

요양병원의 혁신성이 고객만족도에 미치는 영향 : 내부역량과 입지전략의 매개효과

김덕기¹, 김우종², 김미란^{3*}
¹법무법인 하우, ²서울신용보증재단, ³서울아산병원

Effects of Innovativeness on Customer Satisfaction in Long-Term Care Hospitals: The Effect of Internal Capacity and Location Strategy in Hospital

Duck-Ki KIM¹, Woo-Jong KIM², Mi-Ran KIM^{3*}

¹Law firm How, ²Seoul Credit Guarantee Foundation, ³Asan Medical Center

요약 최근 몇 년 동안 병원의 과다 공급으로 인해 병원 관리가 어려워지면서 병원은 혁신적인 병원 경영을 도입하여, 고객 만족도를 높이고 있다. 이에 본 연구는 요양병원의 혁신성이 고객만족도에 미치는 영향에 대하여 병원의 내부역량과 입지전략의 매개효과를 중심으로 살펴 보았다. 연구의 대상은 서울 및 수도권 소재 요양병원 재원중인 환자 및 보호자 120명을 대상으로 선정하여 설문조사와 통계분석을 시행 하였다. 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 병원혁신성이 고객만족도에 유의한 영향을 주지 못하고 오히려 통계적으로 유의하지 않지만 부(-)의 영향을 미친다는 점에서 병원조직의 보수성 및 안정성에 대한 고객들의 기대를 확인할 수 있다. 일반기업과 달리 생명을 다루는 병원조직의 특성상 일반기업과 차별화된 병원조직 고유의 혁신성 측정도구 개발이 시급하다.

둘째, 혁신성이 내부역량과 입지전략에 미치는 영향력은 비슷했지만, 입지전략($\beta=0.357$)은 내부역량($\beta=0.283$)에 비해 고객만족도에 더 큰 영향력을 미치고 있음이 확인되었다. 요양병원의 경우 개원 시점부터 입지시장성, 교통인프라, 건물매력도, 의료직접성 등 입지요인에 근거하여 면밀한 준비가 선행되어야 한다는 점을 시사해 주고 있다.

셋째, 내부역량과 입지전략은 병원혁신성과 고객만족도 간의 관계를 완전매개하고 있음이 실증분석을 통해 확인되었다. 병원 혁신성은 유행형의 내부역량을 제고하고 있으며, 입지전략 수립을 위한 적극적 태도를 유도함으로써 고객만족도에 유의한 영향을 미치고 있음이 확인되었다.

Abstract In recent years, over-supply of hospitals has made hospital management more difficult and hospitals have introduced innovative hospital management to enhance customer satisfaction. The purpose of this study is to investigate the effect of innovativeness of hospitals on customer satisfaction by using mediating effects of hospital capacity and location strategy. The subjects of this study were selected from 120 patients and caregivers who were hospitalized in Seoul and Metropolitan area hospitals and conducted questionnaire and statistical analysis. The results of this study are as follows: Firstly, this paper shows hospital Innovativeness does not significantly affect customer satisfaction. Unlike private companies, it is urgent to develop innovativeness measuring tools that are unique to hospitals differentiated from those of general companies. Secondly, although the impact of Innovativeness on hospital internal competency and location strategy was similar, location strategy($\beta=0.357$) had a greater impact on customer satisfaction than internal competency($\beta=0.283$). This suggests that the medical institution should take precedence over the detailed preparations based on its location marketability, traffic infrastructure, building sales and medical concentration from the time of its opening. Thirdly, this paper confirms through empirical analysis that the relationship between hospital Innovativeness and customer satisfaction is completely mediated by internal capacity and location strategy. The hospital's Innovativeness is affecting customer satisfaction by enhancing the hospital's internal competencies and inducing an active attitude toward establishing a location strategy.

Keywords : Hospital Innovation, Customer Satisfaction, Internal Competence, Location Marketability, Medical Integration

*Corresponding Author : Mi-Ran KIM(Asan Medical Center)

Tel: +82-10-2001-7300 email: mirankim7300@gmail.com

Received November 22, 2018

Revised January 8, 2019

Accepted March 8, 2019

Published March 31, 2019

1. 서론

최근 우리나라 의료시장은 3차 의료기관의 초대형화, 기업병원의 의료시장 진출, 의료시장의 개방, 진료과목 및 병원의 전문화 등 치열한 생존경쟁 시대에 접어들게 되었다. 의료시장의 무한 경쟁이 치열해짐에 따라 각 의료기관은 환자의 요구에 부응하기 위해 병원 서비스의 다양화를 추구하고 차별화된 의료서비스를 경쟁적으로 제공하고 있다[1]. 의료기관들은 방문환자를 고객이라 부르고 있으며 고객의 요구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공함으로써 경쟁우위와 고객만족을 달성하고자 한다. 의료기관의 양적 증가에 따라 병원선택의 기회가 확대되었고, 인터넷과 같은 대중매체의 발달 및 의식수준의 향상으로 병원선택을 위한 다양한 사전정보수집이 가능하게 되었다[2].

의료시설 선택에 대한 연구는 일반 소비자들이 특정 물건을 사기 위해 소매점을 선택하는 과정에 대한 연구를 기반으로 하고 있다. 의료소비자들이 특정 의료시설을 선택하는 과정은 일반 소비자들의 특정 소매점 선택 과정과 유사하다. 즉 소비자들이 그들의 필요를 충족하기 위해 제품 및 용역을 구매하는 행동을 하듯이 의료소비자들은 자신의 질병을 치유하기 위해 의료기관을 선택하여 진료를 받는 과정을 거치게 된다[3].

선행연구에 따르면 대학병원이나 종합병원을 중심으로 한 병원선택요인으로는 의료기술의 신뢰성, 편리성, 신속성, 시설, 진료비, 병원규모이고, 병원·전문병원 중심의 연구는 의사의 전문성, 병원의 전문성, 의료장비, 의사의 친절, 간호사의 친절, 직원의 친절, 접근성, 편리성, 물리적 환경, 주차시설을 중요시하였으며, 치과·한방병원의 중심 연구는 심미성, 기능성, 수명, 신뢰성, 평판을 중요시하였다. 이와 같이 의료소비자의 의료기관 선택기준은 의료이용 목적, 질료 유형, 질환의 형태, 질병의 중증도에 따라 차이가 날 수 있으며, 그 외 세대간, 계층 간에도 차이가 발생할 수 있다. 또한 소비자가 속한 사회, 경제적 가치와 생활양식의 영향, 시대의 흐름에 따라 변모할 수 있음을 알 수 있다[1].

본 연구에서는 선행연구에서 병원선택요인으로 자주 다루어졌던 병원역량과 병원입지를 중심으로 혁신성과 고객만족도 간의 관계에 대해 살펴보고자 한다.

건강보험심사평가원 통계자료에 따르면 요양병원은 노인인구의 증가와 더불어 괄목할 정도의 성장세를 보이

고 있다. 2002년 54개에 불과하였으나 2015년에는 1,372개로 25배 이상 증가하였고, 요양병원의 병상 숫자도 2002년 5,869개에서 2015년 253,626개로 40배 이상 증가하였다*. 요양병원의 공급이 양적으로 증가한 이유는 여러 측면에서 찾아볼 수 있다. 환자 차원에서는 급성기 병원에 비해 저가로 장기요양서비스를 이용할 수 있다는 점에서 의료접근성이 향상되었으며, 사회적 측면에서는 보건의료자원의 효율성이 증대되었기 때문이다[4]. 그러나 요양병원의 공급과잉은 과도한 경쟁으로 인한 무리한 환자 유치, 병원 간 출혈경쟁과 의료법에 명시된 본연의 기능보다 사회적 입원 및 장기입원 증가로 이어지고 있으며, 21명이 사망한 2014년 장성 요양병원 화재사고와 같은 부실한 환자 관리 등의 사회적 문제를 야기하였다[5].

