

## 병원 이용자의 의료서비스 만족도 조사

성정애<sup>1)</sup> · 남철현<sup>2)\*</sup> · 김성우<sup>2)</sup> · 김귀숙<sup>3)</sup> · 구현진<sup>4)</sup> · 유은주<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>대구보광병원, <sup>2)</sup>대구한의대학교 보건대학원

<sup>3)</sup>서울동부시립병원, <sup>4)</sup>경산시 보건소, <sup>5)</sup>전주비전대학

## Patient's Satisfaction with Medical Care Services in Hospital

Jung-Ae Sung,<sup>1)</sup> Chul-Hyun Nam,<sup>2)\*</sup> Soung-Woo Kim,<sup>2)</sup> Gui-Suk Kim,<sup>3)</sup>

Hyun-Jin Koo<sup>4)</sup> & Eun-Joo Yoo<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>Bo Kwang Hospital, <sup>2)</sup>Graduate School Daegu Haany University

<sup>3)</sup>Seoul Dongbu Municipal Hospital, <sup>4)</sup>Kyung San City Health Center, <sup>5)</sup>Jeon-Joo Vision College

### Abstract

The purpose of this study was to determine factors influencing patient satisfaction with medical services in hospital, which is classified into environmental aspect, human services and procedural services. Based on the results of literature review, the study focused on effects of social-demographical factors on patient satisfaction.

The environmental aspect of medical care services included medical equipment and facilities, hygiene, ventilation, heating and air-conditioning, waiting and resting space, ward space and parking facilities. Procedural service included registration process, bill payment, waiting time after registration, examination and prescription as well as appointment process. Human services consisted of physicians listening to stories of patients, examination duration, physicians' explanation and physicians' service. As for nurses, explanation about disease, examination procedure and results, kindness and nursing care were evaluated. Services provided by other staff members were also evaluated. Patient satisfaction, defined as individual attitude toward medical service as a whole, was measured using a questionnaire. A total of 700 in-or out-patients were surveyed in 6 hospitals with more than 300 beds in North Gyeongbuk Province.

1. The level of patient satisfaction varied with characteristics of patients. Male patients and those in their 30s had a low level of satisfaction. Dissatisfaction level was positively related to education level but

\* Corresponding author : Sung Jung-Ae, Bo Kwang Hospital, Daegu City Korea,  
Tel : 82-11-510-9030, E-mail : chnam777@hanmail.net

negatively related to economic condition.

2. As for patient satisfaction with medical service providers and other employees in hospital, satisfaction level with physician's explanation about treatment was higher. But dissatisfaction levels with treatment duration and the lack of explanation about examination procedures were high, calling for improvement. Dissatisfaction level with nursing care was high, calling for training of nurses for better service. Given the low level of satisfaction with human services, hospital employees need to be trained to improve their service.

3. It was found that administrative service was also a significant factor influencing patient satisfaction in addition to medical service. It is therefore important for hospitals to provide patients with prompt and convenient procedural service.

4. Environmental factors such as medical equipment and amenity facilities also affected patient satisfaction. Thus environmental condition, procedural service and human service are all important to improve medical service in hospital.

In summary, procedural service was the most significant factor for patient satisfaction. The level of satisfaction in patients was also affected by human service and environmental condition.

It is therefore necessary to take patient-oriented approach in providing medical service in an effort to improve patient satisfaction. The finding of a lower level of satisfaction with human service signifies the need for training of healthcare providers and other hospital employees for better services. The introduction of advanced management programs is also needed to improve procedures that patients go through in hospitals.

---

**Key words** : Satisfaction, Medical Care, Service

---

## 1. 서론

### 1. 연구의 필요성

오늘날 의료 서비스를 대하는 고객들의 주된 관심사는 의료 서비스의 질적 문제라고 해도 과언이 아닐 정도로 의료 서비스와 이를 제공하는 의료 기관의 질적 수준에 매우 관심이 높다. 과거에 의료 기관의 이용이 어렵던 시절 의료서비스의 질적인 문제가 아니라 이용 자체가 문제였지만 오늘날처럼 병원 이용이 용이한 시대에 고객들이 의료서비스에 관심을 두는 것은 당연한 현상이라 할 수 있다.

