

# 내부고객의 의료기관 평판 척도 개발에 관한 연구

제1저자 손지민(송실대학교 일반대학원 경영학과 박사과정)

교신저자 유한주 (송실대학교 경영학과 교수)

**I. 서론**

**II. 이론적 배경**

**III. 연구 설계**

**IV. 연구 결과**

**V. 요약 및 결론**

## • 왜 내부고객의 의료기관 평판 척도 개발이 필요한가?

- 평판 선행연구 결과 = 평판은 기업의 생존과 직접적으로 연결
- 기업평판의 측면에서 의료기관도 또 하나의 기업으로 바라볼 수 있으며, 의료기관의 평판은 그 의료기관만이 소유할 수 있는 가장 중요한 자산임.
- 이러한 평판은 좋은 평판으로 구축하기도 관리하기도 유지하기도 힘들. 그러므로 좋은 평판 구축과 유지를 위한 평판의 실질적 측정이 중요하며 평판을 측정할 수 있는 평판 지표를 알아내는 것이 중요.
- 평판 요인의 형성은 이용 고객과 다양한 정보를 통해 형성되는 사회적 현상으로 볼 수 있지만, 평판 관리를 위해서는 조직 내부 구성원들의 평판에 대한 인지를 기반으로 자신의 위치나 역할을 통해 구현되는 것이 보다 효율적인 접근 방안
- 그러나 현재까지 평판에 대한 연구는 기업 중심, 외부고객 중심으로 진행 됨.

☞ 따라서, 본 연구에서는

- 1) 의료서비스를 포함한 **평판 요인에 실질적 관리 역할을 담당하는 의료기관 조직구성원을 대상으로 평가 가능한 척도를 개발하여,**
- 2) **평판관리를 위한 기본적인 방향과 관리 요인을 제시**하고
- 3) 이를 기반으로 **의료기관의 가치창출에 하나의 접근 가능한 방안을 제시**

## • 내부고객의 의료기관 평판 측정척도 개발과 검증을 위한 연구문제들

### 1. 내부고객의 의료기관 평판은 어떠한 요소로 구성되어 있는가?

☞ 기존의 연구에서 수행된 의료기관 평판의 측정 척도에 대해 문헌고찰을 한 후 의료기관 평판의 구성개념을 정리한다.

### 2. 내부고객의 의료기관 평판 구성개념으로서의 신뢰도와 타당성은 어떠한가?

☞ 전문가조사와 내용타당도 검정을 통해 항목을 수정, 보완하여 의료기관 평판 척도를 도출한 이, 설문에 사용된 척도의 신뢰성과 타당성 확보를 위해 내적일관성 검증, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 병행하여 2차례에 걸친 타당성 검증을 실시.

### 3. 개발된 내부고객의 의료기관 평판 측정 척도는 의료기관에 근무하는 종사자에게 어떠한 영향을 미치는가?

☞ 개발된 의료기관 평판 측정 척도가 의료기관종사자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본다.

### 4. 공공의료기관과 민간의료기관에 영향을 미치는 평판 차이는 무엇인가?

☞ 공공의료기관과 민간의료기관의 의료종사자에게 미치는 평판 차이를 도출하여, 의료기관 특성에 맞는 평판 관리항목을 제시한다.

# II. 이론적 배경

## • 공공의료기관과 민간의료기관의 구분

- 공공의료기관 : 국가나 지방자치단체, 공공단체에서 자본을 투자하고 관리하는 주체
  - 공공보건의료에 관한 법률 및 시행령에 따라 국립대학병원, 국립대학치과병원, 국립중앙의료원, 국민건강보험공단, 대한적십자사, 한국원자력의학원, 근로복지공단, 서울대학교, 서울대학교치과병원, 지방의료원, 국립암센터, 한국보훈복지공단으로 지정
- 민간의료기관 : 이외에 민간 개인이나 민간단체에서 출연

## • 평판의 개념 및 특성

- 평판이란?
  - 장기간에 걸친 기업에 대한 다양한 이해관계자들의 전반적인 평가로서, 사람들이 관련 기업에 대해 지속적으로 호의나 비호의를 나타내는 평가 태도를 의미 (Weiss et al., 1999)



