

요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향

김병용*[†], 정명애**

춘해보건대학교 응급구조학과*, 선린대학교 응급구조학과**

<Abstract>

The Effects of Medical Service Qualities on Satisfaction, Relationship Quality, and Revisit Intent in Long Term Care Hospital an Elderly Out-patients.

Byung -Yong Kim*[†], Myeong-Ae Jeong**

*Department of Emergency Medical Technology, Choonghae Collage of Health Science**

*Department of Emergency Medicine Technology, Sunlin Collage University***

Changing social conditions have resulted in a situation where elderly patients are no longer cared for by family and where medical care hospitals play a more prominent role. In this study, the unique elements of the medical service required from a long term care hospital were identified using conventional and exploratory analysis, and the causal relationship between medical service quality, relationship quality, and Revisit intent was confirmed. The intermediary role and the quantitative importance of relationship quality (including trust and commitment) were also characterized. This study identifies the key points and indicators that the administrators of a long term care hospital can use to effectively plan their medical service offering in order to secure the

* 접수 : 2011년 8월 24일, 최종수정 : 2012년 6월 28일, 게재확정 : 2012년 3월 28일

† 교신저자 : 김병용, 울산광역시 울주군 웅촌면 대학길 9, 춘해보건대학교 응급구조학과,

Tel : 052-270-0323, Fax : 052-270-0319, C. P : 010-4048-3755.

E-mail : smartyong@hanmail.net

commitment of customers through relationship quality.

The theoretical indications of this study are set out below. First, four factors are selected as being the key elements determining service quality: medics, administrative service, healthcare environment, and subsidiary facilities. Second, it seems that medics, administration service, and the healthcare environment have some effect on the evaluations made in relation to trust and satisfaction (subsidiary facilities are not considered to be a key element). Third, patient satisfaction has a positive impact on trust and commitment and can be regarded as a key element for establishing connections. Fourth, commitment is likely to be strengthened when trust is significant. Fifth, as trust and commitment increase, revisit intent strengthens. Lastly, this study illustrates how the levels of trust and commitment play a modulating role between patient satisfaction and revisit intention.

There are many practical indications from the findings of this study. First, the influences of medics, the administrative service, and the healthcare environment on trust and satisfaction vary. Especially, the healthcare environment is likely to be more important than medics. Accordingly, it is essential to establish an elderly-friendly environment, to improve a hospital's structure, and to maintain a clean environment. Second, medics must show compassion to their patients and be patient when providing explanations to elderly patients who often lack powers of concentration. Third, in order to establish patient trust, it is essential that medics provide an excellent medical service. Ultimately, these elements of relationship quality may strengthen the revisit intention of elderly patients.

Key Words : long term care hospital, medical service, patient satisfaction, relationship quality, revisit intention.

I. 서 론

1. 연구의 필요성

의료기술의 발달로 인해 고령화 인구가 지속적으로 증가하고 있다. 국제연합(2002)에서는 65세 이상 노인인구 비율이 전체 인구의 7% 이상을 차지하는 사회를 고령화 사회라 하며, 또 65세 이상 노인인구 비율이 14% 이상이면 고령사회, 20% 이상이면

초고령 사회로 구분하고 있다.

우리나라의 경우, 통계청 자료(2010)에 의하면 2010년을 기준으로 65세 이상의 인구가 전체 인구의 7.2%를 차지해 고령화 사회에 진입했음을 알 수 있다. 또한 2018년에는 14.3%, 2026년에는 20.8%로 초고령 사회로 진입할 것으로 예상하고 있다. 이는 노인인구뿐만 아니라 가족과 사회구성원 모두의 복지수준에 커다란 영향을 미치는 것으로, 노인의료복지문제가 중요한 사회적 이슈로 대두되고 있다. 건강한 노후보장을 위해서는 노인의 건강유지, 건강회복과 건강증진이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

또한 노년기에는 신체적, 정신적 기능이 쇠퇴하고 사회적·경제적 지위의 변화와 같은 복합적인 요인으로 인해 인간발달 단계의 다른 연령층 보다 더 어려움을 겪게 된다. 이에 가족은 노년기에 나타나는 역할상실, 능력 감퇴, 사회적 접촉의 감소와 고립 등에 대해 완충지대 역할을 담당하게 되므로 노인의 건강유지와 삶의 질을 영위하는데 있어 가족의 기능이 상당히 중요하다.

그러나 현재 가족 구조의 핵가족화, 여성의 사회참여, 개인주의적 경향인 생활의식, 양식 등의 사회적 변화로 인하여 가족이 환자를 돌볼 수 없는 상황이 초래되고 있다. 최근 국내 노인요양병원은 빠른 속도로 증가하고 있는데, 건강보험심사평가원(2008년)의 통계에 의하면, 2000년에는 19개에 불과했던 노인요양병원은 2004년 103개, 2005년 165개, 2006년 361개, 2007년도에는 591개소로 폭발적인 증가세를 보였으며, 2008년에는 690개소인 것으로 알려져 있다.

이러한 노인요양병원의 급속한 증가로 인한 요양병상의 공급과잉현상으로 노인요양병원 간의 경쟁이 심화되고 있으며 노인요양병원의 난립으로 건강보험 수가결정에 어려움이 예상되고 있다. 요양병원은 일반 병원이나 다른 특수 의료기관과는 달리 대부분 노인들이 많이 이용하며 그들의 질환의 정도에 따라 필요한 의료서비스와 숙련된 간호를 지속적으로 제공하는 곳이다(황인근, 2002). 이러한 노인환자들은 일반적인 의료소비자와는 달리 치매, 중풍 등 특정질환이 중심이 되고 있어 노인 의료소비자는 차별화된 독특한 구매성향을 가지고 있다(권진, 2011).

따라서 요양병원에 입원한 노인을 대상으로 의료서비스질에 대한 고찰과 노인환자의 고객만족과의 관계를 연구하는 것은 노인요양병원의 의료서비스 향상을 통한 경쟁력 확보에 매우 중요한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

선행연구에서는 전략적 차원에서 의료서비스 품질과 만족도, 그리고 병원재이용 간의 연관성을 규명하기 위한 다양한 연구가 수행되었다(유필하·백수경, 2002; 이인경 등, 1997; Swan, 1985). 특히 소비자 측면에서 의료의 질을 평가하는 환자만족도의 경우, 의료서비스에 대한 인식을 전달하는 중요한 수단으로 인식되면서 의료서비스 품질과

만족도와는 그 중요성이 강조되고 있다(Pascoe, 1983; Cleary & McNeil, 1988).

그러나 지금까지 이루어진 연구들은 일반 의료서비스를 제공하는 병원에 초점을 둔 연구가 대부분이고 노인을 대상으로 의료서비스 품질에 대한 연구는 매우 드문 상황이다. 따라서 노인요양병원의 환자만족도에 영향을 미치는 의료서비스의 품질 요인에 대하여 살펴보는 것은 매우 의의 있는 일이라 할 수 있다.

본 연구는 지역 요양병원을 이용하는 노인들을 대상으로 고유 의료서비스 품질을 탐색하여 환자만족, 관계품질, 재이용의도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 또한 연구 결과를 토대로 요양병원의 운영자에게 요양병원에 맞는 의료서비스 품질을 효율적으로 설계하여 환자 만족과 관계 품질을 통해 고객의 재이용 확보가 효율적으로 이루어질 수 있도록 유용한 시사점과 지침을 제시하고자 본 연구가 시도되었다.

