

# 공공의료기관 인지도와 재방문여부와의 관계 연구

이진우\*, 김광환\*\*

건양대학원 병원행정관리학과 박사과정<sup>\*</sup>, 건양대학교 병원관리학과<sup>\*\*</sup>

## A Study on the Relationship between the Name Awareness of Public Medical Institutions and Patients' Intent to Revisit

Jin-Woo Lee<sup>\*</sup>, Kwang-Hwan Kim<sup>\*\*</sup>

Konyang Graduate school Hospital Management and Administration PhD<sup>\*</sup>,

Konyang University Hospital Management<sup>\*\*</sup>

**요약** 본 연구는 공공의료기관의 인지도와 재방문여부와의 관계 및 영향을 미치는 요인을 살펴봄으로써 인지도를 높일 수 있는 방안을 제시하여 병원 재방문 증가에 기여하고자 하는데 그 의의가 있다. 분석방법은 빈도분석, 신뢰도 및 탐색적 요인분석, t-test, ANOVA, 상관관계분석, 위계적 다중회귀분석을 실시하여 결론을 도출하였다. 결과를 보면 상관관계분석에서는 재방문여부와 독립변수들간에 모두 유의한 상관관계를 보였고, 서비스품질인식 및 진료환경적 요인이 독립변수들의 설명력을 증가시켜 의료기관의 재방문과의 높은 관련성이 있음을 보여주고 있으며, 평소 이미지 및 의료서비스, 진료환경은 재방문의사에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 본 연구를 통해서 공공의료기관의 인지도와 재방문과의 관련성을 확인 할 수 있었으며, 공공의료기관은 의료서비스 질과 인프라를 개선시키기 위해서 지속적으로 이미지 및 의료서비스, 진료환경에 대한 기대수준을 파악하여 재방문을 향상시킬 수 있는 대안 연구가 필요할 것이다.

**주제어** : 의료기관 재방문, 의료기관 인지도, 사회적역할, 서비스품질인식, 진료환경

**Abstract** This study has significance in terms of its intent to contribute to the increase in hospital revisits by proposing measures to enhance name awareness through an examination of the relationship between the name awareness of public medical institutions and patients' revisit, and its corresponding influences. The study findings were drawn by employing analysis methods such as frequency analysis, reliability and exploratory factor analysis, t-tests, ANOVA, correlation analysis, and hierarchical multiple regression analysis. The results of the correlation analysis showed statistically significant correlations between all independent variables and the patients' revisit or not. The perception of service quality and the environmental factor of medical treatment increased the explanatory power of independent variables, thereby exhibiting a high correlation with the revisit to medical institutions. The usual image, medical service, and medical treatment environment were revealed to have a positive influence on the patient's intent to revisit. This study could confirm a correlation between the name awareness of medical public institutions and the patients' revisit or not. Consequently, to improve the quality and infrastructure of their medical services, public medical institutions are required to perform studies on measures to increase the revisits of patients by identifying their image, medical services, and treatment environment on a consistent basis.

**Key Words** : Revisit of medical institutions, The name awareness of medical institutions, Social role, The perception of service quality, Medical treatment environment

Received 13 May 2013, Revised 18 June 2013

Accepted 20 July 2013

Corresponding Author: Kwang-Hwan Kim(Konyang University Hospital Management)

Email: kkh@konyang.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

의료기관들은 국민의 의료기술 기대수준 향상, 경쟁의 심화, 정부 의료정책 강화 등으로 인하여 경영위기 상황에 직면하고 있다[1,2]. 이에 민간의료기관들은 의료시장의 위기를 해결하기 위한 다양한 방법을 강구하고 있다. 하지만 공공의료기관은 민간의료기관에 비해 규모, 진료환경 뿐만 아니라 고객서비스전략 및 대 내·외 인지도 향상 노력에서도 부족한 것이 현실이다[2,3].

의료기관에서의 인지도란 진료 받기 전까지 그 병원에 대한 신뢰감 및 경쟁력이라고 말할 수 있다. 또한 재방문은 고객이 의료기관의 인력 및 진료서비스 등에 대한 만족이 높을 경우 이를 지속적으로 의료서비스를 이용하기 위하여 의료기관을 방문하는 의도를 의미한다. 인지도가 높다고 하면 고객들이 의료기관에 대해서 이미 지상승 및 신뢰감을 높일 수 있어 고객들의 병원 재방문에 긍정적인 효과를 줄 수 있기 때문에 공공의료기관들이 간과해서는 안 될 중요한 전략이라고 할 수 있다[4,5,6,7].

