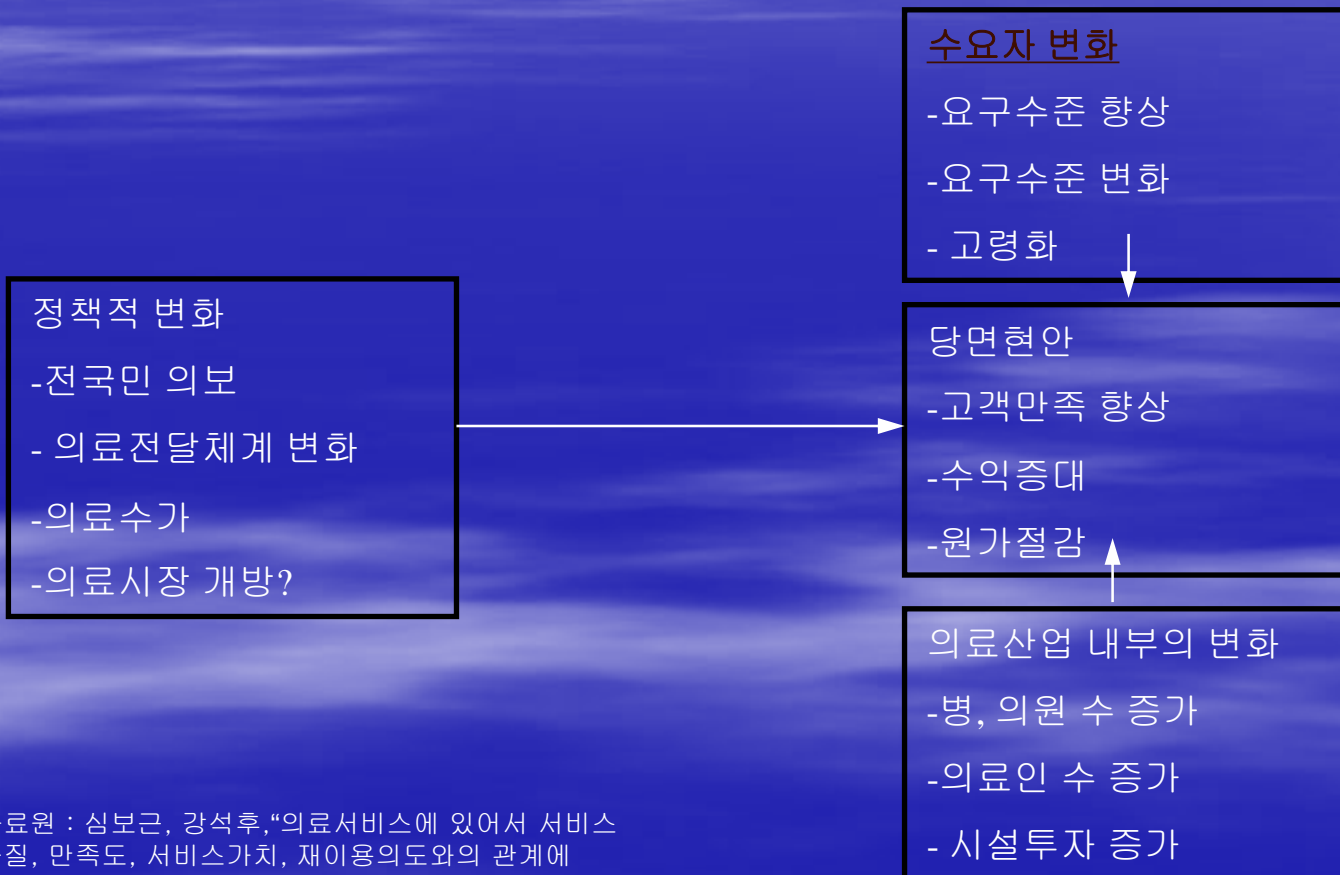


# 종합병원 진료외적 요인이 외래환자의 부정적 감정과 고객만족에 미치는 영향

이영수 (경북대 경영학과 석사과정)

