

해양원격의료의 서비스 특성이 선원만족도 및 충성도에 미치는 영향 1)

이창민* · † 최병관

*부산대학교병원 해양의료연구센터, † 부산대학교병원 신경외과

요 약 : 본 연구는 해양원격의료서비스의 특성이 선원의 만족도 및 충성도에 미치는 영향을 규명하기 위해 서비스를 받은 선원 103명을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 분석하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다. i) 서비스 질이 높을수록 만족도는 높았다, ii) 만족도가 높을수록 충성도는 높았다, iii) 연령에서 30세미만 보다 40미만의 선원들이 만족도가 낮았다. iv) 총 승선경력이 5-10년 미만인 선원이 5년 미만인 선원보다 만족도가 높았다, v) 승선경력이 10-15년 미만인 선원이 5년 미만인 선원보다 만족도가 높았다, vi) 승선경력이 25년 이상인 선원이 5년 미만인 선원보다 만족도가 높았다.

핵심용어: 해양원격의료, 서비스 질, 선원 만족도, 충성도, 총 승선경력

1. 서 론

해양원격의료 서비스는 원격의료 시스템이 구비된 원양 선박의 선원들에게 제공되는 서비스로 공유재적 성격을 가지고 있다. 누구나가 서비스를 받기를 원한다면 배제할 수 없지만, 누군가가 원격의료서비스를 제공받는 시간에는 다른 선원들은 서비스의 혜택을 누릴 수 없다. 또한 정부가 무상으로 제공하고 있어 선사 및 선원은 요금을 지불하지 않기 때문에 순수 공유재의 성격보다는 공공재의 성격에 가깝다고 할 수 있다. 정부는 해양원격의료 서비스의 제공 및 확산을 위해서 2015년 4월부터 원양선박 즉 외항상선(3척), 원양어선(3척)의 선원 100여명을 대상으로 원격의료 서비스를 지원하고 있다(의료정책연구소, 2015). 하지만 정부의 노력에도 불구하고 선원들은 바다라는 시간적, 공간적 제약과 선박 내 전문 의료인의 부재로 인해 정부의 노력에도 불구하고 적절한 의료서비스를 받지 못하고 있다. 그리고 의사와 의사간의 원격의료만이 의료법에 적용되어서 진료행위로 인정받고 있지만 의사와 의료인 간의 원격의료는 의료법에 적용되지 않아, 질적으로 향상된 의료서비스 지원을 못하는 상황이다. 반면, 육지의 도시에서는 거주지 밖에 나오자마자 병의원들이 보여서 언제든지 의료서비스를 받을 수 있다. 이와 같이 형평하지 못한 의료서비스 수준을 개선하기 위해 2018년 9월에 보건복지부에서는 “현행법의 의사-의료인, 의료기관-의료기관의 원격 협진을 활성화하되, 예외적으로 원양선박 선원, 도서·벽지 주민 등 환자와 의사 간 원격의료를 도입하는 방안을 검토 하겠다”고 밝혔다(이코노미스트, 2018.9.17.). 본 연구는 이와 같은 배경 하에 해양원격의료 서비스의 질적 향상 방안과 원양선박 선원들의 건강증진을 위해 해양원격의료의 서비스 특성이 선원만족도에 미치는 영향요인을 알아보고, 또한 선원만족도가 충성도에 얼마나 영향을 미치는지를 밝혀 서비스의 개선방안 및 시사점을 찾고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스 질의 개념 및 측정

본 연구는 해양원격의료 서비스에 대한 서비스 특성을 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)가 제시한 SERVQUAL의 5가지 차원, 즉, 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성을 활용하여 해양원격의료의 서비스질의 특성을 설정하였고, 만족도와와의 관계를 알아보았다.. 먼저, 본 연구에서 유형성과 관련된 문항으로 “직접적인 신체접촉은 없었지만 원격진료 서비스의 화상진료는 진료에 문제가 되지 않은 정도”, 원격의료서비스 이용 시 전송이나 통신상의 문제가 거의 발생하지 않은 정도”로 두었다. 둘째, 인적 특성과 관련된 문항으로 “원격의료서비스의 충분한 상담제공 정도”, “원격의료서비스로 의사의 도움을 받기 쉬운 정도”, “원격의료 서비스 이용 시 진료 상담 시간이 충분하게 제공되는 정도”로 두었다. 본 연구는 서비스 상품의 신뢰성은 원격의료서비스를 결과품질로 보았다. 서비스 상품 특성과 관련된 문항으로 “원격의료서비스의 화상진료의 우수성 정도”, “원격의료에서 받은 정보의 우수성 정도”, “원격의료서비스의 건강관리 도움 정도”로 두었다. Eggert & Ulaga(2002)는 서비스품질은 고객의 만족도에 유의한 영향을 미치며 고객 만족도는 재방문 및 추천의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 맥락에서, 본 연구는 **가설 I**로 “서비스 질이 높을수록 만족도가 높아진다.”라고 하겠다.

