and Management Performance (N=280)

Variables	Organizational commitment	Management performance
	r (p)	r (p)
Service orientation	.59 (<.001)	.56 (<.001)
Organizational commitment		.52 (<.001)

과 경영성과도 순상관관계를 보였다( $r = .52, p < .001$ ) (Table 3).

#### 4. 대상자가 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영 성과에 미치는 영향

대상자가 지각하는 서비스지향성이 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향을 확인하기 위하여 단변량 분석에서 유의하였던 일반적 특성 변수인 연령, 결혼 상태와 조직몰입과 경영 성과에 유의하다고 보고된 일반적 특성 중 경력과 업무형태를 포함시켜 회귀분석을 수행하였다. 회귀분석을 위해 Durbin-

Watson 통계량은 1.77로 자기상관이 없고 각 변수들의 공차한계는 0.42~0.64로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF)를 확인한 결과 1.02~3.14로 분포되어 공선성 문제는 없는 것으로 나타났다.

우선, 대상자가 지각하는 서비스지향성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫 번째 모델은 대상자의 일반적 특성 변수만을 대입하였고, 두 번째는 서비스지향성을 대입하여 분석한 결과, 첫 번째 모형은 일반적 특성이 조직몰입에 미치는 영향력을 분석하는 모델로서 결혼상태가 유의하게 나타났고 설명력은 3.3%였다. 두 번째 회귀모형에서는 대상자의 일반적 특성에 서비스지향성 변수를 추가 투입하였을 때 설명력은 37.4%로

논 의

증가하였다( $\beta=.58, p<.001$ ). 대상자가 인식하는 서비스지향성이 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 나타났다(Table 4).

또한 대상자가 지각하는 서비스지향성이 경영성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫 번째 모델은 대상자의 일반적 특성 변수만을 대입하였고, 두 번째는 서비스지향성을 대입하여 분석한 결과, 첫 번째 모형은 일반적 특성이 경영성과에 미치는 영향력을 분석하는 모델로서 일반적 특성 중 유의한 변수는 없었으며 두 번째 회귀모형에서는 대상자의 일반적 특성에 서비스지향성 변수를 추가 투입하였을 때 설명력은 31.4%로 증가하였다( $\beta=.56, p<.001$ ). 따라서 대상자가 인식하는 서비스지향성이 경영성과에도 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Table 5).

본 연구는 주민과 최 일선에서 접촉하는 공공 의료기관인 보건소에 근무하는 직원을 대상으로 해당 조직의 서비스지향성의 정도를 측정하고, 보건소 직원들이 지각하는 서비스지향성이 조직몰입과 경영성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도되었다.

각각의 연구결과에 대해 살펴보면, 대상자가 지각하는 서비스지향성은 5점 만점에서 평균 3.71점으로 중간수준 이상으로 나타났다. 이는 300명상 이상의 종합병원 직원을 대상으로 한 Kim과 Choi (2005)의 연구와 유사한 결과를 나타내었고, 민원 행정기관인 동사무소 직원을 대상으로 한 Woo와 Hong (2005)

**Table 4.** Hierarchical Regression Analysis on Organizational Commitment (N=280)

Variables	Organizational commitment							
	Model 1				Model 2			
	B	$\beta$	t	p	B	$\beta$	t	p
Constant	5.51		38.36	<.001	2.34		8.15	<.001
Gender (Male)	-0.13	-.06	-0.95	.343	-0.11	-.05	-0.98	.329
Age (20~29)	-0.02	-.00	-0.05	.964	0.17	.04	0.62	.537
Marital status (Single)	-0.38	-.17	-2.26	.024	-0.43	-.19	-3.17	.002
Length of careers (1~5)	0.03	.01	0.12	.904	0.11	.05	0.64	.526
Job type (Contract)	-0.05	-.03	-0.25	.806	-0.05	-.03	-0.30	.765
Service orientation					0.83	.58	12.10	<.001
	$R^2=.08, \text{Adj. } R^2=.03, F=1.79, p=.049$				$R^2=.40, \text{Adj. } R^2=.37, F=13.83, p<.001$			

**Table 5.** Hierarchical Regression Analysis on Management Performance (N=280)

Variables	Management performance							
	Model 1				Model 2			
	B	$\beta$	t	p	B	$\beta$	t	p
Constant	3.97		40.31	<.001	1.92		9.48	<.001
Gender (Male)	-0.06	-.04	-0.66	.512	-0.05	-.03	-0.61	.545
Age (20~29)	-0.06	-.02	-0.25	.806	0.06	.02	0.32	.748
Marital status (Single)	-0.13	-.08	-1.09	.275	-0.16	-.10	-1.65	.101
Length of careers (1~5)	-0.11	-.08	-0.83	.406	0.11	.05	0.64	.526
Job type (Contract)	-0.13	-.10	-0.98	.327	-0.13	-.10	-1.18	.239
Service orientation					0.54	.56	11.08	<.001
	$R^2=.04, \text{Adj. } R^2=.00, F=1.02, p=.431$				$R^2=.35, \text{Adj. } R^2=.31, F=10.80, p<.001$			