이성헌 (경북대 경영학과 박사과정)

# 1. 연구배경



자료원 : 심보근, 강석후, "의료서비스에 있어서 서비스 품질, 만족도, 서비스가치, 재이용의도와의 관계에 관한 연구", Hanyang Business Review 제1권, pp.140, 2002. 재수정

## 2. 연구 목적

- 진료외적 서비스품질이 부정적 감정에 미치는 영향 규명
- 진료외적 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향 규명
- 진료외적 서비스품질과 부정적 감정, 고객만족 간의 경로 규명
- 종합병원 고객만족 방안 및 시사점 도출

### 3. 선행연구

#### 1) 의료서비스의 종류와 특성

구분	본질적인 의료서비스 (기술적 품질)	부가적인 의료서비스 (기능적 품질)
개념	전문적 의료인이 제공하는 의료행위 그 자체	병원에서 제공하는 의료행위 이외 각종서비스
평가주체	공급자 중심	수요자 중심
특성	서비스 품질에 대한 객관적 평가 어려움	의료소비자나 가족의 주관적 평가가 가능함
종류	진찰, 처치, 수술 등의 의료행위	진료절차, 친절성, 병실구조 등

## 2) 진료외적 서비스와 관련된 선행연구

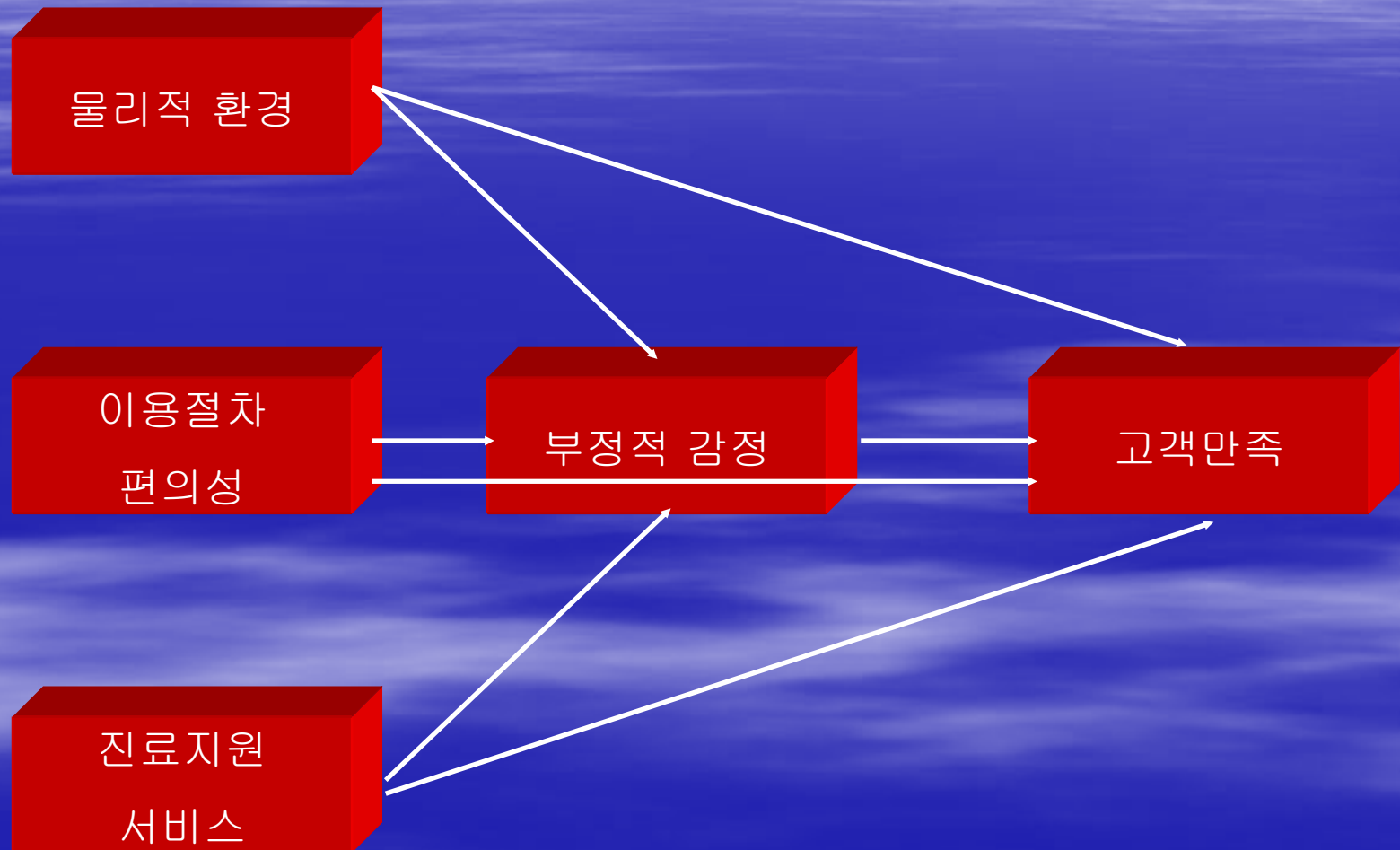


자료원 : 박경미, "병원의 진료외적 서비스의 만족도에 관한 연구:S병원의 사례를 중심으로", 동아대학교 석사학위논문, 2000.

### 3) 인지적 반응과 감정적 반응의 관계

- 고객의 감정은 고객 만족 형성 과정에 영향
  - 과거, 합리적/이성적 소비자 가정
  - 감정변수가 소비자 구매행동, 만족에 중요 역할 (Westbrook & Oliver, 1991)
  
- 인지와 감정의 관계
  - 인지가 감정의 선행요인
  - 인지와 감정의 별개의 독립시스템 (Zajonc & Markus, 1982)

## 4. 연구모형 및 방법





## 1) 연구모형 도출

- Oliver