병원조직은 유능하고 헌신적인 의료전문가의 노력과 협력을 통해 안정적 환경에 잘 적응하면서 발전해왔다. 그러나 앞으로는 개인의 탁월성과 헌신만으로 병원 내 산적한 문제들을 해결하기에는 의료환경이 복잡해졌으며, 변화와 혁신을 무시하고서는 치열한 경쟁 환경에서도 태될 수밖에 없는 시대가 도래하였다[6]. 혁신성은 Schumpeter가 처음으로 도입한 개념으로서 기업가정신의 모태가 되고 있다. 혁신은 ‘일상적인 활동을 탈피해서 모든 인적·물적 요소를 새로이 결합하는 것’으로 경제발전의 원동력이 된다. 새로운 결합이란 연구개발, 끊임없는 신제품과 새로운 서비스 개발, 생산기술 개선, 일반적인 기술향상 등을 추구하는 경향을 말한다[7]. 혁신성은 창업가가 시장지향적인 아이디어를 사업기회로 전환시키는 과정을 말하며, 새로운 아이디어·참신성·실험·창조적인 프로세스에 대해 지원해 주는 개인 또는 기업의 성향으로서, 새로운 제품·서비스 및 프로세스를 창출하게 해준다[8]. 따라서 혁신은 창업가에게 요구되는 핵심요소 중 하나로서 새로운 기회를 부단히 찾고자 하는 과정이라 할 수 있으며, 외부환경의 불확실성과 자원의 제약을 극복하고 기회를 창출하기 위한 부단한 노력의 과정이라고 할 수 있다[9]. 민간영역에서 출발한 기업가정신에 대한 연구는 공공조직, 병원 등 비영리조직으로 확장되었고 비중도 점차 커지고 있다. 본 논문에서는 김정곤 외[10]의 혁신성 측정문항을 사용하여 고객만족도와와의 관련성을 살펴보고자 한다.

일반 기업체와 마찬가지로 의료기관의 내부역량은 운

* 건강보험심사평가원 보건의료빅데이터개방시스템 <http://opendata.hira.or.kr>

영성과에 직접적으로 영향을 미친다[11][12][13][14][15]. 의료기관의 역량에 대해 연구자마다 다소 다르게 분류하고 있으며 역량 유형도 다양한 편이다. 병원규모, 특화된 서비스, 직원들의 사기 및 전문성, 시설 및 장비, 재무구조, 네트워크, 다각화, 서비스 품질, 직원의 친절성, 고객만족도 등으로 분류하기도 하고(Shortell & Kaluzny, [11], 물적자원, 인적자원, 의료기술자원, 무형자원, 기획통합조정능력, 마케팅관리, 내부관리혁신, 정보화능력 등으로 분류하기도 하였다. 본 논문에서는 소권섭[15]의 분류방법에 따라 인적자원(의사)역량, 기술관련자원(의료기술)역량, 물적자원(시설장비)역량을 선정하여 병원 혁신성과 환자 및 보호자들의 만족도 간의 관계를 어떻게 매개하는지 살펴보고자 한다.

의료기관의 입지란 의료기관의 진료권 또는 그 주변 지역의 용도, 용도지역, 인구통계 특성, 접근성 등을 공유하는 여러 개의 부지(site)를 포함하는 일반 지역을 의미한다. 의료기관의 입지조건은 일반건물과 달라 입지조건이 한정되어 있다[16]. 의료시설 입지와 관련된 연구는 중심지 이론에 기초하여 의료서비스 시설 입지의 기능적 측면에 대한 공간적 전개과정을 분석하여 진료권을 설정하는 것부터 시작하여 의료시설의 입지요인들과 의료권을 설정함으로써 의료 수급의 지역적 불균형을 해소하는 연구에까지 발전을 거듭하고 있다. 의료기관 입지는 일반 기업체가 고려하는 입지조건과 다르기 때문에 행정서비스의 편리성, 입지면적의 규모, 인구의 밀집 등 여러 차원을 고려해 결정해야 한다. 요양병원의 경우 지역적 이미지, 자연경관 등 일반병원과 다른 특수한 입지조건을 필요로 한다. 의료기관의 부실경영은 사회적으로 큰 문제를 야기한다. 따라서 의료기관의 입지는 환자에게 양질의 의료서비스를 제공함으로써 병원 경영성과에 기여하기 위한 중요한 수단으로 기능하게 된다. 본 논문에서는 선행연구에서 다루었던 의료기관의 입지요인 중 김덕기[1]의 분류방법에 따라 입지시장성, 교통인프라, 건물매력도, 의료집적성 등을 선정하여 병원 혁신성과 환자 및 보호자들의 만족도 간의 관계를 어떻게 매개하는지 살펴보고자 한다.

의료서비스는 일반서비스와 달리 독특한 특징을 가지고 있다. 생산 및 전달 과정에서 완벽한 서비스 품질 달성이 어렵고 서비스 이용 전에는 어떤 기대에 대한 충족이 어려우며, 불규칙적 방문 또는 입원으로 이루어진다. 의료서비스 이용자들은 특정 의료서비스 결과에 대해 평

가할 수 있는 전문적 지식이 없으므로 합리적이고, 이성적인 판단의 의료서비스를 선택하는데 제약이 있다. 의료인이 제공하는 방식대로 진료나 치료를 받는 경우가 많고 의료서비스 이용자들의 입장에서 최적의 것이라고 생각되는 것을 선택할 수 있는 기회가 제한되어 있다는 특징을 가진다[17]. 의료서비스에 대해 고객들이 느끼는 만족도는 그러한 서비스 특징을 고려하여 평가될 수밖에 없을 것이다.

병원조직은 사회적 기능 및 역할 등을 고려해 볼 때 공공성과 안정성이라는 특징을 지닌다고 할 수 있다. 일반기업처럼 이윤을 중시하거나 사업기회를 포착하기 위해 위험을 감수하고서라도 도전을 감행하고 혁신을 선도하지 못한다. 이러한 이유로 지금까지 병원 서비스의 혁신에 관한 연구 성과는 많지 않다. 최근 의료시장은 공급과잉 현상이 심화됨으로써 의료기관 간의 무한경쟁으로 이어지고 있으며 안일한 경영에 따른 병원도산이 일상화되고 있다. 병원조직에도 혁신이 요구되고 있으며, 더 나아가 공공성과 안정성이 저해되지 않는 수준에서 기업가 정신의 도입이 필요하다고 할 수 있다. 본 논문에서는 선행연구와 차별화하여 병원 혁신성과 고객만족도 간의 관계에서 병원내부역량과 병원입지전략의 역할에 관심을 가지고 실증분석을 통해 살펴보고자 한다.

본 논문은 제1장 서론에서 연구의 필요성과 목적, 선행연구와의 차별성을 밝히고, 제2장 선행연구 및 가설설정을 통해 기존 연구결과를 소개하고 가설설정의 근거를 제시하고 있다. 제3장 연구설계에서는 연구모형 구축, 변수의 조작적 정의 및 측정도구, 자료수집 및 연구방법 등을 밝히고 있으며, 제4장 분석결과를 통해 가설검정 결과를 제시하고 있다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 요약하고 시사점을 도출함으로써 학술적·실무적으로 본 연구가 기여하고자 하는 점을 밝히고 있다.

2. 선행연구 및 가설설정

2.1 병원혁신성이 고객만족도에 미치는 영향

선행연구에 따르면 기업의 혁신이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 견해에 대해서 이론적 및 실무적으로도 다수의 동의를 얻고 있지만 실증분석 결과에 있어서는 상반된 주장이 혼재되어 왔다[18]. Freel[19]은 유럽 6개국 200개 중소기업을 대상으로 한 연구에서 소규모 기

업집단에서 공정혁신, 마케팅혁신, R&D혁신이 각각 성장성과 유의한 상관관계를 가지고 있다고 주장하였다. Carden[20]은 혁신이 기업성장에 있어 가장 중요한 부분이고 혁신에 대한 투자가 기업성장에 있어 유일하고도 가장 보편적인 전략이라고 강조하였다. 반면 박재민 외 [21]는 2500여개 중소기업체를 대상으로 혁신과 재무성과 간의 관계를 실증 분석한 결과, 기업혁신활동이 혁신성과 높은 연계성을 가진다 하더라도 기업의 재무성과에 반드시 긍정적 영향을 미친다고 할 수 없다는 연구결과를 발표하였다. Cefis & Orsenigo[22]는 기업의 혁신활동과 매출액 증가 사이에 강한 연결고리를 찾지 어렵다고 주장하였다. 왜냐하면 혁신이 기업성장에 미치는 경로가 과거와 달리 매우 복잡해졌고, 기업의 최소혁신활동 규모가 증가해왔기 때문이라고 하였다. 그럼에도 불구하고 Hamel[23]은 최근 들어 장기적인 기업경영의 성공은 재능의 동원과 자원의 할당, 전략 형성을 위한 새로운 방법 도입 등 경영혁신활동에 달려있다고 주장하였다. 황보윤 외[24]는 코스타 기업 구성원을 대상으로 조직 내 혁신활동과 기업의 비재무성과 간의 관련성을 분석한 연구에서 최고경영자 및 종업원의 혁신성이 높을수록 매출액, 시장점유율, 이익률 상승 및 고객선호도, 기업인지도 상승으로 이어진다고 하였다.

