

의료서비스 혁신과 고객만족에 관한 연구

나 진 성(단국대학교)

이 홍 희(서울과학기술대학교)

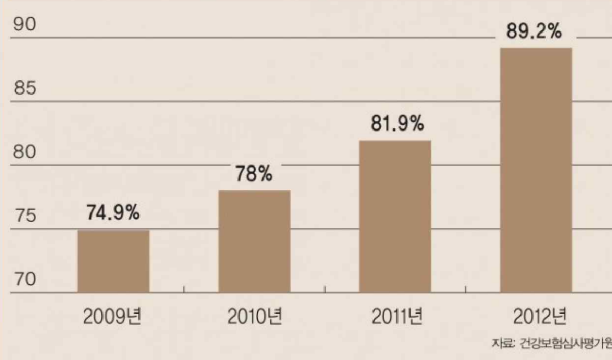
의료 서비스 혁신과 고객만족에 관한 연구

단국대학교 국제학부
나진성

Slide

1

의원급 의료기관의 개업 대비 폐업률



Slide

2

Agenda

- 서론 및 연구의 목적
- 선행연구분석
 - 내용 분석
 - 방법론 분석
- 네트워크 텍스트 분석
- 향후 연구 방향 제시

Slide

3

서론

- 대형 병원과 전문병원이점점 증가하면서 병원의도산 위험성 증가
- 경쟁 속에 살아남고나아가 더 성장하기위하여 의료 기관들은 환경에적합한 전략을신속히적용
- 의료 기관 혁신에 대한 노력 및 연구 중요성 증대

Slide

4

서론

■ 조직의 지속가능성

■ 혁신

- 조직의 생존과 직결된 매우 중요한 성장의 원동력
- 지속적인 성장을 위해서 조직들은 끊임없이 여러 가지 혁신을 시도하고 싶어 하지만 시간과 자원의 제약에 의해서 항상 선택적으로 접근 (March, 1991)
- 점진적 혁신과 급진적 혁신을 모두 포함

March, J. G. (1991), "Exploration and exploitation in organizational learning," *Organization Science*, Vol. 2 No. 1, pp. 71-87.

Slide

5

의료 서비스 혁신

■ 의료 서비스 혁신

- 품질 개선에 대한 노력
- 의료 서비스의 혁신을 통한 의료 서비스 품질 향상은 환자의 만족도와 의료 기관에 대한 환자의 신뢰도를 향상 (Kim & Park, 2013)

■ 의료 서비스의 혁신은 다른 분야에 비해서 윤리성과 공익성이 강조되면서 새로운 전략 수립에 더 신경

Kim, H.-B. and Park, C.-M. (2013), "The relationship among healthcare equality, patient satisfaction and patient trust," *The Journal of Korean Policy Studies*, Vol. 31 No. 1, pp. 23-50.

Slide

6

연구의 목적

- 연구자의 역할
 - 의료 서비스의 혁신과 지속 가능한 성장을 위한 모델 및 방향 제시
- 의료 서비스와 병원 경영에 대한 체계적인 연구들이 꾸준히 진행

Slide

7

연구의 목적

- 기존의 선행연구들에 대한 체계적인 분류와 분석 작업이 이루어지지 않았음
- 본 발표에서는 지난 15 년간 서비스 경영학회지에 등재된 의료서비스 및 병영 관련 논문들을 분류하고, 논문간의 네트워크 분석을 통해 시사점을 발견하고자함

Slide

8

선행연구분석

■ 서비스 경영학회지

- 지난 15 년 동안 국내외 다양한 서비스 분야에 대한 체계적이고 심도 있는 연구 주도
- 의료서비스 및 병원 경영에 대한 연구도 활발히 게재하고 있음

