

서비스품질의 선행변인과 결과변인에 관한 연구

탁진국·정성모
광운대학교 산업심리학과

본 연구의 첫 번째 목적은 서비스품질가 선행변인 및 결과변인과 어떠한 관계에 있는지를 알아보기 위한 것이다. 선행변인으로는 서비스교육, 서비스보상, 서비스지향, 서비스장비, 소비자피드백, 그리고 서비스리더십의 6개 변인을 포함시켰다. 결과변인으로는 서비스수행, 조직몰입, 그리고 직무만족을 포함시켰다. 자료는 국내 11개 종합병원에 근무하는 원무과 직원 333명이었다. 상관분석결과 모든 6개 서비스관련 변인은 서비스품질과 유의하게 관련되었으며, 서비스품질은 3개의 결과변인과 모두 유의하게 관련되었다. 본 연구의 두 번째 목적은 어떠한 선행변인이 서비스수행에 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이었다. 서비스관련 변인 이외에 개인의 성격특성을 나타내는 5요인 성격특성(외향성, 정서적 안정성, 호감성, 성실성, 그리고 이지성)을 포함시켜 상관분석한 결과 서비스보상, 서비스장비, 그리고 정서적 안정성을 제외한 다른 모든 선행변인은 서비스수행과 유의하게 관련되었다. 또한 단계적 및 위계적 중다회귀분석을 통해 분석한 결과, 성격특성 변인이 서비스관련 변인에 비해 서비스수행을 설명하는데 더 크게 기여하는 것으로 나타났다. 마지막으로 본 연구의 제한점과 시사점, 그리고 미래 연구에 대한 제언이 논의되었다.

최근 조직을 둘러싸고 있는 환경이 급격하게 변화함에 따라 조직간의 경쟁은 어느 때보다도 극심해지고 있으며, 이러한 추세는 21세기에 들어서도 계속될 전망이다. 조직이 이러한 환경에서 살아남기 위해서 관심을 가져야할 중요 부분중의 하나는 고객을 끌어들이고 한번 잡은 고객을 계속 유지시키는 방법을 개발하는 것이다. 고객을 끌어들이고 유지시키기 위해서 조직은 무엇보다 서비스의 질을 높이는 것이 중요하며, 많은 조직들이 고객이 지각하는 서비스의 질을 높이는 것을 최

우선 정책으로 삼고 있다(Zeithaml & Bitner, 1996). 서비스의 질이 높을수록 고객을 계속적으로 유지할 수 있고, 궁극적으로는 조직의 이익 증대를 가져오게 된다(Narver & Slater, 1990; Rust & Zahorik, 1993)

서비스의 질을 높이기 위해서 조직은 종업원들이 고객에게 높은 수준의 서비스를 제공하도록 만들기 위한 풍토를 조성하는 것이 필요하다(Schneider, 1990; Schneider, White & Paul, 1998). 즉, 조직이 서

비스 제공을 촉진하는 행동을 보상하고 그러한 제도를 운영할 때 종업원은 고객에게 높은 수준의 서비스를 제공할 가능성이 높게 된다. 여기서 풍토는 특정 상황에서 보상을 받고 지원을 받는 제도, 절차 및 행동에 대해 종업원이 공통적으로 갖고 있는 지각을 의미한다(Schneider, 1990). 서로 다른 조직이나 작업집단별로 다른 풍토가 존재할 수 있으며 조직의 목표에 따라 서로 다른 풍토가 존재할 수 있다(Schneider, Wheeler, & Cox, 1992). 예를 들어 안전에 대한 풍토, 생산성에 대한 풍토, 그리고 서비스에 대한 풍토 등이 존재할 수 있게 된다(Schneider & Gunnarson, 1990).

풍토에 관한 연구는 처음에는 리더십과 대인관계와 같은 보다 광범위한 조직의 문제를 다루었으나 최근에는 특정 분야의 풍토에 대한 측정치가 조직의 성과와 더 관련이 깊다는 연구결과가 보고되고 있다(Schneider & Bowen, 1985). 예를 들어 Schneider와 Bowen(1985)은 서비스풍토에 대한 종업원의 지각이 다른 인적자원관리제도에 대한 종업원의 지각보다 고객의 서비스에 대한 지각과 더 밀접하게 관련되어 있음을 보여주었다.

