

## 치과 병·의원 이용 환자의 만족도 관련요인

김창숙·윤영주·이경수<sup>1</sup>울산과학기술대학교 치위생과 · <sup>1</sup>영남대학교 예방의학교실

## Related factors to satisfaction of patients visiting dental hospital and clinics

Chang-Suk Kim · Young-Ju Yoon · Kyeong-Soo Lee<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Ulsan College · <sup>1</sup>Department of Public Health, Yeungnam University

Received : 29 March, 2013

Revised : 1 June, 2013

Accepted : 5 June, 2013

## Corresponding Author

Kim Chang Suk

Department of Dental Hygiene

Ulsan College

101, Bongsu-Ro, Dong-gu, Ulsan, 682-715

South Korea.

Tel : + 82-52-230-0793

+ 82-10-4004-3862

Fax : + 82-52-230-0790

E-mail : cskim@uc.ac.kr

## ABSTRACT

**Objectives** : The quality of service is considered as the difference between services that customers perceive and expect by using SERVQUAL model and the basic data for the efficiency of management of dental hospital and clinics, the differentiation strategies of dental medical institutions and the improvements on quality of service are provided.

**Methods** : Subjects were 469 patients who visited six dental hospitals and clinics in Daegu-Gyeongbuk regions. Questionnaire consisted of five items such as type, reliability, responsiveness, certainty and empathy properties. Data were analyzed using SPSS 12.0 program in this study.

**Results** : Women had high satisfaction scores of medical services in certainty and empathy properties. 40s and higher had the highest score in the type property. 30s had high score in the certainty property. For expected service satisfaction, 30s had the highest score in dental practitioners and administrative staffs. For reuse of current medical institution and intent for recommendation, certainty property and factor of dentist and dental practitioners had high scores. Additionally, reliability and responsiveness properties were statistically significant.

**Conclusions** : Medical institutions should make every effort to get the dentists or dental practitioners have the medical knowledge at a high level, a kindness for patients and trust from patients.

**Key Words** : dental services, dental utilization, patient's satisfaction

**색인** : 치과 서비스, 치과 이용도, 환자 만족도

## 서론

최근 국민들의 의료서비스에 대한 높은 기대수준과 의료기관들의 증가로 인해 의료의 패러다임에 변화가 일어나고 있다. 즉 오늘날 의료기관의 이용은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 바뀌고 있으며 의료 소비자가 느끼는 만족도에 따라 의료기관을 결정하는 경향이 증가하는 추세이다<sup>1)</sup>. 이러한 의료기관간의 경쟁의 심화와 고객 욕구의 상승으로 인해 의료기관의 경영은 어려움이 더해가고 의료기관의 생존과 경쟁

력의 확보가 중요시되고 있다.

의료서비스란 의료의 본질적 행위인 진료, 치료, 처방 및 투약뿐만 아니라 의료행위로 인해 부가적으로 생성되는 의료외적 행위들을 경제적 재화로 개념화한 것이다<sup>2)</sup>. Donabedian<sup>3)</sup>은 의료서비스 품질을 첫째, 의료제공자의 의학적인 기술의 능력 둘째, 의료이용자 측면에서 의료서비스 품질은 환자의 요구나 기대에 따라 판단되는 것으로서 제공받는 의료서비스에 대한 환자의 느낌이라고 정의하였다. 또한, 사회적 입장에서 의료서비스 품질은 많은 사람들에게 편익

이 돌아갈 수 있도록 의료서비스를 제공하고 관리하는 것이라고 정의하였다. 이러한 의료서비스 평가는 환자나 소비자의 평가가 상당히 중요시되어지고 있고 환자들의 의료기관 선택에 있어 크게 영향을 주게 된다. 환자들이 만족하는 의료서비스를 제공하기 위해서는 환자들의 시각에서 의료의 질과 만족도를 분석 평가하여 환자들이 기대하는 양질의 맞춤서비스를 제공하는 것이며 이러한 일련의 노력이 고객만족의 핵심이 되는 것이다<sup>4)</sup>. 또한 앞으로 국민들의 보건의료서비스에 대한 질적인 요구가 지속적으로 높아질 것으로 예상됨에 따라, 그 요구에 부합되는 보건의료서비스를 제공하기 위해 노력해야 할 것이다. 이러한 역할을 하기 위해서는 일차적으로 이용자 만족도와 같은 의료서비스 결과지표를 통하여 서비스 제공에 있어서 제고가 있어야 할 것이다.

