

치과병원 내원환자의
만족도 조사분석

연세대학교 대학원
치 의 학 과
김 민 영

치과병원 내원환자의
만족도 조사분석

지도 정 문 규 교수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2007년 6월 일

연세대학교 대학원
치의학과
김 민 영

김민영의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

연세대학교 대학원

2007년 6월 일

감사의 글

모든 것이 협력하여 선을 이룬다는 것을 깨닫게 해주시며 항상 좋은 길로 인도해 주시는 하나님께 가장 먼저 감사를 드리며 영광을 돌립니다.

또한 이 논문의 시작에서 완성까지 전 과정에 걸쳐 세심하고 끊임없는 지도와 격려, 조언을 해주신 정문규 교수님께 진심으로 감사를 드립니다. 논문의 작성과 심사에 귀중한 조언과 격려를 해주신 이근우 교수님, 문홍석 교수님께도 깊은 감사를 드리며, 바쁘신 가운데에서도 항상 따뜻한 관심과 조언으로 지켜봐 주신 한동후 교수님, 심준성 교수님, 배은경 교수님, 이재훈 교수님, 최성호 교수님께도 감사드립니다.

이 논문에 직접적인 도움을 주신 이석원 선생님께도 깊은 감사의 마음을 전하며, 설문 작성을 위해 도움을 준 연세치대 후배들에게도 감사의 뜻을 전합니다.

논문이 완성되는 동안 함께 고생하며 힘이 되어준 지환이 형, 승남이, 희석이, 현정이 누나, 보철과 의국원 선후배 선생님들, 그리고 통계처리를 도와준 배효원 선생에게도 감사의 뜻을 전합니다.

마지막으로, 지금까지 보살펴 주시고 무조건적인 사랑으로 격려해주신 부모님과 미국에서 박사과정을 끝내고 귀국한 누나에게 감사의 마음을 전하면서 이 기쁨을 함께하고 싶습니다.

2007 년 6 월

김민영 드림

목 차

표 및 그림 차례	iv
국문 요약	v
제 1 장 서론	1
제 2 장 연구재료 및 방법	5
2.1 연구재료	5
2.2 연구방법	5
2.2.1 조사대상	5
2.2.2 조사방법	6
2.2.3 측정방법과 변수의 정의	6
2.2.4 통계분석 방법	7
제 3 장 연구결과	8
3.1 연구대상자의 사회인구학적 특성	8
3.2 신뢰성 분석	10

3.3	결측치의 보간	10
3.4	치과병원 내원환자의 전반적인 만족도	11
3.5	구체적인 서비스 항목별 만족도	12
3.6	설명변수(독립변수)들 간의 상관관계분석	14
3.7	교차분석을 통한 종속변수와 범주형 변수간의 상관관계분석	16
3.8	종속변수와 독립변수들 간의 상관관계에 대한 다중회귀분석	17
3.8.1	범주형 설명변수와의 관계	17
3.8.2	연속형 변수와 범주형 변수와의 관계	18
3.8.2.1	Stepwise selection	18
3.8.2.2	선택된 설명변수들이 종속변수에 미치는 영향	19
제 4 장	고찰	22
4.1	연구방법에 대한 고찰	22
4.2	연구결과에 대한 고찰	23
제 5 장	결론	32

참고문헌	34
Appendix(설문지)	37
영문 요약	49

표 및 그림 차례

Table 1. 연구대상자의 사회인구학적 특성	9
Table 2. 각 변수들의 신뢰성 분석결과	10
Table 3. 결측치의 보간을 통해 얻어진 관측의 수	11
Table 4. 전반적인 만족도를 묻는 질문에 대한 답변결과	11
Table 5. 구체적인 서비스 항목에 대한 만족도	13
Table 6. 설명변수들 간의 상관관계 분석	15
Table 7. 전반적인 만족도와 범주형 설명변수와의 교차분석 결과	16
Table 8. 범주형 변수와 종속변수와의 상관관계에 대한 프로빗 회귀분석	18
Table 9. 설명변수들 간의 Stepwise option을 통한 model selecction 결과	18
Table 10. 선택된 설명변수들이 종속변수에 미치는 영향	20
Fig. 1. 전반적인 만족도를 묻는 질문에 대한 답변결과	13

