

간호사가 지각하는 병원 내부마케팅이 직무수행 및 충성도에 미치는 영향

강천국¹, 박명배^{2*}

¹백석문화대학교 보건행정과, ²배재대학교 실버보건학과

The Effects of Nurses' Perceived Internal Marketing on Job Performance and Loyalty

Cheon-Kook Kang¹, Myung-Bae Park^{2*}

¹Department of Health Administration, Baekseok Culture University

²Department of Gerontology Health and Welfare, Pai Chai University

요약 본 연구는 간호사가 지각하는 병원내부마케팅이 직무수행 및 충성도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 경기도에 소재한 종합병원 간호사 250명을 대상으로 2018년 12월 26일부터 2019년 1월 4일까지 실시하였다. 본 연구의 결과는 첫째, 병원 내부마케팅이 직무수행에 조직비전 및 미래상, 교육훈련제도, 커뮤니케이션, 조직속성 및 체계에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=29.118, p<.001$), 충성도는 교육훈련제도, 조직비전 및 미래상, 보상 및 복리후생제도, 근무환경 관리에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=38.671, p<.001$), 직무수행이 충성도에 미치는 영향은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고($F=87.324, p<.001$). 둘째, 간호사가 지각하는 병원 내부마케팅과 충성도의 관계에서 1단계 직무수행에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($p<.001$), 2단계 충성도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.001$), 3단계 내부마케팅 회귀계수가 유의미하였고, 직무수행도 유의미하게 나타났고($p<.001$). 병원의 내부고객인 간호사가 만족을 하여야 직무수행 및 충성도가 높아질 것이다. 내부직원이 직무만족과 충성도가 높아야 외부고객에게 보다 나은 의료서비스를 제공할 수 있기 때문에 병원 경영진에서는 간호사의 직무수행 및 충성도를 높이기 위해서 내부마케팅을 강화해야 할 필요가 있다고 사료된다.

Abstract This study was conducted from December 26, 2018 to January 4, 2019 in order to analyze the effects of hospital internal marketing on job performance and loyalty based on nurses' perception. The participants were 250 nurses at general hospitals located in Gyeonggi-do. The results of this study are as follows: First, internal marketing in hospitals had a statistically significant effect on organizational and future vision, education and training systems, communication, organizational attributes, and job performance ($F=29.118, p<.001$). The training system, organizational and future vision, compensation and welfare system, and work management environment were found to have a statistically significant effect ($F=38.671, p<.001$) on loyalty, and the effect of job performance on loyalty was statistically significant ($F=87.324, p<.001$). Second, the relationship between hospital internal marketing based on nurses' perception and loyalty was found to have a statistically significant positive (+) effect on stage 1 job performance ($p<.001$) and a statistically significant positive effect on stage 2 loyalty (+) ($P<.001$). The third-level internal marketing regression coefficient was significant, and job performance was also significant ($P<.001$). Based on these results, there is a need for hospital management to strengthen internal marketing in order to increase performance level and loyalty among nurses.

Keywords : Internal Marketing, Job Performance, Loyalty, Internal customer, Nurses

*Corresponding Author : Myung-Bae Park(Pai Chai Univ)

email: parkmb@pcu.ac.kr

Received April 8, 2020

Accepted July 3, 2020

Revised June 26, 2020

Published July 31, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

내부마케팅이란 최초의 고객을 조직의 구성원이라고 보고 그들에게 서비스 마인드를 심어주고 고객지향적인 사고를 유발시켜 보다 나은 성과를 낼 수 있도록 동기부여를 하는 것을 말한다[1]. 내부 마케팅활동은 조직 구성원들의 직무동기와 직무만족을 최대화하여 궁극적으로 서비스 품질을 높여 고객의 만족도를 극대화 하려는데 그 목적이 있다. 간호조직에서의 내부마케팅은 간호사들의 태도를 향상시키고, 직무동기, 직무만족을 높여 간호조직 성과를 향상시키는데 기여한다[2]. 내부마케팅의 중요성이 인식되고 있음에도 불구하고 내부마케팅활동이 저조한 이유 중 하나는 병원의 경영자원의 한정으로 내부고객의 욕구를 온전히 충족시켜 줄 수 있는 내부마케팅 체계를 구축하는데 제한이 따르기 때문이다[3]. 내부마케팅은 고객에게 긍정적인 조직 이미지를 갖게 하고 충성도를 높이면서 직원들에게도 자신이 제공하는 서비스의 가치에 대한 확신을 갖게 하고, 자신이 소속된 조직에 자부심을 느낌으로써 충성도를 높이고 직무에 몰입하고 구성원들에게 서비스 마인드를 심어주어 조직이 더 좋은 성과를 낼 수 있도록 동기부여 시키는 것이다[4].

