

환자와 간호사의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교연구

이 미 애¹⁾

서 론

연구의 필요성

최근 병원들이 양적으로 급격히 증가하여 병원을 둘러싸고 있는 경영환경이 경쟁적으로 변화되었고 환자의 의식수준이 향상됨에 따라 전통적으로는 의료진에 의해서만 평가되어왔던 의료서비스 질이 환자들에 의해서도 평가되기 시작하였다. 환자들이 의료서비스 질을 평가하기 시작하면서 그들은 의료기관들이 같은 타입의 서비스를 제공하나 같은 질의 서비스를 제공하는 것은 아니라는 사실을 알게 되었고(Puay & Nelson, 2000), 자신들이 의료진과는 다른 기준과 준거를 가지고 서비스 질을 평가한다는 사실도 알게 되었다. 이러한 사실은 간호서비스 분야에서도 확인되고 있는데, 간호서비스에 대한 환자 평가가 간호사 평가와 다르다는 것이 여러 연구에 의해 밝혀졌다(Bond & Thomas, 1991; Greeneich, 1993; Harrison, 1995; Lim & Kim, 2000). 그런데 의료시장에서 의료기관에 대한 이용여부를 최종으로 결정하는 사람이 환자라는 사실을 생각하면 의료진이 환자와 다른 기준과 준거를 가지고 서비스 질을 평가한다는 것은 매우 의미 없는 일이다. 이와 함께 간호서비스에 대한 환자 평가가 의료서비스에 대한 환자 평가 전체에 많은 영향을 미친다는 사실도 확인이 되고 있다(Lee, 2001, 2003).

서비스 분야에서 질이란 기관의 효율성과 생산성을 결정하는 전략적 요소이자 소비자의 가치판단과 구매의도에 절대적인 영향을 미치는 요소이기 때문에(Parasuraman, Zeithaml &

Berry, 1988, 1994; Yoon & Suh, 1998), 반드시 측정되고 통제되어야 하는 것이지만 개념 자체가 매우 추상적이고 주관적이기 때문에 이를 제대로 측정하고 통제하기란 쉬운 일이 아니다(Yoo, 1996). 그래서 현대사회에서는 서비스 질을 측정하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있는데, 그 중에서 가장 많은 관심을 받으면서 폭 넓게 사용되고 있는 것이 바로 SERVQUAL 모델이다. SERVQUAL 모델은 질(Quality)을 서비스 경험 전에 갖고 있던 기대(Expectation)와 경험한 후에 느끼게 되는 성과(Performance)간의 지각차이로 개념화한 것인데, 이러한 개념화는 여러 가지 계량심리학적 문제를 발생시킬 수 있다는 점이 지적됨에 따라 이에 대한 대안으로 SERVPERF 모델이 제안되었다(Cronin & Tator, 1992, 1994; Lee, 2000, 2003; Lee, Cho, Choi & Kang, 2001; Tears, 1993). SERVPERF는 질이 서비스 분야에서는 일종의 태도로 개념화될 수 있기 때문에 태도측정 방법인 'adequacy-importance'로 충분히 조작될 수 있다는 점과 성과만으로도 소비자 행동의 결과변수인 구매의도를 제대로 예측할 수 있다는 연구결과(Mazis, Ahtola & Klippel, 1975)에 근거하여 Cronin과 Tator(1992)가 제안한 것으로(Cronin & Tator, 1994; Lee, 1998; Lee, 2000, 2003; Lee, Cho, Choi & Kang, 2001; Tears, 1993), SERVQUAL이 서비스에 대한 기대와 성과를 측정하고 이들 간의 차이를 계산하여 이를 질로 간주하는데($Q = E - P$) 반해(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), SERVPERF는 서비스에 대한 성과만을 측정하고 이를 그대로 질로 간주하는 방법이다($Q = P$). 이후 SERVPERF가 타 척도에 비해 개념적으로도 문제가 적고 실무적으로도 간편할 뿐 아니라 측정값

주요어 : 환자, 간호사, 병원 간호서비스, 의료서비스 질 · 사정 · 평가

1) 동국대학교 간호학과

투고일: 2005년 4월 11일 심사완료일: 2005년 11월 7일

도 안정적이어서 보다 우수한 질 측정도구임을 지지하는 논문들이 계속 발표되고 있다(Cronin & Talor, 1992, 1994; Lee, 1998; Lee, 2000, 2003; Lee, Cho, Choi & Kang, 2001, Tears, 1993).

서비스 분야에서 이토록 질에 대해 관심을 갖는 이유는 질 경험 후 해당 서비스에 대한 이용 의도나 태도가 달라지기 때문인데, 사람들은 일반적으로 서비스가 만족스러우면 다시 이용하고 타인에게 칭찬을 하지만 서비스가 불만족스러우면 곧바로 이용을 중지하거나 악의적인 구전을 한다(Yoo, 1996, Lee, 2004). 그렇기 때문에 재이용은 질에 대한 종합적이고 최종적인 평가이자 평가에 대한 행동적 결과변수로, 기관의 생산성이나 효율성을 평가할 수 있는 중요한 지표가 된다. 특히 의료서비스는 그 자체가 너무 복잡하고 전문적이어서 이를 제대로 평가하기가 쉽지 않다는 점을 감안한다면 의료서비스 질을 경험한 사람들의 병원 재이용 의도는 병원의 의료서비스 질을 총체적으로 평가할 수 있는 간편하고 효율적인 지표가 될 것이다. 이에 병원 재이용 의도와 간호서비스 질과의 관계를 파악하는 것은 의료서비스 전체에서 간호서비스가 차지하는 중요성과 병원 내 간호조직의 전략적 위치를 실질적으로 파악하게 해줄 뿐 아니라 병원 및 간호조직의 관리자들이 하여금 병원의 이익을 증대시키고 평판을 향상시킬 수 있는 전략을 마련하는 데에도 중요한 자료로 사용될 수 있을 것이다.

그럼에도 불구하고 아직 간호서비스 질과 병원 재이용 의도와 관계를 규명하는 연구는 극히 제한적인 수준에서만 시행되어 왔는데, Lee(1998)은 간호서비스 질이 환자만족과 그들의 재방문 의도에 영향을 미칠 것이라는 것을 밝혀냄과 동시에 간호서비스 질을 측정하기에 SERVPERF가 SERVQUAL보다 좋은 모델임을 확인하였고 Jung과 Yoon(2003)도 200~500 병상규모의 병원 4군데를 대상으로 한 연구에서 간호서비스에 대한 기대와 성과, 두 가지 모두가 병원 재이용 의도와 유의한 상관관계를 맺으며 그 중에서 성과가 병원 재이용 의도와 좀더 높은 상관관계를 가진다는 것을 확인하였다. 또한 Lee, Cho, Choi와 Kang(2001)도 병원 고객만족도를 측정하는 방법에 대한 비교분석에서 의료서비스 질을 측정하는 방법들과 고객만족도인 병원 재이용 의도간의 관계를 측정한 결과, SERVPERF 방법이 고객만족도인 병원 재이용 의도를 가장 잘 설명하는 방법이라고 하였다. 그러나 이들 연구 모두는 입원환자만을 대상으로 하였고 간호사들의 평가는 확인되지 않았다.

