

의료기관 종별 선택요인 비교 분석

양종현

중원대학교 보건행정학과 부교수

Comparative Analysis of Selection Factors by Type of Medical Institution

Jong-Hyun Yang

Associate Professor, Department of Health Administration, Jungwon University

요 약 본 연구는 종합병원, 요양병원, 한방병원 이용자의 선택요인과 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석하였다. 본 연구는 2019년 11월 1일부터 2020년 4월 30일까지 4개 종합병원, 6개 요양병원, 3개 한방병원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 종합병원, 요양병원, 한방병원은 인적 요인, 효율성 요인이 고객만족에 양(+)의 영향력이 있었다. 요양병원은 소득이 높을수록 고객만족도가 높았으며, 효율적 요인이 재이용의도에 양(+)의 영향력이 있었다. 한방병원은 대외이미지 요인이 고객만족과 재이용의도에 중요한 요인이었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 경쟁 시대에 접어든 병원들이 고객만족도와 재이용의도를 높이고 효율적 경영을 위한 유용한 자료가 될 것을 기대된다.

주제어 : 종합병원, 요양병원, 한방병원, 선택요인, 고객만족

Abstract The purpose of this study is to analyze the effects of selection factors, customer satisfaction, and revisiting intention of general hospital, long-term care hospital, and oriental medicine hospital. From November 1, 2019 to April 30, 2020, a survey was conducted targeting 4 general hospitals, 6 long-term care hospitals, and 3 oriental medicine hospitals. In general hospitals, long-term care hospitals, and oriental medicine hospitals, human factors and efficiency factors had a positive(+) influence on customer satisfaction. In long-term care hospitals, the higher the income, the higher the customer satisfaction, and effectiveness factor had significant positive(+) effect on revisiting intention. For oriental medicine hospitals, the external image was an important factor in customer satisfaction and revisiting intention. Based on the research results, it is expected that hospitals entering an era of competition can become useful basic data for efficient management.

Key Words : General hospital, Long-term Care Hospital, Oriental Medicine Hospital, Selection Factors, Customer Satisfaction

1. 서론

최근 경제수준의 향상, 의료기술의 발달과 개인의 건강에 대한 관심이 점차 높아지면서, 의료서비스에 대한 중요성이 커지고 있다. 개인들은 정보의 발달로 각종 의

료정보를 쉽게 접근할 수 있어, 의료기관에서 어떤 진료를 받아야 할 것인지 선택의 폭이 매우 크다. 의료서비스의 공급과잉 현상은 병원 중심에서 환자 중심의 시장으로 가속화되고 있으며, 환자 및 보호자의 병원에 대한 평가는 경쟁의 원천이 되고 있다. 최근 병원들은 기업화,

*Corresponding Author: Jong-Hyun Yang(mybabos@jwu.ac.kr)

Received March 16, 2022
Accepted May 20, 2022

Revised March 26, 2022
Published May 28, 2022

대형화, 전문화, 세분화 등을 통하여 환자들의 만족도와 재이용의도를 높이기 위해 많은 노력을 기울이고 있다 [1].

병원의 선택요인은 물리적 요인, 의료진 명성, 병원 유형, 접근성, 진료비, 진료예약 등이라 제시하였다[2]. Boscarino & Steiber[3]는 의료의 질, 편리성, 접근성, 병원의 규모, 의료진의 과거 진료경험, 적절한 진료비가 병원 선택요인이라 하였다. Han[4]의 병원선택요인은 진료시간, 시설, 접근성 부분을 남성보다 여성이 중요시 하였으며, 50세 이상은 의사의 명성, 20세 이하의 짧은 대기시간을 중요시 하였다. 병원선택요인이 고객만족에 미치는 영향 관련 기존 연구에서는 병원평판, 의료진의 명성, 접근성, 최신의 의료시설, 병원이용절차 등이 중요한 요인이었다[5].

고객만족도는 고객들의 기대와 불일치 수준의 지각된 함수이다[6]. 즉 자신의 기존 경험을 통해 서비스에 대해 기대하게 되고 서비스를 이용한 후 그 성과가 기대했던 것과 얼마나 부합되는지를 평가한다. 일반적으로 기대한 것에 비해 실제 인지된 서비스가 높을 경우 만족하게 되고 성과가 기대에 못 미치게 되면 불만족하게 된다[8]. Oliver[9]는 병원에서 중심기능인 진료 효과가 결여되면 주변기능인 최신장비, 환경, 친절 등이 아무리 좋아도 환자는 불만족하게 된다. 그러나 중심기능 만으로는 한계가 있으며, 주변기능이 충실해질 때 만족도는 더 올라간다. 따라서 만족도를 높이기 위해서는 중심기능인 진료와 주변기능의 균형있는 투자가 필요하다.

재이용의도는 환자가 병원의 의료서비스를 미래에 반복해서 이용할 확률이며, 병원의 수익성과 관련성이 높다[6]. Kim et al.[7]의 연구에서는 의료서비스의 품질이 재이용의도에 중요한 요인이었다. 그리고 축구 관람객의 재이용의도 연구에서는 감성적 고객만족이 재이용의도에 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났다[8]. 서비스와 상품에 대한 기대와 이에 대한 만족도가 높을수록 재이용의도 및 충성도는 높아지는 것으로 나타났다[9]. 고객만족은 서비스의 이용 전과 후의 지각된 가치판단이며, 이후 지속적 반응은 재이용의도와 관련이 높다[3].

