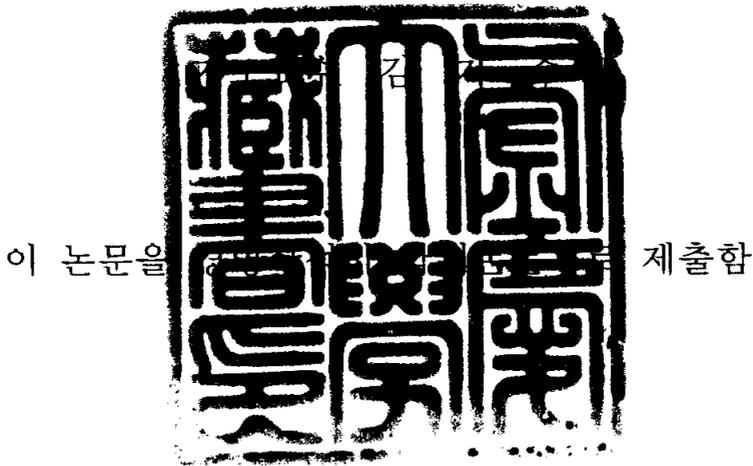


경영학석사 학위논문

SERVQUAL을 이용한 군 병원 의료서비스의  
품질구성요소가 만족에 미치는 영향에  
관한 연구



2003년 8월

부경대학교 경영대학원

경 영 학 과

한 경 미

# 한경미의 경영학석사 학위논문을 인준함

2003년 6월

주 심 경영학박사 유 일 성



위 원 경영학박사 최 태 영



위 원 경제학박사 김 기 수



# 차 례

Abstract.....	iv
<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 배경 및 필요성 .....	1
2. 연구의 범위 및 구성 .....	4
<b>II. 이론적 배경</b> .....	<b>6</b>
1. 서비스 품질(Service Quality: SERVQUL) .....	6
1) 개념 .....	6
2) 서비스 품질의 구성요소 .....	9
3) 서비스품질의 측정과 평가 .....	12
2. 서비스품질과 고객만족의 개념비교 .....	18
<b>III. 연구방법</b> .....	<b>21</b>
1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법 .....	21
1) 서비스 품질구성요소 .....	21
2) 기대불일치 .....	21
2. 설문지 구성 .....	23
1) 설문대상의 선정 .....	23
2) 설문지의 구성 .....	23
3. 조사자료의 통계적 분석방법 .....	27

<b>IV. 연구결과 및 고찰</b>	<b>29</b>
1. 자료의 기술적 통계분석	29
2. 군병원 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석	31
1) 전체장병 대상	31
2) 장교 대상	36
3) 부사관 대상	40
4) 사병 대상	43
3. 자료의 신뢰성 및 타당성 분석	45
4. 의료서비스 품질구성요소의 기대불일치에 대한 영향정도 분석	47
<b>V. 요약 및 결론</b>	<b>52</b>
1. 연구의 결과 및 의의	52
2. 연구의 한계점 및 향후과제	54
<b>참 고 문 헌</b>	<b>56</b>
<b>부       록</b>	<b>60</b>

## 〈표 차례〉

〈표 II-1〉 서비스품질의 구성요소 .....	11
〈표 II-2〉 서비스품질의 구성요소에 대한 주요 실증적 연구 .....	12
〈표 II-3〉 서비스품질의 측정에 관한 선행 연구 .....	15
〈표 II-4〉 서비스 품질의 비교 연구 .....	17
〈표 II-5〉 서비스품질과 고객만족의 개념비교 .....	20
〈표 III-1〉 군 병원 의료서비스 품질에 관한 설문지 구성 .....	25
〈표 III-2〉 군 병원 의료서비스 품질에 관한 설문지 측정항목 .....	27
〈표 IV-1〉 조사대상자들의 인구통계학적 특성 .....	30
〈표 IV-2〉 의료서비스 품질구성 요소별 평균(전체) .....	33
〈표 IV-3〉 의료서비스 품질구성 요소별 평균(장교) .....	38
〈표 IV-4〉 의료서비스 품질구성 요소별 평균(부사관) .....	42
〈표 IV-5〉 의료서비스 품질구성 요소별 평균(사병) .....	45
〈표 IV-6〉 설문 문항의 신뢰성 검정 .....	48
〈표 IV-7〉 서비스 구성요소의 소비자 만족에 대한 회귀모형에 대한 검정결과 .....	50
〈표 IV-8〉 개별 변수들에 대한 t-검정 결과 .....	50

# **A Study on the Service Quality Factors Influencing on the Satisfaction of the Military Service using the SERVQUAL**

Han, Kyoung Mi

*Department of Business Administration  
Graduate School of Business Administration  
Pukyong National University*

## Abstract

The purpose of the study is to evaluate the service quality of military hospitals by using the expectation gap which is the difference between expected quality of a service and perceived the one of the service. Also it is another important purpose of the study to analyze the effect of the service quality factors on the satisfaction through SERVQUAL.

For this, 400 questionnaires were distributed on military hospitals and 350 were returned(return rate is 88%). Among them, 340 questionnaires were input for analysis.

The analysis result shows that the officers demonstrate negative expectation gap in the tangibility and accessibility factors and have higher satisfaction in those factors. In case of soldiers, the result suggests that they show positive expectation gap in all service quality

factors and this mean that they have strong dissatisfaction on the medical service quality of military hospitals. For normal soldiers, the analysis shows that they positively evaluate the service quality of military hospitals.

The analysis which is to test the effectiveness of service quality factors on the satisfaction suggests that accessibility factor is the most significant and empathy factor and tangibility factor follow after. However, reliability, responsibility, and assurance factors have no significant.

# I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 필요성

소득이 높아질수록 사람들의 오락과 건강에 대한 관심의 증대는 일반적인 현상이라고 할 수 있다. 우리나라의 경우에도 예외가 아니어서 건강에 대한 사람들의 관심은 날로 증대되어가고 있다. 과거 의료보험이 확대되기 전이나 의료서비스의 수요가 공급능력을 훨씬 상회할 때는 사람들이 의료서비스의 품질(quality)에 대해서는 관심을 둘 수 없었다.

그러나 의료서비스의 품질에 대한 관심은 다음과 같은 이유로 급격히 증가하고 있다. 첫째, 의료서비스 공급의 급격한 확대이다. 과거에 비해 병원의 수는 급격히 증가하고 있으며 점점 더 대형화 · 전문화되어 가는 추세이다. 이러한 의료서비스 공급의 증가는 과거와는 달리 의료서비스 이용자로 하여금 선택의 폭을 넓혀주며 필연적으로 의료서비스의 품질에 대한 관심을 증대시켰다. 특히 IMF로 인해 환자의 수가 격감하게 됨에 따라 많은 병 · 의원들은 의료서비스의 품질에 눈을 돌릴 수밖에 없는 상황에 직면하게 되었다. 둘째, 국민소득의 증대이다. 소득의 증가는 크게 두 가지 효과를 발생시킨다. 하나는 과거에는 구매할 수 없었던 의료서비스에 대한 수요를 발생시키는 것과 나머지는 동일한 의료서비스에 대해 낮은 품질에서 보다 높은 품질로 의료서비스 구매의 이동을 유발한다는 것이다. 셋째, 컴퓨터와 정보통신의 발달로 수많은 정보들을 손쉽게 획득할 수 있게 됨에 따라 일반 대중들이 의료서비스에 대한 많은 정보를 공유할 수 있게 된 것이다. 이러한 변화는 의료서비스에 대한

국민의식의 향상과 더불어 의료서비스에 대한 권리의식 및 의료지식 등을 증가시켜 더 좋은 시설과 의료서비스를 받기 위해 특정 의료기관을 선호하고 선택하는 경향으로 나타나고 있다(정주운, 1994).

이러한 요인들로 인해 의료서비스에 대한 욕구가 기존의 양적인 부분에서 질적인 부분으로 옮겨가고 있다. 이에 따라 병원들도 진료시간 연장, 편의시설 확대, 진료대기시간 단축, 직원 친절교육 등 점차 의료서비스의 질적인 부분의 향상에 주력하고 있다. 주무 부서인 보건복지부에서도 1995년부터 의료기관서비스 평가제를 실시하여 소비자의 불만을 해소하고 의료기관들이 의료서비스 향상에 관심을 가지도록 유도하고 있다(김창엽, 1994).

그러나 이러한 민간병원의 변화에 대한 대응과는 달리, 군 의료서비스는 인력, 시설, 장비 및 관리 면에서 여전히 후진성을 극복하지 못하고 있으며 그 격차는 점점 더 벌어지고 있는 실정이다(장만생, 1996). 지금까지 군 병원을 이용하는 장교나 장병들은 군 의료서비스가 제한된 예산 내에서 무상으로 제공된다는 사실과 엄격한 계급구조 때문에 불편을 감수해 왔으나 사정은 날로 달라지고 있다(이종원, 1994). 특히 민간 의료의 높은 질적 서비스 수준을 직·간접적으로 경험한 신세대의 병사들이 입대 후 군 의료서비스에 대해 갖는 상대적 불만은 더욱 심화되고 있으며 군 병원을 이용하는 장교나 장병들의 만족도 저하는 군 의무지원에 대한 전체 장병의 신뢰도 및 사기의 저하를 초래하고 있는 실정이다(송재근, 1996; 장만생, 1994). 이에 따라 군의료서비스도 1994년부터 군 간부들을 대상으로 군 의료보험이 실시하고 1997년부터는 군 병원에서 서비스평가제를 도입하여 군 의료서비스 평가제를 도입하는 등 군

의료서비스 향상을 도모하고 있다(조우현, 1999).

그러나 군 병원에서 제공되는 의료서비스의 질이 장병들의 의료욕구를 만족시키고 있다고 하기는 어려운 실정이다. 따라서 군장병들의 사기 진작과 전투임무의 원활한 수행을 위해 군 병원 의료서비스의 품질향상은 시대적 요구라고 할 수 있다. 그러나 제한된 예산 내에서 효과적인 의료서비스의 질향상은 매우 어려운 문제라고 할 수 있다. 특히 군 병원의 의료서비스에 투입되는 자원은 민간병원보다 상대적으로 훨씬 낮은 수준일 수밖에 없는 것이 군 병원 의료서비스의 한 단면이다. 따라서 상대적으로 열악한 상황에서 투입되는 비용대비 결과가 가장 높은, 즉 가장 효율적으로 군 병원 의료서비스의 질향상을 이루는 방법을 찾는 것이 최대의 과제라고 할 수 있다.

군 의료서비스의 품질향상에 대해서는 많은 연구가 이루어 졌었다(이득순, 2000; 우제구, 1999; 박남규, 1998; 최영택, 1996). 그러나 국내에서 이루어진 군 병원 의료서비스 품질에 관한 대부분의 연구들은 크게 세 가지 문제점을 안고 있다. 첫째는 의료서비스의 질을 측정하는 이론적 틀(theoretical frame)이 전제되어 있지 않은 경우가 대부분이라는 것이며, 둘째 의료서비스의 질을 의료서비스 구매자와의 만족과 직접적으로 연계시키고 있다는 것이다. 서비스 품질에 관한 기존의 연구들은 주로 두 가지 이슈에 집중하고 있는데, 그 중 하나가 서비스품질과 고객 만족간의 관련성이다. 대부분의 연구들이 이 두 개념은 서로 관련이 있기는 하지만 다른 개념이라는 데 의견을 같이하고 있다(허정옥·김정희, 2000). 그리고 마지막으로 소비자 만족을 단순히 서비스 이용자의 지각된 품질의 함수라고 가정한 것인데, 소비자 만족은 단순히 서비스를 구

매한 후 지각된 품질의 함수가 아니라 제품성과와 기대의 비교를 통해 이루어진 기대불일치의 함수라고 할 수 있다. 즉, 만약 제품성과가 기대보다 높으면(긍정적 불일치) 만족감은 높아지고, 기대에 미치지 못하면(부정적 불일치) 만족감은 감소된다. 다시 말하면 소비자 만족이란 기대 불일치의 함수라는 것이다(구순이, 1996). 따라서 군입원 환자들의 의료서비스에 대한 만족도에 관한 연구에 있어서 먼저, 의료서비스의 품질을 측정할 이론적 준거의 제시와 더불어 서비스 품질과 소비자 만족간의 함수관계를 밝혀내며 나아가 의료서비스의 품질 요인의 상대적 중요성을 파악하는 것이 필요하다고 할 수 있다.

## 2. 연구의 범위 및 구성

군 병원 의료서비스 질에 영향을 미치는 요인들은 다양하다고 할 수 있다. 예를 들어 지역이나 계급에 따라 의료서비스의 질에 영향을 미치는 요인들은 달라지게 되며 그 요인들의 상대적 중요도도 달라지게 된다. 따라서 본 연구에서는 부산지역에 위치한 군 병원을 대상으로 병원에 입원한 장병들의 군 의료서비스 품질에 대한 만족도와 그 만족도에 영향을 미치는 결정요인의 분석에 초점을 맞추었다.

본 연구에서는 의료서비스의 질과 만족도에 관해 크게 세 가지 부분으로 구분하였다.

첫째는 의료서비스 품질을 품질구성요소로서 세분화하는 것인데 의료서비스의 질을 계량적으로 측정하기는 매우 어렵다. 이러한 이유로 서비스 품질을 측정하기 위한 여러 개념적 방법들이 강구되고 있으나 본

연구에서는 가장 일반적으로 알려진 PZB(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)에 의해 고안된 SERVQUAL(Service Quality)을 이용하여 서비스 품질을 여러 가지 서비스 품질구성요소로서 구분하여 측정하였다. 이 점에 대해서는 2장에서 상세히 언급하고자 한다.

둘째는 SERVQUAL을 이용하여 추출한 서비스 품질구성요소들에 대해 장병들이 각각의 서비스 품질에 대해 현재 어떻게 평가하고 있는가를 보기 위하여 위에서 언급한 바대로 만족도를 기대불일치의 함수로 가정하여 각 서비스 품질요소별로 기대불일치를 산출한 후 이를 분석하는 것이다.

