

## IPA기법을 이용한 한양방 의원 서비스품질의 비교 분석

이정원<sup>1)</sup> · 이해웅<sup>2)</sup>\*

<sup>1)</sup> 동의대학교 의료보건생활대학 의료경영학과, <sup>2)</sup> 한의과대학 예방의학교실, 한의학교육실

## A Comparative Analysis on the Service Quality Between Korean and Western medicine clinic using the IPA Technique

Jeong Won Lee<sup>1)</sup> & Hai Woong Lee<sup>2)</sup>\*

<sup>1)</sup> Department of Healthcare Management, College of Nursing and Healthcare Sciences and Human Ecology

<sup>2)</sup> Department of Public Health and the Office of Korean Medicine Education, College of Korean Medicine, Dong-Eui University

### Abstract

**Objectives :** The purpose of this study is to investigate on the Korean and Western medicine clinic quality to use IPA matrix and to establish a Korean medicine service management strategy.

**Methods :** In order to achieve the research purpose, medical consumers who visited 3 Korean and Western medicine clinics were surveyed, frequency analysis, paired t-test were used for the statistical analysis, and the mean of each variable was used for IPA analysis.

**Results :** The major results of analysis are as follows: It was confirmed that the skill and the kindness of the human resources were important in both the Korean medicine clinic and the Western medicine clinic. And it was confirmed the difference of the satisfaction rate and IPA between the Korean medicine clinic and the Western medicine clinic. Especially Medical devices and equipment, Easy booking, reception, payment procedure were different in IPA analysis.

**Conclusions :** We confirmed the similarities and differences between Korean medicine clinics and Western medicine clinics in terms of importance, satisfaction, and IPA. On the basis of these results, Korean Medicine clinic could arrange a management strategy in consideration of consumers' choice attribute.

**Key words :** IPA matrix, Korean Medicine clinic, Medical service quality, Medical service management, Importance-Performance.

## I. 서론

최근 의료서비스 시장은 공급자 중심에서 소비자 중

심으로 점차 변화하고 있다<sup>1)</sup>. 이러한 변화에서 의료기관들이 생존, 성장, 발전하기 위해서는 환자들의 욕구를 충분히 충족시켜야 한다<sup>2)</sup>. 그러다 보니 의사의 진료, 치료와 같은 의료 자체의 본질적 요인뿐 아니라 직

• 접수 : 2017년 11월 28일 • 수정접수 : 2017년 12월 12일 • 채택 : 2017년 12월 23일

\*교신저자 : Hai Woong Lee: 52-57, Yangjeong-ro, Busanjin-gu, Busan 47227

전화 : 051-850-7438, 팩스 : 051-853-4036, 전자우편 : jameslee@deu.ac.kr

원과 환자간의 상호작용, 물리적 환경은 물론 그 외 부가적인 서비스 등 의료와는 직접적으로 연관성이 없는 외적인 요인들에 대해서도 관심이 높아지고 있다<sup>3)</sup>. 이에 따라 각종 경영 및 서비스 학문의 다양한 개념들이 의료서비스 환경에도 속속 도입되고 있는 현실이다.

경영의 다양한 개념 중에서도 환자의 기대(expectation)와 요구(needs)에 부응하는 의료기관 선택속성을 파악하고, 이것을 의료기관 경영에 반영하여 환자의 만족도를 올리는 것이 중요하다. 이것은 궁극적으로 환자의 재방문은 물론 긍정적인 구전을 통하여 신규 환자의 유입을 만들어 궁극적으로 의료기관의 경영성과에 중요한 영향을 미치게 되기 때문이다. 따라서 환자들의 의료기관 선택속성의 중요도와 만족도를 알아볼 필요가 있다<sup>4)5)</sup>.

IPA(Importance Performance Analysis)분석은 1977년 Martilla와 James(1977)가 처음으로 제안한 이후<sup>6)</sup>, 제조업, 서비스업은 물론 다양한 분야에서 매우 광범위하게 사용되고 있는 경영분석 도구이다<sup>7)</sup>. IPA는 고객이 판단하는 서비스요인별 중요도와 수행도를 모두 측정하여 두 값 간의 차이를 확인하여 전략적인 우선순위를 판단한다<sup>8)</sup>.

이러한 IPA는 어려운 통계적 절차 없이 간단한 수치로 분석을 할 수 있기 때문에 분석이 용이하며<sup>9)</sup>, 중요도와 수행도를 비교함으로써 도출된 결과를 2차원 도면상에 제시하여 시각적으로 쉽게 파악할 수 있기 때문에 경영, 마케팅 실무에 있어 제한된 자원을 효율적으로 활용할 수 있는 장점이 있다<sup>10)</sup>.

