



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



**저작자표시.** 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

**저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.**

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

2008년 2월  
석사학위논문

일부 종합병원의 고객만족 정책이  
직무 스트레스와 직무 만족에 미치는  
영향

조선대학교 보건대학원

보건학과

김 병 홍

일부 종합병원의 고객만족 정책이  
직무 스트레스와 직무 만족에 미치는  
영향

The Influence of Consumer Satisfaction Policy on Job  
Stress and Job Satisfaction among Some Hospitals  
Employees.

2008년 2월

조선대학교 보건대학원

보건학과

김 병 홍

일부 종합병원의 고객만족 정책이  
직무 스트레스와 직무 만족에 미치는  
영향

지도교수 박 종

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함.

2007년 10월

조선대학교 보건대학원

보건학과

김 병 홍

# 김병홍의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 인

위 원 조선대학교 교수 인

위 원 조선대학교 교수 인

2007년 12월

조선대학교 보건대학원

# 목 차

표목차 .....	iii
그림목차 .....	iii
ABSTRACT .....	iv
I. 서론 .....	1
A. 연구의 필요성 .....	1
B. 연구의 목적 .....	3
II. 이론적 배경 .....	4
A. 고객 만족의 개념 .....	4
B. 직무 스트레스의 개념 .....	7
C. 직무 만족도의 개념 .....	10
III. 연구방법 .....	15
A. 조사대상 .....	15
B. 조사도구 .....	15
1. 일반적 특성 .....	15
a. 인구사회학적 특성 .....	15
b. 직업 특성 .....	15
2. 직무 스트레스 요인 및 고객 만족과 관련한 일반적인 사항 .....	16
a. 직무 스트레스 요인 .....	16
b. 고객 만족과 관련한 병원 조직구성원의 일반적인 사항 .....	16
3. 병원의 고객 만족 정책과 관련한 병원 조직구성원의 태도 .....	16

4. 직무 스트레스 .....	17
5. 직무 만족도 .....	17
C. 분석방법 .....	18
IV. 연구결과 .....	19
A. 조사 대상자의 일반적 특성 .....	19
1. 병원별 고객 만족 정책 실시 현황 .....	21
B. 특성별 직무 스트레스 및 직무 만족과의 관련성 .....	22
1. 특성별 직무 스트레스 수준과의 관련성 .....	22
a. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준 .....	22
b. 직업적 특성에 따른 직무 스트레스 수준 .....	22
2. 특성별 직무 만족 수준의 비교 .....	23
a. 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준 .....	23
b. 직무적 특성에 따른 직무 만족 수준 .....	24
C. 고객 만족 정책과 직무 스트레스, 직무 만족과의 상관관계 .....	26
V. 고찰 .....	31
VI. 결론 .....	35
참고문헌 .....	37
부록 .....	40

## 표 목 차

표 1. 스트레스 및 직무 스트레스 정의 요약 .....	8
표 2. 직무 스트레스 유발 요인 .....	8
표 3. 직무 만족에 대한 정의 .....	13
표 4. 인구사회학적 특성 .....	19
표 5. 직무적 특성 .....	20
표 6. 병원별 고객 만족 관련 정책 사례 .....	21
표 7. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준 .....	22
표 8. 직무적 특성에 따른 직무 스트레스 수준 .....	23
표 9. 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준 .....	24
표 10. 직무적 특성에 따른 직무 만족 수준 .....	25
표 11. 직무 스트레스, 직무 만족, 고객 만족 정책과의 상관관계 .....	26
표 12. 직무 스트레스에 영향을 끼치는 요인에 대한 다중회귀분석 .....	28
표 13. 직무 만족에 영향을 끼치는 요인에 대한 다중회귀분석 .....	30

## 그림목차

그림 1. 고객가치 창출 선형구조 .....	5
그림 2. 고객 만족의 개념 .....	6

# ABSTRACT

## The Influence of Consumer Satisfaction Policy on Job Stress and Job Satisfaction among Some hospitals Employees

Kim Byung Hong

Advisor: Prof. Park Jong

Dept. of Public Health

Graduate School of Environment and  
Health

Chosun University

The purpose of this study is to identify how the Customer Satisfaction (CS) policy affects the employees' level of stress and satisfaction, and to minimize the level of stress, maximize employees' satisfaction, and bring about a fundamental change to the CS policy.

The data for this study was collected from 717 employees. The subjects who agreed to participate responded to a survey which was collected and analyzed. These employees work in hospitals that adopted a working CS policy and have more than 250 beds.

For data analysis, t-test and ANOVA was used to identify general characteristic, office characteristic, and the stress level according to the CS

policy. hierarchical multiple regression analysis was used to analyze the effect of stress on the satisfaction of the subjects.

The stress level of hospital employees notably differed by gender, highest degree of education, occupation, and position but did not differ by the hospital, period of employment, and customer reception.

The stress level was higher for subjects who had higher responsibility and demand. However, the level of stress and work satisfaction showed an inverse proportion correlation, indicating that under high level of stress, work satisfaction was low.

Of the fundamental aspects of CS policy, 'practice & application aptitude' and 'individual aptitude' showed a correlation to work satisfaction, and as the two characteristics of CS policy were high, the level of satisfaction was high as well.

According to the result, as each hospital should continue their CS policy, systematic changes must take place to control the stress level of its employees. Also, voluntary participation of the employees must be encouraged so that their creative insights could be reflected upon the management system.

Further studies concerning the CS policy should take a broader view and focus on region, types of hospitals, and occupation. To reveal the exact correlation between the attitude towards the CS policy and work satisfaction and stress, additional studies with more depth is required.

---

Key word :

customer satisfaction(CS) policy, work stress, work satisfaction

# I. 서론

## A. 연구의 필요성

오늘날 병원을 둘러싼 의료 환경은 매우 급격하게 변화되고 있다. 병원의 증가로 인하여 병원간의 경쟁이 심화되고, 환자들도 본인의 의지에 따라 선택의 폭이 넓어짐과 동시에 교통의 발달로 전국이 일일생활권으로 접어들면서 병원들은 환자들을 충성 고객으로 만들기 위한 노력을 귀 기울일 수밖에 없었다. 그리하여 병원들도 고객 만족의 필요성을 인식하게 되었다.

병원에서의 고객이란 외부고객과 내부고객으로 분류하여 세부적으로 구분하면 외부고객은 첫째로 정확한 기술로서 병의 치료와 배려로서 비용절감과 친절한 설명을 하여주시기를 기대하고 있는 환자(외래환자, 입원환자, 응급환자 등)와 가족, 방문객이 있으며, 둘째로 항상 평안하고 필요시 언제든지 진료를 받을 수 있는 체제, 의료수준, 교육, 상담 활동, 보건 활동 등에 필요로 하는 지역사회와 지역주민이 있으며, 셋째로 적시적소에 정확한 환자 정보의 제공, 의뢰 환자의 만족도 증가를 요구하는 의뢰 병원과 의뢰받은 병원의 의사 및 직원(보건소, 의원, 병원, 복지시설 등)이 있으며, 넷째로 의료보험의 효율성, 자원절약에 필요한 의료보험 등의 지불자(국민보험, 건강보험, 자동차보험, 행정관계 단체 등)로 구분한다. 내부고객은 첫째로 연수의사, 수련의사(전임의, 전공의), 학생(교육병원)등과 둘째로 병원에서 근무하는 의사, 진료를 주축으로 서로 협력하고 지원해주는 직원으로 구분할 수 있다(유승흠, 2006).

최근 보건복지부는 2004년도 8월부터 11월까지 대형병원(500병상 이상) 77곳, 2005년도(260병상 이상 500병상) 78곳, 2006년도(260병상 미만) 118곳을 대상으로 의료서비스 제공절차 및 성과, 환자 만족도 등에 대하여 의료기관 평가를 실시하였으며, 그 결과를 다음해 4월 발표하였다. 이는 병원 소비자들인 환자에게 의료기관의 정보를 제공해 줌으로써 환자의 알 권리와 의료기관 선택권을 강화시켜 주었다는 점에서 큰 의미가 있고, 정부도 의료계가 서비스의 사각지대가 아님을 인정

했다는 것으로 볼 수 있으며, 이로 인해 의료기관은 의료시설 확충, 양질의 의료인력 확보 등 고객 중심의 의료서비스 구축에 더욱 만전을 기해야 할 입장에 놓이게 되었다(보건복지부, 2006).

이처럼 최근 병원들은 급격한 경제, 문화, 사회적인 환경 변화를 그 어느 분야보다 많은 어려움을 겪고 있다. 생활수준의 향상에 따른 이용자들의 고급 의료 수요 증대, 대기업에 의한 대규모 의료기관의 설립 및 이에 따른 대형 의료기관의 경쟁 격화, 의료 시장 개방에 따른 외국자본 및 기술의 유입, 그리고 인구의 노령화, 질병구조의 변화, 대형병원간의 수준 평균화 경향 등이 새로운 의료환경의 변화로서, 이에 대한 인식의 변화와 대처 방안을 미리 수립해 나가지 않으면 안되는 상황에 직면하고 있다.

결국 의료서비스 개념의 변화로 인해 병원 경영의 주된 사고가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 바뀌게 되었고, 그에 맞는 의료서비스 공급이 절실히 요구되고 있다. 이는 의료서비스에 대한 고객의 기대와 욕구 증가에 기인할 자연스런 현상으로 고객의 수준이 향상함에 따라 고객 개인에 대한 관심과 다양한 욕구를 충족시킬 수 있도록 의료기관 역시 고객 중심 경영이 그만큼 절실히 되고 있음을 말해 주고 있다. 오늘날 병원은 고객중심의 경영 마인드로 바꿀 수밖에 없는 시점에 직면해 있으며, 모든 병원 직원들이 고객만족을 위한 경영관리 활동에 경주해야 조직의 생존과 번영이 보장될 수 있게 되었다(박성필, 2005). 결국 병원 서비스에 대한 환자의 만족도는 병원 경영 관리상 중요한 요소 중의 하나가 된 것이다(임정자, 2001).

하지만 각 의료기관의 종사자들은 소속기관의 고객만족 경영에 대하여 어떻게 생각하고 있으며, 기관의 고객만족 정책에 따른 직무만족도는 어느 정도인지 또한 이로 인해 얼마만큼 직무스트레스를 받고 있는지에 대한 구체적인 연구는 매우 부족한 것이 현실이다. 직무스트레스는 개인에게 불만족, 소외 등의 심리적 측면은 물론 그들의 생활뿐만 아니라 건강에까지도 많은 영향을 끼치고 있으며, 또한 조직적 차원에서 구성원들이 스트레스를 받게 되면 생산성이 낮아지고, 이직률이나 결근율이 높아지며, 업무성과가 저하되기도 한다(나명석, 2002).

특히, 서비스를 전달하는 주체가 병원의 조직구성원이기 때문에 각 병원의 고객 만족 정책은 소속직원들로 하여금 어떠한 형태로든 직무 태도에 영향을 줄 것이며, 보다 나은 고객만족 경영을 위한 의료기관의 강화된 제반 정책은 소속직원의 직무 스트레스에도 영향을 미칠 것이라 보여 진다. 조직의 요구사항과 기대를 충족시키기 위해 노력해야 하는 구성원은 조직의 목표와 개인욕구간의 불균형으로 크고 작은 각종 스트레스를 느낄 수밖에 없기 때문이다(심성훈, 1999).

이와 같은 이유에서 각 병원은 고객만족 활동과 병행하여 이로 인한 병원의 조직 구성원들의 직무스트레스 최소화에도 보다 역점을 뒀을 물론 직원 관리에 보다 많은 노력을 기울여 나가야할 시점에 놓여있다.

이에 병원의 조직 구성원들은 업무에 대한 자율성과 피드백을 강조하도록 바람직한 업무를 개발하고, 상호 존중과 신뢰속에 전직원들이 자신의 역할을 적절히 수행할 수 있는 분위기를 조성함으로써 직원들의 직무스트레스를 감소시키고, 병원의 조직구성원이 상호 만족할 수 있는 효과적인 방안과 개선책을 모색해 나가야할 과제를 안게 된 것이다.

## B. 연구의 목적

본 연구는 광주, 전남 지역 일부 종합 병원들을 대상으로 병원의 고객 만족 조직 구성원들의 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고, 이러한 직무스트레스가 소속 직원들의 직무 만족도와 어떠한 관련성을 보이는가를 파악하여 병원 경영의 기초 자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 목적을 보다 구체적으로 열거해보면 다음과 같다.