이에 본 연구는 서비스 질 측정 시 보다 수월하고 안정적인 도구임이 지지되고 있는 SERVPERF 모델을 이용하여 환자와 간호사의 간호서비스 질을 측정하고 이들의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 확

인하며 이에 대한 두 집단 간의 차이를 규명하고자 시도되었다. 본 연구의 결과는 간호사들로 하여금 간호서비스에 대해 환자들의 평가를 인식시켜 간호사의 지각을 환자 중심의 지각으로 전환시키는데 필요한 자료로 사용될 수 있을 것이며, 그 결과 간호서비스에 대한 환자의 평가를 향상시키고 그들의 병원 재이용 의도를 높이려는 간호 및 병원조직의 노력을 좀더 효과적·효율적으로 만들 것이다.

연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 환자와 간호사간의 간호서비스 질과 병원 재이용 의도의 차이를 확인한다.
- 환자와 간호사의 개인적 특성과 병원 재이용 의도와와의 관계를 파악하고 두 집단 간의 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 특성을 비교한다.
- 환자와 간호사간의 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 비교한다.

용어정의

• 간호서비스 질

서비스 질이란 서비스가 제공되는 과정 전체에 대한 탁월성과 우수성에 대한 판단으로 제품에 대해 전체적으로 판단하는 평가의 한 형태이다(Nitecki, 1996). 본 연구에서는 간호사에 의해 제공되는 일체의 모든 간호활동을 간호서비스로 간주하고 Joo(2001)가 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 모형을 기반으로 하여 우리나라 간호 현실에 맞게 수정·보완한 것을 본 연구자가 다시 수정·보완한 도구로 측정할 것이다.

• 재이용 의도

재이용 의도란 소비자가 당 기관이나 제품에 대한 만족이 높을 경우 일반적으로 높아지는 것으로, 이미 경험한 제품이나 서비스를 다시 이용하고자 하는 의도를 의미하는데(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1994), 본 연구에서는 Parasuraman 등(1994)이 개발한 행동의도 중에서 Jung과 Yoon(2003)이 병원에 맞게 적합한 내용을 뽑아 수정·보완한 도구로 측정할 것이다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 환자와 간호사의 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 파악하고 환자와 간호사간에 존재하는 지각차이를 확인하고자 시도된 횡단적 조사연구이다.

연구대상

본 연구는 경상 남·북도에 위치한 300병상 이상의 종합병원 간호부에 전화로 본 연구의 목적을 설명하고 연구에 협조하기로 의사를 밝힌 5개 도시에 있는 6개 종합병원에 입원한 환자와 근무 중인 간호사를 대상으로 하여 다음의 조건을 만족시키는 자를 임의표집 하였다.

● 환자

(1) 연구병원에 입원하여 간호서비스를 직접 받고 있는 자, (2) 국문을 이해하고 독립된 판단능력이 있다고 생각되어지는 18세 이상인 자, (3) 본 연구의 취지를 이해하고 참여하기로 동의한 자를 대상으로 하여 각 병원 당 50명씩 총 300명을 대상으로 하였다.

● 간호사

(1) 연구병원에 근무하고 있는 간호사, (2) 연구병원에서 간호서비스를 직접 제공하고 있는 자, (3) 본 연구의 취지를 이해하고 참여하기로 동의한 자를 대상으로 하여 각 병원 당 50명씩 총 300명을 대상으로 하였다.

연구도구

본 연구에서 사용한 간호서비스 질 측정도구는 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 모형을 근거로 하여 한국의 간호서비스 질을 측정하기 위해 Joo(2001)가 개발한 것을 본 연구자가 예비조사한 결과, 문항이 너무 많고 내용이 중복되며 표현도 애매한 것이 있다는 지적에 따라, 3년 이상의 간호사 86명에게 도구를 구성하고 있는 5가지 요인에 대해 교육하고 각 문항들이 그 문항이 속해 있는 요인을 얼마나 잘 대표하고 있는지에 대해 5점 척도로 평가하도록 한 후, 각 요인마다 평균점 이상을 받은 문항만을 추출하는 방식으로 도구의 내용 타당도를 검증하면서 도구를 축소하였다. 그 결과, Joo(2001)의 도구는 5가지 요인(유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성)과 각 요인별로 유형성 6문항, 신뢰성 8문항, 반응성 6문항, 보장성 6문항, 공감성 7문항인 5요인, 33개 문항의 도구였으나 본 도구는 5가지 요인과 각 요인별로 4개의 문항이 있는 5요인, 20개 문항의 도구이다. 또한 각 문항은 각기 다른 간호서비스 속성에 대해 한 번씩 질문하기 때문에, 간호서비스를 5가지 요인과 20가지 속성으로 측정하도록 구성된

도구이다. 각 항목은 '매우 그렇다'는 5점, '매우 그렇지 않다'는 1점으로 표시하는 5점 척도로 측정하였으며 측정된 값이 높을수록 질이 좋은 것으로 간주하였다.

도구의 신뢰도는 환자의 경우 도구 전체의 Cronbach's α 값은 .97, 도구를 구성하는 5가지 요인의 Cronbach's α 값은 .85 ~ .92였고 간호사의 경우 도구 전체의 Cronbach's α 값은 .94, 도구를 구성하는 5가지 요인의 Cronbach's α 값은 .74 ~ .94였다.

병원 재이용 의도는 병원 재방문 의도와 병원추천 여부라는 2개의 항목으로 구성되었으며 Jung과 Yoon(2003)의 연구에서 Cronbach's α 값은 .99였으며 본 연구에서 환자는 .93, 간호사는 .78이었다. 병원 재이용 의도는 환자에게는 '당 의료기관을 다시 이용하시겠습니까?'와 '당 의료기관을 타인에게 추천하시겠습니까?'로 질문하였고 간호사에게는 '당신이 환자라면 당 의료기관을 다시 이용하시겠습니까?'와 '당신이 환자라면 당 의료기관을 추천하시겠습니까?'로 질문하여 '적극 재이용 하겠다'와 '적극 추천하겠다'는 7점으로 '절대 재이용하지 않겠다'와 '절대 추천하지 않겠다'는 1점으로 표시하는 7점 척도로 측정하였으며 측정된 값이 높을수록 재이용 의도가 높은 것으로 간주하였다. 그 밖에 소비자와 제공자의 특성을 파악하기 위한 질문을 하였다.

