

# 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과

오희숙<sup>1</sup> · 위 휘<sup>2</sup>

군산의료원<sup>1</sup>, 군산대학교 간호학과<sup>2</sup>

## Self Efficacy, Organizational Commitment, Customer Orientation and Nursing Performance of Nurses in Local Public Hospitals

Oh, Hee Sook<sup>1</sup> · Wee, Hwee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Gunsan Medical Center

<sup>2</sup>Department of Nursing, Kunsan National University

**Purpose:** The local public hospitals in Korea are regarded as institutions that must consider the provision of good quality public health services, as well as profitability. Therefore it is important to improve nursing services to produce positive change in local public hospitals. This study was done to examine the relationships between self efficacy, organizational commitment, customer orientation and nursing performance for nurses in local public hospitals.

**Methods:** For this study, 5 of 34 institutions were selected through random sampling; and 134 nurses working in local public hospitals were selected. Data were collected from March 28 to April 8, 2016 using self-report questionnaires. Collected data were analyzed using independent t-test, one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficient and multiple regression with SPSS/WIN 18.0. **Results:** The major findings are summarized as follows: (1) There were significant positive correlations between self efficacy, organizational commitment, customer orientation, and nursing performance. (2) The factors affecting nursing performance were self efficacy, organizational commitment, and customer orientation, in that order, and these variables explained 57% of nursing performance.

**Conclusion:** Administrators in local public hospitals should use the results of this study to develop a strategy for improving nursing performance.

**Key Words:** Public hospitals, Self efficacy, Organizational commitment, Customer orientation, Nursing performance

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

지방의료원이란 지역주민에 대한 의료사업을 수행할 목적

으로 「지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률(지방의료원법)」에 따라 설립된 의료기관을 말한다[1]. 우리나라는 2005년에 이 법률을 제정하였고, 지방의료원의 설립·운영 및 지원에 관한 사항을 정함으로써 ‘지역주민의 건강증진과 지역보건의료 발전에 이바지함을 목적으로 한다’고 밝히고 있으며, 지역

**주요어:** 지방의료원, 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과

**Corresponding author:** Wee, Hwee

Department of Nursing, Kunsan National University, 558 Daehak-ro, Gunsan 54150, Korea.

Tel: +82-63-469-1993, Fax: +82-63-469-7429, E-mail: weehwee@kunsan.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 오희숙의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

- This article is a revision of the first author's master's thesis from Kunsan National University.

**Received:** Aug 18, 2016 | **Revised:** Oct 28, 2016 | **Accepted:** Dec 8, 2016

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

주민의 진료사업, 공공보건의료사업, 국가 또는 지방자치단체의 공공보건의료 시책 등의 사업을 수행하도록 하였고, 2016년도 개정을 통해 감염병에 관한 각종 사업의 지원 항목을 추가하였다. 지방의료원은 시·도가 전액 출자해서 법인형태로 운영되는데, 2016년 현재 국내 13개 지방자치단체에 34개의 지방의료원이 운영되고 있다. 전체 지방의료원의 2015년도 입원 환자는 270만여 명에 이르며, 외래 환자는 580만여 명으로 해마다 꾸준히 상승하고 있다. 또한 정부는 지방의료원법에 따라 2016년 1월부터 지역거점공공병원 알리미 홈페이지(<http://rhs.mohw.go.kr>)를 마련하여 지방의료원의 경영실적, 인력현황, 운영평가 등의 운영정보를 공시하도록 하고, 이 자료를 분석하여 지방의료원 경영개선을 감시하고 있다[2]. 하지만 지방의료원은 공공의료기관 고유의 특성인 공공성을 추구해야 하는 사회적 책무와 함께 양질의 의료서비스 제공 및 수익성을 고려하여 의료이익을 창출해야 하는 현실적 상황으로 인해 어려움이 있다. 이러한 상황에서 지방의료원의 간호사는 2015년을 기준으로 4,184명이며 전체 임직원의 40.5%에 해당되어 인력 중 가장 큰 비중을 차지하고 있다[2]. 또한 병원조직에서 간호사는 타직종과의 협력을 통해 서비스를 제공하고, 가장 최일선에서 환자와 가족을 접하기 때문에, 간호인력을 활용한 간호서비스의 질 향상은 병원의 생산성과 직결된다[3]. 그러므로 지방의료원의 긍정적 변화를 위해서는 간호서비스의 질을 높이는 것이 필수적이다. 간호생산성과 양질의 간호서비스는 간호업무성과와 관련되는데 간호업무성과는 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도로 간호업무의 실제적인 수행의 결과이고[4], 간호의 질적 향상을 위한 간호업무의 구조적, 과정적, 결과적 측면의 양적 및 질적 유효성을 의미하므로[5], 간호업무성과의 향상을 위해서는 이에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이 필요하다.

개인의 내적 소인인 자기효능감은 주어진 목표달성에 필요한 행동과 과정들을 조직하고 실행하는 능력에 대한 신념이다[6]. Bandura [7]는 인간의 행동이 획득되고 규제되는 기전인 인지적 과정과 성과기반 과정에서 자기효능감이 매우 중요하다고 하면서, 지각된 자기효능감은 익숙하지 않은 행동을 잘 할 수 있게 하고 이전에 경험하지 못한 스트레스 높은 과제의 수행을 가능하게 하는 행동의 변화를 유발하게 됨을 증명하였고, 탄력적인 자기효능감을 지니면 불가항력적인 장애물에 직면했을 때 자기 기술을 생산적으로 사용하게 되므로 자신의 능력 이상을 성취할 수 있다고 하였다[8]. 자기효능감은 국내 대학병원에서 근무하는 간호사에서도 간호전문직 업무수행에 긍정적인 영향을 미치고, 양질의 간호를 제공하도록 하여 개인과 조직의 성과를 향상시킬 수 있음이 보고되었으나 조사된 간

호사의 자기효능감은 보통수준이었으며[9,10], 지방의료원 간호사를 대상으로 한 조사는 매우 미비하였다.