첫째, 직원들의 고객만족 정책에 대한 의견, 직무스트레스, 직무만족도등을 평가한다.

둘째, 병원의 고객만족 정책이 직원의 직무스트레스 및 직무만족도와 관련성을 규명한다.

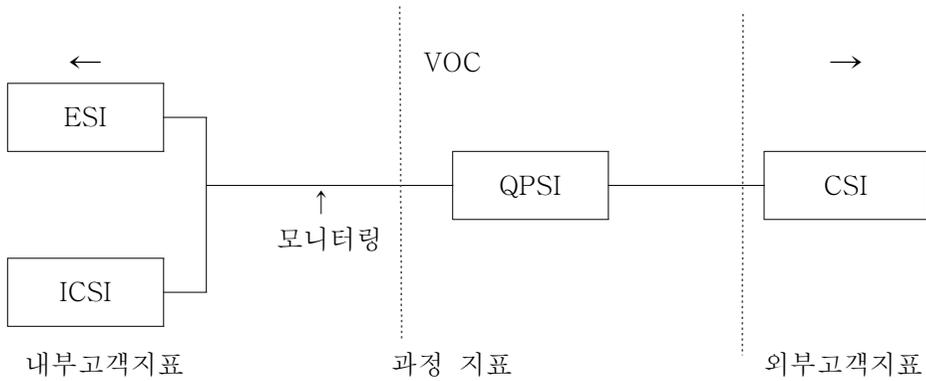
## II. 이론적 배경

### A. 고객 만족의 개념

고객만족은 모든 기업이 추구해야 할 궁극적인 목적이 되고 있다. 이는 고객만족이 가지는 가치 즉, 반복구매, 재구매 의도 및 우호적인 구전에 직접적인 영향을 미치는 속성으로 인한 것이다. 즉, 고객만족은 고객의 욕구나 기대에 대한 서비스 제공능력의 평가치와 구매 후 행동에 대한 효과적인 예측치의 성격을 가지기 때문에 그 중요성이 큰 것이다. 이렇게 고객만족이 기업의 성과를 증대시킨다는 결과는 일반적이다(Fornell 1994; 김용준과 김진수, 1998).

병원에 대한 고객만족도는 어느 누구든지 아플 경우 병원을 찾아야 하기 때문에 밀접한 관계를 가지고 있으므로 인하여 모든 국민들에게도 큰 관심과 함께 그 중요성 역시 점점 보급 확대와 2000년 의약분업, 의료기관의 파업 이후 환자는 진료 받는 입장의 종속관계에서 자신의 권리를 적극적으로 표출하고, 자신의 주장을 지속적으로 요구하고 있으며, 본인이 납득할 수 있도록 충분한 설명과 쾌적한 생활을 요구하는 수평관계로서의 변화를 추구하고 있다. 이러한 변화는 환자만족에 기인한다고 볼 수 있다.

환자 관점에서 보면, 본인이 받는 의료서비스가 “① 건강 상태에 좋은 영향을 주었는지 ② 생활의 질에 좋은 영향을 주었는지 ③ 만족하였는지”라는 3가지 관점이 중요시되고 있으나 아직도 의료계에서는 병원입장만을 생각하고 고객만족에 대해 등한시 하는 경향을 볼 수 있다. 그래서 문턱이 높은 곳이라고 하지만 지금부터라도 고객만족에 귀 기울이지 않으면 환자는 떠나게 되며, 병원은 도산의 위기에 처하게 될 것이다. 그러므로 고객만족을 향상시키기 위해서는 환자가 생각하는 것과 병원에서 생각하는 서비스에 대한 격자(갭)을 최소화하는 것이며, 이로 인해 고객이 만족하여 충성고객으로 만드는 것이다.



- VOC(Voice Of Customer) : 고객의 소리
- ESI(Employee Satisfaction Index) : 직원만족도
- ICSI(Internal Customer Satisfaction Index) : 내부직원 상호간 만족도
- QPSI(Quality Private Service Index) : 서비스제공 Process 만족도
- CSI(Customer Satisfaction Index) : 고객 만족도

### 그림 1. 고객가치 창출 선형구조

자료: CS경영연구회, 한국능률협회컨설팅 CS경영연구회, 2004

고객만족이란 고객이 진료 또는 서비스에서 원하는 것을 기대이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 고객의 재 구매율을 높이고 그 진료 또는 서비스에 대한 충성도 (loyalty)가 지속되도록 하는 상태를 의미하며, 고객과 접 분석을 통하여 고객만족 실천 활동, 고객중심의 정기적 관리가 필요하다.

고객만족을 지속적으로 관리 운영하기 위해서는 체계적으로 리더쉽 및 경영정책을 반영할 수 있어야 하며, 고객만족 경영전략을 통하여 전략적 고객정보시스템을 구축하고, 전 직원의 인적자원 개발 및 직원 참여를 통해 고객서비스 개선전개, 프로세스 관리, 성과측정의 체계적인 관리가 필요하다. 고객서비스 개선활동 체계는 다음과 같다.

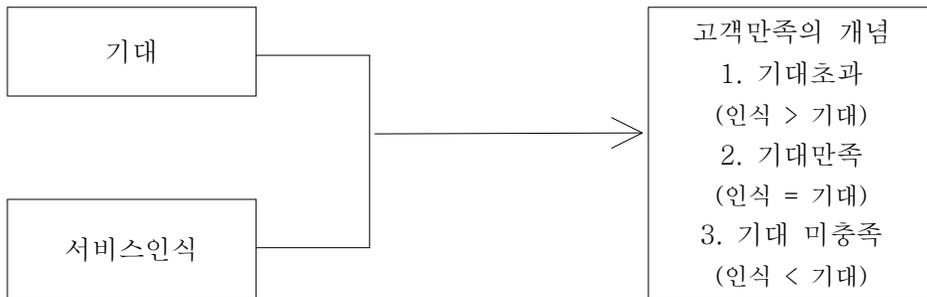
- ① 조직기구 : CS향상위원회, CS교육

② 제도과정 : CQI활동, CS개선활동, 개선제한, BSC

③ CS인프라 : VOC시스템, CRM시스템

④ CS이벤트 : 우수직원 포상, 고객감사 캠페인, 불만고객 최소화 등 각종 이벤트 행사

고객만족을 의료서비스에 적용하면 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나, 이용하는 동안 그리고 이용후에 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치판단이며, 지속되는 반응이라고 정의할 수 있다. 즉 서비스 자극에 대해 고객은 나름대로 기준에 의해 서비스 가치를 평가하며, 이러한 결과로 반응을 보이게 된다는 것이다. 이를 종합하여 정리하면 다음과 같다.



**그림 2. 고객 만족의 개념**

자료: 김상한(2004). 병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문, 2004

결국 병원에도 환자라는 말 대신 고객이라는 용어가 더 이상 낯설지 않게 되었으며, 고객들의 태도 변화와 맞물려 경제 위기, 의약분업, 의료시장 개방 등 병원경영에 어려움을 겪고 있는 가운데 스스로 살아남기 위한 병원간의 경쟁은 더더욱 치열해 지고 있는 상황이 전개되고 있다. 이제는 고객이 원하는 차별화된 서비스 품질과 만족을 제공해야만 경영합리화를 기할 수 있게 된 것이다.

이에 각 의료기관은 고객만족 경영을 효과적으로 실시하기 위하여 구체적인 정책을 강도 높게 펼치고 있는데, ① 내·외부 강사를 이용한 지속적이고, 체계적인

친절 서비스 교육 ② 친절, 불친절 직원 건의 등 고객 제안제도인 고객의 소리 (VOC) 운영 ③ 모니터링을 포함한 각종 고객만족도 조사 ④ 고객만족 정책 결과와 인사제도(포상, 불이익 등)와의 연계 ⑤ 고객 데이터베이스를 기반으로 효과적인 관리를 위한 고객관계관리(CRM) 운영 등이 그 예라고 할 수 있다.

## B. 직무 스트레스의 개념

스트레스라는 말의 어원은 라틴어 “Stringer”로서 “팽팽하게 죄다”라는 뜻에서 유래되었는데, 당시는 고뇌, 억압이나 역경 등을 의미한다.

그 이후 가장 보편적으로 String(긴장)이라는 말로 불리다가 14세기에 이르러서야 stress라는 말로 사용되기 시작하였다(Ivancevich & Matterson, 1980). 19세기에는 기술 과학적인 의미로 쓰였는데(Wonnubat, 1984), 스트레스란 물체나 인간에게 작용하는 어떠한 힘, 압력, 강한 영향력을 의미하는 것으로 여겼다. 20세기에 접어들면서 의학계에 소개가 되었는데, 이때부터 스트레스에 대한 인간의 반응을 과학적으로 연구하기 시작하였다(Quick, 1984;이용일, 2000).

스트레스 및 직무스트레스에 대한 정의는 학자마다 약간씩 차이를 두고 기술되어 있으며(표 1), 조직 심리학자나 행동과학자들은 직무스트레스를 개인-환경 간의 적합성, 동태성 등의 상호작용에 관심을 가지고 접근하였다. 직무스트레스 연구의 대부분은 스트레스 요인과 결과 모두에 주관적인 자기보고식 자료에 의존하고 있기 때문에 직무스트레스에 대한 공통적이고, 보편적인 정의를 내리기는 어려운 실정이나(양진환, 1991), 기존 연구의 다양한 정의 속에 공통 분모를 추출하여 보면 직무스트레스란 “개인의 욕구나 능력의 차이가 직무 환경의 요구와 일치되지 못함을 지각할 때 발생하는 생리적, 심리적 불균형, 부적합 상태”로 정의될 수 있을 것이다(정찬국, 1997).

**표 1. 스트레스 및 직무 스트레스 정의 요약**

학 자	내 용
Selye(1956)	스트레스는 어떤 요구에 대한 보편적인 반응
Rogers & Cobb(1974)	스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태
Cooper & Marshall(1976)	직무스트레스는 특정직무와 연관된 부정적 환경 요인 또는 스트레스 요인(과잉업무, 역할갈등 / 모호성, 좋지 않은 작업 조건)이다.
Blau(1981)	환경적(직무) 요구가 개인의 반응 능력을 초과하든 개인이 반응 능력이 환경적 요구를 초과하든 균형이 맞지 않으면 그 결과 스트레스를 일으킨다.
Gibson(1991)	스트레스를 개인차와 심리적 과정에 의해 조정된 적응적 반응으로 정의
Cluskey & Vaux(1997)	직무스트레스는 경력 개발 과정의 직무 순환과정에서 개인의 성격과 직무간의 부적합으로 발생

자료 : 정찬국(1997). 경력개발 및 대인관계 스트레스가 직무태도에 미치는 영향, 서강대학교 경영대학원 석사학위논문, 1997.

한편, 이종목(1989)은 직무스트레스 유발 요인을 물리적 환경 요인 등 5가지로 구분하여 제시하였다(표 2).

**표 2. 직무 스트레스 유발 요인**

주요 유발 요인	세부 스트레스 유발 요인
1. 물리적 환경 요인	조명, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도
2. 조직관련 요인	작업조건, 조직구조, 경계-범위, 집단 응집력, 조직 풍토, 경력 발달, 갈등, 지도유형, 수행 실적 평가, 작업 교대 정책
3. 직무관련 요인	과제 특성, 기술, 의사결정 참여, 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과부하
4. 개인적 요인	A형 행동, 능력 및 경험, 통제 소재, 욕구 및 가치, 통계적 변인, 생활사건
5. 조직 외 관련 요인	가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 환원

자료 : 이종목(1989). 직무스트레스의 원인, 결과 및 대책, 서울 ; 성원사, p. 60

직무스트레스는 조직에 특정한 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스원을 가리키는 포괄적인 개념으로 조직구성원에게 요구하는 업무능력이 수행할 수 있는 업무능력을 초과할 때 나타난다(Greenhouse & Parasuraman 1996; 고종욱 · 염영희, 2003). 직무스트레스는 여러 측면에서 조직구성원과 조직 전반에 심각한 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 왔고(House 1981; 고종욱 등 1996; 이은현 · 김진선, 2000). 직무스트레스가 많을 경우 간호사들은 자신의 직업에 대해 만족감이 없게 되어 효과적인 역할수행을 기대하기 어려워지며 전문직업인으로서의 발전을 꾀할 수 없고 그 결과 대상자에 대한 간호의 질이 저하되고 이직율은 증가하게 된다(윤숙희, 2004).