최근 의료기관을 대상으로 한 IPA연구가 많이 진행되고 있지만, 의료관광이나 병원급을 대상으로 한 연구가 대부분이며, 그 또한 병원을 대상으로 한 경우가 많으며<sup>5)11)12)</sup>, 한의원이나 의원급을 대상으로 한 연구는 거의 없다.

이에 본 연구는 한의원과 의원을 대상으로 서비스품질의 IPA를 비교분석하여, 향후 한의원의 경영과 홍보 및 마케팅에 활용하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 K도와 B시에 소재하고 있는 한, 양방 의

원에 치료를 받은 환자를 대상으로 한의원과 의원 서비스품질에 있어 중요도와 수행도를 비교 분석하기 위하여 2017년 10월 1일부터 10월 31일까지 31일간 설문조사를 실시하였다. 한의원, 의원 각각 3곳을 무작위로 선정하여, 연구자가 직접 각 기관에 방문하여 각 기관당 50부씩 환자들에게 설문을 실시하였다. 설문 대상자에게 설문에 응하지 않을 자유가 있음을 고지하였으며, 본 연구의 목적을 충분히 사전 설명하여, 본 연구에 동의하는 사람들만을 대상으로 설문을 실시하였으며, 설문지에 참여자의 신원을 나타내는 이름 및 개인 정보 등은 기록되지 않았다. 설문 과정에서 설문 참여자의 의사에 의해 언제든지 중도에 그만 둘 수 있다는 것을 고지하였고, 설문 과정 중 원치 않는 대상자는 중도에 설문을 종료 하였다. 중도에 설문을 중단한 대상자는 미회수로 처리하였다.

### 2. 자료 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 23.0 for Windows를 이용하여 분석하였다.

연구대상자의 일반적 특성을 확인하기 위하여 빈도 분석을 실시하였으며, 한의원과 의원 간 차이를 비교하기 전 연구대상자의 동질성을 확인하기 위하여 교차분석을 실시하였다. 한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도 차이 분석을 위하여 대응표본 t-test를 실시하였으며, IPA분석은 위해 각 변수의 평균값을 이용하였다.

### 3. 연구도구

한양방 의료기관 서비스품질의 중요도와 수행도를 측정하기 위하여 이경아<sup>3)</sup>의 선행연구를 바탕으로, 이현숙 외<sup>14)</sup>의 설문문항을 취합하여 본연구의 취지에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 측정은 항목별로 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 중요도와 수행도가 높은 것을 의미한다.

### 4. IPA 연구방법

IPA(Importance performance Analysis)는 1970년대 경영학에서 최초로 소개된 이후<sup>6)</sup>, 여러 분야에서 활용되었는데, 특히 서비스산업분야에서는 서비스를

평가하고 개선점을 찾아내기 위한 도구로 많이 응용되었다<sup>5)</sup>. IPA는 소비자의 만족도를 파악하기 위하여 서비스나 제품의 사용 전 각 요소들의 중요도를 평가하게 한 뒤, 사용 후 수행도를 사용자가 스스로 평가하게 함으로써 각 요소별로 중요도와 수행도를 동시에 비교, 분석할 수 있는 방법이다<sup>16)</sup>.

수행도는 제공된 서비스나 제품의 각 요소에 대한 고객의 만족도로 정의되며, 중요도는 각 서비스 요소가 서비스나 제품의 최종목적인 만족에 미치는 영향력에 대한 고객의 지각으로 정의된다<sup>17)</sup>. 중요도와 수행도를 측정하기 위해 구성된 설문을 통해 5점 또는 7점 척도를 이용하여 평가된 각각의 요소들의 평균값으로 4분면의 실행격자를 작성한다. 중요도는 수평축으로, 수행도는 수직축으로 하여 각각의 요소들에 대한 평균값을 구해 각각의 속성 위치 상에 표시한다<sup>18)</sup>.

1사분면은 수행도와 중요도가 모두 높은 요소들로 지속적 관심(Keep Up the Good Work)으로 분류되는데, 이러한 요소들은 경쟁상대와 비교하여 상대적 우위를 점할 수 있기 때문에 현재의 우위를 지속적으로 유지하면서 강점으로 개발해야 할 부분이다. 2사분면은 중요도는 높은데도 불구하고 수행도는 낮은 속성들로 집중적 개선(Concentrate Here)으로 분류된다. 이러한 분야는 수행도 향상을 위하여 관심을 가지고 집중적으로 투자해야 할 영역이다. 3사분면은 수행도와 중요도가 모두 낮은 저 우선순위(Low Priority)로 분류되는데, 이러한 요소들은 관심이나 투자의 순위가 낮은 요소들이다. 이러한 분야에 추가적인 자원배분의 필요성은 매우 낮다. 마지막으로 4사분면은 수행도는 높지만 중요도는 낮은 요소들이 속하며 과잉수행(Possible Overkill)으로 분류되는데, 이러한 요소들에 대해서는 과잉투자 여부의 판단이 필요하며, 과잉이라고 판단되는 경우는 다른 요소에 자원을 재분배하는 것이 필요하다<sup>6)19)</sup>. 이것을 그림으로 표현하면 <그림 1>과 같다.

