

반려동물병원의 이용만족에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effect on the Satisfaction of Pet Hospital

조성민, 하규수

호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과

Sung-Min Cho(medupia@naver.com), Kyu-Soo Ha(kyusooha@naver.com)

요약

본 연구는 반려동물병원의 이용만족에 미치는 영향을 파악하고자 수행되었다. 이러한 연구를 위해 전국의 개, 고양이를 양육하는 보호자이면서, 반려동물병원을 이용하는 고객을 연구대상으로 하였다.

반려동물병원의 이용만족에 영향을 미치는 요인으로 전문성, 인적 요인, 효율성, 물리적 요인, 반려동물 만족을 도출하였다. 이 중 인적 요인은 수의사, 스태프, 반려동물 미용사로 3개의 요인을 세부적 요인으로 포함시켰으며, 회귀분석을 실시하였다.

연구 결과, 전문성, 효율성, 물리적 요인이 이용만족에 정(+)의 영향을 미치고, 인적 요인의 세부적 요인인 수의사, 스태프는 이용만족에 정(+)의 영향을 미치며, 반려동물 미용사는 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 전체적으로 효율성, 전문성, 스태프, 수의사, 반려동물 만족, 물리적 요인 순으로 이용만족에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

본 연구는 반려동물병원의 이용만족에 영향을 주는 요인으로 인적 요인을 직군으로 구분하여 분석하고, 반려동물 만족 요인을 개발하여 분석했다는 점에서 의미가 있으며, 반려동물병원에서 고객의 이용만족을 높이기 위한 전략을 수립하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

■ 중심어 : | 반려동물병원 | 이용만족 | 수의사 | 동물보건사 | 병원경영 |

Abstract

This study was conducted to determine the effect on the satisfaction of pet hospital. For this research, the study was conducted on customers who raise dogs and cats nationwide and use pet hospital.

Specialties, human factors, efficiency, physical factors, and pet satisfaction were derived from factors that affect pet hospital use satisfaction. Human factors included three factors as veterinarian, staff, and pet hairdressers, and regression analysis was performed.

Research shows that professional, efficiency, and physical factors have a positive (+) effect on user satisfaction, veterinarians and staff, which are detailed factors of human factors, have a positive (+) effect on user satisfaction, and pet hairdressers do not. Overall, it was analyzed that it affects the satisfaction of use in the order of efficiency, professionalism, staff, veterinarian, pet satisfaction, and physical factors.

This study is meaningful in that it divided human factors into occupational groups and developed and analyzed pet satisfaction factors as factors that affect pet hospital use satisfaction, and it is expected that pet hospital can help establish strategies to improve customer satisfaction.

■ keyword : | Pet Hospital | Customer Satisfaction | Veterinarian | Veterinary Technician | Hospital Management |

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

2020년 6월을 기준으로 우리나라 1인당 GDP는 3만 1,682달러이다. 일반적으로 국민소득 수준이 2만 달러이면 반려동물과 관련한 문화가 발달하고, 3만 달러가 넘어가면 반려동물을 단순히 동물이 아닌 가족으로 여기는 '인격화'가 이루어진다고 알려져 있다[1].

소득 수준이 3만 달러가 넘는 우리나라의 경우, 반려동물 산업이 성장을 넘어서 성숙으로 가는 단계에 와있다. 과거에는 집에서 기르는 동물을 장난감 같은 존재로 여겨 애완동물이라 불렀으나, 이제는 사람과 더불어 살아가는 반려자라는 의미로 반려동물이라고 부른다. 즉 반려동물을 가족의 일원이라 생각하는 보호자들이 증가하고 있는 것이다.

2019년 기준, 반려동물을 기르는 가구는 591만 가구로 전국 2,2338만 가구 환산시 반려동물 양육가구는 26.4%인 것으로 나타났으며, 사람의 주민등록신고에 해당하는 동물등록제 참여율은 67.3%인 것으로 나타났다[2].

2014년 기준, 반려동물 관련 산업 규모는 1조 5,684 억원으로 매년 평균 14.5%씩 성장하고 있다. 2017년 2조 3,322억원에서 2027년 6조억원 이상으로 성장할 것으로 전망된다. 산업별로는 2014년 기준, 수의 서비스 산업이 6,551억원, 사료 산업이 4,841억원, 동물 및 관련 용품 산업이 3,849억원, 장묘 및 보호 서비스가 338억원, 보험이 6억원 수준인 것으로 조사되었다[3].

해마다 반려동물 양육 가구 수가 증가하고 관련 산업이 성장하고 있는 가운데 반려동물병원도 증가하고 있다. 2018년과 비교하여 2020년 기준으로 반려동물병원은 9.5% 증가하여 3,567개소, 반려동물병원 수의사는 17.7% 증가하여 6,337명인 것으로 나타났다[4].

반려동물 시장의 가파른 성장은 동물병원의 경쟁을 가속화시키고 있다. 경쟁을 하면 할수록 동물병원들은 단순히 의료서비스만을 제공하는 것이 아니라 고객만족 중심의 서비스, 경영 개선에 관심을 갖고, 고객의 충성도를 확보하기 위한 노력을 기울이게 된다. 이렇듯 경쟁적인 상황에 대응하기 위해서 중요한 것은 고객의 요구를 정확히 파악하는 것이다. 즉 반려동물병원을 이

용하는 고객의 이용만족 요인을 파악하는 것이 중요하며, 동물병원들이 증가, 대형화하는 상황에서 신규고객을 증가시키기 위해서는 고객의 요구에 좀 더 민감하게 대응해야 할 것이다[5].

동물병원은 기본적인 진료와 처치 및 수술과 같은 진료서비스 외에도 동물병원 특성상 사료 및 용품의 판매, 그리고 애견미용, 반려동물 호텔 등 반려동물과 관련한 여러 서비스들을 제공하는 복잡하고 다양한 서비스 구조를 가지고 있다. 이와 같은 동물병원의 복잡적 특성들 때문에 동물병원에 대한 고객만족 요인들에 대한 연구가 현 시점에서 절실히 요구되고 있다[6].

그러나 기존의 연구들은 동물병원 관련 법, 반려동물 산업 소비 실태 등에 관한 내용이 대부분이고, 반려동물병원을 이용하는 고객에 대한 연구는 부족한 실정이며, 본 연구에서 살펴본 인적 요인, 반려동물만족과 같은 변인은 고려되지 않았다.

박상규·신동훈(2003)의 동물병원에서의 소비자 만족에 관한 연구는 동물병원에 대한 고객만족이 기존의 소비자만족모델과 동일한 이론적 배경으로 설명될 수 있는지에 대한 연구이다[7].

