

의료기관의 종합적 품질경영(TQM)과 내부고객만족에 대한 구조모형

심규범
경남정보대학교 의무행정과

Structure Model for TQM and Internal Customer Satisfaction of Medical Institutions

Gyu-Beom Shim

Dept. of Health Service Administration, Kyungnam College of Information & Technology

요약 이 연구는 의료기관의 종합적 품질경영(TQM)이 내부고객만족에 미치는 영향을 파악하여 내부고객인 직원들의 만족도를 높여 고객에 대한 서비스의 질을 향상할 수 있는 방법을 알아보고자 시행하였다. 이를 위하여 부산광역시, 대구광역시, 울산광역시, 경상남도의 5개 대학병원 종사자 500명을 대상으로 2015년 2월 2일부터 4월 30일까지 설문조사를 실시하였으며, 총 476부를 최종연구에 활용하였다. 조사결과로는 첫째, 경영층의 리더십은 품질경영활동 중 교육훈련과 직원참여에 영향을 미치는 것으로 분석되었으나, 인적자원관리와 업무의 질에는 영향이 없었다. 둘째, 병원조직문화는 품질경영활동의 모든 변수에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 셋째, 품질경영활동, 경영층의 리더십, 병원조직문화는 내부고객만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 내부고객인 직원들의 만족도가 높아야 외부고객인 환자에게 대한 의료 서비스 질이 높아질 수 있고, 이것이 병원의 경쟁력으로 작용하여 경영수익의 향상을 기대할 수 있다.

주제어 : 의료기관, 종합적 품질경영, 내부고객, 고객만족, 구조모형

Abstract The study was conducted to find out way that improves service quality for external customers by identifying the impact of Total Quality Management(TQM) on the internal customer satisfaction and then raising the personnel satisfaction measurement in medical institutions. To this end, we carried out a survey of 500 employees from five university hospitals in three metropolitan cities of Busan, Deagu and Ulsan and Gyeongsangnam-do province from February 2 to April 30, 2015, and utilized 476 cases for this study finally. First, in the result of analysis, the leadership of management hierarchy affects education and training and employee participation, but not human resource management nor quality of the work among quality management activities. Secondly, the culture of medical service organization has an effect on every variable of quality management activities. And finally, internal customer satisfaction is influenced by quality management activities, the leadership of management hierarchy and the culture of medical service organization.

Key Words : Medical Institution, Total Quality Management, Internal Customer, Customer Satisfaction, Structure Model

Received 15 August 2015, Revised 22 September 2015

Accepted 20 October 2015

Corresponding Author: Gyu-Beom Shim (Dept. of Health Service Administration, Kyungnam College of Information & Technology)

Email: asinayo35@naver.com

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. 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.

ISSN: 1738-1916

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라의 의료산업은 의료시장의 개방, 의료기술의 발전, 의료기관 개설의 증가, 인구의 급속한 고령화로 인한 의료 수요 변화 및 의료 정보화 등의 의료기관 외부적 환경 요인과 의료서비스의 질적 고급화와, 의료기관 종사자들의 욕구 다양화 등의 내적 요인으로 의료 환경은 급속히 변화하고 있다[1]. 이러한 의료기관과 의료기관을 둘러싼 환경 변화에 적응하기 위하여 고객 중심의 경영으로 혁신하고자 시도하고 있으며, 의료서비스 품질 향상을 통한 고객만족을 높이기 위하여 TQM(Total Quality Management)을 실행하고 있다[2]. TQM은 제품 및 서비스 품질 향상을 통해 고객만족을 극대화하기 위한 전사적 차원의 지속적인 개선활동으로[3,4], 인적자원 성과, 프로세스성과, 제품/서비스성과, 고객성과 및 재무성과 등에 정의 영향을 미치는 것으로 보고 있다[5,6]. TQM은 제조업을 중심으로 발달해 왔으나 TQM 활동이 조직의 성과를 높이는 중요한 경영전략 및 방법으로 인식됨에 따라 교육, 의료, 비영리 및 행정조직까지 확산되고 있다[7,8].

특히 의료기관에서의 TQM 활동은 의료기관에서 시행하는 진료의 질을 향상시키고 외부고객인 환자들의 만족도를 높이려는 의료기관의 총체적 경영활동이라 할 수 있다. 따라서 TQM 활동을 통해 의료기관은 외부고객인 환자들의 만족도를 향상시킴으로써 의료기관의 경영 효율성을 달성할 수 있게 되므로, TQM 제도 도입은 경영 개선을 위해 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다[1]. 의료기관 관련 TQM 활동 연구는 크게 활동 요인과 경영 성과에 대한 연구로 구분 할 수 있다. 경영 성과와 관련된 연구에서는 비재무적 성과인 고객만족도에 대한 분석을 들 수 있겠다. 외부고객인 환자들의 만족도는 진료 서비스의 질적 향상을 통해 가능하며, 진료 서비스 질적 향상은 내부고객(의료기관 종사자)이 만족함으로써 달성된다. 따라서 내부인 의료기관 종사자들의 만족도가 향상되면 그들이 제공하는 서비스의 질이 높아질 것이고, 환자들과 직접적인 접촉이 있는 의료기관 종사자들을 통하여 외부 고객인 환자들을 만족시킴으로써 경영성과를 향상시키는 효과를 얻게 되므로 고객만족도는 내부 고객만족에 의하여 얻어진다고 할 수 있다[9]. 이처럼 환자

직접적인 접촉이 이루어지는 의료기관 종사자들의 태도와 행동이 고객과 서비스 조직의 성과에 중요한 영향을 준다는 사실을 고려한다면 서비스 조직은 어떤 경영관행으로 종업원의 태도를 호의적으로 변화시킬 것이며, 조직이 원하는 바람직한 서비스를 수행하도록 할 수 있을 것인가를 생각해 보아야 한다[10]. 내부 고객의 만족도는 의료기관에서 지원하는 경영전략의 결과로 의료기관 종사자들의 능력이 최대한 발휘될 수 있는 기회를 제공하게 하는 것이라고 할 수 있다. 진료와 관련된 서비스의 질적 평가에 결정적인 역할을 하는 종업원들의 서비스 태도와 행동은 조직의 지원정도와 지원에 대한 만족에 의해 영향을 받는다고 할 수 있다.

