

중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

지경자

영남이공대학교 보건과학계열

<Abstract>

A Study on Medical Service Quality affecting percieved value, Satisfaction and Intention of Revisit in Middle Hospitals

Kyung-Ja Ji

Yeungnam college of science & Technology Division of Health & Science

This study aims to analyze the effect of quality of health care on perceived value, patient satisfaction and revisit intention. Especially, it was focused on outdoor environment, indoor environment, admission procedure, hospital image, service quality of physicians·nurses·medical technicians·medical staff that patients perceived. Inpatients and outpatients were selected from three hospital in D city Questionnaire survey was employed to collect data from the subjects.

For inpatients, indoor environment, admission procedure, hospital image and service quality of physicians have an effect on perceived value. Admission procedure, hospital image and service quality of physicians·nurses·medical technicians has an effect on the patient satisfaction. Hospital image and service quality of physicians·nurses·medical technicians have an effect on

* 투고일자 : 2013년 8월 20일, 수정일자 : 2013년 10월 21일, 게재확정일자 : 2013년 11월 20일
‡ 교신저자 : 지경자, 영남이공대학교 보건과학계열, 전화 : 010-6508-4935 , Email : kjchi69@nate.com

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

revisit intention. Perceived value have an effect on the patient satisfaction. Perceived value have an effect on revisit intention. Patient satisfaction have an effect on revisit intention.

For outpatients, Admission procedure, hospital image and service quality of physicians·medical technicians have an effect on perceived value. Indoor environment, hospital image and service quality of physicians·medical technicians·medical staff has an effect on the patient satisfaction. Indoor environment, hospital image and service quality of physicians·medical technicians have an effect on revisit intention. Perceived value have an effect on the patient satisfaction. Perceived value have an effect on revisit intention. Patient satisfaction have an effect on revisit intention.

They should evaluate customer satisfaction on their services and analyze various factors that affect on it to improve middle hospitals.

Key words : Quality of Medical Services, Perceived value, Patient satisfaction, Revisit intention

I. 서 론

최근 우리나라 의료 환경은 대기업의 병원산업 진출, 대형병원의 신·증설, 세계무역 기구에 의한 의료시장개방으로 인한 해외병원의 국내 진입, 정부의 강한 규제정책 등으로 무한경쟁시대로 접어들어 이제까지의 안일한 경영전략으로는 생존하기 힘든 상황이 전개되고 있다. 의료기관의 대형화 추세가 진행되는 가운데 몇몇 대형병원의 시장지배력이 점점 커지는 반면, 중소병원의 경우 환자누수 현상, 병원 간 심화된 경쟁, 의료진 확보의 문제 등으로 인한 경영난이 심각한 수준이다. 또한 평균수명 연장으로 인한 고령화 사회와 질병 구조변화에 따른 의료수요의 다양화 같은 구조적인 요인에 크게 영향을 받으며 의료서비스 조직의 환경변화가 요구되고 있다. 또한 경제 성장과 함께 국민의 소득 수준이 높아지면서 국민들의 보건 의료에 대한 관심증대와 소비자 주권이 확대 되고 있으며 특히 국민소득 수준의 향상은 건강이나 웰빙에 대한 관심증대로 이어져 점점 더 다양화된 의료서비스를 원하고 있으며, 기대수준 또한 크게 높아지고 있다(김병진, 2010). 서비스를 제공하는 병원에서는 환자가 기대하는 이상의 의료서비스를 제공하도록 노력해야 하는 것이다. 병원에서 제공하는 서비스에 환자가 만족하지 못

할 경우, 환자는 그 병원을 외면하게 되고 이용을 중지하거나 이탈할 수 있기 때문에, 이는 병원의 경영성과에 심각한 영향을 주게 될 것이다. 의료서비스 질은 병원이 당면하고 있는 병원경영의 문제와 함께 고려되어야 할 중요한 사안이 아닐 수 없다. 고객만족 향상을 통해 재이용의도를 높이려는 노력은 의료기관의 핵심적인 경영전략이 될 수 있을 것이다. 의료소비자들의 기대수준에 부합하고 무한경쟁에서 우위를 차지하기 위해 많은 병원들이 “의료서비스품질”의 중요성을 인식하고 환자에 대한 직원 친절교육 강화, 대기시간 단축, 이용자 편의시설 확대, 의료의 질 관리 전담부서 설치 등 환자 중심으로의 운영과 보다 과학적이고 체계적인 활동을 통해 의료서비스품질 개선을 위해 노력하고 있다. 이러한 노력은 병원들이 신규고객 유치 및 기존고객 유지를 위한 성공요소가 되고 있지만 여전히 의료소비자들의 기대수준에 미치지 못하고 있는 실정이며, 의료소비자들은 병원을 선택할 때에도 한 가지 요인만을 고려하지 않고, 점차 의료 외적인 다양한 요인을 고려한 의료서비스를 요구하기 때문에 의료서비스품질에 관한 많은 논의가 지속적으로 필요한 실정이다. 의료서비스 품질에 대한 고객만족은 환자의 기대와 요구에 맞는 맞춤형서비스가 제공될 때 더욱 높아질 것이며 환자의 이탈은 감소되고 재이용은 증가할 것으로 기대된다.

본 연구는 중소병원을 대상으로 환자를 입원환자와 외래환자를 구분하여 각 환자유형별로 의료소비자가 느끼는 의료서비스 품질의 어떤 요인들이 서비스 가치, 고객만족 및 재이용 의도에 영향을 미치는지를 분석함으로써 중소병원이 변화하는 의료 환경에 능동적으로 대처하고 경쟁력을 향상시키기 위한 유용한 자료를 제공하고 이에 대한 바람직한 방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 의료서비스 품질

의료서비스 분야는 일반서비스와는 달리 고도로 전문화되고 과학화된 서비스의 특징을 가지고 있기 때문에 의료서비스 품질에 대한 개념과 정의는 매우 다양하고 추상적이다. 따라서 의료서비스 품질을 보다 구체적으로 파악하고 이를 계량적으로 측정하기 위해서는 무엇보다도 의료서비스 품질을 구성하고 있는 요인에 대한 접근이 먼저 이루어져야 한다(노진옥, 2002). Georgette 등(1997)은 의료서비스 품질의 구성차원을 의사, 간호사, 지원부서, 병원의 구조적인 면, 진료결과의 5개 차원으로 구성하였다. 문기태 등(2000)은 외래환자가 인지하는 의료서비스 질의 구성차원을 분석한 결과 진료수준과 의사, 비의사 진료, 이용절차, 시설, 청결 등 5가지 차원으로 구분하였다. 또한 박

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

중오와 황용철(2007)은 의료기관 지원, 외부 의료환경, 의료지식, 서비스 개발, 서비스 정책 등 5가지로 구성하였으며, 노진옥(2002)은 유형성, 신뢰성, 반응성의 3개 차원으로 의료서비스 품질 구성요인을 나타냈다. 선행 연구에서 의료서비스품질은 다양한 차원의 구성개념을 가지고 있으며 환자가 인지하는 의료서비스 품질은 주관적이기 때문에 이를 구성하는 차원 역시 다양하게 인식하고 있다. 즉 의료서비스 품질의 구성차원은 의료서비스 품질을 어떻게 개념화하느냐에 따라 매우 다양하게 정의될 수 있으며 특히 환자가 인지하는 의료서비스품질의 구성차원은 사회구조, 문화적 요인뿐만 아니라 환자 개인의 가치수준의 영향을 받는다(문기태 등, 2000).

