

## 물리치료사의 내부서비스품질, 외부 서비스품질, 직무만족, 조직동일시 및 직업동일시에 관한 탐색적 연구

정택철

삼육보건대학

### The Study on Internal Service Quality, Service Quality to Patients, Job Satisfaction, Organizational Identification and Job Identification of Physical Therapists

Taek-cheol Jung, PhD

*Sahmyook Health College*

#### <Abstract>

**Purpose** : The purpose of this study is to understand the attitudes to internal service quality between coworkers, service quality to patients, job satisfaction, organizational identification and job identification of physical therapists in medical organizations.

**Methods** : Data were collected from physical therapists working in medical organizations. 195 questionnaires were analyzed. Participants' total mean, group mean by age, sex, career and type of medical organization and the variables' correlations were examined.

**Results** : The attitudes of physical therapists to five variables were very positive. Especially job identification was strong. The significant differences between groups were found in some variables. All variables except age and career were positively related to each other. The correlation between age and career was very high. Age and career were related to some of variables.

**Conclusion** : To improve organizational performances it should be a top priority to understand the attitudes of physical therapists in organizations.

---

**Key Words** : Internal service quality, Service quality to patients, Job satisfaction, Organizational identification, Job identification

## I. 서 론

조직구성원의 조직에 대한 태도와 행동에 관한 대부분의 연구들은 관련된 변인들 간의 관계 검증에 초점을 두고 있다. 이러한 연구들은 조직성과에 영향을 미치는 구성원의 태도와 행동의 선행변인과 결과변인을 확인하는데 기여한다. 그러나 조직 관리에서 가장 기초가 되는 구성원의 태도나 행동 평가에 관한 연구는 상대적으로 등한시되는 경향이 있다.

본 연구는 의료기관에 근무하는 물리치료사들을 대상으로 조직성과에 기여할 수 있는 몇몇 변인들에 대한 탐색적 연구를 통하여 물리치료사들의 조직관련 태도와 행동을 이해하고 개인과 조직성과 개선에 기여할 수 있는 기초 자료를 제공하는데 그 목적을 둔다.

의료기관은 물리치료사를 포함하여 다양한 전문직 군들로 구성되어 있으며 최종 의료서비스는 다양한 전문 서비스들의 결합에 의해 형성된다. 이러한 의료서비스 특성상 구성원 개인 역할의 중요성이 강조 될 수밖에 없다. 그러나 경영자는 개인 역할의 중요성을 강조하기 이전 구성원의 태도와 행동에 대한 정보를 수집할 필요가 있다. 만약 구성원에 대한 정확한 정보가 없다면 구성원이 직무를 충실히 수행했음에도 불구하고 조직이 달성할 수 있는 최대성과 수준에 못 미치는 성과가 나타난다고 하더라도 조직은 그 수준에 만족 할 수도 있을 것이다. 이것은 구체적 정보를 바탕으로 개선한다면 더 향상시킬 수 있는 성과를 포기하는 것과 같다. 또한 구성원은 노력한 결과가 성과로 연결되지 않기 때문에 의기소침하여 자신의 역량을 과소평가하거나 추가적 노력의지를 상실 할 수도 있다. 그러므로 구성원의 조직 내 태도와 행동에 관한 구체적 정보는 조직성과뿐만 아니라 구성원 개인의 성과 향상을 위해서도 필요하다.

조직 내에서 구성원과 관련된 가장 기본적인 정보는 직무와 조직에 관한 것이다. 본 연구에서는 직무와 관련하여 직무만족, 내부서비스품질 및 외부서비스 품질을 연구변인으로 선택하였으며, 조직과 관련하여 조직동일시를 기타 직업동일시를 연구변인으로 선택하였다.

직무만족은 조직구성원이 직무환경에서 지각하는 전반적 감정 평가를 말한다(Bettencourt와 Brown, 1997). 그러므로 조직구성원에 대한 이해는 직무만족에 대한 평가에서 출발하여야 하며 그 결과는 조직성과로 나타난다고 볼 수 있다.

서비스품질에 관한 연구들은 대체로 고객이 지각하는 외부 서비스품질에 초점을 두었으나(Teas, 1993a; 1993b) 점차 마케팅과 조직행동연구에서 서비스과정상의 내부고객의 중요성이 부각되면서(Reynoso와 Moores, 1995) 내부고객의 서비스품질에 관심을 갖기 시작하였다. 내부서비스품질은 물리치료사와 같이 동일직업군에 속한 구성원간의 협력이 요구되는 서비스유형에서 특히 중요하다. 왜냐하면 동료 간에 제공되는 서비스품질이 고객에 대한 외부 서비스품질에 영향을 주기 때문이다(Berry 등, 1994). 결과적으로 우수한 내부서비스품질은 우수한 외부서비스 품질의 전제 조건이며(Lings, 1999; Varey, 1995) 조직의 전반적 성과의 선행조건(Reynoso와 Moores, 1995)이라고 할 수 있다. 지금까지 외부서비스품질에 관한 연구는 서비스 결과 즉 고객이 지각하는 서비스품질에 주로 초점을 두었다(Brown 등, 1993; Zeithaml 등, 2002). 그러므로 내부구성원은 자신이 제공하는 외부서비스품질 수준에 관하여 스스로 평가하기 보다는 외부고객의 평가에만 의존하는 경향이 강하다. 이것은 자신이 제공하는 서비스 수준을 인식하지 못하고 고객의 요구수준에만 순응하는 매우 소극적인 서비스만을 제공하게 한다. 왜냐하면 물리치료를 받는 고객의 평가는 대체로 자신이 받은 범위 내에서 서비스를 평가하는 경향이 있기 때문이다. 그러므로 새로운 물리치료기술이 개발되었다 하더라도 고객은 그 기술적 서비스를 요구하지 않으므로 점점 새로워지는 정보와 기술이 활용되지 못하고 사장될 우려가 크다. 즉 더 질 좋은 서비스를 제공할 수 있음에도 고객의 눈높이에 맞는 서비스만 제공함으로써 서비스품질 향상의 기회를 스스로 버리게 된다. 따라서 본 연구에서는 물리치료사 스스로 자신이 제공하는 서비스 품질을 점검하고 평가해 보도록 함으로써 더 개선된 서비스를 창출할 수 있는 계기를 마련하려고 한다.

