

[Case Report]

병원서비스 제공에 대한 대학생들의 인식 비교

이호식‡

동신대학교 보건행정학과

Compare of the Recognition by College Students about Hospital Service

Ho-Shik Lee‡

Dongshin University, Department of Health Administration

<Abstract>

Objectives : In this study, we were to investigated the recognition of the hospital services by college students with variable majors. **Methods** : In survey questionnaire included were 9 general questions, 18 items recognition of hospital services in questionnaire. For the statistical analysis of this study, we were used the IBM SPSS 21.0; t-test, ANOVA and multiple regression analysis were performed. **Results** : (1) The general characteristics of perception was as follows; recognition of hospital services in accordance with grade showed significant differences.($F=2.638$, $p<0.05$) (2) Effect of the recognition was analyzed from the general characteristics; F value is 2.638($p<0.05$) and 3.678($p<0.01$) as shown; the regression model showed a significant expression. **Conclusions** : In this study, we observed the perception of the hospital service by college students. As a result, we could not see a statistically significant difference. These results can be interpreted as a show the direction of health education in the future.

Key Words : Recognition, Hospital Services

‡ Corresponding author : Ho-Shik Lee(hslee@dsu.ac.kr) Department of Health Administration, Dongshin University
• Received : Jul 29, 2015 • Revised : Aug 24, 2015 • Accepted : Aug 31, 2015

I. 서론

최근 의료 환경의 변화가 급속하게 이루어지고 있으며, 또한 기존의 치료중심의 의료에서 건강증진과 질병예방, 그리고 국민개개인의 건강관리 등으로 변화해 가고 있다[1]. 따라서 과거에 비해서 요즘에는 의료진 및 행정 직원 서비스 환경도 변화해 가면서 권위주의에서 벗어나 친절 서비스 위주로, 직원 편의주의에서 고객만족 위주로 급속하게 변화하고 있다. 또한 의료기관도 의료 소비자를 고객으로 이해하고 의료소비자에게 적극적으로 다가가려는 노력이 절실히 필요한 시대가 되었다[2].

그리고 의료 서비스가 공급자 중심에서 소비자 중심으로 변화하면서 병원간의 경쟁이 심화되고 있으며, 의료서비스 분야의 경우는 해외시장 개방과 국제교류, 의료기관 서비스 평가제도에 의한 의료 서비스의 질적 개선이 요구되고 있는 것이 현실이다. 현재까지 병원 등에서 행하여지는 병원서비스는 주로 의료진 혹은 병원 직원의 시각에서 평가되어 왔으며, 반면에 환자 중심의 서비스 제공이나 이에 대한 평가가 잘 이루어지지 않고 있는 것이 현실이며, 의료 소비자들은 자신이 제공받은 병원서비스에 대한 의견을 표현할 기회가 별로 없었다[3][4]. 지금까지는 병원에서 제공받는 병원서비스에 대하여 환자가 느끼는 병원서비스에 관련한 연구가 많이 진행되고 있으며, 주로 입원환자나 외래환자 및 환자 보호자를 대상으로 한 연구가 많이 진행되고 있다[5].

본 논문에서 의료서비스의 의미는 환자의 만족을 창출하기 위한 의료인과 의료장비의 상호작용 활동으로, 환자를 치료하는 행위와 관련된 직·간접의 모든 의료행위를 포함한다[6]. 또한 현재 많은 연구들이 의료서비스를 단순한 진료서비스를 넘어 진료이외의 의료외적서비스 및 병원 이미지까지 포괄하는 의미로 정의하고 있다[7]. 특히 의료서비스 중에서 중요하게 인식되고 있는 병원서비스 인

식도는 환자의 입장에서 병원으로부터 제공받은 서비스에 대해 질을 평가하는 정도로 정의하고 있으며[8][9], 보건복지부는 소비자들의 병원서비스에 대한 다양한 요구의 변화 속에서 1995년부터 의료기관 서비스 평가제를 실시하여 의료 소비자의 불만을 해소하고, 의료 기관들이 의료서비스 향상에 더욱 더 관심을 가지도록 유도하고 또한 지속하여 추진하고 있으며, 최근에는 의료기관 서비스 평가 인증제로 발전하여 지속적으로 운영되고 있다[10].