2. 연구 가설 및 모형

1) 연구가설

(1) 의료서비스품질과 관계품질간의 관계

외래환자의 요양병원의 이용은 의료서비스 품질에 따른 경험적 속성과 결과에 대한 신뢰를 바탕으로 하게 된다는 점에서 관계적 교환관계가 형성될 수 있다. 관계적 교환과 관련된 핵심적인 개념 중의 하나는 관계의 품질이다. 요양병원을 이용하는 외래환자들이 의료서비스 품질에 대해 만족한다면 자연스럽게 특정병원에 대해 신뢰와 몰입을 형성하게 될 것이다. 의료서비스 품질은 기존 연구를 토대로 하여 의료진, 행정서비스, 의료환경, 부대시설의 4개 요인으로 탐색되었다. 따라서 의료서비스 품질, 환자만족, 관계품질 간의 영향관계를 확인하기 위해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H 1. 의료서비스 품질은 환자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H1.1 의료진은 환자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H1.2 행정서비스는 환자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H1.3 의료환경은 환자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H1.4 부대시설은 환자의 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

(2) 의료서비스 품질과 환자만족간의 관계

많은 연구에서 서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치는 것으로 실증적으로 밝혀져 있고, Swan (1985)은 의료서비스 질이 만족도에 영향을 미치고 이것이 다시 재이용으

로 이어지는 모형을 제시 하였다. 이에 가설설정은 다음과 같다.

H 2. 의료서비스품질은 환자만족에 긍정적인 영향을 미친다.

H2.1 의료진은 환자만족에 긍정적인 영향을 미친다.

H2.2 행정서비스는 환자만족에 긍정적인 영향을 미친다.

H2.3 의료환경은 환자만족에 긍정적인 영향을 미친다.

H2.4 부대시설은 환자만족에 긍정적인 영향을 미친다.

(3) 환자만족과 관계품질간의 관계

Garbarino와 Johnson(1999)은 서비스의 성과요인은 고객만족에 긍정적인 영향을 주고, 또한 만족은 신뢰와 관계몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 이를 근거로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H 3. 환자만족은 신뢰에 긍정적인 영향을 미친다.

H 4. 환자만족은 몰입에 긍정적인 영향을 미친다.

(4) 관계품질 내에서 신뢰와 관계몰입간의 관계

관계마케팅 분야의 많은 연구에서 신뢰가 몰입에 중요한 영향을 미친다. Achrol(1991)은 신뢰는 관계몰입의 주요한 결정요인으로 단정하고 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

H5. 신뢰는 몰입에 긍정적인 영향을 미친다.

(5) 관계품질과 재이용의도간의 관계

Sharma and Patterson(1999)은 기업과의 높은 관계를 형성하는 고객에 있어서 신뢰와 몰입은 서비스의 요소와 재구매의도 또는 재이용의도 사이에서 매개적 역할을 한다고 하였다. 김용호와 신용섭(2001)은 서비스품질, 서비스가치, 고객만족, 관계품질, 재구매의도와와의 구조적 관계를 밝힌 연구에서 관계품질이 재구매의도에 유의한 영향을 미치는 것을 밝혀내었다. 이수동과 최주석(2001)의 연구에서도 고객의 몰입이 사이트의 이용의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H 6. 신뢰는 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

H 7. 몰입은 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

(6) 환자만족과 재이용의도간의 관계

여러 연구들에 의하면 제품과 서비스에 대한 소비자의 만족/불만족 경험은 이용후의 태도와 재이용의도에 영향을 미친다(Bitner, 1990; Furnell, 1999). 따라서 본 연구에서는 환자만족과 재이용의도간에 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H 8. 환자만족은 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친다.

(7) 환자만족과 재이용의도간의 관계품질 조절효과

이수동과 최주석(2001)의 연구에서 고객의 몰입이 이용의도에 영향을 주는 것으로 나타났고, 김광수 등(2006)은 인터넷 쇼핑물 신뢰연구에서 관계품질로서 신뢰를 조절 변수로 사용함으로써 유의한 결과를 도출한 바가 있다. 이를 근거로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H 9. 신뢰수준이 높을수록 환자만족과 재이용의도간의 관계는 강해질 것이다.

H10. 몰입수준이 높을수록 환자만족과 재이용의도간의 관계는 강해질 것이다.

2) 연구모형

위의 가설들을 근거로 하여 연구모형을 나타내면 (그림 1)과 같다.

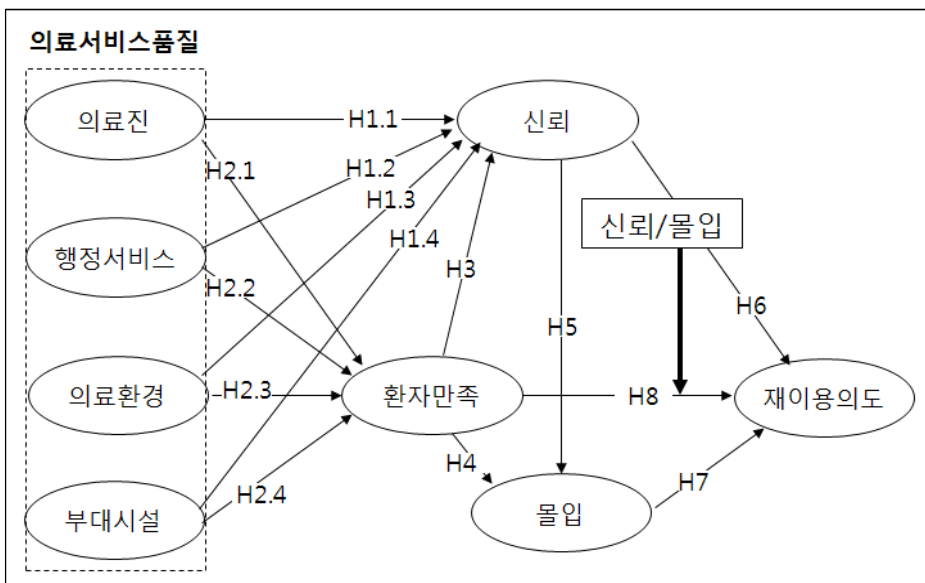


그림 1. 연구 모형

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

연구 대상은 대구경북 지역의 5개 요양병원에서 퇴원 후 재이용하는 외래 노인환자를 대상으로 하였다. 이들은 설문내용에 응답이 가능한 환자들이었으며 총 500명을 대상으로 실시하였다. 조사기간은 2009년 9월 20일부터 9월 30일까지 이루어졌다. 총 500부의 응답자 중 설문에 불성실하게 응답하였거나, 결측치가 많은 설문지를 제외하고 최종적으로 408(81.6%)부를 분석에 이용 하였다. 서비스품질의 측정은 측정의 오차를 줄이기 타당성을 높이기 위하여 기대와 성과의 차이를 측정하지 않고, Cronin과 Taylor(1994)가 제시한 성과에 기초하여 측정하였다.

2. 연구도구 및 방법

1) 변수의 선정 및 측정

본 연구에서는 요양병원의 의료서비스품질, 관계품질, 환자만족, 재이용의도에 대하여 측정하였다. 의료서비스품질 측정도구는 본 연구에 맞도록 설문문항을 개발하여 적용하였다. 조사방법은 사전에 교육을 받은 조사원이 면대면 조사를 실시하였으며, 본 조사 전 예비조사(pilot test)와 사전조사(pre-test)를 실시하였다. 예비조사 대상자는 요양병원 행정부서의 관리자, 의료진, 이용경험이 있는 노인환자이다. 이를 통해 의료서비스품질이 환자만족에 선행하며, 환자만족과 재이용의도 사이에 관계품질인 신뢰와 몰입이 매개할 수 있다는 인과모형의 내용타당성을 인정받았다.