이에 본 연구는 SERVQUAL모형을 이용하여 내원환자가 가지고 있던 기대와 서비스품질의 성과에 대한 지각을 비교 평가하고, 의료기관에 따라 기대와 성과 각각에서 서비스품질 요인의 차이를 검증하여 환자가 요구하는 서비스품질요인을 확인함으로써 환자 서비스의 질적인 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2012년 6월 1일부터 2013년 2월 25일까지 대구·경북지역 6개 치과 병·의원을 임의로 선정하여 내원환자를 대상으로 500부의 설문지를 배부하였다. 회수된 설문지 중 응답방법에 오류가 있거나 무응답이 많은 31부를 제외한 469부(설문응답율 93.8%)를 대상으로 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다.

### 2. 연구방법

본 연구에 사용된 SERVQUAL 모형은 차이점수를 이용한 다항목적도의 측정방법으로 기대·지각된 성과의 개념 하에 서비스 품질을 평가하기 위해 고안된 측정방법이며, 5개의 구성차원 즉 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 반응성으로 평가된다. SERVQUAL 척도는 서비스를 이용하기 전에 소비자들이 가지고 있는 기대수준을 파악할 수 있으며, 서비스 질을 평가할 때 이러한 기대수준을 고려함으로써 소비자들이 지각하는 서비스 질을 보다 정확하게 측정할 수 있다는 이론적 근거를 제시하고 있다<sup>5)</sup>. 이에 본 연구의 설문지는 Powpaka와 Samart<sup>6)</sup>, Richard 등<sup>7)</sup>, 이<sup>8)</sup>의 설문도구를 재이용하여 일반

Table 1. General characteristics of the study subjects

Category	N	%
Gender		
Male	263	56.1
Female	206	43.9
Age		
20 under	166	35.4
30'	132	28.1
40 over	171	36.5
Educational background		
High school	197	42.0
College	272	58.0
Experience for visiting the current medical institution		
First visit	212	45.4
Second visit	256	54.6
Experience for visiting the other medical institution		
Yes	352	75.1
No	117	24.9
Reason for visiting the current medical institution		
Recommendation by the family	100	21.3
Recommendation by neighbors and friends	217	46.3
Recommendation by the other medical institutions	32	6.8
Advertising / Internet	36	7.7
Others	84	17.9
Total	469	100.0

적 특성에서는 성별, 연령, 직업, 학력 등을 포함한 9문항으로 구성하였다. 환자가 치과 병 · 의원의 서비스를 이용하기 전에 기대서비스를 파악하기 위한 문항으로는 시설과 의료장비, 편의시설과 주차시설, 의사와 치과종사자 및 행정직원, 진료수속과 대기시간 등에 관한 34문항으로 구성하였고, 서비스의 이용 후 만족도에 관한 문항으로는 유형성에서 의료시설 및 장비 대기시간 등에 관한 10문항, 신뢰성에서 약속시간 및 진료비 청구 등에 관한 5문항, 반응성에서 환자의 요구 처리 및 의료서비스에 관한 4문항, 확신성에서 직원들의 예의 및 의료종사자들의 풍부한 지식 등에 관한 4문항, 공감성에서 환자에 대한 관심 및 환자의 욕구 파악 등에 관한 5문항으로 구성하였고 5점 척도를 이용하여 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다.

### 3. 분석방법

본 연구는 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 수집된 자료를 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도와 기대 서비스 만족도를 알아보기 위해서 t-test와 one-way ANOVA를 사용하였다. 그리고 서비스에 관한 의견과 치과 병 · 의원을 이용하면서 느낀 의료서비스 만족도에 관한 관련성을 파악하기 위해 상관분석을 실시하였고, 현 의료기관의 재이용 의향과 추천의향에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

## 연구성적

### 1. 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

(Table 2)는 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

Table 2. Comparison of service satisfaction scores depending on general characteristics of subjects

