

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 우선순위 분석

김유호

충청대학교 보건행정과 교수

Analytical Study on the Priority in Hospital Administrative Strategy for Improvement of Medical Service

You Ho Kim

Professor, Department of Public Health administration, Chungcheong University

요 약 본 연구는 의료 환경의 변화로 병원의 경쟁력을 갖추기 위하여 병원의 행정전략에 대한 변화의 필요성이 있으며, 의료서비스 향상을 위해서 어떤 전략이 가장 중요한지 제시하여, 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 기초자료를 제공하고자 한다. 이를 위해서 병원행정 분야와 관련된 행정학 및 경영학 박사급 전문가 20명을 선정하였고, 자료분석 방법은 AHP 방법으로 상대적 중요도를 측정하였다. 이에 대한 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 측정영역에서 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도는 의료진 요인(1순위), 제반시설 요인(2순위), 직원서비스 요인(3순위), 접근편의 요인(4순위) 순으로 결과가 나타났다. 둘째, 복합가중치 분석 결과, 의료진 전문성(1순위), 의료진 다양성(2순위), 의료장비수준(3순위) 순으로 상대적 중요도가 측정되어 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략은 의료진의 전문성 확보, 의료진의 다양성, 그리고 의료장비 수준을 높이는 것이 가장 중요함을 알 수 있다. 이러한 결과가 의료서비스를 향상시키기 위한 병원의 행정전략 마련 시에 유용한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 또한 향후 병원 행정전략 마련 시에 다각적인 요소들을 파악해야 할 것이다.

주제어 : 의료서비스, 병원, 행정, 행정전략, AHP 기법

Abstract The purpose of this study was to examine the need for changes in the administration strategies of hospitals which would be vital for building up competitiveness of hospitals amid the changes in medical market. For that, 20 experts with doctoral degree in public administration and business administration related to the field of hospital administration were selected as the sampling group in the survey. Regarding the method of AHP survey as in this survey. The results showed that the factors were important in the order of medical staff factor(ranked first), overall facility factor(ranked second), staff service factor(ranked third), and access factor(ranked fourth). Second, the relative importance was in the order of medical staff specialization(ranked first), medical staff diversity(ranked second), and medical equipment level(ranked third), regarding the relative importance for general hospital development strategy and the complex weighted value for relative importance.

Key Words : Medical service, Hospital, Administration, Administrative strategy, AHP technique

*Corresponding Author : You Ho Kim(hoho1027@hanmail.net)

Received September 2, 2019

Accepted October 20, 2019

Revised October 10, 2019

Published October 28, 2019

1. 서론

현재 병원은 다양한 의료 환경 변화를 맞이하고 있다. 영리병원제도 도입, 의료서비스 시장에 대한 개방, 외국 기업과 병원들의 병원진출 등과 같은 의료시장에 대한 환경 변화를 겪고 있고, 정부의 의료시장 규제 및 병원들 간의 치열한 경쟁이라는 환경에 직면하여 운영되고 있다. 이러한 병원을 둘러싼 환경에 적극적으로 대처하고, 병원의 조직관리를 위해 효율적인 전략 수립을 통한 효과적인 경영활동이 필요하다[1].

또한 최근의 이러한 급변하는 의료 환경 변화 속에서 병원이 생존하기 위해서는 국내 병원과의 경쟁에서 살아남을 수 있는 경쟁력을 확보해야만 한다. 이를 위해서는 병원의 상황과 환경 변화에 따른 병원 행정의 전략변화가 필요하다.

의료서비스의 품질은 환자의 요구 충족으로 환자는 의료서비스 결과로 의료서비스 질을 평가 하게 된다고 설명하였다[2]. Parasuram, Zeithaml, Berry[3]는 서비스 품질을 우수한 서비스의 성과에 관련한 전반적인 태도나 판단이라고 정의하고 있으며, 인지된 품질에 대해서는 소비자의 지각과 기대 간의 차이에 대한 방향과 정도로 보여 진다고 하였다.

