

일개 종합병원 고객관리 모형구축에 관한 연구

김영종¹, 김광환^{2*}

¹대전 선병원 경영지원실, ²건양대학교 병원관리학과

Study on customer management analysis model for one General Hospital

Young-Jong Kim¹ and Kwang-Hwan Kim^{2*}

¹Department of Management Support, Daejeon Sun General Hospital,

²Department of Hospital Management, Konyang University

요 약 본 연구는 병원을 이용하는 외래환자들의 불만족요인과 만족요인들을 조사하여 보다 높은 고객만족경영을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다. 연구대상은 대전에 소재하는 일개의 종합병원 외래환자를 대상으로 2011년 10월 24일 1일간 설문조사를 실시하였다. 자료 수집은 총 160부의 설문지를 배포하여 144부를 통계분석자료로 이용하였다. 연구결과 행정지원부문의 특성 중 전반적 만족도와 타인추천 의향에 대하여 가장 많은 영향을 미치는 요인은 접수수납 절차의 신속 간편성인 편리성으로 나타났으며 검사실·외래 진료대기실의 쾌적성도 공통으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이상과 같은 결과 고객을 만족시킬 수 있는 고객지향적 병원경영시스템을 구축 운영한다면 병원의 경쟁력은 향상되고 병원의 지속가능성은 높아질 것이며 고객만족경영이라는 경영목표도 달성될 수 있을 것이라 사료된다.

Abstract This study is to provide basic data for a higher level of customer satisfaction by investigating the satisfaction factors of and dissatisfaction factors for the outpatients. The survey was conducted with the outpatients in a general hospital located in Daejeon on October 24, 2011. A total of 160 questionnaires were distributed and 144 copies were used as the statistical analysis. As a result of the research, it is found that convenience is the most influential factor to affect on the overall satisfaction and willingness to recommend to other people among the characteristics of the administrative support division, which is the quickness and simplicity of the admission and receipt procedure, and it is also found that the comfortability of examination room and outpatient treatment waiting room affects on it in common. In conclusion, it is considered that if a customer-oriented hospital management system is built and operated for the satisfaction of customers, the competitiveness of hospital will be improved and the sustainability of hospital will increase and the business goal that is customer satisfaction management will be achieved.

Key Words : Customer satisfactory factors, Medical services, Customer satisfaction management, Recommendation

1. 서 론

오늘날 급속한 노령화로 인하여 노인인구가 증가하고 있으며, 그 결과 노인계층의 의료비가 증가하고 있다. 현대인들은 높은 교육수준과 소득수준 향상 등으로 인하여

주체의식 및 건강에 대한 관심이 높아지고 있다[1]. 2000년 7월 1일 의약분업 시행 이후 지난 10년간 의료기관의 경쟁심화와 수익성 악화로 인하여 2004년도에 병원급 이상 의료기관 1,196개 중에서 7.4%인 88개의 병원이 도산하였다. 2001년 이후 병원 도산율은 계속 증가추세에 있

*Corresponding Author : Kwang-Hwan Kim

Tel: +82-10-9410-3223 email: kkh@konyang.ac.kr

접수일 12년 08월 16일

수정일 12년 08월 31일

계재확정일 12년 09월 06일

으며 2005년에는 10%까지 상승한 것으로 집계되었다[2].

21세기 무한경쟁 의료시장에서 경쟁력을 갖춘 병원으로 지속적인 성장을 하기 위해서는 의료소비자들의 의도와 행동을 정확히 이해하고 그들의 신뢰를 얻는 것이 절대적으로 중요하다. 또한 병원을 이용한 환자들에 대해서는 고객만족과 신뢰 구축으로 환자이탈을 막는 것도 중요하다.

