

# 치과 의료서비스 만족도 관련요인 연구

고은정 · 이용환<sup>1</sup> · 허승주<sup>2</sup>

진주보건대학 치위생과 · <sup>1</sup>고신의대 예방의학교실 · <sup>2</sup>대구과대학 치위생과

색인 : 만족도, 서비스, 치과

## 1. 서론

사회가 발전하고 국민들의 생활수준이 향상되면서 사람들의 병원에 대한 치료 및 관리에 대한 요구도가 높아지고 있다. 그에 따라 병원에서의 역할 또한 많이 변화하고 있는 것이 사실이다. 또한 의료시장의 개방과 더불어 의료 환경의 급격한 변화로 의료시장의 경영은 더욱 어려워져 가고 있고, 이를 극복하기 위하여 의료서비스의 질 관리는 없어서는 안 되는 중요한 과제가 되었다<sup>1)</sup>.

매스컴이 발달하고 치과치료에 대한 기술 또한 발전하면서 많은 사람들은 치과치료에 대한 지식 또한 풍부해지고 있다. 공중파 방송에서 의료전문 의가 출연하여 치료방법에 대한 해박한 지식을 열심히 설명하고 있는 것 또한 그리 낯설은 모습이 아니다. 그만큼 사람들은 자신의 건강을 유지하고 증진시키기 위해 나름대로의 궁금증에 대한 해결점을 찾으려고 노력하고 있고, 스스로 의료욕구를 충족시키기 위해 의료서비스에 대한 평가를 통하

여 소비자가 제품과 용역을 구매하듯이 의료기관을 선택하여 진료를 받는 행동을 한다<sup>2)</sup>.

의료 서비스는 질병을 치료하거나, 질병에 걸리지 않게 하기 위하여 의사가 주체가 되어 환자가 의료기관에 도착한 이후의 접수, 진료, 처방 및 투약에 이르는 직. 간접적인 전 과정의 서비스라고 할 수 있다. 따라서 의료서비스는 직접적으로 서비스를 제공 받는 것과 의료서비스 이용자가 의료 행위를 제공받게 될 때까지 경험하는 모든 의료행위까지 포함하여 단순히 질병의 퇴치뿐만 아니라 건강을 증진시키고 또는 건강에 대한 장애요소를 제거하기 위한 예방적 노력을 포함하게 된다<sup>3)</sup>. 서비스의 취급대상이 인간이라는 점에서 최근 많은 치과 의료기관들은 고객만족 경영에 주력을 하고 있다. 환자라는 단어를 사용하는 것을 줄이고 점점 고객이라는 단어를 사용하는 기관이 늘어나면서 병원들은 저마다 병원에서 행해지는 모든 것들은 대부분 고객이라는 인간의 입장에서 생각하고 만족시켜 그 의료기관을 유지하고자 하는 형태로

바뀌고 있는 것이다<sup>4)</sup>.

현재 의료기관의 이용은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌고 있으며 의료소비자가 느끼는 만족도에 따라 임의적으로 의료기관을 결정하고 있다. 이러한 환자의 만족도에 의해 의료서비스 이용기관이 구분되므로 의료서비스에 대한 만족도는 환자로 하여금 진료기관 이용행태 및 각 진료기관을 결정하여 이용하는 중요한 의미를 갖는다<sup>5)</sup>. 환자 만족도란 의료기관에 가기 전 기대치와 실제 의료기관에서의 경험 간의 인지된 차이를 의미한다<sup>6)</sup>. 기본적으로 의료의 질은 환자가 인지하는 것에 바탕을 두고 있어 의료진이 아무리 양질의 서비스를 제공하였다 할지라도 환자가 그것을 느끼지 못하면 양질의 의료서비스가 제공되었다고 할 수 없다. 즉 환자 스스로 평가하는 기준에 의해 크게 영향을 받으며 무엇보다 환자가 요구하는 의료서비스의 질을 충족시키는 것이 중요하다<sup>7)</sup>. 급변하는 의료서비스 시장에서 치료행위 만으로는 살아남기 어려우며 질 높은 서비스와 함께 직원들의 동기부여로 조직의 생존과 성장, 발전을 기해야 한다.

이에 본 연구는 치과진료 특성별 병원 선택이유, 불만인 이유, 불만토로 정도, 받은 진료, 치과 공포 등 치과 의료서비스 만족 관련요인을 조사하여 병원경영의 효율과 치과 의료기관의 차별화전략을 위한 환자 서비스의 질적인 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 실시하였다.

## 2. 연구 대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

2009년 6월 1일부터 2009년 7월 31일 까지 경남지역 3개 치과의원을 임의로 선정하여 내원환자를 대상으로 230부의 설문지를 배부하였다. 회수된 210부의 설문지 중 응답방법에 오류가 있거

나 무응답이 많은 10부를 제외한 200부를 대상으로 분석하였다.

### 2.2. 연구방법

본 연구의 설문지는 진<sup>8)</sup>,한<sup>9)</sup>의 설문 도구를 재구성 하였다. 일반적 특성의 경우 성, 연령, 학력, 직업, 월 소득 등 5문항으로 구성되어 있으며, 치과진료 특성은 병원선택이유, 불만인 이유, 불만토로 정도, 받은 진료, 치과공포 등 5문항으로 구성되어 있다. 만족도는 치과의사 만족도 5문항, 직원 만족도 9문항, 서비스 만족도 10문항, 편의시설 만족도 8문항, 전반적인 만족도 1문항 등 총 33문항, 5점 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다. 신뢰도 Cronbach  $\alpha$ 계수는 치과의사 만족도 0.971, 직원 만족도 0.960, 서비스 만족도 0.908, 편의시설 만족도 0.848이었다.