또한 간호업무수행에 있어 간호사의 개인적인 측면과 함께 조직에 대한 측면도 고려되어야 한다. 간호사의 조직몰입이 향상되면 직무만족, 업무수행능력 및 조직의 생산성과 효율성이 좋아진다[11]. 지방의료원의 간호사는 공공기관의 구성원이므로 이들이 자신을 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대한 상대적인 강도를 나타내는 조직몰입[12]이 기관의 성과 달성에 중요한 작용을 할 수 있으며, 간호사의 조직몰입을 향상시키는 것이 지방의료원 간호조직의 인적자원 관리측면에서 매우 중요한 일이라 할 수 있다.

최근에는 병원이 적절한 경영을 하지 않으면 안 되는 시대가 되었고, 고객의 가치 또한 빠르게 변화하므로 경쟁력 있는 병원을 구축하기 위해서라면 질적이며 새로운 관리적 사고와 강력한 변화의 의지가 필요하다[10]. 간호사의 고객지향성은 환자 중심 의료서비스에서 중요시 되고 있는 현상으로, 간호업무생산성의 향상뿐만 아니라 병원 경영 성과에도 필수적 요소라고 여겨지고 있다[13]. 고객지향성이란 고객의 소리를 듣고, 고객의 욕구에 대해 관심을 가지며, 고객에게 정확한 관련 정보를 제공하고, 고객과의 약속을 지키는 등의 활동을 의미한다[14]. 상급 종합병원의 간호사에서는 자기효능감을 포함한 긍정심리자본과 조직몰입이 고객지향성의 영향요인이고[15], 간호사의 고객지향성은 간호업무생산성에 영향을 미친다고 보고되어 있다[16]. 이러한 변화는 지방의료원의 경우도 예외가 아니므로, 조직 내부의 자원에 대한 새로운 인식과 활용으로 연계되어야 하나 지방의료원 간호사를 대상으로 한 연구는 매우 미비하다.

이와 같이 간호업무성과에 대한 관심은 간호의 질적 향상을 위한 노력의 일환으로 연구가 이루어졌으나[4,5,16] 지방의료원 간호사를 대상으로 한 연구는 이루어지지 않았고, 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과를 통합적으로 이해하고자 시도된 연구도 없었다. 따라서 공공기관인 지방의료원에 근무하는 간호사의 간호업무수행에 있어 질적 향상을 위한 전략의 하나로 간호업무성과의 정도 및 간호업무성과에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것은 의미가 있을 것이다.

이에 본 연구는 지방의료원 간호사를 대상으로 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과의 정도와 이들 간의 관계 그리고 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악하여 간호인력 관리를 위한 전략 수립 시 기초자료로 활용되고, 양질의 간호 제공 및 효율적인 병원 경영에 기여하기 위한 기초자료로 사용되고자 시도되었다.

## 2. 연구목적

본 연구는 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과의 정도와 변수 간의 관계 및 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 시도되었으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과의 정도를 확인한다.
- 일반적 특성에 따른 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 차이를 파악한다.
- 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과 간의 관계를 확인한다.
- 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 지방의료원에 근무하는 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과의 정도와 변수 간의 관계 및 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 5개 지방의료원의 일반병동 또는 중환자실에 근무하고, 선행연구[15,16]를 참조하여 신규간호사[17]를 제외한 임상경력 1년 이상의 일반간호사 중에 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 서면동의를 한 자로 하였다. 표본 수는 다중회귀분석에 투입된 독립변수를 일반적 특성 8개와 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 3개를 합하여 총 11개로 예상하고, 선행연구[15]를 근거로 유의수준( $\alpha$ )=.05, 중간효과크기 .15, 검정력( $1-\beta$ ) .80의 조건을 만족시키는데 필요한 최소 표본 수를 G\*Power 3.1.9.2를 활용하여 123명으로 산출하였고, 탈락률을 고려하여 총 150명을 대상으로 설문조사를 실시할 것을 계획하였다. 다음 단계로 국내 34개의 지방의료원을 한글 자모순으로 정렬한 후 개별 고유번호를 기입하고, Excel 프로그램의 난수표 발생 공식을 사용하여 만들어진 0~99까지의 난수 행렬을 적용하여 무작위 추출을 하여, 5개의 지방의료원을 선정하였다.

## 3. 연구도구

### 1) 자기효능감

자기효능감은 Sherer와 Maddux [18]가 개발한 자기효능감 측정도구를 기초로 Jung [19]이 수정·보완하여 사용한 도구를 저자의 허락을 받아 사용하였다. 이 도구는 개발 당시 구성타당도와 준거타당도가 확인되었으며, 총 17문항이다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 선행연구[19]에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .94였으며, 본 연구에서는 .93이었다.

### 2) 조직몰입

조직몰입은 Mowday, Steers와 Porter [12]가 개발한 조직몰입 측정도구(Organizational Commitment Questionnaire, OCQ)를 Chang [20]이 구성타당도를 통해 수정·보완한 도구를 저자의 허락을 받아 사용하였다. 2개의 역문항을 포함하여 총 11문항이며 조직을 위해 애쓰려는 의사를 의미하는 사명감 4문항, 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 수용을 의미하는 자긍심 5문항, 조직의 구성원으로 남아있으려는 강한 의욕을 의미하는 재직욕구 2문항으로 구성되어 있다. ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 선행연구[20]에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .89였으며, 본 연구에서는 .90이었다.