Category	N	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Total
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Gender							
Male	263	3.79±0.62	3.81±0.61	3.80±0.63	3.96±0.60	3.69±0.63	3.80±0.53
Female	206	3.87±0.50	3.89±0.49	3.82±0.50	4.10±0.48	3.79±0.50	3.89±0.39
p-value		0.101	0.106	0.692	0.010*	0.040*	0.043*
Age							
20 under	166	3.72±0.65	3.80±0.67	3.73±0.66	3.89±0.71	3.67±0.69	3.75±0.59
30'	132	3.84±0.50	3.88±0.49	3.85±0.51	4.11±0.43	3.77±0.45	3.87±0.36
40 over	171	3.92±0.53	3.86±0.50	3.84±0.53	4.08±0.51	3.77±0.56	3.89±0.42
p-value		0.006**	0.375	0.130	0.001**	0.250	0.015*
Education background							
High school	197	3.82±0.59	3.84±0.58	3.80±0.57	4.01±0.61	3.76±0.60	3.82±0.49
College	272	3.83±0.56	3.85±0.55	3.81±0.59	4.03±0.55	3.71±0.56	3.80±0.45
p-value		0.936	0.910	0.797	0.674	0.432	0.994
Experience for visiting the current medical institution							
First visit	213	3.80±0.62	3.82±0.61	3.76±0.60	3.95±0.62	3.71±0.63	3.80±0.53
Second visit	256	3.85±0.53	3.86±0.52	3.84±0.56	4.08±0.53	3.75±0.54	3.87±0.43
p-value		0.285	0.532	0.143	0.024*	0.480	0.170
Experience for visiting the other medical institution							
Yes	352	3.80±0.60	3.83±0.58	3.78±0.60	3.98±0.59	3.71±0.61	3.81±0.50
No	117	3.89±0.49	3.88±0.53	3.89±0.48	4.13±0.53	3.79±0.48	3.91±0.40
p-value		0.120	0.432	0.043*	0.013*	0.146	0.046*
Total	469	3.83±0.57	3.84±0.56	3.81±0.58	4.02±0.58	3.73±0.58	3.84±0.48

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

점수이다. 성별에 따른 만족도 점수는 확신성에서 여자가  $4.10 \pm 0.48$ 점으로 남자  $3.96 \pm 0.60$ 점보다 유의하게 높았고 ( $p=0.010$ ), 공감성에서도 여자가  $3.79 \pm 0.50$ 점으로 남자  $3.69 \pm 0.63$ 점보다 높게 나타났다( $p=0.040$ ). 연령에 따른 만족도 점수는 유형성에서 40대 이상이  $3.92 \pm 0.53$ 점으로 가장 높았고, 30대  $3.84 \pm 0.50$ 점, 20대 이하  $3.72 \pm 0.65$ 점 순이었으며( $p=0.006$ ), 확신성에서는 30대가  $4.11 \pm 0.43$ 점으로 가장 높게 나타났으며, 40대 이상  $4.08 \pm 0.51$ 점, 20대 이하  $3.89 \pm 0.71$ 점 순으로 나타났다( $p=0.001$ ). 현 의료기관 이용 경험에 따른 만족도 점수는 확신성에서 재진이  $4.08 \pm 0.53$ 점으로 초진  $3.95 \pm 0.62$ 점보다 유의하게 높았다( $p=0.024$ ). 또한 타 의료기관 이용 경험에 따른 만족도 점수는 반응성에서 '없다'가  $3.89 \pm 0.48$ 점으로 '있다'  $3.78 \pm 0.60$ 점보다 유의하게 높았고

( $p=0.043$ ), 확신성에서도 '없다'가  $4.13 \pm 0.53$ 점으로 '있다'  $3.98 \pm 0.59$ 점보다 높게 나타났다( $p=0.013$ ).