### 2.3. 분석방법

연구대상자의 일반적 특성, 치과진료 특성은 빈도분석을 하였으며, 일반적 특성과 치과진료 특성에 따른 만족도는 t-test, ANOVA를 실시하였다. 치과의사 만족도, 직원 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도, 전반적인 만족도 간의 관계를 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였으며, 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 전반적인 만족도를 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다.

분석대상자는 총 200명이었으며, 수집된 자료는 SPSSWIN 17.0K를 이용하여 분석하였다.

### 3. 연구 성적

#### 3.1. 조사대상자의 일반적 특성 및 치과 진료 특성

##### 3.1.1. 일반적 특성

본 연구의 대상자는 총 200명으로 이 중 여자가 61.5%로 남자의 38.5%보다 많았으며, 연령은 30세 이하가 47.0%로 가장 많고 31세~40세 29.0%, 41세~50세 14.5% 순이었다<표 1>. 학력은 전문대학 졸업이 54.0%로 전체 대상자의 절반이 조금 넘었으며, 직업은 회사원이 50.5%로 가장 많고 주부 16.0%, 자영업 14.5%의 순이었고 소득은 200만원~299만원이 75.0%로 가장 많았다.

##### 3.1.2. 치과 진료 특성

병원 선택이유는 입소문이나 주변사람의 소개가 70.4%로 가장 많았으며, 환경, 편의시설, 최신 장비가 12.1%, 의사 실력과 가까운 거리가 각각 7.5%의 순이었다<표 2>. 불만족 이유는 비용문제가 72.7%로 가장 많았으며, 불만토로 정도는 ‘불만을 이야기 하는 편이다’ 49.7%로 가장 많고 ‘보통이다’가 31.5%, ‘안하는 편이다’ 18.8%의 순이었다. 받은 진료는 전체의 49.0%가 보철치료를 받았으며, 보존치료 21.0%, 교정치료 19.0%의 순이었으며, 치과공포는 34%가 공포를 느끼고 있었으며 이 중 기계소리가 42.6%로 가장 많았다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

항목	구분	빈도(명)	%
성별	남자	77	38.5
	여자	123	61.5
연령	30세 이하	94	47.0
	31세~40세	58	29.0
	41세~50세	29	14.5
	51세 이상	19	9.5
학력	고졸 이하	48	24.0
	전문대학 졸업	108	54.0
	대학교 이상	44	22.0
직업	학생	3	1.5
	전문직	18	9.0
	주부	32	16.0
	자영업	29	14.5
	회사원	101	50.5
	공무원	17	8.5
월소득	199만원 이하	23	11.5
	200만원~299만원	150	75.0
	300만원 이상	27	13.5
계		200	100.0

표 2. 조사대상자의 치과 진료 특성

항목	구분	빈도(명)	%
병원 선택 이유	의사실력	15	7.5
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	140	70.4
	직원의 친절	5	2.5
	환경, 편의시설, 최신장비	24	12.1
	거리	15	7.5
병원 선택 이유 (소개 유무)	입소문, 소개	59	29.6
	나머지	140	70.4
불만이유 <sup>1)</sup>	통증	11	11.1
	비용	72	72.7
	예약	16	16.2
불만토로	안하는 편이다	37	18.8
	보통이다	62	31.5
	하는 편이다	98	49.7
받은 진료	보철치료	98	49.0
	교정치료	38	19.0
	치주치료	12	6.0
	보존치료	42	21.0
	기타	10	5.0
치과공포	기계소리	29	42.6
	통증	21	30.9
	날카로운 기구	18	26.5
치과공포 종류	공포 없음	132	66.0
	공포 있음	68	34.0
계		200	100.0

<sup>1)</sup> 불만이 있는 사람만

## 3.2. 치과의사 만족도

### 3.2.1. 일반적 특성에 따른 치과의사 만족도

연령에 따른 치과의사 만족도는 51세 이상이 4.22점으로 가장 높은 반면 41세~50세가 3.65점으로 가장 낮았고( $p < 0.05$ ) 성별에 따라서는 유의한 차가 없었다(표 3). 학력에 따라서는 대학교 이상이 4.40점으로 가장 높고 고졸이하 3.92점, 전문대학 졸업 3.88점의 순이었으며( $p < 0.001$ ), 직업, 월 소득에 따른 치과의사 만족도는 유의한

차가 없었다.

### 3.2.2. 치과진료 특성에 따른 치과의사 만족도

병원 선택이유에 따른 치과의사 만족도는 의사실력이 4.41점으로 가장 높고 입소문, 주위사람 소개가 4.14점, 직원의 친절 4.00점의 순이었으며( $p < 0.001$ ), 불만이유에 따라서는 유의한 차가 없었다(표 4).

병원선택 이유에 따른 치과의사 만족도는 입소

표 3. 일반적 특성에 따른 치과 의사 만족도

항목	구분	평균±표준편차	t, F
성별	남자	3.89±0.74	-1.762
	여자	4.08±0.75	
연령	30세 이하	4.06±0.65	2.984*
	31세 ~40세	4.03±0.79	
	41세 ~50세	3.65±0.89	
	51세 이상	4.22±0.70	
학력	고졸 이하	3.92±0.87	8.309***
	전문대학 졸업	3.88±0.70	
	대학교 이상	4.40±0.59	
직업	학생	4.47±0.50	2.037
	전문직	4.21±0.60	
	주부	4.04±0.76	
	자영업	3.81±0.97	
	회사원	3.94±0.69	
	공무원	4.39±0.63	
월소득	199만원 이하	3.93±0.79	0.130
	200만원 ~299만원	4.02±0.71	
	300만원 이상	4.01±0.93	
계		4.01±0.75	

\* : p<0.05, \*\*\* : p<0.001

문, 주위사람 소개가 4.14점으로 나머지 이유의 3.68점보다 높았다(p<0.001). 불만토로 정도에 따라서는 불만을 이야기 하지 않는 경우가 4.45점으로 가장 높았으며(p<0.001), 치과 공포의 종류에 따라서는 날카로운 기구가 4.40점으로 가장 높고 기계소리 4.01점, 통증 3.31점의 순으로 나타났다(p<0.001). 받은 진료와 치과공포의 유무에 따른 치과 의사 만족도는 유의한 차가 없었다.