백충기·신철호·구자원(2011)의 고객만족 및 재방문의도 결정요인[6], 백충기·신철호·김보영(2012)의 반려동물병원의 고객만족경영 성공요인은 동물병원의 사례에 대한 연구이다[8].

권숙영·조수영(2016)의 동물병원 이용자의 병원 선택, 만족에 대한 탐색적 연구는 심층 인터뷰를 통한 연구이고[5], 백형우·윤정미·강연아(2019)의 반려동물 의료 서비스 진료 과정에 대한 사용자 경험 분석은 반려동물을 키우는 사람들의 동물 의료 서비스 이용에 대한 어려움과 신뢰성에 대한 영향을 질적 연구 방법으로 분석한 연구이다[9].

김정연·양동우(2008)는 동물병원 창업자의 특성이 창업성공에 미치는 영향[10], 최영석(2013)은 동물병원 선택요인의 우선순위 분석[11], 이학범(2013)은 전문진료 동물병원의 필요성[12], 유성희·이진홍(2020)은 반려동물 원격진료 도입 가능성에 대한 법적 고찰[13], 강동준·정병현·허정·강정부(2009)는 서울시내 동물병원의 애완견 진료와 관리시스템에 대한 연구이다[14].

2. 연구의 목적 및 의의

반려동물병원의 이용만족에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 현재의 반려동물병원의 특성, 고객의 특성을 고려하고, 고객만족과 관련한 기존의 연구를 기반으로 반려동물병원의 이용만족에 관한 연구를 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 반려동물병원의 전문성이 이용만족에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 반려동물병원의 인적 요인이 이용만족에 어떠한 영향을 미치는가?

셋째, 반려동물병원의 효율성이 이용만족에 어떠한 영향을 미치는가?

넷째, 반려동물병원의 물리적 요인이 이용만족에 어떠한 영향을 미치는가?

다섯째, 반려동물병원에서의 반려동물의 만족이 이용만족에 어떠한 영향을 미치는가?

본 연구는 반려동물병원의 전문성, 인적 요인, 효율성, 물리적 요인, 반려동물의 만족이 고객의 이용만족에 미치는 영향을 파악하여 반려동물병원의 이용만족을 향상시킬 수 있는 전략을 수립하는 데 도움을 주는 기초자료를 마련하고자 한다.

본 연구는 반려동물병원의 경영분야의 연구가 부족한 상황에서 반려동물병원의 이용만족에 대한 실증연구라는 점과 반려동물병원 특성의 요인들을 분석했다는 점에서 의의가 있다. 특히 반려동물의 만족은 본 연구에서 개발한 요인이며, 수의사, 스태프, 반려동물 미용사는 반려동물병원의 특성을 반영한 요인으로 동물병원 경영에 많은 시사점을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 전문성 요인

환자들이 의사를 찾는 가장 중요한 이유는 병을 치료할 수 있는 능력인 의사의 전문성이다[15].

의료서비스 분야에서의 핵심서비스는 의사의 진료와 관련한 서비스요인으로 고객만족에 중요한 역할을 한다[16].

환자가 지각하는 의사의 전문성은 의사의 경력, 지식,

경험 정도, 진단의 정확성, 검사의 필요성과 적절성, 시간의 적합성, 좋은 치료 결과 등 주관적인 것이다[17].

환자들이 자신을 치료해줄 의사를 선택할 때 가장 중요한 변수 가운데 하나는 의사의 의료기술이다[18].

의사의 전문성은 환자들의 욕구를 충족시켜줄 수 있는 가장 핵심적인 부분이다[19].

의사의 전문성은 일정 기간의 전문 교육과 훈련을 통해 쌓은, 질병과 치료에 대한 풍부한 지식을 바탕으로 윤리적인 원칙을 지키며 신속하고 정확한 진단과 처방을 내릴 수 있는 전문적인 능력이다[20].

병원의 서비스는 의료적 서비스와 의료외적 서비스로 구분할 수 있다. 의료적 서비스는 환자의 진료와 직접 연관되는 의료행위이고, 의료외적 서비스는 의료행위를 하는 과정에서 부수적으로 따르는 부가적인 서비스로 진료 환경이나 절차, 의료진의 친절함 등을 의미한다[11]. 본 연구에서는 전문성을 수의사가 제공하는 의료의 질, 의료의 결과 품질로 정의하고, 수의사의 친절, 태도 등의 의료외적 서비스는 인적 요인으로 구분하였다.

2. 인적 요인

의료서비스 품질은 환자만족도와 매우 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 간호사와 인적자원 품질이 아주 큰 영향을 미치고, 과정적 품질, 인적 품질, 물리적 품질 중에 의료시설, 장비가 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다[21].

의료고객만족을 위해서는 간호사, 의료기사, 접수요원의 서비스 품질인 비진료인적 요인의 수준도 보장해야 한다. 의료고객(환자)과 접점에 있는 사람들의 인적 서비스는 민감한 영향을 끼칠 수 있다[22].

병원의 인적 서비스 품질은 환자들이 지각한 가치에 긍정적인 영향을 미친다[23].

인적서비스품질이 병원의 의사, 간호사 등이 환자에게 제공하는 서비스를 의미하는데, 의료서비스의 결과 품질을 제외한다는 점에서 일종의 관계품질이다[24].

인적 서비스품질은 고객과의 특별한 관계를 형성하여 고객을 대함에 있어 고객이 느끼는 일정한 서비스를 형성하며, 종업원의 말하는 태도, 행동에 따라 고객의 만족도가 결정된다[25].

의료는 사람과의 관계에서 이루어지는 인적서비스로 환자들은 의료인력, 즉 의사 및 간호사에 대한 신뢰와 친절에 기인하여 병원을 선택하는 경우가 많기에 인적 요인은 병원선택요인 중에서도 가장 중요시된다[26].

외국 동물병원의 경우 인적구성은 동물병원의 원장을 포함한 수의사, 수의사의 진료업무를 보조하는 수의 테크니션, 수의보조, 동물병원의 전반적인 사무업무를 총괄하는 사무장, 병동관리자, 접수 업무자 등으로 구성되어 있다[14].

우리나라에의 애견산업은 애완동물 산업은 애완동물을 치료해 주는 애완동물 병원, 애완동물 용품을 판매하는 애완동물 용품판매점, 그리고 애완동물의 아름다움을 추구하는 애완동물 미용점이 있다. 최근에는 이러한 범주를 모두 포함하는 형태의 동물병원들이 점차 늘어나는 추세이다. 동물병원 내에 진료 외에도 동물용품 판매서비스, 동물미용 관련 서비스 등을 함께 제공하는 곳이 늘어나고 있다[10].