### 3) 고객지향성

고객지향성은 Parasuraman, Zeithaml와 Berry [14]가 개발한 서비스품질모형 SERVQUAL (Service+Quality) 도구를 Cho [21]가 구성타당도 검증 후 수정한 도구를 저자의 허락을 받아 사용하였다. 총 11문항으로 직원들이 약속된 서비스를 정확하게 수행하기 위한 태도와 행동을 의미하는 신뢰성 4문항, 외형적인 서비스 품질을 향상시키기 위한 직원들의 태도와 행동을 의미하는 유형성 5문항, 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통 및 이용의 용이성을 의미하는 공감성 2문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 고객지향성 정도가 높음을 의미한다. 선행연구[21]에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 신뢰성 .80, 유형성 .81, 공감성 .54였으며, 본 연구에서는 신뢰성 .80, 유형성 .82, 공감성 .49이며 전체도구는 .88이었다.

### 4) 간호업무성과

간호업무성과는 Park [5]이 과정적 간호업무를 근거로 개발

하고 타당도와 신뢰도를 검증한 평가도구를 개발자의 허락을 받아 사용하였다. 총 23문항으로 독자적 간호업무 9개 문항, 비 독자적 간호업무 9개 문항, 대인관계업무 5개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘매우 그렇다’ 5점의 5점 Likert 척도이며, 총점이 높을수록 간호업무성과가 높음을 의미한다. 선행연구[5]에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .96이었으며, 본 연구에서는 .95였다.

#### 4. 자료수집

본 연구는 연구대상자의 권리와 윤리적 고려를 위해 K대학교 생명윤리위원회의 승인(IRB No. 1040117-201601-HR-004-01)을 받은 후 연구에 임하였다.

Excel 프로그램의 난수 행렬을 적용하여 무작위 추출한 5개의 지방의료원은 중소도시에 소재한 100~300병상 규모의 2개 기관과 광역시에 소재한 300병상 이상 규모의 3개 기관이었다. 연구자는 선정된 각 지방의료원의 간호부서장과 유선연락을 통하여 해당 기관이 선정된 방법과 기관정보 보호 및 연구목적과 절차를 설명하여 자료수집에 대한 허락을 받아 각 기관에 설문지를 30부씩 우편으로 발송하였다. 각 기관의 간호부서장 또는 교육담당 수간호사가 자료수집 등 연구보조업무를 담당하였고, 연구보조업무 담당자에게는 연구참여자가 자발적으로 참여할 것과, 충분한 설문시간의 제공 및 회수 시 반드시 회수용 개인 봉투를 사용해 줄 것을 교육하였다. 연구에 참여 의사가 있는 간호사에게는 연구목적, 비밀보장, 익명성, 연구참여도중 언제라도 중단할 수 있다는 설명이 포함된 동의서를 읽고 서면동의서를 작성하도록 한 후 설문지를 배부하였고, 상관의 영향력을 배제하기 위해 작성 후 각각 봉투에 넣어 밀봉할 것을 당부하였다. 밀봉된 설문지는 해당 수간호사의 도움을 받아 회수용 봉투에 넣어 연구 보조업무 담당자에게 제출하게 하였다. 연구참여자에게는 설문 응답에 대한 감사 표시로 답례품을 제공하였다.

자료수집기간은 2016년 3월 28일부터 2016년 4월 8일까지 12일간이었다. 총 150부의 설문지가 기관에 배부되었고, 배부된 150부의 설문지가 모두 회수되었으나, 응답이 불충분한 16부를 제외한 총 134부를 최종 분석에 사용하였다.

#### 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 통계처리를 하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 정도는 평균, 표준편차, 빈도와 백분율로 산출하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 차이는 independent t-test 또는 one-way ANOVA, 사후 분석은 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 관계는 Pearson's correlation coefficient를 구하였다.
- 대상자의 간호업무성과에 영향을 주는 요인은 다중회귀분석을 실시하였다.

### 연구결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 98.5%였다. 평균연령은  $33.3 \pm 8.81$ 세였는데 25세 이하가 25.4%로 가장 많았고, 41세 이상 23.1%, 26~30세 21.6%, 31~35세 17.2%, 36~40세 12.7%의 순이었다. 결혼 상태는 미혼이 58.2%, 기혼이 39.6%였고 기타라고 응답한 경우는 2.2%였다. 종교가 없는 경우가 61.9%였고, 학력은 전문대졸 48.5%, 대졸이 44%, 대학원 이상 7.5%의 순이었으며, 근무부서는 일반병동이 81.3%, 중환자실 18.7%였다. 총 임상근무경력력은 평균  $9.9 \pm 8.23$ 년이었었는데, 10년 이상이 44.8%, 1~5년 미만인 40.3%, 5~10년 미만이 14.9%의 순이었으며, 현 부서경력력은 1~5년 미만이 42.5%, 10년 이상이 32.1%, 5~10년 미만이 18.7%, 1년 미만 6.7%의 순으로 평균  $8.2 \pm 8.04$ 년이었다(Table 1).

#### 2. 대상자의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 정도

Table 2에서와 같이 대상자의 자기효능감은 평균  $3.71 \pm 0.47$ 점이었다. 조직몰입은 평균  $3.37 \pm 0.53$ 점이었고 하위영역으로 사명감  $3.53 \pm 0.59$ 점, 자긍심  $3.39 \pm 0.64$ 점, 재직욕구  $2.99 \pm 0.68$ 점의 순이었다. 대상자의 고객지향성은 평균  $3.76 \pm 0.41$ 점이었고 하위영역은 신뢰성  $3.81 \pm 0.46$ 점, 유형성  $3.78 \pm 0.44$ 점, 공감성  $3.62 \pm 0.60$ 점의 순이었다. 간호업무성과는 평균  $87.06 \pm 10.14$ 점이었고, 독자적 간호업무  $32.77 \pm 4.21$ 점, 비 독자적 간호업무  $30.99 \pm 19.35$ 점, 대인관계업무  $19.35 \pm 2.45$ 점으로 나타났다.