직무수행능력은 학습되어진 지식, 기술, 태도, 판단 등 임상교육과정을 통하여 임상상황에서 적절하게 보여주며 유능하게 역할을 수행할 수 있는 능력이다[5]. 간호조직에 있어 직무수행능력은 기대되는 표준에 부응하기 위해 요구되는 업무와 역할을 수행하는 능력이고 그것을 실무에 사용하는 것이다[6]. 간호사의 직무수행능력은 리더십, 직무만족, 비판적 사고, 직무몰입 등과 관련이 있으면 그밖에 근무부서와 근무경력에서도 영향을 미치는 것이다[7,8,9].

충성도는 소비자가 어떤 기간 동안에 특정제품 범주에서 하나 또는 그 이상의 상표에 대한 선호적인 태도와 행동반응을 보이는 것이다[10]. 시장의 경쟁이 증가함에 따라 소비자의 충성도를 구축하는 것은 시장 점유율을 높이고 경쟁적인 우위를 유지하고 개발하기 위한 중요한 요소로 여겨왔다[11]. 충성도는 미래에 일관성 있게 선호하는 제품이나 서비스를 재구매하도록 몰입된 상태이고 회사의 서비스에 대한 소비자의 경험, 서비스 품질과 서비스제공자에 대한 연상으로 만들어진다[12].

내부마케팅의 선행연구는 대부분 기업과 서비스업종인 호텔을 중심으로 이루어졌으며 병원조직에서는 2000년에 들면서 시작되어 병원조직에서 내부마케팅의 선행

연구로는 의료서비스의 내부마케팅 현황과 내부직원만족도 등을 제시한 연구[13,14]와 병원에서 내부마케팅 요인이 종사자들의 직무만족, 직무몰입, 고객지향성 등에 관한 연구를 분석하기 시작하였다[15,16,17].

따라서 간호사의 병원내부마케팅에 관한 연구는 거의 없는 실정이다. 간호사가 지각하는 병원내부마케팅이 직무수행과 충성도에 미치는 영향을 파악하여 간호사의 업무만족을 향상시키고, 보다 효율적인 간호조직성과를 높이기 위하여 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 병원에 근무하고 있는 간호사가 지각하는 병원 내부마케팅이 직무수행 및 충성도에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원 내부마케팅이 직무수행과 충성도의 관계를 파악한다.

둘째, 간호사의 직무수행이 충성도에 미치는 관계를 파악한다.

셋째, 직무수행을 통하여 병원 내부마케팅이 충성도와 의 관계에 미치는 매개요인을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 방법

본 연구는 경기도에 소재한 일개 종합병원에 근무하는 간호사의 전수를 조사하는 것을 목표로 하여 자료를 수집하였다. 연구자는 대상병원 간호부를 방문하여 연구의 필요성과 목적을 설명하고 협조를 구하였으며, 각 병동 수간호사들에게 연구의 취지를 설명하고 각 병동의 간호사들의 동의를 구한 후 연구 참여를 희망하는 대상자에게 서면동의서를 받았으며, 응답은 철저히 비밀이 보장되며 익명으로 처리됨을 알려주었다. 자료수집기간은 2018년 12월 26일부터 2019년 1월 4일까지 실시하였다. 설문조사에는 250명이 참여하였으며, 이중 불성실하게 응답한 28명을 제외한 총 222명의 자료가 분석에 이용되었다.

2.2 연구도구

2.2.1 내부마케팅

내부마케팅 측정도구는 이삼균[18]이 개발한 도구를 두은영[19]이 변안한 도구를 수정 보완하여 사용하였다.

총 26개 문항으로 보상 및 복리후생제도 6문항, 커뮤니케이션 6문항, 조직속성 및 체계 4문항, 교육훈련제도 4문항, 근무환경관리 3문항, 조직비전 및 미래상 3문항의 6개 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 측정하였다. 본 연구의 전체 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .837으로 하위영역인 보상 및 복리후생제도 .874, 조직비전 및 미래상 .882였다. 이삼균[18] 연구의 Cronbach's α 값은 .91, 두은영[19] 연구의 Cronbach's α 값은 .87 보다 낮게 나타났다.

