

<원저>

종합병원 외래환자의 만족도와 서비스 품질 간의 관계 연구

이윤석¹⁾·서원식²⁾¹⁾가천대학교 일반대학원, 보건정책관리학과·²⁾가천대학교, 의료경영학과

A Study on the Correlation between Quality of Service and Satisfaction in General Hospital

Lee Yun-Seok¹⁾·Suh Won-Sik²⁾¹⁾Dep. of Public Health, Gachon University Graduate School²⁾Dep. of Medical Management, Gachon University

Abstract This study analyzed whether satisfaction to healthcare service quality that patients experienced in a general hospital affects recommendation on that hospital. As a result of the analysis, healthcare service quality partially affected patients' satisfaction. In addition, the satisfaction was partially positively correlated with the recommendation intention. This study has implications in that it revealed that satisfaction perceived by patients leads to recommendation intention and it suggested marketing plans necessary for hospital management performance.

Key Words : Satisfaction, Medical Service, Recommendation Intention, Outpatient, Re-Use Intention

중심 단어 : 만족도, 의료서비스, 추천의도, 외래환자, 재이용 의도

1. 서론

오늘날 병원경영 환경은 정부 정책의 의료 규제와 의료기관과의 경쟁은 병원경영 성과를 악화시키고 있다. 이는 의료기관에 대한 고객의 평가 요인이 되는 형태로 변해가고 있다[1,2,3]. 또한, 의료기관의 대형화와 공격적인 마케팅 전략은 대형병원으로의 환자 쏠림 현상으로 이어지며 이에 중소병원 경영 수익의 손실이 확대되고 있다[4]. 병원경영 활동에 있어 비경제적이고 방만한 병원 운영은 비효율적인 자원을 이용하고 서비스 제공의 부실을 초래하며 결국 도산이라는 문제에 직면할 수 있다[5]. 정명진[6] 연구에서도 병상 규모에 따라 대형병원과 종합병원의 의료수익 순 이익률과 총자본 순 이익률 지표에서도 집단 간 유의한 차이를 보였다. 대형병원의 경우 의료수익 대비 관리비율만 차이를 보였지만 중소병원은 의료수익 대비 인건비 비율, 이자 비

용, 입원/외래 수익 변수에 차이가 큰 것으로 분석되었다. 또한, 국내 의료기관 환경은 병원 수익 증가와 소비자의 소득향상 및 의료에 대한 권리 보장요구가 증가함에 따라 소비자 권리 의식의 확대에 의료기관의 차별화된 서비스를 요구하게 되었다[7].

이에 대해 종합병원은 대형병원과의 경쟁에서 환자들의 접근성과 친화적인 환경을 앞세우고 직원의 친절 서비스 교육 그리고 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 저명한 의료진 섭외와 홍보를 통한 환자유치에 적극적으로 나서고 있다. 또한, 종합병원은 대학병원과의 경쟁에서 살아남기 위해 높은 인건비와 시설 투자에 막대한 비용을 지출하게 되었고 이는 결국 중소병원의 경영 의료수익을 악화시키는 요인이 되었다[8].

따라서 이 연구는 종합병원 외래 방문환자에게 제공된 의료서비스 품질이 환자 만족에 미치는 영향과 만족이 추천의

Corresponding author: Suh Won-Sik, Department of Medical Management, Gachon University, 1342, Seongnam-daero, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea / Tel: +82-31-750-8763 / E-mail: suhw@gachon.ac.kr

Received 13 December 2019; Revised 18 December 2019; Accepted 24 December 2019

Copyright ©2019 by The Korean Journal of Radiological Science and Technology

도로 이어지는 인과관계에 미치는 영향에 대해 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 환자만족도

