

# 초진과 재진환자의 종합병원 선택요인 비교분석

양종현  
중원대학교 보건행정학과

## A Comparative Study on Hospital Choice Factors between First-visit and Revisit patients in General Hospitals

Jong-Hyun Yang  
Department of Health Administration, Jungwon University

요 약 본 연구는 초진환자와 재진환자의 병원선택요인을 비교 분석하기 위한 목적으로 수행하였다. 4개 지역 G, H, S, U 종합병원을 이용한 외래환자를 대상으로 2016년 8월 1일부터 8월 31일까지 4주간 직접 설문조사를 통해 499부의 자료를 수집하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 초진환자의 경우 인적요인, 효율성요인 접근성요인이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 그리고 재진환자의 경우 인적요인, 물리적요인, 접근성요인, 대외이미지요인, 소득이 유의한 양(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 통해, 초진과 재진환자의 병원선택요인을 비교 분석하고 고객만족도를 높여 궁극적으로 수익성의 제고를 통하여 병원경영 전략을 수립하는데 중요한 참고자료가 될 수 있기를 기대한다.

주제어 : 병원선택요인, 초진환자, 재진환자, 인적요인, 접근성요인

**Abstract** The purposes of this study is to analysis the differences of the hospital choice factors between first-visit and revisit patients in general hospitals. The samples used for data analysis are 499 outpatients of G, H, S, U hospitals using a standardized questionnaires in 4 provinces. In case of first-visit patients, human, effectiveness and accessibility factors were found to have a significant positive(+) effect on hospital choice factors. In case of revisit patients, human, physical, accessibility, image of hospital and salary factors were found to have a significant positive(+) effect on hospital choice factors. Based on these results, this study suggests implications to improve customer satisfaction, profitability and provide a high-quality medical service by making effectively use of planning strategies of hospital management with a variety of factors.

**Key Words** : Hospital Choice Factors, First-visit Patients, Revisit Patients, Human Factors, Accessibility Factors

### 1. 서론

최근 우리나라는 경제의 발달로 인하여 건강에 대한 관심이 높아지고 인간 수명이 연장되면서 보건의료의 중

요성이 커지고 있다. 국민들은 각종 의료정보를 인터넷, 광고, 책자 등의 대중매체를 통하여 쉽게 획득하고 활용할 수 있어, 병원 선택의 폭이 갈수록 넓어지고 있다. 그리고 의료산업의 급속한 발전과 함께 의료서비스의 공급

Received 15 May 2017, Revised 16 June 2017  
Accepted 20 July 2017, Published 28 July 2017  
Corresponding Author: Jong-Hyun Yang  
(Department of Health Administration, Jungwon University)  
Email: mybabos@jwu.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

과잉으로 인하여 병원 중심에서 환자 중심의 무한경쟁시대에 접어들었다[1]. 2013년 보건복지부 통계자료에 의하면, 의료기관수는 2002년 44,029개에서 2012년 59,519개로 최근 10년 사이에 35.2% 증가하였다. 종합병원 284개에서 323개로 13.7%, 병의원 23,990개에서 31,176개로 30.0%, 치과병의원 11,200개에서 15,002개로 33.9%, 한방병원이 8,232개에서 12,639개로 53.5%가 증가하였다.

이렇게 의료공급의 급속한 증가로 인하여 병원이 제공하는 다양한 의료서비스에 대한 고객의 평가는 병원 선택요인이 되고 타 병원에 비하여 경쟁우위의 요인이 되고 있다. 많은 환자들이 진료절차 및 시간의 번거로움에도 불구하고 대형병원을 이용하는 것은 중소형병원에 비하여 상대적으로 의사의 전문성, 양질의 의료서비스, 최첨단 의료장비, 편리한 부대시설 및 환경에 대한 기대라고 볼 수 있다. 이러한 것은 의료서비스 상품의 핵심 편익과 함께 제공되는 부수적인 서비스와 환경이 선택 이유가 될 수 있다[2].

