

# 지역거점 공공병원의 의료서비스 질과 고객충성도와의 관계

## Regional Hub Public Hospital Medical Service Quality and Customer Loyalty Relationship

이진우

부산디지털대학교 보건행정학과

Jin-Woo Lee(ljw1045@bdu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 지역거점 공공병원의 의료서비스 질과 고객충성도와의 관계를 연구하여 의료서비스 질의 향상 방안을 제시하는데 그 의의가 있다. 조사대상자는 2014년 6월 9일부터 6월 30까지 지역거점 공공병원을 내원한 고객들로 604명을 최종 조사대상으로 선정하였다. 분석방법은 신뢰도 및 요인분석과 고객충성도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 결론을 보면 고객충성도에 영향을 미치는 요인으로 접근성, 병원인지도, 지각 된 비용효과 가치, 인적서비스가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 앞으로 지역거점 공공병원이 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 지속적인 관리를 통해 고객관리의 연속성을 가지는데 집중함으로써 이용빈도와 충성도를 높이기 위한 노력이 필요하다.

■ 중심어 : | 고객충성도 | 접근성 | 병원인지도 | 비용효과편익 | 인적서비스 |

### Abstract

This study is significant for its proposed health care quality improvement methods to study the relationship between the medical service quality and customer loyalty in the regional hub public hospital. The subjects were selected 604 people who visited the regional hub public hospital to customers from June 9 to June 30, 2014 as the final survey. The analysis was conducted hierarchical regression analysis to identify factors affecting the reliability factor analysis and customer loyalty. In conclusion showed that accessibility factors affecting customer loyalty, awareness hospital, the perceived value of cost-effectiveness, human services on a significant impact. The regional hub public hospitals by focusing efforts I have a continuity of customer care through constant management in order to provide quality health care, increase the frequency of use and loyalty are needed.

■ keyword : | Customer Loyalty | Accessibility | Awareness Hospitals | Cost-effective Benefits | Human Services |

## 1. 서론

오늘날 의료시장의 흐름은 공급자에서 수요자 중심

으로 전환 되었으며, 고객에게 제공되는 의료서비스는 다양화, 전문화 되고 있다. 이에 따라 의료기관들은 고객의 이용특성 및 의료서비스 질을 고객이 어떻게 인지

접수일자 : 2016년 08월 24일

수정일자 : 2016년 09월 30일

심사완료일 : 2016년 09월 30일

교신저자 : 이진우, e-mail : ljw1045@bdu.ac.kr

하고 있는지 파악하는 노력들은 필수적이라고 할 수 있다[1].

의료기관이 제공하는 의료서비스 질은 고객 가치와 고객만족을 극대화 하는 것으로 고객의 기대수준을 파악하고 이를 만족시키는 것을 의료기관의 최우선과제이다. 이에 따라 의료기관의 운영방침이 고객중심병원으로 전환이 되고 있으며, 이는 지역주민에게 양질의 의료서비스를 제공해야 할 의무를 갖고 있는 지역거점 공공병원이 추구해야하는 중요한 목표라고 할 수 있다[2].

지역거점 공공병원은 의료취약계층과 지역사회 주민의 건강권을 보호하고, 건강증진과 의료이용의 향상 등 사회적 역할을 수행하여야 한다. 그러므로 지역 내 공공병원들은 고객들이 인식하고 있는 의료서비스 질의 수준을 이해하고 고객들의 요구 및 기대수준을 파악하는 것이 매우 중요하며, 앞으로 지역거점 공공병원은 전문화 된 의료서비스 질의 제공은 공공병원의 위상정립에 필수적인 요건이라 할 수 있다[2][3].

최근 지역거점 공공병원은 고객만족을 위해 진료시스템 개선 및 편리한 내,외부 환경구축 그리고 효율적인 인적자원의 관리 등에 많은 노력을 기울이고 있다. 또한 의료기관이 제공하는 의료서비스의 질이 과연 고객이 얼마나 만족하고 있으며, 기대수준은 어느 정도 되는지 파악 할 필요가 있을 것이다[4]. 만약 최고의 의료서비스를 제공하여 고객의 기대수준을 충족하지 못하였다면, 이는 양질의 의료서비스가 제공되었다고 볼 수 없기 때문에 향후 의료서비스의 질과 고객충성도에 관한 관계 연구를 통해서 개선방안을 제시 하여야 한다.

의료기관이 제공하는 의료서비스 질은 고객들이 스스로가 평가하여 의료기관을 선택하기 때문에 그 중요성을 인식해야 한다. 선행연구에서는 고객충성도의 측정변수인 의료이용, 재방문등과 관련하여 고객의 의료서비스 질 인식이 중요한 역할을 하고 있음을 밝혔다[1-3]. 의료의 질 향상을 위한 활동은 의료이용을 증가시킬 수 있고, 질에 대한 인식도가 높으면 환자들이 의료기관에 대한 이미지 및 신뢰감을 높일 수 있기 때문에 궁극적으로 환자의 만족도, 병원의 재방문, 지역의료발전 등 긍정적인 효과가 있을 것이다[5][6].