최근 들어 국가 차원의 의료복지 선진화를 추구하면서 전국의 각 대학에서도 현실에 맞추어 보건행정 관련 학과가 생겨나고 있으며, 이러한 보건행정 관련 학과에서의 교육은 주로 의료외적인 서비스 제공에 초점을 맞추어 교육이 이루어지고 있다[11]. 보건행정 관련 학과에서 주로 교육하는 의료외적인 서비스에는 크게 병원 직원에 의해 제공되는 원무행정 서비스와 병원시설 서비스, 그리고 제도적 서비스 등이 있으며, 그 외에도 의료진에 의한 의료적 서비스 등을 포함한다.

그러나 보건행정 관련 학과의 양적인 팽창에 비례하여 시대의 변화 및 다양한 수요자의 요구에 적절하게 대응하지 못하고 있다는 우려의 시각도 존재하는 것이 사실이며[12], 또한 보건행정 관련 교육에서의 교육 방향을 검토하고 참고하는 데 필요할 만한 연구 등이 부족한 것이 현실이다[13].

따라서 본 연구에서는 의료외적인 서비스에 대한 교육을 받은 보건행정 전공 학생들이 실질적으로 병원에서 환자의 입장이 되었을 때 병원서비스에 대한 인식을 어느 정도 하고 있는지를 파악하고 또한 이들과의 병원서비스 인식도 비교 분석을 위해 보건행정을 전공하지 않는 대학생들을 비교 대상으로 함께 조사하여 분석하고자 한다.

이를 통하여 보건행정 전공 학생들의 교육 및 교육 방향 등에 문제점을 파악하고, 앞으로 보건행정 전공 학생들의 교육 및 교육 방향 등에 대해 좀 더 구체적인 방향 등을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

연구의 자료 수집은 2014년 6월에 실시하였으며, 연구대상 학생들에게 설문지를 배부한 후 연구 목적과 설문지 작성 요령을 설명한 후 사전 동의서를 받고서 실시하였다. 설문지는 총 350부를 배부하였으며, 불성실한 답을 한 설문지 11부를 제외한 339부를 대상으로 분석하였다. 연구대상 지역은 전남 나주의 D대학교 재학생으로 한정하였으며, 보건행정학을 전공하는 H 전공 학생 128명과 보건행정과 관계없는 전공인 공학계열의 L 전공 학생 96명, 그리고 행정 및 보건과 관련이 있는 인문사회계열의 F 전공 학생 55명과 마지막으로 유아 보건의 관련이 있다고 판단되는 E 전공 학생 60명을 대상으로 연구가 진행되었다. 또한 본 연구는 2014년 조선대학교 병원 IRB 위원회로부터 심의를 받았으며, 승인 번호는 CHOSUN 2014-05-005-002이다.

2. 자료수집 방법

본 연구는 전라남도 일개 지역에 소재한 4년제 D대학교에서 전공별 학생을 대상으로 연구목적을 이해하고 연구에 참여할 의사를 밝힌 학생을 대상으로 설문 조사를 실시하여 작성되었다. 자료 수집은 2014년 6월에 연구자가 직접 학생들을 찾아가서 연구 취지 및 목적을 설명한 후 동의를 얻어 자기 기입식 설문조사를 실시하였으며, 자료수집 장소는 설문지 작성이 가능한 강의실, 휴게실 등으로 하고 연구자가 직접 설문지를 배부하고 자가 작성하도록 한 뒤 회수 하는 방법으로 실시하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS 21.0을 활용하였으며, 연구대상자의 일반적 특성 및 병원서비스 인식도, 병원서비스 요구도 등을 병원서비스, 병원서비스 행정부문, 그리고 병원서비스 진료부문으로 나누어

분석하였다.

설문지 내용은 입원 환자의 병원서비스 만족도와 요구도를 조사한 Choi[11]의 설문지를 활용하여 본 논문에서 조사하고자 하는 병원서비스 인식도 조사 도구를 작성하였다.

설문지는 일반적 특성 문항 9개, 병원서비스 인식도 조사 항목 18개로 구성되었다. 또한 본 연구에 대한 연구 참여 동의서도 함께 첨부하여 동의서를 받아서 작성되었으며, 설문지의 각 항목은 응답자의 일반적 특성에 대한 항목을 제외하고 리커트 5점 척도를 이용하였다.

