

융합시대의 병원간호사 고객지향성 경로모형

도은수, 서영숙
대구보건대학 간호학과

A Path Analysis of Variables Influencing customer orientation of Hospital Nurses

Eun-Su, Do, Young-Sook Seo
Dept. of nursing, College of Daegu-Health

요약 본 연구는 병원간호사의 고객지향성에 영향을 미치는 간호조직문화, 직무만족과 조직몰입 간의 인과관계를 알아보고자 시도되었다. 연구대상자는 병원에 근무하는 간호사 261명으로, 자료분석은 SPSS와 AMOS programs이용하여 경로분석하였다. 연구결과는 첫째, 직무만족과 조직몰입은 고객지향성에 직접 영향을 주는 것으로 나타났다. 둘째, 간호조직문화와 직무만족은 조직몰입에 영향을 주어 고객지향성에 간접영향을 주는 것으로 나타났다. 병원간호사의 고객지향성을 제고하기 위해서는 간호조직문화를 구축하는 것뿐만 아니라 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 높이도록 병행하는 것이 더욱 효과적이라는 것을 시사해 준 것이다.

주제어 : 융합, 고객지향성, 직무만족, 조직몰입, 간호조직문화, 간호사

Abstract This study is to find out the casual relationship among nursing organization culture, job satisfaction, and organizational commitment that affects customer orientation. The participants were 261 hospital nurses. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS and AMOS programs. The result of this study can be summarized as follows. First, job satisfaction, and organizational commitment showed a direct effect on customer orientation of hospital nurses. Second, nursing organization culture, Job satisfaction, showed an indirect effect on customer orientation of hospital nurses. This implies that, to achieve enhancing of hospital nurses' customer orientation, enhancing job satisfaction, organizational commitment while simultaneously nursing organization culture for an organization is more effective.

Key Words : Convergence, Customer orientation, Job satisfaction, Nursing organizational culture, Organizational commitment, Nurse.

1. 서론

1.1 연구필요성

최근, 현대 과학기술의 발달은 의료기술의 급속한 발

전에도 영향을 미치고 있으며, 융복합 시대와 웰빙시대를 사는 국민 모두는 의료서비스에 대한 기대수준과 요구가 더욱 증가되고 있다[1].

이에 병원들은 무분별한 신축, 확장 등으로 인한 공급

Received 19 November 2015, Revised 19 December 2015
Accepted 20 January 2016
Corresponding Author: Young-Sook Seo
(Nursing, College of Daegu-Health)
Email: seo1657@naver.com

ISSN: 1738-1916

© 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.

과잉현상과 경쟁심화로 경영악화가 심화되고 있다[2,3,4]. 이러한 의료 환경변화는 치료위주의 공급자 중심시장에서 예방건강관리와 수요자 중심시장으로 변화되고 있으며[4], 또한 수요자 중심의 융합 의료서비스가 절실히 요구되고 있다[5].

병원의 의료서비스는 일반재화나 다른 서비스에 비해 충분히 쇼퍼할 기회가 부족할 뿐 만 아니라, 전적으로 공급자가 제공하는 서비스에 의존할 수밖에 없다. 또한 의료서비스는 수요자와 공급자 간의 상호접점을 통해 의료서비스가 전달되므로, 병원 구성원의 태도와 행동은 고객만족에 지대한 영향을 미치게 된다[5]. 또한, 병원은 서비스 특성상 인적자본이 높은 조직이며, 특히 병원 내 간호인력은 전체인력 중에서 약 60%를 차지한다[6,7]. 병원간호사는 치료 전 과정에서 환자와 가족을 가장 많이 대면하고[6], 간호서비스를 제공하므로, 고객만족의 결정적인 역할을 하는 인적자원이다[8].

병원간호사의 고객지향성은 병원을 방문하는 고객에 대한 간호사의 태도로서[9], 고객의 욕구를 이해하고, 고객의 이익과 입장을 반영하려는[5] 일련의 간호활동을 제공하게 된다. 즉, 고객지향성이 높은 간호사는 높은 수준의 간호서비스를 제공하게 되므로[8], 간호학계에서는 병원간호사의 고객에 대한 태도와 고객만족과의 관련성에 대한 관심이 증가되었고[8], 이에 대한 많은 연구가 다루어지고 있다[5,8].

선행연구에서 보고된 고객지향성의 관련요인들을 살펴보면, 직무만족과, 조직몰입, 교육수준, 이직의도 등의 개인적 요인[1,3,11,12]과 간호조직문화, 업무환경 등의 간호단위 요인[2,13]으로 나타났다. 이들 변수 중에서, 고객지향성은 조직몰입과 관련성이 높으며[8], 조직몰입은 자신이 속한 조직의 한 구성원으로서 얼마만큼의 열정을 가지고 몰두하는 정도로서, 조직에 대한 태도를 의미한다[9,13]. 결국 조직몰입이 높은 경우는 자신이 속한 조직의 목표와 가치를 받아들이고, 조직의 목표인 고객만족을 위해 자발적인 서비스를 제공하게 되므로, 조직몰입이 고객지향성의 선행요인으로 작용하여, 고객만족도 향상에 기여한다고 볼 수 있다[8].

