

대전지역 대학병원의 서비스 품질이 전반적인 병원 서비스 만족에 미치는 영향

서정교* , 장서경
중부대학교 보건행정학과

The Effect of Service Qualities with University Hospitals in Daejeon on their Overall Service Satisfaction

Jeong-Kyo Suh* , Seo-Kyeong Jang
Department of Health Administration, Joongbu University

<Abstract>

The study investigated the major factors in regards to the effects of service qualities with university hospitals in Daejeon on their overall service satisfaction. In regards to service qualities, the hypothesis was verified through multiple regression analysis in terms of professionalism, kindness, credibility, and facilities/environment. As a result, all professionalism(0.462), kindness(0.142), credibility(0.258) and facilities/environment(0.184) showed positive effects on their overall service satisfaction level. In particular, professionalism showed the greatest effect by 0.462. As patients' and caretakers' desire to service quality becomes diversified, the analysis result is considered to help the future medical service management at university hospitals by analyzing the major factors which affect the service quality and by finding the methods to increase the service satisfaction.

Key Words : Service Qualities, University Hospitals, Overall Service Satisfaction

‡Corresponding author(jksuh@joongbu.ac.kr)

I. 서론

최근 환자만족(Patient Satisfaction) 또는 고객만족(Consumer Satisfaction)이라는 용어가 전 산업 분야에 걸쳐 주목을 받고 있다. 만족이라는 것은 고객이 질에 대해 갖는 개념과 분리될 수 없기 때문에 불만족은 고객을 잃는 것을 의미할 뿐 아니라 기관의 명예에 손실을 가져오는 것을 의미한다. 고객의 만족은 오늘날과 같은 경쟁적인 환경에서 유일한 선택이다[1]. 보건의료부문도 공급자 중심에서 소비자 중심으로 변화되면서 환자 및 보호자들도 서비스를 평가하고 치료과정에 참여하면서 질 높은 의료서비스를 요구하고 있는 추세이다[2]. 급변하는 의료 환경에 적응하고 지속적으로 환자를 유치하기 위해서 의료기관은 다양한 환자의 요구를 파악하고, 양질의 서비스를 제공함으로써 최고의 만족도를 통하여 고객 이탈을 최소화하여 궁극적으로는 경쟁우위를 확보할 수 있는 것이다[3]. 이렇듯 공급자와 소비자 간의 수동적인 관계가 최근에는 능동적인 관계로 변화되고 있다.

서비스에 대한 환자 및 보호자들의 인식이 변함에 따라 의료서비스도 치료보다는 예방을, 그리고 더 나아가 보다 즐겁고 행복한 생활을 지향하는 필수적인 서비스로 새롭게 인식되고 있다. 이제 의료서비스는 인간의 질병을 치료하는 진료 서비스에 국한되지 않고 사람들이 보다 안전하고 편리하게 그리고 궁극적으로 행복한 삶을 영위할 수 있도록 도와주는 서비스로 변모하고 있다[4].

의료서비스는 소비자 및 고객인 환자 및 보호자의 건강수준 향상 및 질병진료를 위해 의료 전문가에 의해 생산되고 제공되는 활동, 편익, 만족을 말한다. 이러한 의료서비스는 타인의 안전과 안녕에 대한 관리, 책임 또는 관심에 해당되는 돌봄, 타인의 건강과 안녕에 기여하는 프로세스를 의미한다. 일반적으로 서비스는 소유권의 이전을 수반하지 않으며 서비스 품질에 대한 평가는 주로 고

객에 의하여 즉각적으로 이루어지는 것이 보통이다[5].

병원의 전반적인 서비스도 마찬가지이다. 환자 및 보호자들의 최상의 만족을 이끌어 내려면 병원의 역량을 강화하여 서비스에 대한 인식을 변화시켜 서비스 품질을 개선시킬 필요가 있다. 특히 최근 대형 의료기관들 간의 생존경쟁이 심화되고 있는 상황에서 의료기관들의 서비스 품질에 대한 중요성이 증가함에 따라 의료서비스 품질과 의료서비스 만족에 대한 전략적 대응 방안이 요구된다. 대형 의료기관 중에서 대학병원은 3차 진료기관으로서 해당병원이 위치하고 있는 지역사회에 대한 책임성이 더욱 강조되고 있다. 그러므로 대학병원에서 제공하는 서비스에는 무엇이 있는지 또한 특화된 양질의 서비스가 제공되면 환자 및 보호자의 만족도에 어떠한 변화를 줄 것인지에 대한 심층적인 논의가 필요하다.

