

지역주민이 인지하는 공공병원 의료의 질, 이미지, 역할수행, 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향 구조모형

황은정¹ · 심인옥²

¹세한대학교 간호학과, ²중앙대학교 적십자간호대학

Structural Equation Modeling for Public Hospital Quality of Care, Image, Role Performance, Satisfaction, Intent to (Re)visit, and Intent to Recommend Hospital as Perceived by Community Residents

Hwang, Eun Jeong¹ · Sim, In Ok²

¹Department of Nursing, Sehan University, Yeongam

²Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University, Seoul, Korea

Purpose: The study purposes were to construct and test structural equation modeling on the causal relationship of community residents' perceived quality of care, image, and role performance with satisfaction, intention to (re)visit and intention to recommend hospital. **Methods:** A cross-sectional survey was conducted with 3,900 community residents from 39 district public hospitals. The questionnaire was designed to collect information on personal characteristics and community awareness of public hospitals. Community awareness consisted of 6 factors and 18 items. The data were collected utilizing call-interview by a survey company. Research data were collected via questionnaires and analyzed using SPSS version 20.0 and AMOS version 20.0. **Results:** Model fit indices for the hypothetical model were suitable for the recommended level: $\chi^2=796.40$ ($df=79$, $p<.001$), $GFI=.93$, $AGFI=.90$, $RMSR=.08$, $NFI=.94$. Quality of care, image, and role performance explained 68.1% of variance in community awareness. Total effect of quality of care process factors on satisfaction (path coefficients=3.67), intention to (re)visit (path coefficients=2.67) and intention to recommend hospital (coefficients=2.45) were higher than other factors. **Conclusion:** Findings show that public hospitals have to make an effort to improve community image through the provision of quality care, and excellent role performance. Support for these activities is available from both Central and Local Governments.

Key words: Community; Public hospitals; Satisfaction

서 론

1. 연구의 필요성

공공병원은 1970년 이전에는 보건의료에서 중심적 역할을 담당했

으나, 1970년대 후반부터 의료보험의 도입과 민간의료기관의 확충으로 보건의료에 있어 역할과 비중이 급격히 감소되어 왔다. 전체 보건의료 중 공공보건의료기관 비중은 병상 수 10.4%, 기관 수 5.9%에 불과하여, 평균 공공분야 병상비율 미국 34%, 일본 36%와 비교하여 매우 낮은 것으로 보고되고 있다[1]. 그럼에도 불구하고 공공병

주요어: 지역주민, 공공병원, 만족도

*이 논문은 2015년도 세한대학교 교내연구비 지원에 의하여 쓰여진 것임.

*This paper was supported by the Sehan University Research Fund in 2015.

Address reprint requests to : Sim, In Ok

Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University, 84 Heukseok-ro, Dongjak-gu, Seoul 06974, Korea

Tel: +82-2-820-5988 Fax: +82-2-820-5988 E-mail: hiraly@cau.ac.kr

Received: June 2, 2015 Revised: June 10, 2015 Accepted: November 5, 2015

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution NoDerivs License. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0>) If the original work is properly cited and retained without any modification or reproduction, it can be used and re-distributed in any format and medium.

원은 환자 진료뿐 아니라, 일반 지역주민들을 대상으로 의료보호환자를 위한 진료, 감염병 관리, 공공보건의료사업 등 민간병원에서 수행하기 어려운 공익적 보건의료서비스를 꾸준히 제공해 왔다[2].

최근 지역주민과 최일선에서 자주 접촉하는 공공서비스기관에 대한 국민들의 서비스 만족도 평가는 정부가 제공하는 공공서비스 전반에 대한 국민적 평가로 이어질 수 있다는 점에서 일선 행정서비스기관을 중심으로 고객 만족도는 갈수록 강조되고 있다[3]. 더욱이 오늘날 병원 간의 경쟁심화로 인해 의료서비스 수준이 표준화되고, 획기적인 차별화도 곧 경쟁에 의하여 쉽게 비차별화되어 소비자가 제품과 서비스를 객관적 근거로 구별하기 어려운 상황에서 의료 이용자들의 만족도는 더욱 중요하게 간주되고 있다. 이러한 사회적 흐름에서 공공병원도 자유롭기는 어려울 것이다. 그동안의 공공병원의 기능 및 역할이 어떠한지, 국민의 보건의료에 대한 요구는 급속도로 변하고, 이러한 요구 변화를 파악하여 운영개선에 반영해야 할 것이다. 대부분 공공병원은 운영의 경직성, 환자중심의 마인드 부재, 낙후된 서비스, 만성 적자 및 투자 부족 등이 문제점으로 지적되는 현실에 비추어 봤을 때[4] 국민의 만족도에 부응하려는 노력은 중요하게 수행되어야 할 것이다.

병원 이용자가 병원을 선택하는 과정은 일반적인 구매의사결정과 마찬가지로 문제인식, 정보탐색, 대안의 평가, 의료기관 선택결정, 의료기관 이용 후 행동 등의 단계로 이루어진다고 하였다[5]. 그러나 이러한 과정이 반드시 합리적으로만 이루어지지 않을 수 있으며 병원 이용자들의 주관적 관점에 따라 다양한 기준이 작용될 수 있다. 이로 인해 대개 병원서비스 고객만족 전략의 핵심은 의료소비자들의 시각에서 조사한 만족도를 바탕으로 의료소비자들이 원하는 서비스를 제공하려는 노력에 초점을 맞추고 있다[6]. 병원이라는 속성상 그 본질적 기능인 의료 관련 만족도는 매우 중요하며, 많은 관련 문헌에서도 의료이용자들에 의해 인식(perception)된 의료의 질을 중요한 만족요인으로 제시하고 있다[7-12]. Bopp [10]에 의하면 의료이용자들은 기대했던 것보다 더 좋은 의료서비스를 경험할 경우 의료의 질을 높게 평가한다고 하였다. Reidenbach과 Sandifer-Smallwood [11]는 의료의 질을 환자의 믿음, 병원의 신뢰성, 치료의 질, 부대시설 및 서비스, 물리적 시설, 대기시간, 환자에 대한 심적 배려로 구분하였다. Ji 등[9]에 의하면 의료소비자들의 만족도와 관련하여 재이용 의향은 의사의 전문성, 의료서비스 및 물리적 환경, 의료시설 및 장비, 병원 만족도 순으로 중요함을 보고하면서, 의료소비자를 만족시키기 위해서는 의사의 전문성뿐 아니라, 의료서비스 및 시설이나 규모도 중요하다고 하였다. Grönroos [13]는 서비스 질이란 소비자에 의해 주관적으로 지각되는 질이며 이를 객관적 질과 구분하기 위해 '지각된 서비스 질'(perceived service quality)이라고 칭하였다. 그는 서비스 질을 기술적 질과 기능적 질 등 2차원으로

구분하였으며, 이때 여과기능을 수행하는 '이미지'를 제시하였다.