고객의 가장 기본적 선택요인인 상품의 품질만 우수하면 고객이 만족하고 지속적으로 이용할 것이라는 시대는 이미 지났다. 특히 병원에서 제공하는 의료서비스에 대해 고객이 불만족할 경우, 환자의 선택 및 재이용을 저하 등으로 병원경영에 심각한 악영향을 줄 수 있다. 병원을 이용하는 고객은 초진 진료 후 만족도 수준에 따라 재진 진료를 통하여 지속적으로 의료서비스를 재이용할 수도 있고, 이용 중지 및 타 병원으로 이탈할 수도 있다. 이에 병원들은 초진 및 재진 환자들의 고객만족 향상을 통한 지속적인 관계를 유지하는 것이 병원의 핵심 경영전략이 될 수 있다. 따라서 병원은 환자 및 보호자들의 세분화된 병원 선택요인과 다양한 욕구에 대한 정확히 파악이 고객중심의 의료서비스 제공하는데 가장 중요하다[3,18].

기존의 병원선택요인 관련 선행연구를 살펴보면 의사의 전문성을 나타내는 인적요인, 병원내부의 시스템 등의 효율성요인, 의료장비, 편의시설 등의 물리적 요인, 병원에 대한 물리적, 정보적 접근성 요인, 고객의 병원에 대한 대외이미지 요인 등이 주요변수로 나타났다[4,5]. 병원선택요인 관련 기존의 많은 선행연구가 있지만, 초진환자와 재진환자의 병원선택요인에 관한 비교연구는 전무한 실정하기에 본 연구의 필요성이 크다. 이에 본 연구는 선행연구와 이론적 배경을 바탕으로 병원에서 제공하

는 서비스가 초진 및 재진 환자의 병원선택요인을 실증적으로 비교분석하여, 최근 무한경쟁시대의 병원경영에 유용한 기초자료로 제공하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 인적요인

의사 및 간호사에 대한 신뢰, 친절 등으로 병원을 선택하는 경우가 많다[7,19,20]. 의사의 의료수준, 상세하고 친절한 설명, 원활한 의사소통은 환자들에게 질병 치료에 대한 확신을 주는 가장 중요한 요인이다[8]. 변수의 측정도구는 Yang[5], Park[6] 등의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 수정 보완하여 총 4개의 항목으로 구성하였다. 측정기준은 리커트 5점 척도를 사용하였으며 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정하였다.

### 2.2 효율성요인

효율성요인은 진료, 검사, 접수, 수납의 대기시간, 진료절차의 편리성, 진료각과의 협진 등의 효율적 시스템으로 구성된다[4,21]. 병원들은 대기시간의 단축을 위하여 지능형순번대기시스템, 오픈카드시스템, LCD 디스플레이를 설치 활용, 각종 컨텐츠등을 제공하여 효율성을 높이기 위한 많은 노력을 기울이고 있다. 변수의 측정도구는 Im[10], Choi[11]등의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 측정 항목을 수정 보완하여 총 5개의 항목으로 구성하였다.

### 2.3 물리적요인

물리적요인은 병원에서 제공하는 의료기기 및 장비, 휴게공간이나 편의시설, 환경의 청결, 주차공간 등으로 정의하였다. 물리적요인은 병원선택요인에서 중요성이 점점 높아지고 있다. 특히 각종 질병으로 인하여 긴장하고 불안한 환자의 심리상태를 완화하기 위한 쾌적한 환경, 각종 편의시설 및 최선의료 장비를 제공하는 것이 중요하다[9]. 측정항목은 Choi[11], Kim[12]의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 측정도구를 수정 보완하여 총 5개의 항목으로 구성하였다.

### 2.4 접근성요인

접근성요인은 병원의 물리적 접근성과 정보적 접근성으로 볼 수 있다. 물리적 접근성은 병원의 위치이며, 이는 의료이용자들의 병원까지 도달하기 위한 교통의 편리성으로 의료기관의 경쟁우위를 확보하는 중요한 요인이 되고 있다. 정보적 접근성은 해당병원 관련 정보 수집 등의 비지리적, 무형의 접근성이다. 측정도구는 Yang[5], Park[13] 등의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 측정 항목을 수정 보완하여 총 4개의 항목으로 구성하였다.

