

# 一介 大學病院 顧客의 不滿足 特性 및 要因에 관한 研究

서연식<sup>1\*</sup>, 이무식<sup>2</sup>, 홍지영<sup>2</sup> 배석환<sup>2</sup>, 유인숙<sup>3</sup>

<sup>1</sup>건양대학교 보건복지대학원 보건학과

<sup>2</sup>건양대학교 의과대학 예방의학교실, <sup>3</sup>일반대학원 보건학

e-mail:mslee@konyang.ac.kr

## Contents Analysis on the Characteristic and Related Factors of Customers Dissatisfaction in a University Hospital

Seo Yeon Sik<sup>1\*</sup>, Lee Moo Sik<sup>2</sup>, Hong Ji Young<sup>2</sup>, Bae Seok Hwan<sup>2</sup>, Yoo In Sook<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of Public Health and Welfare Graduate school of Konyang University

<sup>2</sup>Department of Public Health, <sup>3</sup>College of Medicine Konyang University

### 요 약

병원의 의료 서비스에 대한 고객의 불만과 고충 내용을 분석하여 불만족을 파악함으로써 고객 불만족의 재발을 막고 이에 대한 해결방안을 제시하고 적용하는 고객만족 경영 전략을 수립하고자 분석한 결과 다음과 같다. 1. 조사대상자의 성별은 남자가 높은 분포를 보였고 계절별로는 환자측면과 보호자측면 모두 여름에 높았고 요일별로는 모든 측면에서 월요일에 불만족이 많았다. 이용형태별로는 환자측면은 외래가, 보호자측면은 입원이 높았고 발생부서별로는 환자측면과 보호자측면 모두 진료부에 대한 불만사항이 많았고 소리함을 통한 접수가 많았다. 2. 불만요인별 항목 특성 중 진료서비스 항목은 진료정확성이 높은 분포를 보였고 보호자는 진료서비스에서, 환자는 절차서비스에서 높은 불만을 보였다. 3. 발생부서별로는 절차서비스는 진료지원에서 높은 점수가, 진료서비스는 진료부에서 높은 점수를 보였으며 친절서비스에서는 간호부가 높은 점수를 보였고 편의환경서비스에서는 행정부가 높은 점수를 보였으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 4. 불만요인별 상관관계의 결과는 진료서비스는 성별의 역 상관관계를 보였다. 친절서비스는 성별과 연령이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스는 역상관 관계를 보였다. 절차서비스는 성별과 연령, 진료서비스, 친절서비스가 역상관 관계를 보였다. 편의환경서비스는 성별과 연령이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스, 친절서비스, 절차서비스는 역상관 관계를 보였다. 현 의료서비스에 대한 고객의 불만 및 고충 내용이 병원 의료서비스의 질을 개선하는데 이바지할 수 있는 기초 자료로써 그 의미가 있다.

### 1. 서론

오늘날 우리사회는 생활수준과 교육수준이 향상되고 다양한 언론매체를 통한 정보에 대한 접근성이 용이해지면서 각 분야에 걸쳐 소비자들이 다양한 선택 대안들 속에서 자신들의 가치를 만족시킬 수 있는 제품을 선택하는 이른바 소비자 중심 시장으로 변모하고 있다[1]. 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공함으로써 조직은 고객에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며, 이를 통하여 고객 이탈률을 최소화하고 궁극적으로 경쟁 우위를 확보할 수 있다는 것이다[2]. 또한 정부에서 주관하는 의료서비스 평가, 병원신입평가와 같은 제도적인 장치를 통해 의료서비스의 질을 관리, 감독 하고 있으며[3] 많은 의료기관들이 자체적으로 민원관련 부서를 만들어 고

객의 불만을 해결하는데 역점을 두고 있다. 이것은 결국 고객이 병원을 다시 방문 하는데 영향을 미치기 때문이다[4]. 따라서 본 연구에서는 일개 대학병원에서 접수된 고객의 불만 및 고충에 대한 내용을 분석하여 관련 특성을 규명하여 병원경영에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

#### 1.1 연구의 목적

본 연구는 일개 대학병원의 고객센터에 접수된 병원의 의료 서비스에 대한 고객의 불만과 고충 내용을 분석하여 불만족을 파악함으로써 고객만족 경영 전략을 수립하는데 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

### 2. 연구방법

### 2.1 조사대상

본 연구의 조사대상은 2006년 1월 1일부터 2007년 12월 31일 까지 일개 대학병원을 이용한 고객 중 고객센터에 불만을 제기하고 접수한 총 1,392건을 대상으로 하였으며 한 가지 이상 다양한 불만을 제기한 경우 주호소 불만을 1건하고 나머지는 대상에서 제외하였다.