이에 본 연구에서는 지역거점 공공병원의 의료서비스 품질을 측정할 수 있는 요인을 파악하여 이를 측정하고 의료서비스 질과 고객충성도와의 관계를 실증적으로 연구하고 이를 통하여 지역거점 공공병원의 의료서비스 질의 향상 방안을 제안하고자 한다. 또한 의료서비스 질 인식도와 고객충성도와의 관계를 확인함으로써 지역거점 공공병원의 이용 활성화와 경쟁력 확보 방안의 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

의료서비스 질의 개념의 다양한 시각으로 접근하고 있으며, 단일적인 개념으로는 설명할 수 있는 것은 아니다. Myers(1969)는 의료서비스 질을 '의학적 적정성과 사회적 적정성이 동시에 달성될 수 있도록 제공되는 의료행위'라 정의하였다. 또한 높은 의료의 질은 접근성(Accessibility), 질(Quality), 지속성(Continuity), 효율성(Efficiency) 4가지 요소로 구성되어 있다고 하였다[7].

또한 Woodside(1991)는 의료서비스 질을 협의적 개념과 광의적 개념으로 구분하여 정의하였다. 그는 협의적 개념에서는 의료서비스 질은 짧은 시간에 의료기관이 제공하는 의료서비스에 대한 평가 또는 성과를 말할 수 있으며, 단기적인 성과를 나타냈기 때문에 효율적인 질의 향상을 위해 접근방식, 서비스 품질의 향상이 필요하다 하였다. 광의적 개념에서의 의료서비스 질이란 의료기관이 제공하는 의료서비스에 대한 장기적인 평가, 성과를 의미한다고 정의하였다. 또한 의료서비스 질을 구성하는 구성요소는 시간과 장소를 고려하여 의료서비스를 제공하였는지와 의료서비스를 제공하고 방법이 편리하고 안전하게 제공하였는가, 제공 되어진 의료서비스가 고객의 기대수준과 욕구에 충족하였는지 구분 하였으며, 의료서비스 질을 개념화하고 발전시키기 위해서는 다양한 연구와 접근이 필요하다고 하였다[8].

한편, 의료서비스 질의 정의에서 그 강조점을 어디에 두는가, 즉 치료중심, 예방진료 및 건강진료 중 어디에 두어야 하는 과점에 따라 정의할 수 있다. 치료중심은 의료진과 환자와의 매우 밀접한 관계를 말하며, 예방

진료와 건강치료의 질은 사전적 질병 예방, 건강의 관리에 관한 의료서비스의 접근성, 효과성, 적용성, 만족도 등을 포함한다[9].

### III. 변수의 정의

#### 1. 물리적 환경

물리적 환경 변수 중 접근성은 고객이 의료기관을 이용할 수 있는 최적의 장소에 위치하여야 하며, 의료서비스는 모두가 편리하게 이용할 수 있도록 우선시 되어야 하고 경제적, 지리적, 시간적인 이유로 고객들에게 필요한 의료서비스를 제공하는데 있어서 어려움이 있어서는 안 되는 것으로 정의되고 있다[7]. 국내 연구에서는 Hwang외는 고객은 자신의 거주지에서 거리와 교통으로 가까운 의료기관을 선호한다[10]고 하였으며, Lee는 대중교통이 편리한 곳에 위치하는 것이 의료기관의 선택에 중요한 영향을 미친다고 하였다[11]. 그만큼 최적의 접근성 확보는 매우 중요하며 고객충성도에 긍정적인 영향을 줄 것이다.

의료기관의 내·외부 환경은 내원하는 고객에게 쾌적한 환경을 제공해 주기 위한 중요한 공간으로서의 역할을 담당하고 있다. Kim는 의료기관의 내·외부 시설에 대한 이용 편리성이 고객만족과 구전, 재방문 의도에 영향을 미친다고 하였다[11]. Kang은 의료기관의 내·외부 환경은 향후 계속해서 의료기관을 방문하는 결정뿐만 아니라 다른 잠재적 고객에게 해당 의료기관을 추천하는 요인이 된다고 하였다[12]. 선행연구를 수정, 보완하여 접근성의 측정문항은 경제적, 시간적, 지리적 접근성 등에 대해서 총 5개의 문항으로 정의하였으며, 병원환경 측정문항은 내·외부 이용시설, 이용이 편리한 진료시설, 주차장 확보 등에 대해서 총 5개의 문항으로 정의하였다.

#### 2. 의료서비스

의료서비스 변수 중 인적서비스는 의료기관에서 의료서비스를 제공하는 직원들의 역량과 서비스를 고객들이 인지하는 정도로 정의할 수 있다[12]. 국내연구에

서는 인적서비스에 대한 만족도는 궁극적으로 의료기관 충성도에 직, 간접적으로 높은 영향을 미치는 것으로 나타났으며[13], 의료진의 전문성과 친절한 서비스가 의료기관을 선택하는 데 중요한 선택 항목으로 나타났다. 또한 Kim 외는 의료기관은 다양한 직종의 인력이 근무하는 곳으로 고객은 의사와 간호사와 같은 의료인력 이외에 행정 인력과의 접촉을 통해서도 병원 인력에 대한 전반적인 만족도에 영향을 미친다고 하였다[14].

의료서비스 만족을 높이고자 의료기관은 인적서비스뿐만 아니라 고객관리 서비스 시스템을 도입하여 내원하는 고객의 불만족요소를 최소화시켜 지속적으로 내원할 수 있는 서비스 환경 인프라를 구축하고 있다[15][16]. 그 예로 CRM시스템, 진료 안내 및 예약 시스템, 원스톱 진료시스템 등 다양한 시스템을 도입하여 고객만족을 위해 많은 노력을 하고 있다[17]. Jung외는 의료서비스 시스템 환경은 의료기관을 선택하는 요인으로 고객만족에 직, 간접적으로 영향을 미치는 것으로 정의하였다[18].