조직동일시는 조직의 경제적 성과뿐만 아니라

(Gwinner와 Swanson, 2003) 조직에 대한 긍정적 구전과 같은 성과에 영향을 미친다(김세웅, 2006; Mael과 Ashforth, 1992). 조직동일시가 강할수록 조직과 관련된 것들을 매력적으로 지각하고 조직에 대한 신념이 긍정적으로 변화하여 조직을 지원하려는 구성원의 노력과 행동으로 이어진다(김정목과 정동균, 2006). 그러므로 물리치료사의 의료기관에 대한 동일시에 대한 평가는 의료기관의 성과 향상과 관련하여 매우 의미 있는 정보가 될 것이다.

직업동일시는 물리치료사들이 전문직에 속하며 의료기관내 다양한 전문직이 공존하므로 물리치료사들의 직업에 대한 생각을 이해하는데 기여할 수 있는 변인이라고 판단하여 연구변인으로 선택하였다. 현재 다양한 전문직 군들이 조직 내 공존함에도 불구하고 직업동일시에 대한 연구가 소홀하다는 점에서 직업동일시에 대한 평가는 새로운 시도라고 할 수 있다.

본 연구의 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 내부서비스품질, 외부서비스품질, 직무만족, 조직동일시 및 직업동일시의 평균값분석과 집단별 평균값을 비교분석한다.

둘째, 변인간의 상관관계분석을 실시한다.

셋째, 결론을 제시한다.

## II. 연구 방법

### 1. 조사 대상

2008년 11월 1일부터 11월 23까지 서울의 모 대학교의 대학원에 재학 중인 현직 물리치료사들의 도움으로 설문조사를 하였다. 11월 1일부터 11월 16일까지 171매의 설문지가 회수되었으며 불성실한 설문지를 제외한 147매를 분석하였다. 2차 설문은 11월 18일부터 23일까지 동일한 방법으로 실시하여 회수된 60매 중 48매가 분석에 사용되어 분석에 사용된 총 설문지는 195매이다.

### 2. 변인의 측정

연구에 사용된 변인들의 측정항목들은 모두 7점

리커트척도(1-전혀 동의하지 않음, 7-매우 동의함)로 측정되었다.

#### 1) 내부서비스품질

내부서비스품질은 ‘직무수행과 관련하여 동료로부터 받은 서비스품질’로 정의한다. 내부서비스품질 측정 항목은 Parasuraman 등(1988)의 SERVQUAL을 사용하였으며, 서비스품질은 성과를 기초로 하는 측정도구가 더 유용하다고(Cronin과 Taylor, 1992) 함으로 성과만을 측정하였다. 몇몇 학자들은 SERVQUAL을 사용하는 것과 관련하여 내부고객과 외부고객의 요구가 다르다는 것을 강조하면서 내부서비스품질 측정을 위한 별개의 척도 개발의 필요성을 주장하였다(Bruhn, 2003; Reynoso와 Moores, 1995). 반면 다른 학자들은 SERVQUAL척도를 내부 서비스 환경에 사용하기 위해서는 단지 몇몇 용어의 각색이 필요하다고 주장하였다(Frost와 Kumar, 2000; Kang 등, 2002). SERVQUAL이 내부서비스품질 측정에 적합한지에 관해 여전히 문제가 제기되고 있지만, 내부서비스 품질을 측정하는데도 SERVQUAL이 유용하며(Brooks 등, 1999), 내부시장(internal market)에서 사용 될 수 있을 정도로 충분히 융통성이 있다고(Wildes, 2007) 함으로 SERVQUAL의 5가지 차원을 이용하였다.

#### 2) 외부서비스품질

외부서비스품질은 ‘물리치료사가 환자에게 제공하는 인적, 기술적 서비스품질’로 정의한다. 물리치료사가 평가하는 외부서비스품질은 환자입장에서 본다면 물리치료사에 대한 만족으로 표현된다. 왜냐하면 물리치료에 대한 환자만족은 시간, 적절한 설명, 환자에 대한 지시등과 같은 물리치료사와의 고품질 상호작용을 반영하는 항목들과 대부분 관련되기 때문이며(Beattie 등, 2002), 또한 의료서비스에 대한 고객만족은 고객들이 의료서비스품질에 대해 지각하는 가치판단이며 지속적인 반응이기 때문이다(황인창과 장원재, 2007). 따라서 물리치료사에 대한 만족측정도구는 물리치료사들에게는 자신의 외부서비스품질 측정도구로 사용될 수 있다고 판단된다. 일반적으로 환자의 의사에 대한 만족은 쉬운 말

로 설명하는 대화적 만족, 인간적 대우를 평가하는 감정적 만족 및 진료기술을 평가하는 기술적 만족으로 구분된다(Diamatteo와 Heys, 1980). 환자들의 물리치료사에 대한 만족도 물리치료사의 인간적 측면과 전문 지식적 측면을 중요시 한다(정현식 등, 2002). 그러므로 본 연구에서는 물리치료사의 인격적 요인은 Beattie 등(2002)의 전반적 환자만족요인 중 4개의 항목을 선택하여 본 연구에 적합하게 수정하였으며, 전문지식요인은 정현식 등(2002)의 전문지식과 관련된 요인을 참고하여 4개 항목을 개발하였다. 자세한 측정항목은 신뢰성분석에서 제시한다.

3) 직무만족

직무만족의 측정방법은 전반적 감정을 측정하는 방법(Dubinsky와 Hartley, 1986)과 각 직무만족에 영향을 주는 개별 요인(facet)에 대한 측정 방법(Fisher, 1980)이 있다. 본 연구에서는 직무만족에 대한 전반적 감정을 측정한다. 직무만족은 '전반적으로 자신의 일에 대한 만족'으로 정의하고 Dubinsky와 Hartley (1986)가 사용한 전반적 직무만족 측정항목 중 2개와 '나는 이 일을 하는 것이 기쁘다'를 사용하여 3개의 항목으로 측정하였다.