Slide

9

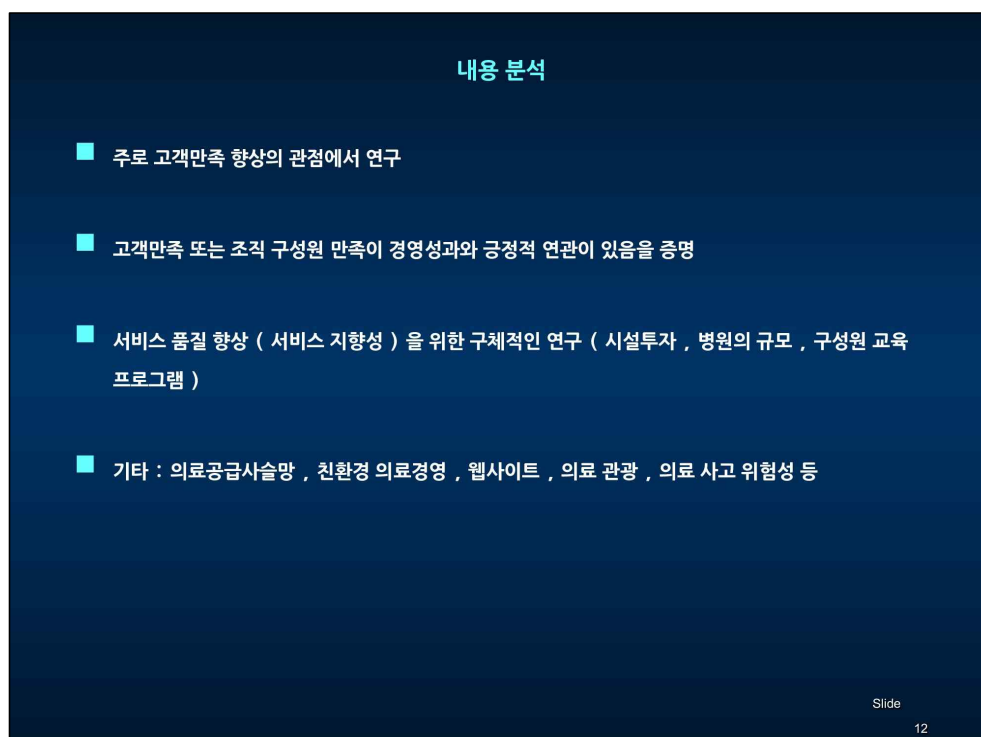
논문검색

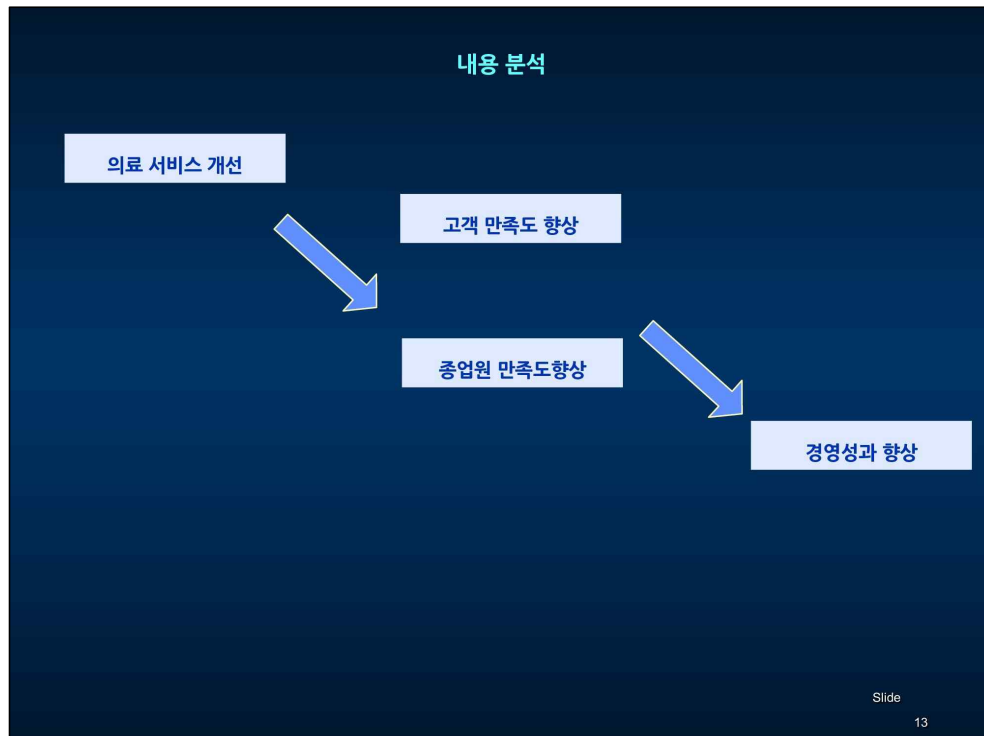
■ 분석대상

- 서비스 경영학회지
 - ◆ 지난 15 년 동안국내외 다양한 서비스 분야에 대한 체계적이고 심도 있는 연구 주도
 - ◆ 의료서비스 및 병원 경영에 대한연구 활발
 - ◆ 서비스 경영학회지에 등재된 논문 전수를 대상으로 하여 다음과 같은 키워드를 통해서 관련 논문을 선정
 - 검색어 : 의료 , 의료서비스 , 병원 , 병원 경영 , 의료품질 등
 - ◆ 창간호부터 15 권호까지 총 27 편의 관련 논문을 선정

