

# 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성과 고객지향성에 미치는 영향

최미영<sup>1\*</sup>, 문태영<sup>2</sup>

<sup>1</sup>경일대학교 응급구조학과, <sup>2</sup>강원대학교 응급구조학과

## Influence of The Quality of Work Life on Organizational Effectiveness and Customer Orientation in 119 Paramedic's

Mi-Young Choi<sup>1\*</sup>, Tae-Young Moon<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Emergency Medical Service, Kyungil University

<sup>2</sup>Department of Emergency Medical Service, Kangwon National University

**요약** 본 연구는 119 구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향을 규명하고, 응급의료서비스의 질적 개선을 위한 기초자료를 마련하기 위하여 실시되었다. 대구 및 경북 소방안전센터에 근무하고 있는 119 구급대원 남녀 308명을 대상으로 2019년 2월 3일부터 5월 7일까지 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS 20.0을 사용하여 빈도분석, 상관관계 및 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과는 첫째, 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성 간의 정적상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 둘째, 119 구급대원들의 개인차원, 관리차원의 근로생활의 질이 조직유효성의 조직몰입, 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .001$ ). 셋째, 119 구급대원들의 개인차원, 조직차원, 관리차원의 근로생활의 질이 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .001$ ). 넷째, 119구급대원들의 조직유효성이 고객지향성에 미치는 요인으로 조직몰입, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < .05$ ). 이러한 결과를 감안할 때, 119 구급대원들의 복지제도를 개선함으로써 응급의료서비스의 질향상을 도모하기 위한 정책마련이 필요하다.

**Abstract** This study examined the influence of the quality of work life on the organizational effectiveness and customer orientation in 119 paramedics. This study also offers basic data for improving the quality of emergency medical services in the future. A survey was conducted from February 3, 2019 through May 7, 2019, on 308 male and female fire officers in Daegu, North Gyeongsang Province. The collected data was analyzed using SPSS 20.0 version, and frequency analysis, correlation analysis and multiple regression analysis were carried out. First, there was a positive correlation among the QWL of the 119 paramedics, their OE and CO. Second, the QWL (personal, management dimension) of the 119 paramedic's was a factor that affected OE and job satisfaction. Third, the QWL (personal, management dimension) of the 119 paramedics had an impact on the CO. (ED note: please check all this and it was not clear. It may be correct now.)Forth, the impact of the OE of the 119 paramedics on the CO exerted a significant influence on the OE and job satisfaction. Given the findings of the study, the QWL of 119 paramedics should be improved to heighten paramedics' welfare to promote the quality of emergency medical services.

**Keywords** : Quality Of Work Life, Organizational Effectiveness, Customer Orientation, 119 Paramedic's, Job Satisfaction, Organizational Commitment

\*Corresponding Author : Mi-Young Choi(Kyungil Univ.)

email: emtmy@naver.com

Received October 15, 2019

Accepted February 7, 2020

Revised November 11, 2019

Published February 29, 2020

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성 및 목적

오늘날 생활수준과 교육수준의 향상으로 인하여 국민 스스로 삶의 질을 높이는데 관심이 높아지고 있다. 또한, 빈번히 발생하는 사건·사고로 인해 안전에 대한 인식도 증가하고 있다. 이로 인해 국민들의 안전시스템에 대한 기대수준 상승, 의식구조의 변화에 맞추어 현재 응급의료 서비스를 제공하는 기관에서 안전에 대한 새로운 체계를 구축해야 한다.

안전을 최우선으로 하는 직업 중 가장 위험한 직업으로 손꼽는 소방공무원은 화재진압, 구조, 구급활동을 통해 국민들의 생명을 구하는데 핵심 인력이다. 이러한 위험성은 다른 직업군들과 달리 예측할 수 없는 위험들로부터 치명적인 손상뿐만 아니라 심각할 경우 사망에까지 이어질 수 있다. 지속적으로 이러한 환경에 노출되면 직무스트레스 또한 높아지고, 소진의 결과를 나타내어 자아 탄력성에도 부정적인 영향을 미치게 된다[1].

소방공무원의 물리적 직무환경은 항상 위험에 노출되어 있으며, 격일 근무로 인한 피로 증가, 비상대기로 인한 긴장 상태 유지는 결국 직무 스트레스를 높이는 결과를 초래한다[2]. 이러한 직무 스트레스는 구급대원들의 피로도 증가 및 직무만족도를 감소시키는 결과를 일으키며 [3-4], 근로자 개인의 삶의 질과 건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한, 현장 대응능력, 응급상황 판단능력 등 인지능력을 저하시켜 효율적 업무수행을 어렵게 한다. 소방공무원의 복지는 재난현장에서 직접적인 소방 서비스를 받는 국민에게 간접적으로 돌아가기 때문에 소방공무원의 근무여건 개선 및 삶의 질 향상을 통한 복지환경의 개선은 응급의료서비스의 질 향상으로 이어질 것이다[5].

