

## 2006년 지역거점공공병원직원 혁신 및 서비스촉진 교육 효과 분석

이동원, 남은우\*<sup>†</sup>

전국지방의료원연합회 교육평가부, 연세대학교 보건과학대학 보건행정학과\*

### <Abstract>

### 2006 Analysis of Education for Innovation of Regional Public Hospital Employees and Service Promotion

Dong Won Lee, Eun Woo Nam\*<sup>†</sup>

*Department of Planning The Korea Association of Regional Public Hospitals, Seoul Korea  
Department of Health Administration College of Health Sciences Yonsei University Wonju Korea\**

In recent years, many of medical institutions have reinforced educations for their employees aiming to secure competitiveness and to achieve higher performances. In an effort to actively response to the fast changing environment in the medical industry, the Ministry of Health and Welfare has implemented "Innovation and Service promotion" educations for employees of 34 regional medical institutions and 6 Red Cross hospitals. In this regards, the effect of the educations to change employees' mind for innovation and services and its results need to be evaluated.

This study conducted surveys asking participants of the 2006 Education for Innovation of Regional Public Hospital Employees and Service Promotion and synthetically analyzes the effect of the education on their mind for services compare to their mind before the education. As

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 남은우(033-760-2413, ewnam@yonsei.ac.kr)

a result, more than 92% of participants say that they are satisfied with the education, and many more participants agreed the effect of the education to change their mind for services.

Under this circumstance, after the education, participants change more positively on "their mind for innovative services" and "their service skills in practice".

*Key words : Public medical institutions, Regional medical institution, Red Cross hospital, Innovation and service promotion, Education*

## I. 서 론

### 1. 연구의 배경

최근, 의료기관에서는 경쟁력 확보와 보다 높은 성과 달성을 위해 다양한 노력을 시도하고 있으며, 종업원에 대한 교육 역시 이러한 관점에서 강도 높게 실시되고 있는 현실이다. 특히 의료서비스는 고객과 종업원간의 상호접촉을 통해 전달되기 때문에 고객접점 직원의 태도와 행동은 고객의 서비스 품질 평가와 만족수준에 매우 큰 영향을 미친다(임소라, 2006)

이러한 급변하는 의료 환경에 능동적으로 대처하기 위하여 정부는 2005년 7월 13일 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률(법률 제7589호)의 제정에 따라 지방공사의료원의 관리·감독권을 행정자치부에서 보건복지부로 이관하였으며 지방의료원 등을 지역거점병원으로 육성하는 것을 세부추진과제중 하나로 선정하고 34개 지방의료원과 6개 적십자병원 소속 직원을 대상으로 혁신 및 서비스촉진 교육을 시행<sup>2)</sup>하였다. 공공의료기관의 관리감독 이관에 따른 제도정비와 공공의료기관 종사자의 의식개혁 및 서비스향상을 위한 체계적인 교육을 실시하고 있다. 이러한 교육이 지역거점공공병원인 현 지방의료원 및 적십자병원 직원의 혁신 및 서비스마인드에 어느 정도 변화를 가져왔는지 그 결과를 평가할 필요가 있다.

과거에는 대부분의 조직은 교육·훈련에 필요한 경비를 사업이 수행되는 과정에서 표출되는

---

2) 본 연구는 2006년도 한국보건사회연구원 건강증진사업지원단 기금 지원 사업에 의해 수행된 사업의 결과물이고, 사업금액은 300,000천원임. 교육인원은 1차년도 사업(2005년 12월) 644명, 2차년도 사업(2006년 12월)에 687명이 수료함.

문제 해결 또는 미래 신규 사업을 위한 기회 포착에 영향을 미치는 투자로 생각하기 보다는 사업을 수행하는 데 필요한 높은 가격의 비용으로 간주하였다(Basarab & Root, 1992; Robinson & Robinson, 1989), 그러나 교육·훈련 전문가들은 교육·훈련을 조직의 인적자원을 위한 중요한 투자라고 간주하고 있으며, 인적자원개발 담당자는 수행향상을 위한 교육·훈련 프로그램의 책무성과 투자에 대한 정당성을 확보하기 위한 장치로서 프로그램평가를 중요한 요소로 생각하고 있다(이성흠, 2005)

