

# 치과내원환자의 치과만족도와 행동유형 (DISC)에 관한 연구

이영수 · 홍수민<sup>1</sup>

선문대학교 치위생학과, <sup>1</sup>을지대학교 치위생학과

색인 : 치과병(의)원, 만족도, 치과유형 선택

## 1. 서론

무한 경쟁 시대인 21세기에 들어 의료계는 전 국민 의료보험의 실시와 생활수준의 향상, 의료공급의 확대 등으로 인해 경쟁이 심화되면서 의료서비스의 패러다임이 공급자인 의료인에서 소비자인 환자중심으로 변화하고 있다.

오늘날 치과의료 수요자인 환자는 이제 더 이상의사에게 혜택을 받는다는 생각보다 의료서비스의 소비자로서 적극적으로 의료서비스의 질을 평가하고 만족도에 따라 다음 의료이용 행태를 보인다<sup>1)</sup>. 또한 병원의 증가로 인해 이를 선택할 수 있는 의료소비자들의 대안이 다양해짐에 따라 이들의 요구 및 특정 병원 선택의 요인을 파악하여 병원의 새로운 경영 전략을 수립하려는 많은 노력이 있다<sup>2)</sup>. 이러한 사회적 변화에 따라 치과의료서비스에 대한 환자만족도를 향상시킬 수 있는 요인에 대해 다각적으로 연구하고 분석하는 것은 매우 중요한 관심사가 되었으며, 지금까지 치과에서의 환자만족도

에 대한 선행 연구는 주로 인구사회학적 특성, 치과의료 특성과 관련하여 다수의 연구가 시행되어 왔다<sup>3-8)</sup>. 그러나 인구통계학적 요인들이나 사회경제학적 요인만으로는 다양한 소비행동을 충분히 설명할 수 없으며<sup>9)</sup>, 강명근<sup>10)</sup>은 의료기관 선택에 있어 각 개인이 가진 취향, 즉 라이프스타일이나 소비가치를 반영할 가능성이 높다고 하였다. 이러한 관점에서 보면 의료소비자인 환자의 개인행동 특성에 대한 이해 또한 의료서비스의 대인관계적 측면을 고려할 때 궁극적으로 의료서비스의 질을 높임으로써 환자의 진료만족도를 향상시키는 한 요소로 작용할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 환자의 개인행동 특성을 쉽게 파악하기 위하여 DISC 행동유형을 조사하고자 한다. DISC 행동유형이란 말슨이 이론화한 것으로 한 개인이 처한 환경에 대해 우호적으로 보는지, 적대적으로 보는지에 따라 행동이 달라지고, 자신이 처한 환경에서 얼마나 많은 힘을 가지고 있는지의 인식 여부를 기준으로 인간의 행동유형을 4

가지로 나누었다<sup>11)</sup>. 이 4가지 유형은 주도형(Dominance), 사교형(Influence), 안정형(Steadiness), 신중형(Conscientiousness)으로 주도형(D)의 기본적 성향은 활기 있게 행동하고 도전을 받아들이며 지도력이 있고 빠르게 결정하는 행동유형이고, 사교형(I)은 사람과 잘 접촉하고 호의적 인상을 주며 타인의 동기유발을 일으키고 사람을 즐겁게 해주는 행동유형이며, 안정형(S)은 고정 직무를 잘 수행하고 인내심이 있으며 타인을 배려하고 협력할 줄 알며 남의 이야기를 잘 경청해주는 행동유형이다. 마지막으로 신중형(C)은 세부사항에 신경을 쓰고 익숙한 환경을 선호하며 일을 정확히 처리하고 사고방식이 엄격한 행동유형이 특징이다<sup>11)</sup>. 이러한 DISC 행동유형은 현실세계의 인간행동을 손쉽게 설명하고 예측하며 도움을 주는 유용한 모델로 기업체에서는 고객의 행동특성에 따른 마케팅 전략에도 자주 활용되고 있다<sup>12)</sup>. 본 연구는 치과에 내원한 환자들의 인구사회학적 특성과 DISC 행동유형에 따른 만족도의 차이를 조사함으로써 이를 바탕으로 환자의 개인적 특성에 대한 이해를 도모하고 나아가 환자와의 원활한 커뮤니케이션에 기여할 수 있는 기초 자료로 활용하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

경기도 및 서울시에 거주하고 치과의료기관을 방문한 경험이 있는 성인 340명을 대상으로 자기 기입식으로 설문지를 작성하여 그중 성실히 답변한 256부를 최종 분석대상으로 하였다.

