

병원행정 서비스의 품질 향상을 통한 고객만족도 제고방안

Enhancing the Client Satisfaction through Improving the Quality of Hospital Administration Services

김유호*, 이주호**, 류상일***, 이재은****
충북대 일반대학원*, 충북대 국가위기관리연구소**, 대불대 소방행정학과***, 충북대 행정학과****

You-Ho Kim(hoho1027@hanmail.net)*, Ju-Ho Lee(ejuo79@hanmail.net)**,
Sang-il Ryu(0174111012@hanmail.net)***, Jae-Eun Lee(jeunlee@chungbuk.ac.kr)****

요약

본 연구는 병원행정 서비스의 품질 향상을 통해 고객만족도를 높이기 위한 방안을 제시하는데 목적이 있다. 연구 목적 달성을 위하여 병원행정 서비스를 행정직원 서비스, 의료직원 서비스, 시설 서비스, 제도적 서비스로 구분하여 실증연구를 실시하였다. 연구 분석 결과, 다음과 같은 병원행정 서비스의 품질 향상을 위한 방안을 제시하였다. 첫째, 행정직원 서비스 부문에서는 고객에 대한 진료비 내역의 자세한 설명, 환자의 대기 시간을 줄이기 위한 신속한 업무처리와 부서간의 원활한 업무협조가 요구된다. 둘째, 의료직원 서비스 부문에서는 진료 예약 시간의 정확성 확보를 위해 진료 절차의 단순화와 외래 진료 개시 및 퇴원 신속 완료 시각을 조기화 하는 것이 필요하다. 셋째, 시설 서비스 부문에서는 고객을 위한 편의 시설과 휴식공간의 마련, 주차시설의 확충 및 식단 개편 등이 요구된다. 넷째, 제도적 서비스 부문에서는 진료수가의 정확한 공개 및 서비스 효율화 방안이 마련되어야 한다.

■ 중심어 : | 병원행정 | 품질향상 | 고객만족도 |

Abstract

The purpose of this study is to suggest plans to enhance client satisfaction through improving the quality of hospital administration services. For accomplishing the purpose, we conducted empirical research with classifying hospital administration services into administrative staff service, medical staff service, facility service, and institutional service. Based on the results of this study, suggestions were made as follows for improving the quality of hospital administration services. First, in administrative staff service, detailed explanations should be provided about the items of medical bills, and patients' waiting time should be reduced through fast processing and smooth cooperation among departments. Second, in medical staff service, the process of medical service should be simplified for the accurate observance of appointment schedules, and the time to start outpatient service and the time to complete the discharge process should be earlier than now. Third, in facility service, convenient facilities and resting places should be prepared, parking facilities should be expanded, and menus should be improved for clients. Fourth, in institutional service, detailed medical service costs contents should be disclosed and plans should be made for the efficiency of services.

■ keyword : | Hospital Services | Customer Satisfaction | Quality of Hospital Services |

* 본 논문은 김유호(2005)의 석사학위논문 김유호, 이주호, 류상일, 이재은이 공동으로 수정·보완한 것임을 밝힌다.
접수번호 : #090402-001
심사완료일 : 2009년 04월 24일
접수일자 : 2009년 04월 02일
교신저자 : 이재은, e-mail : jeunlee@chungbuk.ac.kr

I. 서론

병원은 시대에 따라 그리고 국가에 따라 차이는 있으나 일반적으로 '의료인력, 진료공간, 그리고 지속적인 간호행위를 할 수 있는 시설'을 의미하는 것으로, 많은 조직체 중에서 전문 인력으로 구성된 가장 다양하고 복잡한 노동집약적인 조직이다[1]. 21세기를 맞이하여 우리나라는 국민 소득이 꾸준히 증가하면서 삶의 질에 대한 욕구가 갈수록 증대되고, 그에 따라 국민들의 건강에 대한 관심이 또한 높아지고 있다. 1989년 7월 전국민 의료보험 시대로 접어들면서, 급증하는 의료수요를 충족시키고 도·농어촌 간의 의료격차를 줄이기 위해 신설병원의 설립 등 의료기관의 대형화와 전문화를 통한 양질의 의료서비스를 제공하게 되었다.