# II. 이론적 배경

## • 평판과 이미지의 차이점

이미지	평판
단기적, 순간적 허상 중심, 피상적 요소 감성, 느낌 양면적 가치(긍정/부정 포함) 인위적, 전략적 요소 가능 개인적, 단면적	장기적, 축적성, 실체 중심, 성과적 요소 이성, 브랜드 파워 긍정적 가치 비인위적, 전략적 요소 어려움 종합적, 총체적

## • 평판의 구성요소

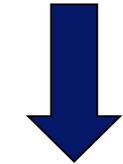
측정기관/연구자	요소	구성요소 내용
Fortune(1998)	8가지	① 전반적 평판, ② 혁신성, ③ 경영의 질, ④ 장기투자가치, ⑤ 공동체와 환경에 대한 책임, ⑥ 인재의 모집·확보·제품·서비스의 품질우수성, ⑦ 재무의 건전성, ⑧ 기업자산의 현명한 활용
Asian Business(1998)	9가지	① 전반적 평판, ② 경영의 질, ③ 제품·서비스의 품질 우수성, ④ 지역경제에 대한 기여도, ⑤ 종업원 대우, ⑥ 성장잠재성, ⑦ 정직성과 윤리성, ⑧ 미래수익 잠재성, ⑨ 경제환경 변화에 대한 적응력
ORC IntI	15가지	① 고객에 대한 책임감, ② 가격대비 가치, ③ 경쟁사와 차별성, ④ 명확한 미래 비전, ⑤ 경영진의 경영능력, ⑥ 견실한 재무구조, ⑦ 시장변화의 감지, ⑧ 제품·서비스 품질, ⑨ 연구개발 투자, ⑩ 혁신적 사고 조장, ⑪ 학술회의·행사지원, ⑫ 다양한 공중집단과의 효과적 의사소통, ⑬ 기업윤리의식, ⑭ 지역공동체 관여, ⑮ 세계시장 경쟁력
MORI	6가지	① 제품·서비스의 질, ② 재무성과, ③ 종업원 대우, ④ 환경에 대한 책임, ⑤ 사회적 책임, ⑥ 리더십
Management Today	8가지	① 경영의 질, ② 유능한 종업원 유지 능력, ③ 마케팅의 질, ④ 재무적 건실함, 장기적 투자가치, ⑤ 환경적 책임, ⑥ 제품과 서비스의 질, ⑦ 혁신 능력, ⑧ 기업자산의 사용
Reputation Institute/ (Fombrun & Van Riel, 2004)	6가지	① 사회적 책임, ② 감성적 배려, ③ 제품 및 서비스, ④ 근무환경, ⑤ 재무성과, ⑥ 비전과 리더십
기업명성지수/ 차희원(2004)	9가지	① 기업철학·문화요인, ② CEO 리더십요인, ③ 사회공헌, ④ 브랜드가치요인, ⑤ 경영성과요인, ⑥ 인적자산요인, ⑦ 통합 커뮤니케이션요인, ⑧ 쌍방 커뮤니케이션요인, ⑨ 이미지 관리요인
Dowling (2004a, 2004b)	4가지	① 칭찬, ② 존경, ③ 존중, ④ 신뢰·신용

## • 내부고객의 의료기관 평판 측정항목 개발 단계

1단계

### <구성항목 도출>

1. 선행연구를 검토를 통한 의료기관 평판 구성요소 추출
  - 기업 관련 평판 선행연구 : 102개 항목 추출
  - 의료기관 평판, 의료서비스 관련 선행연구 : 278개 항목
2. 연구자의 항목 재분류 : 총 8개 차원, 100개 항목으로 재분류