공공의료기관은 고객과의 신뢰감 형성관점에서 본질적 기능인 진료뿐만 아니라 의료기관의 사회적 역할과 함께 고객욕구를 파악함으로써 의료시설과 환경은 물론 의료서비스 차별화 뿐만 아니라 인지도를 높일 수 있는 방법에 대한 효율적인 대응을 강구하여 재방문 향상에 기여할 수 있는 대안이 제시되어야 할 것이다[2,3].

이에 따라 공공의료기관들은 고객이 내원하기 전에 긍정적 이미지 및 신뢰도를 높일 수 있는 의료서비스 및 환경적 측면의 방법에서도 민간의료기관과의 경쟁력에 뒤처지지 않아야 하며, 고객들에게 좀 더 친근하고 신뢰감과 함께 인지도를 상승시킬 수 있는 방법을 제시하여 병원이미지 향상과 함께 내원환자의 지속적인 재방문을 통한 병원 수익향상에 이바지 할 수 있는 다양한 방법들을 논의할 필요성이 있다[3,4,7,8]. 또한 민간의료기관에 비해 이미지 및 인지도를 높일 수 있는 발상의 전환을 통하여 고객들이 내원 전에 공공의료기관을 효과적으로 각인시키는 노력이 필요하다[5,9].

지금까지의 의료기관의 재방문여부에 대한 연구는 의료서비스 및 의료환경, 의료인력의 만족도와 초점이 맞추어지고 있는 반면에 의료기관의 인지도가 재방문 여부에 영향을 미치는 것에 대한 연구는 아직까지 부족한 실

정이다. 따라서 본 연구에서는 지역 내 공공의료기관의 인지도가 재방문여부에 영향을 미치는 요인을 연구하여 내원고객의 특성 파악 후 재방문을 높일 수 있는 근본적인 대안을 찾고자 한다. 또한 연구결과를 바탕으로 공공의료기관의 고객만족을 높일 수 있는 경영전략 방법을 대안으로 제시하고자 한다.

## 2. 조사대상 및 방법

### 2.1 조사대상자 및 기간

조사 대상자들은 충남 지역에 위치하고 있는 3개 공공의료기관을 내원 한 고객들을 대상으로 선정하였다. 지역 내 거주하고 있는 고객들의 연령 및 성별을 구분하여 315명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사결과 응답내용이 미비하거나 불확실한 설문응답자 14명을 제외한 291명으로부터 자료를 수집하여 이들을 분석대상으로 하였으며, 조사기간은 2012년 10월 1일부터 10월 10일 까지이다.

### 2.2 조사방법 및 내용

조사방법은 매년 실시하고 있는 지방거점공공병원 운영평가 설문조사 내용 중 인지도관련 조사내용을 참고하여 본 연구내용에 맞게 재구성 후 자기기입식 설문지(self-administered questionnaire)방법으로 자료를 수집하였다[10]. 설문지 내용을 사전에 숙지한 설문조사 조사원이 공공의료기관을 내원한 고객들에게 설문지를 배포하고, 연구의 목적, 설문 내용 및 설문기입요령을 설명한 후에 조사대상자들이 직접 작성토록 한 후 회수하였다. 단 직접 설문지에 기입하기 어려운 고령의 노인계층에 대해서는 설문지 내용을 직접 설명하면서 상담원이 작성하도록 하였다.

설문지 구성내용을 살펴보면, 일반적 특성에서는 성별, 연령, 학력, 보험유형, 직업, 이용경험 6개 문항 및 지역 공공의료기관의 인지도 측정 관련하여 6가지 특성부문을 구성 하였다. 인지여부 및 역할인식 특성부문관련 사전 인지도 4문항, 사회적역할 인지도 5문항, 지역주민연상 및 서비스품질인식 특성부문관련 평소이미지 인지도 5문항, 서비스품질 인지도 4문항, 환경적 특성부문관련 진료환경 인지도 5문항, 마지막으로 재방문여부 2문

항으로 총 31문항으로 구성하였다. 이들 각 문항은 Likert 5점 척도(매우 만족 「5」, 만족 「4」, 보통 「3」, 불만족 「2」, 매우불만족 「1」)으로 측정하였다.