국문 요약

치과병원 내원환자의 만족도 조사분석

오늘날의 시장 경제는 소비자 중심으로 빠르게 변모하고 있다. 이는 점점 가속화 되어가는 소비자의 생활수준과 교육수준의 향상, 다양한 대중매체를 통한 구매자의 상품에 대한 접근의 용이성에 기인한다. 다양한 선택의 대안 속에서 자신의 가치를 만족시킬 수 있는 상품을 선택할 수 있는 소비자 중심의 시장 경제체제는 소비자의 소득수준의 증가와 전 국민 의료보험의 실시로 인한 의료 수요확대를 통해 의료분야에서도 그 두각을 나타내고 있다. 최근 우리나라의 의료계는 의료기관의 수 및 의료 인력의 증가로 인해 경쟁이 강화되고 있는 실정이고, 이러한 경쟁 강화를 통해 소비자의 시장 선택의 폭은 넓어지게 되었다. 이런 시점에 소비자의 입장에서 본 의료서비스에 있어서의 고객만족도에 영향을 미치는 요인, 서비스의 문제점, 개선점에 대한 조사와 연구는 필요 불가결하다고 하겠다.

이 연구는 2006년 1월 23일부터 4월 15일 까지 서울시에 소재한 연세대학교 치과병원에 내원한 환자 784명을 대상으로 진행되었으며 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법으로 자료를 수집하여 이를 분석하였다. 본 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. 응답자의 사회인구학적인 특성은 성별이나 결혼여부는 적절하게 표본이 추출된 것으로 보이나 직업에서는 학생 및 대학(원)생, 내원이유와 현재 받고 있는 치료에 있어서는 교정치료가 높은 비율로 나타났다.
2. 치과병원에 대한 전반적인 만족도는 전체의 74%가 높은 만족을 나타내었다.
3. 독립변수들 중 구체적 서비스 항목에 대해서는 ‘서비스시스템’, ‘친절도’, ‘설명’, ‘대기시간설명’, ‘예약시스템’, ‘응급상황에의 대처’, ‘치과진료경험의 풍부’, ‘치과

적 지식의 유무’, ‘병원의 규모’, ‘소독’, ‘내부시설’, ‘주차’에 대한 만족도는 높게, ‘치료비’, ‘치료준비시간’, ‘대기시간’, ‘치료시간’, ‘예약기간’에 대한 만족도는 낮게 나타났다.

4. 독립변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였고 이들 사이에는 높은 선형관계가 없었다.
5. 독립변수들과 종속변수 사이의 상호관련성을 평가하기 위한 프로빗 회귀분석 결과 총 34개의 독립변수 중에서 불편감 해소, 서비스 시스템, 친절도, 설명, 한번 내원 시 치료시간, 예약시스템, 지식의 유무, 내부시설에 대한 만족도의 8개 독립변수가 유의수준 1%하에서 서로 높은 상호관련성을 보였다.

고객의 만족은 전적으로 고객의 주관적인 평가에 의존한다. 환자들의 욕구가 다양화되고 고급화되면서 의료서비스에 대한 기대수준이 높아지고 있기 때문에 이에 부합하는 서비스를 제공하는 것이 의료서비스의 고객인 환자를 만족시키는 필수 요건이 된다. 많은 의료기관이 환자를 중심으로 하여 고객만족을 위한 병원, 고객감동을 위한 병원이 되기 위하여 노력을 하고 있으며, 이는 치과의료 분야에 있어서도 적용되고 있는 현실이다. 내원환자들의 만족도를 향상시키기 위해서는 이 연구의 결과를 기초로 한 새로운 병원 경영 전략의 수립과 그로 인한 의료 서비스의 질 향상으로 고객이 만족하는 양질의 의료서비스를 제공하는 노력이 필요 하리라 여겨진다.