TQM 활동 정도를 통하여 의료기관 종사자들이 수행하는 업무에 만족할 수 있도록 충분한 지원이 시행된다면 의료기관 종사자들은 보다 나은 서비스를 외부고객인 환자들에게 제공하게 되고 만족을 느낀 고객이 충성고객군을 형성함으로써 기업의 경영성과 향상을 가져다 줄 수 있다. 따라서 직무만족과 종업원 몰입으로 나타나는 내부고객 만족도를 이끌어 내기 위한 연구는 종업원의 지원 측면에서 접근되어야 할 것이다[11].

이러한 필요성에 따라 본 연구는 의료기관의 TQM활동과 내부고객만족과의 관계를 주된 과제로 하고, 품질경영요인변수와 품질경영활동변수, 최종적으로 품질경영성과변수의 상호관계를 분석하여 의료기관의 경영의 효율화와 효과적인 TQM 활동 방향을 제시하고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2015년 2월 2일부터 4월 30일 까지 조사되었으며, 조사대상은 부산광역시, 대구광역시, 울산광역시, 경상남도예 소재한 5개 대학병원 종사자 500명을 대상으로 조사하였다. 설문지 조사는 연구자와 사전에 훈련된 조사원 10명이 각 조사지역의 의료기관을 방문하여 관계자의 협조 하에 준비된 설문지를 배부하여 조사에 대한 내용을 설명하여 자기기입식으로 응답케 한 후 직접 수거하였다.

2.2 측정도구

조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 교육수준, 월수입, 근무기간, 직종으로 7문항이며, 품질경영 자원변수로는 경영층의 리더십, 조직문화이고, 품질경영 활동변수로는 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질이며, 최종결과물인 품질경영성과변수로는 내부고객 만족으로 보았다. 품질경영자원변수 중 경영층의 리더십은 최고경영자들의 목표나 비전의 보유정도로 정의하였고, 병원조직문화는 조직 구성원들로 하여금 다양한 상황에 대한 해석과 행위를 불러일으키는 조직 내에 공유된 정신적인 가치로 정의하였다. 품질경영활동에서 인적자원관리는 의료기관내의 구성원들의 개발, 배치, 평가하는 일련의 업무로 정의하였고, 교육훈련은 종합적 품질경영 프로그램의 지속적인 개선활동의 중요성 정도이고, 직원참여는 의료기관의 운영과 활동에서 직원의 참여정도로 정의하였으며, 업무의 질은 부서 내 상,하간의 관계 인식정도로 정의하였다. 품질경영성과 변수에서 내부고객만족은 조직구성원 상, 하간 상호존중과 신뢰정도로 보았다.

따라서 품질경영자원변수, 품질경영활동변수, 품질경영성과 변수에 대해서 본 연구에서는 선행연구 탁기천 [12], 백우진[13], 최선예[14]를 바탕으로 의료기관 상황에 맞게 재구성하여 각각 Licker 5점 척도(5점 매우 그렇다. 1점 전혀 아니다)를 이용하였다.

2.3 연구모형 및 가설설정

본 연구는 선행연구의 결과를 토대로 품질경영자원변수인 경영층의 리더십과 조직문화가 품질경영활동변수 즉 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질에 미치는 영향과 품질경영활동변수인 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질이 품질경영성과변수인 내부고객만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 알아보고자 연구모형 [Fig. 1] 을 설정하였고, 이 연구모형을 구성하고 있는 변수들 간의 상호 관련성을 알아보기 위하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설1 품질경영자원변수가 품질경영활동변수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H1-H8).

가설 1-1 경영층의 리더십이 인적자원관리에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H1).

가설 1-2경영층의 리더십이 교육훈련에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H2).

가설 1-3 경영층의 리더십이 직원참여에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H3).

가설 1-4 경영층의 리더십이 업무의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H4).

가설 1-5 조직문화가 인적자원관리에 보 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H5).

가설 1-6 조직문화가 교육훈련에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H6).

가설 1-7 조직문화가 직원참여에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H7).

가설 1-8 조직문화가 업무의 질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H8).

가설 2 품질경영활동변수가 품질경영성과변수에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H9-H12).

가설 2-1 인적자원관리가 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H9).

가설 2-2 교육훈련이 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H10).

가설 2-3 직원참여가 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H11).