2단계

### <전문가집단의 항목 수정 및 보완>

1. 보건의료분야 10년 이상의 실무자(25명)와 의료기관 고객(5명)을 대상으로 구조화 된 델파이 조사를 실시 후 신뢰성 분석(항목-전체상관계수, Cronbach's  $\alpha$ ) 및 켄달의 W 검정을 통한 일치도 검정으로 항목 수정, 보완
  - 1차 조사(18.7.3~7.5) : 총 8개 차원, 87개 항목으로 수정, 보완
  - 2차 조사(18.7.16~17) : 총 8개 차원, 84개 항목으로 수정, 보완
2. 보건의료분야 10년 이상의 실무자(5명)의 설문조사를 통한 내용타당도(CVI) 검정
  - 내용타당도 검정 조사(18.7.16~17) : 총 57개 항목으로 수정, 보완

3단계



4단계

## <데이터 수집>

1. 수도권 소재 500병상 이상의 의료기관 8곳 선정
  - 공공의료기관, 민간의료기관 비교 연구를 위해 의료기관유형별 병원 규모, 유입환자 비중이 높은 순으로 각 4곳으로 선정
2. 의료기관 종사자 대상 설문조사 실시(18.8.21~8.30)
  - 유효설문지 : 400부

## <척도 개발>

1. 척도 정제과정
  - 신뢰성 분석(Cronbach's  $\alpha$  및 수정항목-전체상관계수) : 병원서비스, 평판요인, 종속변수 항목
  - 타당성 분석 : 탐색적 요인분석, 평판요인, 직무만족 및 조직몰입 요인, 단일차원 확인적 요인 분석
  - 확인적 요인 분석 : 집중타당성 및 판별타당성 검증
  - 최종 8개 요인, 54개 항목 도출
2. 도출된 의료기관 평판 요인에 대한 예측타당성 검토
  - 의료기관 평판 요인을 독립변수로 하고, 의료기관 종사자의 직무만족과 조직몰입 요인을 종속변수로 하는 구조방정식 실시



## 1. 내부고객의 의료기관 평판 측정항목의 정제 결과

서비스차원	최초	1차 (신뢰성 검증)	2차 (탐색적 요인분석)	3차 (단일차원 CFA)	최종
의료서비스	5	-	1 (의료서비스5)	-	4
의료지원 서비스	4	-	1 (의료지원 서비스3)	-	3
환자안전	4	-	-	-	4
의사소통	3	-	-	-	3
병원서비스 스퀘이프	5	-	-	-	5
비전 및 리더십	5	-	-	-	5
근무환경	5	-	-	-	5
재정건전성	6	-	3 (재정건전성4,재정건전성5, 재정건전성6)	-	3
감정적 소구	5	-	-	1 (감정적소구4)	4
사회적책임활동	5	-	1 (사회적책임활동1)	-	4
고객지향	5	-	2 (고객지향1, 고객지향2)	-	3
병원홍보	5	-	-	-	5
직무만족	3	-	-	-	3
조직몰입	3	-	-	-	3
합계	63	0	8	1	54

# IV. 연구 결과

## 2. 확인적 요인분석 결과 : 집중타당성 분석결과 - 병원서비스

구성개념	변수구분	비표준 부하량	표준 부하량	S.E.	t-값	AVE	CR
의료서비스	의료서비스1	1.000	0.855			0.658	0.838
	의료서비스2	1.130	0.887	0.051	22.108		
	의료서비스3	1.125	0.801	0.059	19.119		
	의료서비스4	0.850	0.688	0.055	15.343		
의료지원 서비스	의료지원 서비스1	1.000	0.710			0.529	0.679
	의료지원 서비스2	1.063	0.734	0.080	13.257		
	의료지원 서비스4	1.251	0.737	0.094	13.297		
환자안전	환자안전1	1.000	0.823			0.625	0.849
	환자안전2	0.925	0.829	0.051	18.311		
	환자안전3	0.907	0.743	0.057	15.976		
	환자안전4	0.816	0.763	0.049	16.528		
의사소통	환자의사소통1	1.000	0.763			0.668	0.851
	환자의사소통2	1.118	0.850	0.066	17.022		
	환자의사소통3	1.156	0.837	0.069	16.795		
병원서비스 스케이프	병원서비스 스케이프1	1.000	0.667			0.600	0.827
	병원서비스 스케이프2	1.215	0.750	0.092	13.154		
	병원서비스 스케이프3	1.596	0.875	0.108	14.830		
	병원서비스 스케이프4	1.475	0.806	0.106	13.946		
	병원서비스 스케이프5	1.215	0.760	0.091	13.295		
모형 적합도	$\chi^2=553.93(p=0.000)$ , $df=142$ , $CMIN/df=3.901$ , $GFI=0.878$ , $AGFI=0.837$ , $RMSEA=0.085$ $TLI=0.892$ , $CFI=0.911$ , $NFI=0.884$						