직무만족은 자신의 직무에 대한 만족감을 의미하며, 이러한 만족감은 근로의욕을 높일 뿐만 아니라 조직목표와 조직발전에 긍정적으로 작용하므로, 결국 직무만족은 조직몰입의 선행요인으로 작용 한다고 볼 수 있다[1].

또한 직무만족은 조직의 목표나 가치를 받아들이고, 조직의 목표달성을 위해 노력하므로, 직무만족이 높은 경우에는 고객중심의 서비스에도 작용한다[3]. 따라서 직무만족은 조직몰입과 고객지향성에도 직접적으로 작용하는 요인이라고 볼 수 있다. 여러 선행연구에서 고객지향성과 높은 관련이 있는 변수로 업무환경[2,8]과 내부마케팅[14] 등의 많은 변수들이 보고되었다. 이 중에서 조직문화는 한 조직의 구성원들이 공유하는 가치와 규범, 지식, 기술 등의 조직 분위기를 의미한다[13,15]. 이에 조직문화는 조직구성원을 결집시켜주고, 그들에게 일의 의미를 부여해주며, 바람직한 행동을 유도하는 요인으로 작용하게 된다[16]. 결국, 조직문화는 조직목표에 적합한 행동을 하게 하므로, 고객을 중요시하는 조직목표에 지대한 영향을 미친다고 볼 수 있다[15]. 선행연구에서 보고된 간호조직문화와 관련요인들을 살펴보면, 직무만족[13,17,18], 조직몰입[2,13], 고객지향성[17,18]과 관련성이 있는 것으로 보고되었다. 따라서 병원간호사의 간호조직문화는 개인의 직무만족과 조직몰입, 고객지향성이 작용하는 요인으로 볼 수 있다. 선행연구에서 보고된 조직몰입의 관련요인들을 살펴보면, 병원간호사의 조직몰입은 간호조직문화와 직무만족 등에 의해서 설명되고 있다[1]. 이를 근거로, 고객지향성의 영향요인인 직무만족과 간호조직문화는 조직몰입의 선행요인[2]으로 보고되어, 조직몰입이 매개변수가 될 수 있음을 알 수 있다. 따라서 간호조직문화는 직무만족과 조직몰입, 고객지향성과 같은 간호결과에 영향을 주고, 직무만족은 조직몰입과 고객지향성, 조직몰입은 고객지향성에 영향을 준다는 선행연구의 결과를 통해 고객지향성의 경로분석연구는 매우 타당하다고 생각된다.

지금까지 병원간호사를 대상으로 실시한 고객지향성 연구는 고객지향성과 각 관련 변수 간의 단순상관이거나 [18,19] 관련변수를 알아보는 연구[2,20]가 대부분이며, 이 변수들 간의 인과관계가 어떻게 설정되는지에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 선행연구를 토대로 가설적 모형을 구축하여 변수들과의 고객지향성의 관계를 통합적으로 파악할 필요성이 있다.

따라서 본 연구는 병원간호사의 고객지향성에 영향을 미치는 간호조직문화를 원인변수로 하고, 기타변수를 매개변수로 하여 이들 변수 간의 인과관계를 알아보고, 병원조직의 효율적인 인적자원의 프로그램 개발의 기초자

료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 고객지향성을 설명하는 가설적 경로모형을 구축한다.

둘째, 가설적 경로모형과 실제 자료간의 적합도 검증을 통해 간호사의 고객지향성을 설명하고 예측하는 수정 경로모형을 제시한다.

셋째, 간호사의 고객지향성에 영향을 주는 요인의 효과를 검증한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 횡단적 조사연구로서 병원간호사의 고객지향성에 관한 가설적 경로모형을 구축하고 실제적 자료를 바탕으로 구축한 가설적 모형의 적합도와 효과를 검증하는 공분산경로분석연구이다.

2.2 개념적 기틀 및 가설적 경로

본 연구는 문헌고찰을 통해 개념적 틀을 구성하고 가설적 모형을 설정하였다. 고객지향성에 영향을 주는 다수의 요인에 대한 관계를 포괄적으로 밝힌 선행 연구가 없어 본 연구에서 가설적 모형은 다수의 국내·외 연구 결과에서 제시된 개별 변수들 간의 관계를 분석하여 설정하였다. 선행 연구에서는 첫째, 간호조직문화는 직무만족 [1,2,17,18,21,22,23]과 조직몰입이 높아지고 [2,22,24], 이는 직·간접적으로 간호사의 고객지향성 증가 [17,18]에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 둘째, 직무만족은 조직몰입과 밀접한 관련성이 있으며 [3,14,25], 이는 고객지향성에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다 [3,14,20,26]. 세번째, 조직몰입은 직무만족에 의해 가장 잘 설명되었으며 [14,24,26], 고객지향성에 영향을 미치는 것이다.

