

병원종사자의 직무스트레스가 조직몰입과 고객지향영역초월행동에 미치는 구조적 영향관계 분석

박혜영*
호서대학교 항공서비스학과*

A Study on the Structural Impact of Job Stress on the Organizational Commitment and Customer Oriented Boundary Spanning Behavior of Hospital Employees

Hye-Young Park

Dept. of Airline Service, Hoseo University

요약 본 연구는 병원종사자를 대상으로 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동에 미치는 구조적 관계를 알아보고자 하였다. 서울 및 경기도에 근무하는 병원종사자를 대상으로 2013년 4월1일부터 4월30일까지 배포하여 최종적으로 147부의 설문을 SPSS 18.0과 AMOS 18.0프로그램을 이용하여 실증 분석하는데 사용하였다. 분석결과, 가설 1의 병원종사자들의 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2의 병원종사자들의 조직몰입은 고객지향영역초월행동에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 3의 병원종사자들의 직무스트레스가 고객지향영역초월행동에 부(-)적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 병원종사자들의 조직몰입은 직무스트레스와 고객지향영역초월행동 간의 관계에서 부분적 매개역할을 하는 것을 알 수 있었다. 병원이 경쟁력을 가지기 위해서는 서비스품질을 향상시켜야 한다. 따라서 가장 중추적인 역할을 하는 병원종사자들의 스트레스를 줄이는 방안을 마련함으로써 조직몰입을 증가시킬 수 있으며 고객과의 접점에 있는 종사자들의 고객지향초월영역행동을 높일 수 있을 것이라는 점을 시사한다.

주제어 : 병원종사자, 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동

Abstract This study examines the impact of job stress on customer-oriented boundary-spanning behavior with the mediating effects of organizational commitment. The survey data was collected from 147 employees working at a hospital and analyzed statistically by using SPSS 18.0 and AMOS 18.0. The result of this study are as follows. Hypothesis 1, Job stress has a negative influence on organizational commitment. Hypothesis 2, Organizational commitment has a positive influence on customer-oriented boundary-spanning behavior. Hypothesis 3, Job stress has a negatively significant impact on customer-oriented boundary-spanning behavior. Accordingly, Organizational commitment has the role of partially mediating the effect between job stress and customer-oriented boundary-spanning behavior. This means that employees working at the point of meeting customers must reduce their job stress in order to improve the service quality of a hospital and creating solutions to reduce job stress of hospital employees can increase customer-oriented boundary-spanning behavior.

Key Words : Hospital employee, Job Stress, Organizational commitment, Customer-Oriented Boundary-Spanning Behavior

Received 1 October 2013, Revised 22 October 2013
Accepted 20 November 2013
Corresponding Author: Hye-Young Park (Hoseo University)
Email: luckyhy@hoseo.edu

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. 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.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

오늘날 병원환경은 인구의 고령화, 수요보다 공급의 증가로 인한 경쟁의 심화, 고객요구의 다양성 등 병원들이 경쟁에서 살아남기 위해 의료서비스의 질적 변화가 요구되어지고 있다. 특히 병원종사자들의 의료수요자인 고객에 대한 태도는 병원의 성과와 직결되어 있는 부분으로 기존의 고객뿐만 아니라 신규고객도 중점적으로 관리하여야 한다. 병원종사자들은 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등의 다양한 직종과 직급으로 이루어져 있다. 환자의 생명을 다루는 고도의 집중력과 주의력을 요구하는 직종부터 단순하고 반복되는 업무의 직종까지 다양하게 구성되어져 있다[1]. 하지만 병원 종사자들은 과도한 환자수로 인한 업무의 과중, 빠르게 발전하는 의료장비 및 기술을 익히기 위한 새로운 지식요구, 다양하고 높은 서비스 질을 요구하는 환자 및 보호자, 병원 내의 상사 및 동료들 간의 대인관계 등의 병원이라는 특수한 환경으로부터 오는 많은 스트레스를 겪고 있다[2].