사전조사는 예비조사에서 얻어진 정보를 토대로 이루어졌으며 요양병원의 의료서비스 품질측정을 위한 설문문항은 기존 문헌들의 고찰과 실증적 방법을 병행하여 추출하였다. 즉 기존연구를 토대로 요양병원의 의료서비스품질 항목을 구성하여 총 30여개의 내용타당성이 확보된 항목을 추출하였다. 변수에 대한 측정도구에 대한 설명은 다음과 같다.

(1) 의료 서비스품질

의료 서비스품질에 관한 측정도구로는 Georgette 등(1997), 문기태(2000), 박재산(2002), 이선희 등(1998), 선현(2004)이 사용한 설문문항과 사전조사를 통하여 추출된 항목을 토대로 구성하였다. 구성 개념은 의료진 9문항, 행정서비스 8문항, 의료환경 9문항, 부대시설 6문항으로 하였다. 측정은 Likert 5점 척도를 사용하였으며 항목은 <표 1>과 같다.

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

표 1. 의료서비스품질 구성개념에 따른 측정항목

구성개념		측정항목	기존연구 및 응용
의료서비스 품질	의료진	①의사친절 ②실력 ③충분한 설명 ④환자를 의사가 인격적으로 대우 ⑤의사가 환자의 의견존중 ⑥적절한 진료시간 ⑦환자의 마음 헤아림 ⑧간호사 친절 ⑨주의사항에 대한 충분한 설명 ⑩환자의 요구에 대한 즉각 대응 ⑪환자의 고통 헤아림 ⑫환자를 진정 아낌 ⑬청결상태	Georgette 등(1997), 문기태(2000) 박재산(2002) 이선희 등(1998) 선현(2004)
	행정서비스	①행정직원의 친절정도 ②접수, 수속절차 편의 ③환자요구 즉시대응 ④진료대기시간 ⑤수납대기 시간 ⑥편리한 진료절차 ⑦편리한 검사절차 ⑧편리한 예약절차	
	의료환경	①최신장비의 구비 ②적절한 대기공간 ③전체적 청결 ④적절한 진료실 ⑤편리한 병원구조 ⑥내외부 안내표시 ⑦화장실이용의 편리 ⑧교통의 편리	
	부대시설	①충분한 주차시설 ②편의시설 ③환자를 위한 녹지공간 ④적절한 규모의 식당 ⑤금융서비스 시설 제공 ⑥적절한 규모의 매점	

(2) 관계품질

관계품질에 대한 측정도구는 요양병원의 의료서비스의 이용경험이 있는 사용자들의 만족에 따른 신뢰와 몰입을 관계품질의 주요 차원으로 사용하였다. 신뢰는 Anderson and Gerbing(1988),

Swan et al.(1985), Reidenbach & Sandifer-Smallwood(1990), 김대원, 박철민(2002)이 사용한 문항을 참고로 하여 4문항으로 구성하였고, 몰입은 Garbarino and

Johnson(1999)의 도구를 이용하여 3문항으로 구성하였다. 측정은 Likert 5점 척도를 사용하였다<표 2>.

표 2. 관계품질의 차원 및 측정항목

구성차원	설문 항목	기존연구 및 응용
관계품질	신뢰 ①병원에 대한 믿음 ②의료진에 대한 신뢰 ③치료효과 확신 ④병원행정에 대한 믿음.	Anderson and Gerbing(1988), Swan et al.(1985) Reidenbach & Sandifer-Smallwood(1990) 김대원, 박철민(2002)
	몰입 ①병원에 대한 애착 ②계속이용에 대한 애착 ③병원에 대한 친근감	Garbarino and Johnson(1999)

3) 환자만족

만족은 여러 연구에서 단일 항목(Cronin & Taylor, 1992)으로 측정되기도 하고, 복수항목(Taylor and Baker, 1994; 이학식, 1997; 이학식과 임지훈, 1997)으로 측정되기도 하였다. 만족을 측정하기 위해서는 여러 속성별로 측정하는 것보다 전반적인 만족도로 측정하는 것이 만족을 더 정확하게 반영할 수 있다는 연구결과(Oliver, 1993)에 따라 이 연구에서는 고객만족을 의료기관 웹사이트 서비스에서 이용에 따른 전반적인 만족으로 정의하고, Likert 5점 척도를 사용하였다.

4) 재이용의도

재이용의도는 고객이 차후에 의료기관의 웹사이트 이용이 필요할 경우에 이전의 경험했던 특정 의료기관의 웹사이트를 다시 이용하거나 현재 이용 중인 웹사이트를 계속 이용할 의향을 말하는 것으로, 본 연구에서는 재이용의도는 단일항목으로 의료기관의 웹사이트 서비스의 지속적인 이용여부를 측정하였고 Likert 5점 척도를 사용하였다.

3. 자료 분석 방법

자료 분석 방법은 SPSS 14.0과 AMOS 4.0을 이용하였다. 연구대상자들의 일반적 특성에 대해서는 빈도와 백분율을 구했다. 단일차원과 신뢰성 분석을 위해 탐색적 요인 분석, 확인요인분석과 상관분석을 실시하였다. 연구모형의 적합성 검증을 위해 공분산 구조분석과, 경로 분석을 실시하였다. 가설 검증을 의료서비스 품질과 관계품질, 의료서비스 품질 환자만족, 관계품질내의 신뢰와 몰입, 관계품질과 재이용의도, 환자만족과 재이용의도에 대해서 경로를 통한 가설 검증을 실시하였다. 환자만족과 재이용의도간의

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

관계품질에 대해서는 조절회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 일반적 특성

응답자의 성별은 여성이 53.5%로 남성보다 약간 더 많으며, 연령은 70대가 45.5%로 가장 많았다. 그리고 학력은 중졸이하가 45.5%로 가장 많았다. 가족 월수입은 200-300만원이 46.6%로 가장 많은 분포를 보였다<표 3>.

표 3. 응답자의 인구통계학적 특성

변 수	특 성	빈 도	백분율(%)
성 별	남 성	188	46.5
	여 성	216	53.5
	합 계	404	100
연 령	60대	124	30.7
	70대	184	45.5
	80대	72	17.8
	90대 이상	24	5.9
	합 계	404	100
학 력	중졸이하	184	45.5
	고졸	112	27.7
	대졸이상	108	26.8
	합 계	404	100
가족 월수입	200만원 미만	148	36.6
	200-400만원	188	46.6
	400-600만원	40	9.9
	600만원대 이상	28	6.9
	합 계	404	100

2. 단일차원성과 신뢰성 분석

이 연구모형에 포함된 변수들의 단일차원성을 증명하기 위해 탐색적인 요인분석을 실시하였다. 연구모형에 포함된 요인을 구성하는 항목들에 대해 신뢰성 검정을 위해 Cronbach Alpha를 이용하였다. 확인요인분석을 통해 도구를 한 번 더 정제하였다.