선행연구를 수정, 보완하여 인적서비스 측정문항은 의사, 간호사, 진료지원직, 행정직원의 전문성과 친절성에 대해서 총 5개 문항으로 정의하였으며, 의료서비스 환경 측정문항은 협진관리서비스, 질환 별 진료 프로그램 제공, 원스톱 진료서비스 제공 등에 대해서 총 5개 문항으로 정의하였다.

#### 3. 병원이미지

의료기관에서의 인지도란 진료 받기 전, 후를 포함하여 그 병원에 대한 신뢰감과 경쟁력이라 할 수 있다. 또한 첨단 의료장비의 보유, 지역 내 전통과 명성, 우수한 의료진 확보 등을 통한 인지도상승은 고객들이 의료기관에 대해서 좋은 이미지를 갖고 신뢰감을 높일 수 있어 고객들의 병원 재방문에 긍정적인 효과를 줄 수 있다[2]. 오재영 외 연구논문에서는 의료기관의 환경, 의료서비스의 다양성 및 가격의 적절성 등이 병원의 인지도(이미지)를 구성하는 중요한 요인이며, 병원 인지도에 대한 요인들은 고객들이 의료기관을 선택하는데 영향을 미친다고 하였다[16].

고객이 의료기관을 방문하는 주목적은 질 좋은 의료 서비스를 제공받아 건강을 회복하고 향후 본인들의 건강을 증진시키기 위해서지만, 그에 따른 비용대비 치료 효과는 고객이 인지하는 지각 된 가치로서 의료기관을 선택하는 중요한 요인이 된다[19]. 지각 된 가치는 지각 된 서비스 품질 뿐만 아니라 금전적인 비용간의 상쇄효과로 의료기관을 인지하는 평가하는 요인으로 향후 이미지 상승 및 재방문에 영향을 주게 된다[12]. 또한 치료 후에 지불되는 비용의 가치는 고객만족 및 향후 재방문 여부에 매우 중요한 것으로 의료서비스 이용을 위해 고객이 의료기관에서 이용하는 시간, 지불되는 비용 등과 같은 투입자원을 근거로 비용 대비 효과가 높을 때 이미지 효과와 고객만족은 증대 될 것이다. 선행연구를 수정, 보완하여 병원인지도 측정문항은 첨단 의료 장비 보유, 지역 내 신뢰도, 건강강좌/홍보활동 등에 대해서 총 5개 문항으로 정의하였으며, 비용효과편익 측정문항은 지불하는 비용대비 치료효과, 의료서비스 만족 등에 대해서 총 5개 문항으로 정의하였다.

#### 4. 고객충성도

고객충성도는 상황의 변화와 관계없이 특정 대상에 대해 선호를 가지고 반복 구매하는 고객의 성향을 말한다. 고객충성도는 현재 고객의 유지로 인해 미래 수익을 확보하고, 우호적인 구전으로 인해 잠재 고객들을 흡수할 수 있기 때문에 마케팅 비용절감과 수익확대 방면에서 중요한 요인이며, 고객충성도를 측정하는 변수는 특정대상에 대한 재구매의도, 몰입도와 타인추천 의도가 있다고 하였다.

일반적으로 의료기관을 내원하는 고객들은 제공 받은 의료서비스에 만족하는 경우 의료서비스의 재이용과 함께 주변 사람들에게 자신이 만족한 의료서비스에 대해서 만족감을 표시하는 동시에 지인 등에게 의료기관을 권유하는 강력한 연관관계를 보이고 있다. 재이용 의사는 제공 받은 의료서비스에 만족하는 경우 의료기관에 대한 긍정적 평가나 호의적인 감정이 몰입된 태도 및 행동으로 발전하게 되는 것을 말하는 것으로[14], 의료서비스에서 환자들이 느끼는 만족과 불만족은 향후 재이용 여부에 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다

[2][3]. 또한, 의료기관을 이용한 후 타인에게 의료기관을 추천하는 행동은 구전이라는 큰 효과를 얻는 것으로 의료서비스를 제공 받고 만족도가 큰 고객이 본인뿐만 아니라 다른 사람에게도 의료기관 이용을 유도하는 형태로서 의료기관이 잠재고객의 확보를 위해 지속적으로 관심을 가져야 할 부분이다[14]. 선행연구를 수정, 보완하여 고객충성도 측정문항은 향후 재방문, 타인추천 등에 대해서 총 2개 문항으로 정의하였다.

#### 5. 연구대상의 정의

본 연구의 조사대상자 일반적 특성은 보건복지부에서 매년 실시하고 있는 지역거점 공공병원 운영평가지침서에 제시되어 있는 설문 조사내용 중 본 연구와 부합되는 일부 인구통계학적 특성을 고려하여 성별, 연령, 환자유형, 월 평균소득, 결혼여부, 직업, 최종학력으로 구분하였다.

대상자의 인구학적 특성에 따른 응답자의 차이로 인한 결과 오류를 최소화하기 위해 노력하였으며, 남녀 비율은 동일한 하게 할당하고, 연령은 만 20~60세 이상으로 설정하였다. 직업은 한국표준직업분류 지침에서 대분류와 직업의 특성을 고려하여 정의하였다. 또한 최종학력과 월 평균소득은 공공병원을 내원하는 지역주민이 민간병원에 비해 저소득층이 많은 선행연구를 바탕으로 소득수준과 교육수준을 고려하여 구분하였다.