근래 도시의 의료시설 공급은 과잉되어 있으므로 환자들의 선택의 폭이 넓어져 이제는

의료기관들이 자기 병원을 이용해 주도록 노력을 기울이는 입장이 되었다.

이러한 환경변화에 따라 1994년 의료보장개혁위원회에서는 병원서비스평가제도의 도입을 제기하게 되었고, 이를 정부가 채택함에 따라 1995년에는 병원 서비스평가협의회 및 실무협의회를 구성하여 의료기관서비스평가지침서를 고안해 내어 1995년 12월부터 3차 의료기관을 대상으로 실질적인 평가를 해오고 있다.(한동운, 1996, 김상권, 1994)

이에 대해 의료계 내부에서도 의료서비스의 질적 향상에 관심을 가지고 의료서비스 향상을 위해 각종 노력을 기울이게 됨으로서 병원에서도 고객만족(CS: customer satisfaction)의 개념이 도입된 것이다.(Hall 등 1998, Steiber, 1990) 기업이 고객의 요구에 맞추어 제품을 생산하고 판매하며 서비스를 제공하는 것처럼

이제는 병원도 하나의 기업처럼 환자를 하나의 고객으로 보고 의료 서비스를 상품으로 보고 환자 개개인에게 최선의 의료를 제공하고 그에 합당한 서비스를 이끌어 내고 추후관리를 통하여 꾸준한 고객 관리를 하는 등 장기적인 발전을 도모하여야 한다.(고종관, 2002, 노지숙, 2005, 윤경일, 2002)

병원의 일차적 목적은 진단과 치료를 위한 인력, 시설 및 장비를 갖추고 환자나 지역사회에 대해 의료서비스를 제고하는 것이다. 그러나 여기서 끝나는 것이 아니라 제공한 서비스에 대해 재평가를 받고, 이를 분석하여 만족도 증진에 대해 노력하며 더 나은 서비스를 제공하는 일종의 Feed Back System 까지 요구되는 것이 현실이다(이민경, 1999, 조승대 2000, 최기선 1999, 한동운 1996).

환자의 만족도 증진을 위해서는 환자들이 병원서비스의 어떠한 요소에 대해 불만족하고 있으며 만족 수준에 영향을 미치는 요소는 어떤 것인지 파악하는 것은 더 나은 서비스를 위하여 반드시 필요하다.

따라서 환자의 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 각기 요인별 각기 다른 서비스 전략의 필요성을 확인하고 가장 알맞은 경영 전략을 위한 자료를 제공하고자 이 연구를 시행하였다.

## 2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 의료서비스의 품질, 환자 만족도를 파악하고 이와 관련된 요인을 파악하고자 하는데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원의 시설 및 장비, 접근 편리성, 병상 규모 등 요인이 환자의 만족도에 미치는 영향파악
- 2) 진료과정의 절차, 편리성, 신속성 등 행정 관리가 환자의 만족도에 미치는 영향을

파악

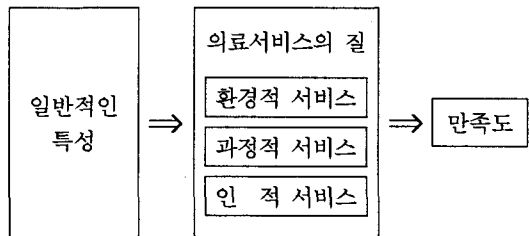
- 3) 의사, 간호사, 의료기사 그리고 일반직원의 배려와 친절 등 서비스요인이 환자의 만족도에 미치는 영향을 파악
- 4) 서비스 만족도 요인별 각기 다른 경영 전략의 필요성을 파악하여 서비스 만족도를 최대화 할 수 있는 경영전략을 위한 자료로 활용

## II. 연구 방법

### 1. 연구모형의 설계

이 연구는 의료서비스의 품질이 환자만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 이론적 배경으로는 Woodside 등(1989)의 연구에 입각하여 환자만족도의 주요한 영향요인으로 검증되었던 성별, 연령, 환자의 형태 등 일반적인 특성 등에 따른 의료서비스와 환자의 만족도 관계를 알아보하고자 하였다.

이 연구에서는 환자(고객)들이 인지하는 의료서비스 만족도는 환경적 서비스, 과정적 서비스, 인적 서비스로 분류하여 측정하였다.