### 2.3 분석방법

수집된 자료는 Excel로 코딩 입력 후 SPSS WIN(ver17.0)프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 조사대상자인 일반적 특성은 빈도분석으로 산출하고, 설문 내용에 대한 신뢰성 검증을 위해 신뢰성 및 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 또한 조사대상자의 일반적 특성에 따른 공공의료기관의 인지도 관련 6가지 측정항목의 차이분석을 위해 t-test, ANOVA분석 방법을 실시하였다. 마지막으로 인지도 관련 항목과 재방문여부와의 상관관계를 알아보고자 Pearson's 상관관계분석 실시 후 재방문여부에 영향을 미치는 관련 독립변수들의 설명력을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다.

## 3. 결과

### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 보면, 성별로는 남자가 63.9%, 여자 36.1%로 여자보다 남자가 높은 분포를 보였다. 연령별로는 30~39세군에서 45.0%로 가장 분포를 보였고, 20~29세군 28.9%, 40세이상군 26.1% 순으로 나타났다. 학력별은 대졸이상이 66.0%, 고졸이하 34.0%로 고졸이하보다 대졸이상이 높은 분포를 보였다. 보험유형별로는 건강보험 52.9%로 가장 높은 분포를 보였고, 의료급여 40.2%이었으며, 차상위계층 6.9%로 가장 적은 분포를 보였다. 직업별은 자영업이 54.0%로 가장 많은 분포를 보였고, 행정·관리직 28.2%, 전문직 12.0%순이었으며, 기타 직종이 5.8%로 가장 적은 분포를 보였다. 이용경험별로는 있다 69.8%, 없다 30.2%로 이용경험이 없다 보다는 이용경험이 있다가 더 많은 분포를 보였다 <Table 1>.

<Table 1> General characteristics of the Subjects

Variables		Persons	Ratio
Gender	Man	186	63.9
	Woman	105	36.1
Age	20~29	84	28.9
	30~39	131	45.0
	≥40	76	26.1
Education level	Less than high school	99	34.0
	Above University graduate	192	66.0
Type of insurance	Health Insurance	154	52.9
	Medical Aid	117	40.2
	The next higher layer	20	6.9
Job	Administrative	82	28.2
	Professions	35	12.0
	Self-employed	157	54.0
	Etc.	17	5.8
Experiences with	Y	203	69.8
	N	88	30.2
Total		291	100.0

### 3.2 신뢰도 및 탐색적 요인 분석

본 연구의 가설검증을 위하여 설문문항의 신뢰도 및 탐색적 요인분석을 하였다. 측정항목의 신뢰도 점검 통계량을 살펴보면, 사전인지도의 요인은 4개의 항목이 채택되었으며 Cronbach's α는 0.832, 사회지역할인지도의 요인은 5개의 항목이 채택되었고 Cronbach's α는 0.835, 평소이미지인지도 요인은 5개의 요인이 채택되었으며, Cronbach's α는 0.854이었다. 그리고 서비스품질인지도 요인은 4개의 요인이 채택되었으며 Cronbach's α는 0.768, 진료환경인지도 4개의 요인이 채택되었고, Cronbach's α는 0.840, 재방문여부 요인은 2개의 요인이 채택되었으며, Cronbach's α는 0.812이었다. 측정항목 모두가 Cronbach's α계수가 모두 0.7이상으로 나타나 신뢰성이 있는 것으로 나타났다.

측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방식은 직각회전방법을 통하여 분석하였다. 요인분석을 위한 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 KMO표본 적합성검증값은 0.854로서 0.5이상으로 높게 나타났다. 또한 유의확률이 0.000으로 나타나 전반적으로 변수들간의 상관관

계는 유의적이며, 총 누적분산 적재율은 66.8%로 나타났다<Table 2>.

**3.3 사전 인지도, 사회적역할 인지도, 평소이  
미지 인지도에 대한 인구통계학적 분석**

조사대상자의 일반적 특성에 따른 인지도 측정항목 중 사전인지도 차이는 연령(p<0.001), 학력(p<0.05), 보험 유형(p<0.000), 직업(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에 따라서는 30-39세가, 학력에서는 대졸이상이 사전인지도인식이 높으며, 보험유형에서는 의료급여환자군이 직업유형에서는 자영업 종사하는 군이 사전 인지도에서 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 사회적 역할인식도 차이는 연령(p<0.01), 보험유형(p<0.01),

이용경험(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 40세 이상이 보험유형은 건강보험군이 사회적역할 인지도가 높으며, 이용경험에서는 이용경험이 없는 경우가 사회적역할 인지도에 대해서 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 평소이미지 인지도 차이는 성별(p<0.001), 연령(p<0.05), 보험유형(p<0.05), 이용경험(p<0.01)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 성별에서는 남자가 여자보다 평소이미지 인식이 높으며, 연령에서는 40세 이상이 다른 연령 군 보다 평소이미지 인지도가 높은 것으로 보였다. 보험유형에서는 의료급여, 차상위계층군이 다른 유형은 군보다 높으며, 이용경험에서는 이용경험이 높을수록 평소이미지 인지도가 높은 것으로 보였다<Table 3>.