2. 서비스 가치

Gooding(1995)은 보건의료서비스 가치를 측정하기 위하여 가치를 환자가 인지하는 의료서비스품질과 그 서비스를 얻기 위한 희생간의 차이로 개념화하였다. Ettinger(1998)는 의료서비스에 있어서의 서비스 가치를 환자가 제공받은 의료서비스에 대한 편익과 의료서비스를 받기 위해 지불한 금전적·비금전적 비용 간의 상쇄(trade-off) 효과로 정의하였다. Zeithaml(1988)은 소비자들이 인지하는 제품 품질은 가치에 영향을 미치고 가치는 서비스성파에 영향을 미친다고 하였다. 점차 서비스 가치에 대한 중요성이 대두되기 시작하면서, 서비스 가치와 서비스 품질, 구매 의도와 관련된 연구들이 나오고 있다(노진옥, 2001, 박종오; 황용철, 2007, Zeithaml, 1988).

3. 고객만족

Kotler와 Keller(2006)는 의료서비스에 대한 고객 만족을 환자가 의료서비스를 제공받은 후 제공받은 의료서비스에 대해 좋고 싫음의 정도를 반영하는 태도라고 정의하였다. 의료서비스에 대한 많은 연구들이 서비스 품질과 서비스 만족은 모두 고객을 만족시킨다는 점에서 혼동 돼서 사용되고 있는 경향이 있는데, Zeithaml과 Bitner(1996)는 서비스 품질과 고객 만족에 대해 명확하게 구분하고 있다. 즉 서비스 품질의 지각은 실제 경험이 없어도 있을 수 있으나, 고객 만족은 실제 경험을 통해 이루어진다는 것이다. 서비스 품질과 구분하여 고객만족은 의료기관에서 받은 서비스에 대한 전반적인 만족도로 측정할 수 있다. Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 질은 고객만족의 선행요소가 됨과 동시에 고객만족은 다시 재이용에 영향을 미친다고 하였다. Woodside등(1989)은 환자가 인지하는 의료서비스품질이 환자만족도로 영향을 미치고 이것이 다시 구매의도로 이어지는 과정을 실증적으로 검증해보았으로써 만족이 서비스품질과 재이용 의도와의 관계에서 매개 작용을 하고 있음을 보여주었다.

4. 재이용 의도

경쟁적인 시장구조에서 고객이 만족하였다 하더라도 재방문하지 않는다면 경쟁 병원에 고객을 빼앗기는 것은 시간문제이다. 또한 새로운 고객을 획득하기 위해서는 많은 추가적인 비용이 발생하지만, 기존 고객을 유지하는 비용은 상대적으로 저렴하므로 고객의 충성도에 대한 중요성이 증대되고 있다. 김미녀(2009)는 의료서비스 질이 만족에 영향을 미치고 이것이 다시 재이용 의도에 영향을 미치는 모형을 제시하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

D지역에 소재하는 100여 병상 규모의 3개 중소병원의 환자를 대상으로 연구의 목적과 취지를 듣고 설문에 동의한 입원 및 외래환자를 조사하였다. 입원은 병실에 있는 입원환자를 대상으로 하였고 외래는 외래진료 대기실에서 기다리고 있는 외래환자를 대상으로 하였다. 조사내용과 방법에 대한 교육을 받은 조사원들(K대학 보건학을 전공하는 재학생 6명)이 직접 설문지를 배부하였으며, 자기기입 방식을 원칙으로 하되 몸이 불편한 환자들은 조사원들의 면접법으로 실시하였다.

20명을 대상으로 예비조사를 실시한 후, 2009년 7월8일 ~ 2009년 8월31일까지 1,000부를 배포하여 응답이 불성실하거나 일관성이 없다고 판단되는 설문지를 제외하고 950부를 통계분석자료로 이용하였다.

2. 측정도구

본 연구에서 설정된 연구모형을 검증하기 위한 조사방법으로는 기술조사 중 횡단조사에 의한 표본조사를 실시하였다. 설문지 구성 및 내용은 크게 13개 부분으로 이루어져 있다. 서비스 품질을 구체적으로 살펴보면, 실외환경에 관한 5개 문항, 실내환경에 관한 8개 문항, 이용절차에 관한 6개 문항, 병원이미지에 관한 3개 문항, 인적서비스품질에 관련하여 의사·간호사·의료기사·행정직원으로 구분하여 각각 4개 문항, 서비스 가치에 관한 3개 문항, 고객만족에 관한 4개 문항, 재이용 의도에 관한 3개 문항으로 구성하였다. 그리고 일반적 특성 8개 문항, 진료관련 특성 6개 문항으로 구성하였다. 이와 같이 구성된 설문지는 일반적 특성, 진료관련 특성 변수를 제외한 모든 항목에 대한 평가척도로 Likert의 5점 척도(1점 '전혀 그렇지 않다', 5점 '매우 그렇다')를 사용하였다.

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

1) 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에서 사용된 변수들의 조작적 정의를 제시하면 다음과 같다.

(1) 의료서비스 품질

서비스는 유형재와 달리 품질을 측정할 수 있는 객관적인 단서가 명확하게 제시되지 않는 경우가 많아 소비자가 지각하는 품질로 평가된다(Zeithaml, 1988). 본 연구에서 의료서비스의 품질은 Woodside, Frey, Daly(1989)의 연구에서 정의한 소비자의 기대 수준(expectation)과 실제성과(performance)간의 차이로 정의하였다. 실외환경, 실내환경, 이용절차, 병원이미지, 인적서비스품질로 나누었으며, 인적서비스 품질은 다시 의사, 간호사, 의료기사, 행정직원의 서비스 품질로 구분하여 측정하였다.

(2) 서비스 가치

서비스 가치란 ‘고객이 지불한 가격에 대하여 획득하는 지각된 서비스품질의 상쇄효과’로 정의하였다(Zeithaml, 1996, Cronin 등, 1997). 즉, 의료서비스 가치는 ‘의료서비스에 있어서 환자가 의료서비스를 받기 위해 지불한다고 생각하는 돈, 시간, 노력 등의 비용에 대한 대가로 환자가 얻는다고 느끼는 서비스 효용가치에 대한 전반적인 지각적 평가’라고 정의할 수 있다(박정오·황용철, 2007).