우리나라 동물병원의 인적구성은 동물병원의 원장을 포함한 수의사, 수의사의 진료업무를 보조하는 동물보건사, 병원의 접수 및 수납 등 원무를 담당하는 매니저(리셉셔니스트·원무), 사무업무를 담당하는 행정직원, 반려동물 미용실을 운영하는 경우에는 반려동물 미용사로 구성되어 있다.

이 중 동물보건사는 동물병원의 진료보조 스태프의 공식 명칭이다. 2019년 8월 2일에 국회를 통과한 수의사법 개정안은 동물병원 내에서 수의사의 지도 아래 동물의 간호 또는 진료보조업무를 수행하는 인력을 동물보건사로 규정했다. 이로써 그동안 수의 테크니션, 동물간호사, 동물간호복지사 등으로 혼용해서 사용했던 동물병원 진료보조업무 인력의 공식명칭이 확정되었다. 아직까지는 수의 테크니션이라는 명칭을 비교적 많이 사용하고 있으며, 본 연구에서는 공식명칭인 동물보건사로 칭하고자 한다.

본 연구에서는 인적 요인을 동물병원의 의료외적 서비스 제공자로 정의하였으며, 수의사, 스태프, 반려동물미용사로 구분하여 연구하였다. 의료외적 서비스는 의료행위를 하는 과정에서 부수적으로 따르는 서비스로서 병원 근무자의 친절성, 용모, 업무의 신속성, 수의사의 충분한 설명, 수의사와 간호사의 태도와 친절 등이 이

에 포함된다[11].

수의사는 수의사 면허를 갖추고 진료를 담당하는 인적 요인이다. 인적 요인의 세부 요인으로서의 수의사는 의료외적 서비스인 수의사의 친절성, 진료 태도를 의미하며, 의료적 서비스인 의료의 질, 진료의 결과 품질과 구분되는 개념이다.

스텝은 접수와 수납, 고객응대를 담당하는 원무직원과 수의사의 진료업무를 보조하는 동물보건사이다. 반려동물 미용사는 동물병원 안의 반려동물 미용실에서 미용을 담당하는 직원을 의미한다.

2018년 통계청 서비스업 조사 데이터 기준으로 서울시 소재 반려동물병원 가운데 75% 가량은 종사자 수가 3인 이하이고, 진료 수의사가 1명인, 1인 동물병원이다[33]. 규모가 클수록 직주가 세분화되고, 적어도 진료 수의사의 수가 3명 이상 규모의 동물병원이어야 직주가 세분화되므로 원무직원과 동물보건사를 구분하지 않고 스태프로 정하였다.

3. 물리적 요인

물리적 요인은 의료기기 및 장비, 휴게공간이나 편의시설, 환경의 청결, 주차 공간 등을 말한다. 최근, 고객의 욕구에 따라 물리적 요인의 중요성은 점점 높아져가고 있는 추세이다[26].

물리적 요인은 병원에서 제공하는 의료기기 및 장비, 휴게공간이나 편의시설, 환경의 청결, 주차 공간 등으로 정의하였다. 물리적 요인은 병원선택요인에서 중요성이 점점 높아지고 있다. 특히 각종 질병으로 인하여 긴장하고 불안한 환자의 심리상태를 완화하기 위한 쾌적한 환경, 각종 편의시설 및 최신의료 장비를 제공하는 것이 중요하다[27].

본 연구에서는 물리적 요인을 반려동물병원의 시설의 질로 정의하였다.

4. 효율성 요인

건강이 좋지 않은 상태로 처음 병원을 방문하는 고객은 진료방법이나 절차를 알지 못해 불편을 지각하게 되므로 진료 시스템의 설계와 대기시간에 대한 배려를 강구해야 한다[28].

효율성 요인은 접수 수납 대기시간, 진료 대기시간,검

사 대기시간, 진료절차 간편성 및 편리성, 시간의 신속성, 진료비의 적절성 등으로 구성된다. 대부분의 고객들은 병원에서 진료를 받기 위해 기다려야 하는 대기는 어쩔 수 없는 것으로 인식하고 있으나 고객의 입장에서 서비스를 받기 위해 기다리는 시간은 매우 부정적이며 불만족한 경우임에 틀림이 없다. 분산되어 있는 접수 수납 창구를 일원화하여 고객 동선을 최소화하여 진료의 효율성을 높이는 활동도 하고 있다[26].

효율성 요인은 진료, 검사, 접수, 수납의 대기시간, 진료절차의 편리성, 진료각과의 협진 등의 효율적 시스템으로 구성된다[27].

본 연구에서는 효율성 요인을 반려동물병원의 이용과정의 질로 정의하였다.

5. 반려동물의 만족

동물병원을 질병의 주체인 반려동물이 선택할 수 없고, 반려동물의 보호자의 판단에 의해 선택되므로 어린이 병원, 노인 요양원과 유사성을 갖는다. 노인병원과 마찬가지로 아동병원도 환자보다는 보호자의 선택에 의해 좌우된다. 부모들이 자녀를 위한 병원을 선택할때는 안전한 환경을 우선시하게 된다[1].

동물은 말을 할 수 없기 때문에, 동물의 보호자인 고객이 지각하는 병원의 이미지 정도가 동물병원 선택의 커다란 결정요인이 될 수 있다[6].

예비조사를 통해 보호자들은 반려동물이 맡은 못하지만, 자신의 감정과 욕구를 충분히 표현을 하고, 이를 보호자는 이해할 수 있다고 하였다. 이에 본 연구에서는 반려동물의 만족이라는 요인을 개발하여 분석하였다. 본 연구에서 반려동물의 만족을 보호자가 인지하는 반려동물의 만족으로 정의하였다.

6. 이용만족

고객만족을 소비의 경험에서 얻어진 결과로 정의할 수 있고, 평가과정에 초점을 맞추어 개념을 정의할 수도 있다[29].

소비자들은 제품을 구입한 후 만족이나 불만족을 경험하게 되고 이에 따라 동일 제품을 계속 구입할 것인지 아니면 다른 제품을 구입할 것인지, 주위사람들에게 제품의 구입을 권유할 것인지 권유하지 않을 것인지 등

다양한 구매 후 행동을 하게 된다. 이러한 구매 후 행동은 구입한 제품에 대한 소비자의 최종적인 평가를 반영할 뿐만 아니라 미래의 구매행동에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 마케팅 정보가 되고 있다[30].

