creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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

dCollection

경영학석사 학위논문

병원종사자의 서번트리더십이 고객성과에 미치는 영향

2014년2월

부경대학교 경영대학원

경영학과

박상병

경영학석사학위논문

병원종사자의 서번트리더십이 고객성과에 미치는 영향

지도교수 : 류 태 모

이 논문을 경영학 석사 학위논문으로 제출함.

2014년 2월

부경대학교 경영대학원

경영학과(경영학전공)

박 상 병

박상병의 경영학 학위논문을 인준함

2014년 2월

주 심 경영학박사 윤 영 삼 (인)

위 원 경영학박사 정 현 우 (인)

위 원 경영학박사 류 태 모 (인)

목 차

제1장 서론 ····· 1

제1절 연구 배경 및 목적 ····· 1

제2절 연구 방법 및 연구 체계 ····· 4

1. 연구 방법 ····· 4

2. 연구 체계 ····· 4

제2장 이론적 배경 ····· 6

제1절 서번트리더십 ····· 6

1. 서번트리더십의 개념과 구성요소 ····· 6

2. 서번트리더십의 선행 연구 ····· 12

제2절 행정 서비스 ····· 14

1. 서비스의 개념 ····· 14

제3절 신뢰 ····· 16

1. 신뢰의 개념 ····· 16

2. 신뢰의 선행 연구 ····· 18

제4절 고객성과 ····· 20

1. 고객만족 ····· 20

가. 고객만족의 개념 ····· 20

나. 고객만족의 선행 연구 ····· 22

2. 재방문의도 ····· 23

제3장 연구 모형 및 가설 설정 ····· 24

제1절 연구 모형 ····· 24

제2절 연구 가설의 설정 ····· 25

1. 서번트리더십 및 행정서비스가 신뢰와의 관계 ····· 25
2. 신뢰와 고객성과와의 관계 ····· 26
3. 신뢰의 매개효과 ····· 26

제4장 연구 설계 및 분석방법 ····· 28
제1절 변수의 조작적 정의 및 측정도구 ····· 28
제2절 자료 수집 및 분석 방법 ····· 32
1. 연구대상 ····· 32
2. 조사수집 방법 ····· 32
3. 설문지구성 ····· 33
4. 분석방법 ····· 34

제5장 연구 결과 ····· 35
제1절 표본의 특성 ····· 35
제2절 측정 도구의 신뢰도와 타당성 ····· 37
1. 신뢰성검증 ····· 37
2. 타당성 검증 ····· 38
제3절 연구 가설의 검증 ····· 42
1. 서번트리더십 및 행정서비스가 신뢰와의 관계 ····· 42
2. 신뢰와 고객성과와의 관계 ····· 44
3. 신뢰의 매개효과 ····· 46
4. 가설 검증결과의 요약 ····· 53

제6장 결 론 ····· 54
제1절 연구 결과의 요약 ····· 54
제2절 연구의 시사점 및 한계 ····· 56
1. 연구의 시사점 ····· 56

2. 연구의 한계점 및 향후 연구 과제 ····· 58

참 고 문 헌 ····· 61

1. 국내문헌 ····· 60

2. 외국문헌 ····· 63

부록. 설문지 ····· 68

ABSTRAT ····· 74

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

표 목 차

<표1> 서번트리더십의 하위특성 중 주요변수들만의 선행연구·····29
<표 2> 측정도구에 대한 구성·····33
<표 3> 응답자의 인구통계학적 특성에 대한 분포·····36
<표4> 신뢰도 분석결과·····38
<표 5> 연구변수에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석·····40
<표 6> 구성개념 간 상관분석·····41
<표 7> 서번트리더십이 신뢰에 미치는 영향·····43
<표 8> 행정서비스가 신뢰에 미치는 영향·····43
<표 9> 신뢰가 고객만족에 미치는 영향·····45
<표 10> 신뢰가 재 방문의도에 미치는 영향·····45
<표 11> 고객만족에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 서번트리더십·····48
<표 12> 고객만족에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 행정서비스·····49
<표 13> 재방문의도에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 서번트리더십·····51
<표 14> 재방문의도에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 행정서비스·····52
<표 15> 가설 검증 결과·····53

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

그 림 목 차

<그림1> 연구모형·····24

제1장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

현재 우리나라 의료계의 환경변화는 계속 변화되고 있는 실정이다. 이렇게 환경변화 요인에 대응하기 위해서는 병원들은 각자의 전략과 그에 맞는 개선방안을 찾아야 할 것이다.

먼저 환경의 변화에서 병원내적으로 볼 때 IT등 대중매체나 대중교통의 발달로 인해 의료정보를 접하면서 자신의 건강을 돌아보게 되었으며, 또 소득수준의 향상으로 인한 의료욕구의 증가는 의료계를 고급화하였으며, 의학지식의 향상도 의료소비자들의 능동적인 역할변화를 가져와 이러한 변화가 의료서비스에 있어서도 의료소비자의 욕구와 선택이 중요한 요인으로 여기고 있다. 따라서 고객들은 향상된 소득수준과 다양한 의학지식으로 자신들이 이용하는 병원에서 첨단의료장비와 의료기술로 친절하고 쾌적한 의료서비스를 제공받기를 기대한다. 병원들은 고객의 욕구에 충족시키기 위해 여러 방법으로 노력을 할 필요성이 대두되고 있다(김기철·송애랑 2008). 이에 따라 병원은 규모를 대형화하거나 최신 의료시설에 대한 투자로 병원의 재정이 계속 증가하게 될 것이다.

외적인 환경여건으로 볼 땐 의학발달로 인한 노령화사회로 의료서비스의 범위확대와 국민소득의 증가로 인한 서비스의 질적 향상도 제공받기를 원하게 되었다. 또한 생활방식의 변화 및 도시화의 진전으로 급성질환 중심의 의료공급체계로부터 보다 다양한 의료서비스 제공체계로 전환하고 있다(박효경,2003)

복지부는 2016년까지 암환자 등 4대 중증 질환자의 MRI검사, 고가항암

제 및 방사선치료 등 모든 필수적 의료에 대해 건강보험을 적용한다고 발표했다(2013.병원신문 제2634호). 이처럼 정부는 점차 늘어가는 포괄수가제 도입을 비롯하여 국민을 위한 의료비 부담을 덜기 위한 정책들로 인해 의료계의 경영난은 심각한 국면으로 나타날 것이다.

2013년 3월 말 대한병원협회의 병원통계분석의 자료를 볼 때 병원집중현상에서는 서울의 병원급 355곳(66,158병상)에서 병원급 이상의 병상 수는 52,666병상이며 요양병원의 병상 수는 13,492병상이며, 부산과 근접해 있는 경남은 254곳(47,763병상)의 병원급 이상의 병상수 32,749병상과 요양병원 15,014병상이다. 부산지역은 308곳(52,912병상)에서 병원급 이상의 병상수 29,624병상과 요양병원 병상수가 23,288병상이다.

위의 통계에서 알 수 있듯이 부산지역은 인구비례에서 볼 때에도 서울과 병원급 이상의 병상수가 대등하며, 요양병원의 병상수는 가장 많은 병상수를 가지고 있는 지역이다. 이러한 의료 환경조건들 중 고령화로 인해 점점 증가하는 요양병원의 병상수도 병원들이 함께 생각해야 될 경영전략의 일부분이라고도 할 수 있다.

고객이 병원의 서비스에 얼마나 만족하는지의 고객만족의 문제는 병원조직의 생존과 발전에 매우 중요한 문제로 대두되고 있다(하동욱, 2005)이처럼 병원은 고객에 대해 종사자들의 무한한 신뢰성과 제반 서비스를 보일 때 병원에 대한 만족도를 높일 것이다. 의료서비스의 질 개선을 통한 환자만족은 병원 재이용에 영향을 주어 고객을 유지하게 하고, 구전에 의해 타인에게 권유, 추천함으로써 신규환자를 확보하게 하며, 시장점유율을 높이고 이윤을 증가시키는데 유의한 영향을 미친다(이규식 등, 1998)

그래서 병원은 그들이 제공하는 의료서비스가 고객의 요구에 맞는지를 총체적이며 다각적으로 평가하기 시작하였다. 그 결과 현재 우리나라는 병원표준화 심사, 의료기관 서비스평가, 수련병원 실태조사 등 평가기관과 주

체들이 다양하게 의료서비스를 평가하고 있다(이미애, 2002). 이렇게 많은 의료서비스평가와 변화하는 병원경영의 환경에서는 고객에 보다 유연하게 대처하고, 종사자들은 최대한의 서비스정신을 지녀야 하는데 이를 위해서는 기존의 리더십 스타일보다는 서번트리더십과 같은 스타일이 더욱 중요해지고 있다. 서비스에 대한 경험에서 느끼는 만족이나 일상적인 서비스에 대해 느끼는 만족보다는 고객의 불만족 표출 이후에 새로운 서비스로 인해 얻어지는 만족이 고객에게 더욱 크게 느껴지고 이는 궁극적으로는 충성고객으로 전환시킬 수 있는 기회를 제공하게 된다(Smith, Bolton, & Wagner, 1999)

서번트리더십은 병원종사자들의 자발적인 헌신과 참여를 이끌어 내고, 주인 의식과 책임감을 고취시킬 수 있어 조직력 강화에 있어서도 매우 중요하다.

병원종사자의 서번트리더십에 대한 고객의 기대와 성과를 확인하며, 또 병원서비스에 대한 소비자의 만족도를 확인하여 병원종사자의 섬김의 리더십의 구성요인들을 규명하여 병원서비스와 고객만족을 더욱 증진시키고자 하는데 그 필요성을 두고 있다.

이 연구는 부산시에 위치한 병원 중 신뢰성을 높이기 위해 종합병원 6곳을 선택하여 외래 및 입원환자(보호자 포함)를 대상으로 병원종사자의 환자에 대한 업무의 서번트리더십과 병원내의 제반 서비스로 인한 신뢰가 환자들의 만족도에 미치는 영향을 파악함으로써 병원 서비스의 개선점을 찾아 병원경영의 더 나은 효율화를 위한 자료를 확보함에 있다.

이에 따른 연구의 구체적인 목적으로 다음과 같이 구성하였다.

첫째, 병원에서 종사자의 서번트리더십은 신뢰에 유의적인 영향을 미치는 지를 알아본다.

둘째, 병원에서 행정적인 서비스가 신뢰에 유의적인 영향을 미치는 지를

알아본다.

셋째, 서번트리더십과 행정적인 서비스에 따른 신뢰가 고객성과에 대해 유의적인 영향을 미치는 지를 알아본다.

제2절 연구 방법 및 범위

1. 연구 방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구방법은 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 본 연구를 수행함에 있어서 서번트리더십, 신뢰, 고객만족도 간의 선행연구에 대한 이론적배경을 살펴보았다.

2. 연구 범위

본 연구는 실증분석을 위한 측정대상은 부산의 7곳의 종합병원 외래 및 입원환자들을 대상으로 하여 병원종사자의 서번트리더십에 따른 환자의 만족도에 조사하여 6개의 장으로 구성되었으며 크게 이론적인 연구부분과 실증적인 연구부분으로 나누어진다.

제1장은 서론으로 연구를 하게 된 배경과 연구의 목적, 연구의 방법 및 연구의 범위에 대해 서술하였다.

제2장은 이론적인 고찰로 선행연구들에 대한 문헌연구를 검토하였으며,

서번트리더십, 행정서비스, 고객성과에 대한 개념과 매개변수를 신뢰로 하여 이론적 배경을 살펴보았다.

제3장은 실증분석을 위한 기초로 연구 모형을 개발하고, 모형에 의한 가설을 설정한다.

제4장 연구설계 및 분석방법에서 변수의 조작적 정의 및 측정도구를 설명하고, 설문지의구성으로 이루어져 있다.

제5장은 실증 분석으로 수집된 자료에 대한 신뢰도와 타당도를 검증하고 가설을 검증실시한 후 그 결과를 분석하였다.

제6장은 본 연구의 결론으로서 연구 결과의 요약과 시사점, 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제2장 이론적 배경

제1절 서번트리더십

1. 서번트리더십의 개념과 구성요소

가. 서번트리더십의 개념

리더십의 개념이란 구체적으로 정의하기에는 추상적으로 보며, 리더십이 인간을 그 연구대상으로 하는 학문이기 때문에 분명한 정량적 논리로 이해하기 어렵다는데 기인한다(김인수,2001). 급변하는 환경에 적응하며 나아가 그 변화를 주도할 수 있는 조직을 만드는데 리더의 역할이 중요하고, 기업을 유지하고 발전시키기 위해서 리더들에게 새로운 리더십 패러다임의 필요성이 강조되고 있다(신숙희,2011). 따라서 리더의 새로운 역할이 강조되는 가운데, 최근에 주목받는 리더십의 하나가 서번트리더십이다.

서번트리더십이란 '타인을 위한 봉사에 초점을 두며, 종업원, 고객 및 커뮤니티를 우선으로 여기고 그들의 욕구를 만족시키기 위해 헌신하는 리더십'이라 정의할 수 있습니다. 이 개념은 1977년 로버트 그린리프(Robert K. Greenleaf)가 저술한 『Servant Leadership』에서 처음으로 제시되었는데, 그는 서번트리더십의 기본 아이디어를 헤르만 헤세(Herman Hesse)의 작품인『동방으로의 여행(Journey to the East)』으로부터 얻었다고 하였습니다.