### 2.2. 연구방법

2007년 9월 5일에서 10월 13일까지 설문지를 이용하여 자가보고식으로 조사대상자의 일반적 특성과 치과만족도 및 성격유형을 조사하였다. 성격

유형은 1928년 미국의 컬럼비아대학 심리학 교수 말슨 박사의 행동경향성에 대해 4가지 형태로 분류한 DISC 도구를 사용하였다. 치과만족도에 대한 설문유형은 DSQ(Dental Satisfaction Questionnaire)의 도구<sup>13)</sup>를 이용하여 시설 및 장비 5문항, 공간접근도 2문항, 예약제도 2문항, 진료비 2문항, 기술적 수준 6문항, 대인관계 8문항으로 이루어졌으며, 각 문항은 리커트 5점 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 선택된 요인이 만족도가 높은 것을 의미한다.

본 연구에 사용된 치과만족도를 나타내는 cronbach alpha 값은 0.905였고, 요인별로는 시설 및 장비요인 0.815, 공간접근도 0.896, 예약제도 0.528, 진료비 0.452, 기술적 수준 0.888, 대인관계 0.653이었다.

### 2.3. 통계분석

SPSS 14.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 치과만족도의 요인을 추출하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출방법으로는 주성분 분석을 선택하였으며, 각 요인별 고유치를 구하고, 직교회전인 VARIMAX법을 시행하여 해당 요인들을 파악하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 치과만족도, 성격유형에 따른 전체 및 요인별 치과만족도의 차이는 t-test 및 One-way ANOVA를 실시한 후 Duncan's multiple range test로 사후검정을 시행하였고, 정기적인 치과 재방문 이용에 대한 치과만족요인이 미치는 영향은 logistic regression analysis를 실시하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 대상자의 일반적 특성

성별분포는 남자가 101명(39.5%), 여자가 155

명(60.5%)이었고, 대상자의 연령은 10대에서 50대를 제외한 60대까지였으며, 20대가 102명(39.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였다. 직업은 학생이 131명(51.2%)으로 가장 많았고, 교육수준은 대학교 재학이 81명(31.6%)으로 가장 많았다. 소득수준은 300만 원 이하가 85명(33.2%)으로 가

장 많았으며, 정기적 구강검진에 대하여 59명(23.0%)이 '정기적 구강검진을 한다'고 하였으며 197명(77.0%)이 구강검진을 하지 않았다. 치과방문 내원경로에 대해서는 '가족이나 친척에 의한 소개'가 98명(38.3%)으로 가장 많았다(표 1).

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

(단위 : N, %)

특성	분류	N	백분율(%)
성별	남자	101	39.5
	여자	155	60.5
연령	10대	49	19.1
	20대	102	39.8
	30대	29	11.3
	40대	40	15.6
	60대	36	14.1
직업	학생	131	51.2
	자영업	26	10.2
	회사원	43	16.8
	전문직	23	9.0
	주부	33	12.9
교육수준	중·고등학교 재학	43	16.8
	고졸 이하	54	21.1
	대학교 재학	81	31.6
	대졸 이상	78	30.5
소득수준	200만 원 이하	46	18.0
	300만 원 이하	85	33.2
	400만 원 이하	61	23.8
	500만 원 이하	34	13.3
	500만 원 이상	30	11.7
정기적 구강검진	유	59	23.0
	무	197	77.0
치과방문 내원경로	가족, 친척	98	38.3
	친구, 직장동료	54	21.1
내원경로	다른 의료인 소개	17	6.6
	병원 간판	77	30.1
	광고, 홍보물	10	3.9

### 3.2. 성격유형별 전체 치과만족도

4가지의 성격유형별로 치과만족도 차이를 살펴본 결과 각각의 성격유형에 따른 집단별 치과만족도에 유의한 차이는 나타나지 않았다( $p < .05$ )〈표 2〉.

### 3.3. 치과만족도에 대한 요인분석

대상자의 치과만족도에 대하여 동질적인 요인을 조합하기 위하여 실시한 요인분석결과는 〈표 3〉과 같다. 요인분석결과 6개 요인으로 추출되었으며, 요인들은 각각의 특성을 고려하여 ‘공간접근도’, ‘기술적 수준’, ‘대인관계’, ‘시설 및 장비’, ‘예약제도’, ‘진료비’의 6종류로 명명하였다〈표 3〉.

