

## 일 지방 도시의 종합병원 이용자들의 의료서비스 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

서승희<sup>1)</sup>, 박종영<sup>2)</sup>, 한성현<sup>1)\*</sup>

순천향대학교 자연과학대학 환경보건학과<sup>1)</sup>, 천안의료원<sup>2)</sup>

## The Effected Factors on Customer Satisfaction of Medical Service and Willingness to Revisit among Selected Hospital Users in a Local City

Seung-Hee Seo<sup>1)</sup>, Jong-Young Park<sup>2)</sup>, Sung-Hyun Han<sup>1)\*</sup>

*Environmental Health Science, College of Natural Science, Soonchunhyung<sup>1)</sup>*

*Cheonan Medical Center<sup>2)</sup>*

### = ABSTRACT =

**Objectives:** This study was to find the effected factors on customer satisfaction for medical service and the willingness to revisit among hospital users

**Methods:** The data was collected by a questionnaire survey from February 1 to April 30, 2004, and 600 samples have been analysed among users of university hospital, private hospital and public hospital in a local city.

**Results and Conclusions:** The satisfaction total score to use hospital was 113.54 points(out of 175 point), these scores were constituted 39.10 points(out of 55 point) on satisfaction score for kindness of hospital employee, 36.28 points(out of 60 point) for equipment utilization and service formality, 18.59 points(out of 30 point) for environmental status and 19.57 points(out of 30 points) for reliability in medical examination and treatment service. The factors effected on satisfaction total score to use hospital were type of visiting hospital, age of customer, convenience to visit the hospital, experience of using other hospitals( $R^2=0.171$ ). The effected factors of willingness to revisit scores were such as satisfaction score in medical examination and treatment service, satisfaction score of kindness hospital employee, experience of health examination and age of customer( $R^2=0.370$ ).

In conclusion, to raise the response's willingness to revisit. This must be reinforced by employee's kindness education and medical service quality.

**KEY WORDS :** Customer satisfaction to use hospital, Willingness to revisit

\* 교신저자: 충남 아산시 신창면 읍내리 646, 전화: 041-530-1267, 팩스: 041-530-1272, E-mail: hshooo@sch.ac.kr

## 서 론

의료서비스는 전문 서비스로서, 일반기업체가 제공하는 제품과 구별되며 고객의 욕구를 충족시키기 위하여 무형의 활동을 제공하는 서비스 산업의 하나[1]이다. 1989년 우리나라 전 국민 의료보험의 실시와 더불어 국민들의 의료서비스에 대한 인식의 변화, 의료서비스에 대한 다양한 요구의 증대를 가져왔다[2]. 이에 따라 의료서비스의 시장도 전통적인 공급자 중심에서 소비자 중심으로 전환되었고, 이용자들은 환자들의 편의시설, 친절도 및 진료의 질에 대한 각종 정보를 바탕으로 의료기관을 선택하게 되었다[3]. 의료서비스 구매에 대한 고객만족은 서비스 산업 관련자들이 직면한 가장 중요한 문제의 하나로, 서비스 구매에 대한 평가와 그 평가에 따라 이루어지는 재이용, 긍정적인 구전 행동 및 반복 이용층의 구매 후 행동이 병원의 수익에 큰 영향을 미친다[4].

실제적으로도 의료 소비자들의 의료서비스에 대한 높은 기대수준과 고객만족이라는 개념은 의료기관의 증가로 인한 경쟁의 심화, 의료기관 운영비용 증가로 인한 경영수지의 악화를 가져왔고, 정부의 규제는 의료시장의 전반에 걸쳐 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있다[5,6]. 그리고 이러한 경영 패러다임의 하나로 고객 중심의 마케팅에 대한 관심도 증가하고 있다. 이는 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 수준의 서비스를 제공함으로써 고객으로 하여금 최고의 만족도를 제공하고 이를 통하여 고객 이탈율을 최소화, 궁극적으로 경쟁우위를 확보한다는 것이다[6].

의료서비스에 있어서 소비자 만족은 소비자의 의료서비스 구매 행위에 따른 서비스 품질의 평가에 의해 결정된다. 종합병원에 입원중인 환자를 대상으로 자료를 수집, 서비스 품질 평가방법인 SERVPERF(Service Performance)를 이용하여 의료서비스 품질과 만족간의 관계를 살펴본 결과, 의료서비스 품질 구성차원은 의료서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미

치는 것으로 나타났다[7]. 또한, 의료서비스 질에 대한 주관적 평가점수가 높은 환자의 경우 만족도도 높으며, 진료 후에 다시 병원을 이용할 기회가 있는 경우 그 병원을 다시 방문할 가능성과 다른 사람에게 추천할 가능성이 높았다는 연구결과도 있다[8]. 그리고 병원의 기술적 수준과 대인관계의 서비스 수준이 높을수록 환자 만족도가 높았고, 전체 환자 만족도 및 요소별 환자 만족도 모두 재방문 의사 및 추천의사와 상관성이 있는 것으로 나타났다[9].