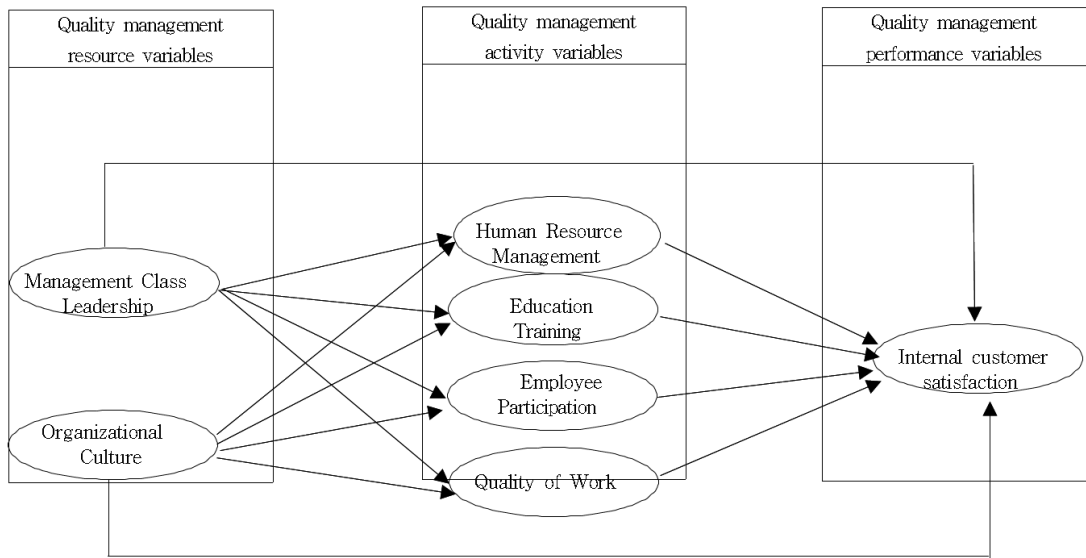
가설2-4 업무의 질이 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H12).

가설 3 경영층의 리더십이 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H13).

가설 4 조직문화가 내부고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다(H14).

2.4 분석 방법

본 연구에서는 설문지를 통해 수집된 자료를 IBM SPSS Windows 21.0K와 구조방정식(Structural Equation Model)프로그램 IBM AMOS 20.0을 이용하여 통계처리 하였다. 통계기법으로는 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석을 하였고, 가설을 검증하기 위해 구조방정식을 이용하여 요인들 간의 상호관련성을 분석하였다.



[Fig. 1] TQM and Internal customer satisfaction model and hypotheses

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

조사대상자 476명을 대상으로 조사한 결과는 <Table 1>과 같은데, 성별로는 여자가 74.4%, 남자가 25.6%로 여자가 많았고, 연령별로는 20대가 48.1%, 30대가 42.4%, 40대 이상이 9.5%순이었다. 교육수준으로는 전문대졸이 62.6%, 대졸이 25.8%, 고졸이 6.3%, 대학원졸 이상이 5.3%였으며, 월수입에서는 150-199만원이 40.6%, 100-149만원이 36.6%, 200-249만원이 14.1%, 250만원 이상이 8.7%이었다. 근무기간별로는 5년 미만이 49.4%, 10년 이상이 25.6%, 5-9년이 25.0%의 순이었고, 직종별로는 간호사가 39.3%, 행정직이 27.1%, 의료기사가 21.4%, 기타가 8.2%, 의사·약사가 4.0%의 순으로 조사되었다.

3.2 요인분석 및 신뢰성 분석 결과

차원 감소를 위해서 탐색적 요인분석을 수행한 결과는 <Table 2>와 같다. 종속변인을 포함한 7개의 요인이 탐색되었으며, 요인회전방법으로는 베리맥스(VARIMAX) 방식을 사용하였고, 공통성(Communality)이 ±0.4이하가 되는 변수는 제외하였다.

요인분석을 통하여 최종적으로 선정된, 경영층의 리더

<Table 1> Subject's General Characteristics

Variable	Frequency	%
	476	100.0
Gender		
Male	122	25.6
Female	354	74.4
Age		
20-29	229	48.1
30-39	202	42.4
40≤	45	9.5
Marital status		
Married	219	46.0
Single	257	54.0
Education		
High school	30	6.3
College	298	62.6
University	123	25.8
Graduate school more	25	5.3
Monthly Income(10,000 Won)		
100-149	101	36.6
150-199	112	40.6
200-249	39	14.1
250 이상	24	8.7
Service period(year)		
< 5	235	49.4
5-9	119	25.0
10≤	122	25.6
Occupational category		
Doctor · Pharmacist	19	4.0
Nurse	187	39.3
Medical technician	102	21.4
Administrative job	129	27.1
Other	39	8.2

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis

Variable		Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Factor7	
Factors	Contents								
Exogenous Variable	Management Class	MCL1	0.848						
		MCL2	0.805						
		MCL3	0.786						
		MCL4	0.675						
	Organizational Culture	OC 1		0.717					
		OC 2		0.653					
		OC 3		0.595					
		OC 4		0.524					
	Human Resource Management	HRM 1			0.590				
		HRM 2			0.682				
		HRM 3			0.744				
		HRM 4			0.683				
	Education Training	ET 1				0.642			
		ET 2				0.738			
ET 3					0.756				
ET 4					0.780				
ET 5					0.716				
Employee Participation	EP 1					0.503			
	EP 2					0.749			
	EP 3					0.784			
	EP 4					0.747			
	EP 5					0.633			
	EP 6					0.646			
Quality of Work	QW 1						0.824		
	QW 2						0.829		
	QW 3						0.562		
	QW 4						0.716		
	QW 5						0.738		
	QW 6						0.784		
Internal customer satisfaction	ICS 1							0.584	
	ICS 2							0.609	
	ICS 3							0.650	
	ICS 4							0.554	
	ICS 5							0.606	
	ICS 6							0.578	
	ICS 7							0.542	
proportion(%)		36.232	7.555	6.613	3.755	3.718	3.406	3.026	
cumulative(%)		36.232	43.786	50.400	54.155	57.872	61.279	64.304	
Cronbach α		0.887	0.845	0.795	0.886	0.875	0.817	0.879	

십, 병원조직문화, 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질, 내부고객만족을 <Table 3>과 같이 확인적 요인 분석을 실시하여 경영층의 리더십(MCL, 4문항), 병원조직문화(OC, 3문항), 인적자원관리(HRM, 2문항), 교육훈련(ET, 3문항), 직원참여(EP, 3문항), 업무의 질(QW, 2문항), 내부고객만족(ICS, 3문항)로 분석되었고, 신뢰도 분석결과는 최저 0.795에서 최고 0.887까지로 신뢰도에는 문제가 없었다.