이에 본 연구는 종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석하고자 하였다. 특히 최근까지 의료기관 중별 선택요인, 고객만족, 재이용의도 관련 비교 연구가 거의 없기에 본 연구의 의미가 크다. 이러한 연구를 통하여 경쟁 시대에 접어든 병원들이 중별, 규모, 성격 등에 따라 고객들에게 차별화된 의료서비스를 제공하고, 이를 통해 고객

만족과 재이용률을 높여 효율적 경영을 위한 기초자료가 될 것을 기대한다

2. 연구방법

2.1 연구대상

의료기관 중별 선택요인 비교분석을 위하여 2019년 11월 1일부터 2020년 4월 30일까지 4개 종합병원(P지역 2, K지역 1개, W지역 1개), 6개 요양병원(S지역 1개, G지역 1개, W지역 1개, C 1개, P지역 2개), 3개 한방병원(P지역 1, K지역 1개, D지역 1개)을 입원 및 외래환자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 각 병원의 경영책임자 및 노조 대표의 동의 및 협조를 받아 환자를 대상으로 종합병원, 요양병원, 한방병원에 각 300부를 배포하였다. 환자의 응답이 부실한 자료를 제외하고 종합병원 252부, 요양병원 285부, 한방병원 212부를 최종 분석에 사용하였다. 설문조사 전 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적, 연구의 내용, 연구자 및 조사자의 신분을 공개하고, 본 연구에 참여 및 비밀 보장에 대한 서면 동의를 받고 진행하였다.

2.2 분석방법

본 연구는 SPSS Statistics 21.0을 이용하여 분석하였으며, 방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상인 종합병원, 요양병원, 한방병원의 환자의 일반적 특성 및 기술통계량 분석을 하였다. 둘째, 설문조사의 신뢰도, 타당성 분석을 하였으며, 타당성 검증을 위해 요인분석을 하였다. 셋째, t-검정, ANOVA 분석을 통하여, 일반적 특성에 따른 차이분석을 실시하였다. 넷째, 종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인 및 일반적 특성이 고객만족 및 재이용의도에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 다음 <표 1>과 같다. 종합병원은 총 252명으로 남성 112명(44%), 여성 140명(56%), 연령은 30~39세 54명(21%), 40~49세 61명(24%), 50~59세 60명(23%), 학력은 대졸 175명(69%),

월소득은 200~300백만원 67명(27%), 300~400백만원 65명(26%), 방문횟수는 재방문 168명(67%)으로 나타났다. 요양병원은 총 285명으로 남성 63명(22%), 여성 222명(78%), 연령은 50~59세 60명(21%), 60~69세 97명(34%), 70세 이상 128명(45%), 학력은 고졸 168명(59%), 월소득은 200~300백만원 87명(31%), 300~400백만원 72명(25%), 500백만원 이상 52명(18%), 방문횟수는 재방문 187명(66%)이었다. 한방병원은 총 212명으로 남성 87명(41%), 여성 125명(59%), 연령은 30세 이하 60명(28%), 30~39세 60명(35%), 40~49세 35명(17%), 학력은 고졸 117명(55%), 월소득은 300~400백만원 84명(40%), 400~500백만원 71명(33%), 500백만원 이상 24명(11%), 방문횟수는 재방문 114명(54%)이었다.

Table 1. General characteristics of the subject

Classification		General Hospital(%)	Long-term Hospital(%)	Oriental Medicine Hospital (%)
Gender	Male	112(44%)	63(22%)	87(41%)
	Female	140(56%)	222(78%)	125(59%)
Age	<30	42(17%)	0	60(28%)
	30~39	54(21%)	0	74(35%)
	40~49	61(24%)	0	35(17%)
	50~59	60(23%)	60(21%)	22(10%)
	60~69	22(9%)	97(34%)	17(8%)
	≥70	13(6%)	128(45%)	4(2%)
Education	Middle School	5(2%)	40(14%)	19(9%)
	High School	72(29%)	168(59%)	117(55%)
	College	175(69%)	77(27%)	76(36%)
Monthly Salary (10,000won)	<200	55(22%)	25(9%)	12(6%)
	200~300	67(27%)	87(31%)	21(10%)
	300~400	65(26%)	72(25%)	84(40%)
	400~500	30(12%)	49(17%)	71(33%)
	≥500	35(13%)	52(18%)	24(11%)
Number of Visits	First	84(33%)	98(34%)	98(46%)
	Revisit	168(67%)	187(66%)	114(54%)
Total		252(100%)	285(100%)	212(100%)

3.2 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서 설문문항의 신뢰도, 타당성 분석을 하였다. 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였으며, 요인 적재량 0.6 이상을 요인으로 추출하였다.

종합병원의 신뢰도 검정 통계량은 효율적 요인 Cronbach's α 0.911, 물리적 요인은 5개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 0.845, 인적 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 0.863이었다. 접근성 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α

0.821, 대외이미지 요인의 Cronbach's α 는 0.876, 고객만족 5개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 0.887, 재이용의도의 Cronbach's α 는 0.801이었다. 요양병원 효율적 요인의 Cronbach's α 0.889, 물리적 요인의 Cronbach's α 0.901, 인적 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하였으며 Cronbach's α 는 0.865이었다. 접근성 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 는 0.859, 대외이미지 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 는 0.842, 고객만족 5개 하위요인 중 1개를 제거하였으며, Cronbach's α 는 0.850, 재이용의도의 Cronbach's α 는 0.830이었다. 한방병원의 효율적 요인의 Cronbach's α 0.885, 물리적 요인은 5개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 0.825, 인적 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α 0.856이었다. 접근성 요인은 4개 하위요인 중 1개를 제거하여 Cronbach's α