서비스풍토는 고객에게 서비스를 제공했을 때 보상을 받거나 지원을 받는 제도나 절차에 대한 종업원의 공유된 지각을 의미한다(Schneider, White & Paul, 1998). Schneider와 Bowen(1995)은 조직에서 서비스풍토를 만들기 위해서는 먼저 시장이 기대하는 것과 서비스질에 대한 욕구를 파악해야 한다고 주장하였다. 이들은 서비스풍토를 조성하기 위해서는 높은 질의 서비스를 제공하려는 의지가 있고 능력이 있는 종업원을 선발하고 그들이 서비스를 잘 제공하도록 충분히 훈련시키며, 우수한 서비스를 제공했을 때 보상을 주는 것이 필요하다고 제안하였다. 또한 장비나 테크놀로지 등도 서비스풍토를 조성하는데 영향을 미칠 수 있다고 생각하였다.

서비스풍토에 관한 연구는 Schneider와 그의 동료들에 의해서 진행되어 왔으며, 종업원과 고객 모두로부터 자료를 얻어, 서비스풍토와 고객의 서비스질에 대한 지각간의 관계를 파악하는데 중점을 두었다(Schneider, White, & Paul, 1998). Schmit와

Allscheid(1995)는 보안전문회사의 종업원을 대상으로 한 인과모형 연구에서 종업원의 서비스풍토에 대한 지각은 서비스수행 의도와 관련이 있고, 의도는 고객의 서비스 질에 대한 지각과 유의한 관련이 있다는 결과를 보여주었다. Johnson(1996)은 대규모의 은행 종업원을 대상으로 한 연구에서 종업원의 서비스풍토에 대한 지각이 고객의 서비스에 대한 만족과 유의하게 관련되어 있음을 밝혔다. Schneider와 White 및 Paul(1998)도 은행원을 대상으로 한 인과모형 연구에서 서비스풍토는 고객의 서비스의 질에 대한 지각에 긍정적인 영향을 미친다는 보여주었다.

이러한 연구는 서비스풍토가 고객의 서비스만족에 대한 지각과 밀접한 관련이 있음을 보여주는 것이다. 그러나 서비스풍토에 영향을 미치는 선행변인에 관한 연구와 서비스풍토가 고객의 서비스만족 이외의 다른 결과변인에 미치는 영향에 관한 연구는 많지 않은 실정이다.

Reynoso와 Moores(1995)는 서비스풍토에 관한 선행변인으로서 첫째 서비스를 지원하는 관리자의 역할을 들었다. 또한 다양한 훈련 프로그램을 통해서 종업원이 고객에게 서비스를 제공할 수 있는 역량을 키울 수 있도록 만드는 것도 중요하다(Schneider & Bowen, 1993). Schneider와 White 및 Paul(1998)은 135개 지점의 은행종업원들과 고객을 대상으로 한 연구에서 작업촉진(관리자의 리더십, 종업원 참여, 컴퓨터지원, 다양한 훈련)과 부서간 서비스(일하는 부서 직원들의 직무관련지식, 협력적 분위기 등)가 서비스풍토에 영향을 미침을 보고하였다. Schneider와 Wheeler 및 Cox(1992)는 회사가 서비스를 얼마나 강조하는지에 대한 종업원의 지각이 고객의 의견에 대한 반응, 서비스 제공 제도, 수행에 대한 피드백, 보상정책, 그리고 훈련 등과 관련됨을 보여주었다.

본 연구의 첫번째 목적은 서비스풍토와 관련된 선행변인은 무엇이고 서비스풍토는 고객의 서비스만족지각 이외의 다른 결과변인과 관련이 있는지를 알아보기 위한 것이다. 서비스풍토의 선행변인으로서 본 연구에서는 Schneider와 Wheeler 및 Cox가 포함하였던 변인 이외에 서비스 교육, 서비스관련 장비, 서비스 보상 등의 서비스풍토에 영향을 줄 수 있는 관련 변인을 포

합시켰다.

서비스품질의 결과변인으로서 먼저 서비스수행을 포함시켰다. 서비스품질에 관한 연구는 서비스품질가 종업원의 서비스수행에 영향을 미치는 것을 기본 가정으로 하고, 고객의 서비스만족에 대한 지각만을 결과변인으로 두고 분석하였다. 본 연구에서는 서비스품질가 종업원의 서비스수행에 어느 정도나 영향을 주는지를 알아보고자 한다. 또한 서비스수행 이외에 직무만족, 조직몰입 등의 결과변인을 포함시켜 서비스품질가 조직의 중요 결과변인에 어떠한 영향을 주는지를 분석하고자 하였다.

본 연구의 두번째 목적은 서비스품질에 영향을 미치는 선행변인이 서비스수행에는 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위한 것이다. 광원섭(1995)은 은행원을 대상으로 서비스수행에 영향을 미치는 팀워크, 직원-직무조화, 기술-직무조화, 재량권 지각, 평가 및 보상체계, 체계, 역할 갈등, 역할모호성 등의 7개 조직 변인을 가정하였다. 서비스수행을 준거변인으로 두고 7개의 조직 변인을 예언변인으로 둔 채, 단계별 중다회귀분석을 실시한 결과, 팀워크가 서비스수행을 설명하는 가장 중요한 변인으로 나타났으며 다음은 역할모호성, 역할갈등, 직원-직무조화, 그리고 평가 및 보상체계의 순으로 나타났다.