Slide

10





선행연구 분석 _ 방법론 분석

- 대다수의 논문서베이를 통한 통계적 분석 사용
 - 대다수의 논문들이 (17 편) 구조방정식 통한 Path 분석
 - Servqual
 - 기타통계 분석
- 사례 분석연구
 - 총 6 편
 - 주로 대형종합병원의 서비스 개선 사례에 대한 연구
- 모델링
 - 총 2 편

Slide

15

방법론 분석

- 서베이연구
 - Common Method Biases
 - ◆ 설문대상자의 인지
 - Late Response
 - 설문대상 확보의 어려움
 - 샘플의 타당성
 - ◆ 설문지 배포
- 사례 연구
 - 주로 대형 종합병원의 사례 연구
 - ◆ 삼성의료원 , 대학병원 등
 - 사례에 대한 정확한 정보 확보 어려움

Slide

16

네트워크 텍스트 분석

- 지금까지 의료 서비스 연구의 주된 관심사는 무엇이었으며, 연구 주제들간의 상호 관련성은 어떠한가?

Slide

17

네트워크 텍스트 분석

- 분석방법
 - 네트워크 텍스트 분석
 - ◆ 텍스트에서빈출단어 확인
 - ◆ 핵심 주제어간의 의미론적 연관을 분석하여 하나의 네트워크로 보여줌으로써 연구가 어떠한 주제어들을 중심으로논의 (박한우 &Leydesdorff, 2004)

박한우 ,LoetLeydesdorff(2004), 한국어의 내용분석을 위한 Kkwc 프로그램의 이해와 적용 : Daum.net 에서 제공된 *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 지역혁신에 관한 뉴스를 대상으로 , 제 6 권 제 5 호 , pp. 1377-1387.

Slide

18

텍스트 네트워크 분석

■ 텍스트 분석 작업

- 텍스트에서 빈출단어들을 검색하여 주제어 선정
 - ◆ 서비스 경영학회지에 등재된 논문 전수를 대상으로 하여 다음과 같은 키워드를 통해서 관련 논문을 선정
 - 검색어 : 의료 , 의료서비스 , 병원 , 병원 경영 , 의료 품질
 - ◆ 창간호부터 15 권호까지 총 27 편의 관련 논문을 선정

Slide

19

텍스트 네트워크 분석

■ 텍스트 분석 작업

- 선정된 논문들의 영문초록을 통해 주제어 선정
 - ◆ 빈출주제어 사이의 행렬을 구축하기 위해서는 각 주제어간의 의미론적 연관이 필요하기 때문에 핵심어들로 초록의 문장에서 다시 주제어를 찾아내는 과정을 필요 (박한우 & Leydesdorff, 2004)
 - ◆ KrKwic 프로그램 사용
 - 텍스트에서 빈출단어들을 순서대로 정리하여 결과 제시
 - 네덜란드 암스테르담 대학교의 Loet Leydesdorff 교수가 개발한 영어
 - 한국어 버전 영남대학교 언론정보학과 박한우 교수에 의해 개발

박한우 ,LoetLeydesdorff(2004), 한국어의 내용분석을 위한 KrKwic 프로그램의 이해와 적용 : Daum.net 에서 제공된 *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 지역혁신에 관한 뉴스를 대상으로 , 제 6 권 제 5 호 , pp. 1377-1387.

Slide

20

KrKwic

IE~TWUSER\바탕화면\TW서비스\TW사론-K~T.REP\WKIKWIC.ED

deletes files-- which may have been created during (with the names:

ORDS.NTX

h the name which you answer on the next prompting with F

t you have renamed or backed up files with these name he programme with twice ESC

to continue..._

Slide

21

네트워크 텍스트 분석 _ 빈출단어

of this study is to determine the relationships among quality, image and repurchase intention in health care service. The data from out-patients who had used hospital services. They were asked to assess service quality, customer satisfaction, image, and repurchase intention. A total of 251 usable questionnaires were gathered. The results of the study were as follows: First, Service quality had a significant effect on customer satisfaction, and repurchase intention. Second, customer satisfaction had a significant effect on repurchase intention. Third, image quality had a significant effect on repurchase intention. Based on these findings, customer satisfaction was a mediator between service quality and repurchase intention.

important to manage employee's attitude and action in the moment (1). From the viewpoint of internal marketing, an employee who is satisfied with his or her job also can satisfy the customer better. Finally it is necessary to improve firm's performance. Little et al.(1998) discovered that organizational service orientation could have a positive effect on employee's satisfaction. They defined service orientation as an organizational activity to create and deliver superior service as a response to market information.

examined how organization's service orientation had an effect on performance at medical service providers. A total of 292 usable questionnaires were gathered. The hypotheses concerned relationships among organizational service orientation, employee satisfaction, customer-orientation, and firm's performance. The hypotheses were verified by covariance modeling, using SPSS 18.0 and AMOS 4.0.

