

의료서비스 질적 요인에 따른 종합병원 선택에 관한 연구: SERVQUAL 모델 적용을 중심으로

이주양*, 이선영**, 정종원***†

*가톨릭대학교 서울성모병원, **가톨릭대학교 정부혁신생산성연구소, ***가톨릭대학교 행정학 전공

〈Abstract〉

Hospital Choice: Which Type of Healthcare Service Quality Matter?

Ju-Yang Lee*, Sun Young Lee**, Jong One Cheong***†

*Dept. of Outpatient Nursing, The Catholic University of Korea, Seoul St. Mary's Hospital
**Government Innovation & Productivity Institute, The Catholic University of Korea
***Department of Public Administration, The Catholic University of Korea

The research is to examine medical service quality factors affecting choice of hospital(revisiting intention, and recommendation) in large general hospitals based on the SERVQUAL model. The study have surveyed 400 respondents in Gangbuk-gu not having any tertiary hospital. The main results of the analyses indicate: 1) 'assurance' and 'empathy' of medical service are basically, positively affect revisiting intention and recommendation; 2) 'empathy' is the most important factor affecting revisiting intention; and 3) 'tangibility' significantly affects recommendation of general hospitals to other people. The study suggests that it is necessary to pay more attention on 'empathy' among SERVQUAL factors to increase satisfaction of patients and to find better ways of improving medical service quality.

Key Words: Medical Service, Service Quality, Hospital choice, Revisiting intention, SERVQUAL

I. 서 론

병원을 이용하는 의료서비스 수요자가 병원을 방문하는 주요목적은 '치료'이다. 그러나 삶의 질이 높아지고, 건강에 대한 관심이 증가하고 있는 소위 웰빙(well-being) 시대인 현재, 의료서비스 수요자는 치료 목적으로 병원을 찾고 있는 동시에, 건강검진을 통한 질병 예방, 체력강화 및 신체 밸런스 조절, 심미적 시술과 수술, 정신적 안정과

자기만족 등 다양한 목적으로 병원을 방문하고 있다. 특히 보다 높은 수준의 의료서비스를 향유하기 위하여 많은 환자들이 다양한 기준을 가지고 병원을 선택하고 있으며, 과거와 달리 교통 발달로 이동에 대한 제약이 적어져, 최신 의료시설과 장비, 의료진의 전문성 등을 이유로 서울 지역 종합병원들을 선호하는 현상이 나타나고 있다[1]. 즉 의료진의 전문성, 의료진의 치료와 수술경험, 의사들의 충분한 설명, 간호사와 의료기관 직원들의 친절도 등

* 투고일자 : 2017년 3월 7일, 수정일자 : 2017년 6월 10일, 게재확정일자 : 2017년 6월 23일

† 교신저자 : 정종원, Tel: 02-2164-6501, E-mail: jongone@catholic.ac.kr

본 연구는 이주양의 석사학위 논문을 수정, 발전시킨 논문임

과 같은 다양한 의료서비스 질적 요인들이 병원 선택의 폭을 넓게 하고 있으며[2], 병원의 시설과 의료장비는 물론 병원이 갖고 있는 이미지나 평판 역시도 중요한 병원 선택의 요인으로 작용하고 있다. 그러므로 환자로서 경험한 의료서비스는 자신의 병원 선택은 물론, 가족과 친지 등 타인에게 의료진을 추천하고, 특정 병원으로의 내원을 권유하는 행태로 귀결된다 할 수 있다.

이처럼 병원 선택의 요인들에 있어서 접근성의 제약이 상당히 제거되어 있으며, 그 선택의 요인들이 다양해졌다는 측면에서 어떠한 의료서비스 요인이 병원 선택에 있어서 핵심적인 역할을 하고 있는지 살피는 것은 원무행정 및 경영, 병원의 미래전략 수립은 물론, 궁극적으로 의료서비스의 질을 높이기 위하여 필수적이라 할 수 있다. 이에 본 연구는 서울 지역 내 종합병원에 내원한 경험이 있는 강북구 주민을 대상으로 내원한 종합병원에서 경험한 의료서비스의 질 및 재방문의사, 권유의를 조사함으로써 종합병원 선택의 요인 중 어떠한 요인이 유의한 영향을 주고 있는지 분석하고자 한다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 서브퀄(SERVQUAL)모형을 적용하여 연구 대상자들이 내원한 서울 지역 종합병원의 의료서비스 질을 조사한다. 둘째, 서브퀄(SERVQUAL)모형을 적용한 의료서비스 질의 5가지 구성요인 중 어떠한 요인이 종합병원 선택(재방문의사 및 권유의사)에 유의한 영향을 주었는지를 분석한다. 셋째, 종합병원 선택에 유의한 영향을 주고 있는 요인을 중심으로 관리적 함의를 도출하여, 의료서비스의 질적 향상을 도모할 수 있는 대안을 탐색한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 의료서비스와 서브퀄(SERVQUAL) 평가 기준

과거 의료 행위를 서비스로 분류하는 데에 일부 이견이 있었다. 이는 과거 의료행위가 ‘치료’의 목적에 주요한 비중을 가지고 있고 의료기관들의 의무적인 측면에서 공공재의 성격을 가진 재화라고 주장하는 의견들이 많았다¹⁾. 여전히 공공재로서의 주요한 역할과 함께, 현대사회에서

의 의료행위는 의료기관들의 의무적인 측면보다는 의료이용자의 입장에서 ‘사후치료’와 ‘사전예방’, 그밖에도 ‘자기만족을 위한 체질개선’, ‘건강한 체형유지’, ‘미용’ 등과 같은 다양한 목적을 위해 발생하며, 이로 인해 의료행위도 서비스라는 인식의 변화가 발생하고 있다. 일반적으로 서비스를 정의할 때 ‘무형의 상품으로서 인적요소가 강하게 작용하는 일련의 활동이나 노력’을 말하며, 수요자(소비자)는 이러한 활동과 노력에 의해 혜택과 만족을 얻게 된다. 즉 서비스는 제공자와 장비의 상호작용을 통해 고객 만족을 만들어내는 활동이라고 할 수 있다. 의료 행위는 의료인과 의료장비가 상호시스템 작용을 함으로써 환자에게 혜택을 주는 일련의 활동이라는 점이다. 특히 의료서비스의 경우에는 병원에 환자가 찾아오면 서비스 제공자인 의료인과 수요자인 환자가 함께한 자리에서 상품인 의료서비스를 생산해 바로 제공하므로, 생산과 소비가 동시에 일어난다. 이 때문에 의료서비스는 환자와의 접촉 빈도가 매우 높은 상태에서 발생하며, 그 만큼 환자의 개별적인 요구에 더욱 민감하게 작용해야 한다[4]. 이에 여전히 의료행위의 공공성의 중요함에 대하여 강조하면서도, 본 연구는 의료행위를 ‘의료서비스’라는 전제 아래 실증분석을 하고자 한다.

일반적으로 서비스 평가기준은 다양하지만, 가장 대표적인 기준으로 Parasuraman et al.[5]의 SERVEQUAL 모델이 있다. Parasuraman et al.[5]은 서비스 품질을 ‘고객의 기대 대비 성과 지각의 차이 정도와 방향’으로 정의하면서, 고객이 서비스 제공자에게 제공받아야 한다고 생각하는 욕구(desire)나 필요(wants) 대비 실제 제공 받는 정도에 주목하였다. 구체적으로 서비스의 질을 ‘서브퀄(SERVEQUAL)’ 하위 요인인 유형성(Tangibility), 신뢰성(Reliability), 응답성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy)으로 분류하고 있다. 유형성은 물리적 시설, 장비, 직원, 커뮤니케이션 자료의 외양으로 설명할 수 있다. 신뢰성은 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력으로 설명할 수 있다. 반응성은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의도, 고객의 요구·질문·불만·문제 등을 처리하려는 배려와 신속성 등으로 포함된다. 확신성은 직원의 지식과 기술, 고객에 대한 예절, 운영의 안정성, 신뢰와 자신감을 전달하는 능력이 포함된다. 마지막으로 공감성은 회사가

1) 관련한 주요 논의는 Lee[24]를 참조할 것.