### 2.5 대외이미지요인

대외이미지는 병원서비스를 받음에 있어 특정병원에 대해 환자가 긍정적으로 느끼는 정도로 정의하였다. 대외이미지요인은 지역사회 봉사 및 기여도, 구전커뮤니케이션, 평판 등으로 나타낼 수 있다. 대외이미지는 인간의 행위, 인식을 이해하는 유용한 개념으로, 지역사회이미지, 기업이미지, 국가이미지 등으로 폭넓게 사용되고 있다. 측정도구는 Park[13], Cheong[14] 등의 연구를 바탕으로 하여 본 연구에 맞게 수정 보완하여 총 3개의 항목으로 구성하였다.

## 3. 연구방법

### 3.1 자료수집

자료수집기간은 2016년 8월 1일부터 8월 31일 사이 4주간 G(877명상), H(877명상), S(720명상), U(760명상) 4개 지역 종합병원을 이용한 외래환자를 대상으로 하였다. 조사는 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고, 연구동의를 서면으로 확인 후 설문조사를 실시하였다. 조사를 위해 총 550부의 설문지를 배포하였으며, 그 중 응답이 불성실한 자료를 제외한, 최종 499부의 본 연구의 최종 분석 자료에 사용하였다.

### 3.2 분석방법

종합병원 초진, 재진 환자의 병원선택요인 비교분석 위하여 통계 프로그램인 SPSS Statistics 21.0을 사용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 일반적 특성 및 기술통계량을 초진, 재진 환자로 나누어 분석하였다. 둘째, 척도 문항에 대한

신뢰성 및 타당성 분석(analysis of the validity and reliability)을 실시하였으며, SPSS Statistics 21.0을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 셋째, 초진과 재진 환자의 각 요인들의 차이를 조사하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 마지막으로, 모형1, 모형2로 나누어 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 통하여 초진, 재진 환자의 병원선택요인 비교분석을 비교 분석하였다.

### 3.3 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구에서 설문문항의 신뢰도 및 타당성 분석을 하였다. 먼저 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하여 요인적재량이 0.6이상인 값만 요인으로 추출하였으며, 설문문항의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 통해 측정문항의 내적 일관성을 평가하였다. <Table 1>에서 측정항목의 신뢰도 검증 통계량을 살펴보면, 인적요인은 4개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.803, 효율성요인은 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.894, 물리적요인은 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.811이었다. 그리고 접근성요인은 4개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.753, 대외이미지요인은 3개 하위요인의 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.794, 선택요인은 4개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.891이었다. Cronbach's  $\alpha$  계수가 모두 0.7이상으로 나타났다.

<Table 1> Reliability test statistic of variables

	Original No. of variables	Removed No. of variables	Cronbach's Alpha
Human factors	4	1	0.803
Effectiveness factors	5	1	0.894
Physical factors	5	1	0.811
Accessibility factors	4	1	0.753
Public image factors	3	0	0.794
Choice factors	4	1	0.891

타당성 검증은 탐색적 요인분석을 통하여 살펴보았다. 측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여

