

번호 15-1

제 목	국문	의료서비스 질이 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석			
	영문	Structural Modeling of Quality, Satisfaction, Value and Purchase Intention in Health Care Service			
저 자 및 소 속	국문	최귀선 ¹⁾ , 조우현 ²⁾ , 이선희 ¹⁾ , 남정모 ²⁾ 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실 ¹⁾ 연세대학교 의과대학 예방의학교실 ²⁾			
	영문	Kui-Son Choi ¹⁾ , Woo-Hyun Cho ²⁾ , Sunhee Lee ¹⁾ , Jung-Mo Nam ²⁾ Department of Preventive Medicine, Medical College of Ewha Womans Univ ¹⁾ , Department of Preventive Medicine, Medical College of Yonsei Univ ²⁾			
분 야	보건관리 (O)	발 표 자	일반회원 (O)	발표 형식	구 연 (O)
	역 학 ()		전 공 의 ()		포스터 ()
환경 ()					
진행 상황	연구완료(O), 연구중() → 완료 예정 시기 : 년 월				

1. 연구 목적

의료에 대한 의료소비자들의 높은 기대수준과 의료기관의 증가로 인한 경쟁의 심화, 정부의 강한 규제정책, 비용증가로 인한 경영수지 악화 등은 보건의료조직에 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있으며, 이러한 경영 패러다임의 하나로 고객중심의 마케팅에 대한 관심이 증가하고 있다. 고객중심의 마케팅이란, 고객가치와 고객만족을 창조하고자 하는 것으로, 고객들의 욕구를 이해하고 이를 만족시키는 것을 마케팅의 최우선 목표로 삼고 있다(Kotler, 1987). 즉, 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 제품을 제공함으로써 조직은 고객에게 최고의 만족도를 제공하고 이를 통하여 고객 이탈율을 최소화하고 궁극적으로 경쟁우위를 확보한다는 것이다. 따라서 많은 의료기관들이 자체적으로 의료서비스 질과 만족도를 측정하기 위하여 다양한 활동을 하고 있으며, 최근에는 전략적 차원에서 의료서비스 질과 만족도가 재이용에 어떠한 영향을 미치는지를 구명하여야 할 필요성이 제기되고 있다(Swan, 1985; Cronin과 Talyor, 1992; Woodside 등, 1989; Reidenbach와 Sandifer-smallwood, 1990). 따라서 이 연구는 의료기관에서 환자가 인지하는 의료서비스 질이 만족도와 서비스 가치, 재이용 의사에 어떠한 영향을 미치는지를 구조방정식모형(structural equation modeling)을 통해 검정하고자 하였다.

2. 연구 방법

본 연구에서 검정하고자 하는 연구가설은 다음과 같다. 첫째, 환자가 인지하는 의료서비스 질은 만족도에 영향을 미칠 것이다. 둘째, 환자가 인지하는 의료서비스 질은 재이용 의사에 영향을 미칠 것이다. 셋째, 만족도는 재이용 의사에 영향을 미칠 것이다. 넷째, 환자가 인지하는 의료서비스 질은 서비스 가치에 영향을 미칠 것이다. 다섯째, 서비스 가치는 만족도에 영향을 미칠 것이다. 여섯째, 서비스 가치는 재이용 의사에 영향을 미칠 것이다. 연구대상은 경기도 지역에 위치한 일개 종합병원의 외래환자로 하였으며, 이들을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 환자가 인지하는 의료서비스 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사를 측정하는 항목으로 구성하였으며, 모든 항목은 7점 척도로 측정하였다. 총 600부의 설문지를 배포하여 557부가 회수되었으며, 이 중 537부를 최종 분석대상으로 하였다. 분석은 먼저, 설문문항의 신뢰도와 타당도를 검정하기 위하여 Cronbach의 α 계수와 확인요인분석을 실시하였으며, 각 이론변수들간의 관계를 검정하기 위하여 공변량구조분석을 실시하였다.

3. 연구 결과

환자가 인지하는 의료서비스 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 관계를 검증하기 위하여 공변량구조분석을 실시한 결과 의료서비스 질은 만족도($\beta=0.654$)와 서비스 가치($\beta=0.9072$), 재이용 의사($\beta=0.2274$)에 모두 통계학적으로 유의한 양의 영향을 미치고 있었다. 특히 환자가 인지하는 의료서비스 질은 만족도의 선행변수로서 재이용 의사에 직접적으로 영향($\beta=0.2274$)을 미치기도 하지만 만족도와 의료서비스 가치를 통해 재이용 의사에 간접적으로도 영향($\beta=0.7498$)을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한, 의료서비스 가치는 의료서비스 질과 만족도 사이에서 매개작용을 하는 것으로 분석되었는데, 서비스 가치는 의료서비스 질에 유의한 양의 영향($\beta=0.9072$)을 미치며, 서비스 가치는 다시 만족도($\beta=0.1781$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 즉 의료서비스 가치를 편익(benefit)과 비용(cost)의 개념에서 볼 때, 환자들은 편익에 해당하는 의료서비스 질 뿐만 아니라 그 서비스를 획득하기 위해 지출한 비용까지를 고려하여 서비스 가치를 평가하게 되고 이는 만족/불만족의 선행변수로서 작용하고 있음을 파악할 수 있었다. 그리고 이러한 서비스 가치는 직접적으로 재이용 의사($\beta=0.1453$)에 영향을 미치기도 하지만 만족도를 통해서 간접적으로도 재이용 의사($\beta=0.1285$)에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

한편, 재이용 의사에 영향을 미치는 요인으로서 환자가 인지하는 의료서비스 질과, 만족도, 서비스 가치의 총효과를 분석한 결과 의료서비스 질이 재이용 의사에 미치는 효과가 가장 컸으며 그 다음이 만족도 순이었다. 따라서 의료기관이 환자의 재이용률을 높이기 위해서는 무엇보다 '양질의 의료서비스'를 제공하여야 하며, 양질의 의료서비스 제공을 통하여 만족도와 서비스 가치, 재이용 의사를 높일 수 있을 것으로 판단된다.

4. 고찰

이 연구는 보건의료조직에서 환자들이 인지하는 의료서비스 질이 만족도와 서비스 가치, 재이용 의사에 어떠한 영향을 미치는지를 구명하고자 하였다는데 그 의의가 있다. 특히 기존의 연구들이 주로 서비스 질과 만족도, 서비스 질과 재이용 의사, 만족도와 재이용 의사와 같이 둘만의 상관관계를 분석하는데 그친 반면, 이 연구에서는 서비스 질, 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사와의 인과관계들을 종합적으로 구명하는데 주안을 두었다. 앞으로의 연구에서는 질과 가치, 만족도에 보다 직접적으로 영향을 미칠 것으로 판단되는 의료비와 조사대상자의 건강상태(질병의 경중도) 등이 고려되어야 할 것이다. 또한 이 연구는 일개 종합병원의 외래환자만을 대상으로 한 것이기 때문에 추후 연구에서는 보다 많은 의료기관을 대상으로 입원환자까지를 포함한 연구가 수행되어야 할 것으로 판단된다.