# IV. 연구 결과

## 2. 확인적 요인분석 결과 : 집중타당성 분석결과 - 평판 요인

구성 개념	변수구분	비표준 부하량	표준 부하량	S.E.	t-값	AVE	CR
병원서비스	의료서비스	1.000	0.673			0.539	0.905
	의료지원 및 행정	0.993	0.786	0.073	13.553		
	환자안전	0.948	0.744	0.073	12.950		
	환자소통	1.042	0.802	0.076	13.767		
	스케이프	0.932	0.653	0.081	11.568		
리더십	비전및리더십1	1.000	0.722			0.647	0.895
	비전및리더십2	1.123	0.743	0.066	16.943		
	비전및리더십3	1.041	0.781	0.068	15.249		
	비전및리더십4	1.209	0.861	0.072	16.831		
	비전및리더십5	1.266	0.901	0.072	17.576		
근무환경	근무환경1	1.000	0.773			0.672	0.895
	근무환경2	1.063	0.858	0.057	18.575		
	근무환경3	1.154	0.882	0.060	19.198		
	근무환경4	1.021	0.824	0.058	17.628		
	근무환경5	0.886	0.756	0.056	15.846		
재정건전성	재정건전성1	1.000	0.782			0.624	0.846
	재정건전성2	1.035	0.854	0.063	16.309		
	재정건전성3	0.925	0.729	0.064	14.350		
감정적소구	감정적소구1	1.000	0.809			0.677	0.920
	감정적소구2	1.018	0.856	0.053	19.281		
	감정적소구3	1.008	0.819	0.055	18.235		
	감정적소구5	1.025	0.805	0.058	17.816		
사회적책임 활동	CSR2	1.000	0.702			0.634	0.889
	CSR3	1.084	0.798	0.076	14.246		
	CSR4	1.172	0.818	0.075	15.683		
	CSR5	1.127	0.859	0.073	15.329		
고객지향	고객지향3	1.000	0.733			0.619	0.847
	고객지향4	1.193	0.832	0.078	15.241		
	고객지향5	1.114	0.792	0.076	14.673		
병원 홍보	병원홍보1	1.000	0.773			0.636	0.884
	병원홍보2	1.085	0.735	0.071	15.271		
	병원홍보3	1.164	0.850	0.066	17.615		
	병원홍보4	1.109	0.819	0.066	16.816		
	병원홍보5	1.110	0.806	0.067	16.498		
모형 적합도	$\chi^2=1370.80(p=0.000)$ , $df=493$ , $CMIN/df=2.781$ , $GFI=0.830$ , $AGFI=0.795$ , $RMSEA=0.067$ $TLI=0.896$ , $CFI=0.909$ , $NFI=0.865$						

## 2. 확인적 요인분석 결과 : 집중타당성 분석결과 - 종속변수 요인

구성개념	변수구분	비표준부하량	표준부하량	S.E.	t-값	AVE	CR
직무만족	직무만족1	1.000	0.864			0.630	0.840
	직무만족2	0.997	0.767	0.060	16.660		
	직무만족3	0.902	0.746	0.056	16.126		
조직몰입	조직몰입1	1.000	0.858			0.741	0.870
	조직몰입2	1.133	0.915	0.049	23.300		
	조직몰입3	1.049	0.806	0.054	19.597		
모형적합도	$\chi^2=41.362(p=.000)$ , $df=8$ , $CMIN/df=5.170$ , $GFI=0.968$ , $AGFI=0.915$ , $RMSEA=0.102$ $TLI=0.958$ , $CFI=0.977$ , $NFI=0.972$						