1) 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)

탐색적 요인분석을 통하여 측정항목들의 타당성을 검정하였다. 분석방법으로는 주성분분석(Principal Component Analysis)중 요인사이에 독립성을 가정하지 않는 직각회

전에 의한 요인분석을 실시하였다. 평가기준으로는 요인 적재값 0.3이상, 요인의 설명력은 0.5이상을 설정하였다(Hair et al., 1995). 분석결과 고유치가 1이상인 6개의 요인이 탐색되었다. 신뢰성 분석을 위해 Cronbach Alpha(α)값을 사용하였다. 일반적으로 α 값이 0.7-0.9여야만이 설문지의 신뢰성이 보장되나 새로이 개발된 설문지의 경우는 0.6을 최저 허용치로 사용하였다(강병서, 2002). 분석 결과는 <표 4>와 같다.

표 4. 탐색적 요인분석과 신뢰성분석

구 개 성 념	최 초 항 목	사 각 회 전	측 정 항 목	요 인 적 재 치	아 이 겐 값	신 뢰 도 계 수	
의 료 품 질 서 비 스	의료진	13	13	①의사친절 ②의사실력 ③충분한 설명 ④환자를 의사가 인격적으로 대우 ⑤의사가 환자의 의견존중 ⑥적절한 진료시간 ⑦환자의 마음 헤아림 ⑧간호사 친절 ⑨주의사항에 대한 충분한 설명 ⑩환자의 요구에 대한 즉각 대응 ⑪환자의 고통 헤아림 ⑫환자를 진정 아낌 ⑬청결상태	0.727 0.808 0.807 0.700 0.830 0.773 0.869 0.733 0.790 0.778 0.805 0.822 0.792	8.082	0.9487
	행정 서비스	8	7	②접수, 수술절차 편의 ③환자요구 즉시대응 ④진료대기시간 ⑤수납대기 시간 ⑥편리한 진료절차 ⑦편리한 검사절차 ⑧편리한 예약절차	0.834 0.744 0.753 0.783 0.917 0.890 0.774	4.662	0.9141
	의료 환경	8	8	①최신장비의 구비 ②적절한 대기공간 ③전체적 청결도 ④적절한 진료실 ⑥편리한 병원구조 ⑦내외부 안내표시 ⑧화장실 이용의 편리 ⑨교통의 편리	0.619 0.813 0.822 0.837 0.839 0.786 0.806 0.757	4.97	0.9102
	부대 시설	6	5	①충분한 주차시설 ③환자를 위한 녹지공간 ④적절한 규모의 식당 ⑤금융서비스 시설 제공 ⑥적절한 규모의 매점	0.614 0.817 0.777 0.710 0.716	2.664	0.8818
관 계 품 질	신뢰	4	4	①병원에 대한 믿음 ②의료진에 대한 신뢰 ③치료효과 확산 ④병원행정에 대한 믿음.	0.927 0.938 0.902 0.838	3.253	0.9227
	몰입	3	3	①병원에 대한 애착 ②계속이용에 대한 애착 ③병원에 대한 친근감	0.938 0.963 0.919	2.651	0.9339

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

신뢰성 분석결과, 각 문항들은 신뢰도가 0.7이상이어서 모두 신뢰성이 높다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서의 개발된 설문문항은 내적 일관성이 확보되었다고 할 수 있다.

2) 확인요인분석(Confirmative Factor Analysis)

탐색요인분석과 신뢰성분석에 이어 측정항목들에 대해 확인요인분석(CFA)를 실시하였다. 측정모형에는 연구모형을 구성하는 모든 구성개념과 그 측정변수들이 포함된다.

각 단계별로 항목구성의 최적상태를 도출하기 위한 적합도를 평가하기 위해서 GFI (Goodness-of-Fit Index; ≥ 0.9), AGFI(Adjusted Goodness-of-Fit Index; ≥ 0.9), χ^2 , χ^2 에 대한 p값(≥ 0.05), RMR(Root Mean square Residual; ≤ 0.05), NFI(Normal Fit Index; ≥ 0.9) 등을 이용하였다. 여기서 χ^2 과 GFI, RMR, AGFI 등은 기초 모형의 전반적인 적합도를 나타내는 절대적합지수이며, NFI 등은 기초모형에 대한 제안모델의 적합도를 나타내는 증분적합지수이다(강병서, 2002).

AMOS 4.0를 사용하여 각 요인별로 확인요인분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

표 5. 측정모형분석(전체 확인요인분석)결과

구 성 개 념	항 목	요인 적재치	표준요인 적재치	t	p	
의료 서비스 품질	의료진	③충분한 설명	0.945	0.780	16,586	0.000
		⑦환자의 마음 헤아림	1.159	0.866	18,800	0.000
		⑨주의사항에 대한 충분한 설명	1.045	0.761	16,091	0.000
		⑬청결상태	1.000	0.781	-	-
	행정 서비스	②접수, 수속절차 편의	1.437	0.847	14,653	0.000
		④진료 대기시간	1.188	0.688	12,533	0.000
		⑤수납 대기시간	1.000	0.721	-	-
	의료 환경	③전체적 청결	0.965	0.779	17,963	0.000
		⑤적절한 진료실	0.807	0.837	19,906	0.000
		⑥편리한 병원구조	1.000	0.820	-	-
	부대 시설	④적절한 규모의 식당	1.120	0.573	9,588	0.000
		⑤금융서비스 시설 제공	1.095	0.692	10,981	0.000
⑥적절한 규모의 매점		1.000	0.745	-	-	
관계 품질	신뢰	①병원에 대한 믿음	0.992	0.910	25,657	0.000
		②의료진에 대한 신뢰	1.039	0.941	27,403	0.000
		③치료효과 확신	1.000	0.859	-	-
	몰입	①병원에 대한 애착	0.915	0.894	26,332	0.000
		②계속이용에 대한 애착	1.000	0.985	-	-

$\chi^2=553.613$, $df=120$, $p=0.000$, $RMR=0.030$, $GFI=0.877$, $AGFI=0.825$,
 $NFI=0.900$, $IFI=0.920$, $CFI=0.920$

확인요인 분석결과 각 요인들의 항목에서 요인별 지수 적합도를 저해하는 항목들이 제외되었고, 다시 확인요인분석을 실시한 결과 적합도 지수가 $\chi^2=553.613$, $df=120$, $p=0.000$, $RMR=0.030$, $GFI=0.877$, $AGFI=0.825$, $NFI=0.900$, $IFI=0.920$, $CFI=0.920$ 으로 나타나서 만족할 만한 수준을 확보했음을 알 수 있다. 연구모형에는 포함되어 있으나 탐색요인분석이나 확인요인분석에 포함되지 않은 고객만족, 재이용의도, 구전 의도 요인은 단일변수로 측정되었거나 2개 이하인 요인이 해당된다<표 5>.

3) 상관분석(Correlation analysis)

확인요인분석결과 단일차원성이 입증된 각 요인들 사이의 판별타당성 충족정도와 요인간 관계를 확인하기 위해 각 요인간 상관관계를 실시하였다. 요인별 기준수치는 각 요인에 속하는 정제된 항목들의 평균치를 사용하여 총합척도(summated scale)를 보았다. 총합척도를 사용하는 목적은 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성개념의 대표성을 높이려는데 있다(Hair et al., 1995)<표 6>.