이에 병원종사자들의 직무스트레스는 고객인 환자들에게 제공하는 의료서비스 질에 많은 영향을 미치고 있으므로 병원종사자들의 스트레스 수준을 측정하고 관리할 필요가 있다. 또한 이러한 병원종사자들의 스트레스 수준에 따라 자신이 속한 병원에 대한 자부심, 애착, 충성심, 병원문제와 자기문제의 동일시 같은 자기가 소속된 병원조직에 대한 몰입도가 다르게 나타난다[3][4]. 특히 병원종사자들의 조직몰입은 조직의 성과와 직결되어 있으며 조직성과를 측정하는 중요한 지표 중의 하나라 할 수 있다. 종사자들의 조직몰입이 높을수록 조직의 성과도 높게 나타나며 또한 조직몰입을 통해 자유재량적 목표관련 행동인 고객지향영역초월행동과 같은 결과로 나타난다[5]. 병원은 서비스조직으로 종사자들이 고객을 대하는 행동은 직무성과와 직접적으로 연결되어 있는데 특히 다른 병원과의 전략적인 차별 및 경쟁우위확보를 위한 종사자들의 고객지향적인 태도가 무엇보다 결정적인 역할을 한다[6].

따라서 병원조직에 있어 고객서비스의 질적 수준을 높이기 위해서는 조직의 효과성과 연관되어 있는 지표가 고객지향영역초월행동인 것을 알 수 있으며[7][8], 이는 자신이 속해있는 병원의 고객들을 응대함에 있어 병원종사자들의 자유재량적 행동을 말한다[7]. 고객지향영역

초월행동은 조직몰입 및 직무만족, 서비스지향성 등과 같은 변수에서 형성되어진다고 하였다[5].

그동안 직무스트레스와 병원의 유효성과 관련된 선행 연구들은 병원종사자들의 직무만족, 조직몰입, 이직, 고객지향성과 관련된 연구에서 많이 찾아볼 수 있다 [9][12][10][6][11]. 하지만 고객서비스 질 향상을 위해 병원종사자들의 고객에게 요구되어지는 역할영역을 초월하여 나타나는 고객지향영역초월행동에 관한 연구는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 병원종사자의 직무스트레스가 조직몰입에 어떠한 영향을 미치며, 고객지향영역초월행동과는 어떠한 영향관계가 있는지 구조적 관계를 분석하고자 한다. 또한 조직몰입이 병원종사자들의 직무스트레스와 고객지향영역초월행동 간에 매개효과의 역할을 하는지 검증하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 가설설정

2.1 직무스트레스(Job Stress)

병원에 종사하는 의료인이나 의료보조원 등의 종사자들은 다른 직업군에 비해서 직무스트레스를 많이 받는 직업으로 분류되었다[13]. 직무스트레스는 병원이라는 직무환경과 관련하여 지각하는 신체적·심리적 반응으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스 요인들을 포괄하는 개념이다. 이는 병원종사자들이 담당하고 있는 업무의 요구가 종사자들의 능력을 초월한 것이라 할 수 있다[14]. 직무스트레스가 증가하면 많은 부정적인 영향이 나타나게 되는데, 직무스트레스로 인하여 건강이 악화되고 결근율과 이직률은 높아지고 조직의 수행성과, 조직의 충성심은 낮아지며 고객들의 불만은 증가하는 등 다양한 행동의 변화가 나타나게 된다[14]. 직무스트레스에 영향을 주는 요인들은 여러 가지로 분류될 수 있는데, Parker & Decotiis(1983)[15]는 직무스트레스 요인을 조직 내 역할요인, 인간관계, 조직의 특성, 경력개발 등으로 보았다. 따라서 직무스트레스를 야기하는 여러 요인들 중 본 연구에서는 조직특성요인, 직무환경요인, 인간관계요인을 중심으로 살펴보았다.

2.2 조직몰입(Organizational Commitment)

최근에 조직몰입은 조직이란 일터에서 조직원들의 행동을 이해하는 중요한 개념으로 부상하고 있으며, 소속된 종사원들은 조직과 동일시하고 조직목표에 몰입되어 있음을 반영하고 있다. Allen & Meyer(1990)[16]는 조직몰입을 정서적인 몰입, 지속적인 몰입, 규범적인 몰입으로 구분하였다[17]. 즉, 조직몰입은 자신이 소속되어 있는 조직에 심리적 애착[18] 또는 특정조직에 소속되어 있는 개인의 동질감과 소속감의 상대적인 강도라 하였다[19]. 그리고 정서적 몰입은 조직에 대한 개인의 일체감, 지속적 몰입은 조직의 일원으로 계속해서 남아있고자 하는 강한 의지로서 다른 이해관계와의 기회비용을 생각하였을 때 현재의 조직에 남기를 원하는 것이다. 규범적 몰입은 조직의 목표와 가치관의 수용을 통하여 조직에 대해 느끼는 개인의 강한 의지를 포함하고 조직에 남아야 한다는 의무감이라 할 수 있다[19][20]. 세 가지 요인의 조직몰입 중 특히 정서적 몰입이 조직에 소속된 조직원으로서 일체감을 표현하는데 있어 강하게 영향을 주고 있으며, 직무스트레스에 영향을 주는 몰입은 감정적인 영향을 많이 받고 있다고 판단하여 본 연구에서는 정서적 몰입의 매개역할을 살펴보았다.