이미지는 서비스 제공과정에서 발생하는 약간의 단점을 보상하지만, 문제가 지속적으로 발생할 경우 결국에는 이미지를 추락시키는 결과를 초래한다고 하였다. 이미지는 특정 대상에 대해 개인이 자신의 내면에 새기는 주관적인 판단으로서 한 번 형성된 이미지는 그 대상과 관련하여 다양한 의사결정에 영향을 미친다[14]. 고객들은 어떤 특정한 병원에 대하여 가지고 있는 여러 가지 정보와 의료서비스를 제공받고 난 후의 경험을 근거로 병원의 이미지를 조직한다[15]. 긍정적인 병원의 이미지는 장기간에 걸쳐 형성되기 때문에 한번 형성된 이미지는 쉽게 변하지 않으며 소비자가 의료서비스를 받기 위해 병원을 방문하려고 하는 의지를 증대시킬 수 있다. 이에 Keller [16]는 이미지가 만족도보다 재이용 의향에 더 큰 영향을 미친다고 하여 이미지의 중요성을 강조하였다. Koo 등[17]의 병원 이용 만족도 연구에서 병원 이미지와 관련하여 청결, 병원규모, 대학병원, 기업연관, 병원시설, 의료진, 이용편리, 직원 친절 등을 제시하였다. Han [18]은 병원 이미지의 구성요인으로 신뢰성, 친절성, 편리성을 제시하여 만족도와와의 관련성을 분석하였다.

한편, 공공병원 서비스 만족도에는 민간병원 만족도에서 강조되는 의료의 질과 이미지를 포함해야 할 뿐 아니라, 의료기관의 공익적 역할 수행에 대한 만족도도 포함하여야 할 것이다. 공공병원은 일부에 게만 혜택이 돌아가는 의료서비스가 아닌 설립목적이나 사업내용이 공공성을 지니며, 국민 모두에게 혜택이 돌아가는 보편적이고 필수 불가결한 의료서비스에 중점을 두고 재정 수익성을 떠나 국민의 요구에 부응하는 양질의 의료서비스를 제공해야 하기 때문이다[2]. 아울러 공공병원은 공공의료기관으로서 취약계층을 포함하여 관할 주민들의 건강문제를 해결하려 노력해야 할 것이다. 따라서, 공공병원은 내원하는 환자뿐 아니라, 지역사회에 거주하는 대상자들에게도 공공보건의료사업 등을 제공하기 때문에 관할하는 전체 지역주민들의 의견을 수렴하는 절차가 필요할 것이다. 선행 연구를 살펴본 결과, 공공병원으로서의 역할수행이 만족도에 영향을 미치는가에 대해 조사하는 연구는 매우 부족한 것을 확인할 수 있었다. 더욱이 지역주민들을 대상으로 한 공공병원 서비스 만족도 조사를 수행한 연구는 매우 미흡하였다. 이러한 현실을 반영하듯 공공병원으로서의 역할 제시가 미흡하고 구체적인 추진방안이 제시되지 못한 채 실제 제공되는 서비스는 병원에 따라 공공병원으로서의 역할수행과 큰 차이를 보이며 대부분의 공공병원에서 민간병원과 대동소이하게 운영되고 있는 듯하다. 따라서, 공공병원의 공공성 확립과 역할수행에 대한 방향성 제시를 위해 다양한 연구수행이 필요하다고 할 것이다. Cho 등 [5]은 환자들의 의료서비스에 대한 만족 여부부는 미래의 의료이용에 영향을 미친다고 하였으며, 병원의 의료서비스에 만족한 환자들은 향후에도 동일한 의료기관을 이용하려 할 것이며, 타인에게도 그 의

료기관이나 의사에게 만족했던 점을 이야기하며 이용을 권유하게 될 것이라 하였다. 이렇듯 만족도는 해당 병원에 대한 재이용 의향에 중요한 영향을 미치기 때문에 중요하게 간주되고 있다.

재이용 의향과 타인 추천의향은 오랫동안 고객확보를 할 수 있는 가능성이 높아져 장기적인 수요의 기반을 만들 수 있으므로 병원경영에 중요한 정보로 활용되고 있다[18]. 재이용 의향은 서비스를 재이용할 것인가에 대한 소비자들의 평가를 가장 직접적으로 보여주는 자료로, 재이용 의향을 가진 고객은 일회성 아닌 고정 고객이 되어 안정적 병원운영에 큰 도움을 줄 것이다. 한편, 타인추천 의향은 장래의 재이용 가능성에 큰 영향을 미칠 뿐 아니라, 서비스에 대한 만족감을 가족, 친지 등 주변사람들에게 전파시켜 파급효과는 더욱 크다 할 수 있다. 이는 서비스 구매에 따른 위험성을 회피하는 방법으로 자신이 속해 있는 사회집단의 추천에 의존하려는 경향이 높기 때문이다[19]. 따라서, 공공병원 인근 지역주민을 대상으로 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향, 타인 추천의향간의 관련성을 종합적으로 분석해 볼 필요가 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 34개 지방의료원과 5개 적십자병원 전수인 39개 지역거점 공공병원 소재 지역에 거주하는 지역주민들을 대상으로 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향 간의 구조적 인과관계를 구조방정식모형을 통해 종합적으로 분석하고자 한다. 궁극적으로 본 연구 수행을 통해 공공병원에 대한 지역주민의 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향의 경로를 설명하는 구조모형을 구축하고자 한다.