의약분업 이후 지방도시 병원의 경영이 악화되고 있으며 이를 방지하기 위하여 의료서비스 이용의 만족도 및 재이용 의사는 더욱 강조되고 있다. 전략적인 차원에서도 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 내적, 외적 요인을 규명하고 구체적으로 만족도의 내용별로 재이용에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 변수들 간의 상호관계는 어떠한지를 규명할 필요성이 대두되었다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 응답자들의 일반적 특성, 건강 관련 행태, 의료서비스에 대한 인식, 서비스 만족도 및 재이용 의사를 조사하여 의료서비스 만족도 지수 및 의료서비스 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향을 파악하여 병원의 마케팅전략, 효율적인 병원 관리 및 정책 수립을 위한 기초 자료로 제시하고자 한다.

## 대상 및 방법

### 1. 연구 대상 및 자료 수집 방법

우리나라 대부분의 중규모의 지방도시에는 1개의 국공립 병원과 2-3개의 사립 종합병원이 있으며 국공립종합병원과 사립종합병원은 구조적 측면이나 경영적 측면에서 차이가 있다. 특히 정부는 국공립병원이 만성적 적자운영으로 어려움에 처해 있으나 저소득층의 의료요구를 충족시키기 위한 목적으로 전국에 34개의 국공립병원을 지원하고 있다[10]. 따라

서 본 연구에서는 한 개의 지방도시에서 국공립 종합병원 1개, 사립 종합병원 2개를 임의로 선택하여 내원한 환자 643명(국공립 병원: 320명, 사립 종합병원: 324명)을 무작위 추출하여 2004년 2월 1일부터 2004년 4월 30일까지 조사원이 9회 병원 방문하여 외래진료를 받고 나오는 환자를 대상으로 일 대 일 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 총 643명이 조사되었으나 불성실한 조사표를 제외하고 600명을 분석하였다.

설문지는 연구내용이 포함되도록 구성하여 예비조사를 실시하여 확정하였다.

자료수집 방법은 설문 내용을 응답자에게 객관적으로 전달하기 위하여 조사원이 현지에 방문하여 구조화된 설문지를 배포한 후 조사의 목적과 설문 내용을 설명하고 자기기입식 면접조사방법으로 조사하였다.

## 2. 분석모형 및 연구내용

### 1) 분석모형

의료이용에 관한 이론적 모형은 수요함수모형[11]과 Anderson 등[12]이 제시한 모형이 제시되고 있다. 본 연구에서는 이론적 모형을 근간으로 하고 이인자와 최경숙[13]등의 연구결과를 토대로 다음과 같이 분석모형의 설정하였다.

### (1) 종속변수

종속변수는 병원이용에 대한 총 만족지수와 재방문 의사로 설정하였다.

만족지수는 Parasuraman(1985)이 개발한 서비스의 질(Service Quality; SERVQUAL)[14] 척도를 수정 보완하여 이인자와 최경숙[13]의 연구에서 적용한 도구를 이용하였다.

의료이용에 대한 총 만족지수는 35문항으로 친절 및 대인관계 11문항, 서비스 절차 및 시설이용의 편리성 12문항, 시설 및 환경상태 6문항, 진료 서비스 만족도 6문항으로 구성하였으며, 각 항목을 5점 척도로 하고, 매우 불만인 경우 1점, 매우 만족일 경우 5점으로 하여 각 항목을 합산하여 만족지수를 측정 하였다.

만족지수 점수는 35점부터 175점 까지 분포되었으며 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다.

각 항목별 설문내용은 다음 표와 같다.

