

의료기관의 고객만족 정책이 직무스트레스와
사회 심리적 건강수준에 미치는 영향

연세대학교 보건대학원

병원 행정학과

박 성 필

의료기관의 고객만족 정책이 직무스트레스와
사회 심리적 건강수준에 미치는 영향

지도 장 세 진 교수

이 논문을 보건학 석사학위논문으로 제출함

2005년 6월 일

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

박 성 필

박성필의 보건학 석사학위논문을 인준함.

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

연 세 대 학 교 보 건 대 학 원

2005년 6월 일

감사의 글

이 논문이 완성되기까지 많은 지도와 도움을 주신 장세진 교수님께 진심으로 감사드립니다. 특히 논문의 방향을 어떻게 잡아가야 할지 많은 고민을 하고 있을 때 세심하게 배려해 주시고, 자신감과 용기를 북돋워 주셨기에 논문 작성에 큰 힘이 되었습니다.

또한 대학원 입학부터 졸업할 때까지 여러모로 부족한 저에게 배움의 기회를 주시고, 대학원 생활의 참 의미를 깨닫게 해주신 유승흠 교수님과 소속병원의 서비스아카데미 팀장님으로서 기꺼이 논문 지도를 허락해 주시고, 격려를 아끼지 않으셨던 신증수 교수님께도 깊이 감사드립니다.

아울러 자신의 일처럼 논문 수집에 필요한 설문서를 수집해 주셨던 병원행정과 선·후배분들의 정성에 깊은 감동을 느꼈으며, 바쁜 업무 중에도 대학원에 다닐 수 있도록 배려해 주신 윤준식 원무팀장님과 부서원 여러분의 배려에도 감사의 마음을 전합니다.

대학원에 입학할 당시 그리 많은 것을 기대하지는 않았지만, 2년 반 동안의 기억들을 돌이켜 보니 무엇 하나 소중하지 않은 것이 없습니다. 언제 대학원을 마치려나 했던 생각은 어느덧 사라지고, 이제 졸업하게 되면 인생에 많은 추억과 보람을 안겨주고, 저의 삶을 한 단계 성숙하게 해 준 대학원 생활이 무척 그리울 것 같습니다.

끝으로 당신은 잘 할 수 있을 거라며, 언제나 변함없이 성원해 준 아내의 사랑에 고맙다는 말을 전하며, 사랑스러운 두 딸 세원이, 주원이와 함께 학위논문이라는 큰 열매를 맺게 된 기쁨을 나누고자 합니다.

2005년 6월

박성필 올림

차 례

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구목적	5
II. 이론적 배경	6
1. 의료서비스의 개념	6
2. 고객만족의 개념	8
3. 스트레스의 개념	11
4. 직무스트레스의 개념	14
III. 연구방법	20
1. 조사대상 및 자료수집	20
2. 조사도구 및 분석변수	20
3. 연구의 틀	25
4. 분석방법	25
IV. 연구결과	28
1. 기술분석	28
2. 단일변량분석	40
3. 사회 심리적 건강에 대한 제 변수의 위계적 다중회귀분석 결과	53

V. 고찰	56
VI. 결론	61
참고문헌	65
설문지	69
영문요약	75

표 차 례

표 1. 스트레스 및 직무스트레스 정의 요약 -	16
표 2. 직무스트레스 유발 요인	17
표 3. 인구사회학적 특성	28
표 4. 직업적 특성	29
표 5. 건강행위 특성	30
표 6. 병원별 고객만족 관련 정책 사례	31
표 7. 직무스트레스 요인	32
표 8. 고객만족 관련 일반사항	34
표 9. 고객만족 정책 문항에 대한 요인 분석 결과	36
표 10. 고객만족 정책 평가의 요인별 점수	37
표 11. 직무스트레스의 요인별 점수	38
표 12. 병원종사자의 사회 심리적 건강수준 분포	39
표 13. 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격의 각 문항별 점수	39
표 14. 일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준	40
표 15. 직업적 특성에 따른 직무스트레스 수준	41
표 16. 건강행위 특성에 따른 직무스트레스 수준	42
표 17. 직무만족도, 조직몰입도, 성격적 특성에 따른 직무스트레스 수준	43
표 18. 실천 및 활용의 적절성에 따른 직무스트레스 수준	44
표 19. 도입의 필연성에 따른 직무스트레스 수준	45
표 20. 책임감 및 요구도에 따른 직무스트레스 수준	47
표 21. 개인적 적합성에 따른 직무스트레스 수준	48

표 22. 고객만족 정책 평가에 따른 직무만족도 수준	49
표 23. 고객만족 정책 평가에 따른 조직몰입도 수준	49
표 24. 고객만족 정책 평가에 따른 사회 심리적 건강 수준	50
표 25. 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, 형 성격 특성에 따른 사회 심리적 건강 수준	51
표 26. 고객과의 대인관계 및 고객만족 교육 참가 정도에 따른 직무스트레스 및 사회 심리적 건강수준	52
표 27. 사회 심리적 건강수준에 미치는 영향	55

그림 차례

그림 1. 고객만족의 개념	10
그림 2. 스트레스 사이클 과정	12
그림 3. 스트레스 위험 요인 규명	17
그림 4. 연구의 개념 요약	25
그림 5. 연구의 틀	26

국문 요약

이 연구는 의료기관의 고객만족(Customer Satisfaction, CS) 정책이 소속 직원의 직무스트레스와 사회 심리적 건강에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 수행되었다.

조사대상은 고객만족 정책을 시행하는 대학병원 및 기업형병원 소속직원으로서 자료수집에 동의한 근로자에게 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 자료 분석은 SPSS v.10.0 통계 패키지 프로그램을 이용하였다.

조사도구는 고객만족과 관련한 일반적인 사항(6문항), 병원의 고객만족 정책과 관련한 대상자의 태도(15문항), 직무스트레스(24문항), 사회 심리적 건강수준(18문항), 직무만족도(2문항), 조직만족도(2문항), A형 성격(4문항) 등으로 구성하였으며, 특히 직무스트레스와 사회 심리적 건강수준은 선행 연구에서 객관적으로 검증된 도구들을 사용하였다. 일반적 특성, 직업적 특성, 건강행위 특성, 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격유형, 고객만족 정책 평가 등에 따른 직무스트레스 수준을 분석하기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였으며, 이들 조사대상자의 사회 심리적 건강수준에 미치는 제반 요인을 분석하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

병원종사자의 직무스트레스 수준은 일반적, 직업적, 건강행위 특성 결과 성, 직종, 직책, 흡연 여부가 통계학적으로 유의한 관련성이 있었고, 직무만족도와 조직몰입도가 높을수록 직무스트레스 수준은 낮았으며, A형 성격과 직무스트레스 수준은 유의한 차이를 보이지 않았다.

고객만족 정책 평가에 따른 직무스트레스 수준을 각 요인별로 분석한 결과 고객만족 실천 및 활용의 적절성이 낮은 집단일수록, 고객만족의 책임

감 및 요구도가 높은 집단일수록, 고객만족의 개인적 적합성이 낮은 집단일수록 직무스트레스 수준이 높아 통계학적으로 유의한 차이를 보인 반면, 고객만족 도입의 필연성과 직무스트레스 수준은 유의한 차이를 발견할 수 없었다.

또한 사회 심리적 건강수준과의 관계를 보면, 직무스트레스가 낮을수록, 직무만족도가 높을수록, 조직몰입도가 높을수록 사회 심리적 건강수준이 높았다. 위계적 다중회귀 분석결과 사회 심리적 건강수준과 일반적 특성, 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, 고객만족 정책 평가와 관련한 변수들이 통계학적으로 유의한 변수들로 선정되었다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 향후 각 의료기관은 고객만족 경영을 지속적으로 추진하되, 이로 인한 소속직원들의 직무스트레스의 변화에 대해서도 관심을 갖고, 직원들의 직무스트레스 수준을 감소시킬 수 있는 다양한 방안과 제도적인 보완은 물론 고객만족 정책에 대한 근본적인 변화 또한 적극 검토해 볼 필요가 있겠다.

향후 직종별, 의료기관 형태별, 지역별로 연구를 확장시켜야 할 것이며, 의료기관의 고객만족 정책 도입과 직무스트레스 간의 정확한 인과관계를 밝힐 수 있는 전향적이고, 심층적인 추가연구가 요청된다.

핵심어 : 고객만족, 직무스트레스, 사회 심리적 건강수준.

I. 서 론

1. 연구의 필요성

보건복지부는 2004년 8월부터 11월까지 대형병원 78곳을 대상으로 의료 서비스 제공 절차 및 성과, 환자만족도 등에 대하여 의료기관 평가를 실시하였으며, 그 결과를 2005년 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 인정했다는 것으로 볼 수 있으며, 이로 인해 의료기관은 의료시설 확충, 양질의 의료인력 확보 등 고객 중심의 의료서비스 구축에 더욱 만전을 기해야 할 입장에 놓이게 되었다.

이처럼 최근 종합병원은 급격한 경제, 문화, 사회적인 환경의 변화로 그 어느 분야보다 많은 어려움을 겪고 있다. 생활수준의 향상에 따른 이용자들의 고급 의료 수요 증대, 대기업에 의한 대규모 의료기관의 설립 및 이에 따른 대형 의료기관간의 경쟁 격화, 의료시장 개방에 따른 외국자본 및 기술의 유입, 그리고 인구의 노령화, 질병구조의 변화, 대형병원간의 수준 평준화 경향 등이 새로운 의료 환경의 변화로서, 이에 대한 인식의 변화와 대처 방안을 미리 수립해 나가지 않으면 안 되는 상황에 직면하고 있다.

병원이 급변하는 사회, 경제적 환경변화에 능동적으로 대응해 나가고 있지 못하기 때문에 병원의 내·외적인 경영환경은 갈수록 어려워져만 가고 있으며, 특히, 대기업들이 의료산업 부문에 적극 뛰어 들면서 의료시장 경

쟁이 더욱 치열해지면서 병원들이 생존경쟁의 장에서 살아남기 위한 자구책을 적극적으로 마련해야 할 시점에 놓이게 된 것이다.

결국 의료서비스 개념의 변화로 인해 병원경영의 주된 사고가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 바뀌게 되었고, 그에 맞는 의료서비스 공급이 절실히 요구되고 있다. 이는 의료서비스에 대한 고객의 기대와 욕구 증가에 기인한 자연스런 현상으로 고객의 수준이 향상함에 따라 고객 개인에 대한 관심과 다양한 욕구를 충족시킬 수 있도록 의료기관 역시 고객중심 경영이 그만큼 절실히 되고 있음을 말해 주고 있다.

의료기관 내부에서도 이러한 현상이 보이는데, 예를 들면 의료기관간 빈익빈 부익부 현상이 심화되고, 의료기관의 경영이 갈수록 어려워짐에 따라 병원마다 생존을 위한 다양한 방안을 강구하고 있는데, 그 중심에 고객만족 경영이 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 병원을 선택하는 기준이 과거에는 얼마나 우수한 의료진을 확보하고 있는가에 달려 있었으나, 최근에는 의료공급 과잉과 소비자의 의료기관 선택의 폭이 넓어짐에 따라 고객만족이 병원 선택의 새로운 기준으로 자리매김하게 된 것이다.

이처럼 오늘날 병원은 고객중심의 경영마인드로 바꿀 수밖에 없는 시점에 직면해 있으며, 모든 병원 직원들이 고객만족을 위한 경영관리 활동에 경주해야 조직의 생존과 번영이 보장될 수 있게 되었다.

결국 병원 서비스에 대한 환자의 만족도는 병원경영 관리상 중요한 개념이 되었으며, 병원 의료서비스의 질을 논의함에 있어서도 중요한 요소 중의 하나가 된 것이다(임정자, 2001). 이처럼 병원경영의 대세로 등장하게 된 고객만족 경영은 고객들의 병원 선택에 큰 영향을 주고 있으며, 만족한 의료서비스가 재이용 등 실제 진료수익에도 영향을 끼치고 있다.

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.

최근의 경기불황으로 많은 기업들이 도산으로 일자리 부족 현상이 발생하고, 구조조정의 명분 아래 임금삭감 및 동결을 실시하고 있으며, 이에 따라 서비스 직원들의 직무에 대한 불만족도 크게 증대되고 있는 추세이다.

이전과는 전혀 다른 조직 환경의 변화를 접한 조직 구성원들은 이러한 변화에 적응하는 과정에서 필연적으로 크고 작은 스트레스를 경험하면서 생활할 수밖에 없는 입장에 놓이게 되었으며, 특히 조직 환경의 변화에 따라 조직구조가 좀 더 복잡해지고, 직무 혹은 조직 내 역할이 다양화됨으로써 직무스트레스는 지속적으로 증가하게 되었다. 이러한 직무스트레스의 증가는 필연적으로 조직 구성원에게 직무 불만족과 조직에의 몰입을 방해하는 요인으로 작용하게 된다(나명석, 2002).

직무스트레스는 개인에게 불만족, 소외 등의 심리적 측면은 물론 그들의 생활뿐만 아니라 건강에까지도 많은 영향을 미치고 있으며, 또한 조직적 차원에서 구성원들이 스트레스를 받게 되면 생산성이 낮아지고, 이직률이나 결근율이 높아지며, 업무성과가 저하되기도 한다.

그러나, 이러한 실정에도 불구하고 직원들은 쉽게 이직을 하지 못하고, 또한 자신들이 근무하고 있는 조직에 대해 '울며 겨자 먹기 식'의 업무태도를 지니게 되었다. 결국 서비스를 제공하는 직원은 무의식적으로 고객에게 만족할만한 서비스를 제공하지 못하게 되고, 이는 서비스 기업의 경영철학인 고객만족 경영에 근본적인 문제점을 야기 시키는 요인으로 작용하

고 있다(김평산, 2003).

이에 각 기관에서는 외부고객에 대한 만족도 향상과 더불어 내부고객, 즉 직원들의 직무만족을 위해서도 다양한 노력을 강구하고 있으며, 내부고객 만족이 외부고객 만족에 선행되어야 함을 강조하기도 한다. 고객만족을 지나치게 강조한 나머지 직원들의 직무만족도가 저하되고, 이로 인해 직무스트레스를 지나치게 많이 받게 된다면 그 조직의 고객만족은 심각한 수준으로 하락하게 될 것이기 때문이다.

특히, 서비스를 전달하는 주체가 직원이기 때문에 각 의료기관의 고객만족 정책은 소속직원들로 하여금 어떠한 형태로든 직무태도에 영향을 줄 것이며, 보다 나은 고객만족 경영을 위한 의료기관의 강화된 제반 정책은 소속직원의 직무스트레스에도 영향을 미칠 것이라 보여 진다. 조직의 요구사항과 기대를 충족시키기 위해 노력해야 하는 구성원은 조직의 목표와 개인 욕구간의 불균형으로 크고 작은 각종 스트레스를 느낄 수밖에 없기 때문이다(심성훈, 1999).