그동안 의료서비스의 품질평가를 위해서 환자의 만족에 영향을 미치는 다양한 요소를 밝히는 것이 중요하였으며, 따라서 환자의 만족도와 환자가 병원을 이용할 때 고려하는 주요 요인을 밝히는 연구가 주를 이루었다. 이는 의료서비스에 대한 평가가 사용자 중심적 접근이고 품질이 개인의 주관적인 지각에 달려있다고 보는 관점으로 수요자 지향적으로 고객들의 다양한 욕구를 반영하며, 수요자의 요구를 가장 잘 이해하고 만족시켜 주는 서비스가 최고의 품질을 가진 것으로 간주하였기 때문이다.

그러나 Kasper[4]는 의료서비스에 대한 품질은 전달 과정을 수행하는 사람과 기술 및 요구되는 서비스 상황에 따라 바뀔 수 있어 의료서비스 제공자의 자유재량이 반영된다고 하였다. 그래서 의료서비스 품질은 그 서비스를 이용하기 전까지는 그러한 의료서비스의 품질 확인이 어렵고 기대와 결과에 대한 일치하지 않는 감정이 발생할 수 있는 특수성을 가진다고 하였다. 즉, 서비스에 대한 품질 관리를 위해서는 소비자, 종업원, 경영자에게 기대와 성과의 인지 차이를 관리하는 것이 중요하다 할 수 있다[5].

따라서 본 연구에서는 의료 만족도 및 서비스의 질은 강조하면서 성과를 달성하기 위한 각 주체별 지각 차이

를 종합할 수 있는 전문가들의 관점에서 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 우선순위를 파악하고자 한다.

의료 전문가들은 일반인이 가지고 있지 못한 의료 지식 및 교육수준을 가지고 있다. 따라서 이러한 정의는 특정한 건강문제의 본질과 기술 등 현재 상황에 대한 정확한 판단이 가능하다[6].

이에 이 외[7]의 연구에서도 의료서비스 품질을 위한 행정적 지원 및 기술적 지원에 대한 구체적 방안으로 전문가 집단을 통하여 의료계가 공통적으로 이용할 수 있는 설문개발 및 자료조사의 표준화 방안이 중요하다고 제시하고 있다.

따라서 본 연구에서는 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 방법으로 전략의 구성요소 중 Hambrick과 Fredrickson[8]이 주장한 각각의 구성요소 중 차별화 방안과 우선순위 전략을 선택하였다. 차별화 전략은 전문성 및 신뢰성을 부각하고 우선순위 선정 및 우선순위의 기준, 우선순위를 도출하여 병원 발전을 위한 전략 실행에 도움이 되고자 하였다.

이를 위해서, 본 연구에서는 의료 환경 변화에 따른 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 항목 및 세부요소를 선정하여, 병원이 경쟁력을 확보하고 발전하기 위해서는 무엇이 중요한가에 대하여 전문가 집단을 대상으로 AHP(Analytic Hierarchy Process: 이하 'AHP')분석을 실시하고자 한다. 이러한 AHP 분석을 사용한 병원발전을 위한 의료서비스 전략의 우선순위, 평가지표 우선순위 및 가중치와 관련한 연구에는 심 외[9], 김,심[10] 등의 연구가 있다.

이에 본 연구는 의료서비스 향상을 위해서 병원 행정 전략 중 어떤 전략이 가장 우선시 하는지를 AHP분석법을 통해서 제시할 것이며, 이를 토대로 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 중요한 요소 및 순위를 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상 및 자료수집

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도의 측정 영역과 측정 요소의 상대적 중요도와 우선순위 측정을 위해 병원행정 분야와 관련된 행정학 및 경영학 박사급 전문가 20명을 선정하였다. 자료 수집은 2018년 03월 02일부터 04월 02일까지 30일 동안 직접 전문가를 방문하여 조사하였으며, 경우에 따라서는 이메

일 조사방법을 통해 실시하였다. 조사기간 중에 의료 사고 발생이나, 우발적 사건 등 전문가 의견조사에 영향을 미칠 수 있는 언론 등의 발표가 나타나지 않아 실험설계의 내적 및 외적 타당성이 비교적 확보되었다고 판단된다. 설문지는 전체 20부 중 15부(75%) 회수하여 이들을 대상으로 AHP기법을 이용하여 분석하였다.