#### A. 친절 및 대인관계 문항

원무과, 수납직원 친절도

간호사가 보호자의 질문에 대한 답변 만족도

간호사의 질병, 검사 처치에 대한 답변 만족도

간호사의 환자에 대한 친절도

간호사가 환자에게 갖는 관심정도

의사가 보호자의 질문에 대한 답변 만족도

의사의 치료나 검사에 대한 답변 만족도

의사의 환자에 대한 친절도

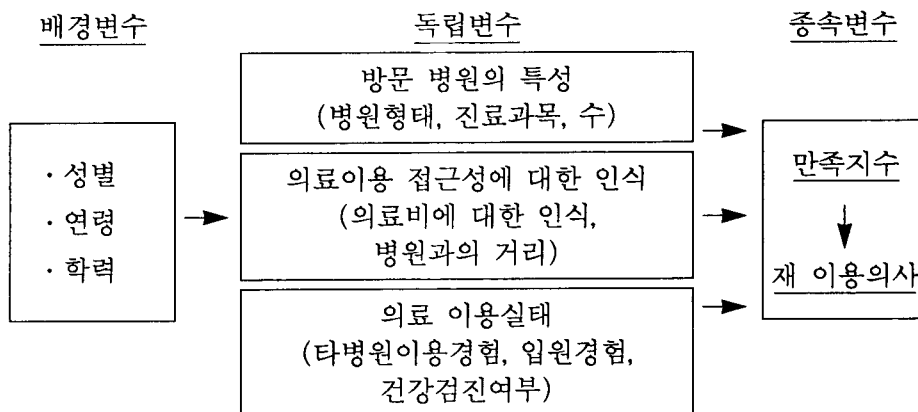


그림 1. 분석모형.

4 일 지방 도시의 종합병원 이용자들의 의료서비스 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

약제과 직원의 친절도  
 보호자를 대하는 병원 전 직원의 친절도  
 환자를 존중하는 병원 전직원의 친절도

B. 서비스 절차 및 시설이용

외래접수 및 진료수속 절차의 편리성  
 입원 및 퇴원 수속 절차의 편리성  
 진료 대기시간에 대한 편리성  
 약을 사기 위해 약국에 가는 편리성  
 약을 타기 위한 대기시간에 대한 편리성  
 주차시설에 대한 편리성  
 병원 내 식당 이용의 편리성  
 병원 내 매점 이용의 편리성  
 병원 구내 안내 표지판 이용의 편리성  
 병원 내 엘리베이터 이용의 편리성  
 병원 내 화장실 이용의 편리성  
 통신 서비스 시설 이용의 편리성

C. 환경상태 만족비율

병원 내 환기상태  
 병원 내 냉난방 공급상태  
 병원 내 조명상태  
 병원 내 화장실 청결상태  
 병원 장비들의 청결상태  
 진료 대기실의 편의

D. 진료 서비스 만족비율

진료비에 대한 만족도  
 전체적인 진료의 만족도  
 의사를 신뢰하는 정도  
 치료 후 효과에 대한 만족도  
 진료를 받는 과정에서의 전반적인 만족도  
 병원에서 나오는 환자의 식사에 대한 만족도

재이용 의사는 총 3문항(‘다음에 병원진료를 받게 되었을 때, 본 병원을 다시 찾으실 생각이 있습니까?’, ‘본 병원의 진료비가 비싸도 다시 이용할 생각이 있습니까?’, ‘귀하께서는 본 병원의 좋은 점에 대해서 다른 사람에게 이야기하시겠습니까?’)에 대하여 3점 척도로 ‘아니다’ 1점, ‘보통’ 2점, ‘그렇다’ 3점으로 각 문항을 총합하여 3점에서 9점까지 분포할

수 있고 점수가 높을수록 재이용 의사가 높은 것을 의미한다.

(2) 독립변수

방문 병원의 특성변수는 병원형태(0. 사립종합병원 1. 국공립종합병원), 병원규모(병상수, 진료과목수)등을 고려하였으나 사립종합병원에 대학종합병원이 포함되어 있어 병원규모와 병원형태는 매우 상관성이 높아서 회귀모형에서는 방문 병원 형태만을 선택하였다. 의료이용 접근성 변수로는 진료비에 대한 인식(0: 비쌌 것이다, 1: 적당하거나 싼 것이다), 의료기관과의 거리 및 교통의 편리성에 대한 인식(0: 멀고 불편하다, 1: 가깝거나 편리하다)등으로 구성하였고, 의료이용 실태변수로 타병원 이용경험(0: 경험없음, 1: 경험있음), 입원경험(0: 경험없음, 1: 경험있음), 지난 1년간 건강검진 여부(0: 경험없음, 1: 경험있음) 등으로 구성하였다.

배경변수로는 성별, 연령, 학력 등을 조사하였으나 연령을 제외 하고 다른 변수들은 단순상관 분석에서 유의한 상관성을 보이지 않아서 제외하였다.

3. 통계분석방법

수집된 자료는 SPSS 11.0 통계 패키지를 이용하여 조사 자료에서 환자개인을 분석단위로 파일을 구성하였다.