자료수집 기간 및 방법

자료는 2003년 2월 3일부터 2월 10일까지 예비조사를 실시한 후, 도구를 수정·보완하여 2003년 2월 15일부터 3월 29일까지 연구에 참여하기로 의사를 밝힌 6개 병원을 방문하여 각 병원마다 입원환자 50부, 간호사 50부씩 총 300부씩 설문조사하였다. 설문지는 연구대상자가 직접 작성하도록 한 후 회수하였는데 환자는 293부(95%), 제공자는 298부(98%)가 회수되었다.

자료분석방법

회수된 설문지 중, 불완전하거나 부적절하다고 판단되는 자료는 제외하고 소비자 272부(91%), 제공자 282부(94%)를 SPSS/PC ver 12.0 프로그램이 사용하여 최종분석 하였으며 구체적인 분석내용은 다음과 같다.

- 도구의 신뢰도를 검증하기 위해서 Cronbach's α 값을 구하였다
- 환자 및 간호사의 특성, 간호서비스 질, 병원 재이용 의도는 백분율과 산술평균, 표준편차를 구하였다.
- 환자 및 간호사의 특성과 병원 재이용과의 관계는 t-test, One-way ANOVA, Scheffé-test를 사용하였고 간호서비스 질과 병원 재이용 의도와는 관계는 Pearson's Correlation

Coefficient를 구하였다.

- 환자 및 간호사의 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향은 Multiple Stepwise Regression Analysis를 실시하였다.

연구 결과

환자 및 간호사의 특성

환자는 남(52.6%), 여(44.6%)가 비슷하였고, 연령은 30세 이하가 33.82%로 가장 많았으며 51세 이상이 14.0%로 가장 적었다. 교육수준은 고등학교 졸업이 42.7%, 대학교 졸업이 39.7%로 고등학교 졸업 이상이 대부분을 차지하였으며 수입은 100~200만원 사이가 31.5%로 가장 많았고 그 다음이 200~300만원 사이로 전체의 21.0%를 차지하였으나 무응답도 26.3%나 되었다.

간호사는 100% 여성으로 연령은 30세 이하가 70.2%를 차지하였으며, 교육수준은 준학사가 76.6%, 학사가 19.8%로 대부분이 3년제 교육기관 출신으로 이들 대부분은 일반간호사(81.9%)였다.

간호서비스 질과 병원 재이용 의도에 대한 환자와 간호사 간의 비교

환자와 간호사가 지각하는 간호서비스 질과 병원 재이용 의도는 <Table 1>과 같다.

환자가 지각하는 간호서비스 질은 3.61(±.77)이고 간호사가 지각하는 간호서비스 질은 3.77(±.46)로, 간호사가 간호서비스 질을 더 높게 지각하였으며 이들 간의 차이는 통계적으로 유의하였다($t=2.98$, $p=.003$).

환자가 지각하는 병원 재이용 의도는 4.83(±1.49)이고 간호사가 지각하는 병원 재이용 의도는 4.61(±.83)로, 이번에는 환

<Table 1> The perceived nursing service quality and hospital revisiting intent by subjects

Category	Patients(n = 272)		Nurses(n = 282)		t(p)
	Mean	SD	Mean	SD	
Nursing Service Quality	3.61	± .77	3.77	±.46	2.98(.003)**
Hospital Revisiting Intent	4.83	±1.49	4.61	±.83	-1.96(.051)

* <.05 ** <.005 *** <.001

<Table 2> The difference of subject's characteristics on hospital revisiting intent(Patients vs Nurses)

Patients (n=272)					Nurses (n=282)				
Characteristics	Item	H.R.I		F/t(p)	Characteristics	Item	H.R.I.		F/t(p)
		Mean	SD				Mean	SD	
Gender	Male	4.86	±1.56	18.18 (.794)	Gender	Male	4.61	±.83	
	Female	4.83	±1.44			Female			
Age (years)	≥ 30	4.77	±1.55	.786 (.503)	Age (years)	≥ 30	4.59	±.84	1.401 (.243)
	31 - 40	4.84	±1.32			31 - 40	4.62	±.77	
	41 - 50	5.13	±1.43			41 - 50	4.95	±.64	
	51 ≤	4.80	±1.60			51 ≤	5.50	±.71	
Education	≥ middle school	5.29	±1.54	.832 (.477)	Education	diploma degree(A)	4.65	±.84	4.339 (.014)* B<C
	high school	4.86	±1.53			bachelor degree(B)	4.39	±.75	
	university	4.71	±1.44			master degree ≤(C)	5.15	±.67	
	graduate school ≤	4.77	±1.86						
Income (won/month)	≥ 1,000,000	5.07	±1.21	1.221 (.206)	Position	staff nurse(A)	4.55	±.82	3.436 (.017)* A<D
	1,000,001-2,000,000	4.76	±1.34			charge nurse(B)	4.84	±.86	
	2,000,001-3,000,000	4.79	±1.35			head nurse(C)	4.79	±.69	
	3,000,001-4,000,000	4.88	±1.84			middle manager≤(D)	5.42	±.42	
	4,000,001 ≤	4.89	±1.80						
Hospitals	A hospital(A)	5.24	±1.34	2.939 (.013)* A,D > B,C,E,F	Hospitals	A hospital	4.51	±.79	1.86 (.102)
	B hospital(B)	4.86	±1.55			B hospital	4.39	±.94	
	C hospital(C)	4.70	±1.44			C hospital	4.81	±.84	
	D hospital(D)	5.33	±1.46			D hospital	4.80	±.83	
	E hospital(E)	4.62	±1.35			E hospital	4.63	±.76	
	F hospital(F)	4.29	±1.65			F hospital	4.56	±.78	

·H.R.I : Hospital Revisiting Intent * <.05 ** <.005 *** <.001

자의 병원 재이용 의도가 높았으나 이들 간의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다($t=-1.96$, $p=.051$).

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 특성에 대한 환자와 간호사간의 비교

● 환자 및 간호사의 특성에 따른 병원 재이용 의도의 차이
병원 재이용 의도에 대해 차이를 나타내는 환자와 간호사의 특성을 파악하기 위해 실시한 t-test, One-Way ANOVA, Scheffé-test의 결과는 <Table 2>와 같다.

환자의 특성 중 병원 재이용 의도에 차이를 나타내는 특성은 병원이라는 항목뿐으로 A, D 병원이 B, C, E, F 병원보다 재이용의도가 유의하게 더 높았다($F=2.939$, $p=.013$).

