

碩士學位論文

社會福祉施設 內部顧客의 滿足度가
서비스質에 미치는 影響에 관한 研究



濟州大學校 大學院

經營學科

邊 孝 叔

2002年 12月

社會福祉施設 内部顧客의 滿足度가 서비스質에 미치는 影響에 관한 研究

指導教授 金 炯 吉

邊 孝 叔

이 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함.



邊孝叔의 經營學 碩士學位 論文을 認准함.

審査委員長

高 載 乾



委 員

黃 用 哲



委 員

金 炯 吉



濟州大學校 大學院

2002年 12月 日

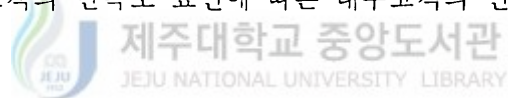
목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기 및 연구목적	1
2. 연구범위 및 방법	4
3. 논문의 구성	5
II. 이론적 배경	7
1. 내부고객만족의 원리	7
2. 내부고객 만족의 구성요인	14
3. 서비스질의 측정모형	39
4. 사회복지시설 내부고객에 대한 고찰	53
III. 연구모형과 조사설계	65
1. 연구모형과 가설설정	65
2. 변수의 조작적 정의와 측정	69
3. 조사의 설계 및 자료수집	74
4. 설문지의 구성 및 분석방법	74
IV. 실증분석	77
1. 분석자료의 개요	77
2. 가설검증	84
3. 분석결과의 요약과 마케팅 시사점	99
V. 결론	108
1. 연구의 요약	108
2. 연구의 한계점과 미래연구의 방향	111
참고문헌	112
설문지	119

표 목 차

<표 2-1> 서비스의 가치상태에 따른 고객의 인식	12
<표 2-2> 내부고객 만족의 유형	15
<표 2-3> QWL의 구성요인	32
<표 2-4> 제조품질과 서비스질의 비교	40
<표 2-5> 서비스질의 결정요인	45
<표 2-6> 서비스질 결정요인	47
<표 2-7> SERVQUAL의 연구	48
<표 2-8> 서비스질의 평가기준	49
<표 2-9> 서비스질 측정모델의 비교	53
<표 2-10> 국내고객만족의 연구	60
<표 3-1> 설문 의 구성	75
<표 4-1> 표본의 특성	78
<표 4-2> 내부고객만족 구성요인의 타당성	80
<표 4-3> 외부고객의 서비스질 평가요인의 타당성	82
<표 4-4> 내부고객의 고객만족에 대한 인식요인의 타당성	83
<표 4-5> 측정도구의 신뢰성	84
<표 4-6> 내부고객의 조직내 직위에 따른 내부고객 만족도의 차이	85
<표 4-7> 내부고객의 관련자격증 유무에 따른 내부고객 만족도의 차이	86
<표 4-8> 내부고객의 조직내 고용형태에 따른 내부고객 만족도의 차이	86
<표 4-9> 내부고객의 조직내 업무영역에 따른 내부고객 만족도의 차이	87
<표 4-10> 내부고객의 현 조직내 근속년수에 따른 내부고객 만족도의 차이	88
<표 4-11> 사회복지시설의 형태에 따른 내부고객 만족도의 차이	89
<표 4-12> 사회복지시설의 규모에 따른 내부고객 만족도의 차이	89
<표 4-13> 내부고객의 성별에 따른 내부고객 만족도의 차이	91

<표 4-14> 내부고객의 학력에 따른 내부고객 만족도의 차이	91
<표 4-15> 내부고객의 연령에 따른 내부고객 만족도의 차이	92
<표 4-16> 내부고객 만족요인이 신뢰·공감성 차원의 서비스질에 미치는 영향 .93	
<표 4-17> 내부고객 만족요인이 확실성 차원의 서비스질에 미치는 영향	94
<표 4-18> 내부고객 만족요인이 유형성 차원의 서비스질에 미치는 영향	95
<표 4-19> 내부고객 만족요인이 반응성 차원의 서비스질에 미치는 영향	95
<표 4-20> 내부고객 만족요인이 고객만족노력측면의 고객인식에 미치는 영향 ...	97
<표 4-21> 내부고객 만족요인이 고객우선주의측면의 고객인식에 미치는 영향 ...	97
<표 4-22> 내부고객의 고객인식과 외부고객의 서비스질 차원간의 상관관계	98
<표 4-23> 가설검증결과의 요약	100
<표 4-24> 최종군집중심치	102
<표 4-25> 내부고객의 만족도 요인에 따른 시설 및 업무관련 특성별 구성비율	104
<표 4-26> 내부고객의 만족도 요인에 따른 내부고객의 인구통계적 구성비율 ...	105



도 목 차

<도 2-1> 고객개념의 변화	8
<도 2-2> 고객의 분류	9
<도 2-3> 직무만족의 결정요인	17
<도 2-4> 허즈버그의 위생요인과 동기유발요인	26
<도 2-5> Parasuraman 등의 서비스질의 평가	42
<도 2-6> SERVQUAL 모델	46
<도 2-7> Gronroos의 서비스질 모형	50
<도 3-1> 연구모형	66



Summary

A Study On The Influence of Internal Customer's Satisfaction On Service Quality

Hyo-Sook Pyon

Department of Business Administration

Graduate School, Cheju National University

(Supervised by professor Hyoung-Gil Kim)

There are several ways in which to categorize customers. In this paper two groups, internal customer group and external group, are discussed. These groups clearly could have differing goals and objectives in their interaction. Increased expectation for the service quality of social welfare accompanies the rising demand by internal and external customers.

The purpose of this study is to inquire the relationship between satisfaction of internal customers in social organization and external customer's estimation for service quality.

To accomplish this purpose, this study uses two methods, a theoretical approach and an empirical approach. That is, domestic and foreign books and data were used for the former and a questionnaire survey was used for the latter and 600 internal customers in social organizations and external customers using social service in those organizations were given questionnaires of which 534 were returned of which 487 were used for

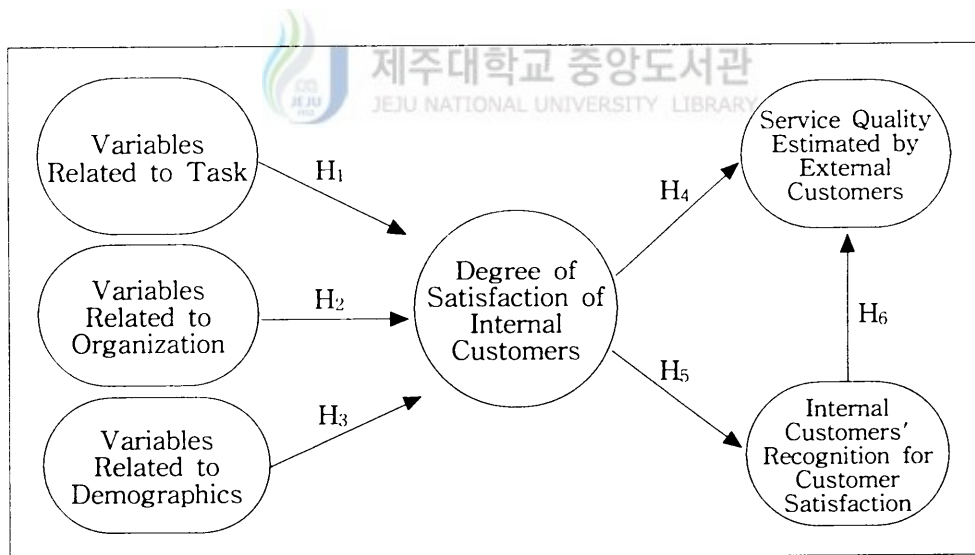
empirical analysis.

This study consists of 5 chapters:

1. Introduction
2. Theoretical Backgrounds: Internal Customer and Service Quality
3. Design of Research
4. Empirical Research
5. Conclusions

Frequency, Reliability, Factor, T-test, Oneway ANOVA, Regression and Cluster Analysis by a statistical package, SPSS(Ver.10.07) were used to analyze each variable.

The frame of this study is as follows:



According to the model and theoretical backgrounds, major hypotheses were established as follows:

H₁: The degrees of satisfaction of internal customers will be significantly

different according to variables related to task.

H₂: The degrees of satisfaction of internal customers will be significantly different according to variables related to organization.

H₃: The degrees of satisfaction of internal customers will be significantly different according to demographics variables.

H₄: The higher degree of satisfaction of internal customers, the more positive estimating for service quality by external customers.

H₅: The higher degree of satisfaction of internal customers, the more positive recognizing for external customers satisfaction.

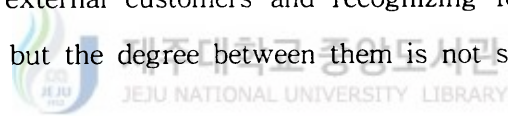
H₆: There will be some relationship between estimating for service quality by external customers and recognizing for external customers satisfaction.

The result of hypotheses test can be summarized as follows:

1. The degrees of satisfaction of internal customers is not significantly different whether internal customers have a certificate of qualification or not and according to employment conditions.
2. The higher degrees of satisfaction for task support, task environment, physical environment, achievement and empowerment, the higher position of internal customers.
3. The internal customers who work in the administrative section have higher degrees of satisfaction for task support, task environment, potentialities of growth and welfare than the internal customers who work in other sections.
4. The internal customers who worked less than one year have less stress for tasks than the internal customers who worked longer than one

year.

5. Male customers have higher degrees of satisfaction for task support, task environment, achievement and empowerment, potentialities of growth and welfare than female customers.
6. The internal customers in their twenties have the highest degrees of satisfaction for potentialities of growth and welfare.
7. Service quality in view of reliability, empathy, assurance, tangibles and responsiveness is positively related to the degrees of satisfaction of internal customers.
8. The degrees of Satisfaction of Internal Customers are highly related to internal customers' recognition for customer satisfaction.
9. There is some positive relationship between estimating for service quality by external customers and recognizing for external customers satisfaction but the degree between them is not strong.



Limitations to this study are as follows:

1. Previous studies to this field, social welfare were little.
2. Samples of data for this empirical research were collected in specific area, Jeju.

I. 서론

1. 문제의 제기 및 연구목적

기업의 고객만족도가 경쟁력의 척도가 되고 있는 가운데, 대고객 서비스의 질 향상을 위한 고객만족경영이 실행력을 갖고 강력히 추진되기 위해서는 내부고객의 만족이 우선 되어야 한다는 관심이 대두되고 있다. 이는 내부고객인 조직구성원의 의식구조가 먼저 고객중심으로 변해야 외부고객만족 성과를 기대할 수 있기 때문인데, 내부서비스품질을 측정하게 되면, 내부서비스 품질을 중시하는 회사 분위기를 만들어낼 수 있다. 이러한 추세에 따라 기업의 내부 부서간 업무협조 및 정보제공 등에 대한 만족정도를 측정하는 ICSI(Internal Customer Satisfaction Index)가 고객만족경영의 주요한 틀로 국내 기업들 사이에 주목을 받고 있다.¹⁾

Albrecht²⁾는 우수한 서비스조직들은 그들의 고객, 품질, 최상의 서비스를 창출하는데 내부고객의 역할이 중요하다는 것을 강조하였다. 즉, 조직외부에 양질의 서비스를 제공하려면 먼저 조직내부에 양질의 서비스를 제공할 수 있는 내부고객의 체제를 구축해야 한다. 이는 사회복지서비스의 질적 향상을 위해서는 서비스를 생산하는 종사자 즉, 내부고객을 대상으로 한 내부마케팅이 선행되어야

1) 회사 내 각 팀들인 내부고객간에 상호 내부서비스에 대한 만족도를 평가하는 방식으로 조사가 진행된다. 교보생명, KTF, 조흥은행 등 이미 상당수 기업들이 ICSI조사를 통해 내부고객만족체제를 정비하였고, 이들 기업은 내부 고객만족을 통해 외부고객만족을 성공적으로 이끌어내고 있으며, 대외적으로도 긍정적인 평가를 받고 있다. 뿐만 아니라 행정서비스를 하고 있는 부천시청의 경우에 내부고객서비스현장을 채택하여 내부고객 만족을 위한 4대 서비스 이행목표로 부서내 협조 강화, 부서간 협조 강화, 일하는 분위기 조성 그리고 활기찬 직장분위기 조성을 통해 스스로의 자질을 개발하여 상사는 공경하고, 부하직원들은 사랑으로서 계층간의 벽을 허물고, 조직간에는 화합과 협조체제의 구축으로 역동적이고, 혁신적인 직장문화를 정착시키려고 노력하고 있다.

<http://www.csjournal.or.kr>

<http://www.bucheonsi.com>

2) Karl, Albrecht, 유동근 옮김, 「서비스품질관리」, 세종서적, 1994, p.108.

효과적인 질적 향상을 가져올 수 있음을 의미한다.

내부마케팅은 내부고객들이 외부고객에 대하여 고객지향적이고 서비스마인드를 갖출 수 있도록 동기부여하고, 그에 따라 자신들의 직무를 성공적으로 수행할 수 있도록 해야 하며, 조직은 이를 위해 유능한 직원을 모집하고 확보해야 한다. 또한 확보된 인적 자원은 제대로 관리되고 내부행동 프로그램의 시행에 따라 모든 구성원이 마케팅요원로서의 행동을 하도록 조직의 사명, 전략, 서비스제품, 각종 캠페인 등을 이해하고 수용하도록 하며, 그들의 참여를 촉진해야 내부마케팅이 효율적으로 수행된다. 이러한 내부마케팅은 필연적으로 내부서비스품질과 연계된다. 즉, 외부고객에게 양질의 서비스를 제공하려는 기업은 반드시 기업내부의 고객, 즉, 종업원들의 욕구에 부합되는 활동을 먼저 전개해야 한다.

Schlesinger 등³⁾은 종업원들에게 제공되는 내부서비스품질은 외부고객에게 제공되는 외부서비스품질의 전제조건이라고 하였고, 후에 내부서비스 품질을 사람들이 서로에 대해서 가지고 있는 태도이며, 사람들이 조직내에서 서로 대우하는 방법이라고 하였다. Rosenbluth⁴⁾는 서비스기업에 있어서 종업원만족과 동기부여 정도는 외부고객에게 제공되는 서비스의 품질을 결정하는데 있어 매우 핵심적인 요인이라고 하고 있다. 서비스의 특성상 외부고객들이 서비스생산과정에 직접 참여하기 때문에 외부고객들은 서비스공급자의 만족 등을 부분적으로 지각하게 되며, 이러한 요인으로 인해 기업입장에서 볼 때 내부고객에게 제공되는 내부서비스 품질의 중요성이 커지게 된다. 한편 Zeithaml⁵⁾은 내부서비스 품질을 자신들이 주장한 서비스품질 격차 중 세번째인 서비스품질명세와 서비스전달간의 차이와 관련되는 것으로 보고, 이를 해소하기 위해 적절한 교육, 비전의 제공, 적절한 측정과 보상, 종업원의 이해, 팀플레이 장려 그리고 자율성 제고 등을 제시하였다.

3) L. A. Schlesinger and J. L. Heskett, "Putting the Service-Profit Chain to Work", Harvard Business Review, Vol.72, No.2, 1994, pp.164~174.

4) Hal Rosenbluth, "Tales from a Nonconformist Company", Harvard Business Review, July~August, 1991, pp.26~36.

5) V. A. Zeithaml, A. Parasuraman and L.L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, 1990.

또한 Chaston⁶⁾은 기업들이 내부고객들의 욕구보다 효율성에 더 비중을 두고, 내부고객들의 욕구를 이해하려는 노력을 기울이지 않기 때문에 서비스품질에 격차가 존재한다는 사실을 밝혀내었고, Edvardsson⁷⁾은 종업원들에게 제공되는 내부서비스품질과 심리적인 작업환경간의 상호관련성이 있음을 알아냈다. 이와같이 내부고객의 만족도가 내부서비스품질에 영향을 미치며, 이는 외부고객에 의해 호의적 또는 비호의적인 평가를 통해 나타나므로 결국 내부고객의 만족도의 중요성을 기업이나 조직들은 인식해야만 한다.

특히 사회복지시설의 경우에는 서비스전달자들이 클라이언트라는 외부고객을 대하는 최일선의 종사자들이다. 이들은 이 조직의 서비스 자체라고 할 수 있으며, 따라서 이들이 생산해 내는 서비스질 향상은 곧 외부고객만족이나 조직의 이미지 개선뿐만 아니라 사회복지시설의 발전을 지탱해 가는 원동력이 된다.

사회복지시설 종사자는 조직의 관리, 지도, 운영 등과 관련된 행정 및 관리업무 담당자와 이와 같은 행정체계 내에서 전문적인 지식을 바탕으로 외부고객인 서비스이용자들에게 서비스를 전달하는 서비스전달자로 나누어 볼 수 있어, 양자가 서로 다른 목표를 가지고 있다. 이와 같은 이원적 목표를 보면 관리자는 조직의 유지 및 관리에 초점을 두고 활동하는 반사적 목표와 서비스전달자는 그들의 고객에게 폭넓은 서비스를 제공하는데 초점을 두어 활동하는 이행적 목표를 가지게 된다. 복지시설의 내부고객중 고객과 접촉이 많은 사회복지사들의 만족도를 향상시켜주기 위해서는 복지서비스, 마케팅캠페인, 조직의 사명, 전략, 전술 등을 이해하고 수용하도록 해야 하며, 서비스 지향적인 커뮤니케이션 등을 교육시킬 필요성이 대두되고, 관리자들은 이들을 한정된 자원을 최대한 이용하여 서비스전달자들을 지원하도록 하는 자발성을 이끌어 낼 필요가 있다.

6) J. Chaston, "Internal Customer Management and Service Gap within the UK Manufacturing Sector", *International Journal of Operations and Production*, Vol.14, No.9, 1994, pp.45~56.

7) B. Edvardsson, G. Larsson and S. Setterlind, "Internal Service Quality and the Psychological Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrelations", *The Service Industries Journal*, Vol.17, No.2, 1997, pp.252~263.

본 논문의 목적은 다음과 같다.

첫째, 내부고객인 사회복지시설 종사자의 만족도와 외부고객의 서비스질 평가 간의 관계를 파악한다.

둘째, 사회복지시설 종사자의 취급업무 등 여러 특성에 따른 만족도의 차이를 분석한다.

셋째, 사회복지시설 종사자의 만족도에 영향을 주는 주요 요인을 파악하고, 이들간의 관계성을 분석한다.

넷째, 사회복지시설 내부고객을 만족도 요인에 따라 세분화하고, 세분화된 집단들의 특성을 파악해 본다.

다섯째, 이상의 분석에 근거하여 사회복지시설 조직의 직무 및 작업환경, 직무에 대한 대가, 승진기회 등 노동생활의 질과 관련한 내부마케팅 활성화를 위한 마케팅시사점을 제시한다.



2. 연구범위 및 방법

본 연구는 연구목적의 달성을 위해 문헌 연구와 실증연구를 병행하였는데, 먼저 문헌연구에서는 고객만족과 서비스질에 관하여 이론적으로 고찰하고, 실증연구에서는 제주지역 사회복지시설 종사자들을 대상으로 내부고객의 만족도를 설문조사를 통하여 측정하고, 이들 시설을 이용하는 외부고객을 대상으로 서비스질에 대한 평가분석을 실시하였다.

문헌 연구의 범위를 구체적으로 살펴보면, 내부고객의 만족도를 측정하는데 관여되는 직무만족, 직장생활의 질, 조직에 대한 관심, 직무로부터 오는 스트레스, 동료들과의 관계 등 다양한 변수들에 대하여 선행연구를 통해 그 개념 및 경향을 고찰하였다.

한편 2002년 9월 현재 제주지역의 사회복지시설에서 근무하고 있는 종사자 및 서비스를 이용하고 있는 이용객들을 표본대상으로 한 실증연구에서는 각기

다른 설문을 주어 조사를 하였다. 사회복지시설에서 내부고객들이 만족도를 측정하는데 적합한 설문은 예비조사를 거쳐 완성된 설문지를 이용하였는데, 직무만족도와 직장생활의 질 그리고 그들의 인구통계적 특성을 조사하고, 외부고객에 대해서는 이용한 서비스에 대한 평가와 그 중요도 그리고 인구통계적 특성을 조사하였다.

또한 기관별로 설문을 취합하여 2차 자료를 이용한 시설규모 및 시설형태를 새로운 변수로 포함시키고, 내부고객의 만족도와 외부고객의 서비스질 평가치를 통합하였다. 이들 관련 변수들간의 관계성을 파악하기 위해서 사회과학 통계패키지인 SPSS라는 통계패키지를 이용하여, 요인분석, 상관관계분석, 다중회귀분석, t-test 및 분산분석(ANOVA) 등의 방법을 활용하였다. 또한 사회복지시설의 내부고객 세분화를 통한 제도적 장치 및 적합한 정책시행에 기초자료가 될 수 있도록, 내부고객의 만족도요인을 기준으로 군집분석을 하고 각 군집에 대한 내부고객의 업무 및 인구통계적 특성을 제시하였다.



3. 논문의 구성

본 논문은 5개의 장으로 구성되었다.

제1장의 서론은 문제제기 및 연구목적, 연구범위 및 방법 그리고 논문의 구성내용 등을 기술하였다.

제2장에서는 내부고객만족과 서비스질에 대한 이론적 배경을 고찰하였는데, 제1절에서는 내부고객만족의 원리, 제2절에서는 내부고객만족의 구성요인, 제3절에서는 서비스질의 측정모형을 고찰하였으며, 제4절에서는 사회복지시설 내부고객에 대한 선행연구를 정리하였다.

제3장에서는 연구모형과 조사설계에 대하여 기술하였는데, 제1절에서는 연구모형과 가설설정내용을 기술하고, 제2절에서는 모형내 주요변수의 조작적 정의와 측정방법을, 제3절에서는 설문조사의 설계 및 자료수집에 관하여 그리고 제4절에서

는 설문문의 구성내용 및 분석방법을 구체적으로 설명하였다.

제4장에서는 사회복지시설 내부고객의 만족도와 서비스질에 관한 실증분석을 하였는데, 제1절에서는 자료의 특성을 기술하고, 내부고객 만족도 및 서비스질 변수 등 측정도구의 신뢰성과 타당성을 제시하였으며, 제2절에서는 제2장의 이론적 내용을 바탕으로 제3장에서 설정한 가설을 통계적 기법을 통하여 검증하며, 제3절에서는 내부고객에 대한 마케팅 시사점을 얻기 위해, 내부고객의 만족도별 특성 등 기타 일반적 분석을 하고, 분석결과의 요약 및 마케팅 시사점을 제시하였다.

마지막으로 제5장에서는 결론으로써 문헌연구의 내용과 실증연구의 요약하고, 본 연구의 한계를 기술하였다.



II. 이론적 배경

1. 내부고객만족의 원리

1) 고객의 개념과 유형

1970년대 한국경제의 고도성장이 이루어지던 시기에는 대량의 물건생산이 요구되었고, 고객은 이를 소화해 냄으로써 기업성장의 전성기였다. 그러나 오일파동 등을 겪으면서 소비욕구가 둔화되고, 1980년대 후반부터는 품질개선에 의한 고객유치의 노력에 한계를 가지게 되었으며, 1990년대 후반에 시장이 성숙단계에 이르고 IMF 등 어려운 경제환경에서 시장이 위축되었다. 이러한 환경하에서 경쟁기업보다 더 우월한 지위를 확보하기 위해서는 고객의 선택에 달려있음을 알게 되었고, 고객의 힘을 인식하기 시작하였다.⁸⁾

이와 같이 시대의 흐름에 따라 고객의 개념이 변화해 왔는데, 이를 정리하면 <도 2-1>과 같다. 시대의 흐름에 따라 고객의 중요성이 점점 커지고, 그 범위도 넓어지고 있다. 즉, 시대적 흐름에 따라 고객은 기업의 가치제고에 기여하는 기업이 생산할 상품이나 서비스를 결정하는 사람이라고 할 수 있을 것이다.

고객만족을 통해 고객충성도를 확보하고 유지하는 일은 조직의 내부사슬을 따라 이루어지는 활동에서부터 시작된다. 이러한 내부프로세스는 각각 내부고객, 생산자, 공급자간의 이월지점에서 서로 접하게 된다.⁹⁾ 최근에는 최종사용자뿐만 아니라 이와 같이 최종이용자에게 제품이나 서비스를 생산하는 내부종업원과 이를 전달하는 역할을 맡은 대리점 등 유통업체 및 기업에 원재료를 제공하는 원료공급원 또는 기업활동을 돕는 협력회사 등의 중간고객도 역시 고객의 범주에 넣어 그 범위가 넓어지고 있다. 즉, 광의의 개념에서 고객을 구분하면, 가치를 생산하는 고객인 내부고객, 가치생산을 촉진해 주는 고객 그리고 그 가치를 소비하는 최종 소비자로 나눌 수 있다.

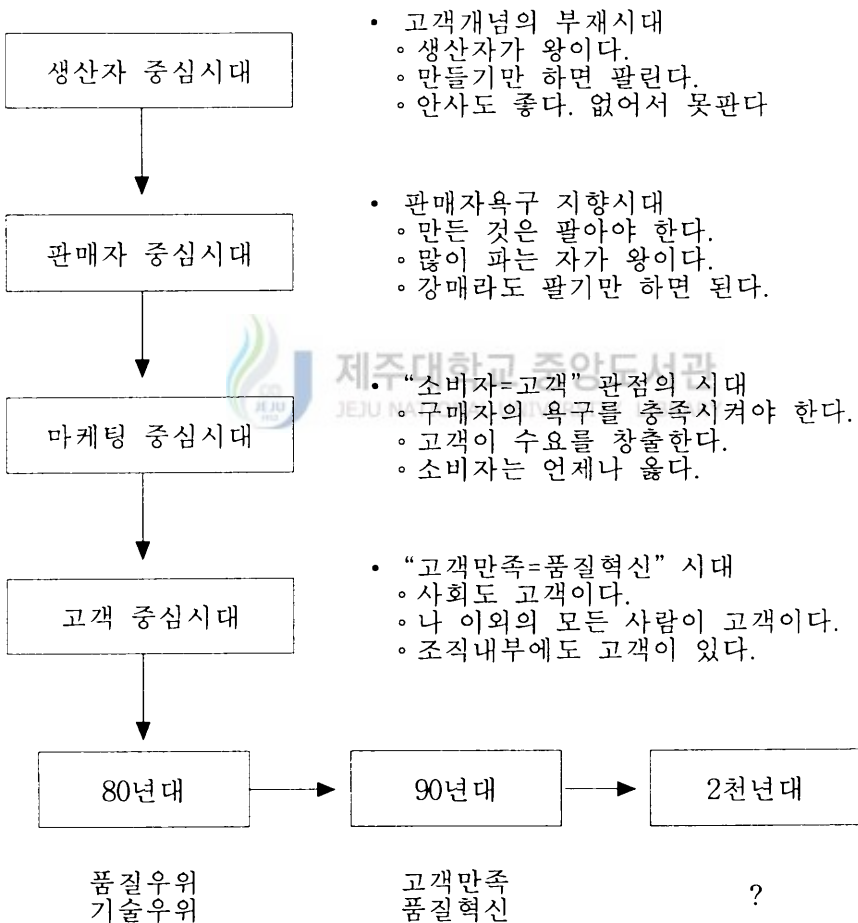
따라서 기업의 상품이나 서비스를 구매해 그 가치를 이용하는 최종고객과 그 가

8) 김영한, 「고객만족 서비스의 이해」, 한국표준협회, 1998, pp.2~3.

9) 리차드장·케이스 켈리, 이상욱외 3인 옮김, 「내부고객만족과 효과측정」, 21세기북스, 1997, pp.19~20.

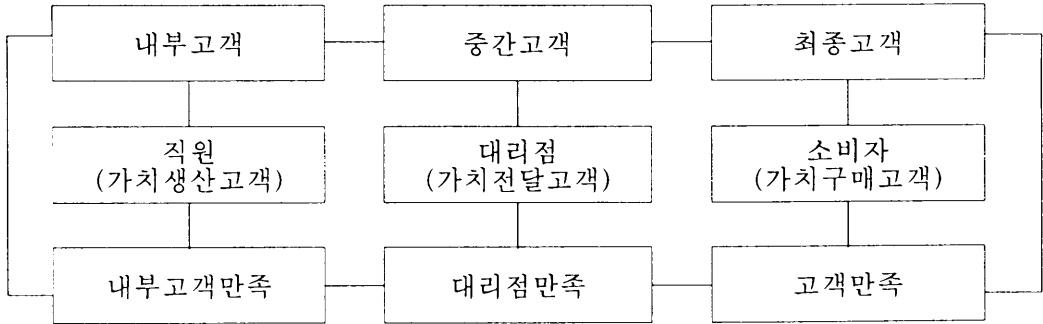
치를 전달하는 대리점 등의 유통업자, 원료를 공급하는 원료공급원 내지 기업활동을 돕는 협력회사 등의 중간고객 및 가치를 생산하는 내부고객이 고객의 대상이 되며, 이를 그림으로 나타내 보면 <도 2-2>와 같다. 본 연구는 이러한 고객분류 하에서 사회복지서비스의 특성상 중간고객이 부재한 것으로 보고, 사회복지서비스를 생산하는 내부고객과 이를 이용하는 최종고객을 대상으로 고객을 한정한다.

<도 2-1> 고객개념의 변화



자료: 한국능률협회 컨설팅, 「고객만족 행동혁신과정」, 한국능률협회유통·마케팅팀, 1996, p.28.

<도 2-2> 고객의 분류



자료: 하이테크마케팅연구소, 「고객만족도 조사의 체계」, 하이테크마케팅연구소, 1992. 주형근, “고객서비스품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 동덕여자대학교 대학원, 1999, p.7에서 재인용.

앞서 논의한 바와 같이 고객은 일반적으로 제품을 구입하거나 서비스를 사용하는 구매자, 소비자, 사용자를 일컬음으로 현대적인 의미로서의 고객은 “기업의 가치제고에 기여하며, 기업이 생산할 상품을 결정하는 사람”¹⁰⁾이라고 할 수 있다.

고객만족도는 제공되는 서비스의 가치에 의해 영향을 받고, 서비스가치는 충성스런 종업원에 의해 창출되며, 이러한 종업원들은 기업의 높은 수준의 지원과 정책에 의해 가능¹¹⁾하기 때문에 고객만족경영을 효과적으로 추진하기 위해서는 고객이라는 개념을 단지 상품이나 서비스를 구매하는 최종가치 사용자라는 개념에서 고객의 만족에 영향을 줄 수 있는 가치전달에 관련된 포괄적인 관여자로서의 고객인 중간고객과 고객의 욕구충족을 위한 가치를 생산하고 제공하는 조직의 구성원인 내부직원까지도 고객의 범주에 포함시켜야 한다.¹²⁾

Peel¹³⁾은 고객은 소비자에서부터 한 개인 및 조직에 이르기까지 적용할 수 있다고 제시하고, 제품이나 서비스를 구매하는 모든 사람은 고객이며, 어떤 경우에도 공급자-고객관계를 가지는 것으로 파악하고 있다. 즉, 고객은 자기자신 이외의 모든 사

10) 김영한, 「한국기업이 깨어나고 있다-고객만족혁명」, 도서출판 성림, 1992, p.29.
 11) 고재건, 「서비스 품질경영론」, 제주대학교 출판부, 1999, p.365.
 12) 김형길·정구도·이정완, 「벤처기업의 창업과 경영」, 도서출판 두남, 2001, p.345.
 13) M. Peel, *Customer Service: How to Achieve Total Customer Satisfaction*, Kogan Page Limited., 1987, p.22.

람이라고 할 수 있으며, 자신이 수행한 일의 결과를 이용하는 사람이 곧 고객이라고 할 수 있다. 따라서 사내에서 상사, 동료, 부하 등이 모두 내부고객이며, 자신의 일과 관련있는 공정, 라인 등의 부서까지도 내부고객의 범주로 포함된다.

본 연구에서는 이들 고객중 기업이 업무를 판매하는 대상으로서의 내부고객을 중심으로 여러 학자들의 견해와 함께 그 개념을 살펴본다.

2) 고객만족의 원리

고객만족의 정의는 1970년대에 이르러 활발히 이루어져 왔으나 학자들에 따라 다소 차이를 보이고 있는데, 결과나 과정중 어느 것을 중요시하는지, 거래경험이 1회적인지 다회적인지 등 여러 기준에 따라 다르게 그 개념을 파악하고 있다.

결과나 과정을 중시하는 접근방법은 고객만족을 소비경험으로부터 얻어진 결과로 정의할 수도 있고, 또 하나는 평가 과정에 초점을 맞추어 개념을 정의할 수도 있다.

먼저 고객만족을 소비경험의 결과로 간주하는 입장에서는 “소비자가 경험한 댓가 (sacrifice)에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태”¹⁴⁾나, “시장전체 뿐만 아니라 구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상 또는 쇼핑 및 구매행동과 같은 개별적 행위에서 유도된 감정적 반응”¹⁵⁾, 혹은 “기대에 대해 불일치를 경험하는 경우의 감정과 소비경험에 대해 사전적으로 소비자가 갖는 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 전체적인 심리적인 상태”¹⁶⁾ 등으로 정의를 내리고 있다.

이와 대조적으로 고객만족을 평가과정에 초점을 맞추어 정의한 경우에는, 다음과 같은 것들이 있다. “소비경험이 최소한 기대한 것보다 좋았다는 평가”¹⁷⁾, “선택된 대

14) Howard, John A. and J. N. Sheth, *The Theory of Buyer Behaviour*, New York: Hohn Wiley & Sons, 1969.

15) Robert A. Westbrook and Michael D. Reilly, "Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction," *Advances in Consumer Research*, 1983, pp.256~261.

16) Richard L. Oliver, "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," *Journal of Retailing*, Vol.57, Fall, 1981, pp.25~48.

17) Hunt, H. Keith, "CS/D--Overview and Future Research Direction", *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, 1977.

안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치되었다는 평가”¹⁸⁾, “사전적 기대와 사용후 느낀 제품의 지각된 성과사이의 지각된 불일치평가에 대한 소비자의 반응”¹⁹⁾ 등이다.

평가과정에 기초한 고객만족의 정의는 두가지 측면에서 장점을 가지고 있는데, 첫번째는 평가과정에 기초한 접근은 그것이 소비경험의 전 과정을 대상으로 하고 있어 각 단계에서 독자적으로 존재하는 고객만족의 요인을 검토할 수 있도록 해주는 것이며, 두번째는 평가과정에 기초한 접근이 고객만족의 형성을 위해 결합되는 지각적, 평가적, 심리적 과정들에 대한 시야를 제시한다는 것이다.

한편 고객만족을 거래횟수에 따라 구분하는 경우, 일회적 거래를 기준으로 하는 관점에서는 거래 특유적인 관점에서 고객만족을 정의하지 않는다. 반면 여러 차례에 걸친 거래경험을 기준으로 하는 관점에서는 시간이 경과함에 따라 누적되는 소비경험에 근거한 평가라는 누적적 고객만족으로 정의한다.²⁰⁾

고객만족에 대한 정의는 위와는 관점을 달리해, 대상에 따라 달리 내려질 수도 있다. 즉, 만족의 대상을 제품, 소비경험, 구매경험, 판매원, 점포 등으로 규정하는 경우 각각의 경우에서 만족에 대한 정의는 달라지게 된다. 또, 속성별로 만족을 측정하느냐 혹은 대상의 전체적인 면에 대한 만족을 측정하느냐에 따라 만족의 정의는 다양화 된다.