(3) 고객만족

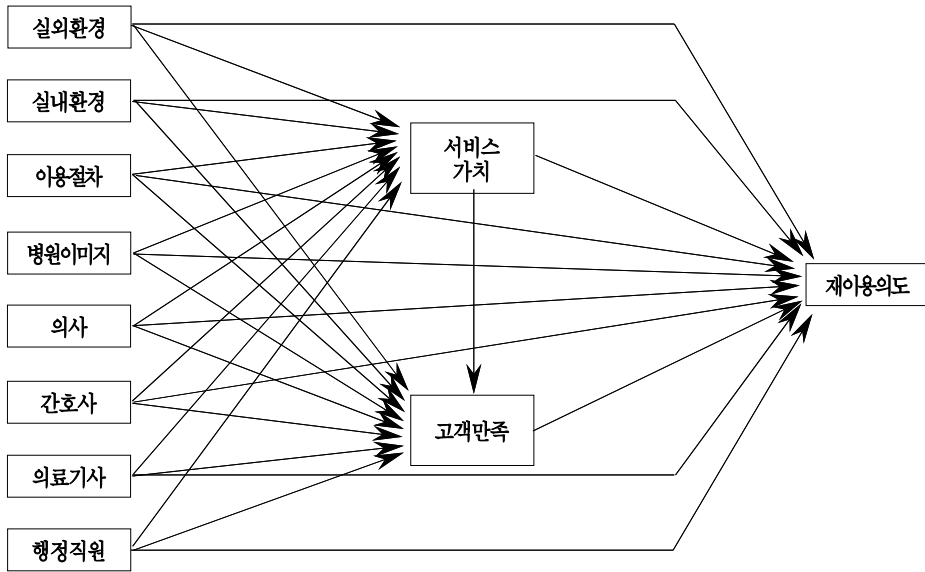
만족은 서비스 이용에 대한 고객의 최종적인 서비스에 대한 전반적인 평가로서 주고 받는 서비스 제공행동의 결과이며 동시에 향후 행동의 기초가 된다(신현희·김현정·이진우, 2008). 따라서 고객만족에 대한 정의는 Cronin and Taylor(1992)의 선행연구를 참고하여 ‘의료서비스의 이용에 따라 지각하는 전반적인 서비스에 대하여 판단하는 평가’로 정의하였다.

(4) 재이용 의도

재이용 의도는 의료서비스에 대하여 재구매 가능성이 있거나 계속 이용할 가능성이 높은 것을 의미한다(노진욱, 2002). Zeithaml과 Bether(1996)의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 환자들이 해당 병원에 지속적으로 이용하고자 하면서 주변인들에게 긍정적으로 소개하려고 하는 정도를 측정하고자 한다.

3. 연구모형 및 가설설정

선행연구(노은경과 오숙희, 2008; Lee와 Yom, 2007)의 결과를 토대로 의료서비스 품질이 서비스 가치와 고객만족에 미치는 영향과 이러한 요인들이 재이용 의도에 미치는 영향을 규명하고자 연구 모형<그림 1>을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

4. 분석방법

설문지를 통해 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Windows 17.0K를 이용하였으며, 구체적인 실증분석방법은 다음과 같다.

첫째, 각 문항에 대한 신뢰도 검사를 실시하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 확인적 요인분석을 실시하고 변수들간의 신뢰도를 측정하기 위하여 Cronbach's α 계수를 사용하였다.

둘째, 조사대상자의 일반적 특성, 진료관련 특성은 빈도분석과 기술통계를 이용하였다.

셋째, 요인분석 후 각 요인간의 상관분석을 실시하였으며, 회귀분석을 통하여 서비스 가치, 만족도, 재이용 의도에 미치는 영향을 살펴보았다.

IV. 연구결과

1. 측정항목의 신뢰성 및 타당성 검증

1) 신뢰성검증

측정항목의 내적 일관성의 산출계수인 크론바하 알파(Cronbach's alpha)가 모두 0.68이상으로, 내적 신뢰도에 아무문제가 없음을 보여준다<표 1>.

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

<표 1> 측정도구의 구성 및 신뢰도

변수 및 내용	문항수	척도	Cronbach' α	입원	외래
일반적 특성 성별, 연령, 결혼상태, 직업, 학력, 가계월소득, 교통수단, 소요시간	8				
환자 특성 초재진구분, 질환종류, 입원일수, 병원이용횟수, 방문동기, 차후병원선택요인	6				
실외 환경	5	5	0.762	0.681	0.779
실내 환경	8	5	0.885	0.873	0.898
이용절차	6	5	0.887	0.890	0.886
병원이미지	3	5	0.819	0.803	0.839
인적서비스 품질					
의사	4		0.886	0.890	0.878
간호사	4	5	0.909	0.903	0.903
의료기사	4		0.917	0.925	0.914
행정직원	4		0.916	0.929	0.917
서비스 가치	3	5	0.884	0.890	0.887
고객만족	4	5	0.879	0.873	0.867
재이용 의도	3	5	0.839	0.858	0.827

2) 타당성검증

구성개념 타당성은 확인적 요인분석으로 1 요인 주성분 분석을 실시한 결과 요인 적 재치가 모두 0.5이상인 것으로 나타나 구성개념 타당성이 인정되었다<표 2>.

<표 2> 측정도구에 대한 구성타당성 분석

순 번	내 용	구 분	
		입원	외래
실외환경	1. 대중교통이 편리한 곳에 위치해 있다.	0.620	0.679
	2. 주차시설 이용이 편리하다.	0.643	0.670
	3. 내가 사는 지역에서 가까운 거리에 위치해 있다.	0.637	0.688
	4. 전반적으로 찾아오기 편리하다.	0.756	0.792
	5. 주위시설이 편리하게 잘 갖추어져 있다.	0.644	0.770
실내환경	1. 편의시설(편의점, 현금인출기, 보호자식당 등)은 편리하다.	0.577	0.513
	2. 실내 온도는 적절하다.	0.764	0.811
	3. 실내 공기는 쾌적하다.	0.821	0.877
	4. 실내 조명은 적절하다.	0.871	0.867
	5. 병원 내부는 청결하고 쾌적하다.	0.829	0.814
	6. 실내에서는 주위 소음으로부터 방해 받지 않는다.	0.639	0.750
	7. 안내표지판은 식별이 용이하다.	0.734	0.706
	8. 내부시설(진료실, 검사실, 대기실, 엘리베이터등)은 이용하기에 편리하다.	0.672	0.672