의료계에서는 QI(품질향상, Quality Innovativeness) 또는 QA(Quality Assurance)라는 이름으로 혁신 활동이 도입되었다. QI 활동은 의료서비스의 질을 지속적으로 개선하고 향상시키기 위하여 노력하는 것을 말한다[25]. 그러나 병원의 국제화 및 해외진출에 성공한 병원들이 대부분 혁신을 선도하며 기업가정신의 발현을 통해 장애물을 극복해왔음에도 불구하고 병원조직은 특유의 문화나 폐쇄적 구조로 인하여 혁신활동을 등한시한 측면이 있다. 그러나 병원과 같이 위계적 조직문화가 아무리 뿌리 깊더라도 변화와 혁신이 강조되는 시대적 흐름을 무시할 수만은 없다. 김도경[26]은 병원이 혁신성을 통해 고객만족도를 제고함으로써 재방문을 유도하고 다른 고객에게 추천하는 등 잠재고객을 확보할 수 있게 될 것이라는 연구결과를 보고하기도 하였다. 이에 따라 선행연구 및 추론을 통해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 병원혁신성은 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 병원 혁신성이 내부역량과 입지전략에 미치는 영향

최근 들어 병원은 일반기업과 유사한 경쟁 환경에 직면해 있으며 부실경영에 따른 도산이 빠르게 확산되고 있다는 점에서 혁신 프로세스의 도입이 필요하다고 판단된다. 혁신성은 혁신활동을 넘어 창의적이며 혁신적인 문화가 조직에 침투함으로써 달성된다. 병원 혁신성은 조직 내에 변화를 불러오고 혁신적 문화를 확산시킴으로써 인적 및 물적 역량을 제고함은 물론 고객중심의 운영을 통해 경영성과를 배가시키기 위한 동력으로 작용할 것이다. 병원은 더 이상 특유의 안정지향적 조직으로만 머물지 않고 내부역량을 제고함은 물론 병원환경을 개선하고 고객관점에서 공격적 입지전략을 수립하게 될 것이다. 이에 따라 선행연구 및 추론을 통해 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 병원 혁신성은 내부역량에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 병원 혁신성은 입지전략에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 내부역량과 입지전략이 고객만족도에 미치는 영향

선행연구에 따르면 병원의 인적자원능력, 의료기술자원능력, 무형자원능력, 마케팅관리능력, 재무자원역량 등이 병원 경영성과에 유의한 영향을 미치고 있음이 보고되었다[27][13]. [28]은 지방중소병원의 역량과 성과의 관계를 연구한 논문에서 비재무적 성과에 가장 큰 영향을 미치는 것은 마케팅관리역량이며, 재무적 성과에 가장 큰 영향을 미치는 것은 재무자원역량이라는 실증분석 결과를 제시하기도 하였다. 류황건 외[29]는 전문병원의 역량이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 구성원의 역량과 병원의 경영관리역량이 내부성과에 유의한 영향을 주고 있음을 보고하였다. 이정화[30]는 요양병원 조직 구성원의 역량과 조직원 역량이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다. 결국 대부분의 선행연구를 통해 조직의 역량이 경영성과에 직접적으로 영향을 미치고 있음이 확인되고 있다. 이에 따라 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4. 병원내부역량은 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

의료기관의 위치는 의료이용자들이 치료를 받기 위하여 제공되는 교통수단의 편리성 또는 재이용에 영향을 미칠 수 있으며, 교통이 편리한 위치는 경쟁사회에서 의료기관의 우위를 확보하는 중요한 요인이 된다[31][32]. 병원입지요인은 의료서비스 품질과 고객만족도에 직접 영향을 미치고 있음이 대부분 연구에서 확인되고 있다[33]. 병원입지요인 중 밀집성이 의료서비스 인식에 직접 영향을 미치는 것으로 확인되는 등 병원주변에 편의 시설이 많거나 상권이 잘 형성되어 있으면 의료서비스 만족도에 긍정적 영향을 미치고 있음을 의미한다고 할 것이다. 김덕기 외[2]는 중소병원의 입지전략에 관한 연구에서 건물매력도, 교통인프라, 입지시장성 등 병원 입지 요인들이 의료직업성에 영향을 미치고 의료직업성은 고객만족도에 직접 영향을 미치고 있음을 실증분석을 통해 제시하였다. 이에 따라 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 5. 병원입지전략은 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 내부역량과 입지전략의 매개효과

혁신성이 기업성공에 긍정적이라는 연구결과도 있으나[19][23] 기업의 혁신활동이 매출액 등 경영성공에 반드시 긍정적이지만은 않다는 연구결과도 발표되고 있다[22][21]. 병원과 같이 고도의 수련을 받은 전문가들이 직접 현장에서 고객과 접촉하여 서비스를 제공하여야 하는 전문적 관료제 조직의 경우 많은 장점에도 불구하고 치명적 약점으로 지적되는 문제는 바로 혁신에 대한 저항이 높다는 점이다[6]. 병원구성원들을 대상으로 하는 선행연구에 따르면 병원조직이 의료서비스를 생산하는 기관이고 의료서비스의 안정성과 정확성을 확보하기 위하여 정해진 절차와 규정의 준수가 필요한 현실을 반영하기 때문에 가장 위계지향적 문화를 가지고 있다고 하였다[34]. 이와 같이 안정적 시스템을 지향하는 병원조직의 특수성 때문에 병원혁신성은 고객만족도에 직접적으로 영향을 미치기도 하겠지만 선행적으로 병원 내부자원의 역량 강화를 위한 동력으로 작용할 가능성이 높다. 또한 병원혁신성은 개원시점부터 고객편의를 우선적으로 고려함으로써 접근성 등 병원입지전략 수립에 영향을 미칠 가능성이 크다. 이에 따라 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 6. 병원내부역량은 병원혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 7. 병원입지전략은 병원혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개할 것이다.

3. 연구설계

3.1 연구모형 구축

본 연구에서는 지금까지 살펴본 이론적 배경과 여러 선행연구 고찰을 통하여 요양병원의 내부역량과 입지전략이 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개할 것이라 추론하고 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 구축하였다.

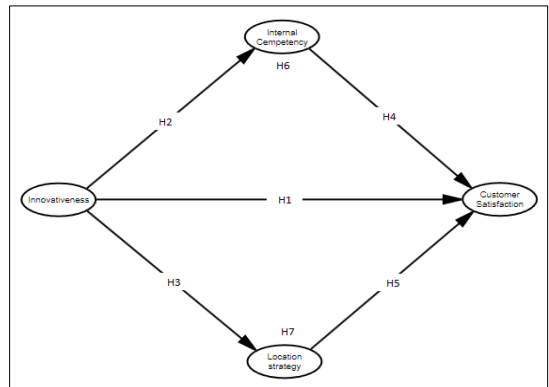


Fig. 3-1. Research Model

3.2 변수의 조작적 정의와 측정도구

변수의 조작적 정의는 연구변수의 개념적 정의에 의해서는 구체적 측정이 불가능하기 때문에 미리 개발된 설문항목들을 통하여 개념적 조작을 처리하는 과정으로서 가설을 구성하고 있는 주요 개념을 실제 현상에서 측정 가능하고 관찰 가능한 형태로 정의하는 과정 또는 실제 관찰 가능한 현상과 연결시켜 구체화시킨 진술을 말한다[35].