**Table 1.** General Characteristics (N=134)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Female	132 (98.5)
	Male	2 (1.5)
Age (year)		33.3±8.81
	≤ 25	34 (25.4)
	26~30	29 (21.6)
	31~35	23 (17.2)
	36~40	17 (12.7)
	≥ 41	31 (23.1)
Marital state	Unmarried	78 (58.2)
	Married	53 (39.6)
	Others	3 (2.2)
Religion	Yes	51 (38.1)
	No	83 (61.9)
Education level	College	65 (48.5)
	University	59 (44.0)
	≥ Graduate school	10 (7.5)
Work department	General wards	109 (81.3)
	Intensive care unit	25 (18.7)
Clinical experience (year)		9.9±8.23
	1~<5	54 (40.3)
	5~<10	20 (14.9)
	≥ 10	60 (44.8)
Experience in current unit (year)		8.2±8.04
	< 1	9 (6.7)
	1~<5	57 (42.5)
	5~<10	25 (18.7)
	≥ 10	43 (32.1)

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 변수의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다.

자기효능감 정도는 연령( $F=0.41, p=.014$ ), 결혼상태( $F=0.30, p=.001$ ), 총 임상근무경력( $F=0.26, p=.013$ ), 현 부서경력( $F=0.52, p=.025$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정 결과 연령에서는 25세 이하 보다 41세 이상에서, 결혼 상태에서는 미혼 보다 기혼이, 총 임상 근무경력 1~5년 미만보다는 10년 이상에서, 현 부서경력에서는 1년 미만보다 10년에서 자기효능감 정도가 높게 나타났고, 종교, 학력, 근무부서에 따른 자기효능감 정도의 차이는 없는 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 조직몰입의 정도는 연령( $F=0.48, p=.015$ ), 결혼상태( $F=0.27, p=.015$ ), 총 임상근무경력( $F=3.79, p=.025$ ), 현 부서경력( $F=2.79, p=.043$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정 결과 연령에서는 26~30세 이하보다 41세 이상에서, 결혼 상태에서는 미혼보다 기혼에서 조직몰입의 정도가 높게 나타났고, 종교, 학력, 근무부서에 따른 차이는 없었다.

고객지향성은 연령( $F=3.85, p=.005$ ), 결혼상태( $F=6.58, p=.002$ ), 총 임상근무경력( $F=4.46, p=.013$ ), 현 부서경력( $F=5.16, p=.002$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정 결과 연령에서는 25세 이하보다 41세 이상에서, 결혼 상태에서는 미혼보다 기혼이, 총 임상근무경력에서는 1~5년 미만보다 10년 이상에서, 현 부서경력에서는 1년 미만보다 10년 이상에서 고객

**Table 2.** Level of Self Efficacy, Organizational Commitment, Customer Orientation and Nursing Performance (N=134)

Variables	Possible range	M±SD	Actual range	
			Min	Max
Self efficacy	1~5	3.71±0.47	2	5
Organizational commitment	1~5	3.37±0.53	1	5
Sense of duty	1~5	3.53±0.59	2	5
Pride	1~5	3.39±0.64	1	5
Desire to maintain membership	1~5	2.99±0.68	1	5
Customer orientation	1~5	3.76±0.41	2	5
Reliability	1~5	3.81±0.46	2	5
Tangibles	1~5	3.78±0.44	2	5
Empathy	1~5	3.62±0.60	2	5
Nursing performance	23~115	87.06±10.14	60	115
Independent nursing	9~45	32.77±4.21	18	45
Dependent nursing	9~45	30.99±19.35	21	40
Interpersonal relationship	5~25	19.35±2.45	13	25

**Table 3.** Difference in Self Efficacy, Organizational Commitment, Customer Orientation and Nursing Performance according to General Characteristics (N=134)

Variables	Categories	Self efficacy		Organizational commitment		Customer orientation		Nursing performance	
		M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	≤ 25 <sup>a</sup>	3.54±0.44	0.41	3.28±0.55	0.48	3.61±0.42	3.85	82.29±9.17	4.02
	26~30 <sup>b</sup>	3.60±0.53	(.014)	3.13±0.56	(.015)	3.69±0.41	(.005)	85.93±8.90	(.004)
	31~35 <sup>c</sup>	3.73±0.44	a < e	3.34±0.49	b < e	3.75±0.37	a < e	87.96±9.70	a < e
	36~40 <sup>d</sup>	3.77±0.49		3.54±0.47		3.81±0.40		89.18±11.49	
	≥ 41 <sup>e</sup>	3.95±0.38		3.61±0.47		3.97±0.35		91.52±9.97	
Marital stage	Unmarried <sup>a</sup>	3.58±0.47	0.30	3.25±0.54	0.27	3.66±0.41	6.58	84.14±8.37	8.67
	Married <sup>b</sup>	3.89±0.42	(.001)	3.53±0.48	(.015)	3.90±0.36	(.002)	91.23±11.15	(< .001)
	Others <sup>c</sup>	3.71±0.47	a < b	3.58±0.66	a < b	4.03±0.41	a < b	89.33±10.06	a < b
Religion	Yes	3.75±0.47	0.49	3.47±0.44	3.27	3.80±0.44	0.88	87.84±11.15	0.70
	No	3.68±0.48	(.823)	3.31±0.58	(1.64)	3.74±0.39	(.379)	86.58±9.50	(.485)
Education level	College	3.67±0.53	0.67	3.38±0.57	0.22	3.76±0.45	0.04	87.28±11.15	0.04
	University	3.73±0.39	(.513)	3.34±0.53	(.807)	3.77±0.39	(.963)	86.78±9.34	(.961)
	≥ Graduate school	3.84±0.50		3.45±0.40		3.73±0.29		87.30±8.47	
Work department	General wards	3.70±0.49	-0.50	3.40±0.54	1.61	3.76±0.42	-0.04	87.17±10.41	0.25
	Intensive care unit	3.75±0.37	(.109)	3.21±0.51	(.109)	3.76±0.35	(.966)	86.60±9.08	(.803)
Clinical experience (year)	1~< 5 <sup>a</sup>	3.58±0.52	0.26	3.28±0.58	3.79	3.64±0.42	4.46	83.80±9.62	6.44
	5~< 10 <sup>b</sup>	3.65±0.37	(.013)	3.20±0.46	(.025)	3.76±0.41	(.013)	86.35±8.97	(.003)
	≥ 10 <sup>c</sup>	3.84±0.43	a < c	3.50±0.49		3.87±0.38	a < c	90.23±10.12	a < c
Experience in current unit (year)	< 1 <sup>a</sup>	3.34±0.49	0.52	3.07±0.49	2.79	3.39±0.42	5.16	76.78±6.97	14.20
	1~< 5 <sup>b</sup>	3.64±0.48	(.025)	3.29±0.58	(.043)	3.69±0.40	(.002)	84.82±9.08	(< .001)
	5~< 10 <sup>c</sup>	3.74±0.38	a < d	3.38±0.43		3.81±0.40	a < d	89.12±9.61	a < c,
	≥ 10 <sup>d</sup>	3.86±0.46		3.53±0.51		3.90±0.37		90.98±10.28	a < d,