고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심이다. 그리고 서브퀄(SERVEQUAL) 기법의 서비스 질(perceived service quality)은 ‘서비스 이용 후의 지각수준과 서비스 이용 전의 기대수준의 불일치 혹은 차이’ 이라는 것이다. 이에 서브퀄(SERVEQUAL)에서 사용한 일부 문항들은 비교 가능한 서비스가 존재하고 명확하게 서비스의 장단점이 인식될 때 이용자가 평가할 수 있는 성질의 것이다.²⁾ 단, 모든 서비스 영역이 이러한 비교가 가능하지는 않다는 점에서 적용에 있어 유의해야 한다. 수요자(소비자)가 유사한 서비스를 이용한 경험이 축적되어 있거나 적어도 서비스에 대한 간접적인 경험이 있어야 평가가 가능하다. 서비스 제공 전의 기대(expectation)를 평가한다는 것이 새로운 서비스 영역이거나 서비스 경험이 부족한 경우에는 기대수준과 성과수준을 비교하는 것이 어렵다.

2. 서브퀄(SERVEQUAL) 기법을 활용한 의료서비스 질적 요인에 관한 선행연구 검토

최근 의료서비스 분야도 서브퀄(SERVEQUAL) 기법을 활용하여 환자들의 만족도와 재방문의도에 대해 연구하고 있다[17][18][19][20][21][22]. 구체적으로 Ji et al.[17]의 연구는 의료서비스 품질에 대한 인식변화가 환자만족도와 재방문의도 요인에 긍정적인 영향을 준다고 주장한 바 있다. Lee & Kim[18]의 연구에서도 공공의료기관 인지도와 재방문여부와의 관계성 부분에서 의료서비스 품질 인식이 환자만족과 재방문증가에 긍정적인 효과를 줄 것으로 보고 있다. Kim et al.[19]의 연구에서도 부산광역시와 경상남도에 거주하는 주민들을 대상으로 의원급 이상의 의료기관을 이용해본 경험자들에게 의료서비스 만족도와 서브퀄(SERVEQUAL) 기법의 서비스 품질평가에 대한 다중회귀분석을 실시했으며, 의료진의 서비스 제공에 대한 환자들의 확신이 병원을 재방문하는 결정요소라고 제시한 바 있다. Lee et al.[20]에서는 서브퀄 기법을 활용하여 간호서비스의 질과 병원 재이용 의도 간의 관계에서 의료서비스 만족부분이 매개효과를 갖고 있는 것으로 확인했다. Kibourne et al.[21]와 Curry & Sinclair[22]도 의료기관들의 외형수준과 서비스 제공에 대한 신뢰정

도, 의료서비스의 정확성 수준, 환자 개개인에 대한 관심 정도 및 신속한 반응 등이 의료서비스를 구성하는 중요한 항목이라고 평가하고 있다. 그밖에도 Kang[15]의 ‘일병원 의료소비자의 의료서비스 품질에 대한 지각분석-서브퀄(SERVEQUAL) 척도의 적용’ 연구에서 환자가 의료서비스에 대해 갖는 품질에 대한 기대와 차이가 커서 불만족 상태에 있음을 알 수 있었으며, 이러한 GAP은 5가지 차원 모두에서 의료소비자의 기대와 지각 사이에 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다. 의료소비자들은 모든 차원에서 불만족 상태에 있음을 알 수 있다고 하였다. Cheong & Yoon[16]은 ‘간호서비스에 대한 대상자의 기대와 지각, 만족에 관한연구-서브퀄(SERVEQUAL)척도의 적용’에서 유형성, 신뢰성, 반응성, 감정이입의 5가지 차원으로 연구한 결과 간호서비스에 대한 기대는 확신성, 신뢰성, 반응성, 유형성, 감정이입 순으로 대상자들이 기대를 하고 있으며, 지각 또한 확신성, 신뢰성, 반응성, 유형성, 감정이입 순으로 지각하고 있다고 밝혀내었다.

3. 병원선택의 주요요인 관련 선행연구 검토

그렇다면 환자와 보호자들의 병원만족도 혹은 병원 재방문의사 등 병원선택에 영향을 미치는 요소는 무엇인지에 대해 선행연구 검토를 살펴보면 다음과 같다(〈표 1〉, 참조). 첫째, 의료진들의 친절성과 환자에 대한 공감성이 환자 및 보호자들로 하여금 병원을 선택하고, 환자들의 의료서비스 만족도로 이어져 병원을 재선택하는 주요요인이 된다[6][7][8][9][10][11]

[12][19]. Chung[8]의 ‘공공병원 입원환자의 병원선택 동기, 병원만족도와 재이용의사 및 권유의사에 관한 연구’에서 병원선택 동기는 5점 만점에 친절 및 편의성이 가장 높게 나타났음을 강조하고 있다. 또한 Lee[11]도 병원선택요인과 만족도 제고연구에서 친절성이 가장 중요한 요인으로 나타났다. 병원 재방문의사의 측면에서도 대기시간 등 효율성이 떨어지는 의료기관이라 하더라도 친절도가 높은 병원의 경우 재방문 가능성이 높음을 제시했다[9]. Kim et al.[19]도 환자에 대한 배려와 공감성, 친절성이 만족도를 향상시킬 수 있다는 점을 강조하고 있다.

2) 이에 다양한 서비스 분야에서 서브퀄(SERVEQUAL)기법을 도입하여 연구가 진행되고 있다. 스포츠센터, 경기장 및 운동장, 주차장, 교통수단, 문예회관 및 콘서트홀 등 문화예술시설, 사회복지시설, 교육기관 및 교육시설 등의 다양한 분야의 서비스 질 평가 및 분석에 서브퀄(SERVEQUAL)기법이 적용되고 있으며, 최근에는 정책이나 경영, 행정, 사업에 대한 적용도 시도되고 있다.

둘째, 병원의 명성과 홍보측면도 병원을 선택하는 주요요인으로 볼 수 있다[7][11][13] [14][18]. Lee & Kim [18]연구에서는 병원의 명성을 사전이미지라는 표현으로 접근했으며, 공공의료기관들이 민간의료기관보다 경쟁력에서 뒤처지지 않기 위해서는 환자가 내원하기 전에 긍정적인 이미지를 줄 수 있어야한다고 주장하고 있다. Ryu[13]는 사회적 평판 요인은 노인성 장기요양병원의 선택요인으로 긍정적인 영향을 미치는 중요한 선행변수라고 하였다. Kim[7]은 ‘3차병원 입원환자의 병원선택 동기에 관한 연구’에서 의료기관의 친절성 다음으로 병원의 명성이 중요한 요소임을 주장했다.

셋째, 의료진의 전문성 측면도 환자들이 병원을 선택하는 주요요소가 된다[6][7][11][14][19][20]. Kim et al. [19]은 주민들이 의료진들의 전문적 서비스에 대한 확신이 생길 때 의료기관을 재방문하게 만들 수 있다고 주장하며 재방문의사에 가장 중요한 요인이라고 주장했다. Lee et al.[20]은 의료서비스 만족과 병원 재이용을 위해서 의료진들의 전문성과 시설확충과 같은 편의성 제고부분에 중요성을 언급했다. Kim[7]은 의료진의 전문성 요소가 3차 병원선택 동기에 3번째 중요한 요인이라고 주장하고 있으나, Lee[11]의 연구처럼 의료수준과 전문성을 환자 및 보호자들의 인식측면에서 평가하고 판단하기란 매우 어려운 부분이다. 이에 의료 전문성요소는 매우 중

요한 요인이기는 하나 전문지식이 없는 환자와 보호자가 판단하기에는 한계가 있다고도 볼 수 있다.

넷째, 원무행정서비스와 관련 제도가 잘 정비되어 있는 효율성부분도 중요한 요인이 될 수 있다[6][7][13][14]. Lee[6]는 병원선택요인 중 신속 간편한 원무 행정절차의 효율성 측면을 제시했고, Kim[14]도 대구경북 지역 병원들을 중심으로 원무서비스의 질과 효율성부분의 중요성을 제시했다.