2.3 고객지향영역초월행동(Customer-

Oriented Boundary-Spanning Behavior)

고객지향영역초월행동은 주로 서비스산업의 고객접점에서 근무하는 종사자들을 대상으로 고객서비스를 함에 있어서 규정된 업무이외의 추가적인 서비스가 자발적으로 행해지는 친사회적 행동이라 할 수 있다[8][5].

서비스마케팅 및 서비스경영에서 시장위주의 조직적 역량과 자원을 개발하고 기여하는 서비스 초월영역은 서비스 최접점에서 근무하는 종사자들과 고객이 연결된 행동의 핵심적 특성을 가지고 있다[21]. 첫째, 고객접점 서비스종사원들은 고객을 포함한 외부인들에게 기업의 상품과 서비스의 옹호를 통해 기업의 이미지를 향상시키고 기업을 대표하는데 중요한 역할을 한다. 둘째, 고객접점 서비스 종사원들의 영역초월 위치(boundary-spanning position)는 이들로 하여금 진화하는 고객의 요구와 서비스 실행사이에서 항상 가능하도록 내부적으로 정보를 공유할 수 있는 많은 기회를 제공한다. 셋째, 고객의 서비스

품질 인식과 고객만족은 정중함, 개인적 세심함, 대응성, 약속이행 같은 고객접점 서비스종사원들의 서비스 실행 행동에 크게 영향을 받는다[8][22][23][24]. 따라서 서비스영역 초월행동은 외부인들에게 조직의 제품이나 서비스를 강하게 옹호하면서 조직의 이미지와 적법성을 주장하는 외부대표행동(external representation behavior), 자신이 업무수행과정을 통해서 얻은 고객이나 유용한 정보 등을 주도적으로 조직 및 조직 내의 동료와 소통하고 공유하는 내부영향행동(internal influence behavior), 성실함, 예절, 정중한 태도 등을 통해 고객들에게 수준 높은 서비스를 하는 서비스실행행동(service delivery behavior)이라 하였다[25].

2.4 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동과의 관계

정홍준 외(2012)[20]는 구성원들의 변화에 대한 저항이 조직구성원들의 직무스트레스를 높이고 구성원들이 직무스트레스를 많이 느낄수록 조직몰입은 낮아진다고 하였다. 위광복(2009)[10]은 대구경북지역의 병원인력을 대상으로 직무스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 준다고 하였으며, 특히 역할조건 스트레스가 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 가설 1은 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라 유추하였다. 박용승·손윤근(2011)[5]은 은행의 종업원을 대상으로 참여기회, 동기부여 및 보상, 교육훈련과 같은 고성과작업시스템은 종업원의 정서적 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 종업원의 조직몰입 수준이 높을수록 고객지향영역초월행동에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 특히 고객접점 서비스종사원들은 조직몰입이 높을수록 고객에 대한 정중함 및 세심한 배려와 같은 고객지향영역초월행동이 나타남으로 고객서비스품질을 향상시킨다고 하였다. 이에 가설 2는 조직몰입은 고객지향영역초월행동에 정(+)적인 영향을 미칠 것이라 유추하였다. Bettencourt & Brown(2003)[8]은 역할충돌, 역할모호성과 같은 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치고 간접효과를 통해 고객지향영역초월행동에는 정(+)적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 가설 3은 직무스트레스는 고객지향영역초월행동에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라 유추하였다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 분석방법

본 연구를 위해 서울 및 경기의 종합병원 3곳에 근무하는 행정직원, 의사, 간호사, 의료기사, 물리치료사 등의 병원종사자를 대상으로 2013년 4월 1일부터 4월 30일까지 총 240부를 배포하여 그 중 193부를 회수하였으며(약 80% 회수율), 수집된 자료 중 불성실한 응답을 한 19부를 제외하고 174부를 최종적으로 사용하였다.