고객이 어떠한 과정을 거쳐 제공된 서비스에 대해 만족 혹은 불만족을 가지는지는 사용가치에서 기대가치를 뺀 지각된 가치²¹⁾로도 설명될 수 있다. 즉, 고객이 서비스를 이용하기 전에는 일정한 수준의 기대가치를 가지고 있는데, 이러한 기대가치는 과거에 사용해 본 경험, 광고, 소비자단체의 자료, 이미 사용해 본 경험 등이 있는 제3자의 조언 등에 의해 형성된다. 고객이 서비스를 이용한 가치를 사용가치라 하고, 지각된 가치는 바로 이용하기 전에 형성된 가치와 사용가치의 차이에 의해서 결정된다. 즉, <표 2-1>에 나타난 바와 같이 이 두 개념의 크기에 따라 고객의 인식상태는

18) James F. Engel and Roger D. Blackwell, *Consumer Behavior*, New York, 1982.

19) David K. Tse and Peter C. Wilton, "Models of Consumer Satisfaction : An Extension", *Journal of Marketing Research*, 25, May, 1988, pp.204~212.

20) 조광행·박봉규, "점포충성도에 대한 전환장벽과 고객만족의 영향력에 관한 실증적 연구", 「경영학연구」 제28권 제1호, 1999, pp.127~149.

21) 이상문, 「총체적 품질경영과 리더십」, 형설출판사, 1998, p.176.

여러 가지 유형으로 나타나게 된다.

<표 2-1> 서비스의 가치상태에 따른 고객의 인식

고객의 인식유형	가치의 크기
고객불만족	기대가치 > 사용가치
고객만족	기대가치 = 사용가치
고객기쁨, 고객감동	기대가치 < 사용가치

자료: 이상문, 「총체적 품질경영과 리더쉽」, 형설출판사, 1998, p.176.

고객이 가지고 있는 기대가치가 서비스의 사용가치보다 클 때 고객불만족이 발생하게 되고, 두 가치가 일치하면 고객만족이 발생하고, 고객이 가진 기대가치보다 사용가치가 크면 고객은 기쁨을 가지거나 감동하게 된다.

이상의 고객만족이 내부고객이 생산하는 결과물에 대하여 외부고객이 나타내는 행태라고 한다면, 내부고객의 만족에 대한 개념은 그 대상이 외부고객과는 차이가 있다. 즉, 내부고객은 자신들이 생산해낸 결과물도 그 대상이 되지만, 그 결과물을 생산해내는 환경, 그 결과물을 이용한 외부고객이 나타내는 반응 등도 내부고객에게는 고객만족의 인지 대상에 포함된다. 따라서 내부고객의 만족은 외부고객에 대하여 가지는 개념에 인지대상을 더 확장시킴으로써 내부고객만족의 개념을 이해할 수 있을 것이다.

3) 내부고객만족의 중요성

성공의 기본목표는 정당한 수단을 통해 기업이윤을 가져오게 하는 것인데, 이를 위해 많은 기업 및 조직들이 그들의 생산물에 대한 질적인 향상을 꾀한다. 그러나 이와 같은 품질경영은 사람이 하는 것이므로 조직구성원들 모두의 마음을 하나로 묶어서 고객만족이라는 경영목표를 향해 일치된 방향으로 최선의 노력을 경주하도록 하는 것이 성공의 관건이다.²²⁾ 따라서 내부고객의 재화나 서비스 생산활동이 결국

외부고객에게 만족도의 형태로 전달되는 특정의 사이클이 형성되도록 해야한다. 이에 따라 Albrecht²³⁾는 “자신이 외부고객에게 직접 서비스를 하고 있지 않다면 고객과 접하는 종업원, 즉 내부고객 뒤에서 적극적으로 준비, 지원해야 한다”고 강조하고 있다. 이는 내부고객인 종업원의 의식을 이해하지 않고 서비스질 향상계획을 추진하는 것은 의미가 없다는 것으로 볼 수 있다.

내부고객의 중요성은 내부마케팅영역 뿐만 아니라 조직행동의 여러 이론, 즉 동기부여, 직장생활의 질(QWL), 인간관계, 노사관계, 리더쉽 등의 인적자원관리 등에서 언급되고 있으며, 조직환경론에서도 내부환경의 중요한 요인의 하나로 내부고객을 다루고 있어, 여러 분야에서 그 중요성이 실증되고 있다.

내부마케팅에 대한 종업원의 만족이 고객만족으로 이어지고 그것이 결국 기업의 목표실현으로 이어지므로 종업원의 직무만족은 중요한 의미를 가진다. 특히 직무만족이 중요한 이유는 그것이 구성원의 성과, 생산성 향상, 조직에 대한 자부심과 충성심, 원만한 인간관계, 책임의식 등과 밀접한 관계를 맺고 있기 때문이다. 따라서 인적요소가 강한 서비스기업은 내부고객인 종업원에게 매력적인 직무와 직무환경을 하나의 상품으로써 제공해야 하고 그것이 내부마케팅전략에서 중요하다.²⁴⁾ 뿐만아니라 내부고객인 종업원의 만족이 그들의 삶의 질과 관련되어 있으므로, 경제적·물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다.²⁵⁾ 또한 만족정도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로서 다음과 같은 개인적 측면과 조직적 측면에서 그 중요성을 파악할 수 있다.²⁶⁾

먼저 개인적 측면에서 보면, 첫째, 내부고객의 직무만족은 삶의 가치판단적

22) 송병식, “국제품질보증인증제도에 관한 연구”, 『산경논집』 제12집, 제주대학교 관광산업연구소, 1998, p.205.

23) K. Albrecht, *Organization Development*, Prentice-Hall, 1983, pp.76~68.

24) 최덕철, 『서비스마케팅』, 학문사, 1997, p.333.

25) 구재관, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구 - 재가노인복지 기관을 중심으로”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1997, p.21.

26) 김희연, “사회복지사의 직무만족 결정요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1997, pp.10~11.

측면에서 중요하다. 대부분의 성인에게 있어서 일은 일상생활의 중요한 부분이다. 직무는 생계를 위한 원천일 뿐만 아니라 성과로부터 도출되는 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있는데 이는 개인의 행복을 창출하는 주요 요인이 되기 때문이다.

둘째, 내부고객의 직무만족은 정신건강적 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기 생활의 어떤 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 일으켜 그것과는 관련이 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 가정생활이나 여가생활 심지어 삶 자체까지도 불만을 느낄 수 있다.

셋째, 내부고객의 직무만족은 신체건강에 영향을 미친다. 고혈압이나 동맥경화증, 소화불량 등이 스트레스에서 기인하며, 일에 만족을 느끼는 사람이 불만족한 사람보다 수명이 길다는 연구도 이를 증명해 준다.

한편 조직적 측면에서 보면, 첫째, 내부고객의 직무만족이 높아지면 근로자의 근무생활이 안정되어 생산성이 향상되고, 이직율과 결근율이 감소된다. 그러므로 종사자의 직무만족은 조직전체의 생산성과 직결된다는 측면에서도 중요하고, 둘째로 직무생활에 긍정적인 감정을 가진 자는 외부에 자기조직을 표출할 때 호의적이다. 그래서 P.R(Public Relations)기능을 한다고 할 수 있다. 이렇게 되면 신입사원의 충원이 원활하게 되고 대외적 인식이 높아져 조직활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳는다. 이러한 측면에서 볼 때 내부고객 개인의 직무만족은 조직전체의 차원에서도 중요한 문제가 된다.

2. 내부고객 만족의 구성요인

내부마케팅의 목표는 내부고객인 종업원 만족을 향상시키는 것이다. 내부고객의 만족없이 외부고객의 만족이 있을 수 없기 때문이다. 내부고객을 만족시키는데 영향을 주는 요인은 다양하며 이를 구분하는 것도 학자에 따라 다른 차원에서 분류하고 있다.

이유재는 내부고객의 만족유형을 5가지로 구분하고 있는데, 이는 일에 대한 만족도, 직장에 대한 만족도, 인사에 대한 만족도, 근로조건에 대한 만족도 그리고 회사에 대한 만족도 등으로 구분하여 설명하고 있다.

<표 2-2> 내부고객 만족의 유형

구 분	구체적 질문
일에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 지급하는 일이 자신을 성장시켜주는가? • 자유재량의 폭이 넓은가? • 고객이나 타부서의 사람에게 공헌하고 있는가?
직장에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 상사와의 커뮤니케이션은 잘 이루어지고 있나? • 동료들과 커뮤니케이션은 잘 되는가? • 결정된 일은 모두 수행하려는 결속력이 있나?
인사에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 인사평가와 처우는 공정하다고 생각하는가? • 실패를 비난하지 않고 재도전하게 해주는가? • 개인의 성장을 지원해 주는가?
근로조건에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 복리후생은 충실하게 되어 있는가? • 소득수준은 일에 비해 합당한가? • 근무조건은 납득할 만한가?
회사에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> • 경영자세에 공감할 수 있는가? • 이 회사에 다니는데 자부심을 가지고 있는가? • 지역사회에의 공헌 등 좋은 이미지를 가지고 있는가?

자료: 이유재, 「서비스마케팅」, 학현사, 제2판, 2001, p.414.

내부고객들의 만족을 위해서는 그들의 욕구를 충족시켜주어야 하는데, 이러한 요인은 내부고객의 직무와 관련된 내적 요인과 직무의 외재적인 면을 포함한 외적요인으로 구분²⁷⁾하기도 한다. 내적요인에는 직무와 관련된 과업이 있으며, 외적 요인에는 임금, 신분안정, 감독, 역할갈등, 조직구조, 직무분위기와 같은 것들이 있다. 이와 같은 외적 요인은 다시 임금과 같은 경제적 요인과 신분안정 등 비경제적 요인으로 구분되기도 하는데, 내부고객의 만족에 영향을 미치는 여러 요인들간의 상대적 영향력에 대해서는 내적 요인보다는 외적 요인이 내부고객의 만족도와 더 높은 상관관계를 보인다.²⁸⁾ 또한 외적 요인 중에서도 비경제적인 요인이 경제적인 요인보다 내부고객의 만족에 상대적으로 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.²⁹⁾

한편 내부고객의 만족도에 영향을 미치는 내적 요인은 조직전체 요인, 작업환경 요인, 직무내용 요인 그리고 개인적 요인 등으로 대별해 볼 수 있는데, 조직전체 요인에는 급여와 승진기회, 회사 정책과 절차, 조직구조 등을 들 수 있고, 작업환경 요인에는 감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단규모, 동료작업자와의 관계 그리고 작업조건 등을 들 수 있다. 직무내용 요인에는 직무범위, 역할모호성 그리고 역할갈등을 들 수 있으며, 개인적 요인에는 연령과 근속 그리고 성격 등이 포함된다.³⁰⁾

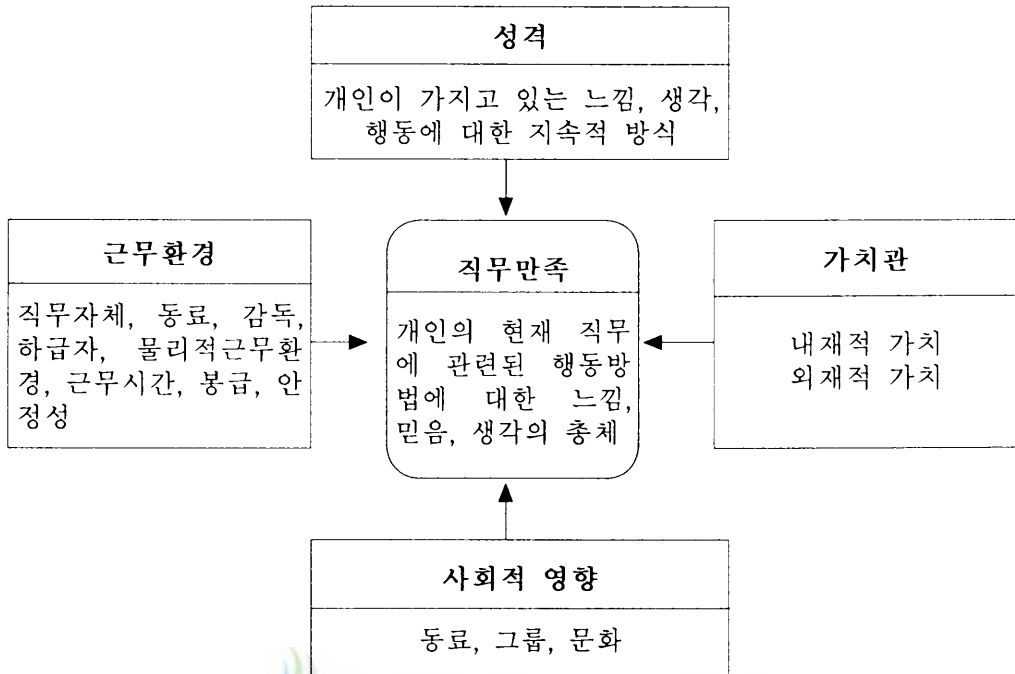
27) 광동성·강기두, “내부서비스품질이 종업원만족과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국마케팅저널」 제1권 제4호, 1999, p.32.

28) P. M. Atkins, B. S. Marshall and R. G. Javalgi, “Happy Employees Leads to Loyal Patients”, *Journal of Health Care Marketing*, Vol.16, No.4, 1996, pp.15~23.

29) R. L. Hallowell, L. A. Schlesinger and J. Zomitsky, “Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management”, *Human Resource Planning*, Vol.19, No.2, 1996, pp.20b~31.

30) 김범국·김희철, 「조직행위론」, 제주대학교출판부, 1998, p.95.

<도 2-3> 직무만족의 결정요인



자료: 박수희, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 건국대학교 사회과학대학원, 2001, p.14.

내부고객의 직무만족에 영향을 미치는 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 요인 등 여러 요인들의 관계를 도식화하면 <도 2-3>과 같다.

직무는 하나의 실체가 아니고 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직무만족의 요인 또한 다양한 차원들로 이루어진다. 직무 그 자체가 단일의 태도 대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며 많은 직무 영향요인 즉, 직무차원에 대한 만족도로 나타나는 것이 일반적이다.³¹⁾ 직무는 그 자체가 하나의 대상으로 제시되기보다는 직무의 다양한 영향요소들에 대한 만족도로 나타난다는 입장이 지배적이다.

내부고객의 만족요인중의 하나인 직무만족의 요인들은 다음과 같은 여러 가지 차원으로 설명되고 있다. 특히 어떤 결정요인들을 통해 만족이 가능한가에 대한

31) 유병주, “직무만족과 직무수행에 관한 연구”, 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 1982, p.76.

초기의 연구에서는 그 결정요인들을 소비자의 인구통계학적 내지는 사회심리적 특성들로 간주하기도 하였다. 다음은 내부고객의 만족도에 영향을 미치는 직무만족 요인에 대한 학자들의 견해이다.

Herzberg³²⁾는 위생요인과 동기요인을 분류하여, 위생요인은 개인욕구를 충족시키는데 있어서 주로 개인의 불만족을 방지해주는 효과들을 가져오는 것으로 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등 환경을 요인을 말하며 불만족요인이라고도 한다. 동기요인은 직무의 내용과 관련 있으며 성취감, 인정, 책임감, 성장과 발전, 자아실현 등을 말하는 것으로 만족요인이라고 부른다.

Friedlander³³⁾는 직무만족의 결정요소를 크게 3가지로 분류하여 사회적, 기술적 환경, 본질적 작업 측면, 발전을 통한 안정을 들고 있다.

Voom³⁴⁾은 직무만족의 요소로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간의 요소를 들고 있다.

Alderfer³⁵⁾는 직무만족요소로 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장 등 5가지 요소를 지적하고 있다.

Pickle과 Bruce³⁶⁾는 나이와 교육정도를, Westbrook과 Newman³⁷⁾은 개인의 유능함을, Mason & Himes³⁸⁾는 가족 전체의 소득수준을 이용해 고객만족과 해당 변수와

32) F. Herzberg, B. Mausner & B. Snyderman, *The Motivation to Work*, 2nd ed., New York : Wiley, 1959, pp.52~89.

33) W. A. Friedlander, 「Underlying Sources of Job Satisfaction」, *Journal of Applied Psychology*, Vol.47, No.4, 1963, p.246.

34) Voom, 「Work and Motivation」, New York : John and Sons, 1964, pp.172~190.

35) Alderfer, "Convergent Discriminant Validation of Satisfaction and Desire Measures by Interviews and Questionnaires", *Journal of Applied Psychology*, Vol.51, No.6, 1967, pp.509~619.

36) H. B. Pickle, and Robert Bruce, "Consumerism, Product Satisfaction/Dissatisfaction : An Empirical Investigation", *Southern of Business*, Sep., 1972, pp.87~100.

37) Robert A. Westbrook and Joseph W. Newman, "An Analysis of Shopper Dissatisfaction for Major Household Appliances", *Journal of Marketing Research*, Aug. 1978, pp.456~466.

38) Joseph B. Mason and S. H. Himes, Jr., "An Exploratory Behavioral and Socioeconomic Profile of Consumer Action about Dissatisfaction with Selected Household Appliance", *Journal of Consumer Affairs*, Winter, 1973, pp.121~127.

의 관계를 검토하였다. 또한 Pfaff³⁹⁾는 인종과 결혼상태가 고객만족과 관련이 있다는 연구도 제시되었지만 고객만족과 이들 인구통계적 변수 혹은 사회심리적 특성의 관계는 약한 것으로 밝혀졌다.

Locke⁴⁰⁾는 선행연구들을 기초로 하여 중요한 직무만족차원에 대한 체계적인 관점을 제시하였다. 그는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 작업요인, 현금요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료관계 그리고 조직과 관리요인 등 9가지로 구분하였다.

Jurgenson⁴¹⁾은 발전, 부가급부, 자부심을 느끼는 회사, 마음에 맞는 동료, 시간, 임금, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건 등 10가지 요인을 제시하였는데, 그 요인은 성별, 시간, 연령, 교육수준, 이전의 직업 등에 따라 만족요인의 순위가 달라진다고 하였다.

Jayarathne는 사회복지사를 대상으로 직무만족, 스트레스, 소진에 대해 경험 및 이론적으로 관련되어 있는 7가지 직무측면, 즉, 도전, 편안함, 금전적 보상, 승진, 역할보호성, 역할갈등 그리고 업무량에 대하여 측정·연구하였다.

Gerald⁴²⁾는 직무만족의 결정요소로써, 직무 그 자체, 성취감, 책임감, 인정, 승진, 임금, 직업의 안정성, 직무 환경, 감독, 동료, 조직, 의사소통 등 12개의 영역으로 분류하였다.

Ritz⁴³⁾는 직무의 다섯가지 측면, 즉 ①감독 ②임금 ③승진 ④동료 ⑤일 그 자체로 종사원의 만족 또는 불만족을 측정하였다.

39) Anita B. Pfaff, "An Index of Consumer Satisfaction", *Proceedings*, Iowa City, 1972, pp.713~737.

40) A. E. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction", in MD. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Raud McNally, 1976, pp.1297~1349.

41) C. E. Jurgenson, "Job Performance(What makes Job Good of Bad?)", *Journal of Applied Psychology*, Vol.63, No.3, 1978, pp.267~276.

42) Gerald Barber, 「Correlates of Job Satisfaction Among Human Service Workers」, *Administration in Social Work*, Vol.10, Spring, 1986, pp.25~29.

43) H. T. Reitz, *Behavior in Organization*, Richard Irwin, Inc., 1981, p.5.

Rapp과 Poertner⁴⁴⁾는 직무에 만족하고 싶어하는 일에 대한 가치를 일 자체, 개인적 관심, 보상, 직무환경, 역할보호성 등을 통하여 조사하였다.

Skidmore⁴⁵⁾는 사회사업기관에서 실질적으로 직무만족을 줄 수 있는 요인으로 일에 대한 개인적 관심, 효과적으로 시간을 사용할 수 있는 장치, 행정적인 지원, 분명한 책임과 권한, 상급자의 인정과 평가, 성취가능한 기회 그리고 금전적 보상체계를 언급하였다.

Robbins⁴⁶⁾는 도전적인 업무, 공정한 보상, 지원적 조직분위기, 동료의식, 개인특성과 직무간의 적합성 그리고 유전적 요인 등을 직무만족의 영향요인으로 보았다.

김종재⁴⁷⁾는 직무만족도는 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도로 보았는데, 그는 직무에 관련된 작업자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건 등을 그 구성요소로 보았다.

곽연희⁴⁸⁾는 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 직무만족의 요소를 직무자체, 기관, 감독, 동료관계, 이직의도, 승진, 보수 등의 하위 변인별로 만족도를 살펴보고, 그 결과 동료관계, 감독, 직무자체는 높은 만족요인으로, 보수, 이직의도, 승진 등은 낮은 만족요인으로 보았다.

설진화⁴⁹⁾는 정신의료사회사업가를 대상으로 한 직무만족도에서 직무, 보수, 승진, 동료관계, 기관, 이직의사, 사회복지서비스, 업무와 가정, 직무개발, 삶의 만족, 직무스트레스, 전체직무만족 등으로 구분하여 영역별 직무만족도를 측정하였다.

44) C. A. Rapp and J. Poertner, *Social Administration: A Client-centered Approach*, New York, NT: Congress, 1992.

45) R. A. Skidmore, *Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationship*, 3rd ed., Boston. MA: Allyn and Bacon, 1993.

46) S. P. Robbins, *Organizational Behavior*, 8th ed., Prentice Hall Inc, 1998.

47) 김종재, 「조직행위론」, 박영사, 1991, p.347.

48) 곽연희, “사회복지관 운영여건이 선임사회복지사의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1997, pp.52~53.

49) 설진화, “정신보건영역에서의 사회복지사의 직무만족도”, 「정신보건과 사회사업」, 한국정신보건사회사업학회, 1999, p.54.

김영란 등⁵⁰⁾은 직무만족의 결정요인으로서 직무자체(업무자체의 보람과 성취감 등), 복리수준(임금, 근로조건, 휴가제도 등의 복리후생 제도에 대한 인지도), 승진, 의사소통(조직내에서의 직장동료들에 의한 인정, 동료 및 자신의 전문지식 정도, 동료와의 관계), 업무환경(근무환경, 안정성, 자율성) 등의 결정요인을 토대로 연구를 하였다.

김영식⁵¹⁾은 직장안정성, 직장내 대인관계, 긍정적 사고, 직무만족 등 여러 요인을 종사원의 만족도 요인으로 보고 있으며, 특히 사회복지사의 직무만족에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 기대충족이며, 다음으로 직장내 대인관계, 과업지향성 변수 등의 순으로 영향을 주는 것으로 보았다.

박주희⁵²⁾는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구에서 직무만족변인들을 직무만족, 임금만족, 승진만족, 동료만족, 시설만족, 전직 및 이직, 감독만족 등 7가지 하위척도로 구성하였다.

위의 여러 연구자들의 견해들을 비교해 보면, 직무만족은 단일차원에서 설명될 수 있는 것이 아니고 다양한 차원에서 접근하고, 또한 설명되는 복합적인 개념이며 내부고객의 주관적 인식과 밀접한 관련을 가지고 있을 뿐만 아니라 조직의 효율성 및 효과성과 생산성 측면에서도 고려되어야 할 요소임을 알 수 있다.

한편 다른 연구들에서는 기대에 대한 일치, 불일치와 같은 인지적 과정과 연계해서 제품성과의 구매후 평가에 초점을 맞추기도 하였다⁵³⁾. 이런 연구들에서 기대와 일치, 불일치는 일관되게 제품성과의 평가에 영향을 미치는 것으로 나타난다.

일반적으로 기대의 증가는 제품성과에 대한 평가를 호의적으로 만든다는 것이 밝혀졌으나, 고객만족에 대한 기대의 영향은 이렇게 단순하지만은 않다. 즉, 기대는 제

50) 김영란, "경기도 지역사회정신보건센터의 실무자의 직무만족에 관한 연구", 「정신보건과 사회사업」, Vol.8 No.1, 1999, p.56.

51) 김영식, "사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 2000, p.71.

52) 박주희, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 건국대학교 사회과학대학원, 2001, pp.41~42.

53) Hoch, Stephen J. and Young-Won Ha, "Consumer Learning: Advertising and the Ambiguity of Product Experience", *Journal of Consumer Research*, Sep. 1986, pp.221~233.

품성과에 대한 지각을 상승시킬 뿐만 아니라 불일치의 상승확률도 높인다. 그러므로, 기대의 효과는 고객만족에 대해 직접효과와 불일치를 통한 간접효과 모두를 함께 고려해야 한다.

제품성과는 지각된 제품성과와 객관적인 제품성과로 구분될 수 있다. 객관적인 제품성과는 모든 소비자에 대해 일정하다고 가정되는 제품성과의 현실적 수준을 의미한다. 결국, 한 제품에 대해서 하나의 객관적인 수준만이 존재하는 것이다. 그러나, 제품성과에 대한 지각은 소비자에 따라 자신이 가지고 있던 기대와 관련해 각기 달라지며 결국 한 제품에 대해 복수의 제품성과 수준이 제시된다. 이런 논리로 두 가지 유형의 불일치가 제시된다. 즉, 객관적 제품성과와 기대와의 차이인 “객관적 불일치”와 자신의 지각한 제품성과와 기대와의 차이인 “주관적 불일치”가 존재하는 것이다.

1) 직무만족

(1) 직무만족의 의의



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

조직은 인간과 상호불가분의 협력관계를 유지하고 상호작용 함으로서 목표를 추구해 간다. 이러한 상호작용에서 경험하는 개인의 생리적, 심리적 불안성의 여부는 조직의 목표달성도, 효과성에 큰 영향을 미친다.

직무만족(Job Satisfaction)은 생산성 또는 효과성과 관련된 개념으로서 직무를 수행하는 사태에서 얻게 되는 욕구만족 수준에 따라 직무동기가 결정되며, 이렇게 결정된 직무동기는 직무수행의 효율성과 인과적 관계를 갖는다는 개념에서 출발한다.⁵⁴⁾ 직무만족은 1910년대 Taylor를 중심으로 해서 이루어진 과학적 관리(Scientific Management)시대를 지나 호손연구(Hawthorne Studies)이후 인간관계(Human Relation)시대에 들어오면서 종업원의 생산성은 그들의 기술이나 기능에만 달려있는 것이 아니라, 작업에 대한 그들의 태도나 감정에 따라 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 각광을 받게 되었고, 지난 40여년 간에 걸쳐서

54) 이종목, 「직무스트레스의 원인, 결과 및 대책」, 성원사, 1989, p.60.

조직행동연구자들의 관심의 대상이 되어 왔다.

Locke⁵⁵⁾는 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통한 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌감이나, 좋은 정서상태라고 하였으며, Gilmer⁵⁶⁾는 직무의 만족 또는 불만족은 자기직무에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과라고 정의하고, 직무만족이란 용어는 직무상태와 종업원의 사기와 상호 교환적으로 사용되고 있지만 동의어는 아니라고 하였다.

이상과 같이 여러 정의에서 볼 수 있듯이 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접하게 관련되며, 욕구충족의 정도는 동기부여의 정도를 말하고, 이는 근무의욕에 많은 영향을 미친다.

본 연구에서는 직무만족은 개인이 직무수행과 관련하여 가지는 태도의 범주로 파악하여 “복지시설의 종사자 자신들이 조직, 직무 또는 수행한 직무에 대해서 호의적으로 가지는 일련의 태도·가치·신념·욕구 등 감정적이고 정서적인 긍정적 반응의 상태”라고 할 수 있으며, 이러한 반응이 긍정적인 상태를 직무만족이라 한다.



(2) 직무만족의 중요성

조직내 구성원의 직무만족의 정도는 조직의 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다. 조직이 구성원의 직무만족에 대해 책임이 있다는 것을 조직외부의 입장에서 살펴보면 다음과 같다.⁵⁷⁾

첫째, 가치판단적인 면에서 볼 때 중요하다. 직장인들은 대부분의 시간을 직장에서 보낸다. 따라서 최소한의 인도주의적 입장에서 보더라도 삶의 부분이 보다 유쾌하고 충족된 것이기를 누구나 바랄 것이다. 직장은 생계를 위한 소득을

55) E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in M. D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976, p.1300.

56) B. H. Gilmer, *Industrial Psychology*, 2nd ed. Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha, 1966, p.255.

57) 신유근, 「조직행위론」, 한국방송통신대학교 출판부, 1996, p.205.

얻는 장소일 뿐만 아니라 생활의 만족을 얻는 곳이기 때문에 이러한 요구에 따르지 못하면 대다수는 삶에 기쁨을 맛볼 수 없게 된다.

둘째, 직무만족은 정신건강인 측면에서 중요하다. 직장생활에 불만족을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 삶 자체에까지 불만을 느낄 것이다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 스트레스 권태와 같은 직무불만이 동맥경화증과 관련이 있다는 수개의 연구보고서가 있다. Reitz는 자기의 직무가 유용하다고 느끼는 사람의 수명은 보다 수명이 길다고 하였다.

다음으로 조직의 입장에서 직무만족은 다음과 같은 의미에서 중요하다.⁵⁸⁾

첫째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 공중관계기능을 표현하는 것이라 하겠다.

둘째, 자신의 직무를 좋아하는 구성원은 조직외부에서만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

셋째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 때에 따라서는 생산성의 증가효과도 가져올 수 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일한다는 것은 관리자나 내부고객 모두에게 바람직한 일인 것이다.

(3) 직무만족이 서비스질에 미치는 영향

다른 기업의 상품은 주로 유형적인 상품으로 우선 상품의 제조과정에서 고도의 기술과 정확한 재료를 구성하여 만들어지지만, 서비스는 무형적인 것으로 노동집약적 산업이며, 인적서비스를 제공하는 내부고객들이 차지하는 비중이 높아 고객과의 접촉과정에서 서비스질 수준이 평가되므로 내부고객의 직무만족은 서비스제공 수준을 결정하는 매우 중요한 요소가 된다,

내부고객의 정성어린 서비스가 되어지기까지는 자기의 직무에 만족을 느끼느냐 못느끼느냐에 따라서 좌우된다고 볼 수 있으며 내부고객의 직무만족에 영향을 미치

58) 박운성, 「현대 조직행위론」, 박영사, 1994, p.176.

는 요인들은 매우 많을 것이다.

일반적으로 직무에 대한 만족의 정도와 만족에 영향을 주는 요인은 주로 인간의 욕구와 동기요인에 두고 있다. Herzberg는 내부고객이 어떤 일을 할 때, 만족을 느끼며, 또한 어떤 일을 할 때 불만을 느끼는가를 광범위하게 조사하였다. <도 2-4>에 나타난 바와 같이 그는 충족요인이 무엇인가에 따라 반응이 다르게 나타난 것을 발견하고, 위생요인과 동기요인 등 두가지 범주로 나누었다. 위생요인은 만족으로 작용하지 않으며, 일 자체, 성취감, 도전감, 안정감 등의 동기요인들은 만족으로 작용하여 성과에 영향을 미치고 있는 것으로 파악하였다.⁵⁹⁾ 그 후 많은 연구자들은 Herzberg의 이요인이론(二要因理論)에 대한 검증없이 성과의 원인으로서 만족에 관한 이론을 제시하고 있다.

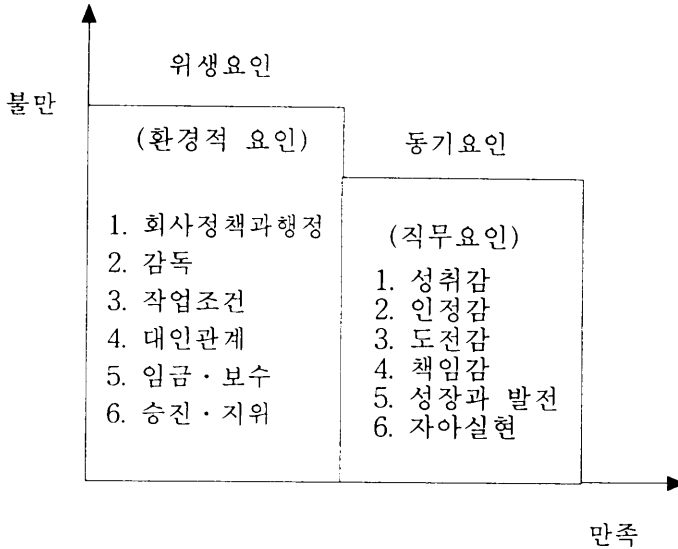
또한 직무만족은 조직행동 측면에서 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적 태도⁶⁰⁾로, 동기부여와 기타 행위변수들과 마찬가지로 성과의 선행요인으로 볼 수 있는 측면이 있고, 행위적 성과의 한 구성요소로 볼 수 있다고 하였으나⁶¹⁾ 내부고객의 직무만족이 서비스에 미치는 영향은 기업경영의 성패를 좌우하는 문제라고 할 수 있다.

59) F. Herzberg, B. Musier and B. Snyderman, op. cit., pp.59~83.

60) 유기현, 「조직행위론,」 무역경영사, 1983, p.200.

61) 신유근, 전제서, p.341.

<도 2-4> 허즈버그의 위생요인과 동기유발요인



자료: 김범국·김희철, 「조직행위론」, 제주대학교출판부, 1998, pp.125~126.

(4) 직무만족과 직무효과성의 관계

직무만족과 조직효과성과의 관계에 있어서 직무만족의 저하가 낮은 성과를 유도한다는 데는 재론의 여지가 없다. 조직효과성이란 조직의 목표달성도를 의미한다. 조직효과성에 관한 대다수의 연구는 기업조직을 중심으로 한 생산성에 초점을 맞춘 지표들을 사용하기 때문에 측정이 가능하지만, 복지시설의 경우 지역 수혜자들에게 양질의 서비스를 최대한으로 제공한다는 측면에 있어서 조직효과성의 측정문제는 매우 어렵다. 그러나 직무만족과 조직효과성의 상관관계에 있어서 직무만족의 정의에 견주어 보면 조직효과성의 하위변수인 직무만족과 이직 및 결근율, 건강, 사기 등이 밀접한 관련이 있다.

첫째, 직무만족과 이직 및 결근율과의 관계를 볼 수 있는데, 일반적으로 직무만족이 높은 사람은 직장을 그만둘 가능성이 적다는 것이다. 직장에 대한 불만이 많더라도 이동할 자리가 한정되어 있거나 경기가 침체되어 실업율이 증가할 때 이직율에 영향을 미치지만, 대체로 직무에 만족하는 사람은 남는 경향이 높다.

Nicholson 등⁶²⁾은 16개 조직에서 근무하는 1,222명의 남·여 생산직근로자를 대상으로 조사한 자신들의 연구에서 결근의 주요원인이 직무불만족이라는 일반적인 신념은 입증하기가 어렵다는 사실을 지적하면서 대부분의 경우에 직무불만족과 결근은 관계가 없다는 결과를 제시하였다.