그러나 현행 병원은 더 이상 순수한 봉사기관으로서의 의미가 퇴색되고, 병원이 폭발적으로 증가하기 시작하였고, 이로 인해 도산하는 병원들이 생겨나고 있다. 또한, 정부의 의약분업으로 인하여 병원 조직에 큰 어려움이 뒤따르고 병원도 전문경영인이 기업의 형태로 운영하지 않으면 안되는 어려운 상황에 직면하게 되었다. 그리고 대기업의 의료사업과 의료서비스 시장의 해외 개방에 따라 병원들이 경쟁력을 강화해야만 의료시장에서 살아남을 수 있게 되었다.

이제 병원은 하나의 사회조직으로 내적·외적 환경요인에 의해 제약을 받으며 운영되기 때문에 의료수요의 고급화와 고급 의료서비스의 제공을 위하여 각 부문의 진료행위와 서비스 및 분업화가 필연적이다. 따라서 진료에 동원되는 시설과 장비뿐만 아니라 환자의 생명과 건강을 지켜 주는 병원종사자의 서비스 역할이 병원조직의 생존과 발전에 더 큰 영향을 미치게 된다. 그러나 현재 대다수의 병원은 조직 규모가 커져감에도 불구하고 의료기관의 행정은 경영관리의 전문지식이 충분히 갖추어져 있지 않은 의료인만이 전담하게 되어 있어 최신 의료 설비와 기술 그리고 의료진의 합리적 배분과 효율적 운용이 제대로 이루어지지 않고 있는 실정이다.

한편, 병원행정 서비스는 의료시설을 이용하는 소비자의 만족수준과 밀접한 관련이 있다. 소비자의 만족수

준은 진료의 질은 물론이고 입원 공간 및 시설의 쾌적 여부, 편의 시설, 병원 직원의 태도, 병원 식사 및 진료비의 수준 등 여러 가지 요인이 총체적으로 복합되어 나타난다. 따라서 이미지 향상 및 개선을 위해서는 만족수준을 분석하여 소비자의 수요에 부응할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다

이에 본 연구는 청주시 지역 A종합병원에서의 병원행정 서비스 품질 향상을 통하여 고객 만족도를 제고시킬 수 있는 방안을 모색하는데 목적이 있다. 연구 방법으로는 문헌분석 방법과 설문조사 방법을 활용하였다.

II. 병원행정 서비스 품질 향상 및 고객만족에 관한 이론적 논의

1. 병원행정 서비스의 의의와 특성

병원 행정(hospital administration)은 진료행정의 한 분야로서 공공행정의 성격과 기업 경영(business administration)의 성격을 모두 포함한다[2]. 현대 행정학에서 말하는 행정의 정의가 광의의 행정, 협의의 행정 등 각 분야별 의미가 다양한 것처럼 병원 행정에 대한 정의도 다양하다.

행정은 "의사결정의 과정이며, 의사결정이 행정의 핵심"이라고 말한 Simon의 정의(의사결정설)에 입각하면 병원 행정은 "병원의 계획과 운영에 관한 의사결정"이라고 정의 할 수 있다. 그리고 행정은 "고도의 합리성을 지닌 협동적 집단행동"이라는 정의(행정행태설)에 입각하면 병원 행정은 "최소한의 자원으로 국민보건향상이라는 국가 목적 또는 병원의 목적을 달성하려는 협동적활동"이라고 정의할 수 있다. 또한 "행정의 연구는 법률의 기초에서가 아니라, 모름지기 관리의 토대로부터 출발하여야 한다"고 한 White의 정의(행정관리설)에 입각하면 병원 행정은 "병원의 목적 달성을 위한 인적, 물적 자원의 관리 또는 국민보건 향상이라는 국가 목표의 달성을 위한 병원의 관리"라고 정의 할 수 있다 [3-5].