자료분석을 위하여 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 첫째, 표본의 일반적 특성 및 기술통계를 분석하였다. 둘째, 요인간의 상관관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 셋째, 측정변수의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 탐색적 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 넷째, 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동 간의 구조적 인과관계를 알아보기 위해 구조방정식을 통해 분석하였다.

3.2 측정도구

직무스트레스는 장세진 외(2005)[26], 김미옥(2005)[27], 박영희(2010)[28]가 사용한 측정문항들이며, 직무스트레스의 하위변인으로는 인간관계 요인(3문항), 조직적 요인(3문항), 직무적 요인(3문항)으로 구성하였다. 조직몰입은 Allen & Meyer(1990)[16]의 문항을 신용세·김선배(2013)[29]가 번안하여 사용한 5문항을 사용하였다. 고객지향영역초월행동은 Bettencourt et al.(2005)[30]이 사용하고 손윤근(2011)[7]이 번안하여 사용한 문항의 외부대표 행동(4문항), 내부영향행동(4문항), 서비스실행행동(4문항)을 사용하였다. 모든 문항은 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였으며, 리커트 5점척도로 측정하였다.

4. 분석결과

4.1 표본의 일반적 특성

성별은 남성 84명(48.3%), 여성 90명(51.7%), 연령대는 20대가 57명(32.8%), 30대가 73명(42.0%), 40대가 40명(23.0%), 50대 이상이 4명(2.3%)으로 나타났다. 결혼 유무는 미혼 98명(56.3%), 기혼 76명(43.7%)으로 나타났다. 학력은 고졸 7명(4.0%), 전문대졸 81명(46.6%), 대졸

80명(46.0%), 대학원졸 이상 6명(3.4%)이다. 근속기간은 2년 이내 57명(32.8%), 2년~5년 미만 41명(23.6%), 5년~10년 미만 35명(20.1%), 10년~15년 미만 20명(11.5%), 15년 이상이 21명(12.1%)으로 나타났다. 임금은 100~200만원 미만 48명(27.6%), 200~300만원 미만 84명(48.3%), 400만원 이상이 42명(24.1%)으로 나타났다.

4.2 측정변수의 신뢰성 및 타당성

(Table 1) Exploratory Factor Analysis

Measurement Items	Factor	Factor loading 1	Factor loading 2	Factor loading 3
JS6	Human Relation	.828	-.003	.105
JS5		.792	.001	.079
JS4		.742	.097	.158
JS21	Job Environment	-.044	.841	.043
JS20		-.065	.820	.205
JS19		.240	.694	.144
JS12	Organizational Factor	.012	.138	.885
JS13		.127	.082	.799
JS10		.215	.149	.566
Eigen value		1.991	1.918	1.850
% of variance Explained		22.126	21.313	20.558
Cumulative % of variance Explained		22.126	43.439	63.997
Cronbach's α		.721	.655	.713
OC3			.862	
OC5			.827	
OC1			.803	
OC4			.788	
OC2			.732	
Eigen value			3.229	
% of variance Explained			64.538	
Cumulative % of variance Explained			64.538	
Cronbach's α			.857	
COBSB1	External Representation Behavior	.865	.150	-.006
COBSB2		.841	.206	.121
COBSB4		.781	.211	.143
COBSB3		.780	.053	.208
COBSB6	Internal Influence Behavior	.042	.817	.230
COBSB7		.100	.768	.230
COBSB8		.235	.750	.218
COBSB5		.360	.692	.155
COBSB12	Service Delivery Behavior	.010	.165	.826
COBSB10		.132	.204	.791
COBSB11		.159	.163	.767
COBSB9		.194	.345	.646
Eigen value		2.952	2.656	2.571
% of variance Explained		24.601	21.884	21.421
Cumulative % of variance Explained		24.601	46.485	67.906
Cronbach's α		.861	.790	.812

* JS: Job Stress, OC: Organizational Commitment, COBSB: Customer-Oriented Boundary-Spanning Behavior

측정변수의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 <표 1>의 탐색적 요인분석과 <표 2>의 변수 간의 판별타당성과 수렴타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석결과, $\chi^2=82.679$ $df=40$, $p=.00$, $RMR=.026$, $GFI=.922$, $NFI=.893$, $TLI=.919$, $CFI=.941$ 로 나타나 모형이 적합한 것으로 판단되었다. 또한 잠재변인에 대한 C.R 값이 2.58이 넘고 평균분산추출값(AVE)이 0.5이상이고, 개념복합신뢰도가 0.7이상으로 나타나 수렴타당성을 확보하였다고 할 수 있다.