연구 방법

1. 연구 모형 및 가설 설정

본 연구에서는 기존의 문헌고찰을 통해 도출된 연구 결과들을 종합하여 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향 간의 구조적 인과관계가 있다고 가정 한 후 Figure 1과 같은 연구모형과 연구가설을 설정하였다. 이를 자세히 설명하면, 만족도 변수를 독립변수(의료의 질, 이미지, 역할수행)와 종속변수(재이용 의향, 타인 추천의향)간의 관계를 강화시켜 주는 중요한 매개변수로 가정하였다. 또한 공공병원의 의료의 질, 이미지, 역할수행은 다차원적 하위개념으로 구성하였다. 본 연구에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 직접적인 영향과 만족도라는 매개변수를 통해 지역주민들이 인지하는 (재)이용의향과 타인추천 의

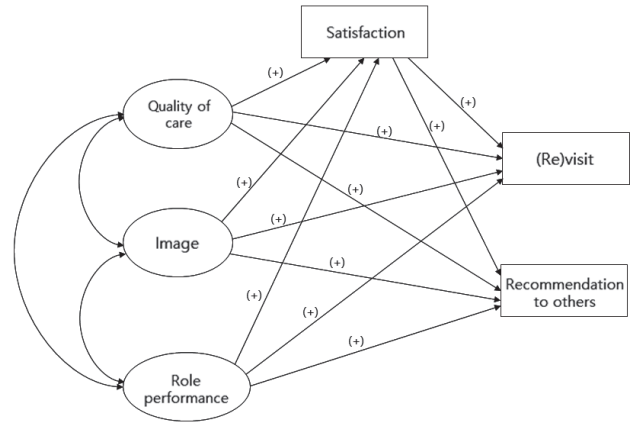


Figure 1. Conceptual framework.

향에 미치는 간접적인 영향을 파악하고, 궁극적으로 매개 역할을 하는 만족도가 최종 종속변수에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 설정된 모형에 따른 가설은 다음과 같다.

1) 가설 1. 의료의 질

가설 1.1. 공공병원의 의료의 질은 만족도에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 1.2. 공공병원의 의료의 질은 (재)이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 1.3. 공공병원의 의료의 질은 추천의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

2) 가설 2. 이미지

가설 2.1. 공공병원의 이미지가 만족도에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2.2. 공공병원의 이미지가 (재)이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2.3. 공공병원의 이미지가 추천의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

3) 가설 3. 역할수행

가설 3.1. 공공병원의 역할수행은 만족도에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3.2. 공공병원의 역할수행은 (재)이용 의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3.3. 공공병원의 역할수행은 타인추천 의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

4) 가설 4. 만족도

가설 4-1. 지역주민이 인지하는 만족도는 (재)이용 의향에 정적

영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 지역주민이 인지하는 만족도는 타인추천 의향에 정적 영향을 미칠 것이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구에서 활용된 2차 자료는, 보건복지부에서 수행한 '2012년 지역거점공공병원 운영평가' [20]를 통해 수집된 자료 중 지역주민 인지도 조사 결과를 수행기관의 승인을 득한 후 이 연구 결과에 부합하는 자료를 추출하여 활용되었다. 연구 대상자는 34개 지방의료원과 5개 적십자병원을 대상으로 소재 지역 내 거주하는 지역주민 100명씩 총 3,900명이 선정하였다. 연구 대상자는 114에 등록되어 있는 해당지역 주민들로, 이들의 일반적 특성을 사전에 통제하기 어려움으로 인해 114에서 확인이 어느 정도 가능한 성별을 비례층화표출법으로 선정함으로 타당도를 확보하고자 노력하였다. 전국 인구센서스에서 우리나라의 남녀 비율이 균등한 점을 고려해 남녀 비율 1:1로 사전 할당하고, 연령은 만 20~69세로 설정하였다. 조사과정 및 결과의 전문성과 효율성을 향상시키기 위해 전문설문기관에 위탁 의뢰하여 전화설문방식으로 수행되었다. 설문조사가 진행되기 전에 조사 대상자들에게 연구 목적과 조사 결과, 활용에 대해 설명을 제공한 후 조사 대상자가 동의한 경우에 한해 설문이 진행되었다. 설문 참여에 동의하지 않을 경우를 대비하여 예비 대상자를 사전에 확보하여 추가로 전화 설문을 진행하였다. 전화설문방식은 훈련을 받은 조사요원에 의해 사전에 설정된 구조화된 설문지를 이용하여 설문절차에 따라 진행하였다. 자료 수집 기간은 2012년 4월에서 5월 까지였다.

3. 연구 도구

본 연구에서의 조사도구는 학계 전문가, 공무원, 공공병원 실무자들이 참여하여 보건복지부에서 '2009년 지역거점공공병원 운영평가' [21]를 통해 개발된 '지역주민 인지도 설문조사'로 자기기입식 설문이다. 이는 지역주민들을 대상으로 지방의료원과 적십자병원에 대한 지역주민 인지도를 조사하기 위해 개발되었다. 연구 도구의 내용 타당도 확보를 위해 일차적으로 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도에 대한 선행 연구들을 고찰한 후 공공병원 실정에 적합하도록 문구를 보완하였다. 이차단계에서는 개발도구 초안에 대해 학계, 연구원, 실무자, 공무원 의견수렴과 검토를 거쳐 최종적으로 도구를 확정하였다. 연구 도구 내용은 크게 지역주민이 인지하는 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향으로 구성되었으며, 각 분야별 개념적

정의와 측정방법을 제시하면 다음과 같다.