둘째, 직무만족과 건강의 관계에서 직무만족은 개인의 정신적·육체적 건강과 연관이 있다. 직장생활에 불만족을 느끼는 사람은 전이효과(spill-over effect)를 가져와 가정생활, 여가생활, 심지어 삶 자체까지 불만을 갖게 된다. Palmore⁶³⁾는 직무에 만족을 느끼는 사람이 그렇지 않은 사람보다 수명이 더 길다는 연구를 하였으며, Jenkins⁶⁴⁾는 직무스트레스로 인한 직무불만족이 고혈압, 동맥경화, 소화불량으로 나타난다는 연구를 하였다. 이러한 연구에서 볼 수 있듯이 직무만족과 신체건강사이에는 상관성이 있음을 입증해 주고 있다.

셋째, 직무만족과 사기간의 관계에서 상호 깊은 관련을 갖고 있지만 개념상 구분되는 개념이다. 직무만족은 현재와 과거지향적인 개인적 반응이며, 미래지향적이고 조직구성원들의 집단반응 측면을 강조한다. 다시 말하면 개인이 특정집단이나 조직의 목표에 대해 만족하고 계속적으로 그 집단의 공동목표를 성취하고자 하는 심리적 상태이며, 직무만족은 사기의 종속적인 개념이면서 사기결정에 중요한 역할을 하고 있다. 직무만족은 개인적으로 활용되고 있으나 직무만족의 평균수준은 집단의 사기수준과 정(+)적 상관관계에 있다.

이상과 같이 살펴보았을 때 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접히 관련되어 있기 때문에 이는 복지시설 종사원들의 직무수행에 있어서 근무의욕에 많은 영향을 미칠 것으로 본다.

62) N. Nicholson, C. A. Brown & J. K. Chadwick-John, "Absence from Work and Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, 1986, pp.726~737.

63) E. Palmore, "Predicting Longevity ; A Follow-up Controlling for Age", *The Gerontologist*, 1989, pp.247~250.

64) D. C. Jenkins, "Psychologic and Social Precursors of Coronary Disease (II)", *New England Journal of Medicine*, 284, 1981, pp.207~217.

2) 내부고객의 직장생활의 질(QWL)

(1) QWL의 개념

GNP의 상승에 따라 인간생활은 양적으로 풍요해질 수 있었고 그 수준은 향상되었다. 그러나 이와는 반대로 자연환경은 오염되고 공기와 쾌적한 생활환경의 혜택을 잃게 된다면 인간생활은 나아졌다고 보기 힘들 것이다. 이러한 측면에서 양적인 것에서 질적인 것으로 지향하는 이념이 대두되는데, 그것이 생활의 질 개념이다. 생활의 질 내용은 아주 다양한데, 대체로 다음과 같은 것들이 포함된다.⁶⁵⁾

- 물질적 복지와 재무적 안정, 건강과 개인의 안전을 포함하는 육체적, 물질적 복지
- 배우자, 자녀, 부모, 형제자매 등 친척과 가까운 친구를 포함한 타인과의 관계
- 클럽, 종교적 모임, 공무 및 정치적 활동을 포함하는 사회적 활동
- 지적발달, 개인적 견해와 계획, 작업의 역할 및 창의성과 개인적 표현 등을 포함하는 개인적 발전과 성숙
- 사회화와 여러 가지의 레크레이션 활동 등 여러 가지로 나누어 볼 수 있으며, 환경적 요인으로서 무공해 환경 등이 포함된다.

이와 같은 생활의 질은 직장생활에서도 적용되며, 일하는 보람 즉, 직장생활의 질(QWL)의 개념을 등장하게 한 것이다. QWL(Quality of Working Life)은 노동생활의 질, 직장생활의 보람 등으로 표현될 수 있으며, 직무만족의 수준향상과 근로환경의 민주화를 통한 노동생활에 있어서 인간성회복의 운동이라 할 수 있다.⁶⁶⁾

기업에서의 생활의 질 향상은 곧 개인의 최저소득수준, 인간평등의 현대적 개념, 개인의 자아충족개념, 공해 없는 환경 및 주요한 사회 경제적인 문제의 해결 등 다양한 욕구의 충족을 의미한다.⁶⁷⁾

내부고객의 만족과 관련해 직장생활의 질은 매우 밀접한 관계를 가지고 있다.

65) 한국사회개발협회, 「사회개발」, 1980, p.416.

66) 추헌·정종찬, “노동생활의 질에 관한 이론적 고찰”, 「경영학논집」 제15권 제1호, 1989, p.126.

67) 김용기, “QWL의 충족과 한국기업의 경영에 있어서 Motivation 특성”, 「영남대학 논문집」, 제11집 1988, p.209.

Chang⁶⁸⁾은 경영자의 사회적 책임영역의 중요한 하나가 생활의 질이라고 보고, 이는 인간이 물리적 환경속에서 편안히 살고 그와 함께 균형있게 생존하도록 용납하는 일련의 사회적 요소에 의해 결정되는 것으로 삶의 가치기준, 건강, 안전 등을 포함하는 개념으로 인식하고 있다.

Albrecht⁶⁹⁾는 내부고객이 중요한 만큼, 내부고객의 입장에서 본 QWL이 간과될 수 없음을 강조하고, 이는 기업문화와 사풍을 이해하기 편리한 척도로 사용될 수 있다고 하였다. 그는 이러한 질 높은 직장생활의 요인으로 보람있는 업무, 안정된 노동조건, 충분한 급여와 복지, 직무안정, 우수한 감독, 업적의 신속한 피드백, 성장의 기회, 성공의 가능성, 긍정적인 분위기, 공정성과 페어플레이 등 10가지를 제시했다.

Dessier⁷⁰⁾는 QWL을 작업환경의 구성원들이 그 조직에 있어서의 과거경험을 통하여 중요한 개인적 욕구들을 충족시킬 수 있는 정도라고 정의하고, 조직유효성을 나타내는 중요한 기준으로 간주하고 있다.

미국교육개발협회(ASTD)에서는 QWL을 조직의 환경, 조직의 방법, 조직의 성과를 실현하는데 모든 계층의 구성원들을 능동적으로 참여시키는 작업조직과정으로 이해하며, 이러한 가치에 기반을 둔 조직과정은 조직의 유효성을 높이고 종업원을 위한 QWL을 향상시키기 위한 목적⁷¹⁾이다.

(2) QWL의 평가

1950년대와 1960년대에 내부고객의 직장생활을 분석, 평가하는 주요수단은 직무만족에 대한 측정이었지만, 1970년대, 1980년대를 거치면서 직무만족 패러다임에 대한 비판이 등장하였다. 이와 같은 비판은 QWL향상운동의 결과로 노동생활을 분석·평가하는 새로운 접근방법의 등장을 야기하였다. 이 시대에 QWL의 측정 및 평가에 제기되는 문제는 내부고객 불만의 주요 요소 및 원인은 무엇이고, 개인의 욕구는 무

68) Y. N. Chang & F. Campo Flores, *Business Policy and Strategy*, Goodyear, 1980, p.122.

69) K. Albrecht, op. cit., pp.76~68.

70) Gray Dessier, *Organization Theory-Integrating Structure and Behavior*, Practice Hall Inc., 1981, p.399.

71) D. J. Skrovan, *Quality of Working Life - Perspectives for Business and the Public Sector*, Addison Wesley Publishing Co., 1983, p.115.

엇이며, 그것은 물리적 행동과 개인의 발전에 따라 어떻게 변화하는지, 작업환경은 어느 정도 주도적인 기술과 조직구조에 의해 결정되며, 기술 및 구조의 변화는 어떤 조건하에서 바람직한 작업환경이 되는지, 작업환경의 질은 조직의 유효성과 사회의 이익에 어떻게 영향을 미치는지 그리고 조직의 경제적 성장과 내부고객 각자의 QWL 사이에 갈등이 있는지 등 다양하다. 따라서 이와 같은 QWL의 본질적 문제는 조직행동 전 영역에 복잡하게 얽혀있으며 측정 및 평가가 어렵게 된다.⁷²⁾

직장생활의 질은 직무만족의 수준향상과 근로환경의 민주화를 통한 근로생활에 있어서의 인간성 회복운동이라고 할 수 있는데, 이는 현대산업사회에서 발생해 온 지나친 기술진보, 공업생산성 및 경제성장에만 지나친 집착, 환경적 가치와 인간적 가치의 무시에 따른 병리현상을 제거하고 조직속의 구성원 각자가 근로생활의 보람을 느끼도록 뒷받침하려는 전략이라고 할 수 있는데,⁷³⁾ Goodale⁷⁴⁾은 이에 대해 첫째, 인간적 가능성으로 자기통제성, 자기존경, 자기동일시, 둘째, 활동적 특성으로 작업활동의 만족, 사회적 활동의 보람, 성장을 위한 자기 계발활동, 셋째, 객관적 결과로 과업에서의 성공가능성, 건강보장, 육체적, 경제적 안정 그리고 넷째로 지각된 결과로서 과업에의 자기만족, 사회적 만족감, 성장가능성 등을 제시하고 있다.

QWL은 결국 조직구성원에게는 직무만족, 성장, 스트레스 감소를 제공하며, 조직에는 생산성 향상, 적응성 제고, 구성원 몰입의 제고, 결근 및 이직의 감소를 가져다 주며, 사회적으로는 경제발전, 인적자원의 가치증대, 일상생활의 만족증가 등을 제공해주는 것으로 인식할 수 있다. 즉, 문화의 차원에 따라 구체적인 내용이 다르고 동일한 문화권내에서도 조직에 따라 다르며, 동일한 조직내에서도 관리자에 따라 다르나 QWL은 관리의 개념이고, 철학의 개념이며, 그 철학은 광범위하고 여러 가지 측면을 가지고, 내부고객인 종업원의 욕구만족 및 발전을 도모함과 동시에 조직의 목표달성도 추구한다는 점이다.

QWL은 <표 2-3>에 나타난 바와 같이 학자마다 그 영향요인을 약간씩 다르게 인식하고 있어 일관성에 차이가 있다. 즉 직무특성에만 한정하는 협의적 차원, 지역

72) 추헌·정종찬, 전제서, pp.126~127.

73) 최중태, 「현대 인사관리론」, 박영사, 1988, p.463.

74) R. V. Osborn, J. G. Hunt and C. R. Jancy, *Organization Theory: an Integration Approach*, John Willey & Sons, 1980, pp.90~91.

별, 사업별 근로생활의 지표를 체계적으로 비교하려는 분류체계, 주체별 입장고려, 사회지표의 포함 그리고 직장생활을 벗어나 인간생활의 질까지 포함하는 등 그 범위와 깊이에서 차이가 있다.

서병인 등⁷⁵⁾은 QWL의 구성요인 규명에서 변수내용의 공통성에 따라, 작업, 보상, 작업조건, 인간관계, 조직요소, 기타 여가, 사회적 정당성, 연금권 등으로 분류하고 있고, 몇몇 실증연구에서도 QWL의 개입은 의사소통, 동기부여, 개인능력 등의 증대로 생산성의 향상을 가져오며, QWL은 직·간접적으로 높은 생산성을 창출한다고 하여 이를 실증해주고 있지만⁷⁶⁾ 우리나라의 기업조직들의 현실적인 도입 및 적용은 아직 미흡한 상태이다.

일반적으로 여러 학자들이 주장한 QWL에 관한 평가요소를 분류하여 종합하면 다음과 같다.⁷⁷⁾

- 보상관리: 외적균형
- 복지후생: 복지시설의 운용, 주택문제의 지원
- 작업조건: 작업환경, 작업시간
- 조직분위기: 인간관계, 상사의 감독방법
- 인사의 공정성: 공정한 승진관리, 공정한 인사고과
- 교육훈련: 교육훈련의 유용성, 교육훈련의 기회
- 노동과 여가의 조화: 휴가제도, 여가선용 프로그램
- 노사관계: 협동적 노사관계, 노사협의회의 성과, 내부고객의 참가
- 조직관리: 의사소통, 합리적 작업분담

75) 서병인·백유성, “한국기업의 QWL 구성요인에 관한 연구”, 『경영학연구』, 제23권 제3호, 1993, p.270.

76) E. F. Huse and T. G. Cummings, *Organizational Development and Change*, West Public., 1985, pp.202~205.

77) K. Albrecht, op. cit., pp.76~78.

<표 2-3> QWL의 구성요인

연구자	QWL 구성요인	비고
R.Walton (1975)	①공정한 보상, ②안전한 작업조건, ③능력활용과 개발기회, ④성장기회, ⑤작업조직에서의 사회적 통합, ⑥작업조직의 제도화, ⑦직장생활과 사생활의 조화 ⑧근로생활의 사회적 유익성	실증연구
H.Sheppard (1975)	①고용조건, ②고용안정, ③소득적절성, ④공정성, ⑤자율성, ⑥사회적 상호작용, ⑦자존심, ⑧조직내의 민주주의, ⑨종업원만족	-
M.Boisvert (1977)	①작업통제, ②재량권 ③결정중요성 ④학습기회 ⑤능력활용 ⑥작업적 정성 기준의 통제 ⑦성과 피드백 ⑧직무의 도전가치 ⑨작업다양성 ⑩ 동료와 상호작용 ⑪작업에서의 인정 ⑫작업금지 ⑬조직과 자신작업의 관련성 ⑭근로의 미래 ⑮의사결정 참여	실증연구
A.B.Cherns (1977)	① 너무 단조롭거나 단순하지 않은 직무내용 ② 노동자에게 학습할 기회를 주는 직무 ③ 참여감을 가질 수 있는 최소한도의 의사결정권 ④ 직장에서의 최소한도의 사회적 지지와 인정 ⑤ 직장에서 하는 일과 생산한 제품이 근로자의 사회생활과 연관시켜 주는 직무 ⑥바람직한 미래를 약속해주는 직무	실증연구
D.Lewin (1981)	①임금과 부가급 ②고용조건 ③고용안정 ④작업통제 ⑤자율성 ⑥인정감 ⑦감독자와의 관계 ⑧고충처리절차 ⑨작업수행의 자원활용 ⑩연공 ⑪하도급계약의 제한	-
J.Rosow (1981)	①임금 ②복리후생 ③직무안정 ④교대근무제 ⑤직무스트레스 ⑥의사 결정참여 ⑦직장내 민주주의 ⑧이윤배분 ⑨연금권 ⑩주4일근무제	-
M.Levine (1983)	①가정과 직장생활 ②기본적 개인욕구 ③개방범위 ④위원회의 대표제 ⑤업무의 성장가능성 ⑥생산수량확인	델파이 기법
K.Albrecht (1983)	①보람있는 업무 ②안정된 노동조건 ③충분한 급여와 복지 ④직무안정 ⑤우수한 감독 ⑥업적의 신속한 피드백 ⑦성장의 기회 ⑧성공의 가능성 ⑨긍정적인 분위기 ⑩공정성과 페어플레이	-
M.Marks (1986)	①일반적 태도 ②직무측면 ③과업과 직무의 역할 특성 ④작업집단의 기능 ⑤감독 ⑥임금	실증연구
정재훈 (1985)	①직무특성 ②보상관리 ③복리후생 ④작업조건 ⑤조직분위기 ⑥인사 공정성 ⑦교육훈련 ⑧여가 ⑨노사관계 ⑩조직관리	실증연구
추현·정종찬 (1989)	①직무특성 ②보상관리 ③복리후생 ④작업조건 ⑤조직분위기 ⑥인사 공정성 ⑦교육훈련 ⑧노동과 여가조화 ⑨노사관계 ⑩조직관리	이론연구
서병인·백유성 (1993)	①작업 ②보상 ③작업조건 ④인간관계 ⑤조직요소 ⑥기타	실증연구
조경호·김미숙 (2000)	①담당업무 ②보수 ③직원간 관계 ④승진 기회 ⑤해외출장기회 ⑤원하는 부서에 근무, ⑥부대시설, ⑦의사결정범위, ⑧개인의 자유와 권리의 보장, ⑨직업에 대한 존경심	실증연구

자료: 서병인·백유성, "QWL의 측정에 관한 연구", 부산대학교 산업개발연구소 경영경제연구 제10권 제1호, 1991, p.45의 수정, 보완.

(3) 직무만족과 QWL과의 관계

QWL은 직무만족과 관련성을 가지면서도 서로 구분되는 면이 있다. 일반적으로 직무만족은 조직구성원들이 그들의 직무에 대해 가지는 견해와 관련된다. 즉, 직무만족은 개인의 직무경험의 평가에서 비롯되는 즐거운 또는 긍정적인 감정상태로 볼 수 있다. 직무에 대한 개인의 정서적인 반응은 직무가 그의 생존과 행복에 중요한 육체적 및 심리적 욕구를 충족시켜주는 정도에 의존하게 된다. 일이 제공해주는 욕구충족의 정도와 개인의 기대간의 불일치가 만족이나 불만족의 근거가 되는 것이다.⁷⁸⁾

QWL은 이와 같은 직무만족의 개념보다 더 광범위한 것이 여러 학자들의 견해이다. Mirvis⁷⁹⁾는 QWL의 개념, 용어 및 강조점 등의 차이에도 불구하고 내부고객들의 직장생활에 미치는 작업의 특성과 작업환경을 포함하는 범주와 내부고객들의 복지와 행복의 기준들로 구성된 범주로 구분하고 있다. QWL을 외재적인 측면에서 작업과 작업환경으로 구분한 학자들은 바람직한 QWL환경조성을 강조한다. 즉, 바람직한 환경이란 내부고객에게 매력적이며, 내부고객을 육성, 계발시키고, 충실한 작업환경을 제공해주며, 직무 및 조직에 관련된 의사결정에 내부고객들의 참여를 권장하며, 내부고객들에게 안정된 고용, 적절한 소득과 효익, 공정한 대우 및 절차 그리고 안전하고 안정된 작업장을 제공해주는 것이다. 반면 QWL을 내재적인 측면에서 내부고객들의 만족과 관련하여 언급하는 학자들은 QWL을 직무만족과 함께 내부고객들의 참여, 건강, 자존 그리고 발전을 포함한 복지와 행복이라고 말한다. Mirvis는 QWL의 외재적인 면과 내재적인 면을 통합하고, 이를 다음과 같은 함수식으로 나타냈다.

78) Charles R. Milton, *Human Behavior in Organizations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1981, p.51.

79) Philip H. Mirvis & Edward E. Lawler III, "Accounting for the Quality of Work Life", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.5, 1984, pp.198~200.

$$QWL=f(O \cdot E)$$

O: 조직내의 작업과 작업환경의 특성

E: 작업환경이 내부고객의 복지와 행복에 미치는 영향

이에 따라 QWL은 이들 두 요소가 상호 작용하여 조직과 내부고객간의 경제적, 사회적, 심리적 관계인 QWL을 결정한다고 볼 수 있다.

이상과 같이 QWL을 정의하면, 조직체내에서 QWL을 평가할 수 있는 여러 기준이 정해지는데, 그 기준은 첫째, 조직은 내부고객에 대한 경제적 사회적 책임을 수행하기 위해 안전한 작업환경과 적절하고 공정한 보상, 동등한 고용기회 그리고 직무이동과 승진의 기회를 제공해야 하며, 둘째, 내부고객들을 동기부여하고 개발할 수 있는 보상과 평가 그리고 감독과 직무에 대한 책임이 경영자에게 부과되며, 셋째, 작업과 작업환경에 만족하는 종업원, 가족과 지역사회에 참여하는 건강한 사회구성원으로서의 내부고객의 복지와 행복에 관한 기준 등이다.

QWL에 관한 이러한 정의는 QWL의 측정을 위하여 기업에서 계량화가 가능한 조직과 개인적 특성을 반영하는 다양한 유형의 변수들을 구체화하기 위한 개념적 틀이며, 직무만족은 이러한 정의에 서로 밀접하게 관련되거나 포함되는 관계라고 볼 수 있다.

3) 임파워먼트 및 조직몰입

임파워먼트라는 개념은 1980년대 초 미국 기업현장에서 쓰이다가 1980년대 중반 이후 경영학의 영역에 급속히 등장하기 시작하였다. 즉, 조직구성원들을 더욱 업무에 몰입하게 하고 극심한 경영환경 변화에 능동적으로 대처하여 성과달성은 물론 조직의 혁신과 성장을 추구할 수 있는 수단으로 급격히 인식하게 된 것이다. 권한위임의 핵심은 내부고객인 종업원들에게 의사결정의 권한을 주는 것이지만, 이와 더불어 그들에게 의사결정을 할 수 있는 지식과 수단, 그리고 적절한 의사결정을 할 수 있도록 하는 인센티브를 주어야 한다.⁸⁰⁾

80) 전인수, 「서비스마케팅」, 도서출판 석정, 1998, p.339.

초기연구에 해당하는 Conger와 Kanungo⁸¹⁾는 당시 산업현장에 만연된 무력감(powerless)의 제거에 연구초점이 맞추어져 있다. 그들은 무력감의 내용을 직접 거론하며 조직요인, 리더유형, 보상제도, 직무특성에서 유발되는 무력감 촉진요인의 제거가 임파워먼트 형성의 출발점임을 지적하고 있다. 이와 같은 입장은 Kanter⁸²⁾의 연구에서도 나타난다. Thomas와 Velthouse⁸³⁾는 임파워먼트를 개인의 인지적·심리적 차원에서 파악하여 개인의 노력이 직무상 과업 성취결과에 미치는 영향, 부여된 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력, 자신의 역할과 목표를 고려한 직무에 대한 의미, 스스로 직무를 선택할 수 있는 결정력 등 내적 과업 동기부여(intensive work motivation)를 조직 구성원에게 부여하는 과정이라고 설명한다.

Spreitzer⁸⁴⁾는 Thomas와 Velthouse(1990)의 연구를 더욱 발전시켜 의미성(meaning), 역량(competence), 자기결정성(self-determination), 영향력(impact)이라는 인지 속에서 구체화된 동기부여적 영향개념으로 임파워먼트를 구성하고 있다. 위와 같은 개인차원의 임파워먼트 연구와는 달리 리더십연구와 결부되어 있는 집단차원의 임파워먼트 연구는 Black(1987), House(1988), Conger(1989)의 연구가 있었으며, 조직혁신과 맥을 같이하는 조직차원의 임파워먼트 연구는 Kilman(1989) 연구를 들 수 있다.

본 연구에서는 개인 임파워먼트를 다음과 같이 정의하고자 한다. 첫째, 임파워먼트의 근원적인 의미에서 파워를 파지티브섬(positive-sum)적 측면으로 보고, 둘째, 동기부여적인 개념으로서 할 수 있다는 신념(belief of enabling)을 부여하는 과정으로, 셋째, 과업 역할에 대한 네 가지 인지(과업 수행의 의미, 과업자신

81) J. A. Conger & R. N. Kanungo, "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice," *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, 1988, pp.471~482.

82) R. M. Kanter, "Power Failure in Management Circuit," *Harvard Business Review*, Jul-Aug. 1979, pp.65~75.

83) K. W. Thomas & B. A. Velthouse, "Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation," *American of Management*, Vol.15, No.4, 1990, pp.666~681.

84) T. A. Spreitzer, "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation," *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, 1995, pp.1442~1465.

감, 자기결정감, 영향력 발휘인식)적 요소의 집합으로서 현실직무에 적용 가능한 개인의 심리적 과정으로 보고자 한다.

한편 조직몰입은 일반적으로 개인이 특정한 조직 그 자체나 그 조직의 목표, 조직구성원에게 바라는 기대 등에 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도, 즉 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도⁸⁵⁾를 말하는데, 사회 복지학 분야에서는 조직헌신으로 불리고 있다. 이 개념을 조직에 처음으로 적용한 사람은 March와 Simon⁸⁶⁾으로 볼 수 있는데, 그들은 몰입을 자신의 위치를 상대방의 가치와 연관지어 생각하고, 나아가 상대방의 목표를 자신의 것으로 만들어 자신의 위치를 평가하는 것이라고 하였다. Mowday⁸⁷⁾ 등은 조직몰입은 자신이 몸담고 있는 조직에 대해 애착을 느끼고 조직의 가치와 목적을 자신과 동일시 할 수 있는 상태로 보고 일반적으로 세 가지 요소로 구성된다고 보았다. 첫째, 조직의 가치나 목적에 대해 강한 신념과 이에 대한 수용을 의미하는 가치의 내면화이다. 둘째, 조직을 위한 상당한 수준의 자발적 노력이다. 셋째, 조직의 성원으로 남아 있으려는 강한 바람이 있다는 것이다.

조직헌신을 이직의 결정요인으로 본 것은 직무만족을 중심으로 이직 결정모형이 어느 정도 형성된 후이다. 조직몰입이 이직을 결정하는 요인이라는 데는 직무만족과 조직몰입이 가지는 개념의 차이에서 비롯된다. 직무만족이 직무의 특정면에 대한 반응이라고 한다면 조직몰입은 조직전체에 대한 반응이다. 직무만족이 작업환경의 특정한 면에 관계된 것이라면 조직몰입은 내부고객이 조직과의 관계에 대한 포괄적 평가에 기반한다. 따라서 직무만족이 즉각적이고 불안정한 요소를 가지고 있는 반면, 조직몰입은 일관성이 있다. 일반적으로 기대/형평의 조건이 충족되지 않으면 조직의 내부고객들은 불만족을 느끼지만 이런 조건 하에서도 몰입은 행동방향을 동일하게 유지시키는 힘을 갖고 있기 때문에 이직과 같이 조직에 대하여 단기간에 역기능적인 효과를 발휘할 행동을 최소화하는 기능이 있

85) 김범국·김희철, 전제서, p.97.

86) J. G. March and H. M. Simon, *Organization*, New York: Wiley, 1958, p.65.

87) R. Mowday, R. M. Steers and L. W. Porter, "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol 14, 1979, pp.224~227.

다.⁸⁸⁾

내부고객이 조직에 몰입하고 있는 경우에는 이직이라는 극단적 행동을 취하는 것을 최소화함으로써 임금인상분이 생각만큼 적절하지 못해도 감수할 수 있게 된다. 직무만족의 경우엔 승진기회, 보상, 동료와의 관계 등이 고려되며, 이는 조직몰입을 결정하는 하나의 요인이 되기도 한다. 따라서 특정 직무에 상당정도의 불만족을 가진 사람일지라도 직업이나 조직에는 여전히 강한 몰입도를 보일 수 있다.⁸⁹⁾

4) 직무스트레스

직무스트레스는 환경의 자극으로 볼 수 있고, 환경에 대한 개인의 반응으로도 볼 수 있으며, 환경의 자극과 개인의 반응사이의 상호작용으로도 파악할 수 있는 측면도 있어 정의를 내리는데 어려움이 있다. 그러나 여러 연구자들의 정의에 의하면 스트레스는 자극요소, 반응요소 그리고 상호작용요소 등 3가지 요소로 구성되고 있음을 알 수 있다.⁹⁰⁾

자극요소는 스트레스의 어떤 감각을 일으키는 주도적 세력들을 포함하며, 개인을 긴장에 빠지게 하는 힘 또는 자극을 스트레스로 보려는 것이며, 반응요소는 스트레스에 대한 생리적, 심리적, 행동적 반응을 의미한다. 상호작용요소는 자극스트레스 요인과 반응스트레스 요인이 상호 작용하는 것을 의미하는데, 개인과 환경간의 부적합 반영이 스트레스가 됨을 의미한다. 따라서 스트레스는 개인과 환경간의 부적합이나 개인적 특성과 직무환경에서의 직무스트레스 원인사이의 상호작용을 의미하는 자극과 반응의 개념으로 사용하는 경우가 많다.

88) T. A. DeCotiis and T. P. Summers, "A Path Analysis of a Model of the Antecedents of Consequences of Organizational Commitment", *Human Relations* 40, 1987, pp.445~470.

89) T. M. Begley and J. M. Czajka, "Panel Analysis of the Moderating effects of Commitment on Job Satisfaction, Intent to Quit and Health Following Organizational Change", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, 1993, pp.552~556.

90) 신철우, 「조직행동론」, 문영사, 1999, p.249.

직무에 있어서 스트레스 요인은 매우 다양한데, 대표적인 것이 역할갈등, 역할모호성, 역할과다와 같은 역할요인이다.⁹¹⁾ 본 연구에서는 이 중에서 갈등에 대해 좀더 살펴본다.

갈등은 집단이나 조직에 있어 흔히 나타나는 특징 중의 하나인데, 어느 한 사람이 자신의 관심사를 다른 한 쪽에서 좌절시키려고 한다고 지각할 때 시작되는 과정이다. 갈등은 둘 이상의 갈등주체 사이에 발생하며, 주체의 심리나 행동 또는 그 양면에 나타나고, 서로 연관된 일련의 집행단계들로 이루어진 동태적 과정이며, 갈등발생시 반드시 그 원인과 조건이 수반된다. 갈등의 원인은 여러 가지가 있지만 대표적인 것으로는 상호의존성, 목표의 차이, 지각의 차이, 모호성, 행동경향의 차이 등이 될 수 있다. 그렇지만 갈등은 조직을 위한 유익한 경우도 있으며, 반대로 해로운 경우도 있는데, 이와 같은 순기능과 역기능은 다음과 같다.⁹²⁾

① 순기능

- 건설적 갈등은 조직의 발전과 쇄신을 가져온다.
- 조직내부의 갈등이 있는 연후에 조직의 내적 응집성과 조직구성원의 충성심의 향상을 가져올 수 있으며, 새로운 조화와 통합성의 향상을 볼 수 있다.
- 갈등이 존재하므로 건설적인 조직변동이 가능하며, 조직이 침체로부터 벗어나 생동력 있는 조직이 된다.
- 조직의 안정성을 공고히 한다.
- 갈등이 잘 관리되면 조직은 생산성을 향상시킨다.
- 관리자의 부하에 대한 면밀한 감독을 완화시킨다.

② 역기능

- 직원의 사기를 저하시킨다.
- 행정조직의 위계질서를 문란케 하고, 조직의 안정성을 파괴하며 관리통제를

91) 유숙자, "사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구", 석사학위논문, 가톨릭대학교 대학원, 1999, p.26.

92) 이무웅·우영제, 「정보사회와 인간관계론」, 백산출판사, 1995, p.323.

어렵게 한다.

- 직원의 편협성을 조장하여 개인간, 조직과 개인간의 적대의식과 반목이 격화된다.
- 변화와 쇄신에 저항하기도 한다.
- 행정의 조정을 어렵게 하고 조직의 효과성을 저해한다.
- 갈등이 격화되면 목표달성에 대한 관심이 줄어든다.

3. 서비스질의 측정모형

1) 서비스질의 개념

품질이라고 하면 제품에 대하여 먼저 생각하게 되지만 오늘날에는 서비스의 광범위한 상품화로 서비스에 대한 질도 포함시켜야 한다. 제조업에서의 제품품질은 객관적이고 유형적인 물리적 속성을 가지고 평가하지만 서비스의 질은 고객마다의 주관적인 기준으로 무형적인 것이 주로 평가대상이 된다. <표 2-4>는 서비스질을 잘 이해하기 위하여 제품의 품질과 비교해 놓은 것인데, 서비스질은 서비스가 가진 독특한 특성, 즉, 무형성, 생산과 소비의 비분리성, 이질성, 소멸성 등⁹³⁾에 의하여 평가의 예에서 나타난 바와 같이 표준화되기 어렵고, 서비스질의 평가도 제품의 품질에서처럼 객관적인 기준에 따라 측정되기 어려운 요소들로 구성되어 있다.

객관적으로 규명되는 측면을 강조한 것이 객관적 품질이라면 고객 개개인이 인식하는 주관적 평가를 강조한 것이 지각된 품질이다. 지각된 품질은 고객의 판단으로 정의하기 때문에 서비스질은 객관적인 품질이라기 보다 지각된 품질이라고 할 수 있다.

93) V. A. Zeithaml, A. Parasuraman and L. L. Berry, "Problems and Strategies in Services Marketings", *Journal of Marketing*, Vol.49, 1985, pp.33~46.

<표 2-4> 제조품질과 서비스질의 비교

구 분	제품의 품질	서비스의 질
품질의 속성	<ul style="list-style-type: none"> · 객관적 · 유형 · 물리적 또는 화학적속성과 같은 절대적인 용어로 측정됨 	<ul style="list-style-type: none"> · 주관적 · 무형 · 기대나 선경험에 대한 비교적인 용어로 관찰됨
품질평가의 예	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">· 크기 <li style="width: 50%;">· 무게 <li style="width: 50%;">· 양 <li style="width: 50%;">· 납기시간 <li style="width: 50%;">· 재료 <li style="width: 50%;">· 수량 <li style="width: 50%;">· 색상 	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">· 태도 <li style="width: 50%;">· 공손함 <li style="width: 50%;">· 협동 <li style="width: 50%;">· 정중함 <li style="width: 50%;">· 평판 <li style="width: 50%;">· 신뢰성 <li style="width: 50%;">· 친근감

자료: 김영한, 「고객중심의 점점 창조」, 한국표준협회, 1998, p.80.

Parasuraman(1985, 1988) 등은 서비스질에 대한 몇몇 연구들을 종합하여 서비스질 특성을 다음과 같이 주장하였다. 소비자가 서비스질을 평가하는 것은 제품에 비해 어려우며 실제 서비스 수행과 기대의 비교를 통해서 서비스질을 지각한다. 또한 서비스질의 평가는 서비스 결과만으로 이루어지는 것이 아니라 서비스 전달의 과정에 대한 평가를 포함한다. 이들은 차이이론(Gap Theory)에서 고객의 전반적인 서비스질에 대한 고객의 평가는 고객의 사전기대와 실제 성과수준의 비교에 의해 뒤에 언급되는 10가지 차원에서 더 정교화하여 다섯 가지 차원 즉, 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 등으로 평가되며 계량화 될 수 있다고 하였다.

서비스질의 다차원성과 측정방법에 대하여 Cronin과 Taylor(1992, 1994), Teas(1993, 1994), Parasuraman et al.(1985, 1988, 1991, 1994) 등 많은 연구자들 사이에 활발한 논의가 이루어지고 있다.

Cronin과 Taylor는 Parasuraman et al.(1985,1988,1991)의 SERVQUAL을 비판하면서 서비스질을 수행자체 즉 “서비스품질은 성과”로 정의하는 SERVPERF

모형을 제안하였다. 또한 SERVQUAL과 SERVPERF 모형 각각에 중요도를 고려한 가중치 모형을 제안하였다. 은행, 제조업, 드라이 크리닝점, 그리고 패스트푸드점을 대상으로 SERVQUAL을 적용하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과 SERVQUAL의 5개 차원은 타당도가 낮아 SERVQUAL 척도를 사각회전 시킨 결과 서비스 품질이 단일차원임을 확인하였다. 이와 같은 결과는 Steenkamp과 Hoffman(1994)이 서비스 품질을 단일차원으로 정의한 것과 일치한다. 또한 연구 대상인 서비스에 SERVQUAL, 가중치 SERVQUAL, SERVPERF 및 가중치 SERVPERF를 적용하여 단계별 회귀분석을 실시하여 비교 검증한 분석결과 서비스 품질에 대한 전반적인 측정치의 변이를 가장 잘 설명하는 모형은 SERVPERF라고 주장하였다. 한편 Teas(1993, 1994)는 SERVQUAL의 P-E모델의 개념적인 측면과 조작적인 측면에서 여러 가지 문제를 제시하고 평가된 성과 모델(EP)모델에 관하여 실증하였다.