### 2.2 연구방법

일개 대학병원 의료서비스를 이용하는 고객 중 고객센터 직통전화로 접수한 내용과 인터넷, 병원 내 설치되어 있는 30개의 소리함에 투입된 불만 및 건의사항, 고객센터를 방문하여 접수한 내용, 편지 등의 경로를 통해 접수한 1,392건(2006년 659건, 2007년 733건)의 불만 및 고충 접수 내용을 수집하여 분석하였다.

### 2.3 분석방법

자료 분석은 수집된 자료에 대해 조사대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 나타내었고, 불만 주제에 따른 내원특성, 진료특성, 접수방법 및 날씨특성은 카이스퀘어분석을 실시하였고, 불만요인에 따른 특성은 ANOVA분석하고 불만요인별 상관분석에 대해서는 회귀분석을 실시하였다. 연구에 사용된 모든 자료처리와 분석은 SPSS version 12.0을 이용하여 전산통계 처리 하였다.

## 3. 분석 결과

### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성 중, 성별로 보면 남자 47.0%, 여자 35.8%로 여자보다 남자가 높은 분포를 보였다. 연령별로는 미상이 71.2%, 31~50세 14.7%로 미상이 높은 분포를 보였다. 행위주체별로는 환자가 56.7%이 가장 높은 분포를 보였고 보호자가 33.4% 분포를 보였다(표 1).

[표 1] 조사대상자의 일반적 특성 단위: N(%)

일반적 특성		N	%
성별	남자	654	47.0
	여자	498	35.8
	미상	240	17.2
연령	30세 이하	49	3.5
	31~50세	205	14.7

행위주체	51세 이상	147	10.6
	미상	991	71.2
	환자	789	56.7
	보호자	465	33.4
	기타	138	9.9
	합 계	1,392	100

### 3.2 불만요인에 따른 특성분석

#### 3.2.1 불만요인별 항목특성

불만요인별 항목 특성은 진료서비스 항목 중 진료 정확성이 174건으로 가장 높은 분포를 보였고, 편의 환경서비스 항목 중 병원시설이 165건으로 그 다음으로 많았다. 세부적으로 살펴보면 진료서비스는 진료 정확성 174건, 진료서비스 기타 97건, 의사설명이 85건 순이었고 친절서비스는 직원친절이 96건, 간호사 친절이 86건, 의사친절이 80건 순이었다. 절차서비스는 절차가 132건, 대기시간이 91건의 순이었고 편의 환경서비스는 병원시설이 165건, 청소가 76건, 입원실 편의가 72건, 주차가 43건, 냉/난방이 26건 순이었다(표 3).

[표 2] 불만요인별 항목특성 단위: N(%)

서비스 항목	있다	없다	합계
진료서비스			
진료정확성	174(12.5)	1,218(87.5)	1,392(100.0)
의사 설명	85( 6.1)	1,307(93.9)	1,392(100.0)
진료서비스	97( 7.0)	1,295(93.0)	1,392(100.0)
기타			
친절서비스			
의사 친절	80( 5.7)	1,312(94.3)	1,392(100.0)
간호사 친절	86( 6.2)	1,306(93.8)	1,392(100.0)
직원 친절	96( 6.9)	1,296(93.1)	1,392(100.0)
절차서비스			
대기 시간	91( 6.5)	1,301(93.5)	1,392(100.0)
절 차	132( 9.5)	1,260(90.5)	1,392(100.0)
편의환경서비스			
병원시설	165(11.9)	1,227(88.1)	1,392(100.0)
주 차	43( 3.1)	1,349(96.9)	1,392(100.0)
청 소	76( 5.5)	1,316(94.5)	1,392(100.0)
입원실 편의	72( 5.2)	1,320(94.8)	1,392(100.0)
냉/난방	26( 1.9)	1,366(98.1)	1,392(100.0)

#### 3.2.2 진료특성에 따른 불만요인

진료특성에 따른 불만요인 특성을 살펴보면 절차서비스는 외래에서 높은 점수를 보였고 진료서비스에서도 외래에서 높은 점수를 보였으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.001). 발생부서별로는 절차서비스는 진료지원에서 높은 점수가, 진료서비스는 진료 부에서 높은 점수를 보였으며 친절서비스에서는 간호 부가 높은 점수를 보였고 편의환경서비스에서는 행정 부가 높은 점수를 보였으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<0.001)(표 4).

[표 3] 진료특성에 따른 불만요인 특성

단위: Mean±S.D.