<Table 2> Confirmatory Factor Analysis

Construct	Factor	SC	UC	S.E	t-Value	AVE	CR
JS	Job Environment	.434	1.000			.54	.70
	Human Relation	.480	1.034	.264	3.924		
	Organizational Factor	.581	1.266	.296	4.278		
OC	Pride	.758	1.000			.66	.91
	Retirement	.644	.122	.122	8.342		
	Belonging	.818	.100	.100	10.810		
	Corporate Issue	.735	.103	.103	9.627		
	Loyalty	.779	.092	.092	10.261		
COBSB	External Representation Behavior	.803	1.000			.87	.96
	Internal Influence Behavior	.541	.610	.086	7.111		
	Service Delivery Behavior	.392	.399	.080	5.014		
Goodness-of-fit: $\chi^2=82.679$ $df=40$, $p=.00$, $RMR=.026$, $GFI=.922$, $NFI=.893$, $TLI=.919$, $CFI=.941$							
*SC=Standardized Coefficients USC=Unstandardized Coefficients							

<표 3>은 변인 간의 상관관계를 알아보면, 잠재변수들 간의 양쪽 유의수준 .01에서 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스와 조직몰입 간에는 -.42, 직무스트레스와 고객지향영역초월행동 간에는 -.50으로 부(-)적인 상관관계로, 조직몰입과 고객지향영역초월행동 간에는 .65로 정(+)적인 상관관계로 나타났다.

<Table 3> Correlations of the constructs

Constructs	M	SD	1	2	3
1. JS	3.10	0.46	1.00		
2. OC	3.18	0.64	-.42**	1.00	
3. COBSB	3.37	0.48	-.50**	.65**	1.00

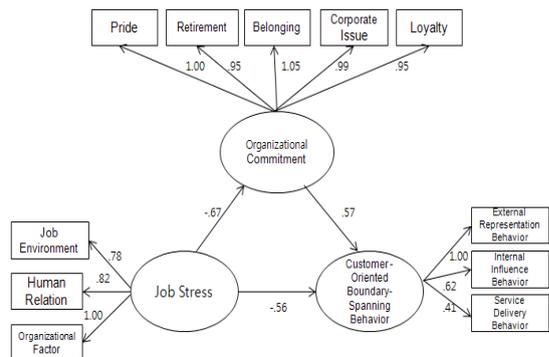
-p<.01

4.3 측정모형의 적합도 및 가설검증

연구모형이 적합한지를 검증하기 위한 적합도 기준지수는 $RMR \leq 0.5$, $GFI \geq 0.9$, $TLI \geq 0.9$, $NFI \geq 0.9$, $CFI \geq 0.9$, $0.05 \leq RMSEA \leq 0.08$ 로 적합도 기준지수를 충족하는지 확인하였다[31]. 따라서 <표 4>를 보면, 본 연구모형의 적합도 지수는 $\chi^2=74.321$, $df=39$, $RMR=.024$, $GFI=.929$, $NFI=.904$, $TLI=.931$, $CFI=.951$, $RMSEA=.072$ 로 나타나 기준치와 비교할 때 모든 지수가 기준치를 충족하는 적합한 수준으로 나타나 현실을 잘 반영하는 모형이라고 판단하였다.

<Table 4> Fit Indices for Path Models

Goodness of fit	χ^2	df	RMR	GFI
	74.321	39	.024	.929
	NFI	TLI	CFI	RMSEA
	.904	.931	.951	.072



[Figure. 1] The results of SEM

가설에 대한 검증 분석결과 <표 5, 6>를 살펴보면, <가설 1>의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=-0.671$, $C.R=-4.230$, $p<.001$) 채택되었다. <가설 2>의 조직몰입은 고객지향영역초월행동에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=0.573$, $C.R=3.850$, $p<.001$) 채택되었다. <가설 3>의 직무스트레스는 고객지향영역초월행동에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta=-0.559$, $C.R=-2.876$, $p<.01$) 채택되었다.