응답자의 일반적 특성에 관한 문항은 성별, 전공, 학년, 생활정도, 거주지역, 거주형태, 병원이용횟수, 진료경험, 병원크기 및 의료서비스 부문 중요도 등으로 구성하였다. 병원서비스 인식도에 대한 문항은 진료절차, 진료예약, 수납절차, 진료비에 대한 안내, 안내표지판, 예약시간 준수, 진료대기시간, 진료대기 장소 및 전반적 병원이용절차 등으로 구성하였다. 특히 중요 의료 서비스에 대한 개념은 병원으로부터 제공받는 것으로써 처치, 행정, 시설 및 기타 등의 요소로서 이들 의료서비스 중에서 연구대상자들이 가장 중요하게 인식하고 있는 의료서비스 내용에 무엇인지에 대한 인식을 파악하고자 하는 항목이다.

3. 자료분석방법

본 연구의 통계분석을 위해, IBM SPSS 21.0을 활용하였으며, 다음과 같은 통계분석 방법을 실시하였다.

첫째, 본 설문에 참여한 응답자 특성을 파악하기 위해, 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 본 설문의 응답의 신뢰성을 파악하기 위해 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 산출하였다.

셋째, 일반적 특성에 따른 병원서비스 인식도,

행정부문 인식도, 진료부문 인식도 차이를 검증하기 위해, 독립표본 t-검정과 ANOVA를 실시하였다.

넷째, 병원 서비스 변수들 간의 관계를 검증하기 위해, 상관분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 분석결과, 성별은 남자가 158명(46.6%), 여자가 181명(53.4%)으로 나타났다. 전공은 공과대학이 96명(28.3%), 인문·사회과학대학이 115명(33.9%), 보건·복지대학이 128명(37.8%)으로 나타났다. 학년은 1학년이 87명(25.7%), 2학년이 95명(28.0%), 3학년이 66명(19.5%), 4학년이 91명(26.8%)으로 나타났다. 생활정도는 상위그룹이 25명(7.4%), 중위그룹이 295명(87.0%), 하위그룹이 19명(5.6%)으로 나타났다. 거주지역은 광주지역이 217명(64.0%), 광주 외 지역이 122명(36.0%)으로 나타났다. 거주형태는 부모와 동거가 223명(65.8%), 하숙, 자취가 45명(13.3%), 친척집이 3명(0.9%), 기숙사가 68명(20.0%)으로 나타났다. 병원 이용 횟수는 1회 이하가 66명(19.5%), 2회~3회는 153명(45.1%), 4회~5회는 79명(23.3%), 6회 이상이 41명(12.1%)으로 나타났다. 이용병원은 동네 의원이 109명(32.2%), 병원이 178명(52.5%), 종합병원(대학병원 포함)이 52명(15.3%)으로 나타났다. 중요 의료서비스 부문은 진료부문이 298명(87.9%), 행정부문이 21명(6.2%), 시설환경부문이 15명(4.4%), 기타(주차, 편리한 교통, 청결 등)가 5명(1.5%)으로 나타났다<Table 1>.

2. 신뢰도 분석

본 연구의 설문을 통해 응답자가 일관성 있게 조사에 응하였는지 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시했다. 신뢰도란 측정대상을 여러 번 측정하였을 때에도 동일한 결과가 나타나고, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성이 있다는 것을 의미한다. 이를 검증하기 위해 크론바하 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 이용하였다. 일반적으로 Alpha 계수가 0.6 이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 보고 있으며, 엄격하게는 0.7을 기준으로 보고 있다.

분석결과, 병원서비스 인식도의 병원서비스 행정부문 인식도는 0.823, 병원서비스 진료부문 인식도 0.792로 나타났다<Table 2>.

3. 일반적 특성에 따른 병원서비스 인식도 조사

일반적 특성에 따른 병원서비스 인식도, 병원서비스 행정부문 인식도, 병원서비스 진료부문 인식도의 차이를 분석하기 위하여 독립 t-검정과 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하고, Scheffe의 사후검정을 통해 집단 간 대소를 비교하였다. 일반적 특성 중 성별, 전공, 거주지역에 따른 인식도의 차이는 독립 t-검정으로 분석하였으며, 학년, 생활정도, 거주형태, 병원 이용 횟수, 중요 의료서비스는 일원분산분석(One-way ANOVA)으로 분석하였다.