간호사 특성 중 병원 재이용 의도가 차이가 나는 특성은 교육수준과 직위로, 교육수준에서는 석사학위 이상 소지자가 학사학위 소지자보다 재이용 의도가 유의하게 더 높았으며($F=4.339$, $p=.014$), 직위에서는 중간 관리자급 이상이 일반 간호사들보다 재이용 의도가 유의하게 더 높았다($F=3.436$, $p=.017$).

- 환자 및 간호사간의 개인적 특성이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교

환자 및 간호사의 특성 중 병원 재이용 의도에 차이가 나는 변수들이 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 확인하기 위해 실시한 회귀분석의 결과는 <Table 3>과 같다.

환자의 경우에는 병원을 가변수 처리하여 다중회귀 분석을 실시한 결과 A, D 병원이 병원 재이용 의도를 3.6% 설명하였는데, A 병원이 병원 재이용 의도의 1.7%를 설명하였고($\beta=.174$, $p<.004$), D 병원이 재이용 의도의 1.9%를 설명하였다($\beta=.154$, $p<.004$). 그리고 이 모형 회귀식을 검정한 결과 Durbin-Watson이 2.167로 나와 이 회귀모형은 자기상관의 위험이 없이 유의한 것으로 판단되었다.

간호사의 경우에는 교육수준과 직위라는 두 변수가 병원 재이용 의도를 3.3% 설명하였는데, 학사학위 소지자가 병원 재이용 의도의 1.8%를 설명하였고($\beta=-.148$, $p<.003$) 일반 간호

사가 병원 재이용 의도 병원 재이용 의도의 1.5%를 설명하였다($\beta=-.135$, $p<.003$). 이 모형의 회귀식을 검정한 결과, Durbin-Watson은 1.658, 분자팽창지수(VIF)는 1.088로 나와 이 회귀 모형 역시 자기상관이나 다중공선성의 위험이 없는 것으로 판단되었다.

병원 재이용 의도에 영향을 미치는 간호서비스 질

- 환자와 간호사간의 간호서비스 질 속성 및 요인에 대한 비교

환자와 간호사가 지각하는 간호서비스 질 속성과 요인 및 두 집단 간의 지각차이를 분석한 결과는 <Table 4>와 같은데, 간호서비스를 구성하는 20가지 속성 중 13가지에서 환자와 간호사간의 지각차이가 나타났고 5가지 요인 중에서는 보장성을 제외한 나머지 4가지 요인에서 통계적으로 유의한 지각 차이가 나타났다.

환자가 지각하는 간호서비스 질은 신뢰성 $3.70(\pm.82)$, 보장성 $3.67(\pm.85)$, 공감성 $3.65(\pm.96)$, 반응성 $3.61(\pm.84)$, 유형성 $3.43(\pm.79)$ 순으로 높았고 간호서비스 질이 높게 지각된 속성들은 ‘정확한 시간에 투약 및 처치를 행함’($3.84\pm.97$), ‘업무에 필요한 지식을 충분히 소유함’($3.82\pm.86$), ‘단정한 용모로 호감을 줌’($3.80\pm.93$) 순이었으며 낮게 지각된 속성들은 ‘병실청결에 관심을 가짐’(3.25 ± 1.02), ‘휴식에 충분한 안락한 환경제공’($3.33\pm.91$), ‘좋은 시설에서 간호 제공’($3.33\pm.96$) 순이었다.

간호사가 지각하는 간호서비스 질은 신뢰성 $3.86(\pm.51)$, 공감성 $3.86(\pm.53)$, 반응성 $3.79(\pm.53)$, 보장성 $3.79(\pm.55)$, 유형성 $3.56(\pm.53)$ 순으로 높았고 간호서비스 질이 높게 지각된 속성들은 ‘환자의 호소를 경청함’($4.04\pm.58$), ‘환자를 인격적으로 존중함’($3.97\pm.63$)과 ‘정확한 시간에 투약 및 처치를 행함’($3.96\pm.63$) 순이었으며 낮게 지각한 속성들은 ‘좋은 시설에서 간호제공’($3.23\pm.81$), ‘아무리 바빠도 즉시 간호를 제공함’($3.48\pm.66$), ‘휴식에 충분한 안락한 환경제공’($3.51\pm.71$) 순이었다.

- 환자와 간호사간의 간호서비스 질 속성과 요인이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 비교

<Table 3> The influence of the subject's characteristics on hospital revisiting intent

Subjects	Variables	B	β	t	p	R ²	F(p)
Patients (n=272)	Constant	4.618					
	A Hospital	.620	.174	2.750	.006*	.017	5.710(.004)**
	D Hospital	.716	.155	2.456	.015*	.036	
Nurses (n=282)	Constant	4.918					
	Education(bachelor)	-.391	-.148	-2.537	.012*	.018	5.778(.003)**
	Position(staff)	-.282	-.135	-2.318	.021*	.033	

* : <.05 ** : <.005 *** : <.001

〈Table 4〉 The perceived difference of nursing service quality(Patients vs Nurses)

Nursing Service Attributes / Factors	Patients (n=272)	Nurses (n=282)	t(p)
	Mean(SD)	Mean(SD)	
Concerning about hygiene of the pt's room	3.25(±1.02)	3.77(±.66)	6.885(.000)***
Providing comfortable environment resting enough	3.33(±.91)	3.51(±.71)	2.534(.012)*
Providing nursing service in good facilities	3.33(±.96)	3.23(±.81)	1.225(.221)
Providing good feeling by nurse's good-looking	3.80(±.93)	3.73(±.64)	.968(.334)
Tangible	3.43(±.79)	3.56(±.53)	2.294(.023)*
Providing precise & skillful nursing service	3.75(±.93)	3.85(±.65)	1.637(.103)
Giving information & getting permission	3.61(±.96)	3.86(±.68)	3.503(.001)**
Giving concern & solving pt's problems	3.74(±.96)	3.94(±.60)	2.936(.004)**
Being reliable as nurse	3.71(±.87)	3.78(±.69)	1.039(.300)
Reliable	3.70(±.82)	3.86(±.51)	2.719(.007)**
Immediately correcting environment problems of pt's room	3.44(±.99)	3.88(±.76)	5.763(.000)***
Helping pt willingly whenever help is needed	3.70(±.99)	3.84(±.67)	2.173(.031)*
Providing nursing service immediately even if too much busy	3.46(±.99)	3.48(±.66)	.154(.878)
Providing medication & treatment at correct time	3.84(±.97)	3.96(±.63)	1.702(.090)
Responsiveness	3.61(±.84)	3.79(±.53)	2.959(.003)**
Possessing nursing knowledge as performing own job	3.82(±.86)	3.61(±.64)	3.382(.001)**
Giving information about hospitalization	3.51(±1.07)	3.79(±.74)	3.400(.001)**
Giving assurance about reliable nursing care	3.64(±.87)	3.84(±.62)	2.740(.007)**
Providing nursing service with a sense of duty	3.70(±.96)	3.91(±.76)	2.620(.009)**
Assurance	3.67(±.85)	3.79(±.55)	1.817(.070)
Understanding the pt's feeling & inducing emotional comfort	3.60(±.99)	3.79(±.63)	2.648(.009)**
Respecting pt's personality	3.71(±.94)	3.97(±.63)	3.679(.000)***
Listening pt's complaints	3.63(±.93)	4.04(±.58)	6.051(.000)***
Providing courage & hope	3.56(±.97)	3.65(±.73)	1.061(.290)
Empathy	3.65(±.96)	3.86(±.53)	3.737(.000)***