마지막으로, SERVQUAL을 세분화한 품질구성요소들이 의료서비스의 만족과 어떤 관계에 있으며 그 상대적인 영향의 대소관계를 분석하는 것이다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 본 서론에 이어 제2장에서는 서비스 품질에 대한 정의, 측정방법 등에 대한 기존의 연구를 검토한 후 이를 토대로 본 연구의 가설을 설정한다. 제3장에서는 연구방법에 대하여 논하고자 한다. 제4장에서는 실증분석을 실시하고자 하며, 제5장은 결론 및 요약으로서 본 연구가 가지는 시사점 및 향후 연구과제에 대하여 논의하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 서비스 품질(Service Quality: SERVQUAL)

#### 1) 개념<sup>1)</sup>

서비스 품질을 정의하는 방법은 여러 가지가 있지만 이종인·김영모(1994)는 크게 고객필요관점, 고객품질지각관점, 그리고 고객만족관점의 세 가지 접근방법으로 구분하고 있다.

#### 가. 고객필요(customers' needs and requirements) 관점

이것은 서비스 품질을 고객의 필요나 요구에 일치시키는데 초점을 맞춘 관점으로서 과거 품질개념에 대한 연구는 제품 자체에 대한 연구라기 보다는 생산 공정이나 작업자의 동기 부여와 같은 제조중심적 접근방법에 근거하여 중점적으로 이루어져 왔다. 그러나 80년대에 들어서면서 소비자의 권리향상과 더불어 기업간의 경쟁이 치열해 짐에 따라 점차로 제조 중심적 접근에서 탈피하여 사용자 중심적 관점에서 제품에 대한 품질을 평가하려는 시도들이 이루어져 왔다. 이러한 관점은 바로 마케팅적 관점에서 서비스 품질을 정의하려는 것으로서 Wyckoff(1988), Lewis

---

1) 김진석·김성환·김완민(1996), "서비스 품질 평가를 위한 이론적 고찰", 「마케팅관리 연구」, 제4권 1호, 한국마케팅관리학회, pp. 1~28에서 재인용

and Booms(1983), Purdue(1992) 등이 주장한 것이다. Purdue(1992)는 서비스 품질을 마케팅 관점에서 설명하면서 '서비스 품질을 제공하는 것은 바로 고객이 제공하는 것'이라고 주장하고 있다. 따라서 고객의 욕구를 알아내어 이를 충족시켜 준다는 의미에서 마케팅개념(marketing concept)과도 동일한 의미이며, 품질을 결정할 수 있는 사람은 유일하게 고객뿐이라는 것이다. 따라서 좋은 품질의 제품을 제공하기 위해서는 끊임없이 고객이 필요로 하는 것을 알아내고 이를 효과적으로 제공해 줄 수 있는 방안을 모색해야 된다고 주장한다.

#### 나. 고객품질지각(customers' perceptions of quality) 관점

이것은 고객이 지각하는 품질의 중요성과 관련된 것인데, Grönroos(1983), PZB(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988)의 관점이 이에 속한다.

특히 Grönroos(1983)는 전체 서비스 품질이 고객에 의해 어떻게 지각되는지, 장기적인 관점에서 기업은 이 지각된 서비스에 어떻게 영향을 미칠 수 있는지 등에 대한 의문을 제시하고 있다. 이 연구에서 '전체 서비스 품질은 고객이 서비스를 제공받기 이전에 기대하는 서비스와 실제로 서비스를 제공받은 전후 고객이 느끼는 서비스와의 비교를 통해서 결정된다'고 주장하고 있다. 따라서 서비스 제공자는 기대된 서비스와 지각된 서비스가 서로 조화를 이루어야 한다고 생각한다. 이때 서비스에 대한 고객의 기대는 광고나 인적판매 등과 같은 전통적인 마케팅 활동뿐만 아니라 개인의 경험, 사상이나 구전 등에 의해 영향을 받는 반면에

서비스에 대한 지각은 주로 전통적인 마케팅 활동에 영향을 받는다고 주장한다. 이렇게 결정된 품질은 기술적(technical) 품질과 기능적(functional) 품질로 분류할 수 있는데, 전자는 노하우, 기계설비, 자동화 시스템 등을 나타내며 후자의 경우는 서비스 제공자의 태도, 행동 뿐만 아니라 고객과의 접점이나 서비스 제공장소의 외양 등이 모두 포함되어 있다고 주장한다.

#### 다. 고객만족(customer satisfaction) 관점

고객만족(customer satisfaction) 관점은 Bolton and Drew(1991), Carman(1990), Churchill and Surprenant(1982) 등이 주장하는 관점으로 서비스 품질을 고객만족과 관련하여 이해하는 정의이다.

Bolton and Drew(1991)는 고객만족 혹은 불만족의 개념이란 '사전의 기대와 서비스의 실제실행 사이의 불일치로부터 일어나는 부조화가 결합된 것'이라고 주장하는데 이 이론에 따르면 서비스에 대한 기대(expectations)와 서비스의 실행수준에 대한 지각(perceptions)은 고객만족에 직접 영향을 미치기도 하지만 부조화(disconfirmation)을 통해 간접적인 영향을 미치기도 한다는 것이다. 또한 이들은 지각된 서비스 품질을 '서비스에서의 전체적인 우수성에 대한 고객의 평가'로 정의하고 이 지각된 서비스 품질도 고객만족/불만족과 마찬가지로 기대와 지각사이의 비교에 의해 영향을 받는다고 인식한다.

이상을 종합하면 서비스의 고유한 특성으로 인해 서비스 품질은 고객의 서비스에 대한 기대(expectation)와 지각(perception)의 비교라는

데에 의견의 일치를 보이고 있다고 할 수 있다.

## 2) 서비스 품질의 구성요소

고객의 서비스 품질에 대한 독특한 지각반응으로 말미암아 서비스기업은 서비스품질을 구성하는 여러 가지 요소들을 추출해 내기가 어려울 뿐 아니라 다분히 서비스 편향적인 품질의 의미를 일반화하기에도 어려운 것이다. 그러나 최근에 와서 서비스품질의 측정 및 범위 결정을 위해서 서비스품질의 정의 및 모형화를 위한 연구가 활발히 진행되어왔다(Grönroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988). 특히 PZB(1985) 등은 서비스 품질구성요소를 10가지(유형성, 신뢰성, 반응성, 의사소통, 신용성, 안정성, 능력, 예절성, 고객이해, 접근성) 서비스 품질구성요소(service quality dimensions)로 구성했으며 이를 나타내는 97개 항목을 개발하였다. 그 후 이들 항목에 대하여 반복적인 요인분석 과정을 거쳐 유형성(물리적인 사실, 설비 및 종업원의 용모), 신뢰성(약속한 서비스를 정확하고 진실되게 실행할 수 있는 능력), 반응성(고객을 기꺼이 돕고 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐), 보증(종업원의 지식과 정중한 예절 및 신뢰와 확신을 주는 능력), 감정이입(기업이 고객에게 제공하는 관심과 인식) 등 다섯가지의 품질구성요소로 이루어진 22개 항목의 서비스품질평가를 위한 측정척도를 개발하였다(김영일 오명근, 1994)(표 II-1 및 표 II-2 참조).

Carman(1990)은 타이어 점포, 취업상담소, 그리고 치과 진료소를 대상으로 한 연구에서 PZB(1988)의 연구를 보완하여 각 업종에 따라

상이한 품질구성요소를 적용하였다. 그 중 치과 진료소의 경우에는 Tangibility(유형성), Reliability(신뢰성), Safety(안정성), 그리고 Accessibility and affordability(편리성 및 비용)의 5가지 범주로 구분하였다.

그리고 병원과 관련된 서비스 품질구성요소를 보면, Andaleeb(2001)은 개도국 병원들을 대상으로 한 연구에서 서비스 품질 구성요소를 Responsiveness(반응성), Assurance(보증), Communication(의사소통), Discipline(기강), Baksheesh(팁 제공 여부)의 5가지 범주로 구분하였다.

Lim and Tang(2000)은 병원 서비스 품질구성요소를 Tangibility(유형성), Reliability(신뢰성), Responsiveness(반응성), Assurance(보증), Empathy(감정이입), 그리고 Accessibility and affordability(편리성 및 비용)의 6가지 범주로 구분하였다.

<표 II-1> 서비스품질의 구성요소

개념	내용
신뢰성 (reliability)	수행 및 확실성의 일관성 기업이 처음에 서비스를 올바르게 수행하는 것 기업이 약속한 것을 준수하는 것 예) 정확한 계산, 기록, 정시에 수행
반응성 (responsibility)	종업원의 의지, 준비성, 적시 제공 예) 즉시 배달, 신속 처리
능력 (competence)	필요한 기술과 지식보유 예) 종업원의 기술과 지식, 조직의 조사 능력
접근성 (access)	접근 가능성과 접촉의 용이성 예) 전화로의 접근 용이성, 대기 시간, 영업시간 및 서비스 설비 위치의 편리성
예의 (courtesy)	접촉 종업원의 예절, 친절, 호의, 존경 예) 고객 특성 배려, 깔끔한 종업원의 외모
의사소통 (communication)	고객이 이해할 수 있는 용어로의 설명 예) 서비스 자체 설명, 서비스 비용 설명, 서비스와 비용간의 트레이드-오프(trade-off)설명, 문제 처리에 대한 확신감 부여
신용성 (credibility)	신뢰, 믿음, 정확성 예) 기업명, 기업평판, 접촉종업원의 개인적 특성, 고객과의 상호 작용과 관련된 강압적 판매 정도
안전성 (security)	위험, 의심으로부터의 자유 예) 물리적 안전, 재무적 안전, 비밀보장
고객이해 (understanding)	고객 필요에 대한 이해 예) 고객의 특별한 요구 파악, 특별한 관심 제공, 정규고객 파악
유형성 (tangibles)	서비스의 물리적 증거 예) 물리적 사실, 종업원 외모, 설비 및 도구, 서비스의 물리적 제시(플라스틱 크레디트 카드), 다른 고객

자료: 김영일·오명근(1994), "은행서비스품질의 측정과 평가에 관한 탐색적 연구", 「동남경영」, 제10호, 한국동남경영학회, p. 215에서 재인용.

<표 II -2> 서비스품질의 구성요소에 대한 주요 실증적 연구

PZB(1985)	PZB(1988)	Carman(1990)		
이론적 연구	은행신용카드, 전화 수선 및 영선, 장거리전화, 유자증권 중개	타이어 점포	취업 상담소	치과 진료소
유형성 신뢰성 반응성 의사소통 신용성 안전성 능력 예의 고객이해 접근성	유형성 신뢰성 반응성  보증  감정이입	유형성 신뢰성 반응성  안전성  예의 접근성	유형성 신뢰성 반응성  안전성  개인적관심  접근성 편리성	유형성 신뢰성   안전성   편리성 비용

자료: 김영일·오명근(1994), "은행서비스품질의 측정과 평가에 관한 탐색적 연구", 「동남경영」, 제10호. 한국동남경영학회, p. 216에서 재인용.

### 3) 서비스품질의 측정과 평가

재화(goods)와 구별되는 서비스고유의 특성 때문에 서비스품질은 추상적이고 객관적인 측정이 어렵다. 따라서 서비스 품질을 측정하고 평가하는 접근방법은 고객들에게 주관적으로 기대된 서비스품질에서 지각된 품질과의 차이분석을 통해서 측정할 수밖에 없다고 선행연구자들은 지적

하여 왔다.

PZB(1988)는 기대된 서비스와 실제로 지각된 서비스간의 차이를 통해서 서비스 품질을 측정하기 위해 SERVQUAL이라 불리는 다항목 척도를 처음으로 개발하였다. 이 척도는 다양한 서비스기업에 두루 적용 가능한 일반화된 형태로 만들어졌다. 1985년도에 제시하였던 10가지(유형성, 신뢰성, 반응성, 의사소통, 신용성, 안정성, 능력, 예절성, 고객이해, 접근성) 서비스 품질구성요소(service quality dimensions)를 나타내는 97개 항목에 대하여 반복적인 요인분석과정을 거쳐 유형성(물리적인 사실, 설비 및 종업원의 용모), 신뢰성(약속한 서비스를 정확하고 진실되게 실행할 수 있는 능력), 반응성(고객을 기꺼이 돕고 즉시 서비스를 제공하겠다는 마음가짐), 보증(종업원의 지식과 정중한 예절 및 신뢰와 확신을 주는 능력), 감정이입(기업이 고객에게 제공하는 관심과 인식) 등 다섯가지의 품질구성요소로 이루어진 22개 항목의 서비스품질평가를 위한 측정척도를 개발하였다. SERVQUAL은 높은 신뢰도와 타당성을 지닌 정교한 다항목 척도로서 고객들의 서비스기대와 지각에 대한 이해도를 높였을 뿐만 아니라 서비스품질을 관리하고 향상시키는데 유용한 도구로 인식되어 왔으며 따라서 많은 연구가들의 지지와 비판 및 후속적인 연구가 뒤따랐다. 특히 Carman(1990)은 SERVQUAL 척도를 평가하고 서비스 부문에 대한 SERVQUAL의 활용을 높이기 위한 연구에서 여러 가지 제언을 하고 있다. 먼저 서비스품질의 구성요소들은 서비스유형에 따라 재분류되어야 하고, 서비스품질의 각 측정항목에 사용되는 용어는 해당 서비스상황에 따라 맞게 조정되어야 한다고 주장했으며, 기존 모델에 서비스속성의 중요성을 고려해서 측정해야 한다고 하였다.