1) 의료의 질, 이미지, 역할수행

본 연구에서의 지역주민이 인지하는 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행 조사도구는 관련 학계, 연구원, 실무자, 공무원이 참여하여 검토와 의견수렴을 거쳐 보건복지부에서 개발하였다. 각 문항은 Likert 5점 scale (1=전혀 그렇지 않다, 2=별로 그렇지 않다, 3=보통이다, 4=약간 그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 점수가 높을수록 지역주민 만족도는 높음을 의미한다. 조사된 설문을 토대로 조사도구의 타당성과 신뢰성을 분석하기 위해 요인분석 및 Cronbach's alpha값을 구하여 검토한 결과는 다음과 같다. 조사도구의 요인분석에 앞서 수행한 구성타당도 검사 결과, 표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 측도값은 .92이며, χ^2 검정값은 9,465.03이며, Bartlett의 구형성 검정 결과(df=66, $p<.001$), 요인분석에 적절한 것으로 나타났다. 지역주민 인지도 설문문항의 타당도 분석을 위해 요인분석을 실시하였으며 요인분석에서 이용된 모형은 Varimax rotation방법에 의한 직교회전을 활용하였다. 지역주민 인지도의 12개 설문문항에 대한 요인분석 결과, 고유값이 1 이상인 요인이 총 3개로 분류되었다. 이들 3가지 요인은 '의료의 질', '이미지', '공공병원으로서의 역할수행'이었다. 각 요인별 구성문항수와 세부내용을 살펴보면, '의료의 질'은 총 5개의 문항, 즉 '이용절차 편리', '의료진 친절', '시설 청결', '최신 의료기기 및 설비', '치료 결과 만족'으로 구성되었다. '이미지'는 총 4개의 문항 '신뢰성', '전통성', '대중성', '활기'로 구성되었다. '공공병원으로서의 역할수행'은 총 3개의 문항, 즉 '장애인, 노인을 위한 의료서비스 제공', '지역주민이 필요로 하는 의료서비스 제공', '지역주민 의견수렴 노력'으로 구성되었다. 지역주민 인지도 조사도구의 Cronbach's alpha는 0.91이며, 각 요인별 Cronbach's alpha는 '의료의 질' 0.85, '이미지' 0.85, '공공병원으로서의 역할수행' 0.80이었다. 요인분석 결과, 총분산에 대한 각 요인별 설명되는 분산의 비는 요인 1 (의료의 질)은 28.7%, 요인 2 (이미지)는 19.7%, 요인 3 (공공병원으로서의 역할수행)은 19.7%로 나타났다. 따라서, 3가지 요인은 '지역주민 인지도'에 대해서 68.1% 설명력을 보였다.

2) 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향

본 연구에서의 지역주민 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향 조사도구는 보건복지부에서 개발한 위의 지역주민 인지도 조사도구의 일부이다. 지역주민 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향의 설문문항은 각 1문항으로, Likert 5점 scale (1점:전혀 그렇지 않다, 2점:별로 그렇지 않다, 3점:보통이다, 4점:약간 그렇다, 5점:매우 그렇다)로 측정되었다. 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

4. 분석 방법

본 연구의 자료는 SPSS 20.0과 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 환자 및 가족의 일반적 특성과 연구변수의 특성은 서술적 통계를 이용하였으며, 연구 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 로 분석하였고, 측정변수들 간의 상관관계 및 다중공선성은 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. Gunst [22]는 다중공선성의 가능성이 큰 독립변수들 간 상관계수는 0.8 이상으로 제시하고 있다. 구조방정식모형분석을 위한 잠재변수의 타당도를 확인하기 위하여 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis [CFA])을 실시하였고, 지역주민이 인지하는 공공병원 만족도 모형을 검증하고, 만족도에 영향을 미치는 요인들의 직·간접 경로계수를 산출하기 위해 구조방정식 모형분석법(structural equation modeling)을 이용하였다. 구조모형의 적합도 검정은 χ^2 검정으로 모형이 모집단 자료에 완전히 적합하다는 모형의 완전성을 확인하였다. 또한 모형의 적합지수인 적합도 지수(Goodness of Fit Index [GFI]), 수정된 적합도 지수(Adjusted Goodness of Fit Index [AGFI]), 평균제곱잔차제곱근(Root Mean Square Residual [RMSR]), 비표준적합지수(Normed Fit Index [NFI]), 상대적합지수(Relative Fit Index [RFI]), 증분적합지수(Incremental Fit Index [IFI]), 터커-루이스 지수(Tucker-Lewis Index [TLI]), 비교적합지수(Comparative Fit Index [CFI])로 확인하였다. 이들 지수는 0.9 이상이고 1에 가까울수록 바람직하며, RMSR만 0.08 이하인 경우 바람직한 것으로 제시하고 있다[23].

5. 윤리적 고려

본 연구는 주연구자가 소속된 S대학교 기관생명윤리위원회 승인을 거쳤다(IRB No. 2015-5). 전화를 통한 설문조사로 해당 지역 내 114에 등록된 대상자를 선정하였다. 설문이 진행되기 전에 연구의 목적과 조사결과 활용 등에 대해 간략히 설명한 후 설문에 참여를 동의한 대상자에 한해 설문이 진행되었다.

연구 결과

1. 연구 대상자의 특성

본 연구 대상자들의 일반적 특성은 Table 1에서 보여주고 있다. 본 연구의 대상자는 남자와 여자 각 1,950명(50.0%)이었다. 연령은 60세 이상이 992명(25.4%), 최종 교육 형태는 대학교 재학 이상이 1,457명(37.4%), 직업은 가정주부가 935명(24.0%), 본인이 인지하는 건강상태는 '좋다'가 1,862명(47.7%)으로 가장 많았다. 최근 1년

Table 1. General Characteristics of Participants (N=3,900)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Male	1,950 (50.0)
	Female	1,950 (50.0)
Age (yr)	20~29	553 (14.2)
	30~39	715 (18.3)
	40~49	748 (19.2)
	50~59	892 (22.9)
	≥ 60	992 (25.4)
Education	≤ Middle school	1,016 (26.1)
	High school	1,281 (32.8)
	≥ College	1,457 (37.4)
	No response	146 (3.7)
Occupation	Agriculture/forestry/fishing	310 (8.0)
	Private business	611 (15.6)
	White collar	908 (23.3)
	Blue collar	182 (4.6)
	Specialized job	155 (4.0)
	House wife	935 (24.0)
	Student	207 (5.3)
	No occupation	592 (15.2)
Use experience*	Yes	1,199 (30.7)
	No	2,701 (69.3)
Health state	Good	1,862 (47.7)
	Moderate	1,352 (34.7)
	Poor	686 (17.6)

*Use experience means whether participants were inpatients or outpatients at public hospitals in the past one year or not.

