

## 고객만족도에 대한 지역간 차이 비교 및 영향요인분석

박 재 산

한국보건산업진흥원 보건의료산업단

<Abstract>

### The Analysis on the Regional Comparison and Affecting Factors of Customer Satisfaction

Jae San Park

*Department of Health Services Management, Korea Health Industry Development Institute*

The main objectives of this study are to compare the regional differences and to analyse the affecting factors of customer satisfaction. The subjects are 9 hospitals(5 Daegu region, 4 Seoul region) patient satisfaction index that were surveyed the 2004 Hospital Accreditation Program performed by KHIDI(Korea Health Industry Development Institute) and MOHW(Ministry of Health and Welfare). The sample used in this study consisted of 450 inpatients and 454 outpatients. The survey instrument is composed of physical environment items, physician factors, nursing staff factors, ancillary staff factors, administrative procedure items, and quality of hospital stay items. And overall satisfaction, intent to revisit, and intent to recommend as dependent variables are measured.

Basically, the reliability and validity of survey items was evaluated. And the T-test was performed to compare regional differences of customer satisfaction. Finally to analyse the affecting factors on overall satisfaction, and customer loyalty(intent to revisit and intent to

---

✉ 교신저자 : 박재산(02-2194-7494, jspark@khidi.or.kr)

recommend), the multiple regression analysis was used.

This study shows firstly, the Daegu region's patient satisfaction level of inpatients and outpatients is lower than Seoul region. Especially, nursing staff factors and quality of hospital stay items are very low on inpatient's satisfaction. Also all independent variables except the sufficiency of goods in hospital stand are very low on outpatient's satisfaction. Secondly, as a result of multiple regression analysis, ancillary staff factors(Beta=0.281) have a significant effect on overall satisfaction of inpatient cases in Daegu region. In regard to intent to revisit and intent to recommend, physical environment factors have a significant effect. Thirdly, in Seoul region, physical environment factors(Beta=0.430) have a significant effect on overall satisfaction of inpatient cases. In regard to intent to revisit and intent to recommend, administrative procedure items and nursing staff factors have a significant effect, respectively.

In conclusion, these results indicate that hospitals in Daegu region make an effort to improve the customer satisfaction level, especially, of physical environment factors on inpatients and administrative procedure factors on outpatients

*Key Words : Customer satisfaction, Regional difference, Customer Loyalty*

## I. 서 론

최근 국·내외적으로 병원을 둘러싼 환경 변화가 급속하게 진행되고 있으며 의료서비스를 이용하려는 고객의 요구가 상당히 다양화되고 고급화 되어가고 있는 추세이다. 급속한 인구의 고령화, WTO/DDA 및 국가간 자유무역협정(FTA)에 따른 시장개방의 가속화, 정부 보건 의료정책의 변화, 병원간 경쟁의 심화, e-Health 등 병원 정보화 및 고객들의 품질에 대한 욕구증대 등이 대표적으로 나타나고 있는 현상이라 할 수 있다. 급격한 환경 변화에 따라 제품은 물론 서비스 등의 모든 분야에서 품질의 중요성이 강조되고 있는 것이 현실이다.

대표적 서비스 조직이라 할 수 있는 병원은 서비스 질(service quality)이 고객만족도에 미치는 영향이 상당히 크다고 할 수 있다. 이러한 인식 하에 병원은 지속적으로 질 관리를 위

해 노력하고 있으며 최근 총체적 질 경영(TQM), 고객관계관리(CRM) 등 다각적인 생존전략을 모색하고 있는 실정이다. 특히 병원간 경쟁이 보다 더 심화되고 의료서비스에 대한 수요자들의 욕구가 다양화되면서 모든 것이 고객중심의(customer-oriented) 시각에서 이루어지고 있는 상황이다.

앞으로도 병원을 둘러싼 모든 환경들의 변화는 고객의 관점과 가치에 의해 서비스를 평가하고 이에 따라 소비자의 요구를 충족시켜야 할 필요성을 증가시키고 있다. 따라서 고객만족을 연구하고 평가하는 것은 새로운 환경에 대비한 병원 운영상의 의사결정과 더 나아가 경영수익과 밀접한 연관성을 갖고 있는 것이다(최병희 등, 2001). 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 제품을 제공함으로써 조직은 고객에게 최고의 만족도를 제공하고 이를 통하여 고객 이탈률을 최소화하고 충성도를 유지 지속시키며, 궁극적으로 개별 병원의 경쟁우위를 확보하는 것이다.

우리나라 의료환경의 가장 큰 문제점 중의 하나가 대도시 중심의 환자집중현상이다. 이는 비효율적인 의료전달체계에 기인할 수도 있고, 보건의료자원이 대도시에 집중되어 있어서 그러할 수도 있으며 고급의료에 대한 수요 증가, 제공되는 의료서비스 만족도에 있어서의 차이 때문일 수도 있다. 제공되는 의료서비스에 대한 만족도 측면에서 볼 때 지방 대도시에 위치한 의료기관을 이용하는 고객의 서비스 만족도와 서울권역에 위치한 고객만족도에는 차이점이 있을 것으로 판단된다.

현 시점에서 수많은 의료기관들이 자체적으로 의료서비스 질과 만족도를 측정하기 위해 다양한 질 향상 활동을 하고 있으며, 정부차원에서도 환자들에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 의료기관평가제도를 주기적으로 시행하고 있다. 또한 기존연구에서도 보듯이 전략적 차원에서 의료서비스 질과 만족도, 그리고 병원재이용의사간의 연관성을 구명하고자 다양한 연구가 수행되어 진 바 있다.(최귀선 등, 2000; 최병희 등, 2001; 유필화, 백수경, 2002; 박재산, 2002; 김양균 등, 2003; 이경우, 2003; 박재산, 2004; 정승원 등, 2005; 배성권 등, 2005).

그러나 환자만족도에 있어 지역간 차이점에 대한 비교 및 고객만족도에 영향을 미치는 요인 등을 세부적으로 분석한 연구는 없는 편이다. 이러한 측면에서 볼 때 지역병원과 대도시 병원을 이용한 환자들의 만족도를 비교 분석할 필요성이 제기된다.

의료서비스 이용 특성을 보더라도 전국 입원의료서비스 이용건수를 인구천명당으로 환산하여 살펴볼 때, 2002년 14.8건, 2003년 15.7건, 2004년 15.8건 증가추세를 보이고는 있지만, 지역별로 보면 본 연구에서 분석하고자 하는 대구지역의 경우 2004년 13.9건으로 전국평균보다 이용건수가 낮은 수준으로 나타나고 있다(한국보건산업진흥원, 2005). 또한 시도별로 해당

지역에 대한 지역친화도(대구지역환자가 대구지역의 의료기관을 이용하는 비율)를 살펴보면, 대구의 경우 다른 시도에 비해 친화도가 높은 수준이지만, 연도별로 그 비율이 점차 줄어드는(2003년 90.1%, 2004년 89.3%) 추세를 보이고 있는 점을 감안해볼 때 서울지역으로의 환자 유출이 조금씩은 증가하고 있다고 추론해 볼 수 있다.

이런 점을 고려해 볼 때 의료시스템에서 문제가 되고 있는 지역환자들의 대도시 집중현상을 어느 정도 해소하고 또한 지역의료기관 이용자들의 서비스 만족도를 제고시킴으로써 다시 해당의료기관을 재이용할 수 있도록 하는 충성도(loyalty) 제고 전략을 수립하여야 할 것으로 본다.

이에 본 연구에서는 대구권역 그리고 서울권역 의료기관을 이용한 입원·외래환자들이 느끼는 의료서비스 질에 대한 만족도 차이를 비교 분석하고, 2개 지역별로 의료서비스 만족도 및 고객충성도(병원재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향요인을 분석함으로써 향후 지역 이탈환자를 미연에 방지하고 지역병원에 대한 환자만족도 및 충성도 유지·제고를 위한 전략수립에 기초자료를 제시하고자 하는 것이며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 대구권역 병원과 서울권역 병원에 대한 환자만족도를 비교 분석하여 지역별 만족도 차이를 살펴보았다.

둘째, 지역별로 의료서비스에 대한 전반적 만족도 그리고 환자충성도(병원재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향요인을 파악하였다.

