

<원저>

베트남 A 병원의 의료서비스 품질이 추천의도에 미치는 영향 : 고객 만족도 매개효과를 중심으로

김보하¹⁾·황미경²⁾·이원재^{1,3)}

¹⁾가천대학교 일반대학원 보건정책관리학과·²⁾동원대학교 보건의료행정과·³⁾가천대학교 의료경영학과

Effect of Healthcare Quality on Recommended Intention in Vietnam A Hospital : Focusing on Customer Satisfaction Mediated Effects

Kim Bo-Ha¹⁾·Hwang Mi-Kung²⁾·Lee Won-Jae^{1,3)}

¹⁾Dep. of Public Health, Gachon University Graduate School

²⁾Dep. of Health and Medical Administration, Tongwon University

³⁾Dep. of Medical Management, Gachon University

Abstract This study aims to analyze the quality and satisfaction of healthcare perceived by patients using hospitals and to provide basic data necessary for expanding and settling Vietnamese healthcare services by analyzing the impact on recommendation intentions. The research method selected one hospital in Vietnam and collected data from patients using the hospital and used a total of 286 effective samples as data for hypothesis verification. The research model and hypothesis verification were analyzed with the statistical data from SPSS and AMOS. The findings show that, first, tangibility, accessibility, and reliability all have a positive effect on the quality of healthcare. Second, it has been shown that only accessibility among the quality of healthcare has a positive effect on recommendation intentions. Third, customer satisfaction has been shown to have a positive effect on recommendation intentions. Fourth, when looking at the mediating effect, reliability among the quality of healthcare was shown as a full-mediated effect, but accessibility was shown to have a partial mediating effect and tangibility to have no mediating effect. Contact management is important because customer satisfaction is highly regarded when customers feel positive emotions at the interface from the provision of convenience facilities that support medical services to the reduction of waiting time for patients, employees kindness, treatment, medication, and inspection. It is also confirmed that the demand for convenient and rapid use of hospitals is increasing in Vietnam. In addition, if customer satisfaction is increased through friendly medical staff's response, the intention of recommendation will be even greater.

Key Words : Customer Satisfaction, Healthcare Quality, Recommendation Intention, Hospital, Vietnam

중심 단어 : 고객만족, 의료서비스품질, 추천의도, 병원, 베트남

1. 서 론

국민들의 생활 수준이 점점 높아지면서 자가 건강에 대한 관심이 증가함에 따라 삶의 질 향상을 추구하는 국민들의 요구가 증가되고 있다[1]. 더불어 의료서비스에 대한 국민적

관심과 기대가 높아져 수요 역시 증가하고 있다[2].

전세계적으로도 보건의료 등 복지 및 사회 정책에 대한 관심이 증가하고 있으며, 베트남 또한 보건산업의 확장이 활발히 이루어지고 있다. 특히, 1986년 도이모이 개혁개방 이후 베트남 공산당은 보건의료 분야의 정책 시스템을 개

Corresponding author: Won-Jae Lee, Department of Healthcare Management, Gachon University, 1342, Seongnam-daero, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do, 13120, Republic of Korea / Tel: +82-31-750-5370 / E-mail: health21@gachon.ac.kr

Received 24 April 2021; Revised 28 April 2021; Accepted 29 April 2021

Copyright ©2021 by The Korean Journal of Radiological Science and Technology

선시키려고 노력해왔다. 그러나 경제 발전, 개인 소득향상에 따라 보건의료 필요에 대한 수요증가, 질병 패턴 변화, 기후 문제, 2030 고령사회 진입 등으로 인한 정책의 필요성을 제시하고 있다. 더불어, 베트남은 의료분야에 대한 적극적인 변화를 시도했음에도 불구하고 의료시장 및 서비스 체계는 질적·양적으로 개선해야 할 과제들이 산재되어 있다.