<그림 1> 연구 모형

### 2. 조사대상 및 기간

이 연구는 대구광역시 및 경북지역에 소재하는 300병상 이상의 6개 병원을 편의 추출하여

외래 또는 퇴원하는 환자 700명을 대상으로 병원이용 만족도 조사를 실시하였다. 조사기간은 2005년 5월 1일부터 7월 31일 까지 3개월간이었다.

### 3. 조사도구 및 내용

조사도구로 설문지를 사용하였으며 20명의 병원 방문자를 대상으로 사전조사하여 설문지를 수정보완 하였다. 설문지의 신뢰도를 검정한 바 Cronbach  $\alpha$  간이 0.792~0.91이 조사내용은 다음과 같다.

- 1) 일반적 특성 : 성별, 연령별, 학력수준, 경제상태, 종교, 직업 등.
- 2) 환경적 서비스 : 최신 의료시설 및 장비, 청결상태, 환기상태, 냉난방 공급, 대기 장소와 휴식공간의 확보상태, 입원공간의 충분정도, 주차 시설의 편의성
- 3) 과정적 서비스 : 진료 접수·수납절차, 접수 및 수납의 편리성, 접수 후 진료 대기 시간, 검사 대기시간, 처방전 발급대기시간, 예약절차의 편리성
- 4) 인적 서비스 : 의사: 환자의 말에 귀기우려 주는 정도, 진료시간, 진료 내용 설명, 의사의 서비스정도

### 4. 조사 방법

이 연구의 조사 방법은 본 연구조사에 협조하겠다고 동의한 병원을 직접 방문하여 외래 진료를 하거나 퇴원하는 환자들에게 연구자와 조사자가 연구의 목적 및 설문지 응답방법을 설명하고 자기기입식으로 기입케 한 후 회수하였다.

### 5. 자료 처리 및 분석

이 연구의 조사된 대상자 700명 중 수거된 설문지 680부를 정리하여 잘못 기재되거나 불성실한 응답자의 설문지 26부를 제외한 총 654(680부의 96.2%)부의 응답지를 SPSS PC-Program 10.1 윈도우용 통계 프로그램을 사용하여 빈도분석, 교차분석 하였으며, 통계적인 유의성 검정은  $\chi^2$ -test, 다중회귀분석을 하였다.

## IV. 조사 결과 및 고찰

### 1. 전반적인 병원 서비스에 대한 환자 만족도

#### 1) 환경적 서비스 만족도

환경적인 조건의 만족도에서 환경적인 조건이란 병원에서 갖추고 있는 최신 의료장비로 MRI, CT, SONO 및 치료기기 등을 말하며 병원이용에 필요한 주차공간과 환자와 장애인 등이 이용에 편리한 편의시설과 휴식공간의 쾌적성 등이 있다.

최신의료시설 및 장비의 구축 면에서 53.8%로 가장 만족하는 것으로 보였으며, 그 다음으로는 52.9%로 병원의 전반적인 청결상태가 52.9%로 만족도가 높았다. 불만족도가 높은 환경적인 조건은 주차시설의 편의성이 35.8%로 높았으며, 다음은 입원공간의 충분정도가 24.5%로 불만족도가 높았다(표 1).

#### 2) 과정적 서비스 만족도

병원의 과정적 서비스에 대한 만족도 순으로 보면, 진료 접수절차의 편의성 48.6%, 진료 수납절차의 편의성이 46.5%로 높였으며, 불만족도는 검사받은 후 결과 설명받기까지의 대

<표 1> 환경적 서비스 만족도

N=654

구 분	만족함 %(N)	보통 %(N)	불만족함 %(N)
최신 의료시설 및 장비의 구축	53.8(352)	39.0(256)	7.1( 46)
전반적인 청결상태	52.9(346)	37.9(248)	9.2( 60)
전반적인 환기상태	40.4(364)	45.9(300)	13.8( 64)
전반적인 냉난방 공급상태	51.4(336)	38.8(254)	9.8( 64)
대기장소와 휴식공간의 확보정도	30.6(200)	46.2(302)	23.2(152)
입원 공간의 충분정도	24.8(162)	50.7(332)	24.5(160)
주차시설의 편의성	21.4(140)	42.8(280)	35.8(234)
편의시설의 구축상태	27.2(178)	49.2(332)	23.5(154)

