

## 병원 내부고객 만족경영이 구성원의 직무만족에 미치는 영향 - 조직지원 인식과 조직공정성 지각의 조절효과를 중심으로 -

허중훈<sup>1</sup>, 이재훈<sup>2‡</sup>, 이선찬<sup>3</sup>, 장원혁<sup>1</sup>, 허성은<sup>5</sup>

<sup>1</sup>고신대학교 대학원 보건과학과, <sup>2</sup>동의과학대학교 의무행정과,  
<sup>3</sup>동원과학기술대학교 보건행정과, <sup>5</sup>인제대학교 대학원 보건학과

### A Study on the Effects of the Internal Customer Satisfaction Management on Job Satisfaction at General Hospital - Focused on the Moderating Effect by the Organizational Support Awareness and Organizational Justice -

Jong-Hun Heo<sup>1</sup>, Jae-Hoon Ji<sup>2‡</sup>, Sun-Chan Yi<sup>3</sup>, Jang-Won Hyuk<sup>1</sup>, Seong-Eun Heo<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Department of Health Sciences, Graduate School, Kosin University,

<sup>2</sup>Department of Medical Administration, Dong-Eui Institute of Technology,

<sup>3</sup>Department of Health Administration, Dong-Won Institute of Science and Technology,

<sup>5</sup>Department of Public Health, Graduate School, Inje University

#### <Abstract>

The purpose of this study is proving the effects of the internal customer satisfaction management on worker's job satisfaction at general hospital. In the relationship between the management and the satisfaction, the study also finds the moderating effect of the organizational support awareness and the organizational justice. For this study, it was surveyed targeting 270 employees who work in seven general hospitals in Busan. As the result, 246 questionnaires returned. All of these questionnaires were used in the final analysis. The method of analysis is descriptive statistics using SPSS VER. 18.0, correlation analysis, regression analysis, factor analysis and reliability analysis.

The main results of empirical analysis were as follows: First, in the effect of the internal customer satisfaction management to worker's job satisfaction, it has positive effect to internal communication and the commission of authority and it has positive effect to worker's job satisfaction. Second, the organizational support awareness & the organizational justice have moderating effect on the relationship between the internal customer satisfaction management and worker's job satisfaction. Third, the study proves that supporting management hierarchy shows positive effects for all socio-demographic characteristics in the organizational support awareness and the organizational justice.

**Key Words** : General hospital, Internal Customer Satisfaction, Job Satisfaction, the Organization Support Awareness, Organizational Justice

‡Corresponding author([infohun@hanmail.net](mailto:infohun@hanmail.net))

## I. 서론

오늘날 기업들의 치열한 시장경쟁에서 고객에게 제공하는 기술적인 수단만으로는 경쟁우위를 선점할 수 없다는 인식이 높아져있다. 기업의 생존과 지속적인 성장을 위해서는 고객에게 제공되는 제품도 중요하지만, 무형의 서비스가 중요하게 작용한다. 소비자들은 인터넷 등을 통해 다양한 정보를 접하고 수집된 정보를 바탕으로 욕구를 표출하게 되었으며, 이로 인해 소비자들의 다양한 욕구를 어떻게 충족시켜줄 수 있느냐가 기업의 생존과 직결되는 문제가 되었다. 따라서 오늘날 모든 기업 경영에 있어서 소비자의 욕구를 충족 시켜주는 고객만족 경영은 필수불가결한 경영과제가 되었다[1].

최근 병원에서도 소비자들의 다양한 욕구를 충족시키고 의료시장 내에서 경쟁우위를 선점하는 등 경영효율성의 극대화를 위해서 고객만족경영을 최우선으로 내세우며 고객만족을 넘어서 고객감동을 이끌어내기 위한 노력을 경주하고 있다. 고객만족경영의 기본 개념은 고객의 입장에서 고객의 요구나 기대를 객관적으로 판단하여 고객이 만족할 수 있는 경영정책을 경영과정에 반영해 나가는 것이며, 이것은 병원의 최고경영자 혼자서 가능한 것이 아니라 병원의 내부 직원의 적극적인 참여가 있어야 한다. Lee[2]은 병원이 고객만족경영을 통해 고객을 만족시킬 수 있는 서비스를 제공하기 위해서는 병원의 내부고객인 직원들의 적극적인 참여가 있어야 하며, 직원을 적극적으로 참여시키기 위해서는 우선 그들을 만족시켜야 한다고 주장하였다. 또 다른 선행연구에서는 외부고객 만족은 내부고객인 직원들이 보다 충실하고 적극적인 마음으로 외부고객을 대할 때 가능해지며 병원의 내부고객 만족도 향상을 위한 노력이 외부고객 만족에 대한 동기를 부여하고 나아가 병원 발전에 영향을 미친다는 인식 전환의 필요성을 강조하였다[3]. 이렇듯 최근에는 외부고객도 중요하지만 그들

