

< 설 문 지 >

연구주제 : 의료서비스품질, 서비스가치, 명성이

관계품질 및 고객행동에 미치는 영향에 관한 연구

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 본 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

본 설문은 “의료서비스품질, 서비스가치, 명성이 관계품질 및 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구”라는 주제로 진행중인 연구를 수행하기 위해 실시하게 되었습니다.

귀하께서 답변해 주시는 내용은 정답이 없으며 무기명으로 일괄 집계됩니다. 경험하신 대로 솔직하고 성의껏 응답해 주시면 고맙겠습니다. 귀하께서 응답해 주시는 내용은 일괄 통계적으로 처리되어 연구자료로써 사용될 뿐, 다른 목적으로는 전혀 사용되지 않음을 약속드립니다. 설문에 응해 주시는 귀하께 다시 한번 감사드리며 쾌유를 진심으로 기원합니다.

감사합니다.

연구자: 인제대학교 대학원 국제통상학과 박사과정 강춘한

지도교수: 인제대학교 국제통상학과 강한균

1. 귀하께서 방문하신 병원의 형태에 대해 V 표시해 주십시오.
①의원 ②병원 ③종합병원 ④대학병원
2. 귀하에 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.
① 외래환자 ② 입원환자
3. 귀하는 최근 무슨 과를 방문하셔서 진단 및 치료하셨거나 현재 입원하고 계십니까? () 과 (예: 소화기 내과 등)
4. 병원의 물리적 환경에 관한 질문입니다.
질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다		보통 이다		매우 그렇다		
	1	2	3	4	5	6	7
①이 병원은 병원을 방문하기에 편리한 곳에 위치해 있다							
②이 병원은 진료, 검사를 하고자 하는 과정을 찾는 것이 쉽게 되어 있다							
③전반적으로 내가 원하는 곳을 수월하게 갈 수 있도록 병원의 서비스 시설 이 되어 있다							
④병원의 서비스 시설 및 시설물은 쉽게 이용할 수 있게 배치되어 있다							
⑤이 병원은 전반적으로 쾌적하고 청결하다							
⑥병원의 진료실, 입원실, 화장실, 휴게 실, 매장, 식당 등의 위생은 청결한 편 이다							
⑦병원의 통로와 출구는 청결하다							
⑧이 병원 종사자(의사, 간호사, 직원)의 복장은 깔끔하고 청결하다							
⑨병원의 건물, 주차장, 휴식공간 등의 디자인은 깔끔하게 되어 있는 편이다							
⑩이 병원의 건물 외관은 깔끔하고 마음에 든다							
⑪이 병원의 편의시설(편의점, 대기실, 은행, 식당 등)은 이용하기 편리하다							
⑫이 병원의 주치시설은 이용하기에 편리하다							
⑬이 병원의 부대시설(공중전화, 현금인출기 등)은 이용하기에 편리하다							
⑭이 병원의 안내 표지판은 식별하기 편리하다							

⑮이 병원은 진료예약, 진료접수 및 수납 절차가 편리하다							
⑯이 병원의 내부시설(환자전용 엘리베이터, 휠체어계단, 검사실, 환자 대기 실 등)은 이용하기 편리하다							
⑰이 병원의 입/퇴원 절차는 편리하다							

5. 병원의 인적 서비스 품질에 관한 질문입니다.

질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다		보통 이다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7
①이 병원의 의사, 간호사는 친절하다							
②이 병원의 의사는 진료분야에 실력이 있어 보인다							
③이 병원의 간호사는 업무에 능숙하다							
④이 병원의 의사는 환자의 증상, 진단결과, 치료과정에 대해 쉽게 설명해 준다							
⑤이 병원 간호사는 검사 및 치료과정에 대해 자세하게 설명해 준다							
⑥이 병원의 의료진은 환자에게 신뢰를 준다							
⑦이 병원의 담당의사 및 간호사는 불평이나 문제가 발생하면 신속하게 해결해 준다							
⑧이 병원의 담당의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 준다							
⑨이 병원의 간호사는 환자의 요구사항을 잘 들어준다							

6. 병원의 명성에 관한 질문입니다.