이 소설은 여러 사람이 여행을 하는데 그들의 허드렛일을 하는 레오

(Leo)라는 인물에 초점을 맞추고 있습니다. 레오는 특이한 존재였습니다. 여행 중에 모든 허드렛일을 맡아서 하던 레오가 사라지기 전까지 모든 일은 잘 되어갔지만, 그가 사라지자 일행은 혼돈에 빠지고 흩어져서 결국 여행은 중단되었습니다. 그들은 충직한 심부름꾼이었던 레오 없이는 여행을 계속 할 수가 없었던 것입니다. 사람들은 레오가 없어진 뒤에야 그가 없으면 아무 것도 할 수 없다는 사실을 깨달은 것입니다. 그 일행 중 한 사람은 몇 년을 찾아 헤맨 끝에 레오를 만나서 여행을 후원한 교단으로 함께 가게 되었습니다. 거기서 그는 그저 심부름꾼으로만 알았던 레오가 그 교단의 책임자인 동시에 정신적 지도자이며 훌륭한 리더라는 것을 알게 되었습니다. 레오는 서번트리더십의 전형이라고 볼 수 있습니다. (삼성경제연구소.2007)

1998년 이후 포천 100대기업의 상위 10대 기업 중 컨테이너 스토어, 시노버스 파이낸셜사, 사우스웨스트 항공사 등 적어도 3곳 이상은 서번트리더십을 조직의 주요 경영이념으로 공식화하고 있음을 볼 수 있다는 점에서 시사하는 바가 매우 크다.

서번트리더십은 힘과 권위의 리더십이 아니라 사랑과 관용, 신뢰의 리더십이기 때문이다. 서번트 리더는 상급자로서 권위적으로 지시하고 감독하는 이미지의 전통적인 리더와는 상반되는 개념이다.(리더십 마인드 & 액션, 박유진, 2011)

나. 서번트리더십의 구성요소

Greenleaf의 이론을 바탕으로 Spears(1995)는 10가지를 제시하였고, Barbuto, Wheeler(2006)의 서번트리더십 하위 특성을 추가하였다.

1) 경청(Listening)

리더는 경청을 통해 구성원들의 필요를 알 수 있고 개인이나 조직의 방향을 올바르게 설정할 수 있게 된다. 경청은 단순히 듣기만 하는 것이 아니라 상대방이 이야기하는 것을 충분히 이해하고 관심을 가지고 집중해 듣는 것이며 상대방의 생각과 느낌을 진지하게 수용하는 것이다. 또한 상대방을 귀하게 여긴다는 신호이며 사랑과 관심의 표현이다. 진정한 대화의 장을 열기 위해서는 활력을 불어넣는 긍정적인 대화, 칭찬과 격려가 있는 대화를 해야 한다.

Greenleaf(1970)는 경청을 서번트 리더의 가장 기본적인 자질이라고 강조하고 있다. 또 Boyer(1999)는 서번트 리더는 구성원들에게 질문하고 대화함으로써 문제를 정확히 인식하고, 필요성에 따라 도움을 준다고 말하였다. 경청은 부하에 대한 존중과 수용적인 태도로 이해하는 것이다. 이처럼 경청을 할 때 남을 배려할 수 있으며, 상대방의 의사존중을 표현하는 훌륭한 방법이라고 할 수 있다. 우리나라에서는 삼성그룹의 고 이병철 회장이 이건희 회장에게 “경청”이라는 휘호를 주었고, 이건희 회장은 이 휘호를 마음의 지표로 삼아 조직의 리더로서 필요한 태도이기에 다시 대물림을 했다고 한다.

2) 공감(Empathy)

공감이란 상대방의 입장에서 생각해 보는 것을 뜻한다. 조직 구성원의 일원으로서 공감대 형성을 통해 상대방의 노력이나 성과에 대해 불만족을 표시하더라도 그 상대방을 인격체로 인정하고 받아들이며 이해하려고 해야

한다.

3) 감성적 치유(Sentimental Healing)

Greenleaf(1970)는 업무를 수행하는데 있어서 지나친 경쟁으로 인한 건강의 악화,관계들의 약화(구성원들과의 관계)를 상처로 보며, 치유는 이러한 상처에서 오는 구성원들의 감정적인 아픔과 좌절감이 치유될 수 있도록 돕는 것이다. 그리고 이러한 치유가 공동체 내에서 서로 존중하고 배려함으로써 이루어 질 수 있다고 본다.

4) 설득(Persuasion)

리더가 조직의 구성원에게 업무를 통하여 지적인 체계와 그에 합당한 논리적 근거를 사용하는 정도를 말하며, 설득에 능숙한 리더는 조직 구성원들에게 나아가야 할 방향을 적합하게 제시하여 전달할 때 그 구성원들이 나아가야 할 방향들을 만들어 나가고, 이때 구성원의 부하들이 따르지 않을 수 없도록 하는 권위와 능력을 말한다.

Greenleaf(1970)는 강압에 의한 권력 행사는 그것이 아무리 옳은 일이라도 상대방에게 거부감을 준다고 하며, 상대방 스스로의 의지로 결정했다는 확신이 있을 때 일이 제대로 추진될 수 있다는 것이다. 이처럼 전체 구성원의 힘의 과정에서의 설득은 커다란 영향력을 발휘할 수 있다.

5) 인지(Awareness)

인지란 좀 더 예민해져서 똑같은 상황에서도 다른 사람보다 더 많은 것을 깨닫는 것이라고 한다. 이런 인식이 더 나은 통찰력이나 비전을 제시하는데도 도움이 된다고 했다.

인지란 자기 자신과 주변 환경에 대한 깨달음 모두를 포함한다(Greenleaf.1970)

6) 통찰(Foresight)

통찰이란 직관을 통한 통찰력을 갖는 것을 의미한다. 과거의 경험과 직관을 가지고, 과거의 경험 유형을 미래에 투사하여, 현재의 결과를 예측할 수 있는 능력을 말하는 것이다. 과거의 경험만으로 미래를 알 수 없으며, 여기에서 중요한 것이 직관이다. 리더에게 이러한 직관과 통찰력이 중요한 이유는 이를 통해 미래에 대한 비전을 제시 할 수 있기 때문이다.

7) 비전제시(Conceptualization)

지도자의 역할을 크게 두 가지로 구분 할 수 있는데 비전을 제시하는 역할과 실행하는 역할로 나눌 수 있다. 지도자들은 서번트리더십에 대한 이야기를 할 때 대부분이 실행에 관련된 이야기를 하지만, 우선 지도자로서 방향을 제시하지 못한다면 지도자라고 할 수 없다. 따라서 지도자는 미리 앞을 보고 방향을 설정해 주는 일과 구성원의 성장에 집중하는 일을 해야 한다(Greenleaf.1970)

8) 청지기의식(Stewardship)

지도자는 자신의 언행이 영향을 미칠 사람들을 고려하여 책임감 있게 의사결정을 내려야 한다고 말한다. Spears(1995)는 서번트 리더의 가장 기본적 요소로 보며, 자기 자신의 개인적인 욕구보다는 다른 사람의 욕구를 우선시 하는 것을 말한다.

9) 구성원의 성장(Commitment to growth)

구성원의 성장이란 구성원들에게 많은 재량권과 학습의 기회를 제공하고 적극적인 지원과 함께 인정해 주고 격려해 줌으로써 스스로 역량을 발휘하고, 또 능동적으로 업무를 수행할 수 있게 한다. 즉 구성원이 성장이 확인될 때, 조직 구성원들이 만족할 수 있다고 보는 것이다(Greenleaf.1970). 리더는 사람에게 봉사하기 위해 위임받는 자리라는 사실에 충실하게 된다(Hardin,2003)

10) 공동체 형성(Community Building)

Senge(1995)는 대화 즉, 자기의 관점만을 강하게 주장하는 형태의 토론이 아닌 서로의 관점에 대해 대화를 나눔에서부터 공동체가 형성된다고 하였다. 이러한 공동체 형성은 각 개별 구성원들이 자신을 전체의 유기적인 한 부분으로 인식하는 것이라고 하였다.

서번트 리더는 공동체를 형성하기 위하여 구성원들 간의 활발한 의사소통을 장려하고, 서로간의 협력을 장려하며, 강한 공동체 의식을 가질 수 있도록 노력해야 한다.(Greenleaf.1970)

11) 이타적 소명(Altruistic Mission)

자신보다 다른 사람들의 삶에서 긍정적이고 의미 있는 차이점을 만들고자 하는 리더의 마음속 깊이 자리 잡은 소명이며, 이타적 소명(Altruistic Mission)을 가진 리더들은 다른 사람들의 이익을 자신의 것보다 앞에 두고 부하들의 요구를 충족시키기 위하여 지속적인 노력을 하게 된다.

2. 서번트 리더십의 선행 연구

다음은 많은 학자들의 연구를 통해 정의되었던 선행연구들을 살펴보자.

Laub(1999)은 서번트리더십 측정을 위한 도구를 만들기 위하여 서번트리더십을 조직문화 측면에서 조직구성원들의 조직에 대한 지각을 기초로 리더십을 측정하였다.

Wheaton(1999)은 서번트리더십의 특성 중 경청, 공감, 인지, 공동체 형성, 통찰, 비전제시 의 6개의 하위차원과 지각된 리더의 특성과의 관계를 효과적인 리더십으로 제시하였다.

황인경(2001)은 Spears(1995)가 제시한 서번트리더십의 10개 차원 중 경청, 공감, 치유, 설득의 4개 차원을 '공감대 형성'이란 1개의 차원으로 하여 7개 차원으로 설정하여, 서번트리더십의 요인구조와 형성되는 요인들에 대해 실증적으로 제시하였고 성과에도 긍정적인 영향을 미친다고 한다.

정기산(2009)은 서번트리더십의 차원을 공동체 형성, 경청, 인지, 비전의 제시, 치유 등의 5개 차원으로 설정하였으나 제 변인과의 실증분석에서는 단일변수로 분석에 활용하였다.

윤대균(2004)은 호텔기업 종업원을 대상으로 한 연구에서 Spears(1995)가 제시한 서번트리더십의 10가지 특성을 요인분석 결과 공감대 형성, 공동체 형성, 비전제시, 성장, 도덕성, 5개의 하위차원으로 구성하였다. 서번트리더십이 종업원의 태도에 직접적인 영향을 미치지만 리더신뢰와 가치일치의 매개변수 역할에 있어서는 차이가 있음을 제시하였다.

차현수(2004)는 Spears(1995)가 제시한 서번트리더십의 10가지 행동특성을 4개의 하위차원으로 분석 측정했으나 통합모형에서는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

김창호(2005)는 대기업 및 공공기관 종업원을 대상으로 Spears(1995)가 제시한 서번트리더십의 10가지 특성을 팀 에피커시(Team efficacy)의 매개효과를 통해

팀 리더의 서번트리더십은 구성원에게 팀 능력에 대해 믿음을 형성시키고, 팀 시민행동에 간접적 영향을 미친다고 한다.

최남례(2006)는 유아를 대상으로 교육내용과 체계를 구성하여 이론적 토대와 체계적인 프로그램을 제시하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제2절 행정 서비스

1. 서비스의 개념

서비스란 인간의 일련의 활동에 의해 소비자에게 발생한 문제들을 해결해주고 이를 통하여 일종의 편익이나 효용을 느끼게 만드는 인간의 활동을 말한다. 또 서비스에 대하여 (Superrenant & Solomon. 1987)는 고객과 서비스 제공자 양자 간의 상호 작용으로 정의하였다. 여기서 서비스 품질은 고객의 인식에 의해 결정되며, 서비스 속성의 결합이 고객을 만족시키는 정도를 말하며 이러한 서비스 품질이 고객이 인지 한다는 개념으로 서비스 품질을 제공자 위주에서 고객 위주로 바꾸어 나가는 것을 의미한다.(조위위.2011)

(박찬웅.2003)도 고객의 서비스 가치에 대한 올바른 인식은 기업의 서비스를 경쟁사에 비하여 우위를 선점하도록 해주는 중요한 요소로써 기업의 성장과 영향을 미치는 수단이 될 수 있다고 하였다. Taylor(1994)는 고객들에 대한 서비스를 효과적으로 관리하는 것은 고객에게 만족을 제공할 수 있고 서비스를 재 구매하려는 고객에게 큰 영향을 줄 수 있다.(차병선.2011)

박성민(2008)은 고객 서비스는 특정 고객을 대상으로 최고의 가치를 차별화하여 제공함으로서 고객으로 하여금 만족을 느끼게 하여 제품의 재 구매를 가능하게 하는 중요한 요소로 작용을 하고 있다. Kotler(1984)도 기업이 서비스를 중요하게 여기는 이유로는 고객만족을 이끌어낼 수 있는 중요한 수단이 되며, 서비스를 통한 고객 만족은 제품의 재 구매 또는 고정고

객이 되어 기업의 매출에 영향을 미치기 때문이라고 한다.

