

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

• 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건 을 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 🖃





2011년 2월 석사학위논문

공공병원과 민간병원 입원환자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향

The Influence of Customer Satisfaction and Trust in Hospital on Loyalty in Some Inpatients of Public and Private Hospitals

조선대학교 보건대학원

보건학과

양미견

공공병원과 민간병원 입원환자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향

The Influence of Customer Satisfaction and Trust in Hospital on Loyalty in Some Inpatients of Public and Private Hospitals

2011 년 2월

조선대학교 보건대학원

보건학과

양 미 견

공공병원과 민간병원 입원환자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향

The Influence of Customer Satisfaction and Trust in Hospital on Loyalty in Some Inpatients of Public and Private Hospitals

지도교수 강 명 근

이 논문을 보건학 석사학위신청 논문으로 제출함

2010년 10월

조선대학교 대학원

보 건 학 과

양 미 견

양 미 견의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 박 종 인 위원 조선대학교 교수 류 소 연 인 위원 조선대학교 교수 강 명 근 인

> 2010년 12월 조선대학교 보건대학원

목차

표 목차 ·······iii
그림 목차 ·······iv
Abstract ·······v
I . 서론 ··································
A. 연구배경 및 필요성 ···································
B. 연구목적3
I. 연구방법4
A. 연구대상 ····································
B. 자료수집 기간 및 방법4
C. 조사도구 및 주요 연구변수4
D. 분석방법 ····································
II. 연구결과 ·······9
A. 연구대상자의 특성분포9
1. 연구대상자의 의료기관별 일반적 특성분포9
2. 연구대상자의 의료기관별 의료이용특성 분포11
B. 특성변수와 고객충성도의 관련성13
1. 일반적 특성과 고객충성도의 관련성13
2. 의료이용특성별 고객충성도13
C. 고객만족, 의료기관 신뢰도 및 고객충성도의 관련성 ···································
D. 고객충성도에 영향을 미치는 요인 ···································

IV. 고찰	21
V. 요약 및 결론	26
참고문헌	27
부록	30

표 목차

丑	1.	조사도구의 신뢰도6
丑	2.	요인분석결과8
丑	3.	연구대상자의 의료기관별 일반적 특성 분포10
丑	4.	연구대상자의 의료기관별 의료이용특성 분포12
丑	5.	일반적 특성별 고객충성도14
丑	6.	의료이용특성별 고객충성도15
丑	7.	고객만족, 의료기관 신뢰도 및 고객충성도의 관련성17
丑	8.	고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향19
丑	9.	고객충성도에 영향을 미치는 요인(다중회귀분석결과) 20

그림	목차	

그림 1. Scree 도표 분석결과	8

ABSTRACT

The Influence of Customer Satisfaction and Trust in Hospital on Loyalty in Some Inpatients of Private and Public Hospitals

Yang Mi Kyun

Advisor: Assit. Prof. Kang Myung-Geun MD, Ph.D.

Department of Public Health

Graduate School of Health Science

Chosun University

This study was conducted to identify the influence of customer satisfaction and trust in hospital of inpatients on their loyalty towards hospital. Study subjects were 300 inpatients utilized a private hospital(150) and a public hospital(150) in a city, from whom the data was collected using structured questionnaire. As a result of hierarchical multiple regression analysis set dependent variable as customer loyalty, the major findings and their implications as follows;

Overall customer satisfaction(β =0.071, p=.000) and trust in hospital(β =0.078, p=.000) were the factors improving significantly customer loyalty toward hospital retrospectively. Regarding sub-dimensions of customer satisfaction, the higher score of satisfaction with 'outcome'(β =0.183, p=0.000), 'skill and professionality'(β =0.134, p=0.081), respect and service(β =-0.084, p=0.072) were, the higher customer loyalty was. Regarding sub-dimensions of trust in hospital, trust in technology and professionality(β =0.183, p=0.000) and credibility(β =0.063, p=0.072) increased signif-

icantly customer loyalty towards hospital they have utilized. Besides above factors, customer's loyalty towards public hospital was significantly higher than that towards private hospital(β =0.397, p=0.028).

In conclusion, our finding suggested that the strategy to manage customer loyalty should not target the tangibles such as procedure or physical environment of hospital but outcome and trust in professionality which customers perceived.

_

Key Words: customer loyalty, customer satisfaction, trust in hospital, public hospital, private hospital, inpatients

I. 서론

A. 연구배경 및 필요성

고객 충성도는 소비자가 선호하는 상품이나 서비스를 미래에도 지속적으로 다시구매하려는 소비자의 견고한 의지로 정의되는 데, 흔히 구매의도(intention)의 한 형태로 측정되고 설명되어 왔다(Oliver, 1999; Suh와 Yi, 2006). 의료기관의 경우에는환자가 자신이 이용했던 의료기관을 다시 이용하려는 의지로 정의할 수 있는데(Chaska, 2006), 높은 고객충성도를 확보하는 것은 병원의 강력한 경쟁력의 원천이된다(염재광과 강창렬, 2007). 특히, 병원이 제공하는 의료서비스는 그 전문성으로인해 고객이 서비스의 질과 효용을 평가하기 어렵고 이로 인해 이용자의 기존 경험과 이를 타인에게 전달해주는 구전 효과가 구매행태에 영향을 미치는 중요한 요인이라는 점(조우현 등, 1999)에서 고객충성도가 가지는 가치는 한층 더 크다.

환자의 고객만족도가 자신이 이용한 의료기관에 대한 고객충성도에 미치는 영향은 국내의 연구(최귀선 등, 2000; 박재산, 2002; 이경우, 2003; Kim 등, 2008; 하동욱등, 2007)나 국외의 연구(Boshoff와 Gray, 2004; Al-Mailam, 2005)를 통해서 잘 알려져 있다. 고객만족도는 이처럼 재이용에 영향을 주어 고객을 유치하게 하고, 타인에게 권유·추천함으로써 신규 고객을 확보하게 하며, 궁극적으로 시장점유율을 높이고 이윤을 증가시키는데 유의한 영향을 미친다(Chaska, 2006; Fisk 등, 2004; Gombeski 등, 2004; Oliver, 1999; Suh와 Yi, 2006). 의료기관들이 고객의 만족도를관리하고자 하는 것은 이렇듯 고객만족도의 향상이 고객 충성도와 밀접한 관련성을 가지기 때문이다.

국립대학병원을 이용한 입원환자를 대상으로 시행된 한 연구에 따르면 고객만족 도는 병원의 재이용의사에 유의한 영향을 미치는 요인이었다(박재산, 2004). 또, 국내의 선행연구(민경도, 2005)에 따르면 공공의료기관과 민간의료기관을 이용한 환자의 고객의 만족도는 차이가 있다고 보고하고 있다. 그러나 공공의료기관과 민간의료기관 간의 고객만족도 차이가 어떻게 고객충성도에 반영되는 지에 대한 연구는이루어진 바 없다. 우리나라 중소 도시에는 공공의료기관과 민간의료기관이 동시에설립되어 주민에 대한 의료서비스를 제공하고 있지만 명확한 역할분담이 이루어져

있지 않아(보건복지부, 2005) 동일한 시장 내에서 무차별적 경쟁이 이루어지고 있는 실정임을 고려하면 이와 관련된 연구가 시급히 이루어질 필요가 있다.

마케팅 연구에서 신뢰는 교환관계에 있는 상대에 대한 믿음과 정직성에 대한 확신으로 정의되는 데(Morgan과 Hunt, 1994) 품질이나 편익에 대한 만족을 바탕으로하여 형성된(Chaudhuri와 Holbrook, 2001) 신뢰는 브랜드에 대한 충성도를 형성하는 가장 강력한 요인으로 평가된다(Bennett 등, 2000; Morgan과 Hunt, 1994). 최근들어 조직행동론 분야에서 신뢰도가 중요한 연구주제로 부각되고 있는 것도 신뢰도가 특정한 선택행동에 영향을 미친다는 점에 기인한다(Kramer, 1999). 전술한 의료기관의 특성상, 의료기관에 대한 신뢰도(trust in hospital)는 의료분야의 선택행동가운데 하나로 볼 수 있는 고객충성도의 또 다른 영향 요인일 것으로 추정된다. 실제로 국외의 연구들에 따르면 신뢰도는 진료과정(Caterinicchio, 1970; Thorne과 Robinson 1988; Thom과 Campbell 1997; Thom 등, 1999a,b; LaVeist, 2000; Hall 등, 2001)이나 의료이용(LaVeist, 2009)에 영향을 미치는 중요한 요인임이 밝혀지고있다. 아울러 지역주민들이 동일지역에 소재한 공공병원과 민간병원에 대한 신뢰도는 다를 것으로 예측해 볼 수 있고 이 역시 고객충성도의 차이에 영향을 미칠 것으로 보인다. 그러나 이를 의료기관 선택요인의 하나로 다룬 연구(민경도, 2005)외에 국내에서 관련된 연구가 이루어진 바 없다.

