

영상의학과 서비스 품질이 의료소비자 만족에 미치는 영향

여진동^{1*}, 박정훈²

¹서라벌대학 방사선과, ²고신대학교 대학원 보건과학과

A Study on the Effects of the Service Quality of the Radiology Department on The Medical Customer Satisfaction

Jin-Dong Yeo^{1*}, Jung-Hoon Park²

¹*Dept. of Radiological Technology, Sorabol College*

²*Dept. of Health Science, Kosin University Graduate School*

<Abstract>

The purpose of this study is to examine how much the service quality of the radiology department at the hospital is influential to customers' satisfaction and intents of reusing the department and informing it to others. For the purpose, this researcher surveyed 201 patients whom used the radiology department at the hospital. Findings of the study can be summarized as follows.

First, the surveyed patients' perceptions of the service quality of the radiology department in accordance with their demographic characteristics were investigated to find that among the subjects, women were perceiving the radiological technician as more kind than men were. Among the subjects, women were higher in customer satisfaction about the service quality of the radiology department and intents of reusing the department and informing it to others than men were. Second, out of factors of the radiology department's service quality, those who were significantly affecting customer satisfaction included waiting time for treatment at the department, kindness of the radiological technician, environment of the radiography room and facilities of the department. Third, customer satisfaction was significantly affecting the intent of reuse. Fourth, customer satisfaction was significantly influencing the intent of informing to others. In other words, the more customers are satisfied with the service quality of the radiology department, the more they are likely to inform the department to others and reuse it.

In conclusion, the sustainable growth and effective management of the medical institution requires improving the service quality of its department of radiology and thereon maximizing customer satisfaction.

Key Words : Radiological Technologists, Service Quality, Customer Satisfaction, Intention to Revisit

I. 서론

1. 연구배경

전 국민 의료보험 실시에 따라 의료서비스 비용에 대한 부담이 감소되고 국민소득의 향상으로 인한 삶의 질 요소가 변화되면서 영상의학과 의료의 수요와 이용량이 증가되었고, 양적인 확대뿐만 아니라 양질의 영상의학과 이용에 대한 욕구도 증가하고 있다[1].

2001년에 실시된 건강보험과 의약분업으로 인해 발생된 문제와 함께 민간의료보험의 도입 검토 등 의료서비스 조직이 처해있는 여러 가지 환경변화와 세계무역기구에 의한 의료시장의 개방, 대기업의 전문병원 사업진출 등으로 의료서비스 조직은 머지않아 무한경쟁시대에 접어들어 지금까지의 단일한 경영전략으로는 생존하기 힘든 상황이 전개되고 있다. 이로 인하여 병·의원을 비롯한 의료서비스 조직은 급격한 환경변화에 민감하게 대처하지 않으면 안되게 되었다[2].

의료서비스의 높은 기대수준과 의료기관의 증가에 따른 경쟁력 심화, 시설비용 증가로 인한 경제적 부담 등은 의료조직에 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있다. 이러한 경영패러다임의 하나로 고객중심의 마케팅(customer-oriented marketing)에 대한 관심이 증대되고 있다. 즉, 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 의료기관은 고객에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며 이를 통하여 고객 이탈율을 최소화하고 궁극적으로 경쟁우위를 확보할 수 있다는 것이다.

의료기관의 경영환경 변화는 의료시장의 경쟁체제로 급속한 전환을 가져오고 있으며, 의료시장에서 주도권이 공급자인 의료기관으로부터 구매자인 환자로 옮겨지면서 의료기관의 지속적인 생존과 성장을 위해서는 의료서비스 가치를 증대시키

고 양질의 서비스를 제공하여 환자만족을 최대화함으로써 의료서비스 만족이라는 필요요건이 충족되어야 할 것이다[3]. 의료서비스 품질을 평가하기 위해서는 환자가 인지하는 기능적인 질을 평가하여야 한다고 주장하였고[4], 의사가 아무리 첨단 의료기술을 이용하여 정확한 진단과 처치를 하였다 하더라도 환자가 그것을 느끼지 못하거나 다른 요인으로 불쾌감을 느꼈다면, 이는 양질의 의료서비스가 제공되었다고 볼 수 없음을 강조하면서, 의료서비스 품질은 환자들 스스로가 평가하는 기준에 가장 크게 영향을 받는다고 주장하였다[5].

또한 의료기관을 이용하면서 의료품질에 대해 만족한 환자들이 그렇지 않는 환자들에 비해 더 지속적으로 병원을 이용하려는 경향이 있고, 그 의료기관에서 만났던 특정 서비스 제공자와의 관계를 지속하면 영상의학과 검사 지시에 순응할 뿐 아니라 영상의학과 검사에도 적극적으로 참여하는 [6] 등 환자만족도가 의료분야에 중요한 영향을 미친다. 이처럼 환자만족도가 중요시되면서 어떤 요인이 환자만족도를 향상시키며, 또 병원을 재이용하려는 의도는 높은지를 파악하는 것이 필요하다.