<Table 2> Variables on the reliability and factor analysis

Question	Pre-awareness	Social role recognition	Usual image recognition	Quality ofServiceA wareness	Care environmen t awareness	Revisit whether	Cronbach's a
The traditional medical institutions	0.844						0.832
Medical institutions knowin advance.	0.837						
Trust in medical institutions	0.739						
Reputation in the medical institutions	0.732						
Regional medical volunteer		0.816					0.835
Medical society, vulnerable groups		0.789					
Active free medical business		0.782					
Role in the health care safety net underprivileged		0.719					
Contribute to the development of community		0.695					
Private Hospital-contrast images			0.827				0.854
The convenience of using the procedure			0.810				
Vibrant medical institutions			0.798				
friendly in the medical institutions			0.772				
Convenient facilities			0.700				
Medical services for the residents				0.803			0.768
Providing friendly service of the staff				0.717			
A variety of health care services				0.714			
Active Medical convergence activities				0.670			
Excellence in medical technology					0.797		0.840
Appropriateness of care location					0.768		
Convenience of treatmentprocedures,					0.719		
Latest medical equipment					0.613		
Reliability of the results of treatment					0.563		
Others recommend						0.819	0.812
Later re-visited						0.735	
Eigen Vaule	2.9	3.1	3.3	2.4	3.0	2.1	
The percentage of variance	11.6	12.3	13.1	9.7	11.9	8.3	
Cumulative distribution ratio	48.8	25.3	13.1	58.5	37.2	66.8	

KMO : .854, Bartlett's Test : 0.000, % of Variance : 66.8%

<Table 3> Demographic analysis for the pre-awareness, social role awareness, and the usual image recognition (Mean±S.D)

Variables		Pre-awareness		Social role recognition		Usual image recognition	
		Mean±S.D	F or t	Mean±S.D	F or t	Mean±S.D	F or t
Gender	Man	3.68±0.38	1.980	3.63±0.37	1.973	3.58±0.39	14.648***
	Woman	3.61±0.40		3.69±0.87		3.40±0.37	
Age	20-29	3.59±0.41	7.701**	3.69±0.39	7.704**	3.42±0.39	4.145*
	30-39	3.75±0.35		3.56±0.39		3.54±0.39	
	≥40	3.56±0.40		3.76±0.30		3.59±0.38	
Education level	Less than high school	3.58±0.41	6.615*	3.67±0.35	0.444	3.53±0.40	0.305
	Above University graduate	3.70±0.37		3.64±0.39		3.51±0.39	
Type of insurance	Health Insurance	3.58±0.40	7.899***	3.57±0.35	5.413**	3.46±0.38	3.144*
	Medical Aid	3.76±0.35		3.72±0.39		3.58±0.40	
	The next higher layer	3.66±4.16		3.64±0.37		3.57±0.37	
Job	Administrative	3.59±0.40	2.654*	3.67±0.37	2.554	3.49±0.39	0.622
	Professions	3.59±0.41		3.49±0.44		3.47±0.39	
	Self-employed	3.72±0.37		3.68±0.35		3.54±0.38	
	Etc.	3.59±0.39		3.61±0.44		3.46±0.39	
Experiences with	Y	3.67±0.39	0.266	3.62±0.38	4.435*	3.56±0.39	7.075**
	N	3.64±0.39		3.72±0.36		3.42±0.38	

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

### 3.4 서비스품질 인지도, 진료환경 인지도, 재방문여부에 대한 인구통계학적 분석

조사대상자의 일반적 특성에 따른 서비스품질 인지도 차이는 성별, 연령, 학력, 보험유형, 직업, 이용경험에서 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 진료환경 인지도에서는 성별(p<0.05), 연령(p<0.001), 학력(p<0.05), 직업(p<0.05), 이용경험(p<0.01)이 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 성별에서는 남자보다 여자가 진료환경인지도가 높으며, 연령은 30대가 다른 연령대보다 높은 것으로 나타났다. 학력에서는 대졸이상이 높았고, 직업에서는 행정·관리직, 자영업에 종사하는 군이 높게 나타났다. 이용경험에서는 이용경험이 있는 것보다 없는 경우가 진료환경 인지도가 높게 나타났다. 재방문여부 차이에서는 연령(p<0.001), 학력(p<0.05)이 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 30-39세 이상이 다른 연

령군보다 재방문의사가 높으며, 학력에서는 고졸이하보다 대졸이상이 재방문 의사가 높은 것으로 나타났다 <Table 4>.