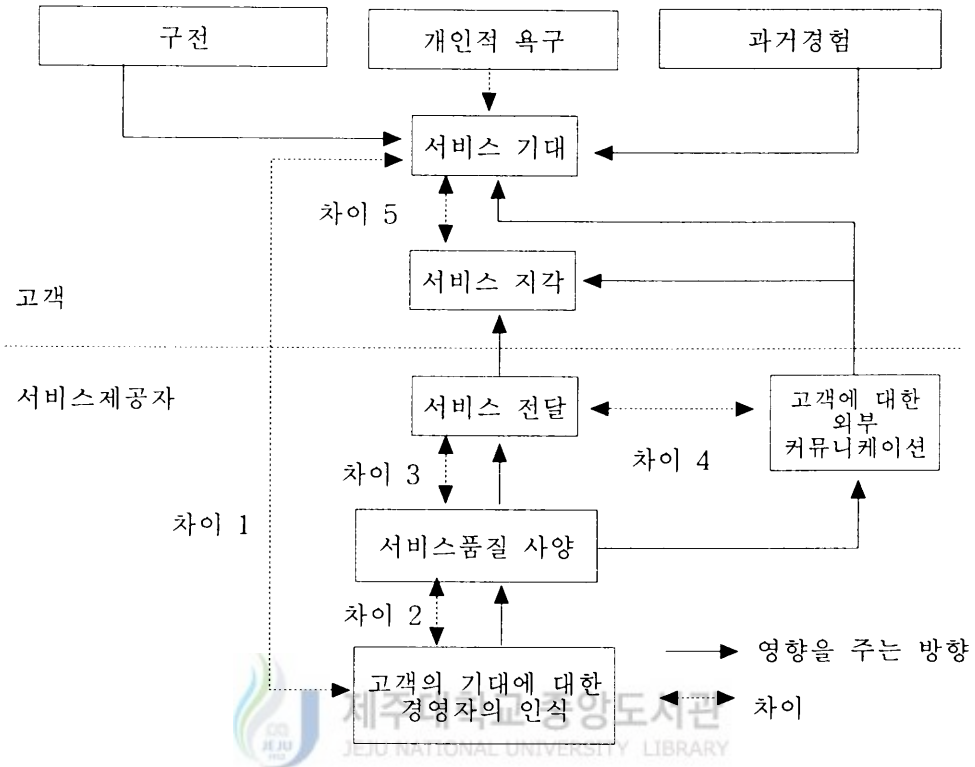
2) 서비스질의 측정모형 제주대학교 중앙도서관

JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

(1) PZB모형

Parasuraman 등은 서비스질의 평가절차를 세부적으로 파악하기 위해 서비스를 제공받고 있는 고객과 서비스 사업에 종사하는 관리자 측면에서 서비스질 모델을 제시하였는데, 이 모델은 소비자에 의해 평가되는 서비스질을 기대서비스와 지각서비스의 차이로 본다는 점에서 뒤에 설명되고 있는 Gronroos의 모델과 일치하고 있으나, 이 모델의 가장 뚜렷한 특징은 서비스질을 평가하는 데 있어 소비자 측면과 관리자 측면 모두를 하나의 시스템으로 고려하고 있다.

<도 2-5> Parasuraman 등의 서비스질의 평가



자료: A. Parasurman, V.A. Zeithaml & Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, 1985, p.44.

<도 2-5>는 서비스질이라는 개념과 그것에 영향을 미치는 요소들에 대하여 중요한 문제들을 제시하고 있는데, 그림에 나타난 바와 같이 서비스질을 고객의 측면과 서비스제공자 측면에서 구분하고 그 영향방향을 실선에 의해 나타내고 있으며, 점선으로 서비스의 차이가 발생된 부분을 표시하고 있다. 즉, 서비스의 전달과정상에 관계된 각 단계별로 이전 단계와 다음 단계간에 차이가 발생한다. 이 모델은 그 차이를 5가지로 구분하고 있는데, 첫째의 차이는 경영자 인지 차이인데, 경영자가 고객의 품질기대를 부정확하게 인지했다는 의미로서 시장조사와 수요분석에서 부정확한 정보제공, 기대에 대해 부정확하게 해석한 정보, 존재하지도 않는 수요에 대한 분석, 고객과 경영층 사이의 연결부문에서 제공되는 부정확하거나 존재하지도 않는 상황정

보, 그리고 고객접촉에 관여하는 내부고객에게서 수집되는 정보가 복잡한 조직체계로 인해 단절되거나 변질되는 경우이다.

이와 같은 차이를 해소하기 위해서는 고객이 기대하는 것을 이해할 필요가 있으며, 이를 위해 다음과 같은 사항이 사전에 파악되어야 한다.

- 조사와 불평분석, 고객패널 등을 통해서 고객의 기대를 잘 이해한다.
- 고객에 대한 이해를 높이기 위해 고객과 경영자가 직접 접촉하는 것을 늘린다.
- 接客원으로부터 경영자제로의 상향적 의사소통을 늘리고 양자간의 계층수를 줄인다.
- 정보수집을 통해 혹은 통찰된 고객에 대한 것들은 곧 행동으로 옮긴다.

두 번째 차이는 서비스 품질명세가 경영자가 인지하는 고객기대와 불일치할 때 발생한다. 이 차이는 경영자의 관심부족으로 품질이 우선순위가 낮을 때 발생하며 계획과정 자체에 문제가 있는 경우에도 생기게 되는 것이다.

이를 해소하기 위해 우선 고객기대를 정확하게 품질을 명세화할 수 있는 계획과정의 확립이 전제되어야 한다. 그 다음 명세화에 전 조직이 지원해야 한다. 특히 최고경영층의 품질에 대한 관심과 몰입은 이 단계에서 엄청난 성과 차이로 이어질 수 있다.

세 번째 차이는 서비스 제공 차이로 품질명세가 서비스 창출 및 제공 과정에서 충족되지 못하는 경우이다. 너무 복잡하거나 경직된 서비스 명세, 내부고객이 명세에 합의나 일치 어려움, 명세가 기존 기업문화와 부조화, 서비스 운영관리의 미비, 내부 마케팅의 부족, 그리고 기술과 시스템이 명세에 따라 지원하지 못하는 경우이다.

세 번째의 차이를 해소하기 위해서는 당연히 품질목표와 명세는 경영자와 내부고객이 합의하는 것이 바람직하다. 너무 경직된 명세는 서비스를 생산하는 내부고객이 유연하게 상황에 대처하지 못하게 하고 품질에 악영향을 준다. 그리고 경영자와 내부고객이 품질에 기여해야 한다. 우선 내부고객의 역할 모호성을 제거하기 위해 교육·훈련을 실시하고 감독방법의 변경 등 내부고객의 설득을 주요 내용으로 하는 조직 내부 마케팅이 필요하다. 이 차이는 내부고객의 태도와 기술문제로도 야기될 수 있으므로 채용선발 단계에서도 신중해야 한다.

네 번째 차이는 시장 커뮤니케이션 차이인데, 시장 커뮤니케이션 활동에 의해 약

속된 서비스가 막상 제공된 서비스와 불일치할 때 발생하며, 시장 커뮤니케이션 계획이 서비스 운영과 통합이 되지 않고 마케팅과 운영부문간의 조정이 부족하거나 부재, 시장 커뮤니케이션의 약속을 조직이 실행에 실패, 또 본래 과장했거나 과다 약속 성향이 있는 경우가 그 이유이다.

이를 해소하기 위해서는 시장 커뮤니케이션이 서비스 창출 및 제공의 계획·실행과 공조하는 시스템을 만들어야 한다. 자연스럽게 약속과 서비스 제공이 일치하게 되면 더욱 약속에 대한 이행의지가 커진다. 약속이 과장되는 측면은 커뮤니케이션 계획을 개선함으로써 보완하여야 한다.

마지막으로 다섯 번째 차이는 경험한 서비스 차이인데, 경험한 서비스가 기대한 서비스와 일치하지 않는 경우에 발생한다. 이 차이는 다음의 문제들을 야기 시킨다. 즉 부정적 품질, 악의적 구전, 부정적 이미지, 사업기회 상실 등이 그것이다.

이 차이가 없으면 호의적으로 확인된 품질이거나 혹은 과다품질로 볼 수 있다. 반대로 차이가 나타나면 앞서 언급된 이유 중 하나이거나 그들 사이의 결합으로 생긴 것이다.

이와 같이 지금까지 살펴본 PZB의 서비스 평가모델을 종합해 보면 기대된 서비스는 구전의사소통, 개인적 욕구, 과거의 경험, 소비자와 기업간의 의사소통 등에 의해 형성된다. 먼저 소비자의 기대와 그 기대에 대한 관리자의 지각차이(차이1)는 관리자가 고객이 요구하는 것을 명확히 이해하지 못한 결과로 발생한다. 소비자의 기대에 대한 관리자의 지각과 서비스를 구체화하기 위한 실제 명세간에서도 차이(차이2)가 발생하는데 이는 자원시장여건, 관리자의 관심부족 등에 의해 발생한다.

그러나 아무리 서비스를 잘 수행하고 소비자를 올바르게 대하려는 지침이 수립되었다고 하더라도 내부고객이 외부고객에게 지각되는 서비스질에 큰 영향을 미치고 또한 그들의 수행이 반드시 표준화되어 있지 않으므로 서비스질의 명세와 서비스의 제공간에는 차이(차이3)가 발생하기 마련이다. 그리고 기업에 의해 실제로 제공된 서비스와 기업 외부의 의사소통, 즉 기업의 광고나 홍보, 타인에 의한 구전 의사소통 등은 외부고객의 태도나 행동에 영향을 주어 또 다른 차이(차이4)가 발생한다. 이러한 서비스질의 판단은 결국 서비스에 대한 소비자의 기대에 대해 실제 서비스의 성과가 어떻게 지각했는가의 차이(차이5)의 크기와 방향에 달려있다.

서비스질에 관한 대부분의 연구는 사용자 중심적인데, Parasuraman 등은 포커스 그룹인터뷰를 통해 <표 2-5>에 나타난 바와 같이 고객이 서비스질을 평가하는 10가지 기준을 초기연구에서 설정하였다.

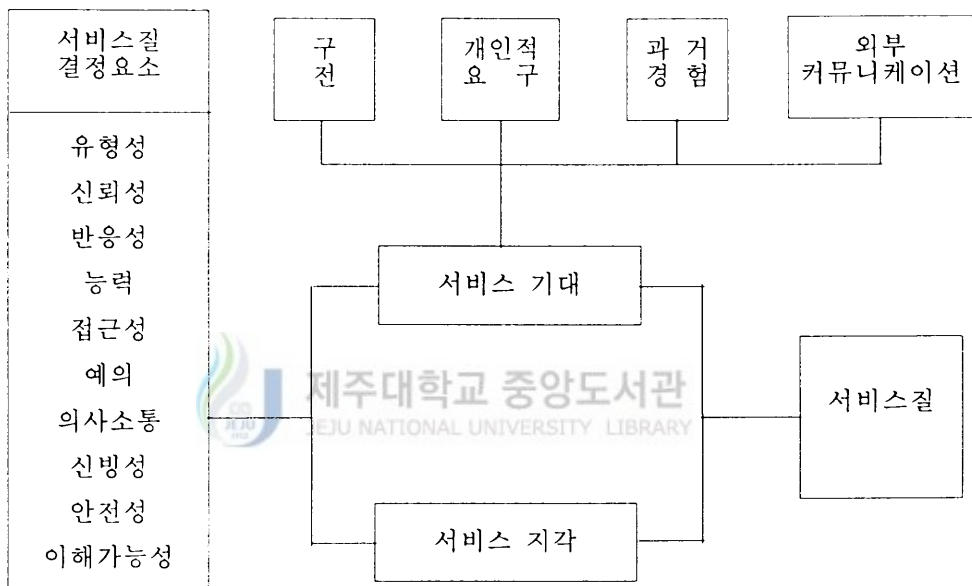
<표 2-5> 서비스질의 결정요인

요 인	주요 내용	요 약
신뢰성 (Reliability)	서비스 수행과 고객 믿음과의 일관성 · 청구서의 정확성 · 장부기록의 정확성 · 서비스 수행시간의 일관성	서비스의 정확성
반응성 (Responsiveness)	서비스 제공자의 신속한 대응능력/서비스 시기의 적절성 · 거래상 실수에 대한 빠른 통지 · 신속한 서비스 제공	서비스의 신속성
능력 (Competence)	서비스를 수행할 수 있는 기술과 지식의 보유 · 고객접촉 요원의 지식, 기술 · 사무요원의 지식, 기술, · 조직의 조사능력	서비스 제공능력
접근성 (access)	접근 가능성과 접촉의 용이성 · 전화에 의한 접근 용이성 · 서비스를 받기 위한 대기시간 · 편리한 시간에의 이용 · 서비스 제공 점포의 편리한 위치 입지	서비스 이용의 용이성
예의 (Courtesy)	고객접촉요원의 접객태도 · 소비자에 대한 고려 · 고객접촉 요원의 깔끔한 용모, 복장	서비스 제공자의 태도
의사소통 (Communication)	고객의 이해를 높일 수 있는 의사소통 능력 · 서비스 자체에 대한 설명 · 서비스 비용에 대한 설명 · 비용을 고려한 서비스 가치에 대한 설명	고객과의 의사소통 기술
신빙성 (Credibility)	고객이 인식하는 신뢰도 · 기업명칭 · 기업에 대한 평판 · 고객접촉 사원의 개인적 특성에 대한 인지	고객이 인식하는 신뢰도
안전성 (Security)	위험, 의심의 제거 · 물리적 안전성 · 재정적 안전성 · 기밀성	서비스의 안전성
이해가능성 (Understanding Knowing the customer)	소비자의 욕구를 이해하고자 하는 노력 · 고객의 특정 욕구 파악 · 고객에 대한 개별적 주의 · 고정 고객의 인지	소비자 욕구의 이해능력
유형성 (tangibles)	서비스의 물리적 증거 · 물리적 이용시설 · 서비스 시설내의 다른 고객들 · 서비스를 제공하기 위한 설비, 도구 · 서비스의 유형화(신용카드 등)	서비스의 유형성

자료: A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and L. L. Berry, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988, pp.12~40.

SERVQUAL 모형에서 서비스질은 고객의 기대와 성과에 대한 지각 사이의 차이로 정의되지만 고객의 기대에 영향을 주는 중요변수로는 구전 커뮤니케이션, 개인적 욕구, 과거의 경험, 외적 커뮤니케이션을 들 수 있다. 또한 서비스질을 평가하는 일반적인 평가기준 10가지를 확인하고, SERVQUAL 모형에서 서비스질을 결정하는 요소로 하였다. 이러한 연구를 통해 나타난 서비스질 모형은 다음의 <도 2-6>과 같다.

<도 2-6> SERVQUAL 모형



자료: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, 1985, p.48.

그러나 이후의 연속적인 연구에서 이들은 이러한 변수들간에 상관관계가 있음을 발견하고 이들을 <표 2-6>에 나타난 바와 같이 5개의 더 넓은 차원으로 유사한 요인들을 서로 통합하였다.

<표 2-6> 서비스질 결정요인

요 인	의 미	설 명
유형성	물적요소의 외형	물적시설, 설비, 종업원의 태도
신뢰성	의존할 수 있는 엄밀한 성과	믿을 수 있고 정확하게 약속한 서비스를 수행할 능력
반응성	신속성과 도움	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지
확신성	능력, 예의성, 명성도, 안정성	종업원의 지식과 예의, 그리고 진실과 신뢰를 불어 넣기 위한 능력
공감성	접근성, 의사소통, 고객 이해성	기업이 서비스를 제공하는 고객에 대한 보호와 개인적인 주의

자료: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol.52, 1988, p.47.

그 후 서비스 품질 차원에 대한 연구가 여러 업종, 여러 학자들에 의해 <표 2-7>에 나타난 바와 같이 다양하게 이루어졌으나 조사결과 나타나는 서비스 품질 차원은 Parasuraman 등이 제기한 차원을 크게 벗어나지 않는 것으로 나타났다.⁹⁴⁾

특히, Brensinger와 Lambert는 PZB의 SERVQUAL을 전화 및 우편조사를 통하여 산업서비스에 대한 실증연구를 실시하였는데, 조사결과 SERVQUAL 차원들은 전반적으로 지각된 품질에 대한 설명력이 부족한 것으로 나타났다. 따라서 SERVQUAL 변수를 추가할 것과 각 차원에 대한 중요성을 고려할 것을 제시하였다.

94) J. M. Carman, "Customer Perceptions of Service Quality ; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1, Spring 1990, p.37.

<표 2-7> SERVQUAL의 연구

연구자	연구연도	연구분야(표본대상)	최종차원수	신뢰도
Parasuramanan 등	1985 1988 1991	전화회사, 증권중개소, 보험회사, 은행	5개 차원 (1991)	.80~.93 (1991)
Carman	1990	타이어스토어, 구직센터, 치과, 응급실	6~8	평균 .75
Bresinger and Lambert	1990	차량운송서비스	4(고유치 1이상)	.64~.88
Finn and Lamb	1991	여러 종류의 소매점	5	.59~.83
Babakus and Mangold	1992	병원서비스		-
Babakus and Boller	1992	전기, 가스시설회사	5	.67~.83
Cronin and Taylor	1992	은행, 방역센터, 세탁소, 패스트푸드점		-
O'Connor 등	1994	병원서비스		-
이유재, 김주영, 김재일	1996	병원, 통신회사, 호텔, 항공 등 10개산업		-
이동한	1999	장애인서비스시설의 고객 및 종사자	4(고유치 1이상)	.69~.95

자료: 정윤세, “고객만족, 전환비용, 기업이미지가 인터넷쇼핑몰에 대한 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 2002, p.80의 수정 및 보완.

한편 서비스제공자의 입장에서 서비스질을 평가한 Martin⁹⁵⁾은 서비스질이 절차적 서비스기준과 내부고객의 태도인 개인적 서비스기준이 결합되어 있다고 주장하였는데, 그가 제시하는 절차적 서비스 기준이란 상품과 서비스를 고객에게 제공할 때까지의 기술적인 체제를 평가하는 것이다. <표 2-8>에 나타난 바와 같이 이 서비스 기준은 7개 항목으로 구성되어 있다. 한편 개인적 서비스 기준은 대고객 관계에서 인간미와 우정으로 대접하고 그들과 친밀한 관계를 형성하여 인간적 욕구에 동조할 수 있는 내부고객의 능력을 평가하는 것인데, 접객태도 등 9개 항목으로 구성되어 있다.

95) W. B. Martin, "A New Approach to Understanding and Teaching of Service Behavior", *Hospitality Education & Research Journal*, Vol.11. No.2, 1987, pp.256~257.

<표 2-8> 서비스질의 평가기준

절차적 서비스기준	개인적 서비스기준
(1) 수용(accommodation)	(1) 접객태도(attitude)
(2) 예견(anticipation)	(2) 주의력(attentiveness)
(3) 적시(timeliness)	(3) 어조(tone of voice)
(4) 업무절차(organized flow)	(4) 대화(body language)
(5) 의사전달(communication)	(5) 재치(tack)
(6) 고객 피이드백(customer feed back)	(6) 호명(naming names)
(7) 감독(supervision)	(7) 안내(guidance)
	(8) 제안판매(suggestiveselling)
	(9) 문제해결(problem solving)

자료: William B, Martin, "Defining What quality service is for you", *The Cornell H.R.A. Quarterly*, Vol.26, No.4, 1986, p.36.



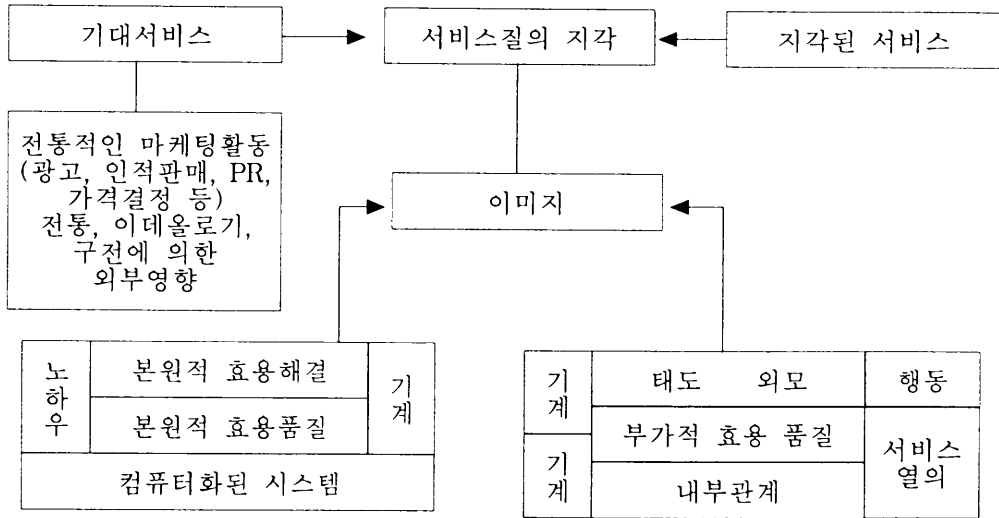
(2) Gronroos의 서비스질 모형

Gronroos⁹⁶⁾에 의하면 서비스질에 대한 지각은 기대서비스와 실제 실행된 서비스의 결과의 차이로 보고 있다. 기대는 전통적인 마케팅 활동, 전통, 이데올로기, 구전, 과거의 경험에 의해 영향을 받으며, 실제 실행된 서비스는 본원적 효용 품질, 부가적 효용 품질, 이미지의 함수가 된다. 여기서 이미지는 기업이 제공하는 서비스 종류와 서비스 제공방법에 의해 가장 큰 영향을 받게 되고 또한 고객이 지니는 개인적 관습, 욕구, 구전 커뮤니케이션 그리고 광고나 홍보와 같은 마케팅활동 뿐만 아니라 다른 기업에 대한 고객의 이미지에 의해서도 차이를 보이게 된다.⁹⁷⁾

96) C. Gronroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, No.4. 1984, pp.36~44.

97) R. N. Cardozo, "How Images Vary by Product Class," *Journal of Retailing*, Vol.50, 1975, pp.85~98.

<도 2-7> Gronroos의 서비스질 모형



자료: C. Gronroos, "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, 1984, p.40.

(3) SERVPERF 이론



서비스질을 서비스의 수행결과에 기초해서 측정하고자 하는 시도는 Cronin과 Taylor⁹⁸⁾에 의해 정립되었다. 이들은 '서비스질은 곧 성과(Performance)'라는 공식을 수립하고 SERVPERF라고 불렀다.

Oliver⁹⁹⁾는 소비자들은 기대한 제품 성과의 비교에 기초하여 기대했던 것보다 더 나은지 못한지만 결정한다고 주장하였다. 이것은 개념적으로는 소비자들이 기대와 성과를 비교하여 그 차이를 산술적으로 계산할 수 있다고 하더라도 실제 측정이 잘 못되거나 노력이 많이 들며, 대부분의 성과변수들이 양적인 것이 아니기 때문에 객관성을 확보하는데 어려움이 있다.

98) J. J. Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, 1992. pp.55~68.

99) Richard L. Oliver, "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction : Compatible Goals, Different Concepts," in *Advances in Service Marketing and Management; Research and Practice*, Vol.2, Teresa A. Swartz, David E. Bowen, and Stephen W. Brown, eds. Greenwich, CT:JAI Press, 1993.

기대와 성과자료가 유용한 상황에서는 소비자의 불일치를 산술평균을 이용해 추론할 수 있지만, Oliver 등은 요약 척도를 포함하는 모형들에서 이러한 추론적 척도의 변수들을 검사하였다. 그리고 이 요약 척도가 만족에 대한 추론적 척도의 영향을 매개한다는 것을 보여주었다. 이러한 맥락에서 SERVQUAL 개념도는 추론적 불일치와 유사하고 따라서 소비자가 품질 결정에서 사용할 요약, 비교, 판단의 완전한 형태라고 볼 수는 없다. 그래서 PZB가 1985년과 1988년의 논문에서 포커스그룹인터뷰를 통해 분명해진 질적인 증거에 기초한 서비스품질 평가에 만족 패러다임의 일반화를 시도한 것은 개념형의 유효성을 뒷받침하기보다 서비스질과 소비자 만족사이의 구분과 관련된 서비스질 문헌에서 나타나는 일반적인 애매모호성을 반영하고 있다.

Cronin과 Taylor는 PZB를 비판하는 많은 문헌들을 고려하더라도 SERVQUAL과 SERVPERF 척도는 서비스 품질을 측정하기 위한 도구로서 고안된 것이다. 즉 하나의 시점에서의 장기적 태도를 측정하기 위한 것이다. 실제로 성과에 기초한 서비스질 측정에 대한 개념적 옹호는 이러한 구별에서 비롯되었으며, 특히, 기존 문헌에 대한 검토는 서비스질과 소비자만족의 근본적인 구분이 있다는 것에 동의를 보여준다. 서비스질은 장기적 태도이고 반면에 고객만족은 특정한 서비스 상황에서 나타나는 일시적인 것이다. 이런 구분은 관련구조들의 개념적 영역에서 반영된다. 서비스질 지각은 고객의 특정시점에서의 평가적 지각이다. 이와는 대조적으로, 고객만족판단은 최종 결과와 그 과정을 모두 포함하고 감정적, 인지적 요소를 모두 반영하기 때문에 본성상 경험적이다. 고객만족판단은 시간이 지남에 따라 전반적인 서비스질 판단으로 되어버린다고 믿어진다. 그러나 기대불일치 판단은 소비자만족판단과 서비스질 지각 모두와 다르다. 그리고 계산되고 주관적인 형식을 포함하며 많은 대상물을 포함할 수 있다.

Cronin과 Taylor¹⁰⁰⁾는 이와 같이 SERVQUAL척도에 대한 비판을 하고 성과에 기초하여 서비스질을 측정하는 것이 장기적인 서비스질에 대한 태도를 측정하는데 더 큰 유의성을 갖는다는 것을 실증연구를 통해 보여주었다. 즉, Cronin과 Taylor의 SERVPERF척도로 포착된 서비스품질의 성과-기초 측정은 서비스기업의 단골들의

100) J. J. Cronin, Jr. and Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing* Vol.56, 1992, pp.55~68.

서비스질 지각의 지표를 제공할 수 있다. 달리 표현하면, SERVPERF척도는 경영자들에게 시간과 특정 고객그룹에 관련해 계획되어질 수 있는 합계된 전반적 서비스질 점수를 제공할 수 있다. SERVPERF척도는 서비스관리자가 전반적 서비스질에 대한 태도를 측정하는데 유용한 도구를 제공한다. 그러나 전략적 의사결정에서 SERVPERF척도를 사용하여 도출된 데이터로부터 특정정보를 도출하려는 시도에서 더 주의가 필요하고 볼 수 있으며, 서비스질 측정은 분명 서비스산업마다 다양한 요인구조를 보인다는 점을 유념할 필요가 있다.

(4) EP모형

Teas는 SERVQUAL모형이 개념적 정의상의 문제로 인해 타당성이 의문시된다고 주장하고, 기대의 개념적 정의, 성과-기대(P-E)구조에서 기대구성요소들의 이론적 정당성, 기대와 수정된 기대의 측정타당성 등을 이슈로 제기하였다.

이러한 비판에 기초해 그는 평가된 성과모형(EP)과 규범화된 품질 모형(NQ)을 개발하였다. 그리고 SERVQUAL모형과 EP모형, NQ모형을 비교하는 실험을 하였다. 결과는 EP모형이 다른 두 모형에 비해 우수한 타당성을 보였으며, 성과-기대모형(P-E)이 지닌 기대개념의 모호성을 극복할 수 있다고 하였다.

서비스질을 측정하기 위한 SERVQUAL모델 및 SERVPERF모델과의 비교표가 <표 2-9>에 나타난 바와 같다. 측정차원은 모두 5개이지만 측정항목의 수가 다르고, 기대치를 이상적 성과를 이용하고 있다.

<표 2-9> 서비스질 측정모델의 비교

구분	SERVQUAL	SERVPERF	EP
모델의 구성	성과-기대	성과	성과-이상점
기대의 정의	규범적 기대	기대 비측정	이상적 성과
측정차원	5개차원 22개항목	5개차원 22개항목	5개차원 10개항목

자료: 정윤세, “고객만족, 전환비용, 기업이미지가 인터넷쇼핑몰에 대한 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 2002, p.85.

4. 사회복지시설 내부고객에 대한 고찰

1) 사회복지시설의 특성

(1) 사회복지조직의 개념

사회복지시설이 제공하는 사회복지서비스는 1960년대 중반에 대중적인 용어로 쓰이기 시작했는데, 1950년대 이전에 Abbott¹⁰¹⁾와 Clarke¹⁰²⁾는 주로 공적인 면과 국가부조를 강조하고 있으며, 1960년대에 孝橋正一¹⁰³⁾은 사회 각 분야의 정책을 포괄하는 개념으로, Titmuss¹⁰⁴⁾는 서민의 복지를, Wilensky와 Lebeaux¹⁰⁵⁾는 사회복지의 기능을 그리고 제13회 국제사회사업 회의보고서¹⁰⁶⁾에서는 인간의

101) E. Abbott, *Social Welfare and Professional Education*, The University of Chicago, 1942, pp.76~85.

102) J. Clarke, *Social Welfare*, 1953, p.3.

103) 孝橋正一, 「社會事業의 基本問題」, ミネル 書房, 1960. pp.32~45.

104) R. M. Titmuss, *Essays on the Welfare State*, London: George Allen & Unwin, 1963, p.43.

105) H. Wilensky & C. N. Lebeaux, *Industrial Society and Social Welfare*, N.Y: The Free Press, 1965, p.138.

106) The 13th International Social Work Conference, “Pre-conference Report”, Washington, September, 1966.

행복 및 정부나 민간의 활동이 포함되어 사회복지활동주체가 민간으로 이전되어 가고 있으며, 1970년대에는 Dunham¹⁰⁷⁾, Romanyshyn¹⁰⁸⁾, Kadushin¹⁰⁹⁾, Friedlander와 Apte¹¹⁰⁾, 김종섭¹¹¹⁾ 등은 사회복지의 개념을 국민 개개인을 중시한 국민전체에 대하여 개인, 집단 등의 민간과 정부의 사회복지활동이라 정의하고 있다.

1980년대 이후에는 국내의 김영모¹¹²⁾, 신상준¹¹³⁾, 장인협¹¹⁴⁾, 김상규¹¹⁵⁾ 및 전재일 등의 연구에서는 사회복지는 공공복지와 같은 의미로 나타나거나 평등, 인간의 사회적 적응력 등 주로 사회복지활동의 주체와 그 대상이 주요한 개념으로 정의하였다. 또한 Romanyshyn은 사회의 변화에 따라 사회복지의 개념도 변화하는 것으로 인식하였는데, 그것은 보완적 개념에서 제도적 개념으로, 자선에서 시민권으로, 특수한 서비스에서 보편적 서비스로, 최저조건에서 최적조건으로, 개인적 개혁에서 사회적 개혁으로, 자발성에서 공공성으로, 그리고 빈민복지에서 복지사회로 변화하는 것으로 그 개념을 보았다

한편 최근들어서 황진수¹¹⁶⁾는 사회복지를 공·사조직에 의해 사회조직과 조직구성원, 복지수혜대상자 등의 욕구를 충족시키고 사회복지정책의 집행을 통해 복지의 목적이 달성되는 것으로 보고 있으며, 남상만 등¹¹⁷⁾은 사회복지를 인간의 행복을 증진시키기 위하여 정부와 민간단체들이 여러가지 프로그램이나 사회적 서비스 또는 제도를 통해서 사회적 역기능을 예방하고 줄이기 위한 체계적이고

107) A. Dunham, *The New Community Organization*, Thomas Y. Crowell, 1970, p.14.

108) J. M. Romanyshyn, *Social Welfare*, N.Y: Random House, 1971, p.3.

109) A. Kadushin, "Developing Social Policy in Conditions of Dynamic Change", 1972.

110) W. A. Friedlander and R. Z. Apte, *Introduction to Social Welfare*, 4th ed., Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1974, p.4.

111) 김종섭, "복지행정의 실천적 이론구성에 관한 연구", 박사학위논문, 영남대학교 대학원, 1974, pp.37~39.

112) 김영모, 「한국사회복지론」, 경문사, 1983, p.12.

113) 신상준, 「복지행정론」, 대구대학교 출판부, 1983, p.9.

114) 장인협, 「사회복지개론」, 한국사회개발연구원, 1984, p.8.

115) 김상규·전재일, 「사회복지론」, 형설출판사, 1991, p.12.

116) 황진수, 「현대 복지행정론」, 대영문화사, 1993, p.56.

117) 남상만·나운환·유명화, 「장애인복지개론」, 홍익재, 2002, p.17.

조직적인 노력 및 사회활동으로 보고 있다.

이상과 같이 사회복지의 개념은 모든 시대와 모든 사회에 걸쳐 불변하는 개념으로 남아있지 않고, 특정사회나 국가가 처한 시대적, 사회적 제반상황과 여건에 따라 가변적인 개념을 가지며, 사회복지의 범위도 점진적으로 광범위해지는 특성을 보인다.

(2) 사회복지조직의 특성

사회복지조직의 경우 조직내 개인의 조직간 관계는 그 개인의 조직내 위치에 따라 다양하며, 조직의 관리자로부터 통제를 받지 않을 가능성이 높다. 이러한 추론에 대해 Kouzes와 Mico¹¹⁸⁾는 유용한 경험적 지지를 제공하고 있다.

즉, 사회복지조직의 경우, 조직의 의사결정과 조직행동이 기업, 관료조직과 같이 조직의 관리자를 정점으로 단선적으로 이루어지지 않고 있다. 이들에 따르면, 사회복지조직은 세 가지 자율적인 영역을 갖는데, 이사회로 대표되는 정치영역, 조직의 관리자로 대표되는 행정영역, 사례관리자로 대표되는 서비스영역이 그것이다. 조직의 서비스영역에 있는 전문가의 경우 그들 스스로를 규제할 수 있다고 믿으며, 그들은 클라이언트라는 고객의 욕구에 나름대로 반응한다. 따라서 일선의 사례관리자들은 자율성을 갖고 서비스를 전달하며 이에 대한 관리영역 즉, 관리자의 통제는 어렵게 된다.

Kouzes와 Mico는 조직의 세가지 영역의 구성원이 각각 다른 환경적 부문에 반응하게 되고 조직간 관계에서 이 영역들이 각기 다른 관계를 형성하였다고 설명하고 있다. 결론적으로 조직행동을 분석하는데 연구의 대상을 조직의 관리영역에 있는 관리자로 한정하기보다는 조직의 각 영역의 구성원으로 확대할 것을 주장하고 있으며, 관리자를 중심으로 프로젝트를 운영하면 의도했던 통합적 서비스 전달망 구축에 실패한다고 분석하고 다차원적인 시각이 그들의 프로젝트 실패원

118) James. M. Kouzes and Paul R, Mico, "Domain Theory: An Introduction to Organizational Behavior in Human Service Organizations", *Journal of Applied Behavioral Science* 1979, pp.449~469.

