



저작자표시-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

2012년 2월
석사학위논문

농촌지역 2차병원의 의료 서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성

조선대학교 보건대학원

보건학과

권 오 석

농촌지역 2차병원의 의료 서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성

Relationship between Medical Service Satisfaction and
Customer's Loyalty for Secondary Hospital in Rural Areas

2012 년 2 월

조선대학교 보건대학원

보건학과

권 오 석

농촌지역 2차병원의 의료 서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성

지도교수 박 종

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함.

2012 년 2 월

조선대학교 보건대학원

보건학과

권 오 석

권오석의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 정 영 인

위원 조선대학교 교수 최 성 우 인

위원 조선대학교 교수 박 종 인

2011 년 12 월

감사의 글

이 논문을 작성하기 위하여 처음부터 완성까지 많은 가르침과 지도를 주셨고 세심한 관심과 배려를 베풀어주신 박종 지도교수님께 진심으로 감사드립니다. 그리고 바쁘신 상황에서도 일일이 챙겨주신 정영교수님과 최성우교수님에게 감사의 말씀을 드립니다.

더욱이 대학원 입학부터 석사학위까지 결실을 맺을 수 있게 기회를 마련하여 주시고 큰 관심으로 격려해 주신 무안종합병원 안철수원장님, 김석모원장님, 담양사랑병원 현기철원장님, 시석원장님, 곡성사랑병원 김천석원장님, 대송의료재단 이학준이사장님께 깊은 감사를 드립니다.

그 외에도 많은 분들의 도움으로 이 논문이 완성되었습니다. 특히 조철용, 안정열님께 감사 드리며, 설문조사를 위해 애써주신 화순성심병원 양의중원장님과 4개 병원 직원 여러분에게도 애뜻한 저의 마음을 전합니다.

그리고 2년간 같은 교실에서 공부한 대학원우 여러분께도 감사의 말씀을 전하며 (특히 김경아, 최철원) 좋은 인연 오래 간직하고 항상 사랑과 행복이 가득하길 기원합니다.

끝으로 무사히 대학원을 마무리 할 수 있게 도와준 저의 마음의 멘토, 아내 그리고 셋 딸 혜성, 혜민, 도연에게 사랑과 고마움을 전합니다.

권 오 석 올림

목 차

ABSTRACT

I. 서론	1
A. 연구의 배경	1
II. 연구방법	4
A. 연구 대상	4
B. 자료수집 방법	4
C. 분석방법	6
III. 연구 결과	7
A. 연구대상자의 특성	7
B. 병원서비스 만족도, 서비스만족도, 충성도 평균값	13
C. 충성도와의 관련성 분석	14
D. 상관관계 분석	20
E. 만족도가 충성도에 미치는 영향	21
IV. 고찰	25
V. 요약 및 결론	28
참고문헌	29
부록 : 설문지	32

<표 목 차>

표 1. 인구통계학적 특성 -----	8
표 2. 의료관련 특성 -----	11
표 3. 병원서비스만족도, 서비스만족도, 충성도 -----	13
표 4. 인구통계학적 특성에 따른 충성도 -----	15
표 5. 의료관련 특성에 따른 충성도 -----	18
표 6. 의료서비스만족도 및 충성도간의 상관관계 -----	20
표 7. 의료서비스만족도와 충성도와의 다중회귀분석결과 -----	22

ABSTRACT

Relationship of satisfaction and customer's loyalty for secondary hospital in rural areas

Gwon Oh Suk

Advisor : Park Jong M.D. M.P.H. Ph.D.

Department of Public Health

Graduate School of Public Health

Chosun University

Purpose : This reserch's object is using patient on secondary hospitals in rural areas, investigate medical service satisfaction and customer loyalty's relation, Futhermore tried effective medical service way on secondary hospital in rural areas to seek

Method : This research was investigated to search Secondary hospitals in rural areas medical service satisfaction and customer's relation. We selected secondary hospital each one among Jeollanam-do's 4 gun more than 100 bedside and then we decided that Object were coming patients or protectors. Data gathering term is 10th October in 2011 to 30th October in 2011 for 20days, Data gathering mean was resercher and trained investigator distribute questionnaire to staying patient oneself and protectors and then explained reserch's purpose after that answer personally at there, if they need something, the interviewer made a question and wrote that. Data analysis needed t-test, 1 way analysis of variance, correlation analysis and then did simple analysis. variables of customer loyalty appeared keeping a fact in mind relation in simply analysis on correcting

condition investigated medical service satisfaction and customer loyalty's relation by regression analysis.

Result : regression analysis result and variables of customer loyalty appeared keeping a fact in mind relation are age, education standard, income, kind of medicaid, care place before coming, company coming hospital, a fee for consultation, hospital service satisfaction, service satisfaction etc. after another factor effect control, hospital service satisfaction, service satisfaction appear keeping a fact in mind relation with customer loyalty($p < 0.001$). These variables's customer loyalty for explanation was 47.7%.

Conclusion : After analysis medical service satisfaction have a effect loyalty, hospital's facilities and environment, using the hospital or convenience of administrative procedures, skill of medical team, whole satisfaction and hospital satisfaction about medical service, suggestion from acquaintance etc can check having a positive effect. Increase patient's service satisfaction and then raising hospital's loyalty mind is important in secondary hospital in rural areas.

I. 서론

A. 연구배경

우리나라는 급속한 속도로 인구의 고령화 현상이 진행되고 있다. 일반적으로 한 국가의 인구 중에서 65세 이상이 7% 초과하면 고령화 사회(Ageing Society)라고 부른다. 우리나라의 65세 이상 노인 인구비율은 2010년 말까지 전체 인구의 11%로 집계되어(통계청, 2010) 고령 사회(Aged Society) 기준인 14%에 접어들고 있다. 그중에서도 특히 농촌인구로 볼 수 있는 면지역의 고령화 비율이 2010년까지 27.8%로 까지 증가하여 초고령 사회(post-aged society) 기준인 20%를 이미 초과하였다. 이에 현재의 농촌노인 건강 상태를 살펴보면 다른 연령층에 비해 각종 질병의 발병률이 높아지고 이로 인한 고통에 시달리고 있다(김명수, 2009). 농촌노인들의 각종 질병의 특징은 만성적인 질환이 대부분이며, 진료를 받는다 해도 완치가 어렵고 장기간에 걸쳐 치료와 간호 및 수발을 받아야 하지만 진료비의 소요가 많고, 마땅한 의료 시설이 부족한 현실이다(류중권, 2001). 또한 교통이 불편하여 의료기관의 접근성도 떨어진다.

도시와 농촌간의 의료기관의 분포도를 보면 농촌지역에 소재하고 있는 병원의 수는 도시와 비교해보면 매우 낮은 수치이다(김영화와 정금화, 2004). 농촌은 도시에 비교하면 지역이 넓고, 의료서비스를 필요로 하는 인구 비중이 높다는 점을 감안한다면, 의료기관의 지역적 분포가 불균형적이며, 의료서비스에 대한 접근성 역시 낮음을 알 수 있다(이미진, 2009). 그렇다면 어떠한 요인들이 농촌 지역에 위치한 2차병원들의 환자들이 만족할 만한 의료 서비스를 제공 받아 충성도를 높일 수 있을지 알아본다.