### 3.5 재방문 여부와 변수들에 대한 상관관계 분석

공공의료기관의 사전인지도, 사회적역할 인지도, 평소 이미지 인지도, 서비스품질 인지도, 진료환경 인지도, 재방문 여부와 상관관계를 살펴보면, 재방문여부는 사회적역할 인지도(p<0.001), 평소이미지 인지도(p<0.001), 서비스품질 인지도(p<0.001), 진료환경 인지도(p<0.001)와 유의한 상관관계를 보였다. 반면에 사회적역할 인지도에서 평소이미지 인지도와는 유의한 상관관계를 보이지는 않았다 <Table 5>.

<Table 4> Quality of service awareness, care environmental awareness, and to revisit whether the demographic analysis (Mean±S.D)

Variables		Quality of Service Awareness		Care environment awareness		Revisit whether	
		Mean±S.D	F or t	Mean±S.D	F or t	Mean±S.D	F or t
Gender	Man	3.56±0.39	0.304	3.44±0.38	8.119**	3.52±0.47	2.921
	Woman	3.54±0.38		3.58±0.40		3.62±0.46	
Age	20-29	3.52±0.38	0.449	3.49±0.41	6.883***	3.36±0.46	9.443***
	30-39	3.57±0.40		3.60±0.37		3.63±0.45	
	≥40	3.55±0.37		3.38±0.38		3.61±0.45	
Education level	Less than high school	3.55±0.38	0.288	3.42±0.38	4.627*	3.47±0.47	4.637*
	Above University graduate	3.52±0.38		3.53±0.39		3.60±0.46	
Type of insurance	Health Insurance	3.54±0.37	0.322	3.49±0.41	0.625	3.50±0.47	2.526
	Medical Aid	3.56±0.40		3.51±0.36		3.62±0.45	
	The next higher layer	3.61±0.42		3.40±0.40		3.57±0.46	
Job	Administrative	3.58±0.39	0.240	3.50±0.39	3.134*	3.59±0.47	0.674
	Professions	3.54±0.40		3.34±0.38		3.50±0.47	
	Self-employed	3.54±0.38		3.54±0.39		3.56±0.47	
	Etc.	3.56±0.41		3.36±0.40		3.44±0.46	
Experiences with	Y	3.55±0.39	0.140	3.45±0.38	10.111**	3.53±0.47	2.257
	N	3.57±0.36		3.60±0.38		3.61±0.45	

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

<Table 5> Correlations for variables revisit whether

	Pre-awareness	Social role recognition	Usual image recognition	Quality of Service Awareness	Care environment awareness
Pre-awareness	1				
Social role recognition	0.214 **	1			
Usual image recognition	0.231 **	0.094	1		
Quality of Service Awareness	0.309 **	0.249 **	0.204 **	1	
Care environment awareness	0.390 **	0.307 **	0.226 **	0.416 **	1
Revisit whether	0.374 **	0.196 **	0.275 **	0.394 **	0.570 **

### 3.6 재방문에 미치는 변수들의 설명력 분석

공공의료기관의 재방문에 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개 모델을 통한 위계적 다중회귀 분석을 실시하였다. 모델 I 에 인지여부 및 역할인식부문 특성을 독립변수를 투입하였다. 모델 I 의 결과를 보면, 사전인지도(p<0.001), 사회적역할 인지도(p<0.05)가 재방문여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 15.4%의 설명력을 보였다. 모델 II 에는 모델 I 에 투입된 변수에 지역주민 연상 및 서비스품질인식 특성을 독립변수로 투입하였다. 분석 결과를 보면, 사전 인지도(p<0.001), 평소이미지 인지도(p<0.01), 서비스품질 인지

도(p<0.001)가 재방문여부에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 모델 II 에 투입된 변수들로 재방문여부를 25.2% 설명할 수 있다. 모델 III 에는 모델 II 에 투입된 변수에 환경적 특성을 독립변수로 투입하였다.