  - 고객 만족은 인지적·감정적 반응을 통해
- 조미나(2005)
  - 레스토랑 고객의 인지적·감정적 반응이 서비스 충성도 형성에 미치는 영향
- 윤성욱 & 김수배(2003)
  - 의료서비스에서 물리적 환경, 공정성, 지각된 대기시간이 재이용의도에 미치는 영향



## 2) 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의
물리적 환경	<p>종합병원을 방문한 외래환자들을 둘러싸고 있는 구체적인 물리적, 공간적 측면의 환경</p> <p>- 온도/청결성/이동용이성/주차편의성/대기공간 편의성의 5개 문항</p>
이용 절차	<p>종합병원을 방문한 외래환자들이 통상적으로 겪게 되는 일련의 절차들에 관한 편의성</p> <p>- 진료시간 준수/접수절차 간편/진료대기시간/접수창구 대기의 4개 문항</p>
진료 지원	<p>종합병원에 근무하는 직원들 중 진료적 요인과 직접적 관련이 있는 의사, 간호사를 제외한 직원들의 친절성과 업무정확, 신속성으로 정의</p> <p>- 원무과 직원 친절성/업무 신속성/검사실 직원 친절성/업무 신속성의 4개 문항</p>
부정적 감정	<p>종합병원을 방문한 외래환자들이 이상의 요인들로부터 받게 되는 부정적 감정으로 정의</p> <p>- 짜증/당황스러움/스트레스의 3개 문항</p>
고객 만족	<p>의료서비스 이용자가 의료서비스 이용 시, 또는 이용 후 느낀 전반적인 서비스에 대한 만족 정도</p>

### 3) 분석절차

- 빈도분석 : 표본 프로파일 작성
  - 일원배치분산분석, t-test : 성별, 방문 횟수, 방문시간에 따른 진료외적 요인 만족도 차이 검정
- 신뢰성분석 : Cronbach's  $\alpha$ 값 이용
- 탐색적 요인분석 : 주성분분석, Varimax 직각회전, 요인적제치 0.5 이상 적용
- 확인적 요인분석 : 단일차원성 검증, 전반적인 모형 적합도
- 구조모형분석 : 적합도 평가 출력
- 경로분석 : 인과분석