근로환경의 질을 높이기 위해서는 먼저 내부적으로 접근해 보아야 할 필요가 있다. 내부적 접근이란 소방조직 구성원들의 개개인의 복지 및 근무형태, 삶의 질 등을 포함한다. 근로생활의 질(QWL) 향상은 직무만족, 직무몰입, 동기유발 증대를 가져와 조직유효성에 기여함으로써 QWL이 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 관계를 가지고 있다[6]. 또한 종사자들의 직무 태도 및 만족도를 향상시키고 동시에 이를 통해 조직의 성과에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[7]. 따라서 응급의료서비스의 질 향상을 위해서는 구급대원들의 QWL 향상이 먼저 이루어져야 한다.

조직유효성이란, 조직이 환경으로부터 여러 작용에 대하여 적응과 동시에 내부구조를 안정·유지 통합하여 구성원들의 업적과 생산성을 높이고 조직의 발전과 생존을 지속시키는 정도로 정의한다[8]. 조직유효성은 경제적 지표, 구성원들의 동기부여, 직무만족, 조직몰입 등의 심리적 지표에 의한 접근방식이 있으며 이중 심리적 지표와 관련된 연구가 활발히 진행되어왔다[9-10]. 여기서 직무만족(job satisfaction)은 일과 생활의 균형이 존재할 때 높아지며 이는 조직에 대한 소속감과 충성심을 제고할 수 있는 중요한 요인이다[11]. 또한 조직행동 및 인적자원관리의 연구에서 중요한 성과변수로 제시되고 있으며, 직무성과에 직접적인 영향을 미친다[12].

조직몰입(organizational commitment)은 조직의 목표, 가치와 관련된 애착심, 직무에 대한 본인의 역할에 열정적으로 전념하는 몰입, 조직 자체에 대한 애착으로의 충성심으로 정의한다[13]. 조직 몰입은 QWL에 대한 중요한 결과변수로 작용하는데 동기, 리더십, 직무 만족 등과 같이 조직 구성원의 태도 및 행태의 결과와 관련이 있다[14-15]. 조직몰입은 소방공무원의 직무만족과 관련성이 매우 높음에 따라 근무환경의 변화와 조직성과에 대한 보상의 합리화가 무엇보다 필요하며 소방조직의 조직효과성 향상을 위한 열악한 근무환경을 개선하고 이에 대한 제도적 보완이 필요하다[16].

고객지향성(customer orientation)이란 서비스 조직에서 서비스 제공자가 서비스 제공을 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구와 요구에 따라 행하는 것을 의미한다[17]. 응급의료서비스를 제공받는 고객의 대부분은 환자와 보호자이지만 소방 조직의 성공여부를 판가름하는 요소는 고객지향적인 내부직원 관리의 측면에서도 영향력이 존재하기 때문에 이에 대한 개선 노력도 필요하다[18].

따라서 응급의료 서비스를 제공하는 119구급대원들의 근로생활의 질 향상을 위한 방안 마련이 시급하며, 이러한 개선안이 적절히 시행이 된다면 환자-구급대원 간 상호관계의 질이 높아질 수 있는 계기가 될 것이다. 나아가 환자들이 구급대원들에게 갖는 신뢰감 형성 및 긍정적인 시각도 만들어 낼 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 효과를 규명하고자 한다. 이를 통해 이에 대한 문제점 및 개선안을 제시하여 보다 수준 높은 응급의료서비스의 질적 향상 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 근로생활의 질과 관련해서 Szilagyi & Wallace[19]가 분류한 QWL의 네가지 차원분류를 근거로 하였으며, 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 조재근[20]를 토대로 QWL 차원별 요인을 개인차원, 조직차원, 관리차원 근로생활의 질과 조직유효성의 영향관계를 분석하여 고객지향성에 어떤 영향을 미치는지 규명하기 위함이다. 이러한 연구 목적을 충족시키기 위한 세부적인 연구는 다음과 같다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 119구급대원들의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 119구급대원들의 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성과의 상관관계를 파악한다.
- 3) 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향을 파악한다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구대상 및 표집방법

본 연구의 대상은 대구 및 경북에 소재하는 소방안전센터 중 소방공무원 활동하고 있는 119구급대원들을 모집단으로 선정 후 편의추출법(convenience sampling)을 사용하여 총 350명을 대상으로 2019년 2월 3일부터 5월 7일까지 진행하였으며, 연구 대상자 수는 G\*power 3.1.2 프로그램을 사용하여 다중회귀분석에 필요한 중간 정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95로 하였을 때 적정 표본수는 119부로, 실제 본 연구에서는 총 350부의 설문지를 수거하였고 이 중 불성실하게 응답하거나 극단치가 있는 사례 42부를 제외하고 총 308부의 설문지 분석에 이용되었다. 설문지의 작성은 먼저 연구의 목적과 설문작성 시의 유의점을 인식시키고 연구동의를 받은 후 119구급대원들이 근무하는 소방서에서 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성에 대한 정서를 솔직하게 답할 수 있도록 시간을 할애하여 자기평가기입식(self-administration method)으로 실시하였다.

### 2.2 측정도구

본 연구의 목적을 규명하기 위하여 사용된 측정도구는 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지 문항의 구성은 일반적 특성 6문항, 근로생활의 질 19문항, 조직유효성 10

문항, 고객지향성 5문항으로 총 41문항으로 구성하였다.