핵심어 : 의료서비스, 고객만족도

치과병원 내원 환자의 만족도 조사분석

(지도 정문규 교수)

연세대학교 대학원 치의학과

김 민 영

제 1 장 서 론

오늘날의 사회는 생활수준과 교육수준이 향상되고 있으며 다양한 대중매체를 통한 접근이 용이해지면서 각 분야에 걸쳐 소비자들이 다양한 선택의 대안 속에서 자신의 가치를 만족시킬 수 있는 제품을 선택하는 소비자 중심시장으로 변모하고 있다. 이는 소득수준이 증가하고 전 국민 의료보험의 실시로 인한 의료수요가 증대하고 있는 현대 사회에서의 의료분야에도 적용된다. 또한 국민의 건강에 대한 관심의 증가, 건강에 대한 권리의식의 대두 등으로 인하여 환자들은 의료서비스의 구매주체로서 적극적인 구매행동을 보여주고 있다(박장순, 2002). 의료서비스는 전통적으로 하나의 서비스 유형으로 인식되고 있으며 많은 마케팅 연구자들에 의해 일반 서비스와는 다르게 복합적인 구성요인을 특성으로 하고 있음이 밝혀지고 있다. 그리고 의료소비자는 근본적으로 의사의 전문적인 진료 행위 및 병원의 전반적인 서비스를 구매하는 사람으로 이들은 일반적인 구매와는 다른 전문

적 진료형태를 구매하는 소비자들로 구체적이고 다양한 구매 형태를 가지고 있다고 여겨진다(오경근, 2001).

Georgette(1997)은 의료서비스의 질을 공급자 측면과 환자 측면으로 나누어 정의하였다. 그의 이론에 의하면 공급자 측면에서의 의료의 질은 주로 임상적인 것으로서 진단명의 정확성, 의료기술의 숙련정도 등을 평가하지만, 환자 측면에서의 의료의 질은 기본적으로 그들이 인지하는 것에 바탕을 두고 있다고 설명하고 있다. 그는 의사가 양질의 의료 서비스를 제공하였다 하더라도 환자가 그것을 느끼지 못하면 양질의 의료서비스가 제공되었다고 할 수 없음을 강조하면서 의료산업에서의 서비스의 질은 환자들 스스로 평가하는 기준에 의해 크게 영향을 받으며, 따라서 무엇보다 환자들이 요구하는 의료서비스의 질을 충족시키는 것이 중요하다고 설명하고 있다. 이를 Babakus 와 Mangold(1992)는 기술적인 질(technical quality)과 기능적인 질(functional quality)로 구분하였고, 기술적인 질은 기능적인 질의 종속적인 개념이라고 설명하면서 환자들이 인지하는 기능적인 질의 측정에 대해 강조하였다(Babakus E, Mangold WG., 1992).

우리나라의 의료기관의 수 및 의료 인력의 증가는 의료계의 경쟁을 가져왔고 이는 치과 의료의 경우에 있어서도 해당된다. 그리고 경제성장에 따른 소득의 증대와 국민들의 의료서비스에 대한 지식의 증대, 의료서비스와 관련된 소비자 보호운동의 확대 등 욕구가 다양해짐에 따라 의료서비스 시장도 전통적인 공급자 중심에서 소비자 중심으로 전환하고 있는 상황이다(이종길, 1998). 이 같은 의료시장의 경쟁 강화는 소비자에게 시장 선택의 폭을 넓혀줄 뿐만 아니라 품질향상을 이루어 결과적으로는 소비자의 만족도 증가시킬 것으로 기대된다.