따라서 본 연구의 목적은 대전지역 대학병원의 서비스 품질을 파악하여 환자 및 보호자들의 전반적인 서비스 만족에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구범위 및 자료수집방법

이 연구는 대전지역 대학병원의 서비스 품질이 전반적인 서비스 만족에 미치는 영향을 분석하기 위해 대전광역시에 위치해 있는 모든 대학병원(건양대병원, 대전성모병원, 을지대병원, 충남대병원)의 입원, 외래 환자 및 보호자를 대상으로 2013년 2월 13일부터 27일까지 약 15일의 기간에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 599부를 배포하여 빠짐없이 수거하였으며, 이 중 응답이 불성실하거나 설문문항에 응답을 하지 않은 187부를 제외한 나머지 412부를 통계분석에 활용하였다. 이에

따른 회수율은 68.8%였다.

이 연구에 사용된 설문지는 기존의 이론적 고찰과 선행연구 검토결과를 토대로 설문 문항들을 수집하였으며 5개 영역, 21개 문항을 5점 척도로 구성하여 조사하였다.

2. 연구모형 및 가설

서비스 품질 및 서비스 만족에 관한 이론적 고찰과 선행연구 검토결과를 토대로 이 연구에서는 서비스 품질 및 서비스 만족도로 구성된 <Figure 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 연구모형은 독립변수인 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경과 종속변수인 전반적인 서비스 만족도로 구성되어 있다.

서비스 품질이 서비스 만족도에 긍정적인 영향 관계가 있다는 것은 다양한 연구에서 확인되고 있다[6][7][8][9][10][11]. 이 연구에서는 사전연구와 참

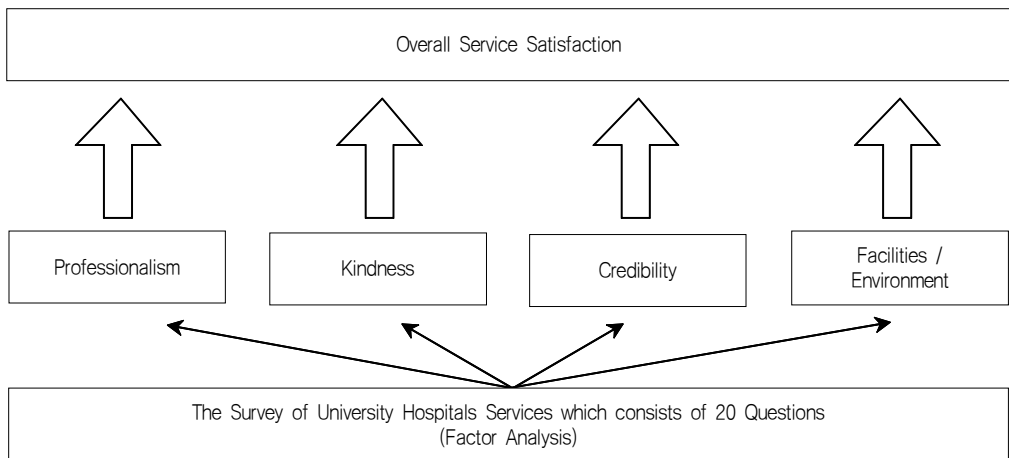
고문헌을 바탕으로 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경 4가지의 요인으로 분류하였다. 전문성은 전공의 영역에서 전문적인 사람이 흔히 할 수 있는 수준 이상의 수행 능력을 보이는 것을 말하고, 친절성은 제공받는 서비스가 친절하고 배려 받는 것을 말한다. 신뢰성은 약속이 된 서비스를 믿을 수 있고 일관성을 가지고 정확하게 수행할 수 있는 능력을 말하고, 시설/환경은 의료서비스를 효과적으로 제공할 수 있는 물리적 환경을 말한다. 이 연구의 가설은 다음과 같다.