다섯째, 경제성측면에 대해서는 일부 연구들에 한하여 중요요인임을 알 수 있다[7][10][13]. 의료서비스의 주요 목적이 환자들의 건강을 보호하고 증진하는데 있으므로, 가격 측면보다는 건강보호 및 예방, 치료를 위한 요인에 더 중요함을 알 수 있다. 물론 환자와 보호자들이 입원비 수준과 수술비용에 대해 전혀 고려하지 않을 수 없으므로 병원서비스를 선택하는 데 선택요인이 될 수 있다.

여섯째, 환자와 보호자들의 접근성을 여러 연구에서 병원선택 및 재방문의사의 주요한 요소로 제시했다[8][10][11][14]. Kim[14]의 연구에서는 도시와 농촌지역 비교를 통해 연구를 한 결과, 비슷한 수준의 병원서비스라면 지역 접근성과 지역친화도 등을 고려하는 요인으로 제시한 바 있다. Lee[11]도 ‘의료기관 외래환자의 의료기관 재이용 영향 요인에 관한 연구’에서 병원의 접근성이 재이용에 영향을 미치는 요인으로 보고 있으나, 분석결과 통계적 유의미성은 없는 것으로 나타났다.

<표 1> 병원선택 주요요인에 관한 선행연구 검토 (Literature Review : What are the main factors in choosing a hospital?)

연구자 (연도)	병원선택 요인								종속변수
	친절 /공감성	병원명성 (병원홍보 /평판)	전문성	효율성 (원무행정, 제도)	편리성 (현대시설, 장비, 환경)	경제성	접근성 (지역)	신뢰성	
Ryu[13]		○		○		○			병원 선택의도
Lee[6]	○		○	○	○				병원 선택이유/만족도
Kim[7]	○	○	○	○	○	○			환자 만족도
Kim[14]	○	○	○	○	○		○		병원선택
Chung[8]	○				○		○	○	병원 재이용 의사/권유의사
Chung[9]	○				○			○	만족도/재이용 의사
Im & Park[10]	○				○	○	○	○	의료선택
Kim et al.[19]	○		○						병원 재방문의도
Lee[11]	○	○	○		○		○		병원 재이용
Lee et al.[20]			○		○				병원 재이용
Lee[12]	○		○		○				병원선택
Lee & Kim [18]		○		○	○			○	병원재방문이유

일곱 번째, 의료기관의 신뢰성 요인은 병원 재방문의사와 권유 의사의 주요요인으로 설명되고 있다[8][9][10][18]. 신뢰성 문제는 실제 환자 및 보호자들의 1차적인 경험을 바탕으로 형성되는 2차 인식의 요소로서 재방문의사와 권유 의사의 주요요인이 될 수 있다. Kim et al.[19]에서는 의료진들에 대한 전문성과 의료진들이 환자에 대한 공감성이 우선 이루어져야만 신뢰감을 얻을 수 있고, 그러한 신뢰감으로 인해 2차 방문이 이루어질 수 있음을 언급했다.

Ⅲ. 연구방법: 주요 변수 및 조사설계

1. 변수 설정

본 연구는 앞선 선행연구 검토를 바탕으로 의료서비스의 질을 서브퀄(SERVQUAL)기법을 통하여 측정하고, 구체적으로 그 하위 서비스 질 영역인 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성을 연구의 주요 독립변수로 설정하였다.

첫째, 유형성(tangible)의 측정 변수로는 병원의 최신 시설과 설비 보유 시설의 시각적인 매력, 직원의 복장 및 외모, 업무에 적합한 시설 및 분위기 등 4가지로 설정하였다. 유형성의 설문 문항으로는 1)병원은 최신 의료장비를 보유하고 있다; 2)병원은 최신 시설로 이용하기 편리한 구조이다; 3)병원직원은 용모복장이 단정하며, 깔끔하다; 4)환자가 이용하기에 적합한 시설을 갖추고 있으며, 편한 분위기 등으로 질문하였다.

둘째, 신뢰성(reliability)은 약속한 시간에 업무처리 및 서비스 제공, 환자의 문제에 대해 관심과 해결, 정확한 업무수행, 업무기록의 정확한 유지 및 관리 등 4가지로 설정하였다. 신뢰성 문항은 1)예약 시간 내에 진료를 볼 수 있다; 2)병원 이용 시 문제가 발생하면 관심을 보여주고 해결해 준다; 3)의료진은 정확한 업무수행을 한다; 4) 병원진료, 검사, 입원 등의 기록을 안전하게 관리 등의 4문항으로 질문하였다.

셋째, 독립변수 반응성(responsiveness)은 서비스 제공시간의 알림, 환자를 도와주려는 자발적 태도, 환자의 요구에 신속한 반응 등 3가지로 설정하였다. 반응성의 설문 문항은 1)병원 진료 시 진료대기나 진료지연 시간을 알 수 있었다; 2)병원은 환자를 도와주려는 자발적인 태도를 보여준다; 3)병원은 환자들의 요구에

신속한 반응을 보임 등이다.

넷째, 독립변수 보증성(assurance)은 정확하고 믿을 수 있는 직원, 직원과의 업무에 대한 안전 확보, 직원들의 친절하고 예의바름, 업무수행을 위한 직원들의 전문지식 등 4가지로 설정하였다. 확신성 문항은 1)병원 의료진은 정확하고 믿을 수 있다; 2)병원 의료진은 진료 및 치료에 전문성이 있다; 3)병원 의료진과 직원은 친절하다; 4)병원 직원은 병원 업무 처리에 전문성의 4문항으로 질문하였다.

다섯째, 공감성(empathy)은 환자들에게 편리한 진료시간, 병원과 직원들의 환자 개인에 대한 관심, 진심으로 환자의 이익배려, 직원들의 환자 필요 이해 등 4가지로 설정하였다. 공감성의 설문 문항은 1)병원 진료시간은 환자들이 이용하기 편하다; 2) 의료진과 직원들은 환자에 대해 관심을 가진다; 3)병원은 환자의 빠른 치료를 위해 배려한다; 4)병원 의료진과 직원들은 환자들의 입장을 이해 등이다.

종속변수는 병원 재방문(치료) 의사, 권유 의사 2가지로 설정하고 그에 따른 설문 문항은 1)해당 대형 종합병원에서 또 진료 혹은 치료 받고 싶다; 2)해당 대형 종합병원을 타인에게 추천 등으로 설정하였다. 앞서 선행연구 검토에서 살펴본 것과 같이 종합병원의 선택에 대한 측정에 있어서 재방문의사와 권유 의사가 측정도구로 많이 채택되었는데, 그 이유는 특정 병원에 대한 의료서비스를 경험하고 그 경험에 대한 평가를 바탕으로 재방문할지 또는 타인에게 권유할지를 판단하기 때문에 병원선택의 측정도구로 적절하게 적용될 수 있다. 즉 재방문의사란 관련 기관이나 제품에 대한 만족이 높을 경우, 일반적으로 높아지는 것으로 이미 경험한 제품이나 서비스를 다시 이용하고자 하는 의도이다. 단, 관련 경험들이 선행되어야한다는 전제가 있다[23]. 따라서 본 연구의 재방문의사는 병원에 재내원 하여 치료를 다시 받고자 하는 의도로서, 해당 병원에 대한 긍정적 인식으로 평가될 수 있다. 권유 의사 역시 타인에게 자신이 경험한 의료서비스의 질을 바탕으로 해당 병원에 내원할 것을 추천하는 행위이기 때문에 해당 병원에 대한 긍정적 인식 및 선택요인으로 평가될 수 있다. 따라서 본 연구의 독립변수인 서브퀄(SERVQUAL)의 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성 5가지 의료서비스 질 요인이 종속변수인 재방문의사와 권유 의사에 어떠한 영향을 주는 지, 그 인과관계를 분석하는 것은 병원선택에 있어서 어떠한 요인이 영향을 주는 지 분석하고자 하는 본 연구의 목적을 달성하기에 적합한 변수 설정으로 사료된다.

2. 연구가설 및 모형

본 연구는 서브퀄(SERVQUAL)의 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성 5가지 독립변수가 환자 및 보호자들의 병원 재방문의사와 타인에 대한 권유의사에 영향을 미치는 지에 대해 실증적으로 분석하고자 한다. 이에 <그림 1>의 연구모형에 따르면, 다음과 같이 독립변수와 종속변수와의 관계가설을 제시할 수 있다.