The analytical method used for the study were confirmatory and covariance structural analysis. The results of the study were as follows: First, organizational service orientation had a positive effect on employee satisfaction and service value. Second, employee satisfaction had a positive effect on service value and customer orientation. Third, service value had a positive effect on firm's performance. Finally, customer orientation had a positive effect on firm's performance.

(1998) discovered that organizational service orientation could have a positive effect on employee's satisfaction. They defined service orientation as an organizational activity to create and deliver superior service as a response to market information.

important to manage employee's attitude and action in the moment (1). From the viewpoint of internal marketing, an employee who is satisfied with his or her job also can satisfy the customer better. Finally it is necessary to improve firm's performance.

service orientation has been applied on many service marketing literatures. This study examined how organization's service orientation had an effect on firm's performance in Medical Providers.

examined how organization's service orientation had an effect on performance at medical service providers. A total of 292 usable questionnaires were gathered. The hypotheses concerned relationships among organizational service orientation, employee satisfaction, customer-orientation and firm's performance. The hypotheses were verified by covariance modeling, using SPSS 18.0 and AMOS 4.0.

The analytical method used for the study were confirmatory and covariance structural analysis. The results of the study were as follows: First, organizational service orientation had a positive effect on employee satisfaction and customer-orientation. Second, customer satisfaction had a positive effect on repurchase intention. Third, repurchase intention had a positive effect on firm's performance. Finally, customer orientation had a positive effect on firm's performance.

of this study is to access expectation and performance of service quality dimensions by types of service of hospital by applying GAP model(modified version of the SERVQUAL model) and to find the key attributes that constitute fundamental service quality by types of service of hospital and to identify the service quality and customer satisfaction by types of service of hospital.

Slide

22

네트워크 텍스트 분석 _ 빈출단어



Slide
23

네트워크 텍스트 분석

- 지난 15 년간 서비스경영학회지 의료 서비스 및 병원경영 논문빈출단어
 - Service, customer, satisfaction, hospital, medical, quality, intention, orientation, performance, patient, employee, client, organizational, management, repurchase, contact, loyalty, organization, churn, marketing

Slide
24

네트워크 텍스트 분석

■ 텍스트 분석 작업

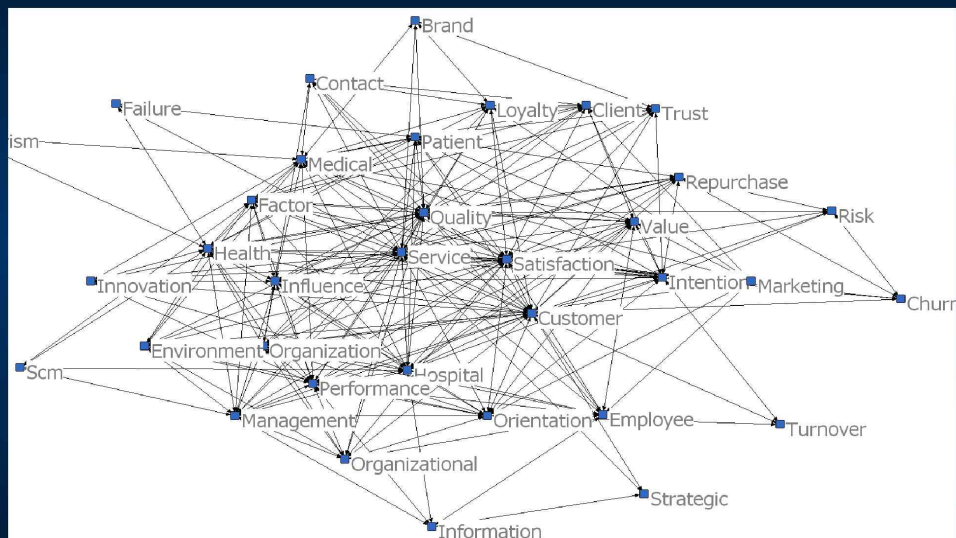
- 논문초록에서 찾은 주제어들간의 행렬을 구축하여 네트워크맵을작성
- Krtile 프로그램을사용
- 핵심 주제어간 구축된 행렬을 기반으로 하여 Ucinet6.0 을 통해 네트워크 맵을 작성