응답자의 특성별 만족지수의 차이 분석은 분산분석(analysis of variance)으로 하였고, 분석모형에 포함된 모든 변수를 단순상관분석을 실시하여 종속변수와 유의한 변수만을 선정하였고, 선정된 변수들 중에서 독립변수들 간에 다공선성이 있는 변수는 제외하였으며 만족지수에 영향을 주는 요인분석은 다변량 선형회귀분석(multiple linear regression analysis)을 실시하였다. 재이용 의사에 영향을 주는 요인분석은 응답자의 특성, 병원의 특성, 병원이용 상태, 병원이용의 접근성을 포함하는 model I 과 model II 에 영역별 만족지수를 포함하여 만족

도만의 설명력을 파악하기 위하여 단계별 다변량 선형 회귀모형(multiple linear regression model)을 설정하였다.

### 결 과

#### 1. 응답자의 개인적특성 및 이용 병원형태 및 방문이유

응답자들의 성별분포는 분석대상자 600명 중에서 남성이 전체 50.3%, 여성이 49.7%로 비슷하였고, 연령은 전체적으로 30세~49세 연령층이 42.8%로 가장 많았다. 학력은 중졸이하(31.7%), 고졸(34.7%), 대졸이상(33.7%)의 비율이 비슷한 분포를 나타냈다.

방문한 병원의 형태는 사립대학 종합병원 300명(대학병원 210명, 사립종합병원 90명), 국

공립병원 300(50.0%)명이 분석되었으며 본 병원을 어떻게 찾게 되었는지에 대한 물음에 대해 전체 68.4%가 치료 효과가 있을 것으로 생각되어 방문하게 되었다고 가장 많이 응답하였고, 다음으로 지리적 접근성(교통편리)이 21.9%로 높게 나타났다(표 1).

#### 2. 총 만족 지수의 타당성 평가

표 2는 총 만족점수와 만족도 평가에 대한 4개 항목 (친절 및 대인관계 만족지수, 서비스 절차 및 시설이용 만족지수, 환경상태 만족지수, 진료 서비스 만족지수)에 대한 내적 타당도를 검정한 것이다.

총 만족도 지수와는 친절 및 대인관계 만족지수( $r=0.8562$ ), 진료 서비스 만족지수( $r=0.8498$ ), 서비스 절차 및 시설이용 만족지

표 1. 응답자들의 일반적 특성 및 방문병원 형태 분포

개인적 특성	N	%
총 응답자수	600	100.0
성별		
남	302	50.3
여	298	49.7
연령		
-29	130	21.7
30-49	257	42.8
50-69	157	26.2
70+	56	9.3
학력		
중졸이하	190	31.7
고졸	208	34.7
대졸이상	202	33.7
병원형태		
대학병원	210	35.0
사립병원	90	15.0
국공립병원	300	50.0
병원이용이유		
의료비 적절성	29	4.9
병원이용의 편리성	129	21.9
치료효과에 대한 신뢰성	403	68.4
시설이용의 편리성	28	4.8

6 일 지방 도시의 종합병원 이용자들의 의료서비스 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

표 2. 의료서비스 총 만족점수와 각 항목의 만족도와의 타당도 검정

	총만족지수
친절 및 대인관계 만족지수(A)	0.8562
서비스 절차 및 시설이용 만족지수(B)	0.8464
환경상태 만족지수(C)	0.8223
진료 서비스 만족지수(D)	0.8498
Standardized $\alpha$	0.9255

표 3. 개인적 특성별 총 만족지수의 차이

	N	평균±D	T/F-test
전체	600	113.59±19.37	
성별			
남	302	116.51±19.71	3.85*
여	298	110.53±18.28	
연령			
-29	118	107.09±16.44	15.51***
30-49	260	111.45±19.32	
50-69	158	117.32±18.70	
70+	64	124.55±18.79	
학력			
중졸이하	190	119.44±18.62	13.79***
고졸	208	110.35±19.38	
대졸이상	202	111.27±18.46	

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

수( $r=0.8464$ ), 환경상태 만족지수( $r=0.8223$ )의 순으로 높은 상관관계를 나타내었다. 총 만족지수에 대한 타당도는 매우 높게 분석되었다(Standardized  $\alpha=0.9255$ ).