고객만족과 재이용에 관한 연구를 살펴보면 Donabedian[7]는 고객만족이 태도에 영향을 미치고 남·여간 태도에 대한 영향은 남자보다 여자가 만족이 높고 재이용 의도에 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 또한 많은 연구에서 태도 뿐 아니라 재이용 의도에도 영향을 미친다는 것이 발견되었다. 의료서비스에 있어서도 만족한 환자가 더욱 지속적으로 의료서비스를 이용하는 경향이 있으며 특정서비스 제공자와의 관계를 지속한다고 조사되었다.

의료서비스 품질은 고객들 스스로가 평가하는 기준에 따라 다르게 나타나며, 보다 더 근본적인 의료서비스 품질 조사를 위해서는 무엇보다 환자 스스로가 인지하는 기능적인 질을 평가해야 한다고 하였다. 영상의학과 의료서비스에서 고객만족도

에 영향을 미치는 것은 영상의학과 의사의 역할도 중요하지만 영상의학과 의사 못지않게 전문적 기술과 지식, 서비스정신을 겸비한 방사선사의 역할이 매우 크며 그 중요성 또한 점차 증가하고 있다고 할 수 있다.

이처럼 환자 스스로가 인지하는 의료서비스 품질에 대한 관심이 대두되면서 최근 영상의학과 의료조직에서도 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 환자 만족에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 전략적 경영 차원에서 만족도와 재이용에 어떠한 영향을 미치는지를 구명하고자 하는 노력이 시작되고 있다.

그러므로 환자가 인지하는 영상의학과 의료서비스 품질과 고객만족도, 재이용 의사를 보다 더 근본적으로 파악하기 위해서는 영상의학과 의료서비스 공급자 측면의 방사선사 요인 또한 아주 중요한 요인으로 작용하리라 생각되므로 이에 대한 연구가 필요하다.

따라서 이 연구에서는 영상의학과 서비스에서 환자만족도, 재이용의사에 미치는 영향을 여러 가지 변수 중 영상의학과 방사선사라는 인적요인을 중심에 두고 환자가 인지하는 영상의학과 서비스 품질이 환자만족도와 재이용 의사에 미치는 영향에 대해 알아봄으로서 의료기관에서 영상의학과 환자만족을 증진을 위한 방사선사의 역할을 구명하고자하였다.

2. 연구목적

이 연구는 영상의학과에 의해 제공되는 의료서비스 품질이 고객만족도와 재이용 의사에 미치는 영향을 살펴봄을 목적으로 하며 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 병원 영상의학과에 관련된 서비스 품질과 고객만족도, 재이용 의사를 평가한다.

둘째, 방사선사의 서비스 품질과 고객만족도, 재이용 의사 상관관계를 분석한다.

셋째, 방사선사의 서비스 품질과 고객만족도, 재이용 의사에 미치는 요인을 파악한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 방법

이 연구는 2010년 2월 1일부터 2월28까지 실시하였으며, 조사대상은 부산지역 200명 이상 정형외과 전문병원 영상의학과를 방문한 환자 중에서 면담이 가능한 환자 202명을 대상으로 하였고, 의사표현이 불가능한 환자를 제외한 환자 중에서 설문조사에 응답할 수 있는 20세 이상의 환자로 제한하였다. 자료 수집은 설문지를 통하여 이루어졌으며, 조사된 자료 중 응답내용이 불충분하거나 설문에 끝까지 응답하지 않는 1명을 제외한 201명의 설문자료를 본 연구의 최종 분석에 사용되었다.

2. 연구도구

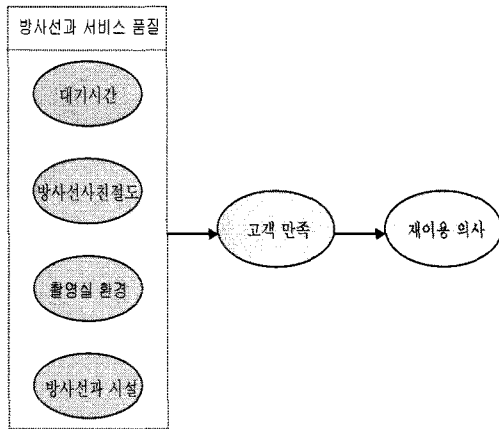
이 연구에 사용된 설문지는 영상의학과 서비스 품질에 관련된 요인을 파악할 수 있도록 문헌 고찰을 통하여 영상의학과 방사선사 서비스에 관련된 내용을 도출하고 연구의 목적과 대상자에 맞게 설문도구를 수정·보완하였다.