소비자학에서는 의료서비스를 의사가 주체가 되어 환자의 증세에 따라 적절한 투약이나 처치로 치료하는 행위와 관련된 모든 서비스라고 정의한다. 이러한 서비스는 의료행위 자체인 본질적인 서비스와 소비자가 의료행위를 받게 되기까지 경험하는 의료행위 이외의 부가적인 서비스로 구분된다. 의료서비스의 가장 기본이 되는 의사의 진료행위는 매우 전문적인 것이어서 일반 소비자가 그 질을 평가하는데 어려움이 있으며 또한 의존적인 특징과 함께 의사와 직접 대면해야 하기 때문에 일반 소비자가 적절한 치료비용을 지불하고 의료서비스를 사용하면서도 불

만족사항 이나 발생한 문제에 대해 공급자인 의사나 병원에 대해 제대로 권리를 주장하지 못하고 있는 실정이다. 바꾸어 말하면 일반 소비자의 입장에서는 치료를 받기 전에 의료 행위 자체, 즉 의료서비스의 본질적인 측면에 대한 평가가 어려울 뿐만 아니라, 치료를 받은 후에도 의사의 치료와 처방이 적절한 것이었는가를 평가하기에는 어려움이 있다는 것이다. 따라서 의료행위 이외의 측면, 예를 들면 의료진의 친절한 태도, 병원 시설의 청결함과 같은 부가적인 서비스가 의료서비스를 이용한 소비자들이 만족도를 평가하는데 주요한 고려요인으로 적용될 수 있다(이선정, 2004).

고객만족이라는 용어는 그동안 의료분야에서 환자만족이라는 어휘로 대신하여 사용하여 왔기 때문에 상대적으로 익숙하지 않은 용어일 수 있고 때로는 의료분야의 특성을 강조하여 고객만족이라는 용어를 거부하는 의견도 존재하기도 한다. 하지만 최근의 의료서비스는 급성질환에 대한 치료를 위주로 한 서비스 영역에서 예방과 건강증진을 포괄하는 보다 넓고 복합적인 서비스 영역으로 확장되고 있으며 이에 따라 건강상의 장애가 있는 환자 뿐 아니라 건강상의 장애를 미연에 방지하고 보다 질 높은 삶을 추구하고자 하는 일반 소비자에게 이르기까지 병원을 찾는 고객층이 다양해지고 있는 상황이다. Strasser(1992)에 의하면 고객만족이란 일반적으로 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나, 이용하는 동안, 그리고 이용한 후에 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치 판단이며 지속되는 반응이라고 정의하고 있다. 즉, 서비스 자극에 대해 고객은 나름대로의 기분에 의해 평가하고 서비스의 가치를 판단하며 이러한 결과로서 일정한 반응을 보이게 된다는 것이며 이 과정에서 고객마다 동일한 서비스를 받고도 판단이나 반응이 달라질 수 있으며 이는 고객의 성격이나 평소 지향하는 가치, 경험 등이 이들 과정에 영향을 미치기 때문이라고 한다. 또한 의료서비스만족이란 의사, 간호사 및 의료기관으로부터 받은 기타 진료의 질에 관한 개인의 평가라 정의하고 있으며, 이는 개인의 만족수준을 나타낸다고 가정한다(Salancik G. R., 1977).

고객만족 개념이 중요한 이슈로 끊임없이 대두되고 있는 이유는 고객 만족이 기업이 바라는 여러 가지 성과와 관련되기 때문이고 궁극적으로는 의료서비스의 질 향상을 도모할 수 있기 때문이다. 따라서 환자의 만족도 증진을 위해서는 환자

들의 만족수준에 영향을 미치는 요소가 무엇인지 밝힐 필요가 있으며(유연희, 2000), 환자의 만족도 조사는 병원 경영과 질 향상 활동에 있어 하나의 중요한 활동 영역으로 대두되고 있다(김지인, 1996). 현재 이러한 의료서비스에 대한 만족도 조사는 국내외 의료 환경에 있어서 보편화 되어있는 상황이지만 국내 치과의료 환경에 있어서는 그 빈도가 높지 않다.