### 3.4. 성별, 연령에 따른 치과만족도

성별에 따른 치과만족도 차이를 보면 여자와 남자 집단 간에 유의한 차이가 있었으며, 세부항목별 치과만족도에서는 기술적 수준과 대인관계에서 두 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 연령대에 따른 치과만족도 차이를 보면 연령대별 유의한 차이는 없었으나, 세부항목별 치과만족도에서는 시설 및 장비요인이 10대 집단에서 유의하게 높게 나타났다( $p < .05$ )〈표 4〉.

### 3.5. 정기적 구강검진 유무 및 내원경로에 따른 치과만족도

정기적 구강검진 유무에 따른 치과만족도 차이를 살펴보면 두 집단에 유의한 차이가 없었으나

세부항목별 치과만족도에서는 기술적 수준과 대인관계에서 두 집단 간에 유의한 차이가 있었다. 내원경로에 따른 치과만족도의 차이를 보면 전반적으로 모든 치과만족도에서 집단 간에 유의한 차이가 없었다( $p < .05$ )〈표 5〉.

### 3.6. 교육 및 소득수준에 따른 치과만족도

교육수준에 따른 치과만족도 차이를 보면 교육수준별 유의한 차이가 없었으나, 세부항목별 치과만족도에서는 대인관계에서 집단 간에 유의한 차이가 있었으며, 소득수준에 따른 치과만족도 차이를 보면 소득별 유의한 차이가 없었고, 세부항목별 치과만족도에서도 전반적으로 집단 간에 유의한 차이가 없었다( $p < .05$ )〈표 6〉.

### 3.7. 성격유형에 따른 요인별 치과만족도

성격유형에 따른 요인별 치과만족도의 차이를 보면 전반적으로 모든 요인별로 치과만족도에서 집단 간에 유의한 차이가 없었다( $p < .05$ )〈표 7〉.

### 3.8. 정기적 구강검진에 대한 치과만족도 요인이 미치는 영향

치과만족도의 6개 하위요인과 정기적 구강검진에 대한 회귀분석을 시행한 결과 치과만족도 요인 중에서 ‘시설 및 장비’와 ‘진료비’가 정기적인 구강검진 의도에 영향을 미치는 결정요인으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ )〈표 8〉.

표 2. 성격유형별 전체 치과만족도

(단위 : N)

특성	분류	N	평균±표준편차	p값**
성격유형	주도형(D)	41	14.86±2.34	0.896
	사교형(I)	67	14.58±2.30	
	안정형(S)	84	14.67±1.87	
	신중형(C)	64	14.56±2.06	