<표 2> 과정적 서비스 만족도

N=654

구 분	만족함 %(N)	보통 %(N)	불만족함 %(N)
진료 접수절차의 편의성	48.6(318)	36.4(238)	15.0( 98)
진료 수납절차의 편의성	46.5(304)	41.0(268)	12.5( 82)
접수 및 수납절차의 대기시간	34.6(226)	41.0(268)	24.5(160)
접수 후 진료까지의 대기시간	25.1(164)	46.8(306)	28.1(184)
검사실 도착 후 검사받기까지의 대기시간	30.6(200)	46.8(306)	22.6(148)
검사 받은 후 결과까지의 대기시간	35.8(234)	40.1(262)	45.9(300)
처방전 발급의 대기시간	45.9(300)	44.6(292)	24.2( 62)
예약절차의 편리성	38.2(250)	45.6(298)	16.2(106)

기시간이 45.9%, 그 다음으로는 접수 후 진료 받기까지의 대기시간이 28.1%였다. 대체적으로 접수나 수납의 편리성에는 만족을 하나 대기 시간에는 불만족도가 높은 것으로 보여 예약 제도의 개선이 필요하다고 생각된다(표 2).

### 3) 인적 서비스 만족도

인적서비스의 만족도 순으로 보면, 의사의 진료내용 설명이 66.7%, 의료진의 친절성이 58.4%, 의료진이 귀하의 말에 귀기우려 주는

정도는 56.9%로 보였다.(표 3) 결과로 보아 의료진과 직원에 대한 만족도는 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 보여, 친절교육이 잘 실시되어진 것을 알 수 있다. 그러나 불만족도 순에서 보면, 진료시간의 정도가 15.0%로 환자들은 보다 자세한 의료진의 설명을 기대하는 것으로 보였고, 그 다음으로는 간호사의 서비스정도가 12.2%로 높은 불만족을 보여 간호사의 친절교육을 보다 강화하여야 하겠다.

<표 3> 인적 서비스 만족도

N(654)

구 분	만족함 %(N)	보통 %(N)	불만족함 %(N)
의사의 진료내용 설명	66.7(436)	23.5(154)	9.8( 64)
진료시간의 정도	45.0(294)	40.1(262)	15.0( 98)
의료진의 친절성	58.4(382)	33.3(218)	8.3( 54)
의료진이 환자의 말에 귀기우려 주는 정도	56.9(372)	35.5(232)	7.6( 50)
간호사의 서비스 정도	55.7(364)	32.1(210)	12.2( 80)
직원의 서비스 정도	54.1(354)	38.5(252)	7.3( 48)
질병 및 결과에 대한 설명	50.5(330)	38.2(250)	11.3( 74)
검사 절차에 대한 설명	47.4(310)	38.5(252)	14.1( 92)

## 2 병원이용자의 일반적인 서비스 만족도

### 1) 병원 이용자의 진료 접수절차의 편리성 만족도

일반적인 특성별 진료 접수절차의 편리성의 만족도를 보면 전반적인 측면에서는 만족함이 48.6%로 가장 높았으나, 불만족도 측면에서는 30대가 23.2%, 20대가 18.1%, 19세 이하에서 14.3%순으로 불만족도를 보였고, 학력수준별은 전문대졸이 25.0%, 대졸이상에서 19.1%순 이었다. 경제상태에서 불만족도는 하위권에서 23.5%, 중위권에서 12.5%, 상위권에서는 7.7% 순이고, 직업별로 보면 학생이 25.0%로 타 직업군보다 불만족도가 높았다. 모든 변수에서 유의성이 있었다(표 4).

### 2) 병원 이용자의 접수 후 진찰받기까지의 대기시간 만족도

접수 후 진료 받기까지의 대기시간의 만족

도는 경제상태가 하위권에서 37.6%로 불만족도가 높았고, 다음으로는 상위권에서 26.9%, 중위권에서 24.5%를 보였다. 종교별로는 기독교 신자가 38.5%로 불만족도가 높았으며, 직업별로는 학생이 43.8%, 전문직에서 31.7%의 순으로 모든 변수에서 유의성이 있었다( $P<0.05$ ).