과 직접 접촉하는 일선 구성원들을 만족시켜 고객과의 상호관계의 질을 높이는 방안이 제고되고 있다. Lee et al.[4]의 연구에서는 고객만족 대상인 외부마케팅도 중요하지만 외부고객과 직접 접촉하는 현장 접점 구성원들을 먼저 만족시켜 고객과의 상호관계의 질을 높이는 것이 중요하고, 고객을 만족시키기 위해서 종업원의 직무만족이 선행되어야 한다고 하였다. 또한, Kim[1]은 서비스가 고객접점 구성원과 고객사이의 상호작용 및 접촉을 통하여 전달되기 때문에 이를 제공하는 조직구성원의 고객에 대한 태도와 행위가 고객의 서비스품질에 대한 인식과 만족도 등을 결정한다는 Pfeffer[5]의 주장에 동의하면서 조직구성원의 직무태도에 대한 중요성을 강조하였으며, 직무태도를 측정하는 지표로서 직무만족과 고객지향성을 제시하였다.

이와 같이 최근에 들어 기업을 대상으로 한 내부 고객만족경영과 직무만족에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있는 반면에 병원 종사자를 대상으로 한 연구는 아직 미흡한 실정이다.

한편, 조직구성원의 직무만족과 고객지향성은 구성원이 가지고 있는 리더에 대한 신뢰와 조직지원인식, 조직공정성 지각 등에 영향을 받게 된다는 가설들이 대두되면서 내부고객만족경영과 직무태도와의 관계에서 리더에 대한 신뢰, 조직지원인식, 조직공정성 지각의 직·간접적인 효과에 대해서도 관심을 가지게 되었다. 조직구성원들이 조직의 리더를 신뢰하지 않고 조직으로부터 충분한 지원을 받지 못하고 있다고 인식한다면 자신의 직무와 고객을 위한 서비스 품질에 충실한 태도를 보이지 않을 것이며, 고객 접점의 종사자들이 조직 내 공정성의 긍정적인 지각을 통해 자기 직무에 만족하고 자발적인 조직몰입이 이루어 질 때 고객지향성과 서비스 품질이 향상될 수 있다는 주장이다 [1][6].

따라서, 본 연구는 기존의 연구들을 토대로 내부고객 만족경영이 직무만족에 미치는 영향을 규

명하고 더불어 내부고객 만족경영과 직무만족의 관계에 있어서 조직지원 인식과 조직공정성 지각의 조절효과를 검증함으로써 경영의 효율성을 제고하는 방안을 마련하기 위한 시사점을 제공하는 데 그 목적이 있다.

## II. 연구방법

### 1. 실증연구의 모형 및 가설

본 연구는 병원 내부고객 만족경영이 구성원의 직무만족에 미치는 영향과 조직지원 인식과 조직공정성 지각이 병원 내부고객 만족경영과 구성원의 직무만족과의 관계에서 어떠한 조절효과가 있는지를 규명함으로써 병원직원들의 효율적이고 합리적인 인적자원관리가 이루어 질 수 있도록 기초 자료를 제공하기 위한 것으로 내부고객 만족경영, 직무만족, 조직지원 인식, 조직공정성 지각의 네 가지 관점에서 변수들 간의 인과관계를 검증하기 위해 실증연구모형을 설정하였다.

본 연구에서 검증할 실증연구모형은 선행연구의 고찰을 토대로 내부고객 만족경영을 커뮤니케이션, 교육훈련, 보상시스템, 경영충지원, 권한위임으로 구성하였고, 최종적으로 내부만족경영과 직무만족 간의 관계에서 조직지원 인식과 조직공정성 지각

이 조절효과를 가지는 지를 검증하기 위해 실증연구모형을 <Figure 1>과 같이 설정하였다.

실증 연구 모형을 바탕으로 설정한 가설은 다음과 같다.

