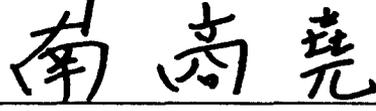


2000 12

정석규의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원  

심사위원  

심사위원  

연세대학교 보건대학원

2000년 12월 일

가

	i
•	1
1.	1
2.	4
•	5
•	7
1.	7
2.	8
3.	10
•	11
1.	11
2.	13
1)	13
2)	15
3)	17
3.	19
1)	19
2)	21

3)	22
4)	23
5)	24
6)	25
4.	26
5.	27
•	29
1.	29
2.	32
•	33
	36
	39
	42

1.	9
2.	12
3.	14
4.	16
5.	18
6.	20
7.	21
8.	22
9.	23
10.	24
11.	25
12.	26
13.	28

1.	12
----	-------	----

2000 10 16 10 29

280

250

1) 가 50 200

200 - 300

가 200 - 300 가 , () 가

2)

50 가 가 , 30

가 가 .

300 200 가 가 ,

가 가 ,

()

3) 가 가

, 가 .

4) 가 가

, 가 , ,

5) 가

, , .

6) 가 가
, 가 .

7) 가 가 , 가
. 가

8) 가 가 ,
. 가 가 .

.

1.

가

“

”

가

가

,

가

, . (, 1993)

근

. (, 1994)

가

가 “3 , 3 ”

가

가

근

가

가

가

가

가

가

가

1 . 가 1

가 가
가 가 . 가
가 가

가 ,
가 .

.(, 1990)
가

. (, 2000)

가

2.

가

•

(1988) 「 가 , , 」

3 (1992) 「 가 가 」 , .

(1991) 가 , (1990) 가 , 가 (1992), (1994) , , , .

(1991) 「 」 , , (1993) 「D 큰 」 「 가 」 「 가 」

•

1.

2000 10 16 10 29 2
500
,
, (,
,)
280 250 (100 , 100 , 50)
89.3% .

2.

,
.
' (1) ' (5)
5
5 (, ,
, ,
) 40 .
,
, , , ,
, , .
1 .

1.

- | | | |
|-------|-----------|-------|
| 1) | 2) | |
| 1)30 | 2)30 - 50 | 3)50 |
| 1)200 | 2)200-300 | 3)300 |
| 1) | 2)() | |

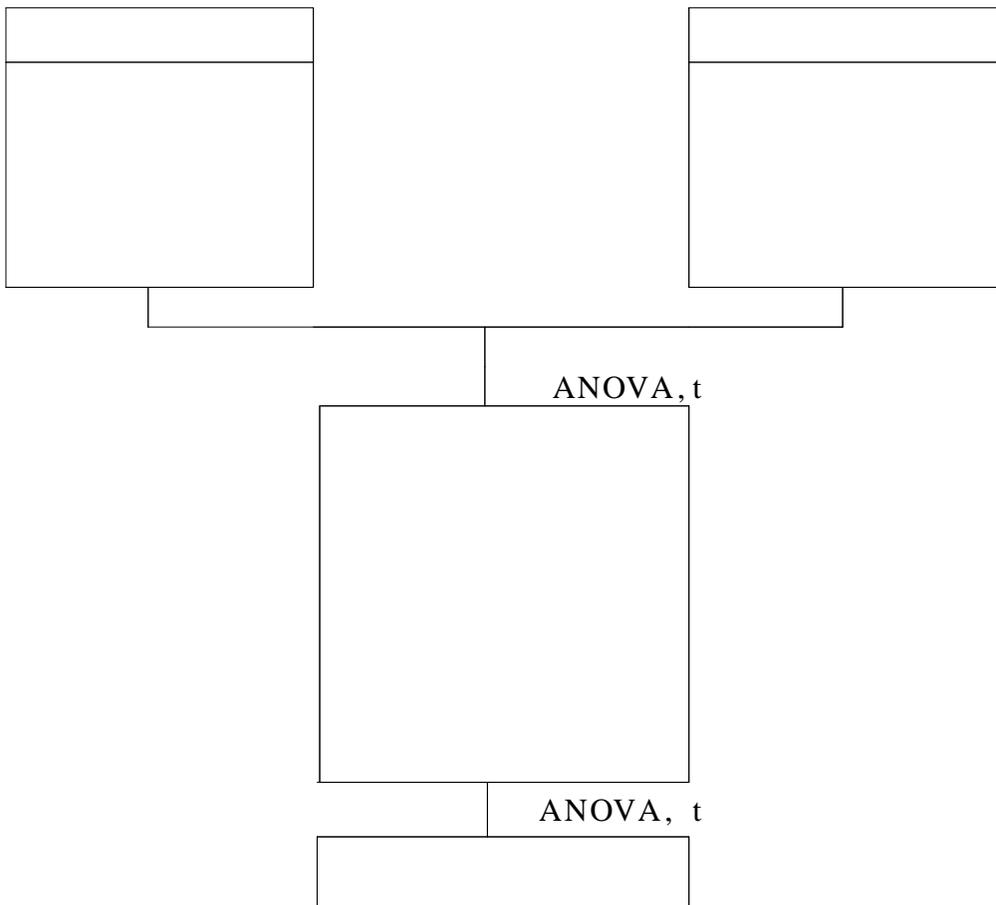
- | | | |
|----|----|----|
| 1) | 2) | 3) |
|----|----|----|