### 2.3 측정도구의 타당도 및 신뢰도

설문지를 구성한 후 본 연구자는 설문지의 구성과 변수의 조작적 정의에 대한 안면타당도(face validity)를 검증받기 위하여 응급구조학과 교수 2인과 현장 119구급대원 3인으로부터 자문을 받아 안면타당도를 검증 받았다. 또한 구성타당도(construct validity)를 확보하기 위하여 근로의 질, 조직유효성, 고객지향성 변인에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석의 요인 추출방법은 주성분분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 직교회전 방식 중 베리맥스(varimax)방식을 사용하여 분석하였다. 이 때 요인적재치(factor loading)의 기준은 0.5 이상인 문항들을 중심으로 선택하였다.

#### 2.3.1 근로생활의 질

119구급대원들의 근로생활의 질을 측정하는 도구는 조재근과 김종희[20-21]의 연구에서 사용한 구조화된 설문지를 토대로 본 연구의 목적에 맞게 응급구조학과 교수 2인과 현장 119구급대원 3인에게 자문과 사전조사를 통하여 수정·보완하여 사용하였으며, 본 도구는 일반사용이 허용된 측정도구이다.

근로생활의 질에 대한 하위요인으로 개인적 차원 7문항, 조직적 차원 5문항, 관리적 차원 7문항으로 총 19문항 중 개인적 차원 3문항과 관리적 차원 1개 문항이 낮은 요인 적재값을 보여 4개 문항을 제외한 15개 문항으로 구성하였으며, “매우 그렇다 5점”에서 “전혀 그렇지 않다 1점”의 리커트(Likert) 5점 척도로 점수가 높을수록 근로생활에 대한 긍정적임을 의미한다. 조재근과 김종희[20-21]의 연구에서는 각각 Cronbach's  $\alpha$  = .813, .823 이었고, 본 연구의 Cronbach's  $\alpha$  = .738로 나타났다.

#### 2.3.2 조직유효성

본 연구에서 조직유효성의 조직의 다양한 목표를 달성하는 능력이나 구성원의 지각된 반응으로 행동적 유효성 이면서 행동지표로서 구성원의 주관적인 조직몰입과 직무만족을 효율성 변수로 선택하였다.

119구급대원들의 조직유효성의 하위요인인 조직몰입도는 조직에 조직구성원이 에너지와 충성심을 주고자 하는 의지와 자기표현으로 인식되는 자아 체계의 애착심으로 정의하였으며, 조직유효성의 하위요인인 조직몰입을

측정하는 도구는 장혜진과 김영현[22-23]의 연구에서 사용한 구조화된 설문지를 토대로 구성하였다. 직무만족은 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 의미하는 것으로 직무나 직무경험에 대한 긍정적인 심리상태와 조직구성원이 직무와 관련하여 지각하는 심리적 상태로 조직유효성의 하위요인인 직무만족은 정효선[24]의 연구에서 사용한 구조화된 설문지를 토대로 측정하였다.

또한 조직유효성 요인에 대한 요인분석 결과 조직몰입 5문항, 직무만족도 5문항으로 총 10문항으로 구성하였으며, “매우 그렇다 5점”에서 “전혀 그렇지 않다 1점”의 리커트(Likert) 5점 척도로 점수가 높을수록 조직몰입도와 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 장혜진과 김영현[22-23]의 연구에서는 각각 Cronbach's  $\alpha$ =.879, .818 이었고, 직무만족도의 정효선[24] 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ =.921이었다. 본 연구에서는 조직몰입, 직무만족도 각각 Cronbach's  $\alpha$ =.752, .661로 전체 신뢰도 .738로 나타났다.

### 2.3.3 고객지향성

119구급대원들의 고객지향성을 측정하는 도구는 김신원[25]의 연구에서 사용한 구조화된 설문지를 사용하여 측정하였다.

고객지향성 요인에 대한 요인분석 결과 고객지향성 5문항으로 구성하였으며, “매우 그렇다 5점”에서 “전혀 그렇지 않다 1점”의 리커트(Likert) 5점 척도로 점수가 높을수록 고객지향성이 높음을 의미한다. 김신원[25]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ =.79이었고, 본 연구의 Cronbach's  $\alpha$ =.682로 나타났다.

## 2.4 자료처리

본 연구에서 수집된 자료는 Windows용 SPSS 20.0을 사용하였으며, 모든 통계분석은 유의수준 .05에서 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 빈도분석을 실시하였으며, 척도의 타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 요인분석과 문항내적 일치도를 측정하는 Cronbach's  $\alpha$ 를 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성이 상관관계는 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficients)로 분석하였으며, 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성에 미치는 영향은 다중회귀분석을 사용하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 연구대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자에 대한 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 Table 1과 같다.

본 연구의 조사대상자에 대한 설문조사는 총 308명의 119구급대원들을 대상으로 시행하였으며, 성별 분포도를 보면 남자가 71.4%로 여자 28.6%보다 더 큰 비중을 차지하였으며, 연령별 분포를 보면 31~40세가 46.8%, 30세 이하 36.7%, 41~50세 14.6%, 50세 이상이 1.6%를 차지하고 있는 것으로 조사되었다. 학력 분포를 보면 4년제 졸업생이 49.4%, 전문대 졸 38.0%, 대학원 이상 9.1%, 고졸이 3.6%로 차지하였고, 계급에 따라서 소방사가 44.9%, 소방교 34.4%, 소방장 14.3%, 소방위 이상 6.4%를 차지하고 있다.