본 연구는 치과병원을 내원한 외래환자를 대상으로 하여 치과의료 서비스의 만족도 정도를 파악하고, 이의 차이를 분석하며, 전반적인 고객만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 알아보기 위하여 설문 조사를 실시하였고 이를 통해서 치과의료 서비스 공급자에게 병원 경영의 전략적인 시사점을 제시하고 결과적으로는 치과 의료의 질 개선을 통해 치과의료 소비자에게 보다 나은 치과의료 서비스를 제공하고자 함에 그 목적이 있다.

제 2 장 연구재료 및 방법

2.1 연구재료

환자 만족도등에 대한 연구는 다면적이고 복합적인 속성들로 설명되고 정의되어 왔으며 많은 연구를 통해 이러한 속성들을 범주화 하여 환자만족도의 측정요인으로 제시하여왔다. 이 중 이선희 등(1998)이 범주화한 환자만족도 구성요소(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료 인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 정보제공)를 참고로 하여 다음과 같은 5개의 범주로 목적에 맞게 문항을 재구성하였고 여기에 연구대상자의 사회인구학적 특성을 측정하기 위한 항목을 포함하는 자체 제작한 설문을 사용하였다(Appendix 1).

설문의 내용은 전반적인 서비스(직원의 친절성평가 항목을 포함)를 평가하는 4문항, 시간요소(절차의 편리성 항목을 포함)를 평가하는 6문항, 의학적 지식(의료 인력의 기술 수준과 전문성 항목을 포함)을 평가하는 3문항, 그 밖의 외적요소(물리적 시설과 환경 항목을 포함)를 평가하는 4문항, 내원 동기 및 사회인구학적 특성을 측정하는 17문항으로 구성되어 있다.

(Appendix 1. 치과대학병원 내원 환자의 만족도 조사)

2.2 연구방법

2.2.1 조사대상

본 연구는 서울시에 위치한 연세대학교 치과대학병원에 내원한 총 784명의 환자들을 대상으로 이루어졌다. 조사대상자는各科 진료대기실에서 진료대기중인 외래 환자로 하였다. 자료 수집기간은 2006년 1월 23일~2006년 4월 15일 까지 하였다. 이 중 남환이 456명, 여환이 328명 이었고 연령분포는 3세에서 76세 이었으며,

평균 연령은 29세 이었다.

2.2.2 조사방법

설문지는 간단한 교육을 받은 설문도우미 4인이 배포하였으며, 외래 방문을 위해 대기실에 있는 환자들에게 연구 목적을 설명한 후, 설문지에 답하게 하고 직접 회수하였다. 또한 설문 내용은 학술적 용도로만 사용된다는 것을 강조함으로써 가능한 환자들이 솔직하게 응답할 수 있도록 하였다. 설문지 기입을 환자 본인이 작성하기 어려운 경우에는(영유아 환자 또는 노인환자 포함) 보호자 혹은 설문 도우미가 직접 설명하고 기록하였다. 총 784개의 설문지를 회수하였으나, 불충분하게 기록되어 결측치의 보간을 통해서도 분석에 포함시키기 힘든 설문지를 제외한 775개의 설문지를 분석의 대상으로 하였다.

2.2.3 측정방법과 변수의 정의

이 연구에서 사용한 설문지에서 환자들의 치과병원에 대한 전반적인 서비스의 평가는 치과병원의 서비스 시스템, 전반적인 친절도, 치료내용 설명, 치료비에 대한 질문을 통해서, 시간요소의 평가는 본격적인 치과 치료의 시작 전 검사 등에 소요되는 시간, 치료실로 들어가기까지의 치료 전 대기시간, 예상 대기시간의 설명, 한번 내원하여 치료가 종료되기 까지 걸리는 치료소요 시간, 예약기간, 전반적인 예약 시스템에 대한 질문을 통해서, 의학적 지식의 평가는 치과응급치료에 대한 대처, 주치의나 직원의 경험정도, 주치의나 직원의 지식의 정도에 대한 질문을 통해서, 외적요소의 평가는 병원의 규모, 청소나 소독상태, 전반적인 내부시설, 교통이나 주차용이성에 대한 질문을 통해서 평가하였다. 여기에 내원 동기 및 사회인구학적 특성을 파악하기 위한 문항이 첨가 되었고 전반적인 서비스를 평가하는 문항, 시간요소를 평가하는 문항, 의학적 지식을 평가하는 문항, 외적요소를 평가하는 문항은 5점 척도를 사용하였다. 또한 이는 모두 연속형 변수로 간주하였고,