H1. 병원의 내부고객 만족경영은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 커뮤니케이션은 구성원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 교육훈련은 구성원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 보상시스템은 구성원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 경영충지원 구성원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

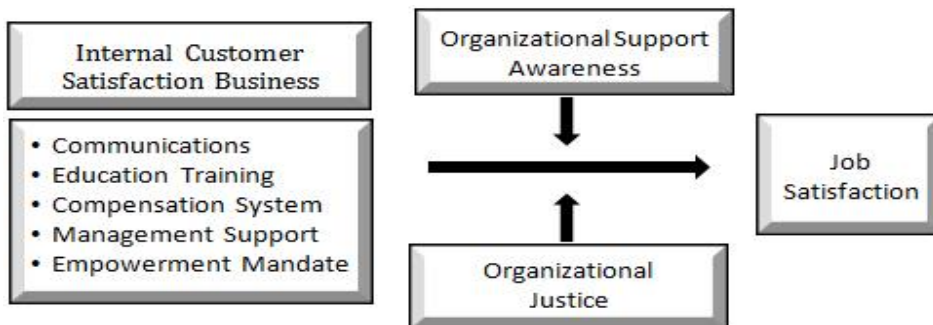
H1-5 권한위임은 구성원의 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2. 조직지원 인식은 병원내부고객만족경영과 구성원의 직무만족 사이의 관계를 조절할 것이다.

H2-1 조직지원 인식은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3. 조직공정성 지각은 병원내부고객만족경영과 구성원의 직무만족 사이의 관계를 조절할 것이다.

H3-1 조직공정성 지각은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.



<Figure 1> Study model

## 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 부산지역에 소재한 7개 종합병원에 종사하는 병원구성원 270명을 대상으로 하였으며, 2011년 04월 01일부터 04월 13일까지 약 2주간 설문지 배부하여 자기기입식 방법으로 조사하였으며, 총 270부 중 246부를 회수하여(회수율 91.1%), 이들 설문지 모두를 최종 분석에 사용하였다.

설문 문항은 선행연구의 고찰을 토대로 작성하였으며, 연구목적에 맞게 일부 수정·보완하였다. 설문의 구성은 크게 내부고객만족경영 요인, 직무만족, 조직지원인식, 조직공정성, 일반적인 특성에 관한 문항으로 총 5부문으로 구성하였다. 내부고객만족경영 요인은 Rafiq & Ahmed[7], Mcfarline & Sweeney[8]의 선행연구를 참조한 것을 본 연구에 맞게 수정하여 내부커뮤니케이션, 교육훈련, 보상시스템, 경영충지원, 권한위임의 요인으로 구성하였다. 직무만족의 측정은 Kim[9]의 연구를 근거로 측정항목을 도출하여 본 연구목적에 적합 하도록 수정하여 사용하였으며, 조직지원인식은 Eisenberger et al.[6]의 연구에서 사용된 SPOS(Survey Perceived Organization Support)와 Allen & Meyer[10]의 연구에서 사용한 측정도구를 7개의 문항으로 재구성하여 사용하였다. 조직공정성 지각의 측정은 Price & Muller[11]의 연구에서 사용한 측정도구를 11개의 문항으로 재구성하여 사용하였다.

각 영역별(내부고객만족경영 요인, 직무만족, 조직지원인식, 조직공정성) 측정은 Likert's식 5점 척도(1=전혀 아니다 ~ 5=매우 그렇다)를 이용하였고, 연구대상자의 일반적인 특성은 명목 및 순서형 척도로 측정하였다.

## 3. 측정도구의 타당성 및 신뢰성

본 연구에 사용된 측정도구의 타당성과 신뢰성

을 검증하기 위해 요인분석과 Chronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 내부고객만족경영은 요인분석을 실시한 결과, 실증 연구 모형에서 설정한 바와 같이 내부커뮤니케이션, 교육훈련, 보상시스템, 경영충지원, 권한위임 5개의 요인으로 고유값 1이상, 요인적재량 0.4이상인 타당성 기준을 만족하였다. 각 영역별 신뢰도를 검정한 결과, 내부커뮤니케이션 0.840, 교육훈련 0.868, 보상시스템 0.875, 경영충지원 0.940, 권한위임 0.925로 높은 신뢰도를 나타냈다. 조직지원인식, 조직공정성지각, 직무만족 등은 다차원요인들로 구성된 것으로 하나의 개념으로 집합적으로 처리하였으며 요인분석은 하지 않고 신뢰도 분석만을 실시하였으며, 각 변수별 Cronbach- $\alpha$ 계수를 살펴보면, 조직지원 인식은 0.936, 조직공정성 지각은 0.940, 직무만족은 0.877로 높은 신뢰도를 나타냈다.

## 4. 변수의 정의

본 연구의 실증 모형에 포함된 변수는 내부고객만족경영 요인의 내부커뮤니케이션, 교육훈련, 보상시스템, 경영충지원, 권한위임 5개의 요인과 직무만족, 조직지원 인식, 조직공정성지각이며, 본 연구에 사용된 변수의 조작적 정의는 다음과 같다.