## 2. 확인적 요인분석 결과 : 판별타당성 분석결과

요인	AVE	CR	HS	V&L	Env	FnPf	EA	CSR	CO	HP	JS	JE
병원서비스	0.54	0.91	0.73									
리더십	0.65	0.90	0.71	0.81								
근무환경	0.67	0.90	0.54	0.79	0.82							
재정건전성	0.62	0.85	0.42	0.60	0.64	0.79						
감정적소구	0.68	0.92	0.63	0.56	0.57	0.46	0.82					
사회적 책임활동	0.63	0.89	0.49	0.55	0.52	0.47	0.54	0.80				
고객지향	0.62	0.85	0.58	0.59	0.56	0.55	0.56	0.67	0.79			
병원홍보	0.64	0.88	0.33	0.45	0.35	0.43	0.36	0.50	0.52	0.80		
직무만족	0.63	0.84	0.39	0.47	0.47	0.41	0.50	0.49	0.43	0.44	0.79	
조직몰입	0.74	0.87	0.43	0.60	0.63	0.45	0.49	0.56	0.56	0.44	0.79	0.86

\* 대각선 값은 AVE의 제곱근 값임

## 3. 가설검증 결과

가설			Estimate	S.E.	t-value	P	비고	
H1-1	병원서비스	→	직무 만족	-0.069	0.065	-1.127	0.26	기각
H1-2	리더십	→		0.068	0.104	0.712	0.476	기각
H1-3	근무환경	→		0.201*	0.084	2.138	0.033	채택
H1-4	재정건전성	→		-0.166*	0.107	-2.125	0.034	채택
H1-5	감정적소구	→		0.300***	0.09	4.077	0.000	채택
H1-6	사회적 책임활동	→		0.252**	0.096	3.018	0.003	채택
H1-7	고객지향	→		-0.055	0.103	-0.644	0.519	기각
H1-8	병원홍보	→		0.228***	0.065	3.787	0.000	채택
H2-1	병원서비스	→	조 직 몰 입	-0.147***	0.063	-2.739	0.006	채택
H2-2	리더십	→		0.196*	0.101	2.329	0.020	채택
H2-3	근무환경	→		0.319***	0.083	3.856	0.000	채택
H2-4	재정건전성	→		-0.154*	0.104	-2.254	0.024	채택
H2-5	감정적소구	→		0.142*	0.086	2.232	0.026	채택
H2-6	사회적 책임활동	→		0.257***	0.094	3.51	0.000	채택
H2-7	고객지향	→		0.089	0.099	1.203	0.229	기각
H2-8	병원홍보	→		0.109*	0.063	2.094	0.036	채택

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

## 4. 공공의료기관 민간의료기관 차이 분석

1) 의료기관 평판 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 차이

가설				공공의료기관		민간의료기관	
				Estimate	t-value	Estimate	t-value
H1-1	병원서비스	→	직무 만족	-0.086	-0.902	<b>-0.186*</b>	-2.094
H1-2	리더십	→		<b>0.444***</b>	3.613	0.16	1.132
H1-3	근무환경	→		<b>0.483***</b>	3.601	-0.039	-0.268
H1-4	재정건전성	→		<b>-0.402***</b>	-2.908	<b>0.641***</b>	3.624
H1-5	감정적소구	→		<b>0.339***</b>	3.626	-0.035	-0.364
H1-6	사회적 책임활동	→		-0.061	-0.417	0.206	1.426
H1-7	고객지향	→		0.267*	2.18	0.029	0.242
H1-1	병원서비스	→	조직 몰입	-0.162	-1.775	<b>-0.290***</b>	-3.225
H1-2	리더십	→		0.135	1.185	0.126	0.898
H1-3	근무환경	→		<b>0.422***</b>	3.329	0.121	0.838
H1-4	재정건전성	→		0.01	0.077	<b>0.550***</b>	3.177
H1-5	감정적소구	→		0.083	0.971	0.016	0.171
H1-6	사회적 책임활동	→		-0.039	-0.28	<b>0.416***</b>	2.816
H1-7	고객지향	→		<b>0.600***</b>	4.838	-0.022	-0.189
H1-8	병원홍보	→		-0.474	-3.034***	0.222	1.484