고객을 만족시킬 때 재구매(병원재이용)로 이어질 수 있고 장기적으로는 평생고객이 되는 것이다. 그렇다면 어떻게 해야 고객을 만족시킬 수 있을까? 고객이탈을 줄이고 재구매로 이어가면서 또한 긍정적 구전효과로 신규고객을 창출하려면 어떻게 해야 할까? 하는 문제는 오늘날 병원경영의 중요한 과제로 부상했다[3]. 본 연구는 병원을 이용하는 외래환자들의 불만족요인과 만족요인들을 조사하여 보다 높은 고객만족경영을 위한 기초자료를 제시하고자 한다. 즉, 의료서비스 품질을 구성하는 요인 가운데 어떤 핵심요인이 외래환자의 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 영향을 미치는지를 분석하여 그 분석결과를 병원경영에 접목함으로써, 고객만족 환경을 질적으로 개선시키는데 도움이 될 수 있는 대책이나 방향성을 모색해 보고자 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

조사대상은 2011년 10월 24일 1일간 대전광역시에 위치한 일개 종합병원에서 외래 의료서비스를 이용한 160명의 외래환자이다. 이들을 대상으로 사전에 교육받은 면접원이 설문지의 취지와 작성기준을 개략적으로 설명한 후 자기기입식 방법으로 조사하였다.

2.2 연구방법

본 연구에서 사용한 자료는 우리나라 병원의 2009 의료기관 평가지침서 중, 외래환자 만족도 설문조사 내용[4], 서규훈(2006)[5], 이훈영 등(2008)[6] 및 김은영 등(2007)[7]의 설문지 구성내용을 토대로 하여 조사대상 병원의 실정에 맞게 재구성하였다. 의료기관 평가지침과 선행연구를 참조하여 해당 의료기관의 친절성, 전문성, 적정성, 편리성 및 쾌적성으로 설문내용을 구성하였고, 병원조직을 진료부문, 진료지원부문 및 행정지원부문을 구분하였다. 설문문항은 진료부문 10문항과 진료지원부문 10문항, 행정지원부문 10문항으로 구성하였고, 외래서

비스 전반에 관한 5문항과 인구통계분석에 관한 9문항은 독립문항으로 구성하였다. 이들 각 문항은 리커트(Likert) 5점 척도(매우 만족 「5」, 만족 「4」, 보통 「3」, 불만족 「2」, 매우 불만족 「1」)로 측정하였다.

2.3 분석방법

분석방법은 조사대상자의 일반적 특성에 대하여 빈도수와 백분율을 산출하고, 환자만족 구성요소와 병원에 대한 전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 대하여 집단별 평균과 표준편차를 파악하였고, 분산분석을 통해 집단별 차이를 검증하였다. 전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 영향을 미치는 관련 독립변수(환자만족 구성요소)들의 설명력을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다. 종속변수에 영향을 미치는 조직부분별 독립변수(진료부문, 진료지원부문 및 행정지원부문)들 간의 인과관계를 파악하기 위하여 공분산 구조분석을 실시하였다.

3. 분석결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 특성을 보면, 총 144명의 일반적 특성을 분석한 결과는 표 1과 같다. 성별로는 여자가 54.9%, 남자 45.1%로 남자보다 여자가 높은 분포를 보였다. 연령별로는 30~44세군에서 41.0%로 가장 많았고, 45~59세군 22.9%, 29세 이하군 21.5%순이었으며, 60세 이상군이 14.6%로 가장 적은 분포를 보였다. 학력별은 대졸이 75.7%로 가장 높은 비율을 보였고 대학원 이상이 17.4%이었으며, 고졸 이하가 6.9%로 가장 적었다. 거주지별로 살펴보면 대전 중구가 39.6%로 가장 많았고, 대전 서구 27.1%, 대전 동구 20.1%, 대전 대덕구 4.9% 및 대전 유성구 4.2%순이었으며, 충남과 충북이 각각 2.1%로 가장 적은 분포를 보였다. 월수입별은 390만원 이상이 56.6%, 390만원 미만인 43.4%로 390만원 이상이 높은 분포를 나타냈다. 병원을 이용한 외래 진료과 기준으로는 내과계 43.1%, 외과계 56.9%로 내과계보다 외과계가 높은 분포를 보였고, 최근 3개월간 외래 진료횟수는 2~3회가 50.7%로 가장 많았고, 4회 이상 27.8%이었으며 1회가 21.5%로 가장 적은 분포를 나타냈다.