의료계에서 서비스란 '의료인이 주체가 되어 환자를 진찰하고 그 증세에 따라 적절한 투약이나 조치로써 환자를 치료하는 행위와 이를 위해 수반되는 직·간접의 모든 서비스'를 의미하며, 의료행위라는 개념보다는 광의의 개념으로 해석을 한다. 따라서 병원은 각 병원의 전문화와 대형화됨에 따라 해당 지역주민의 건강증진과 관리에서 고객을 관리하기 위한 '고객만족 수준의 서비스'로 변화하고 있다. 병원이라는 특수상으로 인한 제반여건과 비영리조직이라는 속성을 고려한 고객만족의 측면에서 의료서비스가 시행되어야 할 것이다(김기철·송애랑.2008) 그리고 병원종사자들은 고객을 대상으로 서비스제공에 참여하는 중요한 인적자원으로 볼 수 있다.

최근 들어 고객의 욕구가 보다 다양화되고 또 고급화되면서 기본적인 의료기술의 질적 수준의 요구와 함께 고객의 주관적인 기대 수준이 높아지고 있기 때문에 이에 맞는 서비스 제공이 고객만족의 중요한 필수 조건으로 대두되고 있다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제3절 신뢰

1. 신뢰의 개념

신뢰(trust)는 편안함을 의미하는 독일어 trost에서 유래되었다고 한다. 또 사전적 의미로는 “굳게 믿고 의지함”이며 어떤 사람이나 사물의 정직함, 언행일치, 약속의 이행, 거짓이나 위선이 아닐 것이라는 기대, 어떤 일을 제대로 수행할 수 있으리라는 기대를 의미한다.

Gambetta(1988)는 신뢰를 특정인이나 집단이 특정행위를 수행할 것이라고 믿는 기대의 주관적 확률 수준이라고 정의하면서 우리가 누군가를 신뢰한다는 것은 그가 우리에게 이익이 되거나 적어도 해로운 행동은 하지 않을 것이라는 기대가 높다는 것을 의미하는 것이라고 하였다.

신뢰는 기업내부에서 같이 있는 구성원들 간의 협력관계에 매우 커다란 영향을 미치는 요인으로 현대사회와 같이 세분화, 전문화되고 개인주의화 되어가는 조직구조에서 동료 간, 상하 간, 부서 간, 크게는 회사와의 관계의 질을 높일 수 있는 대안으로 떠오르고 있다(이관응.2001)(윤진영.2006)

Mayer, Davis & Schoorman(1996)은 신뢰를 상대방이 본인에게 중요한 특정 행동을 수행해줄 것이라는 기대 하에서 상대방을 직접 감시하거나 통제하지 않고, 자신의 취약함이 상대에게 노출되는 것을 기꺼이 감수하는 것이라고 정의하고 있다(신숙희,2011) 그리고 신뢰는 리더십의 유효성을 증대시키는데 중요한 바탕이 될 뿐만 아니라 공동의 조직목표를 달성하기 위해서는 상호간의 신뢰가 중요한 변수가 된다(정성현,2007).

신뢰는 구성원들 간 상호작용과정에서의 심리적, 사회적으로 중요한 요인이므로 조직 성공여부에 중요한 역할을 하며 구성원들 간의 신뢰가 높을

수록 커뮤니케이션이 활발해지고 그에 따른 정보 공유의 질과 상호 협력간의 질도 높아지는 것을 알 수 있다.(신숙희,2011). 결국 신뢰는 공동의 목적을 위해 일할 수 있는 능력인 사회적 자본과 사회적 교환관계의 핵심이라고 했다(김성은,2009)

Heskett, Sasser, & Schlessinger(1977)는 서비스에서 관계의 중요성이 부각되면서 도입되기 시작한 신뢰는 장기적으로 반드시 고려돼야하는 고객과 서비스기업간의 관계를 이해해야 된다고 한다. 최근 기업들이 본질적으로 중요하고 유용한 마켓팅 목표로 높은 수준의 서비스를 설정하는 것은 궁극적으로 고객만족 및 신뢰를 달성하기 위함이다. Rempel, Holme´s 그리고 Zanna(1985)는 신뢰의 발전단계를 세 가지로 본다고 한다. 첫째 단계의 신뢰는 과거경험이나 상호작용의 결과로부터 파트너가 안정적인 환경에서 일관되게 행동할 때 이루어지는 예측가능성을 말하고, 둘째단계로는 의존가능성이라는 예측가능성이 유지된 채 시간이 경과될 때 상대방의 행동보다는 상대방 자체를 신뢰하는 것을 말한다. 셋째단계의 신뢰는 미래의 불확실한 변화에도 불구하고 상대방이 지속적으로 행동할 것이라는데 근거한다.(방동환,2008)

병원의 모든 업무도 서비스 분야이기 때문에 고객과의 관계에서는 신뢰가 반드시 필요하며, 고객은 서비스를 경험해 보기 전에는 일반적이며, 보편적 서비스만을 찾을 것이다. 병원의 제반서비스에 대한 신뢰성도 그 특성상 병원 방문 후에 평가를 해야 한다는 점에서 고객은 결국 객관적인 신뢰에 의존할 수밖에 없는 현실이다.

2. 신뢰의 선행 연구

신뢰는 조직 내에서 협력행위를 가능하게 하고, 공통의 목표를 달성하기 위한 자발적인 노력을 유도하는 기능을 수행한다(Lewicki, McAllister & Bies, 1998)Lewis & Weigert(1985)는 신뢰란 기본적으로 사람들 간의 다양한 관계 속에서 발생하는 사회적 현상이라고 보며, 또 사회적 관계 속에서 발생하는 상대방에 대한 호혜적 믿음이며 합리적 계산의 복잡성을 단순화 시켜주는 기제라고 보고 있다. 또 다양한 사회적 연결망과 같은 조직형성을 촉진시키는 기능을 수행하고, 정치적·경제적 상호작용에 있어 거래비용을 감소시킨다(Kramer,1999) 이처럼 학자들은 신뢰가 중요하다고 한다. 신뢰에 대한 중요성이 부각되면서, 종업원에 대한 신뢰, 경영자에 대한 신뢰, 조직 간 신뢰에 대한 많은 연구들이 진행되었다.

Hosmer(1995)는 상대방 행동에 대한 낙관적인 기대로 상대방의 행동에 의존하면서 위험을 자발적으로 수용하고자 하는 의지라고 하였으며, 그리고 Mayer 등(1995)도 신뢰형성의 선행요인으로 개인 신뢰 성향과 함께 신뢰 대상자의 특성인 '신뢰할만 함'을 말하며, 이는 능력, 성실성, 너그러움의 세 요인으로 구성되었다고 제안하였다.

Mrogan 과 Hunt(1994)는 기업의 신뢰를 구축하기 위해 관계투자를 유지하고 고객과의 장기적 유대를 형성하기 위해 믿음으로 신중하게 행동한다고 했으며, 곽문정(2012)도 상대방에게 도움을 주려는 장기간의 관심으로 상대방의 행동을 신뢰할 수 있는 확실한 믿음이라고 하였다.

이민우(2003)의 병원서비스 연구에서도 만족한 고객은 병원종사자에 대하여 신뢰를 하게 되며, 재 방문의도에도 영향을 준다고 하였다. 또 봉미희와 서원석(2005)은 레지던스 호텔에서의 고객만족을 능력적 신뢰와 호의적

신뢰에도 고객의 재 구매의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이상갑(2007)은 리더의 성실성, 업무능력 등 리더의 개인적인 행동특성은 종업원들의 리더에 대한 신뢰에 영향을 주며, 리더에 대한 신뢰는 종업원의 태도 및 행동에 긍정적인 영향을 준다고 하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제4절 고객성과

1. 고객만족

가. 고객만족의 개념

Bitner(1990)는 고객만족의 개념은 현대 기업들의 마켓팅전략 수립에 있어 가장 핵심적으로 다루어지고 있는 사항이지만 학자 간의 만족을 측정하는 척도와 방법에 대한 개념에 대한 합의가 다소의 차이가 있어 쉽게 하나의 정의와 개념에 도달하지 못하고 있어도(방동환.2008) 고객만족에 대한 정의는 고객을 상품 또는 서비스에서 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 고객의 재구매율을 높이고 그 상품 또는 서비스에 대한 우호도가 지속되도록 하는 상태를 말한다. (박성민.2008)

고객의 만족도는 서비스 기대에 대한 상대적인 인식과 서비스 자체의 속성이나 특성에 의해 결정된다고 한다(김화섭.2003) 이와 같이 병원을 찾는 고객에게 제공하는 서비스는 병원이라는 특수성을 가지고 있기 때문에고객에게 합당하고 편리하며, 고객에 맞는 서비스로 인식되게끔 제공되어야 할 것이다. 고객만족은 서비스 기업의 경영에 있어서 가장 중요한 과제로 나타난다. 그 이유는 고객이 만족하거나 불만족할 경우에 따라서 해당기업의 고객충성도나 선호도는 현격한 차이를 나타날 것이다. 이처럼 고객이 만족과 불만족의 경험은 소비자의 태도와 행동에 직접적이고 결정적인 영향을 미칠 것이다.

오늘날 고객을 기업측면에서 볼 때 기업의 정상적 경영을 유지하게 해주는 존재이기 때문에 고객들이 서비스로부터 만족하게 되면 기업은 번창하

게 된다. 기업이 고객의 불편행동을 잘 다루는 것은 고객서비스의 핵심요소이다. 그리고 지금처럼 치열한 경쟁상황 속에서 고객을 만족시켜 고정고객을 유지한다는 것은 기업의 생존 및 번영에 있어서 매우 중요한 일이다.(이창욱.2011)

고객의 만족도는 고객과 직원의 접촉을 의미하는데, 고객을 대하는 직원의 판단과 행동양상에 따라서 고객의 서비스에 대한 만족도도 달라진다고 한다. 그리고 고객의 만족도를 높이는 것은 고정 고객층의 이탈방지를 통해 기업의 이익을 안정적으로 확보하며, 기업이익을 크게 늘려준다(박성민.2008).

고객만족은 고객의 지각된 수준이 기대하는 수준에 일치하면 만족하고 기대하는 수준을 초과하면 만족도가 높아질 것이다. 이러한 고객만족 정도의 수준에 따라 고객이 재이용 할 것인지 아니면 이용을 중지하거나 이탈을 하게 될 것이다.

일반적으로 고객의 기대에 영향을 주는 요소로는 첫째 고객자신의 경험과 개인적 욕구, 둘째 다른 고객으로부터 전해들은 내용들, 셋째 병원의 광고나 홍보, 넷째 직원 등을 통해 전달하는 서비스 약속이 고객의 기대를 형성하게 된다.(김기철·송애랑 2008)

고객은 병원을 직접 방문하여 진료를 보고 병원에서의 모든 과정을 마칠 때 까지의 만족도가 고객이 느끼는 전체의 만족으로 볼 수 있다. 그래서 병원은 현재의 고객들과 장기적인 관계를 유지하고자 하는 의도 하에서 현재의 고객의 만족도를 높이기 위해 병원들은 많은 마켓팅 활동을 하고 있는 것이다.

의료계도 늘어나는 요양병원과 전문병원, 많은 대학병원들의 경쟁 속에서 병원의 홍보 마켓팅과 타 병원과의 차별화된 서비스로 고객을 만족시킬 수 있는 전략을 세워야 할 것이다.

나. 고객만족의 선행연구·

고객만족은 서비스를 제공하는 서비스 시스템에 대한 총체적 평가이기 때문에 서비스 분야별로 고객이 느끼는 만족의 대상이 다를 것이다(엄희열.2012). 이처럼 고객만족에 영향을 미치는 선행연구에서의 분석들이 다양한 것을 알 수 있다.

Oliver(1980)는 기대-불일치 모델을 이용하여, 성과와 기대치를 평가하여 기대-불일치가 만족 정도를 결정하는데 중요한 역할을 한다고 하며, Smith and Houston(1982)도 서비스에 대한 고객만족을 일치-불일치와 관계있다고 주장했다.

Crosby et al.(1990)은 종사자와 고객과의 관계에서 종사자의 역할인 고객과의 상호작용이 고객만족에 영향을 미친다고 하며 같은 의미에서 종사자의 만족도 기업만족에 영향을 미친다고 했다.

Anderson et al. (1994). Cronin and Taylor(1992)는 고객만족에 대한 또 다른 형태의 접근으로 개별거래에 따른 고객만족 개념과 누적적 고객만족의 개념으로 분류하였다. 전자는 개별거래에 대한 성과를 기대와 비교함으로써 만족여부를 판단하고, 후자는 개별거래 각각에 대한 경험들이 모여서 제품 또는 서비스에 대한 전체적인 평가결과로서의 고객만족을 결정한다고 한다.

2. 재방문의도

Oliver(1980)는 고객이 미래에도 지속적으로 관계를 유지할 것인가에 대한 생각과 소신을 의미하는 것을 재방문의도의 개념으로 보면서 고객만족이 재방문의도와 깊은 관계를 갖고 있다고 생각하여 그의 연구를 통해 고객만족이 태도에 영향을 미치고 이러한 태도가 재방문의도에 영향을 미치는 것을 확인하였다.