따라서 본 연구에서는 선행 연구결과를 바탕으로, 간호사의 간호조직문화를 외생변수로, 간호사의 직무만족, 조직몰입, 고객지향성을 내생변수로 하는 가설적 경로모형을 설정하였다.

2.3 연구 대상 및 자료 수집

본 연구의 대상자는 P시와 K시에 소재한 500명 이상 규모 4개 종합병원에 근무하는 간호사로서, 간호부서에 연구목적 설명하고 협조, 의뢰하여 본 연구의 목적과 방법을 충분히 이해하고, 서면 동의를 받은 간호사 300명을 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2015년 5월 10일부터 7월 20일까지였으며, 구조화된 질문지를 이용해 일반적 특성, 간호조직문화, 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성을 조사하였으며, 조사에 소요된 시간은 약 25분이었다. 수집된 자료 중 응답이 불완전한 것을 제외한 261부를 분석 대상에 포함하였다. 본 연구의 추정모수치는 20개 이내로 고려할 때, 본 연구에 사용된 표본의 크기가 추정모수치의 10배 이상이므로 [27], 공변량 구조분석의 표본크기 조건을 충족하였다.

2.4 연구도구

2.4.1 간호조직문화

간호조직문화는 병원간호조직의 구성원들이 공유하는 가치관과 신념, 지식, 기술 등을 의미하며 [28], 본 연구에서는 Lee [28]가 개발한 간호조직문화 도구를 이용하였다. 이 도구는 총 25문항으로, 조직 응집력 10문항, 상호신뢰 7문항, 서열의식 4문항, 보수 1문항, 승진 1문항, 전직 1문항, 고유 문항 1문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 Likert 5점으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서, '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 간호조직문화가 긍정적인 의미를 가진다. Lee [28]의 연구에서는 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서는 .80이었다.

2.4.2 직무만족

직무만족은 전 조직체에서 직원이 자신이 수행하는 직무에 대한 긍정적인 태도를 의미하며 [29], 본 연구에서는 Paula [29]가 개발한 직무만족 도구를 Han과 Mun [30]이 수정, 보완한 도구를 이용하였다. 이 도구는 총 18문항으로, 보수 2문항, 전문성 3문항, 관계 2문항, 행정 4문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 Likert 5점으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Han과 Mun [30]의 연구에서는 Cronbach's α 는 .77이었으며, 본 연구에서는 .82이었다.

2.4.3 조직몰입

조직몰입은 개인이 근무하고 있는 조직의 목표와 가치 추구 등을 호의적으로 받아들여, 조직의 발전을 위해 노력하고, 조직의 구성원으로 남으려는 의지를 의미한다 [9]. 본 연구에서는 Meyer, Allen과 Smith [9]가 개발한 Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)를 Kim [30]이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 15문항으로, 정서적 몰입 6문항, 규범적 몰입 4문항, 계속적 몰입 5문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 Likert 5점으로, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높은 것을 의미한다. Kim [30]의 연구에서 Cronbach’s α는 .81이었으며, 본 연구에서는 .86이었다.

2.4.4 고객지향성

고객지향성은 종사원이 고객의 소리와 욕구를 파악하여 고객을 만족시킬 수 있는 서비스를 제공하고자하는 종사원의 성향을 의미한다[32]. 본 연구에서는 Parasuraman, Zeithaml와 Berry [32]가 서비스 품질 측정도구로 개발한 SERVQUAL (service quality)를 Moon [33]이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 14 문항으로, 신뢰성 4문항, 반응성 3문항, 유형성 3문항, 공감성 4문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 Likert 5점으로, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 고객지향성이 높은 것을 의미한다. Moon [33]의 연구에서 Cronbach’s α는 .85 이었으며, 본 연구에서 .85 이었다.