3. 응답자의 특성별 만족지수의 차이분석

총 만족지수는 175점 만점에  $113.59\pm 19.37$ 점으로 100점 만점으로 환산하면 64.6점 이었다. 응답자의 특성별로 평균만족점수의 차이를 비교한 결과 남자( $116.51\pm 19.71$ )가 여자( $110.53\pm 18.28$ )보다 높았고( $p<0.001$ ), 연령은 많은 군에서 만족도가 높았으며( $p<0.001$ ) 학력은 낮은 군에서 학력이 높은 군 보다 높았다( $p<0.001$ )(표 3). 국공립병원 이용자의 만족도( $120.20\pm 18.96$ )가 사립병원 이용자의 만족도

( $106.87\pm 17.09$ )보다 유의하게 높았고( $p<0.001$ ), 타 병원 이용 경험이 없는 경우에 타 병원 이용 경험이 있는 경우보다 만족도가 유의하게 높았으며( $p<0.001$ ), 입원경험이 없는 경우가 입원경험이 있는 경우보다 만족도가 높았다( $p<0.001$ ). 치료를 목적으로 한 이용자의 만족점수와 진단, 검사, 예방과 같은 기타 목적으로 이용한 환자의 만족점수는 유의한 차이가 없었으며 병원과의 거리가 가깝거나 교통이 편리해서 방문하였다고 응답한 경우 만족지수가 유의하게 낮았으며( $p<0.001$ ) 의료비가 저렴하거나 때문에 방문했다는 응답자의 만족지수 유의하게 높았다( $p<0.001$ ) (표 4).

4. 만족지수에 영향을 주는 요인

표 4. 병원이용형태 및 병원 방문시 병원에 대한 인식 별 만족지수 차이분석

	N	평균±D	T/F-test
병원형태			
사립병원	300	106.87±17.09	9.04***
국공립병원	300	120.20±18.96	
타병원이용경험			
있다	368	110.75±18.62	4.78***
없다	222	118.47±19.60	
입원경험			
있다	105	109.76±19.61	2.56*
없다	472	115.02±18.96	
방문목적			
기타	339	113.18±19.88	0.51
치료	261	114.00±18.38	
병원과의 거리			
멀다	420	115.09±19.36	3.59***
가깝다	129	108.24±18.48	
의료비에 대한 인식			
비쌀 것이다	363	110.53±17.84	4.82***
싸울 것이다	237	118.14±20.34	

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

표 5. 의료서비스 총 만족도에 영향을 주는 요인(다변량 선형 회귀모형을 적용하여)

독립변수	표준화 회귀계수( $\beta$ )	t
연령	0.15	3.56**
병원형태	0.16	3.12***
병원과의 거리	-0.06	-1.59
의료비에 대한인식	0.15	3.17***
정기검진여부	0.07	1.66
타병원 이용경험	0.12	3.05**
입원경험	0.06	1.52
Adj R <sup>2</sup>	0.171	
F-test	15.30***	

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

응답자의 총 의료이용의 만족지수에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 다중 선형회귀 분석을 적용한 결과는 표 5와 같다. 개인적 특성으로 응답자의 연령(연속변수),

병원형태(0: 사립병원, 1: 국공립병원) 병원이 용접근성 변수로 병원과의 거리(0: 멀다, 1: 가깝다), 의료비에 대한 인식(0: 비싸다, 1: 싸다)을, 병원이용 실태변수로 지난 1년간 정기

표 6. 응답자들의 재이용 의사

재이용 의사 비율	N	%
총 응답자수	600	100.0
재 진료시 본 병원을 다시 이용		
아니다	48	8.0
보통	271	45.2
그렇다	281	46.8
진료비가 비싸도 다시 이용		
아니다	131	21.8
보통	281	46.8
그렇다	188	31.3
본 병원의 좋은점을 주위에 알림		
아니다	109	18.2
보통	242	40.3
그렇다	249	41.5
재이용 의사 총 점수(M±D)	6.72±1.61	

검진여부(0: 하지 않았다, 1: 한 적 있다), 입원경험여부(0: 없다, 1: 있다), 타병원 입원 경험(0: 없다, 1: 있다)를 독립변수 선정하여 선형회귀 분석을 한 결과 의료이용 만족지수는 이용한 병원이 국공립병원인 경우( $\beta=0.16$ ), 연령이 많을수록( $\beta=0.15$ ), 의료비에 대한 인식이 싸기 때문에 이용한다 라고 생각하는 경우( $\beta=0.15$ ) 타 병원 이용경험이 있는 경우( $\beta=0.12$ )에 만족지수가 유의하게 높았다. 이 모형에서 사용된 독립변수들은 총 만족지수를 17.1% 설명하였다.

#### 5. 재이용 의사 지수에 미치는 영향

표 6은 의료서비스 이용 후 재이용 의사 비율을 나타내었다.

응답자에게 현재 방문한 병원의 재이용 여부에 대해 조사한 결과, 다시 이용하겠다는 의사가 전체의 46.8%로 긍정적인 반응을 보였고, 진료비가 비싸도 다시 이용하겠다는 항목은 전체 31.3%였으며, 또한 병원의 좋은점을 주위에 알리겠다고 한 비율이 전체 41.5%로 나타났다(표 6).