Table 2. Reliability test statistic of variables

Classification	Factor variables	Original No. of variables	Removed No. of variables	Cronbach's Alpha
General Hospital	Effectiveness factor	5	0	0.911
	Physical factor	5	1	0.845
	Human factor	4	1	0.863
	Accessibility	4	1	0.821
	Public image	4	0	0.876
	Customer satisfaction	5	1	0.887
	Revisiting intention	3	0	0.801
Long-term Hospital	Effectiveness factor	5	0	0.889
	Physical factor	5	0	0.901
	Human factor	4	1	0.865
	Accessibility	4	1	0.859
	Public image	4	1	0.842
	Customer satisfaction	5	1	0.850
	Revisiting intention	3	0	0.830
Oriental Medicine Hospital	Effectiveness factor	5	0	0.885
	Physical factor	5	1	0.825
	Human factor	4	1	0.856
	Accessibility	4	1	0.801
	Public image	4	0	0.893
	Customer satisfaction	5	0	0.918
	Revisiting intention	3	0	0.819

0.801, 대외이미지 요인의 Cronbach's α 는 0.893, 고객만족의 Cronbach's α 0.918, 재이용의도의 Cronbach's α 는 0.819이었다. 종합병원, 요양병원, 한방병원의 Cronbach's α 계수는 모두 0.8이상으로 나타났다.

측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인의 상호독립성을 유지하여 직각 회전방법으로 분석하였다. 최대설명력을 확보하기 위한 요인 추출 고유값 1.0을 기준으로 하였으며, 요인적재량

기준은 0.6로 설정하였다. 변수 간의 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 표본 적합성 검증값인 KMO (Kaiser Meyer Olkin measure of sampling adequacy)는 종합병원 0.921, 요양병원 0.945, 한방병원 0.886으로 0.5이상이었다. 그리고 Bartlett 값은 모두 0.001이하로 유의하였다. 본 연구는 30개 문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 7개의 요인으로 추출하였다. 진료절차의 용이, 협진 진료 용이, 행정적 절차 용이성, 진료비의 적절성, 간병인 및 안내원의 도움 등 5개 문항을 효율적 요인