분석결과, 병원서비스 인식도는 학년에 따른 차이가 유의하게 나타났으며($F=2.638$, $p<0.05$), Scheffe의 사후검정으로 대소집단을 구분할 수 없어 구체적 집단별 차이는 확인할 수 없었다. 성별, 전공, 생활정도, 거주지역, 거주형태, 병원 이용 횟수, 이용병원, 중요 의료서비스에 따른 병원서비스 인식도의 차이는 유의하게 나타나지 않았다.

병원서비스 행정부문 인식도, 병원서비스 진료부문 인식도는 일반적 특성 모든 항목의 차이가 유의하게 나타나지 않았다<Table 3>.

<Table 1> General characteristics of the subjects (N=339)

Variables	Category	No.	Relative frequency(%)
Gender	Male	158	46.6
	Female	181	53.4
Major	Engineering College	96	28.3
	Human & Social College	115	33.9
	Health & Welfare College	128	37.8
Grade	1st	87	25.7
	2nd	95	28.0
	3rd	66	19.5
	4th	91	26.8
Standard living	High	25	7.4
	Middle	295	87.0
	Low	19	5.6
Residence	In Gwangju	217	64.0
	Not in Gwangju	122	36.0
Residence type	Together with Parents	223	65.8
	Alone	45	13.3
	Together with relation	3	0.9
	Dormitory	68	20.0
Medical frequency examination	1 ≥	66	19.5
	2~3	153	45.1
	4~5	79	23.3
	6 ≤	41	12.1
Medical service size	Private hospital	109	32.2
	Hospital	178	52.5
	General hospital	52	15.3
Important Medical service part	Treatment	298	87.9
	Administration	21	6.2
	Facilities	15	4.4
	Others	5	1.5
Total		339	100

<Table 2> Reliability analysis of each variable

Variables	Category	Reliability index	No. of Questions
Hospital service perception	Administration recognition	.823	12
	Treatment recognition	.792	6

<Table 3> General characteristics of hospital service recognition

Variables	Category	Hospital service recognition	t/F	Hospital service recognized in administration	t/F	Hospital service recognized in treatment	t/F
Gender	Male	3.62±0.43	1.063	3.64±0.46	1.167	3.58±0.54	0.590
	Female	3.56±0.46		3.58±0.48		3.54±0.59	
Major	1st	3.70±0.37	2.638*	3.71±0.37	2.140	3.67±0.54	2.097
	2nd	3.58±0.48		3.59±0.50		3.56±0.57	
	3rd	3.56±0.44		3.58±0.46		3.52±0.55	
	4th	3.52±0.48		3.54±0.51		3.47±0.47	
Grade	Non major	3.60±0.45	0.615	3.62±0.47	0.882	3.56±0.54	0.006
	Major	3.57±0.45		3.57±0.46		3.56±0.61	
Standard living	High	3.62±0.34	0.794	3.63±0.42	1.200	3.59±0.43	0.119
	Middle	3.59±0.46		3.61±0.48		3.56±0.58	
	Low	3.46±0.40		3.44±0.42		3.51±0.49	
Residence	In Gwangju	3.57±0.44	-0.785	3.59±0.46	-0.484	3.53±0.57	-1.059
	Not in Gwangju	3.61±0.46		3.62±0.49		3.60±0.55	
Residence type	Together with Parents	3.58±0.45	0.288	3.60±0.47	0.353	3.56±0.57	0.595
	Alone	3.58±0.43		3.63±0.46		3.47±0.54	
	Together with relation	3.41±0.36		3.36±0.48		3.50±0.50	
	Dormitory	3.62±0.46		3.62±0.48		3.62±0.58	
Medical examination frequency	1≥	3.57±0.42	0.051	3.58±0.46	0.121	3.56±0.46	0.064
	2~3	3.59±0.44		3.61±0.47		3.54±0.54	
	4~5	3.59±0.46		3.59±0.46		3.57±0.65	
	6≤	3.61±0.52		3.62±0.51		3.58±0.67	
Medical service size	Private hospital	3.61±0.41	0.588	3.65±0.42	1.802	3.51±0.56	0.478
	Hospital	3.59±0.46		3.60±0.49		3.58±0.57	
	General hospital	3.53±0.49		3.50±0.50		3.57±0.59	
Important Medical service part	Treatment	3.60±0.45	0.625	3.62±0.47	0.914	3.56±0.56	0.104
	Administration	3.50±0.54		3.48±0.53		3.52±0.76	
	Facilities	3.49±0.31		3.48±0.36		3.50±0.42	
	Others	3.57±0.45		3.60±0.40		3.50±0.61	