따라서 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치고 조직몰입이 고객지향영역초월행동에 정(+)의 영향을 미치고 있으며, 또한 직무스트레스가 고객지향

〈Table 5〉 Path Coefficient

Structural Path	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	S,E	C,R	P
JS → OC	-1.048	-.671	.248	-4.230	***
OC → COBSB	.522	.573	.136	3.850	***
JS→ COBSB	-.795	-.559	.277	-2.876	.004
JS → Job Environment	1.000	.582			
JS→ Human relation	.817	.481	.177	4.626	***
JS → Organizational factor	.786	.432	.184	4.271	***
OC → Pride	1.000	.761			
OC → Retirement	.949	.604	.124	7.660	***
OC→ Belonging	1.048	.795	.101	10.425	***
OC → Corporate Issue	.996	.741	.103	9.690	***
OC → Loyalty	.950	.789	.092	10.373	***
COBSB→ External representation behavior	1.000	.799			
COBSB→ Internal influence behavior	.615	.543	.086	7.146	***
COBSB→ Service delivery behavior	.405	.396	.080	5.070	***

***< .001

〈Table 6〉 Path Analysis of Hypothesis

H	Structural Path	Coefficient	S.E	C.R	Accepted or rejected
H1	JS → OC	-.671	.248	-4.230	Accepted
H2	OC → COBSB	.573	.136	3.850	Accepted
H3	JS→ COBSB	-.559	.277	-2.876	Accepted

영역초월행동에 부(-)의 영향을 미치고 있다. 따라서 직무스트레스와 고객지향영역초월행동과의 관계에서 조직몰입은 부분적 매개역할을 하고 있다는 것을 알 수 있다. 직무스트레스와 고객지향영역초월행동과의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하기 위해 Bootstrap을 사용하여 간접효과의 유의성 검증을 실시하였다. 본 연구에서는 직무스트레스가 고객지향영역초월행동에 미치는 영향에서 조직몰입의 매개효과는 유의확률이 .033로 유의확률이 .05보다 작게 나타나 통계적으로 유의함을 확인하였다.

본 연구의 잠재변인의 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동 간의 직접효과와 간접효과를 살펴본 결과는 <표 7>과 같다. 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 총효과는 -.671로 나타났으며, 조직몰입이 고객지향영역초월행동에 미치는 직접효과는 .573로 나타났다. 직무스트레스가 고객지향영역초월행동에 미치는 총효과는 -.943, 직접효과는 -.559, 간접효과는 -.384으로 이는 직무스트레스가 고객지향영역초월행동에 미치는 영향의

효과계수 검증결과, 조직몰입의 매개효과계수를 확인할 수 있었다.

〈Table 7〉 Total, Direct and indirect effects

Path	Total effects	Direct effects	Indirect effects
JS→OC	-.671	-.671	-
OC→COBSB	.573	.573	-
JS→COBSB	-.943	-.559	-.384

5. 결론 및 시사점

본 연구는 병원종사자를 대상으로 직무스트레스, 조직몰입, 고객지향영역초월행동에 미치는 구조적 인과관계를 알아보고자 하였다. 또한 직무스트레스와 고객지향영역초월행동 간의 조직몰입의 매개역할을 살펴보는 것이다. 즉 감정노동자인 병원종사자들의 직무스트레스가 궁극적으로 병원의 성과와 연결되어 서비스품질을 결정하는데 중추적 역할을 하는 고객지향영역초월행동과의 관

계를 알아보고자 한다.

분석결과, 병원종사자들의 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 병원종사자들의 조직몰입은 직무스트레스의 영향을 많이 받고 있으며, 직무스트레스를 많이 받을수록 조직몰입이 낮아진다는 위광복[10]의 연구결과와도 일치하는 것을 볼 수 있다. 병원종사자들의 직무스트레스는 과도한 직무, 동료나 상사와의 인간관계, 근무조건이나 환경 등으로부터 받고 있다. 이러한 스트레스를 줄이기 위해서는 병원의 근무환경이 항상 청결할 수 있도록 유지시키는 것이 중요하며, 많은 스트레스에 시달리는 상사 및 동료들 간의 서로 따뜻한 정서적 지지가 이루어질 수 있도록 열린 의사소통의 통로를 마련하는 것이 필요하다.

