5개 대학병원들의 의사만족도가 조직몰입도에 미치는 영향

김장묵¹, 한주랑^{2*}, 성동효³

¹가톨릭대학교 의료경영대학원 의료경영연구소,

²서경대학교 간호학과,

³가톨릭대학교 성바오로병원

Effects of Satisfaction Level of Doctors from Five University Hospitals on Organization Commitment Level

Jang-Mook Kim¹, Ju-Rang Han^{2*}, Dong-Hyo Sung³

¹*Graduate School of Healthcare Management and Policy,*

The Catholic Institute for Health Management Research, The Catholic University of Korea,

²*Department of Nursing, Sejeong University of Korea,*

³*St. Paul's Hospital, The Catholic University of Korea*

<Abstract>

The present study aimed to survey doctors working in five university hospitals about internal customer satisfaction and organization commitment level in order to identify casual relationships through structure equations. According to the analysis, organization management had the biggest impact on internal customer satisfaction level, and the sooner the factor was named personnel, leadership, job, and compensation, the bigger the impact it had on the level. The research model was generally found to be good in terms of goodness of fit, considering the value of χ^2 calculated as 103.314, the degrees of freedom of 38, GFI 0.924, AGFT 0.868, NFI 0.888, CFI 0.925, and RMSEA 0.086. In conclusion, the internal customer satisfaction level of doctors was significantly proportionate to organization commitment by means of their general satisfaction level, while also being directly proportionate to organization commitment ($p < 0.05$). Meanwhile, statistical significance could not be found when measuring the effects of the doctors' basic characteristics on the levels of internal customer satisfaction and general satisfaction in hospitals.

Key Words : Internal Customer Satisfaction Level, Organization Commitment Level, Basic Characteristics, Organization Management

‡Corresponding author(hmatha27@gmail.com)

I. 서론

‘고객만족’이라는 말은 어느 조직에서든지 쉽게 그 조직의 운영목표로 삼을 수 있다. 그러나 고객을 만족시키는 과정은 결코 쉽지 않으며, 특히 그 조직이 서비스라는 무형의 산물을 고객에게 제공하는 경우는 더욱 힘들다.

의료서비스의 제공자인 병원의 경우, 얼마 전까지만 해도 고객이라는 말보다는 ‘환자’라는 말을 더 많이 사용했고, 환자들은 의사들의 권위적인 태도, 시설이나 의료서비스에 있어서의 불편함 등을 때때로 당연한 것으로 받아들이기도 했다. 그러나 최근에는 병원도 일반 기업들과 마찬가지로 환자라는 말보다는 ‘고객’이라는 말을 더 많이 사용한다. 그만큼 환자들을 대하는 병원의 태도가 달라진 것이다. 병원이 다른 조직과 마찬가지로 환자, 즉 고객들의 만족도에 집중하게 된 중요한 이유는 고객 만족도가 조직의 성과에 직접적인 영향을 미친다는 사실 때문이다.

또한, 환자들의 의식수준과 정보에 대한 접근성 등이 향상됨에 따라, 의료서비스의 질도 공급자 중심으로 평가하던 상황에서 벗어나, 이제는 고객의 평가와 만족도를 중요한 요소로 고려하고 있다[1]. 이와 관련하여, John[2]은 환자만족도에 대해, 의료서비스가 얼마나 환자의 기대치를 충족시켰는지를 의미하는 것이라고 정의하였는데, 환자의 만족도가 재구매 의도와 밀접한 관계가 있다고 하였다. Yi et al.[3]은 고객만족도가 재구매 의도, 구전의도에는 긍정적인 영향을, 전환의도에는 부정적인 영향을 미친다고 하였으며, 구전의도와 전환의도는 재무적 성과에도 유의한 영향을 미친다고 언급하였다.

병원이 환자의 만족도를 극대화시키기 위해서는 의료서비스의 질, 쾌적한 시설, 지리적 접근성, 편의시설 등 여러 가지로 신경 써야 할 것들이 많다. 그러나 그 중에서도 병원에서 환자에게 의료서

스를 제공하는 직원, 즉, 내부고객에 좀 더 주의를 기울일 필요가 있다. 일반적으로 고객은 외부고객과 내부고객으로 구분하는데, 내부고객을 대상으로 한 내부마케팅은 조직의 목적에 대한 실현, 내부고객인 직원들의 욕구, 바람을 충족시키기 위한 것으로 일반적으로 정의하고 있다[4]. 내부고객이 만족스러운 조직생활을 하게 되면, 서비스의 질이 상승하게 되고, 이를 바탕으로 고객만족도가 올라가, 고객 유지 및 조직의 이익이 증가하게 된다[5]. 따라서 내부고객 만족도는 성공적인 조직의 시발점이며, 이는 병원경영에 있어서도 마찬가지다.