병원조직은 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 다양한 전문직종의 협동작업을 통해 환자들에게 의료서비스를 제공하는 업무 특성으로 인해 다른 일반조직에 비해 상대적으로 직무스트레스가 높은 경향이 있으며(Farrington 1995; 윤숙희 2004), 그 중에서도 환자들에게 직접 건강 서비스를 제공하는 간호사들에게 특히 직무스트레스가 높다고 보고된다(Garduner, 1980). 한편 보건학적 차원에서 직무스트레스는 조직 구성원 뿐만 아니라 심각한 부정적 영향을 미치고(고종욱 · 염영희, 2003), 직무스트레스정도는 건강상태에 직접적으로 부정적 영향을 미치기 때문에(김숙경 2004, Troman 2000), 직무스트레스를 효과적으로 관리하는 것이 건강증진을 도모하기 위해 매우 중요하다.

이와 같이 병원 고유업무에서 오는 종사자들의 스트레스는 보건의료 서비스 제공과 관련해 서비스 제공자에게 다양한 영향을 미치고, 궁극적으로는 환자가 받는 의료 서비스의 질에 영향을 미친다(Muldray, 1983). 따라서 병원 종사자의 직무스트레스 관리는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고, 병원 종사자의 건강유지는 물론 이직, 스트레스로 인한 의료비용과 보성비용을 절감하는데 중요한 역할을 한다(William과 Laurice, 1993; 박옥임 · 박형관, 2006).

결국 병원종사자가 환경으로부터 오는 스트레스에 적절하게 반응하고 해결하며, 스스로의 건강상태를 인식하고 건강증진행위 실천의 필요성을 자각하여 건강증진행위를 적극적으로 실천하는 것은 본인의 건강을 유비, 증진하는 것뿐만 아니라 더

나아가 의료서비스 수혜자에게 보다 질적인 서비스를 제공할 수 있는 건강한 인적 자원이 되는 것이다(이경진, 2000).

직무만족도는 지금까지 경영학의 조직행동론과 인사관리 분야에서 많은 연구가 이루어져왔던 분야이다. 특히 병원의 의사, 간호사, 약사, 의료기사, 사무직, 시설관리직 등의 여러 직종으로 구성되어 있는 복잡한 조직으로서 업무 역시 특수하여 인사관리가 비교적 어려운 조직이라고 할 수 있다. 따라서 병원 조직의 구성원들의 직무만족도를 평가하는 것은 합리적이고 과학적인 인사관리의 시작이라고 할 수 있겠다.

### C. 직무 만족도의 개념

직무 만족도(job satisfaction)의 개념에 대해 Smith 등(1969)은 “조직 구성원들이 직무를 향하여 나타내는 긍정적인 감정의 정도”라고 하였고, Locke(1976)는 “개인의 직무 또는 직무경험에 대한 평가에 따른 긍정적인 감정상태”라고 하였다. 그리고 McCormick & Ilgen(1980)은 “직무와 고용주에 관한 근로자의 견해에 관련되는 것으로 한 개인의 직무경험으로부터 기인한 유쾌하고도 긍정적인 감정상태”라고 하였다. 이처럼 학자마다 직무만족도에 대해 다양한 정의를 내리고 있지만, 종합해보면 “직무만족도는 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 긍정적인 태도”라고 할 수 있겠다.

또한 직무만족도는 단일 개념을 측정하는 것이 아니라 다양한 직무환경을 다차원적으로 측정하는 것이다(Lichtenstein, 1984).

따라서 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족상태이며(Locke, 1976), 직장에 대한 정서적, 정신적 반응이다. 직무만족은 개인의 욕구나 직무내용 및 환경요인에 대한 충족정도, 직무에 쏟은 노력의 결과나 보상에 대한 민족에 따라 달라지므로 개인의 지각이나 주관적인 평가 과정이 많이 작용한다(하양숙 등 1992).

병원인력의 직무만족은 의료소비자들의 건강욕구를 효율적으로 충족시키고, 진료의 질을 높이며 전인치료의 목표를 달성하는데 중요한데(William & Laurice 1993), 특히 간호 인력은 병원 인력 중 가장 많은 수를 차지하고 있고 병원 조직 내에서 환자에게 직접적인 건강 서비스를 제공하기 때문에 간호사의 직무 만족도는 더욱더 중요하다. 간호사의 직무만족도는 간호 대상자의 병원 경험이나 제공되는 간호의 질에도 영향을 미치는 것으로 나타났으며 간호사의 직무 만족도가 높을수록 제공된 간호에 대한 간호 대상자의 만족도도 증가하는 경향이 있다(Shian, 1990). 그러나 병원서비스의 핵심에 있는 간호사는 고객만족을 위해 급박하고 긴장된 환경 속에서 전문적인 업무에 따른 스트레스를 경험한다. 더욱이 종합병원은 환자의 질병상태가 일반병원의 환자보다 더 심각한 상황이기 때문에 병원을 이용하는 환자나 가족의 욕구수준은 상대적으로 높은 편으로 간호사에 대한 기대가 높아짐에 따라 스트레스 정도가 가중되고 있다(한금선 등, 2004).

직무만족(job satisfaction)은 조직구성원들이 직무를 향하여 나타내는 긍정적인 감정의 정도(Smith 등, 1969 : 조경숙 등, 1997)나 개인의 직무 또는 직무경험에 대한 평가에 따른 긍정적인 감정의 상태(Locke, 1976)라고 할 수 있다. 따라서 직무만족은 종업원이 자신의 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서 직무 특성상 다양한 기술을 사용할 수 있고 업무가 명확하며 자율성이 있을 때 생길 수 있으며, 이것은 개인의 성취감, 안정감, 성장의 원천이 된다. 이처럼 직무만족은 자기실현의 감정과 성취감으로 정의하고 있기 때문에 종업원의 직무만족과 불만족에 따라서 고객서비스의 창출은 물론 생산성 향상과도 직결된다. 따라서 병원직원의 질과 진정한 서비스가 병원 경영에 있어서 절대적인 경쟁적 요소가 된다고 할 수 있다. 일반적으로 직무만족은 최고 의사 결정과정에서는 조직 유효성의 중요한 지표로 인정되어 왔다. 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높으면 구성원의 이직율과 결근율이 감소되어 생산증대효과가 있다는 많은 연구결과들이 있다.

앨더퍼(Alderfer)는 직무만족은 개인이 직무에 대하여 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행의 결과로 충족되어지는 긍정적인 정서상태로 인간의 건강, 안

정, 귀속, 존경, 성장 등 욕구의 차원에서 설명(Claton Alderfer, 1972)되어진다고 말하고 있다.

로올러(Lawler)는 직무만족을 직무를 통해 얻게되는 전체적 경험을 나타내 주는 전체적 만족(overall satisfaction)과 직무에 관련된 단면 또는 요인별 만족(facet or factor satisfaction)으로 구분했다(Lawler, E.E, 1973 : 이용일, 2000). 전체적 직무만족이란 개인이 직무역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정 반응을 일컫는 반면, 직무의 각 측면에 대한 만족이란 직무와 관련된 여러 가지 측면에 대해 얻게 되는 정서적 반응, 급여, 감독 등에 대한 요인별 만족을 말한다.

Baldonado(1980)의 조사에 의하면 직무만족의 결정요소는 적절한 인사배치, 적당한 작업시간, 즐거운 작업환경, 감독의 지지, 성취감, team work이며, 반면에 불만족 요소는 불안정, 대화단절, 빈약한 리더쉽이라 했으며 간호사에 대한 직무만족은 조직적 노력과 함께 가능하다고 하였다. Edwin(1971)의 직무만족 요인으로는 보수, 신분의 안정, 마음에 드는 동료, 직무성취에 대한 인정, 의미있는 직무, 발전의 기회, 편안하고 안전하며 매력적인 작업환경, 유능하고 안정된 지도자, 합리적인 명령과 지시, 조직의 사회적 지위라고 하였다.

여러 학자들에 의해 내려진 직무만족에 대한 정의를 요약 정의하면 표 3과 같다.

**표 3. 직무 만족에 대한 정의**

연구자	구체적 내용
McCormick (1974)	직무를 통하여 얻거나 또는 경험하는 요구 만족(Need Satisfaction)차원의 함수
Smith (1995)	각 개인의 자기직무와 관련되어 경험되는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인되는 하나의 태도
Locke (1976)	개인의 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 윤택함이나 혹은 정서 상태
Porter & Lawler(1968)	실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도
McCormick & Ilgen(1985)	구성원의 직무와 관련을 가지는 감정적 태도이며 행동이나 활동이 아닌 상태로써 이해되어지고 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관계가 있는 것
최종태 (1986)	구성원이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족하는 정도로 직업성과 직무성과와의 밀접한 관계가 있는 것
이명재 (1984)	조직구성원 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 정서적 태도

이상의 개념 정의들을 종합해 볼 때, 직무만족은 개인의 가치, 신념, 태도 등에 따라 다르며, 업무, 직무환경 등과 관련하여 갖는 감정적인 것으로서 개인의 직무와 관련되어 개인이 가지는 정서적 태도라고 할 수 있다. 즉, 직무만족은 조직구성원 개개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념 등의 수준이나 차원에 따라 그들의 직무나 직무환경 등에 대하여 갖는 포괄적인 감정적 태도라 할 수 있다(김미성, 2002).

결국 직무만족은 조직구성원이 직무수행과정에서 혹은 작업환경을 통해 자신의 욕구를 만족시키는 정도라고 할 수 있다.

직무만족은 두 가지 점에서 고객만족과 관련이 있는 것으로 알려져 있다. 첫째 직무만족은 직원의 전반적인 분위기에 영향을 미친다. 즉, 좋은 기분을 가진 직원은 보다 친절하게 되고 적극적으로 고객을 맞이하게 된다. 둘째, 직무에 만족하는

직원은 직장을 그만두려고 하지 않는다. 따라서 직원들은 보다 많은 경험과 능력을 축적할 수 있게 되고 조직은 보다 지속적이고 일관성 있는 서비스를 제공할 수 있게 된다. 직무만족의 원천은 여러 가지가 있으나 일반적으로 임금, 직무, 감독, 승진, 동료들로부터 만족 등이 있다(유승흠, 2006).

### Ⅲ. 연구방법

#### A. 연구대상

본 연구는 광주, 전남지역에 소재하는 일부 종합병원(250병상 이상) 구성원들을 대상으로 2007년 7월 19일부터 8월 7일까지 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

연구대상자에게 연구의 목적을 설명한 후 자료수집에 동의한 근로자에게 자기기입식 설문조사를 실시한 결과 총 830부를 배포하여 730부가 회수되어(회수율 87.9%), 회수된 자료중 불충분한 자료 13부를 제외하고 총 717부를 최종 분석대상으로 활용하였다.

#### B. 조사도구

##### 1. 일반적 특성

##### a. 인구사회학적 특성

대상자의 성, 연령, 최종학력, 결혼상태 등의 인구사회학적 특성을 조사하였다. 연령은 조사대상자의 연령을 응답하게 하였고, 분석시 20-29세, 30-39세, 40-49세, 50세 이상 으로 구분하여 분석하였다. 최종학력은 '고졸 이하', '전문대졸 이하', '대학졸 이하', '대학원졸 이상'으로 구분하였고, 결혼상태는 '미혼'과 '기혼'으로 구분하였다.

##### b. 직무 특성

대상자의 근무 기간, 근무형태, 직종, 직책, 환자와 보호자 등 외부고객 직접 응대(고객접점) 여부 등을 조사하였다. 소속병원은 광주광역시에 있는 중소병원과 전라남도에도 있는 중소병원으로 구분하였고, 근무기간은 '1년 미만', '1년-4년', '5년-9년', '10년-14년', '15년 이상' 등 5개 항목으로 구분하였으며, 근무형태는 2교

대, 3교대, 주 5일 근무, 주 6일 근무로 구분 하였다. 직종은 원무행정직, 기타 사무행정직, 간호직, 의료기사직, 기능기술직 으로 구분 하였으며, 직책은 일반직원, 중간관리자(계, 과, 부장 등), 전공의, 교수직, 기타로 구분 하였다. 또한 본인의 업무가 환자나 보호자 등 외부고객을 직접 응대하는지를 ‘예’, ‘아니오’로 구분하였다.