조직 단위에 따라 분포도를 살펴보면, 119안전센터 61.7%, 소방본부 14.6%, 119구조대 11.4%, 소방서(내근)과 소방학교가 각각 10.4%와 1.9%를 조사되었다. 근무년수에 대한 분포를 보면 5년 미만인 49.7%, 5~10년이 31.2%, 11~15년 미만 12.3%, 16년 이상이 6.8%로 조사되었다.

Table 1. Research subjects general characteristics (N=308)

Characteristics	Categories	n	%
Gender	Male	220	71.4
	Female	88	28.6
Age	31<	113	36.7
	31-40	144	46.8
	41-50	46	14.6
	51≥	5	1.6
Education	High School	11	3.6
	College	117	38.0
	University graduation	152	49.4
	Graduate school graduation	28	9.1
Current rank	Fire Fighter Senior	138	44.9
	Fire Fighter	106	34.4
	Fire Sergeant	44	14.3
	Over Fire Lieutenant	20	6.4
Organizational unit	Fire Department	45	14.6
	Fire Office Work	32	10.4
	119 Fire Emergency Center	190	61.7
	119 Rescue Center	35	11.4
	Fire Service Academy	6	1.9
Years of work	5 years under	153	49.7
	5~10 years	96	31.2
	11~15 years	38	12.3
	16 ears up	21	6.8

Table 2. The Correlation of Personal Dimension, Organizational Dimension, Managerial Dimension, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Customer Orientation (N=308)

	Personal Dimension	Organizational Dimension	Managerial Dimension	Organizational Commitment	Job Satisfaction	Customer Orientation
Personal Dimension	1.0					
Organizational Dimension	.242**	1.0				
Managerial Dimension	.273**	.137*	1.0			
Organizational Commitment	.224**	.128*	.181**	1.0		
Job Satisfaction	.232**	.182**	.178**	.113*	1.0	
Customer Orientation	.154*	.231**	.134*	.149*	.124*	1.0

\*p<.05 \*\*p<.01

### 3.2 119구급대원들의 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성의 상관관계

119구급대원들의 근로생활의 질의 하위요인과, 조직유효성의 하위요인 및 고객지향성의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관분석을 위하여 실시한 결과는 Table 2와 같다.

Table 2에 나타난 바와 같이 119구급대원들의 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성의 관계를 살펴보기 위하여 상관관계를 실시한 결과, 개인차원은 조직차원(r=.242, p<.01), 관리차원(r=.273, p<.01), 조직몰입(r=.224, p<.01), 직무만족도(r=.232, p<.01), 고객지향(r=.154, p<.05)으로 정적상관관계를 보였으며, 조직차원은 관리차원(r=.137, p<.05), 조직몰입(r=.128, p<.05), 직무만족도(r=.183, p<.05), 관리차원은 고객지향성(r=.231, p<.05)으로 정적상관관계를 보였다. 또한 관리차원은 조직몰입(r=.181, p<.01), 직무만족도(r=.178, p<.01), 고객지향(r=.134, p<.05)으로 정적상관으로 나타났으며, 조직몰입은 직무만족도(r=.113, p<.05), 고객지향성(r=.149, p<.05), 직무만족도는 고객지향성(r=.124, p<.05)과 유의수준 .05에서 유의미하게 정적상관을 보인 것으로 나타났다. 또한 이러한 결과는 다중공선상의 기준인 .08보다 모든 변인에서 작게 나타났기 때문에 다중공선상의 문제는 없다고 사료된다.

### 3.3 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직몰입에 미치는 영향

Table 3에서 보는 바와 같이 119구급대원들의 근로생활의 질의 하위요인 개인적 차원, 관리적 차원이 조직

유효성의 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석의 적합도를 검증한 결과 F=5.339로 p<.001수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결정계수 검증한 결과 R<sup>2</sup> 값이 .313로 나타나 통계에 인용된 변인들의 31% 설명해 줄 수 있다고 볼 수 있다. 근로생활의 질의 독립변인 중에서 개인적 차원과 관리적 차원이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 변수로 선택되었으며, 근로생활의 질의 조직적 차원은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

Table 3. The influence of the quality of work life on organizational commitment (N=308)

	B	SE	$\beta$	t	p
Constant	20.077	1.136		17.666	.001***
Personal Dimension	.516	.280	.146	2.759	.001***
Organizational Dimension	.276	.107	.097	1.646	.101
Managerial Dimension	-.445	.085	-.132	-5.532	.001***

R<sup>2</sup>=.313, F = 5.339, P<.000

\*\*\*p<.001

### 3.4 119구급대원들의 근로생활의 질이 직무만족도에 미치는 영향

119구급대원들의 근로생활의 질(개인차원, 조직차원, 관리차원)이 조직유효성의 하위요인인 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다.