영상의학과 서비스품질에 대해서는 영상의학과 수속절차 및 대기시간, 방사선사 친절도, 촬영실 환경상태, 영상의학과 시설 등의 내용이 포함된 총 24문항으로 측정하였다

고객 만족도는 병원 전반적인 만족도, 영상의학과 만족도에 관한 항목으로 선정하였고 재이용 의사 및 구전 의사와의 관계 총 4문항으로 구성하였다. 사용된 전체 문항은 5점 척도(①=매우 불만이다 ⑤=매우 만족한다)로 구성하였다.

3. 연구모형

이 연구는 영상의학과 의료서비스 품질 중에서 환자가 인지하는 영상의학과 서비스 품질을 조사하여 이들이 각각 고객만족, 재이용 의사에 미치는 영향력을 알아보고 이들의 상관관계를 구명하고자 한다. 영상의학과 서비스 품질과 고객만족, 재이용 의사와의 관계를 <그림 1>과 같이 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

4. 변수의 조작적정의

1) 서비스 품질

본 연구에서의 품질적도는 서비스 구성 요인들의 종합적인 개념으로서 Babakus[4] 와 Bitner[8] 등이 택했던 전반적 서비스 품질이라는 개념에 근거해 측정하고자 한다. 이를 위해 Donabedian[7]가 제시한 의료서비스 품질차원의 바탕으로 최경욱[12], 강수원[13] 등이 제시한 의료서비스 품질요인 주에서 공통적으로 제시되고 있고, 의료서비스 특징을 가장 잘 나타내는 대기시간, 친절도, 환경 그리고 시설의 4가지 요인으로 측정하였다.

2) 고객만족

만족이란 특정구매와 관련된 선택 후 평가의 판단으로 정의할 수 있다[7].

본 연구에서는 고객만족을 측정하기 위해 Bitner[8]가 제시한 인지적 평가속성을 선택적으로 활용하여 의료서비스에 대한 전반적 만족, 의료수준에 대한 만족, 그리고 의료기기 시설에 대한 만족 정도의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3) 재이용 의사

고객의 재구매 의도는 서비스 또는 제품에 대해 재구매 가능성이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서는 재구매 의도를 측정하기 위해 강수원[13]등이 사용한 척도를 이용하여 현재 이용하는 병원을 계속 이용할 의사를 묻는 문항으로 리커트 5점 척도를 이용하여 설문기준을 매우 불만이다 1점, 불만이다 2점, 보통이다 3점, 만족한다 4점, 매우 만족한다 5점으로 분석하여 각 항목의 평균값을 제시하였다.

5. 통계분석

설문을 통해 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)[9] PC Package Program 10.0을 이용하여 분석하였다.

1) 조사대상자의 일반적 특성과 영상의학과 의료서비스 품질에 대한 성별차이를 분석 파악하기 위해 빈도분석, χ^2 검정을 실시하였다.

2) 영상의학과 의료서비스 품질에 대한 평가를 남·여 서비스만족도와 재이용의사 차이를 파악하기 위하여 t-test를 실시하였다.

3) 각 요인간 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

4) 영상의학과 의료서비스 품질이 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표 1>, <표 2>와 같다. 전체 응답자의 성별비율은 남자 91명(41.8%), 여자 110명(58.2%)으로 여자의 비율이 높게 나타났다.

<표 1> 조사 대상자의 성별 분포

성별	빈도	%
남	91	41.8
여	110	58.2
계	201	100.0

결혼여부에 대해서는 미혼은 여자가 55명(50.0%), 기혼은 남자가 62명(68.1%)으로 높게 나타

났고, 통계학적으로는 유의하였다.

연령은 남자가 30대 38명(42.7%), 여자는 20대 37명(33.6%)으로 가장 높았으며, 통계학적으로는 유의하였다. 학력은 고졸이 남자 53명(58.2%), 여자 64 (58.2%)로 가장 많았다. 직업은 남자는 회사원 54명(59.3%), 여자는 주부가 46명(41.8%)로 가장 높았으며 통계학적으로는 유의하였다<표 2>.

2. 병원 내원하는 이유

병원 내원하는 이유에 대해서는 남자는 다른 병원에서 의뢰해서가 27명(29.7%)으로 가장 높았고, 다음은 교통이 편리해서가 26명(28.6%)으로 나타났다, 여자는 교통이 편리해서가 35명(31.8%)로 가장 높았고, 다음은 다른 병원에서 의뢰가 34명(30.9%)으로 나타났으며, 통계학적으로는 유의하였 다<표 3>.