셋째, 분석된 결과를 근거로 지역병원 이용환자들의 만족도 제고 및 고객충성도를 높일 수 있는 방안을 모색하고자 하였다.

## II. 고객만족도 측정

고객만족(customer satisfaction)에 대한 중요성은 재론할 여지없이 현재 병원경영에 필수적인 요소가 되고 있다. 고객만족이란 그 자체가 매우 다차원적인(multidimensional) 개념으로 기업 또는 병원이 만들어 내는 제품이나 서비스의 품질과 밀접하게 관련되어 있을 뿐만 아니라 고객유지와 더 나아가 경영수익성에 기여하는 측면을 가지고 있다(Yi, 1991; Zeithmal, 2000).

서비스 질에 대한 고객만족도를 측정하기 위해 개발된 조사도구로는 Parasuraman 등

(1985, 1988)이 개발한 서비스 질(SERVQUAL)척도를 근거로 수정·보완된 형태가 주로 사용되고 있다. 그리고 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 2001년 우리나라 서비스 이용 고객의 특성을 반영하여 개발한 KS-SQI(Korean Standard Service Quality Index)모형이 활용되고 있다(이유재, 이준엽, 2001). 외국사례에서 보면 미국의 경우 병원의 의료서비스를 환자의 관점에서 평가하기 위해 전국적으로 표준화된 종합적 설문시스템으로 HCAHPS®(Hospital-CAHPS)개발하여 사용하고 있고(CMS & AHRQ, 2003), 영국의 경우 NHS 환자설문지를 활용하고 있다.

Parasuraman 등(1985, 1988)이 개발한 서비스 질(SERVQUAL)척도의 핵심은 차이이론(gap theory)에 바탕을 두고 있다. 즉 고객이 느끼는 서비스 질은 고객이 서비스에 대해 가지고 있는 기대감과 실제 받은 서비스에 의해 달성된 성과간의 차이로 나타난다는 것이다. Parasuraman 등은 1985년 고객이 인지하는 서비스 질을 10가지 구성차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 기술·능력, 공손, 의사소통, 신용도, 안전성, 접근성, 고객에 대한 이해)으로 구분한 후 1988년 이 기준을 다시 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성)으로 통합하여 SERVQUAL이라는 모델을 완성하였다.

보건의료조직에서 SERVQUAL 개념을 가장 먼저 적용한 연구는 Reidenbach와 Sandifer-Smallwood(1990)의 연구로 그들은 Parasuraman 등(1985)이 제안한 10개 구성차원을 기준으로 의료서비스 질을 측정하기 위한 41개 설문문항을 개발한 후 병원을 다녀간 219명의 환자를 대상으로 설문조사를 한 결과 의료서비스 질을 7개 차원(환자의 믿음, 병원의 신뢰도, 치료의 질, 부대시설 및 서비스, 물리적 시설, 대기시간, 환자에 대한 심적 배려)으로 분류하였으며, 이 7개 차원의 서비스 질과 환자만족도간의 관련성을 연구하였다. Shelton PJ(2000)는 환자만족도에 영향을 미치는 요인으로 접근성, 편리성, 의사소통, 인지된 질, 보살핌, 의료시설 및 장비 등과 같은 유형성 등을 제시하며 다양한 관련요소가 고객만족에 직·간접적으로 영향을 미친다고 할 수 있다.

고객만족도 측정을 전략적으로 활용하기 위해서는 고객만족도 자체뿐만 아니라 고객만족도를 결정짓는 요인들과 고객만족의 결과로서 나타나는 고객유지, 추천의향 등도 함께 측정해야 하며, 단지 그 수준을 보여주는 지수뿐만 아니라 결정요인들의 상대적 임팩트들도 함께 측정되어야 한다(김영찬, 차재성, 2003).

이러한 개념 하에서 비교적 최근에 고객만족도를 측정한 국내연구를 살펴보면 다음과 같다. 박재산(2002)은 병원입원환자를 대상으로 의료서비스 질의 7개 구성차원(보살핌, 진료서비스, 이용절차, 병원내 분위기, 시설 및 설비, 청결, 서비스 적정성 및 건강상태)과 고객만족

도, 재이용의사 간의 인과관계 분석을 하였으며, 김양균 등(2003)은 치과 병·의원 외래환자를 대상으로 의료서비스 질의 5개 구성차원(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성)과 고객만족도 및 고객충성도간의 관련성 연구를 수행한 바 있다. 윤서중 등(2004)은 노인병원과 종합병원을 대상으로 병원환경요인, 직원친절요인, 이용편의요인이 환자만족도, 병원 재이용의사, 타인권유의사에 미치는 영향을 분석하였다.

또한 국립대학교병원을 대상으로 한 박재산(2004)은 입원환자를 대상으로 7개 서비스 질 구성차원(직원친절성, 의사진료만족, 간호수행만족, 입원생활환경, 시설 및 설비, 진료적정성, 절차편리성)과 고객만족도 그리고 고객충성도(재이용의사, 구전의도)간의 관련성을 분석하였고 정승원 등(2005)은 입원·외래환자로 구분하여 의사요인, 간호사요인, 직원요인, 진료절차요인, 진료비요인, 물리적 환경요인, 시설편의성요인, 입원생활의 질, 건강회복정도 등 서비스 질의 9개 차원과 만족도 그리고 재이용의사간의 인과관계를 분석하였다. 배성권 등(2005)은 의료기관서비스평가자료를 활용하여 종합병원 입원환자와 외래환자의 만족도 요인을 분석한 결과 입원환자 만족도에 영향을 미치는 주요한 요소로 병원내 의사 간호사 등의 인력이 제공하는 서비스와 친절도와 병실 및 부대시설 등의 시설요인으로 나타났고, 외래환자 만족도에 영향을 미치는 요소로는 진찰공간 등의 시설요인, 진료절차 및 소요시간 등의 서비스 요인, 의사·간호사 등의 친절도 등의 인력요인 순으로 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

이러한 지속적이고 전략적인 고객만족도 조사연구는 기본적으로 병원의 경쟁우위 확보 및 의료서비스 질 향상 등으로 나타나며 환자중심병원으로서의 역할 제고, 더 나아가 재무성과 향상에도 크게 기여할 수 있을 것으로 본다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집

분석을 위한 자료는 한국보건산업진흥원에서 2004년 실시한 의료기관평가지침서 내용 중 입원·외래환자 만족도 조사자료에 기초하였다. 본 연구의 목적이 대도시에 위치하고 있는

병원으로 환자가 집중되는 현상이 심화되고 있다는 상황 하에서 지역간 환자가 느끼는 고객 만족도에 대한 차이점이 있을 것이라는 기본 전제 하에서 출발하였다. 특히 KTX 등 빠른 교통수단의 확보 등으로 인해 대구권에 위치한 의료기관의 환자유출이 많다는 가정하에 연구대상을 선정하였다. 따라서 조사대상 선정은 병원규모와 운영형태가 유사한 병원군을 선정하였다. 대구권에 위치한 K대학병원을 포함한 5개 병원과 서울권역에 위치한 S대학병원을 포함한 4개 병원을 선정하여 병원을 이용한 입원·외래환자가 느끼는 만족도 문항을 활용하였다. 기본적으로 입원·외래환자를 대상으로 한 만족도 조사문항은 자기기입식 설문조사(self-administered questionnaire)로 되어 있으며 일개 병원당 입원환자의 경우 재원기간 3일 이상 7일 미만인 환자로서 내과계(내과, 신경과) 15명, 외과계(일반외과, 정형외과, 신경외과, 흉부외과 등) 15명, 산부인과 및 소아과 환자 각 10명씩으로 구성되어 있다. 외래환자의 경우 조사대상 환자의 연령과 성이 고르게 함과 동시에 반드시 초진환자 5명 이상을 포함한 50명으로 구성하여 대표성을 갖도록 하였다. 연구기간은 2005년 9월 1일부터 2005년 9월 30일까지였다

## 2. 조사도구

2004년 실시한 의료기관평가지침서 내용 중 입원·외래환자 만족도 문항의 경우 기본적으로 전문가 자문을 통해 개발된 조사도구이며, 입원환자 대상 설문문항은 크게 응답자 일반적 특성문항(성별, 연령, 학력, 진료과), 병원환경문항(병실, 복도의 밝기, 공용화장실, 환자 및 보호자를 위한 휴게공간, 병원내 매점), 병원의 의료진과 직원에 대한 문항(의료진 설명도, 서비스 만족도, 친절도, 환자 프라이버시 보호정도), 입원수속과정(입원수속절차), 입원생활(병원식사, 음식 맛, 음식의 온도, 음식가격), 전반적 만족도, 병원재이용의사, 타인권유의향 문항 등으로 구성되어 있다.