Table 3. Difference in variables according to general characteristics

classification	Characteristics		effectiveness factor		physical factor		human factor		accessibility		public image		customer satisfaction		revisiting intention	
			M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)	M \pm SD	F/t(p)
General Hospital	Gender	Male	3.3 \pm 0.6	12.08 (.001)**	3.4 \pm 0.6	2.946 (.087)	3.6 \pm 0.5	.793 (.374)	3.2 \pm 0.5	.034 (.855)	3.5 \pm 0.6	3.299 (.070)	3.5 \pm 0.5	7.598 (.006)**	3.4 \pm 0.8	3.905 (.049)*
		Female	3.1 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.6 \pm 0.6		3.2 \pm 0.6		3.4 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6	
	Age	<30	3.1 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.6 \pm 0.5		3.1 \pm 0.6		3.4 \pm 0.5		3.4 \pm 0.5		3.2 \pm 0.6	
		30~39	3.1 \pm 0.7	2.929 (.021)*	3.3 \pm 0.6	.911 (.457)	3.6 \pm 0.5	1.558 (.184)	3.2 \pm 0.5	1.899 (.109)	3.4 \pm 0.5	1.362 (.246)	3.4 \pm 0.5	2.323 (.056)	3.3 \pm 0.6	2.859 (.023)*
		40~49	3.2 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		3.2 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.3 \pm 0.7	
		50~59	3.4 \pm 0.5		3.3 \pm 0.6		3.7 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.5 \pm 0.5		3.5 \pm 0.5		3.5 \pm 0.9	
≥60	3.2 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		3.7 \pm 0.5		3.4 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		3.6 \pm 0.4		3.6 \pm 0.5			
Education	Middle School	3.1 \pm 0.7	.752 (.522)	3.3 \pm 0.6	1.143 (.331)	3.8 \pm 0.5	1.688 (.169)	3.3 \pm 0.5	1.712 (.164)	3.6 \pm 0.5	1.472 (.221)	3.6 \pm 0.6	1.485 (.218)	3.5 \pm 0.6	1.182 (.316)	
	High School College	3.3 \pm 0.6		3.4 \pm 0.6		3.7 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		3.5 \pm 0.5		3.4 \pm 0.6		
Monthly Salary (10,000won)	<300	3.2 \pm 0.7		3.3 \pm 0.6		3.6 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.5 \pm 0.7		3.4 \pm 0.5		3.2 \pm 0.6		
	300~500	3.1 \pm 0.6	1.224 (.296)	3.2 \pm 0.5	1.409 (.219)	3.5 \pm 0.6	.882 (.493)	3.2 \pm 0.5	.788 (.558)	3.4 \pm 0.7	1.844 (.103)	3.3 \pm 0.6	1.297 (.264)	3.3 \pm 0.6	1.666 (.141)	
Number of Visits	First	3.3 \pm 0.6	4.817 (.029)*	3.3 \pm 0.6	.776 (.379)	3.5 \pm 0.6	1.109 (.293)	3.2 \pm 0.5	.795 (.373)	3.4 \pm 0.5	.035 (.851)	3.4 \pm 0.5	.315 (.575)	3.3 \pm 0.9	.110 (.740)	
	Revisit	3.1 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		3.6 \pm 0.6		3.2 \pm 0.6		3.4 \pm 0.6		3.4 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6		
Long-term Hospital	Gender	Male	3.9 \pm 0.6	0.017 (.896)	3.7 \pm 0.6	0.309 (.579)	4.0 \pm 0.8	2.183 (.141)	4.2 \pm 0.6	0.120 (.729)	4.2 \pm 0.7	0.017 (.895)	3.6 \pm 0.7	0.625 (.430)	3.7 \pm 0.8	0.113 (.736)
		Female	3.9 \pm 0.6		3.7 \pm 0.7		4.0 \pm 0.8		4.2 \pm 0.6		4.2 \pm 0.6		3.5 \pm 0.5		3.7 \pm 0.7	
	Age	40~49	3.8 \pm 0.5		3.7 \pm 0.6		3.9 \pm 0.7		4.1 \pm 0.6		4.1 \pm 0.7		4.5 \pm 0.6		3.3 \pm 0.6	
		50~69	3.8 \pm 0.6	1.028 (.359)	3.7 \pm 0.7	2.483 (.085)	4.0 \pm 0.6	3.346 (.036)*	4.1 \pm 0.7	0.984 (.375)	4.1 \pm 0.7	0.017 (.983)	3.4 \pm 0.5	1.474 (.231)	3.4 \pm 0.7	3.016 (.050)*
		70~79	3.9 \pm 0.6		3.8 \pm 0.7		4.1 \pm 0.7		4.1 \pm 0.7		4.2 \pm 0.6		3.6 \pm 0.7		3.7 \pm 0.7	
		≥80	3.9 \pm 0.6		3.9 \pm 0.5		4.2 \pm 0.8		4.2 \pm 0.7		4.2 \pm 0.6		3.6 \pm 0.7		3.7 \pm 0.8	
Education	Middle School	3.8 \pm 0.6	0.151 (.860)	3.6 \pm 0.7	2.965 (.053)	3.9 \pm 0.8	4.044 (.018)*	4.0 \pm 0.6	1.879 (.154)	4.0 \pm 0.8	0.671 (.512)	3.6 \pm 0.8	0.210 (.811)	3.6 \pm 0.8	0.309 (.734)	
	High School College	3.9 \pm 0.4		3.9 \pm 0.8		4.2 \pm 0.7		4.1 \pm 0.7		4.1 \pm 0.7		3.5 \pm 0.7		3.7 \pm 0.7		
Monthly Salary (10,000won)	<300	3.9 \pm 0.6	0.870 (.447)	3.8 \pm 0.8	0.047 (.954)	4.1 \pm 0.7	0.582 (.560)	4.1 \pm 0.9	3.041 (.049)*	4.1 \pm 0.7	0.655 (.520)	3.5 \pm 0.7	4.059 (.018)*	3.6 \pm 0.7	3.399 (.035)*	
	300~500	4.0 \pm 0.6		3.9 \pm 0.7		4.3 \pm 0.5		4.6 \pm 0.7	*	4.3 \pm 0.6		3.9 \pm 0.7	*	4.1 \pm 0.6	*	
Number of Visits	First	3.4 \pm 0.6	.049 (.814)	3.6 \pm 0.6	.019 (.821)	3.4 \pm 0.7	.151 (.712)	3.4 \pm 0.6	.124 (.725)	3.8 \pm 0.6	.021 (.921)	3.7 \pm 0.6	.012 (.839)	3.6 \pm 0.7	1.890 (.210)	
	Revisit	3.5 \pm 0.5		3.7 \pm 0.7		3.5 \pm 0.8		3.4 \pm 0.7		3.9 \pm 0.5		3.8 \pm 0.4		3.6 \pm 0.8		
Oriental Medicine Hospital	Gender	Male	3.5 \pm 0.6	.069 (.793)	3.7 \pm 0.5	1.143 (.286)	3.5 \pm 0.5	.139 (.709)	3.6 \pm 0.6	2.231 (.137)	4.0 \pm 0.6	.015 (.904)	3.8 \pm 0.6	1.115 (.292)	3.5 \pm 0.7	.293 (.589)
		Female	3.6 \pm 0.6		3.8 \pm 0.6		3.6 \pm 0.5		3.4 \pm 0.6		4.0 \pm 0.5		3.9 \pm 0.6		3.6 \pm 0.7	
	Age	<30	3.6 \pm 0.5		3.7 \pm 0.6		3.5 \pm 0.5		3.5 \pm 0.7		4.1 \pm 0.6		3.9 \pm 0.6		3.6 \pm 0.7	
		30~39	3.4 \pm 0.5	1.879 (.115)	3.6 \pm 0.4	5.173 (.001)**	3.4 \pm 0.6	7.828 (.000)**	3.5 \pm 0.5	1.111 (.352)	3.9 \pm 0.5	2.600 (.037)*	3.8 \pm 0.5	1.645 (.164)	3.5 \pm 0.6	.589 (.671)
		40~49	3.4 \pm 0.6		3.9 \pm 0.5		3.4 \pm 0.6		3.3 \pm 0.7		3.8 \pm 0.7		3.7 \pm 0.6		3.4 \pm 0.6	
		50~59	3.7 \pm 0.6		4.1 \pm 0.6	**	4.2 \pm 0.7	**	3.2 \pm 0.5	*	4.1 \pm 0.5	*	4.1 \pm 0.5	*	3.6 \pm 0.5	
≥60	3.8 \pm 0.5		4.0 \pm 0.5		4.0 \pm 0.5		3.3 \pm 0.6		3.8 \pm 0.7		3.9 \pm 0.5		3.7 \pm 0.4			
Education	Middle School	3.2 \pm 0.6	.774 (.621)	3.4 \pm 0.5	1.012 (.421)	3.8 \pm 0.6	1.586 (.203)	3.4 \pm 0.6	1.662 (.203)	3.6 \pm 0.5	1.512 (.254)	3.5 \pm 0.7	1.336 (.245)	3.5 \pm 0.6	1.201 (.352)	
	High School College	3.3 \pm 0.5		3.3 \pm 0.6		3.7 \pm 0.5		3.3 \pm 0.5		3.6 \pm 0.4		3.5 \pm 0.4		3.5 \pm 0.5		
Monthly Salary (10,000won)	<300	3.3 \pm 0.5	1.351 (.301)	3.3 \pm 0.5	1.391 (.316)	3.6 \pm 0.4	.876 (.501)	3.3 \pm 0.5	.791 (.601)	3.4 \pm 0.6	1.791 (.192)	3.3 \pm 0.6	1.301 (.302)	3.3 \pm 0.6	1.712 (.201)	
	300~500	3.2 \pm 0.4		3.3 \pm 0.4		3.6 \pm 0.4		3.3 \pm 0.5		3.5 \pm 0.6		3.3 \pm 0.5		3.2 \pm 0.4		
Number of Visits	First	3.6 \pm 0.5	.045 (.832)	3.7 \pm 0.5	.012 (.914)	3.6 \pm 0.5	.142 (.707)	3.4 \pm 0.6	.114 (.736)	4.0 \pm 0.6	.011 (.916)	3.9 \pm 0.6	.004 (.947)	3.6 \pm 0.7	1.990 (.160)	
	Revisit	3.5 \pm 0.6		3.7 \pm 0.5		3.6 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		4.0 \pm 0.5		3.9 \pm 0.6		3.5 \pm 0.6		