분석결과를 보면, 사전 인지도(p<0.01), 평소이미지 인지도(p<0.05), 서비스품질 인지도(p<0.01), 진료환경인지도(p<0.001)가 재방문여부에 유의한 관련성이 있으며, 모델 III 의 환경적 측면의 독립변수가 추가됨으로 해서 13.4%의 설명력을 증가시켜 공공의료기관의 재방문여부에 진료환경 인지도가 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다<Table 6>.

(Table 6) Hierarchical multiple regression analysis for the independent variables affecting revisit whether

Variables	Model I		Model II		Model III	
	B	t	B	t	B	t
Pre-awareness	0.416	6.262***	0.287	4.340***	0.160	2.578**
Social role recognition	0.152	2.200*	0.078	1.173	-0.017	-0.278
Usual image recognition			0.187	2.977**	0.138	2.395*
Quality of Service Awareness			0.329	4.914***	0.185	2.905**
Care environment awareness					0.517	7.874***
Constant	4.753		1.129		0.276	
R <sup>2</sup>	0.154		0.252		0.386	

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

#### 4. 고찰 및 결론

본 연구는 공공의료기관의 인지도와 재방문여부와와의 관계 및 영향을 미치는 요인을 살펴봄으로써 인지도 상승 및 신뢰감을 높일 수 있는 방안을 제시하여 병원 재방문 증가 및 경영수익향상에 기여하고자 하는데 그 의의가 있다.

본 연구조사의 조사대상 일반적 특성과 인지도 관련 측정항목들과의 분석 결과를 살펴보면, 사전인지도에서는 연령은 30~39세(3.75), 학력은 대졸이상(3.70), 보험유형은 의료급여(3.76)가 높게 나타났고, 사회적역할 인지도에서는 연령이 40세이상(3.76), 보험유형은 의료급여환자군(3.72), 이용경험이 없다(3.72)가 높게 나타났으며, 평소이미지 인지도에서는 보험유형은 의료급여환자군(3.58), 차상위계층군(3.57)에서 높게 나타났다. 이는 공공의료기관이 연령대가 높은 군 및 사회적 취약계층을 위해 의료안전망 역할과 무료진료, 봉사활동 등 공공의료서비스를 제공하여 사회적 역할을 충분하게 하고 있다는 인식이 반영된 결과로 보여진다. 이용경험이 있을수록 평소이미지 인지도가 높은 것으로 나타났는데 이는 이미지가 좋으면 내원 환자 증가 및 고객만족에 긍정적인 영향을 미친다는 김재열, 황복주(2001)의 연구결과와 일치한다고 할 수 있다[11]. 지속적으로 공공의료기관을 내원시키기 위해서는 편리한 시설 및 서비스 등의 개선으로 기존에 갖고 있는 이미지를 향상시키는 대안이 요구된다[11.12].

조사대상의 일반적 특성과 공공의료기관 서비스품질 인지도에서는 유의한 차이를 보이는 보이지는 않았지만

산학진외(2011)연구에서는 서비스품질인식이 병원재방문에 긍정적인 영향을 준다고 하였다[8]. 이에 공공의료기관은 다양한 의료서비스 및 고객마인드 등의 서비스품질이 재방문에 영향을 미치는 중요한 요인이기 때문에 이를 개선할 수 있는 다양한 노력이 필요하다[5.8.13]. 진료환경 인지도는 성별에서 여자(3.58)가, 연령은 30~39세(3.60), 학력은 대졸이상(3.53), 직업은 자영업군(3.54), 이용경험이 없다(3.60)군이 공공의료기관의 진료환경 인지도가 높다고는 나왔지만, 통계적으로 높은 비율을 보이지는 않았다. 이는 공공의료기관이 민간의료기관에 비해 의료기술, 의료장비, 진료절차, 편의시설 등 진료환경 인프라가 부족하다는 문제영, 김용태(2010)연구와 유사하다고 할 수 있다[2.4.6].

재방문여부에서는 연령이 높은 군이 학력에서는 고졸보다 대졸이상에서 재방문여부가 높게 나왔고, 유의한 수준을 보이지는 않았지만 의료급여, 차상위계층 환자군에서 재방문여부가 높게 나타났는데 이는 앞에 분석결과와 유사하다고 할 수 있다.