의료서비스에 대한 수요자의 요구는 의료비, 첨단의료장비를 넘어 사회적, 정치적, 정서적 차원으로 점차 확장·심화되고 있다. 특히 경제성장과 함께 소득수준 그리고 교육수준이 높아지면서 건강에 대한 관심이 커졌다. 김수배와 설상철(2005)은 비용보다는 시간과 노력을 절약하는 제품이나 서비스를 구매하려는 소비자들의 욕

구 충족을 위해 서비스제공자들은 다양한 서비스를 제공하여야 한다고 주장하였다. 노진옥(2011)은 병원경영관리에 있어서도 의료서비스의 품질 향상 및 고객 중심의 서비스가 경쟁 우위를 얻을 수 있는 강력한 수단이 된다고 하였다. 따라서 기존 병원 중심의 서비스를 탈피하여 고객중심의 병원으로 변화하려 노력하여야 한다.

의료서비스는 일반적인 재화나 서비스에서 발견하기 어려운 의료만의 특징과 서비스라는 무형적 특성에 의해 서비스의 질적 수준을 객관적으로 평가하기는 힘들다(반효은, 2011). 그래서 대부분 서비스 질은 이용자의 주관적 판단에 의존하는 경우가 많다. 의료서비스의 경우 서비스를 제공하는 의료기관의 시설이나 설비수준, 운영관리자의 관료적인 태도, 의료인의 의료경력 및 지명도 등에 따라 의료서비스 이용자의 만족도, 즉 서비스의 질이 달라질 수 있다(최은주, 2007).

병원들이 의료서비스 만족도를 측정하기 위해 자체적으로 다양한 의료서비스 향상 활동을 하고 있다. 병원들이 제공하는 의료서비스는 고객들이 스스로 평가하여 병원을 선택하는데 크게 영향을 주기 때문이다. 전주섭(2010)은 고객들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 고객들의 시각에서 의료서비스의 품질과 만족도를 평가하여 고객들이 기대하는 양질의 맞춤형서비스를 제공하는 것이 고객만족전략의 핵심이 된다고 하였다. 결국은 수요자가 요구하는 고객만족 중심의 의료기관이 되기 위해서는 고객들이 요구하는 의료서비스를 파악하여 공급하여야 한다. 고객이 인지하는 의료서비스 만족도가 충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여야 한다.

기존의 병원 만족도에 대한 선행연구를 살펴보면 이인경(1997)은 병원 재이용 의도와 타인에게 권유하려는 영향을 주는 요인으로서 환경만족도, 직원만족도 순으로 제시하였고 김완석(1996)은 치료결과는 추천의도에 영향을 미치며, 병원의료 환경은 고객만족에 영향을 미친다고 하였다. 충성도에 대한 선행연구를 보면 신은주(2004)는 환자의 의료서비스 만족이 병원 재이용율 및 구전활동에 큰 영향을 미친다고 하였고 이현경과 장임원(1998)은 의사 및 간호사의 친절성, 병원의 시설과 환경, 원무 직원의 친절도등이 병원 충성도에 중요한 요인으로 작용한다고 하였다. 조혜란(2005)의 연구 또한 충성도에 가장 중요한 영향을 미치는 영역은 의료진의

기술과 전문성이었고, 병원의 시설과 환경, 병원 이용절차의 편리성등도 유의한 영향을 준다고 하였다. 정인남(2006)에 따르면 의료서비스요인과 의료 외적 서비스요인의 충성도에 관한 분석결과, 의료서비스의 전문성, 친절성과 유형성, 접근성은 고객이 병원을 재이용을 하는 동기부여를 할 수 있다고 밝혔다. 양미견(2011)은 고객만족도는 충성도에 영향을 주어 고객을 재이용하게 하고, 타인에게 권유·추천함으로써 신규 고객을 확보하게 하여, 궁극적으로 시장점유율을 높이고 이윤을 증가시키는데 유의한 영향을 미친다고 하였다. 이처럼 고객만족도와 충성도와 관련된 다양한 연구가 이루어져 왔으나 농촌지역 2차병원 이용환자를 대상으로 한 연구는 많지 않아 이에 대한 필요성이 대두되어 왔다. 따라서 본 연구는 농촌지역 2차병원 이용환자를 대상으로 의료서비스에 대한 만족도와 충성도를 파악하고, 그 관련성을 규명하고자 시도되었다.

II. 연구방법

A. 연구 대상

본 연구는 농촌지역 2차병원의 의료서비스 만족도와 고객충성도의 관련성을 알아보기 위하여 조사되었다. 대상은 전라남도 농촌지역 중 무안군, 담양군, 곡성군, 화순군 100병상 이상 2차병원 각1개소 병원을 선정하여 병원을 이용하고 있는 환자들을 조사 대상으로 하였다. 대상자는 이 연구의 설문지 작성에 동의하고, 연구의 목적과 설문지 내용을 이해할 수 있는 환자를 임의 추출하였다. 총 575부를 배포하여 주요 변수를 기입하지 않았거나 성의 없는 응답을 한 것으로 판단되는 9명을 제외하고 569부를 최종분석대상으로 하였다.

B. 자료수집 방법

자료수집 기간은 2011년 10월 10일부터 10월 30일까지 20일간이며, 자료수집 방법은 연구자와 훈련받은 조사원들이 병원에 내원한 환자 본인 또는 보호자들에게 설문지를 배부한 다음 이 연구의 취지를 설명한 후 동의를 받고 그 자리에서 직접 응답하게 하였으며, 필요시에는 조사원이 직접 면담 조사하여 작성하기도 하였다.

1. 조사변수

조사변수로는 인구통계학적 특성, 의료관련 특성, 병원서비스만족도, 서비스만족도, 충성도를 조사하였다.

- 1) 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 교육수준, 월 평균소득, 결혼 상태, 직업, 건강인식, 흡연, 음주, 의료보장종류 10문항으로 구성되어있다.
- 2) 의료관련 특성은 만성질환, 내원 전 치료 받은 곳, 퇴원 후 치료 받을 곳, 병

원 내원 동기, 병원진료 횟수, 진료비, 의료기기 만족, 내원수단, 병원까지 소요시간 9문항으로 구성되어 있다.

3) 병원서비스만족도는 병원의 물리적 시설 및 장비, 직원 등에 해당하는 유형성 3문항, 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력의 신뢰성 7문항, 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 반응성 5문항, 고객에게 제공하려는 개별적 배려와 관심의 공감성 3문항의 총18문항으로 구성되어 있다.

4) 서비스만족도는 의사서비스, 간호서비스, 행정서비스, 첨단의료 장비 서비스 4문항으로 구성되어 있다.

5) 충성도는 6문항으로 구성되어 있다.

고객만족도는 Parasuraman 등(1988)이 실증적인 연구에 의해 밝혀낸 서비스 품질에 영향을 미치는 5가지 결정요인들을 바탕으로 고객의 기대와 평가를 통해 서비스 품질을 측정하기 위해 도구로 개발한 SERVQUAL을 변용하여 사용한 강성태(2009)와 윤서중(2004)의 설문문항을 이용하여 측정하였다. 개발 당시, 이 도구는 고객의 기대와 성취를 각각 측정하고 그 차이(성취-기대)로 서비스에 대한 만족도를 측정하도록 구성되었으나, 이 조사방법이 문항수를 늘려 응답률을 떨어뜨리는 문제점이 있으며, 선행연구결과 단일문항으로 측정된 결과와의 차이가 없음이 규명되어 있어(최귀선, 1999) 본 연구에서도 같은 방법으로 측정하였다.