Goodwin & Ross(1992)는 재 구매의도는 고객이 기업서비스를 구매한 후 만족하여 이후에도 해당기업의 서비스를 지속적으로 구매하고자 하는 의도와 미래에도 고객은 서비스제공자를 반복하여 이용할 가능성에 정의를 둔다. Fornell(1992)는 신규고객 유치와 시장점유율 확대 등의 공격적 마켓팅 전략보다 고객애호도 제고와 기존 고객유지의 방어적 마켓팅 전략의 중요성이 커지고 있다고 한다.

Zeithaml et. al.,(1985)도 고객은 서비스가 좋았던 기업이나 종업원과 거래를 지속하게 된다. 특히 서비스가 복잡하고 개별화 수준이 높을수록, 또 환경변화가 유동적이고 미래 수요 및 공급에 미치는 영향이 불확실할수록 서비스제공자와 고객 간의 관계는 더욱 중요해 진다. Taylor & Baker(1994)는 치열한 환경하의 서비스산업에서는 신규고객 창출보다는 기존고객의 유지가 더욱 중요하다는 인식과 방어적 전략의 핵심인 고객유지 및 재 구매의도에 대한 연구가 활발하게 이루어져야하는데 필요성을 제기하고 있다.

한종범(2002)은 고객들의 재 구매의도는 고객들이 단발성 구매고객이 아닌 고정 고객화 할 수 있는 가능성이 있기 때문에 기업의 장기적인 전망으로 볼 때 재 구매의도는 장기적인 수요를 창출 할 수 있으므로 기업운영에

큰 도움이 될 수 있다(방동환.2008)

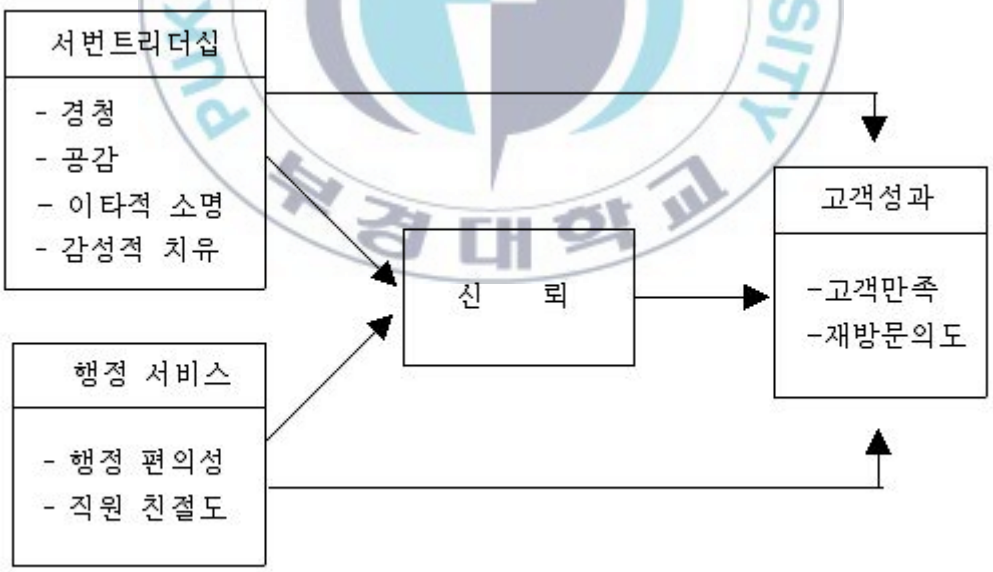
만족한 고객은 만족하지 않은 고객보다 상대적으로 특정 서비스에 대해 충성도를 형성하기 때문에 결국 재 방문을 이끄는 원천이 될 수 있다(박동균.2003) 따라서 병원에서의 고객들은 만족이나 불만족에서 고객들의 재 방문의도에 큰 영향을 미치게 된다.

제3장 연구 모형 및 가설 설정

제1절 연구 모형

본 연구는 병원종사자로서 매개역할을 하는 신뢰를 검증함으로써 독립변수를 서번트리더십 및 행정서비스로 하여 결과변수인 고객성과에서 고객만족과 재방문의도에 영향을 미치는지 살펴보고, 통계적으로 분석하기 위하여 연구모형을 설정하였다.

<그림 1>연구모형



PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제2절 연구 가설의 설정

본 연구에서는 병원종사자의 서번트리더십 및 행정서비스가 고객성과에 미치는 영향과 그리고 신뢰가 서번트리더십 및 행정서비스가 고객성과의 고객만족과 재방문의도에 조절효과를 줄 것인가에 대해 알아보고, 각 변수들 사이의 관계를 선행연구의 이론과 연구모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

1. 서번트리더십 및 행정서비스가 신뢰와의 관계

Faring(1999)는 서번트 리더와 부하들 간의 상호작용에 대한 모델에서 리더는 도덕성과 비전을 보여줄 때 신뢰에 영향을 준다고 제시하였는데, Russell(2000)도 서번트 리더의 윤리 및 도덕성과 관련된 속성이 상사와 부하 간의 신뢰에 영향을 미치는 것이 서번트 리더의 핵심으로 제시하였다.

Tax와 Brown(1998)은 공정성 개념에 의한 서비스에 대한 만족과 신뢰와의 연관성에서는 호텔 고객과의 관계의 질에서 자주 이용되는 것은 신뢰와 만족이며 고객과의 관계유지를 지속적으로 요구한다고 하였다.

이에 본 연구에서는 가설들의 확인을 위하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1-1) 서번트리더십은 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2) 행정서비스는 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

2. 신뢰와 고객성과와의 관계

Omar et al.(2009)은 어린이보육원에 관한 사례연구에서 어린이 부모를 대상으로 고객만족과 신뢰에 대한 관련성을 탐색하여 분석모델에 행동의도의 고객만족과 신뢰를 연계시켜 투입시켜 신뢰와 고객만족 간의 관련성을 분석을 통해 확인하였다.

이에 본 연구에서는 신뢰가 고객성과의 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 2-1) 신뢰가 높을수록 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2) 신뢰가 높을수록 재방문의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3. 신뢰의 매개효과

Rousseau와 Camerer(1998)는 고객의 신뢰가 높아질수록 서비스기업과의 관계에서 우호적인 태도와 재구매 같은 행동적인 충성도가 높게 나타난다고 하며, 정인근과 양대헌(2001)도 신뢰는 구매의도와 태도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 가설들의 확인을 위하여 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 3-1) 신뢰는 서번트리더십과 고객만족에 매개 역할을 할 것이다.
가설 3-2) 신뢰는 서번트리더십과 재방문의도에 매개 역할을 할 것이다.
가설 3-3) 신뢰는 행정서비스와 고객만족에 매개 역할을 할 것이다.
가설 3-4) 신뢰는 행정서비스와 재방문의도에 매개 역할을 할 것이다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제4장 연구 설계 및 분석방법

제1절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서 사용되는 변수는 독립변수와 매개변수, 그리고 종속변수로 분류했다. 독립변수는 서번트리더십 및 행정서비스이며 매개변수는 신뢰, 종속변수로 고객성과를 사용하였다. 이들 변수들에 대한 조작적 정의와 측정척도를 선행연구에 근거하여 아래와 같이 설정하고 Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

1) 서번트리더십

서번트리더십이란 공동의 목표를 향해 최선을 다해 매진 할 수 있도록 사람들에게 영향력을 발휘하며, 기본적으로는 봉사적인 의미와 그 역할에 기초하여 리더가 부하들의 문제를 해결해주고 신뢰관계의 형성을 통해서 리더를 할 수가 있다.

본 연구에서는 Greenleaf(1970)가 제시한 개념을 바탕으로 하여 서번트리더십을 “인간의 존엄성과 가치를 바탕으로 부하들을 존중하고, 부하들에게 창의력을 발휘할 기회를 제공함으로써, 부하들의 성장을 돕는 리더십”이라고 정의하였다. Block(1995), Senge(1995), 윤대균(2004), 그리고 Spears(1995)가 제시한 하위특성 10가지를 제시하였고, 그리고 Barbuto, Wheeler(2006)의 서번트리더십 하위 특성을 추가한 설문내용을 참고하여

경청, 공감, 이타적소명, 감성적치유 등 4가지 요인으로 된 13문항을 구성하였고, Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

<표 1>서번트리더십의 하위특성 중 주요변수들만의 선행연구

서번트리더십 선행연구	하위특성	결과
이은주(2006)	경청, 타인배려, 성장지원, 공감, 치유, 공동체형성, 인격적 대우	2차 요인 분석 후 신뢰도는 충족
정성현(2007)	공동체의식, 경청, 공감대 형성, 비전제시	4가지 요인으로 변수 모두 유의수준
배상욱. 윤영삼, 한나영(2009)	비전제시, 공동체형성, 성장지원, 헌신, 권한부여	공동체형성, 성장지원, 헌신, 권한부여는 유의함. 비전제시는 비유의적
신숙희(2011)	청지기정신, 성장지원 공동체형성, 비전제시	서번트리더십이 직원들의 직무태도에 긍정적인 영향

2) 행정서비스

서비스는 고객의 인식에 의해 결정되며, 서비스의 속성의 결합이 고객을 만족시키는 측면에서 행하는 것을 말하며 본 연구에서는 Parasuraman 등(1985)의 내용을 바탕으로 한 이병관(2003), 그리고 정성현(2007), 박종오와 황용철(2007)의 설문내용을 수정·보완하여 14개 문항으로 구성하였다. Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

3) 신뢰

신뢰는 개인과 집단의 의도 또는 행동에 대한 신념으로 윤리적이고 공정하며, 비 위협적인 행위에 대한 기대 그리고 다른 사람의 권리에 대한 배려를 포함한다.(Cook & Wall, 1980; Gambetta). 즉 신뢰는 본질적으로 개인 수준의 현상으로 개인 간의 신뢰를 근간으로 조직신뢰 및 제도적 신뢰로 확산되며, 그 가운데서 개인 간의 신뢰, 특히 상사에 대한 신뢰는 종업원이 불확실하거나 위험한 상황에 직면했을 때, 상사의 행동에 일관성이 있고 도움이 되리라고 믿는 종업원의 기대 또는 믿음이라고 할 수 있다.

본 연구에서는 신뢰를 Morgan과 HUNT(1994)의 신뢰지수를 바탕으로 선행연구인 방동환(2008)의 설문내용을 참고하여 7개 문항으로 구성하였다. Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

4) 고객만족

고객만족은 고객이 서비스에서 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 고객의 재방문을 높이고, 서비스에 대한 우호도가 지속되도록 하는 정도를 말한다.

고객만족은 Anderson et al.(1994)와 Oliver(1997)가 사용한 바 있는 것을 박동균(2003), 주희숙(2003), 최주호(2003) 그리고 방동환(2008)이 사용한 문항을 수정· 보완하여6개 문항으로 구성하였고, Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

5) 재 방문의도

재 방문의도는 고객이 병원의 서비스를 통한 만족을 경험한 후 해당 병원의 서비스에 대하여 호의적으로 느끼며 고객이 반복하여 이용할 가능성에 그 정의를 두며, 설문문항은 Keller(1993)가 이용한 바 있으며, 그 후 김태우(2000), 고동우(2002), 류장무(2003) 그리고 방동환(2008)이 사용한 문항을 수정· 보완하여 4개 문항으로 하였고, Likert의 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

제2절 자료 수집 및 분석 방법

1. 연구대상

본 연구는 부산시 종합병원 7곳의 외래 및 입원환자를 대상으로 조사하였으며, 설문대상은 해당된 종합병원의 병원종사자의 서번트리더십과 행정서비스로 인한 신뢰에 대하여 만족도를 가질 수 있는지 평가하도록 하였다.

2. 조사수집 방법

본 조사기간은 2013년 9월 20일부터 10월 15일까지 25일간 실시하였으며, 설문지는 조사대상인 각 종합병원별로 병원의 외래 및 입원환자들에게 직접 배부하여 작성하도록 하였고, 설문지 작성이 어려운 환자는 보호자가 대신 기재하여 회수하는 방식으로 하는 자기기입식으로 하였다. 설문지는 총 350부를 배부하여, 이 중 무응답하거나 불성실한 응답을 제외한 총 318부를 최종분석에 사용하였다.

3. 설문지구성

본 연구의 실증연구를 위한 설문지 구성은 다음과 같다.

설문지는 독립변수인 서번트 리더십이 4가지 하위차원과 행정서비스로 구성되었고 조절변수는 신뢰, 종속변수로는 고객성과로 구성되었다.

설문문항은 <표 2>과 같이 서번트리더십 13문항, 행정서비스 14문항, 신뢰 7문항, 고객만족 6문항, 재방문의도 4문항, 인구통계학적 특성 6문항으로 총 50문항으로 구성되었다.