### 3.3. 직원 만족도

#### 3.3.1. 일반적 특성에 따른 직원 만족도

연령에 따른 직원 만족도는 30세 이하가 4.66점으로 가장 높고 31세~40세 4.49점, 51세 이상 4.47점의 순이었으며(p<0.05), 성별에 따라서는

유의한 차가 없었다<표 5>. 학력에 따라서는 대학교 이상이 4.77점으로 가장 높았고(p<0.01) 직업에 따라서는 학생이 4.85점으로 가장 높고 공무원 4.79점, 전문직 4.62점의 순으로 나타났다(p<0.05).

#### 3.3.2. 치과진료 특성에 따른 직원 만족도

병원선택 이유에 따른 직원 만족도는 직원의 친절이 4.87점으로 가장 높고 입소문, 주위사람의 소개 4.71점, 의사실력 4.54점의 순이었으며(p<0.001), 불만이유에 따라서는 유의한 차가 없었다<표 6>. 병원 선택 이유에 따른 직원 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 4.71점으로 나머지의 4.15점보다 높았다(p<0.001). 불만토로 정도에

표 4. 치과 진료 특성에 따른 치과의사 만족도

항목	구분	평균±표준편차	F
병원 선택 이유	의사실력	4.41±0.60	13.304***
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	4.14±0.62	
	직원의 친절	4.00±1.00	
	환경, 편의시설, 최신장비	3.56±0.89	
병원 선택 이유 (소개 유무)	거리	3.04±0.47	4.127***
	입소문, 소개	4.14±0.62	
불만이유	나머지	3.68±0.92	2.529
	통증	3.42±0.76	
	비용	3.89±0.79	
불만토로	예약	4.09±0.70	14.115***
	안하는 편이다	4.45±0.53	
	보통이다	4.14±0.65	
받은 진료	하는 편이다	3.77±0.78	2.174
	보철치료	4.01±0.77	
	교정치료	4.25±0.58	
	치주치료	3.98±0.85	
	보존치료	3.88±0.77	
치과공포종류	기타	3.58±0.69	12.664***
	기계소리	4.01±0.77	
	통증	3.31±0.69	
치과공포	날카로운 기구	4.40±0.54	1.430
	공포 있다	4.06±0.71	
계	공포 없다	3.90±0.80	
		4.01±0.75	

\*\*\*p&lt;0.001

따라서는 안하는 편이다가 4.89점으로 가장 높았고 치과공포의 종류에 따라서는 기계소리와 날카로운 기구가 모두 4.65점으로 높게 나타났으며(p<0.001), 받은 진료의 종류와 치과 공포 유무에 따라서는 유의한 차가 없었다.

### 3.4. 서비스 만족도

#### 3.4.1. 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

연령에 따른 서비스 만족도는 30세 이하가

4.38점으로 가장 높고 31세~40세 4.31점, 51세 이하 4.17점의 순이었으며(p<0.05), 성별에 따라서는 유의한 차가 없었다(표 7). 학력에 따라서는 대학교 이상이 4.49점으로 가장 높았고(p<0.01) 직업에 따라서는 학생이 4.60점으로 가장 높고 공무원 4.58점, 전문직 4.38점의 순이었다(p<0.01).

표 5. 일반적 특성에 따른 직원 만족도

항목	구분	평균±표준편차	t, F
성별	남자	4.57±0.61	0.526
	여자	4.53±0.51	
연령	30세 이하	4.66±0.43	3.155*
	31세 ~40세	4.49±0.59	
	41세 ~50세	4.34±0.70	
	51세 이상	4.47±0.60	
학력	고졸 이하	4.41±0.63	5.357**
	전문대학 졸업	4.52±0.55	
	대학교 이상	4.77±0.37	
직업	학생	4.85±0.17	2.451*
	전문직	4.62±0.48	
	주부	4.49±0.50	
	자영업	4.28±0.71	
	회사원	4.58±0.54	
	공무원	4.79±0.32	
월소득	199만원 이하	4.41±0.51	0.815
	200만원 ~299만원	4.57±0.54	
	300만원 이상	4.56±0.66	
계		4.55±0.55	

\*p<0.05, \*\*p<0.01

**3.4.2. 치과진료 특성에 따른 서비스 만족도**

병원선택 이유에 따른 서비스 만족도는 직원의 친절이 4.62점으로 가장 높고 입소문, 주위사람의 소개 4.43점, 의사실력 4.25점의 순이었으며(p <0.001), 불만이유에 따라서는 유의한 차가 없었다<표 8>. 병원 선택 이유에 따른 서비스 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 4.43점으로 나머지의 4.00점보다 높았다(p<0.001). 불만으로 정도에 따라서는 안하는 편이다가 4.58점으로 가장 높았고 보통이다 4.48점, 하는 편이다 4.09점의 순이었으며(p<0.001), 치과공포의 종류에 따라서는 날카로운 기구가 4.41점으로 가장 높았다(p <0.001). 받은 진료에 따라서는 유의한 차가 없었으나 치과 공포 유무에 따라서는 공포가 있는

경우가 4.35점으로 없는 경우가 4.19점보다 서비스 만족도가 높았다(p<0.05).