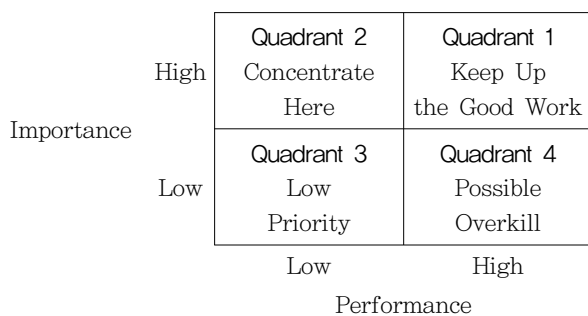


Fig 1. IPA model<sup>20)</sup>

이와 같이 IPA 분석은 쉽게 어떤 요소가 과잉투자 혹은 과소투자 되었는지를 파악할 수 있도록 도와주어, 경영 전략적 관점에서 개선책을 찾는 데 유용하게 사용될 수 있는 도구이다<sup>20)</sup>.

### III. 연구 결과

#### 1. 연구대상자의 일반적인 특성 및 집단간 동질성 확인

설문은 한의원 150부, 의원 150부씩 총 300부를 실시하여 한의원 124부, 의원 129부를 회수하여 총 248부를 회수하였다. 중도에 응답을 포기한 자들은 미회수로 처리하였으며, 응답이 성실하지 않은 5부를 제외하여 최종 248부를 통계분석 하였다.

표본의 인구사회적 특성, 일반적 특성과 교차분석 결과는 <표 1>과 같다. 성별로는 여성이 156명(62.9%)으로, 결혼여부는 기혼이 160명(64.5%)으로 많았다. 연령은 30대가 82명(33.1%)으로 가장 많았으며, 전 연령대에 고르게 분포하였다. 학력은 대학교 졸업이 147명(59.3%)으로 가장 많았고, 환자가 자각하는 질병상태는 보통 127명(51.2%)이 가장 많았다. 진료 받는 의료기관은 한의원이 121명(48.8%), 의원이 127명(51.2%)이었다.

집단비교를 하기 전 연구대상자의 집단간 동질성을 확인하기 위하여 교차분석을 실시하였다. 교차분석 결과 일반적 특성에 두 집단 간은 차이가 없는 것으로 나타나 동질성이 확인되었다( $p > 0.05$ ).

#### 2. 한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도 차이 분석 결과

한양방 의료기관의 서비스품질의 IPA분석을 하기 위해 대응표본 t-test를 실시하여 중요도와 수행도의 차이를 분석하였으며, 한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도 우선순위를 분석하였다. 결과는 <표 2>와 같다. 의원은 편의시설을 제외하고 모든 변수에서 중요도에 비해 수행도가 통계적으로 유의하게 낮게 나타났다. 반면 한의원은 의사의 실력과 의술, 최신 장비와 의료기기, 편리한 주차시설, 합리적인 검사비와 진료비가 중요도에 비해 수행도가 통계적으로 유의하게 낮게

Table 1. General Characteristics

n=248

Characteristics		N(%)	Medicine Clinic		χ <sup>2</sup>	p
			Korean Medicine Clinic n(%)	Western Medicine Clinic n(%)		
Gender	male	92(37.1)	40(16.1)	52(21.0)	1.652	.237
	female	156(62.9)	81(32.7)	75(30.2)		
Marriage	Yes	160(64.5)	72(29)	88(35.5)	2.593	.113
	No	88(35.5)	49(19.8)	39(15.7)		
Age	-19	6(2.4)	5(2.0)	1(0.4)	9.654	.086
	20-29	48(19.4)	30(12.1)	18(7.3)		
	30-39	82(33.1)	37(14.9)	45(18.1)		
	40-49	54(21.8)	22(8.9)	32(12.9)		
	50-59	41(16.5)	21(8.5)	20(8.1)		
	60-	17(6.9)	6(2.4)	11(4.4)		
Education	less than Middle school	19(7.7)	12(4.8)	7(2.8)	2.818	.421
	High school	69(27.8)	33(13.3)	36(14.5)		
	University	147(59.3)	68(27.4)	79(31.9)		
	Graduate school than over	13(5.2)	8(3.2)	5(2.0)		
Degree of disease	very severe	16(6.5)	10(4.0)	6(2.4)	6.652	.155
	severe	35(14.1)	21(8.5)	14(5.6)		
	middle	127(51.2)	61(24.6)	66(26.6)		
	mild	41(16.5)	20(8.1)	21(8.5)		
	very mild	29(11.7)	9(3.6)	20(8.1)		

나타났으며, 간호직의 실력과 경력, 간편한 진료예약, 진료접수, 수납절차는 오히려 중요도에 비해 수행도가 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도 우선 순위 분석 결과, 의료기관을 선택할 때 한의원과 의원 모두 의사의 실력과 의술을 의료기관 선택 시 우선 1순위로 나타냈다. 또한 한의원, 의원 모두 의사의 친절도, 간호직의 친절도, 직원의 친절도가 우선 4순위 안에 들어갔으며, 최신 장비와 의료기기가 5순위였다. 의료기관 이용 후 수행도는 한의원, 의원 모두 4순위 안에 의사의 친절도, 의사의 실력과 의술, 간호직의 친절도, 직원의 친절도가 들어갔다.