[가설 1] : 전문성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

[가설 2] : 친절성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

[가설 3] : 신뢰성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.

[가설 4] : 시설/환경은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)의 영향력을 미칠 것이다.



<Figure 1> Study Model

3. 연구 분석방법 및 측정도구

수집된 자료에 대한 인구사회학적 특성 분석 및 기초 통계분석을 실시하였으며, 각 요인들의 관련성 여부를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다. 다음으로 타당성을 검증하기 위해 독립변수의 요인분석을 실시하였고, 평가기준으로는 고유값을 1 이상으로 설정하였다. 변수 중에서 판별 타당성을 저해하는 요인과 0.5 이하의 요인 부하량을 보이는 문항을 제거시키고 다른 요인과의 중복 부하량이 높지 않은 문항을 선정하였다. Nunnally 등[12]의 연구를 참고하여 연구에 사용된 도구의 신뢰성을 분석하기 위해 Cronbach's α 값을 구하고, 평가기준으로는 0.7 이상으로 설정하였다. 또한 연구모형 및 가설검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석은 IBM SPSS Statistics 21 통계 프로그램을 사용하였다.

전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경, 전반적인 서비스 만족도를 측정하기 위한 도구들은 기존 선행 연구에서 신뢰도와 타당도가 검증된 측정도구를 활용하여 구성하였다.

서비스 만족에 대해 Oliver[13]는 소비자의 충족 반응으로 불일치된 기대와 소비자가 경험에 의해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생이 된 종합적인 심리상태이며, 고객의 요구와 기대에 부응하여 나타난 결과로서 상품과 서비스의 재구매가 이루어지고 고객의 신뢰감이 연속되는 상태를 의미한다고 정의하였다[14].

서비스 품질에 관한 논의는 크게 기대-성과(Expectation-Performance)모형에 기반한 SERVQUAL과 성과중심모형에 기반한 SERVPERF로 유형화할 수 있다. SERVQUAL은 Oliver[13]의 기대 불일치 이론을 기반으로 서비스를 제공받기 전의 기대(Expected Service: E)와 실제 지각된 서비스(Perceived Service: P)를 각각 측정하고 이들 간의 차이점수의 방향과 정도로 서비스 품질을 평가하

는 방식($SQ = \sum(E - P)$)이다. SERVPERF는 서비스 기대치에 대한 측정 없이 지각된 서비스(성과)만을 측정한다($SQ = \sum P$)[15].

이 연구에서는 서비스 품질 결과에 대한 지각성과를 직접 묻는 방식인 SERVPERF를 활용하였다.

III. 연구결과

1. 조사 대상자들의 인구사회학적 특성

대전지역 대학병원의 환자 및 보호자 412명의 인구사회학적 특성을 분석한 결과는 다음과 같다 <Table 1>.

성별은 여자가 252명(61.2%)으로 남자 160명(38.8%)보다 많았다. 연령은 50대는 146명(35.4%), 40대는 114명(27.7%), 60대 이상은 56명(13.6%), 30대는 50명(12.1%), 20대 이하는 46명(11.2%)으로 50대가 가장 많고 20대 이하가 가장 적었다. 학력은 고졸 174명(42.2%), 전문대졸 96명(23.3%), 대졸 이상 90명(21.8%), 중졸이하 52명(12.6%)으로 고졸이 가장 많고 중졸이하가 가장 적었다. 직업은 자영업자 128명(31.1%), 주부 124명(30.1%), 임금근로자 78명(18.9%), 전문직 32명(7.8%), 학생 28명(6.8%), 기타 22명(5.3%)으로 자영업자가 근소한 차이로 가장 많고 기타가 가장 적었다. 소득은 101~200만원 130명(31.6%), 100만원 이하 104명(25.2%), 201~300만원 100명(24.3%), 301~400만원 54명(13.1%), 401만원 이상 24명(5.8%)으로 101~200만원 대가 가장 많고, 401만원 이상이 가장 적었다.