- | | | |
|----|----|----|
| 1) | 2) | 3) |
| 4) | 5) | |

- | | | |
|----|----|----|
| 1) | 2) | 3) |
| 4) | 5) | |
-

3.

t, ANOVA, F^2
ANOVA
가



1.

•

1.

2 .
가 , 30 50 50
, 200 , ()
.

2.

		%
	71	28.4
	179	71.6
30	97	38.8
30 - 50	109	43.6
50	26	10.4
	18	7.2
200	111	44.4
200 - 300	85	34.0
300	50	20.1
	4	1.6
	96	38.4
()	149	59.6
	5	2.0
	250	100

표3 : 내과계의 인구사회학적 특성에 따른 만족도 비교

단위: 평균±표준편차

		시설과 환경	절차의 편리성	기술과 전문성	친절성과 성의	관심과 서비스	치료결과	진료비 수준
성별	남자	3.04±0.45	2.92±0.45	3.26±0.57	3.23±0.52	3.36±0.46	3.32±0.63	3.12±0.60
	여자	3.03±0.42	2.97±0.50	3.32±0.54	3.28±0.51	3.38±0.48	3.29±0.61	3.05±0.70
연령	<30세	3.03±0.52	2.95±0.47	3.25±0.54	3.20±0.45*	3.38±0.46	3.19±0.62*	3.11±0.58
	30~ <50세	3.00±0.40	2.90±0.58	3.35±0.59	3.29±0.54	3.34±0.48	3.37±0.62	3.07±0.69
	≥50세	3.27±0.36	3.30±0.25	3.54±0.52	3.70±0.52	3.53±0.55	3.80±0.42	3.40±0.84
소득	<200만원	3.02±0.50	3.02±0.51	3.25±0.57	3.24±0.52	3.36±0.45	3.38±0.45	3.38±0.61
	200~ <300만원	3.04±0.35	2.91±0.48	3.36±0.55	3.24±0.50	3.35±0.50	3.23±0.59	3.23±0.59
	≥300만원	3.05±0.35	2.86±0.46	3.34±0.53	3.35±0.48	3.35±0.52	3.24±0.66	3.24±0.66
교육	고졸이하	3.06±0.41	2.92±0.58	3.32±0.53	3.28±0.53	3.33±0.52	3.39±0.60	3.14±0.65
	(전문)대학이상	3.02±0.44	2.97±0.44	3.29±0.56	3.26±0.51	3.40±0.45	3.25±0.62	3.03±0.69