교육·훈련 프로그램 평가는 조직에서 끊임없는 수행향상을 통한 성과 최대화를 위한 필요·불가결한 요소로서 프로그램의 책무성과 정당성을 확인하는 주요 활동이다. 교육·훈련 프로그램 효과를 평가하지 않는다면, 조직은 교육·훈련에 사용한 경비가 현명하게 사용되고 있는가, 성과향상을 위하여 설계·실행되고 있는 교육·훈련 프로그램을 계속하여 진행해야 하는가, 수정·보완하여야 하는지 또는 중단하여야 하는가를 판단할 수 없다(이성흠, 2005)

## 2. 연구의 목적

그동안 보건복지부는 2005년도의 교육에 이어 2006년도에도 지역거점공공병원(지방의료원 및 적십자병원) 직원에 대한 공공의료기관 종사자로서의 사명감과 책임감을 고취하고 혁신 마인드 및 서비스를 제고하고자 ‘지역거점공공병원직원 혁신 및 서비스촉진 교육’을 시행하여왔다.

따라서 본 연구는 그동안 보건복지부가 지역거점 공공병원 직원을 대상으로 실시하고 있는 혁신 및 서비스촉진 교육의 효과를 분석하고 이를 통해, 교육의 필요성과 계속성에 관해서 유효성을 검증하고자 한다.

교육을 통한 혁신적 서비스마인드 변화와 서비스실천 기술이 어느 정도 효과가 있는지를 분석하기 위해 교육 전 자신의 고객서비스 마인드를 기본으로 하여 교육 후에 인식하는 서비스 마인드변화를 비교하고 현업에 돌아가서 실천 할 수 있는 고객만족 극대화과 더불어 고객 불만을 최소화 할 수 있는 서비스실천 기술을 익혔는지에 대한 세부평가를 실시하고자 한다.

## II. 연구의 방법

### 1. 분석대상

본 연구는 보건복지부에서 실시한 2006년도 지역거점공공병원직원 혁신 및 서비스촉진 교육에 참여한 교육생을 대상으로 설문 조사를 실시하여 전반적인 교육만족도 평가와 주제별 교육훈련이 교육 전과 후의 서비스인식변화에 어느 정도 효과가 있었는지를 분석하였다.

### 2. 설문지

설문지 내용은 교육훈련의 전반적 만족도와 주제별 교육훈련으로 나누었다. 교육훈련의 전반적 만족도는 교육내용, 교육기간, 교육구성, 교육운영 및 진행, 연수시설 및 환경 등으로 5구분 하였으며 주제별 교육훈련은 변화와 혁신에 관한 교육, 개별적인 고객응대에 관한 교육, 고객의 기대를 넘어서는 것에 관한 교육, 불만고객 응대에 관한 교육 등으로 4구분 하였다. 설문조사는 교육종료 후 실시하였으며, 주제별 교육훈련의 경우 매우 그렇다, 그렇다, 보통이다, 아니다, 전혀 아니다 등 5지 선다형으로 작성하였으며, 교육시작 전 설문과 교육종료 후 설문으로 실시하였다. 설문지 척도는 1(전혀 아니다)~5(매우 그렇다)로 구성되어 있다.

### 3. 교육대상 및 방법

2006년 지역거점 공공병원 직원 혁신 및 서비스촉진 교육은 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률 제17조에 근거하여 지역거점공공병원(지방의료원 및 적십자병원) 직원에 대한 직무 및 서비스 교육으로 공공의료기관 종사자로서의 사명감과 책임감을 고취하고 혁신 마인드 및 서비스를 제고하고자 실시되었다.

교육대상은 전국의 34개 지방의료원 및 6개 적십자병원 직원 중 800명을 선발하였으며 병원특성상 교대근무자를 고려하여 200명씩 4차수에 걸쳐서 교육생을 선발하였다. 교육은 각 차수별 3박4일 합숙으로 실시하였으며, 기간은 각각 1차(200명)는 12월 4일(월) ~ 7일(목), 2차(200명)는 12월 11일(월) ~ 14일(목), 3차(200명)는 12월 18일(월) ~ 21일(목), 4차(200명)는 12월 26일(화) ~ 29일(금)로 진행하였다.

교육실시기관은 전국지방의료원연합회이며, 전국지방의료원연합회는 보건복지부의 교육기관에 공모<sup>3)</sup>하여 최종 심사를 거쳐 선정되었다. 교육 장소는 경상북도 경주시 소재의 경주교육문화회관을 이용하였으며 교육장소의 선정배경은 신라 천년의 고도 경주를 통해 민족적 정체성을 확립하고 세계문화 유산의 자긍심을 고취하여 학습능력을 향상하고자 하였다. 교육 방법은 특강, 강의, 게임, 역할 모형, 팀 활동, VTR사례학습, 발표 및 피드백 등으로 실시하였으며, 사업예산은 국민건강증진기금 지원금에 의해 지원된 300,000천원이다. 교육 실적의 경우, 교육생은 총 800명 편성에 687명이 수료하였다. 각 기수별 평균 172명이 수료했으며 직종별로는 의사 8명, 약사 9명, 간호사 272명 간호조무사 27명, 의료기사 122명, 사무직 151명, 기술 및 기능직 88명, 기타 10명 등으로 이루어졌다.