병원경영학회지 제 18 권 제 4 호

순 번	내 용	구 분	
		입원	외래
이 예예제 차	1. 접수 및 입·퇴원 수속 등은 간편하다.	0.841	0.761
	2. 진료절차는 이용에 편리하다.	0.782	0.799
	3. 진료대기시간은 적절하다	0.722	0.680
	4. 진찰시간은 적절하다.	0.807	0.788
	5. 검사, 촬영 등의 절차는 편리하다.	0.851	0.793
	6. 예정된 진료 및 검사일정은 잘 진행되었다.	0.759	0.697
병 원 이 미 지	1. 최신 의료장비를 갖추고 의료서비스제공이 혁신적이다.	0.829	0.808
	2. 지역에서 우수한 평판을 가지고 있다.	0.848	0.885
	3. 환자들에게 친근한 인상을 준다.	0.859	0.905
의 사	1. 담당의사는 귀하를 존중하고 예의를 지켜 응대해준다.	0.909	0.855
	2. 담당의사는 진료 분야에 실력 있어 보인다.	0.899	0.860
	3. 담당의사는 증상, 진단결과, 치료과정 등에 대하여 충분히 설명해 주었다.	0.906	0.880
	4. 담당의사는 불평이나 문제가 발생하면 신속하게 해결해 준다.	0.843	0.819
간 호 사	1. 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 지켜 응대해준다.	0.886	0.860
	2. 간호사는 간호업무에 능숙하다.	0.900	0.907
	3. 간호사는 간호행위(주사, 투약 등) 및 설명을 잘 해준다.	0.886	0.883
	4. 간호사는 불평이나 문제가 발생하면 신속하게 해결해 준다.	0.875	0.872
의 료 기 사	1. 의료기사는 귀하를 존중하고 예의를 지켜 응대해준다.	0.916	0.872
	2. 의료기사는 업무에 능숙하다.	0.895	0.917
	3. 의료기사는 검사 전·후 설명을 충분히 잘 해준다.	0.917	0.902
	4. 의료기사는 불평이나 문제에 대해 신속히 해결해 준다.	0.916	0.878
행 정 직 원	1. 행정직원은 귀하를 존중하고 예의를 지켜 응대해준다.	0.898	0.884
	2. 행정직원은 업무에 능숙하다.	0.929	0.905
	3. 행정직원은 전문지식이 풍부하다.	0.922	0.886
	4. 행정직원은 귀하의 요구가 반영되도록 노력하는 것 같다.	0.918	0.898
서 비 스 가 치	1. 내가 투자한 비용(돈, 시간, 노력)에 비해 치료효과가 좋은 것 같다.	0.867	0.896
	2. 다른 병원에 비해 이 병원의 비용(돈, 시간, 노력)은 적절하다.	0.910	0.910
	3. 내가 투자한 비용(돈, 시간, 노력)이상으로 우수한 가치를 제공하는 것 같다.	0.910	0.912
고 객 만 족	1. 진단과 치료효과에 만족한다.	0.869	0.845
	2. 진료외적 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	0.861	0.874
	3. 기대했던 바와 이용 후 비교하여 병원 선택에 만족한다.	0.908	0.878
	4. 다른 병원과 달리 차별적인 의료서비스를 제공한다.	0.793	0.803
재 이용 의 도	1. 나는 이 병원을 앞으로도 계속 이용할 것이다.	0.882	0.897
	2. 나는 이 병원의 의료비가 다른 곳보다 다소 비싸도 계속 이용할 것이다.	0.864	0.890
	3. 나는 다른 사람들이 이 병원을 이용하도록 적극 권유할 것이다.	0.884	0.854

2. 일반적 특성과 진료관련 특성

1) 일반적 특성

대상자는 여성이 입원의 경우 232명(64.3%), 외래의 경우 419명(71.1%)으로 남성

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

보다 많았다. 입원외래 모두 평균 연령이 40대초로 중년층이 많았고 기혼자가 85%를 넘었다. 직업은 전업주부가 가장 많았으며 학력은 대학재학이상이 입원의 경우 43.2%, 외래의 경우 50.4%로 고학력자들의 비율이 높았다. 가계 월 소득은 입원의 경우 100~200만원미만이 31.2%, 외래의 경우 200~300만원미만이 29.7%로 가장 높았다. 병원까지 교통수단은 입원의 경우 자가용이 53.7%, 외래의 경우 60.0%로 가장 높았는데 이것은 병원의 주차시설 이용만족도에 영향을 미칠 것으로 추정된다. 병원까지의 소요시간은 입원외래 모두 11~20분이 가장 높았으며 평균 26분 안팎으로 지역주민의 방문이 많았을 것으로 판단된다<표 3>.

<표 3> 일반적 특성

			명(%)	
항 목	구 분	입 원	외 래	
성별	여성	232(64.3)	419(71.1)	
	남성	129(35.7)	170(28.9)	
연령	29세 이하	79(21.9)	131(22.2)	
	30세~39세	93(25.8)	186(31.6)	
	40세~49세	88(24.4)	126(21.4)	
	50세~59세	59(16.3)	100(17.0)	
	60세 이상	42(11.6)	46(7.8)	
	평균±표준편차		42.10±14.05	40.33±12.66
결혼상태	미혼	52(14.4)	82(13.9)	
	기혼	309(85.6)	507(86.1)	
직업	전문직	43(11.9)	70(11.9)	
	사무·관리직	60(16.6)	86(14.6)	
	기능·서비스직	39(10.8)	82(13.9)	
	자영업	41(11.4)	62(10.5)	
	전업주부	106(29.4)	212(36.0)	
	학생	17(4.7)	30(5.1)	
	무직	26(7.2)	25(4.2)	
	기타	29(8.0)	22(3.7)	
학력	초졸 이하	16(4.5)	13(2.2)	
	중졸	39(10.9)	73(12.4)	
	고졸	150(41.5)	206(34.9)	
	대학재학 이상	156(43.2)	297(50.4)	
가계 월 소득	100만원 미만	38(10.6)	36(6.2)	
	100~200만원미만	113(31.2)	122(20.7)	
	200~300만원미만	101(27.9)	175(29.7)	
	300~400만원미만	67(18.7)	140(23.8)	
	400만원 이상	42(11.7)	116(19.7)	
교통수단	도보	41(11.5)	54(9.2)	
	대중교통	126(34.8)	182(30.8)	
	자가용	194(53.7)	353(60.0)	
소요시간	10분 이내	84(23.1)	138(23.4)	
	11-20분	119(33.0)	208(35.3)	
	21-30분	71(19.7)	147(25.0)	
	31-60분	72(20.0)	76(12.9)	
	61분 이상	15(4.2)	20(3.3)	
	평균±표준편차		27.75±20.30	25.61±20.00
계		361(100.0)	589(100.0)	

2) 진료관련 특성

대상자는 입원의 경우 재진이 61.9%, 외래의 경우 재진이 83.0%로 초진보다 재진 환자비율이 높았다. 질환종류는 입원의 경우 뇌혈관질환이 21.3%, 외래의 경우 부인과 질환이 23.9%로 가장 높았다. 입원일수는 4~15일이 43.2%로 가장 높았는데 이것은 뇌혈관질환 입원환자비율이 가장 높았기 때문에 영향을 미친 것이 아닐까 짐작해 본다. 연간병원이용횟수는 입원의 경우는 1~2회가 42.0%, 외래의 경우는 3~6회가 38.8%로 가장 높았다. 방문 동기는 본인 의사가 입원 45.1%, 외래 52.3%로 가장 높은 비율을 보였고 또한 가족 및 주위권유도 입원 40.3%, 외래 41.3%로 높은 비율을 보였다. 차후병원선택요인에 가장 우선시 하는 요인으로는 의사 실력이 입원의 경우 47.4%, 외래의 경우 48.3%로 가장 높은 비율을 보였고, 입원의 경우 의료시설, 의료서비스가 각각 15.0%로 높은 비율을 보였으며, 외래의 경우 의료서비스 16.1%, 의료시설이 15.1% 순으로 높은 비율을 보였다<표 4>.