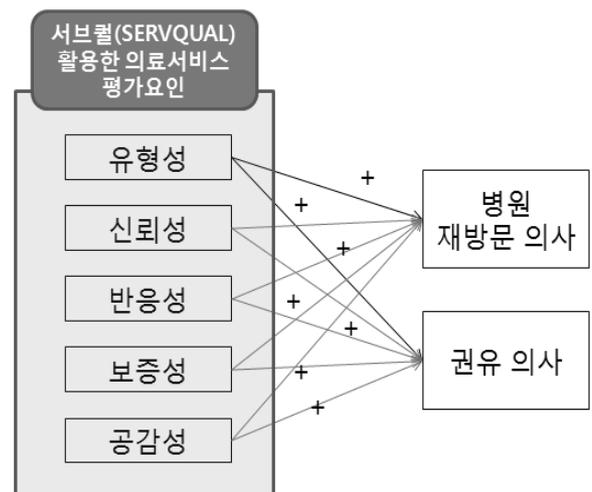
- 가설 1. 병원과 의료서비스에 대한 유형성은 병원재방문에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 병원과 의료서비스에 대한 신뢰성은 병원재방문에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 병원과 의료서비스에 대한 반응성은 병원재방문에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 병원과 의료서비스에 대한 보증성은 병원재방문에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 병원과 의료서비스에 대한 공감성은 병원재방문에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 병원과 의료서비스에 대한 유형성은 권유의사에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 7. 병원과 의료서비스에 대한 신뢰성은 권유의사에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8. 병원과 의료서비스에 대한 반응성은 권유의사에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 9. 병원과 의료서비스에 대한 보증성은 권유의사에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 10. 병원과 의료서비스에 대한 공감성은 권유의사에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 조사 설계

본 연구는 상급 종합병원이 전혀 위치하고 있지 않은 서울 강북구의 거주하는 의료서비스를 경험하고 있거나 경험한 응답자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 방법으로 1:1 면대면(face-to-face) 조사법을 적용하여 측정이 정확성을 기하였다. <표 2>를 살펴보면, 강

북구는 2015년 기준으로 상급 종합병원은 존재하지 않으며, 종합병원 1개, 일반병원 8개로 총 병상수는 1,952개가 있으며, 종합병원만 고려했을 때는 208개의 병상수가 존재한다(서울통계홈페이지 DB, 2015). 강북구 종합병원 1개소의 경우 수유동에 위치한 D병원(2차병원)으로, 208개 병상만을 갖고 있어 중증도가 매우 높은 상병 질환을 갖고 있는 환자의 경우 강북구 지역 외의 종합병원으로 내원할 수 밖에 없는 여건이다. 즉 강북구의 의료기관 소재 특성 상, 종합병원을 이용해야 하는 경우, 강북구 주민은 타 지역으로의 이동이 불가피하며, 이는 병원을 선택함에 있어서 거리 근접성에 의하여 발생할 수 있는 편의(bias)를 최소화할 수 있는 지역적 장점을 갖추고 있다고 할 수 있다. 이러한 관점에서 본 연구의 대상을 서울 지역 종합병원에 내원하여 해당 병원의 의료서비스를 경험하여 평가할 수 있는 강북구 주민으로 한정하였다.

설문기간은 2014년 3월 22일부터 4월 15일까지 25일간 실시하였다. 설문은 일대일 면접법으로 진행되었으며, 수유시장 상인과 시장을 찾은 주민들, 동사무소 직원 분들과 주민 분들, 부녀회 임원과 회원들, 그리고 우이동 주민 및 상가 직원들을 무작위로 추출하여 데이터를 수집하였다. 종합병원에 내원하여 치료를 받은 경험이 없는 경우 조사 대상에서 제외하였다. 최종적으로 400부의 설문 응답지를 회수하였다³⁾.



<그림 1> 연구모형 (Research Model: Which Medical Service Quality Factors affect Choice of Hospital?)

3) 강북구를 하나의 원으로 묘사하면 그 원을 총 4등분하여 각 등분별로 무작위로 100명씩 할당하여 총 400명의 표본을 수집하였다.

<표 2> 서울시 구별 종합병원 및 병원 분포(2015년 기준) (Current Status of Hospitals in Seoul(based on 2015))

자치구	합계		종합병원		병원
	병원수	병상수	병원수	병상수	병원수
서울시	16,615	84,470	56	33,036	212
종로구	473	3,315	4	2,949	2
중구	528	1,570	3	1,125	2
용산구	300	988	1	704	2
성동구	394	1,785	1	828	5
광진구	539	2,432	2	1,109	3
동대문구	593	6,022	5	2,051	13
종랑구	483	3,213	2	990	12
성북구	529	3,070	1	1,051	4
강북구	453	1,952	1	208	8
도봉구	352	2,810	1	384	7
노원구	698	3,488	3	1,748	6
은평구	605	3,608	1	201	10
서대문구	424	3,545	2	2,468	5
마포구	690	611	-	-	1
양천구	609	2,907	2	1,138	5
강서구	708	3,260	3	501	16
구로구	550	3,724	2	1,268	8
금천구	319	2,128	1	189	7
영등포구	707	5,864	7	2,147	11
동작구	556	2,919	2	1,606	5
관악구	664	2,418	2	461	8
서초구	1,209	3,173	1	1,356	10
강남구	2,476	7,599	4	3,107	35
송파구	1,018	6,302	2	3,203	14
강동구	738	5,767	3	2,244	13

자료: 서울통계 홈페이지(2017)

주. 자치구 합계부분에서 종합병원과 병원, 부속병원, 의원, 요양병원 등을 포함한 집계임으로 종합병원과 병원 합산 이외의 내용이 표 전체에 불포함
http://stat.seoul.go.kr/octagonweb/jsp/WWS7/WWSDS7100.jsp?re_stc_cd=173&re_lang=kor

IV. 분석결과 및 논의

1. 인구통계학적 분석결과

본 연구의 설문결과 인구통계학적 분석결과는 다음과 같다(<표 3> 참조). 분석 결과 성별 분포는 남자가 36.3% (145명), 여자가 63.8%(255명)로 남자보다 여자가 더 많이 참여했다. 전체 응답자의 연령분포를 알기위해 20대 미만, 20대, 30대, 40대, 50대 이상으로 세분화 하여 각각

의 빈도를 알아보았다. 전체 응답자의 연령 분포는 50대 이상(61.0%, 244명), 40대(16.8%, 67명), 30대(13.0%, 52명), 20대(6.5%, 25명), 20대미만(2.8%, 11명)순이었으며, 50대 이상이 가장 많았다(61%, 244명). 무작위추출에서 50대 이상이 가장 많았던 이유는 병원이용경험이 많은 연령대들의 참여를 높이고자 연령분류를 50대, 60대, 70대이상으로 세분화하지 않고 50대이상 종합그룹으로 설정했다는 점에서 이들이 가장 높은 비중을 차지한 것으로 보인다. 응답자들은 종합병원 치료 경험이 있는 응답자만을 대상으로 설문을 진행하였다.⁴⁾

<표 3> 연구대상자의 인구통계학적 특성
(Demographic Analysis Results)

	구분	빈도	비율(%)
성별	남자	145	36.3
	여자	255	63.8
연령	20대미만	11	2.8
	20대	25	6.5
	30대	52	13.0
	40대	67	16.8
	50대이상	244	61.0
총합계		400	100

2. 신뢰도 분석 결과

우선 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성 등 독립 변수의 평균값 및 신뢰도 분석 결과는 다음과 같다(<표 4> 참조). 모든 문항은 7점 척도로 평균값이 5점 이상으로 분석되었다. 확신성이 5.3931로 가장 높게 나타났으며, 유형성은 5.3425로 나타났다. 신뢰성은 5.1838 이었으며, 반응성은 5.1200, 공감성은 5.1019 순으로 나타났다. 또한 본 연구 신뢰도 분석결과 Cronbach's Alpha 알파계수⁵⁾가 도출된 모든 요인에서 0.8 이상으로 나타나 신뢰성이 높다고 할 수 있다. 신뢰성 분석 결과를 자세히 살펴보면 유형성의 신뢰계수가 0.840, 신뢰성이 0.833, 반응성이 0.813, 확신성이 0.860, 공감성이 0.873, 영향요인이 0.870으로 나타났다. 각각의 요인들에 대한 신뢰성 분석 결과를 보면 모든 요인들의 신뢰도 계수 값이 0.8 이상으로 매우 높게 나타남을 알 수 있다. 이를 토대로 본 연구자의 설문 문항은 신뢰도가 매우 높음을 알 수 있다. 종속변수의 평균값분석결과 재방문 의사는 5.30점, 권유의사는 5.14점으로 모두 5점 이상으로 높게 나타났다. 평균값의 점수가 5점 이상인 것으로 보아 전체적으로 의료기관의 이용이후 재

이용의사나 권유의사 등이 높다는 것을 알 수 있다.