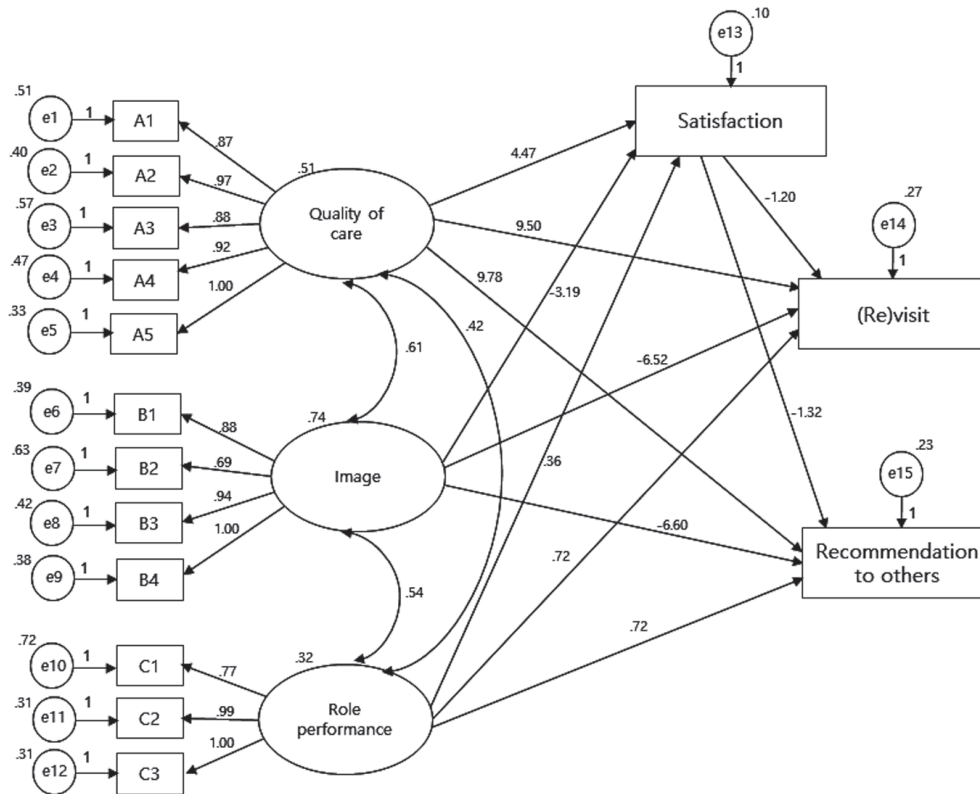
이내에 해당 공공병원을 환자(입원, 외래 포함)로서 이용한 경험이 있다고 답한 대상자가 1,199명(30.7%)으로 없다고 답한 대상자 2,701명(69.3%)에 비해 적었다.

2. 연구 모형의 적합도 검정

측정변수 간의 상관성 및 설명변수간의 다중공선성 문제를 파악하기 위해 상관분석을 실시한 결과, 변수들의 상관계수가 0.7 미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다. 그런 후 본 연구의 각 구성개념 간의 인과관계의 형성여부를 검정하기 위하여 공분산구조분석을 활용하였다. 본 연구의 전체적 구조모형을 검정한 결과, 적합도 지수들이 χ^2 는 796.40 (df=79, $p < .001$), GFI는 .93, AGFI는 .90, RMSR은 .08, NFI는 .94, RFI는 .92, IFI는 .95, TLI는 .93, CFI는 .95의 값을 갖는 Figure 2와 같은 최적 모형을 도출하였다. 따라서, 본 연구에서 모형적합도 지수는 권장수준 내에 있는 것으로 나타나 모형이 적합함을 시사하고 있다.

3. 연구 가설의 검정

공분산구조분석을 통해 도출된 각 이론변수들 간의 경로계수를 이용하여 본 연구모형에서 설정한 가설에 대한 검정 결과가 Table 2



A1 = Convenience of use; A2 = Kindness of medical staff; A3 = Clean facilities; A4 = The newest medical equipments and facilities; A5 = Satisfaction with treatment results; B1 = Trust; B2 = History; B3 = Public character; B4 = Vitality; C1 = Medical service for vulnerable populations; C2 = Public health-service corresponding to community needs; C3 = Acceptance of community opinion.

$\chi^2 = 796.40 (df = 79, p < .001)$, GFI = .93, AGFI = .90, RMSR = .08, NFI = .94, RFI = .92, IFI = .95, TLI = .93, CFI = .95.

Figure 2. Path diagram for the hypothetical model.

Table 2. Results of Hypothesis Testing

Classifications	Directions	Estimate	SE	CR	p	Result
Hypothesis 1	Quality of care					
	Quality of care → Satisfaction	4.47	0.70	6.40	< .001	Adopt
	Quality of care → (Re)visit	9.50	2.40	3.96	< .001	Adopt
	Quality of care → Recommendation to others	9.78	2.51	3.91	< .001	Adopt
Hypothesis 2	Image					
	Image → Satisfaction	-3.19	0.64	-4.97	< .001	Reject
	Image → (Re)visit	-6.52	1.90	-3.44	< .001	Reject
	Image → Recommendation to others	-6.60	1.97	-3.35	< .001	Reject
Hypothesis 3	Role performance					
	Role performance → Satisfaction	0.36	0.12	2.93	.003	Adopt
	Role performance → (Re)visit	0.72	0.30	2.38	.018	Adopt
	Role performance → Recommendation to others	0.72	0.31	2.33	.020	Adopt
Hypothesis 4	Satisfaction					
	Satisfaction → (Re)visit	-1.20	0.40	-3.02	.002	Reject
	Satisfaction → Recommendation to others	-1.32	0.42	-3.16	.002	Reject

에 제시되어 있다. 공공병원이 제공하는 의료의 질이 공공병원 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증한 결과, 공공병원이 제공하는 의료의 질이 만족도에 영향을 주는 경로계수의 값은 4.47 ($p < .001$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 의료의 질이 (재)이용 의

향에 영향을 주는 경로계수의 값은 9.50 ($p < .001$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 의료의 질이 타인추천 의향에 영향을 주는 경로계수의 값은 9.78 ($p < .001$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 따라서, 의료의 질과 관련된 가설 1은 채택되었다.

공공병원의 이미지가 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증한 결과, 이미지가 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향에 영향을 주는 경로계수 값은 모두 통계적으로는 유의했으나 부(-)적 효과를 미치는 것으로 나타나 기각되었다. 따라서, 이미지와 관련된 가설 2는 기각되었다.