2.2 해양원격의료 서비스의 인지 및 경험의 개념 및 측정

Hunt(1997)는 소비자의 만족은 서비스의 소비 이후에 소비자가 평가하는 사전기대와 성과의 불일치에 의한 평가의 결과라고 하였다. 해양원격의료 서비스의에 대한 선원들의 인지 및 경험은 사전에 기대했던 것보다 성과가 더 좋았을

† Corresponding author: 정희원, spine@pusan.ac.kr (051) 240-7257
* 정희원, cmcm24@hanmail.net (051) 240-7021

때 만족하고, 그렇지 않을 때 불만족을 느낄 것이다. 이러한 맥락에서 본 연구는 가설Ⅱ로 “서비스의 인지가 있는 경우 만족도가 높아진다.”라고 하겠다. 또한 가설Ⅲ로 “서비스의 경험이 있는 경우 만족도가 높아진다.”라고 하겠다. 그리고 통제변수는 성별, 연령, 총 승선경력으로 설정하였다.

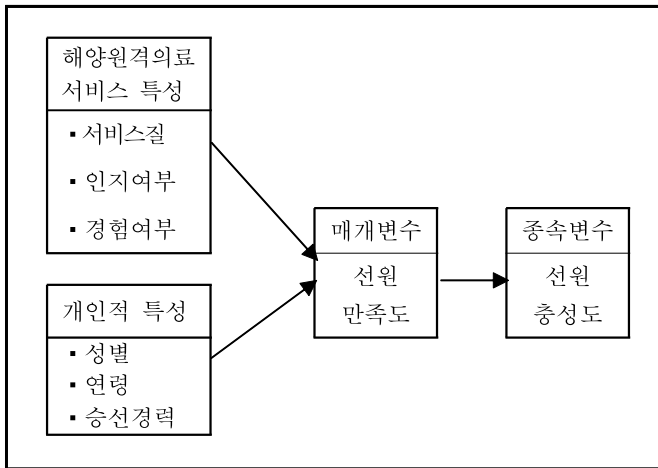
2.3 만족도 및 충성도의 개념 및 측정

Oliver(1993)는 만족도를 소비자의 제품에 대한 지각된 가치가 제품 구매 전과 후에 발생하는 지각된 가치와 비교하여 발생하는 불일치적인 차이에서 나타나는 심리적 상태라고 정의하였다. 본 연구에서 만족도 문항으로 “원격의료서비스에 대한 전반적인 만족정도”, “향후에도 원격의료서비스를 이용할 의향 정도”로 두었다. 그리고 본 연구에서 충성도는 만족이 고객이 경험이 반영된 인식의 정도라면, 충성도는 주변 추천이나 서비스의 확대 필요성과 같이 적극적인 행동의 표출로 정의하였다(KB금융지주 경영연구소, 2012). 본 연구에서 충성도의 문항으로 “원격의료서비스를 다른 환자에게 권유할 의향 정도”, “원격의료서비스가 점차 확대할 필요 정도”로 두었다.

본 연구는 만족도가 충성도에 영향을 미친다고 판단되어 가설Ⅳ로 “만족도가 높을수록 충성도가 높아진다.”라고 하겠다.

3. 연구 설계

3.1 연구모형



3.2 연구대상과 자료 및 연구방법

본 연구는 해양원격의료서비스를 제공받은 원양선박 선원들을 대상으로 서비스 질, 해양원격의료 서비스의 인지여부, 해양원격의료서비스의 경험 여부, 통제변수(성별, 연령, 총 승선경력)가 만족도에 미치는 요인을 분석하고, 또한 선원의 만족도가 선원의 충성도에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구를 수행하기 위해 2017년 11월부터 2017년 12월까지 수집

된 설문지로 총 103부를 표본으로 하였다. 그리고 본 연구는 리커트 5점 척도를 통해서 설문지를 구성하였으며, 수집된 데이터를 이용하여 빈도분석, 회귀분석 등을 실시하였다.