<표 2> 측정도구에 대한 구성

유형	차원	변수	문항수	출 처
독립변수	서번트 리더십	경청	3	Greenleaf(1970) Spears(1995), 윤대균(2004) Block, Senge, Smith(1995) Laub(1999)의 SOLA. Barbuto and Wheeler(2006)
		공감	4	
		이타적 소명	2	
		감성적 치유	4	
	행 정 서비스	행정편의성	9	Parasuraman 등(1985), 이병관(2003),정성현(2007) 박종오와황용철(2007)
		직원친절도	5	
매개변수		신뢰	7	Morgan과HUNT(1994) 방동환(2008)
종속변수	고 객 성 과	고객만족	6	Oliver(1997). 박동균,주희숙,최주호(2003) 방동환(2008)
		재방문의도	4	Keller(1993), 김태우(2000) 고동우(2002), 류장무(2003) 방동환(2008)
인구통계학적		성별, 연령, 결혼여부, 병원방문 목적, 학력, 종교	6	`

4. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 기본적인 통계분석으로 처리하여 모형을 검증하였다.

첫째, 표본의 인구 통계학적 변수의 가설 검증을 위해 설문조사 방법을 이용하였다.

둘째, 서번트리더십 특성, 신뢰도 분석은 같은 요인을 구성하는 항목 간의 내적일관성을 평가하는데 사용되는 Cronbach's α 계수를 이용하였다.

셋째, 요인분석은 독립변수와 매개 및 종속변수의 두 가지 차원으로 분석하였다. 요인 추출을 위해 주성분분석을 이용하였고, 요인의 회전방식은 요인 간의 독립성을 가정한 상태에서 해를 구하는 varimax 방법에 따른 직각회전방식을 사용하였다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제5장 연구 결과

제1절 표본의 특성

본 연구의 가설 검증을 위해 설문조사 방법을 이용하였으며, 자료 수집은 2013년 9월20일부터 2013년 10월 15일 까지 실시하였다. 설문조사의 조사대상은 각 종합병원별로 병원의 외래 및 입원환자들을 대상으로 선정하여 자기기입식 으로 조사하였다. 설문지는 총 350부를 배포하여 설문에 무응답하거나 불성실한 응답을 제외한 총 318부를 최종표본으로 분석에 사용하였다. 본 연구에서 연구대상으로 선정된 표본의 특성은 <표 3>와 같다. 인구통계학적 특성을 보면 성별비율은 남자가 133명(41.8%), 여자가 185명(58.2%)이고, 연령은 20대가 24명(7.5%), 30대 66명(20.8%), 40대가 78명(24.5%), 50대가 92명(28.9%), 60대이상이 58명(18.2%)으로 40~50대의 비중이 가장 많았으며, 모든 연령층에서 고르게 분포하고 있었다.

결혼여부에서는 기혼이 257명(78.9%), 미혼이 67명(21.1%) 기혼이 4배 정도 많은 것으로 나타났다. 병원 방문목적은 외래가 226명(71.1%), 입원이 92명(28.9%)이 응답하였다. 학력은 고졸미만이 37명(11.6%), 고졸은 114명(35.8%), 대재는 20명(6.3%), 대졸은 136명(42.8%), 대학원이상은 11명(3.5%)으로 고졸과 대졸이 많은 비중을 차지하고 있었다.

종교적인 관점에서는 천주교 49명(15.4%), 기독교 58명(18.2%), 불교 79명(24.8%), 무교 124명(39.0%), 기타 8명(2.5%)으로 종교를 가지고 있지 않은 환자가 가장 많았다.

<표 3> 응답자의 인구통계학적 특성에 대한 분포

		빈도	퍼센트
성별	남자	133	41.8
	여자	185	58.2
연령	20대	24	7.5
	30대	66	20.8
	40대	78	24.5
	50대	92	28.9
	60대이상	58	18.2
결혼여부	미혼	67	21.1
	기혼	251	78.9
병원방문목적	외래	226	71.1
	입원	92	28.9
학력	고졸미만	37	11.6
	고졸	114	35.8
	대재	20	6.3
	대졸	136	42.8
	대학원이상	11	3.5
종교	천주교	49	15.4
	기독교	58	18.2
	불교	79	24.8
	무교	124	39.0
	기타	8	2.5
합계		318	100

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

제2절 측정 도구의 신뢰도와 타당성

1. 신뢰성검증

신뢰성이란 어떤 대상을 반복하여 측정하여도 같은 결과가 나오고, 측정 방법이 정확하여 믿을 만하고 예측가능성이 있으며 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 내적일관성이 있는가 하는 것을 의미한다(채서일.2002).

이러한 신뢰성은 변수를 측정하는 여러 개의 측정 항목들 간의 일관성 정도를 의미한다. 신뢰성은 0에서 1사이의 값을 가진다. 측정 항목들 간의 일관성 정도가 높으면 1에 가까운 값이 나오며, 측정 항목들 간의 일관성 정도가 낮으면 0에 가까운 값이 나오게 된다(Hair 등 2006)

본 연구에서는 가장 널리 활용되고 있는 Cronbach's α 값을 통하여 신뢰성 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석은 같은 요인을 구성하는 항목 간의 내적일관성을 평가하는데 사용되는 Cronbach's α 계수를 이용하였으며 Cronbach's α 계수가 0.6이상이면 신뢰도가 높다고 할 수 있다. 본연구의 신뢰도 분석결과가 0.838~0.948로 연구변수에 대한 신뢰도가 확보되었다.,

<표 4> 신뢰도 분석결과

변 수 명			문항수	Cronbach's α계수
독립변수	서번트리더십		9	.854
	행정서비스		6	.838
매개변수	신뢰		7	.927
종속변수	고객성과	고객만족	6	.908
		재방문의도	4	.948

2. 타당성 검증

타당성 검증이란 측정도구가 측정하고자 하는 대상을 올바르게 측정하고 있는지, 측정대상의 상태를 그대로 나타내고 있는가를 검증하는 것으로서 서번트리더십의 측정도구가 타당성을 가지는가를 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다(정성현(2007).

측정지표를 이용하여 유의한 관찰결과를 얻으려면 기본적으로 타당도와 신뢰도가 확보되어야 한다. 타당도는 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 어느 정도로 정확하게 측정하였는가를 의미하며, 신뢰도는 측정자가 대상을 얼마나 일관성 있게 측정하고 있는가의 정도를 나타낸다. 즉, 타당도는 측정지표에 대한 정확성에 관한 것이고, 신뢰도는 응답에 대한 일관성에 관한 것이다.

요인분석은 독립변수와 매개 및 종속변수의 두 가지 차원으로 분석하였다. 요인 추출을 위해 주성분분석을 이용하였고, 요인의 회전방식은 요인 간의 독립성을 가정한 상태에서 해를 구하는 varimax 방법에 따른 직각회전방식을 사용하였다. 요인 추출은 고유 값 기준 1.0이상, 요인적재치가 0.5 이상인 요인만 선정하였고, 관련이 없는 항목은 제외하였다.

서번트리더십은 13개 문항 중 4개 문항이 제외, 행정서비스는 8개 문항이 제외, 신뢰, 고객만족, 재방문의도는 제외된 문항이 없다.

최종 요인은 다음 <표 5>와 같다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

<표 5> 연구변수에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석

	신뢰	서번트리더십	고객만족	재방문의도	행정서비스
신뢰3	**0.734**	0.307	0.190	0.155	0.177
신뢰6	**0.723**	0.275	0.269	0.142	0.126
신뢰5	**0.719**	0.220	0.230	0.206	0.198
신뢰1	**0.710**	0.303	0.244	0.190	0.176
신뢰4	**0.697**	0.289	0.222	0.204	0.281
신뢰7	**0.696**	0.233	0.294	0.200	0.127
신뢰2	**0.589**	0.315	0.217	0.194	0.201
리더십14	0.158	**0.705**	0.157	0.171	-0.042
리더십15	0.158	**0.651**	0.038	0.263	0.121
리더십8	0.081	**0.650**	0.435	0.147	0.227
리더십10	0.323	**0.643**	0.235	0.002	0.217
리더십12	0.183	**0.631**	0.151	0.083	0.055
리더십9	0.168	**0.609**	0.399	0.196	0.228
리더십1	0.353	**0.555**	0.167	0.084	0.181
리더십4	0.313	**0.540**	-0.013	0.007	0.157
리더십7	0.342	**0.533**	0.015	0.122	0.240
만족4	0.350	0.179	**0.671**	0.256	0.205
만족3	0.352	0.153	**0.666**	0.240	0.203
만족1	0.243	0.163	**0.664**	0.296	0.040
만족6	0.289	0.179	**0.582**	0.358	0.329
만족5	0.333	0.206	**0.580**	0.304	0.326
만족2	0.331	0.228	**0.580**	0.392	0.159
재방문1	0.229	0.161	0.250	**0.841**	0.196
재방문2	0.214	0.201	0.293	**0.821**	0.191
재방문3	0.207	0.217	0.309	**0.789**	0.214
재방문4	0.208	0.138	0.282	**0.772**	0.255
행정3	0.134	0.071	0.154	0.191	**0.740**
행정5	0.197	0.209	0.099	0.094	**0.739**
행정1	0.272	0.033	0.040	0.275	**0.596**
행정10	0.104	0.334	0.401	0.158	**0.561**
행정9	0.211	0.282	0.339	0.131	**0.522**
행정11	0.152	0.220	0.444	0.169	**0.514**
고유값	4.905	4.039	4.062	3.804	3.348
분산	15.516	14.498	12.694	11.888	10.462
누적분산	15.516	30.014	42.708	54.597	65.058

각 변수에 대한 기술통계량 및 상관분석 결과는 <표 6>와 같고, 연구 변수 중에서 평균이 가장 높은 것은 재방문의도로 3.70이다. 구성개념 간 상관분석 결과를 보면 모두 양(+)의 상관관계가 존재하고 있으며, 유의수준 0.01에서 유의하다.

<표 6> 구성개념 간 상관분석

구분	평균	SD	1	2	3	4	5	6	7	8
1.성별	1.58	.49	1.000							
2.연령	3.30	1.20	0.002	1.000						
3.진료형태	1.29	0.45	0.161**	0.178**	1.000					
4.서번트리더십	3.65	0.58	-0.008	0.113*	0.058	1.000				
5.행정서비스	3.38	0.66	0.084	0.211**	0.021	0.610**	1.000			
6.신뢰	3.69	0.61	0.067	0.114*	0.044	0.700**	0.629**	1.000		
7.고객만족	3.63	0.66	0.094	0.120*	0.020	0.632**	0.686**	0.725**	1.000	
8.재방문의도	3.70	0.80	0.109	0.154**	-0.077	0.496**	0.584**	0.554**	0.701**	1.000

**: p<0.01
*: p<0.05

성별: 남자 1, 여자 2
연령: 20대 1, 30대 2, 40대 3, 50대 4, 60대 이상 5
진료형태: 외래 1, 입원 2

제3절 연구 가설의 검증

1. 서번트리더십 및 행정서비스가 신뢰와의 관계

가설1-1) 서번트리더십은 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설1-2) 행정서비스는 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설검증을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 통제변수에 대한 검증 후 독립변수를 추가하여 분석하였다. 분석 결과를 보면 R^2의 경우 통제변수만을 투입하였을 경우 1.8%의 낮은 설명력이 나왔으나, 독립변수(서번트리더십, 행정서비스)를 넣은 모형에서는 각각 49.7%, 39.7%의 높은 설명력을 보이고 있다. 또한 모형 적합성에서도 통제변수와 독립변수가 모두 투입된 모형에서 유의하게 나타나 가설을 검증하는데 문제가 없다.

가설 검증에 대한 결과를 보면, 서번트리더십은 신뢰에 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었으며, 행정서비스도 신뢰에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 병원 방문객들은 종사자의 서번트리더십과 행정서비스가 병원종사자의 신뢰를 높이는 것을 알 수 있다.

<표 7> 서번트리더십이 신뢰에 미치는 영향

	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
(상수)	3.353	0.161		20.763				
성별	0.080	0.070	0.065	1.145	1.028			
연령	0.057	0.029	0.112	1.965	1.034	0.018	.018	1.889
진료형태	0.018	0.078	0.014	0.236	1.061			
(상수)	0.816	0.187		4.363				
성별	0.093	0.050	0.075	1.856	1.028			
연령	0.019	0.021	0.038	0.923	1.045			
진료형태	-0.021	0.056	-0.016	-0.376	1.063	0.497**	0.479	77.272**
서번트리더십	**0.737**	**0.043**	**0.697****	**17.264**	**1.015**			

**: p<0.01
*: p<0.05

<표 8> 행정서비스가 신뢰에 미치는 영향

	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
(상수)	3.353	0.161		20.763				
성별	0.080	0.070	0.065	1.145	1.028			
연령	0.057	0.029	0.112	1.965	1.034	0.018	0.018	1.889
진료형태	0.018	0.078	0.014	0.236	1.061			
(상수)	1.664	0.175		9.526				
성별	0.011	0.055	0.009	0.201	1.036			
연령	-0.013	0.023	-0.025	-0.557	1.083	0.397**	0.380	51.618**
진료형태	0.045	0.061	0.034	0.747	1.062			
행정서비스	0.591	0.042	0.633**	14.045	1.055			

**: p<0.01
*: p<0.05

2. 신뢰와 고객성과와의 관계

가설2-1) 신뢰가 높을수록 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설2-2) 신뢰가 높을수록 재방문의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

다음은 신뢰와 고객성과와의 관계로써, 고객성과는 고객만족, 재방문의도로 구분하여 분석하였다. 가설검증을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 통제변수에 대한 검증 후 독립변수를 추가하여 분석하였다. 분석 결과를 보면 고객성과의 고객만족, 재방문의도 2모형에서 모두 R^2의 경우 통제변수만을 투입하였을 경우 낮은 설명력이 나왔으나, 독립변수인 신뢰를 넣은 모형에서는 높은 설명력을 보이고 있다. 또한 모형 적합성에서도 통제변수와 독립변수가 모두 투입된 모형에서 유의하게 나타나 가설을 검증하는데 문제가 없다.