병원의 재이용 의사에 영향을 미치는 요인

을 알아보기 위하여 상관분석을 한 후 유의한 변수만을 선정하여 다중 선형회귀분석을 적용하여 분석한 결과는 표 7과 같다. 분석모형 I의 경우는 종속변수는 재이용 의사 점수로 하고 독립변수로는 개인적 특성과 이용 병원 형태, 정기검진만을 선택하였고, 분석모형 II는 모형 I에 영역별 만족지수를 추가하여 만족도가 재이용 의사에 기여 하는 정도를 분석하였다.

분석모형 I에서 재이용 의사에 영향을 미치는 요인으로서는 연령( $\beta=0.16$ )과, 이용한 병원의 형태( $\beta=0.24$ ), 건강검진 여부( $\beta=0.12$ )가 유의하게 영향을 미쳤다. 분석 모형 II에서도 연령( $\beta=0.09$ )과, 건강검진 여부( $\beta=0.08$ )가 유의하게 영향을 미쳤고 4개의 영역별 만족지수 중에서 진료 서비스 만족지수( $\beta=0.35$ )와 친절 및 대인관계 만족지수( $\beta=0.17$ )가 재이용 의사에 가장 높은 영향을 미쳤다. 분석모형 I에서 설명계수가 0.152이고 분석 모형 II에서 설명계수가 0.370으로 모형 II와 모형 I의 차이가 0.218로서 만족도가 재이용 의사에 미친 영향은 21.8%로서 만족지수의 기여도가 매우 큰 것으로 분석되었다(표 7).



표 7. 의료서비스 만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

	Model I		Model II	
	표준화회귀계수( $\beta$ )	t	표준화회귀계수( $\beta$ )	t
개인적특성(연령)	0.16	3.75***	0.09	2.42*
병원 형태	0.24	6.03***	0.07	1.76
정기검진여부	0.12	3.06**	0.08	2.30*
만족도				
친절 및 대인관계			0.17	3.87***
서비스 절차 및 시설 이용			0.04	0.76
환경상태			0.09	1.84
진료 서비스			0.35	6.40***
Adj R <sup>2</sup>	0.152		0.370	
F-test	36.92***		51.17***	

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

## 고 찰

본 연구 결과 지방 도시의 일부 종합병원의 의료서비스 종합적인 만족점수는 전체 175점에 113.5점으로 중간보다 높은 만족도를 보였다. 이는 C대학 부속 일개 병원에 내원한 환자의 의료서비스 만족도를 조사한 이인자와 최경숙[13]의 연구 결과와 유사한 것으로 나타났다.

병원 형태별 만족점수는 국공립병원 이용자가 120.2점으로 대학병원 이용자(106.5점)나 사립병원 이용자(107.8점)에 비하여 높은 만족도를 나타내었는데, 이는 만족도에 크게 영향을 미치는 연령이 국공립병원 이용자가 높았기 때문이라 생각된다. 정준영[15]에 의하면 노인의 경우 젊은이보다 지병의 문제로 인해 병원을 이용하는 횟수가 높고, 이로 인해 전반적인 의료 만족도가 높다고 보고하였다.

본 연구 결과 의료이용 만족지수에 영향을 미치는 요인으로서는 연령, 이용한 병원의 형태, 건강검진경험, 타 병원이용 경험 등 이었다. 이재희와 송희완[16], 김유정[17]의 연구에서는 연령이 의료서비스에 영향을 미친다는 결과를 보고하고 있어 본 연구의 결과와 일치하

였다. 이에 반해 정현식 등[18]과 이철원 등[19]은 의료서비스 만족도와 연령을 포함한 일반적 특성 간에는 특별한 상관관계가 없었음을 보고하였다.

병원이용의 편리성, 친절성, 의료서비스의 신뢰성 등과 만족도 간의 관계는 이미 많은 연구들에 의해서 보고되어 왔는데, 본 연구에서는 만족도점수에 친절성, 서비스 절차 및 시설이용 편리성, 진료 서비스의 신뢰성 등이 포함되었기 때문에 독립변수에서 제외하였다.

타 연구 결과를 살펴보면 황관식 등[20]과 임병연 등[21]의 연구에서 환자의 만족도에 영향을 미치는 변수로 의료진의 신뢰성, 간호사의 설명 충분성, 의료기사의 친절성, 진료절차의 간편성, 진료비, 치료효과로 보고하였고, 김미애[22]의 연구에서는 진료 만족도에 친절도 및 대기시간, 연령을 포함한 부대시설 및 진료 환경이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고 하였다.