**3.5. 편의시설 만족도**

**3.5.1. 일반적 특성에 따른 서비스 만족도**

직업에 따른 편의시설 만족도는 학생이 4.67점으로 가장 높고 공무원이 4.56점, 전문직 4.44점, 주부 4.37점의 순이었으며(p<0.01), 성별, 연령, 학력, 월 소득에 따라서는 통계적으로 유의한 차가 없었다<표 9>.

**3.5.2. 치과진료 특성에 따른 편의시설 만족도**

병원선택 이유에 따른 편의시설 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 4.39점으로 가장 높고 의사

표 6. 치과 진료 특성에 따른 직원 만족도

항목	구분	평균±표준편차	F
병원 선택 이유	의사실력	4.54±0.39	32.361***
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	4.71±0.39	
	직원의 친절	4.87±0.18	
	환경, 편의시설, 최신장비	4.17±0.56	
병원 선택 이유 (소개 유무)	거리	3.50±0.63	7.363***
	나머지	4.15±0.67	
불만이유	입소문, 소개	4.71±0.39	0.770
	통증	4.06±0.79	
	비용	4.30±0.57	
불만토로	예약	4.27±0.54	26.742***
	안하는 편이다	4.89±0.19	
	보통이다	4.75±0.32	
받은 진료	하는 편이다	4.31±0.61	1.654
	보철치료	4.55±0.55	
	교정치료	4.72±0.39	
	치주치료	4.41±0.75	
	보존치료	4.48±0.60	
치과공포종류	기타	4.34±0.59	11.489***
	기계소리	4.65±0.47	
	통증	3.99±0.66	
치과공포	날카로운 기구	4.65±0.42	1.895
	공포 있다	4.60±0.52	
계	공포 없다	4.45±0.60	
		4.55±0.55	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

실력과 직원의 친절이 각각 4.38점, 환경, 편의시설, 최신 장비 4.22점의 순이었으며(p<0.001), 불만이유에 따라서는 유의한 차가 없었다(표 10). 병원 선택 이유에 따른 편의시설 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 4.39점으로 나머지의 4.17점보다 높았다(p<0.001). 불만토로 정도에 따라서는 안하는 편이다가 4.57점으로 가장 높았고(p<0.001) 치과공포의 종류에 따라서는 날카로운 기구가 4.50점으로 가장 높고 기계소리 4.33점,

통증 4.04점의 순이었다(p<0.05). 받은 진료의 종류와 치과공포 유무에 따른 편의시설 만족도는 유의한 차가 없었다.

### 3.6. 전반적인 만족도

#### 3.6.1. 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

연령에 따른 전반적인 만족도는 30세 이하가 3.79점으로 가장 높았고 31세~40세 3.59점, 51세 이하 3.42점의 순이었으며(p<0.01), 성별에



표 7. 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

항목	구분	평균±표준편차	t, F
성별	남자	4.29±0.49	-0.215
	여자	4.30±0.46	
연령	30세 이하	4.38±0.42	3.146*
	31세~40세	4.31±0.47	
	41세~50세	4.10±0.57	
	51세 이상	4.17±0.45	
학력	고졸 이하	4.14±0.52	6.734**
	전문대학 졸업	4.29±0.48	
	대학교 이상	4.49±0.30	
직업	학생	4.60±0.10	3.665**
	전문직	4.38±0.39	
	주부	4.18±0.50	
	자영업	4.07±0.53	
	회사원	4.33±0.46	
	공무원	4.58±0.25	
월소득	199만원 이하	4.17±0.44	1.039
	200만원~299만원	4.32±0.46	
	300만원 이상	4.28±0.54	
계		4.30±0.47	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

따라서는 유의한 차가 없었다(표 11). 학력에 따라서는 대학교 이상이 4.09점으로 가장 높은 반면 고졸 이하가 3.33점으로 가장 낮았고(p<0.001) 직업에 따라서는 공무원이 4.12점으로 가장 높았고 학생 4.00점, 회사원 3.70점, 전문직 3.61점의 순이었다(p<0.01).

### 3.6.2. 치과진료 특성에 따른 전반적인 만족도

병원선택 이유에 따른 전반적인 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 3.86점으로 가장 높은 반면 가까운 거리의 경우 2.33점으로 가장 낮았고(p<0.001) 불만이유에 따라서는 비용이 3.24점으로 가장 높고 예약 3.19점, 통증 2.45점의 순이었다(p<0.01)(표 12). 병원 선택 이유에 따른 전반

적인 만족도는 입소문, 주위사람 소개가 3.86점으로 나머지의 3.03점보다 높았다(p<0.001). 불만으로 정도에 따라서는 안하는 편이다가 4.24점으로 가장 높았고(p<0.001) 받은 진료의 종류에 따라서는 교정치료가 3.84점으로 가장 높고 보철치료 3.69점, 보존치료 3.43점의 순이었다(p<0.05). 치과공포의 종류에 따라서는 기계소리가 3.72점으로 가장 높은 반면 통증이 2.62점으로 가장 낮았고(p<0.001) 치과공포 유무에 따라서는 있는 경우가 3.75점으로 없는 경우의 3.35점보다 높았다(p<0.01).