### IV. 연구방법

#### 1. 조사대상

조사대상자는 2014년 6월 9일부터 6월 30까지 4곳의 지역거점 공공병원을 내원한 고객들로 성별, 연령 등 구분 없이 조사기간 중 내원하는 고객을 대상으로 하였다. 또한 각 의료원별로 설문조사원을 모집하여 본 연구주제 및 설문내용에 대한 교육 후 내원하는 고객을 면담케 하여 설문지에 기재하도록 하였다. 최종적으로 설문조사에 응답한 대상자는 668명이었으며, 응답내용이 불분명한 64명을 제외한 604명을 최종 조사대상으로 선정하였다.

2. 설문구성

본 논문의 설문지 구성은 지역거점 공공병원 운영평가 지침서 내용에서 지역주민을 대상으로 하는 설문내용 중 의료서비스의 질과 관련된 설문내용을 참고하여 재구성하였다. 설문구성의 내용은 물리적 환경 중 접근성 5문항, 병원 환경 5문항, 의료서비스 중 인적서비스 5문항, 의료서비스 환경 5문항, 병원이미지 중 병원인지도 5문항, 지각된 비용효과 가치 5문항, 고객충성도 2문항, 인구통계학적 특성에 관한 7문항으로 총 39문항으로 구성하였다. 인구통계학적 특성을 제외 한 각 문항은 리커트(Likert) 5점 척도(매우 그렇다 「5」, 그렇다 「4」, 보통이다 「3」, 아니다 「2」, 매우 아니다 「1」)로 측정하였으며, 설문지 작성은 자기기입식 설

문지(self-administered questionnaire)방법으로 자료를 수집하였다.

3. 분석방법

최종 수집된 자료는 SPSS프로그램(ver. 17.0)이용하여 분석하였으며, 조사대상자 차이를 살펴보기 위하여 교차분석을 실시하였다. 또한 설문내용의 신뢰성을 확보하기 위하여 신뢰도 및 요인분석을 실시 및 변수들 간의 측정차이를 위한 t-test, 유의한 관계를 알 수 있는 상관분석을 실시하였다. 마지막으로 고객충성도에 영향을 미치는 의료서비스 질에 대한 분석을 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Multiple Regression)을 실시하였다.

표 1. 설문내용에 대한 조사대상자의 일반적 특성

구분		A병원	B병원	C병원	D병원	합계
성별	남자	68(42.8)	67(45.3)	76(45.2)	41(31.8)	252(41.7)
	여자	91(57.2)	81(54.7)	92(54.8)	88(68.2)	352(58.3)
연령	29세 이하	36(21.4)	26(16.4)	20(13.5)	39(30.2)	121(20.0)
	30~44세	48(28.6)	68(42.8)	75(50.7)	48(37.2)	239(39.6)
	45~59세	38(22.6)	43(27.0)	32(21.6)	28(21.7)	141(23.3)
	60세 이상	46(27.4)	22(13.8)	21(14.2)	14(10.9)	103(17.1)
환자유형	건강보험	120(71.4)	120(75.5)	81(54.7)	83(64.3)	404(66.9)
	의료급여	43(25.6)	35(22.0)	62(41.9)	39(30.2)	179(29.6)
	기타(자보,산재 등)	5(3.0)	4(2.5)	5(3.4)	7(5.4)	21(3.5)
월평균소득	199만원 이하	26(16.4)	31(20.9)	36(21.4)	7(5.4)	100(16.6)
	200~399만원	74(46.5)	65(43.9)	81(48.2)	75(58.1)	295(48.8)
	400만원 이상	59(37.1)	52(35.1)	51(30.4)	47(36.4)	209(34.6)
결혼여부	기혼	130(81.8)	129(87.2)	123(73.2)	85(65.9)	467(77.3)
	미혼	29(18.2)	19(12.8)	45(26.8)	44(34.1)	137(22.7)
직업	전문/기술직	23(14.5)	21(14.2)	10(6.0)	19(14.7)	73(12.1)
	행정/관리직	16(10.1)	23(15.5)	13(7.7)	38(29.5)	90(14.9)
	판매종사직	24(15.1)	14(9.5)	19(11.3)	18(14.0)	75(12.4)
	서비스직	20(12.6)	19(12.8)	11(6.5)	13(10.1)	63(10.4)
	농업 등	18(11.3)	24(16.2)	14(8.3)	4(3.1)	60(9.9)
	생산직	40(25.2)	32(21.6)	41(24.4)	26(20.2)	139(23.0)
	단순노무직	2(1.3)	3(2.0)	16(9.5)	4(3.1)	25(4.1)
	주부(기타)	16(10.1)	12(8.1)	44(26.2)	7(5.4)	79(13.1)
최종학력	고졸이하	26(16.4)	25(16.9)	43(25.6)	18(14.0)	112(18.5)
	고졸이상	133(83.6)	123(83.1)	125(74.4)	111(86.0)	492(81.5)
합 계		159(26.3) (100.0)	148(24.5) (100.0)	168(27.8) (100.0)	129(21.4) (100.0)	604(100.0) (100.0)

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

## V. 연구결과

### 1. 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 남자 41.7%, 여자 58.3%로 여자가 남자보다 더 높았으며, 통계적으로는 유의하지 않았다. 연령은 30~44세가 39.6%로 가장 높았으며, 45~49세 23.3%, 29세 이하 20.0%의 순이었다. 60세 이상은 17.1%로 가장 낮았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.01$ ).