의 연구에서 보고한 2.85점보다 높게 나타났다. 다음으로 조직몰입은 7점 만점 중 평균 5.10점으로 중간 수준 이상으로 나타났고 경영성과는 3.79점으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 차이 분석에서는 서비스지향성과 경영성과는 유의한 차이를 나타내지 않았으며, 조직몰입에서 연령에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 전문병원 간호사와 일반병원 간호사를 대상으로 한 연구(Lim, JO, & Kwon, 2016; Park & Kim, 2010)에서 연령이 높을수록 조직몰입이 높다고 한 결과와 유사한 결과를 나타냈다. 본 연구대상자의 연령분포를 살펴보면 40대 이상이 가장 많아 이에 따른 결과로 볼 수 있다. 40세 이상인 경우 조직 내에서 중간 관리자 이상의 직위에 있는 경우가 많아 조직 내의 중요한 의사결정에 영향을 미칠 수도 있으므로 조직의 목표와 개인의 목표가 비교적 유사한 경우가 많아 조직몰입을 증가시키는 것으로 추측할 수 있으나, 실제 근무경력에 따른 조직몰입의 차이는 나타내지 않았다. 이는 병원조직과 보건소 조직의 특성 차이로 생각할 수 있으나 추후 연구를 통해 재확인할 필요가 있을 것으로 생각된다. 다음은 서비스지향성과 조직몰입, 경영성과 간의 상관관계에서는 양의 상관관계를 나타내 이윤을 목적으로 하는 기업의 직원들을 대상으로 한 선행연구에서 나타난 결과와 유사하여 선행연구의 결과를 뒷받침하는 것으로 볼 수 있다(Lee, Bae, & Go, 2008; Lee, 2013). 즉 조직의 서비스지향성을 높게 인식하는 직원일수록 조직몰입과 경영성과의 정도가 높을 것이므로 단지 고객만족만을 강조할 것이 아니라 조직의 비전과 정책을 우수한 서비스 창출에 초점을 맞추어 직원들이 서비스지향성을 높게 인식할 수 있도록 노력해야 할 것으로 생각된다.

대상자의 조직몰입의 영향요인을 확인하는 분석에서, 37.4%의 설명력을 보였는데, 구체적으로 살펴보면, 조직몰입에 영향을 주는 일반적 특성은 결혼 상태로 나타났으나 그 설명력이 적게 나타났는데 이는 조직몰입은 대상자의 일반적 특성보다는 대상자가 인식하는 조직 문화유형이 더 영향을 미친다고 보고한 Min과 Kim (2008)의 연구결과를 지지하는 것으로 볼 수 있다. 또한 여러 선행연구(Seo, 2007; Jang, 2008; Youn & Jang, 2012) 일반적 특성 중 경력과 업무형태가 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있어 본 연구의 일반적 특성에 따른 차이 분석에서는 차이가 없었으나 일반적 특성에 이를 포함시켜 회귀분석을 하였다. 그러나 유의한 요인으로 파악되지 않았으므로 추후 연구를 통해 확인할 필요가 있다. 그리고 서비스지향성이 조직몰입에 유의한 영향을 주는 요인으로 나타난 본 연구의 결과는 서비스지향성이 높은 직원들은 회사를 위해 자신이 도움이 되었다고 느껴 조직몰입이 높아졌다고 보