성별, 직업, 결혼, 거주형태, 사회적 관계, 내원이유 등의 항목의 답변은 명목척도를 가지는 범주형 변수로 간주하였다.

2.2.4 통계분석 방법

이 연구를 위하여 수집된 자료는 연구 목적에 따라 SAS 9.1.2 버전의 통계 프로그램을 사용하였다.

- 1) 조사대상자의 사회인구학적 특성에 대해서는 빈도분석을 실시하였다.
- 2) 치과병원 내원환자의 만족도 조사 설문에 대한 신뢰도를 평가하였다. 이때 신뢰도 평가를 실시한 부분은 서비스 평가, 시간요소 평가, 의학지식 평가, 외적 요소이다. Cronbach's alpha 계수를 이용한 신뢰도 측정 방법을 사용하였다. 일반적으로 Cronbach's alpha의 값은 0에서 1사이의 값을 가지며, 이 값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다는 것을 의미한다.
- 3) 설문조사 대상자의 수는 총 784명이었으나, 각 설명변수들에서 결측치가 존재하는 이유로 결측치의 보간작업을 시행하였다.
- 4) 치과병원에 대한 전반적인 만족도를 종속변수로 설정하고 이에 대한 평가를 하였다.
- 5) 전반적인 만족도 외의 만족도를 나타내는 다른 세부 항목들의 기술 통계량을 이용하여 세부 항목에 대한 만족도 경향을 평가하였다.
- 6) 구체적 서비스 항목을 나타내는 설명변수들 사이의 상관관계를 분석하였다.
- 7) 조사 대상자의 성별, 직업, 결혼 형태, 거주형태, 사회적 관계 등의 사회인구학적 특성을 나타내는 범주형 변수들과 전반적인 만족도인 종속변수와의 상관관계를 교차분석 방법을 통해서 평가하였다.
- 8) 전반적인 만족도를 나타내는 종속변수와 설문 전반의 독립변수들 사이의 상관관계를 다중회귀분석(프로빗 회귀분석)방법을 통해서 분석하였고 이들 가운데 종속변수에 유의성 있게 영향을 미치는 요인들을 구별하였다.

제 3 장 연구결과

3.1 연구대상자의 사회인구학적 특성

연구대상자의 사회인구학적인 특성을 파악하기 위하여 성별, 결혼여부, 직업, 경제력, 처음내원의 이유, 현재 받고 있는 치료 등을 조사하였다. 그 결과 성별에서는 남자가 58.2%로 여자 41.8%에 비해 많았으며, 직업은 학생, 대학(원)생이 가장 많은 빈도를, 전업주부가 그 다음 높은 빈도를 나타냈다. 경제력에 있어서는 '매우 좋다'는 2.9%, '좋은 편이다'는 26.4%, '보통이다'는 59.6%로 대부분의 경우에서 경제력은 보통 이상임을 알 수 있었다. 결혼여부는 미혼이 61.2%로 기혼보다 많았으며, 내원이유와 현재 치료받고 있는 내용으로는 모두 교정치료(33.2%)가 가장 많았고, 그 다음으로 충치 치료(21.0%)였다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(Table 1).