이와 같은 이유에서 각 기관은 고객만족 활동과 병행하여 이로 인한 소속 직원들의 직무스트레스 최소화에도 보다 역점을 둬는 물론 직원관리에 보다 많은 노력을 기울여 나가야 시점에 놓여 있다. 업무에 대한 자율성과 피드백을 강조하도록 직무를 재설계하고, 칭찬과 격려를 통해 상호 존중과 신뢰 속에 신바람 나는 조직문화를 창조할 수 있도록 함으로써 조직원의 직무스트레스를 감소시키고, 의료기관과 소속직원이 상호 만족할 수 있는 효과적인 방안과 개선책을 모색해 나가야 과제를 안게 된 것이다.

2. 연구의 목적

이 연구는 의료기관의 고객만족 정책 도입이 소속직원들의 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보고, 이러한 직무스트레스가 사회 심리적 건강수준과는 어떠한 관련성을 보이는가를 파악하고자 하였다. 이 연구의 목적을 보다 구체적으로 열거해 보면 다음과 같다.

첫째, 의료기관의 고객만족 경영과 소속직원의 직무스트레스에 관한 전반적인 개념과 다양한 관점을 알아본다.

둘째, 표준 측정도구들을 사용하여 설문조사를 실시함으로써 의료기관 소속직원들의 고객만족 정책에 대한 의견, 직무스트레스, 사회 심리적 건강수준, 직무만족도, 조직몰입도 등을 평가한다.

셋째, 고객만족 정책에 따른 직원들의 직무스트레스 및 사회 심리적 건강수준과의 관계를 파악하고, 소속직원들의 직무스트레스를 최소화함으로써 의료기관과 소속직원이 상호 발전할 수 있는 효과적인 방안과 개선책을 모색한다.

II. 이론적 배경

1. 의료서비스의 개념

서비스 본질을 정의하려는 본질적인 시도는 1960년 미국 마케팅협회 AMA(American Marketing Association)의 “서비스란 판매를 위해 제공되거나 또는 제품 판매를 수반하여 제공되는 행위, 편익과 만족”이라는 정의로부터 출발했다.

Kotler(1991)는 “서비스란 어느 한 쪽 편이 상대방에게 제공하는 행위나 편익으로써 한 집단에게 제공할 수 있으며, 본질적으로 무형성을 갖고, 그것의 생산은 제품과 연결될 수도 안 될 수도 있다.”라고 정의하였고, Stanton(1987)은 “서비스란 욕구를 충족시켜 주는 것으로서 단독으로 확인될 수 있으며, 본질적으로 무형의 활동”이라고 정의하였다.

또한 서비스 품질에 대해 Sherden(1988)은 “고객과 특정 직원간의 개인적 관계로서 순간순간 결정된다”고 함으로써 서비스에 있어서의 상호 관계를 중시하기도 하였다.

하지만, 이러한 서비스의 개념과 달리 의료서비스란 전문서비스로서 고도의 전문교육을 거쳐 일정한 또는 면허를 취득한 전문가들이 행하는 진료행위의 과정 내지 시스템을 말한다(박주희 등, 1993). 여기서 진료행위란 병을 치료하는 행위로서, 치료에는 병에 걸리지 않게 하는 예방적 처치와 함께 이미 걸린 질병을 치료하는 행위를 총칭한다. 그러나 현대에서 말하는 의료서비스란 질병을 치료하기 위하여 또는 병에 걸리지 않게 하기 위

하여 환자가 병원에 도착한 후 접수부터 투약에 이르기까지의 전 과정 뿐만 아니라 병원에서 제공하는 모든 인적, 물적, 제도적 행위를 포함하는 개념으로 해석하고 있다(오창석, 2002).

의료서비스는 무형성, 변동성, 동시성, 소멸성 등과 같은 일반적인 서비스가 가지는 특성뿐만 아니라 의료서비스 나름대로의 고유한 특성도 가지고 있는데, 서비스의 일반 특성에 의료서비스의 특성을 비추어 보면 다음과 같이 요약될 수 있다(윤미례, 2000).

첫째, 무형성으로, 의료서비스는 다른 서비스에 비하여 무형성이 가장 좋은 제품이라 할 수 있다. 서비스란 본질적으로 형체가 없는 것이므로 고객이 구매하기 전에는 오감으로 느낄 수 없는 것이다.

둘째, 서비스의 수준이 때와 장소에 따라 이질성을 띄게 된다. 동일한 병원의 외과의사라 할지라도 경험이 많은 사람이 수술에 더 능할 수 있는 것처럼 병원의 서비스 품질은 표준화되어 있지 않은 경우가 많으며, 실제로 완전히 표준화하는 것은 어려운 일이다.

셋째, 비분리성인 특성으로, 의료서비스의 경우 항상 서비스를 창출하는 동시에 소비를 제공한다. 의료서비스의 경우 생산과 소비가 동시에 발생한다 해도 서비스의 가치가 동시에 감소되는 것이 아니다. 의사로부터 치료를 받았을 때 그 효과는 상당기간 후에 나타나는 경우가 더 많은 것이다.

넷째, 소멸성을 들 수 있다. 의료서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어지기 때문에 감소되어 없어지며, 저축이 불가능함을 의미한다. 병원 입원실의 빈 침대를 손실로 보는 것을 실례로 들 수 있다.

또한 의료서비스를 받는 모든 과정은 흔히 의사나 간호사, 의료기사, 병리사, 약사와 같은 수많은 의료서비스 제공자들과 관련된다. 따라서 단 한

명의 개인 치료를 할 때보다 많은 사람들이 치료에 관련되므로 치료의 질에 있어서 다양성에 대한 가능성이 매우 높다고 할 수 있다. 종합병원에서는 수많은 의료서비스 제공자들이 한 사람의 치료나 진단에 관련되기 때문에 치료의 질에 있어서 다양성의 가능성이 보다 높으며, 따라서 불만족의 원인이 될 수 있는 요인들 또한 개인병원보다 많게 되는 것이다(송세일, 2002).

2. 고객만족의 개념

의료기관도 과거와 달리 하나의 고도의 서비스 기관으로 인식된 지 오래다. 1977년에 처음으로 의료보험제도가 도입된 후 12년 만에 전 국민의 의료보험이 확대 실시되는 놀라운 발전이 있었고, 이에 따라 환자들의 병원 이용률 또한 급속도로 증가하게 되었다. 소비자인 환자 역시 양적, 질적으로 수준 높은 의료서비스를 받게 되었고, 중소병원보다는 대형병원에 대한 선호도가 크게 높아지게 되었다. 이는 높은 수준의 의료서비스를 희망하는 사회적 수요와 국가의 의료비 상승 억제 효과에 기인한 것으로 풀이할 수 있다.

시대의 급속한 변화에 따라 의료기관도 기업체의 경영전략을 적극적으로 도입하여 실천하고 있는데, 그 중 시대의 변화, 시장의 변화에 따라 새로운 경영전략으로 특히 각광을 받고 있는 것이 바로 고객만족 경영이다.

미국 기업은 이미 1980년대 초반부터 고객 중심 사상을 경영의 기본으로 삼는 고객만족 경영을 도입하기 시작하여 미국 내에서 상당한 효과를 거두고 있다. 일본 기업들도 1980년대 후반부터 품질관리의 기법으로 고객

만족 경영을 시행하고 있다. 이렇게 기업마다 고객만족을 외치는 직접적인 이유는 기업의 수익성과 직결되기 때문이다(윤미례, 2000).

그렇다면, 고객만족이란 과연 무엇이기에 이토록 많은 기업에서 고객만족 경영을 경영전략의 핵심으로 삼고 있는가? 고객만족의 '만족'이란 단어의 어원은 라틴어의 'satis(충분한)'와 'facere(알맞은)'로 충족을 의미하며, 고객만족이란 "고객의 기대수준을 충족시켜 준 경우에 발생한다"고 정의할 수 있다. 고객의 만족도를 정량적으로 파악하고 또한 객관적으로 판단하여 이것을 제고시키기 위한 경영노력 그 자체가 고객만족이라 할 수 있다. 고객만족 활동은 상품, 서비스 및 기업이미지 등을 기업의 입장에서 뿐만 아니라 고객의 관점에서 파악하여 경영활동에 반영시키는 경영기법으로, Tease와 Wilton(1988)은 고객만족에 대해 "사전 기대와 사용 후 지각되는 실제 성과 간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가적 반응"이라 정의하였다. 즉, 고객만족이란 개념은 "구매 전의 기대와 구매 후에 느끼는 제품 성과 간의 지각된 불일치에 대한 고객의 평가 과정"이라고 정의할 수 있는데, 이는 고객의 필요와 기대에 부응하여 그 결과로서 제품 서비스의 재구입이 이루어지고, 아울러 고객의 신뢰감, 충성도가 지속되는 상태를 말한다(오창석, 2002).

결국 고객만족이란 고객이 상품 또는 서비스에서 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 고객의 재구매율을 높이고, 그 상품 또는 서비스에 대한 충성도가 지속되도록 하는 상태를 의미한다.

한편, 일본 능률협회는 "고객만족이란 고객의 필요와 욕구에 부응하거나 그 이상의 것을 제공하여 그 결과로서 상품, 서비스의 재구매가 실시되며, 이것이 반복되어 고객의 충성도가 계속되는 상태"라고 정의하고 있다. 또

한 미국 마케팅협회에 따르면 “고객만족은 고객의 필요와 욕구에 의해 생겨난 기대를 충족시키거나 초과할 때 만족이 발생하고, 역으로 기대에 미치지 못할 때 불만족이 발생한다”고 정의하기도 했다.

고객만족을 의료서비스에 적용하면 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나, 이용하는 동안 그리고 이용 후에 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 그림 1과 같다.

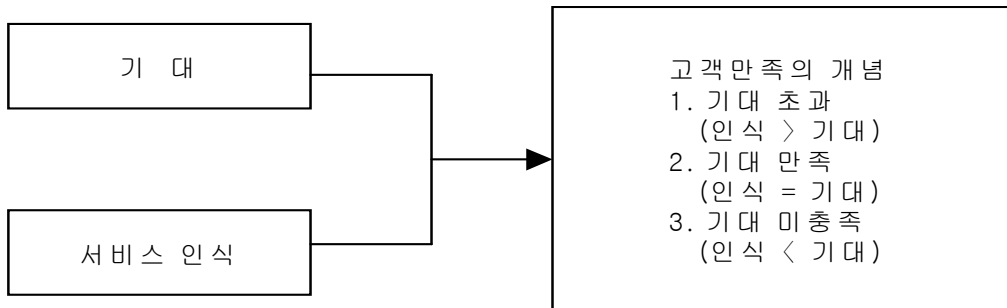


그림 1. 고객만족의 개념

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 기

할 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 제안 제도인 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.

3. 스트레스의 개념

급격한 변화와 다원화를 특징으로 하는 현대 사회에서 인간이 삶을 영위하고 적응해 가는 데 스트레스는 보편적이고, 중요한 개념이 되었다. 일상의 생활에서 스트레스는 늘 고려하는 요인이고, 많은 문제들이 이와 관련하여 설명되어 지고 있다. 스트레스로 인한 일상생활에서의 부적응은 개인적 수준에서는 단순한 불편감 정도에서 심각한 경우 질병 내지 사망으로 이어질 수 있고, 사회적 수준에서는 조직 내의 갈등이나 사회적 긴장을 초래하고 있다(한영민, 1998).

스트레스는 환경의 자극으로 볼 수 있고, 또 환경에 대한 개인의 반응적 성격도 있으며, 또 환경의 자극과 개인의 반응 사이의 상호 작용으로 파악할 수 있는 측면도 있기 때문에 이를 하나의 정의로 내리기는 어렵다.

이처럼 스트레스의 개념은 시대에 따라 다양하게 사용되어 왔는데, 스트레스라는 말의 어원을 살펴보면 라틴어의 'stringer'로서 이는 '팽팽하게 죄

다'라는 뜻에서 유래된 것으로 알려져 있다. 이후 'street', 'straisse' 등으로 쓰다가 14세기에 이르러 'stress'라는 용어로 쓰이기 시작하였다. 17세기에 스트레스트라는 개념은 긴장, 피로나 탈진, 어려움, 역경 또는 고생을 의미했고, 18세기에서 19세기 사이에는 힘, 압력, 또는 긴장을 뜻하는 물리학적 공학의 용어로, spring과 같이 탄력을 가지고 있어서 힘에 저항하여 원형으로 돌아갈 수 있는 동질의 고정체에만 적용되는 특수한 개념으로 사용되었다. 19세기와 20세기에 걸쳐서 스트레스트가 좋지 않은 건강 상태나 정신 질환을 일으킨다는 일부의 주장이 있었으나, 그 당시에는 비과학적인 의미를 포함하여 사용하고 있었다(김은화, 2004).

이처럼 스트레스트가 생리적, 심리적, 행동적 증세를 유발하며, 조직적 결과에 미치는 영향을 스트레스트 사이클로 나타내 보면 그림 2와 같다.

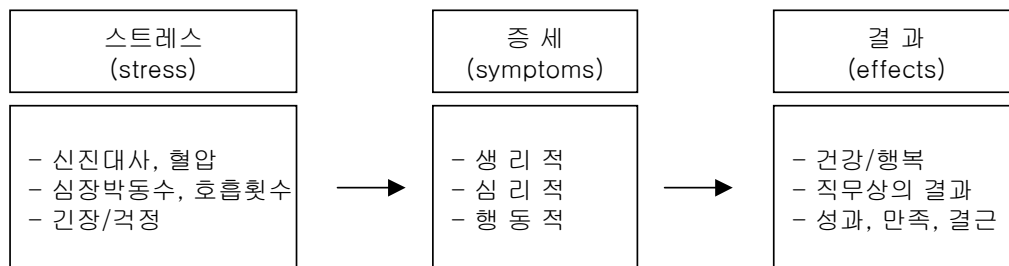


그림 2. 스트레스트 사이클 과정

자료 : 추헌(1992), 조직행동론, 형설출판사, p.649.

한편, Cannon(1932)은 항상성이 유지될 때 신체적, 심리적 안정이 유지된다고 함으로써 스트레스트 개념을 인간에게 최초로 적용, 이 개념을 건강과 관련지어 사용하였으며, 캐나다의 내분비학자 Selye는 스트레스트를 신체

가 외부의 자극으로부터 육체를 보호하기 위한 비특이적 반응이라고 정의하고, 스트레스 개념의 체계화를 이루었다. 또한 스트레스를 일반적 적응증후군(General Adaptation Syndrome; GAS)이라는 개념을 통해 설명하였는데, 이는 경고, 저항, 탈진의 3단계로 구성되어 있으며, 최초의 생리적 반응 단계인 경고에서 저항의 단계로 넘어갈 때 적절하게 반응했을 때는 문제가 안되지만, 저항의 단계를 잘 이기지 못했을 때는 탈진의 상태가 되어 각종 질병의 발생과 부정적인 결과를 발생시킨다고 하였다(Selye, 1951).

또한 개체의 생활 범위 내에서 평형을 파괴하며, 어떤 주어진 상황이나, 성숙 과정에서 또는 긴장감을 경험하게 하는 잠재력 있는 자극의 범주를 스트레스 요인으로 정의하였다.