B. 연구목적

이에 따라 본 연구는 한 중소도시에 소재한 공공병원과 민간병원에서 입원 치료를 받은 환자들을 대상으로 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향을 밝히고자 수행된 연구로서 이에 따른 연구의 세부목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성과 의료이용 특성과 고객충성도의 관련성을 밝힌다.

둘째, 연구대상자의 고객만족, 의료기관 신뢰도, 고객충성도간의 관련성을 밝힌다.

셋째, 관련 변수를 통제한 후 연구대상자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고 객충성도에 미치는 영향을 밝힌다.

넷째, 관련변수를 통제한 후 공공병원과 민간병원 입원환자의 고객충성도의 차이를 밝힌다.

II. 연구방법

A. 연구대상

본 연구는 전라남도 목포시에 소재하고 있는 2개소의 종합병원에서 입원치료를 받고 퇴원 예고된 환자 공공병원 161명과 민간병원 154명, 총 315명을 대상으로 하였으며, 이 중 설문지에 주요 변수를 기입하지 않았거나 성의 없는 응답을 한 것으로 판단되는 15명을 제외하고 각각 150명씩 총 300명을 최종분석대상으로 하였다. 조사대상병원은 공공병원 1개소를 먼저 선정한 후 이 병원과 규모가 비슷하고 협조가능성이 높은 민간병원 1개소를 선정하였다.

B. 자료수집 기간 및 방법

본 연구에 이용된 자료는 2010년 9월 1일부터 9월 30일까지 30일간에 걸쳐 수집되었다. 조사기간 중 해당병원에서 퇴원 예고된 환자명단을 병원으로부터 제공받아퇴원 전날 연구자가 직접 병실을 방문하여 환자와 보호자에게 연구의 필요성과 의의를 설명한 후 조사에 동의한 환자나 보호자에게 구조화된 설문지를 배부하고 자기기입식으로 작성된 설문지를 그 자리에서 바로 회수하였다.

C. 조사도구 및 주요 연구변수

조사도구로는 구조화된 설문지를 사용하였는데, 이 설문지는 성별, 연령, 학력, 월평균 소득수준, 거주 지역, 종교 등 연구대상자의 인구사회학적 특성 6문항, 병원 까지의 거리(소요시간, 분), 진료 과, 입원기간(일), 의료보장 종류, 본인부담금 부담 처, 민간보험 가입여부와 개수 등 고객 만족도나 병원이용에 영향을 미칠 것으로 판단되는 의료이용관련 특성 6문항, 고객충성도 2문항, 고객만족도 16문항, 의료기 관 신뢰도 17문항 등 총 47문항으로 구성하였다.

종속변수인 고객충성도는 한국의료QA학회(2000)가 개발한 병원고객만족도 측정

도구인 Cosa 2000의 고객충성도 측정항목을 이용하여 조사하였다. 이 도구는 의료기관에 대한 브랜드 충성도를 재이용의사 및 구전의도의 합으로 정의하고 개발된도구로서 각각 재이용 의사("다시 진료를 받아야 할 필요가 있을 때 이 병원을 이용하시겠습니까?")와 구전 의사("주위 분들 중 진료가 필요한 분이 있다면 이 병원을 이용하라고 권유하시겠습니까?")를 묻는 2문항으로 구성되어 있다. 문항별로 '전혀 그렇지 않다'(1)에서 '매우 그렇다'(5)의 5점 리커트 척도로 답하게 한 후, 두 문항을 합산한 점수를 고객충성도로 이용하였으며 점수가 높을수록 해당 의료기관에 대한 충성도가 높음을 의미한다.

고객만족도는 한국의료QA학회(2000)가 개발한 고객만족도 측정도구 중 입원환자용 짧은 설문지를 이용하였다. 하위요인으로 시설과 환경(4문항), 기능과 전문성(2문항), 절차의 편리성(3문항), 관심과 서비스(4문항), 친절성(2문항), 결과(2문항) 등총 17문항으로 구성하였다. 만족의 정도를 묻는 각 문항별로 '전혀 아니다'(1)에서 '매우 그렇다'(5)의 5점 리커트 척도로 답하게 하였으며, 하위요인별로 합산한 영역별 만족도와 전체 문항을 합산한 총 만족도 점수가 높을수록 해당 의료기관에 대한 만족도가 높음을 의미한다.

의료기관 신뢰도는 LaVeist 등(2009)이 개발한 의료불신척도(Medical Mistrust Index, MMI)를 연구자와 관련 전문가가 번역하여 이용하였다. 번역된 총 17문항을 이용하여 조사된 자료로 요인분석을 시행한 결과를 참고하여 요인적재량이 적고요인 간 판별력이 낮은 한 개 문항을 제외한 후 16개 문항을 정보제공(의료기관의제공정보에 대한 신뢰(credibility), 6문항), 공정성(의료기관의 공정성에 대한 신뢰(fairness), 3문항), 전문성(의료기관의 기술과 전문성에 대한 신뢰(technology and professionality), 7문항)의 하위요인으로 구분하였다. 의료기관에 대한 신뢰도를 묻는 각 문항별로 '전혀 아니다'(1)에서 '매우 그렇다'(4)의 4점 리커트 척도로 답하게하였고 이를 역환산한 한 후 하위요인별로 합산한 영역별 신뢰도 점수와 전체 문항을 합산한 총점이 높을수록 해당 의료기관에 대한 신뢰도가 높음을 의미한다.

본 연구에서 사용한 측정도구의 신뢰도 계수를 표 1에 제시하였다.

표 1. 조사도구의 신뢰도

조사도구	문항 수	신뢰도 계수 (Cronbach's α)
총 만족도	16	.890
시설과 환경	3	.612
기술과 전문성	2	.498
절차의 편리성	3	.438
관심과 서비스	4	.852
친절성	2	.718
결과	2	.816
총 신뢰도	16	.779
정보제공	6	.714
공정성	3	.618
전문성	7	.714
충성도	2	.742

D. 분석방법

수집된 자료는 MS Excel에 입력하여 데이터베이스화 한 후, 입력오류 수정작업을 거쳐 통계 패키지 SPSS 17.0을 이용하여 분석하였다.

분석에 이용한 통계분석방법은 다음과 같다.

연구대상자의 특성분포는 빈도분석을 이용하여 분석한 후 이용 의료기관별로 빈도와 백분율을 제시하였다. 연구대상자의 특성별 고객충성도는 독립표본 t검정과 분산분석을 이용하여 분석하였고 고객충성도와 고객만족도, 의료기관 신뢰도와의관계는 상관분석(Pearson's correaltion coefficient)을 이용하여 분석하였다.

단일변량분석 결과, 유의수준 0.15 수준에서 고객충성도와 관련성이 있는 변수들과 성, 연령, 민간의료보험 가입개수 및 병원종류 고객만족도와 고객충성도를 독립변수로 하여 3단계의 위계적 다중회귀분석을 시행하였다. 모형 1에는 연구대상자의특성변수, 모형 2에는 영역별 고객만족도, 모형 3에는 영역별 의료기관 신뢰도를 각각 순서대로 투입하였다. 각 단계별로 독립변수들이 고객충성도에 미치는 영향력의 크기를 결정계수(R²)를 이용하여 분석하였고, 해당 결정계수의 통계적 유의성에 대한 검정은, 결정계수 값의 단계별 차이가 카이제곱 분포를 따르므로 (이영준, 1998) 이를 통계량으로 하고 단계별로 추가된 독립변수 개수-1을 자유도로 간주하였으며 SPSS 통계패키지의 함수를 이용하여 계산한 후 해당 값을 유의확률로 제시하였다. 이와 아울러 고객만족도 총점과 의료기관 신뢰도 총점을 영역별 고객만족도와 영역별 의료기관 신뢰도 대신 투입한 위계적 다중회귀분석을 시행하고 그 결과는 하나의 표에 함께 제시하였다.

의료기관 신뢰도 측정도구는 요인분석을 이용하여 하위요인(sub-dimensions)으로 분류하였다. 요인의 개수의 결정은 Scree 도표(그림 1)를 이용하였고 최종적인 요인 의 선택은 배리맥스 직교회전(Varimax rotation) 결과에 따랐다. 최종적인 하위유형 의 구성을 표 2에 제시하였다. 표에 제시된 변수 명에 붙은 번호는 부록의 의료기 관 신뢰도 설문지의 번호와 동일한 번호이다.