<표 2-1> 기수별·직종별 교육 수료생 현황

(단위: 명)

기수	계	의사	약사	간호사	조무사	의료기사	사무직	기술기능	기타
계	687	8	9	272	27	122	151	88	10
1기	176	4	4	64	7	32	43	17	3
2기	169	1	4	70	5	32	28	24	5
3기	178	1	1	72	8	30	40	24	2
4기	164	2	-	66	7	28	40	21	-

교육생의 배분은 40개병원의 정원대비 비율로 정하였으며, 병원별 정원대비 교육참여율<sup>4)</sup>을 보면 경기도립의료원 의정부병원이 15명 배정에 32명이 참석하여 213%로 1위를 하였으며 강진의료원(180%)이 2위, 포항의료원(176%)이 3위, 대구의료원(152%)이 4위, 거창적십자병원(138%)이 5위를 차지하였다. 반면 인천의료원은 26%, 삼척의료원은 0%로 각각 39위와 40위로 참여율이 저조하였다. 사업예산 집행실적은 총 300,000천원에서 257,455천원을 집행하여 85.8%의 집행율을 보이고 있으며 세부적으로 보면 교육생의 숙박 및 식비 37.0%, 강사 등 인건비 31.3%, 미수료학생 반납액 14.1%, 교육자재 등 기타 17.6%로 구성되어 있다.

3) 보건복지부공고 제2006-229호(2006년 지역거점공공병원직원 혁신및서비스촉진교육 공고)

4) 병원별 교육대상 및 참여현황 - 부록 참조

<표 2-2>

사업예산 집행 실적

(단위: 천원)

세부사업명	국고 (건강증진기금)	예산총액 (국비:지방비)	집행액	집행률(%)
지역거점공공병원직원 혁신 및 서비스 촉진 교육	300,000	국비 100%	257,455	85.8

4. 통계분석

설문 분석을 위한 통계처리는 SPSS 2.0을 이용하였으며, 설문지 회수율은 전반적인 교육 만족도가 총 687명중에 652명으로 94.9%이고, 주제별 교육전후의 인식변화에 대한 설문지는 총 687명중에 631명으로 91.8% 이었다. 설문과제 수행기간은 2006년도 혁신 및 서비스촉진 교육을 실시하고 있는 2006년 12월 4일부터 2006년 12월 29일까지 이다. 주제별 교육훈련 전·후 인식의 변화를 위한 통계분석은 SPSS를 이용하여 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 교육훈련의 전반적 만족도

1) 교육내용

교육훈련 대상자가 인식한 교육내용의 전반적 만족도는 ‘유익했다’고 응답한 사람이 320명 (49.1%)으로 가장 많았고, ‘매우 유익했다’가 284명(43.6%)이었다<표3-1>.

<표 3-1>

교육내용의 전반적 만족도

(단위: 명%)

구분	사례 수	백분율
매우 유익했다	284	43.6
유익했다	320	49.1
보통 이었다	46	7.0
미흡했다	3	0.3
계	652	100.0

(주) 교육최종 이수자를 대상으로 마지막시간에 조사한 설문결과(설문지 회수율 94.9%)

2) 교육기간

교육훈련 대상자가 인식한 교육기간의 만족도는 ‘적당하다’고 응답한 사람이 429명(65.9%)으로 가장 많았고, ‘길다’가 173명(26.5%)이었다<표 3-2>.

<표 3-2> 교육 기간

구분	사례 수	(단위 명%)
		백분율
너무 짧다	25	3.8
짧다	25	3.8
적당하다	429	65.9
길다	173	26.5
계	652	100.0

(주) 교육최종 이수자를 대상으로 마지막시간에 조사한 설문결과(설문지 회수율 94.9%)

3) 교육구성

교육훈련 대상자가 인식한 교육구성의 만족도는 ‘만족한다’고 응답한 사람이 420명(64.5%)으로 가장 많았고, ‘보통이다’가 120명(18.4%)이었다<표 3-3>.