진료특성	진료 서비스	p-value	진절 서비스	p-value	절차서비스	p-value	편의환경 서비스	p-value
이용형태		0.000		0.004		0.000		0.000
입원	0.08±0.14		0.05±0.12		0.03±0.13		0.08±0.10	
외래	0.10±0.15		0.07±0.14		0.14±0.22		0.02±0.07	
기타	0.03±0.09		0.04±0.11		0.01±0.05		0.08±0.10	
발생부서		0.000		0.000		0.000		0.000
진료부	0.19±0.17		0.05±0.12		0.12±0.21		0.00±0.00	
간호부	0.08±0.15		0.16±0.17		0.08±0.18		0.01±0.04	
진료지원	0.01±0.06		0.10±0.15		0.20±0.25		0.01±0.05	
행정부	0.00±0.00		0.04±0.10		0.04±0.14		0.14±0.09	
기타	0.01±0.04		0.03±0.10		0.00±0.04		0.07±0.10	

### 3.3 불만요인별 상관분석

불만요인별 상관관계의 결과는 진료서비스는 성별( $r=-0.093$ ,  $p<0.01$ )의 역 상관관계를 보였다. 진절서비스는 성별( $r=0.136$ ,  $p<0.01$ )과 연령( $r=0.058$ )이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스( $r=-0.282$ ,  $p<0.01$ )는 역상관 관계를 보였다. 절차서비스는 성별( $r=-0.120$ ,  $p<0.01$ )과 연령( $r=-0.129$ ), 진료서비스( $r=-0.256$ ), 진절서비스( $r=-0.120$ )이 역상관 관계를 보였다. 편의환경서비스는 성별( $r=0.049$ ,  $p<0.01$ )과 연령( $r=0.058$ )이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스( $r=-0.361$ ,  $p<0.01$ ), 진절서비스( $r=-0.296$ ), 절차서비스( $r=-0.269$ )는 역상관 관계를 보였다(표 10).

[표 4] 불만요인별 상관분석

변수	성별	연령	진료 서비스	진절 서비스	절차 서비스
진료서비스	-0.093**	-0.032			
진절서비스	0.136**	0.058*	-0.282**		
절차서비스	-0.120**	-0.129**	-0.256**	-0.210**	
편의환경 서비스	0.049	0.036	-0.361**	-0.296**	-0.269**

\*  $p<0.05$

\*\*  $p<0.01$

## 4. 고찰

### 4.1 연구의 고찰

본 연구는 일개 대학병원의 고객센터에 접수된 병원의 의료 서비스에 대한 고객의 불만과 고충 내용을

분석하여 불만족을 파악함으로써 고객 불만족의 재발을 막고 이에 대한 해결방안을 제시하고 적용하는 고객만족 경영 전략을 수립하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 시도된 것으로 연구 결과를 중심으로 고찰하고자 한다.

조사대상자의 일반적 특성을 보면, 성별로 보면 남자 47.0%, 여자 35.8%로 여자보다 남자가 높은 분포를 보였고 연령별로는 미상이 71.2%, 31~50세 14.7%로 미상이 높은 분포를 보였다. 이는 불만을 표시하되 신분 노출을 밝히기 꺼리는 심리적인 이유와 익명성을 보장 받고자 소리함의 엽서를 통해 많은 민원을 제기한 특징을 보여준다.

김명순[5]은 불만호소 행위자 유형으로 환자가, 입원보다는 외래에서 불만족에 대한 적극적인 호소행위를 하고 있다고 하였는데 본 연구에서도 불만 행위주체별로는 환자가 56.7%이 가장 높은 분포를 보였고 외래 이용시 불만족 사항이 많았다.

이용형태별로는 환자측면에서는 56.7%로 외래가 불만족이 높았던 반면 보호자측면에서는 입원이 59.4%로 높은 분포를 보였다. 특이한 점은 외래와 입원 모두 소리함을 통한 불만 접수가 많았는데 외래와 병동에 설치되어 있는 소리함이 방문하기 보다는 쉽게 접할 수 있고 내용을 기록할 수 있으며 서비스에 대한 불평행위가 자신에게 구체적인 이득을 가져다주기보다는 오히려 불이익을 초래할지도 모른다는 인식으로 이에 불평행위를 의식적으로 억제하는 경향이 있으므로 익명성을 보장받을 수 있는 소리함을 많이 이용한 점이다. 현재 각 병동과 검사실, 외래에 설치되어 있는 30개 소리함을 향후 복도와 편의점, 식당 등에도 설치하여 고객들이 쉽게 불만을 기록하여 고객의 불만을 채집할 수 있도록 시설 보완이 필요할 것으로 사료된다.

선행연구에서 김수배, 김춘득[6]은 부가적인 의료서비스 요인에 대한 불만족이 가장 높았고 다음이 병원 시설요인, 의료진 요인에 대한 불만족 순이라고 하였다. 조희경[7]은 대기시간과 주차비에 대한 불만족이 가장 높았다고 하였고, 설영애[8]는 절차서비스에 대한 만족도가 가장 낮았다고 하였다. 본 연구에서는 환자측면과 보호자측면 모두 진료부에 대한 불만사항이 많았으며 진료서비스 항목 중 진료정확성이 174건으로 가장 높은 분포를 보였고, 편의환경서비스 항목 중 병원시설이 165건으로 다음으로 많았다.