(p<0.05 *)

4. 성별에 대한 차이검증

병원 서비스 인식도, 병원 서비스 행정부문 인식도, 병원 서비스 진료부문 인식도의 차이를 검증

하기 위하여 t-검정을 실시하였다<Table 4>.

병원 서비스 인식도, 병원 서비스 행정부문 인식도, 병원 서비스 진료부문 인식도의 차이에서는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다.

5. 전공에 대한 차이검증

전공에 따라 병원 서비스 인식도, 병원 서비스 행정부문 인식도의 차이를 검증하기 위하여 일원 분산분석(One-way ANOVA)을 실시하고, Scheffe의 사후검정을 통해 집단 간 대소를 비교하였다. 분석결과, 병원 서비스 인식도는 전공에 따라 차이가 통계적으로 유의하게 나타났다($f=4.216, p<0.05$). 구체적인 집단별 차이를 알아보기 위해 사후비교분석(scheffe 분석)을 실시하였다. 사후비교분석 결과 공과대학이 인문·사회과학대학 보다 높게 나타났고, 보건·복지대학은 다른 전공과 차이를 보이지 않았다. 병원 서비스 행정부문 인식도는 전공에 따라 차이가 통계적으로 유의하게 나타났다($f=4.064,$

$p<0.05$). 구체적인 집단별 차이를 알아보기 위해 사후비교분석(scheffe 분석)을 실시하였다. 사후비교분석 결과 공과대학이 인문·사회과학대학 보다 높게 나타났고, 보건·복지대학은 다른 전공과 차이를 보이지 않았다. 병원 서비스 진료부문 인식도는 차이가 통계적으로 유의하게 나타나지 않았다 <Table 5>.

6. 상관분석

병원 서비스 인식도, 행정부문 인식도, 진료부문 인식도에 대하여 상관분석을 실시하였다. 분석결과 행정부문 인식도와 진료부문 인식도(0.570)는 유의한 양의 상관관계로 나타났다<Table 6>.

<Table 4> Verification of gender difference

Variables	Category	N	Average	Standard deviation	t	p
Hospital service recognition	Male	158	3.62	0.43	1.063	.289
	Female	181	3.56	0.46		
Hospital service recognized in administration	Male	158	3.64	0.46	1.167	.244
	Female	181	3.58	0.48		
Hospital service recognized in treatment	Male	158	3.58	0.54	.590	.556
	Female	181	3.54	0.59		

($p<0.05$ *)

<Table 5> Verification of the major differences

Variables	N	M	SD	F	p	Scheffe	
Hospital service recognition	Engineering college ^b	96	3.70	0.44	4.218*	.016	a<b a=ab b=ab
	Human & Social College ^a	115	3.52	0.44			
	Health & Welfare College ^{ab}	128	3.57	0.45			
	Total	339	3.59	0.45			
Hospital service recognized in administration	Engineering college ^b	96	3.72	0.45	4.064*	.018	a<b a=ab b=ab
	Human & Social College ^a	115	3.54	0.48			
	Health & Welfare College ^{ab}	128	3.57	0.46			
	Total	339	3.60	0.47			

($p<0.05$ *)

<Table 6> Correlation analysis between the variables

	Hospital service recognition	Hospital service recognized in administration	Hospital service recognized in treatment
Hospital service recognition	1		
Hospital service recognized in administration	.938***	1	
Hospital service recognized in treatment	.820***	.570***	1

($p < 0.05$ *, $p < 0.01$ **, $p < 0.001$ ***)

IV. 고찰

본 연구에서는 병원서비스에 대한 보건행정 전공 학생과 비전공 학생을 상대로 병원서비스에 대한 인식의 정도를 파악하고 또한 대학생들의 인식의 차이를 파악하고 그 특성을 연구하였다.