3.3 측정모형분석

본 연구에서는 잠재변수와 측정변수에 신뢰도와 타당도 검증을 하기 위하여 신뢰도 검증과 CFA(confirmatory factor analysis)를 실시하였고, 모형 추정을 위해 최대우도법을 이용한 결과는 <Table 3>과 같다. 적합도를 살펴보면 $\chi^2 = 364.901(df=124)$, $p=0.000$, $\chi^2/자유도(Q값)=2.942$ GFI=0.968, AGFI = 0.946, CFI : 0.981, RMR : 0.017, NFI=0.972, RMSEA=0.042 IFI : 0.981로 나타났다.

<Table 3> Confirmatory factor analysis

Factors	Contents	Factor loadings	SE	t-value	p-value	CR	AVE	Cronbach α
Management Class Leadership	MCL 1	0.729	0.039	24.741	0.000	0.912	0.721	0.887
	MCL 2	0.832	0.037	29.268	0.000			
	MCL 3	0.853	0.036	29.831	0.000			
	MCL 4	0.786	-	-	-			
Organizational Culture	OC 1	0.851	-	-	-	0.911	0.775	0.845
	OC 2	0.847	0.029	32.757	0.000			
	OC 3	0.733	0.032	27.291	0.000			
Human Resource Management	HRM 1	0.770	-	-	-	0.865	0.762	0.795
	HRM 2	0.810	0.051	19.590	0.000			
Education Training	ET 1	0.822	0.040	27.150	0.000	0.909	0.769	0.886
	ET 2	0.863	0.041	28.4337	0.000			
	ET 3	0.756	-	-	-			
Employee Participation	EP 1	0.792	0.044	24.611	0.000	0.899	0.759	0.875
	EP 2	0.876	0.047	26.209	0.000			
	EP 3	0.726	-	-	-			
Quality of Work	QW 1	0.827	0.049	20.781	0.000	0.835	0.705	0.817
	QW 2	0.756	-	-	-			
Internal customer satisfaction	ICS 1	0.798	0.032	28.736	0.000	0.907	0.764	0.879
	ICS 2	0.768	0.031	27.793	0.000			
	ICS 3	0.848	-	-	-			
Fitness of proposal model		$\chi^2 = 364.901(df=124)$, $p=0.000$, χ^2/Q -value=2.942 GFI=0.968, AGFI = 0.946, CFI : 0.981 RMR : 0.017 NFI=0.972, RMSEA=0.042 IFI : 0.981						

모델로 채택하기 위한 일반적인 적합도 지수의 기준이 GFI, AGFI, CFI, NFI, IFI는 0.9이상, RMR은 0.05이하, RMSEA는 0.1이하로 보고 있는데 측정모형의 분석 결과 모두 충족하는 것으로 분석되었다.

3.4 측정모형의 타당성 검정결과

측정모형을 분석한 후, 해당 모형의 타당성을 평가한 결과는 <Table 4>와 같다.

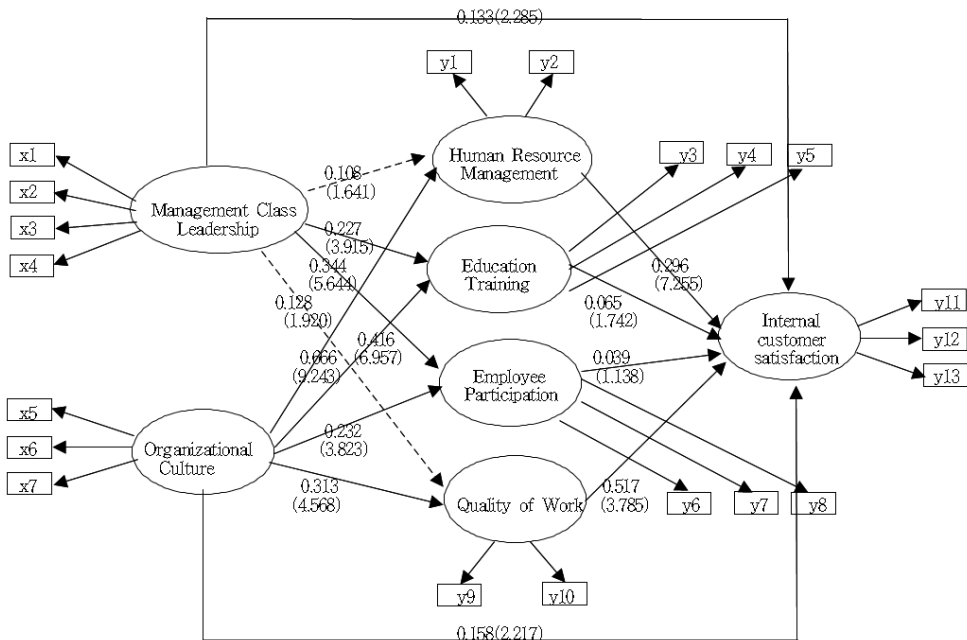
측정모형의 타당성을 검증하기 위하여 집중타당성과 판별타당성으로 나누어 실시하였는데 집중타당성을 검증하기 위하여 개념 신뢰도 값을 이용하였고, 판별타당성을 검증하기 위해서는 평균분산(AVE)을 이용하였다. 그 결과 모든 변수에서 0.7이상으로 조사되어 모든 변수에서 집중타당성을 확보하였다. 판별타당성을 검증은 Fornell과 Larker[15]가 모든 변수들 간의 상관계수의 제곱 값이 AVE값을 초과하지 않아야 한다는 기준을 적용