본 연구 결과에서 재이용 의사에는 의료이용 만족지수 중에서 의사 및 간호사의 신뢰도, 치료효과 등을 포함한 진료서비스 만족도가 가장많은 영향을 미쳤고, 다음으로 구성원의 친절 및 대인관계 서비스 만족도가 유의한 영

향을 미쳤으나, 환경상태 및 시설이용의 편리성에 대한 만족도가 유의한 영향을 미치지 못했다.

이는 박종원 등[23], 윤성준과 박종원[24], 심보근과 강석후[5], 최귀선 등[6]의 연구결과와 유사하였다. 또한 이경선[25]은 입원환자의 만족도가 높으면 만족도가 낮은 환자보다 재방문 의향이 높다고 하였고, 윤성욱과 김수배[26]는 대기시간에 대한 수용가능성이 고객들의 구전, 추천, 재이용 등의 애호도에 영향을 미치게 될 것이라고 보고하였다. 김대원과 박철민[27]의 연구에서는 각각 의료비의 저렴, 진료절차가 간편, 편의시설, 청결성, 대기시간의 적정성, 의료인들의 적극성 및 친절성, 접근성이 높을수록 타인에게의 추천의사가 높게 나타났고, 최만규 등[28]은 직원들의 태도가 환자의 재이용에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있어 본 연구 결과와 부분적으로 유사하였다. 그 외 연령이 높을수록 만족도 및 재이용 의사에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 병원이용의 만족도는 의료비가 싸다고 인식할 때, 정기검진의 경험이 있을 때 높아지며 의료의 재이용 의사를 유도하기 위하여 의사와 간호사의 진료의 질을 높이고, 직원들의 친절을 강화해야 할 것으로 사료된다.

## 요 약

의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고, 만족도가 병원의 재이용 의사에 미치는 영향을 파악하고자 지방도시 일부 종합병원 환자 600명을 대상으로 2004년 2월 1일부터 2004년 4월 30일까지 설문조사를 실시한 결과, 의료서비스 만족지수는 전체 175점 만점에  $113.54 \pm 19.23$ 점으로 비교적 높은 점수를 나타냈고, 국공립병원 이용자가  $120.20 \pm 18.96$ 점으로 대학병원 이용자  $106.46 \pm 16.49$ , 사립종합병원 이용자  $107.83 \pm 18.48$ 점 보다 유의한 수준에서 높게 나타났다( $p < 0.001$ ).

만족지수를 4개영역별로 살펴보면 진료 서

비스 만족지수는 총 30점 만점에 19.57점이었고, 간호사나 의사의 친절에 대한 만족지수는 총 55점 만점에 39.10점으로 비교적 높게 나타났으나 서비스 절차 및 시설이용 만족지수는 총 60점 만점에서 36.28점을 나타냈으며 환경상태에 대한 영역에서는 30점 만점에 18.59점으로 나타났다.

병원이용 만족지수에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 다중선형회귀분석을 적용한 결과, 이용한 병원이 국공립병원인 경우( $\beta = 0.16$ ), 연령이 많을수록( $\beta = 0.15$ ), 의료비에 대한 인식이 싸기 때문에 이용한다 라고 생각하는 경우( $\beta = 0.15$ ) 타 병원 이용경험이 있는 경우( $\beta = 0.12$ )에 만족지수가 유의하게 높았다.

병원의 재이용의사 비율은 긍정적인 비율이 전체 46.8%였고, 진료비가 비싸도 다시 이용하겠다는 비율이 전체 31.3%로 국공립병원 이용자들의 재이용의사 비율(44.7%)이 대학병원 이용자(20.0%), 사립종합병원 이용자(13.3%)의 비율보다 유의하게 높게 나타났다( $p < 0.001$ ). 또한 이용한 병원의 좋은 점을 주위에 알리겠다고 한 비율이 전체 41.5%이었다.

재이용 의사에 미치는 영향을 분석한 결과, 연령( $\beta = 0.09$ )과, 건강검진 여부( $\beta = 0.08$ )가 유의하게 영향을 미쳤고 진료 서비스 만족지수( $\beta = 0.35$ ), 친절 및 대인관계 만족지수( $\beta = 0.17$ )가 높은 상관성을 보였다( $R^2 = 0.37$ ). 이 결과로 병원내의 인적요인에 의한 만족도가 높을수록 재이용 의사가 높아짐을 알 수 있었다.

병원의 마케팅 전략 면에서 한번 방문한 의료서비스 이용자의 재이용 의사는 매우 중요하다. 재이용 의사에는 진료서비스 만족지수가 크게 영향을 미치므로 진료서비스 만족도를 높이기 위한 전략이 중요하다고 생각된다. 특히 진료 서비스 만족도와 구성원의 대인 및 친절에 대한 만족도가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 볼 때, 병원의 환경이나 시설보다는 인적관리가 더욱 중요한 것으로 생각된다. 그러므로 마케팅 전략에서 의료인의 질적 수준을 높이기 위한 재교육 및 병원 구성원들의

친절교육을 강화하는 것이 가장 중요하다고 생각된다.