연구대상자의 일반적 특성 조사의 빈도분석을 실시한 결과에서 병원에서 제공되는 의료서비스 중에서는 진료부문이 가장 중요하다는 응답이 전체 응답자의 87.9%(298명)이 이와 같은 답을 하였다. 김승남의 의료서비스에 대한 외래환자의 인식이라는 선행연구에서, 진료부문에 대한 의료서비스가 가장 중요한 개념이라고 답한 결과와 일치하는 결과를 나타냈으며[14], 학력에 따른 인식 차이를 조사한 결과 대학 재학 또는 대학 졸업자의 응답에서 높은 인식도의 결과를 나타내었다. 이러한 결과는 본 연구에서 대학 재학생을 대상으로 한 연구결과와 상당부분 유사한 결과를 보이고 있으며, 대학생의 경우는 본인의 전공과 상관없이 병원에서 제공되는 행정적서비스나 환경적서비스 보다는 진료에 대한 서비스를 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 파악되었다.

일반적 특성에 따른 병원서비스 인식도, 병원서비스 행정부문 인식도, 병원서비스 진료부문 인식도 조사에서는 성별, 전공, 생활정도, 거주지역, 거주형태, 병원 이용 횟수, 이용병원 등에서 통계적으로 유의한 결과를 얻을 수 없었다. 특히 전공에

따른 인식도를 조사한 결과 보건행정 전공학생의 답변과 비전공 학생들의 답변이 크게 차이를 보이지 않고 있다. 이와 같은 결과는 전반적으로 대학생들의 병원서비스관련 인식은 보건관련 교과목 수강여부에 상관없이 비교적 비슷한 인식도를 보였으며, 오히려 병원서비스 행정부문의 경우 비전공 학생들에게서 다소 높은 점수를 보이고 있다. 김현경의 논문에서 대학생들의 일상생활에 있어서 보건관련 교육을 수강한 학생이나 수강하지 않은 학생이나 별 차이가 없다는 결과와 비교하면 본 연구에서의 연구대상 대학생들도 위의 연구결과와 마찬가지로 본 연구에서의 연구대상 대학생들도 위의 연구결과와 비슷한 결과를 보이는 것으로 판단된다[15]. 즉, 전반적으로 보건행정 전공과 비전공에 무관하게 병원서비스 인식도에 대해서는 비교적 비슷한 점수 분포를 보이고 있는 것으로 판단된다.

병원서비스 인식도에 대하여 상관분석을 실시한 결과 병원서비스 행정부문 인식도와 진료부문 인식도(0.570)는 유의한 양의 상관관계로 나타났고, 이러한 결과는 최병순, 박종구 등의 연구에서 의료인들의 실력, 친절, 성의, 설명 등과 같은 진료부문이 가장 중요하다는 상관관계의 연구결과와 상당히 유사한 것으로 생각되어진다[16][17].

V. 결론

1) 일반적 특성에 따른 병원서비스 인식도, 병원서비스 행정부문 인식도, 병원서비스 진료부문 인식도의 차이를 분석하기 위하여 독립 t-검정과 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시한 결과 병원서비스 인식도는 학년에 따른 차이가 유의하게 나타났다($F=2.638$, $p<0.05$). 반면에 성별, 전공, 생활정도, 거주지역, 거주형태, 병원 이용 횟수, 이용 병원, 중요 의료서비스에 따른 병원 서비스 인식도의 차이는 유의하게 나타나지 않았다.

2) 대학생들의 전공에 따른 차이검정 결과 병원서비스 인식도는 전공에 따라 차이가 통계적으로 유의하게 나타났다($f=4.216$, $p<0.05$). 구체적인 집단별 차이를 알아보기 위해 사후비교분석(scheffe 분석)을 실시하였다. 사후비교분석 결과 공과대학이 인문·사회과학대학 보다 높게 나타났고, 보건·복지대학은 다른 전공과 차이를 보이지 않았다.

3) 병원 서비스 인식도, 행정부문 인식도, 진료부문 인식도에 대하여 상관분석을 실시한 결과, 행정부문 인식도와 진료부문 인식도(0.570)는 유의한 양의 상관관계로 나타났다.