본 연구는 <표 3-1>과 같이 선행연구에서 검증된 측정도구들을 활용하되 연구목적에 부합하도록 수정하여 총 37개의 문항으로 구성하였다. 먼저 혁신성은 ‘창의적 혁신적 사고방식과 새로운 기술·제품에 대한 관심 및 성향’이라 정의하고 ‘이 병원은 창의적 아이디어를 추구함’ 등 총 4개의 문항으로 설문지를 구성하였다. 병원내부역량은 ‘병원내부역량을 종합적으로 평가할 수 있는 3

Table 3-1. Operating Definition of Variables and Measuring Tool

Potential Variable	Operational Definition	Observation Variable	Questionnaire Item	Precedent Research
Innovativeness	Creative and innovative thinking and new technologies and products	Innovativeness	①This hospital pursues creative ideas.	Kim Jung-Gon et al[10]
			②The hospital seeks creative and innovative ideas.	
			③This hospital is interested in new technologies and products.	
			④The hospital likes creative and innovative thinking.	
In-hospital Capacity	The three factors that can be used to comprehensively assess the internal competencies of hospitals are direct or indirect effects of hospital management performance such as doctor's awareness, medical treatment capacity,	Medical Staff Recognition	①This hospital doctor is highly specialized.	Mahoney [12] So won-seob [15]
			②This hospital doctor has a lot of knowledge.	
			③This hospital doctor has high ability.	
			④This hospital doctor has a high reputation.	
		Medical Treatment Capacity	①This hospital surgery technique is excellent.	
			②The experience of this hospital operation is very easy.	
			③This hospital has many patients with severe illness.	
			④This hospital has excellent medical quality management ability.	
			⑤This hospital is fast developing and introducing new medical technology.	
		Level of Medical Equipment	①The facility size of this hospital is large.	
			②The hospital has advanced medical equipment.	
			③The hospital is equipped with facility safety procedures.	
④The overall facility environment of this hospital is pleasant.				
Hospital location Strategy	Four factors that can comprehensively assess the superiority of hospital location are direct and indirect effects of hospital management performance such as location marketability, transportation infrastructure, building attractiveness,	Location Marketability	①This area has a large number of visitors facilities.	Kim Duck Ki[1]
			②This region is active.	
			③The growth potential of the local market is high.	
			④Competitive intensity is high in this region.	
		Transportation Infrastructure	①This area is easy to use public transportation.	
			②This area has easy access to the main road.	
			③This area has easy access to railway facilities.	
			④This area has easy access to expressway.	
		Building Attraction	①This building has good visibility.	
			②This building has good usability.	
			③This building maintenance is good.	
			④Use of this facility is good.	
		Medical Aptitude	①This area is concentrated in similar medical facilities.	
			②This area is concentrated in the same type of medical facilities.	
			③This area is concentrated in excellent medical facilities.	
			④This area has good medical awareness.	
Customer Satisfaction	Satisfaction level for hospitals' medical technology, professionalism, medical equipment, kindness	Customer Satisfaction	①We trust the hospital's medical technology and expertise.	Oh Young Hee[33] Ji Eun Hee et al[37]
			②The hospital has modern medical equipment.	
			③The doctors and staff of this hospital are friendly.	
			④I would like to strongly recommend this hospital to acquaintances.	

개의 척도로서 의사인지도, 의료기술역량, 의료장비수준 등 병원 경영성과에 대한 직간접적 영향요인'이라 정의하고, '이 병원의의사는 전문성이 높은 편임' 등 총 13개의 문항으로 설문지를 구성하였다.

병원입지전략은 '병원입지의 우수성을 종합적으로 평가할 수 있는 4개의 척도로서 입지시장성, 교통인프라, 건물매력도, 의료집적성 등 병원경영성과에 대한 직간접적 영향요인'이라 정의하고, '이 지역은 집객시설의 수

가 많은 편임' 등 총 16개의 문항으로 설문지를 구성하였다. 고객만족도는 '병원의 진료기술, 전문성, 의료장비, 친절도 등에 대한 만족도 수준'이라 정의하고, '이 병원의 진료기술 및 전문성을 신뢰함' 등 총 4개의 문항으로 구성하였다. 측정항목은 '매우 그렇지 않다'를 1점, '매우 그렇다'를 5점으로 하는 리커트 척도(Likert scale)를 활용하였다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구를 위하여 서울 및 수도권 요양병원에 입원중인 환자 및 보호자 120여명을 대상으로 2018년 5월부터 6월까지 약 30여일에 걸쳐 설문조사를 실시하였다. 회수된 설문지 120부 가운데 결측치가 있거나 불성실한 응답지 4부를 제외하고 총 116부를 최종 분석대상으로 선정하였다.

본 연구의 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 각 연구변수에 대해 조작적 정의를 내리고 자료를 수집한 후 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 표본의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도 분석을 실시하고, 기술통계 분석을 통해 연구변수의 평균, 표준편차 등 기술통계량을 살펴 보았다. 둘째, 신뢰도계수(Cronbach's α)를 통해 연구모형의 신뢰성을 검증하고, 탐색적요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 확인적요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 통해 연구변수의 타당성을 검증하였다. 요인추출을 위한 탐색적요인분석은 주성분분석과 베리맥스 방법(Varimax Method)을 활용하였고, 확인적요인분석에서는 요인부하량, 평균분산추출지수(AVE), 개념신뢰도(C.R.) 값을 구하여 집중타당성과 판별타당성을 검증하였다. 셋째, 확인적 요인분석을 통해 χ^2 , p값, RMR, GFI, AGFI, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI, RMSEA 등 절대 적합지수와 증분적합지수를 도출하고 연구모형의 적합성을 검증하였다. 넷째, 구조방정식모형(SEM)을 구축하여 AMOS 통계패키지를 통해 4개의 연구가설을 검증하였다. 다섯째, 매개효과를 분석하기 위하여 AMOS 통계패키지를 통해 자유모형과 제약모형을 비교하여 판단의 기준으로 삼았다. 연구가설의 채택과 기각은 유의수준 $p < 0.05$ 에서 판단하였다.

4. 분석결과

4.1 표본의 일반적 특성 및 기술통계

본 연구표본의 일반적 특성은 <표 4-1>과 같다. 먼저 남성은 53명(45.7%), 여성 63명(54.3%)으로 여성이 남성보다 조금 많았다. 연령대를 살펴보면 50대 이상이 75명(64.7%)으로 과반수 이상을 차지하였고, 40대 19명(16.4%), 20대 이하 13명(11.2%), 30대 9명(7.8%)으로 나타났다. 학력을 살펴보면 대학교 졸업이 66명(56.9%)으로 과반수 이상을 차지하고 있으며, 고등학교 졸업 28

명(24.1%), 중학교 졸업이하 17명(14.7%), 대학원 졸업 이상 5명(4.3%)으로 확인되었다. 병원이용기간은 1년 미만이 100명(86.2%)으로 대다수를 차지하고 있고, 1년 이상 2년 미만이 15명(12.9%), 3년 이상 1명(0.9%)이었다. 병원유형은 만성질환자 요양관련 의료서비스를 제공하고 있는 일반요양형이 40개소(34.5%)였으며, 중풍 등 전문적 재활서비스를 제공하는 재활기능강화형이 54개소(46.6%), 기타 22개소(19.0%)로 나타났다. 본 연구에서 활용되고 있는 연구변수들의 최소값, 최대값, 평균, 표준편차 등 기술통계는 <표 4-2>와 같다. 3개 변수 평균값 모두 보통 이상의 수치를 보여주고 있다.

Table 4-1. General Characteristics of the Sample

Division	Item	Frequency (N=141)	Percent	Cumulative Percent
Gender	male	53	45.7	45.7
	female	63	54.3	100.0
Age	20 or less	13	11.2	11.2
	30s	9	7.8	19.0
	40s	19	16.4	35.3
	50 or more	75	64.7	100.0
Education	less than junior high school graduation	17	14.7	14.7
	high school graduation	28	24.1	38.8
	University graduation	66	56.9	95.7
	above graduate school graduation	5	4.3	100.0
Hospital use period	less than 1 year	100	86.2	86.2
	1 year -2 years	15	12.9	99.1
	more than 3 years	1	.9	100.0
Hospital typer	general care type	40	34.5	34.4
	rehabilitation enhanced type	54	46.6	81.0
	etc	22	19.0	100.0

Table 4-2. Descriptive Statistics of Variables

division	Minimum	Maximum	Average	Standard Deviation
Innovativeness	2.00	5.00	3.6523	.69837
Hospital location strategy	2.30	4.85	3.6931	.49098
In-hospital capacity	2.17	4.92	3.6990	.53079
Customer Satisfaction	1.75	5.00	3.5733	.61857

4.2 신뢰성과 타당성 검증

4.2.1 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis) 과 신뢰성 검증

본 논문의 연구변수에 대한 신뢰성 및 타당성 분석 결과는 다음과 같다.