병원에 있어서는 내부고객 중에서도 의사에 대한 중요성이 상대적으로 높은 편이다. Jeon[6]은 의료서비스의 고객으로써 환자의 만족과 관련한 선행연구들을 고찰한 결과, ‘환자와 의사의 관계’가 고객만족을 창출하는 기본적인 영역이라고 언급하기도 하였다. 실제로 의료산업에 있어서는 의사의 태도, 지식수준, 평판, 인지도 등에 의해 병원의 성패가 좌우되기도 한다. 따라서 의사들로 하여금 의료서비스 제공에 집중할 수 있는 만족스러운 환경을 조성하고, 조직을 운영한다면, 이를 바탕으로 양질의 의료서비스를 제공함으로써 고객만족도, 조직성과의 극대화를 기대할 수 있는 것이다. 이러한 관점에서, 실제로 의사들의 직무 만족도를 환자와의 관계 속에서 바라본 선행연구들도 있었다. Julia et al.[7]은 스트레스, 업무량, 전문가로서의 역할 등과 함께 ‘환자와 직원들과의 관계’가 의사들의 직무만족도에 있어서 핵심적인 요소라는 결과를 내놓기도 하였다. Doan-Wiggins et al.[8]은 응급실 의사들을 대상으로 한 연구에서 이들의 직무에 대한 만족이 직장의 결근율, 생산성, 이직률과 직접적인 관계가 있다고 언급하기도 하였다.

따라서 병원경영에 있어서, 의사라는 내부고객을 관리하는 것이 환자만족도, 조직성과와 직결된다는 점에서 다른 무엇보다도 중요하다고 할 수 있다. 그러나 아직까지 국내에서는 병원경영, 조직

관리 등에 있어서 '의사'와 관련한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다. 이에, 본 연구에서는 병원의 내부고객 중 핵심인력이라고 할 수 있는 '의사'에 대한 만족도 조사 및 연구를 통해, 병원경영에 있어서의 시사점을 제공해보고자 한다. 이를 통해, 그동안 선행연구를 찾기 힘들었던 의료진을 대상으로 한 사례를 살펴보고, 의사라는 내부고객의 만족도가 조직의 안정적 운영정도를 가늠해볼 수 있는 '조직몰입'에 긍정적인 영향을 미치는지 규명해보고자 하였다. 이를 통해, 병원경영에 있어서 의사직군에 대한 인사관리, 운영 등에 필요한 시사점을 제공할 수 있을 것이라 기대한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

현재, 국내 병원에서는 각 기관별 고객만족도 조사와 함께 각종 인증평가를 통해 기관의 질적 수준을 가늠하고 있고, 이를 다양한 홍보수단으로도 활용하고 있다. 그러나 아직까지 병원 간 공통적인 적용 및 비교가 용이한 고객만족도 조사도구는 찾아보기 힘든 실정이다. 이러한 상황은 내부고객을 대상으로 한 조사가 외부고객을 대상으로 한 조사에 비해 상대적으로 더 열악하다고 볼 수 있다. 특히, 병원경영과 관련한 연구에 있어서 의료진과 관련한 설문조사 및 자료 확보는 상당히 까다로운 절차, 저조한 응답률 등으로 인해 통계분석에 활용하기 힘든 것이 사실이다.

본 연구는 2012년 6월 18일부터 7월 29일 사이 C대학 학교법인에서 산하 5개 대학병원의 의사직군 대상으로 실시한 내부고객만족 설문조사자료를 활용하였다. 연구대상자는 근무기간이 1년 이상인 자로, 임상강사 이상 직급에 해당하는 의사로 하였다. 조사방법은 온라인조사와 서면조사를 병행하였

으며, 전체 502명의 의사들 중에서 232명이 본 조사에 참여하였다(응답률 46.2%). 각 병원별 응답률을 살펴보면, A병원 전체 208명 중 98명(응답률 47.1%), B병원 전체 94명 중 43명(응답률 45.7%), C병원 전체 74명 중 38명(응답률 51.4%), D병원이 전체 79명 중 32명(응답률 40.5%), 마지막으로 E병원이 전체 47명 중 21명(응답률 44.7%)으로 나타났다. 각 기관별로 응답한 의사의 수에 다소 차이가 있으나, 각 병원의 규모를 고려했을 때, 적절한 분포를 보이고 있는 것으로 판단되어, 적정수준의 표본이 확보되었다고 판단하였다.