외래환자대상 설문문항은 크게 응답자 일반적 특성문항(성별, 연령, 학력, 진료과, 초진/재진), 병원환경문항(병원내부청결도, 진료대기실, 병원내 화장실, 병원내 매점, 안내표지판), 병원의 의료진과 직원에 대한 문항(의료진 설명도, 서비스 만족도, 친절도), 병원이용절차(환자 프라이버시 보호정도, 진료접수(예약) 절차, 진료시간준수, 수납절차, 진찰시간), 전반적 만족도, 병원재이용의사, 타인권유의향 문항 등으로 구성되어 있다.

### 3. 변수선정 및 분석

입원·외래 모두 각 문항은 응답자의 일반적 특성 변수를 제외하고는 모두 4점 만점(매우 그렇다)으로 측정하였다. 본 연구에 사용한 다항목 측정변수들의 신뢰도 검증결과 입원의 경우 입원생활의 질 요인(Cronbach's Alpha=0.653)을 제외한 모든 변수들이 0.70 이상의 값을 보이고 있으며, 외래의 경우 모든 변수들이 0.70 이상의 값을 보임으로써 측정의 신뢰성 문제는 크게 없는 것으로 나타났다. 본 연구에 사용한 각 변수들의 기술통계량과 신뢰도가 <표 1>, <표2>에 제시되어 있다.

분석을 위한 자료처리는 SPSS Ver. 10.0 통계패키지를 이용하였으며 본 연구의 자료분석은 다음과 같은 단계로 진행되었다. 회귀분석전에 독립변수들간의 높은 상관관계로 인해 발생할 수 있는 다중공선성 문제를 해결하기 위해 변수들간의 상관분석을 하였다. 분석결과 상관관계 수준이 대부분 70% 미만 수준이어서 제외시키는 변수 없이 독립변수 모두를 다중회귀분석에 포함하여 분석하였다. 최종적으로 다중회귀분석을 통해 대구권역, 서울권역으로 구분하여 만족도, 재이용의사, 타인권유의향에 미치는 영향요인을 분석하였다.

<표 1> 기술통계량 및 신뢰도(입원)

	변 수	평균	표준편차	신뢰도
종속변수	재이용의사	3.637	0.647	-
	타인권유의향	3.670	0.537	-
매개변수	전반적 만족도	3.672	0.524	-
독립변수	시설 등 물리적 환경요인	3.600	0.674	0.898
	의사인력요인	3.803	0.385	0.785
	간호인력요인	3.852	0.305	0.758
	기타인력요인	3.698	0.443	0.778
	수속절차편리성	3.943	0.474	-
	입원생활의 질	3.409	0.581	0.653

주: 시설 등 물리적 환경요인(병실청결도, 병실온도 적정성, 병실공기 쾌적성, 복도밝기 적정성, 공용 화장실 청결도, 공용화장실 이용편리성, 환자보호자 휴게공간 이용만족도, 병원내 매점 이용편리성, 매점 상품가격 적정성), 의사인력요인(담당의사의 설명도, 서비스만족도, 친절도), 간호인력요인(담당간호사의 설명도, 간호서비스만족도, 친절도), 기타인력요인(의료기사의 친절도, 식사배식원의 친절도, 원무과 직원의 친절도), 수속절차편리성(입원수속절차의 편리성), 입원생활의 질(환자 프라이버시 보호정도, 음식맛(병원식사)의 적정성, 음식온도의 적정성, 음식가격의 적정성)



<표 2> 기술통계량 및 신뢰도(외래)

	변 수	평균	표준편차	신뢰도
종속변수	재이용의사	3.442	0.867	-
	타인권유의향	3.455	0.861	-
매개변수	전반적 만족도	3.401	0.873	-
독립변수	시설 등 물리적 환경요인	3.428	0.837	0.896
	의사인력요인	3.579	0.651	0.840
	간호인력요인	3.599	0.670	0.732
	기타인력요인	3.489	0.677	0.778
	수속절차편리성	3.392	0.690	0.802

주 : 시설 등 물리적 환경요인(병원내부 청결도, 진료대기실 안락성, 병원내 화장실 청결도, 병원내 화장실 이용편리성, 병원내 매점 이용편리성, 매점 필요상품 구비도, 매점 상품가격 적정성, 원내표지판 시설 충분성), 의사인력요인(담당의사의 설명도, 진료서비스만족도, 친절도), 간호인력요인(외래진료과 간호직원의 친절도), 기타인력요인(의료기사의 친절도, 원무과 직원의 친절도, 안내직원의 친절도), 수속절차편리성(진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 진료접수(예약)절차의 편리성, 예약된 진료시간 준수도, 수납절차의 편리성, 진찰시간의 만족도)

## IV. 연구결과

### 1. 응답자의 일반적 특성

먼저 입원환자의 경우 서울권역은 총 200명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 450명이었다. 성별로는 총 450명 중 여자가 66.0%로 남자 34.0%보다 많았다. 연령별로는 35세~44세가 24.0%로 가장 많았고 25세~34세 23.8%, 55세~64세 18.9% 순이었다. 학력의 경우 고졸 이상이 37.8%로 가장 많았고 대졸이상이 34.0%로 그 다음 순이었다. 진료과는 내과가 29.6%로 가장 높았고 소아과가 20.0%, 산부인과가 19.1% 순이었다. 지역별 특성도 전체 분포도와 비슷한 양상을 보였다.

외래환자의 경우 서울권역은 총 204명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 454명이었다. 성별로는 여자가 55.5%로 남자 44.3%보다 많았다. 연령별로는 25세~34세가 25.6%로 가장 많았고 35세~44세가 22.6%로 그 다음 순이었다. 학력의 경우 대졸이상이 52.9%로 가장 높았고

고졸이상이 29.7%로 그 다음 순이었다. 진료과는 내과가 41.0%로 가장 높았고 산부인과가 12.3%, 소아과가 7.7% 순이었다. 지역별 특성도 전체 분포도와 비슷한 양상을 보였다<표 3>.