표 8. 치과 진료 특성에 따른 서비스 만족도

항목	구분	평균±표준편차	F
병원 선택 이유	의사실력	4.25±0.38	23.564***
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	4.43±0.35	
	직원의 친절	4.62±0.29	
	환경, 편의시설, 최신장비	4.00±0.59	
병원 선택 이유 (소개 유무)	거리	3.51±0.38	6.516***
	나머지	3.99±0.57	
불만이유	입소문, 소개	4.43±0.35	0.669
	통증	3.92±0.64	
	비용	4.07±0.49	
불만토로	예약	4.14±0.47	26.107***
	안하는 편이다	4.58±0.22	
	보통이다	4.48±0.32	
받은 진료	하는 편이다	4.09±0.51	2.032
	보철치료	4.32±0.45	
	교정치료	4.44±0.30	
	치주치료	4.20±0.70	
	보존치료	4.16±0.56	
치과공포종류	기타	4.23±0.37	10.463***
	기계소리	4.33±0.47	
	통증	3.81±0.58	
치과공포	날카로운 기구	4.41±0.21	2.372*
	공포 있다	4.35±0.43	
계	공포 없다	4.19±0.52	
		4.30±0.47	

\*p&lt;0.05, \*\*\*p&lt;0.001

### 3.7. 치과의사 만족도, 직원 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도, 전반적인 만족도 간의 상관관계

치과의사 만족도, 직원 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도, 전반적인 만족도 간의 상관관계를 분석한 결과 만족도의 모든 영역 간에는 양의 상관관계가 있으며, 전반적인 만족도와도 상관관계가 높게 나타났다<표 13>. 즉, 서비스 만족도, 직원 만족도, 치과의사 만족도, 편의시설 만족도

가 높을수록 전반적인 만족도가 높았다. 전반적인 만족도와 상관관계가 가장 높은 것은 서비스 만족도(0.762)였으며, 직원 만족도(0.735), 치과의사 만족도(0.644), 편의시설 만족도(0.579)의 순이었다.

### 3.8. 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인

전반적인 만족도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 전반적인 만족도를 종속변수로 다중회귀

표 9. 일반적 특성에 따른 편의시설 만족도

항목	구분	평균±표준편차	t, F
성별	남자	4.26±0.39	-1.458
	여자	4.35±0.47	
연령	30세 이하	4.40±0.40	2.326
	31세 ~40세	4.26±0.46	
	41세 ~50세	4.18±0.47	
	51세 이상	4.31±0.48	
학력	고졸 이하	4.27±0.47	2.622
	전문대학 졸업	4.28±0.42	
	대학교 이상	4.45±0.44	
직업	학생	4.67±0.19	3.789**
	전문직	4.44±0.58	
	주부	4.37±0.44	
	자영업	4.07±0.47	
	회사원	4.30±0.40	
	공무원	4.56±0.26	
월소득	199만원 이하	4.36±0.45	0.109
	200만원 ~299만원	4.31±0.45	
	300만원 이상	4.31±0.41	
계		4.32±0.44	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석을 실시한 결과 전반적인 만족도에 영향을 주는 요인은 성별, 병원선택 이유, 치과의사 만족도, 직원 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도였다(표 14). 즉, 서비스 만족도가 높을수록(p<0.001), 치과의사 만족도가 높을수록(p<0.001), 소개를 받아 병원을 선택한 경우가(p<0.01), 남자가(p<0.05), 직원 만족도가 높을수록(p<0.05), 편의시설 만족도가 높을수록(p<0.05) 전반적인 만족도가 높았다. 만족도에 대한 설명력은 71.9%였다.

#### 4. 총괄 및 고안

병원은 의료소비자들에게 양질의 의료를 제공하기 위하여 새로운 의료장비의 개발과 병원 내 전문직들의 기술유지 및 향상을 위한 투자를 계속하고 쾌적한 진료환경을 유지하여야 하는 것이 오늘날 병원들이 추구하여야 할 목표로 대두되고 있다<sup>10)</sup>. 의료서비스에 대해서도 전통적으로 제공자에 의해서만 평가되던 의료서비스의 질에 대한 고객의 평가와 만족도가 중요한 것으로 부각되고 있다<sup>11)</sup>.

따라서 본 연구는 치과의료 서비스의 질적인 수준과 전반적인 환자 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 논의하고자 하였다. 본 연구 결과 대상자는 여자가 61.5%로 남자 보다 많았으며, 김<sup>5)</sup>의 연

표 10. 치과 진료 특성에 따른 편의시설 만족도

항목	구분	평균±표준편차	F
병원 선택 이유	의사실력	4.38±0.53	6.971***
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	4.39±0.37	
	직원의 친절	4.38±0.35	
	환경, 편의시설, 최신장비	4.22±0.56	
병원 선택 이유 (소개 유무)	거리	3.81±0.48	3.269**
	나머지	4.17±0.55	
불만이유	입소문, 소개	4.39±0.67	1.146
	통증	4.03±0.54	
	비용	4.27±0.48	
불만토로	예약	4.25±0.45	10.996***
	안하는 편이다	4.57±0.25	
	보통이다	4.38±0.36	
받은 진료	하는 편이다	4.20±0.50	1.926
	보철치료	4.32±0.42	
	교정치료	4.47±0.37	
	치주치료	4.15±0.48	
	보존치료	4.25±0.51	
치과공포종류	기타	4.21±0.47	4.631*
	기계소리	4.33±0.42	
	통증	4.04±0.64	
치과공포	날카로운 기구	4.50±0.32	0.886
	공포 있다	4.34±0.40	
	공포 없다	4.28±0.51	
계		4.32±0.44	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