2.5 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS Windows 21.0과 AMOS 19.0을 이용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 특성을 비롯한 모든 변수는 서술적 통계(평균, 표준편차, 빈도, 백분율)를 이용하여 분석하였으며, 변수들 간의 관련성을 알아보기 위해 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

둘째, 모형의 구조 경로에 대한 유효성 검증을 위해 최대우도법(maximum likelihood estimation)을 이용하였다. 모형의 적합도는 절대적합지수인 Chi-square (χ²), 기초적합지수(goodness of fit index, GFI)와 조정적합지수(adjust goodness of fit index, AGFI), 충분적합지수로

비교적합지수(comparative fit index, CFI)와 표준적합지수(normed fit index, NFI), 그리고 간명적합지수인 근사 오차평균제곱의 이중근(root mean squared error of approximation, RMSEA)를 구하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 인구사회학적 특성

대상자의 인구사회학적 특성을 분석한 결과, 성별은 여성이 ‘83.9%’, 연령은 ‘30세 미만’이 61.7%, 학력은 ‘3년제 졸업’이 57.5%, 근무부서는 ‘병동’이 50.2%, 직위는 ‘일반간호사’가 85.1%, 결혼상태는 ‘미혼’이 52.5%로 나타났다. 임금은 ‘200-250만원’이 55.9%, 총 경력은 ‘5년 미만’이 55.9%로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> General Characteristics of subjects (N=261)

Variables	Categories	n (%)
Gender	Female	219 (83.9)
	Male	32 (12.1)
Age (year)	≤ 30	161(61.7)
	31-40	72 (27.6)
	> 41	28 (10.7)
Education level	College	150 (57.5)
	≥ University	111 (42.5)
Work unit	Ward	131 (50.2)
	Special(ER, ICU, OR)	81 (31.0)
	Other	49 (18.8)
Marital status	Single	117 (52.5)
	Married	74 (47.5)
Position	Staff	222 (85.1)
	≥ Charge	39 (14.9)
Income (10,000Won/month)	< 200	33 (12.6)
	200-250	145 (55.6)
	≥ 251	83 (31.8)
Career (year)	1-5	146 (55.9)
	6-10	75 (28.7)
	≥ 11	47 (15.4)

3.2 연구변수의 기술적 통계 및 상관관계

본 연구의 가설적 모형에서 사용된 변수의 서술적 통계를 분석한 결과, 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis) 값이 절대값 2를 넘지 않았고, Kolmogorov-Smimov 검증을 실시한 결과 p>.05이상으로 정규성을 만족하는 것으로 최대우도법을 사용하여 모델적합도 및 모수치를 추정하였다.

또한 변수간의 상관관계, 평균 및 표준편차를 분석한 결과, 대상자의 간호조직문화, 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성 간의 관계는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 본 연구에서 다중공선성의 검증 결과, 공차한계 (Tolerance limits)는 .49-.69로 모두 0.1 이상이고, 1.0을 넘지 않았으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)은 1.45-2.05으로 기준인 10을 넘지 않아 본 연구의 측정 변수들의 다중공선성은 문제는 없는 것으로 확인되었다<Table 2>.

<Table 2> Correlation, and Descriptive Statistics for Measured Variables (N=261)

Variables	1	2	3	4
	r or M±SD	r or M±SD	r or M±SD	r or M±SD
1	1	.58†	.63†	.46†
2		1	.65†	.43†
3			1	.55†
Total	64.43±8.72	66.63±6.83	50.18±6.93	48.90±7.20

1=Nursing organizational culture; 2=Job satisfaction; 3=Organizational commitment; 4=Customer orientation; † p<.001.

3.3 가설적 경로모형의 적합도 검증

본 연구의 가설적 경로모형의 적합지수는 χ^2 값은 0 ($p<.001$)로, 가설적 모형에 대한 χ^2 값은 기각되었다. 한편, χ^2 값은 표본 크기에 민감하게 영향을 받으므로, 다른 적합지수를 고려할 필요가 있다. 또 다른 모형의 적합지수를 검증한 결과, GFI .96, AGFI .93, NFI .96로 만족하였으나 RMSEA .50 ($.00<RMSEA<.11$)로 그 값이 기준범위에 적합하지 않고, 고정비수(Critical ratio, C. R.)가 유의하지 않는 경로가 있어 가설적 모형에 대한 수정이 필요한 것으로 나타났다<Table 3>.

<Table 3> Goodness for fit tests (N=261)

Goodness	χ^2	CMIN/df	RMSEA	GFI	AGFI	NFI
Hypothetical path model	0	0	.50	.96	.93	.96
Modified path model	1.48	1.48	.05	.99	.96	.99

CMIN=Chi-square value; RMSEA=Root mean square error of approximation; CFI=Comparative fit index; AGFI=Adjust goodness of fit index; NFI= Normed fit index.

3.4 가설적 모형의 경로계수 추정치

본 연구의 가설적 모형의 모수를 추정한 결과, 각 경로의 모수추정치(β)의 값을 중심으로 경로 추정치를 산출한 결과, 가설적 모형의 경로추정치에서 고객지향성에 유의하게 직접적인 영향을 준 경로는 조직몰입 값은 .43($p<.001$), 직무만족($\beta=.36$, $p<.001$), 및 간호조직문화($\beta=.17$, $p=.224$)이었으며, 조직몰입에 유의하게 직접적 영향을 준 경로는 직무만족($\beta=.54$, $p<.001$), 및 간호조직문화($\beta=.26$, $p<.001$)이었다. 직무만족에 유의하게 직접적인 영향을 준 경로는 간호조직문화($\beta=.31$, $p<.001$)이었다<Table 4>.