Table 1. 연구대상자의 사회인구학적 특성

성별			직업		
	빈도	퍼센트		빈도	퍼센트
남자	456	58.2	학생	145	18.5
여자	328	41.8	대학(원)생	244	31.1
합계	784	100.0	전문직	59	7.5
결혼			자영업	50	6.4
	빈도	퍼센트	사무직	51	6.5
기혼	304	38.8	공무원	19	2.4
미혼	480	61.2	군인	4	0.5
합계	784	100.0	교사	17	2.2
경제력			종교인	2	0.3
	빈도	퍼센트	예술인	4	0.5
매우 좋다	23	2.9	주부	158	20.2
좋은 편이다	207	26.4	무직	15	1.9
보통이다	467	59.6	기타	16	2.0
좋지 않다	87	11.1	합계	784	100.0
합계	784	100.0	내원이유		
현재받고 있는 치료				빈도	퍼센트
	빈도	퍼센트	충치	165	21.0
충치	145	18.5	잇몸	96	12.3
잇몸	57	7.3	치아 및 악안면 통증	76	9.7
스케일링	38	4.8	예방	12	1.5
치아 및 악안면 통증	41	5.2	정기적검진	37	4.7
예방	16	2.0	미백	17	2.2
정기적검진	50	6.4	교정	260	33.2
미백	1	0.1	이를 해 넣기	27	3.4
교정	317	40.4	틀니	8	1.0
보철	18	2.3	임프란트	17	2.2
임프란트	24	3.1	기타	41	5.2
기타	48	6.1	사랑니	28	3.6
사랑니	29	3.7	합계	784	100.0
합계	784	100.0			

3.2 신뢰성 분석

다음은 각 변수들의 신뢰성 분석결과이다. 이번 분석의 경우 서비스 평가의 4가지 항목의 신뢰도가 0.665, 시간요소평가의 6가지 항목의 신뢰도가 0.712, 의학지식평가의 3가지 항목의 신뢰도가 0.712, 외적요소의 4가지 항목의 신뢰도가 0.678로 모두 0.60을 넘어 신뢰도가 있다고 볼 수 있다(Table 2).

Table 2. 각 변수들의 신뢰성 분석결과

구분	서비스 평가	시간요소평가	의학지식평가	외적요소
항목수	4	6	3	4
신뢰도(Cronhach's alpha)	*0.665	*0.615	*0.712	*0.678

*Cronbach's alpha < 0.60

3.3 결측치의 보간

설문조사 대상자 수는 총 784명이었으나, 각 설명변수들에서 결측치가 존재해 결측치의 보간이 필요하였다. 대부분의 변수들이 1%정도의 결측률을 보였고 2~3개의 변수만 10%를 조금 넘는 결측률을 보여 결측치를 보간하여 분석함에 큰 무리가 없다고 판단하였고, 변수의 유형에 따라 다음과 같은 기준으로 결측치를 보간하였다.

범주형 변수의 결측 문항은 최빈값(mode)으로, 연속형 변수의 결측 문항은 평균값(mean)으로 대신하여 보간하였고, 결측이 많은 몇몇의 관측은 삭제하였다. 보간을 실시한 결과 사용된 관측의 수는 총 775개이다(Table 3).

Table 3. 결측치의 보간을 통해 얻어진 관측의 수

Number of Observations Read	784
Number of Observations Used	775

3.4 치과병원 내원 환자의 전반적인 만족도

치과병원 내원 환자들의 치과병원에 대한 전반적인 만족도를 묻는 질문에 대해서 ‘매우 마음에 든다’ 와 ‘괜찮게 생각하고 있다’로 응답한 것을 높은 만족도를 보이는 것으로 간주하였고, 각각 134명과 447명의 빈도를 보여 총 응답자의 74%가 높은 만족도를 보이고 있음을 알 수 있다. 이 구체적인 결과는 다음과 같다 (Table 4, Fig. 1).