[표 1] 조사 대상자의 일반적 특성
 [Table 1] General characteristics of the subjects

일반적 특성		환자수(명)	비율(%)
성 별	남자	65	45.1
	여자	79	54.9
연 령	29세 이하	31	21.5
	30~44세	59	41.0
	45~59세	33	22.9
	60세 이상	21	14.6
학 력	고졸 이하	10	6.9
	대졸	109	75.7
	대학원 이상	25	17.4
거주지	대전 중구	57	39.6
	대전 동구	29	20.1
	대전 서구	39	27.1
	대전 대덕구	7	4.9
	대전 유성구	6	4.2
	충청남도	3	2.1
	충청북도	3	2.1
월수입	390만원 미만	43	43.4
	390만원 이상	56	56.6
	무응답	45	-
진료과	내과 계	62	43.1
	외과 계	82	56.9
진료횟수	1회	31	21.5
	2~3회	73	50.7
	4회 이상	40	27.8
	합 계	144	100.0

3.2 증속변수에 대한 인구통계학적 차이분석

전반적인 만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향에 대한 인구통계학적 특성별 차이를 알아보기 위하여 분산분석을 실시하였고 분석 결과는 표 2와 같다. 연구대상자들의 연령과 학력은 병원재이용 의사에 대해서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났으며 ($p < 0.05$), 전반적인 만족도나 타인추천 의향에서는 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지 않았다. 병원재이용 의사에서는 29세 이하가 4.10점으로 가장 높고 60세 이상 4.09점, 45~59세 3.85점, 30~44세 3.76점 순으로 나타났

다. 다른 연령대에 비해, 29세 이하는 전반적인 만족도와 병원재이용 의사에서 높은 만족도를 보였으나 30~44세는 모든 구성요소에서 낮은 평균점수(만족도)를 나타냈다. 60세 이상은 병원재이용 의사와 타인추천 의향에서 높은 만족도를 보였다. 병원재이용 의사에서는 대졸이 3.97점으로 가장 높고 고졸이하 3.90점, 대학원이상 3.60점 순으로 나타났다. 고졸이하와 대졸은 병원재이용 의사의 평균점수가 타인추천 의향 평균점수보다 높게 나타났지만, 대학원 이상은 병원재이용 의사와 타인추천 의향 모두 낮은 평균점수를 보였다.

[표 2] 종속변수에 대한 인구통계학적 차이분석

[Table 2] Analysis on the demographic difference for the dependent variables

단위:(Mean±S.D)

일반적 특성	전반적인 만족도	재이용 의사	타인추천 의향
성 별			
남자	3.88±0.60	3.94±0.73	3.80±0.71
여자	3.76±0.64	3.87±0.61	3.72±0.71
연 령		*	
29세 이하	3.97±0.66	4.10±0.54	3.84±0.69
30~44세	3.71±0.62	3.76±0.70	3.64±0.74
45~59세	3.85±0.62	3.85±0.71	3.76±0.75
60세 이상	3.81±0.60	4.09±0.54	3.95±0.59
학 력		*	
고졸 이하	3.60±0.52	3.90±0.74	3.60±0.52
대졸	3.84±0.58	3.97±0.60	3.81±0.70
대학원 이상	3.76±0.83	3.60±0.82	3.60±0.82
거주지			
대전 중구	3.84±0.68	3.88±0.66	3.74±0.61
대전 동구	3.62±0.62	3.86±0.74	3.59±0.87
대전 서구	3.90±0.60	4.00±0.65	3.92±0.74
대전 대덕구	3.57±0.53	3.71±0.49	3.57±0.53
대전 유성구	4.00±0.63	3.83±0.75	3.67±0.82
충청남도	4.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00
충청북도	4.00±0.00	4.00±1.00	4.00±1.00
월수입			
390만원 미만	3.91±0.65	4.00±0.69	3.88±0.73
390만원 이상	3.80±0.62	3.95±0.62	3.79±0.68
진료과			
내과 계	3.82±0.59	3.87±0.64	3.77±0.61
외과 계	3.80±0.66	3.93±0.68	3.74±0.78
진료횟수			
1회	3.74±0.63	3.77±0.76	3.61±0.67
2~3회	3.92±0.64	3.96±0.68	3.84±0.73
4회 이상	3.67±0.57	3.90±0.55	3.73±0.72
합 계	3.81±0.63	3.90±0.66	3.76±0.71