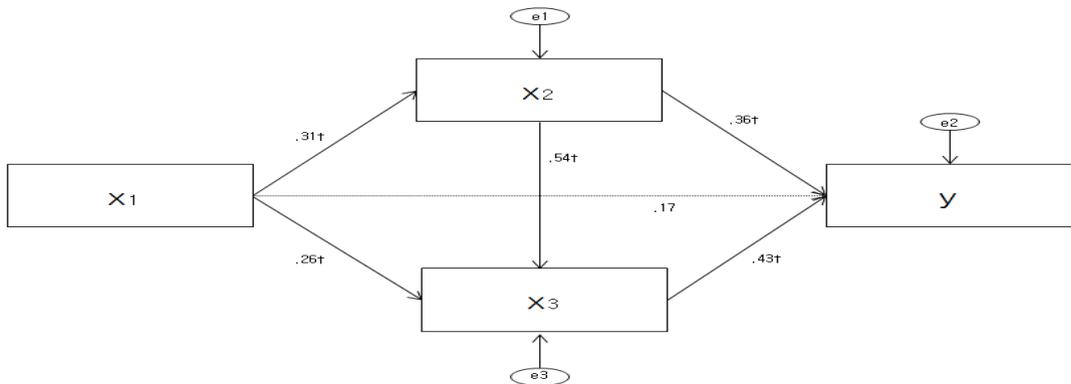
3.5 모형의 수정과정과 수정모형의 적합도

본 연구에서 설정한 가설적 모형을 AMOS에서 제시하는 고정비수와 수정비수(modification index)를 이용하여 수정하였다. 가설적 모형에서 통계적으로 유의하지 않는 간호조직문화 → 고객지향성의 경로는 고정비수가 유의하지 않았고, 간명도와 적합도를 높일 수 있어서 제거하였다[Fig. 1].

수정모형의 적합지수는 가설적 모형과 동일하게 χ^2 값, χ^2/df , RMSEA, GFI, AGFI, NFI 및 NNFI의 적합지수를 채택하였으며, 적합지수 결과, χ^2 값은 1.48 ($p=.224$), χ^2/df 1.48으로 통계적으로 유의하지 않았으며, 경로는 채택되었다. 대표적으로 이용되는 적합지수의 검증결과, RMSEA .05, GFI .99, AGFI .96, NFI .99로 최적의 적합도를 나타내는 값을 보였다<Table 3>.

3.6 수정모형에 대한 추정계수 유의성 검증 및 효과분석

수정모형에서 표준화된 경로계수는 모든 경로에서 고정비수 값이 모두 유의하였다. 각 변수의 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 살펴보면, 대상자의 고객지향성에 대한 효과는 직무만족과 조직몰입이 유의한 직접효과가 있었으며, 이 중 고객지향성에 대한 총 효과가 가장 높은 것은 직무만족이었고, 다음으로 조직몰입, 간호조직문화의 순이었다. 이들 변수는 고객지향성을 44% 설명하였다. 이 중 간호조직문화는 고객지향성에 대한 직접효과가 없었지만, 부트스트랩방법(bootstrap method)에서 $p<.001$ 수준에서 유의한 간접효과를 보여, 간호조직문화가 직무



[Fig. 1] A path diagram of the study.

x1=Nursing organizational culture; x2=Job satisfaction; x3=Organizational commitment; y=Customer orientation; † p<.001.

(Table 4) Standardized direct, indirect, total effect for path model

(N=261)

Parameter	Direct effect	Indirect effect	Total effect
Nursing organizational culture → job satisfaction	.31†		.31†
Nursing organizational culture → organizational commitment	.26†	.16†	.42†
Nursing organizational → customer orientation	.17		.17
Job satisfaction → organizational commitment	.54†		.54†
Job satisfaction → customer orientation	.36†	.20†	.56†
Organizational commitment → customer orientation	.43†		.43†

† p<.001.

만족과 조직몰입을 매개로 간접효과가 있었으며, 총 효과가 유의하였다.

대상자의 조직몰입에 대한 효과를 살펴보면, 직무만족, 간호조직문화가 유의한 직접효과가 있었으며, 조직몰입에 대한 총 효과가 가장 높은 것은 간호조직문화이었고, 다음으로 직무만족의 순이었다. 이들 변수는 조직몰입을 55% 설명하였다. 대상자의 직무만족에 대한 효과를 살펴보면, 간호조직문화가 유의한 직접효과가 있었다 <Table 4>.