조직문화와 인적자원관리방법이 서비스수행에 미치는 영향을 알아보기 위하여 106개의 보험회사 영업점에 근무하는 여직원을 대상으로 분석한 광원섭(1999)의 연구에서 영업조직의 문화가 강할수록 서비스수행이 더 높게 나타났다. 또한 고용, 개발, 평가, 보상, 의사소통, 그리고 조직설계의 6개 인적자원관리 변인이 서비스수행에 미치는 영향을 단계적 중다회귀분석을 통해 분석한 결과 조직설계와 고용만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스수행에 영향을 미치는 변인을 알아보기 위해 실시된 연구는 이와 같이 조직문화나 인적자원관리 등과 같이 조직의 내부 환경과 관련된 개인의 외적 변인에 초점을 두어 왔다. 본 연구에서는 서비스수행의 선행변인으로서 서비스품질에 영향을 미치는 서비스관련 변인 이외에 개인의 성격특성을 추가하여, 조직의 내부 환경과 관련된 종업원의 외적인 변인과 성격특성과 같

은 종업원의 내적인 변인이 서비스수행에 어떠한 영향을 주는지를 알아보고자 하였다. 특히 개인의 내적 변인인 성격특성이 개인의 외적 변인이 서비스수행을 설명하는 부분 이상의 추가변량을 설명할 수 있는지를 알아보고자 하였다.

방법

조사대상자 및 과정

이 연구에서 조사대상자는 국내 11개의 종합병원 원무과에 근무하는 직원 333명이었다. 근무시간에 설문지를 나누어주고 응답한 뒤 수거하였으며 응답시간은 약 15분 정도였다. 조사대상자 가운데 성별로 보면 여성이 235명(71%)이었다. 학력에서는 대졸이 180명(54.1%)으로 가장 많았고, 고졸은 118명(35.4%)이었다. 직위별로 보면 일반 사원이 259명(77.8%)으로 가장 많았고 주임급이 31명(9.3%), 계장급이 21명(6.3%), 그리고 과장급은 3명(.9%)이었다.

측정도구

서비스품질

이 연구에서 서비스품질은 Schneider, White 및 Paul(1998)¹⁾의 척도를 병원조직에 맞게 번안하여 사용하였다. 서비스품질은 병원의 전반적인 서비스 품질이 얼마나 강한지를 알아보기 위한 변인으로서 7개 문항으로 구성되어 있다. 문항의 예로서 "병원에서 제공하는 전반적인 서비스 수준은 어느 정도입니까?", "병원의 경영진이 서비스 수준을 높이기 위하여 어느 정도나 노력합니까? 등이 있다. 5점 척도(1: 매우 적다, 5: 매우 많다)전혀 동의하지 않는다, 5: 전적으로 동의한다)를 사용하여 측정하였고 점수가 높을수록 서비스품질가 강함을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의

1) 본 연구에서 사용된 서비스품질 및 관련 척도를 제공해 준 Schneider박사에게 감사드린다.

신뢰도계수인 Cronbach의 alpha계수는 .88이었다.

소비자지향성

소비자지향성은 병원에서 소비자의 만족을 위하여 얼마나 서비스에 치중하고 있는지를 알아보기 위한 변인으로서 모두 8개의 문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도(1: 전혀 동의하지 않는다, 5: 전적으로 동의한다)를 사용하여 측정하였다. 이 변인은 Schneider, White 및 Paul(1998)의 척도를 병원조직에 맞게 번안하여 사용하였다. 문항의 예로서 "우리 병원은 환자를 끌기 위해 우수한 서비스를 가장 강조하고 있다", "우리 병원에서는 환자에게 우수한 서비스를 제공하기 쉽도록 제도를 만든다" 등이 있다. 점수가 높을수록 소비자지향성이 높음을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의 alpha계수는 .91이었다.

소비자피드백

소비자피드백은 병원에서 소비자로부터 서비스의 질에 대한 피드백을 얻으려고 하는지를 알아보기 위한 변인으로서 Schneider, White 및 Paul(1998)의 척도를 병원조직에 맞게 번안하여 사용하였으며, 모두 3개의 문항으로 구성되어 있다. 문항의 예로서 "우리 병원은 환자의 건의사항과 불만에 관한 정보를 수집한다"가 있다. 5점 척도(1: 전혀 동의하지 않는다, 5: 전적으로 동의한다)를 사용하여 측정하였고 점수가 높을수록 소비자로부터 피드백을 얻으려는 경향이 강함을 의미한다. 이 변인의 alpha계수는 .76이었다.