환자 만족(patient satisfaction)은 환자 본인과 가족 주변 사람뿐만 아니라 의료기관의 경영 활동에도 중요한 요소로 주목을 받고 있다. 박수익[9]의 연구 “병원 이미지가 의료서비스 품질과 재이용 의사에 관한 연구”에 대한 결과를 보면 의료서비스 품질에서 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성은 환자만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었고, 의료서비스 가치와 의료서비스 품질에서도 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성은 환자 만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 위휘수[10]의 연구에서는 재이용 의도와 경영성과를 종속변수로 시설과 환경, 이용 편리성, 의료전문성, 직원 친절성, 설명과 배려를 독립변수로 하여 분석한 결과 의료서비스 품질은 의료서비스 가치와 고객 만족에 정(+)의 영향을 미쳤고 의료서비스 품질의 신뢰성은 재이용 의도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한, 의료서비스 품질의 유용성, 확산성, 공감성은 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며 의료서비스 가치는 고객 만족에 정(+)의 영향을 미쳤으며 확산성은 재이용의의도 및 경영성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

2. 의료서비스 품질

서비스란 한 당사자가 다른 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공해 줄 수 있는 무형의 행위나 활동을 말하는 것으로서 대체로 저장하거나 운반할 수 없다[11]. 의료서비스는 정의하는 범위에 따라 건강을 증진 시키려는 활동에서 좁은 범위에서는 진료행위로 볼 수 있으나, 일반적으로 의료기관에서 제공되는 의료서비스는 질병의 발생을 예방 및 진단하여 질병 발생 시 치료를 위하여 의료기관에 방문하는 순간부터 치료 후 퇴원하는 기간까지 모든 과정에서 일어나는 행위라 볼 수 있다[12].

이훈영 외[13]의 연구에서는 부대시설에 대한 만족은 외래 및 입원환자 모두에게 유의한 결과가 나왔다. 이는 단순한 시설 투자에 대한 이미지 바뀔이 아니라 고객 만족을 통한 진료수의 증대에 대한 기대감도 높아진다고 하였다.

이길호[14]의 연구에서 병원을 방문한 외래환자를 조사 분석한 결과 연구 병원을 선택한 가장 큰 동기는 외래, 입원

환자 모두 가까운 거리, 다음으로 의료진의 실력이라고 분석되었다.

3. 추천의도

Nelson[15]의 연구에서는 구매 제품의 관여도가 높거나 위험성이 높을수록 구전 효과는 극대화를 보이고 특히 지각된 위험성이 많은 경우 구전에 의한 정보는 소비자에게 정보 제공의 원천이 되는 기여를 제공한다고 해석하였다. 소비자는 구매한 상품 또는 제품을 이용하여 만족하였을 때 다른 제품을 구매한 고객 및 잠재 고객에게 만족한 제품에 대해 구매를 유도하고 긍정의 메시지를 전달하게 된다[16]. 이와 반대로 불만족을 경험한 고객의 불만 행위와 제품의 브랜드전환 등 만족에 반대되는 요인에 대한 변수를 규명하였는데 발생된 문제의 심각성 또는 직원의 불만족스러운 반응을 인지하였을 때 부정적인 구전 효과가 나타난다고 하였다[17].

고객이 구매한 상품에 대한 만족 또는 인적서비스에 대한 만족은 결국 추천으로 확대되고 이는 미래에 대한 구매 가능성을 증가시키는 요인으로 작용될 수 있다.

이 연구는 의료서비스가 외래환자에게 미치는 영향요인과 그에 따른 환자 만족과 추천의도와의 상호 매개 작용에 대한 검증이 주된 목적이다.

III. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집

이 연구를 수행하기 위해 수도권에 위치하여 22개의 진료 과목과 400여 개의 병상을 가진 종합병원 외래환자 중 만 15세 이상 환자 320명을 대상으로 2019년 1월 28일부터 2월 1일까지 총 5일간 설문 조사를 진행했다. 이중 신뢰성이 떨어지는 13부를 제외한 307부를 최종 분석하였다.

2. 조사 도구

이 연구의 독립변수는 5개, 종속변수 2개로 구성하였다. 독립변수는 의사, 간호사, 권리/보호, 시설/환경, 치료/투약이며 종속변수는 만족도와 추천의도다. 이 설문지는 건강보험심사평가원에서 실시하는 고객 경험 조사와 유사하게 설문 구조로 설계하였고 병원 연구진과 병원 관계자의 검토를 거쳐 최종 수정되어 사용하였다.