지향성의 정도가 높게 나타났고, 종교, 학력, 근무부서에 따른 차이는 없었다.

일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령( $F=4.02, p=.004$ ), 결혼상태( $F=8.67, p<.001$ ), 총 임상근무경력( $F=6.44, p=.003$ ), 현 부서경력( $F=14.20, p<.001$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정 결과 연령에서는 25세 이하보다 41세 이상에서, 결혼 상태에서는 미혼 보다 기혼에서, 총 임상근무경력에서는 1~5년 미만보다 10년 이상에서 간호업무성과 정도가 높게 나타났다. 현 부서경력에 따라서는 1년 미만보다 5~10년 미만, 1년 미만보다 10년 이상에서, 1~5년 미만보다는 10년 이상에서 간호업무성과의 정도가 높게 나타났고, 종교, 학력, 근무부서에서는 차이가 없었다.

#### 4. 대상자의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과 간의 관계

대상자의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성

과 간의 관련성을 보기위해 상관관계분석을 실시한 결과는 Table 4에서와 같이 모든 변수 간에 양의 상관관계가 있었다. 간호업무성과는 자기효능감( $r=.63, p<.001$ ), 조직몰입( $r=.53, p<.001$ ), 고객지향성( $r=.68, p<.001$ )과 중정도의 양의 상관관계가 있었다.

#### 5. 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

회귀분석을 실시하기 위하여 종속변수의 자기상관과 독립변수 간의 다중공선성을 검토하였다. Durbin-Watson 지수를 살펴본 결과 2.43으로 나타나 종속변수의 자기상관이 없음을 확인하였다. 독립변수들 간의 상관관계는 .50~.68으로 .80 이상인 설명변수가 없어 예측변수들이 독립적임을 알 수 있었다. 공차한계는 0.51~0.66로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.52~2.01로 10 미만으로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 확인되어 다중회귀분석을 실시하였다.

간호업무성과에 미치는 영향에 대한 설명력을 파악하기 위

해 일반적 특성 중 간호업무성과 정도에 차이를 보였던 연령, 결혼상태, 총 임상근무경력, 현 부서경력, 상관관계가 있다고 확인된 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성을 회귀식에 포함시켜 다중회귀분석을 실시하였다. 이중 결혼 상태는 더미변수로 처리하였다.

회귀분석 결과 투입한 일반적 특성에서는 유의한 영향요인이 나타나지 않았고, 자기효능감( $\beta=.24, p=.005$ ), 조직몰입( $\beta=.17, p=.023$ ), 고객지향성( $\beta=.40, p<.001$ )이 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 이들 예측인자들은 간호업무성과를 57% 설명하였다(Table 5).

## 논 의

본 연구는 지방의료원 간호사를 대상으로 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과의 정도와 이들 간의 관계 그리고 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악하여 지방의료원의 간호업무성과를 향상시키고 효과적인 간호인력 관리에 활용 될 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

대상자의 자기효능감 정도는 5점 만점에 3.71점으로 중간수준이었으며, 같은 도구를 사용하여 수도권 2개 대학병원과 1개 종합병원의 간호사를 대상으로 조사한 연구[19]의 3.56점보다는 다소 높고, B광역시 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구[22]의 3.77점과는 비슷한 수준이었다. 일반적 특성에 따라서

는 연령, 총 임상근무경력, 현 부서경력이 많을수록, 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 자기효능감 정도가 높게 나타났다. 이는 선행연구[19]의 결과와 유사한데 지방의료원 간호사의 경우 연령이 많을수록 대부분 경력이 많아 전문적 경험과 지식이 많고, 미혼보다는 기혼의 경우 개인적 삶의 경험이 다양하여 자기효능감을 높여주는 것으로 보인다. 자기효능감은 성공적으로 할 수 있다는 신념을 가지고 있다면 실제 업무에서 성공을 거둘 수 있다고 정의되는 사회인지이론의 핵심구성요인이므로[7], 연령과 경력이 비교적 적은 지방의료원 간호사들의 자기효능감 증진을 위해 이들이 자신에 대한 신념을 변화시킬 수 있는 다양한 인지행동적 전략이 필요할 것으로 사료된다.