서비스교육

서비스교육은 서비스와 관련된 교육을 병원에서 어느 정도나 실시하고 있는지를 알아보기 위한 변인으로서 2개의 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 서비스교육을 실시하는 경향이 높음을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의 alpha계수는 .52였다.

서비스보상

서비스보상은 서비스를 제공했을 때 종업원에게 보상이 주어지는 정도를 알아보기 위한 변인으로서 2개

의 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 서비스에 대한 보상이 높음을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의 alpha계수는 .35였다.

서비스장비

서비스장비는 서비스를 제공하는데 필요한 시설과 장비를 잘 갖추고 있는지를 알아보기 위한 변인으로서 2개의 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 서비스장비가 잘 갖추어져 있음을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의 alpha계수는 .41이었다.

서비스리더십

서비스리더십은 높은 수준의 서비스를 지원하고 보상하는 상사의 행동과 관련된 변인으로서 Schneider, White 및 Paul(1998)의 척도를 번안하여 사용하였다. 모두 4개의 문항으로서 예를 들면 "내 상사는 업무와 서비스의 질을 향상시키기 위하여 매우 노력하다"이다. 5점 척도를 사용하여 측정하였으며 점수가 높을수록 상사의 행동이 서비스를 강조함을 의미하도록 점수화되었다. 이 변인의 alpha계수는 .83이었다.

성격특성

개인의 성격특성은 최근 많이 논의되고 있는 5요인 모형을 이용하여 측정하였다. 유태웅과 김명인 및 이도형(1997)이 개발한 5요인 성격검사 가운데 각 요인별로 요인계수가 높은 5개 문항을 선택하여 사용하였다. 5 요인은 외향성, 정서적 안정성, 호감성, 성실성, 그리고 이지성을 나타낸다. 모든 문항은 5점 Likert척도(1: 전혀 동의하지 않는다, 5: 전적으로 동의한다)를 이용하여 측정하였고, 점수가 높을수록 외향적이고, 정서적으로 불안정하고, 타인에게 호감을 주고, 성실하며, 이지적인 성향이 높음을 의미하도록 점수화되었다. 본 연구에서 외향성 요인의 내적일관성 계수인 alpha계수는 .69, 정서적 안정성 요인의 alpha계수는 .75, 호감성 요인의 alpha계수는 .55, 성실성 요인의 alpha계수는 .72, 그리고 이지성 요인의 alpha계수는 .79였다.

직무만족

직무만족은 Smith, Kendall 및 Hulin(1969)에 의하여 개발되고 Smith(1987)에 의하여 수정된 직무 기술지표(JDI: Job Descriptive Index)의 5개 만족 요인가운데 작업만족요인 18문항을 번안하여 사용하였다. 반응양식은 각 문항이 자신의 직업에 대해 올바르게 기술하고 있으면 'O', 틀리게 기술하고 있으면 'X', 그리고 맞는지 틀리는지 결정하기 힘들면 '?'를 각 문항 옆에 표시하도록 되어 있다. 작업만족 척도의 alpha계수는 .87이었고, 점수가 높을수록 만족정도가 높음을 의미하도록 점수화되었다.

조직몰입

조직몰입은 Allen과 Meyer(1990)가 개발한 3개 차원으로 구성된 조직몰입 척도 가운데 감정적 몰입을 측정하는 7개 문항을 통하여 측정하였다. 5점 척도를 이용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미하도록 점수화되었다. 이 척도의 alpha계수는 .85였다.

서비스수행

서비스수행은 종업원들이 서비스와 관련된 행동을 얼마나 잘 보여주고 있는지를 알아보기 위한 변인으로 서 광원섭(1995)이 Parsuraman과 Zeithaml 및 Berry(1988)의 SERVQUAL척도를 토대로 개발한 14개의 문항 가운데 종업원의 서비스와 관련된 구체적 행동을 나타내는 문항을 6개 선정한 뒤 이를 병원상황에 적합하게 수정하여 사용하였다. 문항의 예를 들면 "나는 다른 동료에 비해 환자가 이해하기 쉬운 말을 사용하는 편이다"가 있다. 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 서비스수행을 많이 나타냄을 의미하도록 점수화되었다. 이 척도의 alpha계수는 .89이었다.

분석

서비스품질과 선행변인 및 결과변인과의 관련성, 그리고 선행변인과 서비스수행과의 관련성을 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 어떠한 선행변인이 서

비스품질과 서비스수행을 유의하게 설명하는지를 알아보기 위하여 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 모든 분석은 SPSS-WIN 8.0을 사용하여 이루어졌다.