스크리 도표

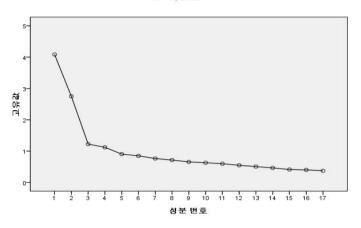


그림 1. Scree 도표 분석결과

표 2. 요인분석결과

 문항		성분	
	1	2	3
v_1	.478	084	145
v_2	.566	.332	.060
v_3	.673	.287	.070
v_5	.718	001	.117
v_6	.690	.095	.182
v_7	.493	.401	.000
v_14	.402	.200	309
v_4	.272	.702	.144
v_9	075	.780	.063
v_11	.258	.641	.149
v_10	.084	.142	.706
v_12	.107	.332	.624
v_13	053	.072	.712
v_15	.168	016	.756
v_16	114	.038	.738
v_17	035	.011	.719
v_8	.228	.125	.278

1. 의료기관의 제공정보에 대한 신뢰(credibility)

3. 의료기관의 기술과 전문성에 대한 신뢰(technology and professionality)

^{2.} 의료기관의 공정성에 대한 신뢰(fairness)

III. 연구결과

A. 연구대상자의 특성분포

1. 연구대상자의 의료기관별 일반적 특성분포

연구대상자의 이용의료기관별 일반적 특성분포를 표 3에 제시하였다. 성별 분포는 남자가 138명(46%), 여자가 162명(54%)으로 여자가 남자보다 많았으나 공공병원과 민간병원의 성별 환자구성에는 차이가 없었다(p=.643). 연령별로 보면 50-59세이하가 95명(31.6%)으로 가장 많았고 29세 이하가 22명(7.3%)으로 가장 적었으며 공공병원과 민간병원의 연령별 환자구성에는 차이가 없었다(p=.164).

월평균 소득은 99만원 이하가 114명(38.0%)으로 가장 많았고 400-499만원이 24명 (8.0%)으로 가장 적었다. 공공병원 이용자는 저소득층의 이용자가 다소 많았고 민 간병원 이용자 중에서는 고소득층이 다소 많았으나 이러한 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(p=.756).

최종학력은 고졸이 100명(33.4%)으로 중졸이 55명(18.4%)으로 가장 적었으며 두병원의 학력별 환자구성은 중졸 이하의 저학력자는 공공병원이, 고졸과 대졸이상의 고학력자는 민간병원이 많았으며 이러한 차이는 경계역 수준에서 유의하였다 (p=.062).

종교는 '없음'이 112명(37.3%)으로 가장 많았고 기타가 8명(2.7%)으로 가장 적었으며 두 병원과 종교별 환자구성은 공공병원의 경우 '없음'이 민간병원보다 많았고, 기독교는 민간병원에 비해 적었으며 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다(p=.021).

거주 지역은 목포시에 거주하는 환자가 218명(72.7%)으로 대부분을 차지하였고 목포시 이외의 전라남도 거주자가 78명(26.0%), 기타 지역 거주자 4명(1.3%)이었다. 공공병원 이용자의 경우 전라남도 거주자의 분율이 민간병원에 비해 낮았고 목포 시내 거주자의 분율은 더 높았으며 이러한 차이는 통계적으로 유의하였다(p=.006).

표 3. 연구대상자의 의료기관별 일반적 특성 분포

단위 : 명(%)

특성변수	구분	계	공공병원	민간병원	유의확률
성	남자	138(46.0)	71(47.3)	67(44.7)	.728
	여자	162(54.0)	79(52.7)	83(55.3)	
연령(세)	-29세 이하	22(7.3)	10(6.7)	12(8.0)	.164
	30-39세 이하	36(12.0)	15(10.0)	21(14.0)	
	40-49세 이하	53(17.7)	23(15.3)	30(20.0)	
	50-59세 이하	95(31.7)	58(38.7)	37(24.7)	
	60-69세 이하	49(16.3)	25(16.7)	24(16.0)	
	70세 이상	45(15.0)	19(12.7)	26(17.3)	
소득	-99 이하	114(38.0)	61(40.7)	53(35.3)	.756
(만원/월)	100-199 이하	51(17.0)	24(16.0)	27(18.0)	
	200-299 이하	50(16.7)	27(18.0)	23(15.3)	
	300-399 이하	35(11.7)	17(11.3)	18(12.0)	
	400-499 이하	24(8.0)	11(7.3)	13(8.7)	
	500 이상	26(8.7)	10(6.7)	16(10.7)	
최종학력	초졸 이하	77(25.8)	41(27.5)	36(24.0)	.062
	중졸	55(18.4)	35(23.5)	20(13.3)	
	고졸	100(33.4)	42(28.2)	58(38.7)	
	대졸이상	67(22.4)	31(20.8)	36(24.0)	
종교	없음	112(37.3)	64(42.7)	48(32.0)	.021
	기독교	97(32.3)	39(26.0)	58(38.7)	
	가톨릭	37(12.3)	20(13.3)	17(11.3)	
	불교	46(15.3)	20(13.3)	26(17.3)	
	기타	8(2.7)	7(4.7)	1(0.7)	
거주지역	목포시	218(72.7)	117(78.0)	101(67.3)	.006
	전라남도	78(26.0)	29(19.3)	49(32.7)	
	기타	4(1.3)	4(2.7)	0(0.0)	

2. 연구대상자의 의료기관별 의료이용특성 분포

연구대상자의 의료기관별 의료이용 특성분포는 표 4에 제시하였다.

의료보장 종류는 국민건강보험 적용대상자가 243명(81.3%)으로 대부분을 차지하였고 의료급여 수급권자는 56명(18.7%)이었다. 공공병원의 경우 민간병원에 비해의료급여 수급권자의 구성비가 유의하게 높았다(p=.035). 본인부담금 부담 처는 국민건강보험이 208명(69.3%)으로 가장 많았고 기타가 6명(2.0%)으로 가장 적었다. 이역시 공공병원의 경우 의료급여가 민간병원에 비해 유의하게 많았다(p=.040)

민간의료보험에 가입한 사람이 185명(61.7%)으로 가입하지 않은 사람에 비해 많았고 공공병원과 민간병원 이용자 간의 차이는 없었다(p=.553).

병원까지의 거리는 $11분\sim30분$ 이 134명(44.7%)으로 가장 많았다. 10분이내의 거리에 거주하는 사람이 차지하는 분율은 공공병원 이용자가 민간병원 이용자에 비해 유의하게 높았다(p=.013).

진료과목별로 보면 외과 계가 157명(52.3%), 내과 계 143명(47.7%)보다 많았고 병원 간 구성비의 차이는 없었다(p=.298). 재원기간은 15일-28일이 가장 많았고 공공병원과 민간병원의 재원기간 분포는 차이가 없었다(p=.372).

표 4. 연구대상자의 의료기관별 의료이용특성 분포

단위 : 명(%)

특성변수	구분	계	공공병원	민간병원	유의 확률
의료보장 종류	국민건강보험	243(81.3)	114(76.5)	129(86.0)	.035
	의료급여	56(18.7)	35(23.5)	21(14.0)	
본인부담금부담 처	국민건강보험	208(69.3)	97(64.7)	111(74.0)	.040
	의료급여	53(17.7)	35(23.3)	18(12.0)	
	자동차보험	9(3.0)	7(4.7)	2(1.3)	
	산재보험	7(2.3)	2(1.3)	5(3.3)	
	전액본인부담	17(5.7)	7(4.7)	10(6.7)	
	기타	6(2.0)	2(1.3)	4(2.7)	
민간보험 가입여부	가입	185(61.7)	95(63.3)	90(60.0)	.553
	미 가입	115(38.3)	55(36.7)	60(40.0)	
병원까지의 거리	10 이하	102(34.0)	62(41.3)	40(26.7)	.013
(분)	11~30	134(44.7)	65(43.3)	69(46.0)	
	31~60	31(10.3)	13(8.7)	18(12.0)	
	61 이상	33(11.0)	10(6.7)	23(15.3)	
진료과목	내과 계	143(47.7)	76(50.7)	67(44.7)	.298
	외과 계	157(52.3)	74(49.3)	83(55.3)	
재원기간	14 이하	105(35.0)	57(38.0)	48(32.0)	.372
(일)	15~28	128(42.7)	64(42.7)	64(42.7)	
	29 이상	67(22.3)	29(19.3)	38(25.3)	

B. 특성변수와 고객충성도의 관련성

1. 일반적 특성과 고객충성도의 관련성

일반적 특성과 고객충성도의 관련성은 표 5에 제시하였다.