환자유형은 건강보험이 66.9%로 가장 높았으며, 의료급여 29.6%, 자보·산재 등 3.5%로 가장 낮았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.01$ ). 월 평균소득은 200~399만원 48.8%로 가장 높았으며, 400만원 이상 34.6%, 199만원 이하 16.6%로 가장 낮았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.01$ ). 결혼여부는 기혼 77.3%, 미혼 22.7%로 기혼이 미혼보다 더 높았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.001$ ).

직업은 생산직 23.0%로 가장 높았으며, 그 다음으로 행정/관리직 14.9%, 주부/기타 13.1%, 판매종사직 12.4%, 전문/기술직 12.1%, 서비스직 10.4%, 농업 등 9.9% 순이었다. 단순노무직 4.1%는 가장 낮았으며, A, B의료원에서는 생산직이 각각 25.2%, 21.6%, C의료원 주부(기타) 26.2%, D의료원 행정/관리직 29.5%로 가장 높았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.001$ ). 최종학력은 고졸이상 81.5%, 고졸이하 18.5%로 고졸이상 고졸이하보다 높았으며, 통계적으로 유의하였다( $p < 0.05$ )[표 1].

### 2. 신뢰도 및 타당도분석

본 연구논문의 설문문항에 대한 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석방법(Principal component analysis)에 의한 요인분석(Factor analysis)을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하기 위하여 직각회전방법 중 베리맥스(Varimax)를 이용하여 분석하였다. 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 KMO표본 적합성 검증값은 0.835로서 0.5이상으로 높게 나타났다. 또한 유의확률이  $p < 0.000$ 으로 나타나 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이며, 총 누적분산 적재율은 69.12%으

로 나타났다. 측정항목의 모든 값은 고유치(eigen value) 기준을 적용하여 1보다 큰 요인들만 추출하여 요인화하였다. 요인분석을 통해 도출된 요인들의 내적 일관성을 나타내는 신뢰도 분석은 Cronbach's Alpha값으로 하였고 신뢰도 검정 통계량이 0.7보다 크면 내적 타당성 및 신뢰할 수 있는 척도로 받아들여진다.

물리적 환경 중 접근성은 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 3.306, 분산설명력 10.332%, 누적분산 설명력 20.767%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.861로 접근성 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다. 병원 내·외부 환경은 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 2.948, 분산설명력 9.213%, 누적분산 설명력 60.262%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.849로 병원 내·외부 환경 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다.

의료서비스 품질 중 인적서비스는 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 2.835, 분산설명력 8.860%, 누적분산 설명력 69.122%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.846로 인적서비스 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다. 의료서비스 환경은 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 3.339, 분산설명력 10.435%, 누적분산 설명력 10.435%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.875로 의료서비스 품질 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다.

병원이미지 중 병원인지도는 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 3.236, 분산설명력 10.112%, 누적분산 설명력 41.032%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.862로 병원인지도 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다. 지각된 비용효과가치는 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 3.249, 분산설명력 10.153%, 누적분산 설명력 30.920%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.853로 병원인지도 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다. 진료전문화에 관한 고객충성도는 2개의 문항으로 구성되어 있으며, 고유치는 3.206, 분산설명력 10.017%, 누적분산 설명력 51.049%로 나타났다. 추출된 요인의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 0.867로 진

표 2. 설문내용에 대한 신뢰도 및 요인분석

구분	설문내용	요인 적재량	고유치	분산 설명력	누적분산 설명력	신뢰도					
물리적 환경	접근성	눈에 띄는 교통표지판	0.836	3.306	10.332	20.767	0.861				
		편리한 대중교통	0.799								
		도시 중심지 위치	0.782								
	병원 환경	경제적 부담(교통비)이 적은 곳에 위치	0.775								
		내가 사는 곳과 가까운 곳에 위치	0.754								
		주차장 이용이 편리함	0.849								
의료 서비스 품질	인적 서비스	건물 및 외부환경이 쾌적하고 청결함	0.833	2.948	9.213	60.262	0.849				
		내부편의시설이 편리함	0.776								
		진료시설이용이 편리함	0.772								
		내외부 안내표지판을 쉽게 볼 수 있음	0.632								
		간호사 업무능력이 우수함	0.826								
		진료지원인력 업무능력이 우수함	0.791								
	의료 서비스 환경	의사의 진료상담이 우수함	0.790	2.835	8.860	69.122	0.846				
		의사의 의학지식/진료기술이 우수함	0.787								
		행정직원 업무능력이 우수함	0.661								
		진료과별 협진관리서비스 제공	0.822								
		원스톱진료서비스 제공	0.808								
		질환관련 의료정보서비스 제공	0.786								
병원 이미지	병원 인지도	특성화된 진료서비스 제공	0.735	3.339	10.435	10.435	0.875				
		건강상담 및 질환 별 프로그램 제공	0.635								
		지역 내 전통/명성이 있는 병원	0.811								
	비용효과편익	진료기술/경험 풍부하여 믿음이 가는 병원	0.782					3.236	10.112	41.032	0.862
		지역 주민을 위한 건강강좌/홍보활동	0.726								
		공공의료기관으로 신뢰받는 병원	0.722								
고객충성도	첨단의료장비 보유	0.679	3.249	10.153	30.920	0.853					
	타 병원에 비해 진료비가 저렴함	0.809									
	지불하는 진료비에 비해 진료효과가 우수함	0.789									
타인추천	진료비대비 지속적으로 내원 의사	0.787	3.206	10.017	51.049	0.867					
	진료비는 적정하다고 생각함	0.768									
	지불하는 진료비 대비 의료서비스 만족	0.668									
	재이용	0.902									
	타인추천	0.898									

KMO : 0.835, Bartlett 's Test : 0.000, % of Variance : 69.122

료전문화 필요성 및 고객충성도 문항은 신뢰할 수 있는 척도로 볼 수가 있다[표 2].