<표 3> 응답자의 일반적 특성

구분	입원						외래						
	서울권		대구권		전체		서울권		대구권		전체		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
성별	남자	72	36.0	81	32.4	153	34.0	102	50.0	99	39.6	201	44.3
	여자	128	64.0	169	67.6	297	66.0	102	50.0	150	60.0	252	55.5
	무응답	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	0.2
연령	25세이하	16	8.0	7	2.8	23	5.1	10	4.9	12	4.8	22	4.8
	25세~34세	44	22.0	63	25.2	107	23.8	49	24.0	67	26.8	116	25.6
	35세~44세	47	23.5	61	24.4	108	24.0	43	21.1	58	23.2	101	22.2
	45세~54세	35	17.5	50	20.0	85	18.9	43	21.1	43	17.2	86	18.9
	55세~64세	37	18.5	54	21.6	91	20.2	30	14.7	39	15.6	69	15.2
	65세이상	21	10.5	15	6.0	36	8.0	29	14.2	30	12.0	59	13.0
	무응답	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	0.2
학력	무학	4	2.0	9	3.6	13	2.9	1	0.5	5	2.0	6	1.3
	국졸	17	8.5	28	11.2	45	10.0	10	4.9	21	8.4	31	6.8
	중졸	18	9.0	39	15.6	57	12.7	11	5.4	28	11.2	39	8.6
	고졸	62	31.0	108	43.2	170	37.8	61	29.9	74	29.6	135	29.7
	대졸이상	89	44.5	64	25.6	153	34.0	121	59.3	119	47.6	240	52.9
	무응답	10	5.0	2	0.8	12	2.7	0	0.0	3	1.2	3	0.7
진료과	내과	62	31.0	71	28.4	133	29.6	90	44.1	96	38.4	186	41.0
	신경과	0	0.0	4	1.6	4	0.9	9	4.4	12	4.8	21	4.6
	정신과	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5	4	1.6	5	1.1
	외과	32	16.0	25	10.0	57	12.7	12	5.9	18	7.2	30	6.6
	정형외과	13	6.5	20	8.0	33	7.3	16	7.8	9	3.6	25	5.5
	신경외과	5	2.5	9	3.6	14	3.1	3	1.5	10	4.0	13	2.9
	흉부외과	1	0.5	10	4.0	11	2.4	1	0.5	3	1.2	4	0.9
	성형외과	2	1.0	2	0.8	4	0.9	1	0.5	2	0.8	3	0.7
	산부인과	39	19.5	47	18.8	86	19.1	26	12.7	30	12.0	56	12.3
	소아과	40	20.0	50	20.0	90	20.0	5	2.5	30	12.0	35	7.7
	안과	0	0.0	4	1.6	4	0.9	5	2.5	8	3.2	13	2.9
	이비인후과	4	2.0	4	1.6	8	1.8	8	3.9	11	4.4	19	4.2
	피부과	1	0.5	0	0.0	1	0.2	12	5.9	5	2.0	17	3.7
	비뇨기과	0	0.0	4	1.6	4	0.9	9	4.4	4	1.6	13	2.9
	방사선종양학과	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.5	1	0.4	2	0.4
	재활의학과	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	2.0	3	1.2	7	1.5
	가정의학과	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.8	2	0.4
	무응답	1	0.5	0	0.0	1	0.2	1	0.5	2	0.8	3	0.7
	총계	200	100.0	250	100.0	450	100.0	204	100.0	250	100.0	454	100.0

#### 4. 지역별 만족도 차이분석

##### 1) 입원

<표 4>는 지역별에 따라 입원환자의 의료서비스 만족도에 대한 평균의 차이를 분석한 결과이다. 95% 신뢰구간 및 99% 신뢰구간에서 통계적으로 유의한 결과를 보인 문항은 복도바닥기 적정성, 공용화장실 청결도, 담당의사의 설명도, 담당간호사의 설명도, 담당간호사의 처치/주사 등 간호서비스만족도, 담당의사의 친절도, 담당간호사의 친절도, 의료기사(검사실 및 촬영실 직원)의 친절도, 식사배식원의 친절도, 진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 음식온도의 적정성, 병원 진료서비스 만족도, 병원의 각종서비스 만족도, 병원재이용의사, 타인권유 의향 등으로 나타났다. 통계적으로 유의한 변수 중 담당간호사의 설명도, 담당간호사의 처치/주사 등 간호서비스만족도, 담당간호사의 친절도, 식사배식원의 친절도, 진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 병원식사(음식온도)의 적정성, 고객충성도(타인권유 의향) 등에서 대구권 의료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 낮은 것으로 분석되었다.

##### 2) 외래

<표 5>는 지역별에 따라 외래환자의 의료서비스 만족도에 대한 평균의 차이를 분석한 결과이다. 95% 신뢰구간 및 99% 신뢰구간에서 통계적으로 유의한 결과를 보인 문항은 병원내부 청결도, 병원내 화장실 청결도, 병원내 화장실 이용편리성, 병원내 매점 이용편리성, 매점 필요상품 구비도, 매점 상품가격 적정성, 원내표지판 시설 충분성, 전반적 병원시설만족도, 담당의사의 설명도, 외래진료과 간호직원의 설명도, 담당의사의 진료서비스 만족도, 담당의사의 친절도, 외래진료과 간호직원의 친절도, 의료기사(검사실 및 촬영실 직원)의 친절도, 원무과 직원(접수 및 수납직원)의 친절도, 안내직원의 친절도, 진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 진료접수(예약)절차의 편리성, 수납절차의 편리성, 병원 진료서비스 만족도, 병원의 각종서비스 만족도, 병원재이용의사, 타인권유 의향, 병원의 전반적 평가 등으로 나타났다. 통계적으로 유의한 변수 중 매점 필요상품 구비도를 제외한 모든 변수 등에서 대구권 의료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 낮은 것으로 분석되었다.

<표 4> 지역에 따른 의료서비스 만족도 차이(입원)

(단위 : 평균±표준편차)

구분	지역	N	입원환자만족도	t값
병실 청결도	서울권	200	3.750 ± 0.556	0.798
	대구권	250	3.712 ± 0.454	
병실온도(냉/난방상태) 적정성	서울권	200	3.590 ± 0.758	-0.096
	대구권	250	3.596 ± 0.560	
병실공기 쾌적성	서울권	200	3.560 ± 0.720	0.541
	대구권	249	3.522 ± 0.752	
복도 밝기 적정성	서울권	200	3.740 ± 0.504	2.413 *
	대구권	249	3.627 ± 0.485	
공용화장실 청결도	서울권	192	3.766 ± 0.633	1.985 *
	대구권	245	3.653 ± 0.526	
공용화장실 이용편리성	서울권	192	3.714 ± 0.699	0.917
	대구권	244	3.660 ± 0.524	
환자보호자 휴게공간이용만족도	서울권	183	3.530 ± 0.971	0.480
	대구권	221	3.489 ± 0.760	
병원내 매점 이용편리성	서울권	164	3.549 ± 0.786	0.612
	대구권	177	3.503 ± 0.595	
매점 필요상품 구비도	서울권	164	3.506 ± 0.854	1.347
	대구권	177	3.390 ± 0.739	
매점 상품가격 적정성	서울권	164	3.067 ± 1.097	-0.456
	대구권	176	3.119 ± 1.016	
전반적 병원시설만족도	서울권	200	3.620 ± 0.812	0.563
	대구권	250	3.584 ± 0.540	
담당의사의 설명도	서울권	200	3.895 ± 0.430	2.329 *
	대구권	250	3.800 ± 0.430	
담당간호사의 설명도	서울권	200	3.960 ± 0.196	4.661 **
	대구권	250	3.832 ± 0.375	
담당의사의 진료서비스 만족도	서울권	200	3.770 ± 0.518	1.009
	대구권	250	3.724 ± 0.448	
담당간호사의 처치/주사 등 간호서비스만족도	서울권	200	3.880 ± 0.408	3.127 **
	대구권	250	3.756 ± 0.430	

<표 4> (계속)

구분	지역	N	입원환자만족도	t값
담당의사의 친절도	서울권	200	3.870 ± 0.417	2.120 *
	대구권	250	3.784 ± 0.441	
담당간호사의 친절도	서울권	200	3.920 ± 0.272	3.663 **
	대구권	250	3.804 ± 0.398	
의료기사(검사실 및 촬영실 직원)의 친절도	서울권	196	3.781 ± 0.483	2.222 *
	대구권	249	3.675 ± 0.518	
식사배식원의 친절도	서울권	189	3.852 ± 0.356	4.309 **
	대구권	245	3.682 ± 0.467	
원무과 직원(입퇴원 수속 등)의 친절도	서울권	159	3.642 ± 0.705	-0.144
	대구권	212	3.651 ± 0.560	
진료·검사시 환자 프라이머시 보호정도	서울권	183	3.847 ± 0.361	4.829 **
	대구권	238	3.643 ± 0.506	
입원수속절차의 편리성	서울권	175	0.994 ± 0.169	0.465
	대구권	250	0.988 ± 0.109	
음식맛(병원식사)의 적정성	서울권	186	3.366 ± 0.886	0.899
	대구권	233	3.288 ± 0.880	
음식온도의 적정성	서울권	187	3.770 ± 0.422	4.662 **
	대구권	233	3.549 ± 0.548	
음식가격의 적정성	서울권	160	2.888 ± 1.284	-0.061
	대구권	229	2.895 ± 1.142	
병원 진료서비스 만족도	서울권	200	3.790 ± 0.476	2.397 *
	대구권	250	3.680 ± 0.493	
병원의 각종서비스 만족도	서울권	197	3.736 ± 0.506	2.324 *
	대구권	248	3.621 ± 0.534	
병원재이용의사	서울권	200	3.725 ± 0.729	2.598 *
	대구권	249	3.566 ± 0.565	
타인권유 의향	서울권	200	3.770 ± 0.573	3.539 **
	대구권	248	3.589 ± 0.493	
병원의 전반적 평가	서울권	200	94.975 ± 7.731	0.142
	대구권	250	94.880 ± 6.447	