으로 하였다. 최신의 의료장비, 휴게공간 및 편의시설, 주변환경 쾌적성, 보호자 생활의 편리, 화장실 및 샤워실 편리 등 5개 문항을 물리적 요인으로 하였다. 의사의 설명과 친절, 간호사설명과 친절, 행정직원의 친절, 검사실 직원의 설명과 친절, 접수 등 4개 문항을 인적 요인으로 하였다. 병원 이용시 교통 편리, 집에서 가까움, 병원 위치를 손쉽게 설명, 주차시설의 용이 등 4개 문항을 접근성 요인으로 하였다. 지역사회 기여, 사회적 봉사활동, 대외적으로 좋은 평판, 공익적 이미지 등 4개 문항을 대외 이미지 요인으로 하였다. 의사에 만족, 간호사에 만족, 사무직원에 만족, 병원선택에 만족, 진료비에 만족 등 5개 문항을 고객만족 요인으로, 다음 진료 원함. 타인에게 권유, 진료종료까지 지속적 이용 등의 3개 문항을 재이용의도 요인으로 추출하였다.

3.3 의료기관 중별 선택요인 차이분석

종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인의 차이분석을 위하여 t-검정, ANOVA 분석을 하였다. 종합병원은 성별, 나이, 방문횟수에서 유의한 차이가 있었다. 남성이 효율성 요인 3.3, 고객만족 3.5, 재방문의도 3.4로 여성보다 유의하게 높게 나타났다. 나이는 효율성 요인에서 50대 3.4, 40대 3.2, 60대 3.2, 재방문의도에서는 60대

3.6, 50대 3.5순이었다. 방문횟수에서 효율성 요인에 첫 방문이 3.3으로 유의하게 높았다. 종합병원은 남성이 여성보다 효율성, 고객만족, 재방문의도 요인을 중요시 하였다. 그리고 50대 남자, 첫방문하는 환자가 효율성을 중요시 하였으며, 60대가 재방문의도가 제일 높았다.

요양병원은 나이, 교육, 소득수준에서 유의한 차이가 있었다. 나이는 인적요인에서 80대이상 4.2, 70대 4.1, 재이용의도에서 70대 3.7, 80대 3.7순이었다. 교육은 인적요인에서 대졸 4.3, 고졸 4.2 였다. 소득수준은 접근성에서 300-500백만원 4.6, 500만원이상 4.2, 고객만족에서 300-500백만원 3.9, 500만원이상 3.7, 재이용의도에서 300-500백만원 4.1, 500만원이상 3.8순이었다. 요양병원의 특성상 70대, 80대가 인적 요인과 재이용의도가 가장 높게 나타났다. 그리고 학력이 높을수록 인적 요인을 중요시 하였다. 소득수준이 300-500사이의 환자 및 가족들이 접근성, 고객만족, 재이용의도가 가장 높았다.

한방병원은 나이에서 유의한 차이가 있었다. 나이는 물리적 요인에서 50대 4.1, 60대이상 4.0, 인적 요인에서 50대 4.2, 60대 4.0, 대외이미지에서 50대 4.1, 30대 3.9로 나타났다. 한방병원은 50대 이상이 물리적 요인, 인적 요인, 대외이미지 요인을 중요시 하는 것으로 나타났다.

Table 4. Multiple regression analysis of the effect of customer satisfaction

	General Hospital					Long-term Hospital					Oriental Medicine Hospital					
	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	P	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	P	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	t	P	
	B	SE	β			B	SE	β			B	SE	β			
(Constant)	.532	.177		3.006	.003	1.750	.421		4.155	.000	1.151	.246		4.674	.000	
General characteristics	Gender	-.051	.032	-.041	-1.586	.113	-.060	.090	-.037	-.663	.508	.080	.057	.072	1.405	.161
	Age	-.009	.015	-.015	-.578	.564	.003	.049	.004	.063	.950	.001	.027	.003	.047	.963
	Education	-.061	.026	-.066	-2.361	.019	-.031	.058	-.032	-1.539	.069					
	Salary	.021	.011	.052	1.878	.061	.098	.049	.115	2.007	.046					
Selection factors	Effectiveness factor	.183	.030	.208	6.033	.000	.238	.098	.193	2.437	.015	.118	.055	.147	2.144	.033
	Physical factor	.060	.033	.065	1.824	.069	-.007	.076	-.007	-.090	.928	-.035	.057	-.042	-.611	.542
	Human factor	.233	.034	.231	6.853	.000	.176	.088	.171	1.990	.048	.225	.054	.291	4.151	.000
	Accessibility	.138	.035	.140	3.979	.000	-.097	.062	-.113	-1.557	.121	.063	.034	.101	1.880	.061
	Public image	.332	.040	.333	8.376	.000	.092	.060	.117	1.542	.124	.333	.051	.391	6.472	.000
F-value	47.807**					4.598**					18.449**					
R2																
Adjusted R2																
N	310					285					230					

3.4 선택요인이 고객만족에 미치는 영향

종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인이 고객만족에 미치는 영향을 비교 분석하였다. 비교 분석을 위해 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 하였으며, VIF(Variance Inflation Factor, 분산팽창지수)는 1.063-2.065으로 모두 10이하로 나타났다. 잔차의 상호독립성 관련 값인 Durbin-Watson은 종합병원 1.926, 요양병원 1.695, 한방병원 1.886으로 기준값인 2에 근접하였다.