### 3) 병원 이용자의 진료시간의 만족도

진료시간의 정도는 연령이 60대에서 61.3%로 가장 만족하는 것으로 보였으며, 다음으로는 50대에서 57.1%였고, 학력수준별로 보면 초등졸이 56.7%, 중등졸이 56.5%순 이었다. 자가 판단한 경제 상태별로 보면 상위권이 69.2%, 중위권이 45.8%, 하위권에서 20.4% 순으로 경제상태가 높을수록 만족도도 높았다. 종교별로 살펴본 만족도는 불교 신도가 52.7%, 기독교 신자가 43.9%순 이었다. 직업군별로 보면 교원 및 공무원들이 70.0%로 만족도가 높았으며 모든 변수에서 유의성이 있었다( $P<0.001$ )(표 6).

<표 4> 병원 이용자의 진료 접수절차의 편리성 만족도

단위 : %(명)

구 분	인원수	만족함	보통	불만족함	$\chi^2(df)$
	100.0(654)	48.6(318)	36.4(238)	15.0( 98)	
연령(세)					
≤19	100.0( 14)	57.1	28.6	14.3	
20-29	100.0(188)	45.7	36.2	18.1	
30-39	100.0(198)	52.5	24.2	23.2	
40-49	100.0(108)	46.3	48.1	5.6	
50-59	100.0( 84)	35.7	57.1	7.1	
60≤	100.0( 62)	64.5	29.0	6.5	53.67(10)***
학력수준					
초등졸	100.0( 60)	53.3	36.7	10.0	
중졸	100.0( 46)	26.1	69.6	4.3	
고졸	100.0(226)	52.2	38.9	8.8	
전문대졸	100.0(144)	50.0	25.0	25.0	
대졸이상	100.0(178)	47.2	33.7	19.1	47.41(8)***
경제상태(자가판단)					
상	100.0( 52)	69.2	23.1	7.7	
중	100.0(432)	48.1	39.4	12.5	
하	100.0(170)	43.5	32.9	23.5	21.51(4)***
종교					
불교	100.0(224)	48.2	42.9	8.9	
기독교	100.0( 82)	56.1	22.0	22.0	
가톨릭	100.0( 52)	46.2	26.9	26.9	
무교	100.0(296)	47.3	37.2	15.5	22.87(6)**
직업					
학생	100.0( 32)	37.5	37.5	25.0	
회사원	100.0(238)	51.3	28.6	20.2	
전문직	100.0( 82)	48.8	31.7	19.5	
교원 및 공무원	100.0( 20)	90.0	-	10.0	
주부	100.0(146)	42.5	50.7	6.8	
기타	100.0(136)	47.1	42.6	10.3	47.16(10)***

\*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

4) 병원 이용자의 의료진의 친절성 만족도

의료진의 친절성에 대한 만족도는 58.4%로 전반적으로 만족도가 높았다. 성별로는 여자가

66.5%, 남자가 51.1%를 보였고, 연령별에서는 60대에서 80.6%, 50대가 69.0%로 순으로 만족도가 높았다. 학력수준별로 보면 중등졸이 73.9%, 초등졸이 73.3%였으며, 경제상태별로는 상위권

<표 5> 병원 이용자의 접수 후 진찰받기까지의 대기시간 만족도

단위 : %(명)

구 분	인원수	만족함	보통	불만족함	$\chi^2(df)$
	100.0(654)	25.1(164)	46.8(306)	28.1(184)	
경제상태(자가판단)					
상	100.0( 52)	34.6	38.5	26.9	
중	100.0(432)	24.1	51.4	24.5	
하	100.0(170)	24.8	37.6	37.6	15.31(4)*
종교					
불교	100.0(224)	27.7	54.5	17.9	
기독교	100.0( 82)	24.4	41.5	34.1	
가톨릭	100.0( 52)	23.0	38.5	38.5	
무교	100.0(296)	23.6	43.9	32.4	18.93(6)*
직업					
학생	100.0( 32)	25.0	31.3	43.8	
회사원	100.0(238)	25.2	46.2	28.6	
전문직	100.0( 82)	22.0	46.3	31.7	
교원 및 공무원	100.0( 20)	60.0	40.0	-	
주부	100.0(146)	16.4	54.8	28.8	
기타	100.0(136)	30.9	44.1	25.0	29.58(10)*

\* : p<0.05

에서 73.1%, 중위권에서 58.8%, 하위권에서 52.9%의 순이었다. 직업별로는 역시 교원 및 공무원이 70.0%로 만족도가 가장 높았고, 다음으로 주부가 68.5%, 전문직이 63.4%였다. 모든 변수에서 유의성이 있었다(표 7).