Table 4-3. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis of Innovativeness

Observation Variable	Survey Question	Innovativeness
Innovativeness	③This hospital is interested in new technologies and products.	.953
	④The hospital likes creative and innovative thinking.	.925
	②The hospital seeks creative and innovative ideas.	.843
Eigen Value		2.474
% of Variance		82.473
Cumulative %		82.473
Cronbach's α		.891
KMO / Bartlett's Test		.674/0.000($\chi^2=245.096$, $df=3$)

Table 4-4. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis of Hospital Internal Capability

Observation Variable	Survey Question	Medical Treatment Capacity	Level of Medical Equipment	Medical Staff Recognition
Medical Treatment Capacity	③This hospital has many patients with severe illness.	.860	.099	.166
	④This hospital has excellent medical quality management ability.	.807	.187	.300
	⑤This hospital is fast developing and introducing new medical technology.	.733	.242	.292
	②The experience of this hospital operation is very easy.	.714	.140	.122
	①This hospital surgery technique is excellent.	.537	.337	.108
Level of Medical Equipment	③The hospital is equipped with facility safety procedures.	.192	.860	.252
	④The overall facility environment pleasant.	.152	.858	.185
	②The hospital has advanced medical equipment.	.183	.851	.114
	①The facility size is large.	.334	.585	.255
Medical Staff Recognition	③Doctor has high ability	.250	.140	.895
	②Doctor has a lot of knowledge	.162	.117	.819
	④Doctor has a high reputation.	.169	.250	.792
	①Doctor is highly specialized.	.203	.222	.428
Eigen Value		3.091	2.923	2.688
% of Variance		23.779	22.487	20.679
Cumulative %		23.779	46.265	66.944
Cronbach's α		.850	.869	.812
KMO / Bartlett's Test		.805/0.000($\chi^2=883.675$, $df=78$)		

먼저 혁신성 4개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 4-3>과 같이 문항 1이 탈락하고 단일요인으로 추출되었다. 전체 설명력은 82.473%이며 Cronbach's α 에 의한 신뢰성 지수는 0.891로서 양호한 수준임이 확인되었다. KMO와 Bartlett 구형성 검정결과, KMO는 모두 0.5 이상, Bartlett 구형성 검증값도 $p < 0.001$ 이하로 나타나 표집 및 요인분석 적합성이 양호한 것으로 확인되었다.

병원내부역량 13개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 4-4>와 같이 탈락된 문항없이 의료기술역량, 의료장비수준, 의사인지도 등 3개의 하위요인으로 추출되었다. 전체 설명력은 66.944%로 높은 수준이며, Cronbach's α 에 의한 신뢰성 지수도 각각 0.850, 0.869, 0.812로서 모두 양호한 수준임이 확인되었다. KMO와 Bartlett 구형성 검정결과, KMO는 모두 0.5 이상, Bartlett 구형성 검증값도 $p < 0.001$ 이하로 나타나 표집 및 요인분석 적합성도 양호한 수준으로 확인되었다.

병원입지전략 16개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 4-5>와 같이 각각 1개 문항씩 탈락하고 입지시장성, 건물매력도, 의료집적성, 교통인프라 등 4개의 요인으로 추출되었다. 전체 설명력은 82.755%로서 매우 높은 수준이며 Cronbach's α 에 의한 신뢰성 지수는 각각 0.910, 0.900, 0.890, 0.854로서 상당히 양호한 수준임이 확인되었다. KMO와 Bartlett 구형성 검정결과, KMO는 0.5 이상, Bartlett 구형성 검증값도 $p < 0.001$ 이하로 나타나 표집 및 요인분석 적합성이 양호한 것으로 확인되었다.

고객만족도 4개 문항에 대한 탐색적 요인분석 결과, <표 4-6>과 같이 탈락된 문항없이 단일요인으로 추출되었다. 전체 설명력은 71.422%이며 Cronbach's α 에 의한 신뢰성 지수는 0.861로서 양호한 수준임이 확인되었다. KMO와 Bartlett 구형성 검정결과, KMO는 모두 0.5 이상, Bartlett 구형성 검증값도 $p < 0.001$ 이하로 나타나 표집 및 요인분석 적합성도 양호한 수준으로 확인되었다.

4.2.2 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)과 구성개념타당성 검증

신뢰성 및 탐색적 요인분석에 이어 최대 우도법에 의한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 특정가설을 설정하고 자료에서 관찰되는 관계를 어느 정도 설명하고 있는지를 나타내는 기법으로서 연구자는 사전지식이나 이론적인 결과를 가설형식으로 모형화 하고

일부 원소의 값을 제약하게 된다. 확인적 요인분석은 관측변수와 잠재변수 간의 요인 부하량을 측정할 수 있고, 모델의 전반적인 적합도를 평가할 수 있기 때문에 구성개념 타당성(Construct Validity)을 측정하는데 유용하게 사용되고 있다[36].

구성개념 타당성은 <표 4-7>과 같이 집중타당성과 판별타당성을 통해 검증할 수 있다. 집중타당성은 잠재변수를 측정하는 관측변수들의 일치성 정도를 나타내는 개념이며, 판별타당성은 서로 다른 잠재변수 간의 차이를

나타내는 개념이다. 평균분산추출(AVE)은 표준화된 요인부하량을 제곱한 값들의 합을 표준화된 요인부하량의 제곱의 합과 오차분산의 합으로 나눈 값이며, 개념신뢰도(C.R.)는 표준화된 요인부하량 합의 제곱을 표준화된 요인부하량 합의 제곱과 오차분산의 합으로 나눈 값이다 (Fornell, C., & Larcker, D.F., 1981). 확인적 요인분석에 의해 본 구성개념의 집중타당성을 분석한 결과는 <표 4-8>과 같다.

Table 4-5. Exploratory Factor Analysis and Reliability Analysis of Location Strategy

Observation Variable	Survey question	Location Marketability	Building Attraction	Medical Aptitude	Transportation Infrastructure
Location Marketability	③The growth potential of the local market is high.	.894	.221	.181	.134
	②This region is active.	.888	.032	.189	.119
	④Competitive intensity is high in this region.	.834	.225	.240	.163
Building Attraction	③This building maintenance is good.	.157	.911	.160	.181
	④Use of this facility is good.	.147	.831	.266	.233
	②This building has good usability.	.158	.802	.166	.260
Medical Aptitude	③This area is concentrated in excellent medical facilities.	.212	.224	.881	.144
	②This area is concentrated in the same type of medical facilities.	.177	.106	.839	.170
	④This area has good medical awareness.	.238	.267	.803	.176
Transportation Infrastructure	③This area has easy access to railway facilities.	.151	.280	.095	.868
	②This area has easy access to the main road.	.020	.155	.222	.820
	④This area has easy access to expressway.	.287	.219	.158	.783
Eigen Value		2.594	2.545	2.459	2.332
% of Variance		21.619	21.210	20.492	19.434
Cumulative %		21.619	42.829	63.322	82.755
Cronbach's α		.910	.900	.890	.854
KMO / Bartlett's Test		.808/0.000($\chi^2=1019.004$, df=66)			

Table 4-6. Exploratory Factors and Reliability Analysis of Customer Satisfaction

Observation variable	Survey question	Customer Satisfaction
Customer Satisfaction	③The doctors and staff of this hospital are friendly.	.940
	④I would like to strongly recommend this hospital to acquaintances.	.932
	②The hospital has modern medical equipment.	.900
	①We trust the hospital's medical technology and expertise.	.544
Eigen Value		2.857
% of Variance		71.422
Cumulative %		71.422
Cronbach's α		.861
KMO / Bartlett's Test		.749/0.000($\chi^2=324.911$, df=6)

Table 4-7. Construct Validity

Validity	Reference Value	
Convergent Validity	Factor Loading/ Significant Level	.5~.95(.7 above recommended) / 1.965 above recommended
	AVE	above .5
	C.R	above .7
Discriminant Validity	Comparison between AVE & Correlation	SQRT of AVE >correlation