병원종사자들의 조직몰입은 고객지향영역초월행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 Bettencourt et al.(2005)[30]의 정서적 몰입은 고객지향영역초월행동과 상관관계가 있다는 연구결과를 지지하고 있다[8]. 조직에 소속된 병원종사자들의 정서적 몰입은 조직에 대한 애착과 같은 스스로의 감정으로부터 나오는 몰입이기 때문에 소속된 병원에 대한 자부심, 충성심이 높을수록 병원의 고객에 대한 고객지향영역초월행동에 대해서는 긍정적으로 나타났다. 특히 병원종사자들에게는 정서적몰입이 고객지향영역초월행동의 선행요인 이므로 감정도동자인 병원종사자들의 정서적인 몰입을 높이는 방안을 마련하는 것이 의료서비스 질 향상에 기여할 수 있을 것이다.

그리고 병원 종사자들의 직무스트레스가 고객지향영역초월행동에 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 Bettencourt & Brown(2003)[8]의 서비스산업에서 역할스트레스가 고객지향영역초월행동과의 부(-)적인 영향을 주는 연구와 비슷한 결과가 나온 것을 알 수 있다. 고객(환자)들의 요구가 증대함에 따라 병원들은 치열한 경쟁에서 살아남기 위해 의료서비스를 차별화 시키는 것이 무엇보다 절실하다. 이에 가장 중요한 요인은 서비스품질 향상에 가장 핵심요인인 고객(환자)과의 가장 접점에서 서비스하는 병원종사자들이라 할 수 있다. 이러한 병원종사자들의 고객지향영역초월행동이 나올 수 있도록 병원들은 종사자 개개인에게 관심을 가지고 직무스트레스를 줄여줄 수 있는 방안을 마련하는 것이 가장 급선무인 것을 실증적 분석을 통하여 확인하였다. 다만

연구대상이 서울 및 경기 몇 곳의 병원종사자로 한정하여 조사하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 있어서 한계가 있다. 또한 측정도구를 사용하는데 있어서 직무에 따라 세분화되지 않았으므로 병원조직문화와 종사자들의 직무특성을 잘 반영한 직무스트레스를 측정하는 도구개발이 필요할 것이다. 따라서 현재까지는 금융업이나 유통업 등과 같은 서비스산업을 통해서 고객지향영역초월행동의 중요성을 확인하였지만 앞으로는 의료서비스 분야에서도 더욱 활발한 연구가 필요할 것으로 보인다. 그리고 병원종사자들의 연구대상의 표본의 수와 범위를 넓혀서 고객지향영역초월행동에 영향을 미치는 중요한 선행변수를 살펴보는 후속연구를 기대해본다.

REFERENCES

- [1] Nam, Mi Hee & Lee, Se Hoon(2003), "Effect of Job Stress and Coping Strategy on Job Satisfaction in a Hospital Works", *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 15(1), 1-11.
- [2] Lee, Woo Cheon(1997). "Occupational Stress of Hospital Workers", *Korean Journal of Hospital Management*, 2(1), 1-33.
- [3] Moday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment". *Journal of Vocational Behavior*, 14(April), 224-247.
- [4] Hwang, Seo Yeon, Seo, Eun, Hui & Park Seon, Il, (2013), "A Study of Relationships Hardiness, Coping Behaviors and Organizational Commitment of General Hospital Employees", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(2), 196-206.
- [5] Park, Yong Seung & Son, Youn Keun(2011), "Effects Of High Performance Work System On Customer Oriented Boundary Spanning Behavior", *Korean Academy of Human Resources Management*, 18(2), 47-70.
- [6] Yang, Jong Hyun, Kim, De Hi, & Jang Dong Min(2010), "The Impact of Personality Type and Job Satisfaction on Customer Oriented Behavior of

