

병원 고객만족과 서비스품질과의 관계에 관한 연구

A Study of Relation with Hospital Customer Satisfaction and Quality of Service

김동일

부산대학교 경영학부

Dong-il, Kim

PUSAN NATIONAL UNIVERSITY

요약

본 연구는 병원의 서비스 품질에 초점을 두고 서비스 내용을 중심으로 고객과의 접촉으로 나타나는 결과들을 종합 평가하였다. 투입된 변수 즉, 병원서비스 품질과 고객만족, 재이용의도 등의 관계정도는 병원의 전략적 병원경영의 기초가 될 수 있다고 볼 수 있다. 연구결과 병원서비스 품질과 고객 만족, 재이용의도간의 영향관계에서 병원서비스 품질은 고객 만족, 재이용의도에 매우 유의한 것으로 분석되었다. 향후 이러한 결과는 고객중심적 병원경영에 지침을 제공할 수 있으며, 더 나아가 경쟁력 강화에 응용될 수 있을 것으로 기대된다.

- 중심어 : 병원서비스질, 고객만족, 재이용의도

Abstract

This study focused on hospital quality of service to the customer service center into contact with the contents of the results were comprehensive evaluation. In this study, a variable that is committed, the hospital service quality and customer satisfaction, and relationships about reuse of the hospital, the hospital's strategic management could be because of the foundation. The study quality of hospital services and patient satisfaction, and reuse of the impact of the relationship between the quality of service in the hospital, the customer satisfaction, very significant according to the reuse of. A customer-centric future, these results provide guidelines for hospital management can be applied to further strengthen competitiveness are expected.

- keyword : Hospital Service Quality , Customer Satisfaction, Reuse

I. 서론

현대의 의료소비자는 과거와는 달리 아플 경우 언제든지 병원을 찾아야 하기 때문에 병원서비스에 대한 지대한 관심을 가지게 되었으며 이의 중요성은 더욱 증가하고 있다. 그 결과 병원당사자는 오랜 관행에 의한 병원 중심의 경영을 계속 고집하다보면 소비자 선택여부에 따라 도태되는 사태에 까지 이르게 되었다. 따라서 최근 병원의 경영은 매우 중요한 요인으로 인식되고 있다. 이는 곧 병원의 생존과 발전을 위해 병원 본래의 기능 뿐만 아니라 병원서비스질의 향상을 통해 소비자의 기대에 부합하는 전

략수립, 병원경영에 신경을 쓰게 되었으며 이는 곧 소비자 만족으로 귀결될 수 있다. 따라서 본 연구에서는 병원서비스질이 고객만족, 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴봄으로써 향후 병원의 서비스 질 향상을 통한 전략적 병원경영의 기초가 되고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 병원 서비스품질의 개념

병원 서비스품질은 의료소비자가 의료를 받은 후에 그 서비스에 대해 느끼는 만족의 정도이다. 따라서 서비스 품질이 훌륭하다는 것은 고객이 기대하는 바를 충족시켜 주거나 기대 이상의 서비스를 제공하는 것이며, 고객이 지각하는 서비스 품질이란 고객의 기대나 욕구수준과 고객들이 지각하는 것 사이에 존재하는 차이의 정도로 정의할 수 있다[1].

2. 병원서비스품질의 구성

병원서비스 질에 대한 개념과 정의를 파악하고 이를 측정하기 위해서는 무엇보다 병원서비스질을 구성하고 있는 요인에 대한 접근이 이루어져야 한다. 현재까지 병원서비스질을 구성하는 요인에 대해서 많은 학자들의 연구가 이루어지고 있다. 1990년 Reidenbach 등(1990)은 환자가 인지하는 병원서비스질의 구성요인을 파악하기 위하여 Parasuraman 등(1985)이 제안한 유형성, 신뢰성, 반응성, 기술과 능력, 공손, 의사소통, 신용, 안정성, 접근성, 고객에 대한 이해의 10개의 차원을 이용하여 설문항목을 개발하고 개발된 설문지를 이용하여 일년 동안 병원을 이용한 경험이 있는 사람 219명을 대상으로 전화설문조사를 실시하였다. 그 결과 병원 서비스질 구성요인이 초기 10개 차원에서 믿음, 병원의 신뢰성, 치료의 질, 부대시설 및 서비스 물리적 시설, 대기시간, 환자에 대한 심적 배려 이상 7개 차원으로 분류되었으며, 이 가운데 환자의 믿음, 병원의 신뢰성, 치료의 질, 물리적 시설의 4개 차원만이 병원 서비스 질을 측정하는데 적합한 것으로 평가되었다[2].

Ⅲ. 실증분석

1. 조사방법

본 연구의 조사 대상은 부산, 경남지역에 거주하고 있는 병원이용자를 대상으로 하였다. 본 조사를 실시하기에 예비조사(2009년 11월 5일부터 7일까지)를 실시하였으며 예비조사를 통해 나타난 설문지의 문제점 등을 수정, 보완하여 본 조사를 실시하였다. 본 조사는 2009년 12월 10일부터 20일까지 실시하였으며 표본 추출방법은 편의 표본방법을 사용하였다. 조사를 위해 배포된 설문지는 120부이며 회수된 설문지는 109부이다. 이 중 이용이 불가능한 설

문지 24부를 제외한 85부가 분석에 이용되었으며, 수집된 자료의 분석을 위해서는 통계처리 프로그램인 SPSS 통계 패키지(윈도우용 ver. 12.0)를 이용하였다.

2. 분석 및 해석

표 1. 병원서비스품질과 고객만족간의 회귀분석

독립변수	비표준화	표준화	t	P	R2	F	P
	B	Beta					
상수			-1.471	.145	75.9	40.905	.000
치료방법	-6.1E-02	-.057	-.877	.383			
물리환경	.225	.242	3.076	.003			
정보제공	.200	.180	2.276	.026			
의료전문	.222	.209	2.549	.013			
이해	.201	.191	2.333	.022			
약속이행	.369	.324	4.790	.000			

IV. 결론

본 연구에서는 병원서비스질을 대상으로 하여 환자만족, 재이용의도간의 영향관계를 살펴보고자 하였다.

병원서비스질과 고객만족간의 영향관계를 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 물리적 환경, 정보제공, 의료전문지식, 환자의 이해, 약속이행이 환자만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 환자의 입장에서 만족여부를 결정짓는 중요한 잣대로서 물리적 환경, 정보제공, 의료전문지식, 환자의 이해, 약속이행이 설명되어진다. 다음으로 병원서비스질과 재이용의도간의 영향관계를 살펴본 결과 물리적 환경, 환자의 이해는 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 고객만족과 재이용의도간의 영향관계를 살펴본 결과 고객만족은 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 김연성, 박영택, 서영호, 유왕진, 유한주, 이동규 (2002), 서비스경영, 법문사, pp. 272-285.

- [2] 최용환(2006), “의료서비스 이용자의 선호형태”, 한국학술정보(주).
- [6] Jun M., Peterson R. T., Zsidisin G. A.(1998), The Identification and Measurement of Quality Dimensions in Health Care : Focus Group Interview Result", Journal of Health Care Management Review, vol. 23(4), pp. 81-96.