<표 4> 진료관련특성

		명(%)	
항 목	구 분	입 원	외 래
진료구분	초진	138(38.1)	100(17.0)
	재진	223(61.9)	489(83.0)
질환 종류	내과계 질환	30(8.3)	111(18.8)
	뇌혈관 질환	77(21.3)	95(16.1)
	대장항문 질환	65(18.0)	92(15.6)
	부인과 질환	52(14.4)	141(23.9)
	정형외과 질환	63(17.5)	33(5.6)
	척추질환	11(3.0)	10(1.7)
	출산	63(17.5)	107(18.2)
입원 일수	3일 이하	131(36.3)	
	4~15일	156(43.2)	
	16~30일	29(8.0)	
	31일 이상	45(12.5)	
	평균±표준편차	16.93±35.05	
연간 병원 이용 횟수	1-2회	152(42.0)	183(32.0)
	3-6회	100(27.8)	228(38.8)
	7-9회	54(14.8)	95(16.1)
	10회 이상	55(15.3)	83(14.1)
방문 동기	본인 의사	163(45.1)	308(52.3)
	가족 및 주위권유	146(40.3)	245(41.6)
	타의료기관소개(119포함)	36(10.1)	17(2.9)
	기타	16(4.5)	19(3.2)
차후 병원 선택 요인	물리적환경	43(11.8)	61(10.4)
	의료시설	54(15.0)	89(15.1)
	의료서비스	54(15.0)	95(16.1)
	의사실력	171(47.4)	285(48.3)
	병원브랜드·규모	19(5.2)	39(6.7)
	진료비	3(0.9)	7(1.2)
	기타	17(4.6)	13(2.2)
	계		361(100.0)

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

3. 의료서비스 품질, 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도 간 상관관계 분석

본 연구에서 사용되는 의료서비스 품질(실외 환경, 실내 환경, 이용절차, 병원이미지, 의사·간호사·의료기사·행정직원 서비스품질), 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도 변수간의 관련성 여부를 알아보기 위해 상관분석을 실시한 결과, 모든 변수들 간의 상관 계수 값이 입원·외래 모두 유의수준 $p < 0.001$ 에서 양(+)의 관계를 가지고 있음을 알 수 있었다<표 5>.

<표 5> 의료서비스 품질, 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도 간 상관관계

	환자 구분	실외 환경	실내 환경	이용 절차	병원 이미지	의사	간호사	의료 기사	행정 직원	서비스 가치	고객 만족	재 이용 의도
실외 환경	입원	1,000										
	외래	1,000										
실내 환경	입원	0.421***	1,000									
	외래	0.482***	1,000									
이용 절차	입원	0.379***	0.607***	1,000								
	외래	0.479***	0.698***	1,000								
병원 이미지	입원	0.388***	0.586***	0.643***	1,000							
	외래	0.343***	0.602***	0.631***	1,000							
의사	입원	0.321***	0.478***	0.504***	0.578***	1,000						
	외래	0.328***	0.457***	0.499***	0.518***	1,000						
간호사	입원	0.250***	0.460***	0.425***	0.576***	0.492***	1,000					
	외래	0.358***	0.508***	0.535***	0.547***	0.717***	1,000					
의료 기사	입원	0.232***	0.503***	0.483***	0.532***	0.498***	0.595***	1,000				
	외래	0.382***	0.437***	0.500***	0.457***	0.599***	0.716***	1,000				
행정 직원	입원	0.316***	0.488***	0.539***	0.535***	0.491***	0.551***	0.669***	1,000			
	외래	0.343***	0.497***	0.532***	0.510***	0.546***	0.585***	0.641***	1,000			
서비스 가치	입원	0.356***	0.604***	0.599***	0.692***	0.562***	0.434***	0.489***	0.491***	1,000		
	외래	0.339***	0.540***	0.583***	0.651***	0.539***	0.546***	0.502***	0.502***	1,000		
고객 만족	입원	0.291***	0.516***	0.564***	0.668***	0.657***	0.593***	0.578***	0.539***	0.698***	1,000	
	외래	0.379***	0.546***	0.574***	0.623***	0.585***	0.575***	0.584***	0.597***	0.622***	1,000	
재 이용 의도	입원	0.238***	0.435***	0.446***	0.642***	0.537***	0.538***	0.544***	0.459***	0.649***	0.725***	1,000
	외래	0.280***	0.474***	0.468***	0.537***	0.471***	0.435***	0.471***	0.457***	0.569***	0.677***	1,000

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$, *** : $p < 0.001$

4. 연구모형의 검증

1) 의료서비스 품질이 서비스 가치에 미치는 영향

입원환자의 경우 실내 환경, 이용절차, 병원이미지, 의사서비스 품질의 4개 요인이 서비스 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 57.4%의 설명력을 보이고

있다. 외래환자의 경우는 이용절차, 병원이미지, 의사·의료기사서비스 품질의 4개 요인이 서비스 가치에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 52.3%의 설명력을 보이고 있다. 입원·외래환자 모두에서 가장 높은 영향력을 나타낸 것은 병원이미지였다<표 6>.

<표 6> 의료서비스 품질이 서비스 가치에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 서비스 가치					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
실외 환경	0.012	0.010	0.252	-0.001	-0.001	-0.034
실내 환경	0.266	0.212	4.333 ^{***}	0.094	0.080	1.843 [*]
이용절차	0.144	0.121	2.387 [*]	0.151	0.143	3.149 ^{**}
병원이미지	0.415	0.389	7.197 ^{***}	0.370	0.352	8.634 ^{***}
의사	0.176	0.166	3.613 [*]	0.165	0.134	3.112 ^{**}
간호사	-0.068	-0.065	-1.353	0.055	0.048	0.973
의료기사	0.056	0.050	0.965	0.102	0.090	1.991 [*]
행정직원	0.026	0.023	0.445	0.051	0.047	1.161
F=58.836 ^{***} , R ² =0.574			F=79.631 ^{***} , R ² =0.523			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

2) 의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향

입원환자의 경우 이용절차, 병원이미지, 의사·간호사·의료기사서비스 품질의 5개 요인이 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 61.0%의 설명력을 보이고 있다. 외래환자의 경우는 실내환경, 병원이미지, 의사·의료기사·행정직원서비스 품질의 5개 요인이 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 56.3%의 설명력을 보이고 있다. 입원환자의 경우 의사서비스 품질이, 외래환자의 경우 병원이미지가 가장 높은 영향력을 나타내었다<표 7>.