2. 연구모형

본 연구에서는 연구목적에 따른 가설을 검증하기 위해서 다음과 같이 연구모형을 설정하였다 <Figure 1>.

3. 측정도구 및 자료분석방법

본 연구에서 사용되어진 의사만족도와 조직몰입도 측정을 위한 설문조사도구는 미국의 가톨릭계 네트워크 병원 중 하나인 SSM Health Care System에서 사용하는 내부고객만족도 도구를 참조하여 한국 병원의 특성과 실정에 맞게 새롭게 개발하였다. C대학 학교법인을 통해, 부속병원의 내부고객들에 대한 만족도 조사를 위해 2010년에 개발하기 시작하여 문항 검토와 조사도구 검증을 위해 예비조사를 먼저 실시하였으며, 그 결과를 바탕으로 보완하여서 2011년 다시 시범조사를 한 후에, 2012년에 최종적으로 조사도구로 완성하였다. 시범조사 당시 내부고객 만족도에 대한 경로계수는 직무만족이 0.65, 조직운영만족이 0.84, 인사만족이 0.84, 보상만족이 0.69, 리더십 만족이 0.47로 나타났으며, 통계적으로 유의하였다.

<Figure 1> Research Model

Smith[9]는 직원의 직무에 대한 만족은 자신을 둘러싸고 있는 업무적, 경제적, 인간관계적 요인 등 다양하고 종합적인 태도, 견해를 망라하는 개념이라고 하였다. 그리고 Lichtenstein[10]은 직업, 직무의 평가는 직원의 만족스러운 상태에 대한 주관적인 개념이라고 언급하였다. 본 연구에서는 의사들의 병원에 대한 만족도를 측정하기 위하여 직무, 조직운영, 인사, 보상, 리더십 등의 5개 요인들을 4점 척도로 구성하여, 총 26개 문항들로 구성하여 조사하였다. 각 요인별로 구성된 문항의 내용을 살펴보면 다음과 같다. '직무'의 경우, 업무량, 보람 및 성취감, 발전기회 제공 수준, 자유로운 의사결정 가능 수준, 업무와 관련한 지원 수준과 관련한 5개 문항으로 구성하였다. '조직운영'은 6개의 문항으로 구성하였으며, 기관의 경영이념 공유 수준, 의사결정 관련 의사들의 의견 반영 수준, 임상과별·개인별 의사소통 수준, 교직원 간 예의존중 및 협력 수준 등을 조사하였다. '인사'에 대해서는 채용의 공정성, 승진제도의 공정성, 인사이동의 효율성, 업적 평가의 공정성, 교육기회 제공의 공정성을 묻는 5개 문항을 구성하였다. 다음으로 '보상'에 대해서는 4개 문항으로 구성하였으며, 복리후생제도의 공정성, 타 기관 대비 적절성, 현재 급여 수준에 대한 만족도, 업무에 대한 공정한 보상 정도

와 관련한 내용을 반영하였다. 마지막으로 '리더십'의 경우, 비전과 비전의 실천방안에 대한 명확성, 상급자의 업무 능력과 지식수준, 목표 제시 및 동기 유발 정도, 의사소통 수준 등을 반영한 6개 문항으로 구성하였다.

전반적인 만족도의 경우, 내부고객 만족도에 대한 5가지 하위요소들에 대해 각각 전반적으로 만족하는 수준을 10점 척도로 구성하여 총 5개 문항으로 조사하였다. 조직몰입에 대해서는 병원에 대한 소속감을 얼마나 느끼고 있는지, 소속된 대학병원을 우수한 병원으로 생각하고 있는지, 의사로서 본인이 병원의 비전을 실천하고자 얼마나 노력하고 있는지, 그리고 병원의 발전을 위해 최선의 노력을 다하고 있는지에 대한 문항들로 구성하여 총 4개 문항으로 측정하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 21.0(ver.)과 AMOS 21.0(ver.)을 활용하여 분석하였다. 먼저, 응답자의 기본적 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였으며, 각 요인별 신뢰도와 타당도를 검정하기 위해 신뢰도 분석 및 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였다. 마지막으로 본 연구에서 설정한 연구모형에 대한 구조방정식모형분석을 진행하였다.

III. 연구결과

1. 응답자의 기본적 특성

먼저, 본 연구의 조사대상 기관 및 응답자에 대한 기본적 특성을 살펴보면 <Table 1>과 같다. 기관의 정보보호를 위해 구체적인 병원명, 병상수 등은 표기하지 않았다. 병원별로 살펴보면, A병원에 근무하는 의사가 42.2%로 가장 많았으며, 이어서 B병원(18.5%), C병원(16.4%) 등의 순으로 나타났다.