5. 논의 및 고찰

본 연구는 선행연구를 근거로 병원간호사의 고객지향성에 영향을 미치는 변수를 고찰하여 개념적 기틀을 구

성하였으며, 수집한 자료로 경로모형을 구축하고 이를 검증하여, 병원간호사의 고객지향성을 향상시키기 위한 기초자료를 제시하고자 수행되었다. 본 연구를 통해 나타난 주요결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 최종모형에서 대상자의 고객지향성에 직접적인 경로를 통해 영향을 미치는 변수는 조직몰입, 직무만족이었다. 즉 조직몰입이 높을수록, 직무만족이 높을수록 대상자의 고객지향성이 높았다. 이는 간호사의 조직몰입과 직무만족이 고객지향성에 유의미한 영향을 미친다고 보고한 Do [3]의 연구결과와 일관된다. 고객지향성에 대한 총 효과 수준을 고려한다면 고객지향성을 향상시키기 위해서는 간호사의 조직몰입과 직무만족을 높일 수 있는 전략이 선행되어야 한다.

한편 본 연구에서 간호조직문화가 고객지향성에 대한 직접효과가 유의하지 않았는데, 이러한 결과는 간호사를

대상으로 간호조직문화와 고객지향성 간의 직접적인 관계를 다룬 연구가 거의 없는 실정이므로, 직접적인 비교는 어려운 실정이다. 한편 대학교의 행정직원을 대상으로 한 Woo와 Choi [16]의 연구에서 조직문화가 고객지향성에 직접효과가 나타난 결과와는 차이가 있었다.

또한 본 연구에서 간호조직문화는 직무만족과 조직몰입을 통제된 상태에서 간호조직문화와 고객지향성 간의 상관관계를 살펴보았을 때, 두 변수 간에는 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 간호조직문화가 높을수록 고객지향성이 높아진다는 선행연구와도 일치하는 결과이다[13,18]. 이상의 결과에서 간호사가 지각하는 간호조직문화가 고객지향성에 직접효과를 검증하는 반복연구가 필요하다고 사료된다.

한편, 간호조직문화, 직무만족 및 조직몰입과 같은 변수들은 대상자의 고객지향성과 관련된 선행연구에서 중요한 예측변수로 보고되고 있는데, 본 연구에서는 이들 변수들의 상대적인 중요도가 확인되었고, 수정 경로모형의 예측변수들이 고객지향성을 설명하는 정도가 44%로 나타나 예측력이 높다는 데에 의미를 둘 수 있다. 이러한 결과에서 병원간호사의 고객지향성을 향상시키기 위해서는 간호조직문화와 직무만족, 조직몰입 강화방안이 마련되어야 할 것이다.

둘째, 대상자의 조직몰입에 직접적인 영향을 준 변수는 간호조직문화와 직무만족이었으며, 간호조직문화가 긍정적일수록, 직무만족이 높을수록 고객지향성이 높은 것으로 나타났다. 이는 간호조직문화가 조직몰입의 상관이 있다는 선행연구[15,30,34,35]의 결과와 일관되며, 직무만족이 조직몰입의 예측요인이 된다는 연구결과[1,3,14,35]와 유사한 결과로 볼 수 있다. 병원간호사의 직무만족은 조직몰입을 통해 고객지향성에 간접적인 영향을 미치기도 하지만, 고객지향성에 대한 직접적인 영향을 미치기도 하므로, 고객지향성 향상을 위해서는 긍정적인 조직몰입을 위한 개입뿐만 아니라 직무만족을 긍정적으로 전환할 수 있는 중재가 마련되어야 할 것이다.

셋째, 대상자의 직무만족에 직접적 영향을 미치는 변수는 간호조직문화이었으며, 간호조직문화의 정도가 긍정적일수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 간호조직문화가 긍정적일수록 직무만족이 높아진다고 보고한 선행연구[15,35]의 결과와 일관된다. 또한 조직구성원은 우호적이고, 지지하고, 존중하는 문화를 공유하면서

직무를 수행하게 되면 직무만족이 높아진다는 Lee [28]의 연구결과와 유사한 결과라고 볼 수 있다. 따라서 간호사의 직무만족의 정도는 간호조직문화에 따라 달라질 수 있으므로, 간호조직 관리자는 간호조직문화를 우선적으로 사정하고, 간호조직문화의 영역에서 개선 가능한 영역을 확인하는 것이 무엇보다 중요하다고 여겨진다.