2.2.2 직무수행

직무수행 측정도구는 박성애[20]가 개발하고 두은영[19]이 변안한 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 직무수행은 총3가지 문항으로 구성하였고, 각 문항은 5점 Likert 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 측정하였다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .78으로 두은영[19]연구의 Cronbach's α 값은 .92, 박성애[20] 연구의 Cronbach's α 값은 .89, 김은희[21] 연구의 Cronbach's α 값은 .93, 김미영[22] 연구의 Cronbach's α 값은 .96 보다 낮게 나타났다

2.2.3 충성도

충성도의 측정도구는 강천국[15], 이영애[23]가 사용한 측정도구를 수정 보완하여 사용하였고 총 3개의 문항으로 구성하였다. 각 항목은 5점 Likert 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지 측정하였다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .932으로 허은주 외[24] 연구의 Cronbach's α 값은 .968 보다 낮고, 강천국[15] 연구의 Cronbach's α 값은 .902, 유제복[25]의 연구 Cronbach's α 값은 .875, 이영애[23] 연구의 Cronbach's α 값은 .828 보다 높게 나타났다.

2.3 자료분석 방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였고, 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율 등 빈도분석을 실시하였다.
- 2) 내부마케팅에 대한 측정도구 타당성 검증은 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증은 Cronbach's α 계수를 산출하였다.
- 3) 주요 변수의 평균 및 표준편차는 기술통계분석을

실시하였고, 각 변수간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다.

- 4) 내부마케팅이 직무수행, 충성도에 영향을 미치는 요인을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였고, 직무수행의 매개효과는 3단계 매개회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과는 Table 1과 같다. 분석결과 연령은 20대 116명(52.2%), 30대 69명(31.1%), 40대 37명(16.7%)으로 나타났고, 직위는 주임이하 168명(75.7%), 계장-대리 45명(20.3%), 과장이상 9명(4.0%)으로 나타났다. 현 소속 근무기간은 1년 미만 44명(19.8%), 1-2년차 56명(25.2%), 3-4년차 33명(14.9%), 5-9년차 36명(16.2%), 10년 이상 53명(23.9%)으로 나타났고, 결혼유무는 미혼 148명(66.7%), 기혼 74명(33.3%)으로 나타났으며, 재직 중 근무부서 이동경험은 있다 99명(44.6%), 없다 123명(55.4%)으로 나타났다.

Table 1. General characteristics of the subject

Division		Frequency(N)	Percent(%)
Age	20-29	116	52.2
	30-39	69	31.1
	40≤	37	16.7
Position	Assistant Section Manager≤	168	75.7
	Administrative Manager	45	20.3
	Section Chief≤	9	4.0
Current working period	≤1	44	19.8
	1-2	56	25.2
	3-4	33	14.9
	5-9	36	16.2
	10≤	53	23.9
Marital status	Married	74	33.3
	Single	148	66.7
Moving experience during work	Yes	99	44.6
	No	123	55.4
Sum		222	100.0

3.2 타당성 및 신뢰도 검증

3.2.1 병원 내부마케팅에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

병원 내부마케팅에 대한 타당성과 신뢰도 검증 결과는 Table 2와 같다. 요인분석을 진행한 결과, 아이겐 값 (Eigen Value)은 1이상인 요인만을 선택하는데 총 6개의 요인이 추출되었다. 총 6개 요인의 누적분산설명력은

67.270%로 나타났고, 각 하위요인별 ‘보상 및 복리후생 제도’가 15.254%, ‘커뮤니케이션’이 13.209%, ‘조직속성 및 체계’가 11.157%, ‘교육훈련제도’가 9.896%, ‘근무환경관리’가 8.900%, ‘조직비전 및 미래상’이 8.854%로 나타났다. 이 6개 요인의 요인 적재치는 모두 0.40 이상으로 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도 0.60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준으로 볼 수 있다.