첫째, 베트남 통계청 자료에 따르면, 인구 1,000명당 병상수와 의사 수는 3.34개와 0.80명의 수준으로 인구 대비 의료기관과 의료진이 부족하다. 의료기관들은 대부분 대도시에서 집중되어 있으며 의료 수준에 있어서 지방 병원 및 보건소와의 큰 격차가 존재한다[3]. 둘째, 높은 수준의 경제성장률과 함께 국민소득도 증가하면서 의료비 지출액도 상승하는 것에 비해 열악한 공공의료서비스, 인력난, 높은 의약품 가격은 베트남 의료서비스 산업 성장의 걸림돌로 작용하고 있다. 셋째, 베트남은 개발도상국으로 의료 관련 예산이 적어 의료기기 및 시설이 낙후되어 있으며 수요 대비 공급이 적어 포화상태이다. 2018년 기준 베트남 의료비 지출액은 공공 의료서비스와 민간 의료서비스가 각각 49%, 51%를 차지했다. 이처럼 열악한 공공 의료서비스를 피해 점차 민간 의료서비스 이용이 증가하는 추세이다. 또한 베트남 의료서비스 산업에 대한 외국 투자가 지속적으로 증가할 전망이다[4]. 이러한 의료서비스 이용이 증가함에 따라 환자들의 만족도 연구는 필수사항이나 아직까지 베트남에서 의료서비스의 만족도 영향요인 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

보건의료조직에서의 의료서비스 품질은 환자의 요구를 충족시켜 주는 것으로 환자는 서비스 결과로서 의료서비스 질을 평가하게 된다고 하였다. 의료기관도 환자가 인지하는 의료서비스의 품질에 대한 중요성이 부각되면서 일반 서비스산업에서 사용하고 있는 서비스 품질에 대한 측정도구들을 의료서비스의 품질을 측정하는 도구로 받아들이고 있다[5]. 또한 의료기관에 대한 고객 평가가 병원간의 경쟁요인으로 변해가고 있다[6]. 일반적으로 서비스산업에서 사용하고 있는 측정도구는 Parasuraman et al.(1988)에 의해 개발되고 수정된 SERVQUAL의 5개 차원인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성을 이용하고 있다[7]. 기존의 선행연구들을 정리해보면 환자만족은 의료서비스의 다양한 차원에서 속성들이 복합적으로 작용하여 환자들로부터 평가되는 개념임을 알 수 있다[8]. 추천의도는 서비스 구매고객이 두명 이상의 사람들 사이에서 자신의 상업적 이익을 목표로 두지 않고 수행하는 비공식적인 구두 의사소통으로 정의된다[9]. 즉, 상품이나 서비스에 만족한 고객이 자신의 경험을 통한

판단을 기반으로 다른 사람들에게 추천함으로써 자신의 충성도를 표출한다고 전제한다. 따라서 만족한 의사표시보다 한 단계 더 실질적인 충성도에 대한 의사표현이며, 실제 고객의 행동과 연관성이 높다[10]. 이러한 이유로 구전효과는 고객만족-불만족의 결과변수로 연구되고 있다. 이에 홍보와 마케팅에 적지 않은 제약을 받고 있는 의료기관 입장에서 보면 병원을 이용한 고객의 추천행동이 신규고객을 창출할 수 있는 기회가 된다[11].

이 연구는 병원을 이용한 환자가 인식하는 의료서비스 품질과 만족도를 분석하고 추천의도에 미치는 영향에 대해 분석하여 베트남 의료서비스의 확대 및 정착에 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 대상 및 방법

1. 연구 대상 및 자료수집

베트남 하노이에 위치한 A 병원 외래환자 중 만 15세 이상 환자 314명을 대상으로 2020년 1월 8일부터 2월 15일까지 총 6일간 설문 조사를 진행했다. 총 314부가 회수되었으며, 이중 기재오류 및 불성실 응답 설문지 28부를 제외한 286부를 최종 분석하였다.

