

의료서비스 만족도가 재이용에 미치는 영향 연구

Study on Hospital Selective Factors and Satisfaction

박 지 영, 권 기 창
안동대학교 한국문화산업전문대학원 창조산업연구소

Park jee-young, Kwon gi-chang
Graduate School of Creative Industry, Research Center for Creative Industry, Andong National Univ.

요약

의료서비스 만족도가 재이용의도에 미치는 영향연구에서 회귀분석을 통해 만족도에 따른 재이용의도에 영향을 미치는 정도를 분석한 결과, 모든 변수가 33.9%의 정(+)의관계를 보이는 것으로 나왔고, 변수별로는 의료전문성만족도가 가장 크게 영향을 미쳤고 다음으로 시설환경 만족도, 친절만족도 순으로 분석되었다.

I. 서론

의료소비자의 병원선택 폭이 넓어지면서, 의료기관은 의료서비스의 개선에 많은 노력을 하고 있다. 의료서비스 만족은 재이용에 영향을 미치는 중요한 요소이고, 재이용은 의료서비스의 결과물이자 목표로서 경영효율성을 확보하는 중요한 요소이다.

따라서 본 연구에서는 설문조사를 통해 지역종합병원의 의료서비스 만족도를 확인하고, 만족도가 재이용의도에 미치는 영향을 실증분석하여 효율적인 병원경영의 기초자료로 활용하고자 한다.

II. 이론적배경

1. 선행연구

스완(Swan, 1982)은 의료기관에서 제공하는 서비스의 질에 따라 고객만족도와 병원재이용이 상관관계가 있으며, 우리나라에서 많이 이용되는 SERVQUAL의 인과관계 모델인 “의료서비스 질 → 고객만족도 → 재이용”을 제안했다¹⁾.

김선희는 “3차병원 입원환자의 병원선택 동기에 관한 연구”에서 인천 소재 G대학병원의 내·외과계 환자를 대상으로 연구한 결과 병원선택 동기와 만족도는 높은 상관관계가 있다고 확인했다²⁾.

2. 시사점

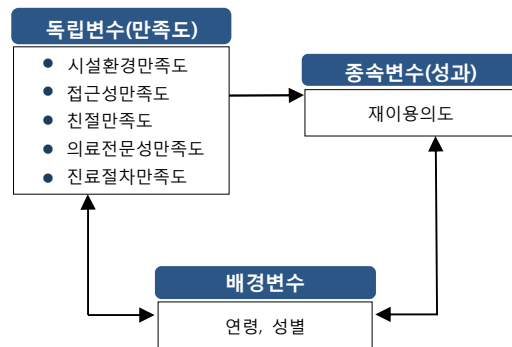
최근 의료소비자의 요구가 구체적이고 다양화되면서 의료서비스의 만족수준도 높아졌다. 이에 의료서비스를 제공하는 것 뿐만아니라 환자의 서비스요구를 구체적으

로 파악하고 차별화 된 서비스를 제공하여, 병원재이용을 높이고자 하는 노력들이 의료기관들에 요구되고 있음을 알 수 있었다.

III. 조사설계

1. 연구모형

본 연구에서는 병원에서 제공하는 서비스의 만족도가 재이용에 미치는 영향을 분석하고자 한다.



▶▶ 그림 1. 연구의 모형

2. 연구대상 및 분석방법

검증을 하기 위해 경북지역 종합병원(1,000병상) 1곳의 재진환자(재방문)를 대상으로 2016년 4월 11일부터 1주간 직접 설문조사를 실시하였다.

설문분석은 IBM SPSS Statistics 20 프로그램을 활용하였다. 변수의 구성 타당성을 확인하기 위해 요인분석을

하였고, 문항들의 내적 신뢰도를 측정하기 위해 신뢰도 검증을 하였다. 배경변수에 따른 독립변수와 종속변수의 평균차이를 분석하였고, 독립변수와 종속변수의 상관관계를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 실증분석

1. 연령·성별에 따른 만족도 분석

5개 항목(시설환경만족도, 접근성만족도, 친절만족도, 의료전문성만족도, 진료절차만족도)에 대해서 성별과 연령을 기준으로 평균의 차이를 검증한 결과, 연령에서 시설환경만족도와 의료전문성만족도가, 성별에서 의료전문성만족도가 통계학적으로 유의한 차이가 있다고 분석됐다($p < 0.05$).