3. 인구통계학적 분석 및 기술통계 분석

회귀분석을 실시함에 앞서 보다 정밀한 분석을 위하여 조사대상자들이 이용한 종합병원까지의 거리와 교통편, 의료기관 선택에 영향을 미치는 사람, 선택기준 등에 대해 추가로 조사를 디자인하여 측정을 동시에 실시하였다(<표 5> 참조).

첫째, 거리 측면에서 조사대상자가 내원한 종합병원까지의 거리에 대해 30분미만, 30분이상~1시간미만, 1시간이상, 2시간이상으로 구분하여 빈도를 알아보았다. 그 결과 1시간이상(175명, 43.8%), 30분이상~1시간미만(134명, 33.5%), 30분미만(65명, 16.3%), 2시간이상(26명, 6.5%) 순으로 1시간이상이 가장 많이 차지하였다. 강북구의 위치가 서울에서도 동북부에 위치하고 있기 때문에 상대적으로 종합병원을 이용하려면 최소한 지리적으로 30분이상~1시간미만 소요된다는 것을 보여준다. 과반수이상의 응답자가 종합병원을 이용하기 위해 1시간 이상 소비하는 것으로 나타나, 거리적 접근 용이성이 절대적인 병원 선택의 요인이 아니라는 점이 확인되었다.

둘째, 조사대상자들의 교통편을 알아본 결과 다음과 같다. 우선 종합병원까지 가장 많이 이용하는 교통수단으로 자동차, 지하철, 버스, 택시, 기타 등 5문항으로 그 빈도를 알아보았다. 결과 버스(155명, 38.8%), 자동차(110명, 27.5%), 지하철(80명, 20.0%), 기타(36명, 9.0%), 택시(19명, 4.8%) 순이었다. 설문응답에 여러 교통수단을 이용하면 가장 많이 이용하는 것 한 가지를 선택하도록 하였으며, 기타의 응답으로는 '걸어간다.', '자전거를 타고 간다.' 등으로 조사되었다. 강북구에서 걸어갈 수 있는 위치에 소재한 병원이 없음에도 '걸어간다.'는 응답이 조사된 이유에 대하여 해당 응답자들은 직장과 가까운 곳의 종합병원을 이용하기 때문이라고 답하였다.

4) 50대 이상의 조사대상자가 많이 분포되어 있는 것으로 보이나, 50대, 60대, 70대이상으로 대상을 세분화하여 조사하지 못한 본 연구의 설문 설계의 한계로 추후 연구에서는 개선되어야 할 사항으로 사료된다. 그럼에도 의료서비스에 대한 경험의 정도가 많은 50대 이상이 과반수 이상 조사에 참여하였다는 점에서, 대상자가 서울지역 종합병원의 의료서비스 질을 평가하는데 있어 문제가 있다 보기 어려우며, 건강보험 심사평가원의 보험지급 현황에서 나타나듯이 2016년 전체 건강보험 진료비 64조 5천억 중, 65세 이상의 노령층에게 25조 9천억이 지급되어 전체 진료비의 38.9%를 차지하는 등(http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2017/02/282017022800372.html) 50대 이상이 60% 이상 조사대상자가 된 것이 전반적인 의료비 지출 비율에 있어 모집단과 큰 차이를 보인다 할 수 없다.

5) 각 요인들의 구성차원간의 내적일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's Alpha 알파계수를 측정하여 신뢰도 분석을 하였다. 일반적으로 Cronbach's Alpha 계수신뢰도 평가 기준은 보통 0.5 이상을 요구하고, 분야에 따라서 탐색 연구 분야는 0.6이상이면 충분하고, 기초연구분야는 0.7-0.8이상, 응용 연구 분야는 0.8-0.9이상을 기준으로 적용되는 것이 보통이다.

〈표 4〉 독립변수의 평균값 분석 및 신뢰도 분석 (7점 척도)
(Analysis of the Average Value and Reliability in Independent Variables (7-points scales))

	측정변수	평균	표준편차	Cronbach Alpha
유형성	최신 의료시설 및 설비보유	5.3425	1.00852	0.840
	의료시설의 시각적인 매력			
	의료진 및 직원의 복장과 외모			
	의료서비스에 적합한 시설과 분위기			
신뢰성	약속한 시간에 업무처리 및 의료서비스 제공	5.1838	1.03054	0.833
	환자의 문제에 대해 관심과 해결			
	정확한 원무처리			
	의무기록의 정확한 유지 및 관리			
반응성	의료서비스 제공시간의 알림	5.1200	1.07323	0.813
	환자를 도와주려는 자발적 태도			
	환자의 요구에 신속한 반응			
보증성	의료서비스에 대한 정확성, 믿을 수 있는 직원	5.3931	0.94374	0.860
	의료서비스에 대한 안전 확보			
	의료진과 직원들이 친절하고 예의바름			
	의료서비스 수행을 위한 직원들의 전문지식			
공감성	환자들에게 편리한 진료시간	5.1019	1.05270	0.873
	의료진과 직원들의 환자 개인에 대한 관심			
	진심으로 환자 배려			
	의료진과 직원들의 환자 필요 이해			

주. N= 400

셋째, 조사대상자들이 종합병원을 선택할 때 가장 영향을 준 사람은 누구입니까라는 질문에 본인(149명, 37.3%), 가족(86명, 21.5%), 지인(62명, 15.5%), 동네병원 의사선생님(56명, 14.0%), 친척(29명, 7.3%), 기타(18명, 4.5%) 순이었으며 본인의 의사가 가장 중요한 것으로 나타났다. 본인의 의사에 따라 병원을 선택한다는 것은 반대로 생각해 보면 타인의 추천이나 영향을 받았더라도 본인의 선택이 가장 중요하다는 것을 보여준다. 그럼에도 가족, 지인, 동네병원 의사 선생님, 친척 등 주변 인물로부터의 영향력이 크다는 점에서 본인의 재방문의사와 함께 추천의사 역시 주요한 종속변수로써의 의미가 있음을 확인할 수 있었다.

넷째, 일반적으로 조사대상자들이 종합병원을 선택하는 기준에 대해 인터뷰 한 결과 의료진(219명, 54.8%), 병원위치(교통의 편리함)(92명, 23.0%), 병원규모(35

명, 8.8%), 병원시설(33명, 8.3%), 기타(21명, 5.3%) 순으로 나타났다. 종합병원을 이용하기 위해 과반수 이상이 1시간 이상을 이동해야하기 때문에 의료진의 질을 중요하게 생각하여 선택한 것을 볼 수 있다. 그 다음으로는 병원 위치가 중요하다고 나왔는데 이는 강북구의 지리적 특성이 반영된 결과라고도 볼 수 있다. 조사와 함께 실시한 간략한 인터뷰에서 역시, 위치도 중요하고, 병원 규모나 시설도 중요하겠지만, 결국은 의료진들을 믿고 질 높은 의료서비스를 받을 수 있다는 기대에 거리가 멀다고 할지라도 본인이 선호하는 종합병원에서 진료 받기를 희망하고 있었다. 단, 특이한 점은 강북구와 지리적으로 인접하여 있는 한일병원이나 상계백병원 등에 상당수의 응답자가 내원하고 있는 것을 고려할 때, 지리적 인접성은 병원선택에 있어서의 고려되어야 할 요인으로 판단된다.⁶⁾

6) 한일병원의 경우 500병상 규모의 2차병원이나 강북구에 가장 인접한 도봉구 쌍문동에 위치하고 있으며, 4호선 쌍문역 역세권에 위치하여 중증도가 높은 병질환에 대하여는 먼 거리의 종합병원을 찾는 대신 한일병원을 선호하는 응답자가 많은 것으로 나타났다.