### 3. 의료서비스 질과 고객충성도의 지각수준

측정변수들 간의 지각 수준을 살펴보면, 인적서비스는 3.67점, 비용효과편익 3.63점, 재방문여부 3.62점, 의

료서비스 환경 3.61점, 병원인지도 3.59점, 타인추천여부 3.57점, 접근성 3.51점, 병원 내,외부환경 3.18점으로 병원 내,외부 환경이 다른 변수보다 가장 낮은 점수를 나타냈으며, 측정변수들 간의 지각 수준은 비교적 낮게 나타났다[표 3].

표 3. 의료서비스 질과 고객충성도의 지각수준

구분	구분	평균	표준편차
물리적 환경	접근성	3.51	0.82
	병원환경	3.18	0.85
의료서비스 품질	인적서비스	3.67	0.49
	의료서비스 환경	3.61	0.67
병원이미지	병원인지도	3.59	0.57
	비용효과편익	3.63	0.74
고객충성도	재방문	3.62	0.73
	타인추천	3.57	0.70

표 4. 측정변수들 간의 상관관계 분석

변수	접근성	병원 환경	인적 서비스	의료 서비스환경	병원 인지도	비용효과 편익	재방문	타인추천
접근성	1							
병원환경	0.509***	1						
인적서비스	0.311***	0.264***	1					
의료서비스환경	0.267***	0.432***	0.335***	1				
병원인지도	0.270***	0.316***	0.420***	0.475***	1			
비용효과편익	0.122***	0.219***	0.298***	0.347**	0.418***	1		
재방문	0.281***	0.245***	0.270***	0.539**	0.431**	0.425**	1	
타인추천	0.276**	0.206***	0.231**	0.484**	0.401**	0.412**	0.887**	1

\*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

4. 측정변수들 간의 상관관계 분석

재방문여부 및 타인추천여부와 의료서비스 질의 변수들과의 상관관계를 살펴보면, 재방문여부에서는 접근성과 병원환경, 인적서비스, 의료서비스 환경, 병원인지도, 비용효과편익에서 정의 상관관계를 나타냈다.

타인추천여부에서는 접근성과 병원환경, 인적서비스, 의료서비스 환경, 병원인지도, 비용효과편익에서 정의 상관관계를 나타냈다[표 4].

5. 재이용에 영향을 미치는 요인

재이용에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개 모델을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 재이용 여부에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력 파악을 위하여 모델 I 에 물리적 환경을 독립변수로 투입하였다. 모델 I 의 결과를 살펴보면, 접근성 (p<0.001), 병원 내·외부 환경(p<0.001)이 재이용여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 12.0%의

설명력을 보였다. 모델II에서는 모델 I 에 투입된 변수에 의료서비스 품질을 독립변수로 투입하였다. 분석결과를 살펴보면, 접근성(p<0.001), 병원 내·외부 환경 (p<0.05), 인적서비스(p<0.001), 의료서비스 환경(p<0.01) 이 재이용여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 22.8%의 설명력을 보였다.

모델III에서는 모델II에 투입된 변수에 병원이미지를 독립변수로 투입하였다. 분석결과를 살펴보면, 접근성 (p<0.01), 인적서비스(p<0.01), 병원인지도(p<0.001), 각각 된 비용효과 가치(p<0.001)가 재이용여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 37.0%의 설명력을 보였다. 전체모델을 살펴보면, 모델II에서는 의료서비스 품질의 변수들이 추가됨으로써 10.8%의 설명력이 증가 되었다. 모델III에서는 병원이미지 변수들이 추가 됨으로써 14.2%의 설명력을 증가시켜 재이용여부에 접근성, 인적서비스, 병원인지도, 각각 된 비용효과 가치가 높은 관련성이 있는 것으로 파악이 되었다[표 5].

표 5. 재이용에 영향을 미치는 요인 분석

구성 요소		Model I		Model II		Model III	
		B	t	B	t	B	t
물리적 환경	접근성	0.204	5.834***	0.134	3.989***	0.099	3.213**
	병원환경	0.220	5.892***	0.096	2.554*	-0.011	-0.304
의료 서비스 품질	인적서비스			0.383	6.949***	0.164	3.069**
	의료서비스환경			0.184	2.971**	0.016	0.272
병원 이미지	병원인지도					0.351	7.654***
	비용효과 편익					0.284	7.653***
Constant			2.170		0.764		0.341
R <sup>2</sup>			0.120		0.228		0.370

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001



표 6. 타인 추천에 영향을 미치는 요인 분석

구성 요소		Model I		Model II		Model III	
		B	t	B	t	B	t
물리적 환경	접근성	0.204	5.968***	0.140	4.218***	0.111	3.592***
	병원환경	0.172	4.689***	0.058	1.564	-0.035	-0.986
의료 서비스 품질	인적서비스			0.355	6.534***	0.150	2.811***
	의료서비스환경			0.162	2.643**	0.008	0.134
병원 이미지	병원인지도					0.295	6.450***
	비용효과편익					0.290	7.834***
Constant		2.278		0.999		0.589	
R <sup>2</sup>		0.102		0.199		0.331	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

## 6. 타인 추천에 영향을 미치는 요인

타인 추천에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개 모델을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 타인 추천 여부에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력 파악을 위하여 모델 I에 물리적 환경을 독립변수로 투입하였다. 모델 I의 결과를 살펴보면, 접근성(p<0.001), 병원 내·외부 환경(p<0.001)이 타인 추천 여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 10.2%의 설명력을 보였다.