구와 같이 병. 의원외의 이용시간이 주로 낮 시간이기 때문에 여성의 비율이 더 높은 것으로 보이며, 연령은 30세 이하가 47.0%, 학력은 전문대졸업 54.0%, 직업은 회사원 50.5%, 소득은 200만원~299만원 75.0%로 가장 많았다. 병원 선택이유는 입소문이나 주변사람의 소개가 70.4%로 가장 많았다. 불만족의 이유는 비용문제가 3.24점, 예약 3.19점, 통증 2.45점이었다. 불만토로 정도는 '불만을 이야기 하는 편이다' 49.7%, '보통이다'

31.5%, '안하는 편이다' 18.8% 순이었다. 김<sup>9)</sup>은 '가까운 거리'가 치과선택의 우선순위였고, 최<sup>12)</sup>의 연구에서는 본 연구와 같이 의료기관을 선택하는 경로가 입소문을 통해서 선택하는 경우가 가장 높았다. 이는 의료이용 경험자의 만족을 높일 경우 긍정적인 치과홍보를 하는데 유용할 수 있으므로 의료서비스의 중요한 정보원천이라 할 수 있다. 치과 이용에 있어 비용의 문제가 치료를 미루는 가장 큰 경제적 이유가 될 수 있으며, 유등<sup>13)</sup>의 연

표 11. 일반적 특성에 따른 전반적인 만족도

항목	구분	평균±표준편차	t, F
성별	남자	3.74±0.77	1.813
	여자	3.54±0.78	
연령	30세 이하	3.79±0.70	4.365**
	31세 ~ 40세	3.59±0.80	
	41세 ~ 50세	3.24±0.79	
	51세 이상	3.42±0.90	
학력	고졸 이하	3.33±0.83	13.140***
	전문대학 졸업	3.55±0.74	
	대학교 이상	4.09±0.60	
직업	학생	4.00±0.00	3.949**
	전문직	3.61±0.78	
	주부	3.34±0.79	
	자영업	3.28±0.88	
	회사원	3.70±0.73	
	공무원	4.12±0.60	
월소득	199만원 이하	3.35±0.89	2.261
	200만원 ~ 299만원	3.62±0.74	
	300만원 이상	3.81±0.88	
계		3.62±0.78	

\*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

구 또한 저렴한 진료비용 32.8%가 치과의료 기관 선택기준으로 조사되었다. 이는 월수입이 대체적으로 높을 수록 상대적으로 치과치료에 만족하는 송등<sup>14)</sup>의 연구에서 알 수 있듯이 고가의 진료비는 경제적 부담이 되며, 상대적으로 낮은 보험적용 치료와 비교될 수 있다. 예약시간 또한 환자들의 공통적인 불만요인인 점을 감안하여 야간진료의 효율적인 이용을 통해 시간적인 접근성을 높이고 대기시간의 단축을 통해 약속제의 의미를 되새겨야 할 것이다.

치과치료 개선방안이나 불만사항의 해결방법에 대해 49.7%가 표현하는데 비해 최<sup>12)</sup>의 연구에서는 ‘그냥 참는다’고 답변한 환자가 많은 것은 본 연구와 차이가 있었다. 이는 30대 이하의 조사자들

이 많아 자기주장이 확실한 젊은 세대들의 의사반영이라 생각된다. 불만을 가진 환자는 의료기관을 재이용하지 않는 것과 연관 될 수 있으므로 환자의 불평사항을 파악하여 개선하는 것은 환자만족과 직결되므로 중요하다고 할 수 있다. 치과내원 환자가 받은 진료는 49.0%가 보철치료였고, 치과 공포는 34%가 느끼고 있었으며, 그 중 기계소리가 42.6%로 높았다. 치과치료의 종류는 조사대상 기관에 따라 달라 질 수 있으며, 치과공포수준이 낮은 집단이 높은 집단보다 치과의사 신뢰도와 치과위생사 만족도가 높게 나타난 전과 정<sup>15)</sup>의 연구에서 알 수 있듯이 공포와 의료서비스와의 연관성을 감안해서 공포를 줄일 수 있는 대안이 필요하다고 생각된다.

표 12. 치과 진료 특성에 따른 전반적인 만족도

항목	구분	평균±표준편차	F
병원 선택 이유	의사실력	3.67±0.62	28.400***
	입소문, 의료진, 주위사람 소개	3.86±0.62	
	직원의 친절	3.80±0.84	
	환경, 편의시설, 최신장비	2.92±0.72	
병원 선택 이유 (소개 유무)	거리	2.33±0.49	7.716***
	나머지	3.03±0.83	
불만이유	입소문, 소개	3.86±0.62	6.684**
	통증	2.45±0.52	
	비용	3.24±0.70	
불만토로	예약	3.19±0.54	37.052***
	안하는 편이다	4.24±0.55	
	보통이다	3.87±0.61	
받은 진료	하는 편이다	3.24±0.72	3.272*
	보철치료	3.69±0.78	
	교정치료	3.84±0.59	
	치주치료	3.33±0.89	
	보존치료	3.43±0.83	
치과공포종류	기타	3.10±0.74	17.292***
	기계소리	3.72±0.80	
	통증	2.62±0.67	
치과공포	날카로운 기구	3.61±0.50	3.501**
	공포 있다	3.75±0.71	
	공포 없다	3.35±0.84	
계		3.62±0.78	

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

표 13. 치과 의료서비스 만족도 간의 상관관계

	치과 의사 만족도	직원 만족도	서비스 만족도	편의시설 만족도	전반적인 만족도
전반적인 만족도	1.000				
직원 만족도	0.603***	1.000			
서비스 만족도	0.598***	0.780***	1.000		
편의시설 만족도	0.536***	0.585***	0.604***	1.000	
전반적인 만족도	0.644***	0.735***	0.762***	0.579***	1.000