Table 2. Validation and reliability of hospital internal marketing

Division	Question	Ingredient					
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
Factor1 Compensation and welfare system	I think the pay system is reasonable and fair.	.847	.040	.098	-.022	.134	.187
	The welfare system of our hospital is satisfactory given the circumstances of the hospital.	.754	.117	.086	.006	.233	.347
	My top manager gives appropriate feedback on the HR department.	.691	.154	.076	.322	.062	.045
	Our hospital can take full advantage of leisure time (vacation, rest).	.672	.070	.209	.023	.276	.048
	Activation and support level of consumption is smooth.	.672	.112	.203	.193	.113	.037
	The personnel management and evaluation system is fair and reasonable.	.620	.228	.215	.304	.172	.233
Factor2 Communication	I communicate well with my colleagues.	-.047	.787	.118	.088	-.067	.092
	I am in good communication with seniors.	.139	.705	.144	.256	.070	.093
	I am quickly getting news of the hospital news.	.100	.691	.170	.067	.196	.153
	The meeting I attend is clear in topic or purpose.	.220	.655	.093	.276	.181	.198
	I trust the decisions of top managers.	.141	.641	.106	.370	.168	.238
	Our hospital communicates well with other departments.	.332	.533	.418	.004	.053	.120
Factor3 Organizational attributes and systems	Our hospital makes decisions quickly.	.146	.064	.731	.167	.183	.119
	Our hospital organization is making innovative efforts to manage change.	.078	.156	.728	.053	.154	.333
	Our hospitals have clear roles and responsibilities among departments.	.203	.177	.724	.187	.170	.123
	Our hospital has good cooperation between departments.	.229	.312	.688	.050	.042	.118
Factor4 Education and training system	Our hospitals are given equal educational opportunities for each individual.	.241	.246	.227	.727	.171	.064
	Bosses are caring for the development of employees' skills.	.195	.340	.124	.696	.200	.109
	Our hospital is investing a lot in talent development.	.378	.126	.285	.640	.062	.098
	I am trying to develop myself for my job.	-.061	.109	-.024	.595	.035	.187
Factor5 Work Environment Management	The working environment of our hospital is comfortable.	.209	.142	.209	.155	.809	.165
	Our hospital has a well-equipped space for employees to rest.	.354	.055	.096	.007	.779	.063
	Our hospital is well equipped with the latest equipment necessary to perform business.	.150	.164	.198	.255	.729	.101
Factor6 Organization Vision and Future Award	The goals of our hospital and the goals (values) I pursue are consistent.	.200	.255	.265	.200	.061	.803
	I am proud to be a hospital employee.	.240	.196	.212	.175	.151	.762
	Our hospital clearly provides our employees with a mid- to long-term vision.	.232	.307	.267	.209	.165	.675
Eigenvalue		3.966	3.434	2.901	2.573	2.314	2.302
Distributed explanation(%)		15.254	13.209	11.157	9.896	8.900	8.854
Cumulative explanation(%)		15.254	28.463	39.620	49.516	58.416	67.270
Reliability		.874	.847	.819	.779	.823	.882

KMO=0.918, Bartlett's test $\chi^2=3199.602$ (df=325, p=0.000)

3.2.2 직무수행에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

직무수행에 대한 타당성과 신뢰도 검증 결과는 Table 3과 같다. 요인분석을 진행한 결과 아이겐 값(Eigen Value)은 1이상인 요인만을 선택하여 총 1개의 요인이 추출되었다. 총 1개 요인의 누적분산 설명력은 70.631%로 나타났고, 각 하위요인별 '직무수행'이 70.631%로 나타났다.

Table 3. Validation and reliability of job performance

Division	Question	Ingredient
		Factor1
Factor1 Job performance	I work actively in the team.	.904
	I am doing something that does not violate my conscience.	.858
	I am working innovatively to manage change in the organization.	.752
Eigenvalue		2.119
Distributed explanation(%)		70.631
Cumulative explanation(%)		70.631
Reliability		.788

KMO=0.640, Bartlett's test $\chi^2=229.478$ (df=3, p=0.000)

3.2.3 충성도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

충성도에 대한 타당성과 신뢰도 검증 결과는 Table 4와 같다. 요인분석을 한 결과 아이겐 값(Eigen Value)은 1이상인 요인만을 선택하여 총 1개의 요인이 추출되었

다. 총 1개 요인의 누적분산 설명력은 88.282%로 나타났고, 각 하위요인별 '충성도'가 88.282%로 나타났다.

Table 4. Validation and reliability of loyalty

Division	Question	Ingredient
		Factor1
Factor1 Loyalty	I recommend my family and close friends to work in our hospital.	.945
	We are generally satisfied with our hospital.	.942
	I am willing to continue working in our hospital.	.932
Eigenvalue		2.648
Distributed explanation(%)		88.282
Cumulative explanation(%)		88.282
Reliability		.932

KMO=0.766, Bartlett's test $\chi^2=551.519$ (df=3, p=0.000)

3.3 각 변수간 기술통계 및 상관관계 분석

주요 변수의 기술통계와 각 변수간 상관관계를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 기술 통계분석 결과 병원 내부 마케팅은 하위요인별 '커뮤니케이션'(M=3.21), '교육훈련 제도'(M=2.92), '조직비전 및 미래상'(M=2.80), '조직속성 및 체계'(M=2.70), '보상 및 복리후생제도'(M=2.15), '근무환경 관리'(M=2.15) 순으로 나타났고, 직무수행은 평균 3.48점, 충성도는 평균 2.60점으로 나타났다.