Table 4-8. Convergent Validity Test Result

Variable	Measurement question	Non-Standardized Regression Weights	S.E.	C.R.	Standardized Regression Weights	Variances Estimates	AVE	Construct Reliability
Hospital location Strategy	Building attraction	1			0.704	0.236	.638	.876
	Medical aptitude	0.884	0.156	5.65	0.713	0.239		
	Transportation Infrastructure	1.028	0.171	6.017	0.647	0.234		
	Location marketability	2.887	0.649	4.451	0.633	0.325		
Customer Satisfaction	Modernity	1			0.831	0.046	.802	.937
	Kindness	2.463	0.57	4.32	0.96	0.177		
	Responsibility	2.763	0.624	4.43	0.394	0.354		
	Recommendation	1.248	0.2	6.228	0.932	0.075		
In-hospital Capacity	Level of medical equipment	1			0.745	0.153	.743	.896
	Medical treatment capacity	1.36	0.219	6.215	0.748	0.184		
	Medical staff Recognition	1.309	0.134	9.767	0.632	0.187		
Innovative-ness	Creative thinking	1			0.927	0.06	.837	.938
	Innovative technology products	1.203	0.125	9.663	0.949	0.075		
	Innovative Ideas	1.067	0.176	6.073	0.714	0.307		

집중타당성 검정결과, 병원입지전략, 고객만족도, 병원내부역량, 혁신성의 구성개념은 모두 요인부하량이 0.5 이상이고, $p < 0.01$ 수준에서 유의하였다. 각 구성개념의 평균분산추출(AVE)과 개념신뢰도를 살펴보면 병원입지전략 0.638과 0.876, 고객만족도 0.802와 0.937, 병원내부역량 0.743과 0.896, 혁신성 0.837과 0.938로 각각 나타나 모두 검정기준을 충족하였다. 관별타당성 검정결과, <표 4-9>와 같이 각 구성개념의 AVE 제곱근이 각 상관계수보다 큰 것으로 나타나 관별타당성이 충족되었다. 혁신성과 병원내부역량 간 상관계수가 0.598로 가장 높고, 병원입지전략의 AVE 제곱근이 0.799로 가장 낮으므로 이 두 수치의 크기를 비교한 결과, 병원내부역량의 AVE 제곱근이 더 큰 것으로 확인되었다.

4.2.3 상관분석(Correlation Analysis) 및 연구모형의 적합도 검정

본 연구변수에 대한 피어슨 상관관계 분석결과는 위의 <표 4-9>과 같다. 연구변수들 간 상관관계는 연구가설의 방향(+)과 일치하고, 유의확률 0.01 수준에서 모두 유의하여 범신타당성도 충족하고 있다.

본 논문의 연구가설을 검정하기 위하여 <표 4-10>와 같이 연구모형의 적합도를 분석하였다. 연구모형의 적합도는 χ^2 과 GFI, AGFI, RMSEA 등은 모형의 전반적 적합도를 나타내는 절대적합지수와 NFI, IFI, TLI, CFI는 기초모형에 대한 제안모형의 적합도를 나타내는 증분적합지수가 검정기준을 충족하는지 여부에 따라 판단한다. 본 연구모형은 χ^2 을 제외하고 권장되고 있는 적합도 기

준에 대부분 근접하고 있으므로 가설검증을 위한 구조방정식으로 적당하다고 판단할 수 있다.

Table 4-9. Discriminant Validity Test Result

Variable	1	2	3	4
Innovativeness	.915			
In-hospital capacity	.598**	.862		
Hospital location strategy	.465**	.569**	.799	
Customer Satisfaction	.450**	.553**	.702**	.895

(**meaningful at the 0.01 level, * meaningful at the 0.05 level. Bold is the square root of AVE)

Table 4-10. Results of the Research Model Fit Test

Fit Index		Reference Value	Measure
Absolute fit index	CMIN (d.f., p)	$p > .05$	108.927 (71, $p = .003$)
	RMR	.05 or less recommended	.041
	GFI	.9 or more recommended	.883
	AGFI	.9 or more recommended	.830
	RMSEA	.1 below normal .08 less good .05 less good	.067
Incremental fit index	NFI	.9 more recommended	.895
	IFI	.9 more recommended	.962
	TLI	.9 more recommended	.951
	CFI	.9 more recommended	.961

4.3 가설검정

본 논문의 연구가설을 검정하기 위해 <그림 4-1>과 같이 AMOS 통계패키지를 활용하여 구조방정식 모델을 분석하였다.

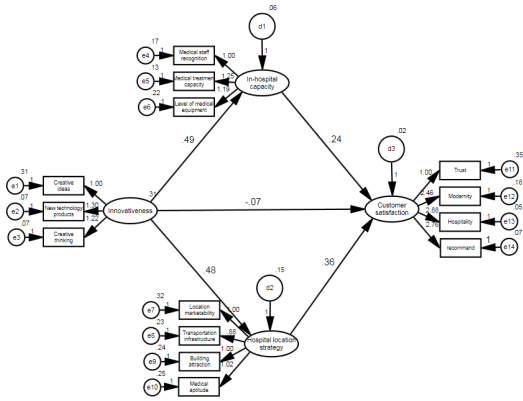


Fig. 4-1. Structural Equation Model Analysis

4.3.1 병원혁신성이 고객만족도에 미치는 영향

본 연구는 <표 4-11>에서 보는 바와 같이 병원혁신성이 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 기각되었다. 가설 1을 검증한 결과, 경로계수와 C.R.값은 각각 -0.074와 -1.076으로서 유의수준 $p < 0.05$ 에서 기각되었다. 본 연구결과는 혁신성이 성과와 무관하다는 Cefis & Orsenigo[22], 박재민 외[21] 등의 연구결과와 일치하지만, 혁신성이 성과에 긍정적 영향을 미친다는 Carden[20], Freel[19], Hamel[23], 김도경[26], 황보운 외[24] 등의 연구결과와는 배치되고 있다. 이를 통해 생명을 다루고 긴급성을 필요로 하는 병원조직의 특성상 일반 기업과 달리 혁신성 보다는 보수성과 안정성이 여전히 중요하게 작용한다는 점을 확인할 수 있다.

4.3.2 병원혁신성이 내부역량과 입지전략에 미치는 영향

본 연구는 <표 4-12>에서 보는 바와 같이 병원 혁신성이 내부역량과 입지전략에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2와 가설 3을 지지하고 있다. 가설 2와 가설 3을 검증한 결과, 경로계수와 C.R.값은 각각 0.476과 4.447, 0.487과 5.430으로서 유의수준 $p < 0.01$ 에서 모두 채택되었다. 본 연구결과는 병원혁신성이 조직 내에 변화를 불러오고 혁신적 문화를 확산시킴으로써 인적 및 물적 역량을 제고함은 물론 병원환경을 개선하고 수익성 향상 및 고객관점에서 병원 입지전략도 공격적으로 수립하게 될 것이라는 추론을 뒷받침해주고 있다.

4.3.3 내부역량과 입지전략이 고객만족도에 미치는 영향

본 연구는 <표 4-13>에서 보는 바와 같이 내부역량과 입지전략이 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4와 가설 5를 지지하고 있다. 가설 4와 가설 5를 검증한 결과, 경로계수와 C.R.값은 각각 0.283과 2.111, 0.357과 3.309로서 유의수준 $p < 0.05$ 에서 모두 채택되었다. 본 연구결과는 내부역량과 입지전략이 고객만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 Shortell & Kaluzny[11], Mahoney[12], 조성보[14], 소권섭[15], 권성탁[27], 장계식[13], 이정화[30], Anderson et al.[31], 정해인[32], 김덕기[1] 등의 선행 연구결과와 일치하고 있다.

4.3.4 내부역량과 입지전략의 매개효과

본 연구는 <표 4-14>에서 보는 바와 같이 내부역량과 입지전략이 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개하고 있다는 가설 6과 가설 7을 지지하고 있다. 완전매개와 부분매개 여부에 대해서는 경로계수의 통계적 유의성을 통해 판단하는 방법과 대안모형을 설정하여 두 모형 간의 카이스퀘어 차이검증을 통해 판단하는 방법 등이 있다. 본 연구는 통계적 유의성을 기준으로 부분 및 완전매개 여부를 판단하였다. 독립변수와 종속변수 간의 직접경로가 통계적으로 유의하지 않고 독립변수와 매개변수, 매개변수와 종속변수 간의 간접경로만이 통계적으로 유의한 경우 완전매개효과가 있다고 판단하며, 독립변수와 종속변수, 독립변수와 매개변수, 매개변수와 종속변수 간의 관계가 모두 유의한 경우에는 부분매개효과가 있다고 판단한다. 가설 6과 가설 7을 검증한 결과, 병원 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 내부역량과 입지전략이 완전매개하고 있음이 확인되었다. 부트스트래핑에 의한 간접효과의 유의성도 두 경로 모두 0.009로 $p < 0.05$ 수준에서 유의한 것으로 나타나 통계적으로 완전매개효과가 있음이 검증되었다. 본 연구결과를 통해서 보수성과 안정성을 추구하는 병원조직의 특성상 병원 혁신성이 직접적으로 고객만족도에 영향을 미치지 못하지만 내부역량과 입지전략의 매개를 통해 고객만족도에 영향을 미칠 수 있음이 확인되고 있다.