2. 조사 도구

이 연구의 독립변수는 3개, 매개변수 1개 종속변수 1개로 구성하였다. 독립변수는 의료서비스 품질의 유형성, 신뢰성, 접근성이며 매개변수는 고객만족도, 종속변수는 추천의도다. 이 설문지는 선행 문헌연구와 실증연구 등을 병행하여 의료서비스 품질, 고객만족도, 추천의도 등의 선행자료 및 연구를 통해 설문 구조로 설계하였다[7,8,10]. 또한 베트남 하노이에 위치한 A병원 연구진과 병원 관계자의 검토를 거쳐 최종 수정되어 사용하였다.

3. 연구모형

이 연구는 의료서비스 품질 속성이 추천의도에 미치는 영향 관계를 검증하고, 고객만족도의 매개효과를 검증하기 위해, 연구의 목적을 달성하기 위한 모형 및 가설을 아래와 같이 구성하였다. 따라서 이를 모형화하여 나타내면 Fig. 1과 같다.



Fig. 1. Research Model

III. 연구 결과

1. 일반적 특성

병원을 이용한 고객에게 의료서비스 품질이 고객만족도와 추천의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 구조방정식 모형의 설문지를 모두 응답한 286명의 인구통계학적 특성을 살펴보면 Table 1과 같다.

2. 측정변수의 신뢰성 및 타당성 검정

1) 탐색적 요인분석

이 연구에서 독립변수, 매개변수, 종속변수로 활용되고 있는 연구변수에 대한 타당성 분석 결과는 아래와 같다. 의료서비스 품질 22개 문항에 대한 요인계수 0.7을 기준으로 9개 문항이 제거되었다.

탐색적 요인분석 결과는 Table 2와 같다.

13개의 문항은 유형성, 접근성, 신뢰성 3개의 요인으로

4. 분석방법

이 연구는 실증분석을 하기 위해 SPSS Ver. 27 프로그램, AMOS Ver. 27 프로그램을 사용하였다. 표본의 일반적 특성을 파악하기 위해, 기술통계를 살펴보았다. 신뢰도계수를 이용하여 연구모형의 신뢰성 검증을 하였고, 연구변수의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석을 실시하였다. 구조방정식모형을 추정하여 10개의 연구가설을 검증하였다.

Table 1. General characteristics of study

characteristics	N	%	characteristics	N	%
Ward	A	148(51.7)	age	30 or younger	49(17.1)
	H	138(48.3)		31~40	60(21.0)
gender	male	53(18.5)		41~50	77(26.9)
	female	233(81.5)		51~60	57(19.9)
academic background	junior high or lower	85(29.7)		61 or older	43(15.0)
	high school	123(43.0)	Number of treatments	Beginnings	109(38.1)
	junior college graduate	34(11.9)		2~4	135(47.2)
	University graduate or higher	44(15.4)		5 or higher	42(14.7)
occupation	agriculture	83(29.0)	the person who influenced	myself	83(29.0)
	office job	16(5.6)		family	27(9.4)
	engineer	1(0.3)		relatives	14(4.9)
	student	10(3.5)		friends	29(10.1)
	homemaker	18(6.3)		a local hospital doctor	128(44.8)
	public officer	27(9.4)		etc.	5(1.7)
	soldier	2(0.7)	Average Monthly Income	2million or lower	62(21.7)
	not employed	69(24.1)		2million~4million	51(17.8)
	etc.	60(21.0)		4million~6million	58(20.3)
Hospitalization history for the past year.	yes	58(20.3)		6million~8million	58(20.3)
	no	228(79.7)		8million or higher	57(19.9)

Table 2. Exploratory Factors Analysis of Healthcare Quality Properties

indicator	questionnaire	factors			note
		1	2	3	
Tangibility	Q_2	0.775			
	Q_4	0.757			
	Q_6	0.747			
Accessibility	Q_20		0.831		
	Q_22		0.806		
	Q_21		0.792		
	Q_16		0.789		
	Q_18		0.780		
	Q_19		0.776		
	Q_17		0.758		
Reliability	Q_13			0.896	
	Q_14			0.864	
	Q_15			0.718	
factors		Tangibility	Accessibility	Reliability	
Eigen Value		10.736	2.447	1.405	
% of Variance		48.799	11.120	59.920	
Cumulative %		48.799	59.920	66.307	
KMO / Bartlett		0.926($p=0.000$), $x^2=4902.613$, $df=231$			