<Table 4> Evaluation of the feasibility of the measurement model

Factors	The correlation between constructs						
	1	2	3	4	5	6	7
Management Class Leadership	1.00						
Organizational Culture	.780 (.020)	1.00					
Human Resource Management	.410 (.015)	.503 (.016)	1.00				
Education Training	.531 (.017)	.592 (.016)	.421 (.014)	1.00			
Employee Participation	.503 (.016)	.481 (.015)	.308 (.0133)	.622 (.015)	1.00		
Quality of Work	.403 (.017)	.358 (.016)	.470 (.016)	.469 (.016)	.389 (.015)	1.00	
Internal customer satisfaction	.382 (.016)	.411 (.016)	.531 (.017)	.370 (.015)	.319 (.014)	.675 (.019)	1.00
Construct reliability (CR)	0.912	0.911	0.865	0.909	0.899	0.835	0.907
AVE	0.721	0.775	0.762	0.769	0.759	0.705	0.764

<Table 5> Structural model analysis

Hypothesis(Path)	Path coefficients	t-value	p-value	R2
Hypothesis 1 Quality management resource variables → Quality management activity variables				
1-1 Management Class Leadership → Human Resource Management (H1)	0.108	1.641	0.101	0.340
1-2 Management Class Leadership → Education Training (H2)	0.227	3.915	0.000	0.376
1-3 Management Class Leadership → Employee Participation (H3)	0.344	5.644	0.000	0.299
1-4 Management Class Leadership → Quality of Work (H4)	0.128	1.920	0.055	0.178
1-5 Organizational Culture → Human Resource Management (H5)	0.666	9.243	0.000	0.340
1-6 Organizational Culture → Education Training (H6)	0.416	6.957	0.000	0.376
1-7 Organizational Culture → Employee Participation (H7)	0.232	3.823	0.000	0.299
1-8 Organizational Culture → Quality of Work (H8)	0.313	4.568	0.000	0.178
Hypothesis 2 Quality management activity variables → Quality management performance variables				
2-1 Human Resource Management → Internal customer satisfaction (H9)	0.296	7.255	0.000	
2-2 Education Training → Internal customer satisfaction (H10)	0.065	1.742	0.031	
2-3 Employee Participation → Internal customer satisfaction (H11)	0.039	1.138	0.025	
2-4 Quality of Work → Internal customer satisfaction (H12)	0.517	3.785	0.000	0.529
Hypothesis 3 Management Class Leadership → Internal customer satisfaction (H13)	0.133	2.285	0.022	
Hypothesis 4 Organizational Culture → Internal customer satisfaction (H14)	0.158	2.217	0.027	
$\chi^2 = 364.901(df=124), p=0.000, \chi^2/Q\text{-value}=2.942$ GFI=0.968, AGFI = 0.946, CFI : 0.981 RMR : 0.017 NFI=0.972, RMSEA=0.042 IFI : 0.981				
Fitness of proposal model				



[Fig. 2] structure of the Internal customer satisfaction and TQM model

한 결과 모두 충족하는 것으로 나타났다.

즉 잠재 변수간 상관계수 중에서 가장 큰 것이 조직문

화와 경영층 리더십 간의 상관계수인 0.780이며, 결정계

수는 이의 제곱인 0.608이다. 각 잠재변수 간의 AVE가

각 잠재변수의 결정계수보다 크다면 판별타당도를 확보하였다고 판단할 수 있는데, 모든 잠재변수의 AVE 값이 결정계수인 0.608보다 크므로 판별타당도를 확보하였다고 평가할 수 있다.

3.5 구조모형 분석 결과

본 연구에서 제시한 모델에 대한 구조방정식 분석 결과는 <Table 5>와 같다. 경영층의 리더십과 인적자원관리와의 관계에 대한 H1 검정결과 계수 값이 0.108, t값(C.R.)= 1.641이었으나, 경영층의 리더십이 인적자원관리 만족을 향상시키는 선행변수가 아닌 것으로 기각되었다. 경영층의 리더십과 교육훈련과의 관계에 관한 가설 H2의 검정결과 계수 값은 0.227 t값(C.R.)=3.915로 H2는 채택되었고, 이는 경영층의 리더십이 좋을수록 교육훈련에 대한 만족이 높아진다는 것을 알 수 있다.

경영층의 리더십과 직원참여와의 관계 H3에서는 계수 값이 0.344, t값(C.R.)=5.644로 95%의 신뢰수준에서 유의하여 가설이 채택되었고, 경영층의 리더십과 업무의 질과의 관계에 대한 가설 H4에서는 H4의 계수 값이 0.128, t값(C.R.)=1.920이었으나 가설채택에서는 기각되었다. 조직문화와 인적자원관리와의 관계에 대한 H5에서는 계수 값이 0.666이고 t값(C.R.)=9.243으로 조직문화에 대한 만족이 높아야 인적자원관리에 대한 만족이 높다는 가설이 채택되었고, 조직문화와 교육훈련과의 관계에 대한 H7에서는 계수 값이 0.416, t값(C.R.)=6.957로 가설이 채택되었으며, 조직문화와 업무의 질과의 관계 가설 H8에서는 계수 값이 0.313, t값(C.R.)=4.568로 조직문화에 대한 만족이 높을수록 업무의 질이 높아진다는 가설이 채택되었다. 인적자원관리와 내부고객만족과의 관계 H9에서 계수 값이 0.296, t값(C.R.)=7.255로 가설이 채택되었고, 교육훈련과 내부고객만족과의 관계 H10에서는 계수 값이 0.065, t값(C.R.)=1.742로 교육훈련이 내부고객만족을 높이는 선행변수로 분석되었다. 직원참여와 내부고객만족과의 관계 H11에서 계수 값은 0.039, t값(C.R.)=1.138로서 95% 신뢰수준에서 유의하여 가설이 채택되었고, 업무의 질과 내부고객만족과의 관계 H12에서는 계수 값이 0.517, t값(C.R.)=3.785로 업무의 질이 내부고객만족을 높이는 선행변수로 밝혀져 가설이 채택되었다.