### 3. 한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도(IPA) 비교분석 결과

이상과 같은 분석결과를 활용하여 중요도와 수행도

(IPA)를 분석하기 위하여 수행도를 X축, 중요도를 Y축으로 지정하여 좌표상에 표시하였다. 그 결과는 <그림 2>, <그림 3>과 같다. 한의원과 의원 모두 1사분면에 의사 실력과 의술, 의사의 친절도, 간호직의 친절도, 직원의 친절도, 직원의 풍부한 경험과 경력, 병원의 청결과 쾌적성이 배치되었고, 2사분면에 합리적인 검사비와 진료비가 배치되었으며, 3사분면에 짧은 진료대기시간, 대중교통 이용이 편리한 입지, 집 또는 직장과의 가까운 거리, 편리한 주차시설이 배치되었고, 4사분면에 간호직의 실력과 경력이 배치되었다.

반면 최신 장비와 의료기기는 한의원에서는 2사분면, 의원에서는 1사분면에 배치되었고, 간편한 진료예약, 진료접수, 수납절차는 한의원에서는 4사분면, 의원에서는 3사분면에 배치되었으며, 편리한 편의시설은 한의원에서는 3사분면, 의원에서는 4사분면에서 배치되었다.

Table 2. IPA Difference between Korean and Western Medicine Clinic

Variable	Korean Medicine Clinic						Western Medicine Clinic					
	Importance (M±SD)	Rank	Performance (M±SD)	Rank	t	p	Importance (M±SD)	Rank	Performance (M±SD)	Rank	t	p
Skills and ability of Doctors	4.46 ±.61	1	4.35 ±.54	2	2.004	.047	4.30 ±.69	1	3.93 ±.57	1	6.278	.000
Nurse's skills and experience	3.98 ±.65	10	4.21 ±.48	5	-3.742	.000	4.01 ±.76	9	3.83 ±.57	6	2.722	.007
Experience and career of staffs	4.17 ±.64	8	4.16 ±.55	7	.137	.891	4.09 ±.67	8	3.84 ±.61	5	4.188	.000
Kindness of Doctors	4.37 ±.59	2	4.38 ±.66	1	-.122	.903	4.17 ±.63	3	3.86 ±.65	3	5.169	.000
Kindness of nurses	4.35 ±.60	3	4.31 ±.66	3	.425	.672	4.22 ±.69	2	3.87 ±.71	2	5.244	.000
Kindness of staffs	4.25 ±.65	4	4.22 ±.62	4	.440	.661	4.14 ±.63	4	3.85 ±.70	4	3.924	.000
Medical devices and equipment	4.23 ±.59	5	4.01 ±.68	9	3.192	.002	4.13 ±.71	5	3.81 ±.59	7	4.416	.000
Convenient facilities	3.76 ±.70	15	3.74 ±.78	14	.217	.828	3.74 ±.74	14	3.81 ±.59	7	1.840	.068
cleanliness and comfort of clinic	4.17 ±.70	7	4.17 ±.54	6	.000	1.000	3.74 ±.74	14	3.61 ±.68	15	4.020	.000
Convenient parking facilities	3.96 ±.71	11	3.67 ±.85	15	3.119	.002	4.09 ±.71	7	3.80 ±.63	9	5.553	.000
Short waiting time	4.03 ±.65	9	3.91 ±.86	11	1.380	.170	3.91 ±.61	11	3.67 ±.71	11	2.917	.004
Close to home or work	3.82 ±.71	14	3.84 ±.74	13	-.317	.752	3.90 ±.64	13	3.64 ±.85	14	2.923	.004
Convenient location for public transportation	3.87 ±.70	13	3.98 ±.58	10	-1.623	.107	3.91 ±.64	11	3.67 ±.72	11	2.890	.005
Easy booking, reception, payment procedure	3.95 ±.59	12	4.14 ±.61	8	-2.617	.010	3.97 ±.58	10	3.71 ±.67	10	3.712	.000
Reasonable cost	4.18 ±.72	6	3.88 ±.76	12	3.203	.002	4.12 ±.70	6	3.67 ±.70	11	5.812	.000

#### IV. 고 찰

의료기관의 경쟁이 날로 치열해 지고 있는 현실에서, 의료서비스와 관련한 경영시스템을 도입하는 한방 의료기관들이 늘어나고 있으나, 한의계의 특수한 상황에 맞는 경영 연구는 부족한 편이다<sup>21)</sup>.