3. 연구모형과 연구가설

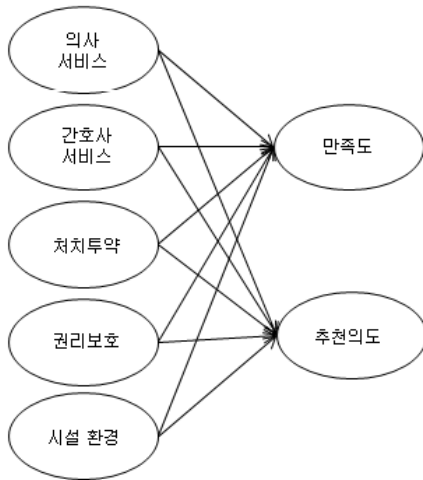


Fig. 1. Research Model

이 연구에서는 병원의 의료서비스 품질이 환자만족도와 추천의도에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 이 연구에서 설정한 변수들의 관계를 연구모형으로 작성하면 [Fig. 1]과 같다.

이상의 연구모형을 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- H1. 각 의료서비스 품질에 대한 만족도 평균은 같을 것이다.
- H1-1. 의사의 서비스는 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-2. 간호사 서비스는 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-3. 권리와 보호는 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-4. 병원 시설과 환경은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H1-5. 환자에 대한 치료 및 투약은 환자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2. 환자가 경험한 만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-1. 환자가 경험한 의사 서비스는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-2. 환자가 경험한 간호사 서비스는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-3. 환자가 경험한 권리와 보호는 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- H2-4. 환자가 경험한 병원시설과 환경은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2-5. 환자가 경험한 치료 및 투약은 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 분석방법

이 연구는 실증분석을 하기 위해 SPSS Ver. 21 프로그램을 사용하였다. 표본의 특성을 파악하기 위해, 기술통계를 실시하였고 가설검증을 위해 변수 간 상관분석과 평균 차이 분석을 하였으며 다중회귀 분석을 이용한 만족도 및 추천의도에 대한 검증을 하였다.

IV. 결 과

1. 데이터수집 및 변수 설정

이 연구의 데이터는 종합병원의 외래환자 307명을 대상으로 2019년 1월 28일부터 2월 1일까지 총 5일간 설문 조사하였다. 외래 환자의 만족도를 평가하기 위한 설문 항목은 선행연구를 바탕으로 의사와 간호사 서비스, 투약 및 치료 과정, 병원시설과 환경에 대한 환자들의 만족도와 최근 주요 이슈로 대두되고 있는 환자의 권리 보호에 관한 내용을 포함하였다. 이와 함께 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 문항을 포함하였다. 한편, 앞서 설명한 각각의 서비스 품질 만족도와 함께 전체 서비스 품질에 대한 만족도와 추천의도에 관한 질문이 포함되었다. 서비스 품질에 대한 질문은 응답자가 민감한 문항에 대한 응답을 회피하는 수단으로 사용될 가능성이 높은 중간 값, 즉 ‘보통’ 문항을 제외한 4점 리커트 척도를 사용하였다[18]. 전체 만족도와 추천의도의 경우 선택의 폭을 확대하기 위해 10점 척도를 사용하여 측정하였다. 이 연구의 잠재변수와 관측변수는 <Table 1>에 정리되어 있다.

한편 설문응답자에 관한 사항을 살펴보면 남자가 123명으로 43%, 여자가 162명으로 57%를 차지했고 나이는 20대, 30대가 각각 6%, 40대가 16%, 50대가 30% 그리고 60대 이상이 42%를 차지하는 것으로 분석되었다. 응답자의 학력 수준은 고졸 이하가 48% 그리 대학재학 이상이 52%로 분석되었다. 응답자의 주거지역을 살펴보면 병원이 위치한 성남이 약 53%로 가장 많았고 인접 지역인 용인과 광주시가 30% 그리고 서울이 6%를 차지하는 것으로 분석되었다.