고한 결과와 유사하였다(Lee, 1998; Lee, 2013). 즉 서비스지향성은 단일 개념만을 지닌 것이 아니라 서비스 리더십, 인적관리 측면의 직원보상 및 회사의 지원 그리고 내부 고객만족 등의 개념을 포함하고 있으므로 서비스지향성을 높이기 위해 외부 고객만족에만 관심을 기울일 것이 아니라 직원인 내부고객의 만족 및 보상에 관심을 가져 조직의 서비스지향성을 높이는 활동을 통하여 조직몰입을 높이려는 노력이 필요하다고 생각된다. 다음은 경영성과의 영향요인을 확인하는 분석에서, 대상자의 일반적 특성을 포함하고 있는 Model 1에서는 경영성과에 대한 설명력이 나타나지 않았고, 서비스지향성을 추가로 투입한 Model 2에서는 서비스지향성이 경영성과를 31.4% 설명하였다. 이러한 결과는 경영성과가 창업자의 산업전문능력과 시장규모의 확대 등 조직 구성원의 개인적 특성보다는 조직의 외부적 영향과 조직의 정책에 의해 더 많은 영향을 받는다고 보고한 Lee 등(2008)의 연구결과를 지지하는 것으로 생각된다. 즉 보건소의 경영성과는 보건소직원의 개인적인 특성에 의해 영향을 받는 것이 아니라 서비스지향성과 같은 보건소의 정책이 영향을 주는 것으로 생각된다. 그러나 본 연구에서 사용된 경영성과를 측정하는 도구가 비재무적 성과 측정에 초점을 둔 것으로 본 연구의 결과를 일반화하는 것에는 한계가 있다고 판단되며 추후 연구에서 재무적 성과와 비재무적 성과를 모두 포함하는 도구를 활용하여 진행될 필요가 있다고 생각된다. 또한 보건소는 보건 행정 및 의료서비스를 주민들에게 직접 제공하는 공공기관으로 구성원들의 조직몰입 및 서비스 질에 대한 관리의 중요성을 인식해야 하는 기관이다(Son et al., 2013). 또한 보건소 이용자는 일반 의료기관 이용자와는 달리 보건소 이용의 편리성을 서비스 질 구성차원에서 가장 중요한 것으로 인식한다고(Park, 2005) 하였으므로 보건소 이용자의 인식과 눈높이에 맞는 정책을 수립하고 이를 조직의 비전과 융합하여 서비스지향적 조직문화 창출에 관심을 가져야 할 것이다. 또한 서비스지향성의 노력은 상당 기간이 흐른 후 그 결과가 나타나므로(Kim & Choi, 2005) 단기적인 목표를 가질 것이 아니라 지속적이고 장기적 차원으로 조직의 서비스지향을 높이기 위한 정책을 수립해야 할 것으로 생각된다.

기존의 서비스지향성과 관련된 선행연구들이 경영학, 행정학 등 타분야에서 주로 진행되었으며 공공 부문의 보건 전달체계인 보건소 종사자를 대상으로 한 연구가 미미한 실정인 현 상황에서 본 연구를 통하여 공공 의료기관의 서비스지향성의 정도를 파악하고 대상자의 조직몰입과 조직의 경영성과에 미치는 영향을 파악하고자 한 것은 의의가 있다 할 수 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 보건소 직원이 지각하는 서비스지향성이 대상자의 조직몰입과 조직의 경영성과에 미치는 영향을 파악하여 공공부문의 보건의로 제공을 위한 일선 조직인 보건소의 서비스지향성 향상을 위한 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스지향성, 조직몰입, 경영성과 간의 차이분석에서, 서비스지향성은 대상자의 특성들에 따라 유의한 차이를 보이지 않았으며 조직몰입은 연령에 따라 유의한 차이가 있었고 경영성과는 기혼자가 미혼자보다 유의하게 높았다. 대상자가 지각하는 서비스지향성은 조직몰입을 37.4%, 경영성과를 31.4% 설명하였다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 여러 직종들이 함께 근무하면서 지역 주민의 공공보건의로 서비스를 담당하고 있는 보건소는 보수적이고 수동적인 관료적 태도에서 탈피하여 지역사회 주민들을 우선적으로 고려하고 고객의 만족을 위해 서비스지향적 분위기 조성을 위한 외부고객 뿐 아니라 내부고객의 만족과 보상에도 관심을 기울이는 등의 체계적인 전략이 필요로 하다고 생각된다. 본 연구를 통하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 연구결과를 일반화하기 위해서 모집단을 대표할 수 있는 표본을 선정하고, 표본의 크기를 늘려 반복 연구를 제언한다.

둘째, 조직 내부종사자들의 영향요인인 조직몰입은 측정하였으나, 외부 고객이 지각하는 서비스의 만족도에 대해서는 측정하지 못한 한계점이 있으므로 추후 연구를 제언한다.

셋째, 개인적 특성, 직무 특성, 조직 특성 등의 다양한 변인을 포함하여 보건소직원의 서비스지향성, 직무만족, 조직몰입, 경영성과에 영향을 주는 변인을 확인하는 연구를 제언한다.