\*전체 치과만족도는 25

\*\*p값은 one-way ANOVA로 분석하였음

표 3. 치과만족도에 대한 요인분석

요인명, 내용	요인적재량					
	1	2	3	4	5	6
<b>공간적 접근도</b>	.	.	.	.	.	.
이용하기에 편리한 위치에 있어서	0.626	.	.	.	.	.
위치 알리는 간판이나 안내표지 등이 잘 갖추어져 있어서	0.724	.	.	.	.	.
<b>기술적 수준</b>	.	.	.	.	.	.
치과 의사가 내게 적합한 치료방법을 잘 알고 있어서	.	0.727	.	.	.	.
직원들이 치과 의사가 치료를 잘 하도록 진료보조를 잘 해서	.	0.540	.	.	.	.
치과 의사가 정확하고, 꼼꼼한 치료를 해서	.	0.771	.	.	.	.
치과 의사가 아프지 않게 치료를 해서	.	0.515	.	.	.	.
직원들은 편안하게 치료를 받을 수 있도록 도움을 주고 있어서	.	0.708	.	.	.	.
치과 의사의 치료시간이 적절해서	.	0.763	.	.	.	.
<b>대인관계</b>	.	.	.	.	.	.
직원들이 친절해서	.	.	0.767	.	.	.
직원들의 전화 응대 태도가 친절해서	.	.	0.764	.	.	.
치과 의사가 진료내용을 잘 설명해줘서	.	.	0.559	.	.	.
직원들이 내 질문에 충분히 대답해줘서	.	.	0.705	.	.	.
치과 의사가 친절해서	.	.	0.742	.	.	.
치과 의사가 궁금한 점을 잘 답변해줘서	.	.	0.534	.	.	.
치과 의사가 환자를 존중해줘서	.	.	0.697	.	.	.
직원들이 환자를 존중해줘서	.	.	0.672	.	.	.
<b>시설 및 장비</b>	.	.	.	.	.	.
현대적인 시설을 갖추고 있어서	.	.	.	0.785	.	.
대기실은 깨끗하고, 쾌적해서	.	.	.	0.428	.	.
최신의 진료장비를 갖추고 있어서	.	.	.	0.686	.	.
직원들의 복장과 용모가 단정하여서	.	.	.	0.692	.	.
진료장비와 기구가 위생적으로 관리되고 있어서	.	.	.	0.476	.	.
<b>예약제도</b>	.	.	.	.	.	.
치료를 받기까지 오래 기다리지 않아서	.	.	.	.	0.728	.
편리한 시간에 진료 약속을 할 수 있어서	.	.	.	.	0.615	.
<b>진료비</b>	.	.	.	.	.	.
예상보다 치료비가 비싸지 않아서	.	.	.	.	.	0.696
치료비가 다른 기관에 비해 저렴해서	.	.	.	.	.	0.794
고유치	1.85	3.47	4.93	1.55	1.52	1.28
분산변량(%)	7.40	13.6	23.72	6.23	6.10	5.14
누적분산량(%)	7.40	21.0	44.79	51.02	57.12	62.27

·는 요인적재량이 0.4 이하를 나타냄

표 4. 성별, 연령에 따른 치과만족도

(단위 : 평균±표준편차)

특성	분류	공간접근도	기술적 수준	대인관계	시설 및 장비	예약제도	진료비	전체
<b>성별</b>								
	남	3.68±.082	3.35±0.55	3.51±0.65	3.74±0.63	3.28±0.91	2.44±0.81	3.43±0.48
	여	3.62±0.84	3.59±0.60	3.70±0.65	3.79±0.64	3.44±0.83	2.48±0.89	3.57±0.51
	p**값	0.593	0.001	0.031	0.509	0.150	0.695	0.032
<b>연령</b>								
	10대	3.63±0.84 <sup>ab</sup>	3.54±0.69	3.78±0.61	4.03±0.55 <sup>b</sup>	3.20±0.87	2.32±0.77	3.60±0.45
	20대	3.62±0.80 <sup>ab</sup>	3.44±0.55	3.50±0.67	3.68±0.59 <sup>a</sup>	3.33±0.85	2.48±0.88	3.43±0.49
	30대	3.87±0.66 <sup>b</sup>	3.45±0.51	3.59±0.51	3.73±0.58 <sup>a</sup>	3.39±0.83	2.51±0.68	3.51±0.39
	40대	3.45±0.98 <sup>a</sup>	3.60±0.65	3.70±0.69	3.69±0.74 <sup>a</sup>	3.61±0.87	2.51±0.02	3.55±0.59
	60대	3.77±0.83 <sup>ab</sup>	3.52±0.61	3.72±0.68	3.800±.70 <sup>ab</sup>	3.47±0.89	2.52±0.84	3.58±0.50
	p**값	0.247	0.631	0.091	0.030	0.231	0.790	0.333

\*평균±표준편차의 범위는 1에서 5점 척도

\*\*p값은 t-test, one-way ANOVA로 분석하였음

<sup>abc</sup>Duncan의 사후검정결과 : 같은 문자인 경우 군 간에 통계적으로 유의한 차이 없음

표 5. 정기적 구강검진 유무 및 내원경로에 따른 치과만족도

(단위 : 평균±표준편차)