#### 5) 병원 이용자의 주차시설의 편의성 만족도

주차의 편의성에 대해서는 보통이 42.8% 불만족함이 35.8%로 다른 서비스의 응답 결과에 비해 만족도가 낮았다. 특히 연령별로는 19세 이하에서 85.7%, 50대(50~59)가 57.1%로 순이었다. 학력별로는 중졸에서 52.2%, 전문대졸이 40.3%, 대졸자가 38.2%를 보였다. 자가 판단한 경제 상태별로는 하위권에서 38.8%, 중위권에

서 34.7%, 상위권에서 34.6%였고, 직업군별로는 전문직에서 41.5%로 높은 불만족도를 보였다. 거의 모든 응답 결과에서 만족 보다는 불만족이 높았다(표 8).

#### 9) 진료 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

병원의 진료서비스가 만족도에 영향을 미치는 요인에 관하여 진료서비스를 종속변수로, 사회 인구학적 변수를 독립변수로 하는 다중 회귀분석을 실시하였다.

병원의 과정적 서비스의 만족도와 환경적 서비스에 대한 만족도가 가장 큰 영향을 미치는 것을 보여주고 있다. 한편 진료서비스의 회귀모형의 설명력은 24.3%였다(표 9).



<표 6> 병원 이용자의 진료시간의 정도의 만족도 요인 분석

단위 : %(명)

구 분	인원수 100.0(654)	만족함 45.0(294)	보통 40.0(262)	불만족함 15.0(98)	$\chi^2(df)$
<b>연령(세)</b>					
≤19	100.0( 14)	57.1	14.3	28.6	
20-29	100.0(188)	36.2	48.9	14.9	
30-39	100.0(198)	40.4	34.3	25.3	
40-49	100.0(108)	48.1	46.3	5.6	
50-59	100.0( 84)	57.1	38.1	4.8	
60≤	100.0( 62)	61.3	29.0	9.7	51.04(10)***
<b>학력수준</b>					
초등졸	100.0( 60)	56.7	30.0	13.3	
중졸	100.0( 46)	56.5	30.4	13.0	
고졸	100.0(226)	52.2	42.5	5.3	
전문대졸	100.0(144)	33.3	43.1	23.6	
대졸이상	100.0(178)	38.2	40.4	21.3	41.52(8)***
<b>경제상태(자가판단)</b>					
상	100.0( 52)	69.2	23.1	7.7	
중	100.0(432)	45.8	43.1	11.1	
하	100.0(170)	20.4	24.4	46.9	38.09(4)***
<b>종교</b>					
불교	100.0(224)	52.7	42.0	5.4	
기독교	100.0( 82)	43.9	39.0	17.1	
가톨릭	100.0( 52)	30.8	42.3	26.9	
무교	100.0(296)	41.9	38.5	19.6	29.64(6)***
<b>직업</b>					
학생	100.0( 32)	43.8	56.3	-	
회사원	100.0(238)	51.3	34.5	14.3	
전문직	100.0( 82)	63.4	31.7	4.9	
교원 및 공무원	100.0( 20)	70.0	20.0	10.0	
주부	100.0(146)	68.5	31.5	-	
기타	100.0(136)	58.8	30.9	10.3	40.34(10)***

\*\*\* : p<0.001

<표 7> 병원 이용자의 의료진의 친절성 만족도

단위 : %(명)