*P<0.05

3.3 조사대상자의 일반적 특성

전반적인 만족도와 관련된 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개의 모델에 의한 하이리키 로짓분석을 실시한 결과는 표 3과 같다.

모델Ⅲ에서는 모델Ⅱ의 투입된 변수에 행정지원부문의 특성들을 투입하였다. 모델Ⅲ에서는 진료부문의 친절성(p<0.01)과 행정지원부문의 편리성(p<0.05), 친절성(p<0.05) 및 쾌적성(p<0.05)이 전반적인 만족도에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며 34.7%의 설명력을 보

였다.

위의 모델에서 보면 모델 Ⅲ의 행정지원부문의 독립변수들이 추가됨으로 해서 7.8%의 설명력을 증가시켜 외래 환자의 전반적인 만족도에 행정지원부문의 편리성, 친절성 및 쾌적성이 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다. 또한 진료부문에 진료지원부문과 행정지원부문의 독립변수들이 추가됨으로 인해서 설명력은 더욱 증가되는 것을 알 수 있었다.

[표 3] 전반적인 만족도에 영향을 미치는 부문별 하이리키 로짓분석
 [Table 3] Analysis on High-Ricky Logic by division to affect on overall satisfaction

구성 요소	Model II [†]		Model III [§]	
	B	t	B	t
(친절성)진료부문	.302**	2.606	.290**	2.554
(전문성)진료부문	-.091	-.737	-.093	-.782
(적정성)진료부문	.119	1.006	-.018	-.147
(친절성)진료지원부문	.129	1.176	.005	.043
(전문성)진료지원부문	.217*	1.607	.157	1.204
(편리성)진료지원부문	-.005	-.050	-.020	-.223
(친절성)행정지원부문			.186*	1.788
(편리성)행정지원부문			.190*	1.935
(쾌적성)행정지원부문			.165*	1.738
상수		1.177		.510
R 제곱		.269		.347

*P<0.05, **P<0.01

4. 구조방정식 모델 구축

병원의 조직 부문별 특성이 종속변수에 어떤 영향을 미치는지를 직접적으로 측정할 수 없는 관계로, 잠재변수(진료부문, 진료지원부문 및 행정지원부문)와 종속변수(전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향) 간의 인과관계를 파악하기 위하여 공분산 구조분석을 실시하였다. 본 연구에서는 5개의 외생개념(친절성, 전문성, 적정성, 편리성 및 쾌적성)과 4개의 내생개념(진료부문, 진료지원부문, 행정지원부문 및 고객만족도)을 이론적 변수로 모델을 구축하여 친절성, 전문성, 적정성, 편리성, 쾌적성, 전반적인 만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향 간의 상관관계로 구성하였다. 한편, 모델에 따른 진료부문의 관측변수로는 친절성, 전문성 및 적정성으로, 진료지원부문의 관측변수로는 친절성, 전문성 및 편리성으로, 행정지원부문의 관측변수로는 친절성, 편리성 및 쾌적성으로 하였고, 고객만족도 관측변수로는 전반적인 고객만족도, 병원재이용 의사 및 타인추천 의향으로 하였다.