* p<0.05

표4 : 외과계의 인구사회학적 특성에 따른 만족도 비교

단위: 평균±표준편차

		시설과 환경	절차의 편리성	기술과 전문성	친절성과 성의	관심과 서비스	치료결과	진료비 수준
성별	남자	3.28±0.46	3.33±0.57	3.69±0.65	3.66±0.51	3.57±0.62	3.74±0.66	3.0±0.89
	여자	3.25±0.56	3.14±0.64	3.61±0.62	3.65±0.58	3.63±0.65	3.62±0.68	3.31±0.70
연령	<30세	3.43±0.57	3.22±0.69	3.58±0.66	3.65±0.59	3.55±0.62	3.64±0.62	3.15±0.92
	30~ <50세	3.25±0.51	3.20±0.64	3.63±0.66	3.66±0.55	3.55±0.61	3.71±0.72	3.16±0.80
	≥50세	3.31±0.45	3.43±0.40	3.80±0.54	3.69±0.48	3.90±0.58	3.64±0.63	3.33±0.50
소득	200만 미만	3.26±0.56	3.14±0.57	3.60±0.52	3.57±0.47*	3.56±0.58	3.65±0.67	3.16±0.83
	200~299만	3.34±0.54	3.31±0.73	3.64±0.78	3.67±0.63	3.63±0.70	3.67±0.68	3.21±0.79
	300만 이상	3.39±0.36	3.35±0.49	3.90±0.51	4.01±0.50	3.75±0.74	3.83±0.72	3.10±0.74
교육	고졸이하	3.24±0.50	3.24±0.51	3.61±0.63	3.63±0.52	3.65±0.65	3.69±0.74	3.24±0.83
	(전문)대학이상	3.34±0.54	3.21±0.74	3.68±0.63	3.69±0.59	3.55±0.64	3.65±0.60	3.11±0.76

* p<0.05

3)

가 5 .
가 가
가 가 , 50 ,
, , 가 가 , ,
, 30 50 가 가 , 30
가
200 가 가 , ,
, , 200 300
300 가
() 가

표5 : 산과의 인구사회학적 특성에 따른 만족도 비교

단위: 평균±표준편차

		시설과 환경	절차의 편리성	기술과 전문성	친절성과 성의	관심과 서비스	치료결과	진료비 수준
성별	남자	3.52±0.21	3.0±0.25	3.47±0.64	3.72±0.42	3.07±0.44	3.59±0.67	3.62±0.54
	여자	3.05±0.47	2.97±0.54	3.38±0.51	3.30±0.51	3.53±1.42	3.42±0.48	3.54±0.48
연령	<30세	3.01±0.49	2.96±0.57	3.30±0.54	3.31±0.54	3.48±0.47	3.13±0.81	3.10±0.90
	30~ <50세	3.17±0.41	2.97±0.47	3.56±0.45	3.39±0.47	3.57±0.38	3.571±0.51	3.07±0.62
	≥50세	3.45±0.17	3.21±0.10	3.50±0.14	3.25±0.35	3.39±0.15	3.0±0.0	3.50±0.71
소득	200만 미만	3.27±0.44***	3.11±0.59*	3.69±0.49***	3.46±0.45	3.59±0.42	3.69±0.48*	3.36±0.81
	200~299만	3.19±0.43	3.09±0.47	3.43±0.50	3.38±0.58	3.44±0.47	3.09±0.70	3.09±0.83
	300만 이상	2.66±0.30	2.62±0.41	2.98±0.24	3.10±0.36	3.53±0.40	3.08±0.86	2.92±0.76
교육	고졸이하	3.10±0.36	3.17±0.27	3.54±0.51	3.20±0.44	3.34±0.51	3.11±0.93	2.78±0.83
	(전문)대학이상	3.07±0.49	2.93±0.57	3.35±0.51	3.36±0.52	3.55±0.41	3.29±0.69	3.19±0.79

* p<0.05

*** p<0.001

3.