구 분	인원수 100.0(654)	만족함 58.4(382)	보통 33.3(218)	불만족함 8.3(54)	$\chi^2(df)$
성별					
여자	100.0(310)	66.5	31.6	1.9	
남자	100.0(344)	51.1	34.9	14.0	35.57(2)***
연령(세)					
≤19	100.0( 14)	57.1	42.9	-	
20-29	100.0(188)	51.0	39.4	9.6	
30-39	100.0(198)	54.5	32.3	13.2	
40-49	100.0(108)	57.4	35.2	7.4	
50-59	100.0( 84)	69.0	28.6	2.4	
60≤	100.0( 62)	80.6	19.4	-	31.924(10)***
학력수준					
초등졸	100.0( 60)	73.3	23.3	3.4	
중졸	100.0( 46)	73.9	17.4	8.7	
고졸	100.0(226)	63.7	34.5	1.8	
전문대졸	100.0(144)	54.2	33.3	12.5	
대졸이상	100.0(178)	46.1	39.3	14.6	42.80(8)***
경제상태(자가판단)					
상	100.0( 52)	73.1	26.9	-	
중	100.0(432)	58.8	35.2	6.0	
하	100.0(170)	52.9	30.6	16.5	25.07(4)***
종교					
불교	100.0(224)	67.0	28.5	4.5	
기독교	100.0( 82)	59.9	29.3	9.8	
가톨릭	100.0( 52)	50.0	42.3	7.7	
무교	100.0(296)	52.7	36.5	10.8	15.73(6)*
직업					
학생	100.0( 32)	43.8	56.2	-	
회사원	100.0(238)	51.2	34.5	14.3	
전문직	100.0( 82)	63.4	31.7	4.9	
교원 및 공무원	100.0( 20)	70.0	20.0	10.0	
주부	100.0(146)	68.5	31.5	-	
기타	100.0(136)	58.8	30.9	10.3	40.34(10)***

\* p<0.05, \*\*\* : p<0.001

<표 8> 병원 이용자의 주차시설의 편의성 만족도

단위 : %(명)

구 분	인원수 100.0(654)	만족함 21.4(140)	보통 42.8(280)	불만족함 35.8(234)	$\chi^2(df)$
연령(세)					
≤19	100.0( 14)	-	14.3	85.7	
20-29	100.0(188)	21.3	44.7	34.0	
30-39	100.0(198)	20.2	42.4	37.4	
40-49	100.0(108)	25.9	50.0	24.1	
50-59	100.0( 84)	16.7	26.2	57.1	
60≤	100.0( 62)	29.0	54.8	16.1	49.97(10)***
학력수준					
초등졸	100.0( 60)	20.0	53.3	26.7	
중졸	100.0( 46)	13.0	34.8	52.2	
고졸	100.0(226)	25.7	44.2	30.1	
전문대졸	100.0(144)	12.5	47.2	40.3	
대졸이상	100.0(178)	25.8	36.0	38.2	23.41(8)**
경제상태(자가판단)					
상	100.0( 52)	42.3	23.1	34.6	
중	100.0(432)	19.9	45.4	34.7	
하	100.0(170)	18.8	42.4	38.8	17.89(4)**
직업					
학생	100.0( 32)	6.3	62.5	31.3	
회사원	100.0(238)	21.8	39.5	38.7	
전문직	100.0( 82)	24.4	34.1	41.5	
교원 및 공무원	100.0( 20)	40.0	50.0	10.0	
주부	100.0(146)	16.4	45.2	38.4	
기타	100.0(136)	25.0	45.6	29.4	22.16(10)*

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

용한 외래 또는 퇴원 환자 700명을 대상으로 2005년 5월 1일부터 7월 31일까지 3개월간 설문조사를 하였으며 그 결과의 요약과 결론은 다음과 같다.

## V. 요약 및 결론

### 1. 요약

이 연구는 병원이용 만족도와 영향요인을 파악하여 병원의 의료서비스의 질을 향상 시키는 방안을 모색하기 위하여 6개 병원을 이

1. 병원 이용자의 특성별로 다양한 변이를 보였는데, 남자에서, 30대에서, 회사원에서 각각 타군보다 불만족도가 높았으며, 경제상태는 낮을수록, 학력은 높을수록, 불만족도가 높았다.