<표 2> 조사대상자의 일반적 현황

항목	구분	남	여	χ^2	p
결혼	미혼	29(31.9)	55(50.0)	6.731	.010
	기혼	62(68.1)	55(50.0)		
연령	20대	12(13.5)	37(33.6)	11.562	.009
	30대	38(42.7)	31(28.2)		
	40대	23(25.8)	26(23.6)		
	50대이상	18(18.0)	16(14.5)		
학력	고졸	53(58.2)	64(58.2)	.100	.951
	초대졸	21(23.1)	27(24.5)		
	대졸이상	17(18.7)	19(17.3)		
직업	회사원	54(59.3)	35(31.8)	49.124	.000
	상업	18(19.8)	8(7.3)		
	주부	-	46(41.8)		
	학생	19(2.9)	21(19.1)		
계		91(100.0)	110(100.0)		

<표 3> 병원 내원하는 이유

구분	단위 : 명(%)		χ^2	p
	남	여		
교통이 편리해서	26(28.6)	35(31.8)	.651	.010
전문성이 뛰어나서	11(12.1)	12(10.9)		
장비와 시설이 우수해서	9(9.9)	11(10.0)		
친지나 주위의 권유로	18(19.7)	18(16.4)		
다른 병원에서 의뢰해서	27(29.7)	34(30.9)		
계	91(100.0)	110(100.0)		

3. 영상의학과 서비스 품질에 대한 신뢰도 검증

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 구성 요소별로 Cronbach's alpha 계수를 이용하였다. Cronbach's alpha 계수의 경우는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일관성에 대한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성되는 척도에 이용하는 방법으로 해당 문항들 신뢰도를 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 alpha 계수 값이 되는데, 일반적으로 0.8이상인 것이 본 설문 도구를 이용하여 설문조사를 실시하게 되었다.

<표 4> 본 조사 설문문항 신뢰성 검증 결과

변수 명	항목 수	Cronbach's alpha
영상의학과 수속절차 및 대기시간	4	.865
방사선사 친절도 및 신뢰도	8	.897
영상의학과 촬영실의 환경상태	5	.886
영상의학과 의 시설	7	.890
재이용 의사	4	.874
병원을 내원하는 이유	6	.875
계	34	

영상의학과 수속절차 및 대기시간을 구성 하는

4개 문항의 Cronbach's alpha 계수는 .865로 나타났다. 방사선사 친절도 및 신뢰도 8개 문항의 Cronbach's alpha 계수는 .897, 촬영실의 환경상태는 5개 문항의 Cronbach's alpha 계수는 .886로 높은 내적 일치도를 보였다. 그리고 영상의학과 의 시설 7개 문항은 Cronbach's alpha 계수는 .890, 재이용 4개 문항은 Cronbach's alpha 계수는 .874이었고, 마지막으로 병원을 내원하는 이유를 구성하는 6개 문항의 내적 일치도는 .875이었다<표 4>.

4. 영상의학과 서비스 품질에 대한 평가

영상의학과 서비스 품질에 대해서는 <표 5>와 같이 조사되었다. 영상의학과 촬영수속 절차에 대해서는 남자는 평균 3.26±.71, 여자는 3.45±.71로 나타나 여자가 높게 나타났고, 촬영대기시간은 남자가 3.06±.85, 여자가 3.56±.83로 나타나 여자가 높게 나타났으며, 촬영순서에 대해서는 남자가 3.19±.80, 여자가 3.50±.84로 나타나 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.

방사선사의 친절도에 대해서는 촬영시 호명은 남자는 평균 3.03±.74, 여자는 3.36±.74, 촬영시 협조사항 및 주의설명은 남자가 평균 3.37±.68, 여자가 3.55 ±.85, 방사선사 친절도에 대해서는 남자가 평균 3.58±.65, 여자가 3.84±.74, 인사성에 대해서는 남자가 평균 3.62±.74, 여자가 3.77±.77로 나타나 성별에서는 여자가 더 높게 나타났고, 통계학적으로는 유의한 차이가 있었다.

영상의학과 촬영실 환경상태에 대해서는 남자는 3.26±.62, 여자는 3.38±.73, 촬영복(까운)청결상태는 남자는 2.89±.66, 여자는 3.18±.77로 나타나 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.

영상의학과 시설에 대해서는 촬영 대기실 분위기에 대해서는 남자가 평균 3.24±.69, 여자가 3.50±.71, 촬영실 이동거리에 대해서는 남자가 평균 2.93±.71, 여자가 3.37±.79 수준이었다.