이 설문지는 병원의 물리적 시설 및 장비, 직원 등에 해당하는 유형성(3문항), 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력의 신뢰성(7문항), 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 반응성(5문항), 고객에게 제공하려는 개별적 배려와 관심의 공감성(3문항)의 총 4개차원에 대해 문항별로 5점 리커트 척도(매우 불만족1점-매우 만족 5점)로 답하게 하는 총18문항으로 구성되어 있으며 각 문항별 점수를 합산한 총점이 높을수록 고객만족도가 높음을 의미한다. 전반적 고객만족도는 의사, 간호사, 원무 및 행정 첨단의료 장비 4가지 서비스 영역별 전반적 만족도, 이용한 서비스 전반에 대한 만족도를 5점 리커트 척도 1문항씩으로 측정하였다. 점수가 높을수록 해당서비스 영역별 만족도, 전반적 만족도가 높음을 의미한

다.

종속변수인 고객충성도는 병원의 좋은 점에 대한 구전 의사, 주변 사람들에게 병원 이용을 권유할 의사, 충성도, 진료비 대비 충성도, 불편사항에 대한 총 6개 문항에 대하여 ‘전혀 아니다’(1점)–‘매우 그렇다’(5점)의 5점 리커트 척도를 이용하여 측정하였다. 합산한 점수가 높을수록 고객충성도가 높음을 의미한다.

서비스만족도는 의사, 간호사, 원무 및 행정, 침단의료 장비 등 4가지 서비스 영역별 전반적 만족도를 5점 리커트 척도로 측정하였다.

C. 분석방법

수집된 자료는 MS Excel에 입력하여 데이터베이스화 한 후, 입력오류 수정작업을 거쳐 통계 프로그램인 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였다.

연구대상자의 특성분포는 빈도분석을 이용하여 분석한 후 빈도와 백분율을 제시하였다. 연구대상자의 특성별 고객충성도는 독립표본 t검정과 분산분석을 이용하여 분석하였고 고객충성도와 고객만족도간의 관련성 상관분석을 통해 분석하고 Pearson의 상관계수를 이용하여 각 변수간의 상관성을 평가하였다. 단순분석에서 충성도와 유의한 관련을 보인 변수를 대상으로 다중회귀분석을 시행하였다. 통계적 유의성은 $p < 0.05$ 로 하였다.

Ⅲ. 연구결과

A. 연구대상자의 특성

1. 인구통계학적 특성

성별은 남자가 전체대상자인 569명 중 316명인 55.6%, 여자가 253명인 44.4%으로 조사되었다. 연령에서는 40대 27.8%, 30대 26.0%, 50대 16.9%, 30대미만 16.2%, 60대 8.6%, 70대 이상 4.6%순으로 나타났다. 교육수준은 대졸이상 40.2%, 고졸 35.4%, 중졸 15.7%, 초졸 이하 8.6%순으로 나타났다. 소득수준은 100만원 이상 200만원 미만 40.3%, 200만원 이상 300만원 미만 36.7%, 100만원 미만 12.5%, 300만원 이상이 10.4%순으로 나타났다. 결혼상태는 기혼이 66.8%, 미혼이 26.6%, 기타(이혼 및 별거, 동거상태) 6.5%순으로 나타났다. 직업종별로는 주부/무직이 38.3%로 가장 많았고, 사무직 18.8%, 자영업 16.1%, 근로직 15.8%, 전문직 6.2%, 공무원 4.8%로 순으로 나타났다. 건강인식은 건강 40.7%, 보통 44.3%, 불건강 14.9%로 대부분 건강한 상태에서 내원하였다. 흡연여부의 경우는 비흡연자는 76.1%, 흡연자는 10.3%, 금연자는 13.6%로 나타났다. 음주여부의 경우는 음주자는 61.6%, 비음주자는 38.4%로 나타났다. 의료보장제도는 건강보험이 83.7%로 가장 많았고, 의료급여 10.2%, 산재 2.5%, 자동차보험 2.3%, 일반(타인으로 인한 손상 및 보험 미가입자 등)1.4% 순으로 나타났다(표 1).

표 1. 인구통계학적 특성

변수	구분	계
성별	남자	316(55.6%)
	여자	253(44.4%)
연령 (세)	30세미만	92(16.2%)
	30-39	148(26.0%)
	40-49	158(27.8%)
	50-59	96(16.9%)
	60-69	49(8.6%)
	70-	26(4.6%)
교육수준	초졸이하	49(8.6%)
	중졸	89(15.7%)
	고졸	201(35.4%)
	대졸이상	228(40.2%)
월평균 소득 (만원)	-99	71(12.5%)
	100-199	228(40.3%)
	200-299	208(36.7%)
	300-	59(10.4%)
결혼상태	미혼	151(26.6%)
	기혼	379(66.8%)
	기타	37(6.5%)
직업	사무직	106(18.8%)
	근로직	89(15.8%)
	공무원	27(4.8%)
	자영업	91(16.1%)
	전문직	35(6.2%)
	가정주부/무직	217(38.3%)

표 1. 인구통계학적 특성(계속)

변수	구분	계
건강인식	건강	229(40.7%)
	보통	249(44.3%)
	불건강	84(14.9%)
흡연여부	비흡연	421(76.1%)
	과거흡연	75(13.6%)
	흡연	57(10.3%)
음주여부	비음주	209(38.4%)
	음주	335(61.6%)
의료보장 종류	건강보험	475(83.7%)
	의료급여	58(10.2%)
	산재보험	14(2.5%)
	자동차보험	13(2.3%)
	일반	8(1.4%)

2. 의료관련 특성

의료관련 특성을 살펴본 결과는 <표 2>와 같다. 만성질환을 가지고 있는 사람이 35.1% 없는 사람이 64.9%로 나타났다. 병원 내원 전 치료 장소는 없음이 37.6%로 가장 높았고, 다음은 동네의원 32.2%, 큰 병원 17.0%, 보건소/보건지소 7.2%, 보건진료소 6.1% 순으로 나타났으며 퇴원 후 치료 받을 곳 역시 자택이 46.0%, 동네의원 29.9%로 큰 병원 15.9%, 보건진료소, 보건소/보건지소가 각각 4.1%로 나타났다. 병원내원 동기는 기타(119, 상해, 급격하고 우연한 사고 등으로 내원) 39.6%로 가장 높게 나타났고 다음으로 지인 권유 28.8%, 1차 의료기관추천 21.1%, 병원명성 7.6%, 광고매체 2.8%순으로 나타났다. 병원진료 횟수는 3회 미만이 52.2%로 가장 많았고 3~5회가 29.3%, 6~10회 10.8%, 10회 이상 3.7%, 20회 이상 3.9%순으로 나타났다. 1년 진료비 소비는 5만원 미만이 30.7%, 10만원 미만 25.2%, 20만원 미만 22.1%, 50만원 미만 15.0%, 100만원 이상 7.0% 나타났다. 병원을 오기까지의 내원수단은 자가용 52.2%로 가장 높았고 대중교통 23.9%, 택시 13.6%, 셔틀버스 9.2%, 구급차 1.1%순으로 나타났다. 병원까지 소요 시간은 30분미만이 47.7%, 30분에서 1시간이 43.0%, 1시간에서 2시간이 6.6%, 2시간 이상이 2.7%로 순으로 나타났다.