종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인이 고객만족에 미치는 영향을 비교 분석한 결과 <표 4>과 같다. 독립변수로 일반적 특성인 성별, 나이, 학력, 소득과 병원선택요인인 효율성 요인, 물리적 요인, 인적 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인으로, 종속변수는 고객만족 요인으로 하였다. 종합병원은 학력이 유의한 음(-)의 영향력, 급여는 양(+)의 영향력이 있었다. 효율성 요인, 인적 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인이 고객만족에 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 요양병원은 소득, 효율성 요인, 인적 요인이 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 한방병원은 효율성 요인, 인적 요인, 대외이미지 요인이 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 종합병원(F=97.807, p<0.01), 요양병원(F=4,598, p<0.01), 한방병원(F=18,449, p<0.01) 모두 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 고객만

족에 대한 설명력은 종합병원 69.9%, 요양병원 16.4%, 한방병원 48.2%로 분석되었다.

3.5 선택요인이 재이용의도에 미치는 영향

종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인이 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석하였다. 분석을 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, VIF(Variance Inflation Factor, 분산팽창지수)는 1.052-2.655으로 모두 10이하로 나타났다. 잔차의 상호독립성 관련 값인 Durbin-Watson은 종합병원 1.851, 요양병원 1.761, 한방병원 1.853으로 기준값인 2에 근접하였다.

종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인이 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석한 결과 <표 5>와 같다. 독립변수로 일반적 특성인 성별, 나이, 학력, 소득과 병원선택요인인 효율성 요인, 물리적 요인, 인적 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인으로, 종속변수는 재이용의도 요인으로 하였다. 종합병원은 소득, 인적 요인, 접근성 요인, 대외이미지 요인이 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 요양병원은 효율성 요인이 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 한방병원은 대외이미지 요인이 유의한 양(+)의 영향력이 있었다. 종합병원(F=41.363, p<0.01), 요양병원(F=5,893, p<0.01), 한방병원(F=11,829, p<0.01) 모두 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 재이용의

Table 5. Multiple regression analysis of the effect of revisit intention

	General Hospital					Long-term Hospital					Oriental Medicine Hospital							
	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		t	p	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		t	p	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients		t	p
	B	SE	β	B			SE	β	B	SE			β					
(Constant)	.068	.286			.239	.811	1.094	.498			2.195	.029	.858	.328			2.619	.009
General characteristics	Gender	-.024	.051	-.016	-.469	.639	.006	.107	.003	.054	.957	.085	.076	.063	1.121	.264		
	Age	.038	.024	.055	1.608	.108	.045	.058	.042	.768	.443	.018	.036	.033	.497	.620		
	Education	-.048	.042	-.041	-1.153	.249	.044	.068	.038	.647	.518							
	Salary	.036	.018	.070	1.975	.049	.083	.058	.081	1.440	.151							
Selection factors	Effectiveness factor	.048	.049	.044	.989	.323	.416	.116	.278	3.591	.000	.125	.073	.128	1.706	.089		
	Physical factor	.061	.053	.053	1.159	.247	-.165	.091	-.145	-1.827	.069	.135	.076	.133	1.777	.077		
	Human factor	.127	.055	.101	2.307	.021	.175	.104	.141	1.674	.095	.115	.072	.123	1.596	.112		
	Accessibility	.146	.056	.119	2.610	.009	-.111	.073	-.108	-1.516	.130	.079	.045	.104	1.765	.079		
	Public image	.564	.064	.454	8.811	.000	.105	.070	.111	1.495	.136	.322	.068	.313	4.705	.000		
F-value	41.363**					5.893**					11.829**							
R2	.495					.201					.374							
Adjusted R2	.483					.167					.342							
N	310					285					230							

도에 대한 설명력은 종합병원 49.5%, 요양병원 20.1%, 한방병원 37.4%로 분석되었다.

4. 논의

본 연구는 의료기관 중별 선택요인 비교분석을 위하여 2019년 11월 1일부터 2020년 4월 30일까지 4개 종합병원(P지역 2, K지역 1개, W지역 1개), 6개 요양병원(S지역 1개, G지역 1개, W지역 1개, C 1개, P지역 2개), 3개 한방병원(P지역 1, K지역 1개, D지역 1개)을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 종합병원, 요양병원, 한방병원의 선택요인 차이분석 및 병원선택요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석 결과 및 고찰은 다음과 같다.

첫째, 의료기관 중별 차이분석에서 종합병원은 남성이 여성보다 효율성 요인을 중요시 하였다. 특히 50대 남성, 첫방문하는 환자들이 효율성을 중요시 하였다. 요양병원은 나이가 많을수록 인적 요인을 중요시 하였으며, 재이용의도 또한 높게 나타났다. 그리고 학력이 높을수록 인적 요인을 중요시 하였다. 소득수준은 300-500사이의 환자 및 가족들이 접근성 요인을 중요시 하였다. 한방병원은 50대 이상이 물리적, 인적, 대외이미지 요인을 중요시 하였다.