연구의 제한점으로는 전남 지역의 일개 대학의 재학생을 대상으로 한 연구로 일반화하기 어려우며, 좀 더 다양한 전공자들의 참여 등을 통해 추후 연구에서는 연구 범위가 확대될 필요가 있을 것으로 생각된다.

결론적으로 본 연구에서는 대학생들의 병원서비스 관련 인식은 보건관련 교과목 수강여부에 상관없이 비교적 비슷한 인식도를 보였으며, 오히려 병원서비스 행정부문의 경우 비전공 학생들에게서 다소 높은 점수를 보이고 있다. 보건행정 전공 학생들의 병원서비스에 대한 인식도에서 통계적으로 큰 차이를 보이지 않는 것은 앞으로의 보건관련 교육의 방향을 보여주는 결과로 해석될 수 있다고 판단된다. 따라서 앞으로의 보건행정 전공 학생들의 보건관련 교육에서는 이론과 현장 실습 등을 적절히 병행하는 교육을 통해 관련 분야 직무에

대한 인식을 높이고 또한 이해력 향상 등에 필요한 교육 변화가 절실히 필요할 것으로 판단된다.

REFERENCES

1. M.K. Kim(2010), A study of Customer Satisfaction with the Medical Service; Focused on the K University Medical Center, Konkuk University, master's thesis, pp.1-3.
2. S.W. Bae(2014), The Effect of Hospital Lobby's Service Environment and Customers' Internal Response on Hospital Image, Yonsei University, master's thesis, pp.1-2.
3. S.K. Jeoun(2014), A Study on the Effect of the Quality of Medical Service on Customer Satisfaction, Pukyung University, master's thesis, pp.1-2.
4. G.B Shim, M.H. Kim, W. Kim, M.J. Shin(2014), Effect of Hospital Selection Factors on Patient Satisfaction and Reuse Intention, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.8(2);37-48.
5. M. Soon, J.S. Kim(2003), Patients' Satisfaction with the Services of University Hospitals in Local Cities, J. of Korean Community Nursing, Vol.14(4);726-736.
6. N.J. Nho, W.S. Seo, J. Kweon(2013), Medical Service Factors Associated with Patient Satisfaction: The Difference between Inpatient and Outpatient of A Medium-sized Hospital, J. of Digital Convergence, Vol.11(2);331-339.
7. K.M. Park(2000), Study of Satisfaction of Extra-medical Care Service of Hospital, Dong-A University, master's thesis, pp.1-3.
8. K.S. Lee, J.H. Kim, D.H. Kim(2011), The Factors Influencing Patients' Loyalty to Large Hospitals Located in Busan, Korean Association Of Health

- And Medical Sociology, Vol.29(6);259-277.
9. A.R. Jong(2011), A study on effects of small medium sized hospital's medical service quality on client satisfaction and visiting behavior, Kyung Hee University, master's thesis, pp.1-3.
 10. S.H. Sea, J.Y. Park, S. H. Han(2005), The Effected Factors on Customer Satisfaction of Medical Service and Willingness to Revisit among Selected Hospital Users in a Local City, Korean J. of Rural Med, Vol.30(1);89-100.
 11. B.S. Choi(2004), Patient Satisfaction and Need on Hospital Services at a City in Korea, Chonnam National University, master's thesis, pp.33-34.
 12. C.W. Jung(2012), A Study on the Service Quality of Long Term Care Hospitals, Wonkwang University, master's thesis, pp.1-5.
 13. H.K. Kim(2012), A study on the Corelation of Student's Recognition, Attitude, and Knowledge Level of Health Activity with their Attendance or Nonattendance of the Health Education, Joongbu University, master's thesis, pp.1-3.
 14. J.M. Park, W.I. Jeong(2013), Health Education Needs and Mental Health Education of College Student, The Korea Contents Society, Vol.13(10);385-393.
 15. M.S. Lee(2011), A Study on Recognition and Utilization of Food-Nutrition labeling by Food and Nutrition Major and Non-Major Students, Kongju University, master's thesis, pp.43-49.
 16. B.S. Choi(1995), A Study for Enhancing the Image of Medical Services in a Hospital, The Korean nurse, Vol.34(4);83-91.
 17. C.G. Park, J.M. Ahn(2014), A Study on Comparison of Influencing Factors on External Customer Satisfaction of Public and Non-profit Hospital, Korean public health research, Vol.40(1);41-54.