결 과

본 연구에서 사용된 변인의 평균과 표준편차는 표 1과 같다. 서비스와 관련된 변인의 평균을 살펴보면 먼저 서비스품질의 경우 3.11(5점 척도에서 3점은 그저 그렇다임)로 나타나 전체적으로 국내 종합병원의 서비스품질은 강하지 않은 것으로 볼 수 있다. 이 밖에 다른 서비스관련 변인(서비스수행, 서비스교육, 보상, 서비스장비, 서비스지향, 서비스리더십, 소비자피드백)의 경우에도 평균이 4.0을 넘는 변인은 하나도 없는 것으로 나타나, 국내 병원에서 아직 전반적인 서비스 문화가 높지 않음을 알 수 있다. 특히 서비스보상의 경우 평균이 2.77로 나타나 병원에서 환자에게 서비스를 잘 할 경우 직원에게 특별한 보상을 주는 제도가 제대로 정착되어 있지 않음을 알 수 있다.

표 1. 모든 변인의 평균과 표준편차

변 인	평 균	표준편차
외향성	3.34	.61
정서안정성	3.05	.72
호감성	3.44	.53
성실성	3.46	.61
이지성	3.06	.74
조직몰입	3.25	.70
서비스수행	3.67	.62
서비스교육	3.38	.80
서비스보상	2.77	.88
서비스장비	3.11	.83
서비스지향	3.18	.75
서비스리더십	3.46	.71
소비자피드백	3.36	.80
서비스품질	3.11	.67
직무만족	22.96	12.71

변량분석

병원간에 서비스와 관련된 변인에서 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원변량분석을 실시한 결과는 표 2에 제시되어 있다. 서비스수행과 서비스리더십을 제외한 다른 변인에서 병원간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 2. 서비스관련변인에서 병원간 차이에 관한 변량분석 결과

변 인		자승화	자유도	평균	F
				자승화	
서비스교육	집단간	24.48	10	2.45	4.25**
	집단내	183.80	319	.58	
	전 체	208.28	329		
서비스보상	집단간	37.57	10	3.76	5.48**
	집단내	212.78	316	.67	
	전 체	250.35	326		
서비스장비	집단간	57.67	10	5.78	11.11**
	집단내	163.50	315	.52	
	전 체	221.16	325		
서비스지향	집단간	36.20	10	3.62	8.20**
	집단내	138.58	314	.44	
	전 체	174.78	324		
서비스리더십	집단간	5.61	10	.56	1.11
	집단내	161.24	318	.51	
	전 체	166.86	328		
소비자피드백	집단간	29.23	10	2.92	5.10**
	집단내	176.47	308	.57	
	전 체	205.71	318		
서비스풍토	집단간	42.44	10	4.24	12.73**
	집단내	104.72	314	.33	
	전 체	147.16	324		
서비스수행	집단간	4.26	10	.43	1.13
	집단내	117.75	312	.38	
	전 체	122.01	322		

상관분석

표 3에서 보듯이 대부분의 선행변인은 서비스풍토와 유의하게 관련된 것으로 나타났다. 서비스교육, 서

비스보상, 서비스장비, 서비스지향, 소비자피드백, 서비스리더십 등의 서비스관련 변인은 모두 서비스풍토와 정적으로 유의하게 관련되었다. 이 결과는 서비스교육, 서비스보상, 서비스장비, 서비스지향, 소비자피드백, 서비스리더십이 잘 되어 있을 수록 서비스풍토도 강해지는 경향이 있음을 말해준다.

서비스풍토는 서비스수행, 조직몰입, 그리고 직무만족의 결과변인과 모두 정적으로 유의하게 관련되었다. 즉 서비스풍토가 강할수록 서비스중심 행동이 높게 나타나고 조직에 대한 몰입이 강하며 직무만족도 높은 것으로 나타났다.

표 4에서 보듯이, 서비스수행과의 관계에서도 대부분의 선행변인은 서비스수행과 유의하게 관련되었다. 개인특성 변인에서는 정서안정성을 제외한 다른 변인 모두 서비스수행과 유의하게 관련되었다. 외향적이고, 남에게 호감을 주고, 성실하며, 이지적일수록 서비스수행을 많이 하는 것으로 나타났다. 서비스관련 변인중에서는 보상과 서비스장비를 제외한 다른 모든 변인이 서비스수행과 유의하게 관련되었다. 이 결과는 서비스교육을 제공하고, 서비스장비가 잘 갖추어져 있고, 병원에서 서비스의 중요성을 강조하고, 상사 또한 서비스를 강조하며, 소비자로부터 서비스에 대한 피드백을 받으려고 하는 경향이 강할수록 서비스수행도 증가하는 경향이 있음을 말해주는 것이다.