## 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 기대 서비스 만족도

〈Table 3〉은 대상자의 일반적 특성에 따른 기대 서비스 만족도 점수이다. 치과종사자에 대한 기대 서비스 만족도는 여자가  $4.04 \pm 0.56$ 점으로 남자  $3.89 \pm 0.71$ 점보다 유의하게 높았고( $p=0.014$ ), 진료비에 대한 기대 서비스 만족도는 남자가  $2.97 \pm 1.01$ 점으로 여자  $2.70 \pm 0.81$ 점보다 높게 나타났다( $p=0.002$ ). 치과종사자에 대한 기대 서비스 만족도는 30대가  $4.07 \pm 0.53$ 점으로 가장 높았고, 40대 이상  $4.00 \pm 0.60$ 점, 20대

Table 3. Comparison of expected service satisfaction scores depending on general characteristics of subjects

Category	N	Dentist	Dental hygienist and assistant	Administrative staffs	Medical procedures	Medical expense	Total
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Gender							
Male	263	$3.79 \pm 0.66$	$3.89 \pm 0.71$	$3.86 \pm 0.68$	$3.53 \pm 0.72$	$2.97 \pm 1.01$	$3.72 \pm 0.57$
Female	206	$3.82 \pm 0.59$	$4.04 \pm 0.56$	$3.93 \pm 0.59$	$3.48 \pm 0.60$	$2.70 \pm 0.81$	$3.75 \pm 0.42$
p-value		0.702	0.014*	0.259	0.360	0.002**	0.584
Age							
20 under	166	$3.77 \pm 0.72$	$3.82 \pm 0.75$	$3.77 \pm 0.71$	$3.51 \pm 0.76$	$3.07 \pm 1.01$	$3.68 \pm 0.64$
30'	132	$3.76 \pm 0.55$	$4.07 \pm 0.53$	$3.97 \pm 0.54$	$3.53 \pm 0.62$	$2.71 \pm 0.84$	$3.76 \pm 0.37$
40 over	171	$3.88 \pm 0.59$	$4.00 \pm 0.60$	$3.69 \pm 0.62$	$3.49 \pm 0.62$	$2.75 \pm 0.90$	$3.77 \pm 0.46$
p-value		0.137	0.002**	0.007**	0.874	0.001**	0.202
Education background							
High school	197	$3.85 \pm 0.68$	$3.95 \pm 0.70$	$3.92 \pm 0.67$	$3.52 \pm 0.69$	$2.93 \pm 0.94$	$3.76 \pm 0.55$
College	272	$3.77 \pm 0.59$	$3.96 \pm 0.61$	$3.88 \pm 0.61$	$3.50 \pm 0.66$	$2.79 \pm 0.93$	$3.72 \pm 0.49$
p-value		0.184	0.958	0.464	0.717	0.111	0.350
Experience for visiting the current medical institution							
First visit	213	$3.79 \pm 0.67$	$3.90 \pm 0.69$	$3.90 \pm 0.66$	$3.52 \pm 0.72$	$2.99 \pm 0.98$	$3.73 \pm 0.58$
Second visit	256	$3.82 \pm 0.60$	$4.00 \pm 0.62$	$3.89 \pm 0.62$	$3.50 \pm 0.63$	$2.74 \pm 0.89$	$3.74 \pm 0.46$
p-value		0.632	0.099	0.939	0.660	0.004**	0.902
Experience for visiting the other medical institution							
Yes	352	$3.78 \pm 0.65$	$3.94 \pm 0.66$	$3.83 \pm 0.65$	$3.50 \pm 0.69$	$2.89 \pm 0.96$	$3.71 \pm 0.54$
No	117	$3.89 \pm 0.56$	$4.01 \pm 0.61$	$4.07 \pm 0.57$	$3.55 \pm 0.63$	$2.75 \pm 0.88$	$3.81 \pm 0.43$
p-value		0.064	0.299	0.001**	0.440	0.183	0.034*
Total	469	$3.80 \pm 0.63$	$3.95 \pm 0.65$	$3.89 \pm 0.64$	$3.51 \pm 0.67$	$2.85 \pm 0.94$	$3.74 \pm 0.51$