표 2. 의료관련 특성

	구분	전체
만성질환 유무	없음	365(64.9%)
	있음	197(35.1%)
내원 전 치료 받은 곳	없음	210(37.6%)
	보건진료소	34(6.1%)
	보건소/보건지소	40(7.2%)
	동네의원	180(32.2%)
	큰병원	95(17.0%)
퇴원 후 치료 받을 곳	자택	258(46.0%)
	보건진료소	23(4.1%)
	보건소/보건지소	23(4.1%)
	동네의원	168(29.9%)
	큰병원	89(15.9%)
병원내원동기	1차의료기관추천	119(21.1%)
	지인권유	162(28.8%)
	광고매체	16(2.8%)
	병원명성	43(7.6%)
	기타	223(39.6%)
병원진료횟수 (년)	3회미만	294(52.2%)
	3회-5회	165(29.3%)
	6회-10회	61(10.8%)
	10회 이상	21(3.7%)
	20회 이상	22(3.9%)

표 2. 의료관련 특성(계속)

	구분	전체
진료비(만원)	-5	172(30.7%)
	5-10	141(25.2%)
	10-20	124(22.1%)
	20-50	84(15.0%)
	100-	39(7.0%)
의료기기 만족	만족	164(28.9%)
	보통	376(66.3%)
	불만족	27(4.8%)
내원수단	자가용	291(52.2%)
	대중교통	133(23.9%)
	셔틀버스	51(9.2%)
	구급차	6(1.1%)
	택시	76(13.6%)
병원까지 소요시간	30분미만	261(47.7%)
	1시간 미만	235(43.0%)
	2시간 미만	36(6.6%)
	2시간 이상	15(2.7%)

B. 병원서비스 만족도, 서비스만족도, 충성도 평균값

병원서비스 만족도의 평균값은 58.93 ± 9.17 , 서비스만족도의 평균값은 17.19 ± 3.05 , 충성도의 평균값은 18.75 ± 2.54 이었다(표3).

표 3. 병원서비스만족도, 서비스만족도, 충성도

	M±SD
병원서비스만족도(점)	58.93 ± 9.17
서비스만족도(점)	17.19 ± 3.05
충성도(점)	18.75 ± 2.54

C. 충성도와의 관련성 분석

1. 인구통계학적 특성에 따른 충성도

성별에서는 ‘남자’가 19.01 ± 2.57 점으로 ‘여자’의 18.42 ± 2.47 점보다 유의하게 높았다. 연령별로는 70대 이상이 20.16 ± 2.78 점, 60대 20.02 ± 3.16 점, 50대 19.56 ± 2.63 점, 40대 18.68 ± 2.46 점, 30대 18.02 ± 1.90 점, 30세 미만 18.11 ± 2.46 점으로 연령과 유의한 관련을 보였다. 교육수준으로는 초졸 이하 19.06 ± 2.26 점, 중졸 19.56 ± 2.79 점, 고졸 18.98 ± 2.78 점, 대졸 이상 18.16 ± 2.54 점으로 학력수준과 유의한 관련을 보였다($p < 0.01$). 월 소득 별로는 100만원 미만이 19.97 ± 2.77 점, 200만원 미만 18.54 ± 2.42 점, 300만원 미만 18.31 ± 2.33 점, 300만원 이상 19.58 ± 2.54 점으로 유의한 관련을 보였다. 기혼상태 18.93 ± 2.63 점, 미혼상태 18.19 ± 2.32 점, 기타(이혼 및 별거, 동거상태) 19.03 ± 2.22 점으로 유의한 관련을 보였다. 직업에 따른 유의한 차이는 없었다. 건강상태는 불건강이 19.69 ± 3.15 점으로 18.51 ± 2.02 점인 보통에 비해 유의한 관련을 보였고($p = 0.001$), 의료보장 종류에서는 산재보험이 22.43 ± 4.29 점으로 일반(타인으로 인한 손상 및 보험 미가입자 등) 20.25 ± 3.11 점, 의료급여 19.17 ± 2.24 점, 자동차보험 18.75 ± 2.05 점, 건강보험 18.50 ± 2.39 점으로 유의한 관련을 보였다($p = 0.001$). 흡연, 음주는 유의한 차이가 없었다(표 4).

표 4. 인구통계학적 특성에 따른 충성도

	구분	충성도 M±SD	p-값
연령(세)	-30	18.11±2.46	0.001
	30-39	18.02±1.90	
	40-49	18.68±2.46	
	50-59	19.56±2.63	
	60-69	20.02±3.16	
	70-	20.16±2.78	
성별	남	19.01±2.57	0.006
	여	18.42±2.47	
교육수준	초졸이하	19.06±2.26	0.001
	중졸	19.56±2.79	
	고졸	18.98±2.78	
	대졸이상	18.16±2.54	
월평균 소득(만원)	- 99	19.97±2.77	0.001
	100-199	18.54±2.42	
	200-299	18.31±2.33	
	300-	19.58±2.54	
결혼상태	미혼	18.19±2.32	0.008
	기혼	18.93±2.63	
	기타	19.03±2.22	
		w	
직업	사무직	18.80±2.38	0.110
	근로직	19.32±2.56	
	공무원	18.26±1.97	
	자영업	18.91±2.42	
	전문직	17.89±2.15	
	가정주부/무직	18.61±2.85	

표 4. 인구통계학적 특성에 따른 충성도(계속)

	구분	충성도 M±SD	p-값
건강상태	건강	18.65±2.70	0.001
	보통	18.51±2.02	
	불건강	19.69±3.15	
흡연여부	비흡연	18.64±2.51	0.484
	과거흡연	18.60±2.37	
	흡연	19.05±2.56	
음주여부	비음주	18.88±2.76	0.088
	음주	18.49±2.31	
의료보장 종류	건강보험	18.50±2.39	0.001
	의료급여	19.17±2.24	
	산재보험	22.43±4.29	
	자동차보험	18.75±2.05	
	일반	20.25±3.11	