가설 검증은 고객만족, 재방문의도의 순으로 분석하였다. 신뢰는 고객만족, 재 방문의도에 모두 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 즉, 병원 방문객들의 종사자들에 대한 신뢰의 수준이 높으면 높을수록 고객만족과 재방문의도도 높아지는 것을 알 수 있으며, 이는 고객만족을 높이고, 다시 이 병원을 재방문할 의도를 높이는 것을 알 수 있다.

<표 9> 신뢰가 고객만족에 미치는 영향

	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
(상수)	3.352	0.203		16.536		0.010	0.010	1.056
성별	0.060	0.088	0.038	0.676	1.028			
연령	0.058	0.036	0.091	1.597	1.034			
진료형태	-0.082	0.097	-0.049	-0.842	1.061			
(상수)	0.606	0.237		2.556		0.431**	0.421	59.385**
성별	-0.006	0.067	-0.004	-0.094	1.032			
연령	0.011	0.028	0.018	0.412	1.046			
진료형태	-0.097	0.074	-0.058	-1.312	1.061			
신뢰	**0.819**	**0.054**	**0.655****	**15.233**	**1.018**			

**: p<0.01
*: p<0.05

<표 10> 신뢰가 재 방문의도에 미치는 영향

	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
(상수)	3.236	0.174		18.617		0.024	0.024	2.525
성별	0.130	0.076	0.097	1.716	1.028			
연령	0.067	0.031	0.123*	2.168	1.034			
진료형태	-0.025	0.083	-0.017	-0.297	1.061			
(상수)	0.638	0.186		3.427		0.529	0.506	88.055
성별	0.067	0.053	0.050	1.279	1.032			
연령	0.023	0.022	0.043	1.077	1.046			
진료형태	-0.039	0.058	-0.027	-0.671	1.061			
신뢰	**0.775**	**0.042**	**0.718****	**18.345**	**1.018**			

**: p<0.01
*: p<0.05

3. 신뢰의 매개효과

가설3-1) 신뢰는 서번트리더십과 고객만족에 매개 역할을 할 것이다.
가설3-2) 신뢰는 서번트리더십과 재방문의도에 매개 역할을 할 것이다.
가설3-3) 신뢰는 행정서비스와 고객만족에 매개 역할을 할 것이다.
가설3-4) 신뢰는 행정서비스와 재방문의도에 매개 역할을 할 것이다.

가설 3-1), 3-2), 3-3), 3-4)는 서번트리더십 및 행정서비스가 고객성과에 미치는 영향에 있어 신뢰의 매개효과를 알아보기 위한 것이다. 매개효과를 분석하기 위한 절차는 step 1) 독립변수인 서번트리더십 및 행정서비스가 종속변수인 고객성과에 유의한 영향을 미친다. step 2) 독립변수인 서번트리더십 및 행정서비스가 매개변수인 신뢰에 유의한 영향을 미친다. step 3) 독립변수인 서번트리더십 및 행정서비스를 통제한 상태에서 매개변수인 신뢰가 종속변수에 고객성과에 유의한 영향을 미친다. step 3)의 상황에서 독립변수인 서번트리더십 및 행정서비스가 유의하면 부분매개, 유의하지 않으면 완전 매개한다고 할 수 있다.

종속변수인 고객성과는 고객만족, 재방문의도로 구분되며, 먼저 고객만족에 대한 신뢰의 매개효과 분석은 다음과 같다. 단, 독립변수는 서번트리더십(<표 11>)과 행정서비스(<표 12>)을 구분하여 분석하였다. step 1)인 독립변수와 종속변수와의 관계는 <표 11>, <표 12>에 나와 있으며, 독립변수인 서번트리더십 및 행정서비스는 고객만족에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있다. Step 2)는 <표 9>, <표 10>에서 분석하였으며, 서번트리더십 및 행정서비스는 신뢰에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있다. Stpe 3)은 Step 1)에서 유의하였던 서번트리더십

및 행정서비스를 통제한 상황에서 신뢰가 고객만족에 미치는 영향을 분석한 것으로 신뢰는 고객만족에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있었다<표 11, 12>. 또한 통제한 서번트리더십 및 행정서비스 또한 고객만족에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있어, 서번트리더십과 고객만족에 있어 신뢰는 부분매개 하고 있다. 또한 행정서비스와 고객만족에 있어 신뢰는 부분매개 하는 것을 알 수 있

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY
부경대학교

<표11> 고객만족에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 서번트리더십

구분	독립변수	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
통제변수	(상수)	3.236	0.174		18.617		0.024	0.024	2.525
	성별	0.130	0.076	0.097	1.716	1.028			
	연령	0.067	0.031	0.123*	2.168	1.034			
	진료형태	-0.025	0.083	-0.017	-0.297	1.061			
Step1)	(상수)	0.764	0.218		3.506		0.414**	0.390	55.231**
	성별	0.142	0.059	0.106**	2.427	1.028			
	연령	0.031	0.024	0.056	1.270	1.045			
	진료형태	-0.063	0.065	-0.043	-0.971	1.063			
	서번트리더십	**0.718**	**0.050**	**0.629****	**14.434**	**1.015**			
Step3)	(상수)	0.287	0.194		1.476		0.561**	0.148	79.877**
	성별	0.088	0.051	0.066	1.717	1.039			
	연령	0.020	0.021	0.036	0.931	1.048			
	진료형태	-0.051	0.056	-0.035	-0.903	1.063			
	서번트리더십	**0.287**	**0.060**	**0.252****	**4.767**	**1.981**			
	신뢰	**0.585**	**0.057**	**0.542****	**10.249**	**1.988**			

**: p<0.01
*: p<0.05

<표12> 고객만족에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 행정서비스

구분	독립변수	회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
통제변수	(상수)	3.236	0.174		18.617		0.024	0.024	2.525
	성별	0.130	0.076	0.097	1.716	1.028			
	연령	0.067	0.031	0.123*	2.168	1.034			
	진료형태	-0.025	0.083	-0.017	-0.297	1.061			
Step1)	(상수)	1.253	0.176		7.102		0.473**	0.449	70.126**
	성별	0.048	0.056	0.036	0.866	1.036			
	연령	-0.014	0.023	-0.026	-0.615	1.083			
	진료형태	0.007	0.061	0.005	0.116	1.062			
	행정서비스	**0.693**	**0.042**	**0.688****	**16.325**	**1.055**			
Step3)	(상수)	0.382	0.172		2.228		0.614**	0.142	99.313**
	성별	0.042	0.048	0.032	0.888	1.036			
	연령	-0.008	0.020	-0.014	-0.381	1.084			
	진료형태	-0.017	0.053	-0.011	-0.316	1.064			
	행정서비스	**0.384**	**0.046**	**0.382****	**8.273**	**1.720**			
	신뢰	**0.523**	**0.049**	**0.485****	**10.697**	**1.660**			

**: p<0.01
*: p<0.05

재방문의도에 대한 신뢰의 매개효과 분석은 다음과 같다. 단, 독립변수는 서번트리더십(<표 13>)과 행정서비스(<표 14>)을 구분하여 분석하였다. step 1)인 독립변수와 종속변수와의 관계는 <표 13>, <표 14>에 나와 있으며, 독립변수인 서번트 리더십 및 행정서비스는 재방문의도에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있다. Step 2)는 <표 9>, <표 10>에서 분석하였으며, 서번트리더십 및 행정서비스는 신뢰에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있다. Stpe 3)은 Step 1)에서 유의하였던 서번트 리더십 및 행정서비스를 통제한 상황에서 신뢰가 재방문의도에 미치는 영향을 분석한 것으로 신뢰는 재방문의도에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있었다<표 13, 14>. 또한 통제한 서번트리더십 및 행정서비스 또한 재방문의도에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있어, 서번트리더십과 재방문의도에 있어 신뢰는 부분매개 하고 있다. 또한 행정서비스와 재방문의도에 있어 신뢰는 부분매개 하는 것을 알 수 있다.

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

<표13> 재방문의도에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 서번트리더십

구분	독립변수	회귀계수	표준오차	표준화회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
통제변수	(상수)	3.278	.207		15.809		0.051	0.051	5.649**
	성별	.210	.090	.130**	2.332	1.028			
	연령	.117	.037	.176**	3.157	1.034			
	진료형태	-.227	.100	-.129*	-2.277	1.061			
Step1)	(상수)	.943	.291		3.244		0.289**	0.238	31.282**
	성별	.222	.078	.137**	2.843	1.028			
	연령	.083	.032	.124**	2.553	1.045			
	진료형태	-.263	.086	-.149**	-3.042	1.063			
	서번트리더십	.679	.066	.491**	10.235	1.015			
Step3)	(상수)	.533	.284		1.878		0.363**	0.074	35.631**
	성별	.175	.074	.108*	2.353	1.039			
	연령	.073	.031	.110*	2.375	1.048			
	진료형태	-.252	.082	-.143**	-3.081	1.063			
	서번트리더십	**.309**	**.088**	**.223****	**3.513**	**1.981**			
	신뢰	**.502**	**.083**	**.384****	**6.036**	**1.988**			

**: p<0.01
*: p<0.05

<표14> 재방문의도에 있어 신뢰의 매개효과 분석: 행정서비스

구분	독립변수	회귀계수	표준오차	표준화회귀계수	t-value	VIF	R^2	$\triangle R^2$	F-value
통제변수	(상수)	3.278	0.207		15.809		0.051	0.051	5.649**
	성별	0.210	0.090	0.130**	2.332	1.028			
	연령	0.117	0.037	0.176**	3.157	1.034			
	진료형태	-0.227	0.100	-0.129*	-2.277	1.061			
Step1)	(상수)	1.296	0.236		5.498		0.358**	0.307	43.583**
	성별	0.129	0.075	0.080	1.728	1.036			
	연령	0.035	0.031	0.053	1.129	1.083			
	진료형태	-0.195	0.082	-0.111**	-2.374	1.062			
	행정서비스	**0.693**	**0.057**	**0.569****	**12.222**	**1.055**			
Step3)	(상수)	0.610	0.255		2.392		0.418**	0.060	44.734**
	성별	0.124	0.071	0.077	1.747	1.036			
	연령	0.041	0.030	0.061	1.361	1.084			
	진료형태	-0.214	0.078	-0.121**	-2.725	1.064			
	행정서비스	**0.450**	**0.069**	**0.369****	**6.516**	**1.720**			
	신뢰	**0.412**	**0.073**	**0.315****	**5.661**	**1.660**			

**: p<0.01
*: p<0.05

4. 가설 검증결과의 요약

본 연구의 가설 검증에 대한 실증적 결과분석을 요약하면 다음과 같다.

<표 15> 가설 검증 결과

No	연구 가설	검증결과
가설1	가설 1-1) 서번트리더십은 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 1-2) 행정서비스는 신뢰에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	가설 2-1) 신뢰가 높을수록 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설 2-2) 신뢰가 높을수록 재방문의도에 유의적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	가설 3-1) 신뢰는 서번트리더십과 고객만족에 매개역할을 할 것이다.	부분
	가설 3-2) 신뢰는 서번트리더십과 재방문의도에 매개역할을 할 것이다.	부분
	가설 3-3) 신뢰는 행정서비스와 고객만족에 매개역할을 할 것이다.	부분
	가설 3-4) 신뢰는 행정서비스과 재방문의도에 매개역할을 할 것이다.	부분

제6장 결 론

제1절 연구 결과의 요약

변화하는 의료산업의 발전에 따른 병원경영들은 점차 어려워지고 있는 실정이다. 병원은 많은 조직체 가운데 가장 다양하고 복잡한 전문 인력들로 구성된 서비스 조직체이다. 이렇게 다양한 전문 인력들로 구성되어 있는 병원의 고객들의 만족도는 다를 것이다. 이제는 병원종사자의 리더십과 서비스의 변화도 함께 달라져야 하며, 병원종사자들의 조직은 타 조직들에 비해 종사자의 서번트리더십과 행정적인 서비스들로 인한 고객만족들이 병원의 발전과 성장을 좌우할 수 있는 중요한 한 부분이 되는 것을 알 수가 있다.

병원에서의 고객에 대한 서비스의 중요성은 병원종사자들 스스로가 인식을 하면서 고객이 느낄 수 있는 질 높은 서비스를 제공하여야 할 것이다. 이제는 대형화된 병원들과의 의료경쟁, 늘어가는 요양병원으로 인한 경쟁, 점차 개방화되어 갈 의료시장 등으로 더욱 치열해 질 것이다.