PZB(1991)는 다시 기존의 SERVQUAL을 보완한 개정된 모델을 제시하였는데 고객들의 서비스에 대한 기대요소를 부각시켜 기대 항목을 모두 바꾸었다. 또한 품질구성요소의 상대적 중요도를 확인했으며, 이러한 모델을 서비스기업이나 산업전반에 일반적으로 적용할 수 있는 평가 기준이 될 수 있다고 주장했다. 그리고 SERVQUAL이 측정도구로서 보다 효과적이고 적절하게 이용하기 위해서는 다음과 같은 지침을 고려해야 한다고 제언했다.

첫째, SERVQUAL은 서비스품질의 기초가 되는 근본적인 골격이기 때문에 제시된 항목들을 가능한 완전하게 사용해야 한다.

둘째, SERVQUAL의 보완을 위해서는 특정항목의 추가가 불가피하나 될 수 있으면, 현재의 SERVQUAL 항목과 유사한 형태(구체적 상황보다는 일반화된 형태)가 되어야 한다.

셋째, SERVQUAL을 이용할 때 SERVQUAL 연구에서 확인된 서비스품질의 주요문제 요인이나 캡의 원인을 발견할 수 있는 정량적 혹은 정성적 연구를 추가로 보완한다면 더욱 유익한 연구가 될 수 있다고 하였다.

Carman(1990)은 Parasuraman의 측정방법은 서비스품질 구성요소의 중요성을 고려하지 않았을 뿐만 아니라, 단순히 지각된 서비스에서 기대된 서비스를 뺀 것으로 이에 따른 오류를 막기 위해서는 서비스 품질을 해당서비스의 상황에 맞도록 조정해야 하며, 각각의 품질 속성에 대한 중요도도 고려해야 한다는 것이다. 즉  $SQ = \sum(P_i - E_i)$ 로 나타낼 수 있다.

그리고 Cronin and Taylor(1992)는 Parasuraman의 SERVQUAL

척도를 구성하고 있는 22개 지각척도항목의 타당성(validity)은 개발된 절차나 방법에 있어서 적절하다고 판단되나, SERVQUAL척도에 의한 서비스품질 측정에서 기대 개념이 가지고 있는 비현실성의 문제로 인하여 의의를 제기하고 있으며 그들의 논문에서 서비스 품질을 조작화하는 문제를 다루면서 "비가중된(unweighted) 성과기준에 의한 서비스품질 측정(SERVPERF)은 SERVQUAL, 가중된(weighted) SERVQUAL, 가중된 SERVPERF 보다 서비스품질 측정에 더 적합하다"는 가설검증 결과를 제시하고 있다.

지금까지의 서비스품질 측정에 관한 선행연구들은 다음 <표 II-3>과 같다.

<표 II-3> 서비스품질의 측정에 관한 선행 연구

연구자	연구성과
PZB(1985)	서비스 품질의 10가지 제구성요소에 대한 이론적 제안(유형성, 신뢰성, 반응성, 의사소통, 신용성, 안전성, 능력, 예의, 고객이해, 접근성)
PZB(1988)	은행신용카드, 설비 수선, 장거리 전화, 유가증권 중개 서비스에 대한 설문조사를 통한 실증적 연구결과, 서비스 품질의 5가지 구성요소(유형성, 신뢰성, 반응성, 보증, 감정이입)를 추출하여 이에 해당하는 22개의 항목(변수)들로 서비스 품질을 측정하는 "SERVQUAL"를 개발.
Carman(1990)	PZB의 "SERVQUAL" 항목을 다소 수정하되, 본래의 10가지 서비스 품질 요소에 속하는 항목으로 수정시켜, 치과대학의 진료소, 경영대학의 취업부, 타이어 상점, 급성병 전문병원에 대한 서비스 품질에 관해 설문조사를 실시, 그 결과, PZB의 5가지 요소들과는 다소 상이하지만 이들이 제안한 10가지 서비스품질 차원들에서는 크게 벗어나지 않는 것으로 나타남. PZB의 측정방법에 대한 주요 비판 및 제안 : 서비스품질 요소들에 대한 일반성, 항목의 수정정도, 서비스 상황, 기대와 성과차이 분석에 대한 타당성, 기대수준의 수렴시기, 가중치(중요성)고려, 기대와 중요성과의 관계.

<표 II-3> 서비스품질의 측정에 관한 선행 연구(계속)

연구자	연구성과
Brensinger and Lambert (1990)	<p>PZB의 "SERVQUAL"를 전화·우편 조사를 통해 산업 서비스에 대한 실증적 연구에 적용한 결과, "SERVQUAL"요소들은 전반적인 지각된 서비스품질에 대한 설명력이 저조한 것으로 나타남.</p> <p>주요 제안 : "SERVQUAL"에의 변수추가, 중요성고려.</p>
Babakus(1990)	<p>공익사업의 협동조합을 대상으로 PZB의 "SERVQUAL"척도를 그대로 적용하여 우편조사를 실시. 그 결과, 아이템-토탈 상관관계(item-to-total correlation)분석과 내적 일관성 검증 결과는 PZB의 결과와 같았지만 PZB와 같은 5가지 구성요소는 추출되지 않았으며, 지각된 서비스와 기대 서비스와의 차이 점수는 지각된 서비스만의 점수보다도 서비스 품질과의 상관관계가 낮았음.</p>
Lambert and Lewis(1990)	<p>서비스품질 측정에서 기대와 중요성 척도를 실증적으로 비교하기 위해 전화산업과 수송산업에 대해 설문조사한 결과, 응답자들은 기대와 중요성을 동일시하고 있음을 입증함.</p>
Finn and Lamb(1991)	<p>PZB의 "SERVQUAL"를 가지고 여러 유형의 소매점 서비스 품질을 측정하기 위해 전화조사를 통해 실증적 분석을 한 결과, "SERVQUAL"의 타당성을 입증할 수 없었음.</p> <p>주요 제안 : "SERVQUAL"과 이를 구성하고 있는 5가지 차원에 대한 타당성 연구의 필요성</p>
Cronin and Taylor(1992)	<p>PZB의 "SERVQUAL"과 성과 변수만을 측정한 "SERVPERF" 척도 비교에서 "SERVPERF"의 우수성을 증명함.</p> <p>서비스품질, 소비자만족, 구매의도와와의 관계를 규명함.</p>

자료: 김영일·오명근(1994), "은행서비스품질의 측정과 평가에 관한 탐색적 연구", 『동남경영』, 제10호, 한국동남경영학회, p. 216에서 재인용.

그리고 선행연구들의 항목수에 대한 주요 변화는 표 II-4와 같다.

<표 II-4> 서비스 품질의 비교 연구

연구자	주요 단어 변화	SERVQUAL (1988)을 반영한 설문수	cronbach's alphas	차원의 수
PZB (1985, 1988)	부정적 단어 위주의 설문	22개 항목	0.87-0.90	5개
Carman (1990)	주요 변화 없이 몇 개 질문 추가	업종에 따라 10-17개 항목	평균 0.75	업종에 따라 6-8개
Finn and Lamb (1991)	주요 변화 없음	22개 항목	0.59-0.83	5개
Babakus and Mangold (1992)	부정적 질문을 긍정적 질문으로 변화	15개 항목	0.89-0.97	분명치 않음
Headley and Miller (1993)	주요 변화 없음	22개 항목	0.58-0.77	6개
Bowers et al. (1993)	"	22개 항목	설명되지 않음	5개
Lytle and Mokwal (1992)	"	22개 항목	설명되지 않음	5개
Cronin and Taylor (1992)	"	22개 항목	0.74-0.83	5개
Brensinger and Lambert (1990)	"	22개 항목	0.64-0.88	5개
O' Connor et al. (1994)	"	22개 항목	0.79-0.92	5개
McAlexander et al.(1994)	"	22개 항목	0.82-0.91	10개
Taylor and Cronin(1994)	건강산업에서 약간 수정	22개 항목	0.74-0.96	5개
Walbridge and Delene(1993)	2개 항목 추가	22개 항목	0.53-0.74	7개
Licata et al. (1995)	건강산업에서 다소 수정	15개 항목	0.43-0.73	12개
Clow et al. (1995)	주요 변화 없음	22개 항목	0.72-0.89	7개
Fusiliser and Simpson(1995)	"	22개 항목	차원내계수 0.99	5개
Bebko and Garg (1995)	"	22개 항목	평균 0.69	분명치 않음
고재건 등 (1995)	호텔산업에서 수정	15개 항목	0.81	4개
강기두(1997)	이동통신에서 수정	24개 항목	0.73-0.92	4개

자료: 허정옥·김정희(2000), "'SERVQUAL을 이용한 행정서비스 품질 측정', 「마케팅관리연구」, 제5권, 제2호, 한국마케팅관리학회, pp. 56~57에서 재인용.

## 2. 서비스품질과 고객만족의 개념비교

서비스품질은 고객의 지각된 품질 개념으로서 태도와 유사한 전반적인 평가로 간주되면서도, 소비자 만족 문헌에서 만족(satisfaction) 개념을 기대 불일치 패러다임(disconfirmation of expectation paradigm)으로 설명하는 것과 같이 서비스 품질 개념도 시대 서비스를 기준으로 한 지각된 서비스와의 차이로서 정의된다. 따라서 서비스품질 개념은 태도 및 만족개념과 개념상의 구분이 혼미하게 느껴진다.

이에 대한 개념상의 의미를 명백하게 하기 위해 우선 Oliver(1980)의 주장을 통해 서비스품질 즉, 지각된 서비스품질의 유사 개념인 태도와 만족을 구분해 보면, Oliver는 기대와 불일치된 정감이 소비자의 소비경험 이전의 느낌(기대)과 결합될 때 나타나는 심리적 감정상태를 소비자만족이라고 정의했다. 그는 구체적인 거래와 관련된 만족의 개념을 태도와 구별지워 다음과 같이 기술하고 있다. 즉, 태도는 제품이나 상점, 과정(고객서비스 등)에 대한 고객의 지속적인 감정적 지향성(enduring affective orientation)인 반면에, 만족은 저간의 태도 하에서 행하는 불일치 경험에 따른 감정적 반응으로 구체적 소비와 관련된 개념이다. 이처럼 만족이 개인적인 거래와 관련된 평가라고 한다면, 태도는 제품이나 서비스에 대한 전반적인 평가라는 점에서 두 용어를 구분할 수 있다.

요컨대, 제품이나 서비스에 대한 특정 거래상황과 관련된 고객과 상대적으로 지속적, 장기적이며 전반적으로 평가되는 태도는 서로 밀접하게 관련되어 있지만 동일개념은 아니다.

만족과 태도의 이러한 개념적 태도는 곧 태도와 유사한 또는 태도의 한 형태로 정의되는 서비스품질과 고객만족의 개념을 구분할 수 있는 기초가 된다. 즉, 지각된 서비스 품질을 서비스의 우월성과 관련된 지속적이고 총체적 평가 또는 태도라고 한다면, 고객만족은 특정한 구체적 거래와 관련된 구매 후 평가과정상의 기대불일치에 따른 감정적 반응의 개념이라고 할 수 있다.

따라서 지각된 품질은 서비스의 탁월성(superiority)과 관련된 전반적인 판단 또는 태도인 반면, 만족은 특정 거래(a specific transaction)와 관련된 개념임을 알 수 있다. 이런 서비스 품질과 만족의 개념적 차이는 PZB(1985)의 12명의 포커스 그룹 인터뷰(focus group interview) 결과 나타난 바와 같이 응답자들은 특정한 서비스에 대해 만족하면서도 그 서비스기업의 품질을 높게 평가하지 않는 데서 잘 입증되고 있다.

그러나 이 두 개념은 서로 밀접한 관계를 맺고 있어서, 만족은 개인의 제품구매에 대한 전반적인 태도로 곧 쇠퇴된다는 Oliver의 주장과 같이 만족의 사건(incidents)은 시간이 경과함에 따라 지각된 서비스 품질로 흡수된다고 할 수 있다.

이와 같은 서비스 품질 개념은 만족 개념과 같이 구매 후 평가되는 사후 결정 개념이면서도 태도와 같이 만족보다 상황에 덜 영향을 받는 비교적 지속적이고 일반적인 개념인 반면, 또 만족 및 태도와 같이 차기의 구매의도 및 행동을 예측하는데 지침이 되는 중요한 개념임을 알 수 있다.

<표 II-5> 서비스품질과 고객만족의 개념비교

개념비교	서비스품질	고객만족
기대불일치 개념상의 차이	·기대 : 기업이 제공해야 한다고 고객이 생각하는 성과 또는 성능 ·성과 : 고객이 지각하는 서비스의 성과 또는 성능	·기대 : 기업이 제공할 것이라 고 고객이 생각하는 성과 또는 성능(확률 적 개념) ·성과 : 실제 혹은 객관적인 제 품 및 서비스의 성과 또는 성능
시간적 위치	사후 결정	사후 결정
개념적 평가범위	비교적 지속적이고 전반 적인 고객평가	특정 거래와 관련된 비교적 좁 고 단기적인 고객평가
상황 지향성	덜 상황지향적임	매우 상황지향적임

자료: 김영일·오명근(1994), "은행서비스품질의 측정과 평가에 관한 탐색적 연구", 「동남경영」, 제10호, 한국동남경영학회, p. 216에서 재인용.

## II. 연구방법

### 1. 변수의 조작적 정의 및 측정방법

#### 1) 서비스 품질구성요소

본 연구에서는 Lim and Tang(2000)의 연구에서 사용한 서비스 품질구성요소를 적용하여 군 병원 의료서비스의 품질을 측정하였다. 즉, Tangibility(유형성), Reliability(신뢰성), Responsiveness(반응성), Assurance(보증), Empathy(감정이입), 그리고 Accessibility and affordability(편리성 및 비용)의 6가지 범주로 구분하여 서비스 품질을 측정하였다. 그리고 각 품질구성요소들을 측정하기 위한 측정항목들은 Lim and Tang(2000)의 연구에 사용된 항목을 기준으로 국내 군 병원 의료서비스에 대한 연구에서 영향요인으로 밝혀진 요소들과 비교하여 측정항목을 결정하였으며 7점 리커트 척도를 사용하였다.