Table 5. Technical statistics and correlation verification

Division	M±SD	Hospital Internal Marketing						Job performance	Loyalty
		Organizational Vision and Future Award	Organizational attributes and systems	Communication	Work Environment Management	Compensation and welfare system	Education and training system		
Organization Vision and Future Award	2.80±.804	1							
Organizational attributes and systems	2.70±.683	.578***	1						
Communication	3.21±.582	.591***	.542***	1					
Work Environment Management	2.15±.838	.435***	.460***	.409***	1				
Compensation and welfare system	2.15±.711	.538***	.495***	.468***	.544***	1			
Education and training system	2.92±.652	.517***	.461***	.589***	.444***	.509***	1		
Job performance	3.48±.700	.573***	.510***	.549***	.336***	.349***	.522***	1	
Loyalty	2.60±.970	.588***	.496***	.501***	.499***	.570***	.594***	.533***	1

***p<.001

각 변수간 상관관계를 분석한 결과 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상($r=.573, p<.001$), 조직속성 및 체계($r=.510, p<.001$), 커뮤니케이션($r=.549, p<.001$), 근무환경 관리($r=.336, p<.001$), 보상 및 복리후생제도($r=.349, p<.001$), 교육훈련제도($r=.522, p<.001$)는 직무수행과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였으며, 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상($r=.588, p<.001$), 조직속성 및 체계($r=.496, p<.001$), 커뮤니케이션($r=.501, p<.001$), 근무환경 관리($r=.499, p<.001$), 보상 및 복리후생제도($r=.570, p<.001$), 교육훈련제도($r=.594, p<.001$)는 충성도와 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였다. 또한 직무수행($r=.533, p<.001$)은 충성도와 통계적으로 유의미하게 정(+)의 상관관계를 보였다.

3.4 직무수행에 영향을 미치는 요인

병원 내부마케팅이 직무수행에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 6 과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 44.8%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F=29.118, p<.001$). 독립변수별로는 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상($\beta=.292, p<.001$), 교육훈련제도($\beta=.225, p<.01$), 커뮤니케이션($\beta=.192, p<.01$), 조직속성 및 체계($\beta=.184, p<.01$)는 직무수행에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 6. Factors affecting job performance

Dependent variable Independent variable	Job performance				
	B	S.E	β	t	p
(constant)	1.029	.209		4.926	.000
Organization Vision and Future Award	.254	.062	.292	4.095***	.000
Organizational attributes and systems	.189	.070	.184	2.719**	.007
Communication	.230	.085	.192	2.696**	.008
Work Environment Management	.003	.053	.004	.056	.956
Compensation and welfare system	-.104	.067	-.106	-1.548	.123
Education and training system	.241	.073	.225	3.311**	.001

$R^2=.448, Adj. R^2=.433, F=29.118***, p=.000$

** $p<.01, ***p<.001$

3.5 충성도에 영향을 미치는 요인

병원 내부마케팅이 충성도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 7과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 51.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F=38.671, p<.001$). 독립변수별로는 병원 내부마케팅의 하위요인별 교육훈련제도($\beta=.273, p<.001$), 조직비전 및 미래상($\beta=.236, p<.001$), 보상 및 복리후생제도($\beta=.187, p<.01$), 근무환경 관리($\beta=.134, p<.05$)는 충성도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 7. Factors affecting loyalty

Dependent variable Independent variable	Loyalty				
	B	S.E	β	t	p
(constant)	-.643	.270		-2.380	.018
Organization Vision and Future Award	.285	.080	.236	3.546***	.000
Organizational attributes and systems	.095	.090	.067	1.056	.292
Communication	.037	.111	.022	.335	.738
Work Environment Management	.155	.069	.134	2.250*	.025
Compensation and welfare system	.256	.087	.187	2.932**	.004
Education and training system	.406	.094	.273	4.307***	.000

$R^2=.519, Adj. R^2=.506, F=38.671***, p=.000$

* $p<.05, **p<.01, ***p<.001$

3.6 직무수행이 충성도에 영향을 미치는 요인

직무수행이 충성도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과는 Table 8과 같다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 28.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($F=87.324, p<.001$). 독립변수로서 직무수행($\beta=.533, p<.001$)은 충성도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 8. Factors affecting job performance and loyalty

Dependent variable Independent variable	Loyalty				
	B	S.E	β	t	p
(constant)	.027	.280		.097	.923
Job performance	.739	.079	.533	9.345***	.000

$R^2=.284, Adj. R^2=.281, F=87.324***, p=.000$

*** $p<.001$

3.7 직무수행은 병원 내부마케팅이 충성도에 영향을 미치는 매개요인

간호사가 지각하는 병원 내부마케팅과 충성도의 관계에서 직무수행의 매개역할을 분석한 결과는 Table 9와 같다. 분석결과 독립변수인 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직속성 및 체계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도는 1 단계에서 매개변수인 직무수행에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 나타나 매개조건을 충족하였고(p<.001), 2단계 매개조건 분석결과는 독립변수인 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직속성 및 체계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도는 종속변수인 충성도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.001).