2.2 연구도구 및 측정모형

이 외[7]의 연구에서 개발한 척도에 기초하여 수정·보완된 도구를 사용하였다. 즉, 의료서비스 향상을 위한 병원의 전략으로 첫째, 의료진 요인으로 세부 측정요소는 의료진의 전문성, 의료진의 다양성, 의사의 친절성이었다. 둘째, 제반시설 요인으로 세부측정요소는 병상 및 외래의 쾌적성, 의료장비 수준의 최신성과 업그레이드, 보호자 편의시설의 확보와 관련된 것이다. 셋째, 직원서비스 요인으로 직원이 친절해야 하고, 직원의 이미지가 좋아야 하며, 짧은 대기시간에 대한 것이며, 넷째, 접근편의성에 대한 요인으로 교통의 편의성, 좋은 입지조건, 주차 편의 시설에 대한 것이다.

이러한 의료서비스 향상을 위하여 병원 행정전략 요인과 이들 각 요인들 사이의 상대적 중요도를 측정하기 위하여 연구도구로 4개의 측정영역과 각 영역별로 3개의 측정요소를 합하여 총 12개의 측정항목을 Table 1과 같이 설정하였다.

Table 1. Research tool for measurement of relative importance for general hospital development strategy

Measurement Indicators	Measurement Factors
Medical Staff Factor	Medical staff specialization
	Medical staff diversity
	Kindness of doctors
Overall Facility Factor	Comfort of beds/outpatients
	Medical equipment level
	Amenities for guardians
Staff Service Factor	Staff kindness
	Staff image
	Short waiting time
Access Factor	Traffic convenience
	Location conditions
	Parking amenities

또한, 논의를 토대로 측정모형의 구성요소와 구조를 다음의 Fig. 1과 같이 설정하였다. 즉, 1개의 측정목표,

4개의 측정영역, 12개의 측정요소로 구성하였다. 측정요소와 모형에 관한 논의는 측정목표→측정영역→측정요소의 3계층 구조로 이뤄지고, 이런 계층제적 구조에서 논의가 이뤄질 때 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 도출을 위한 상대적 중요도의 측정요소들을 체계적으로 이해할 수 있기 때문에 측정모형에 대한 구성요소들을 계층제적 구조로 배열하였다.

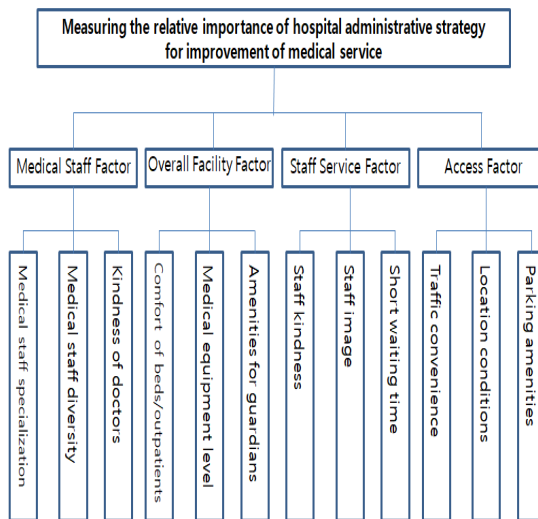


Fig. 1. Measurement model of relative importance for hospital development strategy

2.3 자료 분석방법

2.3.1 AHP 기법 및 일관성 지수

AHP기법은 미국 피츠버그 대학의 Tomas L. Saaty 교수가 1982년에 ‘Decision making for leaders : the analytic hierarchy process for decisions in a complex world’라는 제목의 단행본을 발행하면서 알려졌고 이는 요인간에 상대적 중요도를 산출하는 연구방법론이다. AHP 분석은 의사결정의 계층 구조 요소의 양대 비교로 응답자의 지식과 경험 등을 포함하는 의사결정방법으로 객관적인 요인과 주관적 요인도 포함될 수 있다. AHP 분석은 의사결정을 상대적인 비교를 통해 하기 때문에 간편성, 간소성, 범용성, 명확성, 정확성 등의 장점이 부각되고 있다[11]. 특히, AHP기법의 가장 큰 장점이자 특징은 소수의 전문가들을 대상으로 과학적인 방법으로 중요한 우선순위를 산출할 수 있다는 점이다.