한편, 그는 스트레스를 일으키는 외부적인 자극, 또는 원인을 stressor라고 명명하고, 긍정적 사건과 부정적 사건 모두가 스트레스를 일으키는 데, 긍정적 스트레스는 'eustress', 부정적 스트레스는 'distress'라고 명명하기도 하였다. 이처럼 스트레스에 관한 다양한 정의들을 크게 세 가지로 요약해보면, 자극 중심, 반응 중심, 상호작용 중심의 스트레스에 대한 정의로 구분해 볼 수 있는 데 이를 간단히 요약하면 다음과 같다(김은화, 2004).

첫째, 자극으로서의 스트레스(stimulus-based model of stress)에 대한 정의로, 심리학적으로 스트레스를 정의할 때 이를 단순한 반응으로 보기 보다는 자극으로서의 스트레스나 인간과 환경사이의 관계, 즉 개인에게 경험되고, 해석되는 스트레스에 더 관심을 가지게 되며, 이는 심리학자들이 내리는 가장 보편적인 정의에 해당한다.

둘째, 반응으로서의 스트레스(responded-based model of stress)로, 개인 차를 강조한 접근 방법으로 개인이 직면하는 스트레스에 대응하는 것을 의

미한다. 그러나, 스트레스가 있는 자극 상황에서의 개인적 속성을 고려해야 하기 때문에 아주 심각한 경우를 제외하고는 스트레스 반응과 일상 생활에서의 반응을 구별하기 어렵다.

끝으로 스트레스를 자극(stimulus)과 중재요인(moderating factors) 사이의 상호작용(interaction)으로 정의하기도 한다. 이는 개인과 주위 생활환경의 전후관계의 특성과 관련지어 스트레스를 정의하는 것으로, 환경 내의 자극 특성과 이에 관한 반응의 매개체로서 개인의 특성을 강조하고 있다.

이를 종합하면 스트레스는 개인의 신체적, 심리적 안정 상태를 위태롭게 하는 환경적 자극조건인 동시에 개인의 정서 체계, 행동 체계, 생리적인 체계에 변화를 가져오는 것으로 볼 수 있다.

4. 직무스트레스의 개념

현대 조직사회를 살아가고 있는 현대인들은 일상의 대부분을 일과 직업을 중심으로 살아가고 있다. 이러한 현대인들은 오랜 시간을 직무와 관련된 일을 수행하기 때문에 직무가 갖는 중요성과 그와 관련된 여러 가지 수행상의 어려움으로 인해 많은 스트레스를 받고 있다(김은화, 2004).

Beerh와 Newman(1978)은 직무스트레스를 개인이 직무와 관련된 요소들로 인하여 정상적인 직무를 수행하기 어렵거나, 심리적, 신체적 조건을 변화시키는 직무수행자와 직무관련 요소간의 상호작용으로 정의하였다.

직장에서 경험하게 되는 과중한 업무나 역할 갈등, 그리고 업무 자율성의 결여 등으로 인한 직무스트레스는 정신분열증, 우울증, 신경질환과 같은 정신장애를 유발시키고, 고혈압, 당뇨병, 흡연, 체지방 분포와 관련이 있으

며, 심혈관계 질환의 이환율이나 사망률에 영향을 주는 것으로 연구되고 있다. 또한 탈진, 우울증, 직무 불만족과 같은 심리학적 문제와 저체중아 출산과 같은 임신장애를 일으키며, 근골격계 질환, 류마티스성 관절염, 면역기능의 저하, 과로사, 피부와 호흡기 질환과도 관련성이 있는 것이 확인되고 있다(장세진, 2002).

이처럼 직무스트레스란 직무와 관련되어 나타날 수 있는 부정적인 환경 조건(업무량 과중, 역할 갈등, 부적절한 물리적 환경 등)이 개인의 특성과 관련된 상호작용의 결과 나타나는 것으로 개인의 능력을 초과하거나, 욕구가 충족되지 않을 때 나타난다. 즉, 직무스트레스란 직업과 환경에서 오는 많은 요구나 압력에 대해 적절히 대응하지 못함으로써 발생하는 사회, 심리적, 생리적 반응을 뜻하는 것이다. 또한 직무의 수행과정에서 스트레스를 유발할 수 있는 인자를 말하며, 직무내용, 역할갈등, 직장 내에서의 대인관계, 직업 불안정성, 고용불안 등이 중요한 스트레스 원이 될 수 있다(안미경, 2003).

직무스트레스에 관한 학자들의 정의는 다양하게 기술되고 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 공통분모를 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 직무스트레스 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 반응능력을 초과하든 개인의 반응능력이 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. 직무스트레스 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	작업 요건, 조직 구조, 경계-범위, 집단 응집력, 조직 풍토, 경력 발달, 갈등, 지도 유형, 수행 실적 평가, 작업교대 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). 직무 스트레스의 원인, 결과 및 대책, 서울 ; 성원사, p. 60.

또한, 장세진 등(2001)은 스트레스 위험 요인을 그림 3과 같이 규명함으로써 우리나라 직장인들의 스트레스 수준을 파악하기도 하였다.

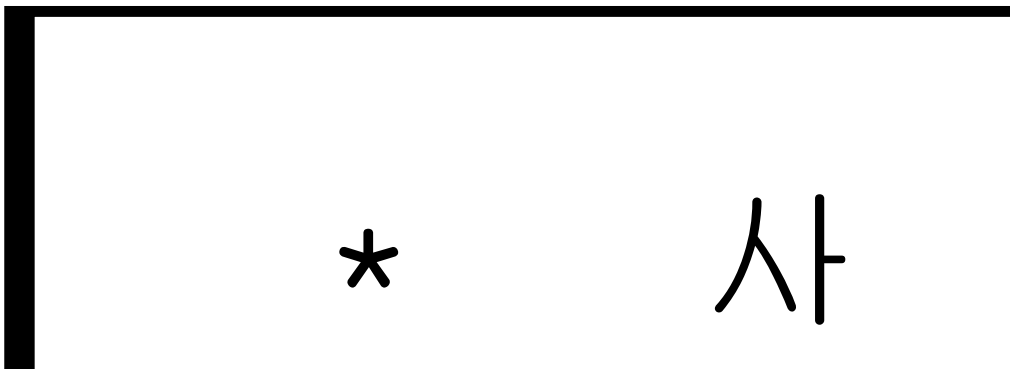


그림 3. 스트레스 위험 요인 규명

자료 : 장세진 등(2001). 우리나라 직장인들의 스트레스 수준의 파악, 스트레스 감소 프로그램 개발 및 인프라 구축에 관한 연구, 보건복지부 건강증진기금 연구 사업과제 최종보고서, 연세대학교 원주의과대학, 2001.

오늘날의 조직은 목표를 달성하기 위하여 성과주의, 목표달성 위주의 경영을 강조하고 있는데, 이로 인해 조직은 일방적이고, 획일화되고 있으며, 인간성과 개성을 상실해 가는 부작용마저 나타나고 있다. 특히 조직 내의 개인적인 측면에서는 성과를 달성하지 못하고, 목표에 미달하는 결과를 도출하였을 때에는 인사상 또는 금전적인 면에서 각종 불이익을 받게 되므로 성과를 도출하기 위하여 또는 설정된 목표를 달성하기 위하여 과중한 업무에 시달리고, 육중한 스트레스에 억눌려 과업을 수행해 가고 있다(강호정, 2002).

결국 급격한 환경변화 속에서 기업은 생존, 유지, 발전하기 위하여 조직 구성원들에게 직무성과를 강조하고, 지속적인 혁신과 도전, 개혁을 요구하기 때문에 근로자들이 체감하는 직무관련성 스트레스는 더욱 가중되고 있는 것이다(조용재, 2004).

의료분야에 있어서도 의료조직의 구조 역시 복잡하고 세분화됨으로써 소속직원의 역할 확대와 의료 수요자의 질적인 요구에 부응하려면 의사, 간호사 등 직원들이 전문적인 지식과 기술을 발휘하고, 도덕적인 윤리의식과 희생정신을 필요로 하게 되었다. 이러한 시대의 흐름에 의료기관 소속 직원들은 도전과 스트레스를 경험하며, 병원조직의 목표를 달성하기 위한 직무에 상당한 갈등을 겪게 된다.

의료기관의 직원들은 다른 업종의 직원들과 달리 몸이 불편한 환자들이 주요 고객이기 때문에 다른 전문분야에 비해서 스트레스의 정도가 훨씬 심각한 것으로 알려져 있다. 지속적인 스트레스는 부정적 업무태도 및 부정적 자아개념을 형성하게 되어 업무의 생산성과 효율성이 저하되고, 직업에 대한 불만이 가중되어 결국 환자 관리에도 질적인 저하를 가져오게 되며,

나아가 직원들의 건강을 위협함은 물론 인력 자원 측면에서 병원조직에 막대한 손실을 가져오게 된다.

이처럼 병원 직원들이 경험하는 스트레스는 직원들의 건강을 위협할 뿐 아니라 환자 관리와 병원 조직에도 영향을 미침을 고려할 때 병원 직원들의 스트레스 관리는 직원 개인의 안녕과 직업적 발전, 환자 간호의 질, 효율적인 인력관리에 있어서 매우 중요한 과제라고 할 수 있다(조용재, 2004).

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

이 연구는 서울지역에 소재하는 대학병원과 기업형병원 소속직원들을 대상으로 2005년 4월 1일부터 4월 15일까지 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

연구대상자에게 연구의 목적을 설명한 후 자료수집에 동의한 근로자에게 자기기업식 설문조사를 실시한 결과 총 500부를 배부하여 382부(76.4%)를 회수하였다.

2. 조사도구 및 분석변수

가. 일반적 특성

(1) 인구사회학적 특성

대상자의 성, 연령, 최종학력, 결혼상태 등의 인구사회학적 특성과 흡연, 음주, 운동 등 건강행위를 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.

(2) 직업 특성

대상자의 소속병원, 근무기간, 직종, 직책, 환자나 보호자 등 외부고객 직접 응대(고객접점) 여부 등을 조사하였다.

소속병원은 대학병원과 기업형병원으로 구분하였고, 근무기간은 '1년 미만', '1년-4년', '5년-9년', '10-14년', '15년 이상' 등 5개 항목으로 구분하였으며, 직종은 원무행정직, 기타 사무행정직, 의사직, 간호직, 의료기사직, 기능기술직, 기타로 구분하였다. 직책은 일반직원, 중간관리자 이상(계, 과, 부장 등), 전공의, 교수직, 기타로 구분하였고, 본인의 업무가 환자나 보호자 등 외부고객을 직접 응대하는지를 '예', '아니오'로 구분하였는데, 이는 고객접점 여부가 고객만족 및 직무스트레스에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있기 때문이었다.

나. 직무스트레스 요인 및 고객만족과 관련한 일반적인 사항

(1) 직무스트레스 요인

대상자의 직무 수행에 가장 스트레스를 주는 요인이 무엇인가를 6개 항목으로 구분하여 조사하였는데, '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.

(2) 고객만족과 관련한 대상자의 일반적인 사항

고객만족과 관련한 대상자의 일반적인 사항을 알아보기 위하여 총 6문

항을 조사하였다. 설문항목은 '기관의 CS 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.

다. 병원의 고객만족 정책과 관련한 대상자의 태도

병원의 각종 고객만족 정책과 관련하여 대상자가 과연 어떻게 생각하고 있는지에 관하여 총 15개 문항을 조사하였는데, 응답자는 '매우 그렇다', '그렇다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'로 응답할 수 있게 하였다. 이 연구가 의료기관의 고객만족 정책으로 인한 소속직원들의 직무스트레스를 파악하는 것이기 때문에 이 문항은 독립변수로 작용하게 될 소속기관의 고객만족 정책에 대한 병원 종사자의 태도를 전반적으로 파악할 목적으로 설문내용을 구성하였다.

라. 직무스트레스

직무스트레스의 측정은 장세진 등(2004)의 단축형 직무스트레스 측정도구(SF-KOSS, Short Form of the Korean Occupational Stress Scale) 설문문항을 이용하여 총 24문항을 측정하였는데, 4점 척도(1-2-3-4)로 측정하였으며, 부정적인 문항의 경우에는 (4-3-2-1)로 역산하여 점수를 산정하였다.

총 24개 문항은 직무요구(4문항), 직무자율(4문항), 관계갈등(3문항), 직업

불안정(2문항), 조직체계(4문항), 보상 부적절(3문항), 직장문화(4문항) 등 7개의 하부영역으로 구분하였고, '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답하게 하였다.

각 영역을 세부적으로 살펴보면, 첫째, 직무요구는 ① 항상 일에 쫓기며 일함 ② 업무량이 현저하게 증가 ③ 업무 중에 휴식이 주어짐 ④ 여러 일을 동시에 해야 함 등의 4문항이며, 둘째 직무자율은 ① 내 업무는 창의력을 필요로 함 ② 내 업무수행을 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요함 ③ 작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며, 영향력을 행사할 수 있음 ④ 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있음 등의 4문항으로 구성하였다. 셋째, 관계갈등은 ① 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 줌 ② 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 줌 ③ 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있음 등 3문항이며, 넷째, 직업불안정은 ① 직장사정이 불안하여 미래가 불확실함 ② 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정 등)가 있었거나, 있을 것으로 예상됨 등 2문항으로 구성하였다. 다섯째, 조직체계는 4문항으로 구성되었는데, ① 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고, 합리적임 ② 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있음 ③ 우리부서와 타부서간에는 마찰이 없고, 업무협조가 잘 이루어짐 ④ 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있음 등이며, 여섯째, 보상부적절의 구성은 ① 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있음 ② 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 됨 ③ 나의 능력을 개발하고, 발휘할 수 있는 기회가 주어짐 등의

3문항으로 구성하였다. 끝으로, 직장문화는 ① 회식자리가 불편함 ② 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받음 ③ 직장의 분위기가 권위적이고 수직적임 ④ 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받음 등의 4문항으로 구성하였다.

마. 사회 심리적 건강수준

최근 1~2주 동안에 경험하거나 느낀 육체적, 심리적 상태를 알아보기 위하여 그동안 국내에서 다양한 연구결과를 통해 신뢰도와 타당도가 입증된 장세진(2000)의 PWI - SF(Psychosocial Wellbeing Index - Short Form) 18개 문항을 사용하였다.

PWI-SF는 당초 45개 문항이었으나, 기존의 PWI의 성격을 최대한 유지하면서 한계점을 해결할 수 있는 단축형 스트레스 측정도구를 사용하였다(장세진, 2002). PWI-SF는 4점 Likert 척도('항상 그렇다', '대부분 그렇다', '약간 그렇다', '전혀 그렇지 않다')로 응답하도록 하였으며, 0-1-2-3으로 점수화되, 부정적인 문항은 역산하였고, 총점을 합하여 스트레스 반응으로서의 스트레스 수준을 측정하였다. PWI-SF 점수가 높을수록 스트레스로 인한 부정적 반응수준의 정도가 높음을 의미하며, PWI-SF가 낮을수록 스트레스로 인한 부정적 반응수준이 낮음을 의미한다.