연령별 고객충성도는 50-59세 이하가 8.39±1.52점으로 가장 높았고 40-49세 이하가 7.43±1.75점으로 가장 낮았으며 이는 통계적으로 유의한 차이였다(p=.003).

성별(p=.118)과 소득(p=.263), 최종학력(p=.430), 종교, 거주 지역(p=.365)별 고객충 성도는 유의한 차이가 없었다.

2. 의료이용특성별 고객충성도

의료이용특성과 고객충성도의 관련성은 표 6에 제시하였다.

병원 종류별로 보면 공공병원 이용환자의 고객충성도는 8.25±1.54 으로 민간병원 이용자 7.91±1.57점에 비해 높았고 이러한 차이는 경계역 수준에서 유의하였다 (p=.054).

그밖에 의료보장종류(p=.421), 본인부담금 부담 처(p=.640), 민간보험 가입여부 (p=.485), 병원까지의 거리(p=.413), 진료과목(p=.358), 재원기간(p=.849)에 따른 고객 충성도에는 차이가 없었다.

표 5. 일반적 특성별 고객충성도

트 워버스/티이/	7 H	고객	 이러하근	
특성변수(단위) 	구분 -	평균	표준편차	유의확률
성	남자	7.93	1.69	.118
	여자	8.21	1.44	
연령(세)	-29) हो	7.50	1.44	.003
	30-39 াই	8.28	1.16	
	40-49 া ই	7.43	1.75	
	50-59 이항	8.39	1.52	
	60-69 ী হী-	8.04	1.51	
	70 이상	8.36	1.57	
소득(만원/월)	-99) ট	8.27	1.55	.263
	100-199 이하	8.20	1.28	
	200-299 이하	7.88	1.69	
	300-399 이하	7.77	1.70	
	400-499 이하	7.63	1.56	
	500 이상	8.23	1.63	
최종학력	초졸 이하	8.27	1.54	.430
	중졸	8.22	1.51	
	고졸	7.93	1.76	
	대졸이상	7.98	1.29	
종교	없음	7.84	1.67	.251
	기독교	8.32	1.40	
	가톨릭	8.03	1.69	
	불교	8.15	1.43	
	기타	8.38	1.69	
거주 지역	목포시	8.11	1.56	.365
	전라남도	8.05	1.59	
	기타	7.00	0.82	

표 6. 의료이용특성별 고객충성도

두 사과 사(리 제)	¬ H	고.	 객충성도	수 시청 근
특성변수(단위) 	구분	평균	표준편차	- 유의확률
의료보장 종류	국민건강보험	8.05	1.54	.421
	의료급여	8.23	1.65	
본인부담금 부담 처	국민건강보험	8.06	1.56	.640
	의료급여	8.28	1.66	
	자동차보험	7.33	1.73	
	산재보험	8.43	0.53	
	전액본인부담	8.00	1.58	
	기타	8.00	1.41	
민간보험 가입여부	가입	8.13	1.50	.485
	미 가입	8.00	1.65	
의료기관까지의 거리	10 ০] চী	8.25	1.45	.413
(분)	11 ~ 30	8.00	1.70	
	31 ~ 60	8.16	1.19	
	61 이상	7.79	1.58	
진료과목	내과 계	7.99	1.62	.358
	외과 계	8.16	1.51	
재원기간	14 이하	8.07	1.56	.849
(일)	15 ~ 28	8.13	1.45	
	29 이상	8.00	1.76	
병원종류	민간병원	7.91	1.57	.054
	공공병원	8.25	1.54	

C. 고객만족, 의료기관 신뢰도 및 고객충성도의 관련성

고객만족, 의료기관 신뢰도 및 고객충성도 간의 관련성을 이변량 상관분석을 통해 분석한 결과를 표 7에 제시하였다.

고객충성도와 고객만족도 총점(r=.436, p=.000), 시설과 환경(r=.293, p=.000), 기술과 전문성(r=.309, p=.000), 절차의 편리성(r=.332, p=.000), 관심과 서비스(r=.331, p=.000), 친절성(r=.345, p=.000), 결과(r=.450, p=.000) 등 영역별 고객만족도 간에는 모두 유의한 양의 상관관계가 있었다.

고객충성도와 의료기관 신뢰도 총점(r=.424, p=.000), 정보제공(r=.250, p=.000), 공 정성(r=.181, p=.002), 전문성(r=.455, p=.000) 등 영역별 신뢰도 간에는 모두 유의한 양의 상관관계가 있었다.

표 7. 고객만족, 의료기관 신뢰도 및 고객충성도의 관련성

	loyal	sat_1	sat_2	sat_3	sat_4	sat_5	sat_6	sat_o	trust_1 t	rust_2	trust_3
sat_1	.293										
	.000										
sat_2	.309	.524									
	.000	.000									
sat_3	.332	.409	.364								
	.000	.000	.000								
sat_4	.331	.451	.565	.473							
5	.000	.000	.000	.000							
sat_5	.345	.361	.379	.458	.640						
3 41 _0	.000	.000	.000	.000	.000						
6	.450	.401	.517	.503	.702	.622					
sat_6	.000	.000	.000	.000	.000	.000					
sat_o	.436	.701	.721	.696	.864	.751	.809				
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000				
trust_1	.250	.184	.183	.190	.186	.162	.242	.253			
	.000	.001	.002	.001	.001	.005	.000	.000			
trust_2	.181	.044	.161	.188	.197	.227	.185	.216	.442		
	.002	.449	.006	.001	.001	.000	.001	.000	.000		
rust_3	.455	.305	.282	.360	.437	.379	.417	.468	.214	.318	
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
trust_o	.424	.270	.293	.343	.384	.348	.400	.441	.774	.700	. <i>7</i> 30
_	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

loyal; 고객충성도, sat_1; 시설과 환경 만족도, sat_2; 만족도-기술과 전문성, sat_3; 만족도-절차의 편리성, sat_4; 만족도-관심과 서비스, sat_5; 만족도-친절성, sat_6; 만족도-결과, sat_0; 총 만족도, trust_1; 신뢰-정보 제공 trust_2; 신뢰-공정성 trust_3; 전문성에 대한 신뢰도 trust_o; 총 신뢰도

D. 고객충성도에 영향을 미치는 요인

영역별 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석을 시행한 결과를 표 8과 표 9에 제시하였다.

관련변수를 통제한 상태에서 총고객만족도(β=0.071, p=.000)와 총의료기관신뢰도 (β=0.078, p=.000)는 모두 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인으로서 모두 고객충성도를 유의하게 향상시키는 요인이었다. 총 고객만족도의 고객충성도에 대한 설명력은 20.1%, 의료기관 신뢰도의 추가적 설명력은 4.5%였다(표 8).

영역별 고객만족도와 영역별 의료기관신뢰도를 독립변수로 투입한 위계적 다중 회귀분석을 시행한 결과 세 모형은 모두 적합하였고, 연구대상자의 특성분포를 독립변수로 한 모형 1의 설명력은 3.1%(p=.001), 모형 1에 영역별 고객만족도를 독립변수로 추가한 모형 2의 설명력은 27.0%로 영역별 고객만족도의 추가적 설명력은 23.9%(p=.002)를 추가적으로 설명하였다. 모형 2에 의료기관에 대한 신뢰도를 추가적으로 투입한 모형 3의 설명력은 34.0%였고 영역별 의료기관 신뢰도의 추가적 설명력은 7.9%(p=.007)였다.

모형 3에서 영역별 고객만족도 중 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 결과에 대한 만족도(β=0.247, p=0.003)였다. 즉, 다른 요인을 통제한 상태에서 결과에 대한 만족도 점수가 1점 증가할 때 고객충성도 점수는 유의하게 0.247점 증가하는 관계가 있었다. 기술과 전문성에 대한 만족도(β=0.134, p=0.081), 관심과 서비스에 대한 만족도(β=-0.084, p=0.087)는 경계역 수준에서 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인이었다.

또, 영역별 의료기관 신뢰도 중 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 전문성에 대한 신뢰도였다(β =0.183, p=0.000). 정보제공에 대한 신뢰도(β =0.063, p=0.072)는 경계역 수준에서 유의한 영향을 미치는 변수였다.

그 밖에 모형 3에서 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 병원종류였다(β =0.397, p=0.028). 다른 변수를 통제한 상태에서 민간병원에 대한 고객충성도보다 공공병원에 대한 고객충성도가 0.397점 높았다(표 9).