<Table 2> Factor analysis and reliability analysis

Survey question	Factor and loading					
	Human factors	Effectiveness factors	Physical factors	Accessibility factors	Public image factors	Choice factors
Expertise of medical team	<b>.671</b>	.139	.238	.257	.244	.167
Explanation of treatment process	<b>.644</b>	.222	.152	.237	.189	.217
Kindness of doctor	<b>.635</b>	.272	.117	.187	.180	.188
Kindness of nurse	.489	.220	.209	.297	.176	.140
Convenience of procedure	.388	<b>.867</b>	.217	.239	.133	.139
Examination waiting time	.073	<b>.802</b>	.229	.231	.229	.192
Treatment waiting time	.324	<b>.788</b>	.235	.206	.309	.225
collaboration of medical treatment	.371	<b>.688</b>	.186	.186	.271	.107
Treatment procedure	.170	.587	.439	.239	.182	.152
Surrounding facilities	.266	.145	<b>.743</b>	.267	.207	.160
High-tech medical device	.228	.128	<b>.735</b>	.168	.267	.100
Parking facilities	.197	.164	<b>.657</b>	.146	.241	.261
Clean space, environment	.235	.154	<b>.610</b>	.483	.248	.223
Sign and guide	.281	.196	.527	.375	.271	.162
Transit convenience	.206	.157	.188	<b>.717</b>	.130	.118
Helping of public relations	.157	.208	.232	<b>.668</b>	.173	.058
Getting hospital information	.410	.182	.199	<b>.644</b>	.268	.093
Serviceability of reservation	.207	.184	.226	.581	.443	.165
Reputation of hospital	.278	.367	.189	.462	<b>.759</b>	.169
Community Service	.182	.255	.172	.170	<b>.706</b>	.140
Active service activity	.226	.237	.152	.198	<b>.636</b>	.201
Continuous revisit	.166	.038	.192	.011	.143	<b>.749</b>
Recommending hospital	.090	.211	.193	.187	.111	<b>.726</b>
Reusing for other diseases	.184	.167	.186	.272	.090	<b>.677</b>
Using regardless of medical expenses	.119	.204	.020	.202	.091	.582
Eigen Value	16.33	2.14	1.62	1.51	1.14	0.98
Variance	14.70	13.60	9.76	9.59	8.66	7.82
Cumulative variance	14.70	28.30	38.10	47.70	56.36	65.9
KMO: .963, Bartlett's Test: <.001, % of Variance: 66.6						

회전하는 방식인 직각회전방법을 통하여 분석하였다. 요인적재량의 기준은 0.6으로 설정하였으며, 최대설명력을 확보하는 기준으로 요인추출 고유값은 1.0을 기준치로 이용하였다. 요인분석을 위한 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 KMO (Kaise-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) 표본 적합성 검증값은 0.963로서 0.5이상으로 높게 나타났다. 또한 Bartlett 검증 결과 역시 0.001이하로 유의하게 나타나, 각 측정변수간의 적정수준 이상의 상관성이 있음이 확인되었으며 총 누적분산 적재율은 66.6%로 나타났다.

요인별 누적분산비율은 인적요인 14.70%, 효율성요인 28.30%, 물리적으로인 38.10%, 접근성요인 47.70%, 대외이미지요인 56.36%, 선택요인 65.90%로 나타났다. 요인의 특성을 측정하기 위해 25개 문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 위 <Table 2>와 같이 6개의 요인을 추출하였다. 인적요인은 의료진의 전문성 및 실력, 의료진의 치료과정의 자세한 설명, 의료진의 친절의 3문항을, 효율성효인은 접수, 수납 대기시간, 검사 대기시간, 진료 대기시간, 부서간의 협진의 4문항을, 물리적으로인 편의시설 좋음, 최신 의료장비, 주차시설 편리, 환경이 깨끗하고 청결의 4문항으로 추출하였다. 그리고 접근성요인은 교통이 편리함, 병원 홍보매체의 도움, 병원 정보를 쉽게 얻음의 3문항을, 대외이미지요인은 대외이미지의 좋은 평판, 지역사회 기여, 적극적 봉사 활동의 3문항을, 선택요인은 지속적으로 병원 이용, 다른 사람에게 병원 추천, 다른 질병으로도 이용의 3문항을 요인으로 추출하였다.

#### 4. 연구결과

##### 4.1. 연구대상의 일반적 특징

본 연구 대상의 일반적 특성은 <Table 3>과 같다. 초진환자는 총 112명으로 성별은 여성이 59명(52.7%), 남성 53명(47.3%)로 여성이 많았으며, 연령은 40대 31명(27.7%), 30대가 29명(25.9%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸 71명(63.4%), 직종은 사무, 전문, 관리직 46명(41.1%), 월평균소득은 200-300만원 28명(25.0%)이 가장 많았다. 재진환자는 총 387명으로 성별은 여성이 230명(59.4%), 남성 157명(40.6%)로 여성이 많았으며, 연령은 40대 152명(39.3%), 30대가 86명(22.2%) 순으로 나타났

다. 학력은 대졸 243명(62.8%), 직종은 사무, 전문, 관리직 195명(50.4%), 월평균소득은 200-300만원 100명(25.8%)이 가장 많았다.