3단계 매개조건 분석결과는 독립변수인 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직속성 및 체

계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 직무수행도 유의미하게 나타나 직무수행은 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직속성 및 체계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도와 충성도 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다.

4. 논의

본 연구는 간호사가 지각하는 병원내부마케팅이 직무수행 및 충성도에 미치는 영향을 분석하기 위해 수행되었고, 분석결과를 바탕으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 병원 내부마케팅이 직무수행에 영향을 미치는 요인 독립변수별로는 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 교육훈련제도, 커뮤니케이션, 조직속

Table 9. Factors affecting loyalty by internal marketing

Division	Mediating Effect Test Stage	β	t	p	F-value	R ²	Adoption
Organization Vision and Future Award	Stage 1	.573	10.374***	.000	107.611***	.328	Partial mediation
	Stage 2	.588	10.792***	.000	116.460***	.346	
	Stage 3(Ind)	.421	6.612***	.000	73.997***	.403	
	Stage 3(Med)	.292	4.579***	.000			
Organizational attributes and systems	Stage 1	.510	8.800***	.000	77.446***	.260	Partial mediation
	Stage 2	.496	8.469***	.000	71.718***	.246	
	Stage 3(Ind)	.303	4.784***	.000	59.451***	.352	
	Stage 3(Med)	.379	5.986***	.000			
Communication	Stage 1	.549	9.736***	.000	94.784***	.301	Partial mediation
	Stage 2	.501	8.596***	.000	73.886***	.251	
	Stage 3(Ind)	.299	4.575***	.000	58.082***	.347	
	Stage 3(Med)	.369	5.648***	.000			
Work Environment Management	Stage 1	.336	5.293***	.000	28.013***	.113	Partial mediation
	Stage 2	.499	8.550***	.000	73.097***	.249	
	Stage 3(Ind)	.361	6.495***	.000	72.927***	.400	
	Stage 3(Med)	.412	7.407***	.000			
Compensation and welfare system	Stage 1	.349	5.517***	.000	30.433***	.122	Partial mediation
	Stage 2	.570	10.281***	.000	105.701***	.325	
	Stage 3(Ind)	.437	8.186***	.000	90.271***	.452	
	Stage 3(Med)	.381	7.133***	.000			
Education and training system	Stage 1	.522	9.067***	.000	82.214***	.272	Partial mediation
	Stage 2	.594	10.950***	.000	119.913***	.353	
	Stage 3(Ind)	.434	7.203***	.000	79.701***	.421	
	Stage 3(Med)	.307	5.090***	.000			

***p<.001

성 및 체계는 직무수행이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구 두은영 외[19] 박복남 외[26] 연구에서 간호업무의 생산성을 높이기 위해서는 의사소통제도, 보상제도, 교육훈련, 직급, 근무경력 등이 영향을 미치는 등의 결과와 유사하다. 따라서 간호사의 직무수행에 있어서는 병원의 목표, 중장기적인 비전, 인재육성, 교육기회의 공평성, 직원의 능력개발, 의사소통, 병원조직의 변화관리를 위한 혁신 등이 중요한 요인이라는 것을 병원에서는 인지 할 필요가 있다.

둘째, 병원 내부마케팅이 충성도에 영향을 미치는 요인은 하위요인별 교육훈련제도, 조직비전 및 미래상, 보상 및 복리후생제도, 근무환경 관리는 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행연구 강천국[15], 유제복[25], 김희선[27]의 연구에서 내부고객의 충성도 향상을 위해서는 리더십 및 커뮤니케이션, 근무환경, 보상 및 복리후생, 교육훈련, 권한위임 등이 중요한 요인 결과와 유사하다. 따라서 간호사의 충성도를 높이기 위해서는 교육훈련제도, 조직비전 및 미래상, 공정한 인사평가, 만족스러운 복리후생, 인사고과의 적절한 피드백, 근무환경의 쾌적성, 휴식 공간 등이 중요한 요인임을 병원에서는 인지할 필요가 있다.

셋째, 직무수행이 충성도에 영향을 미치는 요인은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 충성도에 있어서는 직무수행이 중요한 요인임을 알 수 있다.