\*) p<0.05   \*\*) p<0.01

<표 5> 지역에 따른 의료서비스 만족도 차이(외래)

(단위 : 평균 ± 표준편차)

구분	지역	N	외래환자만족도	t값
병원내부 청결도	서울권	204	3.667 ± 0.609	3.793 **
	대구권	250	3.428 ± 0.731	
진료대기실 안락성	서울권	204	3.324 ± 1.023	3.793
	대구권	250	3.224 ± 0.947	
병원내 화장실 청결도	서울권	196	3.745 ± 0.471	5.153 **
	대구권	233	3.416 ± 0.827	
병원내 화장실 이용편리성	서울권	195	3.718 ± 0.544	5.489 **
	대구권	232	3.336 ± 0.877	
병원내 매점 이용편리성	서울권	142	3.521 ± 0.848	3.110 **
	대구권	169	3.189 ± 1.006	
매점 필요상품 구비도	서울권	141	3.362 ± 1.002	2.307 *
	대구권	167	3.084 ± 1.094	
매점 상품가격 적정성	서울권	139	3.273 ± 0.946	4.431 **
	대구권	169	2.728 ± 1.214	
원내표지판 시설 충분성	서울권	204	3.412 ± 1.035	3.870 **
	대구권	246	3.008 ± 1.153	
전반적 병원시설만족도	서울권	204	3.574 ± 0.848	3.410 **
	대구권	245	3.306 ± 0.810	
담당의사의 설명도	서울권	204	3.745 ± 0.631	3.937 **
	대구권	250	3.484 ± 0.782	
외래진료과 간호직원의 설명도	서울권	202	3.767 ± 0.573	4.579 **
	대구권	248	3.464 ± 0.829	
담당의사의 진료서비스 만족도	서울권	204	3.623 ± 0.729	2.944 **
	대구권	250	3.408 ± 0.822	
담당의사의 친절도	서울권	204	3.765 ± 0.547	4.177 **
	대구권	250	3.520 ± 0.701	
외래진료과 간호직원의 친절도	서울권	204	3.770 ± 0.487	5.023 **
	대구권	250	3.460 ± 0.812	
의료기사(검사실 및 촬영실 직원)의 친절도	서울권	190	3.668 ± 0.618	5.357 **
	대구권	227	3.269 ± 0.899	
원무과 직원(접수 및 수납직원)의 친절도	서울권	202	3.604 ± 0.670	4.942 **
	대구권	250	3.224 ± 0.960	
안내직원의 친절도	서울권	181	3.829 ± 0.378	4.631 **
	대구권	219	3.584 ± 0.661	

<표 5> (계속)

구분	지역	N	외래환자만족도	t값
진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도	서울권	191	3.749 ± 0.615	4.700**
	대구권	221	3.457 ± 0.643	
진료접수(예약)절차의 편리성	서울권	202	3.594 ± 0.813	4.407**
	대구권	249	3.221 ± 0.985	
예약된 진료시간 준수도	서울권	204	3.255 ± 1.172	0.933
	대구권	239	3.155 ± 1.068	
수납절차의 편리성	서울권	203	3.709 ± 0.596	5.610**
	대구권	247	3.328 ± 0.842	
진찰시간의 만족도	서울권	204	3.397 ± 1.005	1.494
	대구권	249	3.257 ± 0.983	
병원 진료서비스 만족도	서울권	203	3.670 ± 0.609	3.814**
	대구권	247	3.409 ± 0.840	
병원의 각종서비스 만족도	서울권	202	3.520 ± 0.818	2.654**
	대구권	237	3.300 ± 0.906	
병원재이용의사	서울권	204	3.559 ± 0.900	2.624**
	대구권	249	3.345 ± 0.829	
타인권유 의향	서울권	204	3.583 ± 0.811	2.910**
	대구권	247	3.348 ± 0.888	
병원의 전반적 평가	서울권	204	92.221 ± 9.977	3.515**
	대구권	249	88.578 ± 12.077	

\*) p<0.05   \*\*) p<0.01

## 5. 다중회귀분석 결과

### 1) 대구권역

대구권역 입원·외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 전반적 만족도, 재이용의사, 타인권유 의향에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과는 <표 6>과 같다. 다중회귀분석결과를 보면 입원의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 입원생활의 질이 통계적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인

권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 기타 인력요인, 입원생활의 질, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였고, 타인권유의향의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였다.

외래의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 수술절차편리성이 통계학적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 의사인력요인, 간호인력요인, 수술절차편리성, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였고, 타인권유의향의 경우 수술절차편리성, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였다.

모형의 설명력은  $R^2$  값이 입원의 전반적 만족도가 47.3%로 다소 낮게 나타났고 그 외 값은 50% 이상 수준으로 나타났다. 통계적으로 유의하게 나타난 독립변수들 중 종속변수에 미치는 영향력을 표시하고 있는 Beta 값을 보면 입원환자의 경우 기타인력요인, 간호인력요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질 순이었다.

외래환자의 경우 수술절차편리성, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수술절차편리성, 전반적 만족도, 간호인력요인, 의사인력요인 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도, 수술절차편리성 순이었다.

## 2) 서울권역

서울권역 입원·외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 전반적 만족도, 재이용의사, 타인권유 의향에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 다중회귀분석결과를 보면 입원의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 수술절차편리성, 입원생활의 질이 통계적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 기타인력요인, 수술절차편리성이 통계적으로



<표 6> 전반적 만족도 및 고객충성도에 대한 다중회귀분석(대구권역)

변수	입원			외래			
	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	
독립변수	시설 등 물리적 환경요인	0.191 **	0.163 **	0.222 **	0.173 **	0.090	0.068
	의사인력요인	-0.103	0.111	-0.034	0.168 *	0.191 *	0.107
	간호인력요인	0.221 *	0.094	0.133	0.166 *	-0.200 **	-0.055
	기타인력요인	0.281 **	0.129 *	0.089	0.170 *	0.039	0.097
	수속절차편리성	0.006	-0.023	-0.009	0.223 **	0.358 **	0.276 **
	입원생활의질	0.211 **	0.111 *	0.210 **	-	-	-
통제변수	연령	-0.028	-0.004	-0.070	0.058	-0.019	-0.002
	성별	0.126 **	-0.012	0.037	-0.014	0.023	-0.034
매개변수	전반적 만족도		0.354 **	0.322 **		0.286 **	0.327 **
	R <sup>2</sup>	0.473	0.604	0.598	0.618	0.510	0.547
	Adjusted R <sup>2</sup>	0.455	0.589	0.583	0.606	0.493	0.531
	F	26.589	39.774	38.748	51.902	29.156	33.517
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

연령 : 0~24=1, 25~34=2, 35~44=3, 45~54=4, 55~64=5, 65세이상=6, 성별 : 남자=1, 여자=2

\*) p<0.05 \*\*) p<0.01

유의하였고, 타인권유의향의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인이 통계적으로 유의하였다.

외래의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 수속절차편리성이 통계학적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인, 수속절차편리성이 통계적으로 유의하였고, 타인권유의향의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인, 간호인력요인이 통계적으로 유의하였다.

모형의 설명력은 R<sup>2</sup> 값이 30%~50% 정도 수준으로 나타났다. 통계적으로 유의하게 나타난 독립변수들 중 종속변수에 미치는 영향력을 표시하고 있는 Beta 값을 보면 입원환자의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 기타인력요인 순으로 종속변수인

재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 간호인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인 순이었다.

외래환자의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 수속절차편리성 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 의사인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인 순이었다.