#### 2) 기대불일치

Zeithaml(1990)은 서비스 품질에 관한 평가는 고객이 기대했던 내용에서 실질적인 서비스 수행을 어떻게 인식하느냐에 달렸다고 주장하였다. 즉, 기대했던 서비스 품질과 실질적인 서비스 내용과의 차이가 서비스 품질을 결정짓는 요소라는 것이다. PZB(1985)는 서비스 품질에 관한 개념적 모형에서 이러한 차이(gap)들을 5개로 분류하였는데, 이 모형에

따르면 gap5는 고객의 기대와 지각 사이의 불일치로서 고객의 전체적인 서비스 품질에 대한 평가를 의미한다. 또한 gap1~gap4는 gap5의 원인이 되며 함수관계라 할 수 있다. 그러나 PZB의 모형은 동시에 5개의 gap을 검증해야 하는 어려움이 있기 때문에 본 연구에서는 하나의 gap으로 나타내었다. 따라서 이 gap은 군 병원 의료서비스 품질에 대한 고객의 기대와 서비스를 받고 난 후 즉, 서비스 인카운터 후에 지각된 품질에 대한 차이를 나타내는 것이다. 기대불일치는 연구자에 따라 긍정적 불일치나 부정적 불일치로 정의되는데 본 연구에서는 부정적 불일치를 계산하였는데 부정적 불일치는 다음과 같이 설명할 수 있다.

$$\begin{aligned}
 \text{gap} &= \text{기대품질과 지각품질의 차이} \\
 &= (\text{의료서비스 품질에 대한 기대}) - (\text{지각된 서비스 품질}) \\
 &= \text{Expectation} - \text{Perception} = \text{E-P}
 \end{aligned}$$

따라서 본 연구에서 사용되는 기대불일치는 각 품질구성요소에 대한 측정항목들간의 기대품질과 지각품질의 차이가 된다.

$$GAP = \sum GAP_{ij} = \sum(E_{ij} - P_{ij})$$

여기서

GAP = 기대불일치

$GAP_{ij}$  = 품질구성요소  $i$  항목의  $j$ 번째 측정항목의 기대불일치

$E_{ij}$  = 품질구성요소  $i$  항목의  $j$ 번째 측정항목의 기대품질

$P_{ij}$  = 품질구성요소  $i$  항목의  $j$ 번째 측정항목의 지각품질

## 2. 설문지 구성

### 1) 설문대상의 선정

본 논문은 전국에 소재한 군의료기관을 대상으로 현재 입원 중인 장교와 장병들을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사기간은 2000년 9월에서 11월까지 두 달 동안 실시하였고 총 400부의 설문지를 배부하여 350부의 설문지를 회수하였다(회수율 88%). 이중 응답내용이 부실하여 분석에 사용하기 부적절한 설문지를 제외한 설문지는 모두 340부였다.

조사방법은 서비스 만족도에 관한 설문지를 조사대상 군의료기관의 담당장교에게 우송하여 현재 입원 중인 군 장교와 장병들이 스스로 설문지를 기입하도록 하였다.

### 2) 설문지의 구성

본 연구에서 사용된 설문지는 군 병원의 영양상담 서비스 만족도를 조사하기 위해 기존의 이론을 토대로 크게 4부분으로 구분했다. 첫째는 영양상담 서비스 제공자의 의료서비스 품질에 기대품질에 관한 측정항목들로 이루어져 있으며 둘째는 이에 대한 지각된 서비스 품질에 관한 측정항목들로 이루어져 있다. 셋째는 군 병원의 서비스에 대한 만족도를 측정하는 항목들로 이루어져 있으며 마지막 부분은 응답자들에 대한 인구통계학적 질문들로 이루어져 있다.

군 병원 의료서비스 품질에 대한 측정항목들은 앞에서 언급한 바와

같이 Lim and Tang(2000)의 연구를 이용하여 품질구성요소들을 모두 6가지로 구분한 후 그 세부적인 측정질문들은 군 병원의 서비스 만족도에 대한 국내 연구들을 비교·검토하여 작성하였다. 의료서비스에 대한 기대품질은 서비스를 받기 전에 기대했던 품질을, 그리고 지각품질은 의료서비스를 받은 후에 지각한 품질에 대한 측정항목들로 구성하였다. 그리고 기대불일치는 추후 기대품질과 지각품질의 차이로 측정하였다. 만족은 의료서비스에 대한 전반적인 만족도를 측정하기 위한 것으로 직접적인 만족정도 이외에도 세부적인 내용과 서비스를 받은 이후의 행동 등을 포함하여 총체적인 만족도를 측정하도록 하였다.

따라서 군 병원 의료서비스에 대한 측정문항은 기대품질과 지각품질에 대해 각각 30문항으로 구성되었는데, 세부적으로 Tangibility(유형성), 그리고 Empathy(감정이입)에 대한 측정항목이 모두 5문항이며, Reliability(신뢰성)과 Assurance(보증)에 대한 측정문항은 6항목이고, Responsiveness(반응성)이 4문항이며, 마지막으로 Accessibility(편리성)에 대한 항목이 4가지로 구성되었으며 만족도 부분은 3문항으로 구성하였다. 설문지 내용은 개별 환자가 부담스러워 하지 않고, 연구내용에 충실하기 위해서 가능한 한 쉽고 짧은 문장으로 작성하였다. 조사문항은 7점 리커트 척도<sup>2)</sup>를 사용하여 평가하였고, 각 문항의 평가 기준은 1점 '절대로 그렇지 않다'에서 7점 '절대로 그렇다'까지의 7개 범주로 설계되었다. 설문지 내용은 부록에 첨부되어 있으며 전체적인 구성은 <표 III-1>과 같으며 의료서비스 품질에 관한 설문지 측정항목은 <III-2>와

2) 리커트 척도는 어떤 자극의 속성에 대하여 그 속성에 대한 찬·반 정도와 그 속성을 얼마나 선호하는지에 대해 점수를 부여하여 측정하는 방법이다.

같다.

<표 III-1> 군 병원 의료서비스 품질에 관한 설문문의 구성

측 정 변 수	문 항
의료서비스에 대한 기대품질	I. 1~30
의료서비스에 대한 지각품질	II. 1~30
의료서비스에 대한 만족도	III. 1~3
인구통계학적 변수	IV. 1~7

<표 III-2> 군 병원 의료서비스 품질에 관한 설문지 측정항목

설문지 측정항목	변수	측정방법
의료기기 및 장비 여부 의료기기 및 장비의 잘 유지 여부 병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부 병실공간의 넉넉함 여부 침구류, 비품 및 환자복의 청결여부	Tangibility (유형성)	리커드 7점 척도
의료진의 외모의 청결성 및 단정함 여부 의료서비스는 정기적으로 지속성 여부 의료서비스의 적절성 여부 의료진들의 숙련성 여부 간호수행의 능숙성 여부 의료서비스의 적기 제공여부	Reliability (신뢰성)	리커드 7점 척도
대기시간의 적절성 여부 의료서비스의 예정시간 준수 여부 의료진들의 요구수용 여부 필요한 의약품이나 장비는 구비 여부	Responsiveness (반응성)	리커드 7점 척도
의료진들의 태도의 적절성 여부 의료진들의 친절성 및 예의 여부 의료진들의 지식 구비 여부 의료진들의 처치 등에 대한 지식 및 기술구비 여부 의료진들의 정성 여부 의료진들의 질병에 대한 설명 여부	Assurance (보증)	리커드 7점 척도
의료진들의 검사 및 처치에 대한 설명 여부 의료진들의 관심 여부 의료진들의 환자욕구 이해정도 여부 의료진들의 질문을 수용 여부 의료진들의 질문에 대한 답변 및 설명 여부	Empathy (감정이입)	리커드 7점 척도
서류나 절차 등의 간편성 여부 진료 및 치료 절차의 간편성 여부 진찰실이나 병실 등이 접근의 편리성 여부 건강에 대한 상담 용이성 여부	Accessibility (편리성)	리커드 7점 척도
의료서비스에 대한 만족 여부 치료나 검진시의 서비스에 대한 만족 여부 의료서비스의 타인에 대한 소개 및 자랑 여부	Satisfaction (만족)	리커드 7점 척도

소비자 만족에 영향을 미치는 변수에서는 크게 상황적 변수와 개인적 요인이 차이가 있다. 소비자 만족의 원인을 철저히 조사하기 위해서는 서비스나 제품성파에 대한 태도와 같은 인지적 요인뿐만 아니라 사회경제학적, 인구통계학적 특성과 같은 개인적 요인도 함께 다루어져야 하겠지만 지금까지의 연구결과들에 의하면 소비자만족/불만족의 설명변수로서 인구통계학적, 사회적 특성이 지니는 중요도는 다른 특성에 비해 극히 낮았던 것으로 나타나고 있다(Berger, 1982).

따라서 본 연구의 주된 목적도 의료서비스 품질에 대한 기대와 지각된 품질, 그리고 기대불일치와 소비자 만족간의 관계유무를 확인하고 그 특성과 정도를 연구함과 동시에 한정된 범위내에서 결과의 적용분야를 제시하는 데 있다. 특정의 모집단을 염두에 두고 어떤 보편적 이론을 구축하는 데 있는 것은 아니고 변수들간의 관계에 대한 탐색적 성격이 강하기 때문에 인구통계학적, 사회경제적 특성과 본 연구에 제시된 변수간의 관계에 대한 조사는 분석에서 제외하였다. 단지 분석에 사용된 자료의 성격만을 파악하기 위해 성별, 연령, 교육수준, 등에 대해서만 측정하였다.

### 3. 조사자료의 통계적 분석방법

먼저 이론개념에 대한 측정이 정확하게 측정되었는지를 확인하기 위해서 각 변수들의 신뢰성을 검정하였다. 신뢰성을 검정하기 위해서 각 변수들에 대한 항목분석을 하여 서로 관련이 있는 변수들이 선정되었는

가를 검토하였으며, Cronbach's alpha 계수에 의해 이론개념의 내적 일관성을 확인하였다. 그리고 각 설문항목의 평균을 산출하여 군병원의 의료서비스에 대한 기대와 성과에 대해 장병들이 어떻게 생각하고 있는지를 간단하게 살펴보고 일반 사병과 부사관, 그리고 장교들로 나누어 분석해봄으로써 계급간에 군 의료서비스 품질 및 기대불일치 정도에 대해 차이가 있는지 간접적으로 분석해 보았다. 마지막으로 군 의료서비스 기대불일치에 대해 각각의 서비스 품질구성요소가 어떤 영향을 미치는지 분석하기 위해 회귀분석(regression analysis)을 사용하여 분석하였다. 자료의 통계적 처리는 SAS(Windows v8.1)를 사용하였다.

## IV. 연구결과 및 고찰

### 1. 자료의 기술적 통계분석

본 논문에서의 연구 대상인 환자의 일반적인 인구통계학적 특성은 다음 <표 IV-1>과 같다.

<표 IV-1> 조사대상자들의 인구통계학적 특성

구분	내용	빈도(%) 혹은 평균(편차)
신분	장교	3( 0.90)
	부사관	10( 2.99)
	병	322(96.12)
학력	중졸이하	1( 0.30)
	고졸	154(46.11)
	대졸	173(51.80)
	대학원 이상	6( 1.80)
입원경로	외래	108(32.43)
	응급	92(27.63)
	정기후송	133(39.94)
민간병원 입원경험	있음	128(38.32)
	없음	206(61.68)
연령	나이	22.38(2.39)
입원전 군생활 기간	개월	12.96(19.89)
입원기간	개월	43.94(40.38)

인구통계학적 특성을 살펴보면 우선 계급에 있어서 장교나 부사관 보다는 일반 장병들의 비중이 압도적임을 볼 수 있다. 이는 군 병원의

특성에 기인한 것으로 보이는데 장교나 부사관들보다는 일반 장병들에 의한 이용이 거의 대부분이라 할 수 있다.

학력은 대재 혹은 대졸 이상이 전체의 51.8%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며 다음으로 고졸이 46.11%로 고졸 이상의 학력이 차지하는 비중이 전체의 99.7%에 달해 전반적으로 학력수준이 매우 높음을 알 수 있다. 그러나 대학원 이상의 고학력은 전체의 1.8%에 불과한데 이는 설문조사 응답자의 거의 대부분이 일반 장병이라는 사실에 기인한 것으로 보인다.

입원경로를 살펴보면 정기후송이 가장 빈번하게 나타났는데 전체의 39.94%를 차지하고 있다. 다음으로 외래가 32.43%로 높은 비중을, 마지막으로 응급(26.63%)의 순으로 입원경로가 이루어져 있는 것으로 나타났다.

입원경험의 경우 입원 경험이 없는 사례가 전체의 61.68%로 입원경험이 있는 경우(38.32%)보다 훨씬 높게 나타나 장병들은 대개 입원경험이 없는 건강한 상태였음을 보여주고 있다.

나이는 평균 22세 정도였으며 2년 정도의 편차를 보여주고 있어 대부분 20대 초반에 입영한 장병임을 알 수 있다.

입원전 군 생활기간은 대략 13개월 정도로 어느 정도 군생활에 익숙해졌을 때 입원한 사례가 높음을 알 수 있다. 그리고 입원기간은 평균 43개월로 상당히 장기간 입원하는 사례가 많음을 알 수 있다.

## 2. 군병원 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석

### 1) 전체 장병들의 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석

각 의료서비스 품질구성 요소에 대한 평균점을 산출해 본 결과는 <표 IV-2>에 나와 있다.