2. 병원행정 서비스 고객만족에 관한 선행연구 검토

윤성욱·김수배(2006), 김수배·설상철(2005), 설상철·김수배(2004)에서는 환자들이 병원을 선택하는 중요한 요인은 「의료진의 우수성」, 「병원 시설의 우수성」, 「기다리지 않는 병원」, 「접근의 용이성」 등으로 나타났고, 병원에 바라는 중요한 서비스는 「의사의 진단에 대한 자세한 설명」, 「의사 및 간호사의 친절」, 「환자들을 위한 편의시설」, 「진료절차의 간편성」 등으로 나타났다[6-8].

한편, 서정희(1995)의 연구 결과에 따르면 의사와 간호사에 대한 만족은 나이가 아주 적은 집단과 아주 많은 집단이 더 많은 만족을 보이는 반면, 25~29세 집단이 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 교육 수준에 따른 환자의 만족도는 교육 수준이 높을수록 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 교육 수준이 높은 환자일수록 기대 수준이 높아 기대 불일치율이 높기 때문에 만족도가 낮게 나타나는 것으로 보인다. 환자에 대한 관심과 시간에 대한 만족도는 여자가 남자보다 높게 나타났으며, 병원위치와 시설에 대한 환자만족은 연령, 성별, 교육 및 소득에 따라서는 의미 있는 차이를 보이지 않았다[9].

또한, 인구통계학적 만족도를 조사한 조해창(1990)에서는 성별에 따른 만족도의 차이는 없고 학력이 높을수록 의료에 대한 지식과 서비스의 질에 대한 판단기준이 높기 때문에 만족도가 낮게 나타났다. 또한 환자의 소득 수준이 높을수록 보다 나은 고가격 고품질의 의료를 원하지만 전국민 의료보험 실시 이후 책정된 의료수가 때문에 고소득자들의 욕구 수준에 병원의 의료서비스 수준이 이르지 못해 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 그리고 진료과목에 따라라도 의료 서비스의 질에 대한 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다[10].

Andersen(1972)에서는 고객의 만족과 불만족은 구매전의 기대와 구매후의 성과를 비교하여 기대와 일치한 경우에는 만족을, 불일치한 경우에는 불만족을 가져온다는 가설을 입증하였고, Willams(1996)에 의하면 환자의 만족도는 진료의 과정, 결과, 구조를 반영할 수 있는 척도이며, 진료비용, 진료의 용이성, 진료의 기술적이고 인간적인 면, 진료성과를 포함한 다차원적인 개념으로

나타났다[11][12].

이상과 같이 병원의 제도 및 인적·물적 측면에서의 환자의 만족도와 환자의 특성에 따른 의료서비스 만족도에 관해서 많은 선행연구가 이루어져 왔다. 그러나 의료서비스를 유형별로 체계적으로 분류하여 만족도를 조사한 선행 연구는 극히 드물었으며, 최근에 와서 다양한 연구 시도가 이루어지고 있다.

III. 연구방법

병원행정 서비스의 품질 향상 및 고객만족에 관한 선행연구를 토대로 하여, 본 연구에서는 독립변수로 행정직원의 서비스, 의료직원의 서비스, 시설 서비스, 제도적 서비스로 구분하고, 결과 변수로는 병원서비스 고객만족도를 설정하였다. 이를 도식화하면 다음과 같다.