AHP기법은 상대적 중요도와 우선순위를 분석함에 있어 두 개씩 각각 상호 비교하는 이원비교(pairwise

comparison)방법의 분석기법이다. 이러한 이원비교에 서 사용하는 척도의 범위는 1에서부터 9까지의 수, 그리고 이에 대한 역수로서 각 문항별로 평가요소들 간에 상대적 중요도 측정이 이루어진다.

한편, 본 연구처럼 전문가 AHP 설문지의 응답자가 20명 정도인 경우에 각각의 문항별로 전체 사례 수인 N개의 기하평균 값을 산출하고 상대적 중요도 값을 측정 한 후에 우선순위를 도출할 수 있다. 그리고 본 연구의 신뢰도에 대한 측정을 위해 일관성 비율(Consistency Ratio: 'CR')을 계산하였으며, 이 CR값이 작으면 작을수록 일관성은 높다고 할 수 있는데, CR값이 0.2(20%)보다 작을 경우는 응답에 대한 일관성 있는 이원비교를 수행하였다고 판단하고 있고[12,13], 이는 기존 사회과학연구들에서 통용되는 일관성 지수 수치이다[12].

2.3.2 분석 방법

본 연구는 병원 행정분야 전문가를 대상으로 AHP기법을 통해 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 요인들 간에 상대적 중요도 분석을 실시하였고, 통계처리를 위하여 Expert Choice 2000 통계프로그램을 이용하였다.

본 조사에서와 같이 전문가 AHP 설문조사의 응답자가 20명 정도의 경우 각각의 문항별로 전체 사례 N개의 기하평균 즉 n개의 양수에 대하여 이들 전부의 곱의 n제곱근 값을 산출해 상대적 중요도를 측정하고 우선순위를 도출하게 되어 있기 때문에 이 연구에서도 기하평균을 활용하였다.

또한, 개개인의 판단 상에 있어 일관성이 결여될 수 있기에 일관성 비율(CR)을 계산하여 판단하였고, CR값이 0.2(20%)보다 작을 시에 일관성을 높게 보기 때문에 [12], 본 연구에서는 0.2보다 작을 케이스만 수용하였다.

이러한 일관성 비율은 무작위 지수이며, 다음 Table 2와 같이 무작위지수(RI: random index)는 1 ~ 9 사이의 난수를 이용하여 구성한 비교행렬의 CI들의 평균값으로 경험적인 자료에서 얻은 행렬의 차원별 평균적인 무작위 지수를 의미한다.

Table 2. Random Index

Random index of n×n pairwise comparison matrix										
n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	.00	.00	.58	.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49

이러한 일관성 비율은 다음과 같이 계산된다.

$$CR = CI/RI = (\lambda_{max} - n/n - 1) \cdot (a/RI)$$

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도의 각 계층별 가중치의 CR값은 0.2(20%) 미만에 대해서만 상대적 중요도 분석을 실시하였다. 즉, 총 15부 회수된 설문지 가운데 CR값이 0.2(20%) 이상인 2부를 제외하고, CR값이 0.2(20%) 미만인 13부에 대해서만 분석을 실시하였다. 또한, 설문 응답자들의 측정영역별 가중치에 대한 CR값도 모두 0.2(20%)미만으로 나타나서 전문가들의 설문조사에 의해 설정한 가중치 사이에는 높은 일관성 있는 이원비교가 되었음을 알 수 있다. 그리고 응답자의 일관성 비율이 0.2(20%)이상인 경우는 서수적 순위의 결정이 어렵기 때문에 예비적 검증을 통해 설문 응답지를 상대적 중요도 및 우선순위 도출에서 사전 제거시키기 위해 본 연구에서는 사전에 일관성 비율 측정을 실시하였다. 따라서 설문에 대한 응답 결과의 일관성이 확보된 유효한 응답지를 대상으로 분석함으로써 전체 응답결과의 신뢰성을 확보하였다.