먼저, 내부고객 만족경영의 하위요인 중 내부커뮤니케이션은 조직구성원간의 원활한 의사소통을 위한 노력과 활동, 그리고 조직을 자기관리 및 통제방향으로 이끌 수 있는 힘을 뜻한다. 그리고 교육훈련은 조직구성원이 지식과 기능을 향상시키고 맡은 직무를 효과적으로 수행할 수 있도록 하는 교육훈련 프로그램의 정도를 의미하며, 보상시스템은 금전적 지불실행, 승진, 이득, 보너스, 비금전적 보상과 직무배치를 포함한 조직을 위한 바람직한 행동을 강화하고 권장하는 공식적 절차와 구조를 의미한다[7]. 경영충지원은 조직 내 모든 구성원들에게 고객중심적인 태도와 행동을 갖게 하기 위해

그들에게 관심을 가지고 적극적으로 대응하고, 지원하여 참여를 유도하기 위한 경영층의 노력 정도를 의미하며, 권한위임은 조직 구성원들에게 가능한 최대 의사결정권(자율성)을 부여함으로써 조직 구성원이 특별한 문제에 직면했을 때 자신감을 가지고 도전할 수 있도록 하는 것을 나타낸다[12][13]. 그리고 직무만족이란 자기직무에 대한 호의적인 태도로 자신의 직무생활에 대해 긍정적 감정을 가진 개인의 심리상태이며 종업원의 보상과 성취, 만족, 실망, 불만족에서 오는 직무 자체가 지니고 있는 모든 특성과 작업환경에 대한 지각으로 정의되고 있으며[14], 조직지원인식은 조직의 지원에 대한 종업원들의 인식을 말하는 것으로 구체적으로 조직이 종업원의 복지에 관심을 보이는 정도를 종업원이 총체적으로 형성하는 믿음을 의미한다[15]. 마지막으로 조직공정성 지각은 조직구성원 개인의 기여와 비교해서 조직으로부터 받는 보상간의 공정성 지각정도와 의사결정 결과가 도출되는데 사용된 기준이나 절차의 공정성 지각정도를 의미한다[11].

## 5. 자료분석방법

본 연구에서 자료의 처리 및 분석은 Windows 용 SPSS Ver 18.0을 이용하였다. 우선 기초 통계자료를 얻기 위해 빈도분석을 통해 연구대상자의 일반적인 특성을 제시하였고, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 모형 내에 포함된 주요 변수들 간의 관련성을 검증하기 위해 상관관계분석을 실시하였으며, 끝으로 본 연구의 실증연구모형을 검증하기 위해 조절회귀분석을 실시하였다.

# III. 연구결과

## 1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자의 일반적인 특성을 빈도 분석한 결과는 <Table 1>과 같다. 성별에서는 여자가 74.8%로 남자보다 큰 비유를 차지하였고, 연령은 '30세 미만'이 130명(52.8%)으로 과반수 이상의 분포를 보였으며, 근속년수는 '3년 미만'이 113명(45.9%)로 다른 그룹에 비해 높은 비율로 나타났다. 학력은 전문대졸이 128명(52.0%), '4년제 대졸이상'이 106명(43.1%), '고졸이하'가 12명(4.9%)의 분포를 보였으며, 직종에서는 간호사가 90명(36.6%), 사무직 74명(30.1%), 의료기술직이 51명(20.7%), '의료보조직 및 기타'가 31명(12.6%)의 분포를 보였다. 고용형태에서는 정규직이 203명(82.5%), 비정규직 43명(17.5%)이었으며, 직위는 사원이 152명(61.8%)로 과반수 이상을 차지하였고, 주임이 59명(24.0%), 계장(대리)은 23명(9.3%), 과장급(팀장) 이상은 12명(4.9%)의 분포를 보였다.

## 2. 계 변수들 간의 상관관계

<Table 2>는 실증 연구모형내의 주요 변수들 간의 관련성을 파악하기 위해 상관분석을 실시한 결과이다. 먼저 내부고객 만족경영의 하위변수들과 직무만족, 조직지원 인식, 조직공정성 지각의 모든 변수들과 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 직무만족은 조직공정성 지각, 조직지원 인식, 커뮤니케이션, 권한위임, 경영층지원, 교육훈련, 보상시스템 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으며, 조직지원인식은 권한위임, 조직공정성지각, 경영층지원, 커뮤니케이션, 교육 훈련, 보상시스템 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다. 그리고 조직공정성 지각은 조직지원인식, 권한위임, 커뮤니케이션, 교육훈련, 보상시스템 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈다.