표 1. 연령에 따른 만족도 분석(one-way ANOVA)

구분	N	평균	표준편차	F-value	p	
시설환경 만족도	30대이하	22	3.59	0.854	5.018	0.002
	40대	25	3.48	0.770		
	50대	42	4.00	0.911		
	60대이상	61	4.15	0.813		
	합계	150	3.91	0.874		
의료전문성 만족도	30대이하	22	3.91	0.610	6.816	0.000
	40대	25	3.76	0.970		
	50대	42	4.38	0.731		
	60대이상	61	4.43	0.670		
	합계	150	4.23	0.778		

표 2. 성별에 따른 만족도 분석(t-test)

구분	성별	N	평균	표준편차	t-value	p
의료전문성 만족도	남자	75	3.75	0.84	-2.371	0.019
	여자	75	4.08	0.88		

2. 연령·성별에 따른 재이용 분석

재이용의도에 대해서 성별과 연령을 기준으로 평균의 차이를 검증한 결과, 연령에서 60대 이상이 4.31로 가장 높았고, 성별에서는 여성이 4.25, 남성이 3.77로 나와 여성이 남성에 비해 높은 것으로 나왔다. 연령 및 성별에 따라 재이용의도는 통계학적으로 평균의 차이가 있는 것으로 분석되었다($p < 0.05$).

표 3. 연령에 따른 재이용 분석(one-way ANOVA)

구분	N	평균	표준편차	F-value	p	
재이용 의도	30대이하	22	3.64	0.658	7.248	0.000
	40대	25	3.52	1.005		
	50대	42	4.07	0.921		
	60대이상	61	4.31	0.720		
	합계	150	4.01	0.875		

표 4. 성별에 따른 재이용 분석(t-test)

구분	성별	N	평균	표준편차	t-value	p
재이용의도	남자	75	3.77	0.89	-3.484	0.001
	여자	75	4.25	0.79		

3. 만족도에 따른 재이용 분석

만족도와 재이용의도의 상관관계를 분석한 결과, 만족도의 5개 항목은 모두 성과(재이용의도)와 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다.

만족도에 따른 재이용의도를 회귀모형으로 분석한 결과, 33.9%의 영향을 주는 것으로 분석되어 통계학적으로 유의한 것으로 나타났다($F=14.737$, $p < 0.05$).

특히, 만족도의 5개 항목 중 의료전문성만족도(0.240), 시설환경만족도(0.239), 친절만족도(0.195)가 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있었다($p < 0.05$).

표 5. 만족도에 따른 재이용 분석(회귀분석)

구분	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	0.726	0.401	-	1.811	0.072	-	-
시설환경 만족도	0.239	0.073	0.239	3.251	0.001	0.848	1.179
접근성만족도	0.062	0.052	0.084	1.201	0.232	0.931	1.074
친절만족도	0.220	0.096	0.195	2.298	0.023	0.635	1.574
의료전문성 만족도	0.240	0.084	0.240	2.842	0.005	0.645	1.551
진료절차 만족도	0.080	0.063	0.093	1.269	0.207	0.856	1.168
$R^2=0.339$	$F=14.737$	$P=0.000$					

V. 결론

의료서비스 만족도가 재이용의도에 미치는 영향연구에서 성별과 연령에 대한 만족도와 재이용의도의 평균차이를 분석한 결과, 연령에서는 시설환경만족도와 의료전문성만족도가, 성별에서는 의료전문성만족도가 통계학적으로 유의한 차이가 있음으로 분석되었다. 재이용의도의 경우 연령과 성별에서 통계적 유의한 차이가 있었다. 만족도에 따른 재이용의도에 대한 영향은 회귀분석한 결과, 모든 변수가 33.9%의 정(+)의 관계를 보이는 것으로 분석되었고, 변수별로는 의료전문성만족도가 가장 크게 영향을 미쳤고 다음으로 시설환경 만족도, 친절만족도 순으로 분석되었다.

의료기관 간 경쟁이 심화된 현재, 지역 종합병원이 경쟁력을 확보하기 위해서는 재이용의도에 긍정적인 영향 미치는 만족도의 요인을 분석하고 개선하는 지속적인 노력이 요구된다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 최귀선, "의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용의사에 미치는 영향에 대한 구조분석", 연세대학교 보건대학원 박사학위논문, 1999.
- [2] 김선희, "3차병원 입원환자의 병원선택 동기에 관한 연구", 가천의과학대학교 간호대학원 석사학위논문, 2006.