모델 II에서는 모델 I에 투입된 변수에 의료서비스 품질을 독립변수로 투입하였다. 분석결과를 살펴보면, 접근성(p<0.001), 인적서비스(p<0.001), 의료서비스 환경(p<0.01)이 타인 추천 여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 19.9%의 설명력을 보였다.

모델 III에서는 모델 II에 투입된 변수에 병원이미지를 독립변수로 투입하였다. 분석결과를 살펴보면, 접근성(p<0.001), 인적서비스(p<0.01), 병원인지도(p<0.001), 지각 된 비용효과 가치(p<0.001)가 타인 추천 여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 33.1%의 설명력을 보였다.

전체모형을 살펴보면, 모델 II에서는 의료서비스 품질의 변수들이 추가됨으로써 9.7%의 설명력이 증가되었다. 모델 III에서는 병원이미지 변수들이 추가됨으로써 13.2%의 설명력을 증가시켜 타인 추천 여부에 접근성, 인적서비스, 병원인지도, 지각 된 비용효과 가치가 높은 관련성이 있는 것으로 파악이 되었다[표 6].

## V. 고찰 및 결론

본 연구는 지역거점 공공병원의 의료서비스 품질을 측정할 수 있는 요인을 파악하여 이를 측정 후 고객충성도와의 관계를 실증적으로 연구하고 이를 통하여 지역거점 공공병원의 의료서비스 질의 향상 방안을 제시하는데 그 연구의 목적이 있다.

연구결과를 살펴보면, 설문조사의 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 KMO표본 적합성 검증값은 0.835로서 0.5이상으로 높게 나타났다. 전반적으로 변수들 간의 상관관계는 유의적이었으며, 신뢰도는 0.8이상으로 측정 변수의 신뢰성을 확보하는 등 결과를 도출 하는데 무리가 없을 것으로 판단되었다.

고객충성도에 영향을 미치는 선택요인들의 설명력을 파악하기 위해 재이용 여부, 타인 추천 여부를 변수로 한 위계적 회귀분석에서는 모델 III에 병원이미지를 투입하였을 경우 설명력이 모델 II보다 약 13~14% 증가되어 병원이미지가 고객충성도에 높은 영향력을 나타냈으며, 재이용, 타인 추천 여부에 영향을 미치는 요인으로 접근성, 병원인지도, 비용효과 편익, 인적서비스가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

앞으로 지역거점 공공병원은 시장 환경변화에 따른 고객의 기대수준을 파악하여 지역 내의 충성고객 뿐만 아니라 잠재 고객들을 대상으로 집중적인 마케팅전략을 수립해야 한다. 또한 공공병원은 타 의료기관에 비해 저렴한 진료비가 공공병원이 타 의료기관과 경쟁우위를 선점할 수 있는 요인으로 저렴한 진료비와 양질의

의료서비스를 제공하고 있다는 이미지를 부각시키고 고객을 유인하는 전략이 요구된다[3].

병원환경, 의료서비스 환경은 고객충성도에 유의한 영향을 미치지 못 하였는데, 이는 지역거점 공공병원이 아직까지 고객을 위한 편의시설 및 의료서비스 환경에 대한 인프라 구축이 미흡하다고 사료되면, 내원 고객에게 좀 더 전문적인 의료서비스 제공을 위해서는 정부 및 지방자치단체의 재정적 지원을 통한 더 나은 진료 환경의 인프라 구축이 필요하다.

지역거점 공공병원이 의료서비스 질의 향상을 위해서는 의료진의 우수성과 신뢰성, 병원 시설환경의 우수성, 접근의 용이성, 진료절차의 편의성 등이 고려 대상이 되며, 대표적으로 인적서비스, 의료서비스 환경, 대외적 이미지를 향상시킬 수 있는 방안을 실행하여야 한다[2][3].

높은 품질의 인적서비스를 제공 하는 것은 지역거점 공공병원의 최고의 의료서비스 질을 효과적으로 각인 시키는데 핵심적인 전략이 될 것이다. 지역거점 공공병원이 민간의료기관보다 우위를 차지하기 위해 다양한 고객의 요구에 적극적으로 응대할 수 있도록 직원의 전문능력과 자질향상을 위한 교육과 훈련이 요구되며 [21], 조직 구성원의 서비스 수준 향상을 위한 경쟁력 확보 노력이 필요하다. 그리고 전문적인 질환에 대한 지식과 고난이도 기술을 보유하고 있는 우수의료진의 확보는 의료서비스 제공 범위의 수준과 밀접한 관련성과 그 것이 고객충성도를 높일 수 있는 효과적인 방안으로 인지할 필요가 있다.