<Table 1> General Characteristics of Study subjects

Variables	Category	N	%
Gender	Male	62	25.2
	Female	184	74.8
Age	≤24	62	25.2
	25-29	68	27.6
	35-39	46	18.7
	35-39	41	16.7
	≥40	29	11.8
Continuous Service Year	<3	113	45.9
	3≤ and <7	54	22.0
	7≤ and <10	28	11.4
	10≤ and <15	30	12.2
Education level	≥15	21	8.5
	Under high school graduate	12	4.9
	College in school/graduate	128	52.0
	University or higher	106	43.1
Occupation	Nurse	90	36.6
	Administrative	74	30.1
	Medical Articles	51	20.7
	Others	31	12.6
Employment	Full-time	203	82.5
	Irregular	43	17.5
Position	Staff	152	61.8
	Senior Clerk	59	24.0
	Chief	23	9.3
	Over Manager	12	4.9
	Total	246	100.0

<Table 2> Correlation among major factors

Variables‡	A	B	C	D	E	F	G
B	0.584**†						
C	0.391**	0.500**					
D	0.580**	0.665**	0.711**				
E	0.615**	0.622**	0.560**	0.747**			
F	0.614**	0.513**	0.459**	0.563**	0.603**		
G	0.623**	0.601**	0.522**	0.694**	0.755**	0.622**	
H	0.571**	0.554**	0.534**	0.666**	0.687**	0.700**	0.739**

†\*\*p<0.01, \*p<.05

‡Variables = A: Communication, B: Education Training, C: Compensation System, D: Management Support, E: Empowerment Mandate, F: Job Satisfaction, G: Organizational Support Awareness, H: Organizational Justice

### 3. 내부고객 만족경영과 직무만족간의 관계에 있어서 조직지원 인식의 조절효과

내부고객 만족경영 요인과 직무만족간의 인과관계에 있어서 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며 도출된 결과는 <Table 3>과 같다. 모형 1은 내부고객 만족경영과 직무만족의 인과관계를 분석한 결과로 종속변수인 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 커뮤니케이션과 권한위임으로 나타났고, 커뮤니케이션이 더 큰 정(+)의 영향을 미치는 변수임을 알 수 있다. 독립변수의 설명력은 47.8%이고 모형의 적합도는 통계적으로 유의하였다( $F=43.934, p<.01$ ). 모형 2는 조절변수인 조직지원 인식을 독립변수로 투입하여 분석한 모형으로 회귀 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났고( $p<.01$ ), 모형에 포함된 독립변수의 설명력은 49.7%이며 F값의 변화량도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.( $\Delta F=9.295, p<.01$ ). 모델 2에서는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인으로는 커뮤니케이션과 조직지원 인식이며( $p<.01$ ), 커뮤니케이션이 더 큰 정(+)의 영향을 미치는 것을 알 수 있다( $t=4.815$ ). 모형 3은 조절효과를 검증하기 위해 회귀방정식 내에 독립변수인 내부고객만족경영 요인과 조절변수인 조직지원 인식, 그리고 이 두 변수의 상호작용변수를 투입하여 분석한 모델이다. 이모형은 회귀방정식으로 나타낼 수 있는데 방정식에 포함된 독립변수의 설명력은 52.1%였고, F값 변화량은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\Delta F=2.301, p<.05$ ). 따라서, 조직지원 인식은 내부고객 만족경영과 직무만족의 관계에서 조절효과를 가지는 것으로 검증되었다.

### 4. 내부고객 만족경영과 직무만족간의 관계에 있어서 조직공정성 지각의 조절효과 분석

내부고객 만족경영 요인과 직무만족간의 인과관계에 있어서 조직공정성 지각의 조절효과를 검증하기 위해서 위계적 회귀분석을 실시하였으며 도출된 결과는 <Table 4>와 같다. 모형 1은 내부고객만족경영과 직무만족의 인과관계를 분석한 결과로 내부고객 만족경영 변수 중에 커뮤니케이션과 권한위임이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이모형에서 독립변수의 설명력은 47.8%이고 모형의 적합도는 통계적으로 유의하였다( $F=43.934, p<.01$ ). 모형 2는 조절변수인 조직공정성 지각을 독립변수로 투입하여 분석한 모형으로 내부고객 만족경영 변수 중 커뮤니케이션과 조직공정성 지각이 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고( $p<.01$ ), 모형 2에 포함된 독립변수의 설명력은 56.7%이며 F값의 변화량도 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\Delta F=49.216, p<.01$ ). 모형 3은 조직공정성 지각 변수의 조절효과를 검증하기 위해 회귀방정식 내에 독립변수인 내부고객 만족경영 요인과 조절변수인 조직공정성 지각, 그리고 이 두 변수의 상호작용변수를 투입하여 회귀 분석 하였다. 이모형은 회귀방정식으로 나타낼 수 있는데 방정식에 포함된 독립변수의 설명력은 59.1%였고, F값 변화량은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $\Delta F=2.719, p<.05$ ). 따라서, 조직공정성 지각 변수는 내부고객 만족경영과 직무만족의 관계에서 조절효과를 가지는 것으로 검증되었다.