이에 본 연구에서는 중요도-수행도(IPA) 분석을 통해 한의원과 의원의 강점과 약점을 분석하여, 한의원의 서비스품질 요소에 대한 포트폴리오 전략을 수립할 수 있는 기초자료를 제공하고, 한의원의 한정적인 자원을 배분함에 있어서 우선적으로 집중하는 전략을 수립하는데 도움이 될 수 있는 기초정보를 제공하고자 하였다.

한양방 의료기관 중요도-수행도 차이 분석 결과에서 의원은 편의시설을 제외하고 모든 변수에서 중요도에 비해 수행도가 통계적으로 유의하게 낮게 나타난 반면 한의원은 간호직의 실력과 경력, 간편한 진료예약, 진료접수, 수납절차는 오히려 중요도에 비해 수행도가 통계적으로 유의하게 높게 나타났으며, 직원의 풍부한 경험과 경력, 의사의 친절도, 간호직의 친절도, 직원의 친절도, 편리한 편의시설, 병원의 청결과 쾌적성, 짧은 진료대기시간, 집 또는 직장과의 가까운 거리 등이 중요도와 수행도의 차이가 없었다. 경영학에서는 기대감과 주관적인 지각의 일치 정도를 만족도로 보고 있는데<sup>22)23)</sup>, 이러한 관점에서 보면 한의원이 의원에 비해 만족도가 높다고 할 수 있을 것이다. 이는 한방의료기