경영층의 리더십과 내부고객만족과의 관계 H13에서 계수 값이 0.133, t값(C.R.)=2.285로 경영층의 리더십이

내부고객만족을 높이는 요인으로 분석되어 가설이 채택되었고, 조직문화와 내부고객만족과의 관계 H14에서 계수 값이 0.158, t값(C.R.)=2.217로 조직문화가 내부고객만족도를 높이는 것으로 밝혀져 가설이 채택되었다.

4. 고찰

이 연구는 의료기관의 종합적품질경영(TQM)의 품질경영자원변수가 품질경영활동변수에 미치는 영향과 품질경영활동변수가 품질경영성과변수인 내부고객만족에 미치는 인과적 관계를 파악하여 외부고객인 환자들의 만족도를 높이고 또한 의료기관의 경영성과 향상에 기초자료를 제시하는데 연구의 목적이 있다.

연구결과에서는 구조방정식 모델의 추정치 결과 전반적으로 수용 가능한 자료 적합도를 보여 주었다. 품질경영자원변수인 경영층의 리더십과 품질경영활동변수의 교육훈련, 직원참여와의 관계에서 계수 값이 0.277, 0.344로 유의한 수준이었다. 그러나 경영층의 리더십은 인적자원관리, 업무의 질과에 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 품질경영자원변수와 품질경영활동변수와의 관계에서는 조직문화와 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질과의 관계에서 계수 값이 0.666, 0.416, 0.232, 0.313으로 95%의 신뢰수준에서 유의한 수준으로 품질경영자원변수 중 조직문화는 품질경영활동변수의 만족도를 높이는 것으로 밝혀졌다.

품질경영활동변수인 인적자원관리, 교육훈련, 직원참여, 업무의 질과 품질경영성과변수 내부고객만족과의 관계에서는 계수 값이 0.296, 0.065, 0.039, 0.517로서 품질경영활동변수와 품질경영성과변수 간의 인과적 관계가 있는 것으로 분석되었고, 품질경영자원변수인 경영층의 리더십, 조직문화와 품질경영성과변수인 내부고객만족과의 관계에서 계수 값은 0.133, 0.158로서 95%의 신뢰수준에서 유의한 것으로 분석되었다.

연구모형의 결과를 바탕으로 의료기관의 내부고객만족을 높일 수 있는 방법은 다음과 같다.

품질경영자원변수인 경영층의 리더십, 조직문화와 품질경영활동변수와의 관계에서 보면 탁기천[12]은 최고경영자들의 적극적인 지원과 관심이 중요한 요인이라고 하였으며, 품질경영 활동인 종업원 참여, 교육훈련, 의로서

비스의 질 및 고객만족도 조사에 유의적인 영향을 미치고 있고, 품질경영활동 중 업무의 질에는 유의한 영향을 미치지 않는다고 하였다. 경영층의 리더십이 업무의 질에 영향을 미치지 않는다는 것은 본 연구에서도 같은 결과를 얻을 수 있었다. 정해경[16]은 병원조직을 대상으로 연구에서 리더십이 종업원의 참여, 교육훈련, 고객과의 관계 등과 상관관계가 있다고 하였다. 조직구성원들의 적극적인 업무자세와 동기부여를 위해서는 최고경영자나 직장상사로부터의 지원이 필수적이다. 또한 혁신을 위한 정책이나 제안이 실패할 때 뒤따라지 못할 여러 가지 불이익에 대한 불안감 없이 적극적으로 실행되기 위해서도 조직의 구성원 개개인들이 경영자로부터 적절한 지원과 관심을 받을 수 있다는 믿음을 갖고 있어야 한다.

품질경영자원변수인 조직문화와 품질경영활동간의 관계에서는 조직문화는 조직 활동에 영향을 미치는데 조직구성원의 입장에서는 조직문화에서 중시하는 행위와 사고방식, 가치관 등이 구체적으로 조직구조와 운영과정에서 나타나고 이들이 직접적으로 자신들의 조직 내에서 신분과 지위뿐만 아니라 욕구충족에 영향을 미치는 것으로 인식되기 때문이다[17].

품질경영활동변수와 품질경영성과인 내부고객만족과의 관계에서 정해경[16]은 종합병원에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 한 의료기관의 품질경영성과에 관한 연구에서, TQM 활동이 활발할수록 성과가 높아지는 것으로 나타났고, Zeithaml과 Bitner[18]는 종업원이 느끼는 직무만족의 정도는 미래의 조직 경영성과를 예측하는데 중요한 지표가 될 뿐만 아니라 구성원 각자의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 중요한 역할을 하고 있다고 하였으며, 서비스 기업에서 내부고객이 느끼는 만족도는 고객에게 제공되는 서비스의 질을 결정하는데 가장 중요한 요인으로 내부고객의 만족도가 높아지면 그들이 외부고객에게 제공하는 서비스 품질이 향상된다고 하였다.

Kotler[19]은 진보적인 조직에서는 조직 구성원에게 혁신을 유도할 뿐만 아니라 계속적으로 직무개선을 하도록 동기 부여를 해 주면 높은 수준의 조직구성원의 만족을 창출하고 결과적으로 조직구성원 만족을 창출한 조직은 외부고객(환자)에게 높은 품질의 서비스를 제공해 준다고 강조 하였다. Albrecht[20]은 종사자의 중요한 요인으로 강조하면서 내부고객의 기준에서 느끼는 직장 생활

의 질(Quality of Work Life)은 간과될 수 없다고 제시하였다.