<Table 3> The Influence of the Internal Customer Satisfaction Management on Job Satisfaction at General Hospital and Moderating Effects of Organizational Support Awareness

Variables	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	Std.β	t	B	Std.β	t	B	Std.β	t
(Constant)	1.372		10.065**	1.309		9.654**	1.327		3.389**
A	0.285	0.352	5.562**	0.249	0.307	4.815**	0.364	0.449	1.802
B	0.045	0.063	0.943	0.031	0.044	0.663	0.158	0.223	0.910
C	0.074	0.115	1.730	0.068	0.107	1.631	0.243	0.381	1.478
D	0.037	0.056	0.632	0.009	0.014	0.156	-0.716	-1.076	-2.857**
E	0.177	0.241	3.182**	0.103	0.140	1.725	0.307	0.417	1.334
G				0.178	0.233	3.049**	0.196	0.255	1.304
A × G							-0.043	-0.305	-0.626
B × G							-0.047	-0.344	-0.810
C × G							-0.059	-0.427	-1.047
D × G							0.256	1.886	2.940**
E × G							-0.083	-0.589	-1.008
R <sup>2</sup>		.478			.497			.521	
ΔR <sup>2</sup>		.478			.020			.024	
ΔF and Significance		43.934**			9.295**			2.301*	

†\*\*p<0.01, \*p<.05

‡Variables = A: Communication, B: Education Training, C: Compensation System, D: Management Support, E: Empowerment Mandate, F: Job Satisfaction, G: Organizational Support Awareness, H: Organizational Justice

<Table 4> The Influence of the Internal Customer Satisfaction Management on Job Satisfaction at General Hospital and Moderating Effects of Organizational Justice

Variables	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	Std.β	t	B	Std.β	t	B	Std.β	t
(Constant)	1.372		10.065**	1.159		9.050**	0.737		1.961
A	0.285	0.352	5.562**	0.222	0.274	4.666**	0.251	0.309	1.389
B	0.045	0.063	0.943	0.027	0.039	0.631	0.483	0.680	2.798**
C	0.074	0.115	1.730	0.043	0.068	1.106	0.120	0.188	0.789
D	0.037	0.056	0.632	-0.023	-0.035	-0.431	-0.638	-0.959	-2.939**
E	0.177	0.241	3.182**	0.067	0.092	1.270	0.201	0.274	0.963
H				0.356	0.446	7.015**	0.517	0.647	3.507**
A × H							-0.014	-0.098	-0.226
B × H							-0.159	-1.111	-2.766**
C × H							-0.021	-0.149	-0.400
D × H							0.221	1.583	2.904**
E × H							-0.059	-0.412	-0.810
R <sup>2</sup>		.478			.567			.591	
ΔR <sup>2</sup>		.478			.089			.024	
ΔF and Significance		43.934**			49.216**			2.719*	

†\*\*p<0.01, \*p<.05

‡Variables = A: Communication, B: Education Training, C: Compensation System, D: Management Support, E: Empowerment Mandate, F: Job Satisfaction, G: Organizational Support Awareness, H: Organizational Justice



#### IV. 고찰 및 결론

본 연구는 병원종사자들을 대상으로 내부고객 만족경영이 구성원의 직무만족에 미치는 영향과 조직지원 인식과 조직공정성 지각이 병원 내부고객 만족경영과 구성원의 직무만족과의 관계에서 어떠한 조절효과가 있는지를 규명하여 효율적이고 합리적인 인적자원관리 방안을 마련하기 위한 시사점을 제공하고자 시도되었다. 실증 분석은 선행논문고찰을 토대로 연구모형을 설계한 후, 부산 지역 종합병원에 근무하는 종사자 246명으로부터 자기기입식 설문 방법으로 수집된 자료를 사용하여 수행되었다. 본 연구의 주요 분석 결과를 요약하고, 고찰하면 다음과 같다.