특성	분류	공간접근도	기술적 수준	대인관계	시설 및 장비	예약제도	진료비	전체
<b>정기적 치과방문</b>								
	유	3.66±0.81	3.67±0.58	3.83±0.67	3.81±0.71	3.37±0.88	2.28±0.89	3.61±0.55
	무	3.64±0.84	3.45±0.59	3.56±0.64	3.76±0.61	3.38±0.86	2.52±0.84	3.48±0.48
	p값**	0.826	0.011	0.005	0.654	0.952	0.069	0076
<b>내원경로</b>								
	가족, 친척	3.56±0.90	3.47±0.62	3.63±0.69	3.78±0.59	3.40±0.80	2.45±0.85	3.50±0.50
	친구, 직장동료	3.63±0.90	3.51±0.57	3.57±0.61	3.74±0.71	3.42±0.84	2.65±0.79	3.51±0.51
	다른 의료인 소개	3.70±0.46	3.62±0.50	3.88±0.62	3.85±0.49	3.41±0.87	2.55±0.97	3.65±0.44
	병원 간판	3.72±0.74	3.51±0.60	3.59±0.64	3.74±0.65	3.32±0.91	2.34±0.83	3.49±0.50
	광고, 홍보물	3.80±0.94	3.33±0.64	3.70±0.75	3.98±0.81	3.20±1.25	2.30±1.25	3.52±0.64
	p**값	0.732	0.776	0.541	0.812	0.908	0.311	0.830

\*평균±표준편차 범위는 1에서 5점 척도

\*\*p값은 t-test, one-way ANOVA 분석하였음

표 6. 교육수준 및 소득수준에 따른 치과만족도

(단위 : 평균±표준편차)

특성	공간접근도	기술적 수준	대인관계	시설 및 장비	예약제도	진료비	전체
<b>교육수준</b>							
고졸 이하	3.63±0.81	3.54±0.55	3.67±0.60 <sup>ab</sup>	3.76±0.67 <sup>ab</sup>	3.40±0.87 <sup>ab</sup>	2.58±0.89	3.54±0.53
중·고등학교 재학	3.48±0.84	3.52±0.68	3.78±0.54 <sup>b</sup>	3.95±0.50 <sup>b</sup>	3.11±0.88 <sup>a</sup>	2.36±0.78	3.56±0.41
대학교 재학	3.65±0.80	3.46±0.59	3.46±0.69 <sup>a</sup>	3.66±0.61 <sup>a</sup>	3.37±0.85 <sup>ab</sup>	2.48±0.85	3.43±0.49
대졸 이상	3.73±0.88	3.50±0.59	3.67±0.68 <sup>ab</sup>	3.80±0.68 <sup>ab</sup>	3.51±0.84 <sup>b</sup>	2.42±0.87	3.55±0.53
p**값	0.485	0.892	0.048	0.111	0.118	0.597	0.370
<b>소득수준</b>							
200만 원 이하	3.48±0.95	3.52±0.70	3.68±0.76	3.82±0.68	3.53±1.00	2.51±1.05	3.55±0.62
300만 원 이하	3.69±0.84	3.54±0.62	3.59±0.60	3.71±0.61	3.32±0.85	2.55±0.85	3.51±0.46
400만 원 이하	3.66±0.76	3.43±0.46	3.59±0.60	3.77±0.62	3.29±0.93	2.34±0.77	3.47±0.45
500만 원 이하	3.82±0.62	3.52±0.60	3.67±0.64	3.90±0.54	3.52±0.56	2.47±0.78	3.58±0.44
500만 원 이상	3.53±0.97	3.47±0.63	3.65±0.77	3.74±0.76	3.30±0.82	2.40±0.80	3.49±0.58
p**값	0.409	0.843	0.917	0.676	0.460	0.668	0.845

\*평균±표준편차 범위는 1에서 5점 척도

\*\*p값은 one-way ANOVA로 분석하였음

abcDuncan의 사후검정결과 : 같은 문자인 경우 군 간에 통계적으로 유의한 차이 없음

표 7. 성격유형별 치과만족도 비교

(단위 : 평균±표준편차)

특성	주도형	사교형	안정형	신중형	p**값
공간접근도	3.67±0.90	3.50±0.91	3.67±0.70	3.74±0.82	0.419
기술적 수준	3.45±0.65	3.49±0.69	3.53±0.54	3.49±0.69	0.923
대인관계	3.67±0.68	3.66±0.73	3.59±0.62	3.61±0.62	0.899
시설 및 장비	3.85±0.63	3.78±0.69	3.76±0.58	3.73±0.66	0.799
예약제도	3.53±0.87	3.17±0.92	3.48±0.85	3.35±0.86	0.086
진료비	2.68±0.87	2.48±0.90	2.47±0.90	2.29±0.86	0.163

\*평균±표준편차의 범위는 1에서 5점 척도

\*\*p값은 one-way ANOVA로 분석하였음

## 4. 총괄 및 고안

최근의 의료시장 환경은 관련 제도의 급속한 변화와 의료서비스 공급의 과잉으로 점점 더 경쟁이 심화되고 있으며 과거와 달리 의료서비스의 소비자, 즉 환자의 주체적 소비의식으로 인해 치과 의료서비스에 대한 환자의 만족도를 높이기 위한 요인들을 분석하고 파악하여 적극적으로 병원 경영

에 임할 것을 요구하고 있다.