중다회귀분석

서비스풍토와 서비스수행에 영향을 주는 변인 가운데 어떤 변인이 가장 큰 영향을 주는지를 알아보기 위하여 단계적 중다회귀분석을 실시하였다. 표 5에서 보듯이 서비스풍토에 가장 큰 영향을 주는 변인은 서비스지향이었고, 다음은 서비스보상, 소비자피드백, 그리고 서비스장비의 순이었다. 이 변인들은 서비스 풍토의 전체 변량 가운데 49%를 설명하였다.

서비스수행에 영향을 주는 변인은 표 6에서 보듯이 성실성이 가장 큰 변인으로 나타났고, 다음은 호감성, 이지성, 서비스리더십, 서비스보상, 소비자피드백, 그리고 서비스지향의 순이었다. 이 변인들은 서비스수

표 3. 서비스품질과 선행변인 및 결과변인간의 상관

변 인	서비스 교육	서비스 보상	서비스 장비	서비스 지향	소비자 피드백	서비스 리더십	서비스 수행	조 직 물 입	직 무 만 족
서비스 풍 토	.43**	.50**	.51**	.62**	.49**	.39**	.18**	.35**	.36**

표 4. 서비스수행과의 상관

변 인	외향성 정 서 안정성	호감성	성실성	이지성	서비스 교육	서비스 보상	서비스 장비	서비스 지향	서비스 리더십	소비자 피드백
서비스 수 행	.18**	-.11	.39**	.41**	.35**	.33**	-.07	.09	.12*	.37**

표 5. 서비스 품질을 준거변인으로 하는 단계적 중다회귀분석

변 인	단 계	R ²
서비스지향	1	.41
서비스보상	2	.45
소비자피드백	3	.48
서비스장비	4	.49

표 6. 서비스수행을 준거변인으로 하는 단계적 중다회귀분석

변 인	단 계	R ²
성실성	1	.19
호감성	2	.29
이지성	3	.36
서비스리더십	4	.38
서비스보상	5	.40
소비자피드백	6	.42
서비스지향	7	.43

행의 전체 변량 가운데 43%를 설명하였다. 개인의 성격특성 변인이 단계적으로 먼저 회귀방정식에 들어간 결과는 서비스수행을 설명하는데 있어서 성격특성 변인

이 상대적으로 더 중요함을 시사하는 것으로 해석할 수 있다.

서비스관련 변인이 서비스수행을 설명하는 부분 이상의 의미 있는 추가변량을 성격특성이 설명할 수 있는지를 알아보기 위하여 위계적 중다회귀분석을 실시하였으며, 이 결과는 표 7에 제시되어 있다. 표에서 보듯이 1 단계에 여섯 개의 서비스관련 변인들을 투입하고, 2 단계에 다섯 개의 성격특성 변인을 투입했을 때 서비스수행의 설명변량이 추가로 21% 증가하였다. 한편 성격특성변인을 1 단계에 투입하고 서비스관련 변인을 2 단계에 투입했을 때 서비스수행의 추가 설명 변량은 8%이었다. 모두 유의한 추가 설명 변량이었으나 상대적 크기로 비교할 때 서비스수행을 설명하는데 있어서 성격특성 변인이 서비스관련 변인에 비해 상대적으로 더 큰 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

논 의

본 연구에서는 종합병원 원무과에 근무하는 직원들을 대상으로, 병원의 서비스 품질을 중심으로, 서비스 품질과 관련된 선행변인과 결과변인은 무엇인지를 알고 고자 하였다. 서비스 품질의 선행변인으로서 서비스 교육, 서비스 보상, 서비스 장비, 서비스 지향, 소비자 피

표 7. 서비스관련변인과 성격특성이 서비스수행에 미치는 영향에 관한 위계적 중다회귀분석

변 인	R ²	R ² 변화
1 단계 서비스관련변인	.24	
2 단계 성격특성변인	.45	.21**
1 단계 성격특성변인	.37	
2 단계 서비스관련변인	.45	.08**

드백, 그리고 서비스리더십의 여섯 개 서비스관련 변인을 포함시켰다. 서비스풍토의 결과변인으로서 서비스수행, 조직몰입, 그리고 직무만족을 포함시켰다.

서비스와 관련된 변인들의 평균을 분석한 결과 대부분의 변인들이 3.50(3: 그저 그렇다; 4: 그런 편이다) 이하로 나타나 국내 종합병원의 서비스 수준이 높지 않음을 알 수 있다. 서비스풍토의 평균은 3.11이었고, 특히 서비스보상은 2.77로 모든 서비스관련 변인 가운데 가장 점수가 낮았다. 이는 전반적으로 국내 종합병원에서 서비스를 강조하는 풍토가 충분하게 조성되어 있지 못하며, 특히 직원들의 우수한 서비스수행에 대해 보상을 지급하는 정책이 제대로 마련되어 있지 못함을 말해주는 것이다.