환자들은 자신의 경험으로부터 서비스에 대한 기대 수준을 갖게 되고 서비스를 이용한 후 그 성과가 기대 수준에 부합하는지 평가하게 되는데, 기대한 수준에 비해 실제 인지된 서비스 수준이 높으면 만족하고, 반대의면 불만족한다[37].

고객만족수준에 따라 고객이 지속적인 관계를 가지고 서비스를 재이용 할 수도 있고 이용을 중지하거나 이탈하는 경우가 발생할 수도 있기 때문에 고객만족도를 향상시키려는 노력은 시장점유율이나 수익과 직결되는 핵심적인 경영전략이라고 할 수 있다[31].

본 연구에서 이용만족 개념을 반려동물병원을 이용한 후에 느끼는 고객의 반응으로 정의하였다.

III. 연구 문제 및 가설

1. 연구 모형

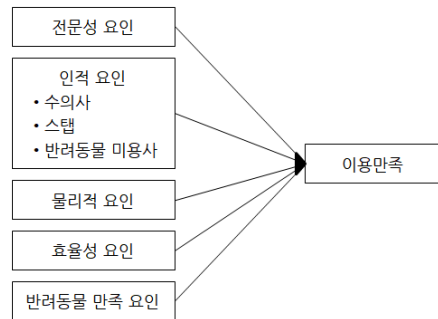


그림 1. 연구모형

동물병원의 이용만족에 미치는 요인을 전문성, 인적 요인, 효율성, 물리적 요인, 반려동물의 만족으로 구분하고, 이용 만족에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검증하고자 다음과 같이 연구 모형을 설정하였다.

2. 연구 가설

가설 1 : 동물병원의 전문성은 이용 만족에 정(+)

영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 동물병원의 인적 요인은 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 동물병원의 수의사는 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 동물병원의 스태프는 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 동물병원의 반려동물 미용사는 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 동물병원의 물리적 요인은 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 동물병원의 효율성 요인은 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 반려동물의 만족은 이용 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구 대상

본 연구는 전국의 반려동물병원을 이용하는 고객을 대상으로 실시하였으며, 개, 고양이를 양육하는 보호자로 대상자를 한정하였다. 자료 수집은 2021년 4월 1일부터 4월 20일까지 온라인 리서치 기업인 (주)마크로밀 엠브레인을 통해 전자 설문지를 작성하여 조사를 실시하였다. 총 363부를 회수하였으며, 회수된 설문지 중에서 유효하지 않은 설문지 13부를 제외하여 최종적으로 350부를 분석하였다.

4. 측정도구

본 연구에서 사용된 측정도구는 지인배(2017)[3], 조순란(2016)[34], 이경수(2011)[35], 이경아(2006)[31], 샤룬썸(2020)[36], 박광민(2015)[26], 백충기(2011)[6] 등의 연구에서 사용된 측정도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정, 보완하여 사용하였다. 측정도구의 주요 내용 및 출처는 [표 1]과 같다.

표 1. 측정도구 구성 및 출처

측정도구 내용		출처
변수	측정항목	
변인	일반적 특성 성별, 연령, 학력, 소득, 가족구성원의 수, 거주지	지인배(2017) 조순란(2016) 이경수(2011)
독립	전문성 요인 · 전문적인 실력	조순란(2016)

변인		· 지식, 의료적 기술 수준 · 질병에 대한 지식 · 정확한 진단 · 치료 효과	이경아(2006) 샤룬썸(2020)
	수의사 요인	· 수의사의 친절 · 수의사의 쉬운 설명 · 수의사의 치료과정 설명 · 수의사의 경청 · 수의사의 반려동물 배려	박광민(2015) 백충기(2011) 조순란(2016) 이경수(2011) 이경아(2006) 샤룬썸(2020)
	스태프 요인	· 원무의 접수의 신속, 정확 · 원무의 수납 태도 · 원무의 수납 세부내용설명 · 동물보건사의 친절 · 동물보건사의 옹모복장 · 동물보건사의 신속한 응대 · 동물보건사의 진료 설명 · 동물보건사의 진료 지식	백충기(2011) 이경수(2011) 이경아(2006) 샤룬썸(2020)
	반려동물 미용사	· 미용사의 친절 · 미용사의 옹모복장 · 미용사의 태도 · 미용사의 친절한 설명 · 미용 결과	이경수(2011) 이경아(2006)
	물리적 요인	· 내부시설 · 이용의 편리성 · 환경의 청결 · 최신의 장비와 시설	백충기(2011) 박광민(2015) 이경수(2011)
	효율성 요인	· 접수의 간편, 신속성 · 서비스의 신속성 · 예약의 정확성 · 짧은 대기시간 · 수납의 간편, 신속성	박광민(2015) 이경수(2011) 이경아(2006)
	반려동물 만족요인	· 반려동물의 편안한 진료 · 반려동물이 병원을 싫어하지 않음 · 반려동물이 병원을 좋아함 · 반려동물이 수의사를 좋아함 · 반려동물이 직원들을 좋아함	연구자 개발
	종속 변인	이용만족	· 전반적인 만족 · 이용 결정에 만족 · 진료 후 증상 호전 · 진료 결과 만족 · 의뢰서비스 가치 만족 · 추천의향 · 의료비 적절 · 진료시간 적절
총 문항 수 : 51 문항			

요인 추출 방법은 주축 요인 추출, 베리맥스 회전을 실시하였다. 요인분석에서는 아이겐값 1.0이상, 요인적재량 0.4이상의 요인을 추출하였고, 신뢰성 분석에서는 크롬바흐 알파 계수 0.7을 기준으로 신뢰성을 판단하였다.