# IV. 연구 결과

## 2) 의료기관 평판 요인별 차이

- 민간의료기관에서의 의료기관 평판요인이 공공의료기관에서보다 상대적으로 높게 나타남
- 통계적으로 유의한 차이가 나타난 요인은, 병원서비스, 비전 및 리더십, 근무환경, 감정적 소구로 나타남

평판 요인	공공의료기관 (n=200)		민간의료기관 (n=200)		t-value (p-value)
병원서비스	5.72	0.6386	6.01	0.5343	<b>-4.955***</b> <b>(0.000)</b>
리더십	5.26	0.8953	5.44	0.8666	<b>-2.009*</b> <b>(0.045)</b>
근무환경	5.01	1.0156	5.23	0.8597	<b>-2.317*</b> <b>(0.021)</b>
재정건전성	5.24	0.8122	5.21	0.8224	0.367 (0.714)
감정적소구	5.56	0.7578	5.82	0.6986	<b>-3.482**</b> <b>(0.001)</b>
사회적 책임활동	5.61	0.7348	5.60	0.8242	0.176 (0.860)
고객지향	5.38	0.8204	5.44	0.8044	-0.718 (0.473)
병원홍보	5.31	0.9183	5.24	0.9005	0.836 (0.404)

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

# IV. 연구 결과

2-1) 공공의료기관별 평판요인 비교에서는,

- 병원서비스, 비전 및 리더십, 근무환경, 감정적소구, 고객지향, 병원홍보가 통계적으로 유의미한 차이가 나타남.

평판 요인	A병원	B병원	C병원	D병원	F 값 (p)	등분산 (Levene)
병원서비스	5.56	5.94	5.68	5.75	<b>2.888*</b> <b>(0.037)</b>	8.747 (0.000)
리더십	5.09	5.54	5.12	5.40	<b>2.952*</b> <b>(0.034)</b>	9.411 (0.000)
근무환경	4.64	5.48	4.81	5.30	<b>7.944***</b> <b>(0.000)</b>	4.692 (0.003)
재정건전성	5.11	5.20	5.32	5.28	.710 (0.547)	5.741 (0.001)
감정적소구	5.23	5.86	5.64	5.51	<b>6.315***</b> <b>(0.000)</b>	11.145 (0.000)
사회적 책임활동	5.68	5.66	5.67	5.36	1.902 (0.131)	3.160 (0.026)
고객지향	5.33	5.70	5.23	5.33	<b>3.281*</b> <b>(0.022)</b>	1.513 (0.212)
병원홍보	5.82	5.35	4.92	5.28	<b>10.341***</b> <b>(0.000)</b>	5.633 (0.001)

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

# IV. 연구 결과

2-2) 민간의료기관별 평판요인 비교에서는,

– 병원서비스를 제외한 모든 항목이 통계적으로 유의미한 차이가 나타남.

평판 요인	E병원	F병원	G병원	H병원	F 값 (p)	등분산 (Levene)
병원서비스	5.94	6.07	6.06	5.95	.838 (0.474)	.718 (0.542)
리더십	5.18	5.48	5.70	5.37	<b>3.215*</b> (0.024)	2.934 (0.035)
근무환경	4.95	5.17	5.62	5.20	<b>5.650**</b> (0.001)	.893 (0.446)
재정건전성	5.01	4.94	5.55	5.37	<b>7.023**</b> (0.000)	5.757 (0.001)
감정적소구	5.71	5.76	6.10	5.69	<b>3.860*</b> (0.010)	1.659 (0.177)
사회적 책임활동	5.46	5.73	5.89	5.24	<b>6.017**</b> (0.001)	2.280 (0.081)
고객지향	5.14	5.42	5.87	5.31	<b>8.303***</b> (0.000)	.906 (0.439)
병원홍보	5.04	5.23	5.70	4.94	<b>7.527***</b> (0.000)	4.018 (0.008)