Table 4에서 보는 바와 같이 119구급대원들의 근로 생활의 질의 하위요인 개인차원, 조직차원, 관리차원이 조직유효성의 직무만족에 미치는 영향에 대한 회귀선의 적합도를 검증한 결과  $F=21.339$ 로  $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결정계수 검증한 결과  $R^2$  값이 .413로 나타나 통계에 인된 변인들의 41% 설명해 줄 수 있다고 볼 수 있다. 근로생활의 질의 하위요인인 개인차원, 조직차원, 관리차원이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 4. The influence of the quality of work life on job satisfaction (N=308)

	B	SE	$\beta$	t	p
Constant	8.467	.771		10.982	.001***
Personal Dimension	.333	.054	.137	4.616	.001***
Organizational Dimension	.207	.073	.166	2.860	.024*
Managerial Dimension	.345	.057	.245	5.775	.001***

$R^2=.413, F = 21.339, P<.001$

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

### 3.5 119구급대원들의 근로생활의 질이 고객지향성에 미치는 영향

119구급대원들의 근로생활의 질(개인차원, 조직차원, 관리차원)이 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. The influence of the quality of work life on customer orientation (N=308)

	B	SE	$\beta$	t	p
Constant	17.853	1.694		10.536	.000***
Personal Dimension	.247	.019	.218	5.235	.001***
Organizational Dimension	.208	.059	.276	4.303	.003***
Managerial Dimension	.263	.026	.123	2.085	.038*

$R^2=.243, F = 11.458, P<.001$

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

Table 5에서 보는 바와 같이 119구급대원들의 근로 생활의 질의 하위요인 개인차원, 조직차원, 관리차원이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀선의 적합도를 검증한 결과  $F=11.458$ 로  $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유

의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결정계수 검증한 결과  $R^2$  값이 .243로 나타나 통계에 인용된 변인들의 24% 설명해 줄 수 있다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 근로생활의 질의 하위요인인 개인차원, 조직차원, 관리차원이 고객지향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

### 3.6 119구급대원들의 조직유효성이 고객지향성에 미치는 영향

119구급대원들의 조직유효성(조직몰입, 직무만족도)이 고객지향성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다.

Table 6에서 보는 바와 같이 119구급대원들의 조직 유효성의 하위요인 조직몰입과 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향에 대한 회귀선의 적합도를 검증한 결과  $F=12.754$ 로  $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결정계수 검증한 결과  $R^2$  값이 .133로 나타나 통계에 이용된 변인들의 13% 설명해 줄 수 있다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 조직유효성의 하위요인인 조직몰입과 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 6. The influence of organizational effectiveness on customer orientation (N=308)

	B	SE	$\beta$	t	p
Constant	20.250	1.839		11.013	.000***
Organizational Commitment	.398	.016	.248	4.843	.040*
Job Satisfaction	.270	.124	.124	2.179	.030*

$R^2=.133, F = 12.754, P<.001$

\* $p<.05$  \*\*\* $p<.001$

## 4. 논의

본 연구는 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다. 본 연구에서는 전체적으로 119구급대원들이 근로 생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성의 관계를 살펴본 결과, 119구급대원들이 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 모두 유의한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 119구급대원들의 생활환경에 영향요인을 예측하고 근로생활의 질을 검정함에 있다. 119

구급대원들의 근로생활의 질이 생활전반에 대한 삶의 가치를 평가하는 만큼 119구급대원들에게 매우 중요하지만 나아가 의료서비스 질에도 영향을 끼칠 수 있으므로 간과할 수 없는 과제이다.

따라서 본 연구는 119구급대원들의 근로생활의 질, 조직유효성, 고객지향성 간의 관계를 검증하고자 시도하였으며 그 결과에 따라 다음과 같이 논의하였다.

첫째, 상관관계를 분석한 결과 119구급대원들의 근로생활의 질은 조직유효성의 하위요인인 조직몰입, 직무만족에 정적효과가 있었다. 이러한 결과는 무예도장 종사자를 대상으로 한 노동연[26]등의 연구결과와 일치하였으며, 이를 위해서는 안정적인 근무기반 여건 조성이 필요하다하였다. 또한 채신석[15]은 구성원들에게 근로생활의 질에 대한 긍정적인 인지는 조직유효성 상승의 결과를 나타낼 수 있는 중요요인으로 보았으며 장기적 근로생활의 질 향상으로 조직몰입이 이루어질 수 있다고 하였다. 소방공무원은 교대근무로 현장업무 및 행정업무를 맡게 되며 이로 인한 역할모호성 및 업무량 과다 등으로 인해 직무스트레스는 개인적 스트레스를 넘어서 조직에게까지 영향을 미칠 수 있다. 개인에 대한 조직의 요구와 개인의 능력 혹은 조직에서 제공하는 자원 간에 불일치가 발생할 때 직무스트레스는 증가하게 된다. 이러한 직무스트레스의 증가는 조직유효성을 감소시킨다[27-28].

개인적 관리차원에서는 스트레스 요인에 대처할 수 있는 능력이 필요하며, 관리적·조직적 차원에서는 소방공무원의 동기부여를 위한 정신적·물리적 보상이 뒤따라야 할 것이다. 또한 실질적 계급에 대한 보수 및 승진 제도에 대한 개선이 필요하다고 생각된다.