다음으로 응답자를 직급별로 살펴보면, 교수급 의사가 119명(51.3%)로 가장 많았으며, 이어서 부교수(33.2%), 조교수 이하(15.5%)로 나타났다. 직책별로는 직책이 있는 의사가 39.2%를 차지했다. 근속년수는 5년 이하가 64명(27.6%)로 가장 많았고, 5년 초과부터 10년 이하와 10년 초과부터 15년 이하가 모두 21.6%로 비슷한 수준에서 두 번째로 많은 것으로 나타났다.

<Table 1> Basic characteristics

Classification		Places	%
Hospital size (Ranking of beds)	A Hospital (1st)	98	42.2
	B Hospital (2nd)	43	18.5
	C Hospital (3rd)	38	16.4
	D Hospital (4th)	32	13.8
	E Hospital (5th)	21	9.1
	Total	232	100.0
Tenure	≤ 5 years	64	27.6
	6 ~ 10 years	50	21.6
	11 ~ 15 years	50	21.6
	16 ~ 20 years	40	17.2
	≥ 20 years	28	12.1
	Total	232	100.0
Professor's classification	Full professor	119	51.3
	Adjunct professor	35	33.2
	≤ Assistant professor	78	15.5
	Total	232	100.0
Position	No	141	60.8
	Yes	91	39.2
	Total	232	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 검증

연구모형의 검증에 앞서 각 변수에 대한 요인분석을 실시하였다. 독립변수와 종속변수에 대한 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였다. 그러나 매개변수로 고려한 내부고객 전반적인 만족도의 경우, 세부적인 설문문항 외에 전반적인 만족도를 측정하는 단일문항의 평균값으로 고려하였기 때문에 관련 요인분석 대상에서는 제외하였다.

1) 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)

내부고객 만족도에 대한 요인분석 및 신뢰도분석의 결과는 <Table 2>와 같다. 요인분석결과, 총 5개의 요인으로 도출되었으며, 전체 누적설명력은 61.9% 가량으로 나타났다. 일반적으로 사회과학연구에서 적정 기준으로 선정하고 있는 60%이상의 설명력을 보이고 있어, 각 문항들이 내부고객 만족도에 대한 개념을 측정하는 데에 적합한 것으로 판단하였다.

각 요인을 구성하는 문항들의 일관성과 관련한 신뢰도 계수를 살펴보면 모두 0.6이상으로 높게 나타났다. 그러나 조직운영의 세부 측정항목 중, 변수명 'Om4'에 해당하는 항목이 0.4가량으로 신뢰도 계수가 다소 낮게 나왔는데, 해당 변수는 '교직원 간의 예의 존중'과 관련한 내용을 담고 있다. 다만, 문항 자체가 조직운영과 관련한 타 문항들과 비교했을 때, 그 의미를 측정하기에 무리가 없을 것으로 판단하였고, 해당 변수는 조직문화와도 관련이 있는 문항이다. 따라서 삭제하지 않고, 그대로 하위요소로 고려하여 사용하였다. 각각의 요인별 Cronbach's α 값은 최소 0.70부터 최대 0.88까지의 값으로 도출되어, 일정 수준이상의 신뢰도를 확보한 것으로 판단하였다. 따라서 이상의 요인분석결과를 반영하여, 내부고객 만족도에 대한 관측변수로써 고려한 '직무', '조직운영', '인사', '보상', '리더십' 변수를 각 요인별 평균값을 도출하여 구조방정식에 반영하였다.

<Table 2> Exploratory factor analysis and reliability analysis of the independent variables