<표 7> 전반적 만족도 및 고객충성도에 대한 다중회귀분석(서울권역)

변수	입원			외래			
	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	
독립변수	시설 등 물리적 환경요인	0.430 **	0.157	0.228 *	0.382 **	0.238 **	0.244 **
	의사인력요인	0.056	0.055	-0.009	0.065	0.203 **	0.326 **
	간호인력요인	0.040	0.168	0.254 **	0.079	0.046	0.143 *
	기타인력요인	0.121	0.187 *	0.201 *	0.203 **	0.019	0.028
	수속절차편리성	-0.188 **	-0.202 **	-0.010	0.202 **	0.242 *	0.159
	입원생활의질	0.283 **	0.140	0.021	-	-	-
통제변수	연령	0.125 *	0.028	0.064	0.016	0.004	0.016
	성별	-0.003	-0.085	0.014	-0.111 *	0.116	0.079
매개변수	전반적 만족도		0.143	0.106		-0.022	0.012
	R <sup>2</sup>	0.507	0.408	0.386	0.635	0.362	0.541
	Adjusted R <sup>2</sup>	0.483	0.374	0.351	0.622	0.335	0.522
	F	20.463	12.102	11.036	48.253	13.672	28.443
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

연령 : 0~24=1, 25~34=2, 35~44=3, 45~54=4, 55~64=5, 65세이상=6, 성별 : 남자=1, 여자=2

\*) p<0.05 \*\*) p<0.01

### 3) 전체

대구권과 서울권을 합한 입원·외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 전반적 만족도, 재이용의사, 타인권유 의향에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression

analysis)을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 다중회귀분석결과를 보면 입원의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 입원생활의 질이 통계적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 수속절차편리성, 입원생활의 질, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였고, 타인권유의향의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 입원생활의 질, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였다.

외래의 경우 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수로는 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인, 수속절차편리성이 통계학적으로 유의하였다. 전반적 만족도 변수를 매개변수로 하여 고객충성도(재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향을 살펴본 결과 재이용의사의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인, 수속절차편리성, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였고, 타인권유의향의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인, 수속절차편리성, 전반적 만족도가 통계적으로 유의하였다.

모형의 설명력은  $R^2$  값이 40%~50% 정도 수준으로 나타났다. 통계적으로 유의하게 나타난 독립변수들 중 종속변수에 미치는 영향력을 표시하고 있는 Beta 값을 보면 입원환자의 경우 입원생활의 질, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 간호인력요인 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 전반적 만족도, 기타인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인, 기타인력요인 순이었다.

외래환자의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 수속절차편리성, 기타인력요인 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 의사인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 전반적 만족도 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 의사인력요인, 수속절차편리성, 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인 순이었다.

<표 8> 전반적 만족도 및 고객충성도에 대한 다중회귀분석(전체)

변수	입원			외래			
	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	전반적 만족도	재이용 의사	타인권유 의향	
독립변수	시설 등 물리적 환경요인	0.256**	0.132**	0.185**	0.284**	0.153**	0.136**
	의사인력요인	-0.026	0.097	-0.031	0.088	0.215**	0.250**
	간호인력요인	0.175**	0.122*	0.184**	0.135**	-0.091	0.015
	기타인력요인	0.195**	0.140**	0.163**	0.183**	0.022	0.043
	수속절차편리성	-0.059	-0.087*	-0.002	0.221**	0.303**	0.218**
	입원생활의질	0.261**	0.128**	0.140**	-	-	-
통제변수	연령	0.016	0.001	-0.015	0.037	0.005*	0.025
	성별	0.079*	-0.045	0.037	-0.057	0.075	0.027
매개변수	전반적 만족도		0.277**	0.242**		0.139*	0.185**
	R <sup>2</sup>	0.472	0.494	0.494	0.619	0.425	0.526
	Adjusted R <sup>2</sup>	0.462	0.483	0.483	0.613	0.414	0.517
	F	45.277	43.750	43.668	99.141	39.285	58.791
	Sig.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

연령:0~24=1, 25~34=2, 35~44=3, 45~54=4, 55~64=5, 65세이상=6, 성별 : 남자=1, 여자=2

\*) p<0.05 \*\*) p<0.01

## V. 고 찰

본 연구는 최근 교통수단 개선 등 지역병원에서 서울로 유출되는 환자가 증가하고 있는 상황에서 고객만족도 측면에서 일차적으로 지역간 수준 차이를 비교하고 궁극적으로 병원에서 제공하고 있는 서비스 만족도와 고객충성도(병원 재이용의사, 타인권유의향)에 미치는 영향요인에 대한 상대적 크기를 살펴봄으로써 향후 중앙으로의 환자유출 사전예방, 그리고 의료서비스 질 제고 및 병원 재이용율을 높이기 위한 경영전략을 수립하는데 기초자료로 활용하고자 수행되었다.

먼저 연구방법에 관한 고찰측면에서 보면 자기기입식 설문 조사방법을 택하였고 연구대상은 2004년 의료기관평가자료 중 입원·외래 환자만족도 설문문항에 응답한 자료를 이용하였

다. 입원환자의 경우 서울권역은 총 200명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 450명이었다. 외래환자의 경우 서울권역은 총 204명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 454명이었다. 분석방법은 첫째로, 측정변수의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's Alpha값을 구하여 문항의 내적일치도를 살펴보았다. 둘째로, 지역간 차이비교를 위해 T-test를 이용해 대구권역과 서울권역의 입원·외래환자간의 환자만족도 차이를 검증하였다. 마지막으로, 상관분석을 통해 다중공선성 문제 검토 및 변수간 연관관계를 본 후 상관성이 높은 변수를 중심으로 다중회귀분석을 통해 지역별로 종속변수인 서비스에 대한 전반적 만족도와 고객충성도(재이용의사, 타인추천의향)에 미치는 영향을 분석하였다.

고객만족도에 대한 지역간 차이비교 및 입원·외래환자가 느끼는 서비스 질 구성차원이 전반적 만족도, 재이용의사 그리고 타인권유의향에 미치는 영향요인에 대한 분석결과를 고찰하고, 본 연구의 제한점과 향후 연구과제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 측정도구의 신뢰도는 내적 일관성 추정에 사용되는 Cronbach's alpha 계수를 이용하였는데, 일반적으로 Cronbach's alpha 계수 값이 0.7 이상이면 비교적 신뢰성이 높은 것으로 받아들여지고 있다. 입원의 경우 다항목 측정변수들의 신뢰도 검증결과, 입원생활의 질 요인(Cronbach's Alpha=0.653)을 제외한 모든 변수들이 0.70 이상의 값을 나타냈으며, 외래의 경우 시설 등 물리적 환경요인 등을 포함한 모든 변수들이 0.70 이상의 값을 보임으로써 측정의 신뢰성은 높은 것으로 판단된다.

둘째, 상관분석은 독립변수들간의 상관관계 파악은 물론 다중회귀분석의 전 단계로서 독립변수들간의 다중공선성(multicollinearity) 문제를 사전에 파악하기 위한 방법이기도 하다. 다중회귀분석은 독립변수들간에 다중공선성이 존재하지 않는다는 것을 가정한다. 즉 독립변수들간의 다중공선성이 존재하는 경우 추정회귀계수들의 분산이 매우 커져 회귀식의 의미가 저하된다는 측면에서 독립변수들간에 상관관계가 높은 변수들이 있을 경우 하나의 변수를 제외하고 분석하는 것이 일반적이다. Gunst(1983)는 다중회귀분석시 다중공선성의 가능성이 큰 독립변수들간 상관관계가 80% 이상이라고 하였으며 이 기준은 일반적으로 사용되고 있다. 본 연구에서는 독립변수들간의 상관관계 수준이 대부분 70% 미만 수준이어서 제외시키는 변수 없이 독립변수 모두를 다중회귀분석에 포함하여 분석하였다.

셋째, 지역별에 따라 입원·외래환자의 의료서비스 만족도에 대한 차이분석을 한 결과 먼저 입원의 경우 통계적으로 유의한 변수 중 담당간호사의 설명도, 담당간호사의 처치/주사 등 간호서비스만족도, 담당간호사의 친절도, 식사배식원의 친절도, 진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 병원식사(음식온도)의 적정성, 고객충성도(타인권유 의향) 등에서 대구권 의

료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 낮은 것으로 분석되었다. 향후 대구권역의 의료기관의 경우 입원환자 만족도 제고 및 고객충성도를 유지시키기 위해서는 간호서비스에 대한 개선방안을 시급히 모색할 필요성이 있다 할 수 있다.