둘째, 종합병원, 요양병원, 한방병원은 효율적 요인과 인적 요인이 고객만족에 공통적으로 중요한 요인이었다. Kim et al.[10]은 의료기관에서 편리성과 효율성은 고객만족에 유의한 양(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. Cho et al.[11]는 병원에서 제공하는 환경 및 의료시설, 행정서비스 등의 편리성이 고객만족과 진료가치에 유의한 영향력이 있는 것으로 나타나 본 연구와 동일하였다. 이러한 결과는 진료절차의 용이, 협진 진료 용이, 행정적 절차 용이성, 진료비의 적절성, 간병인 및 안내원의 도움 용이 등의 효율적 요인은 종합병원, 요양병원, 한방병원의 고객만족에 공통적으로 중요한 요인임을 확인할 수 있었다. Cho et al[11]과 Lee et al[12]의 연구에서는 의료진의 전문성이 고객만족에 유의한 영향력을 있었다. 종합병원의 선택요인을 연구한 Ha et al[13]는 의료진의 인적 요인이 고객만족도에 가장 중요한 요인이었으며, 이러한 고객만족은 재이용의도에 양(+)의 영향력을 미친다고 주장하였다. 하지만 요양병원을 연구한 Yang et al[14]과 Kwon[15]은 의료진의 전문성은 고객만족에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 1개 한방병원의

고객만족도를 연구한 Lee[16]의 연구에서는 인적요인은 고객만족에 중요한 요인이었다. 선행연구에서 요양병원이 인적요인에 대한 상반된 연구결과는 고령 환자 비중이 높고 만성질환 중심의 요양병원은 의료진의 전문성보다는 인적 요인인 의료진의 친절, 간호사, 직원의 친절 및 상세한 설명 등이 상대적으로 중요한 요인으로 나타났다. 본 연구에서도 의사의 설명과 친절, 간호사의 설명과 친절, 행정직원의 친절, 검사실 직원의 친절 등의 인적 요인은 종합병원, 요양병원, 한방병원의 고객만족에 공통적으로 중요한 요인임을 확인할 수 있었다.

셋째, 종합병원은 학력이 높을수록 고객만족도가 낮았으며, 접근성, 대외이미지 요인은 고객만족에 중요한 요인이었다. Jeong et al.[17]은 병원 이용자의 교육수준에 따라 고객만족에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 하지만 종합병원을 연구한 Park[18]에서는 학력은 고객만족, 재이용의도에 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 다양한 결과는 병원의 규모, 병원의 종류, 설문 대상에 따라서 학력이 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향은 차이가 있었다. 향후 학력과 고객만족, 재이용의도 관련 추가적 연구가 필요하다고 판단된다.

요양병원은 소득이 높을수록 고객만족도가 높게 나타났다. 요양병원 특성상 거주 및 장기 입원이 많기 때문에 소득이 높을수록 더 좋은 요양서비스를 받을 가능성이 높다. 상대적으로 질 높은 서비스를 받는 고령 환자들은 고객만족과 재이용의도에 선순환의 영향을 미칠 것이라 판단된다. 이러한 결과는 요양병원 환자를 대상으로 연구한 Choi[19]에는 소득, 환자의 유병기간, 환자의 입원기간에 따라 유의한 차이가 있었으며, 본 연구결과와 동일하였다. 한방병원은 대외이미지 요인이 고객만족과 재이용의도에 중요한 요인으로 나타났다. 한방병원을 연구한 Lee[16]에서도 대외이미지 요인은 고객만족과 재이용의도에 중요한 요인이라고 하였다. 한방병원은 상대적으로 종합병원보다 환자의 질병 치료보다 보완적 요인의 성격이 강하다. 그렇기 때문에 한방병원은 대외적으로 좋은 평판, 홍보를 통한 이미지, 다양한 구전효과 등의 대외이미지 요인이 고객만족과 재이용의도에 중요한 요인으로 작용하는 것으로 판단된다.

넷째, 종합병원은 소득수준이 높을수록 재이용의도가 높았으며, 인적, 접근성, 대외이미지 요인이 재이용의도에 중요한 요인이었다. Lee[20]의 연구에서는 인적 전문성, 접근 편리성이 재이용의도에 중요한 요인이었으며, Kim[21]과 Choi[22]은 의료서비스 만족도와 재이용의도 관련 연구에서 의료의 질, 인적서비스, 이미지 요인이

높을수록 재이용의도가 높게 나타났다. 요양병원은 효율적 요인이 재이용의도에 가장 중요한 요인으로 나타났다. 행정적 절차의 용이성, 협진 진료의 용이, 의료진과의 편한 대화, 간병인의 도움 등의 효율적 요인은 재이용의도에 가장 큰 영향력이 있었다. Ha et al[13]의 의료기관 선택요인 연구에서 효율적 요인은 재이용의도에 중요한 요인이었다. 하지만 요양병원을 연구한 Kwon[15]은 편리한 시설 환경 및 절차 용이성, 의사 및 간호사 편리한 접근 환경 등의 효율적 요인들은 등은 재이용의도에 유의한 영향력이 없었다. 이러한 상반된 결과는 질병 치료중심의 종합병원들은 요양 및 만성질환 환자가 대부분인 요양병원보다 상대적으로 최첨단 의료장비, 병원의 최신 시설 등이 재이용의도에 높은 영향력을 미치는 것으로 판단된다. 그리고 요양병원은 쾌적하고 편리한 시설 환경과 인적서비스가 재이용의도에 많은 영향력이 있었다[18].

5. 결론

본 연구는 종합병원, 요양병원, 한방병원 이용자의 병원선택요인의 차이분석 및 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향을 비교 분석하였다. 종합병원, 요양병원, 한방병원의 일부 병원을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 이에 대표성 부분에 일부 한계가 있었다. 그리고 치과 병원 등으로 연구 대상의 확대를 통하여 심도있는 연구가 필요하다고 사료된다.