〈표 5〉 조사대상자의 종합병원 내원 관련 기술통계 분석
(The Results from Descriptive Analysis : Why they Choose a Hospital)

기초정보	구분	빈도	퍼센트
거리 및 이동 시간	30분미만	65	16.3%
	30분이상~1시간미만	134	33.5%
	1시간 이상	175	43.8%
	2시간 이상	26	6.5%
	총	400	(100)
교통편	자동차	110	27.5%
	지하철	80	20.0%
	버스	155	38.8%
	택시	19	4.8%
	기타	36	9.0%
	총	400	(100)
종합병원 선택에서 영향을 미치는 사람	본인	149	37.3
	가족	86	21.5
	친척	29	7.3
	지인	62	15.5
	동네병원 의사선생님	56	14.0
	기타	18	4.5
	총	400	(100)
종합병원 선택의 주요 영향 요인	의료진	219	54.8%
	병원규모	35	8.8%
	병원위치(교통의 편리함)	92	23.0%
	병원시설	33	8.3%
	기타	21	5.3%
	총	400	(100)

주. 퍼센트의 경우 소수점 첫째자리에서 반올림함.

4. 종합병원 의료서비스 질 비교분석

강북구 조사대상들이 내원하고 있는(했던) 종합병원과 서비스질 비교 분석은 아래의 〈표 6〉과 같이 정리하였다. 전반적으로 종합병원 중에서도 소위 ‘Big 5’로 호칭되는 서울대병원, 세브란스병원, 서울성모병원, 삼성서울병원, 아산병원에 내원하는 응답자가 48%로 절반 정도의 조사 대상자들이 ‘Big 5’ 병원을 선호하고 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 서울대병원이 66명 16.5%로 가장 많았으

며, 세브란스병원 45명 11.3%, 삼성서울병원 42명 10.5%, 아산병원 29명 7.2%, 서울성모병원 11명 2.8% 순이었다.

그밖에도 강북구 응답자들이 내원하는 기타병원 중에는 상계백병원이 42명 10.5%, 한일병원이 40명 10.0%, 고대안암병원 36명 9.0%로 나타났다. 경희대병원, 을지병원, 한양대병원에도 내원하는 응답자가 5명에서 10명사이로 나타났으며, 강북삼성병원, 대한병원, 보훈병원, 성바오로병원, 여의도성모병원, 중앙대병원 등 서울시 전역에

위치한 병원에서 주민들이 내원하는 것으로 나타났다. 앞서 밝힌 것과 같이 한일병원, 상계백병원에 내원 응답자가 많은 것은 조사대상이 중증환자를 대상으로 모집한 것이 아니라 과거 환자였거나, 병원경험이 있는(있던) 응답자들을 대상으로 조사를 진행했으므로 그들의 입장에서 볼 때 지리적 접근성부분도 병원을 선택하는 주요이유가 될 수 있다. 각 병원에 대한 서비스 질의 비교분석 결과, 7점 만점에서 대부분 5점 이상을 상회하여 양호한 서비스 질을

갖추고 있는 것으로 나타났다⁷⁾. Big 5 병원과 기타병원들과의 T-test 결과 전반적으로 Big 5 병원의 의료서비스 질이 더 높게 조사되었다. 공감성을 제외한 나머지 서브컬 요인들에 있어서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있었으며, 재방문 의사와 권유 의사에 있어서 기타병원보다 Big 5 병원들이 월등히 높은 평균값을 갖고 있는 것으로 나타나서 Big5 병원에 대한 선호도가 높게 형성되어 있음을 확인할 수 있었다.

<표 6> 조사대상자 내원 종합병원의 의료서비스 질 비교 분석 결과 (7점 척도)
(Results of Healthcare Service Quality Analysis)

병원 유형	병원명 (병원)	빈도	비율 (%)	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성	재방문 의사	권유 의사
Big 5 종합 병원	서울대	66	16.5	5.47	5.32	5.21	5.56	5.05	5.68	5.35
	세브란스	45	11.3	5.59	5.32	5.23	5.60	5.34	5.78	5.47
	서울성모	11	2.8	6.04	5.57	5.75	5.93	5.70	5.91	5.91
	삼성서울	42	10.5	5.33	5.20	5.22	5.35	5.05	5.14	5.24
	아산	29	7.2	5.55	5.34	5.27	5.54	5.20	5.55	5.48
Big 5 외 종합 병원	상계백	42	10.5	5.25	5.14	5.11	5.35	5.14	5.33	4.81
	한일	40	10.0	4.82	4.84	4.61	4.88	4.64	4.58	4.25
	고대안암	36	9.0	5.40	5.00	4.83	5.42	4.98	5.11	5.19
종합 병원	경희대	6	1.5	5.25	4.66	4.94	5.12	5.08	5.00	5.00
	을지(노원)	7	1.8	5.57	5.35	5.28	5.32	5.25	4.86	5.14
	한양대	6	1.5	5.54	5.87	5.61	5.66	5.75	5.83	6.00
	기타	28	7.0	5.30	5.20	5.19	5.37	5.31	5.37	5.07
무응답(병원 미표기)		42	10.5	5.05	4.96	5.06	5.19	4.94	4.83	5.00
유의확률 (ANOVA)				.013*	.106	.083	.024*	.085	.000**	.001**

종합병원 유형	빈도	비율 (%)	유형성	신뢰성	반응성	확신성	공감성	재방문 의사	권유 의사
Big 5 병원	193	48.25	5.50	5.32	5.26	5.54	5.12	5.58	5.40
Big 5 외 병원	163	40.75	5.22	5.06	4.96	5.26	5.04	5.09	4.87
유의확률(T-test)			.007**	.019*	.010**	.005**	.224	.000**	.000**

주. N= 400 * p <.05 ** p <.01

7) 본 서비스 질에 관한 조사는 응답자 400명 중 선호하거나 가장 많이 내원하였던 병원 1곳에 대한 평가이기 때문에 이를 일반화하여 해석하는 것에는 무리가 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 30명 이상이 응답한 병원에 있어서는 그 서비스 질의 측정에 있어서 어느 정도의 일반화 가능성을 기대할 수 있으며, 무작위로 추출된 표본에 의한 조사라는 점에서 해당 서비스 질에 관한 기술통계분석결과는 관리적 차원에서 참고할만한 자료로 사료된다.

<표 7> 회귀분석 결과 (The Results from Regression Analysis)

종속 변수	모델 (Model)	비표준화 계수		표준화 계수	통계량 (t)	유의확률 (Sig)	공선성 통계량	
		B	표준오차	Beta			공차한계	VIF
재방문 의사	(상수)	.436	.288		1,514	.131		
	유형성	.070	.073	.056	.958	.339	.415	2.412
	신뢰성	.224	.085	.181	2,646	.008**	.296	3.353
	반응성	.028	.079	.023	.353	.724	.320	3.128
	보증성	.283	.105	.210	2,695	.007**	.231	4.327
	공감성	.325	.082	.268	3,967	.000***	.306	3.263
R 제곱 : 0.448, 수정된 R제곱 : 0.441, F=64.043 (유의확률 < .000)								
권유 의사	(상수)	-.792	.273		-2,896	.004		
	유형성	.227	.070	.169	3,258	.001**	.415	2.412
	신뢰성	.062	.080	.047	.776	.438	.298	3.353
	반응성	-.002	.075	-.002	-.026	.979	.320	3.128
	보증성	.487	.100	.339	4,879	.000***	.231	4.327
	공감성	.349	.078	.271	4,487	.000***	.306	3.263
R 제곱 : 0.561, 수정된 R제곱 : 0.555, F=100.698 (유의확률 < .000)								