2. 의료관련 특성에 따른 충성도

만성질환이 있는 경우가 19.29 ± 2.78 점으로 없는 경우의 18.44 ± 2.33 점에 비해 유의한 차이를 보였다($p=0.001$). 내원 전 치료 받은 곳은 보건진료소 19.44 ± 2.43 점, 동네의원 18.97 ± 2.68 점, 도시 큰 병원 18.93 ± 3.17 점, 없음 18.41 ± 2.07 점, 보건소/보건지소 18.20 ± 2.30 점 순으로 유의한 관련을 보였다($p < 0.05$). 퇴원 후 치료 받을 곳은 보건진료소 20.09 ± 2.66 점, 동네의원 19.11 ± 3.01 점, 도시 큰 병원 18.67 ± 2.60 점, 자택 18.42 ± 2.07 점, 보건소/보건지소 18.36 ± 2.43 점 순으로 유의한 관련을 보였다($p < 0.05$). 병원내원 동기는 병원명성이 20.41 ± 3.02 점으로 지인권유 19.38 ± 2.26 점, 광고매체 19.06 ± 1.60 점, 1차 의료 기관추천 18.51 ± 2.48 점, 기타(119, 상해, 급격하고 우연한 사고 등으로 내원) 18.02 ± 2.41 점으로 유의한 관련을 보였다($p=0.001$). 병원진료 횟수에서는 20회 이상 21.05 ± 4.02 점, 10회 이상 19.05 ± 2.80 점, 6-10회 19.02 ± 2.73 점, 3회 미만 18.58 ± 2.27 점, 3-5회 18.56 ± 2.51 점 순으로 유의한 관련을 보였다($p=0.001$). 진료비는 100만원 이상 19.90 ± 2.57 점, 20만원 미만 19.31 ± 2.50 점, 50만원 미만 19.11 ± 2.57 점, 10만원 미만 18.37 ± 2.43 점, 5만원 미만 18.13 ± 2.40 점 순으로 유의한 관련을 보였다($p=0.001$). 의료기기 만족도에서는 만족이 20.12 ± 2.87 점으로 보통 18.20 ± 2.12 점, 불만족 17.89 ± 2.58 점으로 유의한 관련을 보였으며($p=0.001$), 내원수단, 병원까지 소요시간은 유의한 관련이 없었다(표5).

표 5. 의료관련 특성에 따른 충성도

	구분	충성도 M±SD	p-값
만성질환유무	없음	18.44±2.33	0.001
	있음	19.29±2.78	
내원전치료 받은곳	없음	18.41±2.07	0.041
	보건지료소	19.44±2.43	
	보건소,보건지소	18.20±2.30	
	동네의원	18.97±2.68	
	도시 큰병원	18.93±3.17	
퇴원후치료 받을곳	자택에서 요양	18.42±2.07	0.005
	보건지료소	20.09±2.66	
	보건소,보건지소	18.36±2.43	
	동네의원	19.11±3.01	
	도시 큰병원	18.67±2.60	
병원내원동기	1차의료기관추천	18.51±2.48	0.001
	지인권유	19.38±2.26	
	광고매체	19.06±1.60	
	병원명성	20.41±3.02	
	기타	18.02±2.41	
병원진료횟수	3회미만	18.58±2.27	0.001
	3회~5회	18.56±2.51	
	6회~10회	19.02±2.73	
	10회 이상	19.05±2.80	
	20회 이상	21.05±4.02	

표 5. 의료관련 특성에 따른 충성도(계속)

	구분	충성도 M±SD	p-값
진료비 (만원)	-5	18.13±2.40	0.001
	5-10	18.37±2.43	
	10-20	19.31±2.50	
	20-50	19.11±2.57	
	-100	19.90±2.57	
의료기기만족	만족	20.12±2.87	0.001
	보통	18.20±2.12	
	불만족	17.89±2.58	
교통수단	자가용	18.71±2.36	0.637
	대중교통	18.69±2.70	
	셔틀버스	19.25±2.60	
	구급차	19.20±2.17	
	택시	18.61±2.98	
병원까지 소요시간	30분미만	19.00±2.63	0.061
	1시간 미만	18.53±2.48	
	2시간 미만	18.75±2.22	
	2시간 이상	17.60±2.56	

D. 상관관계 분석

독립변수와 종속변수간의 상관관계에서는 종속변수인 충성도와 유의한 차이를 보인 변수들로는 병원서비스 만족도($r=0.608$), 서비스 만족도($r=0.546$) 상관이었다 ($p<0.01$)(표 6).

표 6. 의료서비스만족도 및 충성도간의 상관관계

	병원서비스만족도	서비스 만족도	충성도
병원서비스만족도	1		
서비스 만족도	.713*	1	
충성도	.608*	.546*	1

* $p<0.01$

E. 만족도가 충성도에 미치는 영향

회귀분석 결과 의료서비스 만족도가 충성도에 미치는 영향에 대하여 표준화된 회귀계수(β)를 중심으로 살펴보면 표7과 같다. 교육수준이 중졸($p=0.049$), 고졸($p=0.13$)군이 초졸 이하 군과 비교하여 충성도가 유의하게 높았다. 의료보장종류에서는 산재보험($p=.003$)이 건강보험 보다 유의하게 높았고, 병원 내원 동기를 보면 지인권유($p=.000$), 병원명성($p=.002$), 광고매체($p=0.003$)가 1차 의료기관 추천을 듣고 오는 것보다 충성도가 유의하게 높았다. 진료비가 20만원 미만($p=0.021$), 100만원 미만($p=.000$)이 5만원 미만 보다 유의하게 높았다. 병원서비스 만족도($p=.000$)가 높은 경우에 충성도와 유의한 관련을 보였고, 서비스만족도($p=.000$)가 높은 경우에 충성도와 유의한 관련을 보였다. 독립변수에 의한 종속변수의 설명력은 47.7%이었다.

표 7. 의료서비스 만족도와 충성도와의 다중회귀분석결과

구 분	변수/기준	B	β	p-값
연령/30대미만	30대	-0.308	-0.052	0.364
	40대	-0.368	-0.065	0.371
	50대	-0.299	-0.043	0.516
	60대	0.537	0.060	0.338
	70대이상	-0.132	-0.011	0.849
성별/남	여	-0.160	-0.031	0.411
교육수준/초졸이하	중졸	0.938	0.133	0.032
	고졸	1.152	0.218	0.013
	대졸이상	0.676	0.129	0.177
소득/100만원 미만	200만원 미만	-0.697	-0.134	0.049
	300만원 미만	-0.446	-0.084	0.245
	300만원 이상	-0.158	-0.019	0.722
결혼상태/미혼	기혼	0.314	0.058	0.303
	기타	-0.195	-0.019	0.686
의료보장종류/건강보험	의료급여	0.258	0.029	0.451
	산재보험	2.311	0.116	0.003
	자동차보험	-0.526	-0.026	0.444
	일반	0.430	0.022	0.535

표 7. 의료서비스 만족도와 충성도와와의 다중회귀분석결과(계속)

구 분	변수/기준	B	β	p-값
거주지/전남	광주	0.045	0.006	0.865
	기타	0.063	0.005	0.892
건강상태/불건강	보통	-0.225	-0.044	0.463
	건강	-0.230	-0.045	0.487
만성질환유무/없음	있음	-0.234	-0.044	0.349
내원 전 치료장소/없음	보건진료소	-0.056	-0.005	0.917
	보건소/보건지소	-1.133	-0.104	0.031
	동네병원	-0.093	-0.017	0.768
	도시큰병원	-0.405	-0.055	0.312
퇴원 후 치료장소/자택	보건진료소	0.396	0.026	0.571
	보건소/보건지소	0.431	0.029	0.518
	동네병원	-0.369	-0.067	0.240
	도시큰병원	0.159	0.022	0.664
병원 내원동기/ 1차 의료기관 추천	지인권유	1.160	0.205	0.000
	광고매체	1.702	0.112	0.003
	병원명성	1.206	0.125	0.002
	기타	-0.131	-0.025	0.593
병원진료 횟수/3회미만	3회~5회	-0.375	-0.066	0.121
	6~10회	-0.149	-0.018	0.674
	10회 이상	0.085	0.007	0.864
	20회 이상	0.336	0.024	0.566