공공병원으로서의 역할수행이 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증한 결과, 공공병원으로서의 역할수행이 만족도에 영향을 주는 경로계수의 값은 0.36 ($p=.003$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 역할수행이 (재)이용 의향에 영향을 주는 경로계수의 값은 0.72 ($p=.018$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 역할수행이 타인추천 의향에 영향을 주는 경로계수의 값은 0.72 ($p=.020$)로 유의한 정(+)의 효과를 미치는 것으로 나타나 채택되었다. 따라서, 공공병원으로서의 역할수행과 관련된 가설 3은 채택되었다.

공공병원의 만족도가 (재)이용 의향, 타인추천 의향에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증한 결과, 공공병원의 만족도가 (재)이용 의향, 타인추천 의향에 영향을 주는 경로계수 값은 모두 통계적으로는 유의했으나 부(-)적 효과를 미치는 것으로 나타났다. 따라서, 공공병원의 만족도와 관련된 가설 4는 기각되었다.

4. 변수들의 직접효과 및 간접효과

본 연구에서 공분산구조분석을 활용하여 요인 간에 전체적인 영향력을 인과효과로써 확인하였다. 인과효과는 표준화된 직접효과와 간접효과로 구분되었으며, 그 결과는 Table 3에서 보여주고 있다. 이는 독립변수(의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행)가 종속변수(재이용 의향, 타인추천 의향)에 미치는 효과를 총효과, 직접효과, 간접효과 값으로써 만족도라는 매개요인의 중요성을 유추해 볼 수 있다. 먼저, 독립변수가 종속변수에 미치는 표준화된 직접효

과 값은 다음과 같다. 만족도에 미치는 표준화된 직접효과 값은 의료의 질의 경우 3.67이며, 이미지의 경우 -3.13이며, 공공병원으로서의 역할수행의 경우 0.35였다. (재)이용 의향에 미치는 표준화된 직접효과 값은 의료의 질의 경우 6.15이며, 이미지의 경우 -5.06이며, 공공병원으로서의 역할수행의 경우 0.55이며, 만족도 요인의 경우 -0.95였다. 타인 추천 의향에 미치는 표준화된 직접효과 값은 의료의 질의 경우 6.16이며, 이미지의 경우 -4.98이며, 공공병원으로서의 역할수행의 경우 0.53이며, 만족도 요인의 경우 -1.01이었다. 그 다음 만족도라는 매개변수를 통해 독립변수가 종속변수에 미치는 표준화된 간접효과 값은 다음과 같다. 만족도를 통해 (재)이용 의향에 미치는 표준화된 간접효과 값은 의료의 질의 경우 -3.47이며, 이미지의 경우 2.96이며, 공공병원으로서의 역할수행의 경우 -0.33이었다. 만족도를 통해 타인 추천 의향에 미치는 표준화된 간접효과 값은 의료의 질의 경우 -3.70이며, 이미지의 경우 3.16이며, 공공병원으로서의 역할수행의 경우 -0.35였다. 따라서, 총효과가 증가한 것으로 나타난 이미지 요인의 경우에만 만족도가 (재)이용 의향과 타인추천 의향에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 지역거점 공공병원 소재 지역에 거주하는 지역주민들을 대상으로 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향간의 구조적 인과관계를 구조방정식모형을 통해 종합적으로 분석하였다. 본 연구수행을 통해 나타난 주요 결과를 다음과 같이 논의하고자 한다.

1. 의료의 질과 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향

많은 관련 선행 연구를 통해 확인할 수 있듯이 본 연구 결과에서도 지역주민이 인지하는 의료의 질은 만족도, (재)이용 의향 및 타인

Table 3. Standardized Direct, Indirect, and Total Effects for the Hypothetical Model

Endogenous variables	Exogenous variables	Parameter estimate		
		Standardized direct effect	Standardized indirect effect	Standardized total effect
Satisfaction	Quality of care	3.67	-	3.67
	Image	-3.13	-	-3.13
	Role performance	0.35	-	0.35
(Re)visit	Quality of care	6.15	-3.47	2.67
	Image	-5.06	2.96	-2.09
	Role performance	0.55	-0.33	0.22
	Satisfaction	-0.95	-	-0.95
Recommendation to others	Quality of care	6.16	-3.70	2.45
	Image	-4.98	3.16	-1.82
	Role performance	0.53	-0.35	0.18
	Satisfaction	-1.01	-	-1.01

추천 의향 간에 정적 인과관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 Hwang 등[24]의 지방의료원 인근 지역주민 대상 연구에서 지역주민이 인지하는 의료의 질은 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 본 연구 결과는 일관성을 보였다. Korea Health Industry Development Institute (KHIDI) [25]의 지방의료원 인근 지역주민 대상 설문조사 결과에서 현대적 시설과 장비, 병원 규모를 병원 선정의 가장 중요한 기준으로 응답하였으며, 지방의료원을 이용하지 않는 이유로 '시설과 장비가 안 좋아서'(19.7%)라고 답한 비율이 상위에 속한 것으로 나타났다. 국립대 병원을 대상으로 만족도 조사에서 의료서비스 질에서 입원생활환경이 전반적 만족도, 재이용 의사, 타인 추천의사에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[26]. 또한 공공병원 대상 연구에서 진료 서비스와 환경시설에 만족할수록 병원 재이용의사가 높아지는 것으로 보고하였다[27]. 이러한 결과를 통해 보면, 공공병원은 이용자들의 만족도를 향상시키고, 재이용 의향올과 타인 추천을 제고를 위해 시설이나 장비, 병원 환경 개선에 보다 노력을 기울여야 할 것이다.