본 연구에서는 병원을 이용하는 고객이 병원종사자들의 서번트리더십과 행정서비스를 고객들이 경험한 신뢰에 미치는 영향을 파악하고 또 신뢰가 고객만족에 미치는 영향을 파악하며, 신뢰는 병원종사자의 서번트리더십과 행정서비스가 고객만족으로 인한 재방문의도에 미치는 영향에 대해 매개역할을 하는지 확인하고, 또 효율적인 신뢰로 인한 서비스를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하고자 시도하기 위하여 이를 토대로 가설을 설정한 후 검증하였다.

첫째, 서번트리더십이 신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과는 신뢰에

유의한 양(+)의 영향을 미치고 있다. 병원종사자의 서번트리더십이 신뢰를 높이는 것을 알 수 있다.

둘째, 행정서비스가 신뢰에 미치는 영향에 대한 검증 결과는 행정서비스도 신뢰에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다.

셋째, 신뢰가 높을수록 고객만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 대한 검증 결과는 신뢰는 고객만족, 재방문의도에 모두 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 병원고객들의 병원종사자들에 대한 신뢰의 수준이 높으면 높을수록 고객만족과 재방문의도도 높아지는 것을 알 수 있다.

넷째, 독립변수인 서번트리더십은 고객만족과 재방문의도 모두에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 서번트리더십을 통제한 상황에서 신뢰가 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향을 분석한 것으로 신뢰는 고객만족과 재방문의도 모두에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있어, 서번트리더십은 고객만족과 재방문의도에 있어 신뢰는 부분매개 하고 있다.

다섯째, 독립변수인 행정서비스는 고객만족과 재방문의도 모두에 유의수준 5%에서 유의한 양(+)의 영향을 미치고 있었다. 행정서비스를 통제한 상황에서 신뢰가 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향을 분석한 것으로 신뢰는 고객만족과 재방문의도 모두에 유의수준 5%에서 유의한 영향을 미치고 있어, 행정서비스는 고객만족과 재방문의도에 있어 신뢰가 부분매개 하고 있다.

병원 방문객들의 종사자들에 대한 신뢰의 수준이 높으면 높을수록 고객성과에서도 높아지는 것을 알 수 있으며, 이는 고객만족을 높이고, 이 병원을 재방문할 의도를 높이는 것을 알 수 있다.

이상의 연구결과를 볼 때 병원고객들에게 신뢰를 통한 고객만족을 향상시킬 수 있는 제반 서비스와 노력들이 뒷받침되어야 할 것이다. 그리고 신뢰 와 직원친절도가 서로 밀접한 연관성을 갖는다고 할 수 있을 때, 병원은 고객들과의 계속된 관계를 유지하며 또 고객에 대한 서비스 향상으로 고객만족과 신뢰개선이 선행될 때에 병원과 고객은 지속되는 관계를 유지하며 계속 재방문 의도를 갖게 될 것이다.

제2절 연구의 시사점 및 한계

1. 연구의 시사점

병원의 다원화 속에서 갈수록 복잡해져가는 의료환경에 적응하기 위해서는 병원종사자들도 변화와 혁신을 통해 자기 개발에 노력을 하여야 할 것이다.

병원종사자들은 병원조직과 고객인 환자와의 관계형성에서도 중요한 역할을 차지하고 있다는 것은 사실이다. 병원조직은 이러한 종사자들에게 많은 지식과 서번트리더십을 가지고 환자들에게 일관적인 고객지향적인 태도로서 대할 수 있게끔 병원차원의 지원이 필요할 것으로 예상한다.

본 연구에서 서번트리더십에 대해 실증분석 한 결과 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 리더십의 하위특성 중 환자들이 느끼는 부분은 환자 자신들의 이익과 직결된다고 생각하는 경청과 병원종사자 자신보다 환자를 먼저 생각하고 우선시한다고 보는 이타적 소명에도 많은 신뢰를 갖고 있으며, 또 병

원종사자들은 환자들과의 공감대를 형성해서 진정한 관심을 갖고 가족처럼 대할 필요가 있어야 할 것 같다.

둘째, 환자들이 병원진료 절차의 편의나 친절도에 더욱 신뢰를 가질 수 있도록 병원은 전 직원들을 지속적인 서비스와 친절성을 실천할 수 있는 교육프로그램 이나 이러한 부분들을 직접 받아볼 수도 있는 경험의 기회를 제공할 필요가 있다고 본다.

셋째, 병원은 질 높은 의료서비스와 환자의 편의성을 만족시키기 위한 모든 과정시스템을 환자에 맞추는 타 병원과의 차별화된 특성 있는 병원으로 거듭날 필요가 있다고 본다.

넷째, 병원종사자들은 대부분이 전문적인 지식을 갖고서 각 부서에서 근무하고 있기 때문에 수직적인 관계보다는 많은 업무가 거의 수평적이고 종사자개인의 업무를 요구하고 있는 실정이다. 이러한 점 때문에 병원은 인적 서비스의 의존도가 높은 조직으로서 경영방침에 효과적으로 달성하기 위해서는 각 부서간의 유기적인 협조관계를 중요하게 생각해 볼 필요가 있다고 본다.

다섯째, 병원의 입원환자 측면에서 볼 때 입원환자를 효과적으로 관리하여 만족도를 높이기 위한 공동체 형성을 만들기 위해서는 병원전체 부서간의 신뢰와 이해 속에서 함께 공유할 수 있는 병원조직이 되어야 할 필요가 있어야 할 것 같다. 이상과 같은 여건들이 충족되었을 때 환자들은 병원에 대한 신뢰를 통해 만족도를 높이며, 병원의 재방문 효과도 높일 수 있을 것이라고 예상한다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구 과제

본 연구는 고객이 느끼는 만족도를 갖는 관점에서 병원종사자의 서번트 리더십, 행정서비스, 신뢰들의 관련성을 파악하기 위하여 문헌연구와 실증 연구를 수행하였다. 그러나 본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 병원종사자는 부서에 따라 업무환경이 달라진다. 고객은 확연히 업무가 다른 종사자들을 일괄적으로 종사자의 리더십 및 서비스에 대해 평가한다는 것은 한계가 있다고 본다.

둘째, 전체적인 진료과의 입원환자들의 설문조사에는 다소 무리가 있었으며 환자들의 고령화로 인해 부수적인 문제점의 발생과 건강상태에 따른 조사 자료를 받아야 하므로 다소 어려움이 발생했으며, 그리고 특정 진료과 의 입원환자에게 설문조사하기에는 타당도가 다소 낮아질 요소가 생길 수 있었다.

셋째, 연구대상을 부산지역의 종합병원에서 연구 자료로서 독립변수 중 병원종사자의 서번트리더십의 여러 특성들 중에서는 경청, 공감, 이타적 소명, 감성적 치유 등의 주요 4가지의 독립변수만으로서 살펴볼 수 밖에 없었던 한계점이 있었다.

향후 연구에서는 Spears(1995)의 서번트리더십의 하위특성들 중에서 다양하고 적합한 가설들로 하여 조사할 필요가 있으며, 또 다양한 전문 인력들의 종사자를 하나의 변수로 묶지 말고 직종별로 연구하는 조사로 하며, 많은 자료와 적합한 측정도구로 변수설정을 해야 할 것 같다. 그리고 보다 정확한 분석을 위해서는 많은 타 병원에도 종사자들의 서번트리더십의 분

석을 위한 그 병원에 타당한 자료로 좀 더 다각적이며 광범위한 진료환자들을 연구할 필요성이 있다고 본다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

곽문정(2012). 중국의 은행 서비스품질이 고객만족, 고객신뢰와 고객충성도에 미치는 영향. 영남대학교대학원 경영학과 운영관리 전공.

구순이(1995). 소비자 만족의 형성과정과 영향요소에 관한 연구. 미간행박사학위논문. 단국대학교대학원.

김기철·송애랑(2008). 고객만족 경영 의료서비스 이론과 실무. 도서출판 아카데미아

김성곤(1998). 컴퓨터 제품과 애프터서비스에 대한 만족의 원인과 결과에 대한 연구: 기대 불일치 모형을 중심으로. 미간행석사학위논문. 동국대학교경영대학원.

김성은(2010). 리더의 감성지능, 조직공정성, 신뢰와 조직유효성간의 관련성에 대한 연구: 신뢰의 인지적·정서적 접근을 중심으로. 고려대학교 경영학 박사학위논문.

김창호(2005). 조직의 팀 지원 인식과 서번트 리더십이 팀시민행동(TCB)에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 박사학위논문

김화섭(2003). 스포츠 마켓팅 전략. 박연사.

대한병원협회(2013). 병원신문. 제2634호.

박동균(2003). 호텔 고객의 지각된 서비스품질과 가치, 만족, 애호도, 재이용의도 간의 관계 연구. 미간행 박사학위논문. 동아대학교대학원.

박성민(2008).실내골프 연습장 이용 고객의 서비스 만족도에 관한 조사 연구. 동국대학교 교육대학원 체육교육전공

박찬웅(2003). 골프연습장 이용자의 서비스 품질 지각과 고객 만족. 고객충성도에 대한 구조 모형. 미간행 석사학위논문 경기대학교 대학원

박효경(2003). 의료서비스 만족도 측정과 서비스개선에 관한 연구. 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문.

방동환(2008). 골프장의 서비스회복 공정성이 서비스관계의 질과 서비스성과에 미치는 영향. 전주대학교 대학원 박사학위논문.

배상욱・윤영삼・한나영(2009). “서번트리더십에 대한 지각이 상사에 대한 신뢰와 감정적 몰입을 매개로 추천의도, 이직의도 그리고 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 호텔산업을 중심으로,”「인사관리연구」, 제33집 2권 pp. 1-28

봉미희, 서원석(2005). 서비스 품질에 대한 고객만족이 신뢰와 재구매의도에 미치는 영향. 관광연구저널, 19(3), 33-48.

신숙희(2011). 서번트 리더십이 부하직원의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.

안현(2012). 방사선사의 서번트 리더십이 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향. 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 방사선학과 이학석사 학위논문.

양윤모(2010). 보훈병원 종사자의 서번트 리더십과 조직구성원 태도간의 관계에관한 연구. 영남대학교 경영대학원 석사학위논문.

엄희열(2012). 서비스 품질과 신뢰가 고객만족에 미치는 영향. 법무사의 법률서비스를 중심으로. 상지대학교 대학원 경영학과 경영학전공.

이관응(2001).「신뢰경영과 서번트 리더십」, 엘테크.

이규식, 이해종, 조경숙, 설동진. 국립대학병원의 환자 만족도 분석-7개 국립대학병원의 입원, 외래간 비교-. 병원경영학회지 1998; 3(1): 165-191.

이미애(2002). 입원환자들이 지각하는 간호서비스 질과 만족에 관한 연구. 동국대학교 석사학위논문.

이상갑(2007). 경영자에 대한 신뢰의 형성요인과 종업원 태도 및 행동과의 관계. 서강대학교 경영학 박사학위 논문.

이은주(2006). 서번트리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는

영향. 가톨릭 대학교 의료경영대학원 석사학위논문.
이창욱(2011). 지하철 이용고객의 고객만족도 결정요인에 관한 연구. 서울과학기 술대학교 산업대학원 e-Business 경영학과.
윤대균(2004). 호텔조직에서의 서번트리더십이 종업원의 태도에 미치는 영향. 대구대학교 박사학위논문.
윤진영(2006). 호텔조직에서의 상사의 서번트 리더십이 신뢰 및 직무만족에 미 치는 영향. 세종대학교 호텔관광경영학과 박사과정. (호텔경영학연구 제15권 제 2호)
정기산(2002). 중간관리자의 리더십 유형별 행동특성과 신뢰와의 관계, 서울대학교 박사학위논문.
정성현(2007). 서번트 리더십 특성이 종업원의 서비스성과에 미치는 영향. 청주 대학교 대학원 경영학과 인사관리전공 박사학위논문.
정원수(2009). 서번트리더십이 신뢰와 조직유효성에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 경영학과 조직이론· 인사관리 전공.
정인근, 양대현(2001). 인터넷 쇼핑에서 고객의 신뢰에 영향을 미치는 요인. 경영논집. 35(2/3), 437-467.
조위위(2011). 골프연습장 이용객의 고객만족도가 재이용에 미치는 영향. 용인대학교 체육과학대학원 골프학과.
차병선(2011). 의료서비스에서 고객만족도 향상을 위한 대기시간 관리에 관한 연구. 서강대학교 경영전문대학원 서비스시스템경영공학과.
차현수(2004). 현장관리자의 서번트리더십 특성이 종사자의 직무태도와 서비스 성과에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
채서일(2002). 사회과학조사방법론, 교학사.
최남례(2006). 유아 서번트리더십 교육프로그램 개발연구. 숙명여자대학교 박사학위논문.
하동욱(2005). 일 병원 입원환자의 의료외적 서비스만족도와 전반적 만족도, 고객 충성도의 관련성. 조선대학교 환경보건대학원 석사학위논문.
한종범(2002). 서비스품질과 고객의 재구매의도 사이의 관계성에 관한 연

구: 국내 인터넷 전자상거래를 중심으로. 미간행 석사학위논문. 홍익대학교 국제경영대학원.