전체적인 모델의 적합성을 보면 Chi-square=74.633(df=48)이며 유의수준은 p=0.008로 나타났다. 기초부합치(Goodness of Fit Index; GFI)는 0.921로서 0.9를 초과하여 적합도가 높은 것으로 나타났으며, 조정부합치(Adjusted Goodness of Fit Index; AGFI)는 0.871로 모델의 부합도는 보통인 것으로 나타났다. 원소 간 평균차이

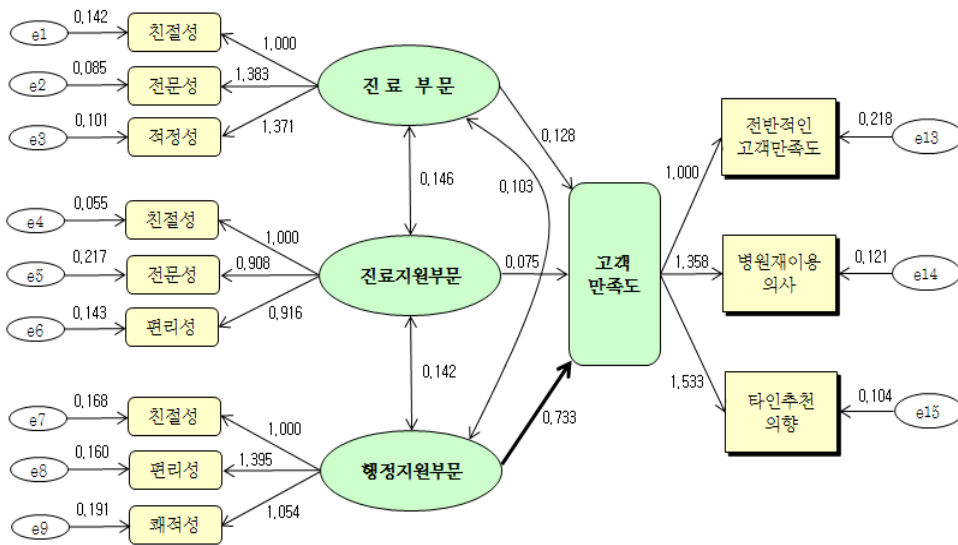
(Root Mean square Residual; RMR)는 값이 적을수록 부합도가 높다고 할 수 있으며, 대략 0.06이하의 RMR을 보일 때 잘 맞는 모델로 간주하는데 본 연구에서의 RMR은 0.017로 부합도에서 문제가 없었다. 또한 근사제곱근 평균제곱 오차(Root Mean Square Error of Approximation; RMSEA)는 대체적으로 0.05에서 0.08이하면 양호하다고 할 수 있는데 본 연구에서는 0.062로 나타났다<표 4>.

구조방정식을 통해 구해진 내생잠재변수에 대한 외생잠재변수의 효과를 보면, 「고객만족도」는 「진료부문」에 대한 경로계수가 0.128로 정(+)의 직접효과가 있었고, 「진료지원부문」에 대한 경로계수가 0.075로 정(+)의 직접효과가 있었으며, 「행정지원부문」에 대한 경로계수가 0.733으로 정(+)의 직접효과가 있었다. 한편 내생잠재변수 간의 유의한 경로계수를 보면, 「진료부문」은 「진료지원부문」에 대한 경로계수가 0.146으로 정(+)의 직접효과가 있었고, 「행정지원부문」에 대한 경로계수가 0.103으로 정(+)의 직접효과가 있었으며, 「진료지원부문」은 「행정지원부문」에 대한 경로계수가 0.142로 정(+)의 직접효과가 있었다.

이상의 경로계수는 「행정지원부문」은 「고객만족도」에 대해 매우 높은 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다(p<0.001). 고객만족도에 영향을 미치는 「행정지원부문」의 편리성, 쾌적성 및 친절성 간에는 인과관계가 추정되었다<그림 1>.