<표 IV-2> 의료서비스 품질구성 요소별 평균(전체)

구분	설문지 측정항목	기대	성과	기대 불일치
Tangibility (유형성)	의료기기 및 장비 여부	3.90	3.98	-0.08
	의료기기 및 장비의 잘 유지 여부	4.34	4.45	-0.11
	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부	4.37	4.34	0.03
	병실공간의 넉넉함 여부	4.18	4.29	-0.11
	침구류, 비품 및 환자복의 청결여부	4.20	4.26	-0.06
	<b>평균</b>	<b>4.20</b>	<b>4.26</b>	<b>-0.07</b>
Reliability (신뢰성)	의료진의 외모의 청결성 및 단정함 여부	4.96	4.99	-0.03
	의료서비스의 정기성 및 지속성 여부	5.13	5.09	0.04
	의료서비스의 적절성 여부	4.75	4.91	-0.16
	의료진들의 숙련성 여부	4.57	4.74	-0.17
	간호수행의 능숙성 여부	4.74	4.87	-0.13
	의료서비스의 적기 제공여부	4.55	4.72	-0.17
<b>평균</b>	<b>4.78</b>	<b>4.89</b>	<b>-0.10</b>	
Responsive ness (반응성)	대기시간의 적절성 여부	3.82	4.12	-0.30
	의료서비스의 예정시간 준수 여부	4.50	4.76	-0.26
	의료진들의 요구수용 여부	4.34	4.63	-0.29
	필요한 의약품이나 장비의 구비 여부	4.12	4.41	-0.29
	<b>평균</b>	<b>4.20</b>	<b>4.48</b>	<b>-0.28</b>
Assurance (보증)	의료진들의 태도의 적절성 여부	4.55	4.65	-0.10
	의료진들의 친절성 및 예의 여부	4.59	4.73	-0.14
	의료진들의 지식 구비 여부	4.58	4.71	-0.13
	의료진들의 처치 등에 대한 지식 및 기술구비 여부	4.57	4.73	-0.16
	의료진들의 정성 여부	4.59	4.73	-0.14
	의료진들의 질병에 대한 설명 여부	4.60	4.76	-0.16
<b>평균</b>	<b>4.58</b>	<b>4.72</b>	<b>-0.14</b>	
Empathy (감정이입)	의료진들의 검사 및 처치에 대한 설명 여부	4.67	4.77	-0.10
	의료진들의 관심 여부	4.43	4.60	-0.17
	의료진들의 환자욕구 이해정도 여부	4.28	4.48	-0.20
	의료진들의 질문을 수용 여부	4.59	4.69	-0.10
	의료진들의 질문에 대한 답변 및 설명 여부	4.48	4.66	-0.18
<b>평균</b>	<b>4.49</b>	<b>4.64</b>	<b>-0.15</b>	
Accessibility (편리성)	서류나 절차 등의 간편성 여부	4.09	4.24	-0.15
	진료 및 치료 절차의 간편성 여부	4.45	4.51	-0.06
	진찰실이나 병실 등이 접근의 편리성 여부	4.54	4.65	-0.11
	건강에 대한 상담 용이성 여부	4.45	4.60	-0.15
	<b>평균</b>	<b>4.38</b>	<b>4.50</b>	<b>-0.12</b>

위 응답결과를 보면 우선, 전체적으로 성과에 대한 답변이 모두 4.0 점을 넘어서고 있어 장병들은 군 의료서비스에 대해 어느 정도 긍정적인

평가를 하고 있다고 판단된다. 장병들이 높은 평가를 한 서비스 품질구성요소는 신뢰성과 보증, 그리고 감정이입 등으로 이들 서비스 품질구성요소들이 상대적으로 높은 품질의 서비스를 제공하고 있다고 인지하는 것으로 나타났다. 그리고 유형성은 상대적으로 가장 낮은 점수를 받고 있어 장병들은 유형성의 서비스 품질이 상대적으로 낮다고 평가하고 있다. 그리고 기대불일치를 보면 반응성에 있어서 기대와 성과간의 불일치가 가장 높으며 유형성의 기대불일치가 가장 낮은 것으로 나타났는데 부호가 모두 負(-)인 것을 고려하면 장병들은 반응성에서 기대 이상의 높은 서비스를 받았다고 평가한 반면 유형성에서는 기대와 거의 부합하는 서비스를 받았다고 생각한 것을 알 수 있다. 또한 기대불일치를 살펴보면, 병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부와 의료서비스의 정기적 지속성 여부의 경우에만 기대된 품질이 지각된 품질인 성과보다 높게 나왔을 뿐 나머지 전 항목에 있어 지각된 품질이 기대된 품질보다 훨씬 높게 평가되어 군 장병들은 군 의료서비스에 있어서 기대했던 것 보다 매우 높은 품질의 의료서비스를 받은 것으로 평가하고 있음을 알 수 있다. 이는 군 장병들이 의료서비스를 받은 후 평가한 서비스 품질이 기대수준을 상회한다는 것을 의미하는데 이렇게 평가한 이유는 군 의료시설의 의료서비스 수준이 높은 것이 주요한 요인이지만 군 장병들이 군 의료시설에서 기대하는 의료서비스 수준이 낮은 것도 하나의 원인으로 생각된다. 이는 특히 의료기기 및 장비면에 있어서 기대와 성과 점수 모두 낮게 나타난 것에서도 알 수 있는데 군 장병들은 군 의료시설이 민간병원의 시설보다 낙후되어 있다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

서비스 품질 구성요소별로 살펴보면, 우선 유형성에 있어 의료기기 및 장비 여부에 대해 군 장병들은 상당히 기대수준이 낮으며(3.90점) 또한 실제

로 의료시설이 낙후되어 있는 것으로 판단하고 있음을 볼 수 있다(3.98점). 나머지 항목들에 대해서는 대부분 의료서비스가 적절하게 제공되고 있다는 데에 동의하고 있음을 알 수 있다. 그리고 기대불일치를 보면 병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부에 있어서 기대이하의 의료서비스가 제공되고 있다고 평가하고 있어 병실 등에 대한 청결유지에 대해 만족하지 못하고 있음을 알 수 있다. 반면 의료기기 및 장비의 잘 유지 여부의 기대불일치 점수가 가장 높게 나와 이들 장비의 유지가 장병들이 기대했던 것 보다 훨씬 더 잘 유지되고 있음을 알 수 있다.

신뢰성의 경우, 의료서비스의 정기적 지속성 여부의 경우에 있어 군 장병들이 기대했던 것 보다 낮은 수준의 의료서비스가 제공되고 있다고 판단하는 것으로 나타났다. 이는 군 조직의 특성상 규칙성이 잘 지켜질 것으로 기대한 반면, 규칙적이고 정기적인 의료서비스가 제공되지 않았음을 의미한다. 즉, 주사나 약물의 처치 및 투약, 그리고 검진 같은 의료서비스들이 정해진 시간에 규칙적으로 기대만큼 이루어지지 않았다는 것을 의미한다. 이러한 규칙적인 의료서비스가 제공되지 못한 이유는 조직 시스템에 상당한 원인이 있다고 사료된다. 즉 군대의 계급구조상 환자중심이 아니라 의료진 중심으로 진료시스템이 운영되는 경우가 많고 환자가 원하는 만큼의 충분한 의료서비스를 지속적으로 제공해 주기에는 아직까지 시설이나 인원 등의 면에서 많이 부족한 것이 사실로 생각된다. 반면, 의료서비스의 적절성이나 의료진들의 숙련성, 의료서비스의 적기제공, 그리고 간호수행의 능숙성은 기대했던 것보다 높은 수준인 것으로 평가하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 기대의 전체 평균이 4.75점이며 성과의 전체 평균이 4.84점으로써 서비스 품질구성요소 가운데 가장 높게 나타나고 있어 군 장병들이 의료진들을 매우 신뢰하고 있음을 알 수 있다.

반응성은 가장 높은 기대불일치를 보여주고 있는데, 이는 여러 서비스 품질구성요소 가운데서 가장 기대와 성과간에 높은 차이가 있음을 말해준다. 특히 필요한 의약품 구비여부와 의료서비스 예정시간 준수여부에 있어서 기대불일치가 높는데 이는 기대했던 것보다 필요한 의약품이 적기에 구비되어 제공되고 있으며 정확한 시간에 의료서비스를 제공해주고 있음을 의미한다. 다만, 반응성에 있어 장병들이 답한 서비스 품질에 대한 기대가 4.20점으로써 유형성과 더불어 가장 낮게 나온 것을 볼 때 장병들은 이러한 부문에서 높은 수준의 서비스를 기대하지 않은 것으로 평가되며 인지된 성과도 4.48점으로써 유형성을 제외하고서는 가장 낮다고 할 수 있다. 따라서 비록 기대불일치가 높다고는 하나 이러한 기대불일치의 발생요인이 높은 품질의 서비스가 제공되었기 때문이 아니라 장병들의 서비스 품질에 대한 기대수준이 낮은데 기인한 것임을 알 수 있다.

보증의 경우, 군 장병들의 의료진들의 태도나 전문적인 지식의 구비여부 면에서 대체적으로 높은 기대를 가지고 있으며 제공된 서비스도 높게 평가한 것으로 나타났다. 특히 의료진들의 전문지식 수준과 질병에 대한 설명부분에 있어 기대불일치가 높게 나와 의료진들이 대체적으로 적절하게 질병에 대한 설명을 한 것으로 생각된다.

감정이입은 의료진들의 관심여부, 환자들의 욕구에 대한 이해정도, 그리고 질문에 대한 답변 및 설명여부의 부분에서 기대불일치 정도가 높게 나타났는데, 앞에서의 경우와 마찬가지로, 기대불일치의 요인이 높은 품질의 서비스에 기인한 것이 아니라 낮은 기대수준에서 비롯된 것으로 생각된다. 특히 의료진들의 환자욕구 이해정도의 기대수준은 4.28점으로

써 상당히 낮은 수준이라고 할 수 있으며 인지된 성과도 4.48로써 상대적으로 낮은 수준이라고 할 수 있다.

마지막으로 편리성의 경우, 서류나 절차 등의 간편성 여부와 건강에 대한 상담용이성 여부에 있어서 기대불일치가 높은 것으로 나타났는데 서류나 절차 등의 간편성 여부에 있어 군 장병들은 기대에 있어 4.09점을 기록해 대체적으로 낮은 기대수준을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이는 장병들이 느끼기에 군 의료서비스를 받는데 불필요하다고 여겨지는 서류나 절차들이 많다고 생각하는 것으로 판단된다. 실제로 장병들이 통원치료를 받기 위해서는 몇 단계의 허가절차와 수송차량을 타고 원거리에서 통원을 해야하는 많은 불편함이 실제로 존재하며 이런 번거러움을 피하기 위해 간단한 질병은 치료를 받지 않는 경우도 빈번한 것이 사실이다. 또한 건강에 대한 상담 용이성 역시 높은 기대불일치를 보였는데 이러한 부분에서 장병들의 상대적으로 제공된 의료서비스 품질이 만족스럽다고 평가하는 것으로 생각된다.

## 2) 장교들의 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석

장교들의 각 의료서비스 품질구성 요소에 대한 평균점을 산출해 본 결과는 <표 IV-3>에 나와 있다.

<표 IV-3> 의료서비스 품질구성 요소별 평균(장교)

구분	설문지 측정항목	기대	성과	기대 불일치
Tangibility (유형성)	의료기기 및 장비 여부	3.67	4.67	-1.00
	의료기기 및 장비의 잘 유지 여부	4.00	4.67	-0.67
	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부	4.00	4.67	-0.67
	병실공간의 넉넉함 여부	3.67	4.67	-1.00
	침구류, 비품 및 환자복의 청결여부	3.33	4.67	-1.34
	<b>평균</b>	<b>3.73</b>	<b>4.67</b>	<b>-0.94</b>
Reliability (신뢰성)	의료진의 외모의 청결성 및 단정함 여부	4.50	4.67	-0.17
	의료서비스의 정기성 및 지속성 여부	5.00	4.33	0.67
	의료서비스의 적절성 여부	4.00	4.67	-0.67
	의료진들의 숙련성 여부	4.33	4.33	0.00
	간호수행의 능숙성 여부	4.67	5.00	-0.33
	의료서비스의 적기 제공여부	4.00	4.67	-0.67
<b>평균</b>	<b>4.42</b>	<b>4.61</b>	<b>-0.20</b>	
Responsive ness (반응성)	대기시간의 적절성 여부	4.67	4.33	0.34
	의료서비스의 예정시간 준수 여부	4.33	4.33	0.00
	의료진들의 요구수용 여부	3.33	4.33	-1.00
	필요한 의약품이나 장비의 구비 여부	3.33	4.33	-1.00
	<b>평균</b>	<b>3.92</b>	<b>4.33</b>	<b>-0.41</b>
Assurance (보증)	의료진들의 태도의 적절성 여부	3.67	4.00	-0.33
	의료진들의 친절성 및 예의 여부	4.00	4.67	-0.67
	의료진들의 지식 구비 여부	4.33	5.00	-0.67
	의료진들의 처치 등에 대한 지식 및 기술구비 여부	4.33	5.00	-0.67
	의료진들의 정성 여부	4.00	4.33	-0.33
	의료진들의 질병에 대한 설명 여부	4.33	5.00	-0.67
<b>평균</b>	<b>4.11</b>	<b>4.67</b>	<b>-0.56</b>	
Empathy (감정이입)	의료진들의 검사 및 처치에 대한 설명 여부	4.33	4.67	-0.34
	의료진들의 관심 여부	4.00	4.00	0.00
	의료진들의 환자욕구 이해정도 여부	4.00	4.33	-0.33
	의료진들의 질문을 수용 여부	4.00	4.33	-0.33
	의료진들의 질문에 대한 답변 및 설명 여부	4.33	4.67	-0.34
<b>평균</b>	<b>4.13</b>	<b>4.40</b>	<b>-0.27</b>	
Accessibility (편리성)	서류나 절차 등의 간편성 여부	4.00	4.67	-0.67
	진료 및 치료 절차의 간편성 여부	4.00	5.00	-1.00
	진찰실이나 병실 등이 접근의 편리성 여부	4.67	4.67	0.00
	건강에 대한 상담 용이성 여부	4.00	4.67	-0.67
<b>평균</b>	<b>4.17</b>	<b>4.75</b>	<b>-0.58</b>	

장교들의 응답결과를 보면 몇 가지 특이한 점을 발견할 수 있다. 첫째는 군 의료시설에서 제공하는 의료서비스 품질에 대한 기대가 상대적

으로 낮다는 점이다. 이는 <표 IV-2>와 비교해 볼 때 확실히 드러난다. 둘째는 유형성에 있어 매우 낮은 기대(3.73점)에 비해 제공된 서비스에 대해 인지한 성과(4.67점)가 매우 높다는 것이다. 따라서 유형성의 기대 불일치는 -0.94로, <표 IV-2>의 -0.07의 13배 이상을 기록하고 있다. 이는 장교들이 사병들에 비해 병원시설이나 병실 등의 부분에 있어 기대 이상의 만족을 느낀다는 것을 말해준다. 셋째, 편리성 면에 있어 역시 기대불일치가 매우 높다는 것이다. 특히 편리성에 있어 지각된 성과에 대한 평가가 4.75점으로써 가장 높게 나타나 장교들은 군 의료시설을 이용하는데 있어 기대 이상으로 쉬운 접근성과 편리성을 향유하고 있다고 생각된다.

