

## 국내 병원의 서비스품질개선을 위한 전략적 탐색

박광태\*, 이민호\*\*, 이형석\*\*, 이상윤\*\*, 김태원\*\*

\* 고려대학교 경영학과 교수

\*\* 고려대학교 경영학과 서비스경영 연구실

현대 사회는 서비스 혁명의 시대라 할 만큼 우리 생활전반에서 서비스산업의 비중이 늘어나고 있다. 많은 서비스 분야 중 특히 의료서비스 분야에서는 최근 의약분업과 더불어 그 변화양상이 너무나 급변하고 있다. 또한 21세기는 국민의 건강을 고려한 보건경영의 시대이며, 2001년에는 의료시장의 개방이라는 시대적 명제는 의료시장 전반에 대한 반성과 개선의 기회를 주고 있다. 따라서 의료 서비스 분야의 경쟁우위를 확보하기 위해서는 보다 적극적이고 전략적인 차원에서 양질의 새로운 의료 서비스를 창출하기 위하여 노력할 필요가 있다.

지금까지의 서비스품질에 관한 연구는 특히 PZB 세 사람에게 의해 많은 발전이 이루어져 왔다. 이들은 고객이 서비스 품질을 평가하는 10가지 기준을 만들고 이들 기준들을 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 등 5가지 차원으로 통합하여 SERVQUAL 모형으로 완성하였다. 이들이 개발한 SERVQUAL 모형을 이용한 서비스품질에 대한 측정은 전 서비스 산업 분야에서 많이 적용되어 왔다. 병원서비스분야의 선행연구들을 살펴보면 SERVQUAL을 이용한 경우 주로 서비스산업 전반을 적용대상으로 하고 있기 때문에, 병원의 특성을 반영하는데 한계가 있어, 본 연구에서는 SERVPERF를 이용하고 있다.

본 연구는 병원서비스의 환경적 변화 속에서 기존에 제시된 SERVPERF 모델을 기초로 하여, 서비스 품질과 환자만족 결과 변수들(긍정적 구전, 재구매 의도)간의 관계를 실증적으로 분석한다. 분석 결과 병원서비스의 품질에 있어서는 교감성, 유형성, 신뢰성의 세 가지 요소로 품질요인을 추출하였다. 그리고 서비스 품질과 고객만족은 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 병원서비스의 서비스 품질 결정요인들 중에서 교감성, 유형성, 신뢰성이 현재 서비스 품질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 이들 요인들에 대한 집중적인 관리가 필요함을 알 수 있다. 이들 내용을 중심으로 좀 더 구체적으로 살펴보면 환자에 대한 자발적이고 신속한 대응, 환자의 요구사항을 잘 이해하고, 사후관리 철저, 병원안내, 친절성 등이 중요한 것으로 나타났다. 둘째, 병원서비스 품질과 고객만족과는 아주 상관정도가 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 진료과에 따라 병원을 선택하는 것이 달랐다. 이는 결국 진료과와 병원간에 높은 상관관계가 있음을 알 수 있다.