<표 7> 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 고객만족					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
실외 환경	-0.030	-0.028	-0.730	0.033	0.036	1.094 [*]
실내 환경	0.027	0.023	0.497 [*]	0.088	0.085	2.047 [*]
이용절차	0.116	0.107	2.192 ^{**}	0.070	0.075	1.735 ^{**}
병원이미지	0.242	0.246	4.755 ^{***}	0.244	0.264	6.753 ^{***}
의사	0.298	0.304	6.921 ^{***}	0.188	0.173	4.198 ^{**}
간호사	0.160	0.165	3.591 ^{**}	-0.011	-0.011	-0.227 ^{***}
의료기사	0.131	0.127	2.549 [*]	0.170	0.169	3.902 ^{***}
행정직원	0.024	0.023	0.469	0.162	0.170	4.358 ^{***}
F=68.542 ^{***} , R ² =0.610			F=93.513 ^{***} , R ² =0.563			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

3) 의료서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 영향

입원환자의 경우 병원이미지, 의사·간호사·의료기사서비스 품질의 4개 요인이 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 50.1%의 설명력을 보이고 있다. 외래환자의 경우는 실내환경, 병원이미지, 의사·의료기사서비스 품질의 4개 요인이 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 38.8%의 설명력을 보이고 있다. 입원·외래환자 모두에서 가장 높은 영향력을 나타낸 것은 병원이미지였다<표 8>.

<표 8> 의료서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 재이용 의도					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
실외 환경	-0.042	-0.032	-0.756	-0.022	-0.020	-0.529
실내 환경	-0.010	-0.007	-0.135	0.177	0.146	2.953
이용절차	-0.033	-0.026	-0.469	0.042	0.038	0.739
병원이미지	0.463	0.401	6.844 ^{***}	0.300	0.275	5.953 ^{***}
의사	0.204	0.177	3.563 ^{***}	0.214	0.167	3.427 ^{**}
간호사	0.155	0.136	2.624 ^{***}	-0.130	-0.109	-1.937 ^{**}
의료기사	0.246	0.202	3.585 ^{***}	0.235	0.199	3.876 ^{***}
행정직원	-0.030	-0.025	-0.452	0.085	0.076	1.637
F=43.942 ^{***} , R ² =0.501			F=46.047 ^{***} , R ² =0.388			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

4) 서비스 가치가 고객만족에 미치는 영향

입원·외래환자 모두 서비스 가치가 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 입원환자는 48.8%, 외래환자는 38.6%의 설명력을 보이고 있다<표 9>.

<표 9> 서비스 가치가 고객만족에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 고객만족					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
서비스 가치	0.642	0.698	18.482 ^{***}	0.548	0.622	19.226 ^{***}
F=351.582 ^{***} , R ² =0.488			F=369.624 ^{***} , R ² =0.386			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

5) 서비스 가치가 재이용 의도에 미치는 영향

입원·외래환자 모두 서비스 가치가 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 입원환자는 42.1%, 외래환자는 32.4%의 설명력을 보이고 있다<표 10>.

<표 10> 서비스 가치가 재이용 의도에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 재이용 의도					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
서비스 가치	0.701	0.649	16.168***	0.591	0.569	16.755***
F=261.401***, R ² =0.421			F=280.744***, R ² =0.324			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

6) 만족도가 재이용 의도에 미치는 영향

입원·외래환자 모두 만족도가 재이용 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 입원환자는 52.6%, 외래환자는 45.9%의 설명력을 보이고 있다<표 11>.

<표 11> 고객만족이 재이용 의도에 미치는 영향

독립변수	종속변수 : 재이용 의도					
	입원환자			외래환자		
	회귀계수(B)	β	t	회귀계수(B)	β	t
고객만족	0.852	0.725	19.966***	0.798	0.677	22.311***
F=398.647***, R ² =0.526			F=497.794***, R ² =0.459			

* : p<0.05, ** : p<0.01, *** : p<0.001

V. 고찰 및 결론

본 연구는 중소병원의 입원·외래환자들을 대상으로 의료소비자가 느끼는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 연구모형을 설정하여 구성변수들의 관계에 대해 규명하고자 하였다. 주요 결과를 논의하면 다음과 같다.

첫째, 의료서비스 품질이 서비스 가치에 미치는 영향을 살펴보면, 입원환자의 경우는 실내 환경, 이용절차, 병원이미지, 의사서비스품질 4요인이 정(+)의 영향을 미쳤고, 외래환자의 경우는 이용절차, 병원이미지, 의사·의료기사서비스품질 4요인이 정(+)의 영향을 미쳤다. 입원·외래환자 모두에게 이용절차, 병원이미지, 의사서비스품질 4요인은 서비스 가치에 정(+)의 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 그러므로 병원은 접수 및 수납, 검사 등 이용절차를 환자 입장에서 간소화하여 의료서비스 질을 향상시킬 수 있

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

는 다방면의 노력이 필요할 것이다. 특히 고령화 사회를 대비해 노년환자의 편의를 돕기 위한 전담 도우미제도 운영을 고려해 볼 수도 있을 것이다. 김성주(2010)는 병원 명성이 환자가 지각하는 서비스 가치, 환자만족, 재이용 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하여 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다. Georgette(1997)는 의사가 아무리 첨단의료기술을 이용하여 정확한 진단과 치료를 하였다고 할지라도 환자가 가치를 느끼지 못하거나 다른 요인으로 불쾌감을 느꼈다면, 이는 양질의 의료서비스가 제공되었다고 볼 수 없음을 강조하였다. 의사는 의료서비스 접점에서 환자 지향적인 의료서비스를 제공할 수 있도록 노력해야하며 병원차원에서도 구체적인 행동방식을 나타낼 수 있는 친근한 진료서비스 매뉴얼 개발도 필요하다고 생각된다.