## 5. 자료분석 및 결과

구분		빈도	비율
성 별	남	84	52.5
	여	76	47.5
연 령	10대	6	3.8
	20대	66	41.3
	30대	52	32.5
	40대	24	15.0
	50대	10	6.3
	60대 이상	2	2.3
병원 방문 횟수	3회 미만	85	53.1
	3~5회	32	20.0
	6회 이상	43	26.9
병원 방문 시간	08:30~10:30	22	13.8
	10:30~12:30	53	33.1
	13:30~15:30	50	31.3
	15:30~17:30	35	21.8

## 1) 빈도분석 결과를 이용한 평균차이 검정

- 병원 방문 횟수에 따른 물리적 환경에 대한 평균 차이만 존재(일원분산분석)

요인		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의 확률
물리 적 환경	집단-간	10.937	2	5.469	5.799	.004
	집단-내	148.063	157	.943		
이용 절차	집단-간	2.475	2	1.237	1.241	.292
	집단-내	156.535	157	.997		
진료 지원	집단-간	2.587	2	1.294	1.298	.276
	집단-내	156.413	157	.996		

## 2) 신뢰성 검사

요인명	변수	신뢰도
물리적 환경	온도 / 청결성 / 이동용이성 주차시설 편의/ 대기공간 편의	.755
이용절차	진료시간 준수 / 접수절차 간편 진료대기시간 / 접수창구 대기	.806
진료지원	원무과 직원 친절성 / 업무 신속성 검사실 직원 친절성 / 업무 신속성	.826
부정적 감정	짜증 / 당황스러움 / 스트레스	.820
만족	좋은 서비스를 받았다 병원 이용에 만족한다	.812

## 3) 탐색적 요인분석

요인명	변수	고유치	누적분산비율
진료지원 서비스	원무과 직원 친절 •	1.209	38.567
물리적 환경	기온, 습도 •	1.555	50.530
이용절차 편의성	진료시간 준수 •	5.014	59.833

KMO값 0.842



## 4) 연구모형의 판별타당성 검토

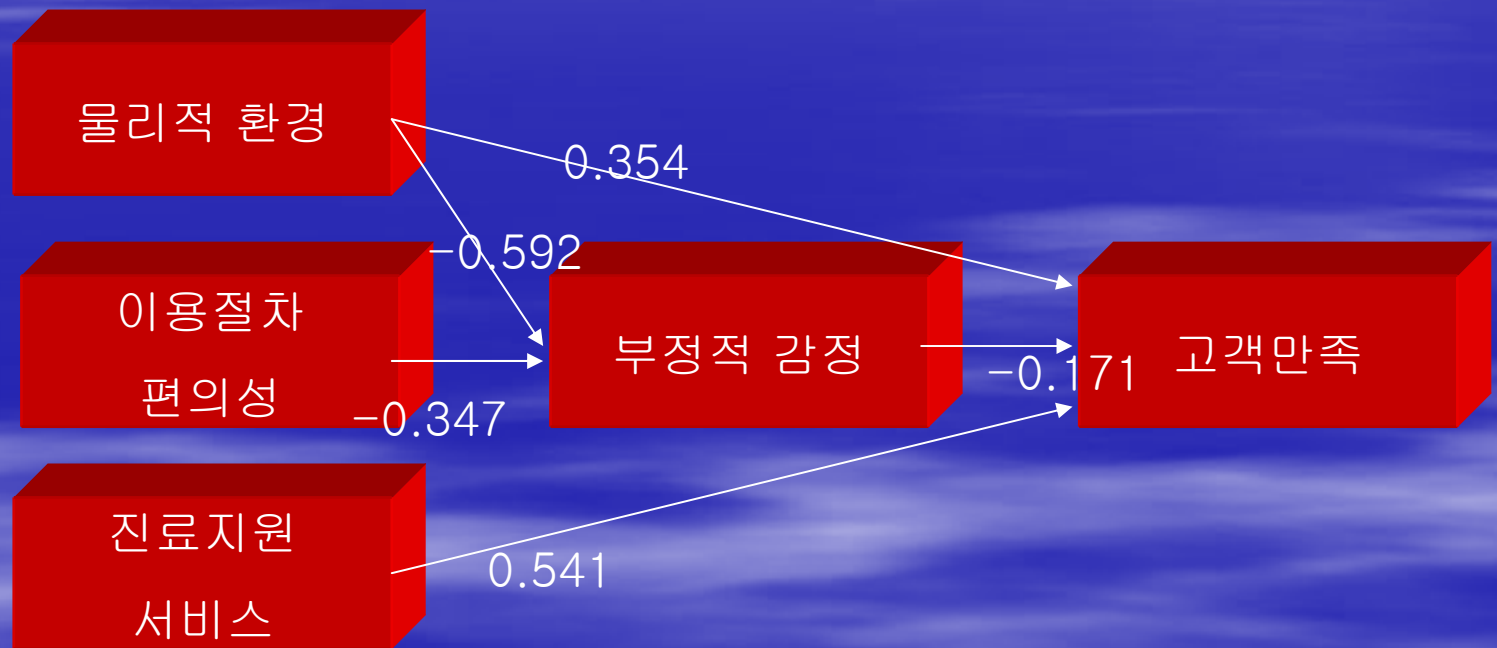
모델	Chi-Square	Chi-Square Difference	Df	Critical at 0.5 level
기본모델	222.0		1	3.84
물리적 환경- 이용절차	271.5	51.5	1	3.84
물리적 환경 - 진료지원	295.7	75.7	1	3.84
물리적 환경 - 부정적 감정	263.6	43.6	1	3.84
물리적 환경 - 고객만족	236.4	16.4	1	3.84
이용절차 - 진료지원	298.8	78.8	1	3.84
이용절차 - 부정적 감정	252.6	32.6	1	3.84
이용절차 - 고객만족	255.5	35.5	1	3.84
진료지원 - 부정적 감정	248.9	28.9	1	3.84
진료지원 - 고객만족	232.9	12.9	1	3.84
부정적 감정 - 고객만족	260.3	40.3	1	3.84