표 7. 의료서비스 만족도와 충성도와의 다중회귀분석결과(계속)

구 분	변수/기준	B	β	p-값
진료비/5만원 미만	10만원 미만	0.391	0.065	0.135
	20만원 미만	0.656	0.109	0.021
	50만원 미만	0.612	0.088	0.058
	100만원 미만	1.709	0.155	0.000
의료기기만족/불만족	보통	-0.317	-0.058	0.464
	만족	-0.379	-0.066	0.431
병원서비스만족도		0.116	0.415	0.000
서비스만족도		0.160	0.191	0.000
R^2			47.7%	

IV. 고찰

본 연구는 농촌지역 2차병원 이용 환자들의 의료 서비스 만족도와 고객충성도의 관련성을 살펴보고자 하였다. 먼저, 의료서비스만족도와 고객충성도 구성변수들 간의 관계를 살펴보고자 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

설문 구성은 Parasuraman 등(1988)의 서비스 품질에 영향을 미치는 5가지 결정변수와 강성태(2009)와 윤서중(2004)의 고객의 기대와 평가를 통해 서비스 품질을 측정하기 위해 도구로 개발된 SERVQUAL의 지표변수를 이용하여 작성하였다. 구조화된 설문지를 이용하여 2011년 10월 10일부터 30일 사이에 전남 지역의 100병상 이상 2차병원 4개소를 선정하여 내원환자 또는 보호자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구의 조사결과 병원서비스 만족도가 높은 경우에 충성도가 높게 나타났다. 이는 강경희(2006)의 환자만족과 고객충성도 관계에서 환자만족이 고객충성도에 직접적인 영향을 미친다는 결과와 한성숙 등(2007)의 고객만족이 환자 충성도에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지해 주었다.

또한 윤종록 등(2008)도 환자만족이 고객충성도의 한 부분인 재이용 의도에 매우 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 김의철(2009) 역시 의료서비스의 고객만족이 고객충성도에 유의한 영향을 미친다는 분석결과는 만족도가 높을 경우 충성도가 높을 것이라는 본 연구와 비슷한 결과가 도출되었다.

이 연구결과는 병원서비스 만족도(의사 서비스, 간호 서비스, 행정 서비스)가 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 환자들은 자신의 질병에 관한 진단, 치료과정, 예후 등에 대해 자세히 알려주기를 기대하고 있으며, 어떻게 의료서비스(의사 서비스, 간호 서비스)를 제공하느냐에 따라서 고객 만족도와 충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

서비스 만족도 관련변수인 내원 동기는 지인권유, 병원명성 등이 충성도와 병원 재이용에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이해중(1998)의 주위의 권유 여부가 높을수록 병원 충성도가 높다는 연구결과와 이미향(2003)

의 의료기관의 명성, 진료 및 의료진의 명성, 타인의 권유가 충성도에 영향을 미친다는 연구결과와 유사하게 나타났다. 이러한 연구결과는 병원서비스의 무형성 때문에 지인권유, 병원명성은 환자들의 병원결정에 큰 역할을 하고 있으며, 의료기관을 이용한 경험이 있는 환자의 권유는 병원에 대한 높은 신뢰성과 설득력을 갖게 됨으로 높은 고객충성도로 이어질 수 있음을 보여주고 있다.

본 연구의 인구통계학적 특성 관련변수 중에서 교육수준은 초졸 이하와 비교하여 중졸, 고졸에서 충성도가 높게 나타났다. 박혜선과 김기옥(1998)의 연구에서 교육수준이 높을수록 상품을 스스로 비교 평가하려는 경향이 강하다고 언급하여 본 연구의 결과를 지지해 주었다. 그러나 조해천(1999)은 학력이 저학력자 일수록 만족성향이 강하였고, 조성현(2005) 역시 고등교육을 받지 않은 집단이 만족도가 높게 나타나 본 연구를 지지하지 않았다. 질병은 증상에 따라 진료 기준이 다르기 때문에 교육수준만으로는 만족도에 따른 충성도를 설명하기에는 한계가 있음 알 수 있었다.

의료관련 특성 관련변수 중 진료비가 20만원 미만, 100만원 미만이 5만원 미만보다 충성도가 높게 있는 것으로 나타났다. 양미건(2011)은 진료비에 따라 유의한 차이가 없다고 하였지만 김대성(2008)은 진료비 만족에 따라 의료서비스를 받았을 경우 충성도가 증가하였다. 질병은 증상 및 진료 기준에 따라 진료비가 달라지고 환자가 진료비 대비 의료서비스에 대한 만족이 각기 다르기 때문에 진료비만으로는 충성도를 설명하기에는 한계가 있을 것으로 나타났다.

본 연구의 제한점으로는 수집 자료가 갖는 한계로서 농촌지역의 2차병원을 이용하는 내원환자 또는 보호자를 대상으로 설문지를 작성하여서 고령의 환자들은 설문지작성 부분에서 보호자가 작성한 경우가 많아 인구통계학적 특성 부분은 일관성이 떨어졌으나 의료관련 특성과 서비스만족도 부분에서는 문제가 되지 않았다고 생각한다. 지역으로는 전라남도의 4개 농촌지역에서 조사하여 연구한 결과이므로 표본수가 충분치 않아 대표성이 약하며 연구 결과를 모든 농촌지역 2차병원에 일률적으로 적용하기에는 무리가 있다. 또한 지역적 배경, 병원별 특성과 같은 요인들을 불문하고 설문조사를 실시하였기 때문에 일반화하기에는 한계가 있다고 생각

한다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 농촌지역 2차병원의 이용자를 대상으로 의료서비스만족도와 고객충성도에 관련이 있음을 규명하였다는데 연구의 의의가 있다고 생각한다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 농촌지역 2차병원의 환자들을 대상으로 의료서비스만족이 병원의 충성도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 전라남도 농촌지역에 위치한 2차병원 환자를 대상으로 설문지를 이용하여 수집한 자료를 분석하였다.

자료 분석은 t-검정, 일원배치분산분석, 상관분석을 이용하여 단순분석하고 단순분석에서 고객충성도와 유의한 관련을 보인 변수들을 보정한 상태에서 회귀분석을 통해 의료서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성을 규명하였다.

회귀분석 결과 고객충성도와 유의한 관련을 보인 변수는 연령, 교육수준, 소득, 의료보장종류, 내원 전 치료장소, 병원내원동기, 진료비, 병원서비스 만족도, 서비스 만족도 등이었으며 다른 요인들의 효과를 통제한 후에도 병원서비스만족도, 서비스 만족도는 고객충성도와 유의한 관련을 보였다($p < 0.001$). 이들 변수들의 고객충성도에 대한 설명력은 47.7%이었다.

이러한 연구결과를 종합해 보면 병원의 시설과 환경, 병원이용 및 행정절차의 편리성, 의료진의 기술, 의료서비스에 대한 전반적인 만족도와 병원서비스 만족도, 지인권유 여부 등이 충성도에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 환자의 서비스 만족도를 증가시켜 고객의 충성도를 높이는 것이 농촌지역 2차병원에서 중요할 것으로 생각한다.