둘째, 의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향을 살펴보면, 입원환자의 경우는 이용절차, 병원이미지, 의사·간호사·의료기사서비스품질 5요인이 정(+)의 영향을 미쳤고, 외래환자의 경우는 실내 환경, 병원이미지, 의사·의료기사·행정직원 서비스품질 5요인이 정(+)의 영향을 미쳤다. 입원외래 모두 병원이미지와 의사·의료기사서비스품질 요인이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김양균과 조철호(2006)는 진료절차와 의사서비스품질이 환자만족도에 정(+)의 영향을 미친다고 보고하였다. 이것은 본 연구 입원환자 결과와 일부분 일치하였다. 김미녀(2009)는 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수 관계에 관한 연구에서 병원이미지는 환자만족에 유의한 영향관계를 보였다고 하여 본 연구결과와 일치하였다. Liu et al.(2007)은 환자만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 의료의 질은 의료진이 제공하는 정보의 양과 진료, 검사, 처치 등에 대한 명확성이라고 주장하여 본 연구 결과를 뒷받침해주고 있다. 또한 Pascoe et al.(1983)은 환자는 의사가 자신들의 욕구에 주의를 기울이거나 민감한 반응을 보일수록 만족도가 높아진다고 하였다. 의사는 환자에게 병력을 스스로 얘기하도록 배려하고, 많은 정보를 제공하면서 진료참여를 유도할 때 만족도가 높아진다고 하였다. 구영애 등(2011), 민현준 등(2011)의 선행연구에서도 의료진의 우수성이 환자 만족도에 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여준다. 반면 노미정 외(2013) 연구에서는 중소병원 입원환자의 환자만족도에 영향을 미치는 의료서비스 품질요인 가운데 의료진의 우수성은 유의한 영향을 미치지 않고 외래환자의 경우는 영향을 미치는 결과를 도출하였다. 최근 의료장비와 기술의 발달로 의료진 진료수준의 차이가 좁아지고 있음에도 불구하고 여전히 병원에서의 환자만족도에 크게 영향을 미치는 것으로 의사서비스품질의 중요성을 재차 확인할 수 있었다. 의료서비스 질과 고객만족의 관계분석을 위한 선행연구(이선정 2004, 한상숙 등, 2007)에서 서비스 질은 고객만족의 선행요소가 됨과 동시에 고객만족은 재이용에 영향을 미치는 것으로 보고 되었다. 이러한 결과는 만족도가 높을수록 재이용의도를 의미하는 것으로 의료서비스 질 향상은 물론 서비스 만족도 제고의 필요성을 검

정해 주는 것이라 생각된다. 환자만족도에 의료기사서비스품질이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이것은 조사대상자의 환자특성에서 뇌혈관질환이 입원환자의 경우 21.3%, 외래환자의 경우 16.1%의 높은 비율로 인한 결과가 아닌가 짐작해본다. 뇌혈관질환은 재활치료가 주된 진료이기 때문에 의료기사, 특히 물리치료사와의 잦은 접촉으로 인한 관계형성이 의료기사서비스품질의 중요성을 반영해 준 것이 아닐까 생각된다. 의료소비자들은 핵심서비스인 진단과 치료뿐 아니라 확대된 서비스의 영역인 친절과 시설의 분위기 등에 의해서 만족여부를 결정한다. 그렇기 때문에 병원에서는 시설과 장비뿐만 아니라 인간적인 접촉 단계에서의 신뢰를 얻기 위한 노력이 요구된다.

셋째, 의료서비스 품질이 재이용 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 입원환자의 경우는 병원이미지, 의사·간호사·의료기사서비스품질 4요인이 정(+)의 영향을 미쳤고, 외래환자의 경우는 실내 환경, 병원이미지, 의사·의료기사서비스품질 4요인이 정(+)의 영향을 미쳤다. 입원외래 모두 병원이미지와 의사·의료기사서비스품질요인이 재이용 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김성주(2010)는 병원 명성이 환자가 지각하는 서비스 가치, 환자만족, 재이용 의도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였고, 김영선(2011)도 의료기관의 명성이 높을수록 고객만족과 재이용 의도가 높은 것으로 보고하여 본 연구결과와 일치하였다. 김성환과 송만석(2004)은 의료기관의 이미지는 의료기관에 대한 소비자들의 태도라 정의할 수 있고 의료기관 선택요인으로서 특정 의료기관이 가지고 있는 이미지에 의해 직접 또는 간접으로 재 방문에 영향을 미치게 된다고 보고하였다. 그러므로 병원은 진료 후에 환자에게 안부를 묻고 진료에 대한 고객만족도를 조사하는 등의 병원이미지를 개선시키는 노력과 동시에 친근함으로 환자에게 다가갈 수 있는 홍보를 통해 병원에 대한 이미지를 제고함으로써 이탈할 환자들을 방지할 수 있도록 노력해야할 것으로 사료된다. 이미에 외(2012)는 입원환자를 대상으로 한 연구에서 간호서비스 질은 의료서비스 만족과 병원 재이용의도 모두를 향상시킬 수 있는 중요한 변수임을 강조하였다. 간호사는 환자의견을 들으며 환자의 요구에 신속히 응대하는 것이 중요하다.

넷째, 서비스 가치가 고객만족에 미치는 영향을 살펴보면, 입원·외래환자 모두 정(+)의 영향을 미쳤다. 대학 부속 종합병원 환자를 대상으로 서비스가치와 고객만족, 충성도간의 인과관계를 검증한 이상철 외(2008)는 입원환자와 외래환자 모두 서비스 가치는 고객만족, 고객만족은 충성도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고하여 본 연구결과와 일치하였다. Paul(2003)은 인식의 차이는 환자의 만족에 영향을 미치며, 중국에는 병원의 재정적 성공여부를 결정한다고 보고하였다.

다섯째, 서비스 가치가 재이용 의도에 미치는 요인을 살펴보면, 입원·외래환자 모두 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 입원 및 외래환자를 대상으로 연구한 김성주

시경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

(2010)의 환자가 지각하는 가치는 환자만족, 병원 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 결과와 일치하였다. 반면, 이상철 외(2008)연구에서는 서비스가치가 충성도에 미치는 영향력은 입원환자의 경우에는 영향을 미치지 않고 외래환자의 경우는 영향을 미치는 것으로 나타났는데 박종오와 황용철(2007)연구에서도 서비스가치가 만족에, 만족은 충성도에 영향을 미치지만, 서비스가치는 충성도에 영향을 미치지 않는다고 하였다. 이러한 결과는 서비스품질과 충성도간의 인과관계에서 서비스가치와 만족이 매개 역할을 한다는 것을 뒷받침해주고 있다.

여섯째, 고객만족이 재이용 의도에 미치는 영향을 살펴보면, 입원·외래환자 모두 정(+)의 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 일차의료기관을 대상으로 한 노은경 외(2008), 이선정(2004)의 연구결과와 일치하였고, 환자만족이 높을수록 재이용 의도가 높은 것으로 보고한 김영선(2011)의 연구결과와도 일치하였다. 이상철 등(2008)은 서비스가치가 충성도에 미치는 영향과, 서비스만족이 충성도에 미치는 영향이 입원환자와 외래환자 간에는 서로 차이가 있다고 하였으나 본 연구에서는 서비스 가치가 재이용의도에 미치는 영향과, 만족도가 재이용 의도에 미치는 영향은 입원환자와 외래환자 모두 긍정적인 영향을 미쳤다.