질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다		보통 이다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7
①이 병원의 평판은 전반적으로 좋은 것 같다							
②이 병원은 전문 인력(의사, 간호사, 등)과 최신 의료장비와 기술을 갖추고 있는 것 같다							
③이 병원은 치료기술과 경험이 많은 것 같다							
④이 병원에 대해 주위 사람들은 좋게 이야기 하고 있다							
⑤이 병원은 진료비는 합리적인 것 같다							
⑥나는 이 병원에 대한 소문을 듣고 이 병원을 찾았다							

7. 병원의 의료 서비스가치(경제적/비경제적)에 관한 질문입니다.

질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다		보통 이다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7
①이 병원은 지불한 돈에 비해 만족할 만한 가치가 있다							
②이 병원의 진료비는 제공받은 서비스에 비추어 볼 때 적절하다							
③이 병원의 진료비는 기꺼이 지불할 만한 하다							
④이 병원의 진료비는 타 병원과 비교했을 때 적정하다							
⑤이 병원에서 제공받은 서비스는 매우 인상적이었다							
⑥이 병원의 시설 및 환경은 편안했다							
⑦이 병원의 (진단 및 치료의) 의료서비스를 이용하고 기다리는 데 불편함은 없었다							

8. 병원 이용에 대한 고객만족에 관한 질문입니다.

질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다			보통 이다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7	
①나는 이 병원을 이용하고자 한 결정에 만족한다								
②나는 이 병원의 시설에 만족한다								
③나는 이 병원의 의료진과 행정직원의 서비스에 만족한다								
④나는 이 병원을 선택한 것에 대해 전 반적으로 만족한다								

9. 병원의 재이용의도 및 구전에 관한 질문입니다.

질문에 대해 귀하께서 느끼시는 정도를 해당하는 칸에 (V) 표시 해 주십시오.

	전혀 아니다			보통 이다			매우 그렇다	
	1	2	3	4	5	6	7	
①같은 질병이나 사고로 진료를 받게 될 경우 이 병원을 다시 이용할 것이다								
②다른 질병이 발생되었을 때도 이 병원 을 찾을 것이다								
③나는 이 병원의 의료비가 다른 병원보 다 비싸더라도 계속 이용할 것이다								
④나는 이 병원을 주위사람들에게 권하 고 싶다								
⑤나는 이 병원을 친척, 친지등에게 권하 고 싶다								

10. 다음은 귀하의 개인적인 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 표시해 주십시오.

1) 귀하의 성별은? ①남자 ②여자

2) 귀하의 연령은?

- ① 19세 이하 ② 20~29세 ③30~39세 ④ 40~49세 ⑤50~59세
⑥ 60세 이상

3) 귀하의 학력은?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원 이상

4) 귀하의 월 평균 수입은?

- ① 100만원 이하 ② 100~200만원 ③ 200~300만원 ④ 300~400만원
⑤ 400~500만원 ⑥ 500만원 이상

5) 귀하의 직업은?

- ①학생 ②회사원 ③자영업자 ④전문직 ⑤종사자
⑥주부 ⑦공무원 ⑧사업가 ⑨군인 ⑩무직 ⑪기타

6) 귀하가 이 병원에서 치료중인 질병의 기간은?

_____년_____개월

7) 귀하가 이 병원에서 입원해 있는 기간은?(입원환자만 기록해 주십시오)

_____년_____개월

8) 귀하께서는 어떤 질환으로 이 병원을 방문 혹은 입원하셨습니까?

(한 가지만 선택해 주십시오)

- ①당뇨 ②천식기 및 호흡기 질환 ③위(위염, 위궤양 등), ④장 궤양(장염 등)
⑤간질환(간경화, 간염 등) ⑥암(위암, 폐암, 대장암 등) ⑦노인성 질환(치매)
⑧디스크, 관절염, 골다공증 ⑨뇌졸중(뇌경색, 뇌출혈) ⑩고혈압
⑪심장질환(부정맥, 심근경색, 심부전 등) ⑫치과질환, ⑬피부질환

* 장시간 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다. 빠른 쾌유를 기원합니다.