<표 3-3> 교육 구성

구분	사례 수	(단위 명%)
		백분율
매우 만족한다	107	16.4
만족한다	420	64.5
보통이다	120	18.4
미흡하다	5	0.7
계	652	100.0

(주) 교육최종 이수자를 대상으로 마지막시간에 조사한 설문결과(설문지 회수율 94.9%)

4) 교육운영 및 진행

교육훈련 대상자가 인식한 교육운영 및 진행의 만족도는 ‘매우 열성적이다’라고 응답한 사람이 381명(58.5%)으로 가장 많았고, ‘열성적이다’가 248명(38.0%)이었다<표 3-4>.

<표 3-4> 교육운영 및 진행

(단위 명%)		
구분	사례 수	백분율
매우 열성적이다	381	58.5
열성적이다	248	38.0
보통이다	23	3.5
미흡하다	-	-
계	652	100.0

(주) 교육최종 이수자를 대상으로 마지막시간에 조사한 설문결과(설문지 회수율 94.9%)

5) 연수시설 및 환경

교육훈련 대상자가 인식한 연수시설 및 환경 만족도는 ‘대체로 만족한다’라고 응답한 사람이 492명(75.5%)으로 가장 많았고, ‘대단히 만족한다’가 117명(17.9%)이었다<표 3-5>.

<표 3-5> 연수시설 및 환경

(단위 명%)		
구분	사례 수	백분율
대단히 만족한다	117	17.9
대체로 만족한다	492	75.5
보통이다	40	6.2
미흡하다	3	0.4
계	652	100.0

(주) 교육최종 이수자를 대상으로 마지막시간에 조사한 설문결과(설문지 회수율 94.9%)

2. 주제별 교육훈련의 의식변화

1) 변화와 혁신에 관한 교육훈련

가. 변화 및 혁신방법에 관한 인식

교육훈련 대상자의 ‘변화 및 혁신방법에 관한 인식’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.16으로 대부분의 대상자가 ‘보통’의 수준으로 인식하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 3.91로 나타나 변화 및 혁신방법에 관한 인식 수준이 전반적으로 증가하였다<표 3-6>.



<표 3-6> 변화 및 혁신방법에 관한 인식변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.16	.727	-23.879***	.000
교육훈련 후	3.91	.587		

\*\*\* p < 0.001 \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

나. 직업의식 및 사명의식의 표현

교육훈련 대상자의 ‘직업의식 및 사명의식의 표현’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.39로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 3.94로 나타나서 직업의식 및 사명의식의 표현에 대한 인식수준이 전반적으로 증가하였다<표 3-7>.

<표 3-7> 직업의식 및 사명의식의 표현 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.39	.681	-18.940***	.000
교육훈련 후	3.94	.618		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

다. 업무의 결정적 순간(MOT)의 중요성 인식

교육훈련 대상자의 ‘업무의 결정적 순간(MOT)의 중요성 인식’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.47로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.05로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-8>.

<표 3-8> 업무의 결정적 순간(MOT)의 중요성 인식 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.47	.681	-17.557***	.000
교육훈련 후	4.05	.618		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

라. 핵심역량 요소의 인식

교육훈련 대상자의 ‘핵심역량 요소의 인식’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.60으

로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 3.90으로 나타나 핵심역량 요소의 인식 수준이 전반적으로 증가하였다<표 3-9>.

<표 3-9> 핵심역량 요소의 인식 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.36	.738	-17.227***	.000
교육훈련 후	3.90	.613		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

마. 서비스 리더십의 중요성 인식

교육훈련 대상자의 ‘서비스 리더십의 중요성 인식’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.88로 대부분의 대상자가 ‘보통’보다 높은 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.19로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-10>.

<표 3-10> 핵심역량 요소의 인식 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.88	.674	-11.404***	.000
교육훈련 후	4.19	.582		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

2) 개별적인 고객응대에 관한 교육훈련

가. 맞춤 서비스 응대방법

교육훈련 대상자의 ‘맞춤 서비스 응대방법’에 대하여는, 교육훈련 전의 평균이 3.29로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.02로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-11>.

<표 3-11> 맞춤 서비스 응대방법 인식 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.29	.709	-23.714***	.000
교육훈련 후	4.02	.518		

\*\*\* p < 0.01, \*\* p < 0.05, \* p < 0.10

나. 고객응대 습관

교육훈련 대상자의 ‘고객응대 습관’에 대한 설문 결과, 교육훈련 전의 평균이 3.57로 대부분의 대상자가 ‘보통’보다 약간 높은 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.08로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-12>.