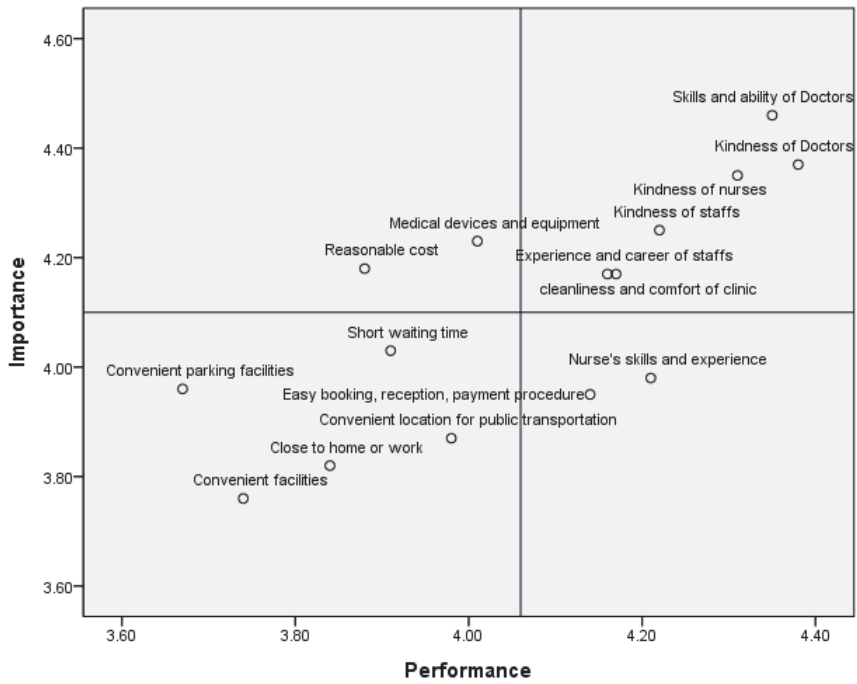


Fig 2. IPA for the quality of service in Korean medicine clinic

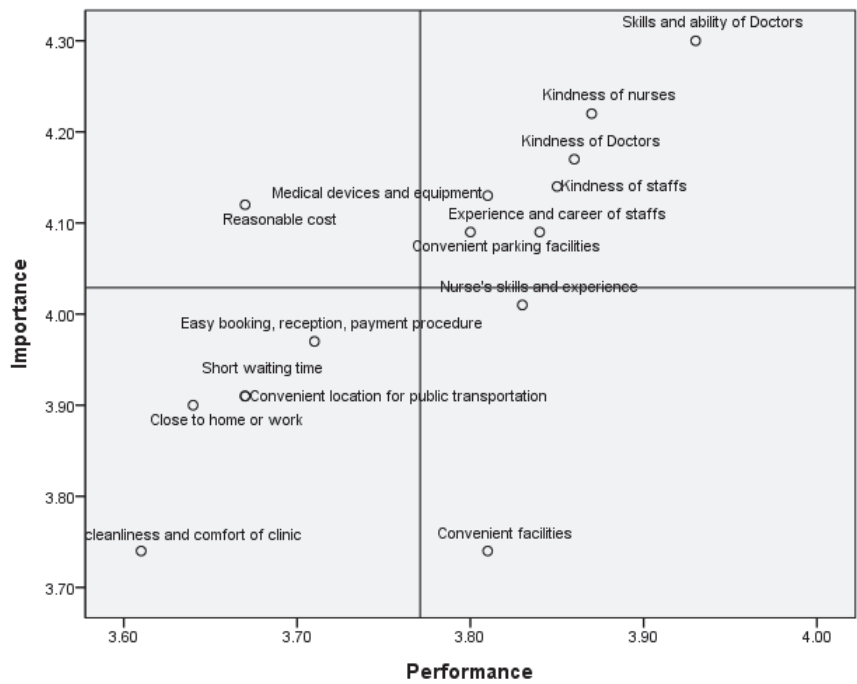


Fig 3. IPA for the quality of service in Western medicine clinic

관과 의료기관의 만족도에 관한 선행연구<sup>24)</sup>와도 일치하는 결과로서 국민들의 한방의료기관에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있었다.

의료기관 중요도의 우선순위 분석결과 한의원과 의원 모두 의사의 실력과 의술을 의료기관 선택 시 가장

중요하게 여기는 것으로 확인되었다. 또한 의사의 친절도, 간호직의 친절도, 직원의 친절도가 한의원, 의원 모두 우선 4순위 안에 들어가는 것을 확인할 수 있었다. 이것은 모두 인적인 자원과 관련된 내용으로 선행 연구들에서 확인된 의료서비스에서 인적자원의 중요성

을 다시 확인하고 있다<sup>20)25)26)</sup>. 1차 의료기관을 선택할 때 가장 중요한 것은 의사의 실력과 의료기술이라는 점은 한의원의 경쟁력을 강화시키기 위해서는 가장 우선적으로 한의사 스스로의 실력을 높이는 것이 필요하다는 것을 의미한다. 따라서 한의원의 경쟁력을 높이려는 한의사는 먼저 스스로의 실력을 연마하는 것에 많은 노력을 기울여야 할 것이다. 그리고 4순위 안에 모두 인적 자원의 친절도와 관련된 요소가 들어 있다. 따라서 한의사는 실력과 더불어 환자에게 친절하여야 할 것이며, 의료진 뿐만 아니라 전 직원이 환자들에게 친절할 수 있도록 하는 것이 한의원 경영에 있어 중요하다 할 것이다. 최근 직원들에게 각종 서비스 교육을 하는 한의원이 늘고 있는데, 이것은 한의원의 장기적인 경영성과를 생각할 때 바람직한 방향이라고 할 수 있을 것이다.

의료기관 선택 시 중요도 5순위는 한의원, 의원 모두 최신 장비와 의료기기였다. 한의계는 지금 현재 현대 의료기기를 사용하는데 있어 상당부분 제약이 있는 것이 현실이다<sup>27)</sup>. 본 연구결과를 볼 때 환자들의 선택을 받기 위해서는 의료기기의 사용은 중요한 항목이라 볼 수 있다.

의료기관 만족도의 우선순위 분석결과 한의원은 의사의 친절도가 가장 높았던 것에 비해, 의원은 의사의 실력과 의술에서 만족도가 가장 높았다. 환자가 한의원에서 느끼는 가장 큰 만족은 친절하고, 다정하며, 인간미 넘치는 느낌이라는 것을 확인할 수 있다. 경영에 있어서 만족도는 정말 중요한데, 한의원에서 이러한 만족도를 유지, 발전시킬 수 있는 전략적 접근이 필요해 보인다.

이와 같이 한의원과 의원은 선택할 때 중요도와 만족도에 있어서 차이가 있었다. 최근 의료기관도 경영자문 전문업체로부터 경영자문, 조언 및 도움을 받는 경우가 많다. 하지만 한의원과 의원은 많은 부분에서 차이가 있기 때문에, 의원 중심으로 진행되던 자문과 조언을 한의계에 적용할 때는 단순 적용이 아닌 많은 고민을 통한 주체적인 수용이 필요할 것으로 보인다. 한의계의 환경에 맞는 다양하고 새로운 경영전략 연구가 필요한 이유이다.

한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도(IPA) 비교분석 결과 한의원과 의원 모두 지속적으로 관심가지고 강점으로 개발해야 할 1사분면에는 의사 실력과 의술, 의사의 친절도, 간호직의 친절도, 직원의 친절도, 직원의 풍부한 경험과 경력, 병원의 청결과 쾌적성

이 배치되었다. 인적자원 내용과 병원의 청결 관련 내용으로, 1차 의료기관의 경영 개선을 위해 지속적으로 많은 관심과 투자를 하여야 할 것으로 판단된다.