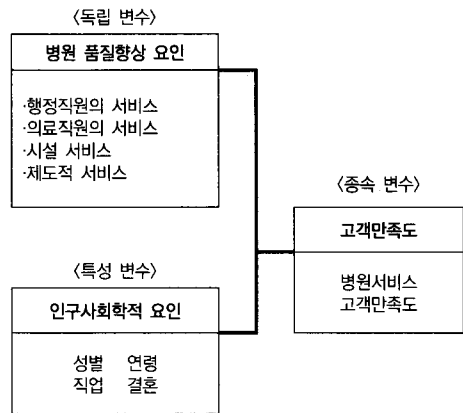


그림 1. 연구의 분석 틀

본 연구에 사용된 표본은 청주시 A종합병원에 입원 중인 입원 환자 및 보호자를 대상으로 2005년 5월 2일부터 동년 5월 10일까지 8일간 설문조사를 실시하였다. 설문지는 5개 부문으로 나누어 총 33개 문항수로 구성하였다. 첫째, 행정직원 서비스 요인과 관련하여 9개 문항을 구성하였다. 둘째, 의료직원 서비스 요인과 관련하여 6개 문항을 구성하였다. 셋째, 시설 서비스 요인과 관련하여 11개 문항을 구성하였다. 넷째, 제도적 서비스 요인과 관련하여 5개 문항을 구성하였다. 다섯째, 서비

스 만족 요인과 관련하여 2개 문항을 구성하였다. 마지막으로 인구사회학적 특성요인으로 12개 문항을 구성하였다.

자료의 분석은 SPSS 통계 패키지를 이용하여 분석하였으며 통계적 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 설문조사 자료의 객관성을 입증하기 위해 신뢰도 측정을 위한 Cronbach's Alpha 계수에 의한 내적 일관성 분석 기법을 실시했다. 둘째, 병원행정 서비스 품질 향상 요인과 고객만족과의 관계를 규명하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

IV. 분석 결과

1. 인구사회학적 특성 및 신뢰도 분석

(1) 인구사회학적 특성

우선, 인구사회학적 특성을 살펴보면, 표1에서 보는 바와 같이 성별은 남자 77명(37.4%), 여자129명(62.6%)의 빈도를 보이고 있다. 연령별로는 31-40세가 55명(26.7%)으로 가장 많고, 41-50세가 50명(24.3%)으로 나타났다으며 20세 이하는 6명(2.9%)의 분포를 보였다.

응답자의 교육 정도는 초등학교 이하가 1명(0.5%), 초등학교 졸업 14명(6.8%), 중학교 졸업 30명(14.6%), 고등학교 졸업 93명(45.1%), 대학교 졸업 64명(31.1%), 대졸이상 4명(1.9%)의 분포를 보여 고등학교 졸업이 가장 많은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 응답자의 직업 분포를 살펴보면 무직 40명(19.4%), 농업 11명(5.3%), 일용직근로자 3명(1.5%), 회사원 35명(17%), 서비스업 19명(9.2%), 전문직 종사자 28명(13.6%), 학생 7명(3.4%), 공업, 상업, 자영업이 19명(9.2%), 기타 44명(21.4%)으로 나타났다.

다음으로 결혼여부에 대하여 살펴보면 미혼 39명(18.9%), 기혼 157명(76.2%), 기타 10명(4.9%)으로 기혼자가 전체의 70%이상을 차지하였다. 평균 수입에 따른 분포를 살펴보면 50만원 이하가 48명(23.3%), 51-100만원 34명(16.5%), 101-150만원 37명(18.0%), 151-200만원 36명(17.5%), 201만원 이상 51명(24.8%)으로 나타나 201만원 이상이 가장 많은 분포를 보이고 있다.

거주지역을 살펴보면, 청주시가 123명(59.7%)으로 절반이상을 차지하여 가장 많은 분포를 보이고 있고, 다음으로는 청원군 27명(13.1%), 음성군 11명(5.3%), 기타 45명(21.8%)의 분포를 보였다.