넷째, 간호사가 지각하는 병원 내부마케팅과 충성도의 관계에서 직무수행의 매개역할을 분석한 결과 1단계에서 매개변수인 직무수행에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 2단계 매개조건의 종속변수인 충성도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 3단계 매개조건의 독립변수인 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직구성 및 체계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도의 회귀계수가 유의미하게 나타났고, 매개변수인 직무수행도 유의미하게 나타나 병원 내부마케팅의 하위요인별 조직비전 및 미래상, 조직구성 및 체계, 커뮤니케이션, 근무환경 관리, 보상 및 복리후생제도, 교육훈련제도와 충성도 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다.

병원의 내부고객인 직원은 의로서비스를 경험하는 최초의 고객이기 때문에 내부고객에게 고객지향적 사고와 서비스마인드를 심어주고 동기부여를 줌으로써 더 좋은 경영성과를 달성할 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 병원에 근무하는 간호사들이 지각하는 내부마케팅이 직무수행 및 충성도에 미치는 영향을 파악함으로써 간호사의 직무만족을 향상시키고 효율적인 간호조직성과를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다. 병원 내부마케팅의 요인이 직무수행과 충성도에 영향을 미치므로 병원 경영층은 간호조직에 적절한 의사결정권을 부여하고, 업무에 대한 피드백, 지속적인 직무교육과 근무환경 개선 또한 일반적인 소통이 아닌 쌍방향 의사소통 등이 가능하도록 경영층에서는 행정적 지원과 인력관리 방안 등을 수립하여 경영성과와 직원의 삶의 질을 향상시켜야 할 것으로 사료된다. 또한 병원의 간호 관리자는 공정한 인사평가와 인사고과를 적절하게 피드백을 하고, 쾌적한 근무환경, 휴식 공간, 연차, 휴가 등을 통하여 구성원들 간의 배려와 관심을 가져야 할 것이다. 본 연구는 특정지역에 근무하는 간호사를 대상으로 연구하였기 때문에 전체 병원에 적용하는데 제한점이 있다.

References

- [1] P. Kotler, "A Generic Concept of Marketing", *Journal of Marketing*, Vol.36, no.2, pp.46-54, April. 1972. DOI: <https://doi.org/10.1177/002224297203600209>
- [2] J. S. Han, E. J. Kim, "The Effect of Internal Marketing Activities on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Customer Orientation in the Hotel Industry", *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.14, no.3, pp.191-213, September. 2005.
- [3] J. Y. Lim, "Expectations and Perceptions of Internal Marketing Activities in General Hospitals from a Nurse's Viewpoint", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.12, no.2, pp.204-212, June. 2006.
- [4] H. S. Shin, "The Impact of Internal Marketing on the Job Satisfaction, Customer Orientation", *Korean Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.17, no.3, pp.103-115, June. 2008.
- [5] C. Barrett, F. Myrick, "Job satisfaction in preceptorship and its effect on the clinical performance of the preceptee", *Journal of Advanced Nursing*, Vol.27, no.2, pp.364-371, February. 1998. DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1998.00511.x>
- [6] K. S. Jang, "A Study on Establishment of Clinical Care Development Model of Nurses" Ph.D dissertation, Yonsei University, Seoul, Korea, 2000.
- [7] G. A. Seomun, "The relationship of self-leadership,