6개의 모든 서비스관련 변인은 서비스풍토와 유의하게 관련되었다. 따라서 조직의 서비스풍토를 조성하기 위해서는 직원들을 대상으로 서비스에 대한 교육을 강화할 필요가 있다. 일정한 기간마다 모든 직원을 대상으로 서비스 교육을 실시하고, 이 교육에 참여한 직원에게는 직무수행평가에서 가산점을 주는 제도를 고려할 필요가 있다. 직원들의 서비스 행동에 대해 보상하는 제도 또한 도입할 필요가 있다. 이러한 제도가 정착되기 위해서는 직무수행평가에서 평가 차원의 하나로 서비스수행 차원을 추가하는 것도 바람직할 것이다. 이

밖에도 관리자가 직원들에게 항상 서비스를 강조하고 이들의 서비스수행을 지원하는 리더십을 발휘하도록 관리자에 대한 리더십 훈련 또한 필요하다. 소비자피드백과 관련해서는 정기적으로 환자로부터 병원의 서비스에 대해 어떻게 생각하는지 피드백을 받는 제도를 도입하여 병원 직원들이 환자로부터의 피드백의 중요성을 인식하도록 만드는 것이 중요하다. 병원내에서 환자불편 신고함을 운영하거나 민원환자상담창구 등을 개설하여 운영하는 것도 소비자피드백과 관련해 바람직한 방법이라고 할 수 있겠다. 시설면에서도 환자에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있는 시설과 장비를 갖출 수 있도록 재정적 지원이 뒷받침되어야 할 것이다.

서비스풍토는 서비스수행뿐 아니라 조직몰입 및 직무만족과도 유의한 관계에 있었다. 이는 서비스풍토가 강한 조직일수록 종업원이 서비스 중심의 행동을 보일 가능성이 높고, 조직에도 좀 더 충성할 가능성이 높으며, 자신의 직무에도 전반적으로 만족할 가능성이 높음을 의미하는 것이다. 즉 조직의 서비스풍토가 강할수록 이러한 풍토는 여러 측면에서 조직에 순기능적 역할을 하게 될 것이다.

서비스수행에 영향을 미치는 변인을 상관분석한 결과 대부분의 선행변인이 서비스수행과 유의하게 관련되었다. 개인특성 변인중에서는 정서안정성을 제외한 모든 변인, 서비스관련 변인중에서는 서비스보상과 서비스장비를 제외한 모든 변인이 서비스수행과 유의하게 관련되었다.

서비스관련 변인과 개인특성 변인 가운데 서비스수행에 상대적으로 더 큰 영향을 미치는 것은 개인특성 변인으로 나타났다. 단계적 중다회귀분석에서 서비스수행을 유의하게 설명하는 7개 변인 가운데 3개의 개인특성 변인이 첫째, 둘째, 그리고 셋째 단계에서 유의하게 나타났다. 또한 위계적 회귀분석 결과 개인특성 변인이 서비스수행에 대한 추가 변량을 설명하는 정도가 서비스관련 변인이 서비스수행에 대한 추가 변량을 설명하는 정도보다 더 많게 나타났다.

위계적 회귀분석에서 1 단계에 서비스관련 변인을 투입했을 때 서비스수행을 유의하게 설명하였기 때문에 병원 조직에서 직원의 서비스수행을 증대시키기 위해서는 여전히 서비스관련 변인에 관심을 가질 필요가 있

며, 위에서 기술한 다양한 제도 도입을 고려할 필요가 있을 것이다.

그러나 서비스관련 변인 못지 않게 개인의 성격특성이 서비스수행에 미치는 영향이 크기 때문에 이 부분에도 큰 관심을 가져야 한다. 먼저 직원 선발과정에서부터 보다 세심한 주의를 기울여 바람직한 성격특성을 가진 사람을 선발하는 것이 중요하다. 조직에 들어온 이후에는 직원들에게 바람직한 성격특성과 관련된 행동에 대해 칭찬하고 격려하는 것도 필요할 것이다.