Table 1. Potential and observed variables

| Characteristics | variable | |
|-----------------------------|------------------------------|--|
| | Potential variable | Observation variable |
| Quality of service | Doctor svc | patient respect Listening Ease of communication Sharing Information |
| | Nurse svc | Respect Listening explanation Active help |
| | Treatment and administration | Reason Description Side effect description |
| | Facility | Cleanliness safety sign parking |
| | Right, Guarantee | Fair treatment Participation Consideration |
| Satisfaction level | | |
| Recommendations from others | | |

Table 2. General status of respondents

| Characteristics | Frequency | Ratio | |
|-------------------------|-----------------|---------------|------|
| Gender | M | 123 | 43.2 |
| | F | 162 | 56.8 |
| Age | 20S | 18 | 6.3 |
| | 30S | 18 | 6.3 |
| | 40S | 44 | 15.4 |
| | 50S | 85 | 29.8 |
| | over 60S | 120 | 43.2 |
| | Education | middle school | 42 |
| high school | | 96 | 33.7 |
| university student | | 14 | 4.9 |
| graduation from college | | 116 | 40.7 |
| graduate school | | 17 | 6.0 |
| Area | Bundanggu | 90 | 31.6 |
| | Jungwongu | 39 | 13.7 |
| | Sujunggu | 21 | 7.4 |
| | Youngin/Gwangju | 85 | 29.8 |
| | Seoul | 18 | 6.3 |
| | other | 32 | 11.3 |

2. 변수 간 상관관계 분석

모형에 포함된 각 변수 간의 상관관계를 파악하기 위해 각각의 상관계수를 측정하였다. <Table 3>에 나타난 바와

같이 각 변수 간에는 정(+)의 상관관계를 확인하였고 0.5 이상의 통계적으로 유의한 높은 상관관계를 보이는 것으로 분석되었다.

특히 간호사 서비스 품질에 대한 만족도와 처치 및 투약

Table 3. Number of correlations between variables

| | doctor | Nurse | admin | facility | Right | Satisfaction level | Recomend |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|----------|
| Dr | 1 | | | | | | |
| Nur | .593 [*] | 1 | | | | | |
| Admin | .489 [*] | .625 [*] | 1 | | | | |
| Facility | .508 [*] | .559 [*] | .568 [*] | 1 | | | |
| Right | .554 [*] | .586 [*] | .588 [*] | .618 [*] | 1 | | |
| Satisfaction level | .479 [*] | .547 [*] | .451 [*] | .401 [*] | .445 [*] | 1 | |
| reco | .344 [*] | .457 [*] | .457 [*] | .325 [*] | .357 [*] | .777 [*] | 1 |

* $p < 0.01$ level (both sides).

관련 서비스에 대한 만족도가 0.625로 가장 높게 분석되었다. 가설 2를 검증하기 위한 만족도와 추천의도 간의 상관계수는 0.777로 1% 유의수준하에서 통계적으로 유의성이 있는 것으로 분석되어 해당 가설을 기각할 수 없다는 결론에 도달하였다.

3. 만족도 항목별 평균 차이 분석

서비스 품질 간 만족도 수준이 같은지 가설 1을 확인하기 위하여 일원분산분석을 수행하였다. 서비스 품질 만족도는 해당 관측변수의 만족도 평균값을 사용하였다. <Table 4>에 나타난 바와 같이 각 서비스 품질의 만족도를 비교해 보면 간호사 서비스의 만족도가 3.36으로 가장 높고 시설 만족도 평균이 3.17로 가장 낮은 것으로 나타났다. 5개의 만족도 평균값이 모두 같다는 가설을 검정한 결과 F 값이 5.57로 1% 유의수준하에서 가설은 기각되었다. 즉, 각 항목의 만족도 수준은 같다고 볼 수 없다는 결론에 도달하였다. 이를 Bonferroni 사후검정을 통해 항목별로 살펴본 결과 의사 만족도와 시설 만족도, 간호사 만족도와 시설 만족도, 그리고

간호사 서비스에 대한 만족도와 권리보장에 대한 만족도 사이에 통계적으로 유의한 차이가 있다고 해석되었다.