상관관계분석에서는 재방문여부와 독립변수들 간에 모두 유의한 상관관계를 보였다. 병원 재방문을 높이기 위해서는 인지도관련 측정항목을 지속적으로 개선하고 발전시킬 수 있는 인프라구축 및 서비스 인식 개선 등의 대안이 필요하다.

재방문에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위해 인식여부 및 역할인식특성, 지역주민연상 및 서비스품질인식특성, 환경적특성의 3개 모델에 의한 위계적 다중회귀분석 하였다. 분석결과를 보면 서비스품질

인식 및 진료환경적 요인이 추가됨으로써 설명력을 증가시켜 의료기관의 재방문과의 높은 관련성이 있음을 보여 주고 있었다. 이는 의료서비스 및 진료환경은 재방문의 사에 긍정적인 영향을 미친다는 조철호(2010), 양중현, 장동민(2012)연구와 일치한다[14.15].

본 연구를 통해 공공의료기관은 재방문을 높이기 위해서는 다음과 같이 방안이 요구된다고 하겠다.

첫째, 공공의료기관이 주로 취약계층 대상으로 의료서비스 및 보건사업을 시행하고 있다는 이미지에서 탈피할 수 있는 인지도 전략이 필요하다. 공공의료기관이 친근한 이미지 구축 및 이용하기에 불편함이 없는 인프라가 갖추어져야지만 고객들의 재방문은 증가 될 수가 있을 것이다[3.7.16].

둘째, 서비스품질인식은 고객의 의료구매행동변화에 따른 재방문 효과에 중요한 요인을 영향을 미치는 것이라고 할 수 있다[13.17]. 지경자, 박찬만, 이종렬(2011)은 서비스품질인식이 환자만족도와 재방문의도에 긍정적인 영향을 준다고 하였고, 권미영(2010)은 서비스 품질 접점이 고객만족과 재방문의도의 서비스 성과를 제고시킨다고 하였다[18.19]. 이러한 연구결과는 서비스품질 인지도가 고객만족과 재방문 증가에 긍정적인 효과를 줄 수 있으므로 공공의료기관은 직원의 서비스품질인식 제고, 의견수렴활동 등을 통해 의료서비스를 재구성하여 맞춤형 의료서비스전략을 실행해야 할 것이다[3.5.11].

셋째, 진료환경측면에서는 문재영, 김용태(2010)의 연구결과에서 나타났듯이 공공의료기관은 과거에 낙후된 시설 및 장비의 환경으로 인하여 고객유치의 한계로 인해 경영상의 어려움을 겪었다[2.6]. 이를 개선하기 위해서는 정부의 투자를 통한 시설보강 및 최상의 진료환경 인프라가 구축 되어야지만 공공의료기관의 인지도 및 재방문 상승을 통한 병원 수익에 기여 할 수가 있을 것이다 [2.4.6.14.17.18]. 본 연구를 통해서 공공의료기관의 인지도와 재방문과의 관련성을 확인 할 수 있었으며, 공공의료기관은 의료서비스 질과 인프라를 개선시키기 위해서 지속적으로 이미지 및 의료서비스, 진료환경에 대한 기대수준을 파악하여 재방문을 향상시킬 수 있는 대안 연구가 필요할 것이다.

## REFERENCES

- [1] Young-jong Kim and Kwang-Hwan Kim, Study on customer management analysis model for one General Hospital. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. Vol, 13. No, 9. pp. 4082-4089, 2012.
- [2] Jae-Young Moon and Yong-Tae Kim, Improve the Quality of Public Medical Centers for the Static, Dynamic Efficiency Analysis, Journal of the Quality Management. Vol, 38. No, 3. pp. 393-398.
- [3] Im-Jeong Gang, Satisfaction with medical service Quality of In-patient of a Public Hospital. Clinical Nursing, Hanyang University. Graduate School of Information, p. 1-3, 2010.
- [4] Yong-Tae Kim, A Study on the Managerial System of Local Public Medical Centers. Department of Public Administration Graduate School, Kyung Hee University. p. 1-7, 2009.
- [5] Kyoung-Woo Lee, A study for the relationship between the cognition difference and satisfaction for the medical service and the revisiting. Journal of Hospital Management. Vol, 8. No, 3. pp. 143-159, 2003.
- [6] Dong-Won Lee, Bang-Seob Yoon, Eun-Woo Nam. Profitability and publicity of the Regional Public Hospitals in Korea - with focus on administration assessment of regional public hospitals-, Journal of Hospital Management. Vol, 12. No, 2. pp. 44-46, 2007.
- [7] Chang-Eun Lee. A study for the Conceptual Difference on the Medical services of General Hospital, Journal of the Korean Society of Health Information and Health Statistics. Vol, 29. No, 1. pp. 47-56, 2005
- [8] Hak-Gene Shin, Hang-Rok Oh, Sang-Nam Jeon, Eun-Yong Lee. Effects of guardians' service quality perception on the service perception and behavioral intention of patients in healthcare service, Journal of Hospital Management. Vol, 16. No, 2. pp. 99-113, 2011.