이상의 결과를 종합해 보았을 때, 병원간호사의 고객지향성 개입을 위해서는 개인적 요인인 직무만족, 조직몰입과 간호조직적 요인인 간호조직문화를 통합적으로 고려할 필요가 있다. 또한 조직몰입과 직무만족은 고객지향성에 효과가 높으므로, 이에 대한 우선적으로 접근하는 것이 필요하다. 따라서 조직몰입에 영향을 주는 직무만족과 간호조직문화를 고려한 병원간호사의 긍정적 조직몰입을 위한 중재방안 모색을 기초로 고객지향성 향상을 위한 중재를 적용해야 할 것이다. 본 연구는 병원간호사의 고객지향성을 설명하는 모형구축을 통해 개인적 요인과 조직적 요인을 파악하여 인과관계를 설명하였으므로, 간호조직의 인력관리를 위한 프로그램 구성의 방향을 제시했다는 점에서 연구의 의의를 둘 수 있다. 그러나 본 연구는 일부간호사를 대상으로 진행되었기 때문에 간호사 전체로 일반화하는데 제한이 있다. 따라서 대상자를 확대하여, 추후연구가 진행되어야 할 것이다. 마지막으로 본 연구의 결과를 기초하여 병원간호사의 고객지향성 향상 프로그램을 개발하고 적용할 것을 제언한다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 병원간호사의 고객지향성에 영향을 미치는 변수를 고찰하여 인과관계를 경로모형으로 제시함으로써, 병원간호사의 고객지향성 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 시도되었다. 연구결과는 직무만족과 조직몰입이 고객지향성에 직접 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 간호조직문화와 직무만족이 조직몰입에 영향을 주어 고객지향성에 간접영향을 주는 것으로 나타났다. 본 연구는 병원간호사의 고객지향성 향상을 위한 경로모형이 간명하고 적절한 모형임을 실증적으로 입증되었기에, 이를 기초로 고객지향성의 향상 가능성을 제시해 준다고 할 수 있다. 이를 바탕으로 본 연구에서의 개인적 요인과 조직적 요인을 고려한 통합적인 고객지향성 프로그램을

개발하여 적용할 수 있을 것이며, 이를 통해 간호단위 및 간호조직의 인력관리 전략이 될 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] G. J. Park, Y. N. Kim, "Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 16, No. 3, pp. 250-258, 2010.
- [2] H. S. Seok, "Factors affecting organizational commitment and turnover intention of hospital nurses: Focused on the mediating effects of person-environment fit. *Journal of Korean academy of nursing administration*", Vol. 19, No. 3, pp. 361-371, 2013.
- [3] E. S. Do, "This study was done to identify the factors influencing customer orientation of nurses. *Journal of Korean academy of fundamentals of nursing*", Vol. 19, No. 4, pp. 519-527, 2012.
- [4] B. H. Tchoe, S. H. Lee, "The possibility of expanding pay-for-performance program as a provider payment system. *Health Policy and Management*", Vol. 23, No.1, pp. 3-18, 2013.
- [5] H. T. Lee, "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*", Vol. 17, No.3, pp. 383-402, 2013.
- [6] B. H. Park, S. K. Seo, T. J. Lee, "Structure of nurse labor market and determinants of hospital nurse staffing levels. *Journal of Korean Academy of Nursing*", Vol. 43, No. 1, pp. 39-49, 2013.
- [7] B. H. Kim, B. Y. Kim, J. K. Chung, A. Y. Kim, S. Y. Lee, J. A. Hwang, J. A. Cho, J. Kim, "Current situation and the forecast of the supply and demand of the nursing workforce in Korea. *Korean Journal of Adult Nursing*", Vol. 25, No. 6, pp. 701-711, 2013.
- [8] A. R. Yeo, H. J. Lee, H. Y. Jin, "Factors associated with customer orientation and nursing productivity. *Journal of Korean academy of nursing administration*", Vol. 20, No. 2, pp. 167-175, 2014.
- [9] J. P. Meyer, N. J. Allen, C. A. Smith, "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*", Vol. 78, pp. 538-551, 1993.
- [11] J. H. Choi, N. S. Park, "The effects of clinical nurse's internal marketing on job satisfaction, turnover intention, and customer orientation. *Journal of Korean academy of nursing administration*", Vol. 32, No. 2, pp. 231-241, 2007.
- [12] J. H. Jeong, "Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in a hospital. Ph.D. dissertation", ChungAng University, 2008.
- [13] K. W. Green, S. Chakrabarty, D. Whitten, "Organizational culture of customer care: market orientation and service quality. *International Journal of Services and Standards*", Vol. 3, No, 2, pp. 137-153, 2007.
- [14] H. J. Choi, E. J. Lee, "Mediation effect of job satisfaction between internal marketing and organizational commitment of nurses in small and medium-sized hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 18, No. 3, pp. 329-337, 2012.
- [15] J. S. Park, M. S. Lee, "The effect nursing organizational culture on job satisfaction and turnover intention in general hospital : The mediating effect of empowerment. *Korea Society of Health Society Management*", Vol. 5, No. 3, pp. 1-11, 2011.
- [16] G. S. Woo, H. G. Choi, "The effect of organizational culture on job satisfaction, customer orientation and service delivery level in university. *Journal of Creativity and Innovation*", Vol. 7, No. 1, pp. 191-224, 2014.
- [17] A. L. Kristof-Brown, R. D. Zimmerman, E. C. Johnson, "Consequences of individual's fit at work: A meta-analysis of person job, person organization, person-group, and person supervisor fit. *Personnel Psychology*", Vol. 58, pp. 281-342, 2005.