## 2. 직무 스트레스 요인 및 고객 만족과 관련한 일반적인 사항

### a. 직무 스트레스 요인

병원 조직구성원의 직무 수행에 가장 스트레스를 주는 요인이 무엇인가를 6개 항목으로 구분하여 조사하였다. ‘업무량 과다, 업무에 대한 불만족(보수, 승진 불만 등)’, ‘동료나 상사와의 불편한 관계’, ‘고객(환자)와의 대인관계(CS 실천에 따른 부담감 등)’, ‘퇴직에 대한 불안(구조조정 등)’, ‘기타(구체적으로)’, ‘스트레스를 받지 않음’이 그것이다. 신뢰도 계수(crobach'  $\alpha$  = 0.806)

### b. 고객 만족과 관련한 병원 조직구성원의 일반적인 사항

고객만족과 관련한 병원 조직구성원의 일반적인 사항을 알아보기 위해서 총 6 문항을 조사하였다. 설문항목은 ‘기관의 CS를 정책으로 인해 부담(스트레스 등) 을 느끼는 것’, ‘보다 나은 CS를 실천에 어려운 점이 있다면 그 이유’, ‘CS를 위한 각종’, ‘교육의 참가 횟수’, ‘기관의 CS 정책(교육 등)이 실질적으로 CS 실천에 도움이 되는지 여부’, ‘기관에서 CS를 위해 가장 중요(필요)한 직종’, ‘기관에서 CS를 위해 가장 노력이 필요한 직종’ 등이다. 신뢰도 계수(crobach'  $\alpha$  = 0.747)

## 3. 병원의 고객 만족 정책과 관련한 병원 조직구성원의 태도

병원의 각종 고객만족 정책과 관련하여 대상자가 과연 어떻게 생각하고 있는지에 대해 조사하기 위해 박성필 등(2005)이 사용한 설문지를 활용하여 총 15개 문항을 조사하였는데, 응답자는 (1) ‘매우 그렇다’, (2) ‘그렇다’, (3) ‘그렇지 않다’,

(4) '전혀 그렇지 않다'의 4점 척도로 측정하였다. 이 연구가 의료기관의 고객만족 정책으로 인한 조직구성원들의 직무스트레스를 파악하는 것이기 때문에 이 문항은 독립변수로 작용하게 될 소속기관의 고객만족 정책에 대한 병원 종사자의 태도를 전반적으로 파악할 목적으로 사용하였다. 신뢰도 계수(crobach'  $\alpha = 0.747$ )

#### 4. 직무 스트레스

직무 스트레스에 대한 조사를 위하여 Weiman(1978)의 설문을 활용하여 총 15 문항으로 측정하였으며 (1) '전혀 그렇지 않다' (2) '그렇지 않다' (3) '보통이다' (4) '그렇다' (5) '매우 그렇다' 의 5점 척도로 측정하였다. 이들 항목은 '권한부재 인식', '업무의 책임소재의 불명확성', '승진기회에 대한 정보부족', '수행할 업무의 양과 질의 상충', '본인 결정과 모순된 과업수행', '직장과 가정생활의 상충', '업무 과중 인식', '타인들의 상충된 요구를 본인 스스로 해결이 불가능하다는 인식', '업무수행자격 미비 인식', '업적평가 관련 사항에 대한 무지', '업무수행 정보수집 불가 인식', '타인에 대한 영향 인식', '직장 내 본인에 대한 비수용 인식', '본인의 직속상관에 대한 영향력 부재', '동료들의 본인에 대한 기대의 이해부족', 등으로 구분하였다. 신뢰도 계수(crobach'  $\alpha = 0.806$ )

#### 5. 직무 만족도

직무 만족에 대한 병원 근로자들의 인식을 조사하기 위하여 Mason(1995)이 직무 만족에 대한 성별 차이 분석을 위해 사용한 설문지를 활용하여 총 15문항으로 측정하였으며 (1) '전혀 그렇지 않다' (2) '그렇지 않다' (3) '보통이다' (4) '그렇다' (5) '매우 그렇다' 의 5점 척도로 측정하였다.

Mason의 설문지는 '직무기술의 다양성', '자율성', '업무의 질에 대한 강조', '승진 기회', '교육훈련', '업무에 대한 흥미', '조직의 환류', '보수의 조직 내 공정성', '동료', '보수의 대외적 공정성', '상사에 대한 존경심', '성과평가', '공정한 대우', '직무

자체에 대한 만족', '직장에 대한 만족' 등으로 구분하였다. 신뢰도 계수(crobach'  $\alpha = 0.856$ )

### C. 분석방법

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Social Science) V. 13.0 통계 프로그램을 활용하였고, 구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 우선 자료입력에 대한 정확성을 점검하기 위하여 빈도분석을 실시하여 자료들의 형태를 알아보았다.

둘째, 일반적 특성, 직업적 특성, 고객만족 정책에 대한 일반적 사항은 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 일반적 특성, 직업적 특성에 따라 직무스트레스, 직무만족도에 차이가 있는지를 검증하기 위해 t 검정과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 고객만족 정책과 직무스트레스, 직무만족도에 따른 상관분석을 실시하였다.

다섯째, 제 변수의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

모든 통계 분석의 통계적 유의성은  $p < 0.05$ 로 하였다.

## IV. 연구결과

### A. 조사 대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 성, 연령, 최종학력, 결혼상태를 직업적 특성으로는 소속병원, 근무기간, 직종, 직책, 고객접점 여부를 조사하였다. 인구사회학적 특성을 살펴보면 남자 17.3%, 여자 82.7% 였고, 연령은 29세 이하가 62.3% 였다. 최종학력에서는 전문대 졸 이하가 61.6%이었고, 대학교 졸업 이상이 전체의 29.8%를 차지하였다. 결혼 상태는 미혼이 62.3%이었고, 기혼이 37.7% 이었다(표 4).

**표 4. 인구사회학적 특성**

변수	내용	수(%)
성	남	124(17.3)
	여	593(82.7)
연령(세)	29 이하	447(62.3)
	30	206(28.8)
	40	44( 6.1)
	50 이상	20( 2.8)
최종학력	고졸 이하	61( 8.5)
	전문대졸	442(61.6)
	대학졸 이상	214(29.8)
결혼상태	미혼	447(62.3)
	기혼	270(37.7)
계		717(100.0)

직업적 특성은 표 5와 같다. 소속병원을 구분했을 때 광주시내권 병원이 60.1% 였고, 전라남도권 병원이 39.9%였다. 근무기간에서는 1~4년이 45.5%로 가장 많았

으며, 직종에서는 간호직이 62.8%, 의료기사직이 12.4%였다. 직책은 일반직원이 72.7%로 가장 많았고, 고객접점 여부에서는 61.9%가 외부고객을 직접 응대하고 있었다. 임금은 100~200만원이 81.3%이었고, 200만원 이상이 5.4%이었다.

**표 5. 직무적 특성**

변수	내용	수(%)
소속병원	광주시내권	431(60.1)
	전라남도권	286(39.9)
근무기간(년)	1 미만	175(24.4)
	1~4	326(45.5)
	5~9	170(23.7)
	10 이상	46( 6.4)
직종	원무행정직	86(12.0)
	총무인사기획	25( 3.5)
	간호사직	450(62.8)
	의료기사직	89(12.4)
	관리기능직	67( 9.3)
직책	일반직원	521(72.7)
	중간관리자 이상	142(19.8)
	팀장	14( 2.0)
	기타	40( 5.6)
고객접점 여부	예	444(61.9)
	아니오	273(38.1)
임금수준(만원)	100 미만	95(13.2)
	100~200 미만	583(81.3)
	200이상	39( 5.4)
계		717(100.0)

1. 병원별 고객 만족 정책 실시 현황

조사대상자의 병원별 특성에 따라 직무스트레스에 유의한 차이가 있는지 알아보기 위하여 소속병원들이 어떠한 고객만족 정책을 시행하고 있는지 설문서에 기재된 정책들을 중심으로 알아본 결과 표 6과 같았다.

먼저 서비스 교육 실시와 관련하여 이들 병원 모두 원내 서비스 강사를 양성하여 이들을 활용, 직원별로 연 1~3회씩 서비스 교육을 이수토록 하고 있었으며, 외부강사를 초빙하여 연 1~2회씩 서비스 특강을 실시하고 있었다.

또한 고객의 소리(VOC) 제도를 운영함으로써 고객으로부터 (불)친절 직원과 각종 건의사항 등을 접수받아 이를 고객만족 정책에 반영하고 있었고, 각종 모니터링 제도를 통해 병원의 시설, 인력, 시스템 등 전반적인 의료서비스 상태를 정기적으로 평가받고 있었다. 이러한 제반 고객만족 정책은 의료서비스의 질적 향상을 도모하고, 고객 중심의 의료서비스 개선을 통해 고객만족 의사결정을 체질화하며, 조직의 비전과 경영이념을 고객 만족화하기 위한 의료기관의 노력들이라고 볼 수 있다.

고객만족에 대한 기본적인 마인드와 고객만족 정책의 구체적인 운영방법 등 의료기관별로 다소 차이가 있을 수 있겠지만, 광주권 병원과 전남권 병원의 고객만족 정책에 있어서 외형적인 형태는 유사하였다.

표 6. 병원별 고객 만족 교육 현황

구분	원내 자체 서비스 교육	서비스 특강 (외부강사 등)	고객의 소리 (VOC)	모니터링	
광주권	K병원	연 2-3회	연 1-2회	○	연 2회
	S병원	연 2-3회	연 1-2회	○	연 2회
	H병원	연 2-3회	연 1-2회	○	연 1회
전남권	G병원	연 1-2회	연 1-2회	○	연 1회
	M병원	연 1-2회	연 1-2회	○	연 1회

## B. 특성별 직무스트레스 및 직무만족과의 관련성

### 1. 특성별 직무 스트레스 수준과의 관련성

#### a. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준

일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준의 차이를 분석한 결과는 표 7과 같다.

여성이 평균 2.87, 남성이 평균 2.77로 여성이 유의하게 높았고( $p=0.027$ ) 고졸 이상이 평균 2.94, 전문대졸 이상이 평균 2.82, 대학졸 이상이 평균 2.88로 유의한 차이를 보였다( $p=0.035$ ). 연령, 결혼상태에 따른 차이는 보이지 않았다.

**표 7. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 수준**

변수	내용	평균	표준편차	p
성	남	2.77	0.45	0.027
	여	2.87	0.40	
연령(세)	29 이하	2.85	0.40	0.477
	30~39	2.83	0.42	
	40~49	2.88	0.46	
	50 이상	2.97	0.46	
최종학력	고졸 이하	2.94	0.47	0.035 (0.295)
	전문대졸	2.82	0.41	
	대학졸 이상	2.88	0.40	
결혼상태	미혼	2.85	0.40	0.723
	기혼	2.84	0.43	

( ):선형적 연관성에 대한 p 값

#### b. 직업적 특성에 따른 직무 스트레스 수준

직업적 특성에 따른 직무 스트레스 수준의 차이를 분석한 결과는 표 8과 같다. 직종에서 총무인사기획직이 평균 2.98로 가장 높았고 의료기사직이 평균 2.69로 가장 낮았으며( $p=0.002$ ) 직책에서는 일반직원이 평균 2.86으로 가장 높았고 팀장

이 평균 2.59로 가장 낮았다( $p=0.008$ ). 근무기간, 근무형태, 고객접점 여부, 임금수준에 따른 차이는 보이지 않았다.

**표 8. 직무적 특성에 따른 직무 스트레스 수준**

변수	내용	평균	표준편차	p
소속병원	광주시내권	2.83	0.40	0.149
	전라남도권	2.88	0.43	
근무기간(년)	1 미만	2.85	0.43	0.997 (0.973)
	1~4	2.85	0.39	
	5~9	2.84	0.39	
	10 이상	2.86	0.52	
직종	원무행정직	2.84	0.42	0.002
	총무인사기획	2.98	0.39	
	간호사직	2.87	0.38	
	의료기사직	2.69	0.40	
	관리기능직	2.86	0.54	
직책	일반직원	2.86	0.41	0.008
	중간관리자 이상	2.81	0.39	
	팀장	2.59	0.50	
	기타	3.00	0.39	
고객접점 여부	예	2.83	0.40	0.122
	아니오	2.88	0.42	
임금수준(만원)	100 미만	2.90	0.48	0.37 (0.29)
	100-200 미만	2.84	0.40	
	200 이상	2.82	0.46	

( ):선형적 연관성에 대한 p 값

## 2. 특성별 직무 만족 수준의 비교

### a. 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준

일반적 특성에 따른 직무만족 수준의 차이를 분석한 결과는 표 9와 같다.