[표 4] 구조방정식 모델 적합도
[Table 4] The fit of structural equation model

Indices of fitness	Score	Remark
Goodness of Fit Index (GFI)	0.921	Acceptable
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	0.871	Acceptable
Root Mean square Residual (RMR)	0.017	Acceptable
Root Mean Square Error of Approximation(RMSEA)	0.062	Acceptable



[그림 1] 구조분석 모델 구축
[Fig. 1] building the model for structural analysis

5. 고찰

국내의 병원경영 환경은 의료기관간 치열한 경쟁과 고객들의 다양한 의료서비스 욕구, 정부의 저수가 정책 등으로 복잡 다양하면서 경영수지는 점점 악화되는 상황에 처해 있다. 의료소비자들의 욕구를 파악하여 그들이 선호하는 것은 무엇인지, 병원이용 시 불만족 요인은 무엇인지를 파악하는 것은 의료기관들의 입장에서 가장 중요한 경영전략이 되었다. 이에 본 연구는 외래환자를 대상으로 의료서비스 중 고객만족에 영향을 미치는 요인들을 알아보고 고객만족이 병원재이용 의사와 타인추천 의향에 미치는 영향을 밝혀보고자 하는 필요성에서 시작하였다.

조사된 결과를 보면, 성별로는 여자가 54.9%로 남자보다 많았는데, 이는 김광연(2004)[8], 황원택(2010)[9]

등의 결과와 일치하였다. 성별 의료서비스에 대한 만족도는 김주호(2004)[10], 황은미(2003)[11]의 연구에서와 같이 여자가 남자보다 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 의미 있는 차이를 보이지는 않았다. 연령대별 분포도는 김광연(2004)[8]과 거의 유사하였다. 연령별 의료서비스에 대한 만족도는 김광연(2004)[8], 황원택(2010)[9]의 연구에서는 29세 이하 연령대에서 만족도가 낮은 것으로 나타났으나, 본 연구에서는 29세 이하 만족도가 가장 높은 것으로 나타났고 통계적으로도 유의한 차이를 보였다. 반면 30~44세에서는 가장 낮은 만족도를 보였으며 60세 이상에서는 전반적으로 높은 만족도를 보였다. 월수입별 의료서비스에 대한 만족도는 김광연(2004)[8]의 연구에서는 월수입이 높을수록 평균 점수가 높게 나타났으나, 본 연구에서는 390만원 이상보다 390만원 미만이 만족도가 높은 것으로 나타났다.

이 결과는 김광연(2004)[8]의 연구는 서울소재 3차병원 입원환자를 대상으로 하였으며 중증도가 높거나 개인의 경제수준이 나은 환자의 경우 병원에 대한 기대수준이 높기 때문인 것으로 사료된다. 환자만족도에 대한 다른 선행연구를 보면 이명신(2005)[12]은 친절성과 전문성이 강한 상관관계로 만족도에 직접적인 영향을 미치고 있다고 하였다. 이진석(2010)[13]은 의료진의 기술과 전문성, 병원의 시설과 환경, 병원이용 절차의 편리성이 병원의 품질 만족도에 높은 유의성을 갖고 있다고 하였고, 전주섭(2010)[14]과 김영일(2011)[15]은 편의시설서비스(편리성과 쾌적성)는 고객만족과 강한 인과관계를 갖는다고 하였다. 김민경(2010)[16]은 대학병원을 이용하는 환자들은 의사의 진료서비스에 대한 만족이 전반적인 의료만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다고 하였다. 따라서 의료기관은 의료소비자가 원하는 것이 무엇인지 사전에 파악하고 고객의 불만요인을 해소시키고 고객만족 결과를 잘 관리하여야만 병원재이용율을 높일 수 있고 긍정적인 구전효과를 증대시킬 수 있을 것이다.