4. 다중회귀모형을 통한 만족도 및 추천 의도 분석

모형에서 포함된 서비스 품질 변수들이 만족도와 추천의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀모형이 사용되었다. 분석에 앞서 모형 내의 독립변수 간의 다중공선성 여부를 확인하기 위해 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor)을 사용하였는데 <Table 5>에 나타난 바와 같이 모든 변수의 VIF 값은 일반적으로 판정 기준이 되는 10보다 작은 수치들을 보여주고 있어 다중공선성의 문제가 없는 것으로 검증하였다. 모형에는 의사, 간호사, 처치, 시설, 권리 항목에 대한 만족도와 인구통계학적 변수인 나이, 성별, 그리고 교육수준이 포함되었다. 만족도를 종속변수로 하는 모형의 다중 회귀분석 결과를 살펴보면 우선 인구통계변수들은 모두 만족도에 영향을 주지 않는 것으로 분석되었다. 이는 나이나 성별, 그리고 교육수준에 따라 만족도 차이가 나는 것은 아니라는 결론을 내릴 수 있는 것이다. 한편 서비스

Table 4. Bonferroni analysis

| | Group | Satisfaction average | F | P | Bonferroni test | |
|--------------------|-----------|----------------------|------|------|-----------------|------------------------|
| | | | | | Group | t P |
| Quality of service | Dr (1) | 3.31 | 5.57 | 0.00 | 1-2 | -.053 1.00 |
| | | | | | 1-3 | .068 1.00 |
| | Nur (2) | 3.36 | | | 1-4 | .135 [*] .029 |
| | | | | | 1-5 | .097 .327 |
| | Admin (3) | 3.24 | | | 2-3 | .121 .076 |
| | | | | | 2-4 | .189 [*] .000 |
| | Faci (4) | 3.17 | | | 2-5 | .151 [*] .010 |
| | | | | | 3-4 | .067 1.00 |
| | Right (5) | 3.21 | | | 3-5 | .029 1.00 |
| | | | | | 4-5 | -.038 1.00 |

* $p < 0.5$

Table 5. Multiple Regression Analysis Result: Satisfaction

| | B | Standard error | t | P | VIF |
|----------|--------|----------------|--------|-------|-------|
| Constant | 2,225 | 0,543 | 4,096 | 0,000 | |
| Dr | 0,471 | 0,167 | 2,828 | 0,005 | 1,787 |
| Nur | 0,749 | 0,172 | 4,341 | 0,000 | 2,149 |
| Admin | 0,228 | 0,154 | 1,487 | 0,138 | 1,977 |
| Faci | 0,064 | 0,183 | 0,349 | 0,727 | 1,918 |
| Right | 0,256 | 0,188 | 1,365 | 0,173 | 2,125 |
| Age | 0,056 | 0,056 | 0,995 | 0,321 | 1,023 |
| Gender | -0,077 | 0,136 | -0,563 | 0,574 | 1,045 |

Table 6. Multiple Regression Analysis Result: Recommendation

| | B | Standard error | t | P | VIF |
|----------|--------|----------------|--------|-------|-------|
| Constant | 1,783 | 0,740 | 2,408 | 0,017 | |
| Dr | 0,160 | 0,227 | 0,707 | 0,480 | 1,787 |
| Nur | 0,755 | 0,235 | 3,215 | 0,001 | 2,149 |
| Admin | 0,749 | 0,209 | 3,578 | 0,001 | 1,977 |
| Faci | -0,031 | 0,249 | -0,126 | 0,900 | 1,918 |
| Right | 0,174 | 0,256 | 0,679 | 0,498 | 2,125 |
| Age | 0,119 | 0,077 | 1,551 | 0,122 | 1,023 |
| Gender | -0,146 | 0,186 | -0,788 | 0,431 | 1,045 |

품질변수의 경우 의사의 진료 서비스에 대한 환자들의 만족도 수준과 간호사 서비스에 대한 평가가 전체 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 두 개의 영향변수 중에는 간호사 서비스의 추정계수가 의사 서비스의 추정계수에 비해 1,6배로 높은 것으로 나타나 간호사 서비스만족도 영향력이 의사 서비스에 비해 높음을 알 수 있었다.