- [9] Geun-Chan Lee, Soon-Man Kwon, Myoung-Soon You, Local Resident's Perceived Service Quality Between Their Residential Area and Seoul -Area Large Hospital. The Korean Journal of Health Economics and Policy. Vol, 17. No, 1. pp. 1-23, 2011.
- [10] Department of Health and Human Services, 2012 Guidelines for the assessment of local base public hospitals operating. pp. 176-180. 2012.
- [11] Jae-Yeol Kim and Bok-Ju Hwang, A study on the Relationship among Medical External Service, Customer Satisfaction and Hospital Image in Medica Care Service Journal the Korea Service Management. Vol, 2. No, 2. pp. 28-31, 2001.
- [12] Chang-Eun Lee. Comparision of Recognition and Utilization on Convenience Facilities for a Patient in General Hospital, Journal of Hospital Management. Vol, 8. No, 3. pp. 161-176, 2012.
- [13] Sang-Cheol Seol, Su-Bae Kim, A study on the Relationship among Medical Service Quality, Intention of Re-Use, Word-of-Mouth Effects-In Case of General Hospital and special Hospital, Korean Academic Association of Business Administration. Vol, 17. No, 4. pp. 1485-1507, 2004.
- [14] Jong-Hyun Yang, Dong-Min Chang. The Effects of Medical service Quality on the Customer Satisfaction and Intention of Revisit in Long-Term Care Hospital, Journal of Hospital Management. Vol, 12. No, 3. pp. 37-53, 2012.
- [15] Chul-Ho Cho, An Effect of Medical Service Quality on Relationship Quality, Customer Satisfaction and Reuse Intent in Oriental Medical Hospital, Journal of Hospital Management. Vol, 15. No, 2. pp. 107-123, 2010.
- [16] Seung-Won Jung, Young-Joon Seo, Hae-Jong Lee, Kyun Jik Lee. Determinants of Patient Satisfaction and Intent to Revisit at National University Hospitals in Korea, Journal of Hospital Management. Vol, 10. No, 2. pp. 1-23, 2005.
- [17] Jong-Rok Yun, Jae-Sik Jang, Sang-Jun Moon. The Influence of Hospital Service Quality on the Satisfaction and Intention to Reuse in Medical Service User, Journal of Human Resources Development Studies. Vol, 11. No, 2. pp. 133-160, 2008.
- [18] Mi-Young Gwon, Research clinics of the hospital service contact factors on the impact of customer satisfaction and revisit intention. For the Management Society Spring Conference Proceedings, pp. 470-485, 2010.
- [19] Kyung-Ja Ji, Chun-Man Park, Jong-Ryol Lee. A Study of the Effects upon satisfaction, Intention to Revisit and Perceived Value by Patients through the Quality of Medical Service -Focused on Specialized Hospital and General Hospital., Korean Public Health Research. Vol, 37. No, 2. pp. 41-56, 2011

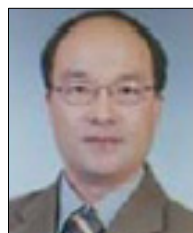
**이진우(Jin-Woo Lee)**



- 2011년 2월 : 건양대학교 보건복지 대학원 병원경영석사
- 2012년 3월~현재 : 건양대학교 대학원 병원행정관리학과 박사과정
- 2006년 10월~현재 : 충청남도 천안 의료원 근무
- 관심분야 : 병원마케팅, 재무회계, 의료정책

· E-mail : ljw00133@hanmail.net

**김광환(Kwang-Hwan Kim)**



- 1994년 8월 : 충남대학교 보건학석사
- 2001년 2월 : 계명대학교 보건학박사
- 2005년 2월 : 호서대학교 통계학석사
- 2006년 3월~현재 : 건양대학교 병원관리학과 부교수

· 관심분야 : 의무기록정보, 보건관리, 병원행정  
 · E-mail : kkh@kongyang.ac.kr