- job satisfaction and perceived outcome in nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.11, no.1, pp. 45-58, 2005.
- [8] J. A. Park, B. J. Kim, "Critical thinking disposition and clinical competence in general hospital nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 39, no.6, pp. 840-850, December. 2009.
DOI : <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.6.840>
- [9] K. J. Kang, E. M. Kim, S. A. Ryu, "Factors influencing clinical competence for general hospital nurses", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.11, no.1, pp.284-293, January. 2011.
DOI : <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.1.284>
- [10] F. E. James, D. B. Roger, W. M. Paul, *Consumer behavior*, 8th ed, Ft. Worth, 1995. p.87.
- [11] B. D. Foster, J. W. Cadogan, "Relationship Selling and Customer Loyalty", *An Empirical Investigation, Marketing Intelligence and Planning*, Vol.18, no.4, pp. 185-199, August. 2000.
DOI : <https://doi.org/10.1108/02634500010333316>
- [12] G. Macintosh, L. S. Lockshin, "Retail Relationships and Store Loyalty: A Multi-Level Perspective", *International Journal of Research in Marketing*, Vol.14, no.5, pp.487-497, December. 1997.
DOI : [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(97\)00030-X](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(97)00030-X)
- [13] S. K. Paik, "The Causality among the Internal Customer Satisfaction, the External Customer Satisfaction and the Customer Loyalty of Medical Service", *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, Vol.35, no.3, pp.236-244, August. 2002.
- [14] K. M. Lim, E. J. Jo, J. O. Kwon, "The Effect of Perceived Internal Marketing and Customer Orientation on the Organizational Commitment of Nurses in Specialized Hospital", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 17, no.3, pp. 489-498, March. 2016.
DOI : <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.3.489>
- [15] C. K. Kang, "Influence of Internal Marketing on Customer Orientation and Loyalty in Hospital", *The Korea Contents Society*, Vol.16, no.2, pp.174-185, February. 2016.
DOI : <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.02.174>
- [16] S. H. Oh, "A correlational study between internal marketing factor and job satisfaction organizational commitment among hospital nurses", Master's thesis, Chosun University, Gwangju, Korea. 2003.
- [17] H. J. Choi, J. H.; Yang, D. M. Chang, "Impact of Internal Marketing on Job Satisfaction, Job Commitment, Organizational Commitment, and Customer Orientation in Hospital Employees", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.14, no.11, pp.783-797, November. 2014.
DOI : <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.11.783>
- [18] S. G. Lee, "Impact of Internal Marketing on the service quality of Employees : An Empirical Examination of *Deluxe Hotels in seoul*", Master's thesis, Kyonggi University, Suwon, Korea. 2000
- [19] E. Y. Doo, J. y. Lim, G. A.Seonmun, I. A. Kim, "An Analysis of Nurse's Perception of Internal Marketing Activities Affecting on Nurse's Turnover Intention, Nursing Task Performance and Nursing Productivity", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.11, no.1, pp.1-12, March. 2005.
- [20] S. A. Park, K. O. Park, M. S. Kim, G. S. Yoon, Y. Y. Lee, "Development of Performance Evaluation Tool for Operating Room Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.14, no.1, pp.71-84, April. 2008.
- [21] E. H. Kim, E. J. Lee, "Mediation and Moderation Effects of Job Embeddedness between Nursing Performance and Turnover Intention of Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, no.8, pp. 5042-5052, August. 2014.
DOI : <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.8.5042>
- [22] M. Y. Kim, H. K. Lee, "A Study on The Influence Factors of Self-Efficacy, Job Performance, and Job Satisfaction of University Hospital Nurses", *Journal of the Korean Applied Science and Technology*, Vol.26, no.3, pp.726-736, September. 2019.
DOI : <http://dx.doi.org/10.12925/ikocs.2019.36.3.726>
- [23] Y. A. Lee. "Relationship among Internal Marketing, Internal Customer's Satisfaction and Audience Satisfaction, Loyalty in the Dance performing arts organizations", Ph.D dissertation, Sejong University, Seoul, Korea. 2012.
- [24] E. J. Heo, M. S. Jung, "The Effects of Nurses' Competencies in Medical Services on Clients' Nursing Trust and Loyalty", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, Vol.6, no.12, pp.1-10, December. 2016.
DOI : <http://dx.doi.org/10.35873/aimahs.2016.6.12.001>
- [25] J. B. Yoo, H. J. Jang, J. H. Jeong, W. Y. In, "Factors Affecting Organizational Commitment of Perianesthesia Nurses in South Korea", *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.21, no.5, pp.2687-2698, October. 2019.
DOI : <http://dx.doi.org/10.37727/jkdas.2019.21.5.2687>
- [26] B. N. Park, J. S. Park, "An analysis of internal marketing activities affecting on empowerment, nursing task Performance and nursing productivity by hospital nurses", *Health & Nursing*, Vol.22, no.1, pp.49-61, June. 2010.
- [27] H. S. Kim, "Structural Causal Relations between Internal Marketing, Job Satisfaction, Internal Customer Loyalty and Internal Marketing Performance", Ph.D dissertation, Dankook University, Yongin, Korea. 2019.

강 천 국(Cheon-Kook Kang)

[정회원]



- 2002년 2월 : 연세대학교 대학원 보건행정과(보건학석사)
- 2006년 2월 : 차의과학대학교 대학원 의학과(의학박사)
- 2009년 6월 ~ 2019년 2월 : 차의과학대학교 분당차병원 연구행정 지원팀장

- 2019년 3월 ~ 현재 : 백석문화대학교 보건행정과 교수

<관심분야>

병원경영분석, 병원인적자원관리, 보건행정

박 명 배(Myung-Bae Park)

[정회원]



- 2012년 9월 ~ 2016년 2월 : 연세대학교 대학원 보건행정과(보건학박사)
- 2009년 2월 ~ 2011년 2월 : 한국보건사회연구원, 건강증진개발원 주임연구원

- 2011년 2월 ~ 2012년 4월 : 건강보험심사평가원 주임연구원

- 2017년 3월 ~ 현재 : 배재대학교 실버보건학과 교수

<관심분야>

건강정책, 의료경영, 빅데이터, 융복합연구