바. 직무만족도, 조직몰입도 및 개인의 성격

대상자의 직무만족도(2문항) 및 조직몰입도(2문항)와 개인의 성격(4문항)

에 관해 알아보기 위한 설문으로, 기존 설문 문항 중 각 특성을 대표할 수 있는 질문을 발췌하여 구성하였으며, 문항 항목에 대해 '매우 그렇다', '그렇다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'로 응답하게 하였고, 중앙값 (median)을 중심으로 상하의 두 개의 집단으로 구분하였다.

3. 연구의 틀

이 연구는 의료기관의 제반 고객만족 정책으로 인해 소속직원들이 얼마만큼의 직무스트레스를 받고 있는지를 알아보기 위한 것으로, 연구의 개념과 이를 달성하기 위한 연구의 틀을 종합 정리하면 아래 그림과 같다.

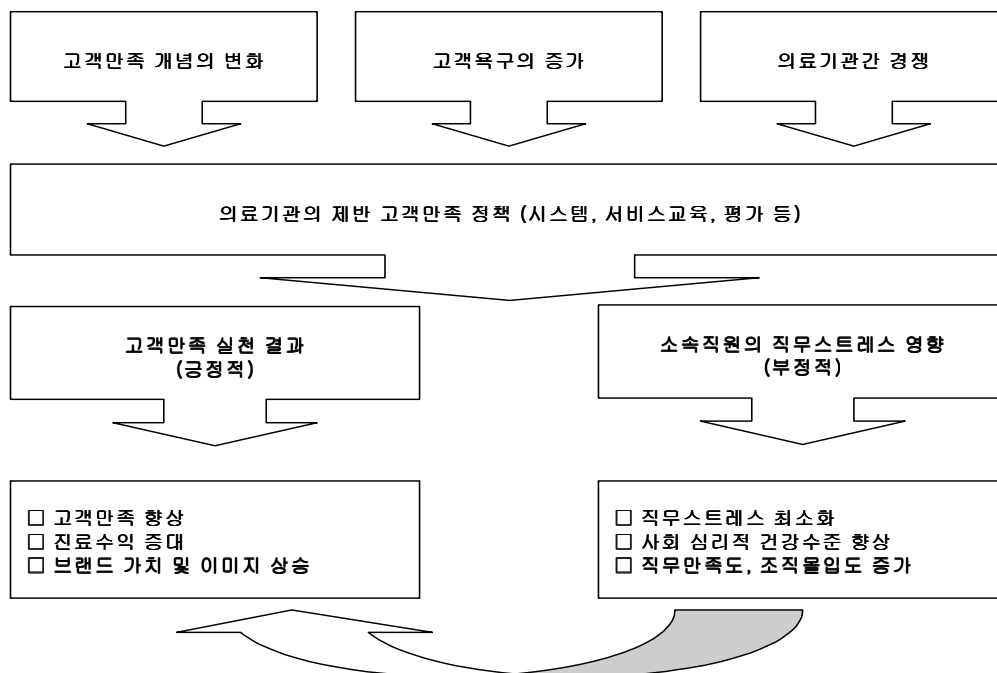


그림 4. 연구의 개념 요약

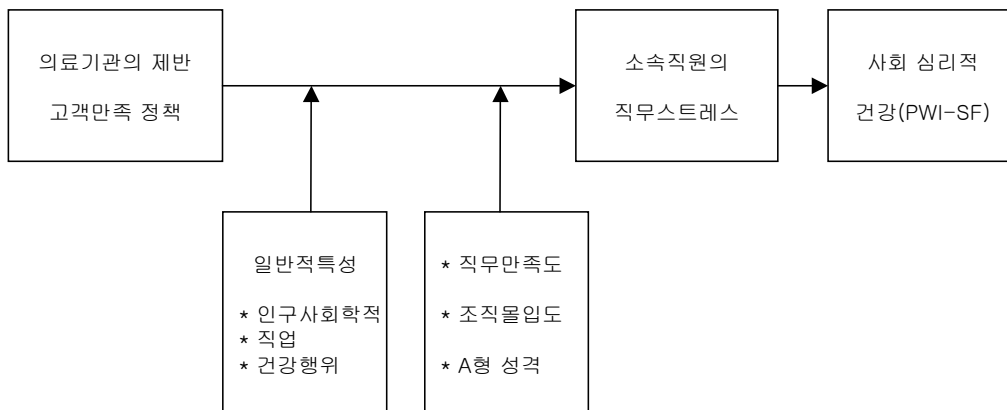


그림 5. 연구의 틀

4. 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. 10.0 통계 패키지 프로그램을 활용하였으며, 구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

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

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

셋째, 고객만족 정책에 대한 평가와 관련된 문항에 대해 하부요인을 찾아내기 위하여 요인분석을 실시하였고, 신뢰성 검증을 위해 각 요인들의 신뢰도 계수 Cronbach's α 를 산출하였다. 요인분석은 일련의 관측된 변수

에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로, 수많은 변수들을 소그룹의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 이는 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 즉 타당성이 있는지를 파악하는 것인데, 이 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(principal components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다.

요인회전과 관련하여 베리맥스(verimax) 회전을 실시하였는데, 베리맥스는 요인을 단순화하는 데 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재값(factor loading)의 수용기준은 보통 $\pm.30$ 이상이면 유의하다고 보지만, 보다 엄격한 기준은 $\pm.40$ 이상이다. 따라서 본 연구에서는 $\pm.40$ 이상을 기준으로 선택하였다. 한편, 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내 주는 고유치(eigen value)는 1 이상을 기준으로 하였다.

넷째, 일반적 특성, 직업적 특성, 건강행위 특성, A형 성격유형에 따라 고객만족 정책에 대한 평가, 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, 사회심리적 건강 수준에 차이가 있는지를 검증하기 위해 t-test와 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

다섯째, 제 변수의 사회 심리적 건강수준에 미치는 영향을 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 기술분석

가. 조사 대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 성, 연령, 최종학력, 결혼상태를, 직업적 특성으로는 소속병원, 근무기간, 직종, 직책, 고객접점 여부를, 그리고 건강관련 특성으로는 흡연, 음주, 규칙적 운동 등을 조사하였다. 인구사회학적 특성을 살펴보면 여자가 74.6%였고, 연령에서는 30~39세가 50.8%였다. 최종학력에서는 대학 졸업이 53.7%로 가장 많았으며, 전문대졸 이상이 전체의 92.4%를 차지하였다.

표 3. 인구사회학적 특성

변수	내용	수(%)
성	남자	97 (25.4)
	여자	285 (74.6)
연령(세)	20~29	129 (33.8)
	30~39	194 (50.8)
	40~49	50 (13.1)
	50이상	9 (2.4)
최종학력	고졸 이하	29 (7.6)
	전문대졸	102 (26.7)
	대학졸	205 (53.7)
	대학원졸 이상	46 (12.0)
결혼상태	미혼	167 (43.7)
	기혼	215 (56.3)
계		382 (100.0)

직업적 특성은 표 4와 같다. 소속병원을 구분했을 때 대학병원이 73.0%였고, 근무기간에서는 10~14년이 31.2%로 가장 많았으며, 직종에서는 간호직이 30.9%, 의료기사직이 21.2%였다. 직책은 일반직원이 75.9%로 가장 많았고, 고객접점 여부에서는 66.2%가 외부고객을 직접 응대하고 있었다.

표 4. 직업적 특성

변수	내용	수(%)
소속병원	대학병원	279 (73.0)
	기업형병원	103 (27.0)
근무기간(년)	1미만	23 (6.0)
	1~4	81 (21.2)
	5~9	96 (25.1)
	10~14	119 (31.2)
	15이상	63 (16.5)
직종	원무행정직	76 (19.9)
	기타 사무행정직	38 (9.9)
	의사직	25 (6.5)
	간호직	118 (30.9)
	의료기사직	81 (21.2)
	기능기술직	18 (4.7)
	기타	26 (6.8)
직책	일반직원	290 (75.9)
	중간관리자 이상 (계, 과, 부장 등)	53 (13.9)
	전공의	18 (4.7)
	교수직	7 (1.8)
	기타	14 (3.7)
고객접점 여부	예	253 (66.2)
	아니오	129 (33.8)
계		382 (100.0)

건강행위 특성을 보면 조사대상자의 9.7%가 흡연자였고, 54.7%가 음주자였으며, 24.9%가 현재 규칙적인 운동을 하고 있었다(표5).

표 5. 건강행위 특성

변수	내용	수(%)
흡연 여부	흡연	37 (9.7)
	비흡연	327 (85.6)
	과거 흡연	18 (4.7)
음주 여부	마신다	209 (54.7)
	안 마신다	173 (45.3)
운동 여부	하고 있다	95 (24.9)
	하지 않는다	287 (75.1)
계		382 (100.0)

나. 병원별 고객만족 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 서비스교육 실시와 관련하여 이들 병원 모두 원내 서비스강사를 양성하여 이들을 활용, 직원별로 연 1~3회씩 서비스교육을 이수토록 하고 있었으며, 외부강사를 초빙하여 연 1~2회씩 서비스 특강을 실시하고 있었다.

또한 고객의 소리(VOC) 제도를 운영함으로써 고객들로부터 (불)친절직원과 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 고객만족화하기 위한 의료기관의 노력들이라고 볼 수 있다.

고객만족에 대한 기본적인 마인드와 고객만족 정책의 구체적인 운영방법 등 의료기관별로 다소 차이가 있을 수 있겠지만, 대학병원과 기업형병원의 고객만족 정책에 있어서 외형적인 형태는 유사하였다.

표 6. 병원별 고객만족 관련 정책 사례

구 분	원내 자체 서비스 교육	서비스특강 (외부강사 등)	고객의 소리 제도	모니터링	
대학병원	Y병원	연 2~3회	연 1~2회	○	연 5회
	S병원	연 1회	연 1~2회	○	연 1회
기업형병원	S병원	연 1~2회	연 1~2회	○	매월
	A병원	연 2~3회	연 1~2회	○	연 2회

다. 직무스트레스 요인 및 고객만족 관련 일반사항에 관한 조사 대상자의 태도

직무스트레스를 자주 경험하는 요인에 대해 문항을 분석한 결과는 표 7과 같다. 업무량 과다, 업무에 대한 불만족(보수, 승진 불만 등)이 53.7%로 가장 많았고, 고객(환자)과의 대인관계(CS 실천에 따른 부담감 등)가 20.9%, 동료나 상사와의 불편한 관계가 11.8%였다. 그러나, 스트레스를 받

지 않는다는 응답은 5.8%에 불과해 조사 대상자의 94.2%가 어떤 형태로든 본인이 수행하고 있는 직무에서 스트레스를 받고 있어 이에 대한 해결방안이 제시되어야 할 것이다.

표 7. 직무스트레스 요인

내용	수(%)
업무량 과다, 업무에 대한 불만족(보수, 승진 불만 등)	205 (53.7)
동료나 상사와의 불편한 관계	45 (11.8)
고객(환자)과의 대인관계(CS 실천에 따른 부담감 등)	80 (20.9)
퇴직에 대한 불안(구조조정 등)	16 (4.2)
기타	14 (3.7)
스트레스를 받지 않음	22 (5.8)
계	382 (100.0)

고객만족과 관련한 일반적인 사항을 물어본 결과는 다음과 같다.

고객만족 정책으로 인해 부담을 느끼는 요인에 대해서는 고객의 소리(VOC) 제도 운영이 25.1%로 가장 많았고, 각종 고객만족도(모니터링 포함) 조사가 19.1%, 잦은 CS 교육이 11.8% 순으로 조사된 반면, 부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다는 응답은 16.2%에 불과하였다.

보다 나은 고객만족을 실천하는데 느끼는 어려움에 대해서는 CS를 위한 제반 여건(시스템 등)의 미흡이 35.6%로 가장 높았고, 많은 업무량 27.5%, 고객과의 대인관계에서 오는 갈등 14.9%, CS에 대한 지식 및 응대능력 부족 14.7% 순이었다.

부서 단위의 조희형태는 제외한 가운데 고객만족을 위한 각종 교육에 참

가하는 정도에서는 연 1회가 38.0%로 가장 많았는데, 연 2회(17.3%)와 연 3회 이상(23.8%)을 포함하면 조사대상자의 79.1%가 연 1회 이상의 고객만족 교육을 받고 있었다.

각종 고객만족 정책(교육 등)이 실질적으로 고객만족을 실천하는데 도움이 되는 정도에서는 '도움이 된다'가 71.5%, '매우 도움이 된다'가 6.5%로 전체의 약 78%가 고객만족 실천의 부담이나 어려움에도 불구하고, 이 정책의 실효성에 긍정적인 의견을 주었다. 보다 나은 고객만족 실천을 위해 가장 중요(필요)하다고 생각하는 직종에서는 의사직이 73.6%로 가장 높았고, 고객만족을 위해 가장 노력해야 한다고 생각하는 직종 역시 의사직이 78.5%로 가장 높았다.

고객만족 관련 일반사항을 구체적으로 열거하면 표 8과 같다.

표 8. 고객만족 관련 일반사항

변수	내용	수(%)
CS 정책으로 인한 부담 (스트레스 등) 요인	잘은 CS 교육(부서 자체 소단위 교육 및 관련 모임 포함)	45 (11.8)
	VOC 제도[고객의 소리, (불)친절 건의 등] 운영	96 (25.1)
	CS 결과와 인사제도(불이익 등)와의 연계	31 (8.1)
	상사 등 주변에서의 CS 실천 강요	41 (10.7)
	각종 고객만족도(모니터링 포함) 조사	73 (19.1)
	기타	34 (8.9)
	부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다	62 (16.2)
보다 나은 CS를 실천 하는데 느끼는 어려움	고객과의 대인관계에서 오는 갈등	57 (14.9)
	CS에 대한 지식 및 응대능력 부족	56 (14.7)
	CS를 위한 제반여건(시스템 등)의 미흡	136 (35.6)
	많은 업무량	105 (27.5)
	적성 불일치	4 (1.0)
	기타	24 (6.3)
	CS를 위한 각종 교육에 참가하는 정도	참가하지 않는다
	2년에 1회 정도	24 (6.3)
	연 1회	145 (38.0)
	연 2회	66 (17.3)
	연 3회 이상	91 (23.8)
각종 CS 정책(교육 등) 이 실질적으로 CS를 실천하는데 도움이 되는 정도	매우 도움이 된다	25 (6.5)
	도움이 된다	273 (71.5)
	도움이 되지 않는다	75 (19.6)
	도움이 전혀 되지 않는다	9 (2.4)
CS의 실천이 가장 중요(필요)하다고 생각하는 직종	의사직	281 (73.6)
	간호사직	71 (18.6)
	의료기사직	10 (2.6)
	사무행정직	17 (4.5)
	기타직	3 (0.8)
CS를 위해 가장 노력해야 한다고 생각하는 직종	의사직	300 (78.5)
	간호사직	45 (11.8)
	의료기사직	8 (2.1)
	사무행정직	24 (6.3)
	기타직	5 (1.3)
계		382 (100.0)

라. 병원의 고객만족 정책에 대한 평가

병원의 고객만족 정책에 대한 소속직원의 평가를 항목별로 살펴보면 '6. 최근 의료 환경을 감안할 때 의료기관의 고객만족 정책에 대한 중요성은 늘어날 것이다'가 3.48점으로 가장 높았고, '4. 고객만족 경영은 향후에도 지속적으로 실시되어야 한다(3.22점)'가 두 번째로 높았다.