주 * p< 0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

5. 다중회귀분석 결과

본 연구에서는 조사대상자들이 의로서비스 질적요인에 있어서 과연 어떠한 관점에서 접근하고 있는지를 살펴보기 위해 서브퀄(SERVQUAL)의 주요 요인을 독립변수로 설정하고, 병원선택 관점에서 재방문(치료)의사와 해당 병원에 대한 치료 권유 의사를 종속변수로 설정하여 회귀 분석을 실시하였다.⁸⁾ 재방문의사에 대한 주요요인별 회귀분석 결과는 다음과 같다. 모든 요인들이 정(+)의 상관 계수⁹⁾를 가지는 것으로 나타나 요인들의 추후 분석을 위한 타당성이 있다고 하겠다(p<0.01). 또한 관측변수 간 상관계수가 모두 0.8 이하로 나타나서 다중공선성 문제가 발생할 여지는 낮은 것으로 판단된다. 각 변수의 회귀계수(β)가 의미 있는지 알아보기 위한 분석의 결과 ‘신뢰성’(.008), ‘보증성’(.007), ‘공감성’(.000)이 각각 유의수준 0.05 이하로 의미 있는 변수이지만, ‘유형성’ 및 ‘반응성’은 재방문의사에 대해 통계적으로 유의하지 않았다. 종속

변수인 영향요인에 대해 ‘신뢰성’(β =.224), ‘보증성’(β =.283), ‘공감성’(β =.325)이 통계적으로 유의한 결과를 나타냈으며, 분석모형의 회귀분석 결과 ‘공감성’이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 분석되었다(<표 7>, 참조). 표준화계수를 통한 영향의 크기를 비교하였을 때, 공감성이 가장 크게 나타났으며, 보증성, 신뢰성 순으로 그 영향력의 크기가 나타났다.

한편 권유의사에 대해서도 관측변수 간 상관계수가 모두 0.8이하로 다중공선성 문제가 발생하지 않은 것으로 나타났다. 모델설명력 R²은 0.561으로 나타났다. 공차한계 값과 분산팽창요인(VIF) 값 또한 일반적 판단기준에 수렴되어 다중공선성 문제는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 종속변수인 영향요인에 대해 ‘유형성’(β =.227), ‘보증성’(β =.487), ‘공감성’(β =.349)이 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈으며, 분석모형의 회귀분석 결과 ‘보증성’이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 분석되었다(<표 7>, 참조). 표준화계수를 통한 영향력의 비교에 있어서

8) 회귀모델의 설정에 있어서 거리(이동 시간)을 더미변수(통제변수)로 설정하여 분석을 실시하였으나 유의하지 않았으며, Big 5 여부와 관련하여서도 더미변수(통제변수)로 설정하여 분석을 실시하였을 때, T-test 결과과 같이 유의한 것으로 나타났다. 그러나 두 변수 모두 설명력(R제곱)에 있어서는 큰 변화가 없었다. 즉 서비스 질에 관한 설명력이 보다 크게 나타났다.

9) 각 요인별로 상관성을 살펴보기 위해 양측검정(two-tailed)으로 하였으며, 피어슨(Pearson)상관계수를 사용하였다.

보증성이 가장 큰 요인으로 나타났으며, 공감성과 유형성이 그 뒤를 이었다.

이와 같은 회귀분석의 결과에 따라 본 연구의 10개 가설 중 재방문의사와 관련된 가설 중 신뢰성, 보증성, 공감성이 유의미한 정(+)의 영향을 주고 있어, 가설2, 가설4, 가설5가 채택되었다. 타인에 대한 권유 의사에 관한 회귀 분석 결과에서 유형성, 보증성, 공감성이 유의미한 긍정적 영향을 주고 있는 것으로 나타나, 가설6, 가설9, 가설10이 채택되었다. 이러한 결과에 근거하면, 환자들의 병원 서비스에 대한 만족도의 지표라 할 수 있는 재방문의사와 권유 의사에 영향을 미치는 주요한 서브켈 요인은 보증성과 공감성 및 재방문의사의 경우 신뢰성이, 권유 의사에는 유형성이 긍정적 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 병원 선택에 있어서 무엇보다 보증성과 공감성이 가장 중요한 요인으로 확인되었다. 또한 유형성과 신뢰성 역시 주요한 판단 요소로 분석되었다. 이와 같은 결과는 병원의 의료서비스 질의 개선과 의료행정 전반에 있어서의 성과관리 측면이 고려되어야 할 것으로 사료된다.

V. 결론: 분석결과의 함의와 시사점

본 연구는 종합병원의 의료서비스 경험이 있는 강북구 거주 주민을 대상으로 서브켈(SERVQUAL) 모델을 적용하여 종합병원을 선택하는 기준에 대해서 살펴보았다. 또한 그들이 의료서비스의 질에 대하여 어떠한 생각을 갖고 있는지, 그리고 서브켈의 하위요인 중 어떠한 서비스 질 요인이 병원 선택 요인으로써 재방문의사와 권유 의사에 영향을 주는지에 대해 분석하였다. 그 결과, 의료서비스 질의 대표적 지표라 할 수 있는 재방문(치료)의사의 경우 보증성이 가장 높게 나타날 것이라는 예측과 달리 공감성이 가장 큰 영향을 주고 있었다. 이와 같은 연구 결과는 Lee[6], Lee[12]의 연구 결과와 일치한다. 즉 의료진의 의학적 전문지식과 기술, 소위 확실한 실력을 갖고 있는 지에 대한 고려가 가장 클 것이라는 예측은 매우 상식적이다. 그럼에도 불구하고 공감성이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타난 점은 Kim et al.[19]의 연구와 같은 맥락적 차원으로 접근 해볼 수 있다. 의료서비스를 이용하는 잠재 수요자들을 이해하는 공감능력과 배려하는 서비스 자

체에 대한 만족감을 줄 뿐만 아니라 2, 3차에 걸친 재방문에도 영향을 줄 수 있다는 점이다. 특히 의료서비스의 수요자가 환자라는 점에서 공감성은 매우 중요하다. 의료진과 직원들이 아프고 건강에 대해 걱정이 많은 환자와 보호자의 입장을 공감하고, 얼마나 배려하는지, 혹은 건강 상 큰 어려움이 있을지 모른다는 불확실성에 노출된 환자와 보호자들의 두려움을 얼마나 이해하는지는 병원 선택에 있어서 매우 핵심적인 요인이라 할 수 있다. 설문 과정에서 함께 진행한 인터뷰에서도 “유명한 병원의 경우 대기 시간도 길고, 절차도 복잡하며, 병원까지 오고 가는데 시간이 많이 걸리는데, 이런 것들을 감수하면서까지 유명한 병원을 찾는 환자들의 고충을 이해해 주고, 경청해주는 것이 중요하다”고 강조하고 있다. 이와 연계하여 신뢰성의 부분 역시 유의미하게 나타났는데, 결국 의료서비스와 원무의 정확성, 의료서비스 절차에 있어서의 불확실성의 제거, 환자 및 보호자가 갖고 있는 문제에 대한 관심 등 역시 의료서비스의 신뢰도를 높이는 중요한 병원 선택 요인으로 분석된다.¹⁰⁾

권유 의사와 관련하여서는 보증성이 가장 큰 영향을 주는 것으로 나타났다. 즉 타인에게 병원을 추천하거나 특정 의료진의 진료를 권유함에 있어서 가장 큰 고려가 되는 것은 결국 의료진의 전문성과 믿을 수 있는 의료서비스라 할 수 있다. 선행연구에서도 살펴보았듯이 의료시설의 재방문의사에 중요한 영향을 주는 요인으로 의료기관의 전문성이라고 언급한 바 있다. 앞서 서론에서 의료서비스를 받는 목적의 확장성에 대해 언급하였지만 여전히 많은 환자와 보호자들은 자신과 가족의 건강을 유지하기 위해 ‘전문적인 의료기관’을 선택할 수밖에 없다. 게다가 Kim et al.[19]의 연구에 따르면 중증환자들의 경우, 여타 서비스 품질이 향상되었다고 하더라도, 병증치료의 전문성이 부족할 경우에는 타인에게 의료기관을 추천하거나 권유하지 않는다고 설명하고 있다. 한편 공감성 역시 높은 영향력을 갖고 있는 것으로 나타났는데, 그 영향력의 크기에 있어서 보증성(0.339)과 비교하여 0.271라는 공감성의 영향력 크기는 작은 수준이 아니다. 즉 병원이라는 환경과, 의료서비스 수요자인 환자의 특성을 충분히 고려하여 그들의 아픔과 불안함을 의료진들이 함께 공감할 수 있는 분위기가 형성되어야 한다. 그리고 권유 의사에 관한 분석에 있어서는 유형성이 유의미한 요인으로 분석

10) 선행연구에서 보았듯이 친절 및 편의성을 가장 중요시하는 Lee[11], Chung[8], Chung[9]의 연구 결과와도 일치한다.