<Table 3> General characteristics of the study samples

Classification		First-visit patients		Second-visit patients		Total	
		N	(%)	N	(%)	N	(%)
Gender	Male	53	47.3	157	40.6	210	42.1
	Female	59	52.7	230	59.4	289	57.9
Age	20 - 29	22	19.6	46	11.9	68	13.6
	30 - 39	29	25.9	86	22.2	115	23.0
	40 - 49	31	27.7	152	39.3	183	36.7
	50 - 59	22	19.6	80	20.7	102	20.4
	60 -	8	7.1	23	5.9	31	6.2
Education	High school	28	25.0	89	23.0	117	23.4
	University	71	63.4	243	62.8	314	62.9
	Graduate school	13	11.6	55	14.2	68	13.6
Type of jobs	Office, Specialized	46	41.1	195	50.4	241	48.3
	Simple	35	31.3	106	27.4	141	28.3
	Jobless	12	10.7	36	9.3	48	9.6
	Etc	19	17.0	50	12.9	69	13.8
Salary (10,000won)	>100	11	9.8	24	6.2	35	7.0
	100-200	27	24.1	73	18.9	100	20.0
	200-300	28	25.0	100	25.8	128	25.7
	300-400	23	20.5	72	18.6	95	19.0
	400-500	14	12.5	60	15.5	74	14.8
	500<	9	8.0	58	15.0	67	13.4
		112	100	387	100	499	100

#### 4.2 초진과 재진환자의 차이분석

초진과 재진환자의 인적요인, 효율성요인, 물리적으로 인, 접근성요인, 대외이미지요인의 차이를 조사하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 효율성요인은 초진환자 3.4, 재진환자 3.1 통계적으로 유의한 차이가 있었다(3.423,  $p < 0.05$ ). 인적요인은 초진 3.5, 재진 3.6, 물리적으로 인은 초진 3.3, 재진 3.2, 접근성요인은 초진 3.3 재진 3.3, 대외이미지요인은 초진 3.61 재진 3.71로, 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 초진환자는 효율적으로 인, 물리적으로 인, 접근성요인이, 재진환자는 인적요인, 대외이미지요인에서 높게 나타났다.

<Table 4> Analysis of difference by variables

	Patient type	M	SD	t	p-value
Human factors	First-visit patients	3.5714	.63372	.294	.588
	Second-visit patients	3.6089	.64776		
Effectiveness factors	First-visit patients	3.4321	.69880	3.423	.049*
	Second-visit patients	3.1959	.70995		
Physical factors	First-visit patients	3.3304	.66966	1.006	.316
	Second-visit patients	3.2545	.71450		
Accessibility factors	First-visit patients	3.3929	.63555	2.416	.121
	Second-visit patients	3.3696	.62250		
Public image factors	First-visit patients	3.6131	.65057	2.286	.131
	Second-visit patients	3.7184	.64845		

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

#### 4.3 초진과 재진환자의 병원선택요인에 미치는 영향 비교

초진과 재진환자의 병원선택요인에 미치는 영향을 비교 분석하기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석하기에 앞서 다중선형회귀분석에 대한 여러 가지 가정들을 확인하였다. 독립변수들 간의 다중공선성을 평가한 결과, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값은 1.124-2.479로 모두 10이하로서 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 Durbin-Watson의 통계량 값은 초진환자 모델 1은 1.524, 모델 2는 1.541, 재진환자의 모델1은 1.887, 모델 2는 1.966로 기준값인 2에 근접한 것으로 나타나, 잔차의 상호독립성을 만족하고 있어 다중회귀분석을 실시하기 위한 가정을 만족하였다.

초진과 재진환자의 병원선택요인에 미치는 영향을 비교 분석한 결과는 다음 <Table 5>와 같다. 병원선택을 종속변수로 모형1에서 독립변수를 인적, 효율적, 물리적, 접근성, 대외이미지요인을 포함하여 분석하였고, 모형 2에서는 통제변수인 성별, 연령, 직업, 학력, 소득을 추가하여 분석하였다. 초진환자의 경우 모형1과 모형2에서 인적요인, 효율적으로 인, 접근성요인이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 재진환자의 경우 모형1과 모형2에서 인

<Table 5> Multiple regression analysis on the affecting the hospital choice factors