한편, '13. 우리병원의 고객만족 정책으로 인해 나의 업무량이 늘어났다'가 2.31점으로 가장 낮아 고객만족 정책의 긍정적 인식에 관한 문항의 점수는 대체로 높은 반면, 고객만족 정책으로 인한 불만에 관한 문항의 점수는 낮게 평가되었다.

요인분석 결과, 총 4개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 1은 '고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성', 요인 2는 '고객만족 정책 도입의 필연성', 요인 3은 '고객만족 정책의 책임감 및 요구도', 요인 4는 '고객만족 정책의 개인적 적합성'으로 각각 재개념화하였다. 이 4개의 요인이 모두 고객만족 정책을 평가하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 15개의 문항은 타당성이 확보된 것으로 분석되었다. 또한 신뢰도 계수인 Cronbach's α 값은 .8017, .6684, .6332, .5339의 순이었다.

따라서 이 연구에서 사용한 문항들은 전체 항목을 하나의 척도로 보고, 종합적으로 분석하는데 문제가 없는 것으로 해석된 바, 요인분석에서 추출된 4개의 요인을 독립변수로 분석에 활용하여 표 9와 같은 결과를 도출하였다.

표 9. 고객만족 정책 문항에 대한 요인분석 결과

내용	요인			
	1	2	3	4
8. 우리병원은 CS를 효율적으로 추진하기 위한 여건 (시스템, 교육체계 등)이 비교적 잘 갖춰져 있다.	.824	.132	.192	.047
9. 우리병원은 CS 능력이 우수한 직원(부서)에게 합당한 지원(보상 등)이 이루어지고 있다.	.760	.006	.012	.141
7. 우리병원의 CS 정책은 비교적 잘 추진되고 있다.	.753	.239	.023	.016
2. 우리병원의 CS 정책은 타 의료기관보다 강도가 높은 편이다.	.648	.339	-.246	-.201
11. 우리병원 경영진과 관리자(중간관리자 이상)들은 CS를 몸소 실천하고 있다	.548	.131	-.033	.428
10. 우리병원은 CS 능력이 부족한 직원(부서)에게 합당한 처벌(제재, 불이익 등)이 이루어지고 있다.	.526	-.187	-.433	.308
6. 최근 의료환경을 감안할 때 의료기관의 CS에 대한 중요성은 늘어날 것이다.	.001	.706	.021	.094
4. CS 경영은 향후에도 지속적으로 실시되어야 한다.	.066	.700	-.006	.242
3. CS 경영은 이로 인한 소속직원의 직무(불)만족과 관계없이 매우 중요한 경영 방침이다.	.171	.688	.033	.096
5. 이전에 비해 최근 우리병원의 CS 정책이 보다 강화되고 있다.	.239	.580	-.322	-.053
1. 우리병원은 고객만족 경영을 위해, 각종 CS 정책을 추진하고 있다.	.503	.552	-.091	-.244
13. 우리병원의 CS 정책으로 인해 나의 업무량이 늘어났다.	-.003	-.062	.810	-.156
15. CS 관련 업무로 의욕을 잃은 적이 있다.	.089	-.067	.809	.175
14. 고객을 응대하는 업무가 나의 적성과 맞는다.	-.042	.106	-.077	.711
12. 우리병원의 CS 정책은 직원들의 근무태도에 긍정적인 영향을 주고 있다	.395	.239	.203	.543
고유치	3.330	2.420	1.758	1.335
분산 비율	22.202	16.132	11.720	8.897
누적 분산 비율	22.202	38.333	50.053	58.950

요인분석 결과에 따라 고객만족 정책평가에 관하여 도출한 4개 요인의 평균값은 표 10과 같다. 고객만족 정책 도입의 필연성이 평균 3.2으로 가장 높았고, 고객만족 정책의 책임감 및 요구도가 평균 2.4로 가장 낮아 조사 대상자의 대부분이 고객만족 정책의 필요성과 의의에 대하여 높은 인식을 보여 주고 있는 것으로 분석되었다.

표 10. 고객만족 정책평가의 요인별 점수

내용	평균	표준편차
실천 및 활용의 적절성	2.6	0.5
도입의 필연성	3.2	0.4
책임감 및 요구도	2.4	0.6
개인적 적합성	2.7	0.5

마. 직무스트레스 수준

항목별로 살펴보면 '4. 여러가지 일을 동시에 해야 한다'가 3.1점, '3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다'가 3.1점, '1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다'가 2.9점으로 높게 분석되었다.

반면, '24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다'는 2.1점으로 남녀차별은 가장 낮은 스트레스 요인인 것으로 분석되었다.

직무스트레스 수준을 요인별로 알아본 결과는 표 11과 같다. 직무요구의 평균은 65.9점이었고, 직무자율은 49.2점, 관계갈등은 40.1점, 직업 불안정은 46.9점, 조직체계는 50.1점, 보상 부적절은 50.8점, 직장문화는 45.6점이었는데, '직무요구'가 가장 스트레스 수준이 높았고, '관계갈등'이 가장 낮았다.

표 11. 직무스트레스의 요인별 점수

내용	평균	표준편차
직무요구	65.9	15.5
직무자율	49.2	15.0
관계갈등	41.0	14.6
직업 불안정	46.9	11.1
조직체계	50.1	9.9
보상 부적절	50.8	15.0
직장문화	45.6	14.0
전체(평균)	49.9	7.6

바. 사회 심리적 건강수준

사회 심리적 건강수준은 점수가 낮을수록 건강수준이 높음을 의미하는데, 항목별로 살펴보면 ‘6. 기력(원기)이 왕성함을 느낀다’가 1.9점, ‘1. 현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다’가 1.7점으로 높은 점수를 보였고, ‘16. 나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다’는 0.7로 가장 낮은 점수를 보였다.

병원종사자의 사회 심리적 건강수준은 장세진(2000)의 기준에 따라 0~8점은 건강군, 9~26점은 잠재적 위험군, 27점 이상은 고위험군으로 구분하였다. 그 결과 병원종사자의 사회 심리적 건강수준은 고위험군이 31.9%, 잠재위험군이 66.8%인데 반해, 건강군이 1.3%에 불과해 직무스트레스 연구회의 전국조사 평균치보다 건강군(5%)은 3.7% 낮았고, 고위험군은(22%) 9.9% 높았다.

표 12. 병원 종사자의 사회 심리적 건강수준 분포

내용(평균)	수(%)
건강군(4.2)	5 (1.3)
잠재 위험군(18.9)	255 (66.8)
고위험군(32.3)	122 (31.9)
계	382 (100.0)

사. 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격

항목별 평균을 보면 조직몰입도의 평균이 높았으며, 특히 ‘나는 우리병원의 지시, 방침 등을 잘 따라가고 있다’는 항목이 3.0점으로 가장 높았다.

표 13. 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격의 각 문항별 점수

변수	내용	평균	표준편차
직무만족도	1. 나는 현재 나의 일(직무)에 만족하고 있다.	2.7	0.6
	2. 나는 주어진 업무수행을 통해 성취감을 느낀다.	2.7	0.6
조직몰입도	1. 나는 우리병원의 지시, 방침 등을 잘 따라가고 있다.	3.0	0.4
	2. 나는 우리병원에 근무하게 된 것을 잘 했다고 생각한다.	2.9	0.5
A형 성격	1. 나는 일에 대해 의욕적이며, 경쟁심이 강하다.	2.7	0.6
	2. 나는 보스(우두머리) 노릇이나 다른 사람보다 우위에 서는 것을 좋아한다.	2.3	0.6
	3. 나는 다방면에 걸쳐 뛰어나야 한다는 욕구가 강하다.	2.6	0.6
	4. 나는 새로운 변화에 대한 적응 능력이 뛰어나다.	2.7	0.5

2. 단일 변량 분석

가. 제 요인별 직무스트레스 수준의 비교

(1) 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 수준

인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스 수준의 차이를 분석한 결과는 표 14와 같다. 조사대상자의 직무스트레스는 여성(M=50.5)이 남성(M=48.4)에 비해 높았고($t=-2.327, p<.05$), 연령, 최종학력, 결혼상태와 직무스트레스 수준은 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

표 14. 일반적 특성에 따른 직무스트레스 수준

변수	내용	평균	표준편차	t/F	p
성	남자	48.4	8.2	-2.327	.020
	여자	50.5	7.3		
연령(세)	21~29	50.6	7.8	1.772	.152
	30~39	49.6	7.6		
	40~49	50.5	6.6		
	50이상	45.1	6.6		
최종학력	고졸 이하	50.1	9.2	.379	.768
	전문대졸	50.6	6.5		
	대학졸	49.6	8.0		
	대학원졸 이상	49.7	6.9		
결혼상태	미혼	50.3	7.6	.742	.458
	기혼	49.7	7.6		

(2) 직업적 특성에 따른 직무스트레스 수준

병원 종사자의 직업적 특성에 따른 직무스트레스 수준 결과 병원에 따라서는 기업형병원(M=51.2)이 대학병원(M=49.4)에 비해 직무스트레스 수준이 높았다(-2.040, $p<.05$). 또한 의사직(M=53.8)이 다른 직종에 비해 상대적으로 높았고, 기능기술직(M=44.3)이 가장 낮은 것으로 분석되었으며($F=3.118$, $p<.01$), 직책에 있어서는 전공의의 직무스트레스가 가장 높았다($F=6.182$, $p<.01$). 하지만, 근무기간, 고객접점 여부는 직무스트레스 수준과 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

표 15. 직업적 특성에 따른 직무스트레스 수준

변수	내용	평균	표준편차	t/F	p
병원	대학병원	49.4	7.7	-2.040	.042
	기업형병원	51.2	7.1		
근무기간(년)	1미만	50.2	6.7	.256	.906
	1~4	50.2	8.7		
	5~9	49.6	6.6		
	10~14	50.3	7.5		
	15이상	49.3	8.0		
직종	원무행정직	50.1	7.4	3.118	.005
	기타 사무행정직	49.2	7.0		
	의사직	53.8	7.9		
	간호직	49.5	7.2		
	의료기사직	50.5	7.5		
	기능기술직	44.3	8.9		
	기타	51.0	8.0		
직책	일반직원	49.8	7.7	6.182	.000
	중간관리자 이상	49.4	7.2		
	전공의	54.9	8.2		
	교수직	50.9	6.3		
MOT 여부	예	51.7	6.0	1.024	.306
	아니오	50.2	7.4		
	아니오	49.4	7.8		

(3) 건강행위 특성에 따른 직무스트레스 수준

건강행위 특성에 따른 직무스트레스 수준의 차이를 분석한 결과는 표 16과 같다. 병원 종사자의 건강행위 특성에 따른 직무스트레스는 비흡연자가 흡연자 및 과거 흡연자에 비해 직무스트레스를 느끼는 수준이 높았다 ($F=4.747, p<.01$). 하지만 음주 여부, 운동 여부는 직무스트레스 수준과 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

표 16. 건강행위 특성에 따른 직무스트레스 수준

변수	내용	평균	표준편차	t/F	p
흡연 여부	흡연	47.0	8.6	4.747	.009
	비흡연	50.4	7.3		
	과거흡연	47.1	9.5		
음주 여부	마신다	49.4	7.6	-1.405	.161
	안 마신다	50.5	7.6		
운동 여부	하고 있다	49.6	8.1	-.459	.647
	하지 않는다	50.0	7.4		

(4) 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격적 특성에 따른 직무스트레스 수준

직무만족도, 조직몰입도, A형 성격적 특성의 각 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무스트레스 수준의 차이를 분석한 결과는 표 17과 같다. 병원 종사자의 직무만족도가 높은 집단이 직무만족도가 낮은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮았다($t=-11.190, p<.01$). 조직몰입도에서도 역시 병원 종사자의 조직몰입도가 높은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮은 것으로 분석되었다

($t=-8.001$, $p<.01$). 하지만, A형 성격적 특성과 직무스트레스와는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

표 17. 직무만족도, 조직몰입도, 성격적 특성에 따른 직무스트레스 수준

특성	구분	평균	표준편차	t	p
직무만족도	높음	46.9	6.4	-11.190	.000
	낮음	54.6	6.8		
조직몰입도	높음	48.5	7.1	-8.001	.000
	낮음	55.8	6.4		
A형 성격	높음	49.4	8.1	-1.187	.236
	낮음	50.3	7.2		

나. 고객만족 정책 평가에 따른 직무스트레스 수준의 비교

(1) 실천 및 활용의 적절성에 따른 직무스트레스 수준

현재 근무하는 병원에서의 고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무스트레스 요인별 수준의 차이를 분석한 결과는 표 18과 같다. 고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성이 높은 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮았다($t=-2.877$, $p<.01$). 이는 소속병원이 고객만족 정책을 강력하게 시행하고 있으며, 고객만족 실천과 활용을 적절히 하고 있다고 생각하는 종사자일수록 직무스트레스를 적게 경험하는 것을 의미한다. 항목별로는 조직체계($t=-2.695$, $p<.01$), 보상 부적절($t=-2.616$, $p<.01$), 직

장문화($t=-3.007$, $p<.01$)에서 모두 고객만족 실천 및 활용이 적절히 시행되지 않는다고 생각하는 종사자가 직무스트레스를 보다 많이 경험하고 있었다.

표 18. 실천 및 활용의 적절성에 따른 직무스트레스 수준

직무스트레스	고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성		t	p
	높음	낮음		
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
직무요구	65.5(15.2)	66.2(15.7)	-.425	.671
직무자율	48.3(13.8)	50.0(16.0)	-1.124	.262
관계갈등	39.5(15.6)	42.3(13.5)	-1.850	.065
직업 불안정	47.2(10.4)	46.6(11.7)	.547	.585
조직체계	48.7(10.3)	51.4(9.3)	-2.695	.007
보상 부적절	48.7(14.2)	52.7(15.4)	-2.616	.009
직장문화	43.3(13.0)	47.6(14.6)	-3.007	.003
전체(평균)	48.7(7.5)	51.0(7.5)	-2.877	.004

(2) 도입의 필연성에 따른 직무스트레스 수준

지금 근무하는 병원에서 고객만족 정책 도입에 대한 필연성을 얼마나 긍정적으로 인식하고 있는지에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무스트레스 요인별 수준의 차이를 분석한 결과는 표 19와 같다.

고객만족 정책 도입의 필연성에 대한 인식이 높은 집단과 낮은 집단 간

의 직무스트레스 수준은 통계적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$). 이는 지금 병원에서 시행하는 고객만족 정책을 얼마나 긍정적으로 인식하느냐에 따라 직무스트레스를 경험하는 정도는 달라지지 않는 것을 의미하며, 항목별로도 통계학적으로 의미 있는 차이는 없었다($p>.05$).