인을 극복하는 방안이 될 것으로 주장하고 있다.

우리나라의 경우 사회복지조직간 관계에 대한 공식적인 규정이 없고 조직간 관계가 초보적인 단계에 있다. 이러한 상황에서는 조직의 수준에서 공식적으로 이루어지는 조직간 관계는 개인수준에서 비공식적으로 이루어지는 조직간 관계에 비해 아주 적을 수밖에 없으며 조직내 개인의 조직간 관계는 더욱 상이할 가능성이 높다. 따라서 한국 사회복지조직의 조직간 관계를 분석하는데 있어 조직수준에서 조직간 관계를 단일하게 파악하는 것은 조직간 관계의 일면만을 분석하는 것이 된다.¹¹⁹⁾

사회복지조직의 특정 단위들간의 구분은 사회복지조직의 단위간의 상이성을 분석하려는 연구들에 기초하여 설명될 수 있는데, Kouzes와 Mico¹²⁰⁾는 사회복지조직의 조직내 단위를 이사, 관리자, 사례관리자 등 3가지를 중심으로 구분하였고, Boys¹²¹⁾는 관리자, 슈퍼바이저, 사례관리자 등 역시 3가지를 중심으로 구분하였으며, Mount¹²²⁾는 관리자와 서비스전달자를 중심으로 그리고 Woodard와 Doreian¹²³⁾은 지도자와 일선 사회복지사를 중심으로 조직내 단위를 구분하였다. 이들 연구들은 이어나 슈퍼바이저와 같은 직위가 연구자에 따라 고려될 수도 있으나 공통적인 구분범주는 되지 못하며, 공통적으로 조직의 수뇌를 형성하는 관리자 및 지도자와 일선에서 서비스를 전달하는 사례관리자, 사회복지사, 서비스 전달자 등의 직위가 주요한 비교단위로 설정되어 있음을 알 수 있다.

119) 이현주, “사회복지조직 구성원의 조직간 관계-장애인복지 관련조직을 중심으로”, 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 1997, p.17.

120) James. M. Kouzes and Paul R. Mico, op. cit., pp.449~469.

121) Grace A. Boys, “Linking Services for the Chronically Ill: A Study of Interorganizational Relations”, Unpublished doctoral dissertation, Case Western Reserve University, 1984.

122) Jeanine K. Mount, “Convergence in Interorganizational Relations: Comparison of Organization-Level and Individual-Level Networks”, Unpublished doctoral dissertation, Purdue University, 1985.

123) Katherine L. Woodard and P. Doreian, “Utilizing and Understanding Community Service Provision Networks: A Report of three Case Studies Having 583 Participants”, *Journal of Social Service Research*, Vol.18, No.3, 1994, pp.1~41.

한편 사회복지조직의 목표측면에서 그 특성을 살펴보면 이 조직은 이원적 목표를 가진다.¹²⁴⁾ 사회복지조직은 조직의 유지 및 관리라는 반사적(反射的) 목표와 서비스전달이라는 이행적(移行的) 목표를 갖는다. 사회복지조직의 이원적 목표는 결국 조직내 구성원들이 업무수행을 통해 이루어진다. 관리자와 서비스전달자는 각각 이러한 조직이 목표에 기여하는 방식을 달리한다. 즉, 관리자의 경우 비교적 조직의 유지 및 관리에 초점을 두고 활동하는 반면, 서비스전달자는 그들의 클라이언트에게 폭넓은 서비스를 제공하는 데에 더욱 초점을 두어 활동하게 된다.

이러한 배경에서 관리자와 서비스전달자는 환경의 서로 다른 부분에 대해 인식, 반응하게 되고 전략에서도 다른 행동패턴을 나타낸다. 조직간 관계에 있어서도 이러한 관리자와 서비스전달자의 인식과 행동패턴이 반영될 것이며 따라서 관리자와 서비스전달자의 조직간 관계는 상이한 특성을 가지게 된다.

2) 사회복지시설 내부고객의 역할

사회복지시설의 종사자는 복지시설의 종류, 종사자의 직위 등 여러가지 특성에 따라 그 역할이 다르다. 그러나 사회복지시설의 주요 고객중의 하나인 장애인을 대상으로 한 재활서비스를 중심으로 살펴보면 복지관 시설을 중심으로 내적 서비스 과정과 외적서비스 과정으로 분류하여 설명 할 수 있다. 내적 서비스 과정은 고객이 복지관에 접수(예약)하면 초기 상담을 거쳐 교육, 의료, 사회, 심리, 언어, 직업 등의 종합 진단을 받고 이를 토대로 종합 판정을 하게 된다. 그 후 이를 근거로 하여 재활상담, 조기교육, 언어치료, 교육 부모교육, 심리치료, 직업훈련 알선, 보호작업, 사회적응 훈련, 집단지도 등의 재활서비스를 받는다. 재활서비스 종료 후에는 이를 평가하고 사후지도를 한다.

외적서비스 과정으로는 지역사회 장애예방계몽, 권익향상을 위한 방안모색과 지역사회 자원조직 및 활동·조사연구 사업 서비스를 병행한다. 이와 같이 내·외적

124) 성규탁, 「사회복지 행정론」, 한국사회개발연구원, 1985, pp.97~103.

서비스과정의 지향목표는 사회통합이다.

사회복지사의 주요과업은 다음과 같다.¹²⁵⁾

첫째, 클라이언트의 잠재적인 욕구를 파악하여 기관이 성취할 목적과 목표를 달성하기 위한 프로그램을 기획하고 개발한다. 둘째, 재정자원과 지원을 획득하는 것으로, 가능한 지원을 얻어내기 위해 기관의 목적과 활동을 설명하고 정당화시키며, 비판을 경청해야 한다. 또한 기관을 위한 옹호자를 만들어야 한다. 셋째, 조직의 구조와 과정들을 설계한다. 이때 관리자는 조직의 참여들 사이의 관계에 있어 일관성과 예측가능성을 부여할 수 있는 기본 틀을 만들어내고 유지하며, 그 기본 틀이 비정규적이고 돌발적인 사태에 대해서도 충분히 창조적으로 작용할 수 있도록 하는 것이다. 넷째, 기관의 프로그램을 사정하는 것으로 이 과정은 프로그램에 들어간 노력정도, 프로그램 효과성과 효율성 등의 여러 측면을 포함한다. 다섯째, 기관의 프로그램을 바꾸는 것으로 외부의 환경적 조건들이 변화하는 것에 적응하여 프로그램을 바꾸어주어야 한다.

이상과 같은 과업을 달성하기 위해 사회복지시설의 내부고객들이 담당해야 할 역할은 다음과 같다.¹²⁶⁾

- ① 기획의 역할 - 이는 목적설정, 정책수립, 행동과정 계획들에 속하는 활동을 해야 한다.
- ② 정보처리 역할 - 이는 공문, 보고서, 메모를 쓰거나 읽는 것, 자료 재검토, 전화통화, 서류작업 등을 포함한다.
- ③ 관리의 역할 - 일이 수행됨에 있어서 전체적인 작동과 주요 요소들의 상태에 관한 정보를 수집, 분석하는 일들을 포함한다.
- ④ 조정의 역할 - 프로그램에 관한 의견조정을 위해 기관내의 사람들 사이에서 또는 기관외부인과의 사이에 프로그램의 변화와 수용에 관련하여 정보의 교환이 이루어지는 것을 의미한다.

125) R. J. Patti, *Social Welfare Administration: Managing Social Program in a Developmental Context*, New Jersey: Prentice Hall, 1983, pp.34~36.

126) R. J. Patti, op. cit., pp.34~36.

- ⑤ 평가의 역할 - 직원의 수행결과, 프로그램의 결과사정, 제안과 사업계획 초고 등을 평가하는 것과 평가를 목적으로 하는 관련연구활동 등이다.
- ⑥ 협상의 역할 - 이견을 가진 사람들과 합치된 의견에 이르려는 목적으로 토의 및 의논하는 역할이다.
- ⑦ 대표의 역할 - 기관의 이익을 위해 개인, 집단 관련기관과의 접촉을 의미한다.
- ⑧ 직원개발의 역할 - 이는 기존 직원의 효과성을 증진하기 위한 활동으로 직원 모집, 면접, 채용과 부서배치, 승진, 자원봉사자 모집 등이 포함된다.
- ⑨ 감독의 역할 - 하급자의 직무를 검토, 지도 훈련시키는 일이다.
- ⑩ 자원동원의 역할 - 이는 기관의 사업을 성취하는데 필요한 공간, 장비, 물품, 기타 비물질적인 자원들을 확보하기 위해 계획을 세우고 획득하는 것이다.
- ⑪ 기타 외부활동으로 할당받은 직무내용에 속하지 않거나 직무와 관련된 활동으로 정규근무시간에 행해지는 활동인데, 이것은 전문직모임에 기관대표로 참석하는 일, 전문직 회합에 참석하는 일 등이 있다.
- ⑫ 직접 서비스 역할 - 클라이언트에게 직접적인 상담, 치료를 제공하거나 클라이언트를 위해 서비스를 수행하거나 직접적으로 개입하는 것을 의미한다.
- ⑬ 예산·회계로 예산서 내의 항목들과 프로그램들에 대한 지출계획과 자원할당을 하는 역할이다.

3) 사회복지시설의 내부고객만족에 대한 선행연구

고객만족에 대한 연구는 기업들에게 중요한 관심중의 하나이며, 학계에도 주요 연구대상이다. 업계에서는 주로 전체고객집단의 만족도를 측정하는데 예를 들면, TCG사는 종업원의 입장에서 회사가 얼마나 내부고객인 종업원의 작업환경과 복지개선을 위해 노력했는지 평가할 수 있는 “통합종업원 조사프로그램”을 개발하고, 종업원의 이력은 물론 가족조사도 포함하였다. 이에 따라 여러 가지 복지정책을 시행하는데, 이에에는 보육시설, 임신지원, 장애자지원, 가족휴가, 가족병

가, 월급지급시기의 유연성, 안식년, 탄력근무제 등이 있다.¹²⁷⁾

한편 학계에서는 개별 고객단위에서 고객만족을 측정하는데 중점을 두고 있다. <표 2-10>은 최근의 국내 고객만족연구를 요약한 것인데, 이들 연구는 다양한 분야를 대상으로 하고 있다. 특히 직무만족도를 중심으로 한 연구는 많은 편이지만 광동성 및 강기두의 연구 등과 같이 내부고객을 중심으로 한 고객만족도 연구는 많지 않다.

<표 2-10> 국내고객만족의 연구

연구자 및 연구연도	연구내용	연구대상	주요변수
유동근·강성단·이용기(1998)	기업의 성과모형	호텔, 금융업체	서비스질, 기업성과
김광수·곽원일(1998)	감정을 포함한 불일치모형	의류제품	기대, 성과, 기분, 소비정서,
이학식·김영·이용기(1998)	기업의 성과모형	기업체	사원만족, 성과, 기업이미지
이두희·박미석(1998)	여가만족과 삶의질	놀이농산	삶의질, 여가여건
강지윤(1998)	운송업체 내부마케팅	운송업체	직무내외만족도, 의사소통, 외부고객만족인지도
조광행·임채운(1999)	전환장벽 및 애호도	백화점	서비스질, 점포애호도
예종석·장경혜(1999)	불일치패러다임의 세분화 및 확장	여성정장의류	기대일치, 성과
구순이(1999)	불일치패러다임	의료, 금융서비스	기대, 성과, 불일치
곽동성·강기두(1999)	서비스질과 내부고객만족	의료서비스	서비스능력, 만족도, 서비스질
이학식·장경란·이용기(1999)	시장지향성과 사업성과	호텔	애호도, 성과, 서비스질

자료: 정운세, “고객만족, 전환비용, 기업이미지가 인터넷쇼핑몰에 대한 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 단국대학교 대학원, 2002, pp.57~59에서 수정

127) Amanda Bennet, "As Pool of Skilled Help Tightens, Firms Move to Broaden Their Role", *Wall Street Journal*, May 8, 1989, p.1.

한편 사회복지 종사자들의 직무만족에 대한 연구는 사회복지사의 직무만족 정도가 사회복지사가 전달하는 서비스의 질과 불가분의 관계를 가지고 있다는 측면에서도 중요하다 하겠으나 전통적으로 사회복지 관련 연구들이 클라이언트에게 초점을 맞추어 왔으며 1970년대 말에 이르러서야 사회복지사의 직무만족에 대한 연구들이 대두되어 왔다. 사회복지사의 직무만족에 관한 외국의 연구를 살펴보면, McNeely¹²⁸⁾는 사회복지서비스 제공자에게 중요한 직무만족의 요인들은 의사결정형태, 직무수행지침, 인간상호작용 및 직무의 차원으로 구성된다고 보고 사회복지사의 자기보고적 직무만족수준과 조직행정 조건과의 관련성을 파악하려는 시도를 하였다. 조사결과, 조직적 조건은 가장 중요한 직무만족 요인으로서 남성과 여성간에 직무만족에 미치는 첫째 요인으로 밝혀졌으나 남녀간에 중요도의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 조직적 조건이 남성의 경우, 더 수치가 높게 나타났고 여성의 경우는 상대적으로 낮았는데 이는 여성의 경우, 직무내부 및 외부환경에서 만족을 주는 다양한 요소들에 의해 영향을 받고 있는 것으로 해석할 수 있다. McNeely는 결론적으로 여가치료 등을 내부고객에게 실시하는 등의 표면적 수준에서의 직무만족 향상을 시도하는 것은 바람직하지 못하다고 보고, 소진 혹은 직무만족, 또는 다른 어떤 용어로 표현되든 간에 인간봉사 조직에 종사하는 내부고객의 사기 진작을 위해서는 조직행정적 조건들을 향상시켜야 한다고 주장한다.

Ayala & Ditsa¹²⁹⁾는 내부고객의 직무권태와 직무만족에 영향을 주는 요인들을 검토하였는데, 내부고객에게 권태 및 소진현상을 유발시키는 가장 중요한 원인으로 지적할 수 있는 것은, 기본적으로 사회사업 서비스가 클라이언트 중심 오리엔테이션이라는 주요 테마에 의하여 이루어지고 있기 때문이라고 설명하였다. 이들은 내부고객의 권태와 만족수준을 결정하는 하위영역을 3가지로 분류하였는

128) R. L. McNeely, *Organizational Patterns and Work Satisfaction in a Comprehensive Human Service Agency : An Empirical Test*, Human Relations, Vol.36, No.10, 1983, pp.959~972.

129) Ayal Pines and Ditsa Kafry, "Occupational Tedium in the Social Services", *Journal of Social Work*, Vol.23, 1987, pp.499~506.

데, 첫째는 조직 내부적 특성들로서, 이는 근무조건과 밀접하게 연관되어 있고, 직무의 다양성, 자율성, 직무의 중요도, 성공, 피드백 등을 포함시키고 있다. 둘째는 조직 외부적 특성들로서, 조직 및 근무자체와는 별도로 관계, 지지, 휴가, 사회적 피이드백 등을 들고 있으며, 셋째는 조직자체와 관련된 변수들로서 근무량, 직무차원, 직무계획 등이 포함된다고 설명하였다.

사회복지사의 직무만족에 대한 우리나라의 연구를 살펴보면, 먼저 이수진¹³⁰⁾의 연구에서는 일반 사회복지사들을 대상으로 하여 그들의 직무만족도 및 직무만족 요인을 규명하고 개인적 특성 및 직무만족, 그리고 전반적인 직무만족과 여러 하위 변수들의 상관관계를 분석하였다. 그 결과로 전체적인 직무만족도는 5점 만점 기준으로 3.06의 점수를 나타내었으며, 개인적 특성변수 중 결혼여부, 소속기관, 경력, 종교는 유의미하게 나타났다. 미혼보다는 기혼이 만족도가 높았으며 재직 2년 미만의 경우 높은 만족도를 나타내다 2년에서 3년 사이에는 하락하고 3년 이후 다시 상승하는 경향을 보였다. 종교에 따라서는 천주교 및 기독교의 경우가 높은 만족도를 보였다. 회귀분석을 통한 하위척도의 분석을 통해 직무만족에 영향을 주는 주요 요인을 규명해 본 결과, 사회복지사의 개인적 특성 중 경력, 종교, 소속기관 및 결혼여부 등이 유의미한 주요 요인임이 드러났다. 이상의 결과를 종합해 볼 때, 개인적 특성변수에 있어서는 경력, 종교, 소속기관, 결혼여부 등의 변인들과, 직무만족 하위척도로 선정된 직무자체와 수퍼비전, 보수, 승진, 동료, 소속기관 등 여러 요인들이 총체적으로 관련성을 지니고 직무만족수준을 결정하고 있음을 파악하였다.

이채원¹³¹⁾의 연구에서는 병원세팅에서 근무하는 의료사회사업가의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 역할갈등과 역할모호성에 찾아내고 그 관계를 실증적으로 분석하여 역할갈등과 역할모호성이 직무만족과 어떠한 상관관계를 가지는가를

130) 이수진, "사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 석사학위논문, 이화여대 대학원, 1993, pp.44~47.

131) 이채원, "의료사회사업가의 역할갈등 및 역할모호성과 직무만족에 관한 연구", 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 1995, pp.58~60.

살펴서 효과적인 인력관리를 모색하였는데, 의료사회사업가가 인지한 역할갈등 및 역할모호성이 낮을수록 직무만족도가 높게 나타났으며 이러한 부(-)의 상관관계관계가 매우 높았다. 또한, 역할갈등 및 역할모호성의 유형 중 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 행동조건의 모호성에서 오는 역할모호성이 나타났다. 그리고, 의료사회사업가의 성별에 따라 역할전달자내의 갈등 및 조직구조적 갈등과 직무만족간의 상관관계에 유의미한 차이가 있음을 발견하였고 교육수준에 따라 행동조건의 불명료성에 의한 역할모호성과 직무만족간의 상관관계에 차이가 있음을 알 수 있었다. 또한 근무환경적 배경 중 의료진간 협의모임의 빈도에 따라 행동조건의 불명료성에 의한 역할모호성과 직무만족간의 상관관계가 유의미하게 달라지는 것으로 나타났다.

재가노인복지 기관을 중심으로 사회복지사의 직무만족을 연구한 구재관¹³²⁾의 연구에서는 조사대상자의 전체 직무만족도가 5점 척도에서 문항점수 5점 만점을 기준으로 2.90의 점수를 보이고 있으며, 근무부서별로 보면 가정봉사원파견사업(3.00)이 가장 높은 만족도를 보였으며 다음으로는 주간보호사업(2.97), 단기보호사업(2.78)순으로 나타났다. 성별과 결혼유무 그리고 종교에 따라 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. 직무만족 하위 변수들과의 상관관계 분석결과는 승진과 기관 인식에 대해 어떻게 생각을 하느냐에 따라 직무나 직장 상사, 보수에 대한 평가가 결정된다는 결과를 나타내었고, 직장 상사와 동료와의 관계가 어떠한가에 따라 전·이직 결정에 영향을 미친다는 결과를 얻어 사회복지사의 직무만족을 높이고 전·이직의 비율을 낮추기 위해서 승진 보장 및 직장 상사의 동료들간의 원활한 관계가 형성이 될 때 직무나 기관 인식, 직장 상사, 보수, 동료들과의 관계가 좋아지고 직원의 전·이직율도 줄어들 수 있다는 것을 강조하였다.

이러한 직무만족에 관한 연구 중에서 역할갈등과 직무만족에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같다. Kahn 등은 갈등이 갖는 양면적 성격, 즉 일시적으로는 조직의 효과성을 높일 수 있으나 개인에게는 해로울 수 있고 그 반대의 경우도 생

132) 구재관, 전제논문, pp.49~54.

각할 수 있으므로 어느 정도의 갈등이 바람직한가는 여러 가치들 사이에서 비교하여 선택할 문제라고 하면서 장기적으로 지속되는 갈등은 개인이나 조직에나 모두 유해한 것으로 보고 있다. 즉 조직이나 개인에 존재하는 갈등은 최소한으로 관리되어야 하는 것¹³³⁾으로 보는 것이다.



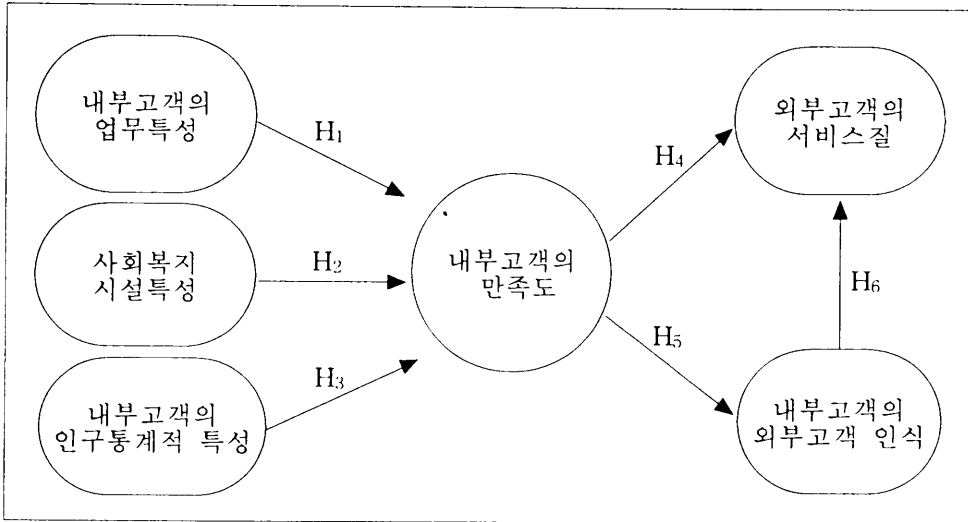
133) 이채원, 전계논문, p.24.

III. 연구모형과 조사설계

1. 연구모형과 가설설정

본 연구는 내부고객인 종사원들을 대상으로 직무만족에 대한 연구를 한 학자들, 즉, Herzberg(1959), Friedlander(1963), Vroom(1964), Alderfer(1967), Pickle과 Bruce(1972), Mason과 Himes(1973), Pfaff(1972), Locke(1976), Jurgenson(1978), Ritz(1981), Gerald(1986) 김종재(1991), Rapp과 Poertner(1992), Skidmore(1993), 광연희(1997), Robbins(1998), 김영란(1999) 설진화(1999), 이정희(2000), 김영식(2000), 박수희(2001) 등의 연구에 나타난 직무만족을 포함한 내부고객의 만족도 요인과, Walton(1975), Sheppard(1975), Boisvert(1977), Cherns(1977), Lewin(1981), Rosow(1981), Levine(1983), Albrecht(1983), Marks(1986), 정재훈(1985), 서병인·백유성(1993), 조경호·김미숙(2000) 등이 제시하고 있는 QWL의 영향요인 중에서 사회복지시설의 내부고객에 적합한 변수를 통하여 내부고객의 만족도를 측정하고, Mirvis가 QWL의 외재적인 면과 내재적인 면을 통합하고, 조직내의 작업 및 작업환경의 특성과 작업환경이 내부고객의 복지와 행복에 미치는 영향의 함수관계($QWL=f(O \cdot E)$)를 확장하였으며, 특히 Parasuraman(1988) 등이 제안한 PZB모형의 서비스질 측정도구를 적용하여 외부고객의 서비스질 평가를 내부고객의 만족도와 연계하여 그 관계성을 분석하기 위해 <도 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

<도 3-1> 연구모형



연구모형에 따라 구성된 변인들을 통하여 연구가설의 설정이 이루어졌다.

내부고객들은 조직내에서 자신들이 업무와 관련하여 특정위치에 있게 된다. 이러한 지위는 내부고객의 직급, 자격유무, 고용형태, 업무영역, 근속기간 등 여러 요인의 복합적인 작용에 따라 결정된다. 따라서 내부고객 자신이 어떠한 위치에 처해 있는가가 내부고객의 만족도에 영향을 줄 것이다. 이와 같은 차이를 실증적으로 검증하기 위해 다음과 같이 가설1을 설정하였다.

가설1) 내부고객의 업무특성(직급, 자격증소유여부, 고용형태, 업무영역, 근속기간)에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1-1) 내부고객의 직급에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1-2) 내부고객의 자격증소유여부에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1-3) 내부고객의 고용형태에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1-4) 내부고객의 업무영역에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설1-5) 내부고객의 근속기간에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

사회복지시설은 외부고객들이 시설을 중심으로 일상생활을 하면서 서비스를 제공받는 생활시설과, 서비스를 이용할 때에만 복지시설을 방문하는 이용시설에 따라 내부고객이 해야 할 업무내용 및 그 양이 달라질 수 있다. 이는 곧 내부고객들의 만족도와 관계성을 가지므로 이를 검증하기 위해 가설2를 설정하였다.

가설2) 사회복지시설의 특성에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설2-1) 사회복지시설의 형태에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설2-2) 사회복지시설의 규모에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

내부고객들은 조직내에서 자신들이 업무와 관련하여 특정위치에 있게 되지만 직무이전에 그들은 성별이나 학력, 연령 등 인구통계학적으로 여러 가지 특성을 가진다. 이 또한 내부고객 만족도에 영향을 줄 수 있다. 예를 들어 여성이 남성보다 사회복지 서비스에 대한 태도가 더 적극적일 수 있으며, 그러한 차이가 통계적으로 유의한지 실증적으로 검증하기 위해 다음과 같이 가설3을 설정하였다.

가설3) 내부고객의 인구통계적 특성(성별, 학력, 연령)에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설3-1) 내부고객의 성별에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설3-2) 내부고객의 학력에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

가설3-3) 내부고객의 연령에 따라 내부고객의 만족도는 차이가 있을 것이다.

내부고객의 만족도가 높다는 것은 내부고객이 생산해 내는 서비스가 보다 효율적이고 능률적으로 외부고객에게 전달될 것이다. 이에 따라 외부고객도 복지시설이 제공하는 서비스질에 대하여 더 호의적으로 평가할 것이다. 또한 서비스질에 미치는 내부고객의 만족요인들의 영향요인도 차이를 보일 것이다. 이에 따라 이의 실증적 검증을 위하여 다음과 같이 가설4를 설정하였다.

가설4) 내부고객의 만족도가 높으면 외부고객의 서비스질에 대한 평가치도 높아질 것이다.

내부고객의 만족도가 높다는 것은 다른 측면에서 볼 때, 내부고객이 외부고객의 만족도에 대한 인식이 다를 수 있다. 즉, 내부고객이 만족하면서 서비스를 할 때에는 자신이 외부고객을 더 적극적으로 긍정적으로 인식하고 있는지 그 관계성을 실증적으로 검증하기 위하여 다음과 같이 가설5가 설정되었다.

가설5) 내부고객의 만족도가 높으면 내부고객이 인식하는 외부고객만족도도 높아질 것이다.

내부고객이 자신이 외부고객만족을 고려하면서 서비스를 외부고객에게 전달한다면 외부고객이 이러한 서비스의 질을 평가할 때에도 호의적일 것이다. 반면 이러한 내부고객의 노력이 없다면 외부고객의 긍정적인 반응을 기대하기 어려울 것이다. 이와 같은 관계성을 실증적으로 검증하기 위하여 다음과 같이 가설6이 설정되었다.

가설6) 외부고객에 대한 내부고객의 인식도는 서비스질과 상관이 있을 것이다.

2. 변수의 조작적 정의와 측정

1) 내부고객의 만족도 구성요인 및 외부고객만족의 인식

내부고객의 만족도 구성요인은 직무, 직장생활의 질, 기타 조직몰입, 임파워먼트 및 직무스트레스 등 여러 변수를 통하여 측정하였고, 내부고객의 외부고객만족에 대한 인식도는 고객만족을 위한 조직과 개인의 노력 및 고객우선적 사고방식으로 평가하였다.

이들 문항은 예비조사를 거쳐 추출된 43개 문항으로써 모두 5점 리커트 스케일을 적용하여 측정되었으며, 역함모호성 등 일부 문항을 제외하고 각 문항에 대한 응답이 긍정적일수록 5점에 가깝게 그리고 부정적이면 1점에 가깝도록 하였으며, 역문항으로 조사된 직무스트레스 관련 문항들은 분석 시에는 긍정적인 결과일수록 5점에 가깝게 그리고 부정적인 결과일수록 1점에 가깝도록 자료값을 변환하여 사용하였다.

요인분석을 통하여 이들 문항의 정보는 일정기준 하에서 축약되었고, 새롭게 생성된 변수들은 다음과 같다.

(1) 과업지원 및 작업환경과 관련한 내부고객의 만족도 요인

과업지원 및 작업환경과 관련한 내부고객의 만족도 요인의 측정은 상사의 전문지식 및 업무능력, 상사의 직원 관리방법, 직장의 정책과 방침의 시행방법, 상사의 조정적 역할, 직무수행에 따른 평가나 인정, 직장 내 직원간 인격존중, 능률적인 업무추진체제, 공정한 근무성적의 평정, 작업환경의 만족도 등 9개 문항에 대하여 긍정적이면 5점에 가깝고 부정적이면 1점에 가깝도록 내부고객 응답자가 답하게 하였고, 성실하게 응답된 이들 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값

을 측정값으로 하였다.

(2) 물리적 환경과 관련한 내부고객의 만족도 요인

물리적 환경과 관련한 내부고객의 만족도 요인의 측정은 5개 문항으로 측정하였는데, 근무환경의 정돈정도, 휴식공간의 정비, 사무기기시설의 현대화, 교육 훈련, 연수 등의 기회, 업무추진에 대한 재정적 지원 등이다. 이들 문항은 긍정적이면 5점에 가깝고 부정적이면 1점에 가깝게 답하도록 하였고, 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

(3) 성취감 및 임파워먼트와 관련한 내부고객의 만족도 요인

성취감 및 임파워먼트와 관련한 내부고객의 만족도 요인은 직무상 성취감, 수행업무의 인정, 능력과 기술의 발휘기회, 직무수행방법 결정시의 자율성, 타부서와의 협력, 직장의 안정성 등 6개 문항을 통하여 조사되었으며, 각 문항은 긍정적이면 5점에 가깝고 부정적이면 1점에 가깝게 답하도록 하였고, 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

(4) 성장가능성 및 복리후생과 관련한 내부고객의 만족도 요인

성장가능성 및 복리후생과 관련한 내부고객의 만족도 구성요인은 직업의 장래성, 직업의 사회적 인정, 능력에 따른 승진, 직원들의 신분보장, 복리후생시설에 대한 만족도 등 5개 문항으로, 5점 척도로 조사되고, 각 문항에 긍정적일수록 5점에 가깝게 답하도록 하였다. 또한 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

(5) 직무스트레스와 관련한 내부고객의 만족도 요인

직무스트레스와 관련한 내부고객의 만족도 요인은 타의적인 일처리 경험, 상

반된 업무수행, 모순된 지시받은 경험 등 3개 문항으로 측정하였는데, 다른 문항들과 달리 역문항이어서 코딩후 직무스트레스가 적은 경우에 5점에 가깝고, 직무스트레스가 클수록 1점에 가깝도록 다시 코딩하였다. 다른 요인과 마찬가지로 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

(6) 내부고객의 외부고객만족에 대한 인식

내부고객의 외부고객만족에 대한 인식은 총 8개 문항으로 조사하였는데, 조직과 개인이 고객만족을 위해 노력하려는 측면에서의 인식과 고객을 우선적으로 고려하는 측면 등 2개 부분으로 측정하였다. 고객만족을 위한 노력측면에서는 고객의 만족이 나의 발전, 고객의 존재에 따른 나의 존재, 나의 서비스에 의한 고객만족, 직장의 노력효과, 고객만족에 대한 교육의 도움 등이 포함되었으며, 고객우선적 고려측면에는 고객편의 우선 고려, 고객우선적인 상사의 태도, 모든 사람은 나의 고객 등 3개 문항으로 구성되었다. 한편 각 문항은 긍정적일수록 5점에 가깝게 답하도록 하였고, 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

2) 외부고객의 서비스질 평가

외부고객에 의한 복지시설의 서비스질은 SERVQUAL문항을 도입하여 측정하였다. 내부고객의 만족도와 마찬가지로 리커드 5점척도를 이용하였으며, 각 문항에 대하여 긍정적일수록 5점에 가깝고, 부정적일수록 1점에 가깝도록 하여 조사하였다. 특히 복지시설 서비스를 이용하는 고객들이 받는 서비스의 차원별 중요도를 반영하기 위하여 SERVQUAL모형에 나타난 서비스질의 차원별 중요도를 100점 만점으로 환산하여 평가하도록 하고, 평가된 점수를 가중치로 하여 산정된 차원별 점수에 곱하여 줌으로써 모든 차원에 동일한 점수를 주더라도 가중치에 따라 서로 다른 점수가 나타날 수 있도록 하였다.

내부고객 만족도에서와 마찬가지로 서비스질평가에 대한 문항들은 요인분석을 통하여 문항정보가 일정기준 하에서 축약되었고, 새롭게 생성된 변수들은 다음과 같다.

① 신뢰·공감성: 담당자의 고객들로부터 신뢰, 쉬운 용어설명, 고객의견 청취, 관심과 애정, 친절, 원만한 관계, 결과설명, 문제해결노력, 고객특성배려, 개인적 비밀보장, 평등한 접촉, 편안한 이용, 담당자의 믿음직한 서비스 등

② 확실성: 정확한 업무처리, 편리한 서비스량 및 시간대, 정확한 고객기록보관, 최신 서비스기술의 파악 및 적용, 신속한 업무처리, 해당분야의 전문지식 등

③ 유형성: 시설의 내·외부, 적절한 시설물 및 장비의 배치, 편의시설, 편리하게 준비된 시설, 과학적이고 체계적인 진단, 치료 및 교육시설 등

④ 반응성(응답성): 짧은 대기시간, 최신 고객 진료시설 및 장비 이용, 간단한 이용절차 등

⑤ 서비스질의 중요도: 사회복지시설, 설비 등 물리적 시설, 약속한 서비스를 정확하고 확실하게 수행하는 능력, 고객을 돕고 신속하게 고객에게 서비스하려는 의지, 담당자의 예의, 지식수준, 확신을 심어주는 능력, 고객에 대한 배려, 개별적인 관심 등 5개 문항에 대하여 총 100점이 되도록 배점하도록 하여, 이를 서비스질의 각 차원에 곱해줄 가중치로 사용하였다.

⑥ 전반적 만족도: 외부고객의 전반적인 만족도는 재이용 의도, 전반적 서비스, 추천의도 등 3문항을 측정하고, 각 문항은 긍정적일수록 5점에 가깝게 답하도록 하였고, 응답된 문항은 모두 합산한 뒤 문항수로 나눈 값을 측정값으로 하였다.

3) 기타변수

내외부 고객모두 공통적으로 조사된 인구통계적 특성변수는 성별, 학력, 연령

등이며, 시설규모 및 시설형태는 2차 자료를 이용하여 변수로써 투입되었다.

한편 내부고객에게만 조사된 직무특성변수는 직위, 자격증소유여부, 고용형태, 업무영역, 근속년수 등이며, 외부고객에게는 소득 및 이용기간 등이다.

다음은 각 변수들의 조작적 내용이다.