4.1 독립변수

표 2. 독립변수의 신뢰성 및 요인분석 결과

요인명	변수명	요인적재량						
		1	2	3	4	5	6	7
전문성 요인	VA1	.197	.144	.755	.099	.339	.083	.155
	VA2	.230	.160	.684	.120	.328	.143	.142
	VA3	.179	.191	.699	.085	.202	.210	.174
	VA4	.146	.249	.651	.112	.312	.201	.132

	VA5	.172	.280	.504	.015	.284	.227	.231
수이사	VA1	.238	.163	.248	.038	.631	.166	.159
	VA2	.166	.163	.413	.086	.629	.157	.148
	VA3	.169	.209	.338	.179	.549	.133	.045
	VA4	.188	.235	.275	.103	.634	.132	.122
	VA5	.211	.264	.325	.131	.568	.156	.150
스텝	VA1	.261	.491	.167	.087	.266	.332	.071
	VA2	.110	.579	.170	.151	.163	.209	.156
	VA3	.273	.622	.233	.192	.110	.087	.132
	VA4	.265	.476	.204	.140	.446	.161	.227
	VA5	.330	.462	.223	.098	.325	.319	.227
	VA6	.316	.569	.220	.180	.165	.358	.143
	VA7	.312	.609	.163	.252	.292	.076	.201
	VA8	.304	.577	.148	.305	.300	.090	.154
반려동물 미용사	VA1	.701	.151	.195	.133	.247	.154	.229
	VA2	.669	.289	.178	.161	.202	.165	.139
	VA3	.689	.207	.137	.214	.157	.171	.149
	VA4	.781	.241	.198	.159	.183	.188	.077
	VA5	.638	.335	.209	.148	.191	.139	.217
물리적 요인	VA1	.179	.146	.193	.175	.169	.140	.764
	VA2	.225	.281	.213	.248	.272	.185	.469
	VA3	.303	.264	.215	.127	.173	.299	.525
	VA4	.214	.243	.221	.310	.105	.195	.574
효율성 요인	VA1	.146	.187	.291	.169	.283	.534	.155
	VA2	.177	.270	.291	.248	.250	.506	.175
	VA3	.206	.349	.263	.153	.145	.542	.218
	VA4	.225	.082	.047	.351	.068	.504	.114
	VA5	.237	.247	.243	.209	.219	.514	.242
반려동물 만족	VA1	.189	.156	.215	.506	.254	.251	.293
	VA2	.032	.149	.123	.695	.087	.122	.120
	VA3	.083	.116	.007	.822	.042	.037	.091
	VA4	.154	.090	.047	.827	.100	.137	.100
	VA5	.228	.181	.084	.763	.049	.167	.068
아이겐값	3.962	3.822	3.752	3.699	3.520	2.502	2.319	
분산 %	10.709	10.330	10.140	9.998	9.514	6.762	6.266	
누적분산 %	10.709	21.039	31.179	41.177	50.691	57.453	63.719	
크롬바흐 알파	.919	.917	.909	.902	.892	.855	.863	
KMO=.953, Bartlett's $\chi^2=8610.807(p<.001)$								

총 37개 항목으로 요인분석을 실시하였다. KMO 측도는 .953으로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과도 유의확률이 .05 미만으로 나타났으므로 요인분석 모형에 적합한 것으로 한편 누적분석이 63.719%로 나타나, 구성된 요인의 설명력이 높은 것으로 판단하였다.

각 요인에 구성된 항목을 보면 요인 2는 8개 항목, 요인 7은 4개 항목, 나머지 5개 요인에는 5개 항목이 포함되어 있다. 구성된 항목의 내용을 바탕으로 요인 1은 반려동물 미용사, 요인 2는 스텝, 요인 3은 전문성, 요인 4는 반려동물 만족, 요인 5는 수이사, 요인 6은 효율성 요인, 요인 7은 물리적 요인에 관한 문항으로 구성되었다. 인적 요인은 수이사, 스텝, 반려동물 미용사로 분류하였고, 전문성, 효율성, 물리적 요인, 반려동물 만족은 단일요인이다. 요인 적재값은 모두 0.4 이상으로

나타나, 전반적인 측정 도구의 타당도를 만족하였으며, 추가적인 항목 제외 및 조정 없이 분석을 진행하였다.

반려동물병원의 선택속성의 하위 요인의 내적 일관성 검증에 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 주로 크롬바흐 알파를 산출하여 신뢰도를 판단하는데, 일반적으로 0.7 이상이면 신뢰도가 양호한 것으로 판단한다. 독립변수에 대해서 각각 크롬바흐 알파를 산출한 결과, 모두 0.7 이상으로 높게 나타나, 본 연구의 주요 변수들의 신뢰도는 양호한 것으로 판단되었다. 따라서 신뢰도를 저해하는 문항은 없는 것으로 평가되었고, 문항 제외 없이 분석을 진행하였다.

4.2 종속변수

표 3. 종속변수의 요인분석 및 신뢰성 분석결과

요인명	변수명	요인적재량
이용 만족	VA1	.807
	VA2	.780
	VA3	.815
	VA4	.805
	VA5	.821
	VA6	.850
	VA7	.616
	VA8	.769
아이겐값		4.938
분산 %		61.729
누적분산 %		61.729
Cronbach의 알파		.923
KMO=.937 Bartlett's $\chi^2=1858.775(p<.001)$		

KMO 측도는 .937로 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과도 유의확률이 .05 미만으로 나타나 요인분석 모형에 적합한 것으로 판단되었다. 한편 누적분석이 61.729%로 나타나, 구성된 1개 요인의 설명력이 높은 것으로 판단되었다.

요인 적재값은 모두 0.4 이상으로 나타났으므로 전반적인 측정 도구의 타당도를 만족하였고, 추가적인 항목 제외와 조정 없이 분석을 진행하였다. 신뢰성 분석에 따른 크롬바흐 알파 계수는 .923으로 신뢰수준이 높게 나타났다.

IV. 연구 결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구는 개, 고양이를 양육하는 보호자이면서 동물 병원에 내원한 경험이 있는 고객을 연구대상으로 하였다. 이를 위해 개, 고양이의 보호자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 이 중 유효한 설문 350명의 연구대상의 일반적 특성은 다음과 같다.

이들 표본의 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 학력, 월평균 가구 소득, 가구 구성원 수를 분석한 결과는 다음과 같다.

성별은 남성이 173명(49.4%), 여성이 177명(50.6%)로 성별의 비율은 비슷하다.

연령은 20대 106명(30.3%), 30대 117명(33.4%), 40대 77명(22.0%), 50대 37명(10.6%), 60대 이상 13명(3.7%)으로 20대와 30대가 전체의 63.7%였다.

학력은 고졸 이하 47명(13.4%), 전문대 졸 31명(8.9%), 대졸 247명(70.6%), 대학원 이상 25명(7.1%)로 대졸이 전체의 70.6%인 것으로 가장 높게 나타났다.

월평균 가구 소득은 100만원 미만 8명(2.3%), 100-199만원 14명(4.0%), 200-299만원 47명(13.4%), 300-399만원 57명(16.3%), 400-499만원 50명(14.3%), 500만원 이상 174명(49.7%)인 것으로 나타났다.