## 5) 구조방정식 모델분석 결과값

적합지수		권고기준	결과값	수정모형(수정지수)
$X^2$	카이자승통계량	—	220.901	224.0031
Normed $\chi^2$	표준카이자승값	< 3.0	1.767	1.764
GFI	기초부합치	> 0.80	.870	.871
AGFI	조정부합치	> 0.80	.823	.826
NFI	표준부합지수	> 0.90	.846	.845
CFI	비교부합지수	> 0.90	.925	.925
RMSEA	근사원소평균자승 오차	< 0.08	.069	.069

## 6) 인과분석(경로분석)



- 단,  $\chi^2=220.901$ , GFI=0.870, AGFI=0.823, RMSEA=0.069일 때

## 7) 가설 검증

가설	경로	경로 계수	표준 오차	t- value	채택 여부
1-1	물리적 환경→만족	.28	.125	2.26	채택
1-2	이용절차 편의성→만족	.14	.106	1.29	기각
1-3	진료지원 서비스→만족	.50	.118	4.22	채택
2-1	물리적 환경→부정적 감정	-.55	.177	-3.09	채택
2-2	이용절차 편의성→부정적 감정	-.32	.161	-1.97	채택
2-3	진료지원 서비스→부정적 감정	-.13	.169	-.76	기각
3	부정적 감정→만족	-.15	.075	-2.03	채택

## 6. 결론

- 물리적 환경요인, 진료지원 서비스요인 고객만족에 영향
- 물리적 환경요인, 이용절차 편의성요인 부정적 감정에 영향
- 경로분석 결과 이용절차 편의성은 부정적 감정을 통해 고객만족에 간접영향

## 7. 한계점 및 향후 연구방향

- 연구공간이 특정지역으로 한정
- 연령표본의 구성이 2,30대로 치우침
- 만족에 영향을 미치는 모든 요인을 고려하지 않고 진료외적 요인과 부정적 감정으로 한정
- 향후, 만족에 영향을 미치는 개인적 특성 등을 고려한 연구의 필요성 제기