의료서비스품질은 고객충성도를 높일 수 있는 중요한 요인으로 시장에서 경쟁우위를 제공하며 시장점유율을 확대시키는데 결정적인 역할을 하고 더 나아가서는 수익성을 향상시킬 수 있기 때문에 전문 질환에 대한 의료서비스 품질 개선의 노력과 최적의 의료서비스 환경을 제공하여야 한다. 맞춤형 의료서비스제공은 접근성을 높여 주어 지역거점 공공병원의 경쟁력 확보에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

대외적 이미지를 상승을 위해서는 변화하는 고객의 기대수준을 파악하고 이를 반영시키기 위해 고객과의 커뮤니케이션을 끊임없이 행하여 차별된 경쟁우위 이

미지를 구축해야 한다. 그리고 지역거점 공공병원가 제공되는 의료서비스 질이 고객유인과 연결되도록 하기 위해서는 마케팅 컨셉이 고객지향적으로 전환되어야 하며, 고객이 기대하는 이상의 진료기술을 철저히 갖출 수 있는 진료기술 지향성 전략이 요구된다[21]. 앞으로 지역거점 공공병원이 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 지속적인 관리를 통해 고객관리의 연속성을 가지는데 집중함으로써 이용 빈도와 충성도를 높이기 위한 마케팅 전략이 필요하며, 높은 고객점유율 확보 노력 또한 요구된다.

## 참 고 문 헌

- [1] 심규범, 김민호, 김원, 신문주 “병원선택요인이 환자만족도 및 재이용에 미치는 영향,” 보건의료산업 학회지, 제8권, 제2호, pp.37-48, 2014.
- [2] 이진우, 김광환, “공공의료기관 인지도와 재 방문여부와의 관계 연구,” 디지털정책연구, 제11권, 제7호, pp.271-279, 2013.
- [3] 이진우, 안상윤, 이종형, 이무식, 김광환, “지방 의료원의 선택요인분석을 통한 복합적인 의료 서비스 전략 구축,” 디지털융복합연구, 제13권, 제5호, pp.297-307, 2015.
- [4] 이경수, 김준호, 김대회, “부산 소재 대학병원 이용고객의 의료기관 충성도에 영향을 미치는 요인,” 보건과 사회과학, 제29집, pp.259-277, 2011.
- [5] 양종현, 송태균, 장동민, “의료서비스품질이 암환자의 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제12호, pp.269-281, 2012.
- [6] 윤관호, 권미영, “의료서비스품질요인이 서비스 가치와 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 경영교육저널, 제18권, pp.37-59, 2010.
- [7] B. A. Myers, *A Guide to Medical Care Administration Concepts and Principles*, American Public Health Association, 1969.
- [8] A. G. Woodside, “What is quality and how much

does it really matter?," J Health Care Mark, Vol.11, No.4, pp.61-67, 1991.

[9] D. C. Miller, R. S. Mitchell, P. E. Oyer, E. B. Stinson, S. W. Jamieson, and N. E. Shumway, "Independent determinants of operative mortality for patients with aortic dissections," Circulation, Vol.70, No.3, pp.153-164, 1984.

[10] 황세인, 이해종, 김진경, 조우현, 김지만, 강혜영, "척추질환 환자의 전문병원과 일반병원의 선택요인," 병원경영학회지, 제15권, 제2호, pp.27-43, 2010.

[11] 김진세, "병원의 물리적 환경이 고객만족과 구전, 재방문 의도에 미치는 영향," 한국산학기술학회논문지, 제13권, 제10호, pp.4645-4652, 2012.

[12] 강춘환, 의료서비스의 품질 핵심 요인이 고객의 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구: 부산·경남 의료기관을 중심으로, 인제대학교 일반대학원, 박사논문, 2012.

[13] 김미녀, 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수 관계에 관한 연구, 경상대학교 대학원, 박사논문, 2009.

[14] 김영종, 김광환, "일개 종합병원 고객관리 모형 구축에 관한 연구," 한국산학기술학회논문지, 제13권, 제9호, pp.4082-4089, 2012.

[15] 윤성욱, 류정건, 김수배, "요양병원 진료시스템에 따른 진료전문성, 편의성, 상호작용성의 역할 비교 연구," 유통연구, 제11권, 제3호, pp.1-22, 2006.

[16] 전제란, "병원고객관계관리 시스템 도입에 영향을 미치는 요인 연구," 한국산학기술학회논문지, 제10권, 제1호, pp.209-214, 2009.

[17] 오재영, 김은혜, 이설주, "병원 내 부대시설 서비스가 병원 이미지 및 고객만족에 미치는 영향연구," 서비스경영학회지, 제8권, 제3호, pp.249-276, 2007.

[18] 정병희, 최진탁, 박세승, "환자 만족도 향상을 위한 진료 스케줄 안내시스템 구현," 한국정보기술학회, 제10권, 제2호, pp.88-93, 2012.

[19] 임환열, 황인경, 서원식, "지방의료원 의료소비자의 서비스가치, 브랜드이미지, 재이용의도 간

관계," 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제11호, pp.304-317, 2010.

[20] 서미란, "지방 종합병원의 서비스 질이 고객 의 재이용의사에 미치는 영향," 지방정부연구, 제19권, 제3호, pp.243-268, 2015.

[21] 안상윤, "종합병원의 전락 지향성이 성과에 미치는 영향," 디지털융복합연구, 제12권, 제3호, pp.309-316, 2014.

### 저 자 소 개

이진우(Jin-Woo Lee)

정회원



- 2011년 2월 : 건양대 보건복지대학원 병원관리학과(병원경영석사)
- 2015년 2월 : 건양대 일반대학원 병원경영학과(병원경영학박사)
- 2006년 10월 ~ 2016년 3월 : 충청남도 천안의료원 기획홍보팀장

• 2016 4월 현재 : 부산디지털대학교 보건행정학과 조교수

<관심분야> : 병원경영(재무회계, 기획/마케팅), 보건행정(의료정책), 의료관광