대상자의 조직몰입은 5점 만점에 3.37점으로 본 연구와 같은 도구를 사용하여 서울, 경기도 소재 병원급 의료기관 간호사를 대상으로 한 연구[23]의 3.32점과 유사한 중간수준이었다. 하위영역은 사명감이 3.53점, 자긍심 3.39점, 재직욕구 2.99점의 순으로 조직의 구성원으로 남아있으려는 강한 의욕을 의미하는 재직욕구가 가장 낮은 수준이었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입의 정도는 연령, 총 임상근무경력, 현 부서경력이 많을수록, 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 이는 서울에 소재한 2,000명 이상의 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 선행연구[15]에서 조직몰입의 정도는 총 임상경력에 따른 차이가 있었고 5년에서 10년 미만의 경력간호사에게서 조직몰입의 정도가 낮게 나타난 결과와

**Table 4.** Correlations of Self Efficacy, Organizational Commitment, Customer Orientation and Nursing Performance (N=134)

Variables	Self efficacy	Organizational commitment	Customer orientation	Nursing performance
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Self efficacy	1			
Organizational commitment	.50 (< .001)	1		
Customer orientation	.67 (< .001)	.53 (< .001)	1	
Nursing performance	.63 (< .001)	.53 (< .001)	.68 (< .001)	1

**Table 5.** Factors Influencing Nursing Performance

(N=134)

Variables	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	24.26	7.13		3.40	.001
Self efficacy	5.08	1.76	.24	2.88	.005
Organizational commitment	3.17	1.38	.17	2.30	.023
Customer orientation	9.97	2.06	.40	4.84	< .001

$R^2=.57$ , Adj.  $R^2=.54$ ,  $F=23.39$ ,  $p<.001$ .

일치하였지만 연령, 결혼상태, 현 부서경력에 따른 차이가 없다고 보고한 것과는 다른 결과였다. 또한 조직몰입의 정도가 총 임상경력, 결혼 상태에 따른 차이가 있지만 연령에 따른 차이는 없다고 보고한 선행연구의 결과[23]와는 일부만 일치하였다. 이러한 차이는 연구대상자들이 근무하는 기관의 특성이 반영된 것이라 사료되며, 타기관에 비해 지방의료원 간호사의 경우 현 부서경력에 따른 조직몰입의 차이가 있었으므로 원하지 않는 부서이동은 가능한 자체하는 관리자의 노력이 필요할 수도 있을 것이다. 또한 지방의료원을 포함한 간호사의 조직몰입 정도가 5년에서 10년 미만의 경력간호사에게서 가장 낮았음을 고려하여 이들의 특성을 이해하고 임금, 승진, 복지, 지위, 가치 등을 포함한 적절한 보상체계를 마련하는 등 이직을 예방하기 위한 노력이 필요하다.

대상자의 고객지향성은 평균 3.76점으로 중간보다 약간 높은 수준이었으며, 대상자의 고객지향성의 하위영역은 신뢰성이 3.81점으로 가장 높았고, 유형성 3.78점, 공감성 3.62점 순이었다. 이는 강원도 소재 일개 대학병원 간호사를 대상으로 본 연구와 같은 도구를 사용하여 조사한 연구[21]에서 신뢰성 3.79점, 유형성 3.70점, 공감성 3.58점으로 나타난 것과 비교했을 때 본 연구에서 조금씩 높았고, 순서는 같았다. 광역시의 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[16]에서도 신뢰성, 유형성, 공감성의 순으로 나타나 본 연구결과와 동일하였다. 본 연구에서 간호사가 대상자에게 약속된 서비스를 정확하게 수행하기 위한 태도와 행동을 의미하는 신뢰성과 외형적인 서비스 품질을 향상시키기 위한 간호사의 태도와 행동을 의미하는 유형성이 전체 평균 이상의 점수를 나타난 것은 지방의료원이 사회적 책무인 공공성을 추구해야 하면서도 양질의 의료서비스 제공 및 수익성을 고려하여 의료이익을 창출해야 하는 현실적 상황의 영향으로 인한 것이라고 사료된다. 반면 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통 및 이용의 용이성을 의미하는 공감성이 낮게 나타난 것은 도구의 문항수가 2문항이며, 신뢰도가 낮아 해석에 제한이 있으므로 향후 추가연구를 통해 보완할 필요가 있다. 대상자의 일반적 특성에 따른 고객지향성의 차이는 연령, 총 임상근무경력, 현 부서경력이 많을수록, 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 높게 나타났는데, 이는 연령과 경력이 많아지면서 업무의 숙련도가 높아지고 업무에 대한 자신감과 고객의 요구 사항을 해결하는 능력이 향상되어 나타난 현상으로 생각된다. 또한 대구경북 지역의 중소병원, 대학병원, 종합병원의 간호사를 대상으로 한 선행연구[24]의 결과와 같아 지역이나 병원조직이 다르더라도 연령과 근무기간, 결혼상태는 고객지향성을 이해하는데 중요한 특성임을 알 수 있었다. 고객지

향성은 의료서비스 종사자 특히 간호사에게는 필수적인 업무 태도이며[24], 고객지향적 의료서비스 제공을 위해서는 서비스의 특성에 따라 다양한 조직문화가 형성 될 필요가 있다[21]. 간호사는 환자와 가장 가까운 곳에서 가장 많은 시간을 보내는 의료인으로써, 병원의 내원 고객이 환자와 보호자라는 점에 주목하여 고객지향적 사고를 지니도록 노력하여야 하며, 환자들을 진심으로 공감하고 이해할 수 있는 자세와 의지가 필요하다. 또한 간호관리자가 지방의료원 간호사의 고객지향성의 정도를 높이기 위해서는 간호사의 일반적 특성 등을 고려한 서비스 프로그램을 개발하여 적용해야 할 것이다.