거주지는 서울 114명(32.6%), 경기도 92명(26.3%), 인천 26명(7.4%), 부산 20명(5.7%), 대구 15명(4.3%), 광주 14명(4.0%), 대전 12명(3.4%), 그 외 지역 57명(16.3%)인 것으로 나타났다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

구분	항목	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	173	49.4
	여성	177	50.6
연령	20대	106	30.3
	30대	117	33.4
	40대	77	22.0
	50대	37	10.6
	60대 이상	13	3.7
학력	고졸 이하	47	13.4
	전문대 졸	31	8.9
	대졸	247	70.6
	대학원 이상	25	7.1
월평균 가구 소득	100만원 미만	8	2.3
	100-199만원	14	4.0
	200-299만원	47	13.4
	300-399만원	57	16.3
	400-499만원	50	14.3
가구 구성원 수	1명	36	10.3
	2명	52	14.9
	3명	106	30.3

거주지	4명	130	37.1
	5명 이상	26	7.4
	서울	114	32.6
	경기도	92	26.3
	인천	26	7.4
	부산	20	5.7
	대구	15	4.3
	광주	14	4.0
	대전	12	3.4
그 외	57	16.3	

2. 기술통계분석

측정 변수의 평균응답경향을 알아보기 위해 기술통계분석을 실시한 결과는 [표 4]와 같다. 인적 요인의 세부 변수인 수의사가 3.88로 가장 높았고, 반려동물의 만족이 3.29로 가장 낮게 나타났다.

표 5. 기술통계 분석결과

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차	
전문성 요인	350	2.00	5.00	3.863	.607	
인적 요인	수의사	350	1.40	5.00	3.882	.635
	스텝	350	1.75	5.00	3.738	.610
	반려동물미용사	350	1.00	5.00	3.715	.651
물리적 요인	350	2.25	5.00	3.769	.614	
효율성 요인	350	1.80	5.00	3.765	.591	
반려동물만족 요인	350	1.00	5.00	3.299	.761	
만족	350	1.63	5.00	3.734	.621	

3. 주요 변수간의 관계

표 6. 상관관계 분석결과

	1	2	3	4	5	6	7	8
전문성	1							
수의사	.758***	1						
스텝	.649***	.695***	1					
반려동물 미용사	.563***	.585***	.714***	1				
물리적 요인	.574***	.563***	.657***	.624***	1			
효율성 요인	.592***	.571***	.681***	.602***	.583***	1		
반려동물 만족	.335***	.370***	.472***	.439***	.444***	.484***	1	
이용만족	.745***	.747***	.761***	.633***	.659***	.729***	.519***	1

*** α 0.001

본 연구의 주요 변수인 진료의 전문성, 인적 요인, 효율성, 물리적 요인, 반려동물 만족, 이용만족 간 상관관계를 확인하기 위해 피어슨의 상관관계 분석을 실시하였다.

측정 변수 간 상관관계 분석 결과를 보면 [표 5]와 같이 모두 **정(+)**의 상관관계였고, 상관계수는 .335에서 .761 사이의 값으로 나타났다. 종속변수인 이용 만족은 모든 요인과 **정(+)**의 상관관계였고, 상관계수는 .519에서 .761 사이의 값으로 나타났다.

4. 가설검증 결과

전문성, 수의사, 스텝, 반려동물 미용사, 효율성, 물리적 요인, 반려동물 만족이 반려동물병원의 이용만족에 미치는 영향력의 크기를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였고, [표 7][표 8]과 같이 정리하였다. 1단계에서 독립변수인 전문성을 투입하였고, 2단계는 인적 요인의 세부 변수인 수의사, 스텝, 반려동물 미용사를 투입하였고, 3단계는 물리적 요인, 4단계는 효율성 요인, 5단계는 반려동물 만족을 투입하여 분석을 하였다.

통계적으로 유의한 변수로서 가장 큰 변수는 효율성 요인이 .263, 전문성 .217, 스텝 .183, 수의사 .182, 반려동물 만족 .114, 물리적 요인 .087 순으로 나타났다. 이는 반려동물병원의 이용만족을 높이기 위해 제일 중요한 것은 효율성을 갖추어야 한다는 의미가 된다.

표 7. 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	1단계		2단계		3단계	
		β	t	β	t	β	t
이용 만족	(상수)		16.033		4.518		.683
	연령	-.039	-678	-.049	-1.265	-.035	-1.092
	가족 수	.012	.199	.008	.193	-.011	-.344
	월 소득	.010	.160	-.020	-.499	-.045	-1.365
	전문성			.740	19.196***	.296	5.980***
	수의사					.213	4.110***
	스텝					.352	6.689***
	반려동물 미용사					.096	2.085
	물리적 요인						
	효율성 요인						
	반려동물 만족						
F		.444		62.223***		79.760***	
R ²		.007		.549		.702	
adjR ²		-.009		.540		.694	

* α 0.05, ** α 0.01, *** α 0.001

표 8. 회귀분석 결과

종속 변수	독립 변수	4단계		5단계		6단계	
		β	t	β	t	β	t
이용 만족	(상수)		-.252		-1.423		-1.821
	연령	-.028	-.911	-.033	-1.130	-.035	-1.217
	가족 수	-.006	-.197	-.012	-.385	-.008	-.274
	월 소득	-.040	-1.226	-.035	-1.144	-.033	-1.107
	전문성	.272	5.590***	.208	4.478***	.217	4.743***
	수의사	.202	3.994***	.182	3.854***	.182	3.897***
	스텝	.302	5.714***	.200	3.887***	.183	3.588***
	반려동물 미용사	.045	.977	.022	.509	.018	.418
	물리적 요인	.177	4.149***	.111	2.713**	.087	2.219*
	효율성 요인			.302	6.766***	.263	5.765***
	반려동물 만족					.114	3.183**
F		77.335***		84.857***		80.981***	
R ²		.718		.756		.764	
adjR ²		.709		.747		.754	

* α 0.05, ** α 0.01, *** α 0.001

잔차의 독립성을 파악하기 위한 Durbin-Watson값은 2.018으로 0이나 4에 가깝지 않고 2에 가까운 잔차의 독립성은 확보되었다고 판단한다.

이상과 같이 본 연구의 다중회귀분석을 통하여 분석된 가설검증 결과는 [표 9]과 같이 정리하여 제시하였다.