한편, 추천의도에 대한 서비스 품질의 영향을 분석한 다중회귀 모형의 결과는 <Table 6>에 제시되어 있다. 표에서 알 수 있는 바와 같이 추천의도에 유의한 영향을 미치는 변수는 간호사 서비스와 처치 및 투약 관련 서비스인 것으로 분석되었다. 두 변수 모두 1% 유의수준하에서 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었는데 만족도에 대한 영향변수와 비교하면 간호사 서비스는 만족도와 추천의도에 모두 영향을 미치는 변수지만 반면 처치 및 투약 관련 서비스는 추천의도에만 영향을 미치는 변수로 분석되었다. 이러한 분석결과를 종합해보면 외래환자의 병원 서비스에 대한 만족도나 향후 추천의도에 영향을 미치는 변수는 의료부문의 핵심서비스에 해당하는 의사, 간호사, 그리고 치료나 투약 과정 관련 서비스인 반면 시설이나 환자권리의 환경요소는 만족도와 추천의도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 정리할 수 있다.

외래환자의 만족도를 결정하는 주요 요인으로 의사와 간호사의 의료서비스가 통계적으로 유의하게 분석되었는데 이 연구의 결과는 위취수[9], 김묘경 외[19]의 연구에서도 의사와 간호사의 의료서비스가 재이용 의사에 영향을 미친다는 기존의 연구와 유사한 결과로 해석될 수 있다. 즉, 의사 서비스나 간호서비스에 반해 의료서비스와 무관한 부수적 요인 시설, 처치 및 투약 과정, 환자의 권리 보호에 대한 환자의 인식은 병원의 의료서비스에 대한 전체적인 만족도에 큰 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었는데 이는 김현이[20] 연구와 유사한 결론이다.

V. 고찰 및 결론

이 연구는 급변하는 의료시장에서 경영환경을 개선하며 경쟁력 향상을 위한 기초적인 마케팅 자료를 제공하고자 하였다. 이에 이 연구는 의료서비스품질 구성 요인을 의료서비스(의사/간호사), 권리 보호, 시설/환경, 처치/투약으로 구분하고 이러한 요인이 외래환자 만족도에 미치는 영향 관계를 분석하여 외래환자 만족도가 추천의도에 미치는 영향 요인을 분석하고자 실증연구를 수행하였다.

이 연구의 가설에 대한 분석 결과를 요약하면 다음과 같

다. 첫째, 의료서비스의 항목별 서비스 품질에 대한 만족도 수준이 같다는 가설은 기각되었다. 의사와 간호사 서비스만족도는 시설 만족도 보다 통계적으로 높게 분석되었다.

둘째, 가설 1-1의 의사 서비스는 환자만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 김모경 외 [19]의 연구와 유사한 결과이다. 아마도 의사에 대한 환자 입장에서는 진료상담 시 환자의 말을 주의 깊게 경청해주고 친절한 진료상담을 해주기를 원하는 이유로 해석되어 진다.

또한, 환자에 대한 존중감은 많은 외래 환자에 대해 통상적인 질병을 진료하는 의사로서 환자가 이해하기 어려운 의학 용어를 사용하는 것보다 환자가 이해하기 쉽게 환자의 수준에 맞는 설명과 치료를 병행하는 것이 환자가 인지하는 만족도를 높인다는 것으로 판단된다. 이는 진용철[21], 조윤희·박연숙[22]의 연구에서 환자 만족에서는 담당 의사의 태도와 설명, 배려가 가장 높았다는 연구와 일치하였다.

셋째, 가설 1-2 간호서비스는 환자만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 김은옥·조수연[25]의 연구에서도 병원 만족도와 재이용 의사와의 관계 분석에서 간호사의 친절성이 의사 다음으로 가장 높게 분석되어 환자에 대한 배려와 존중은 재이용 의사에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

넷째, 환자가 경험한 만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 또한, 환자가 경험한 간호사 만족도의 가설과 환자가 경험한 치료 및 투약은 추천의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설은 1% 유의수준하에서 채택되었다.

이는 환자가 각인하는 만족도는 재구매, 재이용, 충성도, 추천의도 등 병원 경영성과에 있어 중요한 요소와 밀접한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 심보근, 강석후[24]의 연구에서 보면 서비스 품질에 대한 고객 평가에 따라 재이용 의도는 증가한다고 하였고 Randal과 Senior는 소비자가 지급하는 가치에 대한 금전적인 지급보다는 받아들이는 서비스의 가치가 결국 재이용 의도를 높이는 타당한 개념으로 보았다[23].