1)

6 .

가 가 , 가 , ,
 , 가 .
 , , / , ,
 , , /
가 .

6.

:

				F
	2.96 ± 0.70	3.14 ± 0.75	3.08 ± 0.70	4.04*
	2.92 ± 0.61	3.10 ± 0.77	2.98 ± 0.80	1.61
	2.74 ± 0.76	3.28 ± 0.85	3.12 ± 0.69	12.38***
/	3.22 ± 0.80	3.51 ± 0.78	3.22 ± 0.58	4.43*
	2.59 ± 0.74	2.98 ± 0.92	2.72 ± 0.57	6.23*
/	2.60 ± 0.79	2.85 ± 0.91	2.68 ± 0.71	2.33
	3.23 ± 0.78	3.36 ± 0.82	3.00 ± 0.83	3.25*
	3.59 ± 0.91	3.70 ± 0.95	3.39 ± 0.77	1.85
	2.64 ± 0.93	2.90 ± 1.08	2.77 ± 0.73	1.68
	3.21 ± 0.78	3.34 ± 0.76	3.12 ± 0.72	1.57
	3.47 ± 0.81	3.78 ± 0.85	3.26 ± 0.97	6.51*
	3.19 ± 0.84	3.44 ± 0.87	3.28 ± 0.99	1.99
	3.20 ± 0.70	3.57 ± 0.74	3.46 ± 0.68	6.80*
/	3.26 ± 0.72	3.30 ± 0.64	2.94 ± 0.87	4.14*

*P 0.05 ***P 0.001

2)

가 , , , 가 , , 가 , 가 .

7.

:

				F
	3.07 ± 0.69	3.38 ± 0.70	3.13 ± 0.53	5.68**
	3.03 ± 0.74	3.42 ± 0.72	3.08 ± 0.71	7.77***
	3.23 ± 0.81	3.63 ± 0.76	3.22 ± 0.85	7.14**
,	3.05 ± 0.71	3.35 ± 0.76	3.25 ± 0.60	4.46
	2.66 ± 0.73	2.78 ± 0.98	2.68 ± 0.82	0.58
	0.75 ± 0.77	2.87 ± 0.96	2.56 ± 0.67	2.22
	2.89 ± 0.67	3.10 ± 0.75	2.85 ± 0.68	3.01

P 0.01 *P 0.001

3)

8 .

가

가 , , .
, , , .

8.

:

				F
3.39 ± 0.70	3.85 ± 0.79	3.48 ± 0.61		10.43***
3.47 ± 0.70	3.82 ± 0.74	3.52 ± 0.61		6.65*
3.31 ± 0.81	3.69 ± 0.78	3.38 ± 0.64		7.73**
3.06 ± 0.71	3.31 ± 0.75	3.14 ± 0.57		3.13*
3.27 ± 0.68	3.49 ± 0.75	3.36 ± 0.63		2.52

* p<0.05

** p<0.01

*** p<0.001

4)

9 . 가
 가 , . , 가 가
 .
 .
 9.
 :

				F
	3.39 ± 0.63	3.78 ± 0.78	3.66 ± 0.72	7.51***
	3.61 ± 0.72	3.86 ± 0.73	3.64 ± 0.21	3.26
,	3.08 ± 0.77	3.56 ± 0.78	3.38 ± 0.64	10.29***
,	3.19 ± 0.65	3.60 ± 0.64	3.30 ± 0.71	9.84***
, ,	3.09 ± 0.62	3.51 ± 0.69	2.77 ± 0.66	21.6***
	3.22 ± 0.61	3.54 ± 0.67	3.16 ± 0.65	8.19***

*** p<0.001

6)

11 .
가 가 ,

11.

			:	±
			F	
3.30 ± 0.61	3.67 ± 0.67	3.26 ± 0.74	10.21***	
3.07 ± 0.67	3.18 ± 0.80	3.11 ± 0.80	0.50	

*** p<0.001

4.