이는 의료인으로부터 좀 더 인간적인 대우와 자상한 보살핌을 받기를 원하고 자신의 질환에 대해서 정확

하게 알기를 원하고 있는 것이라고 할 수 있다. 고객의 불만족 내용들은 접수된 접점지역 직원은 물론 병원경영진과 일반 직원에 이르는 전 직원들이 공유할 필요가 있다. 현 의료서비스에 대한 고객의 불만 및 고충 내용이 병원 의료서비스의 질을 개선하는데 이바지할 수 있는 기초자료로써 그 의의가 있다.

#### 4.2 연구의 제한점

연구대상을 일개 대학병원을 방문하여 불만 및 고충을 제기한 건수만을 선정하였고 일개 대학병원이 갖는 독점적인 성격 때문에 연구의 결과를 일반화하는데 제한점이 있다. 또한, 일개 대학병원을 이용한 고객 중 불만을 제기한 내용 중 여러 가지 불만 중에 주호소 불만만을 1건으로 대상으로 하였기에 대학병원의 의료서비스에 대한 만족도 조사를 대표할 수는 없으므로 일반화 하는데 무리가 있다. 본 연구는 후향적 조사연구로 조사대상자의 건강상태, 질병의 경중도, 의료에 대한 태도, 소득수준, 교육수준, 진료수준 등은 반영하지 못하였다. 하지만 이러한 제한점이 있음에도 불구하고 현 의료서비스에 대한 고객의 불만 및 고충 내용이 병원 의료서비스의 질을 개선하는데 이바지할 수 있는 기초자료로써 그 의의가 있다.

#### 5. 요약 및 결론

본 연구의 조사대상은 2006년 1월 1일부터 2007년 12월 31일 까지 일개 대학병원을 이용한 고객 중 고객센터에 불만을 제기하고 접수한 총 1,392건을 대상으로 하였으며 병원의 의료 서비스에 대한 고객의 불만과 고충 내용을 분석하여 불만족을 파악함으로써 고객 불만족의 재발을 막고 이에 대한 해결방안을 제시하고 적용하는 고객만족 경영 전략을 수립하고자 분석한 결과 다음과 같다. 1. 조사대상자의 성별은 남자가 높은 분포를 보였고 계절별로는 환자측면과 보호자측면 모두 여름에 높았고 요일별로는 모든 측면에서 월요일에 불만족이 많았다. 이용형태별로는 환자측면은 외래가, 보호자측면은 입원이 높았고 발생부서별로는 환자측면과 보호자측면 모두 진료부에 대한 불만사항이 많았고 소리함을 통한 접수가 많았다. 2. 불만요인별 항목 특성 중 진료서비스 항목은 진료 정확성이 높은 분포를 보였고 보호자는 진료서비스에서, 환자는 절차서비스에서 높은 불만을 보였다. 3. 발생부서별로는 절차서비스는 진료지원에서 높은 점

수가, 진료서비스는 진료부에서 높은 점수를 보였으며 친절서비스에서는 간호부가 높은 점수를 보였고 편의환경서비스에서는 행정부가 높은 점수를 보였으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 4. 불만요인별 상관관계의 결과는 진료서비스는 성별의 역 상관관계를 보였다. 친절서비스는 성별과 연령이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스는 역상관 관계를 보였다. 절차서비스는 성별과 연령, 진료서비스, 친절서비스가 역상관 관계를 보였다. 편의환경서비스는 성별과 연령이 정상관 관계를 보였고, 진료서비스, 친절서비스, 절차서비스는 역상관 관계를 보였다. 현 의료서비스에 대한 고객의 불만 및 고충 내용이 병원 의료서비스의 질을 개선하는데 이바지할 수 있는 기초자료로써 그 의의가 있다.

#### 참고문헌

- [1] 노지숙, 의료서비스 요인이 환자만족/불만족 및 후속행동에 미치는 영향. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 2004
- [2] 강경희, 의료서비스 품질이 환자만족과 병원이미지, 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 2006
- [3] 이선희, 김진희, 조우현, 이지선. 국내 종합병원만족도 조사현황분석. 한국의료QA학회지, 1998
- [4] 최귀선, 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1999
- [5] 김명순, 일 종합병원 의료서비스에 대한 고객 불만족 내용 분석. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2006
- [6] 김수배, 김춘득. D병원의 이용실태 및 만족도 조사. 대한병원협회지, 1993:9-49
- [7] 조희경, 의료서비스에 대한 소비자불만족, 불만호소행동 및 재구매 의도. 서울대학교 석사학위논문, 1996
- [8] 설영애, 의료서비스에 대한 소비자 만족/불만족, 귀인 및 불평행동에 관한 연구. 전남대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999