\*\*\*p&lt;0.001

표 14. 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인

독립변수 <sup>1)</sup>	회귀계수(B)	$\beta$	t
성별	-0.183	-0.113	-2.531*
연령	-0.083	-0.119	-1.727
교육정도	0.074	-0.041	-0.596
월소득	0.102	0.066	1.551
병원선택이유	0.210	0.123	2.729**
공포유무	-0.100	-0.061	-1.431
치과의사 만족도	0.269	0.257	4.759***
직원 만족도	0.242	0.171	2.500*
서비스 만족도	0.546	0.328	4.812***
편의시설 만족도	0.202	0.114	2.155*

F = 46.970\*\*\*, R<sup>2</sup> = 0.719

<sup>1)</sup> 성별[0=남자, 1=여자], 교육정도[0=고등학교 졸업, 1=전문대졸 이상], 병원선택이유[0=나머지, 1=소개], 공포유무[0=공포 없음, 1=공포 있음], 그 외[실수]  
\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

병원선택에 따른 직원 만족도는 직원의 친절이 4.87점으로 가장 높고, 입소문, 주위사람 소개 4.71점, 의사실력 4.54점인 것은 치과인력에 대한 만족도가 치과의료 서비스의 이용률에 직접적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 한<sup>16)</sup>, 홍등<sup>17)</sup>은 치과위생사의 지식과 진료처치 수준, 친절도, 환자관리능력 등에 대한 높은 인식도는 치과 의료서비스의 질 향상에 영향을 미침으로써 치과 의료기관을 재이용하는데 영향을 미친다고 하였다. 최와 이<sup>18)</sup>는 병. 의원 선택 시 의사의 명성을 고려한다는 사람이 38.2%로 인력에 대한 높은 기대를 가지고 내원함을 알 수 있다. 조<sup>19)</sup>는 의료서비스 문제를 해결하기 위해서는 의료서비스를 구성하고 있는 외부 환경적 위협요인을 파악하여 그 대책을 세워 어려움을 타개해 나갈 수 있는 자구책을 강구하고, 그러기 위해서는 의료종사자들은 스스로 친절성과 진료태도의 만족도 부분에 좀 더 세분화된 측정도구를 이용하여 척도화를 해야 할 필요가 있다고 하였다. 본 연구의 한계점은 일부지역에 한정되어 모든 치과 의료기관을 대표 할 수 없으므로 일반적인 만족도라 하기에는 무리가 있다.

의료서비스 만족도 조사 결과 만족도의 모든 영역 간에는 양의 상관관계가 있으며, 전반적인 만족도와도 상관관계가 높게 나타났다. 전반적인 만족도와 상관관계가 가장 높은 것은 서비스 만족도(0.762)였으며, 직원 만족도(0.735), 치과의사 만족도(0.644), 편의시설 만족도(0.579)의 순이었다.

이러한 결과를 볼 때 병. 의원은 환자 만족도 향상을 위해 치료를 완벽히 함과 동시에 무한한 서비스를 요구하는 소비자를 위해 의료기술 뿐 아니라 의료서비스의 만족도 향상을 위해 친절교육의 실시와 함께 시기별 평가가 이루어 져야 할 것이며, 향후 환자유형별로 더 세분화된 서비스 요구도 파악이 필요하리라 생각된다.

## 5. 결론

본 연구는 2009년 6월 1일부터 2009년 7월 31일 까지 경남지역 3개 치과 의원에 내원한 환자 200명을 대상으로 치과의료 서비스 만족도 관련 요인에 대해 설문을 실시하여 분석한 결과 다음

과 같은 결론을 얻었다.

1. 조사대상자의 일반적인 특성은 여자가 61.5%로 많았으며, 연령은 30세 이하가 47.0%, 학력은 전문대학 졸업이 54.0%, 직업은 회사원이 50.5%, 소득은 200-299만원이 75.0%로 가장 많았다.
2. 치과진료 특성에 따른 병원선택 이유는 입소문이나 주변사람의 소개가 70.4%, 불만족의 이유는 비용문제 72.7%, 불만토로 정도는 '불만을 이야기 하는 편이다' 49.7%, 받은 진료는 전체의 49.0%가 보철치료였으며, 치과공포는 34.0%가 느끼고 있었으며, 그 중 기계소리가 42.6%로 가장 많았다.
3. 전반적인 만족도와 상관관계가 가장 높은 것은 서비스 만족도(0.762)였으며, 직원 만족도(0.735), 치과의사 만족도(0.644), 편의시설 만족도(0.579)의 순이었다.
4. 전반적인 만족도에 영향을 주는 요인은 성별, 병원선택 이유, 치과의사 만족도, 직원 만족도, 서비스 만족도, 편의시설 만족도였다. 즉, 서비스 만족도가 높을수록( $p < 0.001$ ), 치과의사 만족도가 높을수록( $p < 0.001$ ), 소개를 받아 병원을 선택한 경우가( $p < 0.01$ ), 남자가( $p < 0.05$ ), 직원 만족도가 높을수록( $p < 0.05$ ), 편의시설 만족도가 높을수록( $p < 0.05$ ) 전반적인 만족도가 높았다.

이상의 결과를 볼 때 치과 의료기관은 환자 만족도 향상을 위해 의료서비스에 대한 환자의 기대치를 정확하게 파악하여 여건에 맞는 차별화된 전략, 인력개발 뿐만 아니라 치과의사의 만족도 향상을 위한 마케팅 전략이 필요하다고 사료된다.