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

Table 4. Comparison of correlation coefficients between service satisfactions

Factors	Satisfaction I					Satisfaction II				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Dentist	Dental hygienist and assistant	Administrative staffs	Medical procedures	Medical expense
Satisfaction I	Tangibles	1,000								
	Reliability	0,572**	1,000							
	Responsiveness	0,545**	0,658**	1,000						
	Assurance	0,622**	0,632**	0,717**	1,000					
	Empathy	0,486**	0,621**	0,715**	0,683**	1,000				
	Dentist	0,610**	0,502**	0,482**	0,599**	0,497**	1,000			
Satisfaction II	Dental hygienist and assistant	0,615**	0,539**	0,561**	0,637**	0,568**	0,638**	1,000		
	Administrative staffs	0,660**	0,546**	0,573**	0,630**	0,548**	0,674**	0,739**	1,000	
	Medical procedures	0,435**	0,446**	0,463**	0,468**	0,486**	0,414**	0,492**	0,477**	1,000
	Medical expense	0,053	0,193**	0,189**	0,117*	0,237**	0,090	0,080	0,055	0,450**

\* p<0,05, \*\* p<0,01

이하 3.82±0.75점 순이었고(p=0.002), 행정직원에 대한 기대 서비스 만족도는 30대가 3.97±0.54점으로 가장 높게 나타났으며, 20대 이하 3.77±0.71점, 40대 이상 3.69±0.62점 순으로 나타났다(p=0.007). 진료비에 대한 기대 서비스 만족도는 20대 이하가 3.07±1.01점으로 가장 높았고, 40대 이상이 2.75±0.90점, 30대가 2.71±0.84점 순이었다(p=0.001). 현 의료기관 이용 경험에 따른 기대 서비스 만족도는 진료비에서 초진인 경우가 2.99±0.98점으로 재진 2.74±0.89점보다 유의하게 높았다(p=0.004). 또한 타 의료기관 이용 경험에 따른 기대 서비스 만족도는 행정직원에서 '없다'가 4.07±0.57점으로 '있다' 3.83±0.65점보다 유의하게 높았다(p=0.001).

### 3. 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

〈Table 4〉는 서비스 만족도에 대한 변인 간의 상관관계이다. 서비스 만족도 중 진료비에 따른 의사, 치과종사자 및 행정직원을 제외한 모든 변수 간의 상관관계에서 양(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 행정직원과 치과종사자의 상관관계에서 상관관계 계수는 0.739로 가장 강한 양(+)의 상관관계이고, 그 다음으로는 확산성과 반응성이 0.717로 높게 나타났으며, 이들은 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다(p<0,01).

### 4. 현 의료기관 재이용 의향에 영향을 미치는 요인

〈Table 5〉는 현 의료기관 재이용 의향을 종속변수로 하고 영향을 미치는 요인을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시

Table 5. Factors affecting the intent for reuse of current medical institution

	b	S,E	β	t	p-value
Tangibles	0,025	0,068	0,020	0,366	0,714
Reliability	0,152	0,066	0,122	2,297	0,022*
Responsiveness	0,164	0,075	0,133	2,182	0,030*
Assurance	0,332	0,077	0,270	4,325	0,001**
Empathy	0,009	0,070	0,007	0,125	0,900
Dentist	0,161	0,059	0,143	2,712	0,007**
Dental hygienist and assistant	0,146	0,065	0,134	2,248	0,025*
Administrative staffs	-0,071	0,068	-0,064	-1,033	0,302
Medical procedures	0,016	0,051	0,015	0,305	0,761
Medical expense	-0,024	0,031	-0,032	-0,774	0,440
Constant	0,357	0,211		1,689	0,092

$R^2 = 0,421$      $F = 33,113$      $p\text{-value} = 0,000$

\* p<0,05, \*\* p<0,01

Table 6. Factors affecting the intent for recommendation of current medical institution

	b	S.E	$\beta$	t	p-value
Tangibles	0.085	0.069	0.064	1.228	0.220
Reliability	0.010	0.068	0.008	0.150	0.881
Responsiveness	0.075	0.077	0.057	0.984	0.326
Assurance	0.424	0.078	0.323	5.414	0.001**
Empathy	0.058	0.072	0.045	0.813	0.417
Dentist	0.147	0.061	0.123	2.433	0.015*
Dental hygienist and assistant	0.132	0.066	0.113	1.980	0.048*
Administrative staffs	0.045	0.070	0.038	0.643	0.521
Medical procedures	0.064	0.053	0.057	1.220	0.223
Medical expense	0.003	0.032	0.004	0.108	0.914
Constant	-0.190	0.216		-0.881	0.379
$R^2 = 0.460$		$F = 40.624$		$p\text{-value} = 0.000$	