* p<.05 **p<.01 ***p<.001

간호서비스 질 속성과 요인이 병원 재이용 의도와와의 관계를 파악하기 위하여 Pearson Correlation Coefficient 값을 구한 결과는 <Table 5>과 같다.

간호서비스 20가지 속성과 5가지 요인 모두에서 양적 상관관계가 나타났기 때문에, 간호서비스 질을 구성하는 20가지 속성과 5가지 요인들이 병원 재이용 의도에 얼마나 영향을 미치며 가장 크게 영향을 미치는 것은 무엇인지를 파악하기 위해 실시한 단계적 다중 회귀분석의 결과는 <Table 6>과 같다.

환자는 20가지 속성 중 '흔쾌히 도와줌'과 '좋은 시설에서 간호제공'이라는 2가지 속성이 그들의 병원 재이용 의도를 17.8% 설명하는 것으로 나타났고($F=26.855$, $p<.000$), 이 모형의 회귀식을 검정한 결과 Durbin-Watson은 2.136, 분산팽창지수(VIF)는 1.379로 나와 이 회귀식이 자기상관성이나 다중공선성의 위험이 없는 것으로 확인되었다. 간호서비스를 구성하는 5요인 중에서는 반응성과 유형성이 병원 재이용 의도를 16.5% 설명하는 것으로 나타났고($F=24.478$, $p<.000$), 이모형의 회귀식을 검정한 결과 Durbin-Watson은 2.155, 분산팽창지수(VIF)는 2.094로 나타나 이 회귀모형 역시 자기상관성이나 다

중공선성의 위험이 없는 것으로 확인되었다.

간호사는 20가지 속성 중 '좋은 시설에서 간호제공'과 '환자의 마음을 이해하고 편안한 마음을 갖게 함'이라는 2가지 속성이 그들의 병원 재이용 의도를 15.3% 설명하는 것으로 나타났고($F=25.408$, $p<.000$), 이 회귀식을 검정한 결과 Durbin-Watson은 1.603, 분산팽창지수(VIF)는 1.171로 나타나 이 회귀모형도 자기상관성이나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단되었다. 또 간호서비스를 구성하는 5 요인 중에서 보장성, 유형성, 그리고 반응성이 병원 재이용 의도를 12.2% 설명하는 것으로 나타났으나($F=13.021$, $p<.000$), 이모형의 회귀식을 검정한 결과, Durbin-Watson은 1.526로 임계치($1.48 \leq D \leq 1.60$) 사이에 있어 자기상관성이 존재할 위험이 있으나 분산팽창지수(VIF)는 2.071~2.552로 나와 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단되었다.

논 의

본 연구에서 측정한 간호서비스 질은 환자 3.61(±.77), 간호

〈Table 5〉 The correlation between nursing service quality and hospital revisiting intent

Nursing Service Attributes / Factor	Hospital Revisiting Intent	
	Patients (n=272)	Nurses (n=282)
	r(p)	r(p)
Concerning about hygiene of the pt's room	.390(.000)***	.183(.002)***
Providing comfortable environment resting enough	.328(.000)***	.337(.000)***
Providing nursing service in good facilities	.442(.000)***	.339(.000)***
Providing good feeling by nurse's good-looking	.259(.000)***	.266(.000)***
Tangible	.373(.000)***	.303(.000)***
Providing precise & skillful nursing service	.366(.000)***	.346(.000)***
Giving information & getting permission	.293(.000)***	.281(.000)***
Giving concern & solving pt's problems	.344(.000)***	.317(.000)***
Being reliable as nurse	.342(.000)***	.264(.000)***
Reliable	.362(.000)***	.282(.000)***
Immediately correcting environment problems of pt's room	.236(.000)***	.239(.000)***
Helping pt willingly whenever help is needed	.300(.000)***	.191(.000)***
Providing nursing service immediately even if too much busy	.389(.000)***	.262(.000)***
Providing medication & treatment at correct time	.269(.000)***	.254(.000)***
Responsiveness	.381(.000)***	.158(.008)***
Possessing nursing knowledge as performing own job	.211(.000)***	.257(.000)***
Giving information about hospitalization	.258(.000)***	.283(.000)***
Giving assurance about reliable nursing care	.325(.000)***	.281(.000)***
Providing nursing service with a sense of duty	.261(.000)***	.287(.000)***
Assurance	.314(.000)***	.309(.000)***
Understanding the pt's feeling & inducing emotional comfort	.332(.000)***	.306(.000)***
Respecting pt's personality	.305(.000)***	.218(.000)***
Listening pt's complaints	.328(.000)***	.219(.000)***
Providing courage & hope	.287(.000)***	.184(.000)***
Empathy	.345(.000)***	.270(.000)***

* p< .05 ** p< .01 *** p<.001, r : Pearson's Correlation Coefficient

〈Table 6〉 The nursing service quality's influence on hospital revisiting intent(Patients vs Nurses)

Subjects	Factors / Attributes	B	β	t	p	R ²	F(p)
Patients (n=272)	Constant	2.224					
	Helping pt willingly whenever help is needed	.414	.273	4.034	.000***	.143	26.855
	Providing nursing service in good facilities	.327	.209	3.095	.002**	.178	(.000)***
	Constant	2.023					
	Responsiveness	.417	.234	2.782	.006**	.142	24.478
Nurses (n=282)	Tangible	.383	.204	2.426	.016**	.165	(.000)***
	Constant	2.675					
	Providing nursing service in good facilities	.249	.243	4.095	.000***		25.408
	Understanding the pt's feeling & inducing emotional comfort	.300	.227	3.828	.006**	.109	(.000)***
	Constant	2.852					
	Assurance	.405	.267	2.987	.003**	.092	13.021
	Tangible	.337	.217	2.616	.009**	.103	(.000)***
	Responsiveness	-.257	.164	-2.035	.043*	.122	