<표 3-12> 고객응대습관 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.57	.712	-16.561***	.000
교육훈련 후	4.08	.578		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

다. 고객의 기호파악을 위한 노력

교육훈련 대상자의 ‘고객의 기호파악을 위한 노력’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.37로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.12로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-13>

<표 3-13> 고객의 기호 파악을 위한 노력변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.37	.676	-23.318***	.000
교육훈련 후	4.12	.512		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

라. 고객의 특성 파악을 위한 질문

교육훈련 대상자의 ‘고객의 특성 파악을 위한 질문’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.36으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.02로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다.<표 3-14>

<표 3-14> 고객의 기호 파악을 위한 노력변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.36	.692	-20.757***	.000
교육훈련 후	4.02	.597		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

마. 고객에 대한 주의 집중

교육훈련 대상자의 ‘고객에 대한 주의 집중’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.40으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 3.99로 나타나서 고객에 대한 주의 집중 수준이 전반적으로 증가하였다<표 3-15>.

<표 3-15> 고객에 대한 주의 집중 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.40	.729	-18.472***	.000
교육훈련 후	3.99	.604		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

3) 고객의 기대를 넘어서는 것에 관한 교육훈련

가. 고객의 기대치에 영향을 끼치는 요소

교육훈련 대상자의 ‘고객의 기대치에 영향을 끼치는 요소’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.37로 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.06으로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-16>.

<표 3-16> 고객의 기대치에 영향을 끼치는 요소에 대한 인식 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.37	.659	-23.948***	.000
교육훈련 후	4.06	.509		

\*\*\*p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

나. 고객의 기대치와 만족간의 상관관계

교육훈련 대상자의 ‘고객의 기대치와 만족간의 상관관계’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.28로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.06으로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-17>.

<표 3-17>           고객의 기대치와 만족간의 상관관계에 대한 인식 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.28	.679	-25.323***	.000
교육훈련 후	4.06	.531		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

다. 고객의 기대치를 넘어서는 서비스 제공에 필요한 요소

교육훈련 대상자의 ‘고객의 기대치를 넘어서는 서비스 제공에 필요한 요소’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.26으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.09로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-18>.

<표 3-18>    고객의 기대치를 넘어서는 서비스제공에 필요한 요소에 관한 인식수준

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.26	.699	-25.306***	.000
교육훈련 후	4.09	.543		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

라. 고객의 무리한 요구에 대한 대처방법

교육훈련 대상자의 ‘고객의 무리한 요구에 대한 대처방법’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.16으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.01로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다.<표 3-19>

<표 3-19>           고객의 무리한 요구 대처방법에 관한 인식 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.16	.706	-26.433***	.000
교육훈련 후	4.01	.558		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

마. 직무 외 업무의 제공 필요성

교육훈련 대상자의 ‘직무 외 업무의 제공 필요성’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이

3.60으로 대부분의 대상자가 ‘보통’보다 약간 높은 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.19로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-20>.

<표 3-20> 직무 외 업무 제공 필요성에 관한 인식 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.60	.632	-19.895***	.000
교육훈련 후	4.19	.530		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

4) 불만 고객 응대에 관한 교육훈련

가. 불만족고객의 이해

교육훈련 대상자의 ‘불만족 고객의 이해’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 2.95로 대부분의 대상자가 ‘아니다’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.00로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-21>.

<표 3-21> 불만족 고객의 이해수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	2.95	.718	-31.563***	.000
교육훈련 후	4.00	.535		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

나. 고객 불만제기에 대한 응대 준비

교육훈련 대상자의 ‘고객 불만제기에 대한 응대 준비’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.28로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.12로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-22>.

<표 3-22> 고객 불만제기에 대한 응대 준비 수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.28	.722	-26.606***	.000
교육훈련 후	4.12	.539		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

다. 불만고객 응대시의 주의사항

교육훈련 대상자의 ‘불만고객 응대시의 주의사항’ 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.50으로 대부분의 대상자가 ‘보통’보다 약간 높은 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.21로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-23>.

<표 3-23> 불만고객 응대시 주의사항에 관한 이해수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.50	.733	-23.408***	.000
교육훈련 후	4.21	.543		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

라. 불만고객을 위한 해결책 제시방법

교육훈련 대상자의 ‘불만고객을 위한 해결책 제시방법’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.23으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.08로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-24>.

<표 3-24> 불만고객을 위한 해결책 제시방법 이해수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.23	.706	-27.506***	.000
교육훈련 후	4.08	.540		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

마. 불만고객에 대한 긍정적 태도

교육훈련 대상자의 ‘불만고객에 대한 긍정적 태도’에 대한 설문결과, 교육훈련 전의 평균이 3.35로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.19로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’라고 응답하였다<표 3-25>.