표 1. 응답자의 인구사회학적 특성

구분	빈도	퍼센트	
성별	남	77	37.4
	여	129	62.6
	합계	206	100.0
연령	20세 이하	6	2.9
	21-30세	41	19.9
	31-40세	55	26.7
	41-50세	50	24.3
	51-60세	35	17.0
	61세 이상	19	9.2
	합계	206	100.0
교육정도	초등학교 이하	1	0.5
	초등학교 졸업	14	6.8
	중학교 졸업	30	14.6
	고등학교 졸업	93	45.1
	대학교 졸업	64	31.1
	대졸 이상	4	1.9
	합계	206	100.0
직업	무직	40	19.4
	농업	11	5.3
	일용직근로자	3	1.5
	회사원	35	17.0
	서비스업	19	9.2
	전문직종사자	28	13.6
	학생	7	3.4
	공업,상업,자영업	19	9.2
	기타	44	21.4
	합계	206	100.0
결혼여부	미혼	39	18.9
	기혼	157	76.2
	기타	10	4.9
	합계	206	100.0
평균수입	50만원이하	48	23.3
	51-100만원	34	16.5
	101-150만원	37	18.0
	151-200만원	36	17.5
	201만원이상	51	24.8
합계	206	100.0	
거주지역	청주시	123	59.7
	청원군	27	13.1
	음성군	11	5.3
	기타지역	45	21.8
	합계	206	100.0

(2) 요인별 평균 및 표준편차

각 요인의 평균과 표준편차는 아래 [표 2]에서와 같다. 이 결과에서 알 수 있듯이 행정직원 서비스, 의료직

원 서비스, 시설 서비스, 제도적 서비스 및 서비스 만족에 있어서 보통 이상의 만족이 나타났다. 특히, 의사, 간호사, 약사 등 의료직원의 서비스에 대한 만족도가 타 서비스 보다 높은 3.93으로 응답자들은 행정직원 서비스나 기타 시설 및 제도적 서비스보다 의료직원 서비스에 보다 더 만족하고 있다는 것을 알 수 있다. 반대로 시설 서비스는 가장 낮은 3.2621로 진료환경, 쾌적도, 식사, 문화시설, 주차시설, 유아시설 등이 타 서비스 요인보다 열악하다는 것을 알 수 있다.

표 2. 평균 및 표준편차

유발요인(Variable)	N	평균	표준 편차
행정직원 서비스 요인	206	3.6936	0.8203
의료직원 서비스 요인	206	3.9320	0.7994
시설 서비스 요인	206	3.2621	0.7761
제도적 서비스 요인	206	3.6155	0.7753
서비스만족 요인	206	3.5607	0.8366

(3) 설문문항의 신뢰도

조사 설계에 따라 구성된 설문자료의 객관성 입증을 위해 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰성이란 동일한 측정대상에 대해 측정을 반복했을 경우 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말하는데 신뢰도 검증의 여러 방법 중 본 연구에서는 Cronbach's α계수를 이용하였다. α계수 값이 0.5~0.6 이상이면 비교적 양호하고 0.7이상이면 신뢰성이 높은 것으로 간주할 수 있다.

신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α계수를 측정한 결과, 행정직원 서비스요인(0.9247), 의료직원 서비스요인(0.8873), 시설 서비스요인(0.8984), 제도적 서비스요인(0.8231), 서비스 만족요인(0.8215) 모두 α계수가 0.80 이상으로 나타나 척도의 신뢰성이 검증되었다고 할 수 있다.

표 3. 설문의 신뢰도

구분	요인	문항	설문번호	Cronbach's α
서비스 요인	행정직원 서비스 요인	9개	1-9	0.9247
	의료직원 서비스 요인	6개	10-15	0.8873
	시설 서비스 요인	11개	16-26	0.8984
	제도적 서비스 요인	5개	27-31	0.8231
서비스 만족	서비스 만족 요인	2개	32-33	0.8215

2. 병원행정 서비스 품질 향상 요인과 고객만족 간의 관계분석

병원행정 서비스와 고객만족간에 상관관계 분석을 실시하였다. 그 결과 아래와 같이 높은 상관성을 보이는 것으로 나타났다. 즉 행정직원 서비스 요인, 의료직원 서비스 요인, 시설 서비스 요인, 제도적 서비스 요인과 고객만족간에는 정(+)의 강한 상관성을 보이고 있다. 이것은 행정직원 서비스, 의료직원 서비스, 시설 서비스 등을 향상시키면 고객의 만족도도 함께 증가한다는 것을 알 수 있다. 특히, 제도적 서비스가 더욱 강한 상관성을 보이고 있는데, 이것은 환자의 편의를 위한 진료 예약제도, 입원수속과정 및 진료절차, 고객의 민원 사항 접수, 진료비의 카드 결제 등과 같은 제도적 서비스 요인이 고객의 만족에 타 요인보다 더욱 많은 영향을 주고받는다라는 것을 알 수 있다.