Rodney와 Alan[21]은 종업원의 만족은 업무에 필요한 지식과 기술의 정도, 업무수행 전략 등 종업원의 능력이 최대한 발휘될 수 있는 기회를 증진될 때 만족은 높아진다고 하였고, Schneider와 Bowen[22]은 종업원 개개인들이 본인들이 하고 있는 직무에 대해 제대로 파악하고 있는지의 여부는 고객들이 서비스 품질을 어떻게 느끼는지에 대해 영향을 미친다고 하였다.

고수복[23]는 TQM 활동은 직원만족을 통해 고객만족 및 재무성과에 영향을 미치는 것으로 보고되었고, 정승환과 이돈희[1]의 연구에서도 TQM 활동은 직원만족을 통해 외부고객만족도와 원가효율성에 영향을 미치는 것으로 보고되어 TQM 활동과 성과 간에도 직원만족이 중요함을 시사하고 있다.

Tuban[24]은 품질경영이라는 측면에서 업무의 질은 의사결정을 지원하며 조직 전체의 서비스나 제품의 차별성을 갖게 해주고, 나아가 업무의 질은 조직의 경영 수익 창출에 중요한 변수가 된다고 하였다.

본 연구에서도 업무의 질 만족도가 내부고객만족에 영향을 미치는 요인으로 조사되었는데 이것이 의미하는 것은 종사자 개개인들이 업무에 대한 만족감이 높다는 것은 자신들이 업무를 잘 수행하고 있다고 생각할 수 있고, 자신이 하고 있는 업무가 의료기관의 경영성과를 이루는 데 일부분을 차지한다는 자부심을 가지고 있다는 것이다. 또한 더 나아가 자신의 업무에 필요한 새로운 기술이나 지식습득에 자발적으로 참여하게 되고 이러한 참여가 직무 만족도로 연결되어 내부고객의 만족도는 자연스럽게 높아진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 Benoy[25], 탁기천[12], 백우진[13]의 연구와 일치하고 있었다.

인적자원관리와 조직구성원 만족도와와의 영향관계에서 Hunt[26]는 인적자원관리 범주는 조직원들의 잠재성을 개발하고 해당 조직의 품질과 조직의 성과에 영향을 미치는 것으로 확인되고 있으며, 조직은 효과적인 인적자원 관리를 통해서 전 직원이 품질경영에 참여할 수 있는 경영 환경을 제공하여 주고 직원 만족과 조직의 성장을 도모하게 한다고 하였다.

선행연구에서도 보듯이 본 연구의 결과도 품질경영요인변수와 품질경영활동변수에 대한 만족도가 높다는 것은 품질경영성과변수인 내부고객만족에 직접적인 영향

을 주게 되고 결론적으로 내부고객만족도가 높다는 것은 의료기관에 종사하고 종사자들이 소속 기관에 대한 애착이 깊고 이러한 종사자들의 애착심이 의료기관의 경쟁력으로 작용하여 외부고객에게 보다 나은 서비스를 제공하여 의료기관의 경영성공을 이루는데 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

그러나 본 연구에서는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지며 향후 추가적인 연구가 필요함을 제시하고자 한다. 첫째, 부산, 대구, 울산, 경남 지역 5개 종합병원을 대상으로 자료를 수집하였다. 연구의 표본의 분포나 변수의 신뢰성 및 타당성은 검증되었으나, 일부지역에 편중되어 있는 관계로 연구결과를 일반화하는데 제한이 있다. 둘째, 종속변수를 내부고객만족으로 보았는데 결과적으로 의료기관의 경영성공과는 외부고객인 환자들의 만족도가 높이는 것이 최종 목적일 것이다. 따라서 본 연구에서는 최종목적인 외부고객의 만족도에 대한 연구가 이루어지지 않아 병원의 경영성공에 대한 제언을 하는데 부족한 면이 있다. 따라서 향후 연구에서는 외부고객만족에 대한 연구가 있어야 될 것이며, 의료기관의 지역별, 병상의 규모, 종합적품질경영의 실행여부에 따른 구체적인 연구가 필요하다.

나아가서는 외부고객의 만족도에 따른 병원의 임원들, 재이용률 등의 진료통계 지표와의 면밀한 비교검토가 이루어지면 보다 효과적인 TQM 활용방안에 대한 방향성 제시가 될 것이라고 생각된다.

5. 요약 및 결론

본 연구는 의료기관의 종합적품질경영(TQM)이 내부고객만족에 미치는 영향을 구조방정식 방정식 모형을 사용하여 분석하였다.

첫째, 품질경영요인변수 중 경영층의 리더십은 품질경영활동변수 중 교육훈련과 직원참여에 영향을 미치고 있었으며, 조직문화는 품질경영활동의 모든 변수에 영향을 미치고 있었다.

둘째, 품질경영활동변수는 품질경영성과변수인 내부고객만족에 영향을 미치고 있어 품질경영활동변수의 만족도가 높을수록 내부고객만족도가 높다는 사실을 알 수 있었다.

셋째, 품질경영요인변수인 경영층의 리더십과 조직문화는 품질경영성과변수는 내부고객만족에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다.

내부고객만족을 향상하기 위한 구체적 내용으로는 의료기관의 경영층에서 직원들과 소통할 수 있는 관계형성과 직원들의 의사를 적극적으로 받아들이고 수용할 수 있는 적극적인 자세가 필요할 것이다.