<Table 1> General characteristics of subjects (n=412)

Variable	Categories	N	%
Sex	Male	160	38.8
	Female	252	61.2
Age	≤ 29	46	11.2
	30 ~ 39	50	12.1
	40 ~ 49	114	27.7
	50 ~ 59	146	35.4
	≥ 60	56	13.6
Education Level	≤ Middle School	52	12.6
	High School Graduation	174	42.2
	College Graduation	96	23.3
	≥ University Graduation	90	21.8
Work	Wage Earner	78	18.9
	Owner-Operator	128	31.1
	Professionals	32	7.8
	Housewife	124	30.1
	Students	28	6.8
	Etc	22	5.3
Household Monthly Income (10,000won)	≤ 100	104	25.2
	101~200	130	31.6
	201~300	100	24.3
	301~400	54	13.1
	≥ 401	24	5.8
Total		412	100.0

2. 타당성 및 신뢰성 분석

이 연구의 가설 검증을 위하여 각 설문 문항들의 타당성 및 신뢰성 분석을 하였다. 또한요인분석을 통하여 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경 4개의 요인을 추출하였다.

일반적으로 각 요인별 설문 문항들의 신뢰성을 분석하기 위해 Cronbach's α 값을 도출할 필요가 있다. Cronbach's α 는 설문 문항의 일관성을 나타내는 계수로 설문 문항의 신뢰성을 평가하는 척도

이다. 이 논문에서 전문성 6개 항목의 Cronbach's α 는 0.887, 친절성 5개 항목은 0.777, 신뢰성 4개 항목은 0.757, 시설/환경 5개 항목은 0.728이다. 이 논문에서 사용한 설문 문항의 Cronbach's α 계수가 모두 0.7 이상으로 신뢰성을 가지는 것으로 나타났다.

고유값은 전문성 4.678, 친절성 2.545, 신뢰성 2.528, 시설/환경 2.581로 4개의 요인 모두가 기준치인 1이상으로 나타났다. 요인별 분산비율로는 전문성 22.2%, 친절성 12.1%, 신뢰성 12.0%, 시설/환경 12.2%로 나타났다.

전문성의 요인분석값은 0.652, 0.754, 0.745, 0.798, 0.711, 0.737로 분산율은 22.276이었고, 친절성은 0.529, 0.652, 0.793, 0.665, 0.526으로 분산율은 12.117로 나타났다. 신뢰성의 요인분석값은 0.764, 0.595, 0.748, 0.627로 분산율은 12.037이었고, 시설/환경은 0.743, 0.703, 0.669, 0.627, 0.368로 분산율은 12.288로 나타났다.

설문문항 중 요인부하량을 보이는 시설/환경 요인 중 KOJ5(병원의 접근성, 설문지 문항 19) 항목은 요인부하량이 0.5보다 작은 0.368이므로 탈락시키고 다시 분석을 한 결과는 <Table 2>와 같이 나왔다. 시설/환경을 제외한 나머지 3요인들의 Cronbach's α 는 처음 분석한 결과와 동일하고, 시설/환경 4개 항목의 Cronbach's α 는 0.730으로 나타났다.

고유값은 전문성 4.103, 친절성 2.537, 신뢰성 2.415, 시설/환경 2.414로 4개의 요인 모두가 기준치인 1이상으로 나타났다. 요인별 분산비율로는 전문성 21.5%, 친절성 13.3%, 신뢰성 12.7%, 시설/환경 12.7%로 나타났다.

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis of the independent variables

Variable	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
Constructs	Professionalism (X_1)	Kindness (X_2)	Credibility (X_3)	Facilities / Environment (X_4)
FUN1	0.144	0.346	0.760	0.106
FUN2	0.257	-0.007	0.599	0.165
FUN3	0.233	0.236	0.751	0.008
FUN4	0.227	0.214	0.654	0.281
EZO1	0.481	0.561	0.213	0.001
EZO2	0.353	0.678	0.104	0.042
EZO3	0.008	0.803	0.226	0.100
EZO4	0.121	0.634	0.178	0.143
EZO5	0.342	0.532	0.031	0.365
YAE1	0.673	0.187	0.249	0.205
YAE2	0.775	0.132	0.177	0.146
YAE3	0.749	0.162	0.177	0.188
YAE4	0.799	0.169	0.160	0.059
YAE5	0.717	0.135	0.173	0.269
YAE6	0.709	0.175	0.187	0.207
KOJ1	0.197	0.034	0.151	0.760
KOJ2	0.088	0.128	-0.001	0.714
KOJ3	0.141	0.193	0.123	0.676
KOJ4	0.296	0.004	0.305	0.606
Eigen Value	4.103	2.537	2.415	2.414
Dispersion	21.595	13.353	12.710	12.704
Survey Items	6	5	4	4
Cronbach's α	0.887	0.777	0.757	0.730