표 4. 병원행정 서비스와 고객만족도간의 상관관계

구분		행정직원 서비스 요인	의료직원 서비스 요인	시설 서비스 요인	제도적 서비스 요인
Pearson 상관	고객 만족도	.631**	.687**	.639**	.704**

**상관계수는 0.01 수준에서 유의.

행정직원 서비스 요인과 고객만족도 간의 상관관계를 분석해 본 결과, 행정직원의 말씨나 태도, 용모와 복장, 인사성, 업무처리 속도, 업무 협조, 전화 응대, 안내 홍보, 병원 이용방법 안내, 진료비 내역 설명 등의 요인과 고객만족간에는 강한 상관성이 있는 것으로 나타났다. 특히, 행정직원의 업무처리 속도 요인이 타 요인보다 높은 상관성이 있는 것으로 나타났는데, 이는 환자들이 진료시 아픈 상태에서 오래 기다리지 않고 조속한 입·퇴원을 원하기 때문인 것으로 판단된다. 또한 행정직원의 인사성과 전화 응대에 대하여도 높은 상관성을 보이는데 이는 불안과 긴장감을 갖고 병원을 찾는 환자들에게 친절한 서비스가 불안과 긴장감을 완화시키는 측면이 강하기 때문에 여타 요인보다 높게 나온 것으로 판단된다.

표 5. 행정직원 서비스 요인과 고객만족간의 상관관계

구분	행정직원의 말세나 태도	행정직원의 용모와 복장	행정직원의 인사성	행정직원의 업무처리 속도	행정직원의 업무협조	행정직원의 전화응대	행정직원의 안내 홍보	병원 이용 방법 안내	진료비 내역 설명
고객 만족도	.486**	.484**	.510**	.520**	.497**	.512**	.478**	.518**	.489**

**상관계수는 0.01 수준에서 유의.

병원 의료직원 서비스 요인과 고객 만족도 간의 상관관계 분석의 결과는 다음과 같다. 의사의 친절도, 간호사의 간호태도, 간호사의 친절도, 약사 및 기타 의료직원의 업무처리 태도 및 친절도, 진료예약시간의 정확성 등의 요인과 고객만족도간에는 강한 상관성을 보이고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 간호사의 간호태도가 다른 요인보다 상관성이 더욱 높게 나타났다. 이는 간호사가 환자와 가장 많은 시간을 접하는 의료직원이고 간호사의 간호태도는 환자에게 바로 투입되는 서비스라는 측면에서 여타 요인보다 높게 나온 것으로 판단된다.

표 6. 의료직원 서비스 요인과 고객 만족간의 상관관계

구분	의사의 친절도	간호사 간호태 도	간호사 의 친절도	약사 및 기타의료 직원의 업무처리 태도	약사 및 기타의 료직원의 친절도	진료예 약시간 의 정확성
고객 만족도	.553**	.585**	.542**	.562**	.566**	.509**

**상관계수는 0.01 수준에서 유의.

병원 시설 서비스와 고객만족도 간의 상관관계를 분석해 본 결과, 전반적으로 상관관계가 높게 나타난 것을 알 수 있다. 그 중에서도 의료시설(검사 및 치료시설) 이용과 환의 및 침대시트의 청결도, 의료장비 등의 요인에 대하여는 강한 상관관계가 나타났다. 이는 환자가 진료를 받으면서 병을 치료하는데 대하여 직접적으로 투입되는 요인이 병원의 검사나 치료시설 등에서 실

질적으로 접하는 부분이 의료장비이고 또한 단기 또는 장기 입원기간 동안 환자에게 있어서 쾌적한 환경에서 생활할 수 있도록 투입되는 요인이 환의나 침대시트 등이라는 점에서 기타 요인보다 높게 나온 것으로 판단된다.