참고문헌

- 강경희. 의료서비스 품질이 환자만족과 병원이미지, 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사학위논문, 2006.
- 강성태. 광주지역 일부 종합병원 직원의 직무만족도가 고객만족도 및 충성도에 미치는 영향, 조선대학교 보건대학원 석사학위논문, 2009.
- 김대성. 의료서비스에 따른 병원 외래 환자의 재이용에 관한 연구, 건양대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- 김명수. 농촌노인복지를 위한 지역농업협동조합의 역할에 관한 연구, 공주대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- 김수배. 설상철. 병원의 편의지향성이 고객의 편의성과 성과지각에 미치는 영향에 관한 연구, 마케팅관리연구 2005;10(2): p1-22.
- 김완석. 의료서비스품질 지각과 의료소비행동, 한국심리학회지 산업 및 조직, 1996;9(1): p37-58.
- 김영화. 정금화. 농촌지역 의료서비스의 실태에 관한 연구, 한국복지행정학회지, 2004;14(1): p47-70.
- 김의철. 의료서비스품질의 지각된 서비스가치가 고객만족, 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구, 단국대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- 노진옥. 의료서비스가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구, 경성대학교 대학원 박사학위논문, 2001.
- 류중권. 농촌지역노인의 생활실태 및 복지대책에 관한 연구, 청주대학교 행정대학원 석사학위논문, 2001.
- 박혜선. 김기옥. 인간생태학적 접근방법에 의한 소비자행동연구, 한국가정관리학회지 1998;6(1): p95-115.
- 반효은. 의료서비스 이용자의 서비스편의성이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향, 한양대학교 대학원 석사학위논문, 2011.
- 신은주. 의료서비스 만족도와 재이용의사에 관한 연구, 단국대학교 대학원 석사학

- 위논문, 2004.
- 양미건. 공공병원과 민간병원 입원환자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향, 조선대학교 보건대학원 석사학위논문, 2011.
- 윤서중. 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 비교, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2004.
- 윤종록, 장재식, 문상준. 의료서비스 질이 환자만족과 병원 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원개발연구, 2008;11(2): p156.
- 이미진. 노인의 의료서비스 이용에 대한 중단적 연구, 한국사회복지정책학회지, 2009;36(1): p201-223
- 이미향. 태도에 관한 국내 간호관련 학위논문 분석, 충남대 간호학술지, 2003;6(1): p64-82.
- 이인경. 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 이해중. 국립대학병원의 환자만족도 분석, 병원경영학회지 1998;3(1): p165-191.
- 이현경. 장임원. 의료기술외적 병원서비스가 병원이용도에 미치는 영향, 예방의학회지 1988;21(2): p442-450.
- 전주섭. 의료서비스품질이 서비스가치, 고객만족, 재이용도에 미치는 영향에 관한 연구, 동신대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- 정인남. 의료서비스가 고객만족과 재이용 의도에 미치는 영향, 목포대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2006.
- 조성현. 입원환자의 사회인구학적 요인 및 의료이용 특성과 환자만족 불만족간의 관련성. 대한간호학회지 2005;35(3): p535-545.
- 조해천. 병원서비스품질과 고객만족이 마케팅성과에 미치는 영향에 관한 연구, 영남대학교 경영대학원 석사학위논문, 1999.
- 조혜란. 입원환자의 의료서비스 만족도와 병원 재이용의도에 관한 연구, 단국대학교 일반대학원 석사학위논문, 2005.
- 최귀선. 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용의사에 미치는 영향에 대

- 한 구조분석, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 최은주. 노인 입원환자 인식하는 간호 서비스에 대한 요구도와 만족도, 한양대학교 석사학위논문, 2007.
- 한성숙, 김순례, 이소영, 권은하. 재원환자의 질환군에 따른 가정간호 요구도, 지역 사회간호학회지 2007;18(1): p165-176.
- 통계청. 인구주택 총 조사, 2010.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing 1988;52:p35-48.

부록 : 설문지

ID No. **D** -

농촌지역 2차병원의 의료서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성

고객만족도 조사

안녕하십니까?

저는 전남지역의 한 2차병원에 근무하면서 조선대학교 보건대학원 석사과정에서 환자 여러분들께 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 필요한 사항들을 연구하고 있습니다. 본 설문지는 농촌지역 2차병원 의료이용 서비스 만족도와 충성도의 관련성에 대한 연구의 일환으로 실시되는 것입니다.

응답하신 내용은 익명으로 전산 처리되어 순수한 연구목적으로만 사용될 것이고, 개인신상에 대해서는 철저한 비밀이 보장되며 어떠한 다른 목적에도 사용되지 않을 것을 약속 드립니다. 귀하의 고견 하나하나가 우리나라의 의료산업 발전에 초석이 됨을 생각하시고 끝까지 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 빠른 쾌유를 기원 드립니다.

2011년10월

조선대학교 보건대학원 보건학과 권오석 드림.

연락처 : 011-624-8391, 061-450-3113.

- 가능하면 환자 분께서 직접 기재해주시기 바랍니다. 단, 환자 분께서 의견을 주실 수 없는 형편이거나(예:소아) 다른 불가피한 사정으로 직접 기록하지 못할 경우 보호자가 대신 응답해 주시기 바랍니다. 보호자가 설문을 작성하실 경우에는 반드시 아래의 일반적 사항란에는 보호자의 해당사항을 기재해주시기 바랍니다.

• 설문지 작성자 1. 환자 본인 2. 보호자

I. 병원서비스 만족도

1. 귀하께서 본 병원을 이용해보시고 난 뒤의 느낌의 정도를 알아보고자 하는 내용입니다. 5가지 척도 중 한가지에만 선택하여 주시기 바랍니다.

	항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	이 병원은 최신 시설을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
2	이 병원의 시설물은 깨끗하고 보기에 좋다.	1	2	3	4	5
3	이 병원에서 환자를 위해 제공하는 자료(팜플렛, 설명서)는 보기에 좋다.	1	2	3	4	5
4	이 병원에서 접수, 진료, 검사, 수납 등 제반절차에 대한 약속시간을 잘 지킨다.	1	2	3	4	5
5	이 병원은 환자의 문제를 해결하는데 최선을 다한다.	1	2	3	4	5
6	이 병원은 검사 및 진료를 정확하게 실시한다.	1	2	3	4	5
7	이 병원은 진료대기시간이나 기타 서비스 제공시간을 정확하게 알려준다.	1	2	3	4	5
8	이 병원은 환자에게 신속한 서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
9	진료받기 전까지 대기시간이 짧다.	1	2	3	4	5
10	이 병원의 직원은 언제나 환자 및 보호자를 기꺼이 도와준다.	1	2	3	4	5
11	이 병원의 직원은 바쁜 시간에도 환자의 요구에 먼저 응한다.	1	2	3	4	5
12	이 병원의 직원은 환자 및 보호자에게 신뢰감을 준다.	1	2	3	4	5
13	이 병원에서 치료를 받는 환자는 치료에 대한 불안을 느끼지 않는다.	1	2	3	4	5
14	이 병원의 직원은 항상 환자에게 친절하다.	1	2	3	4	5
15	환자의 상태에 대해 알아듣기 쉽게 말해준다.	1	2	3	4	5
16	이 병원의 직원은 환자에게 성의 있는 관심을 보인다.	1	2	3	4	5
17	환자의 상태에 맞는 식사가 나온다.	1	2	3	4	5
18	병원 식사가 입에 맞는지 관심을 가져준다.	1	2	3	4	5

2. 다음은 귀하께서 이용하신 이 병원의 전반적인 서비스에 대한 만족도입니다. 해당되는 란에 표시하시면 됩니다.