되었다. 재방문의사의 경우 본인이 병원을 선택하는 것이지만, 타인에게 권유하는 경우 병원의 시설과 장비, 의료진의 복장과 용모, 전반적으로 의료서비스의 공급처로서의 적절한 분위기가 갖추어진 곳인지가 권유와 추천의 기준이 될 수 있다는 것이다. 즉 어느 정도 의료시설의 유형성 수준이 만족되지 않았을 때, 잠재 의료서비스 수요층은 타인에게 능동적으로 그 의료기관을 추천할 만한 의지를 갖게 되지 않았다. 앞서 Lee & Kim[18]의 연구에서도 공공의료기관들이 민간의료기관들보다 사전 이미지가 안 좋은 이유에 대해 언급하면서 의료시설의 노후화, 첨단장비의 부족과 같은 의료기관의 유형성 문제를 제시한 바 있다. 특히 타인에 대해 병원을 추천하는 과정에서 이러한 의료시설의 유형성부분은 매우 중요한 부분이다.

2017년 4월 17일 산업통상자원부가 4차 산업혁명 시대에 대비하여 개인 맞춤형 의료서비스를 제공하기 위한 빅데이터 시스템을 구축하겠다는 발표를 했다. 국민의 건강과 관련된 DB들을 각 의료시설별로 분산 관리하는 문제를 해결하고자 정부, 의료계, 기업들의 협력을 통해 의료서비스 생태계의 환경개선을 하고자 하는 의도이다. 이러한 의료서비스 환경변화들은 결국 본 연구의 결과와 같이 의료진들을 믿을 수 있는 보증성과 잠재적 환자와 보호자들을 향한 지속적인 공감성, 그리고 이러한 보증성과 공감성을 바탕으로 의료기관과 의료 소비자층의 지속가능한 신뢰 형성이 이루어져야 현실적으로 형성될 수 있는 시스템이라고 생각한다.

본 연구는 서울 지역 종합병원에 내원하여 의료서비스에 대한 경험이 있는 강북구 주민들을 대상으로 서브켈 모델을 적용하여 주로 이용하는 종합병원에 대한 서비스 질을 측정하였고, 재방문의사와 권유의사를 조사하였다. 초고령화 사회로 진입하고 있는 한국의 인구사회학적 여건을 고려하였을 때, 의료수요의 폭발적 증가에 대비하여 의료서비스의 보편성과 보증성, 전문성을 높이기 위한 정부, 학계, 및 의료계의 보다 적극적인 공동 대응이 필요하다.

본 연구의 한계는 첫째, 응답자들을 위한 설문조사의 편의성을 고려하다보니 50대 이상 응답자들을 보다 세분화시켜 조사하지 못한 점이다. 이에 50대, 60대, 70대 이상의 분포가 하나의 50대 이상 그룹으로 조사되어 편향된 결과로 오해될 소지가 있었다는 점이다. 둘째, 특정 지역을 대상으로 분석하여 결과에 대하여 일반화시킬 수 없는 한계가 있다. 셋째, 과거 경험을 바탕으로 주민들의 설문

조사를 하다 보니, 현재시점의 병원선택과 권유 의사 요소에 일부 오차가 발생할 수 있다는 점이다. 향후 연구에서는 보다 다양한 지역에서 확대된 표본을 바탕으로 현 시대가 요구하는 심층적인 실증연구를 할 수 있기를 바란다.

<References>

1. Park, Kyoung Don, A Study on Regional Disparities in Healthcare Utilization: Using Spatial Dependence, The Korean Association for Policy Studies 2012; 21(3): 387-414
2. Choi, Myung Il, Kim, Chan-a, and T. Y. Yu, A Study on the Priority Analysis of Hospital Selection Using Analytic Hierarchy Process, Advertising Research, 2011; 89: 155-176
3. Seoul Statistics, Available from <http://stat.seoul.go.kr>, 2013
4. Choi, Jin Hee, The beginning of the idea of moving the medical market, SERI, 2008
5. Parasuraman, A, Zeithaml, V., & Berry, L. L. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, Journal of Retailing, 1988; 64(1): 12-40
6. Lee, Kyung A, Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement, Gachon Medical College,; 2006.
7. Kim, Sun Hee, Study on the Hospital Selection Motives of Patients Hospitalized in the Tertiary Hospitals, Gachon Medical College; 2006.
8. Chung, Gong Joo, Relationship among motives for the selection of a hospital, satisfaction with services in a hospital and the revisit intention of public hospital inpatient, Hanyang University; 2009.
9. Chung, Hye In, A study on hospital selection factors through a survey on outpatients' hospital selection and satisfaction, Chung-Ang University; 2009.
10. Im Byeong Hun, & Woon Yong, Park, An Analysis on the Selection Factors of General Hospital for General Hospital Using Selective Loading, Korean

- Academic Association for Business Administration, 2006.
11. Lee Eun Ja, A study on the factors affecting revisit intention of outpatients in medical institution, Catholic University of Korea; 2012.
 12. Lee, Hyun-Sook, Comparative IPA of Hospital Choice Factors between Internal and External Customers of Regional General Hospital, The Korean Journal of Health Service Management 2012; 6(4): 153-163
 13. Ryu, Jung Gun, A Study on Factors in Selecting Recuperation Hospital of Aging Society, Journal of Marketing Management Research, 2006; 11(2): 101-130
 14. Kim, In Ju, A Comparative study on the factors considered in choosing hospitals of the urban hospital patients and the rural hospital patients, Graduate School of Health Care Administration Keimyung University; 2006
 15. Kang, Eun-A, (An) Analysis of consumer's perceived hospital service quality using the SERVQUAL, Gyeongsang National University Graduate School; 1998
 16. Cheong, Myun Sook & Yoon, Mi-Jin, A Study on the Consumers' Expectation, Perception, Quality, and Satisfaction with the Industrial Nursing Services, Journal of Korean Academy of Community Health Nursing, 2001; 12(3): 570-581
 17. Ji, Kyung-Ja, Park, Chun-Man, & Lee, Jong-Ryol A Study of the Effects upon satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Patients through the Quality of Medical Service -Focused on Specialized Hospital and General Hospital, Korean Public Health Research, 2011; 37(2): 41-56.
 18. Jin-Woo Lee, & Kim Kwang-Hwan, A Study on the Relationship between the Name Awareness of Public Medical Institutions and Patients' Intent to Revisit, The Journal of Digital Policy & Management 2013; 11(7): 271-279
 19. Kim, Kyoung-Hwan, Chang Young-il, & Jung, You-Soo, A Study on revisiting intentions of medical institution customers and service quality factors influencing word-of-mouth effect, Journal of the Korean society for Quality Management 2001; 38(4):15-23.
 20. Lee, Mi-Aie · Gong, Soung-Wha, & Cho, Su-Jung, Relationship among Nursing Service Quality, Medical Service Satisfaction, and Hospital Revisit Intent, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 2012; 18(1): 96-105.
 21. Kilbourne, William E., Duffy, Jo Ann, Duffy, Michael, & Giarchi, George, The applicability of SERVQUAL in cross-national measurements of healthcare quality, Journal of Services Marketing, 2004; 18(7): 524-533
 22. Curry, Adrienne & Sinclair, Emma, Assessing the quality of physiotherapy services using SERVQUAL, International Journal of Health Care Quality Assurance, 2002; 15(5): 197-205.
 23. Parasuraman, Z. & Berry, L. L. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research, Journal of Marketing, 1994; 58(1): 111-24.
 24. Lee dong wook, Is medical practice the public goods? December 9, 2014 http://www.medicalfocus.kr/news/news_view.html?ID=528.