(1) 복지시설 특성 및 내부고객의 업무특성

① 복지시설관련 특성

복지시설과 관련한 특성은 복지시설의 형태와 규모인데, 이는 설문배포시 2차 자료를 이용하여 회수된 실문을 코딩할 때에 함께 합산하였다. 특히 표본 대상이 된 복지시설의 규모는 내부고객의 수가 10명이내인 경우 소규모로, 20명이내인 경우엔 중간규모로 그리고 20명 이상인 경우에는 대규모로 각각 구분하였다.

② 내부고객의 업무관련 특성

내부고객의 업무관련 특성은 직위, 자격증, 고용형태, 업무영역, 근속년수 등 5개 문항으로 조사하였다. 각 문항은 다음과 같이 재구분 되었다.

㉠ 직위 : 3급 주임이상과 4급 이하 등 2개 집단

㉡ 자격증: 업무관련 자격증 유무 등 2개 집단

㉢ 고용형태: 정규직 및 기타 임시직 등 2개 집단

㉣ 업무영역: 관리행정 부서의 내부고객 및 기타 전문분야의 내부고객 등 2개 집단

㉤ 근속년수: 1년이하, 2년이하, 3년이하, 3년이상 등 4개 집단

(2) 인구통계적 특성

내부고객 및 외부고객에게 공통으로 조사된 설문항목은 성별, 학력, 연령 등이며, 외부고객만을 대상으로 한 문항은 소득, 이용기간 등이다. 특히 이용기간은 비율척도로 조사되었으나 6개월이내, 1년이내, 2년이내, 3년이내, 5년이내, 5년이상 등으로 재구분하였다.

3. 조사의 설계 및 자료수집

본 논문의 실증분석에 이용한 직원용 설문은 2002년 8월 21일부터 8월 31일까지 11일간 103개의 내부고객만족도 측정 문항이 포함된 30매의 설문을 통해 예비조사 및 분석을 하여, 사회복지시설 종사자들이 내부고객이 중요시하는 만족도 변수를 추출하였다.

본 연구의 목적달성을 위해 실증분석에 이용한 본 조사용 표본은 예비조사시 103개의 내부고객 만족도 관련 문항중 이론적 배경에 나타난 여러 요인에 골고루 분포하고, 중요도가 상대적으로 높으며, 내용상 서로 중복되지 않은 43개 문항을 포함하고 있다. 추출된 문항은 2002년 9월 2일부터 동년 9월 18일까지 16일간에 걸쳐 제주도내 사회복지시설단체협의회 회원기관 33개의 시설에 근무하고 있는 직원 및 시설이용자를 대상으로 우편 및 직원을 통하여 설문조사를 하였다. 사회복지시설의 내부고객을 대상으로 한 설문은 총 529명 중 56.7%인 300명에게 배포되어 275매가 회수되었고 이중 응답이 불성실한 27매를 제외한 248매가 분석에 이용되었다. 또한 사회복지시설 이용자를 대상으로 한 설문은 직원들에 배포된 설문과 동일한 300매를 배포하여 259매를 회수하였는데, 불성실 설문 20매를 제외한 239매가 실증분석에 이용되었다.

4. 설문의 구성 및 분석방법

설문은 사회복지시설의 내부고객이 느끼는 직무상의 여러 만족도 요인과 이

들이 생산해내는 서비스를 이용한 외부고객이 평가한 서비스질간의 관계를 이론적 배경과 함께 분석하기 위한 것이다.

<표 3-1> 설문문의 구성

응답 대상	문항구분	주요 문항내용	예비조사 문항수	본조사 문항수
내부 고객	직무	정책, 리더쉽, 보수, 동료, 이직, 근무 환경, 승진, 복리후생 등	25	12
	QWL	보상, 물리적환경, 재능활용도, 성장가능성, 복지후생, 사회인식도, 과업지원 체제	40	16
	기타	몰입, 임파워먼트, 직무스트레스	33	5
	내부 서비스	고객만족, 갈등, 교육 등	10	10
	인구통계적 특성	성별, 직위, 자격증, 고용형태, 학력, 연령, 업무영역, 근속년수	3	8
	기타	시설규모 및 시설형태(2차자료)	-	(2)
	합계	-	111	53
외부 고객	서비스질	SERVQUAL 22문항 및 사회복지시설의 이용방법, 거리 등	-	35
	서비스질의 중요도	유형성, 신뢰성, 응답성, 반응성, 확실성, 공감성	-	5
	전반적 만족도	재이용 의도, 전반적 서비스, 추천의도 등	-	4
	인구통계적 특성	성별, 소득, 학력, 연령, 이용기간	-	5
	기타	이용한 시설의 규모 및 시설형태(2차자료)	-	(2)
	합계	-	-	51

따라서 <표 3-1>에 나타난 바와 같이 내부고객을 대상으로 한 설문에서는 직무만족, 직장생활의 질, 기타 내부고객의 서비스질 평가 등 내부고객의 만족도

평가가 핵심을 이루며, 그 외에 성별 등 인구통계적 특성변수 및 업무와 관련된 현황변수로 구성되었다.

한편 외부고객을 대상으로 한 설문에는 서비스를 이용한 후 서비스에 대한 질을 평가하도록 하였고, 그 외에 평가한 서비스의 중요도 및 전반적인 만족도 그리고 응답자의 인구통계적 특성 및 이용기간 등으로 구성되었다.

본 자료의 분석은 가설검증을 중심으로 분석하였다. 가설검증의 분석도구로써 타당성과 신뢰성을 확보한 적합한 변수를 확인하기 위하여 내부고객을 대상으로 한 만족도 조사문항은 요인분석을 통하여 정보의 축약을 하였고, 포함된 변수들의 신뢰성을 확인하기 위하여 크론바하 알파값을 통한 신뢰도분석을 하였다.

축약된 변수는 외부고객의 서비스질 평가치와 대응하여 상관관계분석을 하였고, 또한 내부고객의 만족도 요인별 외부고객의 서비스질 평가치에 대한 영향정도를 파악하기 위해 다중회귀분석을 하였다. 또한 내부고객의 만족도 요인들은 내부마케팅에 관련하여 그들의 업무분야, 근속년수, 직위 등 업무관련특성과 성별 등 인구통계적 특성변수에 따라 차이검증을 하고, 내부고객의 세분화를 위하여 내부고객 만족도 요인들을 기준으로 한 군집분석을 하고, 군집별 내부고객의 특성을 마케팅시사점으로 제시하고자 하였다.

한편 외부고객을 대상으로 한 서비스질 평가문항에 대하여 요인분석을 통한 타당성 검증과 신뢰도 분석을 통한 신뢰성 검증을 하고, 축약된 변수는 외부고객이 평가한 서비스질의 차원별 중요도에 따라 가중화된 값이 내부고객이 응답한 변수와 관계성분석을 위해 사용되었다. 또한 이러한 변수들의 조사값은 내부마케팅의 시사점을 얻기 위해 이용시설의 형태와 규모에 따라 추가적으로 분석되었다.

이러한 분석은 모두 사회과학 통계패키지인 SPSS(Ver.10.07)가 이용되었다.

IV. 실증분석

1. 분석자료의 개요

1) 자료의 인구통계적 특성

실증분석에 이용한 표본자료는 <표 4-1>에 나타난 바와 같다. 제주지역 사회복지시설은 성별로 여성의 비율이 70.8%로 남성보다 월등히 많았고, 응답자의 85.2%는 복지사, 물리치료사, 간호사, 생활재활교사 일반 사무원 등 4급 이하의 직위를 가졌다. 이들의 68.7%는 자신의 업무와 직접적으로 관련된 자격증을 소지하고 있으며, 90.5%가 정규직이다. 학력은 82.0%가 대졸 이상이고, 44.7%가 30대 연령층이며, 82.0%의 대부분이 행정업무이외의 복지사 등 전문분야의 업무를 담당하고 있다. 근속년수는 1년 미만이 42.6%로 상당히 많았고, 생활시설 근무자가 57.4%로 이용시설 근무자보다 많은 구성비를 보이고 있다. 응답자들의 소속 시설의 규모에 따라 그 구성비를 보면, 대규모 복지시설에 근무하는 내부고객이 응답자의 47.9%로 가장 많았고, 다음은 중간규모 40.8% 그리고 소규모 11.3% 등의 순이었다.

한편 본 설문에 응답한 외부고객표본은 여성이 55.2%로 다소 많았고, 월평균 소득은 50만원에서 100만원 사이가 41.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 학력은 고졸이거나 고등학교 재학중인 응답자가 44.4%로 가장 많았다. 연령에 따라 살펴보면 30대가 28.5%로 가장 많고, 다음은 40대로 22.6%를 차지하고 있다. 이들이 복지시설을 이용한 기간은 6개월 미만이 35.1%로 가장 많았고, 5년 이상 이용해 오고 있는 경우도 22.6%로 사회복지시설이 사회적으로 보호해야 할 사람들이 장기적으로 이용할 수 있는 시설임을 보여주고 있다.

<표 4-1> 표본의 특성

내부고객 응답자료의 특성					외부고객 응답자료의 특성				
구분		빈도	비율	누적비율	구분		빈도	비율	누적비율
성별	남성	83	29.2	29.2	성별	남성	107	44.8	44.8
	여성	201	70.8	100.0		여성	132	55.2	100.0
직위	3급주임이상	42	14.8	14.8	월소득	50만원 미만	63	26.4	26.4
	4급이하	242	85.2	100.0		50-100만원	98	41.0	67.4
자격 증	소지	195	68.7	68.7	월소득	101-150만원	44	18.4	85.8
	미소지	89	31.3	100.0		151-200만원	19	7.9	93.7
고용 형태	정규직	257	90.5	90.5	월소득	201-250만원	8	3.3	97.1
	기타임시일용직	27	9.5	100.0		251만원 이상	7	2.9	100.0
최종 학력	고졸이하	51	18.0	18.0	학력	취학전	10	4.2	4.2
	대졸이상	233	82.0	100.0		초졸/재학	17	7.1	11.3
연령	20대	96	33.8	33.8	학력	중졸/재학	31	13.0	24.3
	30대	127	44.7	78.5		고졸/재학	106	44.4	68.6
	40대이상	61	21.5	100.0		대재/대졸이상	55	23.0	91.6
업무 영역	관리행정	51	18.0	18.0	학력	기타	20	8.4	100.0
	기타전문	233	82.0	100.0		10세미만	9	3.8	3.8
근속 년수	1년 미만	121	42.6	42.6	연령	10대	22	9.2	13.0
	2년 미만	56	19.7	62.3		20대	40	16.7	29.7
	3년 미만	39	13.7	76.1		30대	68	28.5	58.2
	3년 이상	68	23.9	100.0		40대	54	22.6	80.8
시설 형태	이용시설	121	42.6	42.6	연령	50대이상	46	19.2	100.0
	생활시설	163	57.4	100.0		6개월이내	84	35.1	35.1
시설 규모	소규모	32	11.3	11.3	이용기간	1년 미만	22	9.2	44.4
	중규모	116	40.8	52.1		2년 미만	30	12.6	56.9
	대규모	136	47.9	100.0		3년 미만	18	7.5	64.4
	합계	284	100.0			5년 미만	31	13.0	74.4
					이용기간	5년 이상	54	22.6	100.0
						합계	239	100.0	

2) 분석도구의 타당성과 신뢰성 분석

요인분석은 일반적으로 변수간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수들끼리 묶어주는 방법으로서 자료요약, 변수의 구조파악, 불필요한 변수제거, 측정도구의 타당성검증, 추가적인 분석방법에 요인점수의 이용, 대상의 묶음 등에 이용되는데, 변수의 선정에 거쳐, 척도형태의 결정, 표본수의 결정, 자료의 입력, 자료의 표준화, 변수간의 상관관계계산, 요인추출모델의 결정, 요인추출, 요인적재량 산출, 요인의 회전, 요인의 해석, 요인점수의 산출, 요인점수의 추가적 분석에 활

용 등의 순으로 수행한다¹³⁴⁾.

요인분석에서 요인을 추출할 때에는 고유치(eigen value)를 기준으로 하는 경우와 총분산 중에 요인을 설명하는 비율에 따라 결정하는데, 본 분석에서는 베리 맥스방식의 회전방식을 이용하고, 고유치 1이상인 요인을 기준으로 하였으며, 공통성이 낮은 5개 문항은 분석에서 제거하였다. 또한 일반적으로 사회과학분야에서 총분산의 60% 정도를 설명해 주는 요인까지 선정하는데, 본 연구에서는 <표 4-2>, <표 4-3> 그리고 <표 4-4>에 나타난 바와 같이 총누적 분산율이 65.437, 65.101 및 60.960 등 모두 60% 이상으로 나타났다. 또한 변수간 부분상관계수값이 작음을 검증하는 것으로 표본추출 적합검증 척도인 KMO(Kaiser - Meyer - Olkin)의 값이 제시되었는데, 일반적으로 KMO값이 1에 가까울수록 요인분석의 의미는 높으며, 이 값이 0.8이상이면 우수하고, 0.7~0.8사이이면 좋은 편이며, 0.6~0.7 사이이면 보통이고, 0.5~0.6사이이면 부족하지만 받아들일 수 있는 수준이고, 그 이하는 요인분석의 의미가 없다.¹³⁵⁾ 본 분석에서는 0.830~0.962사이의 값으로 나타나 모두 우수한 상태로 나타났다.

내부고객의 만족도 구성요인은 <표 4-2>에 나타난 바와 같이 5개 요인으로 추출되었는데, 제1요인에는 상사의 전문지식 및 업무능력, 상사의 직원 관리방법, 직장의 정책과 방침의 시행방법, 상사의 조정적 역할, 직무수행에 따른 평가나 인정, 직장 내 직원간 인격존중, 능률적인 업무추진체제, 공정한 근무성적의 평정, 작업환경 등의 문항이 높은 적재치를 보여 “과업지원 및 작업환경” 요인으로 명명하였다.

제2요인에는 근무환경의 정돈정도, 휴식공간의 정비, 사무기기시설의 현대화, 교육훈련, 연수 등의 기회, 업무추진에 대한 재정적 지원 등의 문항이 높은 적재치를 보여 “물리적 환경” 요인으로 명명하였다.

제3요인에는 직무상 성취감, 수행업무의 인정, 능력과 기술의 발휘기회, 직무수행방법 결정시의 자율성, 타부서와의 협력, 직장의 안정성 등이 높은 적재치를

134) 채서일·김범중, 「SPSS/PC+를 이용한 통계분석」, 법문사, 1991, p.66.

135) 허만형, 「SPSS와 통계분석」, 교학사, 1994, pp.450~451.

보여, “성취감 및 임파워먼트” 요인으로 명명하였다.

제4요인에는 직업의 장래성, 직업의 사회적 인정, 능력에 따른 승진, 직원들의 신분보장, 복리후생시설에 대한 만족도 등이 높은 적재치를 보여 “성장가능성 및 복리후생” 요인으로 명명하였다.

그리고 제5요인에는 타의적인 일처리 경험, 상반된 업무수행, 모순된 지시받은 경험 등이 높은 적재치를 보여 “직무스트레스” 요인으로 명명하였다.

<표 4-2> 내부고객만족 구성요인의 타당성

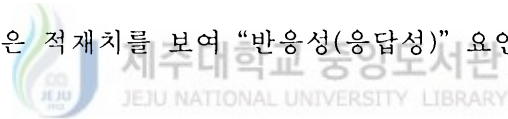
요인구성변인	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	공통성
상사의 전문지식 및 업무능력	0.760	0.124	0.240	0.237	0.101	0.717
상사의 직원 관리방법	0.744	0.300	0.252	0.152	0.171	0.760
직장의 정책과 방침의 시행방법	0.732	0.104	0.219	0.191	0.066	0.636
상사의 조정적 역할	0.724	0.234	0.216	0.264	0.075	0.701
직무수행에 따른 평가나 인정	0.657	0.112	0.439	0.307	0.029	0.732
직장 내 직원간 인격존중	0.625	0.363	0.271	0.043	0.082	0.604
능률적인 업무추진체제	0.531	0.277	0.441	0.317	0.058	0.658
공정한 근무성적의 평정	0.508	0.250	0.179	0.435	0.014	0.542
작업환경	0.406	0.303	0.316	0.277	0.122	0.449
근무환경의 정돈정도	0.198	0.807	0.184	0.139	-0.012	0.744
휴식공간의 정비	0.172	0.797	0.100	0.138	0.059	0.697
사무기기시설의 현대화	0.154	0.678	0.272	0.123	-0.019	0.573
교육훈련, 연수 등의 기회	0.348	0.480	0.055	0.429	-0.108	0.550
업무추진에 대한 재정적 지원	0.214	0.441	0.412	0.408	0.073	0.582
직무상 성취감	0.259	0.131	0.812	0.188	0.084	0.787
수행업무의 인정	0.459	0.110	0.693	0.152	0.081	0.733
능력과 기술의 발휘기회	0.431	0.264	0.570	0.268	0.042	0.654
직무수행방법 결정시의 자율성	0.268	0.426	0.553	0.151	-0.024	0.582
타부서와의 협력	0.389	0.377	0.505	0.144	0.045	0.571
직장의 안정성	0.298	0.342	0.495	0.340	-0.001	0.566
직업의 장래성	0.197	0.047	0.202	0.762	-0.025	0.662
직업의 사회적 인정	0.072	0.174	0.387	0.739	0.037	0.732
능력에 따른 승진	0.368	0.168	0.031	0.674	0.040	0.620
직원들의 신분보장	0.270	0.423	0.160	0.517	0.072	0.550
복리후생시설에 대한 만족도	0.392	0.443	0.185	0.455	0.084	0.598
타의적인 일처리 경험	0.089	0.061	0.011	0.021	0.893	0.810
상반된 업무수행	0.018	-0.099	0.002	-0.045	0.862	0.755
모순된 지시받은 경험	0.171	0.080	0.126	0.088	0.837	0.760
고유값(Eigen Value)	12.242	2.344	1.448	1.267	1.022	
분산율(총분산)	18.564	13.258	12.986	12.161	8.468	(65.437)
KMO			0.936			

외부고객의 서비스질 평가요인은 <표 4-3>에 나타난 바와 같이 4개 요인으로 추출되었는데, 제1요인에는 담당자의 고객들로부터 신뢰, 쉬운 용어설명, 고객 의견 청취, 관심과 애정, 친절, 원만한 관계, 결과설명, 문제해결노력, 고객특성배려, 개인적 비밀보장, 평등한 접촉, 편안한 이용, 담당자의 믿음직한 서비스 등이 높은 적재치를 보였고, 주로 SERVQUAL문항의 신뢰성과 공감성 차원의 문항들이 하나의 요인으로 묶임에 따라 “신뢰·공감성” 요인으로 명명하였다.

제2요인에는 정확한 업무처리, 편리한 서비스량 및 시간대, 정확한 고객기록 보관, 최신 서비스기술의 파악 및 적용, 신속한 업무처리, 해당분야의 전문지식 등이 높은 적재치를 보여 “확실성” 요인으로 명명하였다.

제3요인에는 시설의 내·외부, 적절한 시설물 및 장비의 배치, 편의시설, 편리하게 준비된 시설, 과학적이고 체계적인 진단, 치료 및 교육시설 등이 높은 적재치를 보여 “유형성” 요인으로 명명하였다.

그리고 제4요인에는 짧은 대기시간, 최신 고객 진료시설 및 장비 이용, 간단한 이용절차 등이 높은 적재치를 보여 “반응성(응답성)” 요인으로 명명하였다.



<표 4-3> 외부고객의 서비스질 평가요인의 타당성

요인구성변인	요인1	요인2	요인3	요인4	공통성
담당자는 고객들로부터 신뢰를 받고 있다	0.812	0.202	0.237	0.183	0.791
담당자는 어려운 용어를 쉽게 설명해 준다	0.719	0.188	0.312	0.189	0.685
담당자는 고객의 의견을 잘 들어준다	0.706	0.202	0.254	0.274	0.679
담당자는 우리에게 깊은 관심과 애정을 보여준다	0.701	0.369	0.218	0.113	0.688
담당자는 고객들에게 친절하고 호의적이다	0.689	0.380	0.179	0.169	0.680
고객과 담당자들과의 관계는 원만하다	0.676	0.349	0.154	0.358	0.731
담당자는 서비스 결과나 업무처리 결과를 잘 설명해준다	0.663	0.348	0.201	0.056	0.604
담당자는 우리의 문제를 도우려고 노력한다	0.658	0.433	0.274	0.231	0.749
담당자는 고객의 특성을 배려하여 행동한다	0.625	0.362	0.327	0.258	0.694
담당자는 고객의 개인적 비밀을 보장해 준다	0.619	0.112	0.422	-0.010	0.574
담당자는 고객들을 평등한 위치에서 대한다	0.581	0.352	0.322	0.259	0.632
이곳 서비스 시설은 편안하게 이용할 수 있다	0.577	0.276	0.418	0.252	0.647
담당자의 서비스는 믿음을 준다	0.568	0.334	0.192	0.362	0.602
담당자의 업무처리는 정확하다	0.249	0.751	0.213	0.092	0.679
서비스를 받는 양이나 시간대는 편리하다	0.307	0.673	0.171	0.246	0.637
이곳 서비스 시설은 고객의 기록을 잘 보관하고 있다	0.333	0.575	0.190	0.199	0.518
담당자는 최신의 서비스기술을 파악/적용하고 있다	0.431	0.540	0.268	0.227	0.600
담당자들은 신속하게 업무를 처리한다	0.452	0.487	0.367	0.061	0.580
담당자는 해당분야에 대해서는 전문지식을 갖추고 있다	0.420	0.430	0.390	0.173	0.543
이곳 서비스 시설의 내·외부는 잘 꾸며져 있다	0.309	0.258	0.741	0.025	0.711
이곳 서비스 시설의 시설물 및 장비 등의 배치는 적절하게 되어 있다	0.336	0.087	0.719	0.190	0.673
이곳 서비스 시설은 편의시설이 잘 되어 있다	0.234	0.356	0.698	0.105	0.680
이곳 서비스 시설은 고객에게 편리하도록 되어 있다	0.225	0.450	0.547	0.323	0.657
담당자는 진단 및 치료, 교육을 체계적이고 과학적으로 수행한다	0.357	0.384	0.463	0.222	0.538
고객에 대한 서비스 대기시간이 짧다	0.207	0.212	0.048	0.813	0.750
고객 진료시설 및 장비는 현대적이다	0.144	0.088	0.548	0.576	0.660
이곳 서비스 시설의 이용절차는 간단하다	0.399	0.272	0.280	0.532	0.595
고유값(Eigen Value)	14.380	1.251	1.041	0.905	
분산율(총분산)	26.799	14.891	14.642	8.769	(65.101)
KMO	0.962				

내부고객의 외부고객만족에 대한 인식요인은 8개 문항으로 통해 조사하여 요인분석한 결과, <표 4-4>에 나타난 바와 같이 2개 요인으로 추출되었는데, 제1 요인에는 고객의 만족이 나의 발전, 고객의 존재에 따른 나의 존재, 나의 서비스에 의한 고객만족, 직장의 노력효과, 고객만족에 대한 교육의 도움 등이 높은 적

재치를 보여 “고객만족을 위한 노력” 요인으로 명명하였다.

제2요인에는 고객편의 우선 고려, 고객우선적인 상사의 태도, 모든 사람은 나의 고객 등 3개 문항이 높은 적재치를 보여 “고객우선주의” 요인으로 명명하였다.

<표 4-4> 내부고객의 고객만족에 대한 인식요인의 타당성

요인구성변인	요인1	요인2	공통성
고객의 만족이 나의 발전	0.857	0.107	0.746
고객의 존재에 따른 나의 존재	0.792	0.214	0.673
나의 서비스가 고객을 만족시킨다	0.681	0.304	0.557
직장의 노력효과	0.651	0.318	0.525
고객만족에 대한 교육의 도움	0.615	0.151	0.402
고객편의 우선 고려	0.225	0.847	0.767
고객우선적인 상사의 태도	0.123	0.753	0.582
모든 사람은 나의 고객	0.339	0.714	0.625
고유값(Eigen Value)	3.784	1.093	
분산율(총분산)	35.122	25.838	(60.960)
KMO		0.830	

한편 측정변수의 일관성을 나타내는 신뢰도의 측정은 크론바하의 α 계수를 이용하는데, 이 계수는 측정할 척도항목들 사이의 동질성을 높이기 위하여 불필요한 항목들을 순차적으로 소거해서 항목들간의 내적 일관성을 유지하는데 도움을 줄 수 있다. α 계수가 0.6 이상이 되면 비교적 신뢰도가 높다고 평가할 수 있는데, <표 4-5>에 나타난 바와 같이 과업지원 및 작업환경 0.9166, 물리적 환경 0.8182, 성취감 및 임파워먼트 0.8807, 성장가능성 및 복리후생 0.8046, 직무스트레스 0.8314 등으로 나타나 내부고객 만족도 구성요인들의 신뢰도는 모두 0.8046 이상으로 기준치 0.6보다 높게 나타났고, 고객만족노력 0.8128, 고객우선주의 0.7299 등 고객만족 인식요인들도 기준치 0.6보다 높으며, 서비스질 측정차원들의 신뢰도는 신뢰·공감성 .9504, 확실성 .8518, 유형성 .8465 그리고 반응성 .7149

등으로 최저 0.7149에서 최고 0.9504로 모두 신뢰도가 높은 측정도구로 나타났다.

<표 4-5> 측정도구의 신뢰성

구분	요 인 명	알파(α)	문항수	사례수	평균
내부고객 만족도 구성요인	과업지원 및 작업환경	.9166	9	267	3.0129
	물리적 환경	.8182	5	281	2.8989
	성취감 및 임파워먼트	.8807	6	277	3.0921
	성장가능성 및 복리후생	.8046	5	278	2.9849
	직무스트레스	.8314	3	277	3.0181
고객만족 인식요인	고객만족노력	.8128	5	271	3.5683
	고객우선주의	.7299	3	275	3.6279
서비스질 평가요인	신뢰공감성	.9504	13	239	3.9154
	확실성	.8518	6	239	3.8271
	유형성	.8465	5	239	3.7632
	반응성	.7149	3	239	3.7211



2. 가설검증

1) 내부고객의 업무관련 특성과 내부고객 만족도

가설1은 사회복지시설의 내부고객이 업무와 관련하여 가지게 된 특성에 따라 내부고객의 만족도 구성요인별 만족도 평균에 통계적으로 유의적인 차이를 가지고 있는지 검증하기 위한 것이며, 그 결과는 <표 4-6>~<표 4-10>에 나타난 바와 같다.

먼저 <표 4-6>에 나타난 바와 같이 내부고객의 직위에 따른 만족도의 차이를 보면, 시설장, 사무국장, 부장, 과장 및 주임 등 3급이상의 직위를 가진 내부고객과 복지사, 물리치료사, 간호사, 생활재활교사 일반 사무원 등 4급 이하의 직위를 가진 내부고객간에 유의적인 차이를 보이고 있는 내부고객 만족도 구성요인은 과업지원 및 작업환경($p<0.01$), 물리적 환경($p<0.05$), 성취감 및 임파워먼트($p<0.01$) 등이며, 성장가능성 및 복리후생, 직무스트레스 등에 있어서는 구분된

직위에 따른 차이를 발견하지 못했다. 특히 유의적인 차이를 보인 구성요인에 대하여 3급 주임이상의 직위를 가진 내부고객들이 4급이하의 직위를 가진 내부고객보다 평균이 더 높게 나타나고 있으므로 직위가 높은 내부고객들은 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경 그리고 성취감 및 임파워먼트가 더 높은 것으로 분석된다.

<표 4-6> 내부고객의 조직내 직위에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	직위	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의 확률
과업지원 및 작업환경	3급주임이상	39	3.27	0.726	265	2.390**	0.018
	4급이하	228	2.97	0.720			
물리적 환경	3급주임이상	42	3.12	0.874	279	2.036**	0.043
	4급이하	239	2.86	0.738			
성취감 및 임파워먼트	3급주임이상	42	3.45	0.736	275	3.577***	0.000
	4급이하	235	3.03	0.704			
성장가능성 및 복리후생	3급주임이상	40	3.17	0.713	276	1.664*	0.097
	4급이하	238	2.95	0.768			
직무스트레스	3급주임이상	40	3.18	0.704	275	1.254	0.211
	4급이하	237	2.99	0.879			

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

<표 4-7>과 <표 4-8>에 나타난 바와 같이 내부고객의 자격증 유무 및 고용 형태에 따른 만족도의 차이는 없는 것으로 나타났다. 즉, 자신의 업무와 직접적으로 관련된 자격증을 가지고 있거나 없거나와 관계없이 그리고 그들의 고용형태가 정규직이든 아니면 임시직이나 기타 계약직이든 그들이 느끼는 내부고객의 만족도에는 통계적으로 차이를 보이지 않고 있다.

<표 4-7> 내부고객의 관련자격증 유무에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	자격증	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의확률
과업지원 및 작업환경	소지	185	3.04	0.731	265	1.024	0.307
	미소지	82	2.94	0.719			
물리적 환경	소지	194	2.91	0.733	279	0.372	0.710
	미소지	87	2.97	0.834			
성취감 및 임파워먼트	소지	189	3.14	0.712	275	1.628	0.105
	미소지	88	2.99	0.741			
성장가능성 및 복리후생	소지	191	3.02	0.753	276	1.100	0.272
	미소지	87	2.91	0.785			
직무스트레스	소지	189	3.02	0.849	275	0.088	0.930
	미소지	88	3.01	0.879			

<표 4-8> 내부고객의 조직내 고용형태에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	고용형태	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의확률
과업지원 및 작업환경	정규직	243	3.03	0.697	25.38355	1.118	0.274
	기타임시일용직	24	2.81	0.974			
물리적 환경	정규직	255	2.91	0.753	279	0.723	0.673
	기타임시일용직	26	2.84	0.876			
성취감 및 임파워먼트	정규직	250	3.11	0.698	29.28677	1.078	0.290
	기타임시일용직	27	2.91	0.925			
성장가능성 및 복리후생	정규직	252	3.00	0.763	276	1.299	0.195
	기타임시일용직	26	2.80	0.755			
직무스트레스	정규직	250	3.02	0.839	275	0.036	0.971
	기타임시일용직	27	3.01	1.023			

그러나 <표 4-9>와 <표 4-10>에 나타난 바와 같이 내부고객의 업무영역이 나 그 조직에서의 근속년수에 따라서는 일부 요인에 대하여 만족도의 차이를 보이고 있다.

즉, <표 4-9>에 나타난 바와 같이 과업지원 및 작업환경($p < 0.01$)과 성장가능

성 및 복리후생(p<0.05)에 대하여 일반 사무업무를 담당하는 관리행정직에 있는 내부고객들이 대부분의 복지사나 간호사 등 기타 전문분야에 있는 내부고객보다 과업지원 및 작업환경과 성취감 및 임파워먼트에 대한 만족도가 더 높은 것으로 분석된다.

<표 4-9> 내부고객의 조직내 업무영역에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	업무영역	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의 확률
과업지원 및 작업환경	관리행정	47	3.21	0.520	93.201	2.587***	0.011
	기타전문	220	2.97	0.759			
물리적 환경	관리행정	50	3.08	0.824	279	1.815*	0.071
	기타전문	231	2.86	0.747			
성취감 및 임파워먼트	관리행정	51	3.21	0.609	275	1.245	0.214
	기타전문	226	3.07	0.746			
성장가능성 및 복리후생	관리행정	50	3.22	0.690	276	2.385**	0.018
	기타전문	228	2.93	0.770			
직무스트레스	관리행정	50	3.16	0.871	275	1.295	0.196
	기타전문	227	2.99	0.853			

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

또한 <표 4-10>에 나타난 바와 같이 직무스트레스(p<0.05)에 대하여 근속년 수별로 구분된 내부고객간의 만족도 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 근속년수가 1년 이하인 내부고객과 3년 이하인 내부고객간의 평균차이(0.3588)가 가장 크게 나타났고, 다음은 1년 이하인 내부고객과 2년 이하인 내부고객간의 평균차이(0.2933) 였으며, 다음은 1년 이하인 내부고객과 3년 이상인 내부고객간의 평균차이(0.2793) 순으로 나타났다. 근속년수가 많아짐에 따라서 직무스트레스는 늘어나는 경향을 보이지만 3년이 지나면 다시 감소하는 경향을 나타냈다.

<표 4-10> 내부고객의 현 조직내 근속년수에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	근속년수				전체 평균	제공합 (집단간/ 집단내)	자유도 (집단간/ 집단내)	F비	유의 확률
	1년이하	2년이하	3년이하	3년이상					
과업지원 및 작업환경	3.00	3.06	2.92	3.05	3.01	0.47 140.19	3 263	0.30	0.83
물리적 환경	2.87	3.05	2.86	2.85	2.89	1.62 161.83	3 277	0.925	0.43
성취감 및 임파워먼트	3.03	3.12	3.15	3.14	3.09	0.79 143.78	3 273	0.50	0.68
성장가능성 및 복리후생	3.04	2.92	2.95	2.96	2.98	0.67 160.58	3 274	0.38	0.77
직무스트레스	3.19	2.90	2.83	2.91	3.02	6.39 196.30	3 273	2.96**	0.03

주) ** p<0.05

2) 사회복지시설의 특성과 내부고객 만족도

가설2는 사회복지시설의 형태와 규모에 따라서 내부고객의 만족도 구성요인 별 만족도 평균에 통계적으로 유의적인 차이를 가지고 있는지 검증하기 위한 것이며, 그 결과는 <표 4-11>과 <표 4-12>에 나타나 있다.

먼저 <표 4-1a>에 나타난 바와 같이 시설형태에 따른 만족도의 차이를 보면, 성장가능성 및 복리후생에 대하여 생활시설과 이용시설간에 유의적인 차이(p<0.01)를 보이고 있다. 즉, 이용시설에 근무하고 있는 내부고객들의 성장가능성 및 복리후생에 대한 만족도가 3.13인데 반해 생활시설에 근무하고 있는 내부고객들은 2.88로 나타나 이용시설에 근무하는 내부고객들이 생활시설에 근무하는 내부고객들보다 더 만족하고 있음을 보여준다. 반면, 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경, 성취감 및 임파워먼트 그리고 직무스트레스 등에 있어서는 생활시설과 이용시설간의 유의적인 차이가 나타나고 있지 않다.

한편 <표 4-12>에 나타난 바와 같이 시설규모에 따른 만족도의 차이를 보면, 과업지원 및 작업환경과 성취감 및 임파워먼트에 대해서는 생활시설과 이용시설간에 차이(p<0.1)를 보이고 있지만 연구가설을 채택할 만한 수준은 아니며, 물리적 환경과 직무스트레스 등에 있어서는 통계적인 차이가 보이지 않고 있다.