종합병원, 요양병원, 한방병원은 의료진의 전문성, 친절성 등의 인적요인, 병원시설 및 행정 절차의 효율성 요인이 고객만족에 공통적으로 가장 중요한 요인으로 나타났다. 종합병원은 학력이 높을수록 고객만족도가 낮았으며, 소득수준이 높을수록 재이용의도가 높았다. 요양병원은 소득이 높을수록 고객만족도가 높았으며, 효율적 요인이 재이용의도에 가장 중요한 요인으로 나타났다. 한방병원은 대외이미지 요인이 고객만족과 재이용의도에 가장 중요한 요인이었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 경쟁 시대에 접어든 병원들이 차별화된 의료서비스를 제공하고, 이를 통해 고객만족과 재이용률을 높여 효율적 경영을 위한 기초 자료가 될 것을 기대한다

REFERENCES

[1] M.S. Lee & M.H. Kim(2013). Medical Service Satisfactions

of Main Caregivers of Elderly Inpatients according to the Grades of Long-term Care Hospitals, *Global Health Nursing*, 3(2):73-81.

https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=845662084

- [2] Y. Wind & L.K. Spitz(1986). Analytical approach to marketing decisions in health-care organizations. *Operations research*, 24(5):973-990, https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=809961869
- [3] J. Boscarino & S.R. Steiber(1982). Hospital Shopping and Consumer Choice. *Journal of Health care Marketing*, 2(2):25-34, <http://www.pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10256047/>
- [4] S.W. Han(1995). An Empirical Study on the Motivation of Hospital Choice for Medical Consumers[dissertation]. *Yonsei University*.
- [5] K.M. Park, J.H. Yang & D.M. Chang(2015). The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting Intention in General Hospitals, *The Korea Contents Society*, 15(8): 375-388. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.08.375>
- [6] V.A. Zeithaml, L.L. Berry & A. Parasuraman (1996). The behavioral consequences of service quality, *The Journal of Marketing*, 60(2): 31-46, <http://www.researchgate.net/publication/248768479>
- [7] Y.G. Kim, K.T. Jung, Y.S. An, S.E. Lee, Y.H. Jang & B.R. Han(2003). Perceived Quality of Dental Care, Costumer Satisfaction, Costumer Royalty, Regression, Full Model, Reduced Model, *Korean Journal of Hospital Management*, 8(3):49-71, https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=594065616
- [8] D. Martin, M. O'Neill, S. Hubbard, A & Palmer (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioral intention, *Journal of Services Marketing*, 22(3):224-236. doi: 10.1108/08876040810871183
- [9] R.L. Oliver(1997). Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer, *New York: McGraw Hill*. <http://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315700892/>
- [10] In. Kim & H.J. Shin(2009). Effects of service quality to service satisfaction and decision making in elderly care facility, *Journal of the Korea Gerontological Society*, 29(2):579-591. UCI: G704- 000573.2009.29.2.002
- [11] C.H. Cho(2009). An effect of medical service quality on outpatients` care value, patient satisfaction and reuse intent in military hospitals, *Korea Service Management Society*, 10(4): 173-200. <http://dx.doi.org/10.15706/jksms.2009.10.4.008008>
- [12] W.J. Lee & G.H.Choi(2010). The Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention to Revisit of Geriatric Hospital, *Korea Corporatiom Management Review*, (2):87-112.

Doi.org/10.22903/jbr.2010.2.87

- [13] J.B. Ha, S.M. Bae & H.Y. Youn(2016), A study on the Effect of Local General hospital Selection Attributes on Hospital Image and Behavior intention, *Health Service Management Review*, 10(4):17-29, <http://dx.doi.org/10.18014/hsmr.2016.10.4.17>
- [14] J.H. Yang & D.M. Chang(2012), The Effects of Medical Service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Long-Term Care Hospitals, *Korean Journal of Hospital Management*, 17(3):37-56, https://academic.naver.com/article.naver?doc_id=593976223
- [15] J. Kwon(2011). Effects of Selection Factors of Hospitals for the Elderly upon Satisfaction of Patients and their Intent of Revisit and Information by Word of Mouth, *The Korean Contents Association Journal*, 11(10):301-311. Doi.org/10.5392/jkca.2011.11.10.301
- [16] J.E. Lee(2016). A Study on the Effects of Service Quality Factors on Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Korean Medicine Hospital [master thesis], *InJe University*
- [17] B.S. Jeong, J.H. Kim, S.H. Kang(2018). Descriptive study of consumers selection factors and satisfaction in long-term care hospital, *The Institute of Knowledge Management*, 3(1):29-40. Doi.org/10.15813/kmr.2018.3.1.29
- [18] K.M. Park(2014). The Effects of Hospital Choice Factors on Customer Satisfaction and Revisiting Intention in General Hospitals [dissertation], *InJe University*.
- [19] E.J. Choi(2012). A Study on Factors Influencing on Selection of Long-term Care Hospital[master thesis], *InJe University*
- [20] K.A. Lee(2006). Analysis of Hospital Selection Factors And Patient Satisfaction Improvement[master thesis], *Gachon University*.
- [21] M.G. Kim(2007). study on the patient's satisfaction of the medical services according to the choice attributes of hospital[dissertation], *Dong-Eui University*
- [22] Y.S. Choi, W.K. Ryu & S.K. Bae(2009), Possible Effects of Senior Hospital Selection Factors and Satisfaction on Revisit intention, *The Korean Journal of Health Service Management*, 3(1):29-42. Doi.org/10.18011/khsmr.2009.3.1.29
- [23] J.H. Yang(2021), Factors Influencing the Selection of Long-term Hospital: Focusing on Group Difference, *The Korean Journal of Health Service Management*, 15(3):21-33. Doi.org/10.18011/khsmr. 2021.15.3.021

양 중 현(Jong-Hyun Yang)

[충청]



행정

· E-Mail : mybabos@jwu.ac.kr

- 2006년 8월 : 경상국립대학교 경영학과(경영학석사)
- 2009년 8월 : 인제대학교 보건행정학과(보건행정학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중원대학교 보건행정학과 부교수
- 관심분야 : 의료경영, 병원경영, 보건