## 참고문헌

1. 김창희. 치과 의료기관 종사자의 서비스 실태에 관한 연구. 단국대학교 행정대학원 석사논문 2001: 1-89.
2. 채유미, 이선희, 최귀선. 국내병원 질 향상 사업의 현주소와 성공전략. 한국의료QA학회지 2001; 4(1): 1-3.
3. 최용환. 지역의료서비스 이용자의 선호형태분석. 충북개발연구집 2001; 12(5): 214.
4. 김훈기, 박선주. 미용 산업에 있어서 접점종업원이 서비스 품질, 서비스 가치와 몰입에 미치는 영향. 강릉영동대학 논문집 2005; 31(1): 203-214.
5. 김상욱. 치과병원과 의원을 이용하는 보철환자들의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울대 석사학위논문 1999: 27-34.
6. 황지인, 박현애. 결과지표로서의 환자 만족도에 관한 연구. 성인간호학회지 2001; 13(1): 29-39.
7. Zifko-Baliga GM, Krampf RF: Managing perceptions of hospital: Quality negative emotional evaluations can undermine even the best clinical quality. Marketing Health Services 1997; 17(1): 28-35.
8. 진석호. 치과의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대 보건대학원 석사학위논문 2002.
9. 한수진. 치과 의료기관의 치과 의료서비스에 관한 환자 만족요인 연구. 단국대 행정대학원 석사학위논문 1999.
10. 장성구. 대학병원 외래환자들의 일반적 특성에 대한 연구 분석. 한양대학교 대학원 석사학위논문 1994.
11. Megivern K, Haim Margo, Jones G. Measuring Patient satisfaction as an outcome of nursing care. Journal of nursing 1992; 6(4): 9.
12. 최윤화. 치과 의료기관을 선택하는 요인에 관한 조사연구. 한국치위생교육학회지 2006; 6(3): 237-238.
13. 유은미, 김선경, 황윤숙. 치과내원환자들의 의료기관 선택 및 의료서비스 불만요인에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 2008; 8(1): 100-102.
14. 송근배, 최연희, 홍석진, 외1인. 한국성인들의 사회경제적 요인 및 구강보건 의식 형태에 따른 치아우식증 실태분석. 대한구강보건학회지 2003; 27(2): 324-326.
15. 전성희, 정명희. 치과의료서비스 제공자의 의료서비스 정도와 치과공포의 관련성. 한국치위생교육학회지 2007; 7(4): 548.
16. 한지형. 환자 만족도와 애호도에 미치는 치과 위생사 관련요인 분석. 인제대학교 석사학위논문 2002: 24-35.
17. 홍현실, 최연희, 지영건 외 2인. 치과위생사의 의료서비스 질이 내원환자의 만족도에 미치는 영향. 대한구강보건학회지 2006; 30(2): 130-140.
18. 최준선, 이시백. 치과의료 서비스 향상을 위한 환자 기대도 조사연구. 한국치위생과학회지 2002; 2(1): 7.
19. 조영식. 치과 환자 만족도 측정도구의 개발과 평가. 카톨릭대학교 대학원 박사학위논문 2000: 59.

**Abstract**

# A study on factors related to satisfaction level with dental services

Eun-jeong Go · Yong- Hwan Lee<sup>1</sup> · Seung-Ju Heo<sup>2</sup>

*Dept. of Dental Hygiene, Jinju Health College*

<sup>1</sup>*Dept. Preventive Medicine College of Medicine, Kosin University*

<sup>2</sup>*Dept. of Dental Hygiene, Daegu Science College*

Keywords : dental clinic, satisfaction level, service.

**Objectives :** The purpose of this study was to examine factors related to the satisfaction level of patients with dental services.

**Methods :** The subjects in this study were 200 patients at three different dental clinics in South Gyeongsang Province, on whom a survey was conducted from June 1 to July 31, 2009. The collected data were analyzed, and the findings of the study were as follows.

**Results :** In regard to the general characteristics of the patients investigated, the women(61.5%) outnumbered the men. By age, those who were at the age of 30 and down made up the largest age group(47.0%). By academic background, the greatest group received junior-college education(54.0%). By occupation, the company employees constituted the largest group (50.5%). By income, the greatest group earned an income of 2 to 2.99 million won(75.0%).

Second, as to connections between the characteristics of dental treatment and the reason of choosing the dental clinics, the largest group(70.4%) chose the dental clinics by word of mouth or the recommendation of others. Concerning the reason of dissatisfaction, the biggest group(72.7%) was unsatisfied with medical costs. As for the degree of explicit complaint, the greatest group(49.7%) sort of complained about what made them dissatisfied. Regarding the type of treatment, the biggest group(49.0%) received prosthodontic treatment. In relation to fear for dental treatment, the largest group(34.0%) feared receiving the treatment, and the biggest group(42.6%) did that due to the sound

of machines.

Third, satisfaction with services(0.762) had the closest correlation to overall satisfaction level, followed by satisfaction with employees(0.735), satisfaction with dentists(0.644) and satisfaction with convenient facilities (0.579).

Fourth, the factors that affected overall satisfaction level were gender, the reason of choosing the dental clinic, satisfaction with dentists, satisfaction with employees, satisfaction with services and satisfaction with convenient facilities. The patients who were better satisfied with services( $p<0.001$ ), who were more contented with dentists( $p<0.001$ ), who chose the dental clinics by the recommendation of others( $p<0.01$ ), who were male( $p<0.05$ ), who were more gratified with employees( $p<0.05$ ) and who were more contented with convenient facilities expressed better overall satisfaction.

**Conclusions :** The above-mentioned findings suggested that dental institutions should keep track of the expectations of patients to prepare differentiated strategies for marketing and human-resources development in consideration of their own circumstances to boost the satisfaction level of patients. Specifically, it's required to heighten the satisfaction level of patients with dentists.