표 6. 요인들간의 상관행렬

	의료진	행정 서비스	의료 환경	부대 시설	신뢰	몰입	환자 만족	재이용 의도	Mean	SD
의료진	1								4.09	0.64
행정 서비스	0.525	1							3.89	0.62
의료 환경	0.729	0.660	1						3.87	0.72
부대 시설	0.485	0.301	0.531	1					3.71	0.65
신뢰	0.751	0.518	0.786	0.456	1				3.91	0.76
몰입	0.557	0.415	0.561	0.395	0.657	1			3.80	0.84
환자 만족	0.719	0.454	0.715	0.438	0.794	0.722	1		3.87	0.83
재이용 의도	0.605	0.390	0.678	0.487	0.769	0.730	0.827	1	3.92	0.85

* 모든 상관계수는 유의수준 0.01에서 유의함을 나타냄

상관관계분석 결과 각 요인간의 관계가 가설에서 설정한 바와 같은 방향으로 나타났고, 서로 간의 상관계수가 1인 관계가 나타나지 않아 판별타당성이 충족되었다(강병서, 2002).

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

3. 연구모형의 적합성

연구모형의 적합성을 검정하기 위하여 AMOS 4.0 패키지를 사용하여 공분산구조분석을 실시하였다. 각 요인에 대한 경로분석을 실시하여 연구모형의 요인들 간의 인과관계를 분석하였다(그림 2).

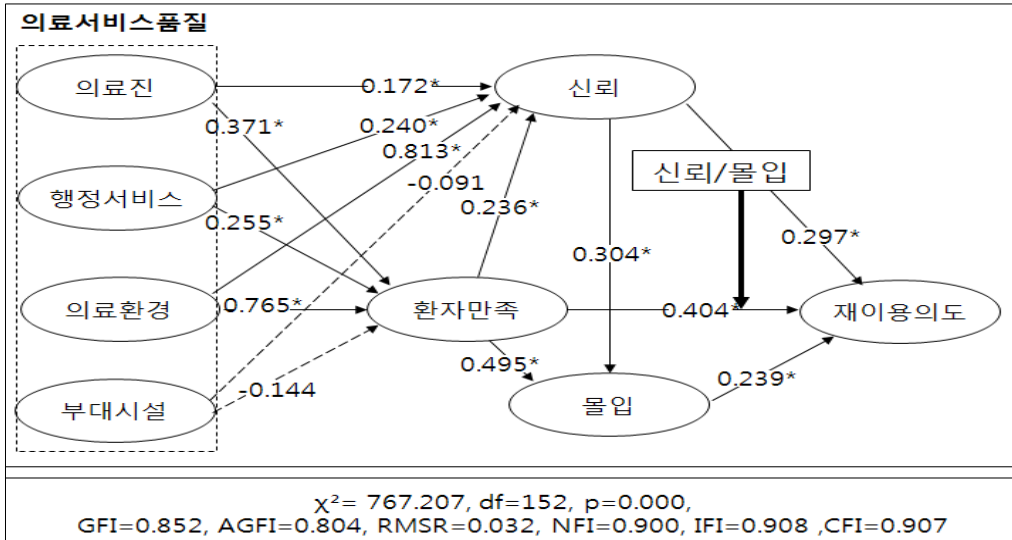


그림 2. 인과분석을 위한 연구결과모형

주1) 경로계수는 모두 표준화된 계수임

주2) *는 $\alpha = 0.01$ 에서 유의한 경로계수를 나타냄

전체 구조모형 검정결과, 적합통계량과 적합지수들이 $\chi^2 = 767.207, df = 152, p = 0.000, RMR = 0.032, GFI = 0.852, AGFI = 0.804, NFI = 0.900, IFI = 0.908, CFI = 0.907$ 로 나타났다. 일부 적합도지수가 충족되지 않았으나 RMR, NFI, IFI, CFI 등 주요 적합도지수가 기준을 충족하고 있어 전반적으로 모형에 적합함을 알 수 있다(Jöreskog and Sörbom, 1993). 따라서 모형수정지수를 통한 인위적 모형수정은 실시하지 않았다.

4. 가설검정

요양병원의 의료서비스품질, 환자만족, 관계품질, 재이용의도 간의 관계를 나타낸 가설들을 검증하기 위해 경로분석을 실시하였다. 검정결과 14개의 가설 중 유의수준 0.05에서 H1.4, H2.4를 제외한 12개의 가설이 채택되었다<표 7>.

표 7. 경로분석을 통한 가설검정 결과

가설	경로	가설 방향	경로 명칭	표준화된 경로계수	t값	p값	채택 여부
H1.1	의료진($\xi 1$) → 신뢰($\eta 1$)	+	$\gamma 11$	0.172	1.983	0.047	채택
H1.2	행정서비스($\xi 2$) → 신뢰($\eta 1$)	+	$\gamma 12$	0.240	2.215	0.027	채택
H1.3	의료환경($\xi 3$) → 신뢰($\eta 1$)	+	$\gamma 13$	0.813	3.707	0.000	채택
H1.4	부대시설($\xi 4$) → 신뢰($\eta 1$)	+	$\gamma 14$	-0.091	-1.174	0.240	기각
H2.1	의료진($\xi 1$) → 환자만족($\eta 2$)	+	$\gamma 21$	0.371	3.591	0.000	채택
H2.2	행정서비스($\xi 2$) → 환자만족($\eta 2$)	+	$\gamma 22$	0.255	2.272	0.023	채택
H2.3	의료환경($\xi 3$) → 환자만족($\eta 2$)	+	$\gamma 23$	0.765	3.631	0.000	채택
H2.4	부대시설($\xi 4$) → 환자만족($\eta 2$)	+	$\gamma 24$	-0.144	-1.711	0.087	기각
H3	환자만족($\eta 2$) → 신뢰($\eta 1$)	+	$\beta 12$	0.236	3.557	0.000	채택
H4	환자만족($\eta 2$) → 몰입($\eta 3$)	+	$\beta 32$	0.495	7.677	0.000	채택
H5	신뢰($\eta 1$) → 몰입($\eta 3$)	+	$\beta 31$	0.304	4.559	0.000	채택
H6	신뢰($\eta 1$) → 재이용의도($\eta 4$)	+	$\beta 41$	0.297	5.761	0.000	채택
H7	몰입($\eta 3$) → 재이용의도($\eta 4$)	+	$\beta 43$	0.239	5.613	0.000	채택
H8	환자만족($\eta 2$) → 재이용의도($\eta 4$)	+	$\beta 42$	0.404	7.900	0.000	채택

1) 의료서비스 품질과 관계품질

이 연구에서는 요양병원의 의료서비스품질 요인으로 의료진, 행정서비스, 의료환경, 부대시설의 4개의 요인을 추출하여 노인환자들이 병원의 의료서비스에서 느끼는 신뢰와의 관계를 검정하였다.

먼저 검정결과를 보면 의료서비스품질과 신뢰간의 검정에서 부대시설을 제외한 의료진, 행정서비스, 의료환경의 3개 요인이 신뢰에 대해 정(+)의 영향을 미쳤다.

각각의 요인이 신뢰에 미치는 영향력을 보면, 의료환경($\gamma 13=0.813$, $t=3.707$), 행정서비스($\gamma 12=0.240$, $t=2.215$), 의료진($\gamma 11=0.172$, $t=1.983$)순으로 나타났다. 의료진은 신뢰에 정(+)의 방향으로 영향을 미치나 의료환경과 행정서비스보다는 상대적으로 그 영향력이 낮았다. 따라서 의료서비스품질이 신뢰에 부분적으로 정(+)의 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

2) 의료서비스품질과 환자만족

이 연구에서는 요양병원의 의료서비스를 이용함에 있어서 서비스품질 요인으로 발견된 의료진, 행정서비스, 의료환경, 부대시설의 4개의 요인과 환자들이 병원서비스에서 느끼는 만족간의 관계를 검정하였다.