3. 연구결과

3.1 측정영역

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 상대적 중요도 비교에 관한 의료진 요인, 제반시설 요인, 직원서비스 요인, 접근편의 요인 등의 4가지 측정 영역에 대한 상대적 중요도 및 우선순위 분석결과 Table 3과 같이 의료진 요인(0.46)이 가장 높았고 다음으로 제반시설 요인(0.26), 직원서비스 요인(0.19), 접근편의 요인(0.08) 순으로 나타났다. 이 같은 결과는 병원 행정 관련 전문가들은 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략으로 상대적으로 의료진 요인이 가장 중요하다고 인식하고 있었고, 다음으로 병원의 제반시설이 잘 갖추어져야 한다고 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

Table 3. Relative importance and priority by measurement Indicators

Measurement Indicators	Medical Staff Factor	Overall Facility Factor	Staff Service Factor	Access Factor
Relative importance	0.46	0.26	0.19	0.08
Priority	1	2	3	4
CR < 0.2				

3.2 측정요소

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 측정요소별 상대적 중요도 및 우선순위에 대한 측정결과를 보면 Table 4와 같다

첫째, 의료진 요인에서 세부측정요인의 상대적 중요도는 의료진 전문성(0.44)이 가장 높았고, 다음으로 의료진 다양성(0.31), 의사 친절성(0.25) 순서로 상대적 중요도가 나타났다. 즉, 의료서비스 향상을 위해서는 병원 행정전략 상 의료진의 전문성 확보가 가장 중요하다고 전문가들은 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

Table 4. Relative importance and priority of measurement factors

Measurement Indicators	Measurement Factors	Relative importance	Priority
Medical Staff Factor	Medical staff specialization	0.44	1
	Medical staff diversity	0.31	2
	Kindness of doctors	0.25	3
Overall Facility Factor	Comfort of beds/outpatients	0.34	2
	Medical equipment level	0.50	1
	Amenities for guardians	0.16	3
Staff Service Factor	Staff kindness	0.45	1
	Staff image	0.26	3
	Short waiting time	0.29	2
Access Factor	Traffic convenience	0.31	2
	Location conditions	0.49	1
	Parking amenities	0.19	3

둘째, 제반시설 요인에서 세부측정요인의 상대적 중요도는 의료장비수준(0.50)이 가장 높게 나타나 병원 행정전략 상 최신 의료장비를 갖추는 것이 중요하다는 것을 알 수 있다. 다음으로 병상/외래의 쾌적성(0.34)과 보호자 편의시설(0.16) 순서로 상대적 중요도가 나타났다. 즉, 병원의 의료서비스 향상을 위한 제반시설의 개선 중에서는 의료장비수준을 높이는 것이 가장 중요하다는 것을 알 수 있다.

셋째, 직원서비스 요인에서 세부측정요인의 상대적 중요도는 직원 친절성(0.45)이 가장 높은 우선순위였으며 다음으로 짧은 대기시간(0.29), 직원 이미지(0.26) 순서로 상대적 중요도가 나타났다. 즉, 병원의 의료서비스 향상을 위한 직원서비스의 개선 중에서는 직원의 친절성을 높이는 것이 가장 우선시 되어야 한다는 것을 의미한다.

넷째, 접근편의 요인에서 세부측정요인의 상대적 중요도는 입지조건(0.49)이 가장 중요한 순위로 나타났고, 다음으로 교통 편의성(0.31), 주차편의시설(0.19) 순서로

상대적 중요도가 나타났다. 즉, 의료서비스 향상을 위해서는 병원 행정전략 상 접근편의 요인에서는 우선, 입지조건이 가장 중요하다고 전문가들은 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

3.3 복합가중치 및 전체 우선순위의 분석

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도 및 우선순위에 대한 복합가중치를 분석한 결과는 다음 Table 5와 같다. 의료진 전문성(1순위), 의료진 다양성(2순위), 의료장비수준(3순위), 의사의 친절성(4순위), 병상/외래의 쾌적성(5순위), 직원의 친절성(6순위) 등의 순으로 상대적 중요도가 측정되었다. 이는 의료서비스 향상을 위해서 가장 우선시 되어야 하는 병원 행정전략은 의료진의 전문성 확보, 의료진의 다양성, 그리고 의료장비 수준을 높이는 것이 가장 중요하다고 병원행정 전문가들은 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