다섯째, 나머지 권리보장에 대한 만족도와 시설에 대한 만족도, 처치, 투약에 대한 만족도는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 가설 1-3, 가설 1-4, 가설 1-5는 기각되었다. 이는 병원 간 경쟁 따른 시설과 장비에 대한 과잉 투자가 환자 만족 개선에 미치는 영향에서 상대적으로 낮게 분석(윤경일·강일호[26])되었는데 이 연구의 결과와 일치한다.

한편, 이 연구결과 고객만족도 점수와 고객의 불만을 이용한 2차원적 분석 도구인 CS(Customer Satisfaction) 포트폴리오 분석(Fig. 2] CS Portfolio)을 연계해보면 만족

도에 유의미한 영향을 미치는 의사, 간호사 처치 서비스의 만족도는 상대적으로 높은 영역에 있는 긍정적인 평가로 해석할 수 있다.

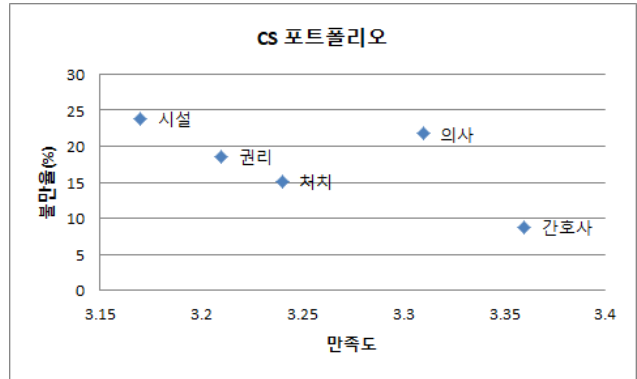


Fig. 2. CS Portfolio

그러나 의사 서비스의 경우 간호서비스나 처치 서비스에 보다 불만률이 상대적으로 높게 분석되었고 병원의 만족도 수준 제고를 위해 의사 서비스에 대한 집중적 관리가 필요하다는 결론으로 해석할 수 있다.

이 연구는 종합병원을 실제 내원한 외래 환자가 지각하는 의료서비스에 대한 만족도가 추천의도에 미치는 영향에 대해 실증한 것에 의의가 있다. 또한, 병원이 제공하는 의료부문의 핵심서비스인 의사, 간호사, 그리고 치료나 투약 과정 관련 서비스에 대한 만족이 추천의도에 매개 작용을 하였다는 것을 도출하였다.

이 연구를 통하여 해당 지역의 의료기관 간 경쟁에 있어 고객 유치에 대한 경쟁력을 향상하고 고객관리에 필요한 CS 활동과 QI활동을 통하여 급변하는 의료 환경과 시스템에 대한 마케팅 자료로 활용할 수 있는 방법론을 제공한 측면에 의의가 있다[27].

마지막으로 연구의 한계점을 살펴보면 한 지역의 일개 종합병원 자료만을 사용한 점을 명시했다는 점이다. 또한, 외래환자에 대한 만족도 조사만 이루어졌으나 향후에는 외래환자와 입원환자 만족도 결정요인과 병원직원들이 인지하는 만족에 관한 연구의 필요성도 제기된다. 따라서 연구결과는 제한적인 범위에서 이해되고 적용되어야 할 것으로 판단된다.

REFERENCES

[1] Lee CK, The degree of participation in shared decision-making and patient [master's thesis], Gachon