표 9. 가설 검증 결과

가설	내용	결과
가설 1	동물병원의 진료의 전문성은 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	동물병원의 인적 요인은 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	일부 채택
2-1	동물병원의 수의사는 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2	동물병원의 스텝은 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3	동물병원의 반려동물 미용사는 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3	동물병원의 물리적 요인은 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 4	동물병원의 효율성 요인은 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 5	반려동물의 만족은 이용 만족에 이용 만족에 정(+) ^의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론 및 제언

본 연구는 반려동물병원을 이용하는 고객, 즉 반려동물의 보호자를 대상으로 반려동물병원의 이용만족에 미치는 영향을 검증하였고, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 진료의 전문성, 인적 요인에서 수의사, 스텝, 효율성, 물리적 요인, 반려동물 만족이 반려동물병원의 이용만족에 정(+)의 영향을 미치고, 인적 요인에서 반려동물 미용사는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 효율성, 전문성, 스텝, 수의사, 반려동물 만족, 물리적 요인 순으로 이용만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 연구 결과를 바탕으로 반려동물병원에서 고객의 이용만족을 높이기 위한 방안으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 반려동물병원의 효율성을 높여야 한다. 고객이 동물병원을 이용하는 과정이 정확하고, 편리하고, 간단하고, 신속하게 이루어져야 한다. 동물병원의 주요 접점인 접수, 예약, 대기, 진료, 검사, 수납 과정을 점검하고, 이 과정들이 정확, 간단, 신속한지 점검, 관리, 개선해야 한다.

둘째, 수의사는 전문성과 고객지향적인 태도를 갖추어야 한다.

동물병원의 핵심서비스인 진료, 치료, 처방 및 투약 등은 의료기관으로서의 본질적인 서비스이다[7].

교육과 수련을 통해 일정한 의료적 전문성을 습득한 사람만이 의사면허를 받을 수 있고, 면허증 소지자의 취업가능성과 업무전문성은 국가가 보장하므로[32], 기본적인 의료 전문성은 어느 정도까지는 평준화되었다 할 수 있다[20].

따라서 진료의 전문성은 동물병원의 본질이고, 핵심으로 중요한 요인이지만, 기본적인 요인이므로 전문성만 갖추었다고 동물병원의 이용만족을 충족시키기에는 부족하다.

동물병원의 증가, 고객의 기대와 수준 향상으로 점점 힘들어지는 반려동물병원 시장에서 성장하고 발전하기 위해서는 수의사로서의 실력, 지식, 기술, 진단 능력, 진료 능력과 같은 전문성을 높이는 것은 중요하지만, 이는 다른 동물병원도 갖추고 있는 기본이라고 생각해야

한다.

수의사는 수의사 업의 본질인 전문적인 의료서비스, 고객의 기대에 맞는 가치 있는 의료서비스를 제공해야 하며, 보호자를 대함에 있어 예의바르고 친절하게 대하고, 보호자 입장에서 이해하기 쉽게 설명하고, 치료과정에 대해 구체적으로 설명하고, 질문에 경청하고, 반려동물을 배려하면서 진료하는 고객지향적인 태도가 필요하다.

셋째, 스텝을 지속적으로 교육시키고 관리해야 한다. 스텝은 원무, 수의사의 진료업무인 진료, 검사, 처치, 수술을 보조하는 역할을 수행한다. 동물병원의 규모에 따라 업무가 세분화되기도 하고, 모든 업무를 수행하기도 한다. 경우에 따라서는 반려동물 미용사가 스텝의 업무를 병행하기도 한다. 이러한 스텝은 동물병원의 주요 접점인 접수, 예약, 대기, 진료, 검사, 수납 과정에서 업무를 수행한다. 스텝의 역량과 태도는 고객의 이용만족에 영향을 준다.

스텝이 업무를 신속하고 정확하게 수행하고, 고객을 친절하고 예의바른 태도로 고객을 응대하며, 고객의 문의사항에 대해 이해하기 쉽게 설명할 수 있어야 한다. 이를 위해서는 교육과 학습이 필요한데, 현재 관련된 커리큘럼으로 교육할 수 있는 교육기관이 부족한 실정이다. 따라서 스텝을 채용하여 내부에서 자체적으로 지속적인 교육을 진행해야 한다. 특히 진료 수의사 3명 이상 규모의 동물병원은 체계적인 스텝 교육 시스템의 구축을 통해 장기적으로 효율적인 스텝 교육이 이루어지게 하면, 이는 고객의 이용만족으로 연결되며, 다른 동물병원과 비교하여 경쟁적 우위에 서게 될 것이다.

넷째, 반려동물의 만족을 높여야 한다. 보다 정확하게 말하자면, 보호자가 인지하는 반려동물의 만족을 의미한다. 말 못하는 아기의 엄마가 아기의 감정과 요구를 이해하듯이, 오랫동안 반려동물과 소통해 온 보호자들은 눈빛, 행동, 소리 등을 통해 어느 정도는 반려동물의 감정, 요구를 이해하고 있다고 생각한다.

반려동물이 편안하게 진료를 받을 수 있도록 하고, 반갑게 맞아주고, 예뻐하고, 칭찬해주어 반려동물이 동물병원, 수의사, 스텝을 좋아할 수 있도록 해야 한다. 보호자의 입장에서 반려동물이 만족하고 있다고 인지하는 것이 중요하다.

다섯째, 반려동물병원의 규모, 진료의 범위, 재무적 능력, 경영 전략에 따라 시설에 투자해야 한다. 내부 시설을 고객이 이용하기 편리하게 하고, 청결한 상태를 유지할 수 있도록 해야 하며, 수준 높은 의료서비스를 제공하기 위한 장비와 시설을 갖추어야 한다.

참 고 문 헌

[1] 조수영, 권숙영, “반려동물 의료서비스 이용 및 만족, 재방문의도, 구전의도에 영향을 미치는 요인,” 고객만족경영연구, 제19권, 제1호, pp.1-32, 2017.

[2] 2019년 동물보호에 대한 국민의식조사, 농림축산식품부, 2020.

[3] 지인배, 김현중, 김원태, 서강철, *반려동물 연관산업 발전방안 연구*, 한국농촌경제연구원, 2017.

[4] 2020년 수의사 및 동물병원 현황, 대한수의사회, 2021.

[5] 권숙영, 조수영, “동물병원 이용자의 병원 선택과 만족에 대한 탐색적 연구,” 광고PR실학연구, 제9권, 제4호, pp.9-38, 2016.

[6] 백충기, 신철호, 구자원, “고객만족 및 재방문 의도 결정요인: 반려동물 전문병원을 대상으로,” 상품학연구, 제29권, 제4호, pp.1-17, 2011.