<표 5> 영상의학과 서비스 품질

단위 : M±SD

항목	구분	남	여	t	p
영상의학과	영상의학과 촬영수속 절차	3.26±.71	3.45±.71	-1.891	.050
대기시간	영상의학과 촬영 대기시간	3.06±.85	3.56±.83	-4.178	.000
	영상의학과 촬영순서	3.19±.80	3.50±.84	-2.680	.008
방사선사	영상의학과 접수직원 친절	3.48±.72	3.72±.66	-2.397	.017
친절도	방사선 촬영시 호명	3.03±.74	3.36±.74	-3.162	.002
	협조사항 및 주의설명	3.37±.68	3.55±.85	-1.641	.002
	친절도	3.58±.65	3.84±.74	-2.564	.011
	숙련도 및 신뢰감	3.59±.70	3.77±.75	-1.740	.083
	복장 및 외모	3.34±.62	3.44±.75	-.975	.331
	인사성	3.62±.74	3.77±.77	-1.462	.045
	조리개 조절여부	3.36±.74	3.60±.80	-2.247	.026
영상의학과	촬영실 청결상태	3.26±.62	3.38±.73	-1.215	.026
촬영실	촬영실 환기상태	3.03±.74	3.34±.68	-3.114	.002
환경상태	촬영실 보조기구 청결상태	3.13±.90	3.20±.72	-.673	.502
	촬영복(가운) 청결상태	2.89±.66	3.18±.77	-2.858	.005
	탈의실 상태	2.96±.73	3.03±.71	-.700	.485
영상의학과	영상의학과 안내표시판	3.02±.89	3.10±.77	-.742	.459
시설	촬영대기실 분위기	3.24±.69	3.50±.71	-2.595	.010
	촬영실 이동거리	2.93±.71	3.37±.79	-4.102	.000
	대기실 편의시설(잡지, T.V)	2.90±.77	3.13±.79	-2.111	.036
	환자나 보호자 불편창구 운영	2.55±1.07	2.59±1.10	-.269	.788
	장애자용 편의시설	2.33±1.14	2.52±1.17	-1.152	.251

또한, 대기실 편의시설(잡지, T.V)은 남자가 평균 2.90±.77, 여자가 3.13±.79로 나타나 성별에 는 여자가 높게 나타났으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다<표 5>.

5. 영상의학과 서비스 품질의 상관관계

<표 6>과 <표 7>은 영상의학과 서비스 품질의 상관관계를 남자, 여자 환자를 각각 구분하여 분석한 결과이다

1) 남성 영상의학과 서비스 품질의 상관관계

남성 환자의 영상의학과 서비스의 품질의 주요 요인 중 만족도에 따른 상관관계를 보면, 영상의학과 대기시간, 방사선사 친절도, 영상의학과 촬영실 환경, 영상의학과 시설은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다<표 6>.

2) 여성 영상의학과 서비스 품질의 상관관계

여성 환자의 영상의학과 서비스 품질의 주요요인 중 만족도에 따른 상관관계를 보면, 영상의학과 대기시간, 방사선사 친절도, 영상의학과 촬영실 환

경, 영상의학과 시설은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다<표 7>.

6. 의료서비스 품질 만족 및 재이용 의사

전반적 병원 서비스 품질 만족은 남자가 평균 3.19±.67, 여자가 3.45±.76로 나타났고, 영상의학과 서비스 품질 만족은 남자가 평균 3.21±.67, 여자가

3.44±.78로 여자가 높게 나타나 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.

재이용 의사에 대해서는 남자가 평균 3.04±.90, 여자가 3.35±.80, 주위 사람에게 구전 의사는 남자가 평균 3.05±1.02, 여자가 3.27±.78로 나타나 남자보다 여자환자가 더 높게 나타났고, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다<표 8>.

<표 6> 남성 영상의학과 서비스 품질의 상관관계

구분	영상의학과 만족도	영상의학과 대기시간	방사선사 친절도	영상의학과 촬영실 환경
영상의학과 대기시간	.577***			
방사선사 친절도	.563***	.781***		
영상의학과 촬영실 환경	.582***	.636***	.631***	
영상의학과 시설	.622***	.606***	.574***	.647***

*: p<.05, **: p<.01, ***: p<.001

<표 7> 여성 영상의학과 서비스의 품질의 상관관계

구분	영상의학과 만족도	영상의학과 대기시간	방사선사 친절도	영상의학과 촬영실 환경
영상의학과 대기시간	.446***			
방사선사 친절도	.457***	.696***		
영상의학과 촬영실 환경	.384***	.698***	.703***	
영상의학과 시설	.467***	.667***	.656***	.726***

<표 8> 의료서비스 품질 만족 및 재이용 의사

구분	단위 : M±SD			
	남	여	t	p
전반적 병원 서비스품질 만족	3.19±.67	3.45±.76	8.070	.005
영상의학과 서비스품질 만족	3.21±.67	3.44±.78	4.798	.030
재이용 의사	3.04±.90	3.35±.80	.434	.050
구전 의사	3.05±1.02	3.27±.78	2.472	.017

V. 고 찰

국가 경제의 성장과 국민의 소득수준이 향상함에 따라 의료서비스에 대한 소비자의 수준도 향상되어 의료소비자가 고급화되면서 의료공급체계가 공급자에서 소비자 중심으로 바뀌었다[10]. 또한 전 국민 의료보험의 실시로 병원간의 경쟁이 치열해지면서 소비자 유치를 위해 환자만족도, 재이용 의사에 영향을 미치는 변수들에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있다[11].