Variables	First-visit patients						Second-visit patients							
	Model 1			Model 2			Model 1			Model 2				
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p		
(Constant)		.680	.498		-.090	.928		1.331	.184		.818	.414		
Variables	Human	.284	3.052	.003	.266	2.803	.006	.252	4.842	.000	.246	4.724	.000	
	Effectiveness	.215	2.354	.020	.223	2.142	.035	.047	.995	.321	.058	1.221	.223	
	Physical	.042	.472	.638	.025	.278	.782	.174	3.507	.001	.175	3.500	.001	
	Accessibility	.332	3.772	.000	.359	3.833	.000	.286	6.178	.000	.262	5.532	.000	
	Public image	.014	.156	.876	.031	.335	.738	.112	2.253	.025	.118	2.401	.017	
Control variables	Gender				-.086	-1.136	.259				.025	.650	.516	
	Age				.094	1.147	.254				.032	.788	.431	
	Job				-.014	-.184	.854				-.042	-1.037	.300	
	Education				.045	.584	.561				-.057	-1.344	.180	
	Salary				.066	.847	.399				.100	2.370	.018	
F-value		24.049**			12.824**				70.398**			36.557**		
R2		.531			.559				.480			.493		
N		112						387						

적요인, 물리적으로, 접근성요인, 대외이미지요인이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 그리고 모형 2에서는 소득이 유의한 양(+)의 영향력으로 나타나 초진환자보다 재진환자의 경우 소득이 높을수록 병원선택이 높은 것으로 나타났다. 초진환자의 1단계 모형은 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며(F=24.049, p<0.01), 선택요인에 대한 설명력은 53.1%, 모형 2는 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며(F=12.824, p<0.01), 설명력은 55.9%로 나타났다. 재진환자의 1단계 모형은 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며(F=70.398, p<0.01), 설명력은 48.0%, 모형 2는 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며(F=36.557, p<0.01), 설명력은 49.3%로 나타났다.

### 5. 고찰 및 결론

본 연구는 4개 지역의 종합병원을 이용한 외래환자 및 보호자를 대상으로 구조화된 설문서를 통해 초진과 재진환자의 병원선택요인을 비교분석하였다. 기존의 선행연구에서 초진과 재진환자의 병원선택요인에 관한 비교연구가 전무한 실정하기에 본 연구의 필요성이 크다고 할 수 있다. 하지만 연구대상 병원의 수와 규모 등의 대표성 측면에서의 한계점을 보완하기 위해 연구 대상자를 많이 포함시킬 수 있도록 노력하였지만, 대표성에는 일정 부분 한계가 존재하고 있다.

본 연구의 주요 결과 및 고찰은 다음과 같다.

첫째, 초진과 재진환자의 차이 분석 결과 효율성요인은 초진환자 3.4, 재진환자 3.1으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 인적요인은 초진 3.5, 재진 3.6, 물리적으로 초진 3.3, 재진 3.2, 접근성요인은 초진 3.3 재진 3.3, 대외이미지요인은 초진 3.61 재진 3.71로, 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 초진환자는 효율적요인, 물리적으로, 접근성요인이, 재진환자는 인적요인, 대외이미지요인에서 높게 나타났다. 이는 병원선택요인 및 만족도 관련 연구한 Lee[10]의 연구결과에서 초진환자의 경우 접근의 편리성, 신속간편성 등이 환자만족에 큰 영향을 미치는 것으로 본 연구와 일치하였다. 그리고 병원선택요인이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향분석을 실시한 Park[6]의 연구에서는 병원의 의료장비 및 편의시설, 주차시설 등 물리적으로 요인이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 초진환자의 경우 효율성요인, 물리적으로, 접근성요인을 중요한 요인으로 나타났지만, 이에 반해 해당병원의 의료서비스를 경험한 재진환자의 경우 의료진의 실력, 친절, 상세한 설명 등을 나타내는 인적요인이 가장 중요한 요인으로 나타났다.