남성이 평균 3.15, 여성이 평균 2.96로 유의한 차이를 보였다( $p < 0.001$ ). 연령, 최종학력, 결혼상태에 따라서는 직무만족에 유의한 차이를 보이지 않았다.

**표 9. 일반적 특성에 따른 직무 만족 수준**

변수	내용	평균	표준편차	p
성	남	3.15	0.46	<0.001
	여	2.96	0.46	
연령(세)	29 이하	2.99	0.48	0.341 (0.156)
	30	3.01	0.43	
	40	3.04	0.53	
	50 이상	2.82	0.52	
최종학력	고졸 이하	2.90	0.52	0.153 (0.218)
	전문대졸	3.01	0.46	
	대학졸 이상	2.98	0.47	
결혼상태	미혼	2.98	0.48	0.567
	기혼	3.00	0.46	

( ):선형적 연관성에 대한 p 값

b. 직무적 특성에 따른 직무 만족 수준

직무적 특성에 따른 직무만족 수준의 차이를 분석한 결과는 표 10과 같다.

직무적 특성에 따른 직무만족 수준 결과, 1년 미만이 평균 3.09로 가장 높았고, 5-9년이 평균 2.92로 가장 낮았다( $p=0.006$ ). 근무형태는 주 5일 근무가 평균 3.23로 가장 높았고, 주 6일 근무가 평균 2.95로 가장 낮았다( $p=0.001$ ). 직종에서는 총무 인사기획직이 평균 3.26로이 다른 직종에 비해 높았고, 원무 행정직이 평균 2.92로 가장 낮은 것으로 나타났다( $p=0.012$ ). 직책에 있어서는 팀장급이 평균 3.31로 가장 높았고, 기타직이 평균 2.86로 가장 낮았다( $p=0.017$ ). 임금수준에서는 임금수준이 증가할수록 직무만족이 유의하게 증가하는 것으로 나타났다( $p=0.001$ ). 소속병원, 고객접점 여부에 따라서는 유의한 차이가 없었다.

표 10. 직무적 특성에 따른 직무 만족 수준

변수	내용	평균	표준편차	p
소속병원	광주시내권	3.01	0.44	0.317
	전라남도권	2.97	0.51	
근무기간(년)	1 미만	3.09	0.50	0.006 (0.252)
	1~4	2.97	0.47	
	5~9	2.92	0.40	
	10 이상	3.02	0.49	
직종	원무행정직	2.92	0.47	0.012
	총무인사기획	3.26	0.36	
	간호사직	2.97	0.46	
	의료기사직	3.06	0.46	
	관리기능직	3.02	0.56	
직책	일반직원	3.00	0.48	0.017
	중간관리자 이상	2.96	0.43	
	팀장	3.31	0.35	
	기타	2.86	0.52	
고객접점 여부	예	3.01	0.46	0.187
	아니오	2.96	0.48	
임금수준(만원)	100 이하	2.89	0.55	0.003 (0.001)
	100-200 이하	3.00	0.46	
	200 이상	3.12	0.38	

( ) : 선형적 연관성에 대한 p 값

### C. 고객만족 정책과 직무스트레스, 직무만족과의 상관관계

병원의 고객만족 정책이 조직 구성원의 직무 스트레스와 직무만족에 영향을 미치는가를 살펴보았다. 이를 위하여 먼저 변인들간의 상관관계를 살펴본 결과는 표 11과 같다.

고객만족 정책과 직무스트레스는 ‘실천 및 활용의 적절성’, ‘도입의 필요성’, ‘개인적 적합성’과는 양(+)의 상관관계를 보였고, ‘책임감 및 요구도’와는 음(-)의 상관관계를 보였다. 고객만족 정책의 요인 중에서 ‘실천 및 활용의 적절성’, ‘도입의 필요성’, ‘개인적 적합성’은 직무 만족도와 양(+)의 상관관계로 고객만족 정책도가 높아질수록 직무 만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 책임감 및 요구도와는 관련성을 보이지 않았다. 직무스트레스와 스트레스의 각 요인별로는 양(+)의 상관관계를 나타냈으며, 직무스트레스가 높아질수록 요인별 스트레스도 높아지는 결과를 보였다. 직무스트레스와 직무만족은 음(-)의 상관관계로 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 결과를 보였다.

**표 11. 직무 스트레스, 직무 만족, 고객 만족 정책과의 상관관계**

	고객만족 정책				직무스트레스				
	실천및 활용의 적절성	도입의 필요성	책임감 및 요구도	개인적 적합성	직무 스트레스	역할 조건	역할 과부하	대인 관계	직무 만족
실천및 활용의 적절성	1.000								
도입의 필요성	0.324***	1.000							
책임감및 요구도	0.164***	0.031	1.000						
개인적 적합성	0.486***	0.322***	-0.016	1.000					
직무 스트레스	-0.078*	-0.097**	0.166***	-0.155***	1.000				
역할조건	-0.060	-0.021	0.117**	-0.138***	0.809***	1.000			
역할 과부하	-0.104**	-0.087*	0.128**	0.113**	0.804***	0.447**	1.000		
대인관계	-0.035	-0.139***	0.163***	-0.125**	0.836***	0.463**	0.602**	1.000	
직무만족	0.370***	0.181***	-0.039	0.393***	-0.364***	-0.366**	-0.240**	-0.270**	1.000

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 일반적 특성 즉, 성, 연령, 최종학력, 결혼상태를 모델 I에 투입하였고, 근무경력, 직종, 직책, 직무만족, 고객 접점여부는 모델 II에, 고객만족 정책의 요인인 실천 및 활용의 적절성, 도입의 필요성, 책임감 및 요구도, 개인적 적합성을 모델 III에 투입하였다. 결과는 표 12와 같다.

모델 I의 설명력( $R^2=0.008$ )은 0.8%였고, 일반적 특성 중 최종학력에서 전문대졸 이하( $\beta=-0.124$ ,  $p<.05$ )가 직무 스트레스에 영향을 끼치는 요인으로 나타났다.

모델 II은 일반적 특성의 나머지 항목을 추가로 투입했을 때의 설명력( $R^2=0.023$ )은 2.3%였고 이 변인의 투입 전보다 약 1.5%정도 더 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 항목별로 보면 직종에서 의료기사직( $\beta=-0.133$ ,  $p<.05$ )과 직책에서 팀장 이상( $\beta=-0.351$ ,  $p<.05$ )이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳤다.

모델 III에서 고객 만족 정책을 추가로 투입했을 때의 설명력( $R^2=0.076$ )은 7.6%였고 이 변인의 투입전보다 약 5.3%정도 더 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 고객 만족 정책의 요인 중에서 책임감 및 요구도( $\beta=0.138$ ,  $p<.05$ )가 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳤고, 책임감 및 요구도가 높을수록 직무 스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 다른 3가지 요인은 직무 스트레스에 영향력이 없는 것으로 나타났다.

표 12. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

변 수	모델 I		모델 II		모델 III		
	B	p-value	B	p-value	B	p-value	
Constant	2.938	.000	2.921	.000	3.553	.000	
성	남자	-.106	.071	-.081	.206	-.089	.134
연령	30대	-.001	.978	-.014	.775	-.008	.849
	40대	.035	.648	.053	.553	.096	.241
	50대	.081	.452	.062	.590	.064	.548
최종학력	전문대졸 이하	-.124	.050	-.076	.294	-.058	.389
	대학졸 이상	-.044	.519	.000	.997	.005	.940
결혼상태	기혼	.031	.469	.041	.376	.037	.387
흡연	흡연	.018	.809	.024	.747	.057	.434
	과거흡연	-.101	.388	-.051	.669	-.033	.774
음주	음주 예	.005	.872	.007	.846	.012	.710
운동	운동 예	-.010	.791	.002	.956	.009	.804
지역	광주			-.043	.210	-.048	.129
현	1년-4년 이하			.013	.737	-.032	.382
근무경력	5-9년 이하			.026	.615	-.040	.405
	10년 이상			.091	.291	.043	.594
전	1년 미만			.000	.992	.005	.890
근무경력	1년-4년 이하			-.022	.604	-.002	.961
	5년 이상			.028	.687	.018	.778
직종	총무인사기획			.143	.142	.264	.004
	간호직			-.006	.920	.005	.922
	의료기사직			-.133	.043	-.096	.112
	관리기능직			-.043	.573	-.006	.936
직책	중간관리역 이상			-.031	.548	-.040	.404
	팀장			-.351	.008	-.351	.004
	기타			.122	.094	.070	.299
고객접점	예			-.042	.211	-.012	.706
수입	100-200 미만			-.040	.455	-.002	.961
	200 이상			.011	.915	.053	.567
CS정책	실천 및 활용의 적절성					.047	.281
	도입의 필요성					-.042	.380
	책임감 및 요구도					.138	.000
	개인적 적합성					-.010	.784
R <sup>2</sup> 값		0.023		0.065		0.121	
Adj R <sup>2</sup> 값		0.008		0.023		0.076	
Change of R <sup>2</sup> 값		0.042		0.124			

직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 일반적 특성 즉, 성, 연령, 최종 학력, 결혼상태를 모델 I에 투입하였고, 근무경력, 직종, 직책, 직무만족, 고객접점 여부는 모델 II에, 직무스트레스는 모델 III, 고객만족 정책의 요인인 실천 및 활용의 적절성, 도입의 필요성, 책임감 및 요구도, 개인적 적합성을 모델 IV에 투입하였다. 분석한 결과는 표 13과 같다.

모델 I의 설명력( $R^2=0.39$ )은 3.9%였고, 일반적특성의 변인들이 직무 만족에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 모델 II는 일반적 특성의 나머지 항목을 추가로 투입했을 때의 설명력( $R^2=0.88$ )은 8.8%였고 이 변인의 투입 전보다 약 4.9%정도 더 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 직무 기간에서 1년~4년이하( $\beta=-0.147$ ,  $p<.05$ ), 5년~9년이하( $\beta=-0.184$ ,  $p<.05$ ), 직책에서 총무인사기획팀( $\beta=0.315$ ,  $p<.05$ ) 유의한 결과를 나타냈다. 모델 III의 일반적 특성에 직무 스트레스 변인을 추가로 투입했을 때의 설명력( $R^2=2.08$ )은 20.8%였고 이 변인의 투입 전보다 약 12%정도 더 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 직무 스트레스( $\beta=-0.396$ ,  $p<.05$ )이 직무 만족에 매우 유의한 영향을 미쳤고, 직무 스트레스가 높을수록 직무 만족은 낮았다.