* p< .05 ** p< .01 *** p<.001

사 3.77(±.46)로 두 집단 간에 통계적으로 유의한 지각차이가 존재하였는데(t=2.98, p<.003), 이러한 결과는 한국의 일 지역에 소재하는 300병상 이상의 종합병원 3곳을 대상으로 한

Lee(2001)의 연구결과나 역시 한국의 일 지역에 소재하는 200병상 이상의 종합병원 6곳을 대상으로 한 Kim과 Lee(2004)의 연구결과와 일치하는 결과로 이들 연구에서 간호사는 환자보

다 간호서비스에 대한 성과를 높게 지각하였다. 간호서비스 질을 본 연구와 같이 5점 척도로 측정한 Jung과 Yoon(2003), Lee(2001, 2003)의 연구결과들과 비교해 볼 때 본 연구의 간호서비스 질이 좀더 높았는데, 이것이 우리나라 병원들이 1990년대 후반부터 적극적으로 도입하고 있는 Q.I. 제도로 인해 간호 및 의료서비스 질이 꾸준히 향상되고 있기 때문인지, 단순히 연구병원과 연구대상자가 다르기 때문에 나타난 결과인지 확인할 수 없으나 간호서비스 질 측정값이 높게 나왔다는 사실 자체는 고무적인 현상이라 사료된다. 간호서비스 질에 대한 지각이 간호사가 더 높은 것은 Lee(2001, 2003)의 연구결과와는 일치하였으나 Kim과 Lee(2004)의 연구결과와는 일치하지 않았는데, 이에 대해 Kim과 Lee(2004)는 연구대상자들의 지역적 특수성을 염두에 두면서 간호사들이 스스로 간호서비스를 지나치게 낮게 평가하는 것일 수도 있다는 해석을 하였다. 그리고 이와 같은 해석은 본 연구에서 간호사가 환자에 비해 간호서비스 질을 높게 지각하나 병원 재이용 의도는 낮게 지각하는 결과에 비추어 볼 때, 간호사들 스스로는 열심히 간호를 제공하지만 병원이나 환자들에 대한 자신의 역할이나 영향력은 낮게 평가하는 경향이 있는 것은 아닌지 하는 의문을 갖게 하였다. 그러나 이와 같은 의문을 풀기 위해서는 좀더 많은 자료가 필요하므로 간호서비스 질과 병원 재이용 의도간의 관계에 대한 연구가 다각도, 다층적으로 이루어져야 할 것이다. 또한 병원 재이용 의도에 대한 간호서비스 질의 설명력은 환자나 간호사 모두에서 20% 미만으로 낮았기 때문에 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 다른 요인을 찾는 연구도 시행될 필요가 있다고 사료된다. 그렇지만 이번 연구에서도 환자와 간호사간에 평가차이가 존재함이 확인되었으므로 이러한 차이를 좁히기 위한 노력이 요구되는데, 두 집단 간의 차이를 좁히기 위해서는 환자에게 간호서비스에 대해 교육하거나 홍보할 수도 있겠으나 이보다는 시장에서 소비의 주체인 환자의 평가를 간호사가 인식하고 따라가는 것이 훨씬 수월하고 또 효과적인 방법이므로 간호조직의 관리자들은 환자들이 원하는 간호서비스에 대한 정보를 주기적으로 파악하고 그들이 원하는 간호를 정확하게 제공하기 위한 구체적인 전략이나 정책을 마련해야 할 것이다. 이와 동시에 간호사 개개인도 환자와의 평가차이를 인식하고 환자 중심적인 사고를 가지고 행동해야 할 것이며 이들이 이러한 행동을 지속적으로 수행할 수 있도록 병원 및 간호조직 차원의 장기적이고 체계적인 교육 및 홍보 전략과 함께 이를 지원하는 각종 시스템들이 마련되어야 할 것이다.

병원 재이용 의도는 환자는 4.83(± 1.49), 간호사는 4.61($\pm .83$)로 두 집단 간에 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났는데($t=1.960$, $p=.051$), 이와 같은 결과는 본 연구와 같이 7점 척도로 병원 재이용 의도를 측정한 Jung과 Yoon(2003)의 결

과(3.11, $\pm .79$)와 비교해보면 두 집단 모두에서 상당한 수준으로 재이용 의도가 높게 나타났다. 그런데 이러한 결과가 우리나라 의료서비스 질이 전반적으로 향상됐기 때문인지, 아니면 우리나라 의료서비스 고객들은 의료시장에서 불리한 위치에 있기 때문에 불만족했음에도 불구하고 대부분 재이용할 의도를 가진다는 Lee와 Cho(1997)의 해석과 같은 맥락에 의한 것인지, 그것도 아니면 단순히 연구병원과 연구대상자가 다르기 때문에 나타난 결과인지 확인할 수 없었으나 병원 재이용 의도가 높아졌다는 것은 병원 및 간호조직으로서 무척 고무적인 결과이다. 그리고 선행연구들이 모두 환자만을 대상으로 하여 병원 재이용 의도를 측정하였기 때문에 확인할 수 없으나 본 연구의 결과인 병원 재이용 의도가 환자와 간호사 간에 차이가 나지 않은 것, 역시 매우 좋은 현상이라 사료된다. 물론 실질적으로 구체적인 측정값에서는 환자의 병원 재이용 의도가 좀더 높게 나왔으나 그 차이가 통계적으로 유의하지 않다는 것은 간호사가 환자들의 병원 재이용 의도를 비교적 정확하게 인식하고 있다는 것을 의미하기 때문이다.

병원 재이용 의도에 지각차이를 나타내는 환자와 간호사의 특성을 살펴보았을 때 환자의 경우에는 오직 병원에서만 차이가 나타났고 간호사는 직위와 교육수준에서 차이가 나타났는데 이러한 결과는 Jung과 Yoon(2001), Lee(2004), Sargeant(1998) 등의 결과와 비교해볼 때, 일부 일치하는 점도 있지만 일부는 일치하지 않아 일관성 있는 결과를 얻지 못하였다. 또한 환자 및 간호사의 특성이 병원 재이용 의도에 미치는 영향에 대한 회귀모형 자체는 유의하였으나 그 영향력은 매우 미미하였다(환자 : $R^2=.036$, 간호사 : $R^2=.033$). 그러므로 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 환자 및 간호사의 특성 및 영향력에 대하여 좀더 확실한 관계 및 영향요인들을 파악하기 위해서는 다양한 변수와 대상자를 상대로 한 반복연구가 시행될 필요가 있다고 사료된다.