<표 4-11> 사회복지시설의 형태에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	시설형태	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의확률
과업지원 및 작업환경	이용시설	114	3.08	0.651	265	1.264	0.207
	생활시설	153	2.96	0.777			
물리적 환경	이용시설	121	2.82	0.701	279	-1.449	0.148
	생활시설	160	2.96	0.805			
성취감 및 임파워먼트	이용시설	118	3.15	0.654	275	1.143	0.254
	생활시설	159	3.05	0.771			
성장가능성 및 복리후생	이용시설	119	3.13	0.670	273.29	2.875***	0.004
	생활시설	159	2.88	0.811			
직무스트레스	이용시설	119	2.99	0.817	275	-0.445	0.657
	생활시설	158	3.04	0.888			

주) *** p<0.01

<표 4-12> 사회복지시설의 규모에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	시설규모				제공합 (집단간/ 집단내)	자유도 (집단간/ 집단내)	F비	유의확률
	소규모	중규모	대규모	전체 평균				
과업지원 및 작업환경	3.06	3.12	2.91	3.01	2.611 138.049	2 264	2.49*	0.08
물리적 환경	2.92	2.97	2.83	2.90	1.312 162.132	2 278	1.13	0.33
성취감 및 임파워먼트	3.07	3.21	3.00	3.09	2.572 141.997	2 274	2.48*	0.09
성장가능성 및 복리후생	2.92	2.96	3.02	2.98	.379 160.877	2 275	0.32	0.72
직무스트레스	3.12	3.02	2.99	3.02	.420 202.268	2 274	0.28	0.75

주) * p<0.1

3) 내부고객의 인구통계적 특성과 내부고객 만족도

가설3은 사회복지시설 내부고객의 인구통계적 특성에 따라서 내부고객의 만족도 구성요인별 만족도 평균에 통계적으로 유의적인 차이가 있는지 검증하기 위한 것이며, 그 결과는 <표 4-13>~<표 4-15>에 나타나 있다.

인구통계적 특성은 성별, 학력, 연령 등을 이용하였는데, <표 4-14>에 나타난 바와 같이 학력에 따른 만족도의 차이는 나타나지 않았고, 성별 및 연령에 따른 차이만 일부 나타났다.

먼저 성별에 따른 내부고객의 만족도 구성요인의 차이는 <표 4-13>에 나타난 바와 같이 과업지원 및 작업환경($p<0.01$), 성취감 및 임파워먼트($p<0.05$) 그리고 성장가능성 및 복리후생($p<0.05$)에 대한 만족도에서 유의적인 차이를 보이고 있다. 즉, 사회복지시설에 있는 내부고객의 남성이 여성 내부고객보다 더 높은 만족도를 보이고 있다. 반면 직무스트레스의 차이는 성별에 따라 나타나고 있지 않다.

또한 <표 4-15>에 나타난 바와 같이 연령에 따라서도 성장가능성 및 복리후생($p<0.05$)에 대한 만족도의 차이가 나타나고 있다. 특히 20대인 경우에는 성장가능성 및 복리후생(3.15)에 대한 만족도가 가장 크지만 고연령화 될수록 만족도가 떨어지고 있는 경향을 보인다.

<표 4-13> 내부고객의 성별에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	성별	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의확률
과업지원 및 작업환경	남성	82	3.22	0.704	265	3.228***	0.001
	여성	185	2.92	0.719			
물리적 환경	남성	83	3.01	0.816	279	1.542	0.124
	여성	198	2.85	0.738			
성취감 및 임파워먼트	남성	83	3.23	0.739	275	2.102**	0.036
	여성	194	3.03	0.711			
성장가능성 및 복리후생	남성	83	3.14	0.817	276	2.259**	0.025
	여성	195	2.92	0.731			
직무스트레스	남성	83	3.09	0.804	275	0.944	0.346
	여성	194	2.99	0.879			

주) *** p<0.01, ** p<0.05

<표 4-14> 내부고객의 학력에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	학력	N	평균	표준편차	자유도	t값	유의확률
과업지원 및 작업환경	고졸이하	45	2.99	0.774	265	-0.205	0.838
	대졸이상	222	3.02	0.719			
물리적 환경	고졸이하	49	2.88	0.799	279	0.174	0.862
	대졸이상	232	2.90	0.758			
성취감 및 임파워먼트	고졸이하	48	2.99	0.752	275	-1.116	0.265
	대졸이상	229	3.11	0.717			
성장가능성 및 복리후생	고졸이하	49	2.90	0.705	276	-0.878	0.380
	대졸이상	229	3.00	0.775			
직무스트레스	고졸이하	49	3.02	0.893	275	0.021	0.983
	대졸이상	228	3.02	0.851			

<표 4-15> 내부고객의 연령에 따른 내부고객 만족도의 차이

구분	연령				제공합 (집단간/ 집단내)	자유도 (집단간/ 집단내)	F비	유의 확률
	20대	30대	40대이상	전체평균				
과업지원 및 작업환경	3.10	2.97	2.97	3.01	0.94 139.72	2 264	0.88	0.41
물리적 환경	2.96	2.85	2.91	2.89	0.74 162.71	2 278	0.64	0.53
성취감 및 임과워먼트	3.05	3.14	3.06	3.09	0.46 144.11	2 274	0.44	0.64
성장가능성 및 복리후생	3.15	2.94	2.83	2.98	4.27 156.98	2 275	3.74**	0.02
직무스트레스	3.01	3.08	2.88	3.02	1.70 200.99	2 274	1.16	0.32

주) ** p<0.05

4) 내부고객의 만족도와 외부고객의 서비스질 평가

가설4는 내부고객의 만족도 구성요인과 사회복지시설의 외부고객들이 평가한 서비스질과의 관계성을 분석하기 위해 설정된 가설이다. 따라서 외부고객들이 평가한 신뢰·공감성, 확실성, 유형성 그리고 반응성 차원의 복지시설의 서비스질은 종속변수가 되고, 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경, 성취감 및 임과워먼트, 성장가능성 및 복리후생 그리고 직무스트레스 등 내부고객의 만족도 요인은 독립변수로 하여 다중회귀분석을 한 결과, <표 4-16>~<표 4-19>에 나타난 바와 같이 모두 유의적인 선형관계가 존재하고 있는 것으로 증명되었다. 그러나 내부고객의 만족도 구성요인에 의한 외부고객의 서비스질 평가의 설명정도는 약한 것으로 나타났다.

먼저, 신뢰·공감성 차원의 서비스질을 종속변수로 하여 내부고객만족도 구성요인이 미치는 영향을 다중회귀분석한 결과, <표 4-16>에 나타난 바와 같이 상관관계는 0.28로 내부고객의 만족도와 외부고객의 신뢰·공감성 차원의 서비스질은 서로 정(+)적인 관계를 보인다. 내부고객의 만족도 요인중 외부고객의 신뢰·공감성 차원의 서비스질에 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 베타값이 0.410인 성장가능성 및 복리후생이었다. 즉, 직업의 장래성이 좋고, 사회적으로 인정되며,

능력에 따라 승진할 수 있고, 직원들의 신분이 보장되며, 복리후생에 대한 만족이 이루어지면, 외부고객들은 신뢰·공감성 차원에서 높은 서비스질을 인식하게 된다. 반면 사회복지시설에서 사무기기 등 물리적 환경은 이와 같은 외부고객의 신뢰·공감성 차원에서의 서비스질에 대한 영향이 가장 적은 것으로 나타났다.

<표 4-16> 내부고객 만족요인이 신뢰·공감성 차원의 서비스질에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
신뢰 공감성	상수	4.174	0.357	0.000	11.69	0.000
	과업지원 및 작업환경	-0.147	0.173	-0.099	-0.85	0.395
	물리적 환경	-0.150	0.131	-0.106	-1.14	0.254
	성취감 및 임파워먼트	-0.048	0.166	-0.032	-0.29	0.771
	성장가능성 및 복리후생	0.573	0.133	0.410	4.32	0.000
	직무스트레스	0.025	0.078	0.020	0.32	0.748
R=0.28		R ² =0.08		F=4.3520	자유도=5/250/255	p=0.001

확실성 차원의 서비스질에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석한 결과, <표 4-17>에 나타난 바와 같이 상관관계는 0.27로 내부고객의 만족도와 외부고객의 확실성 차원의 서비스질은 서로 정(+)적인 관계를 보인다. 내부고객의 만족도 요인중 외부고객의 확실성 차원의 서비스질에 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 베타값이 0.375인 성장가능성 및 복리후생이었다. 즉, 직업의 장래성이 좋고, 사회적으로 인정되며, 능력에 따라 승진할 수 있고, 직원들의 신분이 보장되며, 복리후생에 대한 만족이 이루어지면, 외부고객들은 확실성 차원에서 높은 서비스질을 인식하게 된다. 반면 사회복지시설에서 과업지원 및 작업환경은 이와 같은 외부고객의 확실성 차원에서의 서비스질에 대한 영향이 가장 적은 것으로 나타났다.

<표 4-17> 내부고객 만족요인이 확실성 차원의 서비스질에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화 계수	t값	유의 확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
확실성	상수	3.661	0.252	0.000	14.55	0.000
	과업지원 및 작업환경	-0.093	0.122	-0.089	-0.77	0.444
	물리적 환경	-0.043	0.092	-0.044	-0.47	0.639
	성취감 및 임파워먼트	-0.057	0.117	-0.054	-0.49	0.627
	성장가능성 및 복리후생	0.368	0.094	0.375	3.93	0.000
	직무스트레스	0.024	0.055	0.027	0.43	0.668
R=0.27 R ² =0.07 F=3.9696 자유도=5/250/255 p=0.002						

유형성 차원의 서비스질에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석한 결과, <표 4-18>에 나타난 바와 같이 상관관계는 0.26으로 내부고객의 만족도와 외부고객의 유형성 차원의 서비스질은 서로 정(+)적인 관계를 보인다. 내부고객의 만족도 요인중 외부고객의 유형성 차원의 서비스질에 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 베타값이 0.269인 성장가능성 및 복리후생이었다. 즉, 직업의 장래성이 좋고, 사회적으로 인정되며, 능력에 따라 승진할 수 있고, 직원들의 신분이 보장되며, 복리후생에 대한 만족이 이루어지면, 외부고객들은 유형성 차원에서 높은 서비스질을 인식하게 된다. 반면 사회복지시설에서 과업지원 및 작업환경은 이와 같은 외부고객의 유형성 차원에서의 서비스질에 대한 영향이 가장 적은 것으로 나타났다.

<표 4-18> 내부고객 만족요인이 유형성 차원의 서비스질에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화 계수	t값	유의 확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
유형성	상수	3.575	0.288	0.000	12.43	0.000
	과업지원 및 작업환경	-0.192	0.139	-0.161	-1.38	0.169
	물리적 환경	0.165	0.106	0.146	1.56	0.120
	성취감 및 임과워먼트	-0.082	0.134	-0.068	-0.61	0.543
	성장가능성 및 복리후생	0.301	0.107	0.269	2.81	0.005
	직무스트레스	0.054	0.063	0.054	0.85	0.397
R=0.26		R ² =0.06		F=3.5348	자유도=5/250/255	p=0.004

반응성 차원의 서비스질에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석한 결과, <표 4-19>에 나타난 바와 같이 상관관계는 0.26으로 내부고객의 만족도와 외부고객의 반응성 차원의 서비스질은 서로 정(+)적인 관계를 보인다. 내부고객의 만족도 요인중 외부고객의 유형성 차원의 서비스질에 가장 큰 영향을 미치고 있는 요인은 베타값이 0.360인 성장가능성 및 복리후생이었다. 즉, 직업의 장래성이 좋고, 사회적으로 인정되며, 능력에 따라 승진할 수 있고, 직원들의 신분이 보장되며, 복리후생에 대한 만족이 이루어지면, 외부고객들은 반응성 차원에서 높은 서비스질을 인식하게 된다. 반면 사회복지시설에서 물리적 환경은 이와 같은 외부고객의 반응성 차원에서의 서비스질에 대한 영향이 가장 적은 것으로 나타났다.

<표 4-19> 내부고객 만족요인이 반응성 차원의 서비스질에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화 계수	t값	유의 확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
반응성	상수	3.706	0.224	0.000	16.58	0.000
	과업지원 및 작업환경	-0.055	0.108	-0.060	-0.51	0.611
	물리적 환경	-0.140	0.082	-0.160	-1.71	0.089
	성취감 및 임과워먼트	0.017	0.104	0.018	0.16	0.872
	성장가능성 및 복리후생	0.312	0.083	0.360	3.76	0.000
	직무스트레스	-0.007	0.049	-0.010	-0.15	0.879
R=0.26		R ² =0.06		F=3.4822	자유도=5/250/255	p=0.005

이상과 같이 가설4의 검증결과 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경, 성취감 및 임파워먼트, 성장가능성 및 복리후생, 직무스트레스 등의 내부고객 만족도 요인들은 외부고객의 서비스질 평가에 강하지는 않지만 영향을 미치고 있으며, 그 방향은 정(+)적이다. 특히 내부고객 만족도 요인 중에서 서비스질 평가에 가장 큰 영향력을 나타내는 것은 사회복지시설에서 성장가능성 및 복리후생이었다.

5) 내부고객의 만족도와 내부고객의 고객인식

가설5는 내부고객의 만족도가 높으면 내부고객의 외부고객만족도 인식이 긍정적인지를 검증하고자 한 것이다. 내부고객의 외부고객만족도 인식을 종속변수로 하고, 내부고객의 만족도 요인들을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 한 결과, <표 4-20>~<표 4-21>에 나타난 바와 같이 모두 유의적인 선형관계가 존재하고 있는 것으로 증명되었다.

먼저, <표 4-20>에 나타난 바와 같이 내부고객의 만족도 요인과 그들의 외부고객에 대한 만족도 인식간에는 높은 상관계수를 나타내고 있다. 즉, 내부고객의 만족도 요인과 고객만족노력간에는 0.62, 고객우선주의와는 0.40의 상관계수를 보이고 있다. 즉, 내부고객의 만족도와 내부고객들의 고객만족노력의 인식은 서로 높은 상관관계를 가지고 있고, 고객우선주의와도 상당한 상관관계가 있음을 보여준다. 특히 사회복지사와 같이 사회복지시설에 근무하고 있는 내부고객들은 성취감 및 임파워먼트가 외부고객을 만족시키려는 노력에 가장 큰 영향($\beta=0.528$)을 미치고 있는데, 이는 성취감 및 임파워먼트가 클수록 외부고객을 위한 만족노력에 대한 인식도 크다는 것을 의미한다.

한편 <표 4-21>에 나타난 바와 같이 사회복지시설에 근무하고 있는 내부고객들은 성취감 및 임파워먼트가 외부고객을 우선적으로 고려하려는 인식정도에도 가장 큰 영향($\beta=0.398$)을 미치고 있는데, 이는 성취감 및 임파워먼트가 클수록 외부고객을 우선적으로 생각하려는 인식에 중요하게 작용한다는 것을 의미한

다.

<표 4-20> 내부고객 만족요인이 고객만족노력측면의 고객인식에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
고객만족 노력	상수	2.191	0.171	0.000	12.78	0.000
	과업지원 및 작업환경	0.007	0.082	0.008	0.09	0.930
	물리적 환경	0.009	0.063	0.011	0.14	0.891
	성취감 및 임파워먼트	0.468	0.079	0.528	5.90	0.000
	성장가능성 및 복리후생	0.101	0.064	0.122	1.57	0.117
	직무스트레스	-0.137	0.038	-0.189	-3.64	0.000
R=0.62		R ² =0.38		F=30.927	자유도=5/243/248	p=0.000

<표 4-21> 내부고객 만족요인이 고객우선주의측면의 고객인식에 미치는 영향

구 분		비표준화계수		표준화계수	t값	유의확률
종속변수	독립변수	B	S.E.	Beta		
고객우선 주의	상수	3.026	0.216	0.000	14.03	0.000
	과업지원 및 작업환경	0.009	0.103	0.010	0.09	0.928
	물리적 환경	0.000	0.080	0.000	0.00	0.996
	성취감 및 임파워먼트	0.376	0.099	0.398	3.77	0.000
	성장가능성 및 복리후생	-0.031	0.081	-0.036	-0.39	0.697
	직무스트레스	-0.158	0.048	-0.201	-3.30	0.001
R=0.40		R ² =0.16		F=9.3464	자유도=5/244/249	p=0.000

6) 내부고객의 외부고객만족 인식과 외부고객의 서비스질 평가

가설6은 내부고객이 가지는 외부고객에 대한 만족인식과 외부고객이 평가하는 서비스질 간의 관계를 파악하려는 것이다. 이를 위해 먼저 상관관계분석을 하였는데, 그 결과는 <표 4-22>에 나타난 바와 같다.

즉, 내부고객이 가지는 외부고객만족 인식은 내부고객이 가지는 고객만족노력과 고객우선주로 파악되고 있는데, 이들 요인이 서비스질 평가차원인 신뢰·공감성, 확실성, 유형성 그리고 반응성 측면과 상관성이 있는지 분석한 것이다. 상관관계분석은 관계성 여부, 관계방향 그리고 관계정도 등 3가지를 파악하는데 이용되므로 이들 변수간의 관계를 이와 같은 관점에서 살펴보면 다음과 같다.

내부고객이 가지는 외부고객에 대한 만족인식과 외부고객이 평가하는 서비스질 간의 관계는 <표 4-22>에 나타난 바와 같이 모두 정(+)적인 관계성을 나타내고 있으며, 특히 내부고객들이 가지고 있는 외부고객들을 위한 고객만족노력과 외부고객들이 가진 서비스질 차원, 즉, 신뢰·공감성 차원과 다소 상관성을 보이지만 고객만족노력과 유형성의 서비스질 평가는 관계성이 가장 적다. 따라서 전반적으로 내부고객이 가진 외부고객에 대한 만족도의 인식과 외부고객이 서비스의 질을 평가하는 것과는 정(+)의 상관성을 가지지만 그 강도는 크지 않은 것으로 나타나고 있다.

<표 4-22> 내부고객의 고객인식과 외부고객의 서비스질 차원간의 상관관계

구분		신뢰공감성	확실성	유형성	반응성
고객만족노력	Pearson 상관계수	0.153	0.160	0.089	0.129
	유의확률 (양쪽)	0.012	0.009	0.146	0.034
고객우선주의	Pearson 상관계수	0.117	0.127	0.068	0.123
	유의확률 (양쪽)	0.054	0.037	0.263	0.044

3. 분석결과의 요약과 마케팅시사점

1) 분석결과의 요약

가설검증의 결과를 요약하면 <표 4-26>에 나타난 바와 같다. 가설에 따라 채택여부가 다르게 나타나 있는데, 이들을 다시 요약하면 다음과 같다.

첫째, 내부고객의 자격증 유무 및 고용형태에 따른 만족도의 차이는 없으나 내부고객의 직위에 따라 과업지원 및 작업환경($p<0.01$), 물리적 환경($p<0.05$), 성취감 및 임파워먼트($p<0.01$) 등에 대한 만족도의 차이가 있고, 내부고객의 업무영역에 따라서 과업지원 및 작업환경($p<0.01$)과 성장가능성 및 복리후생($p<0.05$)에 대하여 유의적인 차이를 보이며, 근속년수에 따라서 직무스트레스($p<0.05$)에 대한 만족도의 차이를 보인다.

둘째, 복지시설의 형태에 따라서는 성장가능성 및 복리후생($p<0.01$)에 대한 만족도의 차이가 있으나, 시설규모에 따라서는 유의적인 차이를 보이고 있지 않다.

셋째, 성별에 따라 과업지원 및 작업환경($p<0.01$), 성취감 및 임파워먼트($p<0.05$) 그리고 성장가능성 및 복리후생($p<0.05$)에 대한 만족도에서 유의적인 차이를 보이고, 연령에 따라서는 성장가능성 및 복리후생($p<0.05$)에 대한 만족도의 차이가 나타났다.

넷째, 내부고객의 만족도와 외부고객의 신뢰·공감성, 확실성, 유형성 그리고 반응성 차원의 서비스질은 서로 정(+)적인 관계를 보이며, 성장가능성 및 복리후생 요인이 가장 큰 영향을 미친다.

다섯째, 내부고객의 만족도와 내부고객들의 고객만족노력의 인식은 서로 높은 상관관계를 가지고 있고, 고객우선주의와도 상당한 상관관계가 있다. 사회복지시설의 내부고객들은 성취감 및 임파워먼트가 가장 큰 영향요인이다.

<표 4-23> 가설검증결과의 요약

구분	독립변수	종속변수(t/F)					F	기각 여부
		과업지원 및 작업환경	물리적 환경	성취감/임 과워먼트	성장가능성 /복리후생	직무스 트레스		
가설1	직위	2.390**	2.036**	3.577***	1.664*	1.254	-	부분 채택
	자격증	1.024	0.372	1.628	1.100	0.088	-	기각
	고용형태	1.118	0.723	1.078	1.299	0.036	-	기각
	업무영역	2.587***	1.815	1.245	2.385**	1.295	-	부분 채택
	근속년수	0.30	0.925	0.50	0.38	2.96**	-	부분 채택
가설2	시설형태	1.264	-1.449	1.143	2.875***	-0.445	-	부분 채택
	시설규모	2.49*	1.13	2.48*	0.32	0.28	-	기각
가설3	성별	3.228***	1.542	2.102**	2.259*	0.944	-	부분 채택
	학력	-0.205	0.174	-1.116	-0.878	0.021	-	기각
	연령	0.88	0.64	0.44	3.74**	1.16	-	부분 채택
구분	종속변수	독립변수(t)					F	기각 여부
		과업지원 및 작업환경	물리적 환경	성취감/임 과워먼트	성장가능성 /복리후생	직무스 트레스		
가설4	신뢰· 공감성	-0.85	-1.14	-0.29	4.32	0.32	4.352***	채택
	확실성	-0.77	-0.47	-0.49	3.93	0.43	3.9696***	채택
	유형성	-1.38	1.56	-0.61	2.81	0.85	3.5348***	채택
	반응성	-0.51	-1.71	0.16	3.76	-0.15	3.4822***	채택
가설5	고객만족 노력	0.09	0.14	5.90***	1.57	-3.64***	30.927***	채택
	고객우선 주의	0.09	0.00	3.77***	-0.39	-3.30***	9.3464***	채택
구분		신뢰·공감성 (r)	확실성 (r)	유형성 (r)	반응성 (r)	-	-	기각 여부
가설6	고객만족 노력	0.153**	0.160***	0.089	0.129**	-	-	부분 채택
	고객우선 주의	0.117*	0.127**	0.068	0.123**	-	-	부분 채택

주) *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1

여섯째, 내부고객이 가지는 외부고객에 대한 만족인식과 외부고객이 평가하는 서비스질 간의 관계는 전반적으로 정(+)의 상관성을 가지지만 그 강도는 크지 않

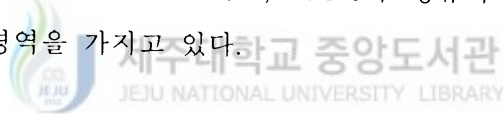
다.

한편 내부고객의 만족도 요인을 토대로 하여 유사한 대상들끼리 집단화하는 군집분석에서는 첫째, 성장가능성 및 복리후생에 대하여 만족도가 높은 집단은 84.6%가 4급 이하의 직원들이며, 정규직이 96.9%이고 주로 전문분야(75.4%)의 업무영역을 가지고 있다. 또한 학력별로는 84.6%가 대졸이상이다.

둘째, 과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단은 71.4%가 관련자격을 가지고 있고, 정규직(71.4%)이며, 복지사 등 전문분야(71.4%)의 업무영역을 가지고 있으며, 학력별로는 대졸이상이 76.2%에 이른다.

셋째, 과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단은 73.8%가 관련자격을 가지고 있고, 90.2%가 정규직이며, 88.5%는 복지사 등 전문분야의 업무영역을 가지고 있고, 여성(78.7%)이 많으며, 85.2%는 대졸이상이다.

넷째, 직무스트레스를 덜 받는 집단은 71.4%가 생활시설에서 근무하는 내부고객이며, 90.5%가 4급 이하의 직원들이고, 90.5%가 정규직이며, 90.5%가 복지사 등 전문분야의 업무영역을 가지고 있다.



2) 마케팅 시사점

(1) 내부고객의 세분화

본 절에서의 내부고객 세분화 분석은 내부고객의 만족도 요인을 토대로 하여 유사한 대상들끼리 집단화하는 군집분석(Cluster analysis)을 이용하였다. 군집분석은 다변량통계기법중의 하나로 이 분석에 의해 두 개 이상의 집단이 형성되며 각 집단을 군집(cluster)이라 부른다. 이 분석의 핵심은 군집내의 구성원들은 가급적 유사하게 그리고 군집들간에는 가급적 상이하게 대상들을 집단화하는데 있다.¹³⁶⁾

<표 4-23>은 내부고객의 만족도 구성요인을 가장 잘 설명하는 군집수를 파

136) 이학식·김영, 『SPSS 10.0 매뉴얼』, 법문사, 2001, p.365.

악하여 각 군집별 최종군집 중심치를 요약해놓은 것이다. 본 표에 나타난 제1군집은 성장가능성 및 복리후생에 높은 만족도를 보인 대표적인 집단이며, 전체 응답자중 65명이 여기에 속한다. 제2군집은 과업지원 및 작업환경에 대한 만족도가 높은 편이지만 물리적 환경, 성취감 및 임파워먼트, 성장가능성 및 복리후생, 직무스트레스 등 모든 구성요인에 고른 특성이 나타나 있다. 제3군집은 여러 내부고객 만족도 구성요인의 특성을 나타내지만 과업지원 및 작업환경에 대한 만족도가 가장 높은 집단이며, 21명이 여기에 속한다. 제4군집은 제2군집과 마찬가지로 특정 만족도 요인의 특성을 반영하지 못하고 있다. 제5군집은 성취감 및 임파워먼트에 대한 만족도가 가장 높은 집단이며, 제6군집은 직무스트레스를 가장 적게 받는 집단이다.

이에 따라 이하의 분석에서는 성장가능성 및 복리후생, 과업지원 및 작업환경, 성취감 및 임파워먼트 그리고 직무스트레스 등의 특성을 가장 잘 반영하고 있는 4개 집단을 대상으로 이들의 시설특성, 업무특성 그리고 인구통계적 특성별 분포를 파악해 본다.



<표 4-24> 최종군집중심치

군집수	과업지원 및 작업환경	물리적 환경	성취감 및 임파워먼트	성장가능성 및 복리후생	직무 스트레스	사례수	백분비 (%)
1군집	3.436	3.354	3.482	3.535	2.682	65	25.4
2군집	1.911	1.880	1.875	1.870	1.850	20	7.8
3군집	4.259	4.010	4.190	4.048	3.984	21	8.2
4군집	3.082	2.868	3.081	3.094	3.539	68	26.6
5군집	2.709	2.695	2.918	2.600	2.421	61	23.8
6군집	2.063	1.648	2.151	1.943	4.175	21	8.2

(2) 내부고객의 업무특성에 따른 세분화

<표 4-24>는 내부고객의 만족도 요인을 토대로 사회복지시설 및 업무관련

특성에 따라 그 구성비가 어떤 특징을 보이는지 비교한 것이다.

먼저 성장가능성 및 복리후생에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 시설형태별로 생활시설(55.4%)에 포함된 내부고객이 많으며, 시설규모별로는 대규모(53.8%), 중규모, 소규모 순이다. 직위에 있어서는 84.6%가 4급 이하의 직원들이며, 67.7%가 관련자격증을 가지고 있다. 대부분이 정규직(96.9%)이며 계약직이나 일용직(3.1%)의 내부고객들은 매우 적은 비율을 보이고 있다. 또한 복지사 등 관리행정 이외의 전문분야(75.4%)의 업무영역을 가지고 있고, 35.4%가 1년이하의 근속년수를 가지고 있다.

과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 시설형태별로 생활시설(57.1%)에 포함된 내부고객이 많으며, 시설규모별로는 대규모(47.6%), 중규모, 소규모 순이다. 직위에 있어서는 66.7%가 4급 이하의 직원들이며, 71.4%가 관련자격증을 가지고 있다. 대부분이 정규직(71.4%)이며, 복지사 등 관리행정 이외의 전문분야(71.4%)의 업무영역을 가지고 있고, 57.1%가 1년이하의 근속년수를 가지고 있는 반면 3년 이하의 내부고객은 4.8%에 불과하다.

성취감 및 임파워먼트에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 시설형태별로 생활시설(57.4%)에 포함된 내부고객이 많으며, 시설규모별로는 중간규모(55.7%)의 시설에 근무하는 직원이 많다. 직위에 있어서는 86.9%가 4급 이하의 직원들이며, 73.8%가 관련자격증을 가지고 있다. 대부분이 정규직(90.2%)이며, 복지사 등 관리행정 이외의 전문분야(88.5%)의 업무영역을 가지고 있고, 32.8%가 1년이하의 근속년수를 가지고 있다.

직무스트레스를 덜 받는 집단의 특성을 보면, 시설형태별로 생활시설(71.4%)에 포함된 내부고객이 많으며, 시설규모별로는 대규모(61.9%), 중규모와 소규모 순이다. 직위에 있어서는 90.5%가 4급 이하의 직원들이며, 52.4%가 관련자격증을 가지고 있다. 대부분이 정규직(90.5%)이며, 복지사 등 관리행정 이외의 전문분야(90.5%)의 업무영역을 가지고 있고, 52.4%가 1년이하의 근속년수를 가지고 있다.

<표 4-25> 내부고객의 만족도 요인에 따른 시설 및 업무관련 특성별 구성비율

구분		세분군집				전체
		성장가능성/ 복지후생	과업지원/ 작업환경	성취감/ 임과워먼트	직무 스트레스	
시설형태	이용시설	44.60	42.90	42.60	28.60	41.70
	생활시설	55.40	57.10	57.40	71.40	58.30
시설규모	소규모	6.20	14.30	8.20	19.00	9.50
	중규모	40.00	38.10	55.70	19.00	42.90
	대규모	53.80	47.60	36.10	61.90	47.60
직위	3급주임이상	15.40	33.30	13.10	9.50	16.10
	4급이하	84.60	66.70	86.90	90.50	83.90
자격증	소지	67.70	71.40	73.80	47.60	67.90
	미소지	32.30	28.60	26.20	52.40	32.10
고용형태	정규직	96.90	85.70	90.20	90.50	92.30
	계약·일용직	3.10	14.30	9.80	9.50	7.70
업무영역	관리행정	24.60	28.60	11.50	9.50	18.50
	기타전문	75.40	71.40	88.50	90.50	81.50
근속년수	1년이하	35.40	57.10	32.80	52.40	39.30
	2년이하	24.60	14.30	26.20	9.50	22.00
	3년이하	10.80	4.80	14.80	19.00	12.50
	3년이상	29.20	23.80	26.20	19.00	26.20

(3) 내부고객의 인구통계적 특성에 따른 세분화

<표 4-25>는 내부고객의 만족도 요인을 토대로 내부고객들의 인구통계적 특성에 따라 그 구성비가 어떤 특징을 보이는지 비교한 것이다.

먼저 성장가능성 및 복지후생에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 남성보다 여성(58.5%)이 다소 많으며, 대졸이상(84.6%)이 대부분을 차지하고 30대(46.2%)의 연령층이 많다.

과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 여성보다 남성(57.1%)이 다소 많으며, 대졸이상(76.2%)이 상당부분을 차지하고, 30대

(61.9%)의 연령층이 상당히 많다.

성취감 및 임파워먼트에 대하여 만족도가 높은 집단의 특성을 보면, 남성보다 여성(78.7%)이 상당히 많으며, 대졸이상(85.2%)이 대부분을 차지하고 30대(45.9%)의 연령층이 많다.

직무스트레스를 덜 받는 집단의 특성을 보면, 남성보다 여성(66.7%)이 다소 많으며, 대졸이상(66.7%)이 더 많은 비율을 차지하고, 30대(61.9%)의 연령층이 많은 반면 20대의 연령층은 4.8%에 불과하다.

<표 4-26> 내부고객의 만족도 요인에 따른 내부고객의 인구통계적 구성비율

구분		세분군집				전체
		성장가능성/ 복지후생	과업지원/ 작업환경	성취감/ 임파워먼트	직무 스트레스	
성별	남성	41.50	57.10	21.30	33.30	35.10
	여성	58.50	42.90	78.70	66.70	64.90
학력	고졸이하	15.40	23.80	14.80	33.30	18.50
	대졸이상	84.60	76.20	85.20	66.70	81.50
연령	20대	33.80	23.80	36.10	4.80	29.80
	30대	46.20	61.90	45.90	61.90	50.00
	40대이상	20.00	14.30	18.00	33.30	20.20

(4) 가설검증에 따른 시사점

본 연구는 사회복지시설의 내부고객의 만족도와 외부고객의 서비스질 평가간의 관계를 파악하고자 하는 연구목적에 포함하고 있다. 이는 사회복지시설의 내부고객인 종업원과 외부고객인 클라이언트간의 연계적 연구를 시도하고 있다. 그 결과 조직단위, 내부고객의 개인단위, 그리고 외부고객인 개인단위 측면 등 여러 방향에서 시사점을 제안할 수 있을 것이다.

먼저 내부고객이 서비스를 생산하는데 필요한 조직은 첫째, 사회복지시설에 종사하는 직원들을 고객으로써 인식하여야 한다. 따라서 내부고객에 대한 동기부여뿐만 아니라 그들의 정신적, 물질적 보상이 따르는 제도의 도입을 적극적으로 계획하고, 실행해가는 노력이 점진적으로 가시화 되어가야 한다. 특히 이러한 노력은 내부고객이 인식하는 노동생활의 질이 높을수록 그들의 동기는 강할 것이므로 고객으로 인식된 직원에게 제공되는 직무 및 작업환경으로부터 서비스의 생산 등 조직내에서 그들의 역할에 충실해질 것이고, 조직에 대한 충성도도 높아짐으로써 결국 조직을 활성화하고, 발전시켜나가게 되어, 추가적으로 새로운 직원의 채용 및 훈련 등에 소요되는 여러가지 비용부담을 감소시키고 뿐만 아니라 기존자원의 활성화를 통해 조직생산성이 현저히 높아질 것이다.

둘째, 사회복지시설내 내부커뮤니케이션을 강화하고 임파워먼트와 팀워크도 장려해야 한다.

사회복지시설에 종사하는 내부고객들은 앞서 언급한 바와 같이 행정업무와 일선에서 외부고객과 직접 접촉하면서 서비스를 생산하는 복지사 등의 전문가들로 구성된 조직체이다. 따라서 직원간의 접촉이 다른 조직에 비해 상대적으로 적고 클라이언트와의 접촉이 많으므로 내부적인 커뮤니케이션 채널을 보장하거나 활성화시키고, 다른 한편으로는 부서간 팀워크도 강조하면서, 각 전문가에게는 차별화되고 맞춤형의 전략에 따라 자율성을 확보해주어야 한다. 이러한 방법으로는 부서간이나 직원간 공동으로 이용할 수 있는 접촉장소를 만들어 활용하고, 주기적인 행사, 예를 들면, 행정부서의 내부고객과 전문분야의 내부고객이 서로 하나의 목표를 달성하기 위해 하나의 업무에 공동참여하도록 하여 상호간의 이해의 폭을 넓혀준다. 또는 각각의 업무특성 및 업무범위를 여러 핵심정도의 단계에 따라 문서 등으로 가시화할 필요가 있다. 단기적으로 내부고객의 선발과 훈련에 많은 투자가 필요하고 노무비가 상승하지만, 장기적으로는 서비스전달시 고객의 반응이 즉각적이고 내부고객들의 직무만족과 자기만족이 상승할 것이며, 권한이 부여된 내부고객들은 아이디어의 원천이 될 것이다.