Constructs	Job	Organization management	Personnel	Compensation	Leadership
Job 1	0.52	0.16	0.20	0.08	-0.07
Job 2	0.86	0.04	0.08	0.11	0.06
Job 3	0.84	0.10	0.09	0.05	0.10
Job 4	0.56	0.11	0.19	0.22	0.30
Job 5	0.63	0.20	0.24	0.09	0.09
Om 1	0.08	0.67	0.12	0.02	0.21
Om 2	0.10	0.59	0.23	0.45	0.06
Om 3	0.24	0.50	0.23	0.15	0.21
Om 4	0.29	0.40	0.24	0.11	0.31
Om 5	0.27	0.71	0.13	0.04	0.15
Om 6	0.21	0.69	0.06	0.03	0.08
Psn 1	0.11	0.26	0.76	0.11	0.09
Psn 2	0.15	0.18	0.76	0.17	0.17
Psn 3	-0.05	0.21	0.59	0.21	0.24
Psn 4	0.16	0.15	0.72	0.28	0.18
Psn 5	0.12	0.05	0.66	0.37	0.15
Cp 1	0.10	0.16	0.09	0.76	0.15
Cp 2	-0.01	0.12	0.09	0.75	0.02
Cp 3	0.05	0.06	0.17	0.71	0.10
Cp 4	0.05	0.12	0.20	0.78	0.08
Ld 1	0.05	0.16	0.17	0.26	0.80
Ld 2	0.04	0.18	0.26	0.25	0.79
Ld 3	0.002	0.23	0.23	0.03	0.80
Ld 4	-0.05	0.25	0.09	0.11	0.83
Ld 5	0.03	0.21	0.16	0.12	0.81
Ld 6	0.08	0.07	0.13	0.04	0.83
Eigen-value	2.20	2.94	3.03	3.68	4.24
Percent of variables	8.48	11.29	11.67	14.15	16.29
Cumulative effects	8.48	19.77	31.44	45.59	61.89
Cronbach's α	0.70	0.77	0.84	0.82	0.88

이어서 종속변수인 조직몰입에 대한 탐색적 요인분석 결과를 살펴보면 <Table 3>과 같다. 분석 결과 총 1개의 요인으로 도출되었으며, 전체 누적 설명력은 74.3% 가량으로 나타났다. 독립변수와 마찬가지로 대부분의 문항이 0.6이상의 신뢰도 계수를 보이고 있었으며, Cronbach's α 값도 0.8 이상으로 나타나, 조직몰입과 관련한 개념을 측정하는데 무리가 없을 것으로 판단하였다.

<Table 3> Exploratory factor analysis and reliability analysis of the dependent variables

Constructs	Organization commitment
OC 1	0.90
OC 2	0.84
OC 3	0.87
OC 4	0.84
Eigen-value	2.97
Percent of variables	74.33
Cronbach's α	0.88

2. 확인적 요인분석 (Confirmatory factor analysis)

연구모형의 확인적 요인분석결과, 카이스퀘어값은 90.97, GFI값은 0.92, RMSEA값이 0.10 등으로 나타나, 전반적인 적합도 평가 지수들이 기준치에 적합하게 측정된 것으로 나타났다. 따라서 요인별 측정모형을 도출할 수 있는 구성개념의 타당성이 확보되었다고 할 수 있겠다.

<Table 4>는 확인적 요인분석을 통하여 각 측정항목들의 경로계수와 유의수준을 정리한 것이다. 각 잠재변수를 구성하는 관측변수들이 통계적으로 유의하게 적재되어 있는 것으로 나타났으며, 이는 각 요인의 관측변수들이 요인의 개념을 설명하는데에 적합하게 구성되어 있다는 것을 의미한다.

각 구성개념별로 어떤 요인이 구성개념에 많은 영향을 주는지 측정모형에 대한 경로분석 결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 내부고객 만족도의 경우, 조직운영의 표준화계수가 0.77로 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이어서 인사, 리더십, 직무, 보상의 순으로 나타났다. 조직몰입에는

소속감이 표준화계수 0.89로 가장 크게 영향을 미쳤으며, 다음으로 비전 실천 의지, 자긍심, 기관의 발전을 위한 노력의 순이었다.

3. 연구모형 평가 및 분석결과

연구모형은 의사의 내부고객 만족도가 전반적인 만족도에 영향을 미치고, 이를 통해 조직몰입에도 영향을 미친다는 것을 검증하기 위해 선정한 모형이다. 분석결과, χ^2 값이 103.314, 자유도 38, GFI 0.924, AGFI 0.868, NFI 0.888, CFI 0.925, RMSEA 0.086으로 나타나, 적합도를 보았을 때 전반적으로 양호한 모형이라고 볼 수 있었다.

세부적인 분석결과를 살펴보면<Figure 2>, 의사의 내부고객만족도가 전반적인 만족도를 통해 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미침과 동시에, 직접적으로 조직몰입에도 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 반면에, 의료진의 기본적 특성은 내부고객 만족도나 전반적 만족도, 조직몰입 등에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<Table 4> Confirmatory factor analysis

Path	Standardi- zation	Non- standardi- zation	S.E.	C.R.	P
Internal customer satisfaction → Job	0.66	0.69	0.08	9.00	0.000***
Internal customer satisfaction → Organization management	0.77	0.84	0.08	10.37	0.000***
Internal customer satisfaction → Personnel	0.73	0.89	0.09	9.87	0.000***
Internal customer satisfaction → Compensation	0.56	0.84	0.10	8.10	0.000***
Internal customer satisfaction → Leadership	0.72	1.00			
Organization commitment → Belongingness	0.89	1.38	0.10	12.67	0.000***
Organization commitment → Self-esteem	0.78	1.30	0.11	11.89	0.000***
Organization commitment → Implementation of organizational vision	0.82	1.22	0.10	13.64	0.000***
Organization commitment → Organization development efforts	0.76	1.00			