간호서비스 질을 구성하는 속성, 요인, 병원 재이용 의도와 의 관계를 확인하기 위해 이들 간의 상관관계를 구한 결과 세 변수 간에 양적 상관관계가 존재하여 간호서비스 질이 병원 재이용 의도와 관계가 있음이 확인되었다. 간호서비스 질을 구성하는 속성 20가지 중에서 환자는 '흔쾌히 도와줌'과 '좋은 시설에서 간호제공'이라는 속성이 병원 재이용 의도를 통계적으로 유의하게 설명하는 것으로 나타났고 간호사는 '좋은 시설에서 간호제공'과 '환자의 마음을 이해하고 편안한 마음을 갖게 함'이라는 속성이 유의한 설명력을 갖는 것으로 나타나 '좋은 시설에서 간호제공'이라는 유형성에 속하는 속성이 환자와 간호사 모두에게서 중요한 속성인 것으로 드러났다. 그러므로 병원 재이용 의도를 높이기 위해서는 구체적으로 이 속성에 대한 평가를 향상시키려는 노력이 필요하다. 또한 이것은 병원의 유형성이 간호 및 병원평가에 매우 중요한 요

인이라는 점을 시사하는 내용인데 이것은 간호서비스 질을 구성하는 5가지 요인을 단계별 다중 회귀분석한 결과에서도 확인이 되었다. 환자에게서는 반응성과 유형성, 간호사에게서는 공감성, 유형성, 반응성이 유의한 설명력을 갖는 것으로 나타나 반응성과 유형성이 중요한 요인임을 알 수 있었다. 이와 같은 결과는 만족을 종속변수로 하였기 때문에 직접적인 비교는 불가능하나 만족하면 재이용 의도가 높아진다는 Lee(2003)의 연구결과와 간호서비스 요인 중 우선적으로 개선해야 할 요인을 유형성, 신뢰성, 반응성이라고 한 Jung과 Youn(2003), Lee(2001), Lumby와 England(2000), Scardina(1994) 등의 연구결과들과도 일치하는 결과이다. 특히 거의 모든 연구에서 유형성이 매우 중요한 요인으로 꼽히는 것은 병원은 시설과 설비에 대한 요구도가 높고 눈에 보이는 병원의 물리적·인적 환경이 그 병원의 이미지를 형성하는데 매우 크게 작용하며 그 결과 환자들의 병원 재이용 의도나 전반적인 만족에 많은 영향을 미친다는 것을 보여주는 결과라 하겠다. 그러므로 간호나 병원조직의 관리자들은 기관의 유형성을 향상시키기 위해서는 병원의 시설·설비에 대한 투자전략을 새롭게 마련해야 할 것이며 기존의 시설·설비들도 안전하고 청결하며 편리하고 효율적으로 관리될 수 있도록 심미적인 측면과 기능적인 측면을 함께 고려하여 관리하여야 할 것이다. 또한 환자에게 직접 간호를 제공하는 간호사들은 '정확한 시간에 투약 및 처치를 행'하고 '충분한 지식을 갖고' 간호를 제공하는 것도 중요하지만, 환자들은 '혼쾌히 도와'주고 '아무리 바빠도 즉시 간호를 제공'해주며 '병실의 환경적 문제를 즉시 개선'해주는 반응성에 속하는 간호를 좀더 많이 요구하고 있다는 사실을 분명히 인식해야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 환자와 간호사의 개인적 특성과 간호서비스 질이 병원 재이용 의도에 미치는 영향을 환자와 간호사별로 확인하고 그들 간에 존재하는 지각차이를 극복하고자 시도된 횡단적 조사연구이다. 본 연구는 5개 지방도시에 있는 300병상 이상의 6개 종합병원에 입원중인 환자 300명과 간호사 300명을 임의표집 하여 환자 272부, 간호사 282부를 SPSS/PC ver 12.0을 사용하여 최종분석 하였으며 분석결과는 다음과 같다.

- 간호서비스 질은 환자 3.61(±.77), 간호사 3.77(±.46)로 간호사가 더 높게 지각하였으며 그들 간의 지각차이는 유의하였고($t=2.93$, $p<.003$), 병원 재이용 의도는 환자 4.83(±1.49), 간호사 4.61(±.83)로 환자의 병원 재이용 의도가 높았으나 이들 간의 지각차이는 통계적으로 유의하지 않았다($t=-1.96$, $p<.051$).

- 병원 재이용 의도에 차이가 나는 환자 및 간호사의 특성을 파악한 결과, 환자는 병원에서만 차이가 났는데 A와 D 병원의 설명력이 3.6%이고($F=5.710$, $p<.004$), A와 D 병원의 병원 재이용 의도가 B, C, E, F 병원의 병원 재이용 의도보다 유의하게 높았다. 간호사는 학력과 직위에서 차이가 났으며 학력과 직위의 설명력이 3.3%이고($F=5.778$, $p<.003$), 학사학위자의 병원 재이용 의도가 석사학위자의 병원 재이용 의도보다 유의하게 낮았고 일반간호사의 병원 재이용 의도가 중간관리자 이상자의 병원 재이용 의도보다 유의하게 낮았다.
- 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 간호서비스 질에서 환자는 '혼쾌히 도와줌'과 '좋은 시설에서 간호제공'이라는 2가지 속성이 병원 재이용 의도를 17.8% 설명하였고($F=26.855$, $p<.000$), 반응성과 유형성이라는 2가지 요인이 16.5% 설명하였다($F=24.478$, $p<.000$). 간호사는 '좋은 시설에서 간호 제공'과 '환자의 마음을 이해하고 편안한 마음을 갖게 함'이라는 2가지 속성이 병원 재이용 의도를 15.3% 설명하였고($F=25.408$, $p<.000$), 보장성, 유형성, 반응성이라는 3가지 요인이 12.2% 설명하였다($F=13.021$, $p<.000$).

본 연구에 의하면 환자와 간호사간에는 지각차이가 존재하는데 이러한 차이는 시장원리와 마케팅 개념상 반드시 극복되어야 하는 것이므로 이를 극복하기 위해서 간호 및 병원조직은 주기적으로 두 집단 간의 지각차이를 확인하고 이를 극복할 수 있는 방법들을 구체적으로 마련해야 함과 동시에 이를 지속적으로 실행할 수 있는 제도적 장치를 마련해야 할 것이다. 이와 함께 간호가 제공되는 시설, 설비, 물리적 환경과 같은 유형성이 의료와 간호서비스에 대한 평가 및 이미지형성에 많은 영향을 미치므로 기관의 유형성을 향상시킬 수 있는 방안을 현실적으로 마련해야 할 것이다. 이와 함께 간호사 개개인은 소비자가 원하는 간호서비스를 파악하고 이를 정확하게 제공하려는 자세를 가져야 할 것이다.