4) 병원동일시와 직업동일시

병원동일시는 '나는 병원과 일체'라고 생각하는 것으로 정의하고 Mael과 Ashforth(1992)가 사용한 조직동일시 측정 항목 5개를 사용하여 측정하였다.

직업동일시는 '나와 직업은 일체'라고 정의하고 Mael과 Ashforth(1992)의 조직동일시 항목들 중 직업동일시에 적합할 것으로 판단되는 3개 항목들을 사용하여 측정하였다.

3. 분석방법

자료는 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였다. 분석 방법은 요인분석, 신뢰성분석, 빈도분석, 평균값분석, 독립표본 T검정, 일원배치분산분석 및 상관관계 분석을 실시하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 응답자 특성

응답자 중 남성이 103명 여성 92명이며 의료기관 유형별로는 100~299병상 종합병원이 68명으로 가장 많으며 평균 연령은 29.49세이고 평균 근무기간은 4

Table 1. The characteristics of respondents

	Male	Female	Total	Mean	
Type of medical organization	Clinic & social welfare center	13	29	42	
	Hospital(over 30 bed)	21	23	44	
	General Hospital I(200-299)	40	28	68	
	General hospital II(over 300)	29	12	41	
Age	20-29 years	47	63	110	29.49 years
	30-39	51	25	76	
	40-49	4	4	8	
	50-59	1	0	1	
	≤5 years	66	61	127	
Career	5< ≥10	28	22	50	4 years & 9 months
	10< ≥15	7	5	12	
	15< ≥20	0	4	4	
	20<	2	0	2	
Total	103	92	195		

년 9개월이다. 자세한 결과는 다음과 같다(Table 1).

## 2. 개념타당성검증을 위한 탐색적 요인분석

측정 항목들의 개념타당성을 검증하기 위하여 아이젠값 1이상의 요인을 추출하도록 하고 베리맥스 회전법을 지정하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 2회에 나누어 실시하였다.

### 1) 내부서비스품질

SERVQUAL을 이용한 내부서비스품질은 5가지 차원으로 구분되지 않았다(Table 2). 공감성과 응답성은 같은 차원으로 나타났으며 확신성 2개 항목(동료에게 안심하고 일을 부탁 할 수 있다, 동료는 친절하다)과 신뢰성 1개 항목(동료는 업무에 필요한

정보를 정확히 제공해 준다)이 단일 차원을 유지하지 못하여 추후 분석에서 제외 하였다. 나머지 항목들의 특성은 크게 3가지로 분류되었다. 공감성과 응답성 및 확신성 1개 항목(동료와 함께 일하는 것이 편하다)이 단일 요인으로 나타났으며 이 항목들은 동료와의 인간관계에 초점을 두고 있다. 신뢰성 4개 항목과 확신성 1개 항목(동료들은 업무에 대한 충분한 지식이 있다)은 같은 요인으로 나타났으며 이 항목들은 업무자체에 초점을 두고 있다. 유형성항목은 선행연구들과 같이 단일차원으로 확인되었다. 이것은 매우 의미 있는 결과를 보여준다. 즉 물리치료사들은 내부서비스 품질을 평가할 때 구성원간의 인간관계, 업무관계 및 물리치료실 환경으로 구분하여 평가 하는 것으로 보인다. 이후 각 요인들을 관계품질, 업무품질 및 서비스 환경이라고 명하여 사용한다.

Table 2. Factor & reliability analysis results of internal service quality

Factor	Measuring Items	REQ	JOQ	SCE
Reliability	동료는 업무관련 약속 잘 지킴	.263	.677*	.162
	내 업무의 문제점 해결해줌	.391	.729*	.075
	업무를 정확하게 처리함	.391	.771*	.189
	업무관련 정보를 정확히 제공함	.545	.655	.074
	동료는 믿을만함	.494	.656*	.046
Tangibles	이 병원은 최신 물리치료장비 있음	-.168	.336	.640*
	물리치료실은 깨끗함	.109	.086	.829*
	물리치료사 용모가 단정함	.239	.076	.744*
	물리치료실은 정리정돈이 잘 되었음	.361	.081	.761*
Assurance	동료는 업무관련 지식이 충분함	.330	.607*	.298
	안심하고 일을 부탁 할 수 있음	.511	.656	.196
	친절함	.585	.527	.197
	동료와 함께 일하는 것이 편함	.615*	.475	.104
Empathy	동료는 내 업무에 관심 있음	.676*	.414	.152
	업무 외에 개인적인 관심을 보임	.759*	.289	.141
	내 편의를 봐줌	.723*	.352	.244
	내 업무를 이해하려고 함	.781*	.280	.211
	부담없이 일을 부탁할 수 있음	.682*	.262	.052
Responsiveness	동료는 자발적으로 내 업무 도와줌	.775*	.317	.074
	바빠도 내 업무 도와줌	.779*	.294	.112
	업무에 대하여 즉각적으로 응답함	.711*	.395	.152
	부탁한 일을 언제 해줄지 말해줌	.717*	.336	.174
Eigen value		7.091	4.862	2.704
Cum, % of variance		32.230	54.328	66.620
Reliability coefficient(numbers of item)		.943(10)	.868(5)	.759(4)

Relational quality: REQ, Job quality: JOQ, Service environment: SCE,

Table 3. Factor & reliability analysis results of service quality to patients, organizational identification, job identification, job satisfaction