둘째, 초진과 재진환자의 병원선택요인 비교분석에서 초진환자의 경우 모형1과 모형2에서 인적요인, 효율적요인, 접근성요인이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 재진환자의 경우 모형1과 모형2에서 인적요인, 물리적으로, 접근성요인, 대외이미지요인이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 그리고 모형 2에서는 소득이 유의한 양(+)의 영향력으로 나타났다. 이는 초진, 재진환자의 고객접점

(MOT) 의료서비스 실패요인에 관해 연구한 Cha 등[11]의 결과에서 초진 환자는 인적(의료진의 실력), 프로세스(진료대기시간, 절차 등) 요인이 재진환자는 인적, 프로세스, 물리적 증거(의료장비, 편의시설 등)가 병원선택요인에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 본 연구와 동일하게 초진, 재진환자 모두 인적요인이 중요한 변수인 것을 나타냈으며, 재진환자의 경우 초진환자보다 물리적 요인이 중요한 변수임을 알 수 있었다. 이러한 결과는 의료기관을 방문하여 의료장비, 각종 편의시설에 만족한 환자들이 다시 해당병원을 재방문하는 것을 나타냈다. 대학병원 입원환자, 보호자, 간호사를 대상으로 병원선택에 미치는 요인과 사용자 집단간의 인식차이를 연구한 Kim 등[12]의 연구에서는 입원환자, 보호자, 간호사 집단 모두 의료수준, 의료서비스, 명성과 추천, 병원환경, 시설의 편리성 순으로 나타났다. 특히 연구대상 병원이 대형 종합병원일수록 중환자의 비중이 높기에 의료수준이 압도적으로 높은 것으로 나타났다. 그리고 종합병원의 병원선택요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 연구한 Park 등[13]의 연구에서는 접근성요인, 대외이미지요인도 병원선택과 고객만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 초진, 재진환자는 병원의 접근성이 병원 선택에 유의한 영향을, 재진환자는 대외이미지 요인도 병원 선택의 중요한 요인으로 나타났다. 이러한 결과는 경쟁이 치열해지는 의료환경에서 고객들이 물리적, 정보적 접근을 용이할 수 있도록 다양한 인터넷, 언론매체, 홍보자료 등을 이용하여 고객들이 병원의 정보를 손쉽게 접할 수 있도록 하고, 이를 통하여 병원의 대외이미지 제고가 필요하다고 판단된다.

본 연구에서 초진환자보다 재진환자의 경우 소득이 높을수록 병원선택이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 본 연구대상 병원들이 대형병원으로 인하여 진료비 부담으로 인하여 초진 이후 타 중소 병원으로 전원한 것으로 판단된다. 이러한 결과는 상급종합병원 외래진료비 본인부담률 인상이 의료기관 유형 선택에 미치는 영향을 연구한 Cheong 등[14]에서 진료비 본인부담금이 증가되면 저소득층은 상급종합병원 대신 의원, 병원을 선택하는 경향이 높아지고 고소득층은 상급종합병원을 지속적으로 방문하는 것으로 나타났다. 소득과 병원의 진료비 수준은 병원을 선택하는 중요한 요인 중의 하나임을 알 수 있었다. 그리고 급성기와 만성기 환자의 병원선택요

인, 1차, 2차, 3차 병원의 규모에 따른 선택요인 등에서 차이가 있을 것으로 판단되며, 향후 이와 관련하여 추가적인 연구가 필요할 것이라 사료된다.

본 연구는 더욱더 경쟁이 치열해지는 의료 환경 속에서 초진환자와 재진환자의 병원선택요인에 관한 비교 연구를 토대로 환자의 만족도를 높이기 위한 서비스의 개선 방향을 수립하는데 중요한 참고자료가 될 수 있기를 기대한다.