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

한 결과이다. 이 회귀식은 분산분석 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며(p=0.000), 회귀식의 유효성을 평가하는 결정계수는 0.421로 현 의료기관 재이용 의향에 영향을 미치는 요인을 설명하는 독립변수의 설명력은 42.1%로 나타났다. 또한 현 의료기관 재이용 의향에는 신뢰성, 반응성, 확산성, 치과의사 및 치과종사자 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 5. 현 의료기관 추천 의향에 영향을 미치는 요인

(Table 6)는 현 의료기관 추천 의향을 종속변수로 하고 영향을 미치는 요인을 독립변수로 하는 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 이 회귀식은 분산분석 결과 통계적으로 유의하게 나타났으며(p=0.000), 회귀식의 유효성을 평가하는 결정계수는 0.460로 현 의료기관 추천 의향에 영향을 미치는 요인을 설명하는 독립변수의 설명력은 46.0%로 나타났다. 또한 현 의료기관 추천 의향에는 확산성, 치과의사 및 치과종사자 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 총괄 및 고안

국민의 의료지식 향상과 인터넷 및 기타 대중매체를 통한 의료기관정보에 관한 탐색이 용이해짐에 따라 의료기관간의 시장경쟁 환경은 갈수록 치열해지는 실정이다. 이 등<sup>9)</sup>의 연구에 의하면 전국 시 지역에 위치한 종합병원 가운데 약 62.7%가 고객만족도 조사를 한 경험이 있으며, 조사경험이 없는 병원 약 50%가 1-2년 내에 실시할 계획을 세우고 있다고 응답함으로써 고객만족도 조사가 대부분의 병원에서 중요한 경영활동의 하나임을 보여주고 있다. 이에 본 연구는 서비스

품질을 측정하는 대표적인 척도인 SERVQUAL모형을 이용하여 대구·경북지역 6개 치과 병·의원에 내원한 환자 469명을 대상으로 분석하였다.

연구결과 연령에 따른 서비스 만족도 점수는 40대 이상이 유형성에서 점수가 가장 높았고 이는 권<sup>10)</sup>의 연구결과에서도 알 수 있듯이 연령이 높을수록 직원의 용모나 시설환경이 환자만족도에 영향을 미친다는 결과와 일치하였다. 30대에서는 확산성, 치과종사자 및 행정직원에 대한 만족도의 점수가 가장 높게 나타나 의료종사자에 대한 믿음과 신뢰 및 풍부한 지식이 요구됨을 나타내고 있다.

현 의료기관 재이용 의향에 영향을 미치는 요인 및 추천 의향에 영향을 미치는 요인을 보면 확산성이 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고 이는 Inguanzo와 Harju<sup>11)</sup>의 연구에서 알 수 있듯이 병원 선택의 동기는 양질의 의료라고 하여 같은 결과를 보였다. 이<sup>12)</sup>는 의료기관의 선택기준으로 의료기관에 대한 신뢰성, 의료의 질과 편리성, 친절성 등을 제시하였고, 김과 조<sup>13)</sup>의 연구에서는 규모가 크고 실력 있는 병원보다는 친절한 병원이 더 좋다는 연구결과와 일치하였다. 이는 환자들의 병원 선택과 이용에 영향을 미치는 여러 가지 요인 중에서 병원 구성원의 친절과 의료종사자들에 대한 신뢰가 가장 중요한 것으로 나타났다. 그러므로 환자의 권리의식이 점차 높아짐에 따라 환자의 진료과정 참여에 있어서 의료진과 직원의 예의, 병원에 대한 믿음, 풍부한 의료지식 등이 요구되고 있음을 보여주고 있다.