환자의 만족도 조사는 의료서비스에 대한 만족 정도를 환자의 입장에서 조사하여 더 향상된 서비스의 제공과 병원의 경영개선을 위한 목적으로 실시하는 것으로<sup>6)</sup> 환자만족도와 관련된 요인으로는 환자의 인구사회학적 특성, 신체적·정신적 상태, 의료에 대한 태도와 기대감 및 의료서비스의 구조, 접근성과 지속성, 의료서비스 과정, 의료의 인

표 8. 정기적인 구강검진에 대한 치과만족요인이 미치는 영향

독립변수	비차비(OR)	p-value**
공간접근도	.929	0.721
기술적 수준	.526	0.140
대인관계	.442	0.053
시설 및 장비	1.987	0.050*
예약제도	1.176	0.411
진료비	1.567	0.019*
Model chi-square	19.329	
-2 Log 우도	257.07	

\*로지스틱 회귀분석

\*\*p<0.05

적 측면, 의료서비스의 결과 등이 제시되었다<sup>14)</sup>.

안선경<sup>15)</sup>은 환자가 생각하는 의료서비스 평가 구성요인을 진료, 진료 환경, 편의시설, 진료지연, 대기, 의료장비 및 시설로 분류하고, 이러한 요인들은 대인관계적 측면의 요소와 기술적 측면의 요소가 묶여져 있으므로 의료기관은 이러한 요소를 고려하여 환자만족도를 증진시켜야 한다고 하였다. 또한 환자만족도는 특정요인보다도 여러 요인을 아우르는 전반적인 이미지가 중요하므로 대인관계, 기술적 수준, 시설 및 장비 등 총체적인 측면에서 접근해야 한다고 하였다<sup>4)</sup>. 환자만족도에 대해 시행된 기존의 선행 연구들은 주로 치과의료기관의 진료 환경, 의사 및 직원들의 친절성, 진료절차의 편리성 등 의료기관 전반에 걸친 요인들을 중심으로 수행되어 왔고<sup>16)</sup>, 최근 들어 의료소비자인 환자의 라이프스타일과 관련하여 몇몇 연구가 시행되었다.

그러나 환자의 개인적 성격유형 또는 행동유형의 특성에 대한 연구는 전무한 실정으로 환자만족도의 대인관계적 측면을 고려하여 볼 때 환자의 의료이용 행태에 영향을 미치는 요인을 좀 더 다각적으로 파악하기 위해서는 환자 개인의 행동유형 또한 연구가 필요한 분야라고 사료된다. 일반적으로 사람들은 출생에서부터 성장, 현재에 이르기까지

자기 나름대로의 독특한 동기요인에 의해 일정한 방식을 선택적으로 취하며 행동하게 되고 이것이 하나의 경향성을 이루게 되는데 이것을 행동유형 또는 행동스타일이라고 한다<sup>11)</sup>. W. Marston 박사는 인간의 이러한 행동유형을 주도형(Dominance), 사교형(Influence), 안정형(Steadiness), 신중형(Conscientiousness)의 4가지로 분류하여 DISC 행동유형을 이론화하였다<sup>12)</sup>. DISC 행동유형에 대한 선행 연구에서 유한준<sup>17)</sup>은 행동유형에 따라 교육만족도에서 대체로 유의한 차이가 있다고 보고하였고, 김보경<sup>12)</sup>은 대학생들의 행동유형에 따른 커뮤니케이션 능력과 대인관계 만족도에 대한 연구에서 행동유형에 따른 차이를 관찰할 수 있었다고 하였다.