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

먼저 검정결과를 보면 의료서비스품질과 환자만족간의 검정에서 부대시설을 제외한 의료진, 행정서비스, 의료환경의 3개 요인이 환자만족에 정(+)의 영향을 미쳤다.

각각의 요인이 환자만족에 미치는 영향력을 보면 의료환경($\gamma_{23}=0.765$, $t=3.631$), 의료진($\gamma_{21}=0.371$, $t=3.591$), 행정서비스($\gamma_{22}=0.255$, $t=3.372$)순으로 나타났다. 행정서비스는 환자만족에 정(+)
의 방향으로 영향을 미치나 의료환경과 의료진보다는 상대적으로 영향력이 낮았다. 따라서 의료서비스품질이 고객만족에 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3) 환자만족과 관계품질

환자만족과 관계품질 간의 검정결과, 환자만족은 관계품질의 구성요소인 신뢰($\beta_{12}=0.236$, $t=3.557$)와 몰입($\beta_{32}=0.495$, $t=7.677$)에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

4) 관계품질내의 신뢰와 몰입

관계품질내의 신뢰와 몰입 간의 인과관계를 검정한 결과, 관계품질 내에서 신뢰는 몰입에 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta_{31}=0.304$, $t=4.559$).

5) 관계품질과 재이용의도

관계품질의 중요 요소인 신뢰와 몰입과 충성의도 간의 각각의 인과관계를 검정한 결과, 신뢰와 몰입이 재이용의도에 정(+)
의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta_{41}=0.297$, $t=5.761$; $\beta_{43}=0.239$, $t=5.613$).

6) 환자만족과 재이용의도

환자만족과 재이용의도간의 인과 관계 검정 결과, 환자만족은 재이용의도에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다($\beta_{42}=0.404$, $t=7.900$).

7) 환자만족과 재이용의도간의 관계품질의 조절효과

이 연구에서 제시된 신뢰와 몰입의 조절효과를 검정하기 위하여 조절회귀분석을 이용하였다. 조절회귀분석은 어떤 요인이 조절변수의 역할을 하는지를 확인하려면 독립변수가 조절변수와 상호작용을 하여 종속변수에 유의한 영향을 미치는지를 검정하면 되는데 일반적으로 단계적 회귀분석방법을 사용한다. 이 분석은 상황적 관계를 나타내는 상호작용 항을 직접 검증할 수 있기 때문에 상황적 관계에 대한 가설검증에 매우 적합한 분석이다. 즉 모형1에 독립변수와 조절변수를 투입하고, 모형2에 독립변수와 조절변수의 상호작용 항을 추가적으로 투입하여 회귀식의 설명력의 증가와 종속변수에 유의한 관계가 있으면 조절효과가 있다고 판단한다. 또한 상호작용효과의 통계적 유의성검정을 위해 F검정이 사용되는데 F통계량 값이 임계치보다 크면 상호작용효과, 즉 조절

효과가 있다. F검정에 대한 식은 다음과 같다(조철호와 강병서, 2005).

$$F = \frac{(R_2^2 - R_1^2)/(k_2 - k_1)}{(1 - R_2^2)/(N - k_2 - 1)}$$

R_2^2 =상호작용항이 있는 회귀식의 결정계수

R_1^2 =상호작용항이 없는 최초 회귀식의 결정계수

k_1 =상호작용항이 없는 최초 회귀식의 독립변수의 수

k_2 =상호작용항이 있는 회귀식의 독립변수의 수

$(k_2 - k_1)$ =분자의 자유도

$(N - k_2 - 1)$ =분모의 자유도

(1) 환자만족과 재이용의도간의 관계에서 신뢰의 조절효과 검증

요양병원의 의료서비스품질에서 신뢰에 따른 환자만족과 재이용의도간의 관계를 검증하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다. 분석결과 모형1과 모형2의 ΔR^2 (R^2 증감)를 보면 0.014로서 새로운 변수인 상호작용 문항은 유효한 변수로 판정할 수 있다. 상호작용효과의 통계적 유의성검정을 위해 계산된 F통계량은 10.00이며, 이 값은 F비율의 임계치 $F(\alpha=0.05, 3-2, 404-3-1)=3.84$ 보다 크므로 상호작용효과가 있는 것으로 판단된다. 따라서 요양병원의 이용에 있어서 신뢰수준이 높을수록 환자만족과 재이용의도간의 관계는 강하다고 볼 수 있다.

표 8. 환자만족-재이용의도 간 신뢰의 조절효과 분석결과

변 수	모형1				모형2			
	비표준화 계수	표준화 계수	t	p값	비표준화 계수	표준화 계수	t	p값
상수항	1,031		6,444	0,001	2,674		4,794	0,000
환자만족	0,501	0,540	11,927	0,000	-0,003	-0,003	-0,017	0,986
신뢰	0,220	0,186	4,115	0,000	-0,338	0,189	-1,788	0,075
환자만족* 신뢰	-	-	-	-	0,168	0,055	3,073	0,002
전체 모형	Adj-R ²	0,413			0,427			
	ΔR^2	-			0,014			
	F값	127,372			90,070			
	p값	0,000			0,000			

- 김병용 외 : 요양병원을 이용하는 노인에게 의료서비스품질이 환자만족, 관계품질 및 웹사이트 재이용의도에 미치는 영향 -

(2) 환자만족과 재이용의도간의 몰입의 조절효과 검증

요양병원의 의료서비스품질에서 몰입에 따른 환자만족과 재이용의도간의 관계를 검증하기 위하여 조절회귀분석을 실시한 결과 <표 9>와 같다. 분석결과, 모형1과 모형2의 ΔR^2 (R^2 증감)를 보면 0.004로서 새로운 변수인 상호작용문항은 유효한 변수로 잠정 판정할 수 있다. 상호작용효과의 통계적 유의성검정을 위해 계산된 F통계량은 4.49이며, 이 값은 F비율의 임계치 $F(\alpha=0.05, 3-2, 404-3-1)=3.84$ 보다 크므로 상호작용효과가 있다. 따라서 요양병원의 이용에 있어서 몰입수준이 높을수록 환자만족과 재이용의도간의 관계는 높다고 할 수 있다.

표 9. 환자만족-재이용의도 간 몰입의 조절효과 분석결과

변 수	모형1				모형2			
	비표준화 계수	표준화 계수	t	p값	비표준화 계수	표준화 계수	t	p값
상수항	0.120		0.946	0.345	-0.736		-1.742	0.082
환자만족	0.211	0.037	5.642	0.000	0.489	0.526	3.593	0.000
몰입	0.785	0.049	15.894	0.000	1.070	0.874	7.480	0.000
환자만족*몰입	-	-	-	-	0.090	0.485	2.125	0.034
전체 모형	Adj-R ²	0.640			0.644			
	ΔR^2	-			0.004			
	F값	320.160			217.045			
	p값	0.000			0.000			

VI. 고 찰

이 연구는 요양병원에 적합한 고유한 의료서비스품질의 요인들을 발견하고, 의료서비스품질, 관계품질, 재이용의도간의 인과관계를 검증하고자 하였다. 또한 관계품질(신뢰, 몰입)의 매개적 역할과 계량적 중요성을 발견하고, 이 연구 결과를 토대로 요양병원의 운영자에게 의료서비스를 효율적으로 설계하고 관계품을 통한 충성고객 확보가 효율적으로 이루어질 수 있도록 유용한 시사점과 지침을 제시하고자 하였다.