2. 이미지와 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향

본 연구 결과에서 공공병원 이미지는 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향에 부적 인과관계가 있는 것으로 나타났다. KHIDI [25]에 의하면 공공병원의 전통성이 지역주민 만족도에 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 본 연구 결과와 유사한 결과를 보였다. 또한 본 연구 결과에서 만족도가 (재)이용 의향과 타인 추천 의향에 부적 인과관계를 보이는 것으로 나타났다. 인지 부조화이론에 따르면 고객이 만족을 하였을 경우에도 재이용 의향이 약할 수 있다 하였다[28]. 만족은 이미 실행된 행동을 정당화하려는 욕구를 반영한 반면에 재이용 의향은 과거 경험에서 얻은 교훈을 반영하기 때문에 상황에 맞게 나타나지 않을 수도 있다는 것이다. 환자가 병원을 이용하면서 많은 지출을 하였을 경우에 의료서비스의 질이 기대에 못 미칠 경우에 환자는 인지부조화를 경험할 수 있다. 이런 상황에서 환자는 이용한 서비스에 대해서는 기대한 정도에 미쳤다고 합리화함으로써 이미 자신이 투자한 노력에 대하여 정당화하려고 할 수 있다. 반면에 재 이용의향의 경우에는 과거 경험에서 얻은 교훈을 반영하기 때문에 다음번 이용에서는 다녔던 병원을 가지 않겠다고 답할 수도 있다[18]. Keller [16]는 이미지가 만족도보다 재이용 의향에 더 큰 영향을 미친다고 하였다. 따라서, 지역주민에 대한 공공병원의 이미지 개선은 매우 필요하다 할 것이다. 특히, Hwang 등 [24]의 연구 결과에서 '의료의 질'이 '이미지'와 양의 상관관계를 보였으며, Lee [29]은 병원시설 및 장비, 의료진과 직원들의 친절성 등이 병원 이미지에 영향을 미친다고 하였다. 지역주민을 대상으로

지방의료원을 이용하지 않는 이유를 조사한 결과에서, 일부이긴 하지만 '해당 병원에 대해 잘 몰라서'라고 답하였다[25]. 대부분 지방의료원의 경우 20세기 초반에 설립되어 100년 가까운 전통을 가지고 있음에도 불구하고 지역주민들에게 제공되는 정보와 서비스가 여전히 미흡하다는 것을 짐작할 수 있을 것이다. 동 연구 결과[25]에 의하면 지역주민들이 바라는 공공병원의 이미지로 '믿음이 가는 병원'을 가장 많이 답한 것으로 나타났다. 따라서, 공공병원은 의료의 질 향상과 다양한 정보 제공 등을 통해 지역주민들이 신뢰할 수 있는 공공병원 구축을 위해 노력을 해야 할 것이다.

3. 공공병원 역할수행과 만족도, (재)이용 의향, 타인추천 의향

본 연구 결과에서 지역주민이 인지하는 공공병원으로서의 역할수행은 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향 간에 정적 인과관계가 있는 것으로 나타났다. KHIDI [25]의 일개 지방의료원 주변 지역주민들을 대상으로 지방의료원에 바라는 이미지를 조사한 결과, 공공병원다운 병원, 지역보건의료에 기여하는 병원이 높은 순위에 제시되어 것으로 나타나 본 연구 결과를 뒷받침하였다. 전국민 건강보험이 도입된 1989년 이전까지 공공병원은 주로 취약계층을 대상으로 한 치료서비스와 수익성 없는 필수서비스가 주된 업무였으며, '민간병원이 기피하는 서비스'를 제공하는 '보완적 역할'로서의 공공병원 역할을 수행해 왔다. 현재 공공의료는 지역사회 주민의 예방, 치료 및 재활을 포함하는 포괄적 의료를 행하는 지역사회 보건 의료의 중심적 역할을 요구받고 있다. 더욱이 개정된 '공공보건의료에 관한 법률'에서, 공공병원은 치료서비스와 수익성 없는 서비스보다는 표준(적정)진료, 건강증진, 질병관리에서 선도적 역할을 더 강조하고 있다[30]. 따라서, 공공병원은 지역주민들을 대상으로 하여 양질의 선도적 의료서비스를 제공하며, 공공의료기관으로서의 역할을 충실히 수행하기 위해 지속적으로 노력해야 할 것이다.

공공기관에 대한 만족도의 중요성이 갈수록 부각됨에 따라 공공기관마다 막대한 예산을 들여 홍보를 하지만, 대형 공기업과 중소형 전문 공공기관 간에 인적, 재정적 차이로 인한 인지도, 이미지 불균형 등이 나타날 수밖에 없을 것이다. 현재 대부분의 공공병원은 인적, 재정적 상태가 열악함으로 많은 예산을 필요로 하는 홍보는 하기 어려운 실정이다. 따라서, 공공병원은 지역주민들의 요구와 만족도에 꾸준히 관심을 가지고 그 결과를 서비스 개선과 경영에 반영하려는 노력이 보다 중요하게 수행되어야 할 것이다. 궁극적으로 공공병원은 지역주민이 신뢰하고 이용하고 싶은 지역주민 중심 조직문화를 형성해 나가야 할 것이다. 최근 우리나라는 경제체제와 의료시장 개방에 따른 의료 환경의 변화로 공공병원의 경쟁력 강화를 절실히

요구하고 있다. 공공병원도 시장 논리로 경쟁하고 재정지원도 시장성에 따라 운영되어야 한다는 목소리가 높아지고 있다. 그러나 공공병원은 사회로부터 부여받은 역할인 지역주민의 요구에 부합하는 공공의료를 충실히 수행할 수 있게끔 하는 것이 우선시 되어야 할 것이다. 따라서, 정부와 각 시도는 공공병원이 지역주민들로부터 신뢰받는 공공의료기관으로서의 면모를 갖추 수 있도록 제도적 재정적 지원을 아끼지 말아야 할 것이다. 공공병원이 공공의료기관으로서 지역주민들에게 더욱 호응 받는 보건의료서비스 제공주체가 되기 위해서는 공공병원의 노력과 정부의 지속적 관심과 투자가 함께 있어야 가능하기 때문이다.