- Working People in Hospitals”, *Health and Social Science*, 28, 115-138.
- [7] Son, Youn Keun(2011), Effects of High-Performance Work System on Employees’ Organizational Commitment and Customer Oriented Boundary Spanning Behavior : With Focus on Moderating Effects of Trust, Graduate School of KyungHee University, PHD Dissertation.
- [8] Bettencourt, L. A. & Brown, S. W. (2003). “Role Stressors and Customer-Oriented Boundary-Spanning Behaviors in Service Organizations”, *Journal of Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408.
- [9] Kim, Su Jung(2013), “The effect of Emotional Labor and Job Stress of Employees at an University Hospital on Job Satisfaction”, Graduate School of Gyeongsang National University, Master Thesis.
- [10] Wie, Gwang Bog(2009), “Analysis of the Influence of Job Stresses in Hospital Staffs on Organizational Commitment and Job Satisfaction”, *Journal of Regional Studies & Development*, 18(2), 163-185.
- [11] Lee, Young Sook & Jung, Myun Sook(2013). “Relationship of Followership to Organizational Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention, and Customer Orientation in Nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 19(2), 187-195.
- [12] Lim, Jung Do(2011), “The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Geriatric Care Helpers”, *Journal of the Korea Contents Association*, 11(1), 225-235.
- [13] Kim, Young Hee & Suh, Kyung Hyun(2011), Relationships between Job Stresses, Ego-Resilience, Stress Responses, and Quality of Service among Hospital Employees”, *Korean Journal of Health Psychology*, 16(2), 239-345.
- [14] Jung, Yong Mo & Jang, Hyo Gang(2010), “Research on Job Stress of Hospital Workers in Busan”, *Journal of the Korea Contents Association*, 10(5), 241-251.
- [15] Parker, D. & DeCotiis, T.(1983). “Organizational determinants of job stress”. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- [16] Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, *Journal of Occupational Psychology*, 63(2), 1-18.
- [17] Nitesh, S., Nandakumar, V. M. & Asok, Kumar S.(2013). “Role of Pay as Perceived Organizational Support Contributes to Employee’s Organizational Commitment”, *Advances in Management*, 6(8), 52-54.
- [18] O’ReillyIII, C. & Chatman, J.(1986). “Organizational Commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior”. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- [19] Porter, L. W. Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974). “Organizational Commitment, Job Satisfaction & Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- [20] Jeong, Heung Jun, Shoi, Young Dik & Lee, Dong Seop(2013), “Resistance to Organizational Change and Organizational Commitment: The Mediating Role of Job Stress and the Moderating Roles of Union Instrumentality and Procedural Justice”, *Korean Academy of Management*, 21(2), 1-36.
- [21] Day, G. S.(1994). “The Capabilities of Market-Driven Organizations”. *Journal of Marketing* 58(October), 37-52.
- [22] Aldrich, H. & Herker, D.(1977). “Boundary Spanning Roles and Organizational Structure”, *Academy of Management Review* 2(April), 217-230.
- [23] Schneider, B. & Bowen, D. E.(1984). *New Service Design, Development and Implementation and the Employee*, In *Developing New Services*. Eds. Williams R George and Claudia E. Marshall. Chicago: American Marketing Association, 82-101.
- [24] Zeithamal, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A.(1988). “Communication and Control Processes in

the Delivery of Service Quality.” Journal of marketing 52(April), 35-48.

- [25] Kim, Sang Deok.(2008), “A Study on Antecedents of Customer Oriented Boundary Spanning Behaviors between Buyers and Sellers” Korean Management Review, 37(4), 1075-1096.
- [26] Chang, Sei Jin, Koh, Snag Back, Kang, Dong Mug, Kang, Myung Keun, Lee, Chul Gab, Jung, Jin Joo, Cho, Jung Jin, Son, Mia, Chae, Chang Ho, Kim, Jung Won(2005), “Developing an Occupational Stress Scale for Korean Employees”, The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine, 17(4), 297-317.
- [27] Kim, Mi Ok(2005). The effect of job stress and family support on organizational commitment among married women employees of general hospitals, Graduate School of public Health and Management, Yonsei University, Master Thesis.
- [28] Park, Young Hee(2010). Influences of Environmental Factors of Care providers in Medical and Welfare Service Facilities for the Elderly on their Job Stress-Based on variables self efficiency and satisfaction level with work- Graduate School of Daegu Haany University, PHD Dissertation.
- [29] Shin, Yong Se & Kim, Sun Bae(2013). “The Effects of CEO’s Leadership on the Organizational Effectiveness”, The Journal of Digital Policy & Management, 11(4), 165-175.
- [30] Bettencourt, L. A., Brown, S. W. & MacKenzie, S. B.(2005). “Customer-oriented boundary-spanning behaviors: Test of a social exchange model of antecedents”. Journal of Retailing, 81(2), 141-157.
- [31] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L.(2006). Multivariate data analysis(6th). New Jersey, Pearson Education International.

박혜영(Park, Hye Young)



- 2005년 8월 : 고려대학교 교육학과 (문학석사)
- 2010년 2월 : 고려대학교 교육학과 (교육학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 항공서비스학과 조교수
- 관심분야 : 항공서비스교육

· E-Mail : luckyhy@hoseo.edu