먼저, 의료서비스 품질과 신뢰간 검증에서는 부대시설을 제외한 의료진, 행정서비스, 의료환경의 3개 요인이 신뢰에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 서비스품질이 신뢰에 영향 미친다는 많은 염창선 등(2004)의 연구결과와 유사하다. 의료환경과 행정서비스가 다른 요인에 비하여 상대적으로 신뢰에 커다란 영향을 미친다는 것

은 실제로 거동이 불편한 노인환자들이 병원을 이용함에 있어서 진료실과 병원구조가 이용에 불편함이 없고 쾌적하기를 원하며, 행정적 절차가 신속하여 기다리는 시간이 없기를 바라기 때문으로 여겨진다.

의료진이 의료환경과 행정서비스보다 신뢰에 대한 영향력이 낮게 나온 이유는 노인들이 기본적으로 의료진에 대하여 특별하게 차별적 신뢰를 두지 않기 때문인 것으로 보인다. 의료진은 중요하기는 하지만 요양병원의 특수성에 기인하여 이용에 근본적인 목적이 아닌 것으로 판단된다. 그리고 부대시설이 신뢰에 영향을 미치지 못하는 이유는 노인환자들이 부대시설 자체가 병원에 대한 신뢰를 보장할 만한 요인으로 느끼질 못하기 때문으로 여겨진다.

다음으로는 요양병원의 의료서비스를 이용함에 있어서 서비스품질 요인으로 발견된 의료진, 행정서비스, 의료환경, 부대시설의 4개의 요인과 환자들이 병원서비스에서 느끼는 만족간의 관계를 검정한 결과, 의료서비스품질과 환자만족간의 검정에서 부대시설을 제외한 의료진, 행정서비스, 의료환경의 3개 요인이 환자만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

각각의 요인이 환자만족에 미치는 영향력의 크기를 보면 의료환경($\gamma_{23}=0.765$, $t=3.631$), 의료진($\gamma_{21}=0.371$, $t=3.591$), 행정서비스($\gamma_{22}=0.255$, $t=3.372$)순으로 나타났다. 행정서비스는 환자만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미치나 의료환경과 의료진보다는 상대적으로 영향력이 작게 나타났다.

의료환경과 의료진이 다른 요인에 비하여 상대적으로 환자만족에 커다란 영향을 미친다는 것은 실제로 노인환자들이 쾌적한 환경에서 편리하게 병원을 이용하길 원하고, 환자의 마음을 헤아리고 친절히 대하는 의료진으로부터 이용가치를 추구하기 때문으로 보인다. 상대적으로 행정서비스가 의료환경과 의료진보다 환자만족에 대한 영향력이 낮게 나온 이유는 행정서비스도 중요하지만 요양병원을 이용하는 데는 의료진이나 의료환경이 노인들에게 더 중요하게 인식되기 때문으로 여겨진다. 그리고 부대시설이 고객만족에 영향을 미치지 못하는 이유는 부대시설은 과거와 달리 기존의 다른 병원들의 차이점을 발견하지 못했을 것으로 판단된다. 즉 노인병원에서는 매점, 식당, 금융서비스 등은 노인환자에게 크게 영향을 미치지 못했기 때문으로 여겨진다.

또한 의료서비스품질이 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이것은 조철호와 강병구(2006)의 연구결과와 일치하며, 서비스품질이 만족에 영향 미친다는 다른 연구결과와도 유사하다(염창선과 홍재범, 2004).

환자만족과 관계품질에 대한 결과로는 기존의 다양한 산업을 대상으로 실시된 서비스품질 연구에서도 만족과 관계품질간의 인과관계가 어느 정도 밝혀져 환자만족은 관

제품질의 구성요소인 신뢰와 몰입에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이 연구의 검정결과는 제품과 서비스에 대한 소비자의 만족/불만족 경험은 관계품질요소인 신뢰와 몰입에 영향을 미친다는 여러 연구들을 지지하고 있다(Garbarino and Johnson, 1999; 박성현과 이은미, 1999).

관계품질내의 신뢰와 몰입에서는 관계마케팅 분야의 많은 연구에서 신뢰가 몰입에 중요한 영향을 미친다는 것을 보여주고 있다. 따라서 이 연구에서도 관계품질 내에서 신뢰는 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 관계품질 내에서 신뢰가 몰입에 긍정적인 영향을 미쳤음을 알 수 있다.

관계품질과 재이용의도에서는 기존의 연구를 통하여 기업과의 높은 관계를 형성하는 고객에 있어서 신뢰와 몰입은 서비스의 요소와 충성의도 사이에서 매개적 역할을 수행한다고 한다.

관계품질의 중요 요소인 신뢰와 몰입간의 인과관계를 검정한 결과, 신뢰와 몰입이 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 전자상거래와 같은 온라인상의 연구에서는 물론 오프라인상의 연구에서도 고객의 몰입과 신뢰는 이용의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주고 있다(김중호와 신용섭, 2001; 이수동과 최주석, 2001)

환자만족과 재이용의도에서는 기존의 다양한 산업을 대상으로 실시된 서비스품질 연구에서 검증된 결과가 이 연구에서도 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 이는 병원선택요인에 대한 만족도가 재이용의도에 영향을 미친다는 권진(2010)의 연구나, 이용재와 최호규(2010)의 연구결과와 유사하다.

또한 이러한 결과는 일반 종합병원을 대상으로 연구한 전성규(2010)와 이진석(2010)의 연구에서도 의료서비스가 고객만족과 병원재이용 의사에 영향을 미친다고 하였다. 이것은 일반병원이든, 요양병원이든 의료서비스품질이 고객의 만족과 재이용의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

이 연구 결과를 고찰한 시사점을 보면, 첫째, 요양병원의 서비스품질 요인으로 의료진, 행정서비스, 의료환경, 부대시설의 4개의 요인을 추출될 수 있음을 보여주고 있다. 둘째, 이들 4개 요인은 부대시설을 제외한 의료환경, 행정서비스, 의료진이 신뢰와 만족에 각각 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 부대시설이 신뢰를 요하지 않으며 당연적 품질요소로서 더 이상 매력적 품질요소로서의 기능 못하는 것으로 판단된다. 셋째, 환자만족은 신뢰와 몰입에 각각 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 환자만족이 장기적이고 지속적인 거래관계를 형성하는 관계품질 요소인 신뢰와 몰입에 중요 선행요소임을 보여주고 있다. 넷째, 신뢰가 클수록 몰입은 강화되어지고, 다섯째, 신뢰와

몰입이 커질수록 재이용의도가 확고해 질 수 있음을 보여주고 있다(김중호와 신용섭, 2001; 이수동과 최주석, 2001). 마지막으로 이 연구를 통하여 신뢰와 몰입수준은 환자 만족과 재이용의도 간의 영향력에 조절적 역할을 하고 있음 보여주었다.

또한 이 연구는 기존문헌을 토대로 요양병원의 의료서비스품질 요인을 발견하며, 관계품질을 적용하였다는 점에서 기존의 연구들과 차별화 되어 있다. 특히 이 연구는 최근에 다른 서비스 분야에서도 많이 연구되고 있는 고객만족과 재이용의도 사이에 관계품질을 매개적 효과를 요양병원의 의료서비스품질에 적용하였고, 신뢰와 몰입의 중요성을 밝힐 수 있었다 것이 중요하였다.