12 .

가 가 , , .
 가 가 ,
 가

12.

				±
				F
	3.18 ± 0.61	3.47 ± 0.72	3.24 ± 0.43	5.89**
	3.04 ± 0.43	3.30 ± 0.52	3.07 ± 0.47	8.69***
	2.95 ± 0.49	3.22 ± 0.62	2.98 ± 0.53	6.67**
	3.30 ± 0.55	3.64 ± 0.63	3.38 ± 0.51	9.23**
	3.27 ± 0.51	3.65 ± 0.55	3.33 ± 0.51	14.78***
	3.37 ± 0.48	3.61 ± 0.64	3.51 ± 0.44	4.71**
	3.30 ± 0.61	3.67 ± 0.67	3.26 ± 0.74	10.21***
	3.07 ± 0.67	3.18 ± 0.80	3.11 ± 0.80	0.50

** p<0.01

*** p<0.001

5.

가

가 가 .

/ , / , /

/ , / ,

/ / , / , /

(0.6) , (0.4) /

, .

13 .

표13. 서비스 요소별 만족도와 전반적 만족도의 상관관계 분석

	전반적 만족도	시설/환경	절차의 편리성	기술/전문성	친절성/성의	관심/서비스	치료결과	진료비 수준
전반적 만족도	1.0000							
시설/환경	0.4708**	1.0000						
절차의 편리성	0.5268**	0.6420**	1.0000					
기술/전문성	0.6059**	0.5474**	0.5979**	1.0000				
친절성/성의	0.5941***	0.5495***	0.6059***	0.7448***	1.0000			
관심/서비스	0.5708**	0.4221**	0.5311**	0.6154**	0.6444**	1.0000		
치료결과	0.5872***	0.5435***	0.5319***	0.6620***	0.6697***	0.6843***	1.0000	
진료비 수준	0.4962	0.3933	0.3933	0.4889	0.4703	0.6511	0.5183	1.0000

** p<0.01

*** p<0.001

•

1.

가

가

50

가

(1987)

가

,

가

(1999)

가

200 - 300

/

/

가 가

(1999)

,

가

(1993)

.

()

가 (1999)

가 ,

50 가 가 ,

가 가 .

30 가 가

가 .

300 , 200

가 가 .

가 가

가 .

가 가 , 가

가 / /

/ / 가 .

가

, 가

, ,

가

가 .

가 가 ,

가 , ,

, 가 .

가 가 ,

, ,

. 가

가 10 가

.

, ,

가 가 , 가

가

, 가

가

.

가 ,

, , ,

,

(1990) .

Douby (1963) 가
, (1976) 가 ,
(1972)
가 , , , 가

2.

, 1
,
,

•

2000 10 16 10 29

280

250

1) 가 50 200

200 - 300

가 200 - 300 가 () 가

2)

50 가 가 , 30

가 가

300 200 가 가

가 가 가

()

3) 가 가 가

, 가

4) 가 가

, 가 , ,

5) 가

, ,

/ /

,

, , ,

.

, 「 」 ,
 , 1995.
 , 「 」 ,
 , 1996.
 . 「 」 ,
 , 1999
 , 「 」 , QA ,
 1996
 , 「 」 ,
 , 1996.
 , 「 」 ,
 , 1999
 , 「 가 」 ,
 , 1996.
 , 「D 」 , , 1993.
 , 「 」 ,
 , 1987.
 , 「 」 ,
 , 1998.
 , 「 」 ,
 , 1994.

, 「 」, , 1992

, 「 」, , 1994

, 「 」, , 1991.

, 「 」, , 1995.

, 「 」, , 1998.

, 「 」, , 1996.

, 「 가 」, , 1991.

, 「 」, , 1998.

, 「 」, , 1990.

, 「 」, , 1993.

, 「 」, , 1999.

, 「 」, , 1998.

, 「 」, , 1999

, 「 」, , 1992.