모델 IV에서 고객 만족 정책을 추가로 투입했을 때의 설명력( $R^2=3.36$ )은 33.6%였고 이 변인의 투입전보다 약 12.8%정도 더 설명해 주고 있는 것으로 나타났다. 고객 만족 정책의 요인 중에서 실천 및 활용의 적절성( $\beta=0.230$ ,  $p<.05$ ), 개인적 적합성( $\beta=0.214$ ,  $p<.05$ )이 높을수록 직무 만족에 유의한 영향을 미쳤고, 나머지 두가지 요인은 직무 만족에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

표 13. 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석

변 수	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV	
	B	p-value	B	p-value	B	p-value	B	p-value
Constant	2.851	.000	2.817	.000	3.975	.000	2.581	.000
성 남자	.064	.324	.024	.729	-.008	.903	-.007	.902
연령 30대	-.016	.735	.033	.524	.028	.567	.010	.828
40대	.017	.840	.058	.552	.079	.384	.132	.112
50대	-.104	.381	-.040	.751	-.015	.896	-.106	.327
최종학력 전문대졸 이하	.128	.075	.108	.170	.078	.288	.090	.183
대학졸 이상	.056	.452	.036	.664	.036	.640	.045	.525
결혼상태 기혼	-.031	.515	-.030	.550	-.014	.767	.000	.991
흡연 흡연	.205	.012	.198	.015	.207	.006	.136	.050
과거흡연	.113	.383	.092	.476	.072	.550	.069	.534
음주 음주 예	.017	.645	.026	.474	.029	.399	.001	.967
운동 운동 예	.125	.003	.120	.004	.120	.002	.079	.027
지역 광주			.024	.523	.007	.844	.017	.588
현 1년-4년 이하			-.147	.001	-.141	.000	-.106	.004
근무경력 5-9년 이하			-.184	.001	-.174	.001	-.109	.025
10년 이상			-.147	.117	-.111	.205	-.038	.641
전 1년 미만			.038	.387	.037	.356	.039	.291
근무경력 1년-4년 이하			.055	.243	.046	.294	.064	.111
5년 이상			-.045	.548	-.034	.626	-.034	.593
직종 총무인사기획			.315	.003	.371	.000	.358	.000
간호직			.059	.354	.057	.340	.046	.397
의료기사직			.090	.209	.037	.578	.025	.682
관리기능직			.123	.136	.106	.168	.059	.402
직책 중간관리역 이상			-.038	.498	-.051	.336	-.007	.884
팀장			.126	.380	-.013	.920	-.041	.740
기타			-.156	.049	-.108	.144	-.035	.608
고객접점 예			.093	.012	.076	.027	.055	.082
수입 100-200 미만			.072	.218	.056	.303	.022	.666
200 이상			.185	.086	.189	.060	.146	.117
직무스트레스					-.396	.000	-.336	.000
cs정책 실천 및 활용의 적절성							.230	.000
도입의 필요성							.072	.139
책임감 및 요구도							-.036	.254
개인적 적합성							.214	.000
R <sup>2</sup> 값	0.054		0.128		0.243		0.370	
Adj R <sup>2</sup> 값	0.039		0.088		0.208		0.336	
Change of R <sup>2</sup> 값	0.074		0.115		0.127			

## V. 고찰

본 연구는 국내 의료기관간의 경쟁에서 해외 우수 병원들과 경쟁해야 할 것을 대비하여 병원 경영 차원에서 고객만족 정책으로 인해 조직 구성원의 고객만족 정책에 대한 일반적인 사항, 특성별 직무스트레스 및 직무만족과의 관련성에 대해 분석하고자 하였다.

의료기관의 서비스 질이 고객만족에 영향을 미치고, 의료 기관에 대한 고객만족도가 크면 클수록 그 병원에 대한 애호도가 커지면, 향후 재이용에 영향을 준다는 사실은 고객 만족에 관한 선행연구를 통해 밝혀졌다(김용범, 2000; 오창석, 2002; 윤미례, 2000; 박성필, 2005).

이러한 변화에 대응하기 위하여 병원들마다 고객을 만족시키기 위해 좋은 시설, 좋은 직원, 좋은 병원 만들기에 노력하고 있다. 하지만 지금껏 우리는 고객만족과 외부 마케팅에 매료되어 직원 만족이나 내부 마케팅에 소홀해 왔던 것이 사실이다.

연구대상은 광주 지역 종합병원 3곳과 전남지역 종합병원 2곳의 의사를 제외한 행정직, 간호직 등 일반직을 주요 대상으로 하고 의료기사 등을 포함한 717명에 대한 조사결과를 가지고 일부 종합병원의 고객만족 정책이 직무스트레스와 직무만족에 영향을 얼마만큼 미치는가를 파악하고자 한다.

고객만족 정책으로 인해 부담을 느끼는 요인 중 잦은 CS 교육(부서 자체 소단위 교육 및 관련 모임 포함)이 22.0%로 가장 많았고, 상사 등 주변에서의 CS 실천 강요가 17.2% 순으로 조사된 반면, 부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다는 응답도 17.9%로 높은편이었다. 이는 선행연구(박성필, 2005)와 유사하였으며, 고객만족 정책이 의료서비스의 질적 향상을 가져오기 위한 경영방침임은 분명하나 고객만족을 실천하는 직원들에게는 스트레스로 다가올 수 있음을 인식하고, 획일적인 정책이 아닌 직원들 중심에서도 관련 정책들을 적극 검토해 보아야 함을 알 수 있었다.

보다 나은 고객만족 실천을 위해 가장 중요(필요)하다고 생각되는 직종과 노력해야 하는 직종을 물은 결과 의사직이 30.4%와 38.9%였으며, 간호사직이 39.7%와 32.9%였는데, 이는 의료기관이 고객만족 실천에서 의사직과 간호사직의 역할이 매

우 중요하다는 것을 알 수 있으며, 병원의 특성상 현실을 반영한 것으로 향후 의사직과 간호사직의 적극적인 관심과 참여가 매우 절실함을 보여주는 결과라 하겠다.

기술분석 결과 직무 스트레스의 요인별로는 업무량과다, 업무에 대한 불만족이 57.3%로 가장 높았다. 이는 병원의 조직구성원들이 조직으로부터 많은 업무와 높은 직무 수준을 요구 받는 반면, 상사 및 동료와의 갈등 수준은 낮은 것으로 해석된다.

고객만족 정책에 대한 소속 직원의 직무만족 수준은 전체 평균 2.99로 보통 수준을 약간 상회하는 수준이었다. 자신의 직무에 최선을 다하고 있다는 문항이 3.65로 이들 항목 중에 가장 높은 반면 승진 기회(2.55) 및 보수(2.51) 등에 대한 만족도는 상대적으로 낮았다. 이는 조직 구성원의 업무에 대한 책임감이 강하다는 것을 알 수 있으며, 만족감을 향상시키기 위해서 더 높은 동기를 부여하여 자신의 능력을 발전시켜야 하며 불만족 인자로 보수, 승진기회, 지위 등은 병원 차원에서 기본 욕구가 충족 될 수 있도록 보상이 더욱 필요하다는 것을 알 수 있었다.

특성별 직무스트레스 및 직무만족과의 관련성을 분석한 결과, 일반 특성에서는 여성의 경우 남성에 비해 직무 스트레스가 높았으며, 성별, 최종학력에 따른 직무 스트레스는 통계학적으로 유의한 차이가 있다는 결과가 나왔다.

직무적 특성에 있어서는 전라남도권 병원이 광주시내권 병원에 비해 직무 스트레스가 높았으며, 총무 인사 기획직이 다른 직종에 비해 직무 스트레스가 높았다. 이는 지방 병원 특성상 병원들 마다 원가 절감, 경쟁력 강화 및 인력 문제로 인해 업무 과중 때문인 것으로 해석된다. 하지만 소속병원, 근무기간, 고객 접점 여부는 직무 스트레스 수준과 통계학적으로 유의한 차이가 없었다. 이는 선행연구(여명희, 2002) 결과 외부고객 응대직원이 내부고객 응대직원보다 직무스트레스가 낮은 결과와는 일치하지 않았으나 박성필(2005)의 연구결과와는 유사하였다.

직무만족 수준은 남성이 여성에 비해 높았고( $p < .001$ ) 성별에 따른 직무만족은 통계학 적으로 매우 유의한 차이가 있다는 결론이 나왔다.

직무만족도가 높은 집단일수록 그렇지 않는 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮았는데, 이러한 연구 결과는 여러 선행연구와 일치하였다(김수연, 2001; 박병중,

2001; 박정아, 2004; 여명희, 2002; 오평자, 2004; 최중권, 2001; 박성필, 2005).

여러 변수들이 고객만족 정책 평가에 따른 직무 스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석 결과, 직무 스트레스와 직무만족은 음(-)의 상관관계로 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 결과를 보였다.

고객만족 정책의 요인 중에서 '실천 및 활용의 적절성', '개인적 적합성' 두 요인은 직무 만족도와 정적인 상관관계를 보였으며, 직무만족도가 높을수록 두 요인의 고객만족 정책도 높아지는 것으로 나타났다.

김현구(2006)의 연구결과에서도 직무만족도가 높은 조직 구성원들이 원만한 인간관계를 유지할 뿐만 아니라 직무성과도 증가시키므로 고객만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

또한 고객만족 정책의 요인 중에서 '책임감 및 요구도'가 높을수록 직무스트레스 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 병원의 고객만족 정책으로 인한 업무량 증가, 고객만족 관련 업무로 인한 의욕상실 등 고객만족 정책에 불만이 많고, 고객만족 정책의 책임감과 요구도를 많이 느끼는 종사자일수록 직무 스트레스를 많이 경험하는 것을 의미한다.

고객만족 정책으로 인하여 발생하는 직무스트레스에 대한 부정적인 기능은 장기간에 걸쳐 누적된 형태로 나타나기 때문에 직원들의 직무 스트레스 수준을 감소시킬 수 있는 다양한 방안과 제도적인 보완, 고객만족 정책의 근본적인 변화가 필요하다고 하겠다.

본 연구의 제한 점으로는 연구대상을 일부 종합병원에 국한한 점과 고객만족 정책을 강도 높게 시행하는 대형 의료기관에 비해 열악한 환경 속에서 근무하는 일부 종합 병원 종사자를 대상으로 하였다는 점에서 연구 결과를 병원 전체에 일반화하기에는 무리가 있다. 또한 병원의 조직구성원의 고객만족 정책에 대한 태도와 직무 스트레스 및 직무만족과의 정확한 인과관계를 설명하는데에는 한계가 있음을 지적하고자 한다.

그럼에도 불구하고 그 동안의 병원의 고객만족과 관련한 선행 연구가 대부분 고객만족으로 인한 병원의 이미지, 친절성, 시설의 쾌적성, 환자의 재이용률 등을 치중하는 경향이 많았으나, 본 연구는 병원의 고객만족 정책으로 인한 조직 구성원들의 직무 스

트레스와 직무만족도를 객관적으로 파악하고자 하였다는 점에 의의를 둘 수 있겠으며, 갈수록 악화되고 있는 병원의 경영환경에서 조직 구성원들이 고객만족을 위해 헌신적인 노력이 있어야 하며, 최적의 경영방침으로 구성원들의 직무만족을 높여야 할 것이다.

## VI. 결론

본 연구는 병원의 고객만족(Customer Satisfaction, CS) 정책이 조직구성원의 직무스트레스와 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 규명함으로써 조직구성원의 직무스트레스를 최소화하고 직무만족을 높이고 동시에 고객만족 정책의 근본적인 변화를 주고자한다.

연구 대상은 고객만족 정책을 시행하는 광주, 전남지역에 소재하는 250병상 이상 규모의 병원에 종사하는 717명(간호사직 450명, 의료기사직 89명, 원무행정직 86명, 관리기능직 67명, 기타 사무행정직 25명)을 대상으로 자료수집에 동의한 근로자에게 자기 기입식 설문조사를 하고 수집된 자료를 분석하였다.

자료 분석은 일반적 특성, 직무적 특성, 고객만족 정책에 따른 직무스트레스 수준을 분석하기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 이들 조사 대상자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위해서 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

병원 종사자의 직무 스트레스 수준은 일반적, 직무적 특성에 따른 결과 성별, 최종학력, 직종, 직책은 유의한 차이가 있었으나 소속병원, 근무기간, 고객접점 여부는 유의한 차이를 보이지 않았다.

고객만족 정책에 따른 직무 스트레스에서는 책임감 및 요구도가 높을수록 직무 스트레스 수준이 높은 것으로 나타났으며, 직무 스트레스와 직무만족은 음(-)의 상관관계로 직무 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 결과를 보였다.

고객만족 정책의 요인 중에서 '실천 및 활용의 적절성', '개인적 적합성'의 두 요인은 직무만족도와 정적인 상관관계를 보였으며, 고객만족 정책의 두 요인이 높아질수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구 결과를 바탕으로 향후 각 병원들은 고객만족 경영을 지속적으로 추진하되, 이로 인한 병원종사자들의 스트레스 수준을 완화시키고 제도적인 보완이 다각적으로 이루어져야 함은 물론이고 고객만족 정책에 대해 조직구성원들의 자발

적인 참여와 창의적인 아이디어로 경영 전반에 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

향후 병원의 고객만족 정책을 지역별, 병원들의 형태별, 직종별로 광범위하게 연구해야 할 것이며, 병원 조직구성원의 고객만족 정책에 대한 태도와 직무 스트레스 및 직무만족과의 정확한 인과관계를 밝힐 수 있도록 보다 심층적인 추가 연구가 요망된다.