추출되었다. 추출된 요인별 고유값과 분산값을 보면, 유형성은 10.736와 48.799, 접근성은 2.447와 11.120, 신뢰성은 1.405와 59.920로 각각 나타났으며, 전체 설명력은 66.307%를 보여 주었다.

또한, 요인분석의 적합성, 표본의 적절성 확인을 위해 KMO와 Bartlett의 구형성 검정을 실시하였다. KMO 측도는 모두 0.7이상을 보여주었고, Bartlett의 구형성 검정 결과도 모두 통계적으로 유의하다고 나타나, 요인분석을 실시하기에 적합한 모형으로 확인되었다.

2) 확인적 요인분석과 구성개념타당성, 신뢰성 검정 및 연구모형의 적합도 검정

측정항목의 신뢰성과 타당성 평가를 위해 다항목 척도간의 신뢰성을 Cronbach's Alpha 계수로 분석하였고 확인적 요인분석을 통해 구성개념의 측정 타당성을 검토하였다. 전체 모형의 개념 신뢰도와 타당도 분석결과는 Table 3과 같다.

측정타당성 검정결과, 의료서비스 품질인 유형성, 접근성, 신뢰성의 구성개념은 모두 표준적재치값이 0.5이상이고, $p<0.001$ 수준에서 모두 유의하였다. 각 구성개념의 평균분산추출(AVE)과 개념신뢰도(C.R)의 경우 유형성은

0.689와 0.869, 접근성은 0.653과 0.929, 신뢰성은 0.781과 0.914로 각각 나타나 모두 검정기준인 평균분산추출 0.5 이상, 개념신뢰도 0.7이상을 충족하였다. 측정모형의 개념 신뢰도는 확보되었다.

이 연구모형의 적합도 지수는 664.809($df=240$, $p=0.000$)이며, χ^2 /자유도(Q값)=2.770, RMR=0.020, GFI=0.869 AGFI=0.804, CFI=0.939, NFI=0.909, IFI=0.940, RMSEA=0.056 등으로 대다수의 적합도 지수들이 구조방정모형의 허용 기준치를 만족시키고 있다. χ^2 을 제외하고 대부분의 적합도 기준을 충족하고 있으므로 가설검증을 위한 구조방정식으로 적합하다고 판단되었다.

3) 상관분석

이 연구변수에 대한 상관관계 분석 결과는 Table 4와 같다. 의료서비스 품질인 유형성, 접근성, 신뢰성과 고객만족도, 추천의도 간 상관관계는 모두 연구가설의 방향(+)과 일치하고 있으며, 유의확률 0.001 수준에서 모두 유의하였다. 상관계수는 전반적으로 양호한 수준을 보이고 있는 바, 고객만족도와 추천의도 간의 관계가 0.778로 가장 높았으며, 접근성과 신뢰성 간의 관계가 0.434로 가장 낮았다.

Table 3. Conceptual Reliability and Feasibility Analysis Results for the Overall Model

	N	Measurement Items	Standard fit	Standard Error	t	p	C.R.	AVE	Cronbach's a
Tangibility	3	Q_6	0,841	-	-	-	0,869	0,689	0,868
		Q_4	0,857	0,061	16,391	***			
		Q_2	0,791	0,058	14,946	***			
		Q_18	0,722	-	-	-			
		Q_17	0,776	0,058	12,848	***			
Accessibility	7	Q_16	0,777	0,062	15,058	***	0,929	0,653	0,922
		Q_19	0,780	0,068	12,922	***			
		Q_20	0,886	0,054	14,619	***			
		Q_21	0,846	0,059	14,046	***			
		Q_22	0,856	0,051	14,090	***			
Reliability	3	Q_15	0,767	-	-	-	0,914	0,781	0,909
		Q_14	0,937		17,399	***			
		Q_13	0,937		17,403	***			