Table 5. Relative importance reflecting multiple weight of overall measurement factors

Measurement Indicators	Measurement Factors	Multiple weight	Priority
Medical Staff Factor	Medical staff specialization	0.2024	1
	Medical staff diversity	0.1426	2
	Kindness of doctors	0.1150	4
Overall Facility Factor	Comfort of beds/outpatients	0.0884	5
	Medical equipment level	0.1300	3
	Amenities for guardians	0.0416	9
Staff Service Factor	Staff kindness	0.0855	6
	Staff image	0.0494	8
	Short waiting time	0.0551	7
Access Factor	Traffic convenience	0.0248	11
	Location conditions	0.0392	10
	Parking amenities	0.0152	12

4. 고찰

본 연구는 의료시장의 변화에 맞춰 병원 의료서비스 품질을 향상시키기 위한 병원 행정의 중요한 전략의 상대적 중요도 및 우선순위를 파악하여 궁극적으로 병원 경쟁력을 갖추는데 기초자료를 제공하고자 하였다.

이를 위해 병원의 행정전략에 대한 기술적 지원에 대한 구체적 방안으로 전문가 집단의 의견을 AHP분석을

통하여 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략의 상대적 중요도를 분석하여 병원 행정전략 마련 시 도움이 되고자 하였다.

의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도 비교에 관한 의료진 요인, 제반시설 요인, 직원서비스 요인, 접근편의 요인 등의 4가지 측정영역에 대한 상대적 중요도 및 우선순위를 분석한 결과, 의료진 요인(1순위), 제반시설 요인(2순위), 직원서비스 요인(3순위), 접근편의 요인(4순위)의 순으로 결과가 나타났다.

조[14]의 연구에서도 병원의 의료서비스 만족도 요인 사이의 상관관계에서 병원 진료절차($r=.534, p<.001$)와 병원의 의료진 전문성($r=.723, p<.001$)이 가장 높은 상관관계로 나타났고, 다음으로는 병원의 친절성, 병원 시설의 편리성으로 나타났다. 병원 행정 관련 전문가와 수요자인 환자가 의료서비스 향상에 가장 영향을 주는 가장 중요한 요인으로 병원 의료진의 전문성으로 보고 있다. 안[15]의 연구에서도 상대적으로 진료 전문성, 공감성, 대응성이 더 중요한 병원 경영전략 상 중요한 품질요인으로 나타났다. 이[16]의 연구에서도 병원 선택요인을 편리성, 친절성, 전문성, 친숙성, 신속 간편성, 봉사서비스 등 6가지로 나누었는데, 전문성 요인이 병원 만족도와 병원의 선택 이유에서 모두 가장 중요한 요인으로 나타났다. 양[17]의 병원 선택 시 영향을 미치는 요인에 대한 연구에서는 의료진에 대한 실력이 가장 중요한 요인으로 나타났으며, 유형의 요소인 병원의 규모와 의료시설은 무형의 요소인 직원 및 의료진의 친절성, 접수·수납 절차의 편리성과 비교해 병원을 선택함에 있어 더 중요하게 작용하는 것으로 나타나 본 연구의 병원 행정관련 전문가의 우선순위와 환자의 병원선택 요인의 순서가 일치하는 것을 알 수 있다.

이러한 연구결과는 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략 수립 시에 시사하는 바가 크다고 할 수 있다.

다음으로 제반 시설요인에 대한 요인으로 김[18]의 연구에서는 진료에 적합한 최신 의료장비와 의료기술을 사용하고 있는지에 대한 여부, 병원내의 편의시설(대기실, 편의점, 보호자용 식당, 은행) 이용의 편리성, 병원 실내공기의 쾌적성, 병원 실내온도의 적절함은 병원 의료서비스 만족도에 긍정적 영향을 미치고 있다고 나타났다.

의료서비스에 있어서 의사결정자는 다양하다고 볼 수 있다. 일반적인 서비스의 경우에는 의사 결정과 구매의 관계가 확실하게 정의가 될 수 있지만, 의료서비스의 경우에는 환자나 환자 가족들에 의해 병원을 선택하는 경우가 대부분이며, 어떠한 진료상황에서 특정한 의사결정

은 의료서비스 제공자에 의해 결정되어지기 때문에 제반 시설요인도 고려해야 할 중요한 요인이라 판단된다[19].