표 7. 시설 서비스 요인과 고객만족간의 상관관계

구분	진료환경	의료시설 이용	식사의 및과 질	안내 표시 시설	문화 시설	보육자 의 휴식공간 및 편의시설	주차 시설	위생시 설 이용	우아 시설	환의 및 침대시 트 등의 청결도	의료장 비
고객 만족도	.488**	.536**	.398**	.484**	.395**	.405**	.370**	.457**	.385**	.521**	.583**

**상관계수는 0.01 수준에서 유의.

제도적 서비스 요인과 고객 만족도 간의 상관관계를 분석해본 결과는 다음과 같다. 진료예약제도, 입원수속과정 및 진료절차, 진료비 수준, 진료비 카드결제, 고객의 소리 제도 운영 요인에 대하여 강한 상관관계가 나타났다. 그 중에서도 입원 수속과정 및 진료절차에 대하여 타 요인보다 강한 상관관계를 보이는데 이는 환자가 아픈 것을 감안할 때 빠른 진료절차나 입원 수속과정에서 대기하는 시간 등이 환자에게 있어서 심리적으로 많이 작용하기 때문에 상관관계가 높게 나타난 것으로 판단된다.

또한, 진료 예약제도에 대해서도 높은 상관관계를 보이고 있는데, 이는 종합병원의 특성상 많은 환자들이 몰리기 때문에 진료 예약 제도를 통한 대기시간의 단축이 환자에게 많은 영향을 주었기 때문으로 판단된다.

표 8. 제도적 서비스 요인과 고객 만족도 간의 상관관계

구분	진료예약 제도	입원수속 과정 및 진료절차	진료비수 준	진료비 카드결제	고객의 소리제도 운영
고객 만족도	.596**	.603**	.557**	.488**	.444**

**상관계수는 0.01 수준에서 유의.

V. 결론

본 연구는 병원행정 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도를 높이기 위한 방안을 모색하는데 목적이 있다. 연구 목적 달성을 위하여 행정직원 서비스, 의료직원 서비스, 시설 서비스, 제도적 서비스로 구분하여 실증연구를 실시하였다.

연구 분석 결과, 다음 네가지 측면에서 고객 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 첫째, 행정직원 서비스 부문에서는 진료비의 내역 설명과 행정직원의 업무처리 속도에 대하여 타 요인에 비하여 상대적으로 낮은 만족감을 보이고 있다. 둘째, 의료직원 서비스 부문에서는 진료 예약시간의 정확성에 대하여 상대적으로 낮은 만족감을 보이고 있다. 셋째, 시설 서비스 부문에서는 병원 식사의 맛과 질, 보호자의 편의시설, 주차 시설에 대하여 불만족하고 있는 것으로 나타났다. 넷째, 제도적 서비스 부문에서는 진료비 수준에 불만족 하고 있음을 알 수 있다.

앞으로 이러한 문제를 극복하기 위한 병원행정 서비스 품질 향상 방안으로는, 첫째, 진료비 내역에 대한 자세한 설명과, 환자의 대기시간을 줄이기 위한 신속한 업무 처리 그리고 부서간의 원활한 업무협조가 이루어 지는 것이 필요하다. 둘째, 진료 절차를 단순화시키고 외래진료의 개시시각과 퇴원수속 완료 시각을 조기화하여 진료예약시간의 정확성을 기해야 할 것이다. 셋째, 중·장기적으로 병원의 여유 공간을 최대한 활용하여 편의시설 및 휴식공간을 마련하고 환자와 고객을 위한 식단이 마련되어야 한다. 넷째, 진료 수가를 정확히 공개하여야 하며 제도적 차원에서 환자에게 좀 더 낮은 비용으로 최적의 서비스를 효율적으로 제공할 수 있도록 노력을 기울여야 한다.