집중적 개선이 필요한 2사분면에는 합리적인 검사비와 진료비가 배치되었다. 1차 의료기관이 향후 지속적인 성장을 위해서는 진료비에 대한 고민이 필요할 것으로 보이는데, 이것은 각 의료기관에서 진행하기 보다는 국가적인 의료비 정책에서 다루어야 할 문제로 보인다. 따라서 향후 진행될 의료비와 관련된 정책에 한의사들의 관심과 참여가 필요하다.

저 우선순위인 3사분면에 짧은 진료대기시간, 대중교통 이용이 편리한 입지, 집 또는 직장과의 가까운 거리, 편리한 주차시설, 편리한 편의시설이 배치되었다. 병원입지 요인과 경영성과와의 관계에 대한 연구는 입지요인이 경영성과에 큰 영향을 미치지 않는다는 선행연구와<sup>28)</sup>, 병원의 입지요인과 경영성과간의 유의적인 영향관계가 있다는 선행연구가<sup>29)</sup> 존재되어 있어, 향후 조금 더 세밀한 분석이 필요할 것으로 보인다.

과잉수행인 4사분면에 간호직의 실력과 경력이 배치되었다. 이러한 내용은 한의원의 간호인력 채용 시 참고할 수 있을 것이라 생각된다.

IPA 분석 결과에서 한의원과 의원에서 차이가 나는 항목을 살펴보면 최신 장비와 의료기기는 한의원에서는 2사분면에 배치되었고, 의원에서는 1사분면에 배치되었다. 2사분면은 중요도는 높은데도 불구하고 수행도는 낮은 속성들로 집중적 개선이 필요한 곳이다. 한의계에 있어서 의료기기 문제가 경영학적으로 중요한 문제임을 확인할 수 있는 결과이다. 그리고 간편한 진료예약, 진료접수, 수납절차는 한의원에서는 4사분면에 배치되었고, 의원에서는 3사분면에 배치되었다. 4사분면은 수행도는 높지만 중요도는 낮은 요소들이 속하며 과잉수행(Possible Overkill)되고 있는 곳이다. 이러한 예약, 접수, 수납 절차는 중요하긴 하지만 경영전략적 측면에서 너무 많은 에너지를 들이는 것은 생각해 볼 문제이다. 편리한 편의시설은 한의원에서는 3사분면, 의원에서는 4사분면에서 배치되었다.

이번의 연구는 한의원과 의원의 서비스품질 중요도-수행도(IPA) 차이를 분석하여, 한의원 경영전략에 필요한 다양한 결과들을 분석한 의의가 있다. 하지만 대상이 한정된 연구여서 일반화 시키기 어려운 한계를 가지고 있다. 향후 더욱 더 정확한 결과를 바탕으로 좀 더 체계적인 전략을 도출하기 위하여 연구 범위를 확대

하고, 표본을 좀 더 체계화한 연구가 필요할 것이다.

## V. 결론

한의원과 의원을 대상으로 서비스품질의 IPA를 비교 분석 하여, 향후 한의원의 경영과 홍보 및 마케팅에 활용하기 위한 기초자료를 제공하고자 연구를 행하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 의료기관 중요도의 우선순위 분석결과 한의원 과 의원 모두 의사의 실력과 의술, 인적자원의 친절도가 중요함을 확인하여, 의료기관 경영에 있어 인적자원 관리의 중요성을 확인 할 수 있었다.

둘째, 의료기관 만족도의 우선순위 분석결과 한의원 과 의원의 만족도가 다른 점을 확인하여, 경영전략을 달리하여야 함을 확인하였다.

셋째, 한양방 의료기관 서비스품질의 중요도-수행도 (IPA) 비교분석 결과 한의원과 의원에서 차이가 있는 요인들을 확인 할 수 있었는데, 경영적인 측면에서 볼 때 이 차이를 조정하는 것은 중요한 문제로 보이며, 추 후 후속연구가 필요할 것으로 생각된다.

이번의 연구는 한의원과 의원의 서비스품질 중요도-수행도(IPA) 차이를 분석하여, 한의원 경영전략에 필 요한 다양한 결과들을 분석한 의의가 있다. 향후 좀 더 체계적인 전략을 도출하기 위하여 연구 범위를 확대하 고, 표본을 좀 더 체계화한 연구가 필요할 것이다.