F	Measuring items	OI	EXP	PEQ	JOS	JOI
P	환자에게 물리치료 내용 설명함	.115	.353	.660*	.120	-.182
S	환자 말을 경청함	.067	.063	.781*	.232	.156
E	질문에 친절하게 응답함	.138	.208	.779*	.131	.179
R	환자를 정중하게 대함	.215	.199	.599*	-.014	.384
V						
Q	환자 증상 파악 후 처치함	.047	.715*	.302	.192	.106
U	증상에 적합한 치료기술 보유함	.160	.800*	-.006	.203	.173
A	환자에게 필요한 치료정보 제공	.182	.806*	.206	.085	.111
L	자가 처치방법 알려줌	.145	.798*	.218	.091	.029
	우리병원 칭찬하면 내가 칭찬 받는 것 같음	.840*	.102	.246	.127	.132
O	우리병원에 관한 타인 생각에 관심 많음	.822*	.180	.082	.276	.142
I	근무하는 병원을 우리병원 이라함	.818*	.082	.246	.174	.083
	우리병원 잘되면 내가 잘된 것 같음	.606*	.280	-.088	.140	.410
		.723*	.151	.010	.308	.347
J	물리치료사비난하면 나를 비난하는 것 같음	.389	.138	.233	-.177	.562*
O	물리치료사를 좋게 말하면 기분이 좋음	.321	.070	.180	.053	.803*
I	직업 몰으면 당당히 물리치료사라고 함	.085	.146	.073	.375	.751*
J	전반적으로 내가 하는 일에 만족함	.154	.243	.238	.799*	.087
O	전반적으로 직무상의 일에 만족함	.268	.142	.195	.777*	-.037
S	이 일 하는 것을 좋아함	.294	.159	.046	.820*	.212
	Eigen value	3.548	2.950	2.516	2.506	2.202
	Cum, % of variance	18.676	34.200	47.440	60.629	72.221
	reliability coefficient(numbers of item)	.902(5)	.850(4)	.774(4)	.867(3)	.735(3)

Service quality to patients: PSERVQUAL, Organizational identification: OI, Job identification: JOI, Job satisfaction: JOS, Personal quality: PEQ, Expertise: EXP

2) 외부서비스품질, 조직동일시, 직업동일시, 직무 만족

네 개의 변인에 대한 탐색적 요인분석결과 요인들은 (Table 3)과 같이 명확하게 구분되어 개념타당성이 확보되었음을 확인하였다. 특히 외부서비스품질은 물리치료사가 환자에게 물리치료와 관련하여 잘 설명하고 친절하고 정중하게 대하며 환자의 말을 경청하는 환자와의 인적 대응측면과 환자의 증상을 잘 파악하고 그에 적합한 처치를 하며 환자의 치료를 도울 수 있는 정보 등을 제공하는 전문지식 측면으로 구분되었다. 따라서 이 후부터는 외부서비스 품질을 각각 인적 품질과 전문성으로 구분하여 사용한다.

3. 신뢰성 검증

각 변인에 대한 신뢰성 검증을 위해 항목간의 내적 일관성을 나타내는 Cronbach' a계수를 확인하였다. 그 결과 모든 변인의 신뢰성 계수가 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 있다고 판단된다. 자세한 결과는 (Table 2)와 (Table 3)에 나타나 있다.

4. 평균값분석

모든 변인들은 평균 5점 이상의 높은 값을 나타냈다(Table 4). 이것은 자기보고(self report)때문인 것으로 평가할 수도 있으나 자기보고방식이 관리자 평가 결과와 일관되며(Oliver와 Anderson, 1994) 때로는 관리자가 인식하지 못한 행동조차도 평가할 수 있기 때문에(Organ, 1988) 제시된 평균값은 신뢰할 만하다고 판단된다. 특히 직업동일시는 다른 변인들의 평균값보다 가장 높게 나타나 물리치료사들

Table 4. Mean analysis result

Variables	Mean	SD	SE
Relational quality	5.2769	.95060	.06807
Job quality	5.5405	.88151	.06313
Service environment	5.2987	.92304	.06610
Personal quality	5.6795	.73558	.05268
Expertise	5.3000	.90517	.06482
Organizational identification	5.4646	1.06050	.07594
Job identification	5.8838	.87745	.06284
Job satisfaction	5.0376	1.19648	.08568

이 직업에 대해 자부심이 강한 것으로 볼 수 있다. 또한 내부서비스품질에 관해서 동료 간의 관계나 환경보다는 업무자체의 품질이 더 높은 것으로 인식하며 외부서비스품질평가에서는 자신의 전문성보다는 고객과의 인간관계에 더 높은 점수를 부여한 것으로 나타났다.

1) 성별평균값 분석

남녀 간에 변인들의 평균값에 차이가 있는지 확인하기 위하여 대응표본T 검정을 실시하였다. 그 결과 물리치료사의 전문성을 제외한 모든 변인에서 유의한 차이를 보이지 않았다(Table 5). 물리치료사의 전문성은 남성이 여성보다 우월한 것으로 보인다(유의확률 .002).

2) 의료기관 유형별 평균값 분석

일원배치분산분석을 실시하여 의료기관유형별 차이를 검증한 결과 인적품질과 조직동일시를 제외한 모든 변인에서 유형별 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 6). 집단 간의 차이를 확인하기 위하여 Scheffe 통계량을 이용하였다. 집단 간 차이에 대한 표는 생략하였다.

관계품질은 의원(의원, 복지관)에서 가장 높게 나타났다. 관계품질은 의원이 각각의 의료기관들과 유의한 차이를 보였다. 업무품질도 의원에서 가장 높게 나타났으며 병원(30병상 이상) 간에서만 유의한 차이를 보였다. 서비스 환경은 100~299병상의 종합병원이 가장 좋은 것으로 나타났으며 병원 간에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 인적품질은 의

Table 5. Mean analysis result by sex

Variable	Sex	Mean	SD	SE	P-value
REQ	Male	5.3058	.93219	.09185	.654
	Female	5.2446	.97489	.10164	
JOQ	M	5.5553	.88204	.08691	.804
	F	5.5239	.88546	.09232	
SCE	M	5.3519	.91517	.09017	.396
	F	5.2391	.93315	.09729	
PEQ	M	5.6917	.73781	.07270	.806
	F	5.6658	.73686	.07682	
EXP	M	5.4903	.84011	.08278	.002
	F	5.0870	.93206	.09717	
OI	M	5.4485	1.10488	.10887	.823
	F	5.4826	1.01425	.10574	
JOI	M	5.8123	.86781	.08551	.230
	F	5.9638	.88600	.09237	
JOS	M	5.1683	1.22952	.12115	.107
	F	4.8913	1.14739	.11962	