대상자의 간호업무성과는 총점평균 87.06 (평균평균 3.79) 점으로 1990년에 전국의 간호사를 대상으로 동일한 도구를 사용하여 조사된 선행연구[5]의 평균점수 43.5~57.4점에 비해 매우 높은 수준으로 나타났는데, 이러한 결과는 아마도 간호의 발전과 함께 간호업무성과가 향상되었기 때문이라고 사료된다. 간호업무성과의 하위영역은 대인관계업무 19.35 (평균평균 3.87)점, 독자적 간호업무 32.76 (평균평균 3.64)점, 비 독자적 간호업무 30.96 (평균평균 3.44)점 순으로 나타났다. 같은 도구를 사용하여 다양한 기관에서 근무하고 있는 학사학위과정 간호사를 대상으로 조사한 선행연구[25]에서는 대인관계업무 3.88점, 비 독자적 간호업무 3.87점, 독자적 간호업무 3.49점의 순으로 나타나 독자적 간호업무 보다 비 독자적 간호업무가 높게 나타난 반면, 본 연구에서는 독자적 간호업무가 비 독자적 간호업무 보다 다소 높게 나타났다. 이는 지방의료원 간호사가 다른 형태의 의료기관에서 근무하는 간호사 보다 독자적 영역의 간호성과를 내고 있다는 긍정적인 결과로 해석될 수도 있겠으나, 환자의 중증도가 높지 않거나 기관에서 제공되는 의료서비스가 제한되어 생기는 결과로도 해석될 수 있겠다. 그러므로 변화하는 의료서비스 환경에서 지방의료원 간호사가 계속적으로 독자적 간호업무를 더 높게 수행하게 될 것인지에 대해서는 지속적인 조사와 연구가 필요하며 지방의료원 간호사와 병원간호사의 간호업무성과 정도와 하위영역의 차이를 비교하는 연구가 필요하다고 사료된다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이는 연령, 총 임상근무경력, 현 부서경력이 많을수록, 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 선행연구가 부족하여 직접 비교하기는 어려우나 본 연구에서 경력 1년 이상에서 5년 이하의 경우에 가장 낮은 간호업무생산성을 나타냈지만, 선행연구[16]에서는 경력 1년 이상에서 5년 이하의 대학병원 간호사에서는 간호업무생산성의 차이가 오직 교육수준에서만 나타났다. 이러한 결과는 간호업무, 병원업무환경 등 다양한 요인이 있을 수 있는데 간호사의 연령과 경력



이 쌓이면서 자신의 업무에 대한 자신감이 생기고 현재 근무하는 부서의 업무를 습득하면서 간호업무수행에 대한 능력과 기술이 향상되어 나타나는 결과로 사료된다. 따라서 실무에서는 간호업무성과 향상 및 병원 발전을 위해 간호사의 장기근속 유지를 위한 경력관리, 보상체계, 복지지원 제도 등 다양한 방안을 마련할 필요가 있으며, 연구영역에서는 지방의료원 간호사의 근무경력 등 일반적 특성으로 대상자를 구분하여 세분화한 추후연구가 필요하다.

본 연구대상자의 간호업무성과와 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성은 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있고 다른 변수 간에도 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 살펴보면, 네 변수를 통합적으로 다룬 연구를 찾아 볼 수 없어 본 연구와 비교하는데 제한점이 있으나, 간호사의 자기효능감은 간호업무성과와[15,22,25], 조직몰입과 고객지향성은 간호업무성과와 양의 상관관계가 있고[15], 고객지향성과 간호업무생산성 간에도 양의 상관관계가 있으며[16], 외국의 경우에도 호주 간호사에서 조직몰입과 고객지향성 간에 양의 상관관계가 있음이 확인되어[26] 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성이 높을수록 간호업무성과가 높아짐을 알 수 있었다. 따라서 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성은 간호업무성과와 모두 관련성이 있는 것에 주목하여 이러한 변수들을 향상시킬 수 있는 다양한 교육 프로그램 직접 개발하거나 개발된 프로그램을 도입하여 적용하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 고객지향성( $\beta = .40, p < .001$ )이 간호업무성과 변량을 가장 높게 설명하였으며 자기효능감( $\beta = .24, p = .005$ ), 조직몰입( $\beta = .17, p = .023$ )의 순이었다. 일반적 특성은 유의한 예측변수가 나타나지 않았고, 세 변수의 총 설명력은 57%였다. 선행연구[16]에서 대학병원 간호사의 고객지향성이 간호업무생산성에 높은 영향을 미친다고 보고하였고, 본 연구에서도 자기효능감이나 조직몰입의 약 2배 가까이 영향함으로서 고객지향성이 간호업무성과에 매우 큰 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 비록 연구대상이 근무하는 기관의 특성은 다르지만 고객을 중요시 여기고 고객을 위하는 마음이 높을수록 간호생산성과 간호업무성과를 위해 노력한다고 볼 수 있으므로, 병원 차원에서 고객지향성 향상을 위한 구체적인 중재를 마련함으로써 병원경영성과를 향상시킬 것이라는 주장[16]처럼 지방의료원의 관리자도 이러한 노력을 해야 할 것이다. 한편 자기효능감의 경우 전국 28개 병원 1996명의 간호사를 대상으로 한 연구[27]와 14개 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구에서[22]와 동일하게 간호업무

성과에 영향을 미치는 변인으로 나타나, 병원의 형태와 관련 없이 지방의료원 간호사의 경우에도 개인적 긍정심리자본인 자기효능감이 간호업무성과에 긍정적 영향을 주는 요인임을 확인할 수 있었다. 따라서 지방의료원 간호사의 간호업무성과 향상을 위해 자기효능감 증진을 위한 교육중재 프로그램의 개발 및 적용이 필요하다고 사료된다.

비록 지방의료원 간호사를 대상으로 하거나 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과의 영향요인을 확인한 통합적인 연구는 이루어지지 않아 본 연구의 결과를 논하는데 제한이 있으나 이상의 결과를 통해 지방의료원 간호사의 고객지향성, 자기효능감과 조직몰입은 간호업무성과에 긍정적 영향을 주는 요인임을 확인할 수 있었다. 따라서 병원 경영성과를 향상시키기 위해 병원차원에서 고객지향성 향상을 위한 구체적인 중재 마련이 필수적이며, 간호사의 자기효능감을 향상시킬 수 있는 다양한 교육 프로그램 개발 및 적용을 위해 적극적으로 노력하여야 한다. 또한 조직에 대한 간호사의 심리적 애착감과 충성도를 높일 수 있는 여건 마련과 직원 복지 지원 등을 통해 조직에 대한 인식을 바꿀 수 있는 조직문화 조성, 효율적인 인력배치 및 수간호사를 포함한 동료간호사들의 배려와 관심을 통해 간호사들이 오랫동안 근무할 수 있는 환경 조성이 필요하다.