표 19. 도입의 필연성에 따른 직무스트레스 수준

직무스트레스	고객만족 정책 도입의 필연성		t	p
	높음	낮음		
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
직무요구	66.6(15.4)	65.1(15.5)	.935	.351
직무자율	48.7(15.3)	49.9(14.6)	-.748	.455
관계갈등	41.2(15.4)	40.7(13.4)	.337	.736
직업 불안정	47.2(11.2)	46.5(11.0)	.576	.565
조직체계	50.4(9.7)	49.9(10.0)	.489	.625
보상 부적절	51.4(15.8)	50.1(13.7)	.857	.392
직장문화	45.3(14.7)	45.9(13.2)	-.415	.678
전체(평균)	50.1(7.9)	49.7(7.1)	.495	.621

(3) 책임감 및 요구도에 따른 직무스트레스 수준

현재 근무하는 병원에서 고객만족 정책의 책임감 및 요구도를 어느 정도 인식하는지에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무스트레스 요인별 수준의 차이를 분석한 결과는 표 20과 같다. 고객만족 정책의 책임감 및 요구도가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 높았다($t=3.055$, $p<.01$). 이는 병원의 고객만족 정책으로 인한 업무량 증가, 고객만족 관련업무로 인한 의욕 상실 등 고객만족 정책에 불만이 많고, 고객만족 정책의 책임감과 요구도를 많이 느끼는 종사자일수록 직무스트레스를 많이 경험하는 것을 의미한다.

항목별로는 직무요구($t=6.015$, $p<.01$), 조직체계($t=2.481$, $p<.05$), 직장문화($t=3.992$, $p<.01$)에서 모두 고객만족 정책의 책임감과 요구도가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 높았고, 반면에 직무자율($t=-1.976$, $p<.01$)에서만 고객만족 정책의 책임감 및 요구도가 낮은 집단이 높은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 높았다.

표 20. 책임감 및 요구도에 따른 직무스트레스 수준

직무스트레스	고객만족 정책의 책임감 및 요구도		t	p
	높음	낮음		
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
직무요구	71.7(14.2)	62.3(15.2)	6.015	.000
직무자율	47.3(15.5)	50.4(14.6)	-1.976	.049
관계갈등	41.7(15.8)	40.5(13.7)	.786	.433
직업 불안정	45.8(10.5)	47.5(11.4)	-1.472	.142
조직체계	51.7(10.6)	49.2(9.2)	2.481	.014
보상 부적절	52.5(16.0)	49.7(14.2)	1.782	.076
직장문화	49.2(15.1)	43.4(12.9)	3.992	.000
전체(평균)	51.4(8.1)	49.0(7.1)	3.055	.002

(4) 개인적 적합성에 따른 직무스트레스 수준

고객만족 정책의 개인적 적합성에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무스트레스 요인별 수준의 차이를 분석한 결과는 표 21과 같다. 고객만족 정책의 개인적 적합성이 높다고 답한 집단이 그렇지 않은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮았는데 ($t=-5.763$, $p<.01$), 이는 병원의 고객만족 정책에 대해 긍정적이고, 적극적인 태도를 가진 종사자일수록 직무스트레스를 적게 경험하는 것을 의미한다. 항목별로는 직무자율($t=-3.683$, $p<.01$), 관계갈등($t=-3.679$, $p<.01$), 조직체계($t=-3.347$, $p<.01$), 보상부적절($t=-6.007$, $p<.01$), 직장문화($t=-3.984$, $p<.01$)에

서 모두 고객만족 정책의 개인적 적합성이 높은 집단이 그렇지 않은 집단보다 직무스트레스 수준이 낮았다.

표 21. 개인적 적합성에 따른 직무스트레스 수준

직무스트레스	고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성		t	p
	높음	낮음		
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
직무요구	64.7(15.3)	67.2(15.5)	-1.541	.124
직무자율	46.5(14.5)	52.1(15.1)	-3.683	.000
관계갈등	38.4(14.2)	43.8(14.5)	-3.679	.000
직업 불안정	47.4(10.9)	46.3(11.3)	.973	.331
조직체계	48.5(9.4)	51.9(10.1)	-3.347	.001
보상 부적절	46.6(14.4)	55.4(14.2)	-6.007	.000
직장문화	42.9(14.1)	48.5(13.4)	-3.984	.000
직무스트레스(평균)	47.9(7.5)	52.0(7.0)	-5.763	.000

다. 고객만족 정책 평가에 따른 직무만족도, 조직몰입도, 사회 심리적 건강수준

(1) 고객만족 정책 평가에 따른 직무만족도 수준

현재 근무하는 병원의 제반 고객만족 정책에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 직무만족도의 차이를 분석한 결과는 표 22와 같다. 소속병원의 고객만족 정책 실천 및 활용이 적절하게 이루어지고 있다고 생각할수록($t=2.342$, $p<.05$), 고객만족 정책의 책

임감 및 요구도가 낮을수록($t=-2.066$, $p<.05$), 고객만족 정책의 개인적 적합성이 높다고 생각할수록($t=5.081$, $p<.01$) 직무만족도가 높았다.

표 22. 고객만족 정책 평가에 따른 직무만족도 수준

요인명	구분	평균	표준편차	t	p
실천 및 활용의 적절성	높음	5.6	1.1	2.342	.020
	낮음	5.3	1.1		
도입의 필연성	높음	5.4	1.1	-1.67	.867
	낮음	5.4	1.0		
책임감 및 요구도	높음	5.3	1.1	-2.066	.039
	낮음	5.5	1.1		
개인적 적합성	높음	5.7	1.1	5.081	.000
	낮음	5.1	1.0		

(2) 고객만족 정책 평가에 따른 조직몰입도 수준

현재 근무하는 병원의 고객만족 정책에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 조직몰입도의 차이를 분석한 결과는 표 23과 같다. 고객만족 정책의 책임감 및 요구도가 높을수록($t=-4.740$, $p<.01$), 고객만족 정책의 개인적 적합성이 높을수록($t=3.229$, $p<.01$) 조직몰입도가 높았다.

표 23. 고객만족 정책 평가에 따른 조직몰입도 수준

요인명	구분	평균	표준편차	t	p
실천 및 활용의 적절성	높음	6.0	0.8	.999	.319
	낮음	5.9	0.8		
도입의 필연성	높음	5.9	0.7	-0.990	.323
	낮음	6.0	0.8		
책임감 및 요구도	높음	5.7	0.8	-4.740	.000
	낮음	6.1	0.7		
개인적 적합성	높음	6.1	0.8	3.229	.001
	낮음	5.8	0.7		

(3) 고객만족 정책 평가에 따른 사회 심리적 건강 수준

현재 근무하는 병원의 고객만족 정책에 대한 평가 점수를 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 사회 심리적 건강수준의 차이를 분석한 결과는 표 24와 같다. 고객만족 정책의 책임감 및 요구도가 높을수록($t=3.669$, $p<.01$), 고객만족 정책의 개인적 적합성이 낮을수록($t=-3.304$, $p<.01$) 사회 심리적 스트레스 수준이 높았다.

표 24. 고객만족 정책 평가에 따른 사회 심리적 건강수준

요인명	구분	평균	표준편차	t	p
실천 및 활용의 적절성	높음	23.0	8.4	.065	.948
	낮음	22.9	7.7		
도입의 필연성	높음	22.8	8.2	-.537	.592
	낮음	23.2	7.9		
책임감 및 요구도	높음	24.9	8.7	3.669	.000
	낮음	21.8	7.4		
개인적 적합성	높음	21.7	8.3	-3.304	.001
	낮음	24.4	7.5		

(4) 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격에 따른 사회 심리적 건강수준

직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격에 대한 평가 점수를 각각 median 값을 중심으로 2등분(고 vs. 저)하여 각 집단에 따른 사회 심리적 스트레스 수준의 차이를 분석하였다. 결과는 표 25와 같이 직무스트레스가 적을수록($t=7.491$, $p<.01$), 직무만족도가 높을수록($t=-11.119$, $p<.01$), 조

직몰입도가 높을수록($t=-6.965$, $p<.01$) 사회 심리적 스트레스 수준이 낮았다.

표 25. 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, A형 성격에 따른 사회 심리적 건강 수준

변수	구분	평균	표준편차	t	p
직무스트레스	높음	25.9	8.0	7.491	.000
	낮음	20.1	7.0		
직무만족도	높음	19.7	6.5	-11.119	.000
	낮음	27.9	7.8		
조직몰입도	높음	21.6	7.4	-6.965	.000
	낮음	28.5	8.4		
A형 성격	높음	23.0	8.6	.101	.920
	낮음	22.9	7.6		

(5) 고객과의 대인관계 및 고객만족 교육 참가 정도에 따른 직무스트레스 및 사회 심리적 건강수준

고객(환자)과의 대인관계에서 느끼는 어려움이 있는지의 여부에 따른 직무스트레스 수준, 사회 심리적 건강수준의 차이를 분석한 결과는 표 26과 같다. 하지만, 고객(환자)과의 대인관계에서 느끼는 어려움과 직무스트레스와 사회 심리적 건강수준과는 통계학적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

고객만족을 위한 각종 교육에 참가하는 정도에 따른 직무스트레스 수준, 사회 심리적 건강수준의 차이를 분석한 결과는 표 27과 같다. 고객만족을 위한 각종 교육에 참가하는 정도가 3회 미만인 경우가 3회 이상인 경우에

비해 사회 심리적 스트레스 수준이 높았다. 하지만 고객만족을 위한 각종 교육에 참가하는 정도와 직무스트레스와는 통계학적으로 유의한 차이를 보이지 않았다($p>.05$).

표 26. 고객과의 대인관계 및 고객만족 교육 참가 정도에 따른 직무스트레스 및 사회 심리적 건강수준

구분	직무스트레스		사회 심리적 건강수준	
	평균 (표준편차)	P	평균 (표준편차)	P
고객과의 대인관계 여부	있다	49.9(7.4)	22.1(7.2)	.270
	없다	49.9(7.6)	23.2(8.3)	
고객만족 교육참가 횟수	3회 미만	50.1(7.7)	23.5(8.2)	.016
	3회 이상	49.4(7.2)	21.2(7.4)	

3. 사회 심리적 건강수준에 대한 제 변수의 위계적 다중회귀분석 결과

사회 심리적 건강수준에 영향을 미치는 독립변수로 일반적 특성에 대해서는 성, 연령, 최종학력, 결혼, 근무기간, 직책, 병원, 고객접점 여부, 흡연 여부, 음주여부, 운동여부를 모델 I에 투입하였고, 직무스트레스 요인으로 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직업 불안정, 조직체계, 보상 부적절, 직장문화를 모델 II에, 직무만족도, 조직몰입도를 모델 III에, 고객만족 정책 평가와 관련하여 고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성, 고객만족 정책 도입의 필연성, 고객만족 정책의 책임감 및 요구도, 고객만족 정책의 개인적 적합성을 모델 IV에 차례로 투입하였다.

모델 I의 설명력은 8.0%였고, 통계적으로 유의하였다($F=2.88, p<.01$). 항목별로는 최종학력($\beta=0.10, p<.05$), 직책($\beta=0.11, p<.05$), 운동여부($\beta=0.12, p<.05$)가 사회 심리적 스트레스에 유의한 영향을 미쳤다. 곧 학력이 높을수록, 관리자급 이상일수록, 운동을 규칙적으로 하지 않을수록 사회 심리적 스트레스 수준이 높았다.

모델 II의 설명력은 35.0%로 모델 I보다 27% 증가하여 통계적으로 유의하였다($F=11.02, p<.01$). 이는 추가적으로 투입된 직무스트레스에 관련된 독립변수들이 사회 심리적 건강수준을 설명하는데 유의한 것을 의미한다. 항목별로는 직무요구($\beta=0.27, p<.01$), 보상 부적절($\beta=0.23, p<.01$), 직장문화($\beta=0.17, p<.01$)가 사회 심리적 스트레스에 유의한 영향을 미쳤다($p<.05$). 곧 직무요구, 보상 부적절, 직장문화와 관련된 스트레스가 높을수록 사회 심리적 스트레스 수준이 증가하였다.

모델 III의 설명력은 45.0%였고, 통계학적으로 유의하였다($F=14.96,$

p<.01). 이는 추가적으로 투입된 독립변수로 인해 설명력이 10.0% 증가한 것으로 직무만족도, 조직몰입도와 관련된 독립변수들이 사회 심리적 건강 수준을 설명하는데 유의한 것을 의미한다. 항목별로는 직무만족도($\beta=-0.34$, p<.01), 조직몰입도($\beta=-0.12$, p<.05)가 사회 심리적 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 이는 직무만족도, 조직몰입도가 높을수록 사회 심리적 스트레스 수준이 감소하였다.

마지막으로 모델 IV의 설명력은 47.0%였고, 이 또한 통계적으로 유의하였다(F=13.07, p<.01). 이는 추가적으로 투입된 독립변수로 인해 설명력이 2.0% 증가한 것으로 이 역시 고객만족 정책에 대한 평가와 관련된 독립변수들이 사회 심리적 건강수준을 설명하는데 통계학적으로 유의한 것을 의미한다. 항목별로는 고객만족 정책 실천 및 활용의 적절성($\beta=0.13$, p<.01) 요인만이 추가적으로 사회 심리적 스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었는데, 고객만족 정책 실천 및 활용이 적절하게 적용될수록 사회 심리적 스트레스 수준이 감소하였다.

표 27. 사회 심리적 건강에 미치는 영향(위계적 다중회귀 분석)

변수	구분기준	모델 I		모델 II		모델 III		모델 IV	
		β	t	β	t	β	t	β	t
<u>일반적 특성</u>									
성	남자	0.04	0.61	-0.04	-0.75	-0.03	-0.60	-0.04	-0.73
연령		-0.07	-1.03	-0.09	-1.47	-0.05	-0.84	-0.05	-0.79
최종학력	고졸이하	0.10	*2.00	0.08	1.82	0.03	0.63	0.02	0.43
결혼	미혼	-0.06	-0.95	-0.05	-0.83	-0.05	-1.05	-0.05	-0.94
근무기간	9년 미만	-0.05	-0.74	-0.06	-1.04	-0.05	-1.04	-0.05	-0.98
직책	일반직원	0.11	*2.12	0.10	*2.14	0.08	1.84	0.09	*2.02
병원	대학병원	0.04	0.81	0.00	0.01	0.01	0.19	0.02	0.37
고객접점 여부	예	-0.03	-0.51	0.03	0.68	0.03	0.75	0.03	0.68
흡연여부	한다	0.04	0.67	0.03	0.53	0.01	0.31	0.01	0.31
음주여부	한다	-0.05	-0.94	-0.08	-1.61	-0.07	-1.52	-0.08	-1.92
운동여부	한다	0.12	*2.23	0.11	*2.57	0.11	**2.76	0.10	**2.59
<u>직무스트레스</u>									
직무요구				0.27	**5.75	0.22	**5.02	0.22	**4.85
직무자율				0.02	0.32	-0.06	-1.40	-0.07	-1.53
관계갈등				0.05	1.04	-0.02	-0.39	-0.02	-0.35
직업 불안정				-0.02	-0.42	0.02	0.39	0.01	0.32
조직체계				0.06	1.30	0.04	0.90	0.04	0.93
보상 부적절				0.23	**4.30	0.10	1.92	0.10	1.80
직장문화				0.17	**3.40	0.11	*2.44	0.12	*2.47
<u>직무만족도, 조직몰입도</u>									
직무만족도						-0.34	*-5.92	-0.36	**6.16
조직몰입도						-0.12	*-2.32	-0.09	-1.79
<u>고객만족 정책 평가</u>									
실천 및 활용의 적절성								0.13	**2.69
도입의 필연성								-0.06	-1.23
책임감 및 요구도								-0.04	-0.87
개인적 적합성								-0.07	-1.47
F-값		2.88		11.02		14.96		13.07	
R^2 값		0.08		0.35		0.45		0.47	
Adj R^2 값		0.05		0.32		0.42		0.43	
Change of R^2 값			0.27		0.10		0.02		

* p<.05, ** p<.01

V. 고 찰

의료기관의 서비스 질이 고객만족에 영향을 미치고, 의료기관에 대한 고객의 만족도가 크면 클수록 그 병원에 대한 애호도가 커지며, 향후 재이용에 영향을 준다는 사실은 고객만족에 관한 여러 선행연구를 통해 밝혀졌다(김용범, 2000; 오창석, 2002; 윤미례, 2000).