Table 6. Mean analysis result by type of medical organization

Variable	Clinic etc.	H(bed. 30-)	General H1	General H2	P-value
REQ	5.8381	4.9773	5.1750	5.1927	.000
JOQ	5.9381	5.1136	5.5382	5.5951	.000
SCE	5.2917	5.0341	5.5662	5.1463	.014
PEQ	5.7381	5.5170	5.7757	5.6341	.293
EXP	5.3393	4.9545	5.3603	5.5305	.023
OI	5.6095	5.1682	5.4706	5.6244	.161
JOI	6.0000	5.5303	6.0082	5.8049	.007
JOS	4.8254	4.6591	5.1961	5.3984	.013

료기관 간의 유의한 차이가 발견되지 않았으며 전문성은 300병상 이상의 종합병원에서 가장 높은 값을 나타냈으며 병원과 유의한 차이를 나타냈다. 병원동일시는 의료기관 간에 차이가 나타나지 않은 반면 직업동일시는 병원과 100~299병상의 종합병원 간에 유의한 차이를 나타내고 있다. 직무만족은 300병상 이상의 종합병원이 가장 높은 것으로 나타났으며 병원과는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

3) 연령별 평균값 분석

응답자의 평균연령(29.4)을 기준으로 29세 이하(110명)와 30세 이상(85명)으로 구분하여 분석하였다

(Table 7). 그 결과 관계품질(유의확률 .036), 전문성(유의확률 .000) 및 직무만족(유의확률 .001)에서 유의한 차이가 나타났다. 나이가 많을수록 동료와의 관계가 더 좋으며 물리치료에 대한 전문지식이 더 많은 것으로 보인다. 또한 연령이 높을수록 직무에 더 만족하는 것으로 보인다.

4) 경력별 평균값 분석

응답자의 평균 근무경력(4년 9개월(4.75년))이다. 평균을 기준으로 응답자를 두 집단으로 구분하여 분석하였으며 4년 9개월 이하가 114명, 그 이상이 81명이다. 분석결과 관계품질, 전문성, 조직동일

Table 7. Mean analysis result by age

Variable	Age	Mean	SD	SE	P-value
REQ	year≤29	5.1518	1.01401	.09668	.036
	30≤years	5.4388	.84008	.09112	
JOQ	≤29	5.4636	.98909	.09431	.150
	30≤	5.6400	.71234	.07726	
SCE	≤29	5.2614	.98869	.09427	.513
	30≤	5.3471	.83371	.09043	
PEQ	≤29	5.6341	.80400	.07666	.314
	30≤	5.7382	.63610	.06899	
EXP	≤29	5.0068	.91274	.08703	.000
	30≤	5.6794	.74364	.08066	
OI	≤29	5.3600	1.13519	.10824	.117
	30≤	5.6000	.94466	.10246	
JOI	≤29	5.8636	.90563	.08635	.717
	30≤	5.9098	.84420	.09157	
JOS	≤29	4.7788	1.19911	.11433	.001
	30≤	5.3725	1.11319	.12074	



Table 8. Mean analysis result by period of career

Variable	Period of career	Mean	SD	SE	P-value
REQ	years ≤4.75	5.1526	1.00997	.09459	.030
	4.75<years	5.4519	.83518	.09280	
JOQ	≤4.75	5.4825	.97828	.09162	.252
	4.75<	5.622	.72180	.08020	
SCE	≤4.75	5.3026	.98746	.09248	.943
	4.75<	5.2932	.82990	.09221	
PEQ	≤4.75	5.6162	.78859	.07386	.142
	4.75<	5.7685	.64805	.07201	
EXP	≤4.75	5.0439	.92366	.08651	.000
	4.75<	5.6605	.74614	.08290	
OI	≤4.75	5.2930	1.12389	.10526	.005
	4.75<	5.7062	.91765	.10196	
JOI	≤4.75	5.8509	.91432	.08563	.536
	4.75<	5.9300	.82616	.09180	
JOS	≤4.75	4.7076	1.30587	.12231	.000
	4.75<	5.5021	.83020	.09224	

시 및 직무만족에서 집단 간에 유의한 차이를 보이고 있다(Table 8). 즉 근무경력이 길수록 연령과 같은 특징을 보인다. 특히 근무경력이 긴 집단에는 조직에 더 동일시하는 하는 것으로 나타났다.

### 5. 상관관계분석

상관관계분석결과 응답자의 특성을 제외한 모든 변인 간에는 유의수준 0.01에서 모두 유의한 관계가

있는 것으로 나타났다(Table 9). 응답자의 경력과 연령은 매우 높은 상관관계(.888)가 있는 것으로 나타나 현실을 잘 반영해 주고 있음을 알 수 있다. 연령과 경력은 내부서비스품질(관계품질, 업무품질, 환경)과 유의한 관계가 나타나지 않았으며 외부서비스품질(인적품질, 전문성) 중 전문성과 유의한 관계가 있는 것으로 나타나 경력과 나이가 많은 물리치료사 일수록 물리치료지식 수준이 높은 것으로 보인다. 또한 연령과 경력은 직무만족과도 유의한 상관

Table 9. Correlation analysis result

Variable	REQ	JOQ	SCE	PEQ	EXP	OI	JOI	JOS	Age	Career
REQ	1									
JOQ	.793	1								
SCE	.380	.403	1							
PEQ	.428	.426	.420	1						
EXP	.361	.385	.323	.506	1					
OI	.404	.441	.354	.403	.419	1				
JOI	.380	.419	.324	.396	.357	.568	1			
JOS	.302	.332	.390	.396	.437	.529	.348	1		
Age	.123n	.075n	.027n	.078n	.378	.116n	.036n	.250	1	
Career	.103n	.061n	-.054n	.068n	.311	.120n	.044n	.221	.888	1

n을 제외한 모든 변인들은 .01수준에서 모두 유의한 관계가 있음

관계가 있는 것으로 나타났다. 이것은 대체로 장기간 물리치료사로서 일한다는 것은 그 직무에 만족하기 때문인 것으로 볼 때 당연한 결과로 보인다.