외래의 경우 매점 필요상품 구비도를 제외한 시설 등 물리적 환경요인(병원내부 청결도, 병원내 화장실 청결도, 병원내 화장실 이용편리성, 병원내 매점 이용편리성, 매점 상품가격 적정성, 원내표지판 시설 충분성, 전반적 병원시설만족도, 의사인력요인(담당의사의 설명도, 외래진료과 간호직원의 설명도, 담당의사의 진료서비스 만족도, 담당의사의 친절도), 간호인력요인(외래진료과 간호직원의 친절도), 기타인력요인(의료기사(검사실 및 촬영실 직원)의 친절도, 원무과 직원(접수 및 수납직원)의 친절도, 안내직원의 친절도), 수속절차편리성(진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 진료접수(예약)절차의 편리성, 수납절차의 편리성), 병원 진료서비스 만족도, 병원의 각종서비스 만족도, 병원재이용의사, 타인권유 의향, 병원의 전반적 평가 등에서 대구권 의료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 낮은 것으로 분석되었다. 향후 외래환자의 고객만족도를 높이고 병원재이용의사 및 타인권유의향을 향상시키기 위해서는 무엇보다도 시설 등 물리적 환경요인 개선, 의사·간호서비스 개선, 기타인력서비스 및 수속절차 편리성 등을 현재보다 개선시킬 필요성이 제기된다.

넷째, 대구권역과 서울권역으로 구분하여 입원·외래환자가 느끼는 의료서비스 질이 전반적 만족도와 병원재이용의사 그리고 타인권유의향에 미치는 영향을 보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 대구권역 입원환자의 경우 상대적 영향력의 크기를 보면 기타인력요인(Beta=0.281), 간호인력요인(Beta=0.221), 입원생활의 질(Beta=0.211) 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 전반적 만족도(Beta=0.354), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.163), 기타인력요인(Beta=0.129), 입원생활의 질(Beta=0.111) 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도(Beta=0.322), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.222), 입원생활의 질(Beta=0.210) 순으로 나타났다.

외래환자의 경우 수속절차편리성(Beta=0.223), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.173), 기타인력요인(Beta=0.170) 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성(Beta=0.358), 전반적 만족도(Beta=0.286), 간호인력요인(Beta=-0.200), 의사인력요인(Beta=0.191) 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도(Beta=0.327), 수속절차편리성(Beta=0.276) 순으로 나타났다.

이를 종합하여 보면, 매개변수로서의 만족도 변수가 고객충성도 즉 병원재이용의사 및 타인권유의향에 많은 영향을 주는 것으로 판단이 되며 또한 선행변수로서 고객만족도에 영향을 미치는 요인으로써 입원의 경우 설명도와 친절도와 같은 인력요인이 큰 영향을 미치는 것으로 보아 향후 입원환자에 대한 서비스 개선을 위해서는 환자진료에 대한 자세한 설명 및 친절수준을 높여야 함을 의미한다라고 볼 수 있다. 외래의 경우 수술절차 편리성이 고객만족도 및 병원재이용의사 그리고 타인권유의향에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타남에 따라 우선적으로 대기시간 단축 및 예약 진료시간 준수 등 외래환자를 위한 서비스 개선전략을 수립할 필요성이 있다 하겠다.

서울권역 입원환자의 경우 상대적 영향력의 크기를 보면 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.430), 입원생활의 질(Beta=0.283) 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수술절차편리성(Beta=-0.202), 기타인력요인(Beta=0.187) 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 간호인력요인(Beta=0.254), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.228), 기타인력요인(Beta=0.201) 순으로 나타났다.

외래환자의 경우 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.382), 기타인력요인(Beta=0.203), 수술절차편리성(Beta=0.202) 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수술절차편리성(Beta=0.242), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.238), 의사인력요인(Beta=0.203) 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 의사인력요인(Beta=0.326), 시설 등 물리적 환경요인(Beta=0.244), 간호인력요인(Beta=0.143) 순으로 나타났다.

이를 종합하여 보면, 입원의 경우 전반적 만족도에는 시설 등 물리적 환경요인이, 고객충성도에는 설명도와 친절도와 같은 인력요인이 큰 영향을 미치는 것으로 보아 향후 입원환자에 대한 서비스 개선을 위해서는 청결도 및 쾌적성(amenity)등을 보다 강조할 필요할 필요성이 있다. 외래의 경우 입원과 동일하게 시설 등 물리적 환경요인이 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미치고 있고, 고객충성도에는 인력요인이 큰 영향을 미치는 것으로 보아 외래환자 서비스개선을 위해서 시설 등 물리적 환경 개선 및 의사인력의 설명도 및 친절도를 높이는 데 보다 노력하여야 할 것이다.

특히 대구권역의 경우 매개변수로서의 전반적 만족도가 고객충성도에 미치는 영향이 큰 것으로 조사되었는데 이는 기존에 수행된 연구(이해중 등, 1998; 최귀선 등, 2000; 김양균 등, 2003; 이애주 등, 2003)와 일치하는 부분이다. 최귀선(2000) 등은 서비스 가치를 포함한 의료

서비스 질, 만족도, 재이용 의사간의 인과관계를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 활용하여 연구결과를 제시한 바 있다. 경기도에 위치한 일개 종합병원 외래환자를 대상으로 설문조사를 한 후 공변량구조분석을 실시한 결과 환자가 인지하는 의료서비스 질은 만족도 뿐만 아니라 서비스 가치 및 재이용 의사와 각각 관계를 보이고 있는 것으로 나타났고, 서비스 가치는 환자가 인지하는 의료서비스 질에 영향을 받으면서 만족도와 재이용 의사에 유의한 관계를 갖는 것으로 나타났다. 즉 환자들의 재이용률을 높이기 위해서는 만족도에 대한 중요성과 함께 무엇보다 환자들이 요구하는 양질의 의료서비스를 제공하여야 할 것이라는 결과를 제시하였다. 그리고 비교적 최근에 김양균 등(2003)은 6개 치과 병·의원 외래환자를 대상으로 의료서비스 질과 고객만족 및 충성도에 미치는 영향을 측정하였다. 그들은 치과진료서비스의 질을 물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성 총 5개 차원으로 개념화하였으며, 고객만족 및 충성도에는 물리적 시설과 환경, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성 등이 영향을 미치는 변수로 제시하였다.

그리고 7개 국립대학병원을 대상으로 연구한 이해중 등(1998)의 연구에서도 병원의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인분석에서 의사 및 간호서비스 외에도 병실환경이나 편리성과 같은 진료외적 서비스도 만족도에 영향을 미치는 중요한 요소임을 증명하였고 또한 전반적인 만족도가 높은 경우 병원재선택 가능성 및 주위 권유 의사가 매우 높다는 결과를 제시한 바 있다. 이러한 전반적 만족도에 대한 파급효과를 고려해 볼 때, 환자들은 인식한 서비스 질에 대해 만족하게 될 경우, 이것이 병원재이용의사 및 구전의도로 연결된다는 것을 알 수 있다. 1990년에 실시된 미국의 NRC의 조사연구에서는 환자 만족도의 중요성을 강조하고 있는데, NRC는 병원에서 만족감을 가졌던 환자의 91%가 계속 그 병원의 이용을 추천할 것으로 평가하였으며, 대부분의 고객은 더 나은 서비스를 위해 추가적인 비용을 지불하겠다는 의사를 가지고 있는 것으로 분석되었다(Jensen J, 1991)

지금까지 살펴본 바와 같이 입원·외래환자의 의료서비스 질에 대한 만족도, 병원재이용의사 및 타인권유의향에 있어서의 지역간 차이는 현저히 나타나고 있었고, 지역별(대구권역, 서울권역) 만족도 및 고객충성도에 미치는 변수별 상대적 영향력은 다소 다른 양상을 보였다. 이에 따라 향후 고객만족도 제고 전략을 수립할 시 지역별 전략에 맞는 전략을 수립하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구과제를 정리하면 다음과 같다.