<표 9> 병원의 진료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인(다중회귀분석)

Classification	b	S.E	Beta	Sig T
성별	-0.025	0.038	-0.026	0.503
연령	0.028	0.017	0.077	0.097
학력수준	0.010	0.019	0.026	0.588
경제상태	0.007	0.025	0.010	0.790
종교	0.006	0.013	0.016	0.651
직업	-0.002	0.013	-0.008	0.860
환경적인 조건의 만족도	-0.050	0.037	-0.057	0.176
병원 행정서비스 만족도	-0.258	0.037	-0.315	0.000
의료진 및 직원에 대한 만족도	-0.181	0.039	-0.190	0.000
진료비	-0.039	0.030	-0.047	0.195
건강상태	0.038	0.025	0.055	0.134
Constant	-0.737	0.222		0.000
R <sup>2</sup>		0.243		
F		18.707		
Significance		0.000		

2. 의료진과 직원에 대한 만족도에서는 의사의 진료내용 설명 만족도가 가장 높은 반면에 진료시간의 정도와 검사 절차에 대한 설명에서 불만족도가 높아 이에 대한 개선책이 필요하다. 또한, 불만족도는 간호사의 서비스가 상대적으로 높아서 관련교육을 강화하여 간호사 및 직원의 서비스정신을 강화하여야겠다. 그리고 인적 서비스에 대한 만족도가 낮아서, 의료진과 직원에 대한 친절교육이 필요하다.

3. 전반적인 서비스 만족도 측면에서 보면 치료 과정적 행정서비스에 대한 만족도가 진료서비스 못지않게 중요한 요인으로 조사되어

병원의 행정 절차의 편리성과 신속성에도 관심을 가지고 개선토록 해야 할 것이다.

4. 의사를 비롯한 핵심인력 서비스, 의료시설 및 장비, 편의시설 및 이용시설의 수용성 등의 환경적 서비스도 환자의 만족도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 조사되었다. 이러한 결과를 바탕으로 볼 때, 병원의 서비스 질의 향상을 위해서는 환경적 품질, 과정적 품질, 인적 품질 모두가 중요한 요인으로 작용하고 있다는 것을 알 수 있었다.

## 2. 결 론

서비스 시스템의 전반적인 관점에서 서비스 품질 향상을 위한 체계적인 개선 노력이 요구된다고 볼 수 있다. 특히 병원 이용과 관련된 절차와 신속성, 그리고 간호사 및 직원의 서비스에 대한 개선은 무엇보다도 중요하다. 이를 위해서는 병원 이용 절차와 관련된 과정적 시스템의 개선 및 직원의 서비스 의식의 변화를 위한 친절교육 등이 이루어져야 할 것이다.

그러므로 의료서비스 기업인 병원은 위와 같은 요인을 토대로 다양한 방식을 고안하여 의료서비스 가치를 제고하고, 서비스 품질을 높이는 경영전략을 세워야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강기두, “의료서비스 마케팅에 관한 연구”, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 1990
- 강상권, “종합검진센터 이용자의 만족도와 서비스 요구 분석”, 연세대학교 대학원, 1994
- 고종관, “의료서비스 품질에 대한 고객가치와 재이용 의도에 미치는 영향”, 한양대학교 박사학위논문, 2002
- 노지숙, “의료서비스 요인이 환자 만족/불만족 및 후속행동에 미치는 영향”, 조선대학교 대학원 석사학위논문, 2005
- 박은순, “의료서비스 향상방안에 관한 연구 - 대학병원을 중심으로”, 전남대학교 대학원 석사학위논문, 2005
- 윤경일, “환자만족도와 재이용의도에 관한 연구”, 계명대학교 의료경영대학원, 석사학위논문, 2002
- 이민경, “병원서비스에 대한 환자만족도 분석”, 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 1999
- 조승대, “종합병원의 의료서비스 질 측정과 고객만족에 관한 연구”, 중앙대학교 박사학위논문, 2000
- 최귀선, “의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석”, 한양대학교 박사학위논문, 1999
- 한동운, “과정과 결과의 상관성을 통해 본 의료서비스 질 평가에 관한 연구: 불임환자를 중심으로”, 서울대학교 석사학위논문, 1996
- Hall, J. A., Orman, M. C., “Meta analysis of satisfaction with medical care: description of reseach domain and nalysis of overall satisfaction levels”. Soc Sci Med, 27p, 637p, 1998
- Steiber, S. R., Krowinsky, W. J., “Measuring and Managingpatient Satisfaction”, American Hospital Association Company, 1990
- Woodside, A. G., & Frey, L., & Daly, R. T. Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. J Health Care Mark, 9(4), 5-17.