이 연구는 영상의학과 의 의료서비스 품질이 전반적인 의료소비자 만족도에 미치는 영향을 분석하고 또 그들의 상관관계를 검증하기 위하여 자기 기입식 설문지를 토대로 한 모델로 이루어졌다.

병원 영상의학과를 내원하는 환자 중 방사선사에 의한 의료서비스를 모두 받은 만 20세 이상의 환자를 대상으로 하였으며, 총 201명이 이 연구의 최종분석 자료에 이용되었다. 이는 모집단 전체의 영상의학과 서비스 품질을 측정하고 평가하기 위한 것이다.

설문에 응답한 사람들에 대한 인구사회학적 특성은 남자 91명(41.8%), 여자110(58.2%)으로 여자의 비율이 높게 나타났다. 병원 내원하는 이유에 대해서는 남자는 다른 병원에서 의뢰해서가 27명(29.7%)으로 가장 높았고, 여자는 교통이 편리해서가 35명(31.8%)로 나타났으며, 이는 남은우 등[11]의 K대학병원 환자의 병원선택 동기 분석결과에서 밝힌 의료장비 및 시설이 우수해서 오는 차이를 보였다.

대상 병원이 전문병원인 만큼 전통과 훌륭한 의료진으로 구성되어 있어 진료수준 면에서도 평가가 좋은 것으로 보아야 할 것이다.

신뢰도 검증을 위해 일반적으로 많이 사용되는 Cronbach's alpha 값으로 신뢰도 계수를 구하여 측정변수의 설문문항이 동질적인 요소로 구성되어

있는지 조사하였다. 신뢰도 계수가 높으면 동질적인 요소로 인정되어 내적 일치도도 높다고 볼 수 있다. 방사선사 의료서비스 질의 신뢰도는 모두 0.8 이상으로 일반적 기준이 되는 0.8보다 모두 높게 관찰돼 높은 내적 일치도를 보여주었고, 전반적인 영상의학과 질에서도 모두 0.8이상으로 나타났다. 재이용 의사, 고객만족도, 내원하는 이유에서도 신뢰도 계수가 모두 0.8이상으로 관찰돼 측정변수의 설문문항이 동질적인 요소로 구성되어 있는 것으로 검증되었다.

영상의학과 촬영수속 절차에 대해서는 남자는 평균 3.26±.71, 여자는 3.45±.71로 나타나 여자가 높게 나타났고, 촬영대기시간은 남자가 3.06±.85, 여자가 3.56±.83로 나타나 여자가 높게 나타났으며, 이는 장비의 운영 효율을 높이고 과감한 투자를 통해서 장비의 증설이 요구되며 대기시간을 짧게 하기 위한 방안이 강구되어야 한다.

촬영순서에 대해서는 남자가 3.19±.80, 여자가 3.50±.84로 나타났는데, 촬영순서에 대해서는 정확하게 지켜져야 한다. 다만 중환자나 응급환자가 왔을 경우에는 접수순서에 구애받지 말고 우선적으로 하는 임기응변이 필요한데, 그런 경우에는 반드시 기다리고 있는 다른 환자에게 사정을 설명하며 양해를 얻는 것이 바람직하다

방사선사의 친절도에 대해서는 촬영시 호명은 남자는 평균 3.03±.74, 여자는 3.36±.74로 나타났는데 이는 환자를 호명 시에는 항상 부드러운 말로 하고 명령적인 말투나 너무 큰소리는 삼가 해야하고 전문용어를 사용하는 것은 피해야 할 것이다.

촬영시 협조사항 및 주의설명은 남자가 평균 3.37±.68, 여자가 3.55±.85로 나타났는데 이는 검사를 시작하기 전에는 설명을 확인하고 검사요령을 설명하여 환자 스스로 검사에 적극 협조할 수 있도록 해야 할 것이다.

방사선사 친절도에 대해서는 남자가 평균 3.58±.65, 여자가 3.84±.74로 나타나 성별 간에는

여자가 더 높게 나타났고, 이는 양질의 영상의학과 진료를 위해서는 무엇보다도 이용자와 방사선사의 신뢰가 중요하며 모든 환자에게 동일한 태도로 대할 것이며 특정한 환자에 대해서만 친절을 베푸는 것은 좋지 못하다.