## 참고 문헌

- 고종욱 · 염영희: “간호사의 직무스트레스와 직무 만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할”, 「대한간호학회지」, 33(2):265-274; 2003.
- 김미성. “병원의 조직문화가 구성원의 직무 만족에 미치는 영향” 강릉대학교 석사학위논문, 2002.
- 김미옥. “의료기관 기혼 여성근로자의 직무 스트레스와 가족지지가 조직몰입도에 미치는 영향” 연세대학교 석사학위논문, 2004.
- 김상한. “병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구” 경희대학교 석사학위논문, 2004.
- 김숙경. “전문직 여성의 직무스트레스와 건강상태” 이화여자대학교 석사학위논문, 2004.
- 김현구. “직무만족이 고객 서비스에 미치는 영향” 경상대학교 석사학위논문, 2006.
- 김용준 · 김진수: “서비스기업의 시장지향성, 고객만족도, 기업 성과에 관한 실증연구”, 「한국유통학회지」, 1998.
- 김은화. “유치원 교사의 직무스트레스와 사회적지지 및 자아 존중감간의 관계” 연세대학교 석사학위논문, 2004.
- 나명석. “직무스트레스가 종업원의 태도에 미치는 영향에 대한 연구” 한국의국어대학교 석사학위논문, 2002.
- 박성필. “의료기관의 고객만족 정책이 직무스트레스와 사회 심리적 건강수준에 미치는 영향” 연세대학교 석사학위논문, 2005.
- 박옥임 · 박형란 · 김정숙: “직무스트레스와 직무만족도” 「대한보건연구지」, 제 32권 Vol. 32, 2006.
- 백수경. “의료서비스의 내부고객만족, 외부고객만족 및 고객애호가들의 인과관계” 예방의학회지, 35(3),236-344:2002
- 보건복지부, 「의료 기관 평가 지침서 조사표」, 2006.
- CS 경영연구회, 「한국 능률 협회 컨설팅」, 2004.

심성훈. “직무 특성과 상사의 카리스마적 리더십이 구성의 직무스트레스에 미치는 영향” 이화여자대학교 석사학위논문, 1999.

양진환. “사회적 지원과 성격특성이 직무 스트레스와 직무태도에 미치는 영향” 성균관대학교 박사학위논문, 1991.

유승흠: 「병원 경영」, 서울 계측문화사, 2006.

유승흠: 「좋은 병원 2010」, 서울 계측문화사, 2007.

윤숙희: “조직관리특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향 : 임상간호사를 중심으로” 「한국심리학회지」, 17(3),451-466:2004.

이경진. “종합병원 간호사의 직무스트레스 정도 및 지각된 건강상태와 건강증진행위와의 관계 연구” 고려대학교 석사학위논문, 2000.

이용일. “병원직원의 직무스트레스와 직무성과의 관계 연구” 한양대학교 석사학위논문, 2000.

이종목: 「직무스트레스의 원인, 결과 및 대책」, 서울 성원사, 1989.

임정자. “종합병원 의료서비스에 대한 환자들의 만족도에 관한 연구” 대전대학교 석사학위논문, 2001.

장세진 등. “우리나라 직장인들의 스트레스 수준의 파악, 스트레스 감소, 프로그램 개발 및 인프라 구축에 관한 연구” 연세대학교 원주의과대학, 86-87:2001.

정찬국. “경력개발 및 대인관계 스트레스가 직무 태도에 미치는 영향” 서강대학교 석사학위논문, 1997.

조경숙 · 이해중 · 정설희: “병원직원들의 직무 만족도 요인 및 결과” 「병원경영학회지」 연세대학교 보건과학대학, 4(1):1997.

Baldonado AA. Making job satisfaction a reality for nurse. Supervisor Nurse 11(5):1980.

Edwin V. Principles of personnel management. New York, McGraw-Hill, 1971.

Farrington A. Stress and Nursing. British Journal of Nursing

- 4(10):574-578;1995.
- Gardener D. . The nurse's dilemma: Mediating stress in critical care unit. Heart & Lung. 9(1):103-106;1980.
- Greenhouse JH, Parasuraman SA. A work-nonwork interactive perspective of stress and its consequences. J Organ Behav Managr. 8:37-60;1996.
- House JS. Work stress and social support. MA, Addison-Wesley, 1981.
- Ivancevich J M. and Matter son, M T. "Organizational level stress management interventions : A review and recommendations", j urnal of organizational behavior manag em ent, vol.8, 1986.
- Lichtenstein R. Measuring the job satisfaction of Physicians in Organized Settings. Medical Care. 22(1):56-66;1984.
- Locke E A. "The nature and cause of job satisfaction", in Dunnette, M.D. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago, Rand Monally. 1976.
- Mawardi B H. "Satisfaction, Dissatisfactions, and Causes of Stress" in Medical Practice. JAMA. 241(14):1483-1489;1979.
- McCormick EJ. and Ilgen DR. Industrial psychology. 7<sup>th</sup> ed. Prentice Hall. 1980.
- Smith H C. Psychology of industrial Behavior. McGraw-Hill, 1955.
- Troman G. Teacher stress in the low-trust society. Br J Soc Edu. 21(3):331-353;2000.
- William J, Laurice B. A Critical Incident Stress Debriefing Program for Hospital-Based Health Care Personnel. Health and Social Work. 182:149-156;1993.

부록 1

# 설문지

## 설 문 지

**본 조사의 내용은 통계법에 의거하여 비밀이 보장되며, 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.**

안녕하십니까?

고객만족[이하 CS(Customer Satisfaction)]을 위해 애쓰시는 병원 조직 구성원 여러분의 노고에 수고가 많으십니다.

본 설문지는 CS 경영을 시행하고 있는 각 의료기관의 제반 CS 정책이 소속 직원들에게 얼마만큼의 직무스트레스를 주고 있는지를 알아보기 위하여 만들어 졌으며, 이는 병원의 종사자들의 직무스트레스가 최소화될 수 있는 방안을 알아보는 데 귀중한 자료가 될 것입니다.

선생님께서 답해 주신 내용은 보다 나은 병원환경을 위하여 효과적으로 대처하기 위한 기초 자료로 활용코져 하오니 죄송하지만 설문답변에 시간을 허락하여 주실 것을 부탁드립니다.

귀하께서 응답해주신 설문내용은 논문을 작성하는데 통계로만 사용되며, 그 이외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 사실 그대로 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 선생님의 고견을 말씀해 주시면 합니다.  
대단히 감사합니다.

2007년 7월

조선대학교 보건대학원  
보건학전공  
석사과정 김병홍 올림  
연락처 : ☎ 010-9634-0111

\* 다음 문항은 귀하의 **직무 만족**을 알아보기 위해 만들어진 것입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 √표하여 주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 직무는 새로운 기술을 배우고 능력을 증진시킬 기회를 제공하여 주고 있다.					
2. 나는 직무와 관련된 결정권한을 가지고 있다.					
3. 내가 속한 조직은 구성원이 수행하는 과업의 질을 중요시 한다.					
4. 내가 속한 조직은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어 있다.					
5. 내가 속한 조직은 보다 나은 직무를 수행하기 위해 필요한 교육의 기회를 제공하고 있다.					
6. 나의 직무는 지루하지 않고 항상 흥미롭다.					
7. 상사는 내가 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 정보, 자문 및 도움을 주고 있다.					
8. 내가 받는 보수는 조직 내 유사한 직무를 수행하고 있는 다른 사람의 보수와 비슷한 수준이다.					
9. 조직 내 구성원들은 자신의 직무에 최선을 다하고 있다.					
10. 내가 받는 보수는 민간기업에서 유사한 업무를 수행하고 있는 사람들의 보수와 비슷한 수준이다.					
11. 나의 상사는 개인적으로 존경할만하다.					
12. 나는 나의 업무성가가 어떻게 평가되고 있는지를 명확히 이해하고 있다.					
13. 내가 속한 조직은 중요한 정책결정과정에서 조직구성원들의 의견과 관심을 잘 반영하고 있다.					
14. 나는 전반적으로 나의 직무에 만족하고 있다.					
15. 나는 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다.					
16. 병원시설(기숙사를 포함 주거시설)에 만족한다.					
17. 병원 환경적 서비스(휴게시설 등)에 만족한다.					

\* 다음 문항은 귀하의 **직무 스트레스**를 알아보기 위해 만들어진 것입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 √표하여 주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 책임져야 할 일을 수행하는데 필요한 권한을 거의 갖고 있지 못하고 있다고 자주 생각한다.					
2. 나는 내 업무의 범주와 책임이 불분명하다고 자주 생각한다.					
3. 나는 승진기회에 대하여 잘 알지 못한다.					
4. 수행해야 할 업무의 양과 질이 상충된다고 자주 생각한다.					
5. 나는 나의 결정과는 모순되는 업무들을 수행하고 있다고 자주 느낀다.					
6. 나의 직업은 나의 가정생활과 상충된다고 자주 생각한다.					
7. 나는 업무가 너무 과다해서 일상적인 업무시간동안에 끝마칠 수 없다고 자주 생각한다.					
8. 나는 주변의 다양한 사람들의 상충된 요구를 만족시킬 수 없다고 자주 생각한다.					
9. 나는 업무를 수행하기에 충분한 자격을 갖추고 있지 못하다고 자주 생각한다.					
10. 나에 대한 업적평가를 하는 상사들이 나를 어떻게 생각하는지 알지 못한다.					
11. 나의 업무를 수행하는데 요구되는 정보를 스스로 얻기 불가능하다고 자주 생각한다.					
12. 내가 알고 지내는 사람들의 생활에 영향을 미치는 결정에 대하여 걱정하고는 한다.					
13. 직장에서 다른 사람들이 나를 좋아하지 않거나 받아들이지 않는다고 자주 생각한다.					
14. 나는 나에게 영향을 미치는 직속 상관의 결정과 행동에 영향을 미칠 수 없다고 자주 생각한다.					
15. 동료들이 나에게 기대하는 것이 무엇인지 잘 모른다.					

\* 다음 문항은 업무와 관련한 귀하의 **스트레스 요인** 및 **CS(서비스 교육)와 관련한 일반적인 사항**을 알아보기 위한 것입니다. 해당 항목에  $\sqrt{\quad}$ 표하여 주십시오.

**1. 귀하가 수행하고 직무에 가장 스트레스를 주는 요인은 무엇입니까?**

- ① 업무량 과다, 업무에 대한 불만족(보수, 승진 불만 등)
- ② 동료나 상사와의 불편한 관계
- ③ 고객(환자)과의 대인관계(CS 실천에 따른 부담감 등)
- ④ 퇴직에 대한 불안(구조조정 등)
- ⑤ 기타(구체적으로)
- ⑥ 스트레스를 받지 않음

**2. 귀 기관에서 시행하는 각종 CS 정책으로 인해 부담(스트레스 등)을 느끼는 것이 있다면 그것은 무엇입니까?**

- ① 잦은 CS 교육(부서 자체 소단위 교육 및 관련모임 포함)
- ② VOC 제도(고객의 소리-(불)친절 건의 등) 운영
- ③ CS 결과와 인사제도(불이익 등)와의 연계
- ④ 상사 등 주변에서의 CS 실천 강요
- ⑤ 각종 고객만족도(모니터링 포함) 조사
- ⑥ 부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다.
- ⑦ 기타

**3. 귀하께서 보다 나은 CS를 실천하는 데 있어 어려운 점이 있다면 어떤 이유에서입니까?**

- ① 고객과의 대인관계에서 오는 갈등
- ② CS에 대한 지식 및 응대능력 부족
- ③ CS를 위한 제반여건(시스템 등)의 미흡
- ④ 많은 업무량
- ⑤ 적성 불일치
- ⑥ 기타

**4. CS를 위한 각종 교육에 몇 회 정도 참가하십니까?(단, 부서 단위의 조회 형태는 제외함)**

- ① 참가하지 않는다.
- ② 2년에 1회 정도
- ③ 연 1회
- ④ 연 2회
- ⑤ 연 3회 이상

**5. 귀 기관의 각종 CS 정책(교육 등)이 귀하가 실질적으로 CS를 실천하는 데 도움이 되십니까?**

- ① 매우 도움이 됨
- ② 도움이 됨
- ③ 도움이 안 됨
- ④ 도움이 전혀 안됨

**6. 귀하의 기관에서 보다 나은 CS를 위해 가장 중요(필요)하다고 생각하는 직종은?**

- ① 의사직
- ② 간호사직
- ③ 의료기사직
- ④ 사무행정직
- ⑤ 기타직

**7. 귀하의 기관에서 보다 나은 CS를 위해 가장 노력해야 한다고 생각하는 직종은?**

- ① 의사직
- ② 간호사직
- ③ 의료기사직
- ④ 사무행정직
- ⑤ 기타직

\* 다음 문항은 귀하께서 근무하시는 **병원의 CS 정책**과 관련한 귀하의 생각을 알아보기 위해 만들어진 것입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에  $\surd$ 표하여 주십시오.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리병원은 고객만족 경영을 위해 각종 CS 정책을 추진하고 있다				
2. 우리병원의 CS 정책은 타 의료기관보다 강도가 높은 편이다.				
3. CS 정책은 이로 인한 소속직원의 직무(불)만족과 관계없이 매우 중요한 경영 방침이다.				
4. CS 정책은 향후에도 지속적으로 실시되어야 한다.				
5. 이전에 비해 최근 우리병원의 CS 정책이 보다 강화되고 있다.				
6. 최근 의료 환경을 감안할 때 의료기관의 CS에 대한 중요성은 늘어날 것이다.				
7. 우리병원의 CS 정책은 비교적 잘 추진되고 있다.				
8. 우리병원은 CS를 효율적으로 추진하기 위한 여건(시스템, 교육체계 등)이 비교적 잘 갖춰져 있다.				
9. 우리병원은 CS 능력이 우수한 직원(부서)에게 합당한 지원(보상 등)이 이루어지고 있다.				
10. 우리병원은 CS 능력이 부족한 직원(부서)에게 합당한 처벌(제재, 불이익 등)이 이루어지고 있다.				
11. 우리병원 경영진과 관리자(중간관리자 이상)등은 CS를 몸소 실천하고 있다.				
12. 우리병원의 CS 정책은 직원들의 근무태도에 긍정적인 영향을 주고 있다.				
13. 우리병원의 CS 정책으로 인해 나의 업무량이 늘어났다.				
14. 고객을 응대하는 업무가 나의 적성에 맞는다.				
15. CS 관련 업무로 의욕을 잃은 적이 있다.				