<표 3-25> 불만고객에 대한 긍정적 태도수준 변화

구분	평균	표준편차	t-value	Sig
교육훈련 전	3.35	.769	-24.412***	.000
교육훈련 후	4.19	.520		

\*\*\* p < 0.001, \*\* p < 0.01, \* p < 0.05

## IV. 토의 및 결론

### 1. 토의

현재 조직의 한 가지 특징은 지속적인 변화를 하지 않고서는 생존을 보장받을 수 없다는 것이다. 조직변화는 비공식과정, 직무특성, 인적요소, 공식적 조직구조 중에서 한곳에 초점을 둘 수도 있고 여러 요소들의 변화를 동시에 추구할 수도 있다. ‘혁신’과 같은 의식개혁운동은 인적요소의 가치관이나 태도의 변화를 목표로 하는 것이라 볼 수 있다(백기복, 2005).

‘서비스촉진’은 고객들에게 자사의 상품을 알리고 고객들이 자사의 상품을 선택하게 하려는 마케팅 커뮤니케이션이라고 정의할 수 있다. 일반적으로 촉진의 목적은 정보를 제공하고(inform), 호의적인 태도를 가지도록 설득하며(persuade), 최종적으로 소비자행동에 영향을 주어(influence) 구매를 이끌어 내는 것이다(이유재, 2005).

이러한 의미에서 이번 ‘혁신 및 서비스촉진 교육’은 프로그램 평가 결과를 통해서 알 수 있듯이 교육 참석자의 ‘혁신적 서비스 마인드’와 ‘서비스 실천 스킬’을 긍정적으로 변화시켰다. 즉, 지역거점공공병원 종사자로서의 사명감과 책임의식을 고취했으며, 현업에 돌아가서 실천할 수 있는 고객만족 극대화와 더불어 고객 불만을 최소화 할 수 있는 방안을 수립하는데 큰 효과를 나타내고 있었다.

중소병원의 서비스품질의 구성요인을 유형적서비스품질과 무형적서비스품질로 나누어 볼 때, 무형적서비스품질은 서비스가치에 직접적인 영향을 끼치지만 유형적서비스품질은 서비스가치에 별 영향을 끼치지 않는다고 한다(김상한, 2004). 이는 대부분이 중소병원인 지방의료원과 적십자병원에 있어서 매우 고무적인 것으로 대형병원에 비해 규모나 시설, 장비 등에서 뒤떨어질 수밖에 없는 지역거점공공병원으로서는 이번 ‘혁신 및 서비스촉진 교육’을 통해 무형적인 서비스의 질을 높임으로서 고객이 병원에 찾아와 궁극적으로 얻고자 하는 서비스가치를 높일 수 있을 것이라 사료된다. 또한, ‘혁신 및 서비스촉진 교육’을 통해 지역거점 공공병원을 이용하는 고객들을 대상으로 서비스 만족지수를 높여 공공병원의 경쟁력강화를 정착할 수 있는 초석을 만들었다고 평가 할 수 있다.

이에 ‘지역거점공공병원 직원 혁신 및 서비스 촉진교육’은 공공보건의료 확충 종합대책의 큰 고리인 ‘지방의료원등의 기능강화’를 위한 필수항목으로 동 병원이 지역거점병원으로 자리매김 할 때까지 지속되어야 할 것이다. ‘혁신 및 서비스촉진 교육’이 앞서 살펴본바와 같이



지역거점공공병원 종사자의 인식개혁과 서비스촉진에 큰 변화를 가져왔음은 사실이다. 그러나 다음과 같은 면에서 좀 더 보완을 한다면 더욱 효과적인 교육이 될 수 있을 것이다.

첫째, 직종별·연령별 특성을 고려하지 않은 획일화된 교육을 지양해야 한다. 교육훈련은 학습자들의 개인적인 특성을 고려한 수준별 교육프로그램을 제공해야 한다. 학습자들의 개인적인 특성에 따라 교육에 대한 만족도와 학습 성취도에는 유의미한 차이가 있다고 한다. 즉 학습만족도가 아무리 높다 하더라도 교육생들의 지식, 기능, 태도가 변화되는 정도는 극히 미미한 수준에 불과하다고 한다(정해옥, 2004). 또한, 의료기관 종사자의 서비스교육 만족도에 있어서도 직책별, 연령별, 학력별의 수준에 따라 만족도에 영향을 미치고 있다고 한다(임소라, 2006).