의료서비스의 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도 및 우선순위에 대한 복합가중치 분석 결과, 의료진 전문성(1순위), 의료진 다양성(2순위), 의료장비수준(3순위), 의사의 친절성(4순위), 병상/외래의 쾌적성(5순위), 직원의 친절성(6순위) 순으로 상대적 중요도가 측정되었다.

즉, 전문가들은 의료진의 전문성, 기술력, 다양한 세부 전공자들이 많은 것이 중요하며, 의료진의 기술력을 바탕으로 최신 의료장비를 갖추는 것이 중요하다고 보았고, 다음으로 인적요인인 친절도를 중요한 순위로 생각하였다. 박[20]의 연구에서 환자들도 병원 선택 시 병원의 인적요인에 대한 인식정도가 가장 높았고, 효율성 요인과 접근성 요인이 가장 인식정도가 낮은 것으로 나타났는데, 병원에서의 의사의 기술력 및 직원의 친절한 서비스 등이 중요한 요소이고 상대적으로 대기시간과 교통편이성 및 입지요인은 낮은 순위로 나타난 것과 일치한다.

국내 병원에서 의료서비스 향상을 위해서 환자중심의 만족도 조사가 많이 이루어지고 있고, 병원의 행정전략을 위해서 행정적 활동으로 정착되어 있다. 그러나 조사과정의 전문성이 미약한 상태라고 할 수 있다[7].

따라서 본 연구는 의료서비스 향상을 위한 병원 행정관련 전문가 집단의 의견을 수렴하고 우선순위를 알아보았다. 즉, 전문가 집단에 대한 의료서비스의 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 우선순위를 파악하였기 때문에 환자의 의견이 반영되지 않은 한계점이 있다. 따라서 병원 수익성의 제고를 위해서는 병원 행정전략 수립 시에 환자의 병원 선택에 영향을 미치는 다양한 역학관계 및 주체별로 의료서비스 향상에 대한 행정 전략 및 서비스에 대한 우선순위를 비교하고 다각적인 모색이 필요하다. 또한, 의료서비스의 향상을 위한 병원 행정전략 파악 시 단순 요소별 순위를 알아보았지만, 후속 연구에서는 병원 행정전략 마련 시에 다각적인 요소를 파악해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 결과가 병원들이 의료서비스를 향상시키기 위한 행정전략 마련 시에 유용한 기초자료로 활용될 수 있기를 기대한다.

5. 결론

이 연구는 의료 민영화, 의료시장 개방 등 의료 환경변화에 대비하여 의료서비스 향상을 위한 병원의 행정적

전략에 대한 AHP분석을 통하여 상대적 중요도를 분석하고, 우선순위를 파악하여 병원 행정전략 마련 시에 기초 자료를 제공함을 연구목적으로 하였다.

첫째, 결과적으로, 의료서비스 향상을 위한 병원 행정 전략에 대한 상대적 중요도 비교에 관한 의료진 요인, 제반시설 요인, 직원서비스 요인, 접근편의 요인 등의 4가지 측정 영역에 대한 상대적 중요도 및 우선순위를 분석한 결과, 의료진 요인(1순위), 제반시설 요인(2순위), 직원서비스 요인(3순위), 접근편의 요인(4순위) 순으로 결과가 나타났다. 이는 병원 행정 관련 전문가들은 병원의 의료서비스 향상을 위한 전략으로 상대적으로 의료진이 가장 중요하고, 다음으로 병원의 제반시설이 잘 갖추어져야 한다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 의료서비스 향상을 위한 병원 행정전략에 대한 상대적 중요도 및 우선순위에 대한 복합가중치 분석결과, 의료진 전문성(1순위), 의료진 다양성(2순위), 의료장비 수준(3순위) 순으로 상대적 중요도가 측정되었는데, 이 또한 병원이 행정전략 상 가장 우선시 하여야 하는 요소는 의료진의 전문성 확보, 의료진의 다양성, 그리고 의료장비 수준을 향상시키는 것이 가장 중요하다고 병원행정 전문가들은 인식하고 있다는 것을 알 수 있었다.