이상으로 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향에 대해 살펴봄으로써, 앞으로 병원들이 경영전략을 구축할 때 서비스품질 개선을 위해 중요하게 여겨야할 의료서비스 질 요인을 토대로 경쟁력을 향상시키고 경영환경 개선을 위한 노력을 계속해야 할 것으로 생각된다. 또한 영향을 미치지 않은 요인에 대해서도 구체적인 이유를 검토해 볼 필요가 있을 것이다. 서비스는 수요를 예측하기 어렵고, 서비스를 제공하는 사람과 받는 사람에 따라 그 평가가 크게 달라지는 특징을 지닌다. 이러한 특징으로 인해 의료서비스를 획일화하여 정의하고 평가하는 것이 쉽지 않다. 즉 의료서비스는 제공하는 제공자나 병원의 규모, 그리고 제공받는 환자의 유형이나 그 상황에 따라 다르게 연구되어야 할 것이다. 또한 연구마다 측정방법이나 분석수준, 결과들이 달라 이들 간의 관계를 확신할 수 없는 상태이다.

본 연구에서는 중소병원을 찾는 의료소비자들을 위한 차별화된 의료서비스를 제공하기 위해서는 입원환자와 외래환자가 인지하는 다양한 요인에 대해서 세분화 할 필요가 있음을 제시해준다. 향후 연구에서는 입원환자와 외래환자 두 집단 간의 의료서비스 품질요인이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향력을 비교해 보는 연구가 필요할 것으로 본다. 또한 조사대상 병원을 전체병원으로 일반화하기엔 다소 무리가 있으므로 폭넓은 조사대상은 더 좋은 연구결과가 될 수 있을 것이다. 체계적인 표본추출 방식이 아닌 무작위로 추출하여 분석한 것이므로 연구의 대표성에는 한계가 있으므로 표본추출 방식의 연구가 필요할 것으로 생각된다. 비슷한 시기에 횡단적 연구를 실시하

였는데 서비스품질의 개념은 항상 일정한 것이 아니며, 시간의 변화에 따라 동태적인 특성을 고려해 볼 때 시간 변화를 고려한 종단적 연구가 필요할 것으로 생각된다.

참 고 문 헌

- 구영애, 한용준, 안성식(2011). 종합병원 의료서비스 품질에 대한 평가와 개선방안에 관한 연구-K대학병원 외래, 입원고객을 중심으로. 고객만족경영연구, 13(3): 103-128
- 김미교(2007). 병원 선택요인에 따른 의료 서비스 만족도에 관한 연구. 박사학위논문, 동의대학교대학원
- 김미녀(2009). 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수 관계에 관한 연구. 박사학위논문. 경상대학교대학원, 130
- 김병진(2010). 의료기관 선택과정 만족에 관한 연구. 숭실대학교 박사학위논문. 2-16, 120
- 김성주(2010). 서비스관계에 따라 서비스품질, 서비스가치, 감정반응 및 명성이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구-의료서비스를 중심으로. 박사학위논문. 한양대학교대학원, 159
- 김성환, 송만석(2004). 의료서비스 재 구매 의도에 영향을 미치는 서비스품질과 커뮤니케이션의 인과적 역할. 경영연구, 2004(17): 33-56
- 김양균, 조철호(2006). 의료 서비스품질이 진료가치와 환자만족에 미치는 영향에 관한 연구. 보건행정학회지, 16(1): 117-139
- 김영선(2011). 의료기관에 대한 신뢰가 환자만족도와 재이용 의도에 미치는 영향. 계명대학교 석사학위논문, 49-50
- 노미정, 서원식, 권진(2013). 환자만족도에 영향을 미치는 의료서비스 품질 요인: A 중소병원 입원·외래환자 간 차이. 디지털정책연구, 11(2): 331-339
- 노은경, 오숙희(2008). 대상자가 인지한 의료서비스 질과 재이용 의도와의 관계. 간호행정학, 14(2): 176-181
- 노진옥(2002). 의료서비스 가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구, 경성대학교 박사학위논문
- 문기태 등(2000). 의료소비자가 인지하는 의료서비스 질의 구성 차원. 대한예방의학회지, 33(4): 495-504

지경자: 중소병원 환자가 인지하는 의료서비스 품질이 서비스 가치, 고객만족, 재이용 의도에 미치는 영향

- 민현준, 서원식(2011). 군 의료기관에서의 공유의사 결정이 환자만족도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회 논문지, 11(11): 338-349
- 박종오, 황용철(2007). 서비스상황요인이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족과 재 구매 의도에 미치는 영향. 서비스 경영학회지, 8(1): 79-110
- 신현희·김현정·이진우(2008). 의료서비스에 대한 이용자의 서비스지각에 대한 연구. 한국병원경영학회지, 13(1): 103-133
- 이미애, 공성화, 조수정(2012). 간호서비스 질, 의료서비스 만족, 병원 재이용 의도간의 관계. 간호행정학회지, 18(1): 96-105
- 이상철, 김양균, 장성구, 한상숙(2008). 대학병원환자의 의료서비스 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 병원경영학회지, 13(4): 76-100
- 이선정(2004). 의료서비스의 서비스 품질이 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향: 1차 진료기관을 중심으로, 연세대학교 석사학위논문
- 장근조(2005). 의료서비스 품질에 대한 고객가치와 고객만족이 재이용 의도에 미치는 영향. 박사학위논문, 전주대학교대학원
- 한상숙, 손인순, 구자철, 이상철(2007). 의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구. SERVPERF척도를 중심으로. 품질경영학회지, 35(1): 61-72
- Cronin, J. J., and S. A. Taylor(1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. Journal of Marketing, 56(1): 55-68
- Cronin, J. J., M. K. Brady, M. K. Brand, R. Hightower, and D. J. Shemwell. (1997). Across-sectional test of effects and conceptualization of service value. Journal of Service Marketing, 11(6): 375-391
- Ettinger, W. H. (1998). Consumer-perceived value: The key to a successful business strategy in the healthcare marketplace. Journal of the American Geriatrics Society, 46(1): 111-113
- Georgette M & Zifko-Baliga & Robert FK(1997). Managing perceptions of hospital quality. Marketing of Health Service, 17: 28-35
- Gooding, S. K. (1995). Quality Sacrifice and Value in Hospital Choice. Journal of Health Care Marketing, 15(4): 24-31
- Kotler, P. and Keller, K. L.(2006). Marketing management, 12th ed., New Jersey : Pearson Education
- Lee, M., and Y. Yom(2007). A comparative study of patients' and nurses'

perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4): 545-555

Liu J., Bellamy GR., & McCormick M(2007). Patient Bypass Behavior and Critical Access Hospitals: Implication for Patient Retention. *The Journal of Rural Health*, 23(1): 17-24

Pascoe GC(1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation Prog*, 6: 185-210

Paul, D. P.(2003). What is the 'Best' Approach for Measuring Service Quality of Periodontists?. *Clinical Research and Regulatory Affairs*, 20(4) : 457-468

Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Daly(1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health Care Mark*, 9(4): 5-17

Zeithaml, V. A.(1988). Consumer Perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(july): 2-22

Zeithaml, V. A., and M. J. Bitner(1996). *Services marketing*, New York : McGraw-Hill Book Company