향후 연구에서는 구체적인 개선방안을 실천 가능한 세부기준으로 마련하기 위해 심층적인 연구가 이루어 질 것이 요구된다. 위에서 제시한 여러 가지 방안들을 중심으로 병원행정 서비스 개선을 위한 병원 직원들의 노력이 이루어질 때 고객 만족도가 높이질 것이며 이는 병원 경영의 합리화와 함께 이루어질 수 있을 것이다.

참고문헌

- [1] 강태경, 병원조직내 구성원간의 갈등에 관한 경험적 연구, 청주대학교 석사학위논문, 1994.
- [2] 문종필, 병원 서비스에 대한 환자 만족도 연구, 한림대학교 석사학위논문, 2003.
- [3] 이종익, 병원행정론, 법문사, 1983.
- [4] Simon and A. Herbert, *Administrative Behavior*, 2nd ed, New York: Macmillan, 1957.
- [5] White and D. Leonard, *Introduction to the Study of Public Administration*, 4th ed, New York: Macmillan, 1955.
- [6] 윤성욱, 김수배, "고객지향성과 서비스제공 전·중·후 대기유형이 의료서비스품질평가에 미치는 상대적 영향", 소비자학연구, 제17권, 제4호, pp.171-192, 2006.
- [7] 김수배, 설상철, "병원의 편의지향성이 고객의 편의성과 성과지각에 미치는 영향에 관한 연구", 마케팅관리연구, 제10권, 제2호, pp.1-22, 2005.
- [8] 설상철, 김수배, "의료서비스 품질, 재이용 의도, 구전효과 사이의 인과관계 모형 연구: 종합전문병원과 전문병원을 중심으로", 대한경영학회지, 제17권, 제4호, 통권45호, pp.1485-1512, 2004.
- [9] 서정희, "의료서비스에 관한 소비자만족과 소비자불만호소: 울산시를 중심으로", 대한가정학회지, 제33권, 제2호, pp.29-41, 1995.
- [10] 조해창, 의료서비스 질의 향상 방안에 관한 연구: B병원을 중심으로, 경상대 석사학위논문, 1990.
- [11] R. Andersen Alan, "A Taxonomy of Consumer Satisfaction Dissatisfaction Measure", Journal of Consumer Affairs, No II, 1972.
- [12] J. Willams, "Patient Judgment of Hospital Quality," Med cares, pp.45-46, 1996.

저자 소개

김 유 호(You-Ho Kim)

정회원



- 2005년 8월 : 충북대학교 행정학 석사
 - 현재 : 충북대학교 일반대학원 행정학과 박사과정
 - 현재 : 충북 청주 성모병원 근무
- <관심분야> : 위기관리, 병원행정, 고객만족

정, 고객만족

이 주 호(Ju-Ho Lee)

정회원



- 2007년 2월 : 충북대학교 대학원 행정학과(행정학석사)
 - 현재 : 충북대학교 일반대학원 행정학과 박사과정
 - 현재 : 충북대 국가위기관리연구소 선임연구원
- <관심분야> : 위기관리, 재해구호, 재난기금

<관심분야> : 위기관리, 재해구호, 재난기금

류 상 일(Sang-Il Ryu)

정회원



- 2007년 8월 : 충북대학교 대학원 행정학과(행정학박사)
 - 2006년 11월 ~ 2008년 5월 : 충북대학교 국가위기관리연구소
 - 2008년 6월 ~ 2008년 8월 : 충남발전연구원
- 2008년 9월 ~ 현재 : 대불대학교 소방행정학과 교수

<관심분야> : 위기관리, 소방행정, 네트워크이론

이 재 은(Jae-Eun Lee)

정회원



- 2000년 2월 : 연세대학교 대학원 행정학과(행정학박사)
- 현재 : 충북대학교 행정학과 부교수

<관심분야> : 위기관리, 조직관리, 정책집행