둘째, 119구급대원들의 근로생활의 질이 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이제승 등, 임형철 등[29-30]의 연구에서도 근로생활의 질이 높아질수록 고객지향성이 높아진다고 하였으며 본 연구의 결과를 지지하였다. 근로생활의 질 수준을 평가하는 요소에는 보수, 근무환경, 복지후생, 직장 내 인간관계 등이 있다. 그러나 소방공무원 처우개선을 위한 2만명 총원계획에 따른 소방공무원 근무환경 개선 및 복지제도 개선 등 세부적인 처우개선안은 마련되어 있지 않다[5].

소방조직은 매우 복잡한 직급 질서로 운영이 되고 관리되어오고 있다. 구성원 모두가 각자의 위치에서 제 역할을 수행해야 소방조직이 원활히 운영될 수 있다. 소방공무원 모두가 하나라는 생각을 가지고 평생직장의 이념을 가질 수 있도록 조직·관리차원의 접근이 필요하며, 소방공무원 개인의 역량을 효과적으로 발휘할 수 있도록

아낌없는 지원이 필요하다.

셋째, 119구급대원들의 조직유효성의 하위요인인 조직몰입, 직무만족이 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정적효과가 있었다. 조직몰입 및 직무만족이 높을수록 고객지향성이 높다는 것을 의미하며, 차재빈[31]등의 연구에서도 조직유효성의 하위요인 중 직무만족과 고객지향성 간에 정적효과를 보였으며 여기에 공감의 중요성에 대하여 이야기하였다. 공감은 타인에 대한 정서적 이해로서 불안정한 심리상태의 환자들에게는 절대적으로 필요한 능력이다. 이러한 공감 능력은 고객지향성, 자기효능감, 직업존중감, 직무만족 간에도 영향을 미칠 수 있다고 하였으며[32-33], 응급의료서비스를 제공하는 소방공무원에게 절대적으로 필요한 능력임을 알 수 있어 추후 연구에서 공감능력에 대한 상관연구가 필요할 것으로 생각된다.

Hoffman & Ingram[34]의 연구에서도 조직유효성이 고객지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이외 다양한 대상들에 대한 관련 연구에서도 본 연구결과와 같은 결과를 나타냈다[35-36]. 조직유효성의 지표로서 사용된 조직몰입은 직무스트레스로 인한 조직유효성이 감소하는 것을 완충시키는 역할을 한다[37]. 조직몰입은 조직구성원들로 하여금 안정감, 소속감을 줄 수 있기 때문에 업무로 오는 스트레스로부터 효과적으로 대처할 수 있게 해준다[38].

조직유효성의 또 다른 지표인 직무만족은 스스로가 본인이 하는 직무에 대하여 긍정적인 태도로서 업무수행에 있어 얻어지는 정신적·물질적 보상으로 인해 상승하게 된다. 개인이 얻게 되는 성취감이나 직급상승의 기회 등도 여기에 포함된다. 본 연구의 결과와 마찬가지로 전홍성[39]등의 연구에서도 직무만족과 고객지향성 간 유의한 관계가 있으며, 고객지향성 향상을 위해서는 직무만족의 향상이 먼저 선행되어야함을 이야기하였고, 본 연구결과를 지지하였다.

따라서 본 연구결과를 통합적으로 보았을 때, 조직몰입 및 직무만족의 향상을 고객지향성 향상의 결과를 나타내며 조직몰입 및 직무만족의 향상은 119구급대원의 근로생활의 질이 향상되었을 때 나타날 수 있다. 이에 응급의료서비스의 질 향상의 목표를 달성하기 위해서는 구급대원의 근로복지 개선을 위한 구체적인 방안 마련을 해야 하며, 실질적 업무환경과 관리상황에 맞추어 복지제도를 개편해야 할 것이다. 이는 결국 환자의 생명 보호 및 유지와 직결되는 사안인 만큼 그 중요성을 인지하고 적극적인 노력이 필요할 것으로 생각된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향을 규명하기 위하여 대구 및 경북 소방안전센터에 근무하고 있는 119구급대원 남녀 308명을 대상으로 2019년 2월 3일부터 5월 7일까지 조사하였다. 수집된 자료는 Windows용 SPSS/20.0을 사용하여 빈도분석, 상관관계 및 다중회귀분석을 실시한 결과 다음과 같은 결론이 도출되었다..

첫째, 119구급대원들의 근로생활의 질, 조직유효성 및 고객지향성 간의 정적상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성의 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 개인차원, 관리차원에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성의 직무만족에는 개인차원, 조직차원, 관리차원에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 119구급대원들의 근로생활의 질이 고객지향성에 미치는 요인으로 개인차원, 조직차원, 관리차원에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 119구급대원들의 조직유효성이 고객지향성에 미치는 요인으로 조직몰입, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구의 논의 및 결론에서 이미 제시되어 있는 바와 같이 119구급대원들의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향관계는 각각의 하위요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 이러한 결과를 보았을 때 119 구급대원들의 복지제도를 개선함으로써 응급의료서비스의 질향상을 도모하기 위한 정책마련이 필요하다.