## 참고문헌

1. Paik HR, Kim KJ. How to Improve Patients' Satisfaction in Healthcare Organization -Healthcare Service Quality Classification using Kano Model-. Korean journal of hospital management. 2014;19(2):73-88.
2. Kang HM. Satisfaction with Medical Services of Inpatients and Carers in the Oriental Medicine hospital. Graduate School of Kyung- hee University Master thesis. 2004.
3. Cha JB, Ryu GY, Lee HY. Medical Services on Each Process MOT Using IPA. Academy of customer satisfaction management. 2013;

- 15(3):47-65.
4. Kim SH. Scale Development and Importance- Performance Analysis of Selection Attributes in Specialized Hospitals -Focused on the Patients of Orthopedics Specialized Hospitals in Busan-. Graduate School of Pukyong National University Master thesis. 2012.
5. Lee HY, Park IS. A Study on the The Satisfaction difference of Selection attribute of Medical Institute Using IPA. Health Service Management Review. 2014;8(4). 31-45.
6. Martilla, J. A. & J. C. James. Importance- performance analysis. Journal of Marketing. 1977;41(1):77-79.
7. Kim RA. A Service Quality Evaluation of Perception among Marine Sport Event Visitors, Using Revised IPA,. Graduate School of Kyunghee University Master thesis. 2012.
8. Deng, W. Using a revised important-per- formance analysis approach:The case of Taiwanese hot springstourism. Tourism Management. 2007;28:1274-1294.
9. Jeong C, Seo YS. Re-examination of Impor- tance-Performance Analysis(IPA) used in Tourism Studies in Korea. The journal of tourism studies. 2010;22(1):123-137.
10. Zhang, H. Q., Chow, I.. Application of impor- tance-performance model in tour guides' performance: evidence form mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. Tourism Management. 2004;25:81-91.
11. Ko SH, Park ES. Research on the Medical Tourism Attributes by IPA. The Korea Con- tents Society. 2012;12(4):438-447.
12. Kim SH, Sul HK. Scale Development and Importance-Performance Analysis of Selection Attributes in Specialized Hospitals. Journal of North-east Asian cultures. 2012;31:657- 676.
13. Lee KA. An Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement. Graduate School of Gacheon Medical School



- Master thesis, 2006.
14. Lee HS, Lee HJ. Original Articles : IPA (Importance Performance Analysis) of Hospital Choice in Internal and External Customers, Korean journal of hospital management, 2012; 17(3):83-98.
  15. Lee HR. A study on the importance and performance of banquet services in hotels, Graduate School of Daegu University Master thesis, 2005.
  16. Hammitt, W. E., Bixer, Moe, D. & Francis P.. Going beyond Important Performance Analysis to Analyze the Oservance - Influence of Park Impact, Journal of Park and Re-creation Administration, 1996;14(1):45-62.
  17. Slack N., The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority, International Journal of Operation Production Management, 1994;14(5):59-75.
  18. Ki KC. Educational Service Evaluation Using Importance Performance Analysis(IPA) - With Special Reference to Y Technical College -, Graduate School of Gyeongsang National University Master thesis 2005.
  19. Youn KI. An application of Important-Per-formance Analysis to set the service improve-ment priority in hospital . Korean journal of hospital management, 2009;14(2):21-40.
  20. Ahn SK. A Study on the Influence of Service Marketing Mix through the Application of IPA on Hotel Guests' Repurchase Intentions, Graduate School of Hanyang University Ph.D. thesis., 2008.
  21. Lee JW, Kim CT, Lee HW. Comparative study on the Satisfaction difference of Korean and Western Medical Services. The Journal of Oriental Medical Preventive, 2015;19(3):67-75.
  22. Gregory C. Pascoe, Patient Satisfaction in primary health care:A literature Review and Analysis, Evaluation and Program Planning, 1983;6:185-210.
  23. David K. TSE, Peter C. Wilton. Models of Consumer Satisfaction Formation:An Extension, Journal of Marketing Research, 1988;25(2):204-212.
  24. Lee JW, Kim CT, Lee HW. Comparative study on the Satisfaction difference of Korean and Western Medical Services. The Journal of Oriental Medical Preventive, 2015;19(3):67-75.
  25. Seol SC, Kim SB. A study on the Relationship among Medical Service Quality, Intention of Re-Use, Word-of-Mouth Effects-In Case of General Hospital and Special Hospital-. Korea Journal of Business Administration, 2004;45:1485-1512.
  26. Kim WS. Medical Service Quality and its Relationship to Consumer Behavior : Based on the Perception of Inpatients in a General Hospital Setting, The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 1996;9(1):37-58.
  27. Bak DB, Myoung SK. The Use of Modern Medical Appliances and the License Scope of Korean Medicine Doctors - An Evaluation of the Seoul Administrative Court Decision 2015 GuHab68789 Delivered on June 23, 2016 -. Korea Law Review, 2016;83:235-272.
  28. O YH. A Study on the Relationship between Hospital Location Factors and Medical Service Quality and Satisfaction: Focused on Dentistry, Internal Medicine, and Medical Center in Gangwon Province, Graduate School of Gang-won University Master thesis, 2014.
  29. Park JD. A Study on the Establishment of Location Factors in Medical Service Industry: Focus on the Relation Location Factors and Management Performance, Graduate School of Kyonggi University Ph.D. thesis, 2013.