표 8. 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향

모형	구분	모형1	모형2	모형3
독립변수	/기준집단 ⁻ (단위)	회귀 유의 계수 확률	회귀 유의 계수 확률	회귀 유의 계수 확률
(상수)		7.227 .000	1.814 .013	6.114 .000
성	여자/남자	0.205 .263	0184 .260	0.161 .310
연령	(세)	0.013 .046	0011 .064	0.009 .113
보험가입갯수	(개)	0.005 .929	-0002 .970	0.008 .865
병원종류	공공/민간	0.254 .168	0042 .001	0.386 .021
고객만족도	(점수)		0095 .000	0.071 .000
의료기관 신뢰도	(점수)			-0.078 .000
$R^2(\Delta R^2)$)	.031(.031)	.233(.201)	.278(.045)

표 9. 고객충성도에 영향을 미치는 요인(다중회귀분석결과)

足	형 구분	모형1	모형2	모형3
독립변수	/기준집단 (단위)	회귀 유의 계수 확률	회귀 유의 계수 확률	회귀 유의 계수 확률
(건	남수)	7.227 .000	1.981 .007	7.500 .000
성	여자/남자	0.205 .263	0.171 .295	0.105 .502
연령	(세)	0.013 .046	0.014 .015	0.008 .169
보험가입 개수	(개)	0.005 .929	0.006 .897	-0.015 .747
병원 종류	공공/민간	0.254 .168	0.512 .006	0.397 .028
고객만족도				
시설과 환경	(점수)		0.094 .078	0.051 .327
기술과 전문성	(점수)		0.153 .057	0.134 .081
절차의 편리성	(점수)		0.068 .263	0.042 .464
관심과 서비스	(점수)		-0.059 .243	-0.084 .087
친절성	(점수)		0.108 .175	0.100 .196
결과	(점수)		0.308 .000	0.247 .003
의료기관 신뢰도				
정보제공	(점수)			0.063 .072
공정성	(점수)			-0.068 .284
전문성	(점수)			0.183 .000
	\mathbb{R}^2	.031	.270	.340
ΔI	² (p)	.031(.001)	.239(.002)	.079(.007)

IV. 고찰

이 연구는 한 중소도시에 소재한 종합병원 규모의 공공병원과 민간병원에 입원하여 치료를 받은 환자들을 대상으로 하였다. 2008년 현재, 조사대상 지역에는 지방의료원인 공공병원 1개소를 포함 5개의 종합병원(1,691병상)과 13개의 병원(963병상)이 설립되어 있다(목포시, 2010). 민간 종합병원 4개소 중 연구대상 병원으로 선택한 병원은 2010년 현재 총 412병상을 운영하고 있으며 20개 외래 진료과목이 개설되어 있다. 이는 지역의 나머지 민간병원들에 비해 규모나 지역주민들의 인지도면에서 이 병원이 해당 지역에 소재한 민간병원들을 대표한다고 보기는 어려우나이 지역의 공공병원과 민간병원을 비교하기 위한 연구대상병원으로는 적절하다고 판단하여 이 병원을 선택하였다. 연구결과, 두 연구대상병원의 재원기간 분포에는 유의한 차이가 없었는데 이는 중증도별 환자구성의 유사함 즉, 지역 내에서 두 병원이 담당하는 환자진료 역할이 유사함을 의미하는 것으로 해석하였다.

본 연구의 자료 수집을 위해 기존에 개발된 표준화된 도구들을 이용하였다. 고객충성도와 고객만족도의 측정은 국내의 다른 연구를 통해 신뢰도가 입증된 도구를 이용하였으나 의료기관 신뢰도는 국문으로 된 조사도구가 없어 외국 선행연구에서 이용된 자료를 번역하여 이용하였다. 의료기관 신뢰도가 의료이용 등에 유의한 영향을 미친다는 주장이 비교적 오래전부터 제기되어 왔으나 실증적 연구에 의해 뒷받침되지 못했던 것은 이 변수의 측정에 필요한 신뢰성 높은 도구가 없었다는 점이 주요한 원인 가운데 하나였다(Pearson과 Raeke, 2000). 본 연구에서는 이러한 필요성에 부응하기 위해 외국에서 개발된 조사 도구(LaVeist, 2009)를 번역하여 의료기관 신뢰도의 측정에 이용하였다.

조사도구를 번역하여 사용할 때에는 번역의 정확도를 높이기 위해 관련 언어에 능통한 전문번역가들이 번역-재번역-재재번역의 과정을 수행하고 번역된 설문지의 타당도와 신뢰도를 별도로 검증하는 과정을 거친다. 번역의 정확성이 떨어지면 도구의 타당도가 감소하고 동시에 신뢰도도 감소하기 때문이다(박종구, 1999). 본 연구에서는 연구자와 관련전문가가 원문을 번역하고 번역된 문항의 액면타당도만을 평가하였다. 이로 인해 조사도구의 타당도와 신뢰도가 낮아졌을 가능성이 있다. 그러나 이 조사도구 전체 문항의 Cronbach의 알파 값은 0.779로 개발 당시 0.760보다

더 높았는데(LaVeist, 2009) 이는 번역과정의 오류가 크지 않았음을 의미하는 것으로 평가하였다.

아울러 이 도구가 개발되어 적용된 미국의 의료체계와 우리나라의 의료체계는 다르며 이로 인해 의료제도와 관련성이 있는 의료기관 신뢰도의 구성요인 역시 다를 것으로 판단하였다. 이에 따라 수집된 자료를 이용하여 별도로 요인분석을 수행하고 의료기관 신뢰도의 하위요인을 재구성하였다. 하위요인별 신뢰도 계수는 두요인(정보제공과 전문성)이 각각 0.714, 공정성은 0.618이었다. 공정성의 경우에 다소 낮았으나 인구집단을 대상으로 시행되는 연구의 조사도구로서는 인정할 만한수준이라고 판단하였다(McDowell과 Newell, 1996). 그럼에도 불구하고 이 도구를 표준화된 한국어판 의료기관 신뢰도 측정도구로 사용하기 위해서는 별도의 검증과정이 필요할 것으로 본다.

최종 분석모형인 위계적 다중회귀분석 결과, 기타 변수를 통제한 상태에서 고객만 족도 총점은 의료기관에 대한 고객충성도에 독립적으로 영향을 미치는 요인이었다. 이 결과는 의료기관에 입원하여 치료를 받은 환자를 대상으로 이루어진 대부분의 연구들(박재산, 2002; 이상철 등, 2008; 하동욱 등, 2007; Al-Mailam, 2005; Boshoff 와 Gray, 2004)과 일치하는 것으로서 고객만족도가 고객충성도의 결정요인임을 연구대상지역에서도 재확인할 수 있었다. 외래 및 입원 환자를 동시에 연구대상으로 포함시켰던 이상철 등(2008)의 연구에서는 고객만족도가 고객충성도에 미치는 영향은 입원환자들과 비교할 때 외래환자에게서는 명확하지 않았는데, 이를 고려한다면 입원환자를 대상으로 한 본 연구의 결과를 외래환자들에게 일반화시키는 데는 제한이 있을 것으로 판단된다.

영역별 고객만족도는 일부 선행연구(박재산, 2004)와 차이가 있었다. 한 국립대병원 입원환자를 대상으로 수행된 이 선행연구에서 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 구전의도의 경우 '의사진료만족'과 '입원생활환경에 대한 만족', 병원재이용의사의 경우 '입원생활환경에 대한 만족'이었다. '입원생활환경'에 대한 만족도를 본 연구의 '시설과 환경'과 유사한 하위요인이라고 보면 시설과 환경에 대한 만족도를 본 연구의 '시설과 환경'과 유사한 하위요인이라고 보면 시설과 환경에 대한 만족도가 고객충성도에 유의한 영향을 미치지 않았던 본 연구결과와는 차이가 있었다. 이는 박재산(2004)의 연구가 관련요인을 통제하지 않았기 때문에 비롯된 것으로 판단하였는데 관련요인을 통제하고 이루어진 연구들(이상철 등, 2008; 정승원 등, 2005; 하동욱 등, 2007)은 본 연구와 일치되는 결과를 보고하고 있기 때문이다. 정

승원 등(2005)의 연구에서는 '시설의 편리성', '물리적 요인', '절차요인', '직원요인' 등의 만족도 영역은 고객충성도에 유의한 영향을 미치지 않았고, 이상철 등(2008)의 연구에서 '시설과 환경'과 유사한 하위영역으로 볼 수 있는 '유형성'은 고객만족도에만 미미한 영향만을 미치는 요인으로 고객충성도와는 관련성이 없었다. 또한, 대학병원 입원환자를 대상으로 의료외적 서비스 만족도 영역을 시설·환경, 접근편의, 인적 서비스, 제도적 서비스, 급식 등으로 구분하고 이 영역별 만족도가 고객충성도에 미치는 영향을 밝힌 하동욱 등(2007)의 연구에서도 '인적 서비스' 영역의 만족도만이 경계역 수준에서 유의했을 뿐 나머지 영역은 고객충성도와는 유의한 관련성이 없어 본 연구결과와 일치하였다. 최근 공공병원을 포함하여 대형병원들의 시설이 대부분 비교적 높은 수준으로 개선되어 있는 점을 고려하면 의료기관의 외형적 측면에 대한 만족도가 고객충성도를 결정하는 변별력 있는 요인으로 작용하지 않았던 본 연구결과나 선행연구들의 결과들에 보다 높은 타당성을 부여할 수있다고 판단하였다.