그 다음으로는 치과의사 및 치과종사자 순으로 나타났다. 이는 이<sup>14)</sup>와 김<sup>15)</sup>, 정 등<sup>16)</sup>과 같은 결과로 나타났다. 진료 시 전반적인 만족도와 의사 요인, 직원 요인이 재이용 의사에 유의한 영향을 미쳤는데, 이는 치과의사 및 치과종사자가 환

자들의 건강회복에 대한 기대에 부응하기 위하여 최신 의료 기술 연구 및 양질의 진료 서비스 제공에 대한 노력을 게을리 하지 말아야 한다는 사실을 보여주고 있다. 배<sup>17)</sup>는 의사가 양질의 의료서비스를 제공했다 할지라도 환자가 그것을 느끼지 못하면 양질의 의료서비스가 제공되었다고 할 수 없음을 강조하였고, 나<sup>18)</sup>는 의료서비스 품질은 환자가 병의 치료를 위해 병원 서비스를 이용하는 동안에 인지하는 유형적, 무형적 요소에 대한 주관적인 판단이라고 정의하였다. 따라서 의료시장에서 서비스의 품질은 환자들 스스로가 평가하는 기준에 의해 크게 영향을 받고 있기 때문에 무엇보다 환자들이 요구하는 의료서비스 품질을 충족시켜야 한다. 또한 황과 박<sup>19)</sup>은 간호사요인의 영향력이 의사요인보다 더 큰 것으로 나타났는데 이는 간호사의 적극적인 도움, 충분한 설명, 환자에 대한 인지도 등의 순으로 간호사요인에 대한 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 황 등<sup>20)</sup>의 연구에서는 보건소 이용만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 간호사 설명의 충분성이 가장 큰 것으로 나타났다. 이처럼 환자들의 서비스 만족도는 의료진의 실력뿐만 아니라 얼마만큼 친절하게 설명을 해주는지에 따라 결정되어진다.

만족도에 영향을 미치는 선행변수와 최종 종속변수인 재이용의사 및 타인권유 의향 간에는 관련성이 있음을 알 수 있었다. 또한 시설 및 환경, 직원친절도, 이용편의성 요인이 치과 병 · 의원 이용자의 만족도를 높여 궁극적으로는 재이용의사 및 타인권유 의향을 향상시킬 수 있다는 점이며 이는 소비자 중심의 정확한 불평사항 즉, 욕구를 파악하고 의료소비자에게 양질의 진료를 제공함으로써 의료소비자의 이탈을 최소화하여 재이용 할 수 있다<sup>21)</sup>. 또한 정확한 의료 이용실태의 파악으로 인해 치과 병 · 의원은 경영 현실의 어려움에서 우위를 확보하여 생존 발전을 도모할 수 있을 것이다.

이에 본 연구는 낱알이 치열해지는 치과 병 · 의원 간의 경쟁 속에서 환자의 서비스 요구도를 파악하여 실제 병원경영에 도움을 줄 수 있고 의료진을 포함한 치과종사자에게 원하는 기대 서비스 요구도를 파악할 수 있는 기초자료를 제공할 수 있음에 그 의의를 둔다. 그러나 이 연구의 결과들은 여건상 편의 추출을 실시하여 지역과 대상자의 수가 제한적인 한계점을 가지고 있다. 또한 전문적인 성격이 강한 의료 서비스의 경우 가장 일차적인 집단이 고객이기기는 하지만 비전문가인 환자 집단이 전문적인 서비스를 인식하기는 쉽지 않다. 따라서 의료 서비스의 기술적인 수준을 평가할 수 있는 방안을 마련하기 위하여 치과의사나 치과종사자에 대한 인터뷰를 통해 각 병원의 경쟁력을 평가하는 방법 등을 고려해 볼 수 있을 것이다.

## 결론

본 연구는 치과 병 · 의원을 이용하기 전에 소비자들이 가지고 있는 기대수준을 파악하고 이용 후의 서비스 질의 만족도를 평가함으로써 소비자들이 서비스 요구를 보다 정확하게 확인하기 위하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 대상자의 일반적인 특성에 따른 의료서비스 만족도 점수에서 여자가 확신성과 공감성에서 점수가 높게 나타났고 40대 이상에서 유형성이 가장 높았고 30대에서는 확신성이 가장 높게 나타나 유의한 차이를 보였다.
2. 대상자의 일반적인 특성에 따른 기대서비스 만족도에 관한 점수는 성별에서 여자가 치과종사자 요인에서 높게 나타났고 남자는 진료비에서 높게 나타났다. 연령에서는 30대에서 치과종사자와 행정직원요인에 대한 점수가 가장 높았고 20대에서는 진료비 요인의 점수가 가장 높게 나타나 유의한 차이를 보였다.
3. 현 의료기관의 재이용과 추천 의향에 관해서는 확신성과 치과의사 및 치과종사자 요인에서 점수가 높게 나타났고 그 외에 신뢰성과 반응성도 유의하게 나타났다.