Table 4-11. Influence of Innovativeness on Customer Satisfaction

Division	Route	direction	Path coefficient	S.E.	C.R.	p value	Verification
H1	Innovativeness→ Customer Satisfaction	+	-.074	.068	-1.076	.282	Dismissal

(*** meaningful at the 0.01 level, ** meaningful at the 0.05 level)

Table 4-12. Influence of Innovativeness on Hospital Internal Capability and Hospital Location Strategy

Division	Route	direction	Path coefficient	S.E.	C.R.	p- value	Verification
H2	Innovativeness→ Hospital Internal Capacity	+	.476	.107	4.447	***	selection
H3	Innovativeness→ Hospital Location Strategy	+	.487	.090	5.430	***	selection

(*** meaningful at the 0.01 level, ** meaningful at the 0.05 level)

Table 4-13. The Influence of Location Strategy and Internal Capability on Customer Satisfaction

Division	Route	direction	Path coefficient	S.E.	C.R.	p value	Verification
H4	Hospital Internal Capacity→ Customer Satisfaction	+	.238	.113	2.111	**	selection
H5	Hospital Location Strategy→ Customer Satisfaction	+	.357	.108	3.309	***	selection

(*** meaningful at the 0.01 level, ** meaningful at the 0.05 level)

Table 4-14. Mediating Effectiveness of Hospital Internal Capability and Hospital Location Strategy Significance Test Result

Division	Route	Direct effect	Indirect effect	Total effect	judgment	Indirect effect valence	Verification
H6	Innovativeness →Hospital Internal Capacity →Customer Satisfaction	-.170	.740*.355 = .263	.093	Full mediated	***	selection
H7	Innovativeness →Hospital Location Strategy →Customer Satisfaction	-.170	.560*.685 = .384	.214	Full mediated	***	selection

(*** meaningful at the 0.01 level, ** meaningful at the 0.05 level)

5. 결론

본 논문은 요양병원의 혁신성이 내부역량과 입지전략을 매개로 하여 환자 및 보호자들의 만족도에 미치는 영향을 실증분석하기 위하여 서울 및 수도권 소재 요양병원 재원중인 환자 및 보호자 120여명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 결측치를 제외하고 116부를 추출하여 최종 분석대상으로 선정하였다.

본 논문의 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 병원 혁신성이 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 기각되었다.

둘째, 병원 혁신성이 병원내부역량과 병원지전략에

유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2와 가설 3은 지지되었다. 가설 2와 가설 3을 검증한 결과, 경로계수와 C.R.값은 각각 0.476과 4.447, 0.487과 5.430으로서 유의수준 $p < 0.01$ 에서 모두 채택역량과 입지전략에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것으로 채택되었다. 셋째, 내부역량과 입지전략이 고객만족도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4와 가설 5는 지지되었다. 경로계수와 C.R.값은 각각 0.283과 2.111, 0.357과 3.309로서 유의수준 $p < 0.05$ 에서 모두 채택되었다. 넷째, 내부역량과 입지전략이 병원 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 6과 가설 7을 지지하고 있다. 병원 혁신성은 내부역량 강화 및 입지전략 수립에 있어

서 중요한 영향요인이 되고 있음을 재차 확인했다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

본 논문의 연구결과에 따른 시사점은 다음과 같다. 첫째, 병원 혁신성이 고객만족도에 유의한 영향을 주지 못하고 통계적으로 유의하지 않지만 부(-)의 영향을 미친다는 점에서 병원조직에 대한 고객들의 기대를 확인할 수 있다. 병원조직은 환경변화에 적응하기 위해 다양한 방법으로 혁신활동을 시도하고 혁신성이 충만한 조직문화를 구축해야 되겠지만 병원 특유의 안정성이 유지되고 고객들의 불안감을 해소시키는 방향으로 진행되어야 할 것이다. 둘째, 혁신성이 내부역량과 입지전략에 미치는 영향력은 비슷했지만, 입지전략($\beta=0.357$)은 내부역량($\beta=0.283$)에 비해 고객만족도에 더 큰 영향력을 미치고 있음이 확인되었다. 요양병원의 경우 개원 시점부터 입지시장성, 교통인프라, 건물매력도, 의료집적성 등 입지요인에 근거하여 면밀한 준비가 선행되어야 한다는 점을 시사해 주고 있다. 셋째, 본 논문은 병원 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 내부역량과 입지전략이 완전매개하고 있음을 실증분석을 통해 확인하고 있다. 생명을 다루는 병원조직은 정확성과 안정성이 무엇보다도 강조되는 위계적 조직문화를 특징으로 하고 있다. 따라서 일반 기업에 대한 기대와 달리 병원조직의 변화와 혁신에 대한 고객들의 기대와 요구는 다를 것으로 판단된다. 병원의 혁신성은 오히려 유무형의 내부역량을 제고하고 입지전략 수립에 대한 적극적 태도를 유도함으로써 고객만족도에 영향을 미치고 있음을 시사하고 있다. 병원들은 의료환경 변화에 대응하기 위하여 다양한 방법으로 혁신을 시도하고 있다. 성과에 따른 보상체계를 마련하고 외부기관과의 협력을 모색하기도 한다. 효율성을 높이기 위한 정보시스템 도입도 적극적이다. 진료제공방식도 공급자중심에서 환자중심으로 탈바꿈시키고 있다. 이러한 혁신활동은 조직에 혁신성이 충만해짐으로써 좀 더 신속하고 완벽하게 진행될 수 있고 궁극적으로 병원을 성공적으로 경영할 수 있는 토대가 될 것이다.

본 논문은 요양병원의 혁신성과 고객만족도 간의 관계에서 내부역량과 입지전략의 매개역할을 실증 분석하는 등 새로운 시도를 보여주고 있음에도 불구하고 다음과 같이 연구의 한계를 가지고 있다. 첫째, 최근 병원과 같은 비영리조직에도 사회적 가치가 반영된 공공 기업가정신이 요구되고 있으므로 연구변수를 확장하여 공공 기업가정신을 변수로 활용할 필요가 있다. 특히 일반기업

과 달리 병원조직의 혁신성 및 기업가정신 측정도구 설계에 위한 연구노력이 필요하다. 둘째, 고객만족도라는 비재무적 성과 이외에 병원의 재무적 성과를 통해 객관성을 확보할 필요가 있다. 특히 병원의 매출실적, 의료인력 숫자, 환자 수 등 객관적 자료를 통해 설문지 조사의 한계점을 보완할 필요가 있다. 셋째, 본 연구에 참여하고 있는 요양병원은 서울 및 수도권에만 위치하고 있어 연구결과를 전국 단위로 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 전국 단위 샘플링을 통해 지속적으로 연구결과와 일반화를 보완해야 할 것이다. 넷째, 설문지 조사의 일반적 오류인 동일방법편의 가능성이 존재하고 있다. 독립변수와 종속변수의 응답원을 달리하거나 재무적 자료를 추가함으로써 동일방법편의 가능성을 완화해야 할 것이다. 다섯째, 병원조직의 혁신성 측정도구가 부족하여 기업 혁신성 측정도구를 연구목적에 맞게 수정하여 사용함으로써 위계지향적 병원조직의 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다는 한계를 가지고 있다.

본 연구는 여러 가지 연구의 한계에도 불구하고 요양병원의 내부역량과 입지전략이 혁신성과 고객만족도 간의 관계를 매개하고 있음을 확인해 주고 있다. 본 논문의 분석결과를 토대로 요양병원의 성장 및 발전에 기여할 수 있는 후속연구들이 꾸준히 배출되기를 기대한다.