하지만 지금껏 우리는 고객만족과 외부마케팅에 매료되어 직원만족과 내부마케팅에 소홀해 왔던 게 사실이다. 일반적으로 의료서비스 산업은 부가가치는 적으면서 많은 노동력이 소요되며, 서비스를 제공하는 직원들은 다른 업종의 직원들보다 근무조건이 열악한 것으로 알려져 있다(김평산, 2003). 외부고객뿐 아니라 내부고객인 직원들에 대한 관심이 증대되어야 하지만, 우리나라의 경우 실제로 그렇지 않은 경우가 많은 것이다.

특히 의료직종에 종사하는 직원들은 새로운 지식과 기술의 습득, 다양한 사람들과의 대인관계, 인간생명을 다루는 직업적 위치 등으로 인해 다른 전문분야에 비해 스트레스의 정도가 더욱 심각한 것으로 지적되고 있으며(구미옥 등, 1985), 병원경영 차원에서 직원들의 스트레스를 해결하기 위한 효율적인 방안도 마련되지 못하고 있는 것이 현실이다. 이 연구는 직무스트레스 연구 중 최근 의료기관의 강화된 고객만족 정책에 초점을 두고, 소속직원들의 직무스트레스 수준과 사회 심리적 건강수준을 파악해 보고자 하였다.

이러한 맥락에서 이 연구는 병원의 행정직과 간호직 등 일반직을 주요대상으로 하고, 의사직을 포함한 382명에 대한 조사결과를 가지고, 병원종사

자의 직무스트레스 요인 및 고객만족과 관련한 일반적인 사항, 병원의 고객만족 정책과 관련한 태도, 직무스트레스, 사회 심리적 건강수준, 직무만족도, 조직몰입도 및 성격 등과의 관련성을 살펴보고자 하였다.

고객만족 정책으로 인해 부담을 느끼는 요인 중 고객의 소리 제도 운영이 25.1%로 가장 많았는데, 불친절 직원 건의와 이에 따른 조치 등 고객의 소리 결과에 따라 직원별, 부서별로 피드백이 있기 때문인 것으로 보인다. 또한 부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다는 응답은 16.2%에 불과하여 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 고객만족을 실천하는데 느끼는 어려움에 대해서 고객만족 정책을 위한 제반 여건(시스템 등)의 미흡이 35.6%로 가장 높아 직원들이 고객만족을 효율적으로 실천하기 위해서는 각종 시스템과 업무를 개선하는 등 제반 여건 마련이 선결되어야 할 것으로 보였다.

보다 나은 고객만족 실천을 위해 가장 중요(필요)하다고 생각하는 직종과 노력해야 하는 직종을 묻은 결과, 의사직이 각각 73.6%와 78.5%였는데, 이는 의료기관의 고객만족 실천에서 의사직의 역할이 매우 중요함에도 불구하고, 병원정책의 특성상 일반직 중심으로 고객만족 활동이 이루어지고 있는 현실을 반영한 것으로 향후 의사직의 적극적인 관심과 참여가 매우 절실함을 보여주는 결과라 하겠다.

기술분석 결과 직무스트레스의 요인별 수준의 전체 평균은 49.9점이었고, 요인별로는 직무요구, 보상 부적절, 조직체계, 직무자율, 직업불안정, 직장

문화, 관계갈등의 순으로 점수가 높았는데, 의료기관 기혼 여성근로자를 대상으로 조사한 김미옥(2004)의 연구 결과에서 보인 가장 높은 점수 항목(직무요구) 및 가장 낮은 점수 항목(관계갈등)과 일치하였다. 이는 의료기관 소속직원들이 조직으로부터 많은 업무와 높은 직무수준을 요구받는 반면, 상사 및 동료와의 갈등 수준은 낮은 것으로 해석된다.

사회 심리적 건강수준은 건강군이 1.3%, 잠재위험군이 66.8%, 고위험군이 31.9%였는데, 이러한 수준은 장세진(2000)의 전국실태조사(건강군 5%, 잠재적위험군 73%, 고위험군 22%)와 비교할 때 조사대상자의 건강수준이 좋지 않음을 의미한다.

사회 심리적 건강수준의 전체 평균 평점은 23.0으로 장세진(2001)이 조사한 50인 이상 사업장 직장 수준의 평균(20.7)보다 높았고, 소병교(2003)가 조사한 병원 방사선사의 수준(18.9), 조성기(2004)가 조사한 6개 대학병원의 수준(20.4)보다도 높은 점수였다. 이는 조사대상자의 사회 심리적 스트레스가 높음을 의미하며, 이들에 대한 기관 차원의 건강관리가 더욱 필요하다는 것을 알 수 있었다.

단일변량 분석 결과 일반 특성에서는 여성의 경우 남성에 비해 직무스트레스가 높았으나, 연령, 최종학력, 결혼상태는 통계학적으로 의미 있는 차이가 없었다. 직업적 특성에서는 전공의 등 의사직의 직무스트레스가 타 직종보다 높았는데, 이는 환자진료로 인한 업무 과중 때문인 것으로 해석되며, 이들을 위한 진료환경 개선이 시급하다 하겠다. 근무기간과 고객접점 여부는 직무스트레스와 통계적으로 유의하지 않았는데, 여명희(2002)의 연구결과 외부고객 응대직원이 내부고객 응대직원보다 직무스트레스가 낮은 결과와는 일치하지 않았다.

건강행위 특성에 따른 직무스트레스 수준은 흡연자가 비흡연자에 비해 직무스트레스가 높았으나, 음주와 운동여부는 통계학적으로 의미 있는 차이가 없었다.

직무만족도가 높은 집단일수록 그렇지 않은 집단에 비해 직무스트레스 수준이 낮았는데, 이러한 연구결과는 여러 선행연구와 일치하였다(김수연, 2001; 박병중, 2001; 박정아, 2004; 여명희, 2002; 오평자, 2004; 최중권, 2001). 하지만, A형 성격에 따라서는 직무스트레스에 차이가 없었는데, 이는 박정아(2004)의 연구와는 일치하지는 않았으나, 하현욱(2003)의 공군 조종사를 대상으로 한 스트레스와 피로와의 관련성 연구결과에서 A형 행동 유형이 직무스트레스의 요인이 되지 않는다는 결과와는 일치하였다.

고객만족 정책 평가에 따른 직무스트레스 비교 수준 결과 고객만족 정책 및 활용의 적절성은 조직체계, 보상부적절, 직장문화 항목에서, 고객만족 정책의 책임감 및 요구도는 직무요구, 조직체계, 직장문화, 직무자율 항목에서, 고객만족 정책의 개인적 적합성은 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 항목에서 통계학적으로 유의한 차이를 보였다. 한편, 고객만족 정책 도입의 필연성 요인의 각 항목은 직무스트레스 수준과 통계학적으로 의미 있는 차이가 없었다.

직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도에 따른 사회 심리적 건강 수준 결과 역시 직무스트레스가 적을수록, 직무만족도와 조직몰입도가 높을수록 사회 심리적 스트레스 수준이 낮았는데, 이는 직무스트레스가 건강상태에 부정적 영향을 미친다는 선행연구 결과와 일치하였으며(김태균, 2003), 직무요구도가 높을수록, 직무재량도가 낮을수록, 직업이 불안정할수록 병원종사자들이 지각하는 사회 심리적 건강상태가 좋지 않다는 선행연구의 분석

결과와도 일치하였다(조성기, 2004)

여러 변수들이 사회 심리적 건강수준에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과, 사회 심리적 건강수준을 종속변수로 하고, 응답자의 일반적 특성을 독립변수로 한 모델 I 은 모델 설명력이 8%였고, 일반적 특성에 직무스트레스를 독립변수로 추가한 모델 II의 설명력은 35%였다. 이는 개인의 특성에 비해 직무스트레스가 사회 심리적 건강수준에 상대적으로 많은 영향을 미치고 있음을 의미하였다.

또한 모델 II에 직무만족도와 조직몰입도를 독립변수로 추가한 모델 III의 설명력은 45%였으며, 모델 III에 고객만족 정책에 대한 평가와 관련된 독립변수를 추가하였을 경우 모델 IV의 설명력은 47%로 통계학적으로 유의하였다.

VI. 결 론

이 연구는 의료기관의 고객만족 정책이 소속직원들의 직무스트레스와 사회 심리적 건강수준에 미치는 영향을 분석하고자 대학병원 종사자 382명에 대해 구조화된 설문지를 이용하여 조사하였는데, 이 자료를 근거로 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 병원종사자의 직무스트레스 수준은 일반적, 직업적 특성에서는 성, 병원별 특성, 직종, 직책, 흡연 여부 등에서 통계학적으로 유의한 차이를 보였는데, 여성일수록, 기업형병원일수록, 의사직일수록, 비흡연자일수록 직무스트레스 수준이 높았다. 또한 직무만족도와 조직몰입도가 높을수록 직무스트레스 수준이 낮았으나, A형 성격과 직무스트레스 수준은 통계학적으로 의미 있는 차이가 없었다.

2. 고객만족 정책 평가에 따른 직무스트레스 수준을 각 요인별로 분석한 결과 실천 및 활용의 적절성이 낮은 집단일수록, 책임감 및 요구도가 높은 집단일수록, 개인적 적합성이 낮은 집단일수록 직무스트레스 수준이 높아 통계학적으로 유의한 차이를 보인 반면, 도입의 필연성과 직무스트레스 수준은 통계학적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 또한 직무스트레스가 낮을수록, 직무만족도가 높을수록, 조직몰입도가 높을수록 사회 심리적 건강수준이 높았다.

3. 위계적 다중회귀 분석 결과에서는 일반적 특성, 직무스트레스, 직무만족도, 조직몰입도, 고객만족 정책 평가와 관련한 변수들과 사회 심리적 건

강 수준과의 관련성이 확인되었으며, 모델의 설명력은 47%였다. 이와 같은 결과를 통하여 병원 종사자들의 사회 심리적 건강수준은 직무스트레스에 의해 영향을 받고 있었으며, 소속기관의 고객만족과 관련한 정책에 의해서도 사회 심리적 건강수준이 영향을 받고 있음을 알 수 있었다.

최근 의료 환경의 급속한 변화에 따라 의료기관 역시 고객만족 경영을 새로운 경영전략으로 삼고 있는 현실 속에서 의료기관의 생존, 유지 발전을 위하여 소속직원들의 직무스트레스가 가중되는 것은 어쩔 수 없는 현상이다. 문제는 직무스트레스를 경험하느냐 안 하느냐에 있는 것이 아니라 어떠한 직무스트레스를 얼마나 경험하면서 이를 어떻게 해소해 나가느냐에 있기 때문에 각 의료기관은 소속직원의 직무스트레스에 대해서 보다 관심을 가지고, 효과적인 대응방안을 마련해야 할 것이다.

고객만족 정책으로 인하여 발생하는 직무스트레스에 대한 부정적인 기능은 단기간에는 나타나지 않을 수 있으나, 결국 장기간에 걸쳐 누적된 형태로 나타나기 때문에 직원들의 직무스트레스 수준을 감소시킬 수 있는 다양한 방안과 제도적인 보완, 고객만족 정책의 근본적인 변화가 필요하다고 보며, 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출하고자 한다.

첫째, 최고경영자 및 의사직, 중간관리자가 솔선수범하면서 고객만족 정책을 주도해야 한다. 고객만족을 위해 의사직이 가장 중요하다고 여기듯이 조직 핵심인력들의 적극적인 관심과 참여가 병행하지 않는다면 조직구성원은 변화에 대해 두려움을 가지며, 결국 저항하게 될 것이기 때문이다.

둘째, 환자에 대한 양질의 서비스는 직무만족도에서 나오기 때문에 고객만족도 조사와 병행하여 직원의 만족도를 조사함으로써 소속직원의 불만족

수준을 파악하고, 직원들의 고충을 들어주는 정기적인 면담시간을 마련하는 등 직무스트레스를 최소화하기 위한 기관 차원의 노력을 보여 주어야 한다.

셋째, 일선 고객접점 부서에 대한 인센티브를 제공하고, 종업원 사기진작을 위한 실질적인 방안 마련을 위해 노력해야 함은 물론 직원들의 고객만족 실천 요구에 앞서 이들이 고객만족을 올바르게 실천하기 위한 제반 여건 및 시스템, 프로세스 개선이 선행되도록 해야 한다.

넷째, 기존의 보편적이고, 획일적인 서비스 교육에서 벗어나 고객 지향적 안목을 가지고, 신바람 나는 조직문화를 창출할 수 있도록 교육의 방향 전환이 필요하다. 참신하고, 차별화된 교육 프로그램을 개발하여 서비스 교육에 대하여 직원들이 부담감을 갖게 하지 않음으로써 웃음과 즐거움 속에 교육이 진행되도록 해야 한다.

이 연구의 제한점으로는 조사대상을 대형병원에 국한한 점과 기관차원에서 고객만족 정책을 강도 높게 시행하는 대형 의료기관을 대상으로 하였다는 점에서 연구결과를 병원 전체에 일반화하기에는 무리가 있고, 편의적 표본추출방식을 선택하여 병원종사자 중 가장 핵심이 되는 직종인 의사직의 응답자 수가 많지 않아 조사대상자의 직종별 분포가 고루 이루어지지 않은 점도 이 연구의 아쉬운 점이라 하겠다.

또한 객관적인 도구이기는 하나, 선행연구자들이 일반적으로 사용해 온 측정도구를 그대로 사용하였으며, 특히 고객만족과 관련한 일반적인 사항과 의료기관의 고객만족 정책에 관한 소속직원들의 태도를 알아보기 위한 설문은 객관적으로 검증된 도구가 아니었다는 점에서 향후 이에 대한 합리

적이고, 객관적인 측정 도구 개발도 필요하다 하겠다. 그리고, 소속직원의 고객만족 정책에 대한 태도와 직무스트레스 및 사회 심리적 건강수준과의 정확한 인과관계를 설명하는 데에도 한계가 있음을 지적하는 바이다.