References

- [1] Sang-Yun Ahn, Understanding for Medical Consumer's Behavior, Bomungak Publishing, pp. 131~135. 2011.
- [2] Korean Hospital Association, Changes in bankruptcy than hospital grade medical institutions, 2005.
- [3] Kwang-Hwan Kim, A Study on the Characteristics of Prematurely Discharged Patients and Establishing a Model for Predicting Prematurely Discharged Patients, Department of Public Health Graduate School keimyung University, 2002.
- [4] Sun-Hee Lee, Ji-In Kim, Woo-Hyun Cho, Ji-Jeon Lee, A Study on the Patient Satisfaction Survey at the General Hospitals in Korea, Jeournal of Korean Society of Quality Assurance in Health Care, 5(1), pp. 42~57. 1988.
- [5] Kyu-Hoon Seo, A Study on How the Medical Service of General Hospital Affects the Patients's Satisfaction, Graduate School of Business Administration Kyung Hee University, pp. 26~31, 2006.
- [6] Hun-Young Lee, Ki-Taeg Jeong, Eun-Kyu Shine, Yong-Jun Han, The impact of health service quality factors on patient's satisfaction according to Admission period, Journal of The Korean Society of Hospital Administration, 13(3), pp. 44~46, 2008.
- [7] Eun-Young Kim, Hye-Won Min, Moo-Sik Lee, Cheol-Woong Kim, Baeg-Ju Na, Seok-Hwan Bae, The Trend of Patient Satisfaction Study in Korea, Health Service Management Review, 1(1), pp. 51~58. 2007.
- [8] Kwang Yeon Kim, Satisfaction with Medical Services Perceived by Inpatients of a Tertiary Hospital in Seoul, Graduate School of Public Health, Inje University, pp. 8~37. 2004.
- [9] Won-Taeg Hwang, The Satisfaction of a University Hospital A Study on Inpatient's to Medical Care Service, Major Course in Geriatrics Department of Public Health Graduate School of Health Environment Wonkwang University, pp. 32~37. 2010.
- [10] Joo-ho Kim, The Determinant Factors of Client Satisfaction by Client in a Hospital, Dept. of Health Administration The Graduate School Yonsei University, pp. 22~23. 2004.
- [11] Eun-Mee Hwang, A Study on Satisfaction of Patients on the Service of Hospital, Satisfaction, Department of Public Health Graduate School of Daegu Haany University, pp. 22~25. 2003.
- [12] Myeong-shin Lee, The Effect of Patient Satisfaction on recommending and Revisits to Dental Clinics, Department of Health Services Management School of Business Administration Kyung Hee University, pp. 46~54. 2004.
- [13] Jin-seuk Lee, Study on the Patients' Satisfaction at Medical Service and Intention of Reuse of Hospital, Department of Business Administration The Graduate School of Industrial Management, Engineering & Design Hanyang University, pp. 34~39. 2010.
- [14] Jeon Juseob, A Study on the Influence of Medical Service Quality on Service Value, Customer Satisfaction and Reusing Rate : Centered on 5 National University Hospitals, Department of Public Administration Graduate School, Dongshin University, pp. 82~87, 2010.
- [15] Young-il Kim, A Study on the Impact of Hospital Service Quality on the Customer Satisfaction and Reuse Intention, Department of Business Administration The Graduate School of Industrial Management Wonkwang University, pp. 71~72, 2011.
- [16] Min-Kyong Kim, A Study of Customer Satisfaction with the Medical Service : Focused on the K University Medical Center, Master of Social Welfare

Graduate School of Public Administration Konkuk University, pp. 85~89, 2010.

김 영 종(Young-Jong Kim)

[정회원]



- 1991년 2월 : 충북대학교 경영학 학사
- 2012년 2월 : 건양대학교 보건복지대학원 병원경영학석사
- 1990년 12월 ~ 2002년 11월 : 현대자동차(주) 재경본부 근무
- 2002년 11월 ~ 현재 : 대전 선병원 경영지원실장

<관심분야>

병원경영, 병원재무회계, 병원인사조직

김 광 환(Kwang-Hwan Kim)

[정회원]



- 2001년 2월 : 계명대학교 보건학 박사
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교병원 의무기록실장
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 조교수

<관심분야>

의무기록정보, 보건관리, 병원관리