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

# IV. 연구 결과

- 3) 개발된 의료기관 평판 요인의 객관성 확보, 실무적 적용 가능성 파악을 위해,  
 기존의 대외 의료기관 평가지표(건강보험공단 병원평가정보)와의 관계를 비교
- 비교방법 : 심평원 평가결과는 등급으로 나타남에 따라 이를 환산점으로 전환하여 의료기관별 점수와 순위를 산출
  - 분석결과
    - . 심평원 순위 : F병원 > G 병원 > B 병원 > E 병원 > H 병원 > A 병원 > C 병원 > D 병원
    - . 민간의료기관의 공공의료기관에 비해 상대적으로 상위에 위치하는 것으로 나타남
    - . 본 연구에서 평가요인의 전체 평균값을 기준으로 산출된 순위가 다소 차이가 발생
- ※ 평판요인 순위 : G 병원 > F병원 > B 병원 > > H 병원 > E 병원 > D 병원 > C 병원 > A 병원

2017년(등급)		공공의료기관				민간의료기관			
		A	B	C	D	E	F	G	H
질병		96.0	100.0	80.0	92.0	100.0	100.0	100.0	100.0
수술	대장암, 위암, 유방암, 폐암	100.0	100.0	100.0	92.5	100.0	100.0	100.0	100.0
	수술별진료량	81.7	100.0	96.7	63.3	98.3	100.0	100.0	100.0
	소계	89.1	100.0	98.2	68.2	99.1	100.0	100.0	100.0
약제		100.0	100.0	78.0	98.0	100.0	100.0	100.0	96.0
중환자실		83.4	83.5	83.6	83.6	85.6	88.3	87.6	88.5
환자경험		83.4	83.5	83.6	83.6	85.6	88.3	87.6	88.5
전체 평균점수		93.2	99.3	89.3	81.5	98.9	99.5	99.5	98.6
기관별 순위		6	3	7	8	4	1	2	5

# IV. 연구 결과

- 이에 따라,
  - . 심평원의 평가지표와 본 연구에서 도출된 병원서비스 요인 및 평판요인, 병원서비스와 평판요인과의 상관관계 및 모든 요인의 순위를 합산하여 산출한 종합순위를 심평원의 순위와의 상관관계를 Spearman 상관계수를 이용하여 분석함.
  - . 분석결과, 심평원의 평가지표를 이용한 의료기관의 순위와 본 연구를 통해 산출된 종합순위와의 상관관계 값이 0.857(p < 0.01)로 나타나 지표간 상관관계가 매우 강한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타남.

구분	심평원	병원서비스					평판요인							전체 평균	종합	
		의료 서비스	의료 지원	환자 안전	환자 소통	스케 이프	병원 서비스	리더십	근무 환경	재무 건전성	감정적 소구	사회적 책임	고객 지향			병원 홍보
Spearman의 rho	1.000															
	.500	1.000														
	.743*	.826*	1.000													
	.714*	.262	.419	1.000												
	.905**	.595	.778*	.833*	1.000											
	.833*	.595	.695	.524	.857**	1.000										
	.826*	.755*	.922**	.683	.934**	.826*	1.000									
	.643	.405	.515	.571	.786*	.905**	.743*	1.000								
	.381	.429	.371	.310	.571	.810*	.575	.929**	1.000							
	-.238	.167	-.168	0.000	0.000	.143	.024	.238	.476	1.000						
	.857**	.571	.587	.762*	.905**	.905**	.790*	.833*	.690	.119	1.000					
	.548	-.286	.012	.595	.381	.286	.228	.262	0.000	-.095	.381	1.000				
	.551	-.072	.217	.371	.539	.731*	.434	.790*	.683	.168	.563	.575	1.000			
.214	-.333	-.120	-.214	-.048	.333	-.084	.286	.262	-.071	.095	.476	.707	1.000			
<b>전체평균</b>	<b>.714*</b>	<b>.524</b>	<b>.611</b>	<b>.595</b>	<b>.857**</b>	<b>.952**</b>	<b>.814*</b>	<b>.976**</b>	<b>.905**</b>	<b>.286</b>	<b>.881**</b>	<b>.238</b>	<b>.755*</b>	<b>.214</b>	<b>1.000</b>	
<b>종합순위</b>	<b>.857**</b>	<b>.643</b>	<b>.766*</b>	<b>.714*</b>	<b>.952**</b>	<b>.952**</b>	<b>.934**</b>	<b>.905**</b>	<b>.762*</b>	<b>.143</b>	<b>.929**</b>	<b>.333</b>	<b>.647</b>	<b>.119</b>	<b>.952**</b>	<b>1.000</b>