CMIN=664,809(df=240, p=0,000), $\chi^2/(Q)=2,770$,
 RMR=0,020, GFI=0,869, AGFI=0,804, CFI=0,939, NFI=0,909, IFI=0,940, TLI=0,920, RMSEA=0,056

p-value : ***p<0,001

Table 4. Number of correlations between variables

	Tangibility	Accessibility	Reliability	Customer Satisfaction	Recommended Intention
Tangibility	1				
Accessibility	0,556***	1			
Reliability	0,565***	0,434***	1		
Customer Satisfaction	0,503***	0,602***	0,503***	1	
Recommended Intention	0,453***	0,587***	0,447***	0,778***	1

p-value : ***p<0,001

3. 연구 가설 검증

1) 의료서비스 품질이 고객만족도와 추천의도에 미치는 영향, 고객만족도가 추천의도에 미치는 영향

이 연구는 Table 5, Fig. 2에서 보는 바와 같이 의료서비

스 품질인 유형성, 접근성, 신뢰성이 고객만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과, 경로계수와 C.R. 값은 각각 0,151과 1,995, 0,409와 5,996, 0,228과 3,710으로서 유의수준 p<0,05, p<0,001, p<0,001로 모두 채택되었다.

Table 5. Path Coefficient Analysis Results

Hypothesis	Path	Estimate	C.R.	Adoption status
H1-1	Tangibility	0,151	1,995*	adoption
H1-2	Accessibility → Customer Satisfaction	0,409	5,996***	adoption
H1-3	Reliability	0,228	3,710***	adoption
H2-1	Tangibility	-0,021	-0,352	rejection
H2-2	Accessibility → Recommended Intention	0,226	3,970***	adoption
H2-3	Reliability	0,033	0,664	rejection
H3	Customer Satisfaction → Recommended Intention	0,637	13,013***	adoption

p-value : *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001

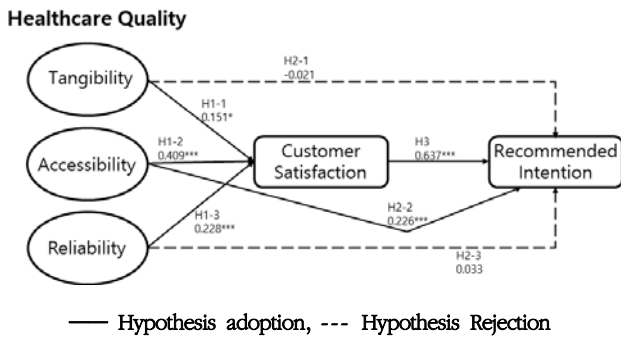


Fig. 2. Path Coefficient Analysis Results Model

의료서비스 품질이 추천의도에 미치는 영향 관계에서 이 연구는 유형성, 신뢰성이 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 경로계수와 C.R. 값이 각각 -0.021과 -0.352, 0.033과 0.664로 나와 유의수준 $p < 0.05$ 에서 모두 기각되었다. 하지만, 접근성이 추천의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 경로계수와 C.R. 값이 0.226, 3.970으로 나와 유의성 $p < 0.001$ 수준에서 채택되었다.

고객만족도가 추천의도에 미치는 영향관계에서 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증한 결과 경로계수와 C.R. 값이 0.637, 13.013으로 나와 유의성 $p < 0.001$ 수준에서 채택되었다.

2) 고객만족도 매개효과

이 연구는 Table 6에서 보는 바와 같이 고객만족도가 의료서비스 품질과 추천의도 간의 관계를 매개하고 있다는 가

설을 부분적으로 지지하고 있다.