첫째, 내부고객 만족경영에 유의한 영향을 미치는 직무만족의 하위요인에서는 커뮤니케이션과 권한위임이 긍정적인 영향 요인으로 나타났다. 이것은 선행연구[16]와 일치하는 결과이며, 이는 경영층은 구성원의 직무만족을 극대화하기 위하여 종업원들의 창의적 사고를 존중하고, 판단을 신뢰하며, 그들에게 의사결정에 대한 재량권을 부여하고, 구성원들이 각자의 의사를 활발하게 표현할 수 있는 조직문화를 조성하여, 이러한 과정을 통하여 병원 경영층과 직원, 직원과 직원 간에 정보 및 의사교환이 원활이 이루어질 수 있도록 조화롭게 운영할 필요가 있을 것으로 판단된다.

둘째, 조직지원 인식이 병원의 내부고객 만족경영과 구성원의 직무만족 사이의 관계에 있어서 조절효과가 있는지를 분석한 결과, 조절효과가 작용하는 것으로 판명되었으며, 경영층 지원과 조직지원 인식이 상호작용하여 구성원의 직무만족에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 조직지원인식은 직무만족에 대해 직접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 관련된 연구[17]에서도 조직구성원들이 조직이 자신들의 기여를 인정해 주고 자신에 대해 지원과 지지를 해준

다고 인식할 때 조직에 몰입하고 만족한다는 조직지원 인식의 조절효과를 설명하였다. 이러한 결과는 병원 내부고객 만족경영에 의한 구성원의 직무만족은 구성원의 조직지원 인식을 바탕으로 이루어진다는 것을 시사하고 있다. 병원의 경영층은 구성원들을 배려하고, 기여와 복지에 대한 관심을 가져야 하며, 구성원의 바람직한 태도와 행동, 성과에 대한 인정과 공식적인 보상 등의 방법으로 조직지원 인식의 수준을 높여서 그들의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 조직적으로 지원하고 독려하여 직무에 대한 만족감을 높여려는 노력이 필요로 할 것으로 판단된다.

셋째, 조직공정성 지각이 병원의 내부고객만족경영과 구성원의 직무만족 사이의 관계에서 조절효과가 있는지를 분석한 결과, 조절효과가 작용하는 것으로 판명되었으며, 교육훈련 및 경영층지원과 조직공정성 지각은 상호작용하여 구성원의 직무만족에 양의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 조직공정성 지각은 직무만족에 대해 직접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 분배공정성과 절차공정성이 조직유효성의 중요한 하위변수의 하나인 직무만족에 상호관련성이 있다는 선행연구[18]와 일치하며, 조직공정성의 지각의 조절효과에 대하여 직무만족을 통해 조직시민행동을 촉진 또는 억제하게 되는 조건임을 선행연구[19]에 의해 뒷받침되고 있다. 이러한 결과는 구성원의 조직공정성 지각 정도에 따라 전략적 내부고객 만족경영이 직무만족으로 이어지는 정도가 달라질 수 있다는 것을 실증적으로 보여주고 있으며, 이에 병원 내에서 실시하고 있는 수많은 제도 및 의사결정이 얼마나 공정하게 실시되고 있는지 재검토되어야 하고, 직무에 있어서 구성원들에 대한 의사결정에 사용된 절차와 그에 대한 결과에 대해 조직공정성의 인식을 제고할 수 있는 합리적인 방안들이 모색되어야 할 것이다. 특히, 병원은 시스템 내에서 각 구성원들의 진료수행도가 동일하게 일정

한 표준화된 지표를 제공하기가 어려우므로, 의료 기관에 적합한 합리적이고 공정한 평가나 보상에 대한 프로그램의 개발이 이루어져야 될 것으로 사료된다.

이상의 결과를 종합해보면, 지속적인 내부고객 만족경영 활동으로 문제점을 가시화시키고, 경영층의 개선의지와 전 직원이 자발적으로 병원조직 내 문제를 개선해 나간다면, 내부고객의 직무만족 증가를 가져와 환자나 병원을 찾는 고객에게 긍정적인 영향으로 작용하여 고객 만족으로 이어지고 병원에 긍정적인 이미지로 작용하게 되며, 나아가 기업의 지속적 발전에 기여할 수 있다고 하겠다.

본 연구는 병원의 내부고객 만족경영과 직무만족의 관계에 있어서 조직지원 인식과 조직공정성 지각의 조절효과에 대하여 살펴보기 위하여 연구 모형과 가설을 설정하고 이를 검증하였으나, 다음과 같은 측면에서 한계점을 가지고 있으므로 추후 연구에서 보완되어야 할 필요가 있다고 사료된다.

우선, 실증조사의 표본선정에 있어서, 부산지역의 종합병원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 병원 종별, 소재지별, 규모별, 직종별 등 집단 특성을 고려한 연구의 필요성이 제기된다.