[7] 박상규, 신동훈, “동물병원에서의 소비자 만족에 관한 연구,” 강원대학교경영과학연구소 경영과학연구, 제29권, pp.115-136, 2003.

[8] 백충기, 신철호, 김보영, “반려동물병원의 고객만족경영 성공요인에 관한 연구,” 한국임상수의학회지, 제29권, 제1호, pp.49-57, 2012.

[9] 백형우, 윤정미, 강연아, “반려 동물 의료 서비스 진료 과정에 대한 사용자 경험 분석,” 한국HCI학회 학술대회, pp.292-296, 2019.

[10] 김정연, 양동우, “펫(Pet) 창업자의 개인적 특성 및 창업과정 특성이 창업성과에 미치는 영향에 관한 실증연구 : 동물병원을 중심으로,” 벤처경영연구, 제11권, 제4호, pp.67-90, 2008.

[11] 최영석, *AHP와 품질기능 전개분석을 이용한 동물병원 선택 요인의 우선순위 분석에 관한 연구*, 경성대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.

[12] 이학범, “전문진료 동물병원의 필요성,” 대한수의사회지, 제49권, 제3호, pp.153-160, 2013.

[13] 유성희, 이진홍, “코로나19 사태로 비추어 본 반려동물 원격진료 도입 가능성에 대한 법적 고찰,” 의생명과 법, 제23권, pp.113-134, 2020.

[14] 강동준, 정병현, 허정, 강정부, “서울시내 동물병원의 애완견 진료와 관리시스템에 관한 연구,” 농업생명과학연구, 제43권, 제2호, pp.39-46, 2009.

[15] Marij A. Hillen, Hanneke C. J. M. de Haes, and Ellen M. A. Smets, “Cancer patients’ trust in their physician-a review,” *Psycho-Oncology*, Vol.20, No.3, pp.227-241, 2011.

[16] Jishnu Das and Thomas Pave Sohnesen, “Variations In Doctor Effort: Evidence From Paraguay,” *Health affairs*, Vol.26, pp.324-337, 2007.

[17] Kathryn A. Marley, David A. Collier, and Susan Meyer Goldstein, “The Role of Clinical and Process Quality in Achieving Patient Satisfaction in Hospitals,” *Decision Sciences*, Vol.35, No.3, pp.349-369, 2004.

[18] 박진영, 최양호, “의사-환자 관계성 측정척도 개발에 관한 연구,” 홍보학연구, 제18권, 제3호, pp.304-333, 2014.

[19] 정미영, “의사의 정보원 속성, 언어·비언어 커뮤니케이션, 진료만족 및 행동 의도와와 관계: 정교화가능성 모델을 중심으로,” *한국소통학보*, 제16권, 제4호, pp.7-49, 2017

[20] 최경화, 조남경, “어떻게 환자들의 의사 신뢰를 높일 수 있을까? 전문성, 공감성, 정직성의 검토,” *사회복지정책과 실천*, 제6권, 제3호, pp.5-53, 2020.

[21] 이영화, *환자만족도와 재이용 의도에 관한 연구 - 의료서비스 품질을 중심으로 -*, 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.

[22] 이동성, *의료서비스품질, 고객만족 및 애호도의 관계*, 안동대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.

[23] 김미교, *병원 선택요인에 따른 의료 서비스 만족도에 관한 연구*, 동의대학교 대학원, 박사학위논문, 2007.

[24] 김미교, 이동철, 김상조, 강명주, “부산지역 종합병원 입원환자의 병원선택 효용가치가 만족, 재방문의도에 미치는 영향,” *한국자료분석학회*, 제10권, 제6호, pp.3387-3398, 2008.

[25] 권해경, *의료기관의 서비스품질이 의료기관 선택에 미치는 영향에 관한 연구 - 전라남도 광주와 인근지역을 중심으로 -*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문,

2009.

[26] 박광민, 양종현, 장동민, “병원선택 요인이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제8호, pp.385-388, 2015.

[27] 양종현, “초진과 재진환자의 종합병원 선택요인 비교 분석,” 디지털융복합연구, 제15권, 제7호, pp.231-238, 2017.

[28] 윤성욱, 류정건, 김수배, “요양병원 진료시스템에 따른 진료전문성, 편의성, 상호작용성의 역할 비교연구,” 유통연구, 제11권, 제3호, pp.1-22, 2006.

[29] 최영선, *노인병원 선택요인과 만족도가 재이용의도에 미치는 영향*, 고신대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.

[30] 권미영, “의원급병원의 서비스 접점요인이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구,” 대한경영학회 학술발표대회 발표논문집, pp.470-488, 2010.

[31] 이경아, *병원 선택요인 및 만족도 제고*, 가천의과학대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.

[32] 박종성, 최윤정, 조정운, 김상호, “보건·의료 서비스 분야 자격의 활용실태 분석,” 직업과 자격 연구, 제1권, 제1호 pp.101-118, 2012.

[33] *채용공고 데이터로 보는 수의사 채용시장 현황과 폐 이닥터*, 데일리 벳, 2021

[34] 조순란, *반려동물 보호자 애착이 동물병원 마케팅 요인을 매개로 지속적 이용의도에 미치는 영향*, 경성대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.

[35] 이경수, *환자의 의료기관 선택에 영향을 미치는 요인에 대한 연구*, 인제대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.

[36] 사룬찌, *동물병원 의료서비스 품질이 이미지 및 재이용의도에 미치는 영향 : 상하이시 동물병원 이용자를 중심으로*, 건국대학교 대학원, 석사학위논문, 2020.

[37] 황선자, “일본 요양병원 의료서비스 품질이 입원환자 만족도와 재이용의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회 논문지, 제18권, 제11호, pp.581-593, 2018.

저 자 소 개

조 성 민(Sung-Min Cho)

정회원



- 2011년 2월 : 가톨릭대학교 의료경영대학원 의료경영학과(석사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 벤처경영학과 박사과정
- 2020년 3월 ~ 현재 : 수원여자대학교 보건행정학과 겸임교수

〈관심분야〉 : 병원 경영, 동물병원 경영

하 규 수(Kyu-Soo Ha)

정회원



- 1998년 6월 : 미국 Touro 법과전문대학원 졸업 (J.D.)
- 1999년 6월 : 미국 Georgetown 법과전문대학원 졸업(LL.M.)
- 1998년 8월 : 미국 뉴욕주변호사·미국 연방변호사
- 2009년 2월 : 한양대학교 경영학과 (경영학박사)

- 2020년 2월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 교수

〈관심분야〉 : 벤처, 벤처경영, 경영전략