따라서 장교들은 사병들보다는 훨씬 좋은 환경에서 치료를 받으며 의료서비스를 이용하는데 있어서도 매우 편리함을 누리고 있는 것으로 나타났다. 또한 일반병원을 이용할 기회가 사병들에 비해 상대적으로 많기 때문에 군 의료시설이나 의료서비스에 대해 가지는 기대수준이 매우 낮으나 실제로 평가한 의료서비스는 기대 이상이어서 대체적으로 만족하고 있음을 알 수 있다.

다음으로 서비스 품질 구성요소별로 살펴보면, 먼저 유형성에 있어서 의료기기 및 장비, 병실공간의 넉넉함, 그리고 침구류 등 비품의 청결여부에 있어서 높은 기대불일치를 보이고 있는데 이는 이들 서비스 품질에 대한 낮은 기대수준과 높은 성과 둘 다에 기인한 것으로 생각된다. 즉, 장교들은 앞에서 언급했듯이 일반병원을 이용할 기회가 많음에 따라 군 의료시설이나 의료서비스가 상대적으로 낙후되었다고 생각했으나 제공받은 서비스는 기대 이상으로 높은 품질의 서비스였기 때문에 높은 기

대불일치, 즉 만족을 한 것으로 평가된다. 물론 치료에 사용되는 의료가  
기나 장비는 장교나 사병에 구분이 없지만 병실이나 침구류 등은 군단체  
계상 상이할 수밖에 없으므로 이런 결과가 나온 것으로 생각된다.

다음으로 신뢰성을 보면 역시 전체의 경우와 마찬가지로 의료서비스  
의 정기성 및 지속성에 있어서 기대불일치의 부호가 正(+)으로 제공받  
은 서비스가 기대에 미치지 못하는 것으로 판단하고 있음을 알 수 있다.  
특히 군 의료서비스의 정기성 및 지속성에 대한 기대가 5.0으로 장교들  
은 군 의료서비스가 정확한 시간에 또한 원하는 결과가 나올 때까지 제  
공될 것으로 생각한 것을 알 수 있다. 또한 의료진들의 숙련성 여부에  
있어서도 기대불일치가 0.0점으로 매우 낮는데 이는 의료진들의 숙련성  
에 대한 기대수준과 실제로 인지된 숙련성이 비슷했다는 것을 말해준다.  
반면 적절한 의료서비스의 제공여부와 의료서비스의 적기 제공여부에 있  
어서는 기대불일치 수준이 높아 이들 분야에 있어서는 기대 이상으로 적  
절한 의료서비스가 적기에 제공되었음을 알 수 있다.

반응성에 있어서는 대기시간이나 의료서비스의 시간준수에 대해서는  
기대불일치 수준이 낮았는데 특히 대기시간의 적절성 여부에 있어서는  
기대불일치의 부호가 正(+)으로 기대했던 것보다 훨씬 많은 대기시간이  
소요되었다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 또한 제공되는 의료서비스의  
예정시간 준수 여부도 기대와 크게 벗어나지 않아 만족수준이 상대적으  
로 낮은 것으로 나타났다. 반면 의료진들의 요구수용 여부나 필요한 의  
약품 및 장비의 구비 여부는 기대불일치가 -1.0점으로써 매우 높은 수  
준인데 이는 낮은 기대수준(3.33점)에서 기인된 것으로 생각된다. 즉, 장  
교들은 이러한 서비스 구성요소에 대해 매우 낮은 기대수준을 가지고 있

었다는 것을 말해준다.

보증의 경우, 의료진들의 태도의 적절정 여부와 의료진들의 정성 여부가 상대적으로 기대불일치 수준이 낮게 나타났으며 나머지 부분들은 모두 -0.67점으로 대체로 높은 수준을 보이고 있다. 특히 의료진들의 지식 구비여부와 처지 등에 대한 지식 및 기술구비 여부에 있어서는 서비스의 성과에 대한 평가가 모두 5.0점으로써 장교들은 의료진들의 전문적인 지식이나 기술에 대해서는 높은 평가를 하고 있음을 알 수 있다.

감정이입은 의료진들의 관심여부를 제외하고서는 모두 비슷한 기대불일치 수준을 보이고 있다. 따라서 장교들은 의료진들의 관심여부에 대해 상대적으로 낮은 만족도를 보이고 있다고 할 수 있다.

마지막으로, 편리성을 보면 앞의 <표 IV-2>의 결과와는 달리 상당히 높은 기대불일치를 보이고 있음을 알 수 있다. 대체적으로 기대수준이 낮은 반면 지각된 성과는 매우 높게 나타나고 있음을 볼 수 있으며 특히 진료 및 치료 절차의 간편성의 경우 지각된 성과가 5.0점으로 매우 높게 나타나고 있다. 이는 기대와는 달리 군 의료시설의 이용절차나 진료절차, 그리고 상담의 용이성 등에 있어 매우 편리한 서비스를 제공받고 있음을 말해준다. 따라서 기대불일치의 전체 평균이 -0.58점으로 <표 IV-2>의 전체 평균 -0.12점의 약 5배에 달하고 있다

### 3) 부사관들의 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석

부사관들의 각 의료서비스 품질구성 요소에 대한 평균점을 산출해 본 결과는 <표 IV-4>에 나와 있다.

<표 IV-4> 의료서비스 품질구성 요소별 평균(부서관)

구분	설문지 측정항목	기대	성과	기대 불일치
Tangibility (유형성)	의료기기 및 장비 여부	4.00	3.40	0.60
	의료기기 및 장비의 잘 유지 여부	4.70	4.20	0.50
	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부	4.50	3.30	1.20
	병실공간의 넉넉함 여부	4.00	3.90	0.10
	침구류, 비품 및 환자복의 청결여부	4.10	4.10	0.00
	<b>평균</b>	<b>4.26</b>	<b>3.78</b>	<b>0.48</b>
Reliability (신뢰성)	의료진의 외모의 청결성 및 단정함 여부	5.30	5.00	0.30
	의료서비스의 정기성 및 지속성 여부	5.40	5.10	0.30
	의료서비스의 적절성 여부	4.80	5.40	-0.60
	의료진들의 숙련성 여부	5.00	5.20	-0.20
	간호수행의 능숙성 여부	4.70	4.60	0.10
	의료서비스의 적기 제공여부	4.80	4.60	0.20
<b>평균</b>	<b>5.00</b>	<b>4.98</b>	<b>0.02</b>	
Responsive ness (반응성)	대기시간의 적절성 여부	4.00	3.20	0.80
	의료서비스의 예정시간 준수 여부	4.60	4.80	-0.20
	의료진들의 요구수용 여부	4.50	4.70	-0.20
	필요한 의약품이나 장비의 구비 여부	4.20	4.20	0.00
	<b>평균</b>	<b>4.33</b>	<b>4.22</b>	<b>0.10</b>
Assurance (보증)	의료진들의 태도의 적절성 여부	4.40	3.80	0.60
	의료진들의 친절성 및 예의 여부	4.40	4.60	-0.20
	의료진들의 지식 구비 여부	4.40	3.90	0.50
	의료진들의 처치 등에 대한 지식 및 기술구비 여부	4.60	4.00	0.60
	의료진들의 정성 여부	4.90	4.80	0.10
	의료진들의 질병에 대한 설명 여부	4.90	4.50	0.40
<b>평균</b>	<b>4.60</b>	<b>4.27</b>	<b>0.33</b>	
Empathy (감정이입)	의료진들의 검사 및 처치에 대한 설명 여부	4.90	3.89	1.01
	의료진들의 관심 여부	4.50	4.70	-0.20
	의료진들의 환자욕구 이해정도 여부	4.50	4.30	0.20
	의료진들의 질문을 수용 여부	4.50	4.40	0.10
	의료진들의 질문에 대한 답변 및 설명 여부	4.50	4.50	0.00
	<b>평균</b>	<b>4.58</b>	<b>4.36</b>	<b>0.22</b>
Accessibility (편리성)	서류나 절차 등의 간편성 여부	3.90	3.20	0.70
	진료 및 치료 절차의 간편성 여부	4.40	3.30	1.10
	진찰실이나 병실 등이 접근의 편리성 여부	4.30	3.70	0.60
	건강에 대한 상담 용이성 여부	4.60	4.10	0.50
	<b>평균</b>	<b>4.30</b>	<b>3.58</b>	<b>0.72</b>

부서관들의 응답내용을 보면 두 가지 특징적인 점이 있는데 하나는 이들의 군 의료서비스에 대한 높은 기대수준이다. 즉, 부서관들은 군에

서 제공하는 의료서비스에 대해 매우 높은 기대수준을 가지고 있음을 알 수 있다. 나머지는 기대불일치의 부호가 대부분 正(+)으로 나온 것이다. 이는 부사관들의 경우 제공되는 군 의료서비스가 기대에 훨씬 못 미친다는 것을 의미하며 따라서 부사관들은 군 의료시설의 의료서비스에 대해 대체로 만족하지 못하고 있음을 말해준다. 전반적으로 보면 신뢰성의 기대불일치 전체 평균이 0.02점으로써 대체로 기대를 만족시킨 반면 편리성의 기대불일치 전체 평균은 0.72로 부사관들은 서류나 절차 등의 간편성 혹은 진찰실이나 병실 등의 접근의 편의성 등에 있어서 매우 불만족스럽게 여기고 있는 것으로 나타났다. 따라서 부사관들은 부사관들이 가지고 있는 군 의료서비스에 대한 높은 기대수준으로 인해 지각된 성과와 대체로 正(+)의 기대불일치를 가지며 이에 따라 군 의료서비스에 대해 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

먼저 유형성의 경우 침구류 및 비품의 청결여부를 제외하고서는 대부분의 서비스 품질들이 기대에 못미치는 것으로 나타났다. 그리고 신뢰성의 경우 의료서비스의 적절성과 의료진들의 숙련성에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났으며 반응성의 경우 의료서비스의 예정시간 준수 여부와 의료진들의 요구수용 여부에 있어 기대했던 의료서비스의 품질보다 높은 수준의 의료서비스를 받았다고 인지한 것으로 평가하고 있음을 볼 수 있다. 보증의 경우 의료진들의 친절성 및 예의 부분에 대해서만 기대 이상의 서비스를 받았다고 인지하고 있으며 감정이입 역시 의료진들의 관심 여부에 한해서만 負(-)의 기대불일치를 보이고 있다. 그러나 편리성에 있어서는 모두 正(+)의 기대불일치를 보이고 있어 편리성의 서비스 품질구성요소에 대해서는 모두 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

#### 4) 사병들의 의료서비스 품질구성요소에 대한 기대불일치 분석

사병들의 각 의료서비스 품질구성 요소에 대한 평균점을 산출해 본 결과는 <표 IV-5>에 나와 있다.

<표 IV-5> 의료서비스 품질구성 요소별 평균(사병)

구분	설문지 측정항목	기대	성과	기대 불일치
Tangibility (유형성)	의료기기 및 장비 여부	3.88	3.97	-0.09
	의료기기 및 장비의 잘 유지 여부	4.33	4.46	-0.13
	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결 여부	4.37	4.37	0.00
	병실공간의 넉넉함 여부	4.21	4.31	-0.10
	침구류, 비품 및 환자복의 청결여부	4.23	4.25	-0.02
	<b>평균</b>	<b>4.20</b>	<b>4.27</b>	<b>-0.07</b>
Reliability (신뢰성)	의료진의 외모의 청결성 및 단정함 여부	4.97	5.00	-0.03
	의료서비스는 정기적으로 지속성 여부	5.15	5.10	0.05
	의료서비스의 적절성 여부	4.78	4.91	-0.13
	의료진들의 숙련성 여부	4.56	4.73	-0.17
	간호수행의 능숙성 여부	4.75	4.87	-0.12
	의료서비스의 적기 제공여부	4.55	4.73	-0.18
<b>평균</b>	<b>4.79</b>	<b>4.89</b>	<b>-0.10</b>	
Responsive ness (반응성)	대기시간의 적절성 여부	3.81	4.13	-0.32
	의료서비스의 예정시간 준수 여부	4.50	4.77	-0.27
	의료진들의 요구수용 여부	4.34	4.61	-0.27
	필요한 의약품이나 장비는 구비 여부	4.13	4.41	-0.28
	<b>평균</b>	<b>4.20</b>	<b>4.48</b>	<b>-0.28</b>
Assurance (보증)	의료진들의 태도의 적절성 여부	4.55	4.69	-0.14
	의료진들의 친절성 및 예의 여부	4.60	4.73	-0.13
	의료진들의 지식 구비 여부	4.58	4.72	-0.14
	의료진들의 처치 등에 대한 지식 및 기술구비 여부	4.57	4.74	-0.17
	의료진들의 정성 여부	4.58	4.73	-0.15
	의료진들의 질병에 대한 설명 여부	4.60	4.77	-0.17
<b>평균</b>	<b>4.58</b>	<b>4.73</b>	<b>-0.15</b>	
Empathy (감정이입)	의료진들의 검사 및 처치에 대한 설명 여부	4.68	4.80	-0.12
	의료진들의 관심 여부	4.43	4.60	-0.17
	의료진들의 환자욕구 이해정도 여부	4.28	4.48	-0.20
	의료진들의 질문을 수용 여부	4.60	4.70	-0.10
	의료진들의 질문에 대한 답변 및 설명 여부	4.48	4.66	-0.18
	<b>평균</b>	<b>4.49</b>	<b>4.65</b>	<b>-0.15</b>
Accessibility (편리성)	서류나 절차 등의 간편성 여부	4.10	4.26	-0.16
	진료 및 치료 절차의 간편성 여부	4.45	4.54	-0.09
	진찰실이나 병실 등이 접근의 편리성 여부	4.56	4.67	-0.11
	건강에 대한 상담 용이성 여부	4.46	4.61	-0.15
	<b>평균</b>	<b>4.39</b>	<b>4.52</b>	<b>-0.13</b>

일반 사병들의 응답내용을 보면 <표 IV-2>의 결과와 전반적으로 일치하는 것을 볼 수 있다. 이는 응답대상에서 일반 사병이 차지하는 비율

이 96%로 거의 대부분이기 때문이다. 따라서 그 결과의 분석내용도 <표 IV-2>와 일치한다고 할 수 있다.