References

- [1] D. K. Kim, "A Study on the Locational Characteristics of Small and Medium Hospitals", Department of Real Estate, Graduate School of Konkuk University, 2018.
- [2] M. S. Kim, H. Y. Park, "An Empirical Study on Service Quality and Patient Satisfaction in Specialty and General Hospitals", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.11, No.1, pp.31-53, 2006.
- [3] D. K. Kim, G. E. Shim, "A Study on the Effects of the Building's Attractiveness and the Transportation Infrastructure on the Customer's Satisfaction : Centered with the Effects of Medical Integration", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.18, No.2, pp.200-215, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.02.200>
- [4] D. H. Kim, "Factors that increase the medical expenses of nursing hospital: Centered on medical insurance", *Health Insurance Review & Assessment Service Research Report*, 2010.
- [5] H. D. Kim, "Analysis on Differences in Medical Expenses by Characteristics of Long-term Care Hospital -Focusing on Hospital Bed Size, Medical Personnel, Accreditation-", Department of Public Enterprise Policy, Graduate School of Seoul National University, 2017.

- [6] G. J. Kim, "Organizational Innovation and Learning in Hospitals", *Journal of the Korean Hospital Association*, Vol.33, No.2, pp.97-107, 2004.
- [7] J. A. Schumpeter, "The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credits, Interest, and the Business Cycle", Transaction Publishers, Piscataway, 1994.
- [8] C. Fornell, D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No.1, pp.39-50, 1981.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/3151312>
- [9] W. J. Kim, "The effects of entrepreneurship and strategic orientation on the firm performance : moderated mediation effect of digital literacy and learning orientation", Department of Entrepreneurship, Graduate School of Chung-Ang University, 2016.
- [10] J. G. Kim, D. W. Yang, "An Empirical study on Relationship between the Entrepreneurship of Undergraduate Student and Entrepreneurial Intention: Focused on the Motivation for Participating in the Start-up Idea Contest as a Mediator", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.16, No.4, pp.477-487, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.04.477>
- [11] S. M. Shortell, A. D. Kaluzny, "Healthcare Management: Organization, Design and Behavior(4th ed)", NY: Del mar Publishers, 1994.
- [12] J. T. Mahoney, "The Management of Resources and the Resources of Management", *Journal of Management*, Vol.33, No.2, pp.91-111, 1995.
- [13] J. S. Jang, "A study on the Effects of Competencies on the Performance of Hospitals -Focusing on the Mediating Effect of Service Orientation and Customer Orientation-", Department of Business Administration, Graduate School of Chosun University, 2011.
- [14] B. S. Joe, "The Effects of the Operations Capability of the Hospital on the Satisfaction of the Employees and their Attitudes toward the Customer", Department of Business Administration, Graduate School of Business Administration Dong-A University, 2013.
- [15] K. S. So, "The Effects of Special Hospital Competencies on Customer Behavior Intentions", *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.7, No.4, pp.154-160, 2013.
DOI: <https://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.4.153>
- [16] S. E. Park, "A Study on Location Analysis of Real Estate of Medical Service", Department of Finance & Real Estate, Graduate School of dong-Eui University, 2008.
- [17] H. S. Kim, "A study fo the management performance of the hospital policy alternatives of service quality", Department of Public Administration, Graduate School of Dongyang University, 2017.
- [18] K. D. Kim, W. S. Hong, "Effect of Firm's Activities on Their Performances", *Journal of Korea Technology Innovation Society*, Vol.14, No.2, pp.373-404, 2011.
- [19] M. S. Freel, "Do Small Innovativeness Firms Outperform Non-innovator?", *Small Business Economics*, Vol.14, No.3, pp.195-210, 2000.
DOI: <https://doi.org/10.1023/A:1008100206266>
- [20] S. D. Carden, "What global executives think about growth and risk", *Mckinsy Quarterly*(2), pp.16-25, 2005.
- [21] J. M. Park, J. M. Lee, "How Do Firms' Innovativeness Behaviors Affect their Outputs in Korea?", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.11, No.3, pp.339-350, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.3.339>
- [22] E. Cefis, L. Orsenigo, "The persistence of innovative acivities: a cross-countries and cross-sectors comparative analysis", *Research Policy*, Vol.30, pp.1139-1158, 2001.
- [23] G. Hamel, "The Future of Management", Harvard Business School, Press Books, 2007.
- [24] B. Y. Hwang, G. S. Bae, "Impact of Corporate Entrepreneurship, Human Resource Innovativeness on the Firms' Innovativeness Activities and Nonfinancial Performance: A Exploratory Research of KOSDAQ Companies", *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, Vol.12, No.4, pp.1-14, 2017.
- [25] J. E. Lee, "A Study on the Effect of Innovativeness Driver and Service Quality Innovativeness on Customer Satisfaction Performance in Service Companies", Department of Business Administration, Graduate School of Kyung Hee University, 2011.
- [26] D. K. Kim, "Innovativeness in service firms explored: what, how, and why", *Science and Technology Policy*, Vol.14, No.6, pp.78-87, 2004.
- [27] S. T. Kwon, "The Effect of General Hospital Strategy, Capacity, Organizational Structure and Their Interrelationships on Management Performance", Graduate School of Yonsei University, 2003.
- [28] M. D. Kong, W. J. Kim, "Influence of Competencies on the Performance of Local Small and Medium-sized Hospitals and the Moderating Effect of Organizational structure", Graduate School of Inje University 2012.
- [29] H. G. Ryu, W. H. Jang, "The Effect of Competence on Organizational Performance in Special Hospitals and a Study on the Special Hospital System : Focused on the First Special Hospitals", *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9, No.1, pp.1-16, 2015.
DOI: <https://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2015.9.1.001>
- [30] J. H. Lee, "The Effects of Geriatric Hospital's Organizational Competencies on Management Performances", Department of Medical Industry Management, Graduate School of Busan National University, 2013
- [31] E. W. Anderson, C. Fornell, D. R. Lehmann, "Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweden", *Journal of Marketing*, Vol.58, No.3, pp.53-66, 1994.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1252310>
- [32] H. I. Jung, "A Study on Hospital Choice Factors and Satisfaction of Visiting Patients", Department of Educational administration, Graduate school of Chung-ang University, 2009.
- [33] Y. H. Oh, "A Study on the Relationship between Hospital Location Factors and Medical Service Quality and Satisfaction", Graduate school of Gangwon University, 2014.

- [34] H. S. Kim, K. H. Kang, "Influence of Types of Leadership and Organizational Culture on Innovative Behavior of Professional Staff of a General Hospital", *J Korean Acad Nurs Adm*, Vol.21, No.4, pp.447-456, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.4.447>
- [35] K. B. Seo, "A Study on the Analysis of Causality", Trade management company, seoul, 2002.
- [36] J. P. Woo, "Concepts and Understanding of Structural Equation Model", Hannara Publishing Company, Seoul, 2015.
- [37] E. H. Ji, S. H. Kang, Y. M. Kim, "Healthcare Optimization of Customer Satisfaction Evaluation for Outpatient", *Health and Social Research*, Vol.37, No.1, pp.463-494, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.15709/hsrw.2017.37.1.463>

김미란(Mi-Ran KIM)

[정회원]



- 2016년 8월 : 서울대학교 보건대학원 보건학석사
- 2018년 8월 : 서울대학교 보건대학원 보건학박사 수료
- 현재 : 서울아산병원

<관심분야>

병원정보학, 병원정책, 노인보건, 요양병·의원 시설 및 경영

김덕기(Duck-Ki KIM)

[정회원]



- 2011년 8월 : 건국대학교 부동산대학원 부동산학석사
- 2018년 2월 : 동국대학교 법학과 박사과정 수료
- 2018년 8월 : 건국대학교 일반대학원 부동산학과 박사
- 현재 : 법무법인 하우

<관심분야>

병원건축, 병원개발, 도시계획, 병·의원 자산관리, 실버의료사업, 의료복합시설, 병원운영법규, 의료법

김우종(Woo-Jong KIM)

[정회원]



- 2013년 2월 : 중앙대학교 창업학석사
- 2016년 8월 : 중앙대학교 창업학박사
- 현재 : 서울신용보증재단

<관심분야>

병·의원 개원 및 경영, 병·의원 자산관리, 중소기업 창업 및 경영