이와 같은 연구결과 및 결론을 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 간호서비스 질, 의료서비스 질을 정확하고 측정하고 간편하게 사용할 수 있는 도구를 개발하는 연구가 다양하고 광범위한 대상을 상대로 수행되어야 할 것이다.
- 간호서비스, 의료서비스, 병원 재이용 의도와와의 관계가 좀더 잘 규명될 수 있도록 다양한 대상에게 다양한 방법으로 이들 간의 관계를 파악하는 연구가 반복적으로 수행되어야 할 것이다.
- 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 구체적인 변수들을 찾아내기 위해 초점집단 및 다양한 대상을 상대로 한 탐색

적 연구들이 수행되어야 할 것이다.

References

- Bond, S., & Thomas, L. F. (1991). Issues in measuring outcomes of nursing. *J Adv Nurs*, 16, 1492-1502.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality : a reexamination and extension. *J Mark*, 56(July), 55-58.
- Cronin, J. J. Jr., & Taylor, S. A. (1994). SERVQUAL versus SERVPERF : reconciling performance-based and perception-minus-expectation measurement of service quality. *J Mark*, 58(January), 125-131.
- Greeneich, D. (1995). The link between new and return business and quality of care : Patient satisfaction. *ANS*, 16(1), 62-72.
- Harrison, E. (1995). Nursing caring and the new health care paradigm. *J Nurs Care Qual*, 9(4), 14-23.
- Joo, M. K. (2001). *A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality, SERVQUAL model based-*. Unpublished Doctoral Dissertation. The Seoul National University of Korea, Seoul.
- Jung, W. S., & Yoon, S. H. (2003). Customer satisfaction on the nursing services -A relationship among expectation and the perceived performance and the willingness of reuse of patient on the nursing service-. *JKANA*, 9(1), 31-40.
- Kim, J. H., & Lee, I. S. (2004). The difference in quality perceptions, expectations, evaluation, and satisfaction for nursing service between patients and nurses : small-medium sized general hospitals. *J Korea Acad Nurs*, 34(7), 1243-1254.
- Lee, K. C., & Cho, H. K. (1997). Dissatisfaction, complaint behavior and reuse intention of consumer on the medical service. *Mark Rese*, 87-108.
- Lee, M. A. (2000). A study on the difference of perception between consumers and providers about nursing service quality, and the usefulness of tools measuring nursing service. *J Korea Acad Nurs*, 30(5), 1121-1132.
- Lee, M. A. (2001). *A study of the perception gap on nursing service between consumers and providers*. *J Korea Acad Nurs*, 31(5), 871-884.
- Lee, M. A. (2003). A study of the nursing service perceived by consumers and providers, and the tool that measures nursing services, *J Korea Acad Nurs*, 33(6), 772-783.
- Lee, M. A. (2004). A study of the consumers and providers' perception on the factor of nursing service quality and the hospital revisiting intent. *JKANA*, 10(4), 291-302.
- Lee, S. A. (1998). The relationship among patient's perception, patient's satisfaction of nursing service quality and revisiting intend. *JKANA*, 4(2), 307-319.
- Lee S., Cho W., Choi K., & Kang, M. (2001). Comparative analysis of methods for measuring consumer satisfaction in health care organization. *Korean J Prev Med*, 34(1), 55-60.
- Lim, J. Y., & Kim, S. I. (2000). Measurement of nursing service quality using SERVQUAL model. *JKANA*, 6(2), 259-279.
- Lumby, J., & England, K. (2000). Patient satisfaction with nursing care in a colorectal surgical population. *Int J Nurs Pract*, 6, 140-145.
- Mazis, M. B., Ahtola, O. T., & Klippel, R. E. (1975). A comparison of four multi-attribute models in the prediction of consumer attitude. *J Cons Rese*, (June), 38-52.
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *J Acad Libr*, 22(3), 181-191.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *J Retail*, 64(spring), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality : implications for future research. *J Mark* 58 (January), 111-124.
- Puay, C. L., & Nelson, K. H. T. (2000). A study of patients' expectation and satisfaction in singapore hospitals. *Int J Health care qual assur*, 13(7), 289-299.
- Sargent, A., & Kaehler, J. (1998). Factor of patient satisfaction with medical services : the case of G.P. practices in the U.K. *Health Mark Quart*, 16(1), 55-77.
- Scardina, S. A. (1994). SERVQUAL : A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. *J Nurs Care Qual*, 6, 9-24.
- Teas R. K. (1993). Expectations, performance, evaluation, and consumers' perceptions of quality. *J Mark*, 57, 18-34.
- Yoo, D. K. (1996). A study on quality perceptions and satisfaction for medical service marketing. *JKANA*, 2(??), 97-114.
- Yoon, M. H., Suh, C. H. (1998). Psychometric comparisons of alternative service quality scales. *J Bus Res*, 13(4), 31-61.

A Comparative Study of how Subjects' Characteristics and Nursing Service Quality Influence on Hospital Revisiting Intent between Patients and Nurses

Lee, Mi-Aie¹⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University

Purpose: This study was aimed to examine how subjects' characteristics and nursing service quality influence hospital revisiting intent, to compare perceptions of patients with those of nurses. **Method:** The questionnaire was developed and distributed to 300 patients and nurses at six general hospitals in a provincial city, Korea. For data analysis, the SPSS/PC program was used. **Result:** The nursing service quality's scores of patients is 3.61, that of nurses is 3.77, and there is a significant difference. The hospital revisiting intent's score of patients is 4.84, that of nurses is 4.61, and there are no significant differences. In subjects' characteristics, patients perceive that the hospital is the only different factor, and place hospital revisiting intent at 3.6%. Nurses perceive that education level and position are different factors, and place hospital revisiting intent at 3.3%. In nursing service quality, patients perceive that 2 attributes explain hospital revisiting intent at 17.8% and 2 factors explain it at 16.5%; whereas, nurses perceive that 2 attributes explain hospital revisiting intent at 15.3% and 3 factors explain it at 12.2%. **Conclusion:** There are perception gaps between consumers and providers. So nursing and hospital managers must recognize these facts and provide various marketing strategies to overcome them.

Key words : Patients, Nurses, Hospital nursing service, Healthcare quality · access · evaluation

• Address reprint requests to : Lee, Mi-Aie

Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University

707, Sukjung-dong, Gyeongju, Kyung-Buk 780-714, Korea

Tel: +82-54-770-2620 Fax: +82-54-770-2616 E-mail: juliet@mail.dongguk.ac.kr