셋째, 세분화된 내부고객에 대하여 탄력성 있는 제도 등 관련전략을 개발할

필요가 있다. 우리나라 사회복지시설은 영세성을 벗어나지 못하는 소규모의 시설이 많기는 하지만, 이미 내부고객도 개인적 욕구나 라이프스타일 등에 따라 세분화하고 이를 활용할 수 있다는 연구가 있다. 본 연구에서는 사회복지시설의 형태, 규모, 업무특성, 인구통계적 특성에 따라 세분화된 내부고객이 어떻게 분포되어 있는지 소개하였다. 이에 따르면, 4급 이하의 내부고객은 성장가능성에 대한 만족도가 높지만 3급 이상으로 올라가면 만족비율이 떨어지고 있으므로 직급의 조정도 고려할 만하며, 여성의 구성비가 높은 점을 감안하여 근무시간이 연동적으로 이루어질 필요가 있다. 또한 과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단은 관련자격증을 많이 가지고 있는 점을 고려해 일반 행정업무에 종사하는 내부고객까지도 관련자격증의 획득을 독려하는 장치가 도입될 필요가 있다. 이로써 내부고객의 만족도를 한층 더 높이고 나아가 외부고객에게도 더 나은 서비스 질을 제공할 수 있을 것이다.



V. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 사회복지시설의 내부고객의 만족도와 외부고객의 서비스질 평가간의 관계를 파악하고, 사회복지시설 종사자의 업무구분단위 등 여러 특성에 따른 만족도의 차이를 분석하며, 내부고객 만족도에 따라 내부고객을 세분화하고, 세분화된 집단들의 특성을 파악함으로써 사회복지시설에서의 근로생활의 질과 관련한 내·외부마케팅 활성화를 위한 제안을 제시하고자 하였다.

사회복지시설들의 고객만족경영의 실천이 시급해지면서 대고객서비스 향상을 위한 내부고객만족에 대한 관심이 증대되고 있다. 서비스업을 포함한 몇몇 사업장들에서 노사간 이해차이로 상호갈등이 종종 목격되고 있는데, 이와같은 불행을 예방하기 위해 사회복지시설을 경영하는 최고경영자는 파업이나 노사분규만 해결하면 된다는 근시안적 사고를 지양하고 장기적 안목을 가질 필요가 있다. 내부고객인 직원이 직장 내에서 재미있고 활기차게 일할 수 있는 여건을 조성해주는 것이 무엇보다도 중요하며, 이는 근로여건개선, 복지향상, 다양한 인센티브 등 경제적 문제해결은 물론 동호회 활동지원, 직원의 고충처리 등 세세한 부분까지 직원을 배려하는 내부마케팅이 필요한 이유이다.

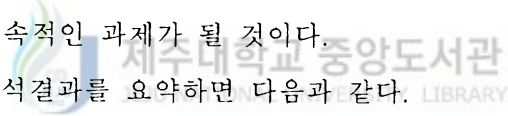
또한 외부마케팅 강화가 필요한 이유는 정부당국으로 하여금 사회복지시설 종사자들의 미래에 대한 성장가능성의 희망과 경제적 안정을 도모할 수 있도록 복지정책을 유도함으로써 내부고객, 즉 복지시설 종사자들의 이직율을 최소화시키면서 일의 만족으로 이어지도록 하여 이들을 대상으로 하는 영유아, 장애인, 노인 등 외부고객들의 복지시설 이용에 만족을 느끼도록 해야 할 것이다.

사회복지조직은 세가지 자율적 영역을 고려해 볼 수 있는데, 이사회로 대표되는 정치영역, 조직의 관리자로 대표되는 행정영역, 사례관리자로 대표되는 서비스영역이 있다. 이와 같은 조직은 각 영역에 따라 목표가 다를 수 있지만 궁극적으로는 고객의 만족에 있다. 따라서 고객만족경영을 효과적으로 추진하기 위해서

는 고객이라는 개념을 고객의 만족에 영향을 줄 수 있는 가치전달에 관련된 포괄적인 관여자로서의 고객인 중간고객과 고객의 욕구충족을 위한 가치를 생산하고 제공하는 조직의 구성원인 내부종업원까지도 고객의 범주에 포함시켜야 한다.

사회복지시설에서 행정업무와 같이 자신이 외부고객에게 직접 서비스를 하고 있지 않다면 고객과 접하는 복지사 등 전문적 지식과 소양을 갖춘 내부고객 뒤에서 적극적으로 프로그램을 준비하고 이의 실행을 지원해야 한다.

내부고객의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 요인 등 여러가지가 있으나 직무자체에 대한 만족뿐만 아니라 직장생활의 질, 임파워먼트, 직무스트레스 등과 같은 개념도 내부고객의 만족을 위해 도입되어야 한다. 한편 사회복지시설에서 서비스를 생산해내는 내부고객은 자신들의 서비스 질에 대한 평가가 높은 편이며, 반면 이를 이용하는 외부고객들은 이러한 서비스 질에 대한 평가가 상대적으로 낮게 나타남으로써, 고객간 갭이 존재함을 알 수 있으므로 서비스제공자 측면에서 객관적인 서비스질의 평가와 더불어 이를 향상시킬 수 있는 방안이 지속적인 과제가 될 것이다.

본 연구의 실증분석결과를 요약하면 다음과 같다. 

첫째, 내부고객의 자격증 유무 및 고용형태에 따른 내부고객의 만족도의 차이는 없는 것으로 나타났다.

둘째, 3급 주임급 이상의 내부고객들이 4급 이하의 내부고객보다 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경, 성취감 및 임파워먼트 등에 대한 만족도가 더 높게 분석되었다.

셋째, 관리행정분야에서 일하는 내부고객이 과업지원 및 작업환경과 성장가능성 및 복리후생에 대한 만족도가 이외의 분야에서 근무하는 내부고객보다 더 높은 것으로 나타났다.

넷째, 근속년수가 1년 이하인 내부고객들이 직무스트레스를 덜 받는 것으로 분석되었다.

다섯째, 이용시설 형태의 복지시설에 근무하는 내부고객들이 성장가능성 및 복리후생에 대한 만족도가 높으나 복지시설의 규모와는 상관이 없는 것으로 나

타났다.

여섯째, 남성이 여성보다 과업지원 및 작업환경, 성취감 및 임파워먼트 그리고 성장가능성 및 복리후생에 대한 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

일곱째, 연령별로 20대의 내부고객이 성장가능성 및 복리후생에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

여덟째, 외부고객의 신뢰·공감성, 확실성, 유형성 그리고 반응성 차원의 서비스질은 내부고객의 만족도 구성요인과 관계성을 가지며, 성장가능성 및 복리후생요인이 가장 큰 영향요인이다.

아홉째, 내부고객의 만족도 요인과 내부고객들의 외부고객을 위한 고객만족노력은 높은 관계성을 가지며, 고객우선주의와도 상당한 관계성이 있다. 특히 사회복지시설의 내부고객들은 성취감 및 임파워먼트가 외부고객에 대한 인식에 가장 큰 영향요인으로 작용한다.

열번째, 내부고객의 만족도 구성요인은 과업지원 및 작업환경, 물리적 환경, 성취감/임파워먼트, 성장가능성/복리후생, 직무스트레스 등 5개 요인이 추출되었다.

열한번째, 내부고객이 가지는 외부고객에 대한 만족인식과 외부고객이 평가하는 서비스질 간의 관계는 전반적으로 정(+)의 상관성을 가지지만 그 강도는 약한 편이다.

한편 내부고객의 만족도 요인을 토대로 내부고객을 세분화한 결과는 다음과 같다.

첫째, 성장가능성 및 복리후생에 대하여 만족도가 높은 집단은 4급 이하의 내부고객들이며, 정규직이 많고, 주로 전문분야의 업무영역을 가지고 있고, 대졸이상이 많은 것으로 분석되었다.

둘째, 과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단은 관련자격증을 많이 가지고 있으며, 정규직이 많고, 전문분야의 업무영역을 가지고 있으며, 대졸이상이 많다.

셋째, 과업지원 및 작업환경에 대하여 만족도가 높은 집단은 관련자격증을 많

이 가지고 있고, 대부분이 정규직이며, 복지사 등 전문분야의 업무영역을 가지고 있는 여성이 많으며, 역시 대졸이상이 많은 것으로 분석되었다.

넷째, 직무스트레스를 덜 받는 집단은 생활시설에서 근무하는 내부고객이며, 4급 이하의 직원들이 많고, 대부분 정규직이며, 복지사 등 전문분야의 업무영역을 가지고 있는 것으로 나타났다.

2. 연구의 한계점과 미래연구의 방향

본 연구는 내부고객인 사회복지시설 종사자의 만족도와 외부고객인 클라이언트의 서비스질 평가간의 관계를 파악하기 위해 실증연구를 하였는데, 연구과정에 나타난 한계는 다음과 같다.

응답대상이 사회복지시설에 종사하는 내부고객이므로 시설별 분석을 위해서는 충분한 양의 설문이 전국적으로 배포되어야 하나, 제주지역에 한정함으로써 전수조사를 하더라도 충분한 설문의 확보가 어려워 일반화에 한계가 있다. 또한 사회복지시설의 외부고객이 주로 저연령층이거나 응답에 어려움이 있는 경우가 많아 외부고객을 대상으로 한 성실한 설문의 확보에 어려움이 있었다. 향후 연구는 사회복지시설의 성격상 시설의 종류 및 역할 그리고 시설의 이용자가 매우 다양하므로 전체적인 연구보다는 분야별, 종류별 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌 및 논문

- 고재건, 「서비스 품질경영론」, 제주대학교 출판부, 1999.
- 곽동성·강기두, 「서비스마케팅」, 동성사, 1999.
- 김종재, 「조직행위론」, 박영사, 1991.
- 김형길·정구도·이정완, 「벤처기업의 창업과 경영」, 도서출판 두남, 2001.
- 남상만·나운환·유명화, 「장애인복지개론」, 홍익재, 2002.
- 리차드장·케이스 켈리, 이상욱·장윤현·이성호·류한호 옮김, 「내부고객만족과 효과측정」, 21세기북스, 1997.
- 신상준, 「복지행정론」, 대구대학교 출판부, 1983.
- 신철우, 「조직행동론」, 문영사, 1999.
- 안대희, 「서비스 마케팅(관리적접근)」, 두남, 2001.
- 이명식, 「서비스 마케팅」, 형설출판사, 2000.
- 이무웅·우영제, 「정보사회와 인간관계론」, 백산출판사, 1995.
- 이상문, 「총체적 품질경영과 리더쉽」, 형설출판사, 1998.
- 이상환·이재철, 「서비스마케팅」, 삼영사, 1998.
- 이유재, 「서비스마케팅」, 학현사, 제2판, 2001.
- 이종목, 「직무스트레스의 원인, 결과 및 대책」, 성원사, 1989.
- 장인협, 「사회복지개론」, 한국사회개발연구원, 1984.
- 전인수, 「서비스마케팅」, 도서출판 석정, 1998.
- 채서일, 「사회과학 조사방법론」, 법문사, 1990.
- 최덕철, 「서비스마케팅」, 학문사, 1997.
- 최종태, 「현대 인사관리론」, 박영사, 1988.
- 황용철, 「소비자행동론」, 제주대학교출판부, 1998.
- 황진수, 「현대 복지행정론」, 대영문화사, 1993.

- 하이테크마케팅연구소, 「고객만족도 조사의 체계」, 하이테크마케팅연구소, 1992.
- 한국능률협회 컨설팅, 「고객만족 행동혁신과정」, 한국능률협회유통·마케팅팀, 1996.
- 한국사회개발협회, 「사회개발」, 1980.
- 곽동성·강기두, “내부서비스품질이 종업원만족과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국마케팅저널」 제1권 제4호, (1999).
- 곽연희, “사회복지관 운영여건이 선임사회복지사의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1997.
- 구재관, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구 -재가노인복지 기관을 중심으로”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1997.
- 김영란, “경기도 지역사회정신보건센터의 실무자의 직무만족에 관한 연구”, 「정신보건과 사회사업」, Vol.8 No.1, 1999.
- 김영식, “사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 2000.
- 김용기, “QWL의 충족과 한국기업의 경영에 있어서 Motivation 특성”, 「영남대학교 논문집」, 제11집.
- 김희연, “사회복지사의 직무만족 결정요인에 관한 연구”, 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 1997.
- 박수희, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 건국대학교 사회과학대학원, 2001.
- 서병인·백유성, “한국기업의 QWL 구성요인에 관한 연구”, 「경영학연구」, 제23권 제3호, 1993.
- 설진화, “정신보건영역에서의 사회복지사의 직무만족도”, 「정신보건과 사회사업」, 한국정신보건사회사업학회, 1999.

- 송병식, “국제품질보증인증제도에 관한 연구”, 「산경논집」 제12집, 제주대학교 관
광산업연구소, 1998.
- 유병주, “직무만족과 직무수행에 관한 연구”, 박사학위논문, 고려대학교 대학원, 1982.
- 유숙자, “사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계연구”, 석사학위논문, 가톨릭
대학교 대학원, 1999.
- 이동한, “장애인서비스 고객만족 결정요인에 관한 연구”, 박사학위논문, 제주대학교
대학원, 1999.
- 이수진, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 석사학위논문, 이화여대대학원, 1993.
- 이채원, “의료사회사업가의 역할갈등 및 역할보호성과 직무만족에 관한 연구”, 석사
학위논문, 서울대학교 대학원, 1995.
- 이현주, “사회복지조직 구성원의 조직간 관계-장애인복지 관련조직을 중심으로”, 박
사학위논문, 서울대학교 대학원, 1997.
- 조광행 · 박봉규, “점포충성도에 대한 전환장벽과 고객만족의 영향력에 관한 실증적
연구”, 「경영학연구」 제28권 제1호, (1999).
- 추현 · 정종찬, “노동생활의 질에 관한 이론적 고찰”, 「경영학논집」 제15권 제1호,
1989.

2. 외국문헌 및 논문

- Albrecht, K., *Organization Development*, Prentice-Hall, 1983.
- Chang, Y. N. & Flores F. C., *Business Policy and Strategy*, Goodyear, 1980.
- Dessier, G., *Organization Theory-Integrating Structure and Behavior*, Practice
Hall Inc., 1981.
- Friedlander, W. A. and Apte, R. Z., *Introduction to Social Welfare*, 4th ed.,
Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1974.
- Huse, E. F. and Cummings, T. G., *Organizational Development and Change*,
West Public., 1985.

- Patti, R. J., *Social Welfare Administration: Managing Social Program in a Developmental Context*, New Jersey: Prentice Hall, 1983.
- Peel, M., *Customer Service: How to Achieve Total Customer Satisfaction*, Kogan Page Limited., 1987.
- Rapp, C. A. and Poertner, J., *Social Administration: A Client-centered Approach*, New York, NT: Congress, 1992.
- Reitz, H. T., *Behavior in Organization*, Richard Irwin, Inc., 1981.
- Robbins, S. P., *Organizational Behavior*, 8th ed., Prentice Hall Inc, 1998.
- Romanyshyn, J. M., *Social Welfare*, N.Y: Random House, 1971.
- Skidmore, R. A., *Social Work Administration: Dynamic Management and Human Relationship*, 3rd ed., Boston. MA: Allyn and Bacon, 1993.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, 1990.
- Atkins, P. M., Marshall, B. S. and Javalgi, R. G., "Happy Employees Leads to Loyal Patients", *Journal of Health Care Marketing*, Vol.16, No.4, 1996.
- Ayal, Pines and Ditsa, Kafry, "Occupational Tedium in the Social Services", *Journal of Social Work*, Vol.23, 1987.
- Barber, G., "Correlates of Job Staisfaction Among Human Service Workers", *Administration in Social Work*, Vol.10, Spring, 1986.
- Begley, T. M. and Czajka, J. M., "Panel Analysis of the Moderating effects of Commitment on Job Satisfaction, Intent to Quit and Health Following Organizational Change", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, 1993.
- Bennet, A., "As Pool of Skilled Help Tightens, Firms Move to Broaden Their Role", *Wall Street Journal*, May, 1989.



- Boys, G A., "Linking Services for the Chronically Ill: A Study of Interorganizational Relations", Unpublished doctoral dissertation, Case Western Reserve University, 1984.
- Carman, J. M., "Customer Perceptions of Service Quality ; An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Vol.66, No.1, Spring 1990.
- Chaston, J., "Internal Customer Management and Service Gap within the UK Manufacturing Sector", *International Journal of Operations and Production*, Vol.14, No.9, 1994.
- Conger, J. A. & Kanungo, R. N., "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice," *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, 1988.
- Cronin, Jr. J. J. and Taylor, S. A., "Measuring Service Quality; A Reexamination and Extension, " *Journal of Marketing*, Vol.56, 1992.
- DeCotiis, T. A. and Summers, T. P., "A Path Analysis of a Model of the Antecedents of Consequences of Organizational Commitment", *Human Relations*, 40, 1987.
- Edvardsson, B., Larsson, G. and Setterlind, S., "Internal Service Quality and the Psychological Work Environment: An Empirical Analysis of Conceptual Interrlations", *The Service Industries Journal*, Vol.17, No.2, 1997.
- Gronroos, C., "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, No.4. 1984.
- Hallowell, R. L., Schlesinger, L. A. and Zomitsky, J., "Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management", *Human Resource Planning*, Vol.19, No.2, 1996.
- Jenkins, D. C., "Psychologic and Social Precursors of Coronary Disease (II)", *New England Journal of Medicine*, 284, 1981.

- Martin, W. B., "A New Approach to Understanding and Teaching of Service Behavior", *Hospitality Education and Research Journal*, Vol.11. No.2, 1987.
- McNeely, R. L., "Organizational Patterns and Work Satisfaction in a Comprehensive Human Service Agency : An Empirical Test", *Human Relations*, Vol.36, No.10, 1983.
- Mirvis, P. H. & Lawler, III E. E., "Accounting for the Quality of Work Life", *Journal of Occupational Behavior*, Vol.5, 1984.
- Mount, J. K., "Convergence in Interorganizational Relations: Comparison of Organization-Level and Individual-Level Networks", Unpublished doctoral dissertation, Purdue University, 1985.
- Nicholson, N., Brown, C. A. & Chadwick-John, J. K., "Absence from Work and Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*, Vol.61, 1986.
- Oliver, R. L., "Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting," *Journal of Retailing*, Vol.57, Fall, 1981.
- Rosenbluth, H., "Tales from a Nonconformist Company", *Harvard Business Review*, July ~ August, 1991.
- Schlesinger, L. A. and Heskett J. L., "Putting the Service-Profit Chain to Work", *Harvard Business Review*, Vol.72, No.2, 1994.
- Spreitzer, T. A., "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation," *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, 1995.
- Tse, D. K. and Wilton, P. C., "Models of Consumer Satisfaction : An Extention", *Journal of Marketing Research*, May, 1988.
- Westbrook, R. A. and Reilly, M. D., "Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction," *Advances in Consumer Research*, 1983.

- Woodard, K. L. and Doreian, P., "Utilizing and Understanding Community Service Provision Networks: A Report of three Case Studies Having 583 Participants", *Journal of Social Service Research*, Vol.18, No.3, 1994.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L., "Problems and Strategies in Services Marketings", *Journal of Marketing*, Vol.49, 1985.



설문지

(직원용)

I. 사회복지시설 내부고객의 만족도

안녕하십니까?

저는 제주대학교대학원 석사과정에 재학중인 변효숙 입니다.

본 설문은 사회복지 서비스기관을 이용하는 외부고객인 이용자들이 느끼는 서비스 질과 서비스기관의 내부고객인 종사자들이 조직 내에서 느끼는 만족도 간의 관계성을 파악하여, 내부고객은 더 만족스런 직장생활을 영위하고, 외부고객은 더 질 좋은 서비스를 받도록 하는 데 기초연구가 될 것입니다.



이 설문조사의 자료는 순수한 학문 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드리며, 특정 답이 정해진 것이 아니므로 여러분께서 느끼신 그대로 답해주시면 됩니다.

바쁘신 시간에 이 설문조사에 응해주신 여러분께 깊은 감사를 드리오며 아울러 귀하의 건강과 귀댁의 가정에 행운이 가득하길 바랍니다.

2002년 9월 일

지도교수 : 제주대학교 경영학과 교수

경영학박사 김형길

연구자 : 제주대학교 대학원 경영학과

석사과정 변효숙

A. 다음은 사회복지시설에 종사하는 내부고객들의 직무에 대한 만족도에 관한 설문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 해당란에 ○이나 √을 표시해 주십시오.

질문내용	전혀안그렇다	매우그렇다
	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
1. 직장의 정책과 방침이 시행되는 방법에 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
2. 상사가 직원들을 관리하는 방법에 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
3. 능력과 기술을 발휘할 수 있는 다양한 기회에 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
4. 직무에서 느끼는 성취감이 만족스럽다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
5. 수행하고 있는 일이 인정받고 있어 만족스럽다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
6. 다른 직장과의 비교해 보수는 만족스럽다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
7. 나의 작업환경이 만족스럽다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
8. 상사의 전문지식 및 업무능력에 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
9. 직무수행에 따른 평가나 인정에 대해 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
10. 나의 직장은 개인생활의 향상을 위해 많은 노력을 한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
11. 현 직장의 복리후생시설에 대해 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
12. 직장 내에서의 직원간 인격이 잘 존중된다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
13. 보수 때문에 이직이나 전직을 생각해 본 적이 없다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
14. 내가 근무하는 직종의 보수는 점차 향상되고 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
15. 직장 내 사무기기시설은 현대화되어 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
16. 직장 내 휴식공간은 잘 정비되어 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
17. 직장의 근무환경은 잘 정돈되어 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
18. 교육훈련, 연수 등 업무수행에 도움이 되는 기회가 많다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
19. 능력에 따라 승진이 이루어지고 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
20. 근무성적 평정은 공정하게 이루어진다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
21. 나의 직업은 장래성이 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
22. 우리 직장의 휴가제도에 대해 만족한다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
23. 우리직장은 직원들의 신분을 보장하고 있다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
24. 나의 직업은 사회적으로 인정받는 직업이다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->
25. 업무추진에 대한 재정적 지원은 잘 이루어진다.	<--1--2--3--4--5-->	<--1--2--3--4--5-->

질문내용	전혀안그렇다	매우그렇다
	<--1--2---3---4--5-->	
26. 상사는 원활한 업무추진을 위해 조정적 역할을 잘한다.	<-1---2---3---4---5->	
27. 직장 내 업무추진체제는 능률적이다.	<-1---2---3---4---5->	
28. 직장 내 업무추진은 다른 부서와 협력이 잘 된다.	<-1---2---3---4---5->	
29. 현재의 직장은 안정되어 있다.	<-1---2---3---4---5->	
30. 나는 나의 직무수행방법을 결정하는데 자율성을 가진다.	<-1---2---3---4---5->	
31. 나의 판단과 <u>상반된</u> 업무를 수행해야 할 때가 있다.	<-1---2---3---4---5->	
32. 나는 <u>모순된</u> 지시를 받은 적이 있다.	<-1---2---3---4---5->	
33. 내 생각과 <u>다르게</u> 일을 해야 할 경우가 있다.	<-1---2---3---4---5->	

B. 다음은 사회복지시설에 종사하는 여러분들이 고객만족에 대하여 가지고 계신 생각을 알아보고자 하는 내용입니다. 가장 근접한다고 생각되진 해당란에 ○이나 √을 표시해 주십시오.

질문내용	전혀안그렇다	매우그렇다
	<--1--2---3---4--5-->	
1. 고객의 만족이 나의 발전에 도움이 된다.	<-1---2---3---4---5->	
2. 고객이 있기에 조직구성원으로서의 내가 존재한다.	<-1---2---3---4---5->	
3. 나의 서비스가 고객을 만족시킨다고 생각한다.	<-1---2---3---4---5->	
4. 고객과의 갈등이 발생하면 그 원인이 내게 있다.	<-1---2---3---4---5->	
5. 고객만족을 위한 직장의 노력이 효과가 있다.	<-1---2---3---4---5->	
6. 고객만족을 위한 나의 노력이 충분하다.	<-1---2---3---4---5->	
7. 고객만족에 대한 교육은 도움이 된다.	<-1---2---3---4---5->	
8. 고객과의 갈등문제에서 상사의 태도는 항상 고객우선이다.	<-1---2---3---4---5->	
9. 직무수행에 어려움이 있어도 고객편의를 우선 생각한다.	<-1---2---3---4---5->	
10. 나를 찾아오는 모든 사람을 고객으로 생각한다.	<-1---2---3---4---5->	

C. 다음은 사회복지시설에 종사하는 내부고객들의 사회통계학적 특성에 대한 설문입니다. 해당란에 ○이나 √을 표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ①()남성 ②()여성

2. 현재 귀하의 직위는?
 - ①()시설장 ②()사무국장 ③()1급(부장)
 - ④()2급(과장) ⑤()3급(주임) ⑥()4급(복지사/물리치료사/간호사 등)
 - ⑦()5급(생활교사/사무원) ⑧()기타

3. 현재 귀하는 담당업무와 직접적으로 관련된 자격증을 가지고 있습니까?
 - ①()예 ②()아니오

4. 현재 귀하의 고용형태는?
 - ①()정규직 ②()임시(계약)직 ③()일용직 ④()기타()

5. 귀하의 최종학력은?
 - ①()초등학교졸 ②()중졸 ③()고졸 ④()대졸이상 ⑤()기타

6. 귀하의 연령은?
 - ①()10대 ②()20대 ③()30대 ④()40대 ⑤()50대 ⑥()60대이상

7. 귀하의 업무영역은?
 - ①()관리행정사무 ②()간호사 ③()근로기사
 - ④()물리치료 ⑤()보육사 ⑥()사회교육
 - ⑦()사회복지 ⑧()심리치료 ⑨()언어치료
 - ⑩()영양사 ⑪()작업치료 ⑫()재활의학전문의
 - ⑬()전산교육 ⑭()직업훈련 ⑮()특수교육 ⑯()기타

8. 이 복지시설에서의 근속년수는 얼마나 됩니까?

(년 개월)

-끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.-

설문지

(이용자용)

II. 사회복지시설 서비스에 대한 만족도

안녕하십니까?

저는 제주대학교대학원 석사과정에 재학중인 변효숙 입니다.

본 설문은 사회복지 서비스기관을 이용하는 외부고객인 이용자들이 느끼는 서비스 질과 서비스기관의 내부고객인 종사자들이 조직 내에서 느끼는 만족도 간의 관계성을 파악하여, 내부고객은 더 만족스런 직장생활을 영위하고, 외부고객은 더 질 좋은 서비스를 받도록 하는 데 기초연구가 될 것입니다.

이 설문조사의 자료는 순수한 학문 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드리며, 특정 답이 정해진 것이 아니므로 여러분께서 느끼신 그대로 답해주시면 됩니다.

바쁘신 시간에 이 설문조사에 응해주신 여러분께 깊은 감사를 드리오며 아울러 귀하의 건강과 귀댁의 가정에 행운이 가득하길 바랍니다.

2002년 8월 일

지도교수 : 제주대학교 경영학과 교수

경영학박사 김형길

연구자 : 제주대학교 대학원 경영학과

석사과정 변효숙

A. 다음은 사회복지시설을 이용하는 고객들이 이용서비스의 만족도에 관한 설문입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 해당란에 ○이나 √을 표시해 주십시오.

질문내용	전혀안그렇다	매우그렇다
	<1--2--3--4--5>	
1. 담당자의 서비스는 믿음을 준다.	1---2---3---4---5	
2. 이곳 서비스 시설은 고객의 기록을 잘 보관하고 있다.	1---2---3---4---5	
3. 서비스를 받는 양이나 시간대는 편리하다.	1---2---3---4---5	
4. 담당자의 업무처리는 정확하다.	1---2---3---4---5	
5. 이곳의 서비스 시설은 거리상 적절하다.	1---2---3---4---5	
6. 담당자는 최신의 서비스기술을 파악·적용하고 있다.	1---2---3---4---5	
7. 담당자는 어려운 용어를 쉽게 설명해 준다.	1---2---3---4---5	
8. 담당자는 진단 및 치료, 교육을 체계적이고 과학적으로 수행한다.	1---2---3---4---5	
9. 담당자는 우리에게 깊은 관심과 애정을 보여준다.	1---2---3---4---5	
10. 고객에 대한 서비스 대기시간이 짧다.	1---2---3---4---5	
11. 고객과 담당자들과의 관계는 원만하다	1---2---3---4---5	
12. 담당자는 우리의 문제를 도우려고 노력한다.	1---2---3---4---5	
13. 이곳 서비스 시설까지의 교통수단이 편리하다.	1---2---3---4---5	
14. 담당자는 고객의 의견을 잘 들어준다.	1---2---3---4---5	
15. 담당자는 해당분야에 대해서는 전문지식을 갖추고 있다.	1---2---3---4---5	
16. 담당자는 고객들로부터 신뢰를 받고 있다.	1---2---3---4---5	
17. 담당자는 서비스 결과나 업무처리 결과를 잘 설명해준다.	1---2---3---4---5	
18. 이곳 서비스 시설의 이용절차는 간단하다.	1---2---3---4---5	
19. 이곳 서비스 시설은 고객에게 편리하도록 되어 있다.	1---2---3---4---5	
20. 이곳 서비스 시설의 시설물 및 장비 등의 배치는 적절하게 되어 있다.	1---2---3---4---5	

21. 고객 진료시설 및 장비는 현대적이다.	1---2---3---4---5
22. 이곳 서비스 시설의 담당자들은 깨끗하고 단정하다.	1---2---3---4---5
23. 담당자는 약속된 시간에 서비스를 제공한다.	1---2---3---4---5
24. 담당자들은 신속하게 업무를 처리한다.	1---2---3---4---5
25. 이곳 서비스 시설의 이용을 위해 전화예약이 가능하다.	1---2---3---4---5
26. 담당자는 고객들을 평등한 위치에서 대한다.	1---2---3---4---5
27. 담당자는 고객들에게 친절하고 호의적이다.	1---2---3---4---5
28. 담당자는 고객의 특성을 배려하여 행동한다.	1---2---3---4---5
29. 담당자는 수행하는 서비스, 비용, 문제해결 확신감 등을 잘 설명해 준다.	1---2---3---4---5
30. 담당자는 고객의 개인적 비밀을 보장해 준다.	1---2---3---4---5
31. 이곳 서비스 시설의 사회적 이미지(평판)는 좋다.	1---2---3---4---5
32. 이곳 서비스 시설은 편안하게 이용할 수 있다.	1---2---3---4---5
33. 이곳 서비스 시설은 내부에서의 이동이 편리하다.	1---2---3---4---5
34. 이곳 서비스 시설은 편의시설이 잘 되어 있다.	1---2---3---4---5
35. 이곳 서비스 시설의 내·외부는 잘 꾸며져 있다.	1---2---3---4---5

제주대학교 중앙도서관
JEUJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

B. 다음은 사회복지서비스 시설이 제공하는 서비스와 그 서비스의 특징입니다. 각 문항이 서비스질을 평가할 때 어느 정도 중요한지 100점 만점으로 평가해 주십시오. 단 아래의 5개 문항의 전체 합계가 100점이 되도록 해 주십시오.

제공서비스의 특징	예문	귀하의 평가 점수
1. 사회복지시설, 설비 등 물리적 시설	25점	점
2. 약속한 서비스를 정확하고 확실하게 수행하는 능력	20점	점
3. 고객을 돕고 신속하게 고객에게 서비스하려는 의지	15점	점
4. 담당자의 예의, 지식수준, 확신을 심어주는 능력	20점	점
5. 고객에 대한 배려, 개별적인 관심	20점	점
합계점수	100점	100점

C. 다음은 사회복지 서비스 시설을 이용한 후 느끼신 전반적인 만족도를 해당란에 ○이나 √를 이용해 표시해 주십시오.

질문내용	전혀안그렇다	매우그렇다
	<--1--2--3--4--5-->	
1. 다음에도 다른 시설보다는 이 시설을 이용할 것이다.	1---2---3---4---5	
2. 이 시설의 전반적인 서비스 질은 좋다.	1---2---3---4---5	
3. 이 시설의 전반적인 서비스에 만족한다.	1---2---3---4---5	
4. 이 시설의 이용을 주변 사람들에게도 추천하고 싶다.	1---2---3---4---5	

D. 다음은 분석에 필요한 응답자의 일반적인 특성에 대한 물음입니다. **장애인을 대신하여 응답하는 경우에도 대리인에 대한 내용이 아니라 장애인에 대하여** 해당란에 ○이나 √를 표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ①()남성 ②()여성

2. 귀댁의 월평균 소득수준은?

- ①()50만원미만 ②()50~100만원 ③()101~150만원
 ④()151~200만원 ⑤()201~250만원 ⑥()251만원 이상

3. 귀하의 최종학력은?

- ①()취학전 ②()초졸/재학 ③()중졸/재학
 ④()고졸/재학 ⑤()대졸이상/재학 ⑥()기타

4. 귀하의 연령은?

- ①()10세미만 ②()10대 ③()20대
 ④()30대 ⑤()40대 ⑥()50대이상

5. 귀하께서는 이 시설을 이용한지 얼마나 되었습니까?

(약 년 개월)

-끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.-

감사의 글

한 남자의 아내이고 네 아이의 어머니인 불혹의 나이인 40대에 접어들어서야 시작한 대학 공부였다. 그동안 나름대로 충실한 시간들을 챙기느라 애써는 보았지만 흡족함 보다는 언제 여기까지.....하는 아쉬움이 남는다. 아들, 딸 만한 나이의 학우들과 종종 걸음 친 그간의 시간들이 오랫동안 내 가슴을 충만케 해주리라.

시작이 반이라고 했던가?

처음 공부를 시작할 때에는 오늘 이렇게 대학원 과정을 마치고 논문까지 쓰게 되리라고는 생각지 못했었다. 어떻게 왔는지 모르게 여기까지 와 이렇게 서있다.

오늘이 있기까지 그동안 많은 지도와 격려를 주신 김형길 지도 교수님, 그리고 고재건 교수님, 황용철 교수님, 산업정보대학 유재광 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

무엇보다 공부하는 6년 내내 본인인 나보다 더 기뻐해 주었고 더 열심히 레포트며 논문을 챙겨준 존경하고 사랑하는 남편 춘강 거사께 감사를 드린다. 이 생에서 다 갚지 못한다면 내 생에서까지라도 열심히 그에 대한 빚을 갚으리다.

그리고 공부하는 엄마의 자리를 이해해준 사랑하는 네 아이들에게도 뜨거운 사랑과 고마움을 전하고 싶다. 하늘아래 하나뿐인 내 어머니께, 젊어 홀로되어 딸을 끝까지 공부시키지 못한 한을 접으실 수 있도록 하게 되어 기쁘다.

아! 이제 마음의 여유를 지닌 사색의 시간들을 맞고 싶다. 흠어진 모든 것들에 감사하고 고마워 할 줄 아는 사람이 되도록 노력하는 시간들로서 남은 시간들을 채워 가리라.

2002년 12월

변 효 숙