위의 결과로 의료기관은 소비자인 환자가 가지는 서비스품질에 대한 기대치에 부응할 수 있도록 의료서비스품질 수준을 향상시켜야 할 것이다. 또한, 치과의사나 치과종사자의 높은 의료지식수준과 더불어 환자로부터 신뢰를 얻을 수 있도록 노력해야 할 것이다.

## References

1. Yu EM, Kim SK, Hwang YS. A study on patients' choices over dental clinics and factors of complaint against medical service. J Korean Soc Dent Hyg 2008; 8(1): 93-105.
2. Jeong SH, Kim JY, Lee WK, Son EY, Choi YH, Song KB, et al. Changes of patients' characteristics and satisfaction in KNU dental hospital. J Korean Acad Dent Health 2004; 28(2): 235-47.
3. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? J American Med Asso 1988; 260(12): 1743-8.
4. Park JS. The causal relationship of health service quality, satisfaction, intention to revisit and intention to recommend perceived by health center visitors. J Korean of Health Policy and Admin 2005; 15(3): 60-78.
5. Son SY, Kwon YD, Choi IY. Service quality of dental institutes measured by SERVQUAL model. J Korean Acad Dent Health 2009; 33(3): 461-73.
6. Powpaka, Samart. The role of outcome quality as a determinant

- of overall service quality in different categories of services industries: an empirical investigation, *J Service Marketing* 1996; 10(2): 5-25.
7. Richard MD, Arthr W, Allaway. Service quality attributes and choice behavior, *J Service Marketing* 1993; 7(1): 59-68.
  8. Lee YH, A study on the educational service quality measurement and evaluation, *Korea Customer Satisfaction Manage Asso* 2000; 2(2): 21-45.
  9. Lee SH, Kim JI, Cho WH, Lee JJ. A study on the patient satisfaction survey at the general hospitals in korea, *J Korean Soc Quality Assurance in Health Care* 1998; 5(1): 42-57.
  10. Kwon J, Effects of selection factors of hospitals for the elderly upon satisfaction of patients and their intent of revisit and information by word mouth, *J Korean Contents* 2011; 11(10): 301-11.
  11. Inguanzo JM, Harju M, "What makes consumers select a hospital?", *J Hosp* 1985; 16: 90-4.
  12. Lee EJ, A study on the factors affecting revisit intention of outpatients in medical institution[Master's thesis], Gyeonggi-do: Univ. of Catholic, 2012.
  13. Kim EO, Jo SY, The relationship among motives for the selection of a hospital, satisfaction with services in a hospital and the revisit intention of outpatients, *Clinic Nurs Research* 2004; 10(1): 145-59.
  14. Lee KJ, On the determination of outpatient's revisit using data mining, *Health Policy and Admin* 2003; 13(3): 21-34.
  15. Kim ES, General hospital and marketing strategy for evaluation[Master's thesis], Seoul: Univ. of Han-Yang, 1996.
  16. Jung SW, Seo YJ, Lee HJ, Lee KJ, Determinants of patient satisfaction and intent to revisit at national university hospitals in korea, *J Korean Hosp Manage* 2005; 10(2): 1-24.
  17. Bae SY, A study on the assessment and management strategies for the medicare service quality in korea[Doctoral dissertation], Gwangju: Univ. of Ho-Nam, 2001.
  18. Na KS, A study on the development of a scale for measuring health care service quality[Master's thesis], Seoul: Univ. of Kon-Kuk, 1995.
  19. Hwang JI, Park HA, Patient satisfaction as an outcome indicator, *J Aca Soc of Adult Nurs* 2001; 13(1): 29-39.
  20. Hwang KS, Nam CH, Choi BK, Health services availability and satisfaction level of clients of public health centers, *J Health Welfare* 2000; 5: 113-37.
  21. Han SY, Han SY, A study on the actual condition of dental clinic use of the out patient, *J Korean Soc Dent Hyg* 2010; 10(4): 635-44.