본 연구에서는 행동유형에 따라 환자만족도의 차이가 있는지를 살펴보기 위해 환자의 인구사회학적 특성과 DISC 행동유형 특성별로 전체 치과만족도 및 요인별 치과만족도로 분류한 결과 공간접근도, 기술적 수준, 대인관계, 시설 및 장비, 예약제도, 진료비 요인의 총 6개 요인에 따른 환자만족도에 대한 설문조사를 시행하였다. 그 결과 전반적인 환자만족도는 여성에서 비교적 높게 나타났다는데 이는 남자가 여자보다 만족도가 높다는 다른 선행 연구결과와 일치하지 않았으며<sup>3,5,8)</sup>, 6

개의 요인 중 기술적 수준과 대인관계에서 남성보다 유의하게 만족도가 높게 나타났다. 또한 연령별 환자만족도는 연령에 따른 유의한 차이가 없다는 선행 연구들<sup>3,8,16)</sup>과 일치한 결과를 보였으나 이는 표본 집단의 연령층이 비교적 젊은 연령대의 비율이 높았기 때문에 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않은 것으로 사료된다. 각각의 하위 요인별 치과만족도는 특히 기술적 수준과 대인관계 요인에서 정기적 구강검진 방문자의 만족도가 유의하게 높게 나타나 이 두 요인을 환자의 재내원 의사에 영향을 미치는 요인으로 생각할 수 있겠다. 또한 치과만족도 요인과 정기적인 구강검진에 대한 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과 '시설 및 장비'와 '진료비' 요인이 정기적인 구강검진 의도에 영향을 미치는 결정요인으로 나타나 재내원 의사결정에 가장 큰 기여요인으로 고려될 수 있겠다.

이상의 결과로 볼 때 치과진료기관에서는 환자의 재내원에 영향을 미치는 기술적 수준, 대인관계, 시설 및 장비, 진료비의 4가지 요인들에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 수립하도록 노력해야 할 것으로 생각된다.

교육수준, 소득수준에 따라 환자만족도가 달랐다는 선행 연구<sup>4,8)</sup>와 달리 본 연구에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았는데 이는 표본 집단에서 연령층이 골고루 분포되지 않아 학생의 비율이 상대적으로 높았기 때문으로 사료된다. 조사 대상자 256명의 행동유형 분류에서는 주도형(D) 16%, 사교형(I) 26.2%, 안정형(S) 32.8%, 신중형(C) 25%로 안정형(S)이 가장 높게 나타났고, 각각의 행동유형에 따른 요인별 환자만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 본 연구에서는 환자의 개인 성격특성에 따라 진료만족도에 차이를 보일 것으로 예상하고 DISC 행동유형을 분석해 보았으나 행동유형은 환자만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 조사되었다. 비록 개인의 행동유형에 따른 환자만족도의 차이는 확인할 수 없었으나 일

반적 특성에 따른 요인별 환자만족도의 차이로 볼 때 전반적인 환자만족도 증진을 위해서는 기술적 요인과 대인관계 요인을 묶어서 고려하여야 한다는 안선경<sup>15)</sup>의 연구와 일치되는 결과를 보였다.

본 연구는 환자의 만족도를 DISC 행동유형별로 조사하고자 하는 시도를 하였으나 모집단의 다양한 계층을 대표하기에는 조사대상 표본 집단의 수가 너무 적고 연령 및 직업별로 고른 분포를 보이지 않아 연구결과를 일반화하기에는 다소 무리가 있을 것으로 사료된다. 또한 개인의 행동유형을 파악하기 위해 손쉬운 도구인 DISC 행동유형을 사용하였으나 이것 역시 개인의 다양한 측면을 4가지 유형만으로 한정하여 살펴보기에는 한계가 있었다. 그러나 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 환자만족도와 환자의 개인적 행동유형 특성에 대한 분석을 통하여 향후 환자만족도에 대한 연구에 있어 새로운 접근방법을 제시하였다는 데 의의가 있는 것으로 생각된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과의료기관을 방문한 성인을 대상으로 일반적 특성에 따른 치과만족도와 성격유형에 따른 치과만족도 및 정기적인 치과방문에 치과만족요인이 미치는 영향을 알아보고, 향후 성격유형 및 일반적 특성에 따른 치과만족도를 높이기 위한 기초 자료를 제공하고자 서울, 경기지역에 거주하는 256명을 대상으로 2007년 9월 5일에서 10월 13일까지 자료 수집을 하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 4가지 성격유형에 따른 집단별 치과만족도는 유의미한 차이를 보이지 않았으며 하위 요인별 치과만족도 역시 유의한 차이가 없었다.