이상의 분석결과를 종합해 보면 장교들의 경우, 유형성과 편리성에 있어 높은 負(-)의 기대불일치를 보며 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다. 반면, 부사관들은 군 의료서비스에 대해 전반적으로 正(+)의 기대불일치를 보이고 있어 대체로 군에서 제공하는 의료서비스에 대해 만족하지 못하고 있는데 이는 군 의료서비스에 대해 부사관들이 가지는 높은 기대수준에 기인한 것으로 분석되었다. 그리고 일반 사병의 경우, 전체적으로 군 의료서비스에 대해 어느 정도 긍정적인 평가를 하고 있다고 판단되며 신뢰성과 보증, 그리고 감정이입 등의 서비스 품질구성 요소들이 상대적으로 높은 품질의 서비스를 제공하고 있다고 인지하는 것으로 나타났다. 그리고 유형성은 상대적으로 가장 낮은 점수를 받고 있어 장병들은 유형성의 서비스 품질이 상대적으로 낮다고 평가하고 있다. 그리고 기대불일치를 보면 반응성에 있어서 기대와 성과간의 불일치가 가장 높으며 유형성의 기대불일치가 가장 낮은 것으로 나타났는데 부호가 모두 負(-)인 것을 고려하면 장병들은 반응성에서 기대 이상의 높은 서비스를 받았다고 평가한 반면 유형성에서는 기대와 거의 부합하는 서비스를 받았다고 생각한 것을 알 수 있다.

### 3. 자료의 신뢰성 및 타당성 분석

신뢰성이란 동일한 개념에 대해 측정을 되풀이했을 때, 동일한 측정

값을 얻는 가능성을 말하는 것으로 측정된 결과치의 일관성, 정확성, 의존가능성, 안정성, 예측가능성과 관련된 개념이다.

일반적으로 실증적 척도의 신뢰성을 평가하는 방법으로는 동일측정도구 2회 측정상관도(test-retest reliability), 동등한 두 가지 측정도구에 의한 측정치의 상관도(alternative-form reliability), 항목분할 측정치의 상관도(split-half reliability), 내적일관도(internal consistency reliability)가 있다. 동일측정도구 2회 측정상관도는 측정대상이 이전의 응답을 기억하고 이와 일치시키려 하는 경향을 보이는 시험효과가 작용할 가능성이 있으며, 동등한 두 가지 측정도구에 의한 측정치의 상관도법은 대체형식의 개발이 현실적으로 쉽지 않다는 문제점이 있다. 또한 두 방법 모두 동일한 대상에 대해 두 번의 측정이 필요하다는 점으로 인해 현실적으로 그 적용이 용이하다고 볼 수는 없다. 반분법의 경우에는 한 번의 측정만으로 신뢰성의 평가가 가능하나 전체항목을 반으로 나누는 방법에 따라 신뢰성 계수가 달라진다는 문제가 발생한다. 내적 일관성 검정법은 같은 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 측정도구내의 항목별 평균적인 상관관계를 고려하여 신뢰성을 확인하려는 것으로 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법으로 Cronbach's alpha<sup>3)</sup> 계수를 이용한다. Cronbach's alpha값에 의한 신뢰성 검정은 위에서 제시한 문제점이 없고, 사용하기 간편함으로 인해 널리 사용되고 있다. 본

---

3) Cronbach's alpha 계수는 동일한 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법이다(채서일, 1999).

연구에서 사용한 신뢰성 평가방법도 내적 일관성 검정법이다.

일반적으로 사회과학의 경우에는 Cronbach's alpha 값이 0.5 - 0.6 이상이면 측정지표의 신뢰성에 큰 문제가 없다고 본다. 본 연구에서도 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 다항목으로 측정된 변수들에 대한 신뢰성을 평가하였으며, 그 결과는 <표 IV-6>에 정리되어 있다.

<표 IV-6> 설문 문항의 신뢰성 검정

측 정 변 수	초기항목수	최종항목수	Cronbach's alpha
의료서비스에 대한 기대품질	30	30	0.967
의료서비스에 대한 지각품질	30	30	0.967
기대불일치	30	30	0.933
만 족	3	3	0.912

#### 4. 의료서비스 품질구성요소의 기대불일치에 대한 영향정도 분석

군 병원 의료서비스 품질에 있어서 서비스 품질구성요소(quality dimensions)가 각각 상이하게 영향을 미칠 것으로 생각된다. 즉 앞에서 군 병원 의료서비스의 품질을 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증, 감정이입, 그리고 편리성의 6가지 요소로 구분한 요소들이 소비자 만족에 각각 상

이한 영향을 미친다는 것이다.

이를 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 사용하였다. 종속변수는 소비자의 의로서비스 품질에 대한 만족도이며, 6가지 독립변수는 본 연구에서 구성한 서비스 품질구성요소인 유형성(TANG), 신뢰성(RELI), 반응성(RES), 보증(ASSU), 감정이입(EMPA), 그리고 편리성(ACCE)의 각각에 대한 기대와 인지차이(GAP)이다. 그리고 각 독립변수가 미치는 영향을 평가하기 위해 표준회귀계수(standardized regression coefficient)를 산출하였다. 일반적으로 다중회귀분석에서 어느 한 독립변수의 회귀계수는 다른 독립변수들의 효과를 억제한 뒤 그 변수가 미치는 영향을 계산한 것이다. 따라서 회귀계수만으로는 각 독립변수들의 상대적 영향정도를 파악할 수가 없다. 이럴 경우, 회귀계수를 표준화시켜야만 각 회귀계수가 종속변수에 미치는 영향정도를 서로 비교할 수가 있는 것이다. 그리고 각 서비스 품질요소간에 존재하는 상관관계로 인해 다중공선성이 존재하는 지 여부를 확인하기 위해 분산팽창률(variance inflation)을 구하여 보았다. 서비스 품질구성요소가 소비자 만족에 미치는 영향을 회귀분석을 통해 분석한 결과는 <표 IV-7> 및 <표 IV-8>과 같다.

<표 IV-7> 서비스 구성요소의 소비자 만족에 대한 회귀모형에 대한 검정결과

Analysis of Variance				
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F value
Model	6	70.86647	11.81108	9.92***
Error	328	390.57499	1.19078	
Total	334	461.44146		

\*\*\*p<0.01 / R<sup>2</sup>=0.1536

위의 분석결과를 보면 다중회귀모형의 유의성 검정결과로서 F 값이 9.92로 나타나 1%의 유의수준에서 구성된 회귀식이 타당한 것을 알 수 있다.

<표 IV-8> 개별 변수들에 대한 t-검정 결과

Parameter Estimates					
Variable	Parameter Estimate	Standard Error	t value	Standardized Estimate	Variance Inflation
Intercept	4.03863	0.06222	64.91	0	0
유형성	-0.24149	0.09352	-2.58**	-0.16553	1.59224
신뢰성	0.01722	0.10856	0.16	0.01159	2.06755
반응성	0.00663	0.09437	0.07	0.00560	2.46496
보증	0.17366	0.14141	1.23	0.12270	3.86824
감정이입	-0.26419	0.11813	-2.24**	-0.17681	2.42217
편리성	-0.41778	0.11801	-3.54***	-0.26109	2.10778

\*\*p<0.05. \*\*\*p<0.01

우선 분산팽창률 값이 모두 10 이하로 독립변수들간에 다중공선성이 존재하지는 않는 것으로 나타났다.

분석결과를 살펴보면, 서비스 품질구성요소들 가운데 5%의 유의수준에서 유형성, 감정이입, 그리고 편리성의 4가지 변수가 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이들 유의적인 변수들의 표준화된 회귀계수(standardized estimate) 값은 각각 -0.166, -0.177, 그리고 -0.261이며 모든 변수들의 부호가 예상한대로 (-)로 나타났음을 볼 수 있다. 이러한 결과는 기본적으로 병원의 의료서비스 품질의 경우 신뢰성이 가장 높은 영향을 미치는 일반적인 연구결과와는 상이한 것으로서 군 병원 의료서비스의 특징이라고 할 수 있다.

따라서 우리나라 군 병원의 의료서비스 품질 만족에 영향을 미치는 요인은 서비스 품질구성요소 가운데 유형성, 감정이입, 그리고 편리성의 3가지 구성요소이며 이들 요소들의 기대품질과 지각품질의 차이가 증가할수록 의료서비스에 대한 만족은 감소하게 됨을 의미한다. 그리고 이들 구성요소는 만족에 각각 상대적으로 상이한 영향을 미치는데 가장 높은 영향을 미치는 변수는 편리성으로 군 장병들은 자신들이 편리하게 의료서비스를 제공받거나 의료서비스에 접근할 수 있을 때 가장 높은 만족을 얻는다고 할 수 있다. 그리고 다음으로 감정이입과 유형성이 각각 -0.177과 -0.166으로서 비슷한 비중을 보이고 있는데 이는 군 장병들이 자신에게 관심과 애정을 가질 때, 그리고 좋은 의료시설과 청결한 병실 등이 갖춰져 있을 때 만족을 느낀다는 것을 의미한다.

그러나  $R^2$ 의 값이 0.1536으로 낮다고 할 수 있다. 이는 본 연구에서

추출한 서비스 품질구성요소 이외의 다른 중요한 영향변수가 있음을 의미한다. 따라서 군 의료서비스의 만족에 영향을 미치는 특유 변수가 있을 가능성이 있다고 사료된다.

## V. 요약 및 결론

### 1. 연구의 결과 및 의의

본 연구의 목적은 SERVQUAL을 이용해 의료서비스의 품질에 대해 소비자가 가지고 있는 기대와 지각된 성과가 기대와 지각된 성과의 차이인 기대불일치를 통해 군 병원 의료서비스의 품질을 어떻게 평가하고 있는지를 분석하고 나아가 SERVQUAL에 의해 구분된 의료서비스 품질구성요소들이 만족에 어떤 영향을 미치며 각각의 품질구성요소들이 의료서비스 만족에 미치는 상대적인 비중을 분석하는데 있다.

이를 위해 전국에 소재해 있는 군 병원을 대상으로 2000년 9월에서 11월까지 두 달 동안 실시하였고 총 400부의 설문지를 배부하여 350부의 설문지를 회수하였다(회수율 88%). 그리고 이 중 부실기재된 10부의 설문지를 제외한 340부의 설문지를 SAS를 사용하여 분석하여 다음의 결과를 얻었다.

먼저, 기술통계를 이용하여 응답대상을 계급별로 구분하여 분석한 결과 장교들의 경우, 유형성과 편리성에 있어 높은 負(-)의 기대불일치를 보며 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타난 반면 부사관들은 군 의료서비스에 대한 높은 기대수준으로 인해 전반적으로 正(+)의 기대불일치를 보이고 있어 대체로 군에서 제공하는 의료서비스에 대해 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 일반 사병의 경우, 전체적으로

군 의료서비스에 대해 어느 정도 긍정적인 평가를 하고 있으며 여러 가지 서비스 품질구성요소 가운데 신뢰성과 보증, 그리고 감정이입 등의 서비스 품질구성요소들이 상대적으로 기대보다 높은 품질의 서비스를 제공하고 있다고 인지하는 것으로 나타났다.

수집된 설문지의 타당성을 검정하고 설문항목이 의도된 대로 구성되었는지를 확인하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 구하고 요인분석을 실시하였는데 분석결과 Cronbach's Alpha 계수가 모두 0.9 이상으로 측정지표의 문제성에 큰 문제가 없다고 볼 수 있었다.

수집된 자료를 통해 서비스 품질구성요소들의 영향정도를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였으며 그 상대적 영향력의 평가를 위해 표준회귀계수를 산출하였다.

분석결과, 의료서비스 품질구성요소가 소비자 만족에 미치는 영향과 상대적인 비중을 분석한 결과 의료서비스 품질구성요소는 소비자 만족에 正의 영향을 미치고 있으며 품질구성요소 가운데 편리성(accessibility)의 영향이 가장 높으며 다음으로 감정이입(empathy)과 유형성(tangibility)이 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 유형성(tangibility)의 영향은 가장 낮은 것으로 분석되었다. 그러나 서비스 품질구성요소 가운데 신뢰성(reliability)과 반응성(responsibility), 그리고 보증(assurance)은 유의적이지 못한 변수로 판명되었다.