, 「 」, , 1995

„Avis M. Satisfying Solutions? A Review of some unresolved issues in the measurement of patient satisfaction. J Adv Nurs, 1995.

- Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services : An Empirical investigation, Health Serv Res, 1992.
- Babin BJ, Darden WR, Griffin M. Work and/or fun:measuring hedonic and utilitarian shopping value. J Consumer Res 1994;20- 644- 56
- Bitner MJ. Evaluating service encounters:the effects of physical surroundings and employee responses. J Mark, 1990.
- Chase, R. B, Where Dose the Customer Fit in a Service Operation?, Harvard Business Review, Vol. 56(6), 1978, pp.137- 142.
- Evans, Joel R. and Barry Berman: Service and Non-profit American Marketing, New York: Macmillan Publishing Company, 1984.
- Mayer, B. A. A Guide to Medical Care Administration: Concepts and Principles, American Public Health Association, 1969(1), pp.14 - 15.
- Rowland, H. S. and Rowland, B. L, Hospital Administration Handbook, Rochbille, Maryland: Aspen Publication, 1984, p.181.
- Schneider, B. and Bowen, D. E, 「New services design, development and Implementation and the Employee」, Developing newservice, American Marketing Association, 1984, pp.82 - 101.
- Stanton, W. J, Fundamental of Marketing, 7th ed, Newyork: Macgraw - Hill Book Co, 1984, pp.486 - 494.

Analysis on Satisfaction and Related Factors of Medical Examination Departments Inpatients

Suk Kyu Chung

Graduate School of

Health Science and Management

Yonsei University

(Directed by Professor Seung-Hum Yu, M.D, PhD.)

This study about inpatients satisfaction according to examination departments and their related factors was done through structured survey of 280 inpatients in general hospitals located in Seoul during the period of October 16 through October 29, 2000.

The analysis was done from 250 copies and the result is as follows.

1. Among the respondents, there were more males than females and most were under the age of fifty with a monthly income of two million won or between two million won and three million won. Satisfaction of medical services were higher for female than male, those with monthly income between two million won and three million won and higher for college graduates than below high school graduates.

2. Satisfaction according to examinations with characteristic of population sociological factors were highest among those over fifty years old in all medical departments and lowest for those under thirty years old for Obsteric department. Satisfaction was highest among those with monthly income above three million won for external medicine, income under two million for Obsteric department and results were inconsistent for internal medicine.

Among the internal medicine department, satisfaction was high for below high school graduates but for other departments, the level of satisfaction was similar for below high school graduates and college graduates.

3. For the facility environment, satisfaction of external medicine department was highest followed by Obsteric and internal medicine and there was a large statistical difference.

4. Convenience of hospital procedure factor was highest in all aspect for external medicine department followed by Obstetric and internal medicine which were simillar. As for convenience of hospitalization procedure, waiting period, visiting hours, there was a large statistical difference.

5. For medical skills and specialization factors, external medicine department was the highest followed by Obsteric and internal medicine and for personal physician's skills there was a large statistical difference.

6. For satisfaction of kindness and sincerity among hospital employees was the highest for external medicine department and for most factors Obsteric department was slightly higher than internal medicine and there was a large statistical differenvce.
7. For concern and service for patients, external medicine department was the highest and for doctor's concern for patients' status there was a large statistical difference.
8. For medical treatment factor, external medicine department was the highest followed by internal medicine and Obstetric, there was a large statistical difference.

To summarize, the satisfaction was highest for external medicine department followed by Obsteric and internal medicine department for most factors.

Satisfaction of inpatients differed among different departments but its relationship to related factors could not be derived.

?

2000 10

(901) 3905

가 (: ,) 가

가

1. 2.

1. 2. —

1.	?	1	2	3	4	5
2.	?					
3.	(/) ?					
4.	?					
5.	?					
6.	?					
7.	?					
8.	?					
9.	?					
10.	?					
11.	?					
12.	(, ,) ?					
13.	가 (, ,) ?					
14.	?					

가