	서비스 영역	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1	의사의 진료서비스	1	2	3	4	5
2	간호 서비스	1	2	3	4	5
3	행정 서비스	1	2	3	4	5
4	첨단 의료장비 진료 서비스	1	2	3	4	5
5	1, 2, 3, 4를 포함한 병원의 전반적 서비스	1	2	3	4	5

3. 다음은 이 병원을 다시 이용하실 것인가에 대한 질문입니다. 해당되는 란에 표시하시면 됩니다.

		전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	이 병원의 좋은 점에 대해서 다른 사람들에게 이야기 하겠다.	1	2	3	4	5
2	주위 사람들에게 이 병원을 이용하라고 권유 하겠다.	1	2	3	4	5
3	다시 병원을 이용하게 될 경우 이 병원을 제일 먼저 고려 하겠다.	1	2	3	4	5
4	이 병원의 진료비가 다른 병원에 비해 비싸더라도 이 병원을 이용 하겠다.	1	2	3	4	5
5	이 병원을 이용하면서 불편한 점이 있으면 그것을 주위에 있는 사람들에게 이야기 하겠다.	1	2	3	4	5
6	이 병원을 이용하면서 불편한 점이 있으면 그것을 병원 직원에게 이야기 하겠다.	1	2	3	4	5

II. 의료관련 특성

1. 귀하가 평소 가지고 있는(만성 질환) 질환은 무엇입니까?
① 없다 ② 고혈압 ③ 당뇨병 ④ 관절염 ⑤ 간염 ⑥ 기타()
2. 본 병원 내원 전에 계셨던 곳 또는 치료 받으셨던 곳은?
① 없음 ② 보건진료소 ③ 보건소, 보건지소 ④ 동네의원 ⑤ 도시 큰 병원
3. 퇴원 후 가시게 될 곳 또는 계속 치료를 받게 될 곳은 어디입니까?
① 자택 ② 보건진료소 ③ 보건소, 보건지소 ④ 동네의원 ⑤ 도시 큰병원
4. 귀하는 병원내원 동기를 통해서 오셨습니까?
① 1차 의료기관의 추천 ② 지인의 권유 ③ 광고매체 ④ 병원의 명성 ⑤ 기타
5. 귀하는 일년에 몇 번정도 병원 진료(입원포함)를 받으십니까?
① 3회 미만 ② 3회 이상~5회 이하 ③ 6회 이상~10회 이하 ④ 10회 이상 ⑤ 20회 이상
6. 귀하가 지불한 병원비(최근 1년기준)는 얼마 정도입니까?
① 5만원 미만 ② 10만원 미만 ③ 20만원 미만 ④ 50만원 미만 ⑤ 100만원 이상
7. 치료를 받을 수 있는 의료 기기에 만족 하십니까?
① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
8. 병원 내원시 이용한 교통수단은 무엇입니까?
① 자가용 ② 대중교통 ③ 셔틀버스 ④ 구급차 ⑤ 택시

Ⅲ. 인구통계학적 특성

다음의 항목들은 귀하의 일반적인 사항을 묻는 것입니다. 통계분석을 위해 꼭 필요한 사항이오니 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다. 보호자께서 답하신 경우, 환자가 아니라 보호자에 해당되는 사항을 답해주셔야 합니다. 해당번호에 $\sqrt{\text{표}}$ 하시거나 해당사항을 기입하시면 됩니다.

1. 귀하의 연령은? 만 _____ 세
2. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
3. 귀하의 교육정도는?
① 무학 ② 초등학교 졸 ③ 중졸 ④ 고졸 ⑤ 대졸 이상
4. 귀하 가족의 월평균 소득은?
① 100만원 미만 ② 100만원 이상 ~ 200만원 미만
③ 200만원 이상 ~ 300만원 미만 ④ 300만원 이상
5. 귀하의 결혼상태는?
① 미혼 ② 기혼 ③ 기타 _____
6. 귀하의 직업은?
① 사무직 회사원 ② 근로직 회사원 ③ 공무원 ④ 가정주부
⑤ 일반 자영업(가게, 작은 공장 및 회사 운영 등)
⑥ 전문직 회사원 및 전문직 자영업 ⑦ 무직(주부, 학생 포함)
7. 본 병원에 진료를 받으신 분의 건강상태는?
① 매우 건강한 편 ② 건강한 편 ③ 보통 ④ 건강하지 못한 편 ⑤ 매우 건강하지 못한 편
8. 귀하는 흡연을 하십니까?(흡연자의 경우 흡연 년수와 하루 흡연량 작성해 주십시오)
① 피우지 않는다 ② 금연하였다 ③ 현재 흡연 중

9. 귀하의 일주일에 몇일정도 술을 드십니까?

- ① 0일 ② 1일 ③ 2일 ④ 3일 ⑤ 4일 ⑥ 5일 ⑦ 6일 ⑧ 7일

10. 귀하의 의료보장 종류는 무엇입니까?

- ① 건강보험 ② 의료급여 ③ 산업재해보험 ④ 자동차보험 ⑤ 일반

10. 귀하의 거주지는? _____ 광역시/도 _____ 구/시/군 _____ 동/읍/면

11. 귀하께서 진료받으신 진료과목은(진료받으신 과목 모두에 표기해 주십시오)?

- ① 내과 ② 일반외과 ③ 신경과 ④ 치과 ⑤ 안과 ⑥ 피부과 ⑦ 이비인후과
⑧ 소아과 ⑨ 정형외과 ⑩ 흉부외과 ⑪ 성형외과 ⑫ 비뇨기과 ⑬ 산부인과
⑭ 인공신장실 ⑮ 재활의학과 ⑯ 정신과 ⑰ 영상의학과 ⑱ 응급의학과 ⑲ 통증의학과
⑳ 검진센터 ㉑ 진단검사의학과 신경외과

- 끝까지 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다

저작물 이용 허락서

학 과	보건학과	학 번	20108603	과 정	석사과정
성 명	한글 : 권오석 한문 : 權五石 영문 : Gwon Oh Suk				
주 소	전라남도 무안군 무안읍 성동리 165				
연락처	E-MAIL : hosnaman@nate.com				
논문제목	한글 : 농촌지역 2차병원의 의료서비스 만족도와 고객충성도와의 관련성 영어 : Relationship between Medical Service Satisfaction and Customer's Loyalty for Secondary Hospital in Rural Areas				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건아래 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억장치에의 저장, 전송 등을 허락함
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집·형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

동의여부 : 동의(○) 반대()

2012년 2월 일

저작자 : 권 오 석 (印)

조선대학교 총장 귀하