REFERENCES

- [1] H. K. Song & S. K. Kim. (2012). A Study on the Strategic Change in Hospitals. *Korean Journal of Business Administration*, 25(1), 93-110.
- [2] R. S. Lytle & M. P. Mokva. (1992). Evaluating Health Care Quality: The Moderating Role of Outcomes. *Journal of Health Care Marketing*, 12(1), 4-14.
- [3] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- [4] H. Kasper & J. Lemmink. (1989). After sales service quality : Views between industrial customers and service managers. *Industrial Marketing Management*, 18(3), 199-208.
- [5] V. A. Zeithaml & M. J. Bitner. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer focus Across the Firm*, NY : McGraw-Hill.
- [6] L. A. Crosby, K. R. Evans & D. Cowles. (1990). Relationship Quality in Service selling: An International Influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81.
- [7] S. H. Lee, J. I. Kim, W. H. Cho & J. J. Lee. (1998). A Study on the Patient Satisfaction Survey at the General Hospitals in Korea. *Journal of Korean Society of Quality Assurance in Health Care*, 5(1), 42-57.
- [8] D. C. Hambrick & J. W. Fredrickson. (2001). Are you sure you have a strategy. *EXECUTIVE -ADA THEN BRIERCLIFF-*, 15(4), 48-59.
- [9] J. S. Shim, Y. D. Kwon, K. S. Lee, M. H. Yang & E. Y. Park. (2013). Priority Analysis of Criteria for Evaluation of Public Hospital Using Analytic Hierarchy Process. *The Korean journal of health service management*, 7(4), 289-303
- [10] D. K. Kim & G. E. Shim. (2018). An Analysis of the Locational Selection Factors of the Small- and Medium-sized Hospitals Using the AHP : Centered on the Spine and Joint Hospitals. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(5), 191-214.
- [11] T. L. Saaty. (1990). How to make a decision : the analytic hierachy process. *European journal of operational research*, 48(1), 9-26.
- [12] T. L. Saaty. (1982). *Decision Making for Leader: The AHP for Decisions in a Complex World*. CA : Wadsworth.
- [13] J. E. Lee. (2002). A Comparative Study of Natural Disaster Management Policy and Man-made Disaster Management Policy: Measuring Priorities Using the Analytic Hierarchy Process. *Korean Public Administration Review*, 36(2), 165-185.
- [14] H. J. Jo. (2009). *Analysis of factors affecting on the satisfaction of patients in university hospitals*. Department of Public Administration, Masters dissertation, Chung-ang University, Seoul.
- [15] J. M. Ahn. (2014). *A Study on Factors Influencing on Internal and External Customer Satisfaction of Hospital : Focused on Comparison of Public and Non-profit Hospital*. Department of Public Administration, Doctoral dissertation, Kwangwoon University, Seoul.
- [16] K. A. Lee. (2006). *(An) Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement*. Department of Hospital Management, Masters dissertation, Gachon Medical University, Incheon.
- [17] A. J. Yeong.(2008). *A Study on Factors Affecting Hospital Choices*. Department of General Management, Masters dissertation, Kyung Hee University, Seoul.
- [18] M. K. Kim. (2007). *(A) study on the patient's satisfaction of the medical services according to the choice attributes of hospital*. Department of Business Administration, Doctoral dissertation, Dong-eui University, Busan.
- [19] S. H. Kim. (2004). *Study on the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction and Service Performance on the small and medium Hospital*. Department of Business Administration, Masters dissertation, Kyung hee University, Seoul.
- [20] K. M. Park. (2015). *The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting*

Intention in General Hospitals. Department of Public Health Administration, Doctoral dissertation, Inje University, Gimhae.

김 유 호(You Ho Kim)

[정회원]



- 2005년 8월 : 충북대학교 행정대학원(행정학 석사)
- 2018년 2월 : 충남대학교 일반대학원(보건학 박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 충청대학교 보건행정과 조교수
- 관심분야 : 병원행정, 보건행정

· E-Mail : hoho1027@hanmail.net