3. 기술통계 및 상관분석

연구모형에 따른 각 요인들 간의 관련성 여부를 확인하기 위해 상관분석을 실시하였다. 기술통계 및 상관분석의 결과는 <Table 3>과 같다.

우선 기술통계 결과로 살펴 볼 때, 친절성(3.39), 시설/환경(3.37), 신뢰성(3.35), 전문성(3.14) 순으로 나타났다. 그러나 상관분석을 통한 전반적인 서비스 만족도와 가장 큰 상관관계를 보이는 것은 전문성(0.677**)이고, 가장 작은 상관관계를 보이는 것은 신뢰성(0.273**)으로 나타났다.

분석결과 각 요인 간의 관계가 가설에서 설정한 바와 같은 방향으로 나타나 있고 서로 간의 상관

계수가 높지 않아(0.7 미만) 판별타당성과 기준타당성이 충족된다고 할 수 있다[8].

4. 다중회귀분석

연구모형에서 설정한 가설검증을 위해 이 연구에서는 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석이란 종속변수의 변화를 설명하기 위하여 두 개 이상의 독립변수가 사용되는 선형회귀모형을 말한다.

분석결과 <Table 4>와 같이 설명력을 나타내는 R^2 는 0.570, Adjusted R^2 는 0.566으로 서비스 만족도의 분산을 56.6% 설명하는 것으로 나타났다. 적

합성을 나타내는 F값은 134.926(p=0.000)으로 p<0.001 수준에서 통계적으로 유의미하다. 가설에 대한 검정 결과는 다음과 같다.

[가설 1] '전문성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)'의 영향력을 미칠 것이다.'는 β1(비표준화계수)값이 0.462로 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. [가설 2] '친절성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)'의 영향력을 미칠 것이다.'는 β1값이 0.142로 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의

한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. [가설 3] '신뢰성은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)'의 영향력을 미칠 것이다.'는 β1값이 0.258로 유의수준 0.001에서 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다. [가설 4] '시설/환경은 전반적인 서비스 만족도에 정(+)'의 영향력을 미칠 것이다.'는 β1값이 0.184로 유의수준 0.001에서 유의한 정(+)'의 영향력이 있는 것으로 나타나 가설은 채택되었다.

<Table 3> The descriptive statistics and correlations among the factors

Variable	avg	Professionalism (X ₁)	Kindness (X ₂)	Credibility (X ₃)	Facilities / Environment (X ₄)	Overall Satisfaction (Y)
Professionalism (X ₁)	3.14	1.000				0.677 **
Kindness (X ₂)	3.39	-0.185 **	1.000			0.344 **
Credibility (X ₃)	3.35	-0.310 **	-0.125 *	1.000		0.273 **
Facilities / Environment (X ₄)	3.37	-0.233 **	-0.094	-0.158 **	1.000	0.457 **
Overall Satisfaction (Y)	3.18	0.677 **	0.344 **	0.273 **	0.457 **	1.000

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

<Table 4> Satisfaction with the overall service(Y) of the multiple regression analysis

Variable	β1 (Unstandardized Coefficients)	S.E.	β2 (Standardized Coefficients)	t	p	
Control Variable	Constant	3.180	0.025	-	127.992	0.000
Independent Variable	Professionalism(X1)	0.462	0.025	0.603	18.560	0.000
	Kindness(X2)	0.142	0.025	0.186	5.721	0.000
	Credibility(X3)	0.258	0.025	0.337	10.379	0.000
	Facilities / Environment(X4)	0.184	0.025	0.241	7.401	0.000
R ² (Adjusted R ²)	0.570(0.566)					
F	134.926					

각 독립변수가 종속변수에 미치는 정도를 나타내는 β_2 (표준화계수)값으로 서비스 만족도에 대한 서비스 품질의 상대적 영향력은 전문성($\beta_2=0.603$), 신뢰성($\beta_2=0.337$), 시설/환경($\beta_2=0.241$), 친절성($\beta_2=0.186$) 순서로 나타나 전문성이 환자 및 보호자들의 전반적인 서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인인 것을 알 수 있다.