의료기관의 조직문화도 상하전달식의 일률적인 관행에서 벗어나 직원들이 조직의 의사결정에 참여할 수 있는 문화를 조성하고, 조직구성원들간의 의사소통의 문제로 인한 상호간의 불신풍조, 개인주의 등의 문제점을 줄일 수 있는 의사소통의 장을 마련하고 종사자 서로간의 동료애는 발휘하여 상호간의 만족도를 높일 수 있어야 할 것이다. 또한 의료기관을 경영하는 경영층에서는 종사자들이 본인들의 업무에 대한 의사결정과 정책제안에 대한 참여의 폭을 넓혀주어야 할 것이며, 인적자원관리 측면에서도 공정하고 구성원들의 장점과 능력을 최대한 발휘할 수 있는 기회제공과 신기술 및 지식의 습득 기회를 보장하여야 할 것이다. 이러한 방법들이 실현되기 위해서는 경영자들이 의료기관의 수익 창출이 외부고객만족에 있는 것이 아니라 내부고객의 만족도에 따라 경영성공이 달라진다는 사실을 인지해야 한다. 내부고객의 만족도에 그들이 외부고객인 환자들에게 대하는 서비스의 질이 달라지고 이는 곧 경영성공으로 이어진다는 사실을 간과해서는 안 될 것이다.

REFERENCES

- [1] S. H. Chung, D. H. Lee, Impacts of TQM activities on employee's satisfaction in the support of task process, and on business performance in medical service industry, *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol. 6, No. 1, pp. 57-84, 2005.
- [2] S. Y. Choi, H. K. Jung, Effects of Ownership Types, Geographical Locations and Leadership Types of Medical Service Institutions on TQM Performance. *Journal of the Korea Society for Quality Management*, Vol. 28, No. 1, pp. 151-174, 2000.
- [3] Goetsch, D. L., Davis, S. B., *Quality management*(J.

- G. Kim. et al, Trans). Seoul : Scitech Media, 2006.
- [4] Sung-Jin Son, The effects of fitness between quality orientation and corporate culture on the degree of quality management implementation and business performance. Ph.D. dissertation, Sogang University, 2007.
- [5] Meyer, S. M., Collier, D. A., An empirical test of the causal relationships in the baldrige health care pilot criteria. *Journal of Operations Management*, Vol. 19, No. 4, pp. 403-426, 2001.
- [6] Hyun-Jin Yeo, Empirical study of Baldrige health care criteria in Korean hospitals. Master's Thesis, Kyunghee University, 2007.
- [7] Count, M. A., Glandon, G. L., Oleake, D. M., Hill, J. P., Total quality management in a health care organization: How are employees affected. *Hospital and Health Services Administration*, Vol. 37, No. 4, pp. 503-518, 1992.
- [8] Ok-Gyu Jeon, An empirical study on the effects of perceived compensation justice on the organizational commitment : focusing on mediating role of trust types. Master's Thesis, Hanyang University, 2006.
- [9] Y. H. Hwang, An Analysis of Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Job Satisfaction. *Korea policy sciences review*, Vol. 5, No. 1, pp. 223-240, 2001.
- [10] K. J. Ju, The Effedct Total Quality Management on Service Encounter Employee' Attitude and Service Performance. *Korea management science review*, Vol. 29, No. 1, pp. 115-129, 2012.
- [11] Don-Hee Lee, Impacts of TQM Activities on the Employees' Satisfaction on Supporting for Work Environment and Business Performance in Medical Service Industry. Ph.D. dissertation, Hansung University, 2004.
- [12] Ki-Chun Tak, Research on the total quality management of the general hospitals. Ph.D. dissertation, Kyungsan University, 2002.
- [13] Woo-Jin Baek, Influences of National Health Insurance Corporation's TQM upon Inner-Customers' Satisfaction. Ph.D. dissertation, Daegu Haany University, 2003.
- [14] Sun-Ye Choi, An Empirical Study Job Satisfaction of Employee. Master's Thesis, Chonnam National University, 1999.
- [15] Fornell, C, Larker, D. F, Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, pp. 39-50, 1981.
- [16] J. H. Jung, The Study on the Performance of Total Quality Management(TQM) in Hospitals. *Journal of graduate school research paper*, No. 7, pp. 249-275, 1999.
- [17] Dae-Woong Na, A Study on the Relation between Organizational Culture Patterns and Organizational Characteristics. Ph.D. dissertation, Chonnam National University, 1994.
- [18] Zeithaml, V.A. & Binter, M, *Services Marketing*. The MacGraw-Hill Book Co, 1997.
- [19] Kotler, P, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed, Prentic-Hall, Inc, 1994.
- [20] Albrecht K., *Organization Development*. Prentice-Hall, 1983.
- [21] Rodney, M., Alan, B., *Business Performance Measurement and Change Management Within a TQM Framework*. *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 21, No. 1/2, pp. 88-107, 2001.
- [22] Schneider, B. and D. E. Bowen, *Winning the Service Game*, MA : Harvard Business School Press, 1995.
- [23] Soo-Bok Ko, A study on the Effects of Quality Management Activities upon Business Performance in ISO 9001 Service Firms. Ph.D. dissertation, Korea Maritime University, 2006.
- [24] Turban, E., Mclean, E. & Wetherbe, J, *Information Technology for Management*. John Wesley and Sons Inc, 1996.
- [25] Benoj, J., *Internal Marketing Builds Service Quality*. *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 16, No. 1, pp. 54-59, 1996.

- [26] Hunt, V. D. Quality Management for Government : A Guide to Federal State, and Local Implementation, Milwaukee W. I. ASQC Quality Press, 1993.

심 규 범(Shim, Gyu Beom)



- 2003년 2월 : 대구한의대학교 보건학과 (보건학석사)
- 2006년 2월 : 대구한의대학교 보건학과 (보건학박사)
- 2005년 3월 ~ 2013년 2월 : 가톨릭상지대학교 보건의료행정과 조교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 경남정보대

학교 의무행정과 조교수

- 관심분야 : 보건행정, 건강증진
- E-Mail : asinayo35@naver.com