이와는 달리 진료 '결과'에 대한 만족도는 고객만족도의 하위영역 중 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 하동욱 등(2007)의 연구결과에서 '의료적 서비스'에 대한 만족도는 다른 요인을 통제하고도 고객충성도를 독자적으로 33.5% 설명하는 매우 유의한 결정요인이었고, 정승원 등(2005) 연구에서는 '의사에 대한 만족도'가 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 이러한 결과들은 '의사진료만족'이 고객충성도의 유의한 결정요인이었던 박재산(2004)의 연구결과와도 일치하였다. 이는 의료기관 이용목적에 부합되는 영역에 대한 환자들의 만족도만이 고객충성도로 이어짐을 의미하는 것으로서 본 연구와 부합되는 결과들이다. 즉, 환자들이 의료기관을 이용하는 목적은 질병의 치료에 있고 의료서비스를 이용하는 과정에서 이와 관련된 핵심적 과정과 인력에 대한 만족이나 치료효과 등 결과에 선택적으로 높은 의미를 부여하고 있으며 이에 대해 만족할 때 비로소 높은 고객충성도로 이어질 수 있음을 보여주는 결과이다.

고객충성도에 대해서 의료기관 신뢰도는 고객만족도에 버금가는 영향요인이었다. 이는 기존의 비 의료영역에서 광범위하게 확인되어 왔던 바를 의료영역에서도 확인해 주는 결과이다. 두 개 도시의 지방의료원과 세 개 도시의 민간의료기관에서 입원치료를 받은 896명의 환자를 대상으로 한 민경도(2005)의 연구에서 병원의 선택요인으로 신뢰성을 꼽은 환자들의 재이용 의사는 공공의료기관 70.3%, 민간의료

기관 66.2%로 구조적 편이(각각 56.6%, 50.0%)나 비용(72.0%, 53.1%)을 이유로 병원을 선택했던 사람들에 비해 높았다. 이는 다른 변수를 통제한 로지스틱 회귀분석결과에서도 일관되게 확인되었는데 의료기관 선택요인이 '구조적 편이'였던 환자들을 기준집단으로 할 때, '비용'은 유의한 차이가 없었으나 '신뢰성'이 선택요인이었던 환자들의 재이용의사의 비차비는 2.16(95% 신뢰구간; 1.53-3.03), 추천의사 2.62(95% 신뢰구간;1.87-3.68)로 유의하게 높았다. 이러한 결과는 의료기관에 대한 신뢰가 고객충성도에 영향을 미친다는 점을 시사하는 결과로서 본 연구와 일치하는 결과이다. 비록 입원환자만을 대상으로 한 연구는 아니었고, 본 연구와는 다른 도구를 사용하여 이루어진 연구이기는 하나 전국의 의료기관을 이용한 경험이 있는 532명을 대상으로 한 Kim 등(2008) 연구에서도 신뢰도는 고객만족도와는 독립적으로 고객충성도에 영향을 미치는 변수였는데 이 역시 본 연구와 일치하는 결과라고 할 수 있다.

이중 의료기관 신뢰도 영역별로 보면 전문성에 대한 신뢰도가 가장 중요했으며 정보제공에 대한 신뢰도는 경계역 수준에서 유의한 요인이었다. 본 연구와 동일한 하위영역으로 구분된 신뢰도 도구가 없어 선행연구결과와 비교할 수는 없으나 이 러한 결과는 위에서 기술한 고객만족도에 대한 연구결과와도 일치하는 결과라고 할 수 있다.

이러한 연구결과들은 고객충성도를 제고하기 위한 노력이 의료기관의 외형의 치장과 친절성에 대한 단순한 강조를 뛰어넘어 의료기관 역할의 본령인 전문성의 제고와 결과를 강조하는 의료서비스의 질 향상 노력이 이루어져야 함을 보여주고 있다. 즉, 향후 의료기관의 고객충성도 관리전략은 의료기관의 보다 핵심적인 영역에 대한 질 관리 노력으로 이어져야 할 것으로 판단된다. 그 동안 우리나라 의료기관의 고객만족도 제고 전략이 주로 외형적, 절차적 측면에 치우쳐 있었던 데서 나아가 (하동욱, 2007) 결과에 대한 관리, 고객이 인지하는 전문성 영역에 대한 신뢰성의 제고에 역점을 두는 것이 필요할 것이다.

민간병원에 비해 공공병원에 대한 고객충성도가 더 높았는데, 이 역시 공공의료 기관과 민간의료기관을 이용한 환자들을 대상으로 한 민경도(2005)의 연구결과와 일치하는 결과이다. 위 연구에서는 성, 연령, 학력 등 대부분의 특성변수와 무관하 게 본 연구의 공공의료기관과 동일한 지방의료원에 대한 고객충성도가 높았다.

이는 여러 가지 해석이 가능하다. 먼저, 이 결과가 관련 요인을 통제한 결과이나

분석모형에서 통제되지 않은 다른 요인이 개입되어 있을 가능성을 배제할 수 없다. 민간병원에 비해 공공병원 이용환자들이 의료급여 수급권자들이 많았고, 목포시에 거주하는 사람들이 더 많았으며 거리상으로 10분 이내에 거리에 거주하는 사람들이 더 많았는데, 이 요인들 단일요인으로는 고객충성도와 관련성이 없었지만 이러한 요인들을 중복해서 가지고 있는 사람들이 공공병원에 대한 충성도가 더 높았을 가능성이 있다. 또한 공공병원이 이 지역에 개설된 것은 1904년으로 그동안 충성도가 높은 주민들을 다수 확보하였을 가능성을 지적할 수 있다. 브랜드 신뢰도와 관련하여 Kramer(1999)는 역사효과를 관련 요인 가운데 하나로 보았는데 이는 오랜기간 해당 브랜드에 노출됨으로써 발생되는 신뢰도이다. 이런 점에서 민간병원에비해 압도적으로 긴 역사를 가진 공공병원이 충성도면에서 유리한 입지에 설 수있는 원인 가운데 하나로 추정해 볼 수 있다. 그밖에 최근 공공병원의 경영개선 노력이 진행되어 왔고 이러한 경영개선노력이 높은 고객충성도의 원인이 되었을 가능성 역시 존재한다. 민경도(2005)는 본 연구와 동일한 결과에 대해 이와 동일한 추론을 제시하였는데 이는 별도의 연구를 통해 구명될 필요가 있다고 판단된다.

V. 요약 및 결론

이 연구는 한 중소도시에 소재한 공공병원과 민간병원에서 입원 치료를 받은 300명의 환자들을 대상으로 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향을 밝히고자 수행되었다. 구조화된 설문지를 이용하여 설문조사를 시행하고 고객충성도를 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석을 시행한 결과는 다음과 같다.

고객만족도 총점과 의료기관 신뢰도 총점은 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 변수로서 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 높을수록 고객충성도가 높았다. 이를 영 역별로 보면 고객만족도의 경우 결과(β=0.183, p=0.000)에 대한 만족도는 고객충성 도를 유의하게 향상시키는 요인이었고, 기술과 전문성(β=0.134, p=0.081), 관심과 서 비스(β=-0.084, p=0.072) 등에 대한 만족도는 경계역 수준에서 유의한 영향을 미치 는 요인들이었다. 또, 영역별 의료기관 신뢰도 중 고객충성도에 유의한 영향을 미 치는 요인은 전문성에 대한 신뢰도였다(β=0.183, p=0.000). 정보제공에 대한 신뢰도 (β=0.063, p=0.072)는 경계역 수준에서 유의한 영향을 미치는 요인이었다.

그 밖에 고객충성도에 유의한 영향을 미치는 요인은 병원종류로서(β=0.397, p=0.028) 다른 변수를 통제한 상태에서 민간병원에 대한 고객충성도보다 공공병원에 대한 고객충성도가 유의하게 높았다.