다음은 이 연구결과를 토대로 다음과 같은 실무적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 정도의 차이는 있으나 의료진, 행정서비스, 의료환경은 신뢰와 만족에 각각 유의한 영향을 미치고 있으므로 특히 의료환경은 노인환자들에게 의료진보다도 매우 중요한 요인으로 여겨지고 있음을 보여주고 있다. 이에 따라 요양병원은 전반적인 청결유지는 물론이고 노인 친화적인 진료환경과 병원구조의 개선에 중점을 두는 것이 필요하다.

둘째, 의료진은 외적인 청결함을 유지하는 동시에 노인을 주 고객으로 하는 요양병원인 만큼 의료진은 환자에게 충분한 설명과 함께 환자의 마음을 헤아리는 자세가 요구되어진다. 또한 고령의 노인들이 집중력이 떨어지는 만큼 치료과정에서 주의해야 할 사항에 대하여 충분히 설명해 주는 것이 필요하다. 셋째, 환자와 병원간의 장기적 거래관계를 유도하기 위해 병원과 의료진은 환자의 신뢰를 얻기 위해서는 환자가 만족할 수 있는 의료서비스를 제공하는 것이 필요하다. 그리고 이러한 신뢰는 노인환자들의 확고한 재이용의도를 강화시킬 수 있다.

마지막으로 이 연구의 한계는 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 지역적으로 대구, 경북지역에 위치한 일부 요양병원을 이용하는 노인을 대상으로 한 실증적 설문조사이므로 본 연구의 결과를 전국에 있는 요양병원을 이용하는 노인을 대상으로 일반화하기에는 한계가 있다. 둘째, 요양병원이 제시하는 운영방침은 제외되었다. 따라서 이러한 한계점을 극복하기 위하여 이를 보완할 수 있는 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다. 셋째, 이 연구의 대상은 요양병원에서 퇴원 후 외래를 이용하는 환자를 대상으로 하였다. 따라서 이들이 해당병원을 재이용할 때는 병원에 대한 신뢰가 어느 정도 있는 환자들이다. 이런 환자를 대상으로 환자의 만족도와 재이용의도를 파악한다는 점에서는 다소 무리가 있다. 향후 이러한 문제점을 고려하여 연구대상에 대하여 이용이 없는 환자를 대상으로 연구를 할 필요가 있다. 넷째, 본 연구의 대상자는 외래 노인환자를 대상으로 하였으므로 향후, 장기간 입원한 환자들을 대상으로 연구를 시도해 볼 필요가 있을 것으로 사료된다. 또한 노인 환자가 의료기관을 선택하는데 영향을 줄 수 있는 다양한 변수들을 선정하여 후속연구를 해 볼 필요가 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- 강병서. 인과분석을 위한 연구방법론. 무역경영사, 2002
- 권진. 노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회지논문지 2011; 11(10): 301-311.
- 김대원, 박철민. 공공 의료서비스의 질 구성요인과 고객만족도 분석. 한국지방자치학회보 2002; 14(4): 237-258.
- 김중호, 신용섭. 서비스품질, 서비스가치, 만족, 관계의 질 및 재이용의도의 구조적 관계. 마케팅과학연구 2001; 8: 451-473.
- 문기태, 유승흠, 조우현, 김동기, 이윤환. 의료서비스가 인지하는 의료서비스 질의 구성차원. 예방의학학회지 2000; 33(4): 495-504.
- 박성현, 이은미. 관계마케팅 실현을 위한 고객만족과 고객몰입에 관한 실증적 연구. 경영논총 1999; 17(2): 126-138.
- 박재산. 국립대학병원 입원환자가 느끼는 의료서비스 질, 만족도, 고객충성도 간의 관련성 분석, 병원경영학회지 2004; 9(4): 45-69.
- 선 현. 노인의료시설의 의료서비스 품질 관리방안[석사학위 논문]. 대전: 초당대학교 대학원; 2004.
- 유필하, 백수경. 의료서비스에서 긍정적인 속성 수준과 부정적인 속성수준이 고객만족과 애호도에 미치는 비대칭적인 영향. 한국 경영학회 통계 학술연구발표회 논문집 2002: 587-609.
- 염창선, 홍재범. 인터넷뱅킹의 고객만족에 영향을 미치는 요인에 대한 실증적 연구. 산업공학 2004; 17(3): 305-313.
- 이선희. 병원 고객만족도 개념과 필요성, 의료QA학회 회원연수교육 자료 ; 2000. p.5.
- 이수동, 최주석. 가상환경에서 대고객 및 고객간 결속에 선행변수와 결과변수에 관한 연구. 유통연구 2001; 5(2): 1-19.
- 이용재, 최호규. 노인전문병원의 의료서비스 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향. 경영건설링 리뷰 2010; 1(2): 87-112.
- 이인경, 박종연, 채영문, 이해중, 김동기. 기업병원과 대학병원의 병원 선택 및 환자만족도 요인비교. 보건행정학회지 1997; 7(1): 32-54.
- 이학식. 지각된 서비스 품질의 결정과정: 판단이론적 시각. 경영학연구 1997; 26(1): 139-154.

- 조철호. 강병서. 병원 웹사이트 서비스품질이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향. *서비스경영학회지* 2006; 7(4): 83-108.
- 전성규. 의료서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구.[석사학위 논문]. 부산: 부경대학교 경영대학원; 2010.
- 황인근. 노인요양병원 자원봉사활동 만족도와 활성화 방안에 관한 연구 - 인천광역시를 중심으로 -. [석사학위논문]. 인천. 인천대학교 행정대학원; 2009.
- 통계청. 고령화통계. 2010.
- 건강보험심사평가원. 2008년 진료비통계지표. 2008.
- Anderson, J. C. and Gerbing , D. W. An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment. *Journal of Marketing Research*. 1988; 25(May): 186-192.
- Bitner, Mary Jo, Evaluating Service Encounters: The effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*. 1990; 54(2): 69-82.
- Clearly P. D., McNeil B. J. Patient Satisfaction as an Indicator of Quality of Care. *Inquiry* 1988; 25: 25-36.
- Cronin, J. J and S. A. Taylor. "A Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 1992; 56(July): 56-68.
- Fornell, C. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing* 1992; 56(1): 6-21.
- Furnell, S. M., T. Karweni. Security Implications of Electronic Commerce: A survey of Consumer and Business. *Internet Research* 1999; 9(5): 372-383.
- Garbarino, E. and M. S. Johnson. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing* 1999; 63(2): 70-87, .
- Georgette M, Zifko-Baliga, Robert F. K. Managing perceptions of hospital quality., *Marketing Health Service* 1997; spring: 28-35.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. *Multivariate Data Analysis with Reading*. Prentice Hall. 1995.
- Jöreskog, Karl G., and Dag Sörbom. *Lisrel 8 User's Reference Guide*.

Scientific Software International. 1993.

Jarvenpaa, S. L., N. Tractinsky, M. Vitale. Consumer trust in an Internet store. *Information Technology and Management* 2000; 1(1-2): 45-71.

Oliver, Richard L. A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* 1980; 17(Nov.): 460-469.

Oliver, Richard L., Cognitive. Affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Marketing Research* 1993; 20(December).

Pascoe G. C. Patient Satisfaction in Primary Health Care: a Literature Review and Analysis. *Evalu. Prog* 1983; 6: 185-210.

Reidenbach R. E., Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *Journal of Health Care Marketing* 1990; 10(4): 47-66.

Swan J. Deepning the Understanding of Hospital Patient Satisfaction: Fulfillment and Equity Effect. *Journal of Health Care Marketing* 1985; 5(3): 7-8.

United Nations. World population Ageing 1950-2050. New York: United Nations. 2002.