둘째, 병원별로 교육생 참여율을 높여야 한다. 일반적으로 병원은 노동집약적 산업으로 인적서비스를 제공하는 종사원들이 차지하는 비중이 높아 고객과의 접촉과정에서 서비스품질이 평가되므로 차원 높은 종사원 교육훈련은 서비스 품질을 결정하는 매우 중요한 요소가 된다(안철규, 2003). 또한 친절교육의 참여정도가 높을수록 고객서비스 수준이 높아지고 있으며 교육 후 서비스 질 향상이 많이 되고 있다고 한다(천정출, 2005).

## 2. 결론

보건복지부가 지역거점 공공병원인 지방의료원 및 적십자병원의 직원을 대상으로 실시한 “2006 지역거점공공병원직원 혁신 및 서비스촉진 교육”의 전반적인 만족도 조사결과 교육내용에 있어서 교육 참석자의 92%가 이번 교육에 대해 만족한다고 응답하였다. 또한 3박4일간의 교육기간에 대해서는 65.9%가 적당하다고 응답했으며 교육구성은 80.9%가 만족 이상으로, 교육운영과 진행은 96.5%가 열성적 이상으로, 교육 시설 및 환경은 93.4%가 만족이상으로 응답하였다.

교육훈련 내용에 따른 교육훈련대상자의 인식변화를 각 분야별로 교육전과 교육후로 나누어서 분석한 결과, 변화와 혁신에 관한 교육, 개별적인 고객응대에 관한 교육, 고객의 기대를 넘어서에 관한 교육, 불만 고객 응대에 관한 교육 등 전 부분에서 교육 전에는 대부분 ‘보통’ 수준으로 인식하고 있었으나 교육 후에는 모두 ‘그렇다’ 수준 이상으로 인식을 변화하고 있었다.

변화와 혁신에 관한 교육훈련의 경우, 교육훈련 대상자의 변화 및 혁신마인드를 인식하고 실천하기 위한 5가지 질문에 대해 교육훈련 전에는 평균이 3.45로 대부분의 대상자가 ‘보통’

의 수준으로 인식하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.00로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’ 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타나 향후 공공의료기관 종사자로서의 직업의식과 사명의식을 고취하고 의료환경의 변화를 적극 수용하여 혁신을 위한 개개의 핵심역량요소를 발휘할 수 있는 의식수준이 형성되었다.

개별적인 고객응대에 관한 교육훈련의 경우는, 교육훈련 대상자의 ‘맞춤 서비스 응대방법’ 등 고객의 특성과약과 응대를 위한 5가지 질문에 대해 교육훈련 전에는 평균이 3.40으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 인식하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.05로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’ 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타나 향후 고객에게 귀 기울이고 고객의 기호를 파악하기 위한 노력을 통해 고객맞춤서비스를 실현할 수 있을 것이다.

고객의 기대를 넘어서에 관한 교육훈련의 경우는, 교육훈련 대상자의 ‘고객의 기대치를 넘어서는 서비스 마인드의 인식변화를 위한 5가지 질문에 대해 교육훈련 전에는 평균이 3.33으로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.08로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’ 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타나 향후 고객이 원하는 서비스제공과 고객의 기대치를 만족시키기 위한 노력을 통해 공공병원의 서비스차별화를 보일 것이다.

불만고객 응대에 관한 교육훈련 결과, 교육훈련 대상자의 불만족고객의 이해와 응대요령을 위한 5가지 질문에 대해 교육훈련 전에는 평균이 3.26로 대부분의 대상자가 ‘보통’ 수준으로 응답하고 있는 반면, 교육훈련 후의 평균은 4.12로 대부분의 대상자가 ‘그렇다’ 수준으로 인식하고 있는 것으로 나타나, 향후 불만고객에 대한 긍정적 태도의 인식수준 증가와 더불어 불만고객에 대한 응대요령 및 해결책에 대한 스킬향상을 통해 공공병원의 서비스마인드를 향상시킬 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김상한(2004), 병원의 서비스품질이 고객만족과 성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.65
- 남은우역, 병원경영전략, 고려의학, 2003 p.279~280
- 남은우, 배성권, 김민호, 김운신(2006), 병원경영학, 신광출판사 p.250~252
- 백기복(2005), 조직행동연구(제3판), 창민사, p.451~452
- 안철규(2003), 호텔종사원의 교육훈련유효성이 서비스품질에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, p.50