촬영실 환경상태에 대해서는 남자는 3.26 ± 0.62 , 여자는 3.38 ± 0.73 로 나타났는데, 이는 병원이 단순히 환자를 수용하고 진료하는 곳이라는 개념을 떠나 이용자가 신체적, 정신적으로 안정된 분위기를 느낄 수 있는 환경의 조성과 적절한 분위기 조성 등 항상 쾌적하고 청결한 병원이 될 수 있도록 철저한 관리가 요구된다.

촬영복(까운) 청결상태는 남자는 2.89 ± 0.66 , 여자는 3.18 ± 0.77 로 여자가 높게 나타났는데 이는 촬영복의 청결에 대하여 민감하기 때문이라 할 수 있다.

영상의학과 시설에 대해서는 촬영 대기실 분위기에 대해서는 남자가 평균 3.24 ± 0.69 , 여자가 3.50 ± 0.71 , 대기실 편의시설(잡지, T.V)은 남자가 평균 2.90 ± 0.77 , 여자가 3.13 ± 0.79 로 나타났는데, 이는 최경옥[12]의 연구와 비슷하게 나타났는데, 대기실에서는 촬영에 임하는 주의사항을 알기 쉽게 제시하고 환자의 연령과 성별에 따라 신문이나 잡지 등 읽을 것을 배치하고 꽃, 분재, 장식물 등 조용한 음악이 흐르도록 하는 등의 효과를 도모하면 좋을 것이다.

영상의학과 서비스 품질에 영향을 미치는 요인별 회귀분석을 위하여 영상의학과 대기시간, 방사선사 친절도, 영상의학과 촬영실 환경상태, 영상의학과 시설을 독립변수로 하고 재이용을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 분석결과 F분포를 통해 고려할 때 이 회귀방정식의 유의도 수준은 모두 유의한 것으로 나타났고, R^2 값은 남자의 경우 52%, 여자는 59%로 조사되었다. 재이용 의사에 영향을 미치는 요인 중에서 남자는 영상의학과 대기시간, 영상의학과 시설은 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났고, 여자는 방사선사의 친절도, 영상의학과 시설이 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

전반적 병원서비스 품질 만족은 3.19 ± 0.67 , 여자가 3.45 ± 0.76 , 영상의학과 서비스 품질 만족은 남자가 평균 3.21 ± 0.67 , 여자가 3.44 ± 0.78 로 여자가 높게 나타났고, 재이용 의사에 대해서는 남자가 평균 3.04 ± 0.90 , 여자가 3.35 ± 0.80 , 주위사람에게 구전 의사는 남자가 평균 3.05 ± 1.02 , 여자가 3.27 ± 0.78 로 남자보다 여자환자가 더 높게 나타났는데, 이는 서비스 품질에 따라서 재이용 의사의 차이는 의료서비스 품질 수준이 높으면 높을수록 재이용 의사가 높아지는데 이는 서비스 품질에 대한 소비자의 평가가 좋거나 나쁨에 따라 재이용 가능성에 영향을 미칠 가능성이 크다는 것을 의미한다.

고객만족도와 재이용 의사와의 차이는 고객 만족이 높을수록 재이용 의사가 높다는 강수원[13] 그리고 김기일[14]의 연구에서도 같은 결과였다. 따라서 의료기관에서는 고객만족을 통한 재이용 획득에 각별히 신경을 써야 할 것이다.

본 연구는 영상의학과 이용자에게 나은 양질의 서비스 제공을 위하여 조금이라도 보탬이 될 목적으로 시도하였지만 대상병원을 2차 전문병원을 선택하였고, 이 연구를 일반화 시키는 데는 다소 미흡한 감이 없지 않다고 하겠으나 앞으로 연구의 기회가 있다면 병원 규모에 따라서 많은 병원을 조사하는 것이 연구의 타당성을 높일 수 있을 것이다.

추후의 연구에서는 의료기관별 방사선사의 전반적인 업무에 대한 폭넓은 평가가 이루어져 영상의학과 의료서비스의 품질 개선과 효율적인 병원경영에 유병원경자료로 이용될 수 있기를 바라며, 그 역할의 중요성과 그에 따른 인식의 변화를 통하여 전문방사선사로서의 위상확립에 초석이 되길 바란다.

VI. 결론

이 연구는 병원 영상의학과에서 환자가 인지하는 방사선사사의 서비스 질이 전반적인 영상의학과 서비스 품질과 의료소비자 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 실시되었다. 2010년 2월 1일부터 2010년 2월 28일에 걸쳐 부산지역 200명 이상 정형외과 전문병원 영상의학과를 방문 환자 중 201명을 대상으로 하였다.