내부서비스품질 평가 요인인 관계품질, 업무품질 및 서비스환경은 직업동일시(.380 .419 .324)보다 조직동일시(.404 .441 .354)와 더 깊은 관련이 있는 것으로 나타났다. 외부서비스품질 평가 요인인 인적품질과 전문성도 직업동일시(.396 .357)보다 조직동일시(.403 .419)와 더 관련이 깊은 것으로 나타났다.

직무만족과 내부서비스품질과의 관계에서는 직무만족은 서비스환경(.390), 업무품질(.332) 및 관계품질(.302)순으로 관련이 있는 것으로 나타났다. 직무만족과 외부서비스품질간의 관계는 전문성(.437)이 인적품질(.396)보다 더 관련이 깊은 것으로 나타났다.

#### IV. 고 찰

내부서비스는 어느 특정 조직단위나 부서에 근무하는 사람들이 다른 조직단위나 근무자들에게 제공하는 서비스로(Stauss, 1995) 내부서비스품질은 종업원이 자신의 직무를 수행하는데 있어서 다른 동료나 부서로부터 제공되는 서비스에 대한 평가 결과다(강기두, 2005). 즉 내부서비스품질은 조직 내 서비스에 대한 종업원 만족으로 내부서비스품질이 높을수록 종업원만족도도 높아지며 외부서비스품질도 높아진다(Hallowell 등, 1996). 왜냐하면 내부서비스품질은 내부고객만족을 통하여 외부고객만족까지도 연결시키는 역할을 하기 때문이다(Bruhn, 2003).

외부서비스품질은 외부고객에게 제공하는 서비스 품질이다. 최근 들어 소득수준의 향상과 다양한 매체를 통한 의료서비스정보 공유 현상으로 의료소비자가 과거 획일적인 정부주도의 의료보험대상으로서의 의료서비스가 아닌 개인 수준에 적합한 의료서비스를 선택하려는 경향이 강하게 나타나고 있다. 이것은 의료소비자가 의료서비스품질에 더욱 민감해 지고 있음을 반영한다. 이와 같은 현실 속에서 모든 의료기관은 소비자가 원하는 의료서비스 품질 수준을 달성하기 위해 노력하지 않을 수 없다. 특히 다양한 전문인들로부터 제공되는 다양한 의료서비스의 품질을 향상시키기 위해서는 전문인들의 태도

와 행동에 대한 정보가 요구된다.

직무만족은 직무와 관련된 과정요인-동료, 상사, 직무환경 등과 결과요인-급여, 승진 등에 대한 만족이라고 볼 수 있다. 즉 직무만족은 자기 직무의 모든 면에 대한 평가결과에 의해 형성되는 전반적 긍정적인 감정 상태로(Netemeyer 등, 1997) 직무상황에 대한 긍정적 감정은 자신이 소속된 조직의 구성원과 조직뿐만 아니라 조직을 존재하게 하는 고객에게까지 전이될 수 있다. 직무만족은 고객만족, 이익, 생산성, 사고 및 이직과 관련이 있으므로(Harter 등, 2002) 만족도가 높은 직원이 있는 조직은 만족도가 낮은 직원이 있는 조직보다 더 효과적인 경향이 있을 것이다.

조직동일시는 사회적 정체성의 독특한 형태로 조직에 대한 소속감과 일체감에 대한 인식이다(Ashforth와 Mael, 1989). 조직동일시는 구성원과 조직의 심리적 결속으로, 구성원의 자아개념이 자신이 속한 조직의 정체성과 일치될 때 형성된다(Dutton 등, 1994). 사람들은 어떤 조직에 소속되었다고 하여 그 조직에 반드시 동일시하는 것은 아니다. 다만 그 조직이 자신의 자아개념을 강화시킬 수 있을 때 조직동일시가 형성된다. 사람들은 조직의 이미지가 자신의 이미지가 되기 때문에 가능한 높은 사회적 신분의 조직에 동일시하는 경향이 있다(Mael과 Ashforth, 1992). 그러나 일단 조직에 동일시하는 사람들은 동일시의 강도가 강할수록 최고의 조직 이익을 위해 행동하는 경향이 있다(Dutton 등, 1994; Mael과 Ashforth, 1992).

직업동일시는 사회 정체성 이론을 토대로 특정 직업에 대해 자부심을 느끼며 직업과 자신을 일체로 인식하는 것이다. 직업동일시는 사회적 동일시의 한 형태로 개인과 개인 직업과의 일체감이다(김원형, 1998). 직업은 개인의 학력은 물론 경제력과 사회적 위상까지도 예측하게 하는 수단이 될 수 있으므로 개인의 이미지나 정체성을 정의하는데 중요한 역할을 할 것이다. 직업동일시 수준이 높은 구성원일수록 직무만족과 직무몰입 수준이 높을 것으로 보이며 자신의 대외적 이미지를 관리하기 위하여 고객에게 제공하는 서비스품질에 높은 관심을 보이며 자신이 속한 조직에 대해서도 긍정적 행동을 할

것으로 보인다. 실증연구들에서도 직업동일시는 조직 내에서 직무만족과 조직몰입에 명확한 긍정적 효과가 있으며(Loi와 Ngo, 2004), 서비스 품질에 직간접적으로 영향을 줄 뿐만 아니라(김원형, 1998) 동료구성원을 위한 이타적 행동과 조직의 성공을 위한 행동을 하게한다(이승원과 정택철, 2009)는 것을 확인하였다.