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

<Figure 2> Analysis result of research model

IV. 고찰 및 결론

어려운 병원경영 환경을 타개하고, 수익을 극대화하기 위해 각 의료기관에서는 치열한 경쟁을 하고 있다. 이러한 상황 속에서 ‘고객만족’이라는 말이 대두되었다. 흔히, 고객이라는 말은 외부고객을 뜻하는 것으로 사용하고 있으나, 고객을 만족시켜 조직의 성과를 극대화시키려면, ‘내부고객’을 만족시키는 것부터 선행되어야 할 것이다. 특히, 인적 자원에 대한 의존도가 높은 병원에서는 이러한 내부고객의 중요성이 더 부각된다고 할 수 있으며, 내부고객 중에서도 ‘의사’의 중요성이 더 크다고 할 수 있다. 그러나 아직 국내에서는 의사를 대상으로 이들의 만족도에 대해 살펴본 선행연구가 활발하지 못한 실정이다. 이에, 본 연구는 병원이라는 조직에 있어서 중요한 인적자원인 의사를 대상으로 내부고객 만족도와 조직몰입도의 관계를 살펴보고자 하였다. 이를 통해, 병원의 경영, 인사관리 등에 있어서의 시사점을 제공해보고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해, 국내 1개 네트워크 대학병원 선정하여, 같은 계열에 속하는 5개 대학병원 의사들을 대상으로 조사를 실시하였다. 별도의 표본추출과정 없이 해당 기관 의료진에 대한 전수조사를 목표로 설문조사를 실시하였으나,

근속기간이 1년 이상이고 임상강사 이상 직급에 해당하는 의사에 대해서만 설문을 실시하였다. 설문조사는 2012년 6월 18일에 시작하여 7월 29일에 완료하였으며, 최종적으로 의사 232명(응답률 46.2%)의 사례를 통계분석에 활용하였다. 본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 21.0(ver.)과 AMOS 21.0(ver.)를 활용하여, 빈도분석 및 기술통계분석, 신뢰도 분석 및 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였다. 설정한 연구모형에 대해서는 구조방정식모형분석을 통해 통계적 유의성을 검증하였다.

응답자의 기본적 특성을 살펴보면, 교수급 의사가 51.3%로 가장 많았고, 별도의 직책이 있는 경우가 39.2%로 나타났다. 또한, 근속년수가 5년 이하인 의사가 27.6%로 가장 많았고, 5년 초과부터 10년 이하, 10년 초과부터 15년 이하인 의사가 모두 21.6%의 유사한 비율로 그 다음 순으로 많았다.

설문문항에 대한 신뢰도와 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하였으며, 전반적으로 양호한 결과를 확인할 수 있었다. 먼저, ‘내부고객만족도’에 대한 요인분석결과 직무, 조직운영, 인사, 보상, 리더십이라는 총 5개 요인으로 도출되었고, 전체 누적설명력 61.9%, 전반적인 Cronbach's α 값도 0.7 이상으로 확인되어, 신뢰도와 타당도 모두 일정 수준이상 확보한 것으로 판

단하였다. 단일문항으로 구성된 내부고객 전반적 만족도는 별도의 요인분석을 실시하지 않았다. '조직몰입'에 대한 신뢰도 및 타당도 분석결과를 살펴보면, 총 1개의 요인으로 도출되었으며, 전체 누적 설명력 74.3%, Cronbach's α 값 0.8 이상으로 나타나, 관련 개념을 측정하는데 무리가 없을 것으로 판단하였다. 이어서 확인적 요인분석을 통하여 각 잠재변수를 구성하는 관측변수들이 통계적으로 유의하게 적재되어 있음을 확인하였다. 각 구성개념 별로 어떤 요인이 구성개념에 많은 영향을 주는지 측정모형에 대한 경로분석 결과를 살펴보면, 내부고객 만족도의 경우, 조직운영의 표준화계수가 0.77로 가장 큰 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이어서 인사, 리더십, 직무, 보상의 순으로 나타났다. 조직몰입에는 소속감이 표준화계수 0.89로 가장 크게 영향을 미쳤으며, 다음으로 비전 실천 의지, 자긍심, 기관의 발전을 위한 노력의 순이었다.