- University; 2008.
- [2] Choi GS. Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase intention in health care service [Dissertation]. Yonsei University; 1999.
- [3] Lee EM, Ahn SM. Comparison of factors affecting job stress and satisfaction of medical technician: focus on Incheon area. *Korean Society of Radiological Science*. 2018;42(1):25-30.
- [4] Kim JH. Management performance and promotion plan of small and medium-sized hospitals. *Korean Institute of Hospital Management*. 2005:1-92.
- [5] Park BS. Analysis on hospital management performance using the DEA efficiency and profitability indices [Dissertation]. Hanyang University; 2010.
- [6] Jung MJ. A Study on factors affecting profitability of general hospitals by bed-size [master's thesis]. Gachon University; 2011.
- [7] Cho YH, Park YS. The effect of perceived medical services quality by outpatient on the hospital image, satisfaction and re-use intention. *The Korea Contents Society*. 2018;18(4):516-29.
- [8] Shin SH, Lee KG, Kim CT. The mediation effects of emotional attachment and patient satisfaction in outpatients choice of small-and medium-sized hospitals. *Korea Journal of Business Administration*. 2016;29(12):1849-69.
- [9] Park SI. A study on the effect of hospital image and medical service quality of medical service reuse [Dissertation]. Yeungnam University; 2009.
- [10] Wee HS. A Study on the healthcare quality's on revisit intention and business performance [Dissertation]. Mokpo National University; 2019.
- [11] Cho HJ. Analysis of factors affecting on the satisfaction of patients in university hospitals [master's thesis]. Choung-ang University; 2009.
- [12] Cho HR. The effects of medical service characteristics on medical service performance by mediating relationship quality in hospital service setting [Dissertation]. Dankook University; 2017.
- [13] Lee HY, Jung KT, Oh KS. The effect of medical service quality on customer satisfaction. *Service Marketing Association*. 2008;1(1):108-25.
- [14] Lee GH. Patient satisfaction for development of the marketing strategies of a medium-sized hospital [master's thesis]. Kyungwon University Graduate School; 2009.
- [15] Nelson P. Advertising as information. *Journal of Political Economy*. 1981;729-54.
- [16] Yin J. Interactivity of internet-Based communications: Impacts on-Business consumer decisions [Dissertation]. Georgia State University; 2002.
- [17] Richins LM. Negative word of mouth by dissatisfaction consumer. A pilotstudy *Journal of Consumer Research*. 1983;24:127-46.
- [18] Jang DK, Cho SK. Is the mid-point of a likert-type scale necessary?: comparison between the scales with or without the mid-point. *The Korea Association for Survey Research*. 2017;18(4):1-24.
- [19] Kim MG, Choi YK, Ahn JW, Kim KS. Factors affecting international patient's satisfaction with Korea medical services, revisit and recommendation intention. *The Korea Society of Health Policy and Administration*. 2017;27(1):63-74.
- [20] Kim HE. A study of outpatient satisfaction in a hospital in Cheju city. *Journal of Jeju Halla University*. 1997;21:333-49.
- [21] Jin YC. Research of patients satisfactory factor in outpatient medicals service. *Administration Graduate School Hanyang University*; 2005.
- [22] Cho YH, Park YS. The effect of perceived medical services quality by outpatient on the hospital image, satisfaction and re-use intention. *The Korea Contents Society*. 2018;18(4):516-29.
- [23] Randal L, Senior M. Training for Service Quality in the Hospitality Industry. 1996:164-82.
- [24] Shim BG, Kang SH. A study on service quality, satisfaction, service value and repurchase in healthcare service. *Hanyang University Industrial Management Institute*. 2002;14:139-53.
- [25] Kim EY, Cho SY. The relationship among motives for the selection of a hospital, satisfaction with services in a hospital and the revisit intention of outpatients. *Journal of Korean clinical nursing research*. 2004;10(1):145-59.
- [26] Youn KI, Kang IH. The asymmetric relationship between hospital service attributes and patient

satisfaction: an implication to important-per-
formance analysis application. Korea Hospitality
and Tourism Academe. 2009;18(3):267-80.

[27] Dong KR, Chung WK, Kim CB, Park YS, Kim HS,
Im IC, Lee CL, et al. The causes analysis for the

number of patients waiting in general S-ray room:
Focus on utilization of Quality Improvement (QI).
Korean Society of Radiological Science. 2008;31(4):
337-46.

| 구분 | 성명 | 소속 | 직위 |
|------|-----|-------|---------|
| 제1저자 | 이윤석 | 가천대학교 | 박사 대학원생 |
| 교신저자 | 서원식 | 가천대학교 | 정교수 |