1	VAR1	VAR2	VAR3	VAR4	VAR5	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR10	VAR11	VAR12	VAR13	VAR14	VAR15	VAR16	VAR17	VAR18
2 VAR1		31	36	27	47	54	7	22	12	14	9	13	156	10	2	4	10	
3 VAR2	31		55	7	4	10	26	19	4	1	10	0	45	1	2	11	1	
4 VAR3	36	55		9	7	13	14	12	1	9	11	12	46	3	1	9	1	
5 VAR4	27	7	9		5	13	2	0	4	5	2	0	117	0	2	1	0	
6 VAR5	47	4	7	5		14	0	0	5	2	0	7	44	0	0	0	1	
7 VAR6	54	10	13	13	14		3	0	1	3	2	3	81	1	1	3	1	
8 VAR7	7	26	14	2	0	3		3	0	4	0	2	10	0	0	12	0	
9 VAR8	22	18	12	0	0	0	3		6	0	10	0	10	5	3	0	0	
10 VAR9	12	4	1	4	5	1	0	6		0	2	0	14	1	4	0	0	
11 VAR10		1	9	5	2	3	4	0	0		0	0	21	0	0	1	0	
12 VAR11		10	11	2	0	2	0	10	2	0		0	19	1	0	0	0	
13 VAR12		0	12	0	7	3	2	9	0	0			8	0	0	0	3	
14 VAR13		45	46	117	44	81	10	10	14	21	19	8		7	4	4	5	
15 VAR14		1	3	0	0	1	0	5	1	0	1	0	7		1	0	0	
16 VAR15		2	1	2	0	1	0	3	4	0	0	0	4	1		0	0	
17 VAR16		11	9	1	0	3	12	0	0	1	0	0	4	0	0		0	
18 VAR17		1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3	5	0	0		0	
19 VAR18		7	3	0	4	1	0	0	0	0	0	3	6	0	0	0	1	
20 VAR19		2	3	5	0	1	0	9	2	0	1	0	15	14	1	0	1	
21 VAR20		0		2	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
22 VAR21		7		1	0	2	0	0	2	0	0	1	1	5	0	0	0	
23 VAR22		3		6	0	0	1	4	0	0	9	0	0	12	0	0	0	
24 VAR23		7		1	0	5	1	0	1	1	0	0	10	1	1	0	0	
25 VAR24		7		1	1	1	2	0	0	2	0	0	8	0	0	0	0	

Slide

25

Network Map



Slide

26

네트워크텍스트 분석의 한계

- 논문 초록의 정확성
- 샘플의 수
- 밀집도, 중심성

Slide

27

향후 연구 방향 제시

- 현재까지의 의료 서비스 연구 논문들은 주로 서비스 만족도 (Satisfaction) 와 관련한 주제로 진행됨 .
- 만족도는 의료 서비스 기관의 품질 (Quality) 와 밀접한 관련이 있는 만큼 둘 사이의 밀접한 관련이 있음 .
- 연구는 주로 고객 혹은 환자들을 대상으로 하는 경우가 많음 .
- 상대적으로 의료 기관에 종사자에 대한 연구는 미비

Slide

28

향후 연구 방향 제시

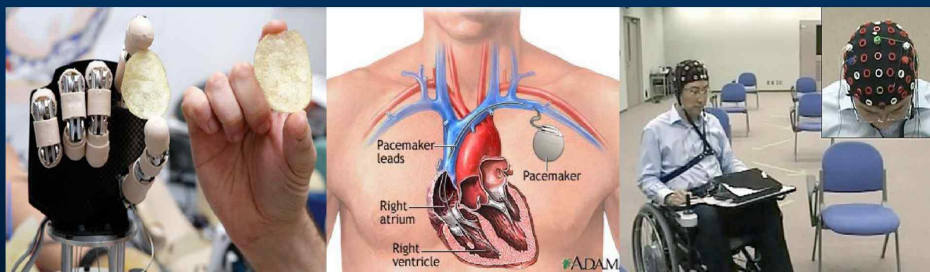
- 의료 서비스 이용자에 대한 연구는 활발하나, 의료기관의 관점에서 마케팅을 통한 경영적 시사점에 대한 연구는 미비
- 의료서비스 향상을 통한 고객 만족을 유도하고 이를 마케팅에 활용하는 방안에 대한 연구 필요
- 최근 많은 관심을 받고 있는 의료사고 및 의료 서비스 상의 위험에 대한 연구 부족

Slide

29

향후 연구 방향 제시

- 대형종합병원에 대한 사례 연구를 포함하여 중소병원의 경쟁력강화에 대한 연구 필요
- 원격 진료 등 ICT 와 의료서비스 간의 융합이 높아지는 가운데 이에 대한 연구가 필요



30

감사합니다 .

Slide
31