구조방정식을 활용한 연구모형의 분석결과, χ^2 값이 103.314, 자유도 38, GFI 0.924, AGFI 0.868, NFI 0.888, CFI 0.925, RMSEA 0.086으로 나타나, 적합도 측면에서 전반적으로 양호한 모형으로 판단하였다. 좀 더 구체적으로 살펴보면, 의사의 내부고객만족도가 전반적인 만족도를 통해 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미침과 동시에, 직접적으로도 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 반면에, 의료진의 기본적 특성은 내부고객 만족도나 전반적 만족도, 조직몰입 등에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 결론을 정리하자면 다음과 같다. 첫째, 의사의 조직몰입에 있어서 직무, 조직운영, 인사, 보상, 리더십 등의 만족수준이 중요함을 확인할 수 있었다. 이는 1개 수련병원의 의사들을 대상으로, 내부고객 만족도가 직무에 대한 몰입도를 높여준다는 Khan et al.[11]의 연구결

과를 지지하는 결과이다. 그 외 간호직, 행정직 등 의사가 아닌 타 직종에 있어서도 조직몰입도와 내부고객의 만족수준이 서로 유의한 관계가 있다는 결과와 맥을 같이 한다고 볼 수 있다[12][13][14]. 그러나 국내 선행연구 중에서 의사만을 대상으로 만족도와 조직몰입도, 조직성과 등을 살펴본 사례는 찾기는 힘들었다. 현실적인 상황에 기인하여, 병원의 의사를 대상으로 한 자료수집이나 연구에 한계가 있는 것을 앞서 언급하였으나, 좀 더 개방적인 분위기와 협조적인 분위기 속에서 병원 인력의 핵심인 의사직군에 대한 연구가 더욱 활발해져야 할 것이다. 특히, 병원과 같이 다양한 인적자원이 공존하는 조직의 경우, 각 직군별 특성과 독특한 문화가 있기 때문에 의사, 간호사, 행정직, 지원직 등 각각의 직군을 구분하여 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 의사의 경우 내부고객 만족도의 하위항목 중 '조직운영'이 조직몰입에 가장 유의한 결과를 미치는 것으로 나타났다. 따라서 병원 경영자 입장에서 의료진과 조직의 비전, 실천방안에 대해 공유하며, 적극적으로 이들의 의견을 반영하려는 자세가 중요할 것으로 판단된다. 이와 관련하여, Cho et al.[15]은 전국 14개 병원의 의사, 간호사 등 정서적 노동자들에게 경영의념, 비전 등을 전파하기 위한 노력이 서비스 품질과 조직몰입, 조직애착 등에 유의한 영향을 미치며, 이러한 노력이 임금이나 고용, 사회적 지지보다 더 큰 영향을 미친다고 언급하였다. 또한 각 임상과, 교직원 간 원활한 의사소통과 서로를 존중하는 문화, 협력하는 분위기 등이 보상이나, 인사제도, 경영자의 리더십 등 보다 의사들의 병원생활에 대한 만족도를 이끌어내는데 상대적으로 더 중요하다는 것을 확인할 수 있었다. Ahn[16]은 전국 10개 병원을 대상으로 의사, 진료지원직, 행정직 직원 473명을 분석한 결과, 의사소통 만족도와 조직유효성 간에 유의미한 정(+)의 관계가 있음을 언급하기도 하였다.

마지막으로 본 연구에서 고려한 내부고객 만족도와 관련 하위요소 중 '보상'에 대해서는 통계적인 유의성이 다른 하위요소들에 비해 상대적으로 낮게 도출되었다. Ahn[17]의 공공병원 및 비영리병원을 대상으로 내·외부고객만족도에 대한 영향요인을 살펴본 연구에서도 유사한 결과를 확인할 수 있었는데, 내부고객 만족도와 관련한 선행연구를 고찰하여 가장 높은 빈도로 제시된 '권한위임, 내부 의사소통, 보상시스템, 교육훈련, 복지후생' 5개 요인을 선행요인으로 고려하여 분석한 결과, '보상시스템'을 제외한 각각의 요인들이 모두 내부고객만족도에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 실제로 많은 병원들이 의료진의 의욕을 고취시키고, 독려할 목적으로 다양한 인센티브 제도를 활용하고 있다. 그러나 이러한 금전적인 보상보다는 앞서 언급한 조직의 운영에 대해 공감하고, 함께 할 수 있는 분위기를 조성하는 것이 더 중요할 수 있다는 것을 본 연구를 통해서 다시 한 번 확인할 수 있었다. 이와 같이, 병원경영자 입장에서 의사들의 만족도와 관련이 있을 것이라고 생각하는 대부분의 요인들이 실제로는 그렇지 않은 경우가 많다. 이와 관련하여, Murray et al.[18]은 유타주 개원치과의사들을 대상으로 조사한 결과, 나이, 개원년수, 사회활동, 개원 위치 등이 의사들의 만족도에 영향을 미치지 않는다는 연구결과를 내놓기도 하였다.