본 연구의 결과 서비스 품질구성요소 가운데서 일반병원과는 달리 편리성, 감정이입, 그리고 유형성의 순서대로 소비자 만족에 높은 영향을 미친다는 것은 중요한 의의를 가진다고 할 수 있다. 따라서 군 병원

의 의료서비스 품질을 향상시키기 위해서는 장비나 시설을 확충, 그리고 의료인들의 질적 향상보다는 군 장병들에 대해 깊은 애정과 관심을 가지고 군 장병들이 무엇이 필요한 지 항상 지켜 봐주는 의료인이 되도록 노력하는 것이 가장 중요하다고 할 수 있겠다.

## 2. 연구의 한계점 및 향후과제

본 연구는 연구방법론과 이론적 측면, 그리고 조사대상에서 다음과 같은 문제점을 갖는다.

연구방법론 상으로는 기존의 연구결과들은 일반적으로 기대불일치를 소비자만족의 매개변수로 분석하고 있으나 본 연구에서는 연구방법상의 미비로 기대불일치를 매개로 하는 기대품질과 지각품질의 소비자 만족에 미치는 영향에 대한 분석이 불가능하였다. 또한 설문지의 구성에 있어서도 소수의 문항이 의도되었던 바와는 달리 다른 의미로 전달되었음이 나타났다.

그리고 이론적 측면에 있어서는 서비스 품질과 소비자 만족은 구분하여 접근하는 것이 일반적인데 반해 서비스 품질과 소비자 만족에 대한 이론적 근거가 충분하지 못했다는 점을 들 수 있다.

그리고 조사대상에 있어서도 응답자의 대부분이 일반 장병들로서 장교 및 부사관의 수가 절대적으로 부족하여 본 연구의 분석의 결과를 장교 및 부사관에게까지 일반화시키는 것은 어렵다고 할 수 있다.

그러므로 향후의 연구과제는 보다 체계적인 의료서비스 품질과 소비

자 만족에 대한 이론적 체계의 구성과 더불어 장교 및 부사관까지도 포함된 연구를 수행하여 이들 장교들과 일반 장병들의 차이까지도 검정하는 것이 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 구순이(1996), "의료서비스에 대한 소비자 만족에 관한 연구", 「마케팅 연구」, 한국마케팅학회, 제11권, 제2호, pp. 67-90.
- 김영일·오명근(1994), "은행서비스품질의 측정과 평가에 관한 탐색적 연구", 「동남경영」, 제10호, 한국동남경영학회, pp. 211-242.
- 김진석·김성환·김완민(1996), "서비스 품질 평가를 위한 이론적 고찰", 「마케팅관리연구」, 제4권 1호, 한국마케팅관리학회, pp. 1~28.
- 김창엽(1994), "의료기관 평가의 방법", 「한국의료QA학회지」, 제1권, 제1호, 한국의료QA학회, p.12.
- 박남규(1998), "군 병원 입원환자의 의료만족도에 관한 연구", 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 송재근(1996), "군 의료보험 실시에 따른 의료 이용변화와 수용도 분석", 연세대학교 석사학위논문.
- 우제구(1999), "군 병원 입원환자의 건강정보 만족도에 관한 연구", 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이득순(2000), "일부 군 병원화자만족도에 관한 연구-입원환자를 중심으로", 고신대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이종원(1994), "군 의무지원체계에서의 QA사업의 필요성과 방향", 「대한군진의학 학술지」, 제25권, 대한군진의학회, p.72.

장만생(1996), "군 의료의 질 향상 방안 연구", 국방대학원 석사학위논문.

정주운(1994), "환자의 지정진료 선택과 관련한 진료 만족도 연구", 연세대학교 보건대학원 석사학위논문.

조우현(1999), "군 의료 서비스의 질 향상", 「의료에 질 관리논문」, 제3호, pp.10~19.

채서일(1999), 사회과학 조사방법론, 제2판, 학현사, p. 248.

최영택(1996), "군의료 만족도에 관한 연구", 중앙대 행정대학원 석사학위논문.

허정옥·김정희(2000), "SERVQUAL을 이용한 행정서비스 품질 측정", 「마케팅관리연구」, 제5권, 제2호, 한국마케팅관리학회, pp. 51~77.

A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49(Fall), pp. 41-50.

(1988),

---

"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64:1(Spring), pp. 12-40.

(1991),

---

"Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67(Winter), pp. 420~450.

- Andaleeb, S. S. (2001), "Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country," *Social Science & Medicine* 52, pp. 1359-1370.
- Berger, R. C. (1982) "An Investigation of the relationship between personality characteristics and consumer satisfaction and dissatisfaction," doctoral dissertation (Mississippi State University).
- Bolton, R. N. and Drew J. H. (1991), "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value," *Journal of Consumer Research*, 17(March), pp. 375-384.
- Carman J. M.(1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimentions," *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1, Spring, p.37.
- Churchill, G. A., Jr. and Surprenant C. (1982), "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 19(November), pp. 491-504.
- Cronin, J., Jr and Taylor S. A. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68.
- Grönroos C. (1983), "Innovative Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms," in Emerging Perspectives on Service Marketing, American Marketing Association: Chicago, pp.9-21.

- Lewis, R. C. and Booms B. H. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," in Emerging Perspectives on Service Marketing, American Marketing Association: Chicago, pp.99-104.
- Lim, P. C. and Tang, N. K. H.(2000), "A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals," *International Journal of Health Care Quality Assurance*, MCB University Press, pp. 290-298.
- Oliver, R. L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17(November), pp. 460-469.
- Purdue, F. (1992), "Why Bother with Service Quality?," in Managing and Improving Service Quality and Delivery, eds., Randall, L. and M. Senior, Technical Communications(Publishing) Ltd.
- Wyckoff, D. D. (1988), "New Tools for Achieving Service Quality," in Managing Service Marketing, Operations and Human Resources, Prentice-Hall International.
- Zeithaml, V. (1987) "Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value," Report No. 87-101, Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

<부록>

## 의료서비스 만족도에 관한 설문지

안녕하십니까?

본 설문은 군병원에 입원한 여러분들이 받고 있는 군 병원의 전반적인 의료서비스에 대한 만족도를 파악하고자 만들어진 것입니다.

여러분들이 응답하시는 내용은 앞으로 군병원을 이용하는 환자에 대해 보다 높은 수준의 서비스를 제공하기 위한 자료로 활용될 것입니다. 다소 불편하더라도 평소에 여러분이 생각하고 있는 군병원의 의료서비스 수준에 대해 답해 주시면 많은 도움이 될 것입니다.

답변하신 자료는 익명으로 전산처리되므로 비밀이 보장되며 여러분들에게 결코 불이익이 발생하지 않을 것임을 약속드립니다.

귀하의 조속한 채유와 함께 가정에 행운이 깃드시기를 진심으로 기원합니다.

감사합니다.

2000년 9월

부경대학교 경영대학원

한 경 미

1. 다음은 귀하가 입원하기 전에 군 병원의 의료서비스에 대해 가졌던 기대에 관한 물음입니다. 해당되는 곳에 √표를 해 주세요.

문항 번호	설 문	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
1	의료기기 및 장비는 최신일 것이다.							
2	의료기기 및 장비는 잘 유지되고 있을 것이다.							
3	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결할 것이다.							
4	병실공간은 넉넉할 것이다.							
5	침구류(침대 등), 비품 및 환자복은 깨끗할 것이다.							
6	의료진(군의원, 간호장교, 의무병 등)의 외모는 깨끗하고 단정할 것이다.							
7	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 정기적으로 지속되게 이루어질 것이다(시간을 여기거나 빠트리지 않을 것이다).							
8	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 한 번에 제대로 제공될 것이다.							
9	의료진(군의원, 간호장교)들은 검사나 처치에 매우 숙련된 솜씨를 가지고 있을 것이다.							
10	간호수행(주사, 투약, 혈압측정 등)에 매우 능숙할 것이다.							
11	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 필요할 때 신속하게 제공될 것이다.							

문항 번호	설 분	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
12	치치나 검사를 받기 위해 기다리는 시간은 거의 없을 것이다.							
13	의료서비스(치치, 검사, 약물투여 등)는 예정된 시간에 제공될 것이다 (늦지 않을 것이다).							
14	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 요구를 잘 들어줄 것이다.							
15	필요한 의약품이나 장비는 모두 갖추어져 있을 것이다.							
16	의료진(군의원, 간호장교)들의 태도 (말이나 행동 등)는 나를 안심시켜 줄 것이다.							
17	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 친절하고 예의가 있을 것이다.							
18	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 건강상태나 질병에 대해 정확히 알고 있을 것이다.							
19	의료진(군의원, 간호장교)들은 치치나 검사 등에 있어 폭넓은 전문적인 지식과 기술을 가지고 있을 것이다.							
20	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 정성껏 환자를 돌볼 것이다.							
21	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 기꺼이 내 건강상태나 질병에 대해 자세하고 이해하기 쉽게 설명을 해 줄 것이다.							
22	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 검사나 약물투여에 대해 상세하고 이해하기 쉽게 설명을 해 줄 것이다.							
23	의료진(군의원, 간호장교)들은 진심으로 내게 관심을 가지고 있을 것이다.							

문항 번호	설 분	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
24	의료진(군의원, 간호장교)들은 내가 무엇을 필요로 하는지 잘 이해하고 있을 것이다.							
25	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 질문을 잘 들어줄 것이다.							
26	의료진(군의원, 간호장교)들은 나의 궁금증을 잘 풀어줄 것이다.							
27	서류나 절차 등이 매우 간편할 것이다.							
28	진료나 치료를 받는 절차는 간편할 것이다.							
29	진찰실이나 병실 등이 찾기 쉬운 위치에 있을 것이다.							
30	건강에 대한 상담이나 질문을 하기 쉬운 것이다.							

11. 다음은 귀하가 입원한 후 받은 군 병원의 의료서비스에 대한 평가에 관한 물음입니다. 해당되는 곳에 √표를 해 주세요.

문항 번호	설 문	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
1	의료기기 및 장비는 최신의 것이었다.							
2	의료기기 및 장비는 잘 유지되고 있었다.							
3	병실 및 주변환경(화장실 등)은 청결하였다.							
4	병실공간은 넉넉하였다.							
5	침구류(침대 등), 비품 및 환자복은 깨끗하였다.							
6	의료진(군의원, 간호장교, 의무병 등)의 외모는 깨끗하고 단정했다.							
7	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 정기적으로 지속되게 이루어졌다(시간을 여기거나 빠트리지 않았다).							
8	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 한 번에 제대로 제공되었다.							
9	의료진(군의원, 간호장교)들은 검사나 처치에 매우 숙련된 솜씨를 가지고 있었다.							
10	간호수행(주사, 투약, 혈압측정 등)에 매우 능숙했다.							
11	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 필요할 때 신속하게 제공되었다.							

문항 번호	설 문	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
12	의료서비스(처치, 검사, 약물투여 등)는 예정된 시간에 제공되었다(늦지 않았다).							
13	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 요구를 잘 들어주었다.							
14	필요한 의약품이나 장비는 모두 갖추어져 있었다.							
15	필요한 의약품이나 장비는 모두 갖추어져 있었다.							
16	의료진(군의원, 간호장교)들의 태도(말이나 행동 등)는 나를 안심시켜 주었다.							
17	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 친절하고 예의가 있었다.							
18	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 건강 상태나 질병에 대해 정확히 알고 있었다.							
19	의료진(군의원, 간호장교)들은 처치나 검사 등에 있어 폭넓은 전문적인 지식과 기술을 가지고 있었다.							
20	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 정상껏 환자를 돌보았다.							
21	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 기꺼이 내 건강상태나 질병에 대해 자세하고 이해하기 쉽게 설명을 해 주었다.							
22	의료진(군의원, 간호장교, 의무병)들은 검사나 약물투여에 대해 상세하고 이해하기 쉽게 설명을 해 주었다.							
23	의료진(군의원, 간호장교)들은 진심으로 내게 관심을 가지고 있었다.							

문항 번호	설 문	절대로 그렇지 않다	매 우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
24	의료진(군의원, 간호장교)들은 내가 무엇을 필요로 하는지 잘 이해하고 있었다.							
25	의료진(군의원, 간호장교)들은 내 질문을 잘 들어주었다.							
26	의료진(군의원, 간호장교)들은 나의 궁금증을 잘 풀어주었다.							
27	서류나 절차 등이 매우 간편했다.							
28	진료나 치료를 받는 절차는 간편했다.							
29	진찰실이나 병실 등이 찾기 쉬운 위치에 있었다.							
30	건강에 대한 상담이나 질문을 하기 쉬웠다.							

III. 다음은 귀하의 군 병원 의료서비스에 대한 만족도에 관한 질문입니다. 해당란에 √표를 해주십시오.

문항 번호	설 문	절대로 그렇지 않 다	매 우 그렇지 않 다	그렇지 않 다	보통이다	그렇다	매 우 그렇다	절대로 그렇다
		1	2	3	4	5	6	7
1	군 병원 의료서비스에 만족한다							
2	치료나 검진시의 서비스에 만족한다							
3	군 병원 의료서비스에 대해 다른 사람에게 자랑하겠다.							

V. 다음은 귀하의 인적사항에 관한 것입니다. 해당 사항에 √표 하시거나 ( )에 기입해 주십시오.

1. 귀하의 신분은? ..... ( )  
 ① 장교                      ② 부사관                      ③ 병
2. 귀하의 연령은? ..... ( )세
3. 귀하의 학력은 어떻게 됩니까? ..... ( )  
 ① 중졸 이하              ② 고졸              ③ 대졸              ④ 대학원 이상
4. 귀하의 입원경로는? ..... ( )  
 ① 외래              ② 응급              ③ 정기후송

5. 입원하기 전 귀하의 군 생활기간은 얼마나 됩니까?  
약 (        )년 (        )개월
6. 귀하께서 당 병원에 입원한 기간은  
약 (        )개월 혹은 (        )일
7. 군 입대 전 민간 병원에 입원한 경험이 있습니까? ..... (    )  
① 있다        ② 없다

♥ 질문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 ♥