- 이성흙(2005), 학습자만족도 확인을 위한 교육·훈련프로그램 반응평가, 교육과학사, p16~30
- 이유재(2005), 서비스마케팅(제3판), 학현사, p.182
- 임소라(2006), 서비스교육 효과에 영향을 미치는 병원 직원의 개인적 속성과 교육훈련의 요인, 경희대학교 대학원 석사학위논문, p.59~60
- 정해욱(2004), 「기업교육에서 학습 만족도와 성취도의 상관관계 연구」, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, p. 54~55
- 천정출(2005), 의료기관 고객만족서비스 교육의 사례 연구, 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, p.33

<부 록>

1. 병원별 교육대상 및 참여 현황

구 분	정 원(명)	교육대상(명)	수료 교육생	참여실적
총 계(A+B)	7,245	800	687	86%
지방의료원(A)	6,297	700	600	86%
서울	536	60	51	85%
부산	407	45	41	91%
대구	298	33	50	152%
인천	348	39	10	26%
수원	132	15	7	47%
의정부	134	15	32	213%
안성	104	12	7	58%
이천	110	12	9	75%
파주	135	15	14	93%
포천	137	15	6	40%
원주	180	20	23	115%
강릉	108	12	10	83%
속초	105	12	5	42%
영월	106	12	10	83%
삼척	121	13	-	0%
청주	251	28	24	86%
충주	136	15	14	93%
천안	108	12	7	58%
공주	129	14	14	100%
홍성	282	30	30	100%
서산	142	15	15	100%
군산	425	47	13	28%
남원	292	32	29	91%
순천	104	16	9	56%
강진	86	10	18	180%
목포	108	12	10	83%
포항	154	17	30	176%
안동	170	19	19	100%
김천	186	20	19	95%
울진	96	10	13	130%
마산	158	18	12	67%
진주	185	20	17	85%
제주	145	15	13	87%
서귀포	179	20	19	95%
적십자병원(B)	948	100	87	87%
서울	305	32	30	94%
대구	94	10	10	100%
인천	136	15	6	40%
상주	222	23	19	83%
통영	115	12	11	92%
거창	76	8	11	138%

2. 병원별·직종별 교육수로 인원

구분	계	의사	약사	간호사	간호조무사	의료기사	사무직	기술기능직	기타
총계(A+B)	687	8	9	272	27	122	151	88	10
지방의료원(A)	600	4	7	238	23	106	130	82	10
서울	51	2	-	17	1	12	16	2	1
부산	41	-	1	19	2	7	9	3	-
대구	50	-	-	11	4	10	11	14	-
인천	10	-	-	2	-	2	3	3	-
수원	7	-	-	4	-	1	2	-	-
의정부	32	1	1	11	-	3	14	2	-
안성	7	-	-	5	-	1	-	1	-
이천	9	-	-	8	-	-	1	-	-
파주	14	-	-	8	2	3	1	-	-
포천	6	-	-	4	-	-	2	-	-
원주	23	-	-	8	-	4	6	4	1
강릉	10	-	-	3	-	1	5	-	1
속초	5	-	-	1	-	2	1	1	-
영월	10	-	1	3	2	2	1	-	1
삼척	-	-	-	-	-	-	-	-	-
청주	24	-	1	12	4	3	3	1	-
충주	14	-	-	7	-	3	4	-	-
천안	7	-	-	3	-	2	1	1	-
공주	14	-	-	8	4	2	2	2	-
홍성	30	-	1	6	-	6	3	10	-
서산	15	-	-	8	-	3	2	2	-
군산	13	-	-	4	-	1	4	4	-
남원	29	-	-	10	-	9	-	7	3
순천	9	-	-	4	-	1	2	-	2
강진	18	-	-	6	-	2	7	3	-
목포	10	-	-	5	-	3	1	1	-
포항	30	1	-	16	1	2	3	7	-
안동	19	-	1	6	-	4	5	3	-
김천	19	-	-	11	1	1	3	3	-
울진	13	-	-	4	1	3	4	1	-
마산	12	-	-	6	1	3	1	-	1
진주	17	-	-	8	-	4	3	2	-
제주	13	-	1	3	-	2	5	2	-
서귀포	19	-	-	7	-	4	5	3	-
적십자병원(B)	87	4	2	34	4	16	21	6	-
서울	30	4	1	7	3	4	7	4	-
대구	10	-	-	4	-	2	3	1	-
인천	6	-	-	1	1	2	2	-	-
상주	19	-	-	9	-	3	7	-	-
통영	11	-	1	4	-	4	1	1	-
거창	11	-	-	9	-	1	1	-	-