## REFERENCES

- Jang, H. S. (2008). The effects of service orientation and job satisfaction to customer orientation and business performance in medical service organizations. *Management Information Systems review*, 25, 1-34.
- Joung, H. Y., & Byeon, D. H. (2014). Evaluation of health care services of public health centers: SERVQUAL. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 28(3), 553-564. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2014.28.3.553>
- Jung, Y. O. (2009). *The effect of service orientation of volunteer center on organizational effectiveness: Focused on the volunteer coordinator's*. Unpublished doctoral dissertation, Daegu University, Daegu.
- Kim, I. Y. (2014). *The effect of medical institution's organizational culture, service and customer orientation on management performance*. Unpublished doctoral dissertation, Hoseo University, Seoul.
- Kim, J. H. (2007). The relationship between organizational culture, organizational commitment and performance: An examination of public employment service. *Labor Policy Research*, 7(2), 103-134.
- Kim, J. W. (2003). Investigating the first Years of Employment after Graduation -In focusing on the views of newcomers about their experiences of training practices. *Korea Business Review*, 7(1), 47-62.
- Kim, J. W. (2006). The effects of market orientation on IMC (Integrated Marketing Communication) and management performance in the airline industry. *Korea Tourism Research Association*, 21(2), 245-263.
- Kim, J. Y., & Choi, K. S. (2005). The causal relationship between internal service quality, customer orientation and managerial performance. *Korean Academic Society of Accounting*, 30(1), 273-301.
- Ko, C. W. (2017). Status and implications of public health service. *Healthcare Policy Forum*, 14(4), 62-70.
- Lee, H. T. (2013). Effect of local medical institutions service orientation on their employees job satisfaction, organizational commitment and customer orientation: Focusing on the Busan area. *The Korean Journal of Local Government Studies* 17(3), 383-402.
- Lee, K. J., Lee, E. Z., & Choi, S. Y. (2013). Influencing factors of the organizational commitment among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(1), 35-46. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.1.35>
- Lee, M. H. (1998). Relationship between organizational culture types and organizational effectiveness in hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 4(2), 363-385.
- Lee, S. C., Bae, S. M., & Go, B. S. (2008). An empirical study on comparative analysis of determinants of management performance for domestic ventures. *The Journal of Society for e-Business Studies*, 13(4), 145-159.
- Lee, S. K., Jang, Y. K., Kang, E. G., Cho, Y. H., Kim, E. K., So, B. S., et al. (2014). A study on the influence of organization service orientation on turnover intention and organizational commitment: Focusing on moderating effects of emotional labor. *Journal of Digital Convergence*, 12(12), 107-117. <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2014.12.12.107>
- Lim, K. M., JO, E. J., & Kwon, J. O. (2016). The effect of perceived internal marketing and customer orientation on the organizational commitment of nurse in specialized hospital. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(3), 489-498.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV \* OR: A managerial measure of organizational service-orientation. *Journal of Retailing*, 74(4), 455-489.
- Min, S., & Kim, H. S. (2008). The influence of nurses organizational culture on their job satisfaction and organization commitment at the public health center. *The Journal of Korean Nursing Ad-*



- ministration Academic Society*, 14(4), 448-457.
- Ministry of Health and Welfare. (2016). *The 1st public health medicine master plan (2016-2020)*. Seoul: Ministry of Health and Welfare.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *The Journal of Marketing*, 111-124.
- Park, G. J., & Kim, Y. N. (2010). Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 250-258.
- Park, J. S. (2005). The factors affection on the health service satisfaction of health center visitors. *Korean Journal of Health Education and Promotion*, 22(1), 147-160.
- Rapert, M. I., & Wren, B. M. (1998). Service Quality As A Competitive Opportunity. *The Journal of Services Marketing*, 12(3), 223-235.
- Schneider, B., Gunnarson, S. K., & Niles-Jolly, K. (1994). Creating the climate and culture of success. *Organizational Dynamics*, 23(1), 17-29.
- Seo, G. W. (2007). *A study on the effects of service orientation to business performance in medical service organizations-focus on the general specialty medical treatment institutions-*. Unpublished doctoral dissertation, Chongju University, Chongju.
- Son, S. G., Jang, J. S., & Song, Y. W. (2013). A study on the influence of employee's capability on the service orientation and management results. *Korean Management Consulting Review*, 13(2), 1-21.
- Suh, C. J., & Han, W. Y. (2000). The effects of organizational service-orientation on business performance. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 28(4), 161-183.
- Woo, Y. H., & Hong, M. Y. (2005). A study on the service orientation measurement of civil affair administration on the basis of SERV\*OR scale. *Korean Public Administration Review*, 39(3), 251-274.
- Youn, J. R., & Jang, J. S. (2012). This business of medical institutions and the impact on service-oriented. *Korean Journal of Business Administration*, 25(2), 859-878.