독립변수인 서비스 품질 요인 중에서는 4가지 요인 즉 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경 모두가 전반적인 서비스 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 대학병원에서 제공되는 4개의 서비스 품질요인인 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경 수준이 높을수록 환자 및 보호자들의 대학병원에 대한 전반적인 서비스 만족도 수준이 높아짐을 의미한다.

분석결과에 대한 다중회귀방정식은 다음과 같다.

$$Y = 3.180 + 0.462X_1 + 0.142X_2 + 0.258X_3 + 0.184X_4$$

전문성(X_1) 부분에 1을 증가시키면 전반적인 서비스 만족도(Y)에 0.46배가 증가된다. 또한 친절성(X_2) 부분에 1을 증가시키면 0.14배, 신뢰성(X_3) 부분에 1을 증가시키면 0.26배, 시설/환경(X_4) 부분에 1을 증가시키면 0.18배로 전반적인 서비스 만족도(Y)가 증가된다.

결론적으로 이와 같은 결과를 통해 대전지역 대학병원을 이용하는 환자 및 보호자들이 인지하는 전반적인 서비스 만족도에 대한 요인분석을 살펴보면 전문성을 가장 중시하는 것을 알 수 있다.

IV. 고찰 및 결론

최근 여러 분야에서 서비스는 공공기관뿐만 아니라 기업체에서도 중요성이 상당히 대두되고 있

다. 보건의료부문도 소비자들이 건강증진에 대한 관심이 높아지고 병원 간의 경쟁이 심해짐에 따라 질 높은 의료서비스를 요구하고 있는 추세이다. 이 연구는 대학병원의 서비스 품질이 환자 및 보호자들의 전반적인 서비스 만족도에 어느 정도 영향을 미치는 지를 알아보기 위한 목적에서 대전지역 대학병원의 환자 및 보호자 412명을 대상으로 설문지를 배부하여 조사를 실시하였다. 조사 대상자들을 살펴보면 대부분이 여성으로 252명(61.2%)이었고, 연령대는 50대 146명(35.4%), 40대 114명(27.7%)으로 주를 이루었고, 학력은 고졸 174명(42.2%), 직업은 자영업자 128명(31.1%), 월평균 소득은 101~200만원 130명(31.6%)이 높은 비율을 차지하였다.

분석방법은 타당성 및 신뢰성을 분석하기 위해 고유훈과 Cronbach's α 값을 구하고, 상관이 높은 문항이나 변인들을 묶어서 몇 개의 요인으로 규명하기 위해 요인분석을 실시하였다. 연구모형에 따른 각 요인들 간의 관련성 여부를 확인하기 위해 상관분석을 하고 다중회귀분석을 통하여 가설을 검증하였다.

요인분석을 통하여 전문성, 친절성, 신뢰성, 시설/환경 4개의 요인이 추출되었고, 다중회귀분석을 토대로 검증한 결과 4개의 요인 모두가 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 전문성이 전반적인 서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 다음으로는 신뢰성, 시설/환경, 친절성 순이었다. 이처럼 모두 긍정적인 결과가 나온 이유는 대학병원의 서비스 수준이 높아 기대치에 맞는 결과가 나왔기 때문이다. 대전지역 대학병원의 서비스 요인이 전반적인 서비스 만족도에 미치는 영향에 대한 결과는 다음과 같다.