이에 대한 주요 연구결과는 다음과 같다

1. 영상의학과 촬영수속 절차에 대해서는 남자는 평균 $3.26 \pm .71$, 여자는 $3.45 \pm .71$ 로 나타나 여자가 높게 나타났고, 촬영대기시간은 남자가 $3.06 \pm .85$, 여자가 $3.56 \pm .83$ 로 나타나 여자가 높게 나타났으며, 성별간 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.
2. 방사선사의 친절도에 대해서는 남자가 평균 $3.58 \pm .65$, 여자가 $3.84 \pm .74$ 로 나타나 성별간 여자가 더 높게 나타났고, 통계학적으로는 유의한 차이가 있었다.
3. 영상의학과 환경상태에 대해서는 남자는 $3.26 \pm .62$, 여자는 $3.38 \pm .73$ 로 나타나 성별간 여자가 더 높게 나타났고, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.
4. 영상의학과 시설에 대해서는 남자가 평균 $3.24 \pm .69$, 여자가 $3.50 \pm .71$ 로 나타나 성별에는 여자가 높게 나타났으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.
5. 영상의학과 서비스의 품질의 주요요인 중 만족도에 따른 상관관계를 보면, 영상의학과 대기시간, 방사선사 친절도, 영상의학과 촬영실 환경, 영상의학과 시설은 상관관계를 가지는 것으로 나타났고, 성별간 여자가 높게 나타났으며, 통계학적으로 유의한 상관관계를 보인다.
6. 영상의학과 서비스 품질 만족은 남자가 평균

$3.21 \pm .67$, 여자가 $3.44 \pm .78$, 재이용 의사에 대해서는 남자가 평균 $3.04 \pm .90$, 여자가 $3.35 \pm .80$ 로 성별간 여자가 더 높게 나타났고, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다.

따라서 방사선사는 환자에게 촬영에 대하여 충분히 설명을 해야 하고 고객의 요구에 관심을 갖고 대처하는 방사선사의 능력과 신뢰감을 배양하는 한편 고객이 이용할 수 있는 편의시설, 쾌적한 환경조성의 확보가 필요하다고 하겠다.

이상의 연구 결과 영상의학과 서비스품질 개선과 그에 따른 고객 만족이 극대화되어야 하며 이는 방사선사의 서비스 품질을 향상시킴으로써 충족될 수 있다. 나아가 이러한 요인과 서비스 가치가 함께 고려될 때 환자의 재이용률은 높아지고 더불어 의료기관의 전반적인 경쟁력은 증진 될 것이다.

참 고 문 헌

1. 여진동(1997), 진단방사선과 의료서비스 개선방안, 대한방사선사협회지, Vol.25(1);365-376.
2. 노진옥(2002), 의료서비스 가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증 연구, 경성대학교 대학원 박사학위논문, pp.4-11.
3. Marchack, B. W(1990), "Targeting excellence in today's marketplace", Journal of the California Dental Association, Vol.12(6);433-436.
4. Babakus, E, Mangold WG(1991), "Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: : An Empirical investigation", Health Serv Res, Vol.26(6);767-786.
5. Georgette, M., B. Zifko, and F. K. Robert(1997), "Managing perception of hospital quality", Marketing Health Services Spring, Vol.12;28-35.
6. 김재열, 황복주(2001), 병원 의료의적서비스와 고객만족, 병원이미지와와의 관계, Vol.2(2);3-34.

7. Donabedian(1980), "Exploration in quality assessment monitoring, The definition of quality and approaches to its assessment", Ann Arbor MI, Health administration press, Vol.10;11-21.
8. Bitner, M. J.(1990), "Evaluating Service Encounters : The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses", Journal of Marketing, Vol.54;69-82.
9. 서의훈(2002), SPSS 10.0을 한글판을 이용한 SPSS 통계분석, 자유아카데미, pp.153-185.
10. 김재창(2002), 치과병 의원 의료서비스의 소비자 만족도 소비자 행동에 관한 연구, 강릉대학교 대학원 석사학위논문, pp.4-21.
11. 남은우, 박창식, 안희도(1991), K대학병원 환자의 선택동기 분석, 고신대학교 보건과학연구소보, Vol.12(1);1-17.
12. 최경옥(1991), 종합병원 입원환자의 서비스 만족도에 관한연구 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문, pp.6-27.
13. 강수원(1995), 의료서비스 질이 소비자만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 한남대학교 대학원 박사학위논문, pp.4-31.
14. 김기일(1999), 서비스접점에서 재구매 의도와 구전효과에 미치는 영향요인, 영남대학교 대학원 박사학위논문, pp.12-19.

접수일자 4월 12일

심사일자 6월 14일

게재확정일자 6월 19일