4. 분석과 논의

4.1 서비스질, 만족도, 충성도의 평균 및 표준편차

요인	N	Ave.	S.D.
서비스질	103	3.3981	.51620
만족도	103	3.4887	.62066
충성도	310	3.6926	.73608

4.2 선원 만족도에 대한 영향요인 분석

요인	변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	VIF
		b	S.E.	β			
해양원격의료 서비스 특성	(상수)	.573	.483		1.187	.238	
	서비스질	.751	.086	.625	8.709	.000***	1.047
	인지여부(있음) ¹	-.082	.116	-.055	-.710	.480	1.235
	건강상담 경험여부(있음) ²	-.018	.280	-.005	-.063	.950	1.556
통제변수	성별(남자) ³	.376	.208	.131	1.806	.074	1.068
	연령(40세 미만) ⁴	-.164	.149	-.107	-1.101	.274	1.914
	연령(50세 미만) ⁴	-.560	.213	-.337	-2.636	.010**	3.320
	연령(60세 미만) ⁴	-.357	.279	-.192	-1.278	.205	4.587
	연령(60세 이상) ⁴	.011	.320	.004	.033	.974	2.518
	총승선경력(5-10년) ⁵	.567	.184	.305	3.086	.003**	1.988
	총승선경력(10-15년) ⁵	.923	.307	.321	3.008	.003**	2.321
	총승선경력(15-20년) ⁵	.130	.306	.035	.424	.672	1.414
총승선경력(order 25년) ⁵	.619	.249	.417	2.485	.015*	5.736	

R²=.558, Adjusted R²=.499, F=9.458, 유의확률=.000, N=103

¹표시변수는 더미변수임. ²,³의 기준변수는 없음이고, ⁴의 기준변수는 여자임. 또한 ⁴의 기준변수는 30세미만이고, ⁵의 기준변수는 5년 미만임

*p≤ .05, **p≤ .01, ***p≤ .001

4.3 선원 만족도가 선원 충성도에 미치는 영향 분석결과

변수	비표준화계수		표준화계수	t	p	VIF
	b	S.E.	β			
(상수)	1.283	.340		3.774	.000	
만족도	.691	.096	.582	7.201	.000***	1.000

R²=.339, Adjusted R²=.333, F=51.855, 유의확률=.000, N=103

*p≤ .05, **p≤ .01, ***p≤ .001

5. 분석 결과 및 결론

선원만족도 분석결과 서비스의 질이 높을수록 만족도가 높았다($\beta=.625, p\leq.001$). 따라서 가설 I로 “서비스 질이 높을수록 만족도가 높아진다.”는 채택되었다. 그리고 선원 충성도 분석결과 만족도가 높을수록 충성도가 높았다($\beta=.582, p\leq.001$). 따라서 가설 IV로 “만족도가 높을수록 충성도가 높아진다.”는 채택되었다. 또한 총 승선경력이 5년미만은 선원은 승선경력이 5-10년, 10-15년, 25년이상인 선원보다 만족도가 낮았다. 본 연구는 서비스질→만족도→충성도로 갈수록 긍정적인 영향을 끼치고, 평균값도 높아진다는 것을 밝혔다. 이는 서비스질의 향상이 만족도 및 충성도를 높이는 데 가장 중요한 요소라고 하겠다.

References

- [1] 김진숙· 외.(2015), 의료 정책 현황 분석 연구, 의료정책연구소, 연구보고서.
- [2] 이코노미스트.(2018), “【원격의료 시대 막 오를까】 정부·여당 ”제한적 적용“ 가닥
- [3] Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quarterly, Journal of Retailing, 64(1): pp. 12-40.
- [4] Eggert, A. and Ulaga, W.(2002), Customer perceived value: A substitute for Satisfaction in Business Markets? The Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 17, pp. 107-118.
- [5] Hunt, H. K. (Ed).(1977). Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction, (Report No. 77-103). Cambridge, MA: MSI.
- [6] Oliver, R. L.(1993), Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response, Journal of Consumer Research, Vol. 20, Issue 3, 418-430.
- [7] KB금융지주 경영연구소(2012), KB daily 지식 비타민: 고객 충성도 지표에 대한 이해. 연구보고서.