이러한 연구결과를 종합할 때 그 동안 우리나라 의료기관의 고객만족도 제고 전략이 주로 외형적, 절차적 측면에 치우쳐 있었던 데서 나아가 결과에 대한 관리, 고객이 인지하는 전문성 영역에 대한 신뢰성의 제고에 역점을 두는 것이 필요할 것이다.

참고문헌

- 목포시. 2008년 목포시 통계연보. http://www.mokpo.go.kr/open_content/admini-strative/morgue/statistics/ (2010년 12월 10일 접속)
- 민경도. 공공과 민간의료기관의 입원환자 만족도 비교 아주대학교 공공정책대학 워 정책학과 2005년도 석사학위논문
- 박재산. 병원입원환자가 인지하는 의료서비스의 질, 만족도, 서비스 가치, 병원 재이용의사간의 인과관계분석. 병원경영학회지 2002; 7(4): 123-151
- 박재산. 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스의 질, 만족도, 고객충성도간의 관련성 분석. 병원경영학회지 2004; 9(4): 45-69
- 박종구. 현대역학. 서울, 연세대학교출판부, 1999
- 보건복지부. 지속가능한 보건의료체계 구축-공공보건의료 확충 종합대책. 보건복지 부 관계부처 대책수립팀, 2005. 12.
- 염재광, 강창렬. 의료기관경쟁력 향상에 영향을 미치는 핵심 요인. 병원경영학회지 2007; 12(1): 1-30
- 이경우. 의료서비스의 인식차이와 만족이 재방문에 미치는 영향에 관한 연구. 병원 경영학회지 2003; 9(4): 143-160
- 이영준. SPSS/PC를 이용한 다변량분석. 서울, 석정, 1998
- 이상철, 김양균, 장성구, 한상숙. 대학병원환자의 의료서비스 충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 멀티그룹 공분산구조분석을 이용한 입원환자와 외래환자의 인식차이 비교분석. 병원경영학회지 2008; 13(4): 76-100
- 정승원, 서영준, 이해종, 이견직. 국립대학병원의 환자만족도 및 재이용의사 결정요 인. 병원경영학회지 2005; 10(2): 1-25
- 조우현, 이선희, 이해종, 전기홍. 의료서비스 마케팅. 서울, 퇴설당, 1999
- 최귀선, 조우현, 이선희, 남정모. 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스가치, 재이용의사 간의 구조분석. 예방의학회지 2000; 33(4): 426-435
- 하동욱, 강명근, 박종, 김율. 일 대학병원 입원환자의 의료외적 서비스와 의료적 서비스 만족도가 고객충성도에 미치는 영향 -. 조선의대논문집 2007; 32(3): 49-61
- 한국의료QA학회. 병원 고객만족도 조사-QA 실무지침서-. 서울, 한국의료QA학회,

1999

- Al-Mailam FF. The Effect of Nursing Care on Overall Patient Satisfaction and Its Predictive Value on Return-to-Provider Behavior: A Survey Study. Quality Management in Health Care 2005; 14(2): 116-120
- Bennett R, McColl-Kennedy J, Coote LV. Trust, Commitment and Attitudinal Brand Loyalty: Key Constructs in Business-to-Business Relationships. Proceedings of ANZMAC Conference 2000 88-92
- Boshoff C, Gray B. The Relationships between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in the Private Hospital Industry. South African Journal of Business Management 2004; 35(4): 27-37
- Caterinicchio RP. Testing Plausible Path Models of Interpersonal Trust in Patient-Physician Treatment Relationships. Social Science and Medicine 1979; 13: 81-99
- Chaska BW. Growing Loyal Patients. The Physician Executive 2006; May · June: 42-46
- Chaudhuri A, Holbrook MB. The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance. Journal of Marketing 2001; 65: 81-93
- Fisk TA, Brown CJ, Cannizzaro KG, Naftal B. Creating Patient Satisfaction and Loyalty. Journal of Health Care Marketing 2004; 10(2): 5-15
- Garman AN, Garcia J, Hargreaves M patient Satisfaction as a Predictor of Return-to-Provider Behavior: Analysis and Assessment of Financial Implications. Quality Management in Health Care 2005; 13(1): 5-15
- Gombeski WR Jr, Krauss K, Taylor J, Colihan L, Wilson T, D'Antonio M. Harnessing employee marketing power. Employees can be one of your most influential marketing tools. Marketing Health Services 2004;24(1):49-51
- Hall MA, Dugan E, Zheng B, Mishra AK. Trust in Physicians and Medical Institutions: What Is It, Can it Be Measured, And Does it Matter? Milbank Quarterly 2001; 79: 613-639.
- Kim KH, Kim KS, Kim DY, Kim JH, Kang SH. Brand Equity in Hospital Marketing. Journal of Business Research 2008; 61(1): 75-82

- Kramer RM. Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions. Annual Review of Psychology 1999; 50: 569.98
- LaVeist TA, Isaac LA, Williams KP. Mistrust of Health Care Organizations is Associated with Underutilization of Health Services. Health Services Research 2009; 44(6): 2093-2105
- LaVeist TA, Nickerson KJ, Bowie JV. Attitudes about Racism, Medical Mistrust and Satisfaction with Care among African American and White Cardiac Patients. Medical Care Research and Review 2000; 57: 146-161
- McDowell I, Newell C. Measuring Health A Guide to Rating Scales and Questionnaire-. New York, Oxford University Press, 1996
- Morgan RM, Hunt SD. The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing 1994; 58: 20-38
- Oliver RL. Whence Customer Loyalty? Journal of Marketing 1999; 63 (Special Issue 1999): 33-44
- Pearson SD, Raeke L. Patients' Trust in Physicians: Many Theories, Few Measures and Little Data. Journal of General Internal Medicine 2000; 15: 509-513
- Suh JC, Yi Y. When Brand Attitudes Affect the Customer Satisfaction-Loyalty Relation. Journal of Consumer Psychology 2006; 16(2): 145-155
- Thom DH, Campbell B. Patient-Physician Trust: An Exploratory Study. Journal of Family Practice 1997; 44: 169-176
- Thom DH, Bloch DA, Segal ES. An Intervention to Increase Patients: Trust in Their Physicians. Academic Medicine 1999a; 74: 195-198
- Thom DH, Kravitz RL, Bell RA, Krupat E, Azari R. Patient Trust in the Physician: Relationship to Patient Requests. Family Practice 2002; 19: 476-483
- Thom DH, Ribisl KB, Stewart AL, Luke DA. Further Validation and Reliability Testing of the Trust in Physician Scale. Medical Care 1999b; 37: 510-517
- Thorne SE, Robinson CA. Reciprocal Trust in Health Care Relationships. Journal of Advanced Nursing 1988; 13: 782-789

부록

설문지

	1		
ID No.	_		

고객만족도 및 신뢰도 조사

안녕하십니까?

감사합니다.

저는 조선대학교 대학원에서 병원의 진료서비스 개선방안에 관심을 가지고 공부하고 있는 학생으로 목포지역의 몇 개 병원과 함께 이 지역 병원의 진료개선 방안마련을 위한 연구를 진행하고 있습니다. 선생님께서답해 주신 내용은 의료서비스 개선을 위한 방안을 도출하고 각 병원의서비스 개선노력에 소중한 자료로 이용될 것입니다. 또한 선생님께서 답해 주신 내용은 통계 처리되므로 개인의 비밀이 완전하게 보장되며 연구목적과 서비스 개선을 위한 자료로 사용될 뿐 다른 목적으로 사용되지않습니다. 정확한 자료를 바탕으로 서비스 향상을 위한 개선방안이 마련될 수 있도록 솔직하고 성실한 답변을 부탁드립니다.

문의사항이 있으시면 아래 전화번호로 연락해 주시기 바랍니다. 조선대학교 보건대학원 양미견

전화번호: 010-5680-6507

환자분에 대해서 몇 가지 여쭈어 보겠습니다. 가능하면 환자분께서 직접 기재해 주시기 바랍니다. 다만 환자분께서 의견을 주실 수 없는 형편이거나(예; 소아, 앞을 못봄), 다른 불가피한 사정으로 직접 기록하지 못할 경우 보호자가 대신 응답해 주시기 바랍니다. 보호자가 설문을 작성하실 경우 반드시 보호자의 일반적 사항을 기재해 주시기 바랍니다.

		· · · · ·		
•	설문지	작성자 🗌 ① 환자 본인	□ ② 보호자	
•	성별	□ ① 남자 □ ② 여자	● 연령 만세	
•	거주지_	시(군)	동(읍·면) •진료과	과

■ 다음은 귀하께서 **이 병원**을 이용하시기 전에 가지고 계셨던 생각과 실제로 이용하고 나서 느끼신 점에 대해 여쭤보겠습니다. 귀하의 의견에 해당하는 칸에 √표 해주십시오. 질문한 내용을 경험하지 못한 경우엔 <해당 없음>에 표시해주십시오.