결 론

이 연구의 목적은 공공병원 지역주민이 인지하는 의료의 질, 이미지, 공공병원으로서의 역할수행, 만족도, (재)이용 의향 및 타인추천 의향 간에 구조적 인과관계를 확인하는 것이었다. 궁극적으로 향후 지방의료원과 적십자병원 관할 주민들에 대한 만족도 제고 및 서비스 질 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 수행하였다. 이 연구는 지역 사회 주민들의 공공병원에 대한 인식을 향상시키기 위해 관련 요인을 분석하여 실증적으로 규명하고자 하였다는 점에서 연구의 의미를 부여할 수 있을 것이다. 본 연구 결과에서 지역주민이 인지하는 의료의 질과 공공병원으로서의 역할수행이 만족도, (재)이용 의향, 타인 추천 의향과 높은 인과관계가 나타났다. 따라서, 공공병원에 대한 지역 주민들의 만족도를 높이기 위해서는 지역주민들의 요구에 부합하는 양질의 의료서비스를 제공하고, 신뢰할 수 있고 공공성을 추구하는 공공병원으로 거듭나야 할 것이다. 이를 위해 공공병원이 현재 제공하는 서비스를 다양한 지역적 특성을 고려하여 지역주민들의 요구에 부합하는지 체계적으로 평가하고 이를 반영하여 지속적으로 개선할 수 있도록 법적, 제도적, 재정적 지원을 제공해야 할 것이다. 궁극적으로 공공병원의 노력과 함께 공공병원에 대해 정부의 지속적인 관심과 투자가 있어야 가능할 것이다. 본 연구 결과의 한계는 해당 지역 114에 등록되어 있는 주민 중 100명으로 제한하여 전화설문을 승낙한 대상자에 한하여 자료 수집이 이루어짐에 따라 모집단의 특성과 차이가 있을 수 있으므로 결과의 일반화에 주의해야 할 것이다. 또한 개인적 특성에 따른 만족도 차이를 보정하지 않았으므로 결과 해석에 주의가 필요함을 밝힌다. 향후 연구에서 표본 수를 확대하거나 자료 수집 방법을 달리하여 현재의 결과와 비교해 볼 필요가 있을 것이다.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

REFERENCES

1. Organization for Economic Co-operation and Development. OECD health data 2012. Paris, FR: Author; 2015.
2. Korea Health Industry Development Institute. A study on the public healthcare plan and evaluation for enhancing public interest in public hospitals. Seoul: Author; 2006.
3. Chung KS, Sim MB. Analysis of quality of life and satisfaction of community population in local government utilizing statistic methods. *Journal of Korea Association for Land Administration*. 2006; 13(1):111-144.
4. Lee GY, Kim Y. Efficiency evaluation of local public hospitals. *Korean Society and Public Administration*. 2008;19(1):193-212.
5. Cho WH, Lee SH, Lee HJ, Chun KH. Medical service marketing. Seoul: Taeseoldang; 1999.
6. Park JS. The causal relationship of health service quality, satisfaction, intention to revisit and intention to recommend perceived by health center visitors. *Korean Journal of Health Policy and Administration* 2005;15(3):60-78. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2005.15.3.060>
7. Kim JH, Lee IS. The differences in quality perceptions, expectations, evaluation, and satisfaction for nursing service between patients and nurses: Small-medium sized general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2004;34(7):1243-1254.
8. Lee MA. A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2005;35(7):1210-1220.
9. Ji KJ, Park CM, Lee JY. Effect on perceived value, satisfaction, reuse intention of perceived quality of care by patients. *Korea Health Study*. 2011;37(2):41-56.
10. Bopp KD. How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters: A marketing perspective. *Journal of Health Care Marketing*. 1990;10(1):6-15.
11. Reidenbach RE, Sandifer-Smallwood B. Exploring perceptions of hospital operations by a modified SERVQUAL approach. *Journal of Health Care Marketing*. 1990;10(4):47-55.
12. Negarandeh R, Hooshmand Bahabadi A, Aliheydari Mamaghani J. Impact of regular nursing rounds on patient satisfaction with nursing care. *Asian Nursing Research*. 2014;8(4):282-285. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2014.10.005>
13. Grönroos CA. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 1984;18(4):36-44. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM000000004784>
14. Marton K, Boddewyn JJ. Should a corporation keep a low profile? *Journal of Advertising Research*. 1978;18:25-31.
15. Kim KY, Kim JY. Effects of oriental medical tourism packages images and recognition on purchase intention of consumers. *Korea Tourism Research Association*. 2013;27(3):5-20.
16. Keller KL. Conceptualizing, measuring, and managing customer-

- based brand equity. *Journal of Marketing*. 1993;57:1-22.
17. Koo JY, Yu SH, Lee HJ, Sohn TY. A comparison of the recognition and satisfaction for health care service between internal customer and external customer. *Korean Journal of Health Policy and Administration*. 2000;10(1):111-125.
18. Han AR. The effect of hospital image on customer satisfaction and revisiting intention: Focused on the dental hospital [master's thesis]. Asan: Soonchunhyang University; 2013.
19. Yoon SW, Kim SB. The effects of physical environment, perceived justice and perceived waiting-time on repurchase intension. *Journal of Global Academy of Marketing Science*. 2003;12(1):135-154. <http://dx.doi.org/10.1080/12297119.2003.9707208>
20. Ministry of Health & Welfare, Samil Pricewaterhouse Coopers. 2012 Public hospital evaluation programme: Survey report. Seoul: Samil Pricewaterhouse Coopers; 2012.
21. Ministry for Health, Welfare and Family Affairs. 2009 public hospital evaluation programme: Survey report. Seoul: Author; 2009.
22. Gunst RF. Regression analysis with multicollinear predictor variables: Definition detection and effects. *Communications in Statistics - Theory and Methods*. 1983;12(19):2217-2260. <http://dx.doi.org/10.1080/03610928308828603>
23. Rho HJ. Social survey analysis utilizing SPSS/AMOS. 2nd ed. Seoul: Hyungseul; 2005.
24. Hwang EJ, Moon J, Sim IO. The effects of quality of care, image, role performance perceived by community residents on medical service satisfaction to public hospitals. *Health Policy and Management*. 2014;24(2):153-163. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2014.24.2.153>
25. Korea Health Industry Development Institute. Establishment of management strategy and feasibility study of construction of district hospital. Seoul: Author; 2008.
26. Park JS. The relationship of national university hospital inpatient's perceived quality, satisfaction, and customer loyalty. *Korean Journal of Hospital Management*. 2004;9(4):45-69.
27. Wang MS, Lim NY, Jeong HC. The patient satisfaction of medical services and the revisiting intention in a public hospital. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2013;14(12):6275-6283. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.12.6275>
28. Geva A, Goldman A. Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*. 1991;18(2):177-185. [http://dx.doi.org/10.1016/0160-7383\(91\)90002-S](http://dx.doi.org/10.1016/0160-7383(91)90002-S)
29. Lee HS. The impact of hospital selection factors between internal and external customers on hospital image. *Health Policy and Management*. 2013;23(3):281-288. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2013.23.3.281>
30. Korea Ministry of Government Legislation. Public health act [Internet]. Sejong: Author; 2015 [cited 2015 April 12]. Available from: <http://www.law.go.kr/main.html>.