\* p<0.05, \*\* p< 0.01

1. 선행연구, 전문가조사, 내용타당도 검정을 통해 의료기관 평판 측정항목을 도출하고, 이후 척도정화과정을 통해 신뢰성을 확보, 신뢰성을 확보한 요인에 대해 구성개념 타당성 검증 진행, 이후 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통한 정제과정을 통해 최종적으로 8개 요인(병원서비스, 비전과리더십, 근무환경, 재무성과, 감정적소구, 사회적책임, 고객지향성, 병원 홍보)와 54개 항목으로 개발
  - 의료기관 평판요인을 규명하고, 측정항목을 개발
  - 구성요인을 규명하는 과정으로 수행된 척도정제화 과정을 Singh & Rhoads(1991)가 제시한 절차에 따라 신뢰성 및 타당성의 대한 검증을 체계적으로 적용
2. 개발된 의료기관 평판요인이 의료기관종사자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴보기 위해 연구가설 설정, 구조방정식을 통해 연구모형적합도와 가설검증 실시
  - 의료기관 종사자의 직무만족과 조직몰입에 미치는 평판요인 도출
3. 개발된 의료기관 평판요인이 의료기관유형별 어떤 차이가 있는 검증
  - 의료기관유형별로 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향의 차이가 있음을 확인.
  - 의료기관 유형별 수준 차이 분석결과 모든 요인에서 민간의료기관이 공공의료기관보다 우위에 있음을 확인.
4. 이러한 결과를 토대로 의료기관 경쟁력 강화를 위해서는,
  - 개발된 의료기관 평판 요인을 의료기관유형별에 따라 달리 경영에 우선순위로 활용해야 할 필요가 있는 것으로 판단

## • 연구의 시사점 & 한계점 및 향후 연구방향

### ▪ 시사점

- 척도 정제화 과정에서 신뢰성 및 타당성에 대한 검증을 체계적으로 적용하여, 향후 척도개발을 통한 연구수행을 틀을 제시
- 의료기관 평판 척도를 이용해 의료기관내에서의 조직효율성 관계를 규명함. 이는, 평판요인 관리를 위해 조직재편, 업무재편성 등의 추가적 노력 없이 기존의 조직 체계에 바로 적용하여 적용할 수 있는 가능성을 제시

### ▪ 한계점

- 연구 대상을 선정함에 있어 수도권 소재의 500병상이상의 대형병원으로 제한되어 국내의 모든 의료기관을 대표한다고 일반화하기에는 한계가 있음.
- 또한 의료기관의 다양한 이해관계자 중 의료기관 종사자만으로 연구가 진행된 점

### ▪ 향후 연구방향

- 첫째, 향후 연구에서는 지방 소재 의료기관이나 300병상 이하의 중소병원 등 의료기관에 대하여 조사범위를 확대하여 접근을 통해 지역특성이나 의료특성을 반영한 연구가 필요
- 둘째, 의료기관 평판이 고객만족으로 이어지는 연구를 위해 고객측면의 연구도 진행할 필요. 특히, 의료기관 평판 요인에 대한 의료기관 종사자의 만족과 서비스가치, 의료기관을 이용하는 고객만족간의 서로 다른 변수들의 영향 관계를 규명하고, 그 결과 변수를 좀 더 깊이 있게 파악하여, 실제 의료기관 산업의 직원 측면과 고객측면에 적용 가능한 결과나 시사점을 제시할 수 있는 연구가 필요하다 판단됨.

# THANK YOU

2018년도 한국서비스경영학회 추계학술발표대회