2. 일반적 특성에 따른 치과만족도의 차이를 살펴 보면 여성이 남성에 비해 통계적으로 유의하게 높게 나타났고, 정기적 구강검진에서 기술적 수준과 대인관계 요인 만족도가 유의하게 높게 나타났다( $p < .05$ ).
3. 정기적 구강검진에 영향을 미치는 치과만족요인에는 시설 및 장비와 진료비가 통계적으로 유의한 결정요인으로 나타났다( $p < .05$ ).

## 참고문헌

1. 이기효. 병원의 환자 만족 경영. 병원경영 심포지엄 연세집. 인제대학교 보건대학원 1997.
2. 김진, 박정순, 강은주. 의료소비자의 라이프스타일에 의한 치과진료기관 선택에 관한 연구. 대한구강보건학회지 2007;31(4):568-579.
3. 김정숙. 치과의사와 치과위생사의 치과의료서비스에 대한 환자만족도에 관한 연구. 한국치위생과학회지 2006;12(2):63-68.
4. 박동준, 이흥수, 김수남. 우리나라 일부 구강진료기관이용 노동자의 환자만족도에 관한 연구. 대한구강보건학회지 2001;25(3):259-271.
5. 장기영, 송근배, 이정희, 조광현. 경북대학교 병원 치과보철과 내원환자들의 성향 및 진료만족도에 관한 분석. 대한구강보건학회지 1997;21(4):605-620.
6. 정성화, 김지영, 이원기 외 3인. 경북대학교 치과 내원환자들의 특성 및 만족도 변화추이. 대한구강보건학회지 2004;28(2):235-247.
7. 제갈경섭, 정성화, 장현중, 송근배. 경북대학교 병원 치과진료처 내원환자들의 진료만족 및 관련요인에 관한 분석. 대한구강보건학회지 1999;23(2):127-138.
8. 최창균. 보건의료기관 유형 및 치과진료환자의 특성별 진료만족도에 대한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문 2002.
9. 김지연. 라이프스타일 유형에 따른 정보탐색활동의 차이에 관한 연구 전남대학교 대학원 석사학위논문 1998.
10. 강명근. 건강라이프스타일이 의료이용에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 박사학위논문 2001.
11. 한국교육 컨설팅연구소. <http://www.kdisc.co.kr>
12. 김보경. 대학생의 DISC 행동유형에 따른 커뮤니케이션 능력과 대인관계 만족도에 관한

연구. 경희대학교 언론정보대학원 석사학위논문 2007.

13. 손정일, 권호근. 연세대학교 치과병원 내원환자 만족도 조사시 Dental Satisfaction Questionnaire(DSQ)의 신뢰도와 타당도 대한구강보건학회지 2001;25(2):123-138.
14. 한국의료관리연구원. 3차 진료기관의 의료서비스 개선 및 평가 방안에 관한 연구. 1994.
15. 안선경. 의료서비스의 구성요인 및 질적 수준을 결정하는 관련변수 분석. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문 1995.
16. 홍현실, 최연희, 지연진, 이상규, 권호장. 치과위생사의 의료서비스 질이 내원환자의 만족도에 미치는 영향. 대한구강보건학회지 2006;30(2):130-140.

**Abstract**

## **A study on dental patients' satisfaction at different type(DISC) of character**

Young-Soo Lee · Su-Min Hong<sup>1</sup>

*Dept. of Dental Hygiene, Sunmoon University*

<sup>1</sup>*Dept. of Dental Hygiene, Eulji University*

Key words : dental clinic, satisfaction, character type

**Objectives** : The purpose of this study was to compare results of dental satisfaction at different type of character and provide basic materials for making the valuable strategies of dental service.

**Methods** : Data was obtained from 256 patients using questionnaire from September 5 to October 13, 2007. Self-administered questionnaires was utilized to assess their types of personal psychological variable and find out its influential factors upon dental consumers and their intent of revisit. The data was analyzed with t-test, one-way ANOVA and logistic regression using the SPSS 14.0 Windows.

**Results** : There is no meaningful difference in dental satisfaction as for character types and factors. Considering the difference of dental satisfaction according to general characteristics, there was a meaningful difference between groups of gender. Also interpersonal relationship as well as level of skill is significantly high in periodical dental visit.

**Conclusion** : The results of this study indicated that environment and facility, cost is the most important influencing factor in determining whether or not the patient will visit a dental clinic repeatedly. In the future, more precise and in-depth questionnaires should be developed to analyze dental consumers.