본 연구는 병원의 내부고객 중 의사를 대상으로, 내부고객 만족도가 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과를 통해, 병원 경영에 시사점을 제공하고자 하였다. 그러나 1개 네트워크 내, 5개 대학병원을 대상으로 조사한 연구이므로, 분석결과에 대한 일반화 및 해석에 주의가 필요하며, 연구결과를 일반화시키는 것에는 무리가 있을 것으로 보인다. 또한, 이번 연구에서 종속변수로 고려한 '조직몰입도' 외에 향후 연구에서는 진료성과, 재무실적 등 좀 더 객관적인 지표에 대한 고려도 필요할

것으로 보인다.

REFERENCES

1. K. Megivern, H. Margo, G. Jones(1992), Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care, *Journal of Nursing Care Quality*, Vol.6(4);9-24.
2. G. John(1984), An empirical investigation of some antecedents of opportunism in a marketing channel, *Journal of Marketing Research*, Vol.21;278-289.
3. Y.J. Yi, C.L. Lee(2007), The role of customer loyalty variables in the effects of customer satisfaction on firm's performance, *Korea Marketing Review*, Vol.22(1);81-102.
4. L. Berry(1981), The employee as customer, *Journal of Retail Banking*, Vol.3;25-28.
5. Y.J. Lee(2006), *Service marketing*, 3rd edition, Gyeonggi-do, Paju, Hakhyunsa, pp.292-296.
6. J.S. Jeon(2010), A Study on the influence of medical service quality on service value, customer satisfaction and reusing rate : centered on 5 national university hospitals. Dept. of Public Administration, Dongshin University, A Doctoral thesis, pp.27-28.
7. E. Julia, M.D. McMurray, E. Williams, M.D. Schwartz, J. Douglas, V.K. Judith, T.R. Konrad, M. Gerrity, J.A. Bigby, M. Linzer(1997), Physician job satisfaction. *Journal of General Internal Medicine*, Vol.12(11);711-714.
8. L. Doan-Wiggins, L. Zun, M.A. Cooper, D.L. Meyers, E.H. Chen(1995), Practice satisfaction, occupational stress, and attrition of emergency physicians, *Academic Emergency Medicine*, Vol.2(6);556-563.
9. H.C. Smith(1955), *Psychology of industrial*

- behavior. McGraw-Hill Book, New York, pp.114-115.
10. R. Lichtenstein(1984), Measuring the job satisfaction of physicians in organized settings, Medical Care, Vol.22;56-68.
 11. K. Khan, A.R. Nemati(2011), Impact of job involvement on employee satisfaction : A study based on medical doctors working at Riphah International University Teaching Hospital in Pakistan, African Journal of Business Management, Vol.5(6);2241-2246.
 12. Y.M. Lee(2011), Organizational commitment and its related factor among medium hospitals of nurses, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol.12(11);4764-4769.
 13. J.H. Lee, S.J. Jin, H.J. Ju(2011), Impact of the organizational commitment and organizational culture of nursing and turnover intention on the job satisfaction of public hospital nurses, Korean Association of Health and Medical Sociology, Vol.30;250-230.
 14. Y.J. Choi, K.S. Lee(2012), A study on the job satisfaction and organizational commitment of hospital employees, Productivity review, Vol.26(3);319-342.
 15. Y.H. Cho, H.S. Lee, H.D. Seo(2008), A study on the effect of managerial ideologies of emotional labor on organizational effectiveness and service quality in hospital organizations, Korean Academic Society of Business Administration, pp.1-21.
 16. S.Y. Ahn(2013), The effect of communication satisfaction on hospital employees' perceived organizational effectiveness, Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol.14(10);4935-4942.
 17. J.M. Ahn(2013), A study on factors influencing on internal and external customer satisfaction of hospital : focused on comparison of public and non-profit hospital, Dept. of Public Administration, Kwangwoon University, A Doctoral thesis, pp.84-86.
 18. B.P. Murray, J.R. Seggar(1975), A study of the professional role satisfaction of dentists, Journal of the American College of Dentists, Vol.42(2);107-120.

접수일자 2014년 8월 5일

심사일자 2013년 8월 20일

게재확정일자 2014년 9월 11일