황인경(2001). 중간관리자의 섬김형 리더십의 형성과 팀 성과. 한국과학기술원 석사학위논문.

허남태(2012). 고속철도 KTX 서비스 질과 고객만족도가 재이용의도에 미치는 영향. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문.

2. 외국문헌

Anderson, E. W. C. Fornell, & D. R. Lehmann, "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden," *Journal of Marketing*, Vol.58(July), 1994

Barbuto, J. E. Jr., & Wheeler, D. W. (2006). Scale development and construct clarification of servant leadership. Group & organization Management, 31(3), 300-326

Boyer, G.B. c (1999). Turning points in the development of male servant leaders. Unpublished doctoral dissertation, The Fielding Institute.

Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.

Cronin, J. J. & Taylor, S. A. "Measuring service quality: a reexamination and extension," *Journal of Marketing*, Vol. 56(July), 1992.

Crosby, L. A. Kenneth R.E. & Deborah C. (1990). "Realtionship quality

in service selling: An Interpersonal Influence perspective". *Journal of Marketing*, 54 (July), 68-81

Day, G. S. (1980). A two-dimensional concept to brand loyalty. *Journal of Advertising Research*, 9(3), 29-35

Farling, M. L., A. G., & Winston, B. E. (1999). Servant leadership: setting the state for empirical research. *The Journal of Leadership Studies*, 6(1), 147-169

Gambetta, D. (1998). Can we trust? In D. Gambetta (Eds.), Trust: marking and breaking cooperative relations(213-237). Oxford, UK: Brasil Blackwell

Goodwin, C,. & Ross, I. (1992). Consumer responses to service failures: Influence of procedural and interactional fairness perceptions. *Journal of Business Research*, 25, 149-163.

Greenleaf, R. K(1970).Servant as leader republish in 1991 by The Robert K, Greenleaf Center In Indianapolis, Indiana USA.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L.(2006) Multivariate data analysis(6th ed.). New Jersey: Prentice Hall

Hardin, FW, (2003), Impacting Texas public school through a student servant leader model, A case study, Texas Tech University.

Heskett, J L., Sasser Jr, W. E., & Schlessinger, L. A. (1977). The service profit chain. New York: The Free Press

Hosmer, L. T.(1995). Trust: the connecting link between organization theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20: 379-403

Kotler, P.(1994). Principles of marketing (7th ed). NY: Prentice-Hall.

Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives enduring questions. *Annual Review of Psychoiogy*.

Laub,A.J.(1999). Assessing the servant organization. Development of the Servant organization leadship assessment(SOLA) instrument. Unpublished doctoral dissertation, Florida Atlantic University.

Lewicki, R. J, McAllister, D. J., & Bies, (1998). Trust and distrust: New relationship and realities, *The academy of Management Review*,23(3)

Lewis, R. D & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality, Social Forces.63(4)

Mayer, R. C, Davis, J. H., & Schoorman, F. D.(1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, Vol. 20. No. 3, 709-734

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction , *Journal of Marketing Research*, 17(3), 460-469"

Omar, N. S., Nazri, M. A., Abu, N. K. & Omar, Z., (2009). "Parent ′ s perceived Service Quality, Satisfaction and Trust of a Childcare centre: Implication on Loyality", International Review of Business Research Papers, 5(5), 299-314.

Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. P. (1985). Trust in close relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(1), 95-112.

Rousseau, D., & Camerer, C (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23(4), 255-271.

Russell, R. F. (2000). Exploring the values and attributes of servant leaders(Doctoral dissertation). (UMI No. 5359435).

Senge, PM, (1995) Robert Greenleaf's legacy, A new foundation for twenty-first century institution, Reflection on leadership, How Robert K. Greenleaf's theory of servant-leadership influenced today's top management thinkers, New York< John Wieky and Sons, Inc.

Shaw, R. P. (1987). Trust in the balance. San Francisco: Jossey-Bass Publishers

Spears, L. C. (1995), Servant as leadership and Greenleaf legacy. in L. Spears (Ed.) Reflections on leadership: How Robert K. Greenleaf's theory of sevant-leadership influenced today's top management thinkers. New York: John Wiley & Sons, Inc. 1-14.

Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). Recovering and learning from service faillure. *Sloan Management Review*, 2(3), 75-88

Wheaton, C.E. (1999), Servant leadership and the public school superintendent, Unpublished doctoral dissertation, Gonzaga University.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 50(2), 31-46

설문지

안녕하십니까?

어려운 중에도 설문조사를 응답해 주시는 고객님께 진심으로 감사를 드립니다.

저는 부경대학교 경영대학원에서 경영학을 전공하고 있는 박상병입니다. 석사논문으로 병원종사자의 섬김의 리더십이 고객성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 설문조사를 실시하고 있습니다.

답변해주시는 자료의 모든 내용은 순수한 학문적인 연구목적으로만 사용되어 귀하의 비밀이 보장되고 익명으로 처리되며, 귀하의 성실한 답변은 귀중한 연구 자료로 활용되오니 각 문항을 잘 읽으시고 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 협조에 진심으로 감사드리며, 앞으로도 고객님의 만족을 위해 최선을 다해서 노력할 것이며, 귀하의 앞날에 축복과 건강이 함께 하시길빌겠습니다.

2013년 9월

소속 : 부경대학교 경영대학원 경영학과

지도교수 : 류 태 모

연 구 자 : 박 상 병

Ⅰ.다음은 귀하가 생각하시는 병원종사자의 섬김의 리더십과 관련된 질문입니다. 다음의 문항을 잘 읽으시고 해당하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 병원종사자는 환자들의 일상적인 얘기를 잘 경청해준다.	①	②	③	④	⑤
2) 병원종사자는 자신의 견해와 다른 의견이나 비평을 잘 받아 들인다.	①	②	③	④	⑤
3) 병원종사자는 환자의 의견을 진지하게 듣는다	①	②	③	④	⑤
4) 병원종사자는 다양한 환자들을 포용한다..	①	②	③	④	⑤
5) 병원종사자는 환자의 입장에서 환자들을 이해해준다.	①	②	③	④	⑤
6) 병원종사자는 환자들을 인격적으로 대한다.	①	②	③	④	⑤
7) 병원종사자는 환자들과의 활발한 의사소통을 하며 업무처리를 한다.	①	②	③	④	⑤
8) 병원종사자는 환자들을 돕는 일을 우선적으로 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9)병원종사자는 환자들을 돕는 일에 최선의 노력을 다한다.	①	②	③	④	⑤
10) 병원종사자는 개인적인 고통이 있을 때 기꺼이 상의할 수 있는 사람이다.	①	②	③	④	⑤
11) 병원종사자는 환자들의 정서적인 문제를 잘 도와줄 수 있는 사람이다	①	②	③	④	⑤
12) 병원종사자는 환자가 어려움에 빠져 있을 때 힘을 북돋아 주는 사람이다	①	②	③	④	⑤
13) 병원종사자는 환자들의 스트레스 요인들을 없애려고 노력 한다	①	②	③	④	⑤

Ⅱ.다음은 귀하께서 이용하시는 병원 행정서비스에 대한 질문입니다. 가장 일치하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 안내표지판을 이용하여 병원 내 시설(검사실, 진료실, 원무과 등)이나 목적지를 찾기가 쉬웠다.	①	②	③	④	⑤
2) 병원의 진료 예약, 진료접수 및 수납절차는 간편하다	①	②	③	④	⑤
3) 입원 혹은 퇴원절차는 편리하였다.	①	②	③	④	⑤
4) 병원에서 기다리는 순서와 방법은 적절했다.	①	②	③	④	⑤
5) 입원수속 후 병실도착까지 대기시간은 적당하였다.	①	②	③	④	⑤
6) 고객은 병원을 이용하면서 편안한 느낌을 가졌다.	①	②	③	④	⑤
7) 병원은 늘 일관된 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
8) 주차시설은 이용하기 편리하였다.	①	②	③	④	⑤
9) 고객은 병원에 와서 진료를 마칠 때 까지 대기 및 휴게시설에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10) 진료비에 대한 내용 설명을 잘 들었다.	①	②	③	④	⑤
11) 병원 직원은 최근에 업무처리에 소요되는 시간을 고객에게 명확하게 말해 주었다.	①	②	③	④	⑤
12) 병원 직원은 검사절차, 진료 후 수납, 외래위치 등에 대해 잘 설명해 주었다.	①	②	③	④	⑤
13) 병원의 직원은 고객이 빠른 진료를 받을 수 있도록 노력하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14) 병원의 직원들은 전반적으로 친절하다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ.다음은 귀하가 생각하시는 병원종사자의 신뢰와 관련된 질문입니다. 다음의 문항을 잘 읽으시고 해당하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 병원종사자에 대해 믿음을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 병원종사자는 나에 대해 충분히 파악하고 있다.	①	②	③	④	⑤
3) 병원종사자는 고객에게 성실하게 대한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4) 병원종사자는 업무에 대해 헌신적이며, 자신의 일에 전문성을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
5) 병원종사자는 고객들과의 약속을 잘 지킨다.	①	②	③	④	⑤
6) 병원종사자는 신뢰할 수 있는 의료서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
7) 나는 성심성의를 다해서 도움을 줄려고 하는 병원종사자의 업무처리에 믿음이 간다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ.다음은 귀하께서 이용하시는 병원의 만족도에 대한 질문입니다. 가장 일치하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 병원종사자의 문제해결 태도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2) 병원종사자는 도움이 필요할 때 잘 도와준다.	①	②	③	④	⑤
3) 병원종사자가 제공하는 의료서비스에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4) 병원종사자는 불편요소를 제기하면 즉시 처리해 주었다.	①	②	③	④	⑤
5) 대체적으로 불만제기 및 처리에 대한 병원 직원의 반응은 내가 기대한 것보다 좋았다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 병원의 전체적인 문제해결 시스템에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ.다음은 귀하께서 이용하시는 병원의 재 방문의도에 대한 질문입니다. 가장 일치하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 계속 이 병원을 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 다른 병원보다 지속적으로 이 병원을 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 주위사람과 이 병원을 이용할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 이 병원을 다시 이용할 가능성이 높다.	①	②	③	④	⑤

Ⅶ. 다음은 인구통계적 질문입니다. 귀하가 해당하는 곳에 표(√)를 해주십시오.

1. 귀하의 성별은?

① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

① 20대② 30대③ 40대④ 50대⑤ 60대 이상

3. 귀하의 결혼 여부는?

① 미혼　　② 기혼

4. 귀하의 방문 목적은?

① 외래　　② 입원

5. 귀하의 최종 학력은?

① 고졸 미만② 고졸③ 대재④ 대졸(전문대졸 포함)⑤ 대학원 졸업

6. 귀하의 종교는?

① 천주교② 기독교③ 불교④ 무교⑤ 기타

*** 긴 시간 설문에 협조해주셔서 진심으로 감사합니다. ***

PUKYONG NATIONAL UNIVERSITY 부경대학교

rThe Effect of Servant Leadership in Hospital Workers on Customer Performance

Park, Sang Byeong

Department of Business Administration, Graduate School of Business Administration at Pukyong National University

This study empirically analyzed the effect of servant leadership in hospital workers on customer performance. In order to accomplish such study purpose, literature review was performed on preceding studies, study model and hypothesis were formulated, the and survey was conducted with customers at general hospitals located in Busan. 318 surveys were used for final analysis.

Confirmatory factor analysis was performed to analyze feasibility of survey items used in this study, and reliability analysis was also performed. As a result, measurement items used in this study were evaluated to secure both feasibility and reliability. Also, principal component analysis was used for extraction of factors. Orthogonal rotation was used for rotation of factors.

The results of hypothesis test in this study are as follows.

First, servant leadership was found to have significant positive (+) effect on trust. Servant leadership of hospital workers increases trust.

Second, administrative service was found to have significant positive

(+) effect on trust with 5% significance level.

Third, as a result of testing the effect of increased trust on customer satisfaction and revisit intent, trust was found to have significant positive (+) effect on customer satisfaction and revisit intent with 5% significance level.

Fourth, servant leadership as independent variable showed significant positive (+) effect on customer satisfaction and revisit intent with 5% significance level. From an analysis of the effect of trust on customer satisfaction and revisit intent with servant leadership controlled, the trust had a significant effect on both customer satisfaction and revisit intentionally with 5% significance level. Servant leadership partially mediates trust in terms of customer satisfaction and revisit intent.

Fifth, administrative service as independent variable showed significant positive (+) effect on customer satisfaction and revisit intent with 5% significance level. From an analysis of the effect of the trust on a customer satisfaction and revisit intent with administrative service controlled, trust had significant effect on both customer satisfaction and revisit intent with 5% significance level. Administrative service partially mediates trust in terms of customer satisfaction and revisit intent.

As servant leadership of workers and administrative service were found to have a positive effect on customers in this study, hospital workers should take interest in servant leadership and there must be programs for workers to be trained and experience services.

Accordingly, revisiting effect of hospital can be improved by increasing customer satisfaction through high trust based on servant

leadership of hospital workers, as customers become satisfied with convenience and differentiated service from servant leadership of hospital workers and administrative service.

Keywords : servant leadership, administrative service, trust, customer satisfaction, revisit intent