본 연구의 제한점으로는 병원조직의 서비스품질을 연구하면서 이 조직의 모든 구성원을 대상으로 연구하지 못하고 조직구성원의 한 부분인 원무과 직원만을 대상으로 연구를 실시했다는 점이다. 원무과 직원들도 일상 근무환경에서 직접 환자나 환자가족을 접촉하고 있기 때문에 이들을 대상으로 서비스품질에 관한 연구가 충분히 가능하기는 하지만 조직구성원의 다른 측인 간호사나 의사들은 서비스품질에 대해 다르게 지각할 수도 있을 것이다. 따라서 본 연구 결과의 일반화에서 다소 제약이 따른다고 볼 수 있으며, 앞으로의 연구에서는 간호사와 의사를 모두 포함하여 병원 조직의 서비스 품질에 관한 연구를 실시할 필요가 있다.

서비스품질과 서비스수행에 영향을 미치는 선행변인은 본 연구에서 포함한 변인 이외에도 다른 변인이 있을 수 있다. 광원섭(1995, 1997)은 서비스수행에 영향을 미치는 변인으로서 인적자원관리 변인 이외에 팀웍 등의 조직변인을 포함시켰다. 앞으로의 연구에서는 개인의 내적 변인 이외에 개인의 외적 변인을 보다 체계적으로 정리하여 서비스 품질과 서비스수행에 영향을 미치는 선행변인을 광범위하게 연구할 필요가 있다.

참고문헌

광원섭(1995). 고객만족을 위한 은행서비스의 품질과 인적 서비스수행을 위한 조직요인. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 8, 15-31.

광원섭(1999). 서비스기업의 조직문화, 인적자원관리, 그리고 고객지향적 서비스수행의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 12, 195-206.

유태용·김명언·이도형(1998). 5요인 성격검사의 개

발 및 타당화 연구. *한국심리학회: 산업 및 조직*, 10, 85-102.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Johnson, J. W. (1996). Linking employee perceptions of service climate to customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 49, 831-851.
- Narver, J., & Slater, S. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54, 1-18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 16-17
- Reynoso, J., & Moores, B. (1995). Towards the measurement of internal service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 6, 64-83.
- Rust, R. & Zahorik, A. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of Retailing*, 69, 193-215.
- Schneider, B. (1990). The climate for service: An application of the climate construct. In Schneider B (Ed.), *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schneider, B., & Bowen, D. (1985). Employee and customer perceptions of service in bank: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70, 423-433.
- Schneider, B., & Bowen, D. (1993). The

- service organization: human resources management is crucial. *Organizational Dynamics*, 21, 39-52.
- Schneider, B., & Bowen, D. (1995). *Winning the service game*. Boston: Harvard Business School Press.
- Schneider, B., & Gunnarson, S. K. (1990). Organizational climate and culture: The psychology of the workplace. In J. W. Jones, B. D. Steffy, & D. Bray (Eds.), *Applying psychology in business: The manager's handbook*(pp. 542-551). Lexington, MA: Lexington Books.
- Schneider, B., Wheeler, J. K., & Cox, J. F. (1992). A passion for service: using content analysis to explicate service climate themes. *Journal of Applied Psychology*, 77, 705-716.
- Schneider, B., White, S. S., & Paul, M. C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: test of a causal model. *Journal of Applied Psychology*, 83, 150-163.
- Schmit, M. J., & Allscheid, S. P. (1995). Employee attitudes and customer satisfaction: making theoretical and empirical connections. *Personnel Psychology*, 48, 521-536.
- Smith, P. C. (1987). The revised JDI: A facelift for an old friend. *The Industrial-Organizational Psychologist*, 24, 31-33.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (1996). *Services marketing*. New York: McGraw-Hill.
- 1차 원고 접수: 2000. 8. 7.
최종 원고 접수: 2000. 11. 2.

A study on the Antecedent and Outcome Variables of Service Climate

Jinkook Tak · Sung-Mo Chung
Kwangwoon University

The first purpose of this study was intended to investigate the antecedent and outcome variables of service climate. For antecedent variables, service education, service reward, service equipment, service leadership, service orient, and consumer feedback were included in this study. Service performance, organizational commitment, and job satisfaction were included for outcome variables. Data were obtained from 333 hospital employees across 11 general hospitals. Means of service-related variables were generally not high, indicating that service climate of general hospitals were not strong. Results of correlational analyses showed that among antecedents service education, service reward, service equipment, service orient, consumer feedback, and service leadership were significantly related to service climate. Service climate was significantly related to service performance, organizational commitment, and job satisfaction. The second purpose of this study was to investigate the antecedent variables of service performance. Besides the six service-related variables, big-five personality traits(extroversion, agreeableness, emotional stability, conscientiousness, and intellect) were also included for the antecedent variables. Results of correlational analysis showed that except for service reward, service equipment, and emotional stability, all the variables were significantly related to service performance. Also, results of stepwise and hierarchical regression analyses showed that personality traits contributed more to explain service performance relative to service-related variables. Finally, the limitations and implications of this study were discussed.