## V. 결 론

Parasuraman 등(1988)은 사람들은 서비스 유형과 무관하게 다섯 가지 차원, 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성 및 응답성으로 서비스 품질을 평가한다는 SERVQUAL모형을 제시하였다. 그러나 서비스 품질 평가를 위해 가장 빈번하게 사용되는 SERVQUAL조차도 다양한 서비스 환경을 연구한 결과 일관성 있는 결과를 확인하지 못하였다(Babakus와 Mongold, 1992; Finn과 Lamb, 1991). 본 연구에서는 외부서비스 품질을 평가 하도록 설계된 SERVQUAL을 이용하여 내부서비스 품질을 측정한 결과 신뢰성, 유형성, 공감성, 확신성 및 응답성의 5개 요인으로 구분되지 않고 3개의 요인으로 구분되었다. 유형성은 명확하게 구분되었으나 공감성과 응답성은 동일한 요인으로 나타났으며 일부 확신성 항목들과 신뢰성 1개 항목은 단일 요인으로 나타나지 않았다. 즉 물리치료사들은 내부서비스 품질을 동료 간의 관계를 중시하는 관계품질, 업무에 초점을 두는 업무품질 및 물리치료실 환경으로 구분하여 인식한다. 이와 같은 결과는 내부서비스 품질 측정도구는 외부서비스 품질 측정도구와는 다른 특성이 고려되어야 함을 상기시켜주고 있다.

물리치료사들은 모든 변인에서 5점 이상의 높은 점수를 기록해 자신의 직무와 조직에 대해 매우 긍정적인 것으로 나타났다. 특히 물리치료사들은 조직보다 직업에 대한 동일시가 더 강한 것으로 나타났다(5.465<5.883). 이것은 직업동일시와 조직동일시가 동일한 사회정체성이론에 근간을 두고 있다는 점에서 매우 흥미 있는 결과라고 생각한다. 직업동일시가 조직동일시보다 높게 나타난 것은 물리치료사들이 자신의 직업에 대해 강한 자부심을 갖고 있거나

또는 물리치료학과에서 3년 또는 4년 이상의 교육을 받는 과정에서 직업동일시가 형성되어서 인지도 모른다. 신문기자를 대상으로 한 Russo(1998)의 연구에서도 직업동일시가 조직동일시보다 더 강한 것으로 나타났다. 직업동일시는 조직과 동료에 대한 긍정적인 행동(이승원, 정택철, 2009)과 같은 조직성과에 기여하므로 물리치료사의 높은 직업동일시는 조직차원에서 매우 바람직하다. 그러나 직업동일시가 강하다는 것이 항상 긍정적인 면만 있는 것은 아니다. 의료기관과 같이 다양한 전문직이 공존하는 조직에서 지나치게 직업동일시 수준이 높으면 다른 전문직과의 갈등을 유발 할 수도 있을 것이다. 또한 직업동일시가 조직동일시보다 지나치게 강하면 조직구성원은 조직의 이익보다 자신의 이익을 우선시할 가능성도 배제할 수는 없다. 그러므로 조직은 구성원이 직업동일시와 조직동일시의 균형을 유지하도록 노력할 필요가 있다.

물리치료사들의 내부서비스 품질, 조직동일시, 직업동일시 및 직무만족에서 남녀 간의 현저한 차이가 확인되지 않았으나 다만 남자가 여자보다 환자에게 제공하는 전문지식 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 이것은 물리치료를 채용할 때 고도의 전문성을 요구하지 않는다면 성별 차이가 불필요함을 알 수 있다.

의료기관 유형별로는 의원 등이 동료 간의 인간관계와 업무관계가 더 좋은 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 고객에게 제공하는 인적서비스 품질 수준도 종합병원 못지않게 높은 것으로 나타났다. 그 이유는 의원 등은 물리치료사 수가 적기 때문에 동료 간에 더 친밀하며 환자에게 제공한 서비스가 환자는 물론 동료와 조직에 의해 쉽게 평가되기 때문인 것으로 보인다. 그러나 외부서비스 품질 중 전문지식을 평가하는 전문성은 종합병원들이 더 높은 것으로 나타났다. 전반적인 직무만족도 300병상 이상의 종합병원과 200~299병상의 종합병원이 각각 1,2위를 기록하였다. 본 연구에서는 직무만족을 전반적 만족으로 측정함으로써 구체적인 직무만족 요인들과의 관계를 확인하지 못하였다는 아쉬움이 있다. 향후 직무만족의 개별요인과 의료기관 유형별 관계를 검증하여 소규모 의료기관이 개선해야 할 점을

제시하는 것도 매우 유의한 연구가 될 것이다. 의료 기관 유형별 분석은 매우 흥미 있는 결과를 보여준다. 30병상 이상 병원의 경우 모든 변인에서 괄목할 만한 특징을 보이지 못한 반면 의원 등은 전술한 것과 같이 매우 높은 평가를 보이고 있다.

연령별 분석 결과 관계품질, 전문성 및 직무만족에서 나이가 많은 집단이 더 높은 점수를 보이고 있다. 즉 나이가 많다는 것은 물리치료 경력이 길다는 것과 강한 상관관계(.888)가 있기 때문에 대인관계나 전문기술이 더 좋은 것으로 생각된다. 또한 오랫동안 물리치료사의 직에 종사한다는 것은 만족스런 직장생활임을 의미한다고 생각된다.

물리치료 경력이 긴 집단이 동료 간의 관계품질 수준과 전문지식 수준이 높으며 직무에 대해서도 더 만족하는 것으로 나타났다. 이것은 연령별 분석과 동일한 결과를 보였으며 경력이 긴 집단은 조직에 대해서도 더 동일시하는 것으로 나타났다.

상관관계분석 결과 내부서비스품질, 외부서비스품질, 직무만족, 조직동일시 및 직업동일시 간에는 각각 유의한 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러므로 한 변인의 실패는 다른 변인에 영향을 주고 궁극적으로는 의료기관 성과에 영향을 줄 수 있으므로 어느 한 변인도 소홀하게 관리해서는 아니 된다. 경력과 연령의 상관관계는 매우 높게(.888) 나타나서 현실을 잘 반영하고 있다. 직무만족과 조직동일시 및 직업동일시와의 관계는 흥미 있는 결과를 보여준다. 변인들의 평균값 분석에서 직업동일시는 조직동일시보다 높은 값을 보였다(5.8838>5.4646). 그러나 직무만족과의 상관관계분석 결과 조직동일시(.529)가 직업동일시(.348)보다 더 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 내부서비스품질과 외부서비스품질도 조직동일시와 더 관련이 있는 것으로 나타났다. 이것은 물리치료사들의 직업동일시 수준이 높다고 하더라도 직무만족이나 내외부적인 서비스품질은 직무를 제공하는 조직과 더 관련이 있음을 알 수 있다. 따라서 의료기관은 물리치료사들이 조직에 동일시 할 수 있는 여건을 형성할 필요가 있다.