### 참고문헌

1. 조우현, 이선희, 이해중, 전기홍. 의료서비스 마케팅. 퇴설당, 1999
2. 이은숙, 박금선. 응급의료서비스에 대한 만족도 분석. 대한응급의학회지 1994; 5(2): 336-346
3. 이종길. IMF시대의 병원경영. 의학신문
4. Bearden WO, Teel JE. Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. *Journal of Marketing Research* 1983; 20: 21-28
5. 심보근, 강석후. 의료서비스에 있어서 서비스품질, 만족도, 서비스가치, 재이용 의도와 의 관계에 관한 연구. *Hanyang Business Review* 2002; 14: 139-153
6. 최귀선, 조우현, 이선희, 남정모. 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 구조분석. 예방의학회지 2000; 33(4): 426-435
7. 박종무, 송창현. 의료서비스 품질과 소비자 만족 : SERVPERF의 한국적 적용. 영남대학교 산경연구소 산경연구 2000; 8: 185-208
8. 홍은현. 외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향. 석사학위논문. 성균관대학교 행정대학원, 2003
9. 박동준. 우리나라 일부 근로자의 환자만족도에 관한 연구. 석사학위 논문. 원광대 대학원, 2001
10. 한국보건산업진흥원. 지방공사의료원 실태 파악 및 장기발전방향 수립. 2004
11. 강복수 외 61명. 예방의학과 공중보건. 계축문화사, 1995 (642-646쪽)
12. Anderson R, Aday IA. Development of indices of access to medical care. Ann Arbor, Michigan, Health Administration Press: 1975
13. 이인자, 최경숙. 응급실 환자의 의료서비스 만족도 연구. 간호과학연구 1997; 1(1): 62-74
14. Parasuraman VA, Zeithaml, Leonard LB. A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 1985; 49: 41-50
15. 정준영. 응급실에서의 노인 환자를 대상으로 한 만족도 조사. 대한응급의학회지 2002; 13(4): 555-559
16. 이재희, 송희완. 보건소 이용자들의 보건위생 행동과 의료서비스 만족도 결정요인 및 의약분업에 대한 인식 - 부산지역을 중심으로. 소비문화연구 2003; 6(2): 53-74
17. 김유정. 응급실 이용에 대한 만족도 조사 연구. 석사학위 논문. 아주대학교 공공정책대학원, 2002
18. 정현식, 박형식, 박태섭, 박진형, 김영록. 물리치료 서비스에 대한 환자의 만족도 조사. 한국전문물리치료학회지 2002; 9(1): 97-110
19. 이철원. 환자의 진료 만족도 조사. 가정의학회지 1991; 12(2): 47-54
20. 황관식, 남철현, 최상복. 보건소 내소자의 보건의료서비스 이용 실태 및 만족도에 관한 연구. 보건복지부연구 2000; 5: 113-137
21. 임병연, 유병철, 엄상화. 진단방사선과 외래 환자의 의료서비스 만족도. 인제의학 2001; 22(1): 195-203
22. 김미애. 대학병원 치과 외래환자들의 진료 만족도에 관한 연구. 석사학위논문. 영남대학교 환경대학원, 2002
23. 박종원, 윤성준, 최동춘. 의료서비스품질과 이미지가 고객만족과 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구. 서비스경영학회지 2003; 4(1): 57-81
24. 윤성준, 박종원. 의료서비스 품질과 고객만족에 관한 연구. 서비스 경영학회지 2002:

12. 일 지방 도시의 종합병원 이용자들의 의료서비스 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인  
3(1): 151-175
25. 이경선. 입원환자의 만족도와 병원 재방문 간의 관계에 대한 연구. 석사학위 논문. 대전대학교 경영행정대학원, 2002
26. 윤성욱, 김수배. 의료서비스접점에서 대기 시간이 서비스품질평가와 애호도에 미치는 영향. 한국마케팅학회 2003; 5(1): 1-22
27. 김대원, 박철민. 공공 의료서비스 질 구성 요인과 고객 만족도 분석. 한국지방자치학회보 2002; 14(4): 1-22
28. 최만규, 정종찬, 조미순. 병원 근무자의 태도에 따른 환자만족도 차이-S시의 대학병원과 종합병원을 중심으로. 국민보건연구소 연구논총 2000; 10(1): 9-20