본 연구는 무작위로 추출된 우리나라의 지방의료원에서 근무하는 일반간호사를 대상으로, 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성과 간호업무성과를 파악한 최초의 연구이며, 본 연구를 통해 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과 간의 관계를 실제적으로 확인하였는데 의의가 있다. 특히 간호사의 자기효능감, 조직몰입 및 고객지향성이 간호업무성과에 영향을 미치는 요인임을 확인함으로써, 효율적인 간호업무성과 관리를 위한 기본 토대를 제공하였다고 할 수 있겠다.

## 결론

이상에서와 같이 본 연구결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출하였다. 우리나라 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과는 보통의 수준이었으며, 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성, 간호업무성과 간에는 양의 상관관계가 있으며, 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성은 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 특히 고객지향성이 간호업무성과에 매우 큰 영향을 미치는 의미 있는 중요한 변수임이 확인되었다. 이는 공공의료기관이면서 수익성을 고려

해야 하는 지방의료원의 현실적 상황에서 효율적인 간호업무 성과 관리를 위한 기본 토대를 제공하였다는데 의의를 둘 수 있다. 따라서 지방의료원 간호조직에서는 간호업무성과 향상을 위해 본 연구결과를 반영하여 간호인력 관리를 위한 전략을 개발하여 적용할 필요가 있다.

그러나 본 연구는 지방의료원의 임상경력 1년 이상의 일반 간호사만을 대상으로 했으므로, 연구결과가 지방의료원 간호사 전체를 대변한다고 할 수 없기에 해석에 신중을 기해야 하며, 향후 지방의료원의 발전을 위해 기관의 병상 수, 운영상태, 간호등급 등 다양한 변인을 고려한 추후 연구를 제안한다.

## REFERENCES

1. Ministry of Health and Welfare. (KR). Act on the establishment and management of local medical centers. Partial amendment. Act No. 14008, February 3, 2016.
2. Ministry of Health and Welfare. Local medical centers' management has improved [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare. [updated 2016 June 21; cited 2016 July 18]. Available from: [http://www.mohw.go.kr/front\\_new/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&CONT\\_SEQ=332896&page=1](http://www.mohw.go.kr/front_new/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=332896&page=1)
3. Nam KH, Park JH. A Study on the relationship of empowerment with job satisfaction and organizational commitment perceived by nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2002;8(1):137-150.
4. Ha NS, Choi J. An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2010;16(3):286-294.
5. Park SA. An exploratory study on the relationship between leadership style and performance in Korean nursing units. *The Seoul Journal of Nursing*. 1990;4(1):45-61.
6. Bandura A. Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall; 1986. p. 617.
7. Bandura A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. 1977;84(2):191-215. <http://doi.org/10.1037//0033-295x.84.2.191>
8. Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control. New York: W.H. Freeman; 1997. p. 604.
9. Bong YS, So HS, You HS. A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2009; 15(3):425-433.
10. Song AR. The effects of clinical nurse's internal marketing on self-efficacy and task performance. *Journal of the KOHVEA*. 2010;11(4):293-301.
11. Beecroft PC, Dorey F, Wenten M. Turnover intention in new graduated nurses: A multivariate analysis. *Journal of Advanced Nursing*. 2008;62(1):41-52. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04570.x>
12. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 1979; 14(2):224-47. 10.1016/0001-8791(79)90072-1
13. Daniel K. Darby DN. A dual perspective of customer orientation: A modification, extension and application of the SOCO scale. *International Journal of Service Industry Management*. 1997;8(2):131-147. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239710166254>
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measure consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
15. Kim IS, Seo RB, Kim BN, Min AR. The effects of positive psychological capital, organizational commitment, customer orientation in clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2015;21(1):10-19. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.10>
16. Yeo AR, Lee H, Jin H. Factors associated with customer orientation and nursing productivity. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(2):166-75. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.2.167>
17. Lee W, Uhm JY, Lee T. Role transition of senior year nursing students: Analysis of predictors for role transition. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(2):187-194. <http://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.2.187>
18. Scherer M, Maddux JE, Mercandante B, Prentice-Dunn S, Jacobs B, Rogers RW. The self efficacy scale: Construction & validation. *Psychological Report*. 1982;51(2):663-671. <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1982.51.2.663>
19. Jung AS. A study on the relations between a health promoting behaviors and self-efficacy in general hospital nurse [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2007. p. 1-68.
20. Chang KW. Study on structural modeling of organizational citizenship behaviors for nurses [dissertation]. Seoul: Kyung Hee University; 2010. p. 1-82.
21. Cho KJ. The effects of organizational culture and leadership style on the organizational effectiveness and customer-oriented behavior in the nursing department of a university hospital [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2006.
22. Han AL, Kwon S. Effects of self-leadership and self-efficacy on nursing performance of nurses working in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2016;18 (1):12-21. <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2016.18.1.12>
23. Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational com-

- mitment and organizational citizenship behavior. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2013;19(1):194-202. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
24. Do ES, Kim MY. Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation of nurses by size of medical care institution; small-medium hospitals and general hospitals. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2012;18(1):56-66. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.1.56>
25. Kim YH, Cho GY, Kim MS. Canonical correlation among clinical decision making, self-efficacy and nursing performance. Journal of the Korean Data Analysis Society. 2015;17(5): 2767-2778.
26. Bellou V. The role of learning and customer orientation for delivering service quality to patients. Journal of Health Organization and Management. 2010;24(4):383-395. <http://dx.doi.org/10.1108/14777261011064995>
27. Lee TW, Ko YK. Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. Journal of Advanced Nursing. 2010;66(4):839-848. <http://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05244.x>