그럼에도 불구하고 그동안의 의료기관의 고객만족과 관련한 선행연구가 대부분 고객만족으로 인한 병원의 이미지, 환자의 재이용률 등에 치중하였으나, 이 연구는 의료기관의 고객만족 정책으로 인한 소속직원들의 직무스트레스와 사회 심리적 건강수준을 객관적으로 파악하고자 하였다는 점에 의의를 둘 수 있겠다.

참 고 문 헌

- 강호정. 조직구성원의 스트레스에 관한 연구. 동국대학교 교육대학원 석사학위논문. 2002.
- 김미옥. 의료기관 기혼 여성근로자의 직무스트레스와 가족지지가 조직몰입에 미치는 영향. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 2004.
- 김상한. 병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 중소병원을 중심으로 -. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문. 2004.
- 김수연. 서비스직 근로자의 감정노동과 우울수준의 관련성에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 2001.
- 김은화. 유치원 교사의 직무 스트레스와 사회적 지지 및 자아 존중감간의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문. 2004.
- 김태균. 직장인의 직무스트레스와 건강상태와의 상관관계 분석. 조선대학교 교육대학원 사회체육과 석사학위논문. 2003.
- 김평산. 종업원 불만족에 관한 연구 - 고객만족에 관한 영향을 중심으로 -. 동의대학교 경영대학원 석사학위논문. 2003.
- 나명석. 직무 스트레스가 종업원의 태도에 미치는 영향에 대한 연구. 한국외국어대학교 경영정보대학원 석사학위논문. 2002.
- 메리어트 2세 · 캐시앤브라운 지음, 구본성 옮김. 메리어트의 서비스 정신. 세종서적. 1999.
- 박병중. 공무원조직 구성원의 직무스트레스 요인이 직무효과성에 미치는 영향. 강릉대학교 경영정책과학대학원 석사학위논문. 2001.

- 박주희 등. 의료서비스에 대한 마케팅 전략과 조직구조에 관한 연구. 마케팅논집. 1993; 3(1): 30
- 벤맥코넬 · 재키후바 지음. 홍정희 옮김. 고객이 고객을 부른다. 한국능률협회. 2004.
- 손광수. 알기 쉬운 CS, 하기 쉬운 CS. 21세기북스. 1994.
- 송세일. 의료서비스산업에서 고객만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 울산대학교 경영대학원 석사학위논문. 2002.
- 심성훈. 직무특성과 상사의 카리스마적 리더십이 구성의 직무스트레스에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문. 1999.
- 안미경. 간호사의 직무스트레스가 건강실천행위에 미치는 영향. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 2003.
- 양진환. 사회적 지원과 성격특성이 직무 스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 경영학과 박사학위논문. 1991.
- 여명희. 종합병원 행정직 종사자의 직무만족도와 스트레스에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 석사학위논문. 2002.
- 오명환. 여성 근로자의 직무 스트레스가 생리와 임신에 미치는 영향 ; 간호사와 공무원을 중심으로. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문. 2001.
- 오창석. 의료서비스의 고객만족에 관한 실증적 연구. 부경대학교 경영대학원 석사학위논문. 2002.
- 오평자. 병원근로자의 스트레스와 직무만족에 관한 연구. 원광대학교 보건환경대학원 보건행정전공 석사학위논문. 2004.
- 유연희. 대학병원 의료서비스의 만족도에 관한 연구. 조선대학교 경영대학원 석사학위논문. 2000.

- 윤미래. 의료서비스의 고객만족 및 재이용 의도에 대한 영향요인 연구. 숙명여자대학교 경영대학원 석사학위논문. 2000.
- 임정자. 종합병원 의료서비스에 대한 환자들의 만족도에 관한 연구. 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문. 2001.
- 장세진. 우리나라 근로자들의 직무 스트레스 현황 및 실태. 제10회 기초의학(공동) 학술대회 및 2002년도 대한예방의학회 춘계 심포지엄 2002; 9-36.
- 장세진 등. 우리나라 직장인들의 스트레스 수준의 파악, 스트레스 감소 프로그램 개발 및 인프라 구축에 관한 연구. 연세대학교 원주의과대학. 2001; 86-87.
- 정정희. 임상 간호사의 스트레스와 직무만족도 및 그 관련요인에 관한 연구. 충남대학교 보건대학원 석사학위논문. 2004.
- 정찬국. 경력개발 및 대인관계 스트레스가 직무태도에 미치는 영향. 서강대학교 경영대학원 석사학위논문. 1997.
- 조성기. 병원종사자의 직무스트레스, 생활습관과 사회심리적 건강의 관련성. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2004.
- 조용재. 사무직 근로자의 직무스트레스에 관한 연구. 고려대학교 보건대학원 석사학위논문. 2004.
- 조현 지음. 잘 되는 병원에는 이유가 있다. (주)학언. 2004.
- 질 그리핀 지음. 코리아리서치센터 옮김. 충성고객 이렇게 만든다. 세종서적. 1997.
- 최중권. 직무스트레스, 직무만족, 사회적 지원의 관계. 홍익대학교 국제경영대학원 경영학과 석사학위논문. 2001.

- 칼 알브레히트 지음. 유동근 옮김. 서비스 품질관리. 세종서적. 1994.
- 하현욱. 일부 공군조종사의 스트레스와 피로관련 요인. 연세대학교 대학원 보건학과 석사학위논문. 2003.
- 한영민. 행정직원의 스트레스 대처방식과 직무만족과의 관계. 서강대학교 교육대학원 석사학위논문. 1998
- Alan F and Dutka. Handbook for customer satisfaction, Lincolnwood. IL. : NTC Business Books, 1994.
- Beerh TA, Newman JE. Job stress employee health, Organizational effectiveness: A factor analysis model and literature review. Personal Psychology, 1978;31:669.
- Danabedian A. Exploration in quality assessment and monitoring, Vol 1 : The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, MI. Health Administration Press, 1980.
- Kotler P. Marketing management, 7th ed. Prentice-Hall. 1991; 454.
- Selye H. Annual report of stress, New York McGraw-Hill. 1951-1956.
- Sherden RK. Gaining the service quality advantage, Journal of Business Strategy, 1988:45-48.
- Stanton JW. Fundamental of marketing, 8th ed. New York ; Megrow-hill, 1987.
- Tease DK, Wilton TC. Model of customer satisfaction firmation an extension. Journal of Marketing Research, 1988;25:204-212.

설 문 지

(秘) 본 조사의 내용은 통계법에 의거하여 비밀이 보장되며, 통계 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

고객만족[이하 CS(Customer Satisfaction)]을 위해 애쓰시는 의료기관 소속직원 여러분의 노고에 감사드립니다.

저는 연세대학교 보건대학원에서 병원행정을 전공하고 있는 박성필 이라고 하며, 현재 “의료기관의 고객만족(CS) 정책이 소속직원의 직무 스트레스에 미치는 영향”에 관한 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 CS 경영을 시행하고 있는 각 의료기관의 제반 CS 정책이 소속직원들에게 얼마만큼의 직무 스트레스를 주고 있는지를 알아보기 위하여 만들어 졌으며, 이는 소속직원들의 직무 스트레스가 최소화될 수 있는 방안을 알아보는 데 귀중한 자료가 될 것입니다.

질문에는 옳고 그른 것이 없으니 여러분이 평소 생각하시는 대로 솔직하게 답변하여 주시고, 귀하께서 성의 있게 응답해 주시는 내용들은 오직 학문적인 연구에만 사용되며, 절대 밝혀지지 않음을 약속합니다.

귀하의 협조에 깊이 감사드리오며, 항상 건강하시길 기원합니다.

2005년 4월
연세대학교 보건대학원 병원행정전공
석사과정 박성필 올림
연락처 : ☎ 018-217-9625

기관명 : _____

부서명 : _____

※ 다음 문항은 귀하의 **일반적 사항**에 대한 것입니다. 해당되는 곳에 √표 하여 주시기 바랍니다.

1. 성 별 : ① 남 ② 여
2. 연 령 : 만 _____세
3. 최종학력 : ① 고졸 이하 ② 전문대졸 이하
③ 대학졸 이하 ④ 대학원졸 이상
4. 결혼상태 : ① 미혼 ② 기혼
5. 근무기간 : ① 1년 미만 ② 1년~4년 ③ 5년~9년
④ 10년~14년 ⑤ 15년 이상
6. 직 종 : ① 원무행정직 ② 기타 사무행정직 ③ 의사직 ④ 간호직
⑤ 의료기사직 ⑥ 기능기술직 ⑦ 기타
7. 직 책 : ① 일반직원 ② 중간관리자 이상(계, 과, 부장 등)
③ 전공의 ④ 교수직 ⑤ 기타
8. 귀하는 환자나 보호자 등 외부고객을 직접 응대하는 업무를 담당하고 있습니까?
① 예 ② 아니오
9. 흡연상태 : ① 흡연 ② 비흡연 ③ 과거흡연(피우다가 현재 금연)
▶ 9-1. (흡연하시는 분에 한하여) 하루 흡연 개피 수 : _____개피/일
▶ 9-2. (흡연하시는 분에 한하여) 흡연기간 : _____년
10. 음주상태 : ① 마신다 ② 안 마신다
▶ 10-1. (음주하시는 분에 한하여) 1주일에 몇 회 정도 마십니까? (주 회)
11. 현재 규칙적인 운동(평균 30분 이상)을 하고 계십니까?
① 예 ② 아니오
▶ 11-1. ('예'라고 응답하신 경우) 1주일에 몇 회 정도 하십니까? _____회

※ 다음 문항은 업무와 관련한 귀하의 스트레스 요인 및 CS와 관련한 일반적인 사항을 알아보기 위한 것입니다. 해당 항목에 √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 기타
- ⑦ 부담(스트레스 등)을 느끼지 않는다

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 안 됨

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 정책과 관련된** 귀하의 생각을 알아보기 위해 만들어진 것입니다. 가장 가깝다고 생각하는 곳에 √표하여 주십시오.

설 문 내 용	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 우리병원은 고객만족 경영을 위해 각종 CS 정책을 추진하고 있다.				
2. 우리병원의 CS 정책은 타 의료기관보다 강도가 높은 편이다.				
3. CS 경영은 이로 인한 소속직원의 직무(불)만족과 관계없이 매우 중요한 경영 방침이다.				
4. CS 경영은 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)들은 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 적성과 맞는다.				
15. CS 관련 업무로 의욕을 잃은 적이 있다.				

※ 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	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
2. 업무량이 현저하게 증가하였다.				
3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.				
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.				
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.				
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
7. 작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.				
8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
10. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고, 이해해 주는 사람이 있다.				
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				
14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.				
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.				
17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.				
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				
21. 회식자리가 불편하다.				
22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.				
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.				
24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.				

※ 다음 문항은 최근 1-2주 동안에 경험하거나 느끼셨던 **육체적, 심리적 상태**에 대해 여쭙어 보는 것입니다. 해당되는 곳에 V표하여 주십시오.

설 문 내 용	항상 그렇다	대부분 그렇다	약간 (이따금) 그렇다	전혀 그렇지 않다
1. 현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.				
2. 잠자고 난 후에도 개운한 감이 없다.				
3. 매우 피곤하고 지쳐 있어 먹는 것조차도 힘들다고 느낀다.				
4. 근심걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.				
5. 정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다.				
6. 기력(원기)이 왕성함을 느낀다.				
7. 밤이면 심란해지거나 불안해 진다.				
8. 대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다고 생각한다.				
9. 전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘되어가고 있다고 느낀다.				
10. 내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.				
11. 어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.				
12. 정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.				
13. 안절부절 못하거나 성질이 심술궂게 되어진다.				
14. 나에게 닥친 문제를 해결해 나갈 수 있다.				
15. 불행하고 우울함을 느낀다.				
16. 나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다.				
17. 모든 것을 고려해 볼 때 행복감을 느낀다.				
18. 삶을 살아갈 만한 가치가 있다고 느낀다.				

※ 다음 문항은 귀하의 **직무만족도(조직몰입도)**와 **성격**에 여쭙어 보는 것입니다. 해당되는 곳에 V표하여 주십시오.

설 문 내 용	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 나는 현재 나의 일(직무)에 만족하고 있다.				
2. 나는 주어진 업무수행을 통해 성취감을 느낀다.				
3. 나는 우리병원의 지시, 방침 등을 잘 따라 가고 있다.				
4. 나는 우리병원에서 근무하게 된 것을 잘했다고 생각한다.				
5. 나는 일에 대해 의욕적이며, 경쟁심이 강하다.				
6. 나는 보스(우두머리) 노릇이나 다른 사람보다 우위에 서는 것을 좋아한다.				
7. 나는 다방면에 걸쳐 뛰어나야 한다는 욕구가 강하다.				
8. 나는 새로운 변화에 대한 적응 능력이 뛰어나다.				

◇ 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다 ◇

= ABSTRACT =

The Effect of Customer Satisfaction Policy
on Work Stress and Psychosocial Distress in Hospital Employees

Sung-Pil Park

Graduate School of Public Health

Yonsei University

(Directed by Professor Sei-Jin Chang, Ph.D.)

This study was carried out to investigate the effect of the customer satisfaction (CS) policy on the work stress and psychosocial distress of hospital employees. A total of 382 employees who are working at the university and enterprise hospital that put customer satisfaction policy into operation were recruited. A self-administered questionnaire was used to assess sociodemographics, feelings or attitudes toward the introduction of customer satisfaction policy (15 items), work stress (24 items), work satisfaction (2 items), organizational involvement (2 items), type A personality traits (4 items), psychological health status (18 items). Feelings or attitudes toward the introduction of customer satisfaction policy was classified as 4 types of sub-groups ('adequacy of practice', 'necessity of introduction', 'responsibility and demand', and

'personal commitment') using factor analysis. Univariate and hierarchical multiple regression analysis were performed to examine the relationship between work stress and feelings or attitudes toward the introduction of customer satisfaction policy. SPSS(Version 10.0) was used for the statistical analysis.

Obtained results in this study are as follows:

Work stress was associated with gender, types of occupation, occupational position and smoking status, and was positively related to work satisfaction and organizational involvement. Work stress is common in employees who reported more 'responsibility and demand', and less 'adequacy of practice' and 'personal commitment', but there is no significant difference between the 'necessity of introduction' and work stress. In examining the relationship between work stress and psychosocial distress, while work stress was negatively related to psychosocial distress, work satisfaction and organizational involvement were positively associated with psychosocial distress. Hierarchical multiple regression analysis showed that there is a significant relations of general characteristic, work stress, work satisfaction, organizational involvement to psychosocial distress.

These results suggest that medical institution must continuously push ahead with customer satisfaction management to provide the clients with the high quality of health care service, and pay attention to work stress of the employees caused by the customer satisfaction, and to the

management program to reduce work stress of hospital employees.

Key Word : customer satisfaction(CS), work stress, psychosocial distress