## References

- [1] H. Y. Lee, Y. R. Kim, "Effects of Burnout on Job Stress and Ego-Resilience of Fire Officials", *Fire Science and Engineering*, Vol.31, No.2, pp.106-112, 2017.  
DOI: <http://doi.org/10.7731/KIFSE.2017.31.2.106>
- [2] H. C. Jeong, "The Effect of Job Stress and Drinking on the Depression of Fire Service Officers", Department of Education Graduate School, Ajou University, Korea, 2017.
- [3] S. S. Choi, G. W. Kim, "Impact of Job-stress on Fatigue Among 119 Rescue Workers", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No.4, pp.433-439, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.4.433>
- [4] H. J. Park, S. H. Yoon, Y. C. Cho, "Analysis of the Influence of Violence Experience, Burnout and Job Stress on Job Satisfaction among 119 Rescue Workers using the Structural Equation Model", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.19, No.3, pp.267-277, 2018.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.3.267>
- [5] H. Y. Jeong, "A Study on the Improvement of Work Welfare for Fire Service Officials", Department of public Administration Graduate School, Pusan National University, 2019.
- [6] E. Y. Yoon, "Commitment in exchange relations: Test of theory of relational cohesion, *American Sociological review*", Vol.61, pp.89-108, 1996.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/2096408>
- [7] R. Gayathiri, L. Ramakrishnan, "Quality of work life-linkage with job satisfaction and performance", *International Journal of Business and Management Invention*, Vol.2, No.1, pp.01-08, 2013.
- [8] J. L. Price, "The Study of Organizational Effectiveness", *The Sociological Quarterly*, Vol.13, No.1, pp.3-15, 1972.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1972.tb02100.x>
- [9] J. R. Campbell, "Science teachers flexibility. *Journal of research in science teaching*", Vol.14, No.6, pp.525-532, 1977.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/tea.3660140606>
- [10] D. R. Dalton, W. D. Todor, M. J. Spendolmi, G. J. Fielding and L. M. Porter, "Organization structure and performance: A critical review," *Academy of Management Review*", Vol.5, No.1, pp.49-64, 1980.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/257804>
- [11] C. U. Heo, " Impact of work-life balance on job satisfaction and life satisfaction: Case of paid workers", *Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.32, No.12, pp.151-164, 2018.  
DOI : <http://doi.org/10.21298/IJTHR.2018.12.32.12.151>
- [12] K. H. Park, "The Influence of Interrelationship between Work and Family on the Managerial Competence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Life Satisfaction of Married Managerial Women", *Journal of Business Administration*, Vol.25, No.2, pp.879-905, 2012.
- [13] B. Buchanan, "Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager in Work Organizations", *Administrative science Quarterly*, Vol.19, pp.533-546, 1974.  
UCI : G704-000789.2012.25.2.008
- [14] M. Y. Kim, H. J. Lee, S. M. Park, " HPWSs and Organizational Effectiveness with AMO Theory: Testing on the Moderating Role of QWL", *Korean Public Personnel Administration Review*, Vol.15, No.3,