대학병원의 서비스 품질 중 전문성은 전반적인 서비스 만족도에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 중소병원의 환자를 대상으로 의료서비스품질과 고객만족의 관계를 연

구한 윤관호 등[16]의 분석결과와는 일치하지만, 요양병원의 서비스품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향에 대해 연구한 양종현 등[9]과는 상반된 결과로 나타났다. 이는 높은 연령대의 노인성 질환을 가진 요양병원 환자들에 비해 다양한 연령대의 여러 가지 질환을 가진 중소병원 및 대학병원 환자들에게 전문성이 좀 더 중요한 요인이 됨을 알 수 있다. 또한 일반적으로 대학병원을 찾는 환자 및 보호자들은 처음부터 일반의원이나 중소병원보다 질병에 대한 전문적인 서비스 품질이 높을 것이라는 사전 기대감을 가지고 방문한다.

대학병원의 서비스 품질 중 친절성은 전반적인 서비스 만족도에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 종합병원의 외래·입원 환자를 대상으로 의료서비스 품질에 대한 평가와 개선방안에 대해 연구한 구영애 등[17]의 분석결과와 일치한다. 구영애 등[17]의 연구에서는 진료 전문성, 프로세스, 친절성, 시설 및 환경 4가지 요인으로 나누어 분석하였는데 외래 환자의 친절성은 0.10, 입원 환자의 친절성은 0.18로 입원 환자 및 외래 환자 모두에게 중요하게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 그 중에서 외래 환자보다 입원 환자들에게 친절성은 좀 더 큰 영향을 미치는 만족도의 요인임을 알 수 있다. 또한 의료서비스 품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 대해 연구한 윤수경[18]의 분석결과와 일치한다. 이처럼 종합병원의 외래 환자와 입원 환자를 구분하여 연구하였는데, 이는 종합병원과 대학병원의 환자 및 보호자 구분과 관계없이 서비스 품질 중 환자 및 보호자들에게 즉시 와 닿는 친절성은 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

대학병원의 서비스 품질 중 신뢰성은 전반적인 서비스 만족도에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 중소병원의 내부서비스질의 요인이 고객지향성에 미치는 영향에 대해 연구한 김성호 등[19]의 연구결과와 일치한다.

대학병원을 선호하는 태도는 사람들의 무의식적이거나 자동적으로 좋아하게 되는 정서적 요소와 경험·정보를 통해 구성되는 인지적 요소가 복합적으로 작용하여 나타난다[20]. 이에 따라 환자 및 보호자들이 대학병원에 대한 신뢰성이 높은 것으로 보인다.

의료진과의 충분한 사전상담, 환자 및 보호자들의 요구에 즉시 대처하는 능력, 진료 시 충분한 설명과 시간의 적절성 및 환자 의견의 존중이 필요하다.

대학병원의 서비스 품질 중 시설/환경은 전반적인 서비스 만족도에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 한방병원의 의료서비스품질과 고객만족의 관계를 연구한 조철호[10]의 연구결과와 일치한다. 의료서비스품질로 의료진, 행정서비스, 의료시설/환경, 부대시설 4가지 요인으로 나누어 분석하였는데 요즈음의 한방병원은 고객들의 연령대가 다양해짐에 따라 과거와 같은 단순 침술치료와 한약치료가 아닌 전문 한방치료가 급증함에 따라 의료시설/환경 부분이 영향을 미치는 것으로 보인다. 환자 및 보호자들에게는 병이 있는 사람이 찾아오는 곳이니 만큼 병원 시설과 환경의 위생이 청결해야 하고 병원 내부의 온도 및 습도가 쾌적해야 하며, 의료서비스 제공자(의사, 간호사, 의료기사, 행정직원 등)들의 복장이 깔끔해야 한다. 또한 병원의 이용 및 진료절차 시 대기하는데 불편함이 없고 시간이 적게 소요되어야 하며 편리해야 한다. 특히 대학병원은 3차 의료기관으로서 1·2차 의료기관에서 수행할 수 없었던 검사도 요구됨에 따라 최신 의료장비도 필요로 한다.

이 연구는 대학병원을 대상으로 한 서비스 품질의 주요 요인을 찾아 서비스 만족도를 높일 수 있는 방법을 찾아 의료 경영에 도움이 되고자 하는데 의미가 있다. 다만 대전지역에 위치한 대학병원만을 바탕으로 조사를 한 것이기 때문에 일부

지역의 대표성만을 가질 수 있다는 점에서 분석결과를 일반화하여 해석하는 데는 한계가 있다. 향후 SERVPERF 방식이 아닌 SERVQUAL 방식을 이용한 연구와 조사 대상자들을 외래환자, 입원환자 및 보호자 등 구체적인 분류를 통해 병원 서비스 만족에 대한 다양한 연구가 필요하다.