## <부록 2> 병원의 직무 만족 정책에 대한 평가

부록 표 1. 직무 만족에 대한 일반사항

내용	평균	표준편차
9. 조직 내 구성원들은 자신의 직무에 최선을 다하고 있다.	3.65	0.72
3. 내가 속한 조직은 구성원이 수행하는 과업의 질을 중요시 한다.	3.49	0.81
11. 나의 상사는 개인적으로 존경할만하다.	3.43	0.84
7. 상사는 내가 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 정보, 자문 및 도움을 주고 있다.	3.31	0.85
1. 나의 직무는 새로운 기술을 배우고 능력을 증진시킬 기회를 제공하여 주고 있다.	3.18	0.88
14. 나는 전반적으로 나의 직무에 만족하고 있다.	3.15	0.79
5. 내가 속한 조직은 보다 나은 직무를 수행하기 위해 필요한 교육의 기회를 제공하고 있다.	3.05	0.87
12. 나는 나의 업무성고가 어떻게 평가되고 있는지를 명확히 이해하고 있다.	3.02	0.80
15. 나는 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다.	3.02	0.84
13. 내가 속한 조직은 중요한 정책결정과정에서 조직구성원들의 의견과 관심을 잘 반영하고 있다.	3.01	0.85
6. 나의 직무는 지루하지 않고 항상 흥미롭다.	2.89	0.85
8. 내가 받는 보수는 조직 내 유사한 직무를 수행하고 있는 다른 사람의 보수와 비슷한 수준이다.	2.88	0.93
2. 나는 직무와 관련된 결정권한을 가지고 있다.	2.84	0.92
4. 내가 속한 조직은 승진의 기회가 비교적 잘 보장되어 있다.	2.55	0.83
10. 내가 받는 보수는 민간기업에서 유사한 업무를 수행하고 있는 사람들의 보수와 비슷한 수준이다.	2.51	0.89
전체평균	2.99	0.47

부록 표 2. 직무 스트레스에 대한 일반사항

	내 용	평균	표준편차
	3. 나는 승진기회에 대하여 잘 알지 못한다.	3.35	0.84
	4. 수행해야 할 업무의 양과 질이 상충된다고 자주 생각한다.	3.07	0.77
	6. 나의 직업은 나의 가정생활과 상충된다고 자주 생각한다.	2.94	0.81
역할 조건	1. 나는 내가 책임져야 할 일을 수행하는데 필요한 권한을 거의 갖고 있지 못하고 있다고 자주 생각한다.	2.87	0.74
	2. 나는 내 업무의 범주와 책임이 불분명하다고 자주 생각한다.	2.84	0.81
	5. 나는 나의 결정과는 모순되는 업무들을 수행하고 있다고 자주 느낀다.	2.81	0.80
	역할조건 스트레스 평균	2.98	0.48
	10. 나에 대한 업적평가를 하는 상사들이 나를 어떻게 생각하는지 알지 못한다.	3.11	0.79
	7. 나는 업무가 너무 과다해서 일상적인 업무시간동안에 끝마칠 수 없다고 자주 생각한다.	2.89	0.94
역할 과부 하	8. 나는 주변의 다양한 사람들의 상충된 요구를 만족시킬 수 없다고 자주 생각한다.	2.85	0.80
	11. 나의 업무를 수행하는데 요구되는 정보를 스스로 얻기 불가능하다고 자주 생각한다.	2.63	0.83
	9. 나는 업무를 수행하기에 충분한 자격을 갖추고 있지 못하다고 자주 생각한다.	2.57	0.77
	역할 과부하 스트레스 평균	2.81	0.54
	12. 내가 알고 지내는 사람들의 생활에 영향을 미치는 결정에 대하여 걱정하고는 한다.	3.09	0.82
대인 관계	14. 나는 나에게 영향을 미치는 직속 상관의 결정과 행동에 영향을 미칠 수 없다고 자주 생각한다.	2.71	2.75
	15. 동료들이 나에게 기대하는 것이 무엇인지 잘 모른다.	2.62	0.77
	13. 직장에서 다른 사람들이 나를 좋아하지 않거나 받아들이지 않는다고 자주 생각한다.	2.45	0.77
	대인관계 스트레스 평균	2.70	0.51
	전체평균	2.85	0.41

부록 표 3. 직무에 가장 스트레스를 주는 요인

내 용	수(%)
업무량 과다, 업무에 대한 불만족(보수, 승진 불만 등)	411(57.3)
고객(환자)과의 대인관계(CS 실천에 따른 부담감 등)	157(21.9)
동료나 상사와의 불편한 관계	67( 9.3)
기타	38( 5.3)
스트레스를 받지 않음	24( 3.3)
퇴직에 대한 불안(구조조정 등)	20( 2.8)
계	717(100.0)

부록 표 4. 고객 만족 정책평가의 요인별 점수

내 용	문 항	평 균	표준편차
실천 및 활용의 적절성	2,7,8,9,10,11	2.43	0.40
도입의 필연성	1,3,4,5,6	2.88	0.33
책임감 및 요구도	13,15	2.45	0.49
개인적 적합성	1 2,14	2.58	0.46

부록 표 5. 고객 만족 관련 일반사항

변 수	내 용	수(%)
CS정책으로 인한 부담 (스트레스 등)요인	찾은 CS 교육(부서 자체 소단위 교육 및 관련 모임 포함)	158(22.0)
	부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다.	128(17.9)
	상사 등 주변에서의 CS 실천 강요	123(17.2)
	VOC제도(고객의 소리, (불)친절 건의 등) 운영	85(11.9)
	기타	81(11.3)
	CS결과와 인사제도(불이익 등)와의 연계	73(10.2)
	각종 고객만족도(모니터링 포함)조사	69(17.9)
보다 나은 CS를 실천하 는데 느끼는 어려움	많은 업무량	231(32.2)
	고객과의 대인관계에서 오는 갈등	170(23.7)
	CS에 대한 지식 및 응대능력 부족	124(17.3)
	CS를 위한 제반여건(시스템 등)의 미흡	114(15.9)
	기타	59( 8.2)
	적성 불일치	19( 2.6)
CS를 위한 각종 교육을 참가하는 정도	참가하지 않는다	143(19.9)
	2년에 1회 정도	38( 5.3)
	연 1회	169(23.5)
	연 2회	88(12.3)
	연 3회이상	279(38.9)
각종 CS 정책(교육 등)이 실질적으로 CS를 실천하 는데 도움이 되는 정도	매우 도움이 된다	31( 4.3)
	도움이 된다	423(59.0)
	도움이 되지 않는다	229(31.9)
	도움이 전혀 되지 않는다	34( 4.7)
CS의 실천이 가장 중요 (필요)하다고 생각하는 직 종	간호사직	285(39.7)
	의사직	218(30.4)
	사무행정직	108(15.1)
	기타직	62( 8.6)
	의료기사직	44( 6.1)
CS를 위해 가장 노력해 야 한다고 생각하는 직종	의사직	279(38.9)
	간호사직	236(32.9)
	사무행정직	89(12.4)
	기타직	64( 8.9)
	의료기사직	49( 6.8)
계		717 (100.0)

부록 표 6. 병원의 고객 만족 정책에 대한 일반사항

내 용	평균	표준편차
6. 최근 의료 환경을 감안할 때 의료기관의 CS에 대한 중요성은 늘어날 것이다.	3.13	0.56
4. CS 정책은 향후에도 지속적으로 실시되어야 한다.	2.96	0.53
1. 우리병원은 고객만족 경영을 위해 각종 CS 정책을 추진하고 있다	2.88	0.50
3. CS 정책은 이로 인한 소속직원의 직무(불)만족과 관계없이 매우 중요한 경영 방침이다.	2.76	0.57
5. 이전에 비해 최근 우리병원의 CS 정책이 보다 강화되고 있다.	2.70	0.58
12. 우리병원의 CS 정책은 직원들의 근무태도에 긍정적인 영향을 주고 있다.	2.68	0.57
7. 우리병원의 CS 정책은 비교적 잘 추진되고 있다.	2.66	0.56
2. 우리병원의 CS 정책은 타 의료기관보다 강도가 높은 편이다.	2.50	0.62
14. 고객을 응대하는 업무가 나의 적성에 맞는다.	2.50	0.12
15. CS 관련 업무로 의욕을 잃은 적이 있다.	2.47	0.65
11. 우리병원 경영진과 관리자(중간관리자 이상)등은 CS를 몸소 실천하고 있다.	2.46	0.64
13. 우리병원의 CS 정책으로 인해 나의 업무량이 늘어났다.	2.44	0.60
8. 우리병원은 CS를 효율적으로 추진하기 위한 여건(시스템, 교육체계 등)이 비교적 잘 갖춰져 있다.	2.43	0.61
9. 우리병원은 CS 능력이 우수한 직원(부서)에게 합당한 지원(보상 등)이 이루어지고 있다.	2.37	0.67
10. 우리병원은 CS 능력이 부족한 직원(부서)에게 합당한 처벌(제재, 불이익 등)이 이루어지고 있다.	2.19	0.61
전체	2.60	0.27

## 저 작 물 이 용 허 락 서

본인이 저작한 학위논문에 대하여 다음과 같은 방법 및 조건하에 대학교에 저작권을 임할 것을 서약합니다.

1. 인터넷 및 온라인 서비스와 아카이빙을 위하여 저작물의 내용을 변경하지 않는 편집상 혹은 포맷상의 변경을 통한 복제를 허락함
2. 저작물의 DB 구축과 인터넷을 포함한 정보통신망에 공개하여 논문 일부 또는 전부의 복제·배포 및 전송을 허락함
3. 저작물에 대한 이용 기간은 3년으로 하고 계약 종료 2개월 이내에 별도의 의사표시가 없는 경우 기간을 계속 연장함
4. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판 허락을 하였을 경우 1개월 이내에 소속 대학에 통보함
5. 배포, 전송된 학위논문은 이용자가 다시 복제 및 전송할 수 없으며 이용자가 연구 목적이 아닌 상업적 용도로 사용하는 것을 금함
6. 소속대학은 학위논문 위임 서약 이후 해당 저작물로 인한 타인의 권리 침해에 관하여 일체의 법적 책임을 지지 않을 것을 확인함
7. 소속대학의 협약기관 및 한국교육학술정보원에 논문 제공을 허락함

동의여부 : 동의( O ) 조건부 동의( ) 반대( )

※ 조건부 동의 및 반대인 경우 사유 및 조건을 기재하여 주시기 바랍니다.

사유 :

조건 :

저작자 성명 :

주소 :

2008년 2월 일

이 름 : 김 병 홍 (인)

조 선 대 학 교 총 장 귀 하