- [18] S. J. Kang, "Mediating effects of empowerment, job stress, and organizational commitment in relation oriented nursing organization culture and turnover intention of clinical nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*", Vol. 19, No. 3, pp. 372-381, 2013.
- [19] J. W. Lee, "Effect of nurse's professionalism on customer orientation, job satisfaction and service delivery level in specialty hospital". *Journal of Korea Contents Association*, Vol. 11, No. 1, pp. 266-276, 2010.
- [20] M. Lorber, B. Skela-Savič, "Factors affecting nurses' organizational commitment. *Obzornik zdravstvenenega*", Vol. 48, No. 4, pp. 294 - 301, 2014.
- [19] M. Y. Kim, E. S. Do, "Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation of nurses by size of medical care institution: Small-medium hospitals and general hospitals. *Journal of Korean Nursing Administration*", Vol. 18, No. 1, pp. 56-66, 2012.
- [21] J. W. Lee, Y. S. Eo, Y. S. Ha, "Effects of organizational cultures on job satisfaction and organizational commitment : Focused on small to medium sized hospitals. *Korean Society of Health Service Management*", Vol. 8, No. 3, pp. 75-87, 2011.
- [22] S. W. Kim, H. H. Phang, "Structural relationship and determinants of job satisfaction and organizational commitment. *Korean Sociological Association*", Vol. 43, No. 1, pp. 56-88, 2009.
- [23] Y. H. Yom, S. B. Kwon, Y. Y. Lee, E. K. Kwon, J. W. Ko, "The determinants of job satisfaction of nurses: Focused on work rewards. *Journal of Korean academy of nursing*", Vol. 39, No.3, pp. 329-337, 2009.
- [24] G. J. Park, Y. N. Kim, "Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 16, No. 3, pp. 250-258, 2010.
- [25] L. Eaton-Spiva, P. Buitrago, L. Trotter, A. Macy, M. Lariscy, D. Johnson, "Assessing and redesigning the nursing practice environment. *Journal of Nursing Administration*", Vol. 40, No. 1, pp. 36-42, 2010.
- [26] S. Y. Kim, E. K. Kim, H. M.Lim, M. Y. Lee, K. O. Park, K. A. Lee, "Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*", Vol. 43, No. 1, pp. 20-29, 2013.
- [27] D. G. Kleinbaum, L. L. Kupper, K. E. Muller, "Applied regression analysis and other multi variate methods. Boston, MA: PWS-KENT Publishing Company", 1988.
- [28] M. S. Lee, "Effect of duty satisfaction cause to the occupation change. M.Phil. master's thesis", Kyung Hee University, 2002.
- [29] L. S. Paula, "Measurement of work satisfaction among health profession. *Medical Care*", Vol. 13, No. 4, pp. 337-343, 1978.
- [30] C. B. Han, H. J. Mun, "A study on role and job satisfaction of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*", Vol. 2, No. 1, pp. 115-124, 1996.
- [31] M. S. Kim, "Influence of organizational justice and commitment on organizational citizenship behaviors of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 13, No.4, pp. 481-491, 2007.
- [32] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*", Vol. 64, pp. 12-40, 1988.
- [33] H. G. Moon, "Influence of organizational culture, service oriented culture, and cultural strength on customer orientation of hospital employees. master's thesis, Inje University, Gimhae, 2003.
- [34] J. O. Lee, "Social welfare organization's group culture on organizational citizenship behavior of employees. *Health and Social Welfare Review*", Vol. 31, No. 4, pp. 154-192, 2011.
- [35] Y. Tsai, "Relationship between organizational culture, leadership behavior and job satisfaction, *BioMedCentral Health Services Research*", Vol. 11, No. 98, pp. 1472-6963, 2011.

서 영 숙(Seo, Young Sook)



- 2011년 8월 : 대구가톨릭대학교
간호대학원 간호학과 (간호학박사)
- 관심분야 : 간호관리, 만성질환
- E-Mail : seo1657@naver.com

도 은 수(Do, Eun Su)



- 2011년 2월 : 경북대학교 간호학과
(간호학박사수료)
- 관심분야 : 성인간호, 청소년 건강
증진
- E-Mail : esdo@dhc.ac.kr