본 연구는 물리치료사의 조직 내에서의 태도를 이해하는데 기여 할 것으로 판단되나 소규모의 표

본으로 인해 연구결과를 일반화 하는 데는 문제가 있을 수 있다. 향후 더 많은 표본수와 더 세부적인 설문문항을 이용한 연구의 필요성을 제기한다. 또한 동일의료기관내의 여러 전문직을 대상으로 연구하여 전문직간의 차이를 검증하는 것도 매우 유의한 연구가 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강기두. 내부서비스품질과 관련변수들과의 관계에 관한 연구. 품질경영학회지. 2005;33(3): 1-18.
- 김세웅. 대학스포츠 팀과 대학 동일시가 재학생의 모교에 대한 구전 및 후원의도에 미치는 영향. 한국스포츠산업·경영학회지. 2006;11(1):41-51.
- 김원형. 직업동일시모형: 서비스 질, 조직 동일시, 조직 몰입과의 관계. 한국심리학회지. 1998;11(1): 77-95.
- 김정목, 정동근. 스포츠 조직구성원의 직업의식과 조직동일시 및 조직역량의 관계. 한국체육학회지. 2006;45(2):101-12.
- 이승원, 정택철. 직무만족과 개인 및 조직에 대한 조직시민행동간의 관계에 대한 연구. 서비스경영학회지. 2009;10(1):331-55.
- 정현식, 박형식, 박태섭 등. 물리치료서비스에 대한 환자의 만족도 조사. 한국전문물리치료학회지. 2002; 9(1):97-110.
- 황인창, 장원재. 의료서비스품질이 관계품질과 서비스충성도에 미치는 영향: 전환장벽의 조절효과를 중심으로. 산업경제연구. 2007;20(5):1875-902.
- Ashforth BE, Mael F. Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*. 1989;14(1):20-39.
- Babakus E, Mongold WG. Adapting the SERVQUAL scale hospital services; An empirical investigation. *Health Services Research*. 1992;26(2):767-86.
- Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK et al. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Physical Therapy*. 2002;82 (6):557-65.
- Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA. Improving

- service quality in America: lessons earned. *Academy of Management Executive*. 1994;8(2):32-45.
- Bettencourt LA, Brown ST. Contact employees: relationship among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors. *Journal of Retailing*.1997;73(1):39-61.
- Brooks RF, Lings IN, Botschen MA. Internal marketing & customer driven wavefronts. *The Service Industries Journal*. 1999;19(4):49-67.
- Brown TJ, Churchill Jr. GA, Peter JP. Research note: improving the measurement of service quality. *Journal of Retailing*. 1993;69:127-39.
- Bruhn M. Internal service barometers; conceptualization and empirical results of a pilot study in Switzerland. *European Journal of Marketing*. 2003;37(9):1187-204.
- Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. 1992;56(3):55-68.
- Diamatteo MR, Hays R. The significance of patient's perception of physician conduct: A study of patient satisfaction in a family practice center. *Journal of Community Health*. 1980;6(1):18-34.
- Dubinsky AJ, Hartley SW. A path-analysis study of a model of salesperson performance. *Journal of The Academy of Marketing Science*. 1986;14(1): 36-46.
- Dutton J, Dukerich JM, Harquail CV. Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*. 1994;39(2):239-63.
- Finn DW, Lamb CW. An evaluation of the SERVQUAL Scales in a retailing setting. *Advances in Consumer Research*. 1991;18(4):483-90.
- Fisher C. On the dubious wisdom of expecting job satisfaction to correlate with performance. *Academy of Management Review*. 1980;5(4):607-12.
- Frost F, Kumar M. INTSERVQUAL-an internal adaptation of the gap model in a large service organization. *Journal of Service Marketing*. 2000; 14(5):358-77.
- Gwinner K, Swanson SR. A model of fan identification: Antecedents and sponsorship outcomes. *The Journal of Service Marketing*. 2003;17(3):275-94.
- Hallowell R, Schlesinger LA, Zornitsky J. Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning*. 1996;19(2):20-31.
- Harter JK, Schmidt FL, Hayes TL. Business unit-level relationships between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2002;87(2):268-79.
- Kang GD, James J, Alexandris K. Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality*. 2002; 12(5):278-91.
- Lings IN. Managing service quality with internal marketing schematics. *Managing Service Quality*. 1999;32(4):452-63.
- Loi R, Ngo Hang-yue. The effect of professional identification on job attitudes: a study of lawyers in Hong Kong. *Organizational Analysis*. 2004;12 (2):109-28.
- Mael F, Ashforth BE. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*. 1992;13(2): 103-23.
- Netemeyer RG, Boles JS., Mckee DO et al. An investigation into the Antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*. 1997;61(3):85-98.
- Oliver RL, Anderson E. An empirical test of the consequences of behavior-& outcome-based sales control systems. *Journal of Marketing*. 1994;58 (4):53-67.
- Organ DW. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books. 1988.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL: a multiple Item scale for measuring consumer*

- perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
- Reynoso J, Moores B. Towards the measurement of internal service quality. *International Journal of Service Industry Management*. 1995;6(3):64-83.
- Russo TC. Organizational & professional identification-a case of newspaper journalists. *Management Communication Quarterly*. 1998;12(1):72-111.
- Stauss B. Internal services: classification and quality management. *International Journal of Service Industry Management*. 1995;6(2):62-78.
- Teas R.K. Consumer expectations and the measurement of perceived service quality. *Journal of Professional Services Marketing*. 1993a;8(2):33-54.
- Teas R.K. Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*. 1993b;57(4):18-34.
- Varey RJ. Internal marketing: a review and some interdisciplinary research challenges. *International Journal of Service Industry Management* 1995;6(1):40-63.
- Wildes VJ. Attracting and retaining food servers: How internal service quality moderates occupational stigma. *International Journal of Hospitality Management*. 2007;26(1):4-19.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Malhotra A. Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2002;30(4):362-75.