유형성에 대한 고객만족도의 매개효과는 없었다. 접근성은 고객만족도가 부분매개로 부트스트래핑에 의한 간접효과 유의성도 0.001로 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타나 통계적으로 부분매개효과가 있음이 검증되었다. 신뢰성은 완전매개로 부트스트래핑에 의한 간접효과 유의성도 0.001로 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타나 통계적으로 완전매개효과가 있음이 검증되었다.

IV. 고찰

이 연구는 고객만족도를 매개로 의료서비스 품질이 추천의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 베트남 하노이에 위치한 A 병원의 환자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, SPSS 및 AMOS를 활용하여 각 변인 간의 관계를 분석하였다. 이 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 의료서비스 품질은 고객만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다는 가설을 검증했다. 보다 세부적으로, 의료서비스 품질 구성요인인 유형성, 접근성, 신뢰성에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전반적 서비스 품질은 고객만족도에 의미 있는 영향을 미치며 고객만족도는 재이용의사에 영향을 미친다는 연구 결과가 나왔다[12].

둘째, 의료서비스 품질 구성요인 중 접근성은 추천의도에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 유형성, 신뢰성은 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 베트남에서 병원을 찾는 고객들은 진료, 투약, 검사 등의 대기시간 짧을 때, 대기 공

Table 6. Mediated Effects Analysis Results

Hypothesis	Path	direct	indirect	total	indirect p -value	result	Verification
H4-1	Tangibility → customer satisfaction	-0,024	0,110	0,086	0,132	none mediation	rejection
	→ Recommended Intention						
H4-2	Accessibility → customer satisfaction	0,211**	0,244	0,455	0,001**	partial mediation	adoption
	→ Recommended Intention						
H4-3	Reliability → customer satisfaction	0,042	0,188	0,230	0,003**	full mediation	adoption
	→ Recommended Intention						

p -value : ** $p < 0,01$

간 충분할 때, 진료비가 저렴할 때, 교통편이 편리할 때 그리고 진료과 협조가 용이할 때 추천의도가 생기는 것으로 판단된다. 환자가 인지한 의료서비스 품질이 높을수록 환자 만족도와 추천의도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다[13]. 그러나 이 연구에서는 접근성만 추천의도에 유의미한 영향을 미쳤다.

셋째, 고객만족도는 추천의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 베트남에서도 병원 이용에 대한 만족이 높을수록 추천의도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다. 의료서비스를 중심으로 다룬 다수의 연구에서도 환자만족과 의료서비스 재방문의도, 추천의도간 인과관계를 보였다[14,15].

넷째, 매개효과를 살펴보았을 때 의료서비스 품질 구성요인 중 신뢰성은 완전매개효과로 나타났다. 접근성은 부분매개효과가 나타났으며, 유형성은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 신뢰성은 고객만족을 매개로 했을 때 추천의도가 극대화되는 것으로 나타났다. 의료서비스 품질이 고객만족을 매개로 충성도에 미치는 영향 연구에서는 제공된 서비스에 만족한 고객들은 동일한 서비스를 재구매할 가능성이 높고, 서비스에 대한 자신의 긍정적인 경험을 타인에게 권유하고, 자연스럽게 전달할 수 있음을 제시했다[16].

이 연구의 한계점은 첫째, 베트남 한 지역의 일개 병원을 조사하였다. 따라서 베트남 의료기관을 대표하기 어렵다. 둘째, 의료서비스 품질에 대한 구성요인 변수를 다양화하여 다각적 영향요인을 파악하기 위한 추가적인 분석이 요구된다. 셋째, 베트남 국민의 사회 문화적 환경을 고려한 국내 연구와는 다른 고객만족도, 추천의도에 대한 다양한 변수들을 분석하여 의료서비스 품질을 향상시킬 수 있는 연구가 필요할 것으로 보인다.