시고, 얼군인 대용을 경임에서 옷인 경구엔 (해당 없음/에 표시해구입시고, 							
		전혀 아니 다	아니 다	보통	그렇 다	매우 그렇 나	해당 없음
1	병원은 생각했던 것 보다 전반적으로 깨끗하였다.	1	2	3	4	5	
2	병원 내부시설들(진료실, 검사실 등)은 생각했던 것 보다 찾기가 쉬웠다.	1	2	3	4	5	
3	병원시설(화장실, 주차시설, 은행, 식당, 매점 등)은 생각했던 것 보다 이용하기에 편리하였 다.	1	2	3	4	5	
4	환자식은 생각했던 것보다 좋았다(식단 및 음식 의 맛, 제공시간 등).	1	2	3	4	5	
5	담당의사는 생각했던 것보다 실력이 있는 것 같았다.	1	2	3	4	5	
6	병원은 생각했던 것보다 최신의료기기 및 장비를 갖추고 있는 것 같았다.	1	2	3	4	5	
7	진료 및 검사는 생각했던 것보다 계획대로 잘 진행되었다.	1	2	3	4	5	
8	입원절차는 생각했던 것보다 간편하였다.	1	2	3	4	5	
9	병원에 입원해 있는 동안 불편한 사항에 대해서 생각했던 것 보다는 신속하게 잘 처리해 주었다.	1	2	3	4	5	
10	담당의사는 질병과 병세, 검사결과, 치료계획, 부작용 등 치료과정 전반에 대해 생각했던 것보 다 충분히 설명해 주었다.	1	2	3	4	5	
11	담당의사의 태도는 생각했던 것보다 친절하고 공손하였다.	1	2	3	4	5	
12	담당의사는 환자의 질문과 병세 등을 자세히 들 어주는 등 생각했던 것보다 환자의 상태에 충분 한 관심을 기울여 주었다.	1	2	3	4	5	
13	담당간호사의 태도는 생각했던 것보다 친절하 였다.	1	2	3	4	5	
14	직원(검사실기사, 원무과 직원, 안내 및 경비요 원)의 태도는 생각했던 것보다 친절하였다.	1	2	3	4	5	
15	병원에서 진료 받은 후 진단이나 치료결과에 만 족하였다.	1	2	3	4	5	
16	진료를 포함하여 이 병원에서 받은 서비스 전반 에 대해서 만족하였다	1	2	3	4	5	

■ 다음은 귀하께서 병원을 이용하시기 전부터 가지고 계셨던 이 병원을 포함한 우리나라의 모든 병원에 대한 생각과 느낌에 대해 여쭤보겠습니다. 귀하의 의견에 해당하는 칸에 √표 해주십시오. 질문한 내용을 경험하지 못한 경우엔 <해당 없음>에 표시해주십시오.

		전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1	병원을 이용할 때 안심하면 안된다.	1	2	3	4
2	병원은 때로 환자를 속이거나 잘못된 정보를 제공하기도 한다.	1	2	3	4
3	병원이 실수를 하면 대개 이를 덮어버리려 한다.	1	2	3	4
4	병원은 알려주지도 않고 환자에게 위험한 실험을 하기도 한다.	1	2	3	4
5	병원이 개인의 신상정보를 완전하게 보호해 주지 않을 수도 있다.	1	2	3	4
6	나는 병원이 자신이 하는 일에 대해서 완전히 알고 있는 지 의심스럽다.	1	2	3	4
7	병원에서 실수는 흔히 발생한다.	1	2	3	4
8	병원에서 나에 대한 치료를 하다가 실수를 한다면 내게 말해줄 것이라고 믿는다.	1	2	3	4
9	병원은 진료를 위해 꼭 필요하지 않음에도 내사업에 대한 정보를 더 알려고 한다.	1	2	3	4
10	병원은 환자가 원하고 바를 제일 먼저 고려한다.	1	2	3	4
11	병원은 환자 진료보다는 돈벌이에 더 관심이 많다.	1	2	3	4
12	병원은 환자의 건강에 가장 높은 우선순위를 부여한다.	1	2	3	4
13	환자는 병원의 권고를 항상 따라야 한다.	1	2	3	4
14	나는 내 건강에 문제가 있다는 말을 들으면 다른 사람에게 확인을 해 본다 .	1	2	3	4
	나는 병원은 최고의 의료진을 고용하기 위해서 노력할 것이라는 점에 대해서 신뢰한다.	1	2	3	4
16	병원에서 일하는 사람들은 자신의 업무에 대해서 잘 알고 있다.	1	2	3	4
17	나는 병원이 최신 의학정보를 잘 알고 있다고 믿는다.	1	2	3	4

■ 다음은 이 병원에 대한 재이용의사와 주변사람들에 대한 권유의사에 대한 질문입니다.
1. 앞으로 진료를 받아야 할 필요성이 있을 때 이 병원을 이용하시겠습니까? □ ① 전혀 이용할 생각이 없다 □ ② 별로 이용할 생각이 없다 □ ③ 그저 그렇다 □ ④ 어느 정도 이용할 생각이 있다 □ ⑤ 반드시 이용할 생각이다
2. 주위 분들 중 진료가 필요한 분이 있다면 이 병원을 이용하라고 권유하시겠습니까? □ ① 전혀 권할 생각이 없다 □ ② 별로 권할 생각이 없다 □ ③ 그저 그렇다 □ ④ 어느 정도 권할 생각이 있다 □ ⑤ 반드시 권할 생각이다
■ 다음은 귀하의 일반적 사항과 치료관련 특성에 대한 질문입니다. 통계분석을 위해 꼭 필요한 사항 이오니 공란을 남기지 말고 답해주시기 바랍니다.
1. 귀하의 가족 전체의 수입을 합하면 월평균 어느 정도 입니까? □ ① 99만원 이하 □ ② 100만원-199만원 □ ③ 200만원-299만원 □ ④ 300만원-399만원 □ ⑤ 400만원-499만원 □ ⑥ 500원 이상
 2. 귀하는 학교를 어디까지 마치셨습니까? □ ① 초등학교 이하 □ ② 중학교 □ ③ 고등학교 □ ④ (전문)대학 재학 또는 졸업 □ ⑤ 대학원 이상
3. 귀하의 종교는 무엇입니까? □ ① 특별한 종교가 없다 □ ② 기독교 □ ③ 가톨릭 □ ④ 불교 □ ⑤ 원불교 □ ⑥ 기타

4.	4. 현재 거주하고 계신 곳에서 이 병원까지의 거리는 어떻게 됩니 (택시나 승용차를 타면 걸리는 시간으로 환산하면)시간분 정도	<i>Ⅎⅅ</i> ᡰ?
5. :_	5. 무슨 질환으로 입원하셨습니까?	병명(진단명)
6.	6. 입원일과 퇴원일은 언제이십니까? 6-1. 입원일 :년월일 6-2. 퇴원일 :년월일	
7.	7. 귀하께서 적용을 받고 있는 의료보장의 종류는 무엇입니까? <pre>□ ① 국민건강보험 □ ② 의료급여 □ ③ 자격정지 중</pre>	
	3. 이번에 입원진료비의 본인부담금 외에 나머지 진료비는 어디까? □ ① 국민건강보험 □ ② 의료급여 □ ③ 자동차보험 □ ④ 산재보험 □ ⑤ 전액본인부 □ ⑥ 기타(상해 가해자 부담 등)	
9.	9. 입원진료비를 보상해주는 민간 의료보험이나 생명보험에 가입 □ ① 가입해 있다(9-1에도 답해 주십시오) □ ② 가입한 3 9-1. 가입해 있다면 몇 개의 보험에 가입해 있습니까?	것이 없다

성의껏 답변해 주셔서 대단히 감사합니다.

저작물 이용 허락서								
학 과	보건학과	학 번	20098609	과 정	석사			
성 명	한글: 양미견	한문: 梁	媄 甄 영문: Y	ang Mi I	Kyun			
주 소	주 소 전남 목포시 옥암동 한라비발디 102동 1201호							
연락처	E-MAIL: ya	ng1004@1	hanmail.net					
한글:공공병원과 민간병원 입원환자의 고객만족도와 의료기관 신뢰도가 고객충성도에 미치는 영향 논문제목 영어:The Influence of Customer Satisfaction and Trust in Hospital on Loyalty in Some Inpatients of Public and Private Hospitals								

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(V) 반대()

2011 년 1월

저작자: 양 미 견 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하