다음으로, 연구의 범위를 내부고객으로 한정함으로써, 내부고객만족과 외부고객 만족이 어떻게 연계되는지에 대한 분석을 실시하지 못한 점이 한계로 지적될 수 있다. 향후에 외부고객을 포함한 연구모형을 설정하여 내부고객만족경영과 구성원의 직무만족이 외부고객만족과 재무성과에 이르는 영향 관계에 대해서 알아보는 등 확장연구가 필요할 것이다.

마지막으로, 내부고객만족경영이 구성원의 직무만족에 이르는 연구모형의 실증에 있어 한 시점의 횡단적 연구만으로 이들 영향관계에 대한 전반적인 관계의 설명이 제한적일 수 있다. 따라서 향후

연구에서는 횡단적 분석과 더불어 종단적 연구를 실시하여 다양한 환경의 변화에 대한 연구가 이루어져야 할 필요성이 있을 것이다.

## REFERENCES

1. J.W. Kim(2008), Influence of Internal Customer Satisfaction Management on Internal Members' Attitudes and Service Quality: With Emphasis on Trust of Leader and Control of Organization Support Awareness, Department of Business Administration Graduate School of Chonnam National University Doctor's Thesis, pp.1-3.
2. S.M. Lee(2007), The Effect of Customer Satisfaction and Customer Orientation on Service Quality: With Service Encounter Employee, Department of Business Administration Graduate School of Ewha Womans University Master's Thesis, p.2.
3. J.H. Lee(2008), The Influence of Internal Marketing and Internal Customer Satisfaction on Service Quality in Hospital Settings, Department of Health Administration Graduate School of Public Health Inje University Master's Thesis, p.1.
4. H.S. Lee, Y. Kim, K.Y. Lee(1998), Mediating Roles of Employees Satisfaction, Customer Satisfaction, and Corporate Image: Market Orientation and Business Performance, The Korean Academic Society of Business Administration, Vol.28(1);75-102.
5. J. Pfeffer(1994), Competitive Advantage Through People:Unleashing The Power of The Work

- Force. Boston, Harvard Business School Press in Hardcover, pp.3-67.
6. J.Y. Kim(2008), The Study on The Effects of Service Business Employees Organizational justice on their Job Satisfaction and Organizational Commitment:Comparison and Research on Service Employees of Five-Star Hotels in Seoul and Casino, Department of Hotel and Tourism Management Major in Hotel Management The Graduate School of Tourism Kyung-Hee University Master's Thesis, p.3.
  7. M. Rafiq, P.K. Ahmed(2000), Advance in the Internal Marketing Concept:Definition, Synthesis and Extension, Journal of Services Marketing, Vol.14;6.
  8. D.B. McFarlin, F.D. Sweeney(1992), "Distributive and Procedural Justices as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcome", Academy of Management Journal, p.35.
  9. I.Y. Kim(1996), Empirical Study on The Job Satisfaction of Hotel Enterprise Employees and Factors Affecting Their Satisfaction, Department of Business Administration Graduate School, Chungang University Master's Thesis, p.17.
  10. N.J. Allen, J.P. Meyer(1990), The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology, Vol.63;1-18.
  11. J.L. Price, C.W. Mueller(1986), Absenteeism and Turnover and work Performance Among Commission Salespeople, Journal of Applied Psychology, Vol.72;615-621.
  12. B.J. Jaworski. A.K. Kohli(1993), Market Orientation: Antecedents and Consequences, Journal of marketing, Vol.57;53-70.
  13. J. Conduit, F.T. Mavondo(2001), "How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation?" Journal of Business Research, Vol.51(1);11-24.
  14. H.K. Jang(2012), The Impacts of Working in the Hospital Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Commitment Turnover Intention, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(1);66.
  15. H.J. Choi, J.H. Ji, Y.S. Park(2012), The Influence of Job Stress on Job Attitude and Moderating Effects of Organizational Support among Hospital Nurses, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.6(3);145.
  16. J.E. Jo.(2004), Empirical Study on the Relationship among Internal Marketing, Employee Satisfaction and Service Quality, Business Administration/Major in Marketing Graduate School of Korea University Master's Thesis, p.47.
  17. R. Eisenberger, S. Huntington and D. Sowa(1986), Perceived Organizational Support:Journal of Applied Psychology, Vol.71;500-507.
  18. B.G. Jung.(1993) Study of determinants and consequences of perceived justice in human resources management systems, Department of Business Administration Graduate School, Seoul University Doctor's Thesis, pp.130-151.
  19. B.P. Niehoff, R.H. Moorman(1993) "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organization Citizenship

Behavior", Academy of Management Journal,  
Vol.36;527-556.

접수일자 2014년 8월 10일

심사일자 2014년 8월 20일

게재확정일자 2014년 9월 22일