V. 결 론

이 연구에서는 의료서비스 품질이 병원의 고객만족도 및 추천의도에 미치는 영향에 대해 실증 분석하였다. 의료서비스 품질 중에서 유형성은 고객만족도만 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 병원에서는 병원근무자들의 용모, 의료서비스를 지원하는 시설 등 환자가 이용하기에 쾌적하고 편리한 시각적, 물리적 환경을 조성해야 할 것이다. 의료서비스품질 중 신뢰성, 접근성은 모두 고객만족도에 직접적인 영향을 미쳤으나, 추천의도에는 접근성만 직접적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 고객만족도에 대한 매개효과는 신뢰성에서는 완전매개, 접근성에서는 부분매개

가 있었다. 따라서 베트남에서도 병원을 이용하는 환자들을 위한 진료, 투약, 검사 대기시간을 단축할 수 있도록 효율적인 시스템을 만들어야 할 것이다. 또한 환자입장에서의 진료과정을 구축하고, 의료진은 친절함을 유지하여 고객만족도를 올리고 추천의도로 이어질 수 있도록 해야 한다. 이에 베트남에도 병원을 이용하는 환자들을 고려한 다각적 의료서비스품질의 관리가 선행되어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Park BS. A study on the structural relationship between healthcare service quality. [dissertation]. Gongju: Gongju University; 2020.
- [2] Kim JY, Hwang BJ. A study on the relationship among medical external service, customer satisfaction and hospital image in medical care service. *Journal of Korea Service Management Society*. 2001;2(2):4-34.
- [3] Baek YH. Growth potential and implications for the healthcare market in Vietnam. Sejong: KIEP; 2017.
- [4] Kim MH. Status and prospect of Vietnam's health-care industry in 2020. Seoul: KITA; 2020.
- [5] Lytle RS, Mokva MP. Evaluating health care quality: The moderating role of outcomes. *Journal of Health Care Mark*. 1992;12(1):460-69.
- [6] Lee EM, Ahn SM. Comparison of factors affecting job stress and satisfaction of medical technician: Focus on Incheon area. *Journal of Radiological Science and Technology*. 2018;42(1):25-30.
- [7] Parasuraman A, Ztithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multi item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 1988; 64(1):12-40.
- [8] Kim MN, Jung GH, Oh JS. The structural relationship of antecedents and consequences of patient satisfaction in medical services. *Journal of Industrial Economics and Business*. 2009;22(6):2255-984.
- [9] Zaltman G, Wallendorf M. *Consumer behavior: Basic findings and management implications*. New York: John Wiley & Sons; 1983.
- [10] Kim GS, Lee SB. Empirical study on customer satisfaction and others factor influencing "would rec-

- commend” in NPS(Net Promoter Score)–Focus on kitchen furniture. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 2009;37:58–67.
- [11] Kim GH, Jang YI, Jung YS. A study on revisiting intentions of medical institution customers and service quality factors influencing Word-of-Mouth effect. *Journal of Korean Society for Quality Management*, 2011;39:15–23.
- [12] Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 1992;56(3):55–68.
- [13] Kim JH, Lee YH. The effect of perceived hospital service quality on the patients’ satisfaction and consequence behavior. *Journal of Marketing Management Research*, 2004;9(1):1–28.
- [14] Lee YS, Seo WS. A study on the correlation between quality of service and satisfaction in general hospital. *Journal of Radiological Science and Technology*, 2019;42(6):497–505.
- [15] Lee HG, Lee JC. The effect of quality of medical service on medical customer satisfaction and sustainable medical tourism. *Korean Journal of Tourism Research*, 2010;25(3):279–96.
- [16] Antonova I, Bae SW, Yhang WJ. The effect of service quality by medical institution on customer loyalty via customer satisfaction: Focusing on the medical tourists from Russia and Central Asia. *Korean Journal of Tourism Research*, 2017;32(2): 23–41.

구분	성명	소속	직위
제1저자	김보하	가천대학교	대학원생(박사)
공동저자	황미경	동원대학교	조교수
교신저자	이원재	가천대학교	교수