먼저, 지역간 차이분석을 위해 선정한 조사대상자가 대구권역 병원과 서울권역 병원을 이



용한 입원·외래환자환자라는 점을 감안할 때 연구결과를 병원전체에 일반화하기에는 무리가 따를 것으로 판단된다. 향후에는 조사대상을 확대할 필요가 있으며 병원종별 차이 구명에 대한 연구가 이루어져야 할 필요성이 있을 것이다.

또한, 본 연구는 설문을 통해 수행되었기 때문에 응답자의 주관적 판단에 의존하였으므로 이러한 방법이 지니는 고유한 한계성을 포함하고 있으며 또한 본 연구에 사용된 독립변수인 의료서비스 질 측정방법에 대한 명확한 개념 정립이 되지 않은 한계점이 있다. 이를 극복하기 위해 향후 국내 병원조직에 적합한 객관적인 서비스 질 측정도구 개발에 대한 추가 연구가 수행되어야 할 것으로 본다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 고객만족도에 대한 지역간 차이비교 및 영향요인을 분석하고자 수행되었다. 이를 위해 2004년 의료기관평가자료 중 대구권역 및 서울권역 입원·외래 환자만족도 설문문항 자료를 수집·분석하였다. 입원환자의 경우 서울권역은 총 200명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 450명이었다. 외래환자의 경우 서울권역은 총 204명이었고 대구권역은 총 250명으로 전체 454명이었다. 본 연구의 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 지역별 만족도 차이분석을 한 결과 입원의 경우 통계적으로 유의한 변수 중 담당간호사의 설명도, 담당간호사의 처치/주사 등 간호서비스만족도, 담당간호사의 친절도, 식사배식원의 친절도, 진료·검사시 환자 프라이버시 보호정도, 병원식사(음식온도)의 적정성, 고객충성도(타인권유 의향) 등에서 대구권 의료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 상당히 낮은 것으로 분석되었다. 외래의 경우 통계적으로 유의한 변수 중 매점 필요상품 구비도를 제외한 모든 변수 등에서 대구권 의료기관의 만족도가 서울권 의료기관에 비해 상당히 낮은 것으로 분석되었다.

둘째, 대구권역과 서울권역으로 구분하여 입원·외래환자가 느끼는 의료서비스 질이 전반적 만족도와 병원재이용의사 그리고 타인권유의향에 미치는 영향을 보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 대구권역 입원환자의 경우 상대적 영향력의 크기를 보면 기타인력요인, 간호인력요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 입원생활의 질

순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도, 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질 순으로 나타났다.

외래환자의 경우 수속절차편리성, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 전반적 만족도, 간호인력요인, 의사인력요인 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 전반적 만족도, 수속절차편리성 순으로 나타났다.

서울권역 입원환자의 경우 상대적 영향력의 크기를 보면 시설 등 물리적 환경요인, 입원생활의 질 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 기타인력요인 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 간호인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인 순으로 나타났다. 외래환자의 경우 시설 등 물리적 환경요인, 기타인력요인, 수속절차편리성 순으로 종속변수인 전반적 만족도에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 또한 수속절차편리성, 시설 등 물리적 환경요인, 의사인력요인 순으로 종속변수인 재이용의사에 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 타인권유의향에 미치는 영향력의 상대적 크기는 의사인력요인, 시설 등 물리적 환경요인, 간호인력요인 순으로 나타났다.

이러한 연구결과를 종합해 볼 때 기본적으로 환자가 인지하는 서비스 질, 만족도, 고객충성도(병원재이용의사, 타인권유의향) 간에는 밀접한 연관성을 갖는다고 할 수 있으며, 대구지역의 의료서비스 만족도가 서울지역에 비해 상당히 낮은 이유도 서울권으로의 환자 유출에 어느정도 기여한다고 볼 수 있다. 또한 지역별로 구분하여 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과에서도 알 수 있듯이 향후 개별 병원이 환자의 병원재이용률을 높이고 고객만족도 및 고객충성도를 높이기 위해서는 지역별 상황에 맞는 환자만족 전략을 수립하는 것이 타당할 것으로 사료된다. 특히 대구권역의 의료기관의 경우 환자유출을 막기 위해서는 입원환자의 경우 설명도와 친절도와 같은 인력요인이 큰 영향을 미치는 것으로 나타남에 따라 친절교육 등 이에 대한 서비스 개선이 필요하며 외래환자의 경우 수속절차 편리성 제고를 위한 개선방안이 강구되어져야 한다.

끝으로 본 연구가 지역별 병원전체 입원·외래 환자를 대표한다고는 볼 수 없지만, 대구권역과 서울권역 의료기관을 대상으로 입원·외래환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 고

객충성도(병원재이용의사, 타인권유의향) 차이비교 및 영향요인을 실증적으로 분석하였다는 점에서 연구의 의미를 부여할 수 있을 것이며 또한 이러한 연구결과를 토대로 하여 향후 의료기관의 서비스 만족도 및 고객충성도 제고를 위한 전략수립에 도움이 될 수 있기를 기대한다.

## 참 고 문 헌

- 김양균, 정기택, 안영송, 이상은, 장영화, 한보라(2003). 치과 병·의원의 의료서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 병원경영학회지, 8(3):49~71
- 김영찬, 차재성(2003). 고객만족도 측정방법론과 전략적 활용, 마케팅연구, 18(1):113~132
- 박재산(2002). 병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원재이용의사간의 인과관계분석, 병원경영학회지, 7(4):123~151
- 박재산(2004). 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객 충성도간의 관련성 분석, 병원경영학회지, 9(4):45~69
- 배성권, 남은우, 박재용(2005). 종합병원 입원환자와 외래환자의 만족도 요인 분석-의료기관 서비스평가 자료를 활용한 실증분석-, 병원경영학회지, 10(2):26~44
- 이경우(2003). 의료서비스의 인식차이와 만족이 재방문에 미치는 영향에 관한 연구, 병원경영학회지, 8(3):143~160
- 이유재, 이준엽(2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용, 마케팅연구, 16(1):1~26
- 이에주, 박대환, 박진우(2003). 외식업체의 서비스품질이 고객만족과 재방문의도, 구전의도에 미치는 영향: 부산지역 패밀리레스토랑을 중심으로, 호텔경영학연구, 12(1):191~213
- 이규식, 이해중, 조경숙, 설동진(1998). 국립대학병원의 환자만족도 분석-7개 국립대학병원의 입원·외래간 비교-, 병원경영학회지 3(1):165~191
- 유필화, 백수경(2002). 의료서비스에서 긍정적인 속성 수준과 부정적인 속성수준이 고객만족과 애호도에 미치는 비대칭적인 영향, 한국경영학회 동계 학술연구발표회 논문집, 587~609
- 윤서중, 유승흠, 김영훈, 이지전(2004). 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 분석, 병원경영학회지, 9(2):46~75

- 정승원, 서영준, 이해중, 이견직(2005). 국립대학교병원의 환자만족도 및 재이용 의사 결정요인, 병원경영학회지, 10(2):1~25
- 최귀선, 조우현, 이선희, 남정모(2000). 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스가치, 재이용 의사간의 구조분석, 예방의학회지, 33(4):426~435
- 최병희 등(2001). 의료서비스품질 수준과 고객 행동의 관계 분석, 품질경영학회지, 29(4):54~64
- 한국보건산업진흥원, 의료서비스이용분석결과-건강보험 및 의료급여 진료실적자료를 중심으로(내부자료), 2005
- Centers for Medicare and Medicaid Services(CMS), The Agency for Healthcare Research and Quality(AHRQ)(2003). HCAHPS three-State pilot study analysis results
- Gunst RF(1983). Regression analysis with multicollinear predictor variables, definition, detection, and effect; communications in statistics: theory and methods, 12:2217~2260
- Jensen J(1991). Marketing Hospital Quality. Top Health Care Finance
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, 49(4):41~50
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL(1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64(1):12~37
- Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B(1990). Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach, Journal of Health Care Marketing, 10(4):47~66
- Shelton PJ(2000). Measuring and Improving Patient Satisfaction, Aspen Publication
- Yi, Youjae(1991). A critical review of customer satisfaction, Review of Marketing 1989, Valarie A. Zeithaml(Editor), American Marketing Association:Chicago, IL
- Zeithaml, VA(2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn, Journal of the Academy of Marketing Science, Winter