REFERENCES

1. S.R. Lee(2008), *Quality Assurance*, 2nd ed., Cheong-gu Pub., p.319.
2. Y.H. Yom, I.J. Lee(2010), Causal Relationships among Quality, Service Value, Satisfaction and Loyalty, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.16(4);497-506.
3. K.J. Ji, C.M. Park(2013), A Study of the Effects upon Satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Cerebrovascular Disease Patients through the Quality of Medical Services, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.7(2);53-67.
4. D.K. Yoo, S.W. Suh(2009), The effect of medical service quality and perceived risk on customer satisfaction, repurchase intention, and churn intention as to hospital sizes, *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol.10(3);97-130.
5. Y.C. Shin(2012), *Health Policy in Global Healthcare*, Parkmungak, p.48.
6. J. Joseph Cronin, JR., Michael K. Brady, G. Tomas M. Hult(2000), Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments, *Journal of Retailing*, Vol.76(2);193-218.
7. Y.G. Kim, G.T. Jeong, Y.S. An, S.E. Lee, Y.H. Jang, B.L. Han(2003), The Influence of Dental Service Qualities on The Patient Satisfaction and Royalty in Dental Clinics and Hospitals, *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.8(3);44-71.
8. B.S. Kang, C.H. Cho, S.H. Kim(2005), Study on the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction and Service Performance on the Small and Medium Hospital, *The Korean Small Business Review*, Vol.27(1);57-87.
9. J.H. Yang, D.M. Chang(2012), The Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Long-Term Care Hospitals, *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.17(3);37-56.
10. C.H. Cho(2010), An Effect of Medical Service Quality on Relationship Quality, Customer Satisfaction and Reuse Intent in Oriental Medical Hospital, *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.15(2);107-128.
11. J.D. Yeo, J.H. Park(2010), A Study on the Effects of the Service Quality of the Radiology Department on The Medical Customer Satisfaction, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.4(1);59-70.
12. J.C. Nunnally, I.H. Bernstein(1994), *Psychometric Theory* 3rd ed., New York:McGraw Hill, pp.323-730.
13. R.L. Oliver(2009), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, M. E. Sharpe Pub., pp.3-8.
14. S.K. Jang(2013), The Effect of Service Qualities at University Hospitals in Daejeon on the Overall Satisfaction of Patients and Caretakers, A Master's Thesis, pp.1-20.
15. H.J. Lee, Y.J. Cha(2012), The Influence of the Service Quality on the Service Satisfaction in the Women's Hall: With Focus on the Users' Perception, *Vol.38(1);33-53*.

16. K.H. Yoon, M.Y. Kwon(2010), A Study on the Effects of Medical Care Service Quality on Customer Satisfaction and on the Intention of Revisit, Journal of Business Education, Vol.18;37-59.
17. Y.A. Ku, Y.J. Han, S.S. Ahn(2011), A Study on Evaluation over Medical Services and Its Improving Methods in the General Hospital -Focusing on Inpatients and Outpatients in K University Hospital-, The Academy of Customer Satisfaction Management, Vol.13(3);101-128.
18. S.K. Yoon(2005), A Study on the Effect of Medical Service Quality to the Customer Satisfaction, A Master's Thesis, pp.1-55.
19. S.H. Kim, Y.H. Kim, J.M. Kim, D.H. Sung(2012), The Effects of Internal Service Quality Factors on Customer Orientation in Small and Medium Hospitals, Korean Journal of Hospital Management, Vol.17(2);1-20.
20. G.C. Lee, S.M. Kwon, M.S. You(2011), Local Residents' Perceived Service Quality between Their Residential Area and Seoul-Area Large Hospitals, Korean Health Economic Review, Vol.17(1);1-23.

접수일자 2013년 10월 21일

심사일자 2013년 10월 28일

게재확정일자 2013년 11월 25일