## REFERENCES

- [1] J.Y.Kim, "The Selection of the Medical Institutions by Motivation of Medical Service Utilization", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.11, pp.217-230, 2015.
- [2] C.H.Kang, "A Study on the Effects of Core Factors of Medical Service Quality on Customers' Intention of Reuse", Ph.D. dissertation, Inje University. 2012.
- [3] G.B.Sim, "Structure Model for TQM and Internal Customer Satisfaction of Medical Institutions", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.10, pp.459-470, 2015.
- [4] J.W.Lee, S.H.Yang, K.H.Kim, "A Study on Influential Factors on Satisfaction with the Use of Medical Services by the Qualified Recipients of Medical Aid", *Journal of Digital Convergence*, Vol.12, No.3, pp.289-297, 2014.
- [5] J.H.Yang, D.M.Jang, "Original Articles : 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, pp37-56, 2012.
- [6] M.H.Park, "Analysis of the Effects of Hospital Selection Factors on Customer Satisfaction and Customer Loyalty", Ph.D. dissertation, Chungbuk National University. 2010.
- [7] Anderson, EW, Formell C, Lehmann DR. "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability", *Journal of Marketing*, Vol.13, pp.53-66, 1994.
- [8] Oliver, "Satisfaction A Behavior all Perspective on the Consumer", McGraw-Hill, International Editions,

- 1997.
- [9] Megivern, K., Margo Haim, G. Jones. "Measuring Patient Satisfaction as an Outcome of Nursing Care", *Journal of Nursing Quality* Vol.6, No.11, pp.9-24, 1992
- [10] B.H.Im, H.S.Choi "Determination Factors and Satisfaction of Health Screening Center by Health Examination at Hospital", *Journal of Digital Convergence*, Vol.12, No.12, pp.457-467, 2014.
- [11] J.B.Cha, H.Y.Lee, "Effect of MOT Medical Service Failure Factors on Dissatisfaction and Customer Complaint Behaviors" *Academy of customer satisfaction management* Vol.18, No.4, pp.25-43, 2016.
- [12] S.J.Kim, C.O.Oh, "Factors that Affect Decisions for Selecting Hospital and Different Awareness", *Korea Institute of Healthcare Architecture* Vol18, No.4, pp.39-51, 2012.
- [13] K.M.Park, J.H.Yang, D.M.Jang, "The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting Intention in General Hospitals", *The Korea Contents Society* Vol.15, No.8, pp.375-388, 2015.
- [14] C.L.Cheong, T.J.Lee, "The Effect of Increase in Coinsurance Rate for Tertiary Hospital Visits on the Choice among Different Types of Medical Facilities Stratified by Income Levels in Korea", *Korea Journal of Healthcare Economics and Policy* Vol.21, No.1, pp.103-124, 2015.
- [15] G.B.Sim, "Structure Model for Job Satisfaction and Service Quality of Staff of Geriatric Hospital", *Journal of Digital Convergence*, Vol.12, No.4, pp.357-366, 2014.
- [16] S.Y.An, "The Effect of Strategy Orientation on Performance in General Hospital", *Journal of Digital Convergence*, Vol.12, No.3, pp.309-316, 2014.
- [17] J.Y.Kim, "Selection of the Medical Institutions by Motivation of Medical Service Utilization", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.11, pp.217-230, 2015.
- [18] J.S. Kim, A.H. Eom, M.S. Yu, "Medical Convergence Analysis of Complaint about Medical Service in an Affiliated Hospital", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7. No. 5, pp. 117-125, 2016.
- [19] E.H. Kim, "A Convergence Study about Influences of Self-efficacy and Mindfulness on Job Satisfaction on General Hospital Nurses", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7. No. 5, pp. 107-116, 2016.
- [20] M.H. Kim, J.R. Chun, S. A, Hong, "Factors of Family Function and Self-efficacy Influencing Old Patient's Decision of Advance Directives Attitude," *Journal of IT Convergence Society for SMB*, Vol. 6, No. 4, pp. 123-129, 2016.
- [21] M.S. Kim, S.Y. Yun, "Effects of Eating Habits and Self-efficacy on Nursing Students' Health Promotion Behaviors: in convergence era," *Journal of Convergence for Information Technology* , Vol. 7, No. 2, pp. 111-117, 2017.

양 종 현(Yang, Jong Hyun)



- 2006년 8월 : 경상대학교 경영학과 (경영학석사)
- 2009년 8월 : 인제대학교 보건행정학과(보건행정학박사)
- 2002년 8월 ~ 2012년 2월 : 경상대학교병원
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중원대학교 보건행정학과 조교수

- 관심분야 : 병원경영, 보건행정
- E-Mail : mybabos@jwu.ac.kr