- pp.269-303, 2016.  
UCI : G704-002098.2016.15.3.002
- [15] S. S. Chae, "The Effect of Work-Life Quality on Job Engagement, Organizational Commitment and Turnover Intention: Research Based on Deluxe Hotel Food and Beverage Employees in Seoul", *Journal of Tourism Sciences*, Vol.41, No.10, pp.165-183, 2017.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.17086/JTS.2017.41.10.165.183>
- [16] J. H. Lee, S. I. Ryu, "The Effects of Motivation on Fire Officers' Organizational Commitment and Job Satisfaction - Focusing on the Perception of Fire Officers in the Busan Area -", *Crisisonomy*, Vol.12, No.1, pp.47-55, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.14251/crisisonomy.2016.12.1.47>
- [17] R. Saxe, B. A. Weitz, "The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople.", *Journal of Marketing Research*, Vol.19, pp.343-351, 1982.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3151568>
- [18] Y. A. Ku, Y. J. Han, S. S. Ahn, "A Study on Evaluation over Medical Services and Its Improving Methods in the General Hospital: Focusing on Inpatients and Outpatients in K University Hospital", *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol.13, No.3, pp.101-128, 2011.
- [19] A. D. Szilagyi, M/. J. Wallac, "Organizational behavior and performance", Glenview, Ill: Scott, Foresman., 1987.
- [20] J. G. Cho, "A Study on the Effect of Quality of Working Life of Hotel Employee on Organizational Commitment : Focusing on the Moderating Effect of the Work-Family Conflict", Department of Hospitality & Tourism Management Graduate School of Sejong University, Korea. 2005.
- [21] J. H. Kim, "An Empirical Study on the Impact of QWL on Job Satisfaction of Hotel Employee", Department of Tourism Management Graduate School of Kyonggi University, Korea, 1998.
- [22] H. J. Jang, "The Effects of Physical Environment in Hotel Restaurant Service Space upon Employees' Physiological Response and Organizational Commitment", Department of Culinary Science & Foodservice Management Graduate School of KyungHee University, 2008.  
UCI : I804:11006-200000071398
- [23] Y. J. Kim, "A Study on the Relationship between Organizational Culture and Organizational Efficiency : A Focus on Moderating Effects of Shared Leadership", Department of Management Consulting Graduate School of KyungHee University, 2014.
- [24] H. S. Jung, "A study on the effects of employees' business ethics awareness and practice in foodservice industry upon person-organization fit, job satisfaction, turnover intent and organization performance", Department of Hotel and Tourism Management Graduate School of kyungHee University, 2007.
- [25] S. W. Kim, "A Study on the effect of organizational culture types and job satisfaction on Customer-oriented behavior in the hotel", Department of Trade and Business Administration Graduate School of Information industry Chungwoon University, 2010.
- [26] D. Y. Roh, J. P. Kim. "The Impacts of the Quality of Working Life(QWL) of the Workers at Martial Arts Dojang on Organizational Commitment and Turnover Intention", *The Journal of Korean Alliance of Martial Arts*, Vol.20, No.4, pp.149-161, 2018.
- [27] K. H. Han, W. K. Lim, "The Effect of Social Workers' Job Stress on Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Organizational Commitment", *Journal of Digital Convergenc*, Vol.15, No.7, pp.65-88, 2017.  
DOI: <https://doi.org/1014400/JDC201715765>
- [28] W. H. Ham, D. J. Choi, "The Structural Relationship among Airport Security Agent's Emotional Labor and Manager's Leadership Type, Job Stress", *Organizational Commitment and Effectiveness*. *Sport Science*, Vol.36, No.2, pp.57-78, 2019.
- [29] J. S. Lee, S. Y. Park. "Influence of the Quality of Working Life of Employee's in the Sports Center on Job Satisfaction and Customer Orientation", *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.73, pp.123-134, 2018.
- [30] H. C. Lim, G. M. Lee, "The Effect of Hotel Employees' Psychological Contract Breach on the Customer Orientation - Focusing on the Mediating Role of Quality of Work Life -", *Journal of Foodservice Management*, Vol.19, No.5, pp.215-234, 2016.
- [31] J. B. Cha, D. H. Kim, C. W. Park, "A Study on the Relationship between Salesperson's Customer Empathy, Job Satisfaction, Emotional Commitment, and Customer Orientation", *The Academy of Customer Satisfaction Management*, Vol.20, No.1, pp.23-43, 2018.
- [32] H. Jeong, "A Convergence study of the Effects of Job-esteem and Empathy on Customer orientation in Nursing students", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol.9, No.10, pp.599-607, 2018.  
DOI: <https://doi.org/1015207/JKCS2018910599>
- [33] H. C. Shin, "A Study on Relationship between Foodservice Employee's Empathy Ability, Self-efficacy, and Customer Orientation", *Journal of Tourism Management Research*, Vol.23, No.3, pp.107-124, 2019.  
DOI : <http://doi.org/10.18604/tmro.2019.23.3.6>
- [34] D. K. Hoffman, D. K. T. N. Ingram, "Service provider job satisfaction and customer-oriented performance", *Journal of services Marketing*, Vol.62, No.2, pp.68-78, 1992.  
DOI : <https://doi.org/10.1108/08876049210035872>
- [35] O. H. kwon, Y. S. Sheen, "The Effects of Emotional on Job Satisfaction and Customer Orientation", *Journal of the Korean Society of Design Culture*, Vol.24, No.2, pp.33-41, 2018.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.18208/ksdc.2018.24.2.33>
- [36] D. H. Nam, J. J. Lee, Y. J. Lee, "The Effect of

Mindfulness of Hotel Employees on Organizational Effectiveness and Customer Orientation", Food Service Industry Journal, Vol.14, No.2, pp.171-187, 2018.

DOI : <http://doi.org/10.22509/kfsa.2018.14.2.011>

- [37] J. Dunseath, T. A. Beehr, D. W. King, "Job stress-social buffering effects across gender, education and occupational groups in a municipal workforce", Review of Public Personnel Administration, Vol.16, pp.60-83, 1995.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/0734371X9501500105>
- [38] R. T. Mowday, L. W. Porter, R. M. Steers, "Employee-Organization linkages", San Diego, CA:Academic Press, 1982.
- [39] H. S. Jeon, N. S. Park, "The Effect of Psychological Ownership on Customer Orientation of Hotel Employees' - Focused on the Mediating role of job satisfaction -", Tourism Research, Vol.39, No.3, pp.91-113, 2014.  
UCI : G704-SER000009129.2014.39.3.009

---

최 미 영(Mi-Young Choi)

[정회원]



- 2013년 2월 : 강원대학교 일반대학원 간호 및 응급보건학(보건과학 석사)
- 2018년 2월 : 강원대학교 일반대학원 응급의료재활학과(응급구조학 박사)
- 2012년 8월 ~ 2014년 7월 : 분당차병원 응급의료센터 근무
- 2017년 3월 ~ 현재 : 경일대학교 응급구조학과 조교수

<관심분야>

안전, 응급구조

---

문 태 영(Tae-Young Moon)

[정회원]



- 1993년 2월 : 국민대학교 체육학과(운동생리학 체육학석사)
- 2000년 2월 : 명지대학교 체육학과(이학박사)
- 2005년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 응급구조학과 교수

<관심분야>

보건학•건강증진