Table 4. 전반적인 만족도에 대한 답변결과

Response Profile		
Ordered Value		Total Frequency
매우 마음에 든다	1	134
괜찮게 생각하고 있다	2	447
보통이다	3	146
별로 마음에 들지 않는다	4	44
매우 마음에 들지 않는다	5	4

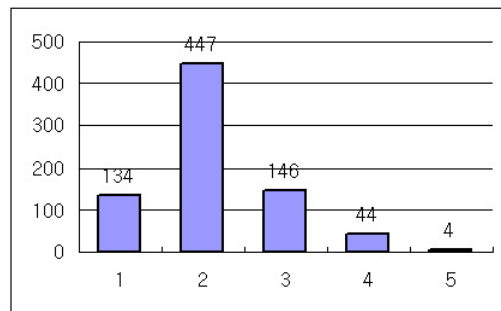


Fig. 1. 전반적인 만족도에 대한 답변결과

3.5 구체적인 서비스 항목별 만족도

전반적인 만족도 외의 만족도 현황을 알아보기 위해 살펴본 구체적인 서비스 항목에 대한 각각의 기술통계량은 다음과 같다(Table 5). 이 결과 ‘서비스시스템’, ‘친절도’, ‘설명’, ‘대기시간설명’, ‘예약시스템’, ‘응급상황에의 대처’, ‘치과진료경험의 풍부’, ‘치과적 지식의 유무’, ‘병원의 규모’, ‘소독’, ‘내부시설’, ‘주차’에 대한 만족도는 높은 반면 ‘치료비’, ‘치료준비시간’, ‘대기시간’, ‘치료시간’, ‘예약기간’에 대한 만족도는 낮은 편임을 알 수 있다. ‘전반적인 만족도’는 상당히 높았는데 비해 세부사항에 대한 만족도는 각기 다른 경향을 보이는 결과를 통해서 기초적인 사회인구학적인 특성 외에 과연 어떤 세부 만족도가 전반적인 만족도에 영향을 미치는지 분석해 볼 의의가 있음을 알 수 있다.

Table 5. 구체적인 서비스 항목에 대한 만족도

	N		평균	최빈값	표준편차
	유효	결측			
서비스시스템	778	6	2.08	2	0.746
친절도	780	4	2.29	2	0.868
설명	778	6	1.81	1	0.901
치료비	777	7	3.54	4	0.832
치료준비시간	777	7	3.09	3	0.870
대기시간	778	6	3.43	4	0.876
대기시간설명	777	7	2.58	3	0.894
한번치료시간	777	7	3.28	3	1.102
예약기간	776	8	3.38	3	0.778
예약시스템	778	6	2.51	2	0.937
응급상황에의 대처	732	52	2.51	2	0.813
경험풍부	778	6	2.06	2	0.831
지식유무	776	8	1.98	2	0.847
규모	784	0	1.87	2	0.703
소득	784	0	1.86	2	0.753
내부시설	782	2	1.99	2	0.744
주차	783	1	2.85	2	1.048

3.6 설명변수(독립변수)들 간의 상관관계 분석

설명변수들이 높은 선형종속관계(상관관계)가 존재하는 경우에는 최소제곱추정량의 계산이 불가능할 수 있고, 추정량의 분산이 커지는 문제가 발생한다. 이 때 설명변수들간에 다중공선성(Multicollinearity)이 존재한다고 한다. 회귀분석시에 다중공선성이 존재하면 중요한 변수가 중요하지 않는 것처럼 보일 수가 있다. 한 변수가 다른 예측변수와 상당히 중복되어있기 때문에 효과가 거의 나타나지 않을 수 있다는 것이다. 상관관계를 통해 얻어진 상관계수의 값은 -1에서 1사이의 값을 가지며 0.2 이하이면 관계가 없거나 무시해도 좋은 수준으로, 0.4정도이면 약한 상관관계가 있음을, 0.6이상이면 강한 상관관계가 있다고 볼 수 있다(정승원, 2004). 본 설문에서 독립변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 비정상적으로 상관관계가 높은 변수들(일반적인 기준인 0.6을 기준으로 함)은 나타나지 않았기 때문에 이 설문조사에서는 변수의 삭제 없이 모든 설명변수를 사용하여 통계분석을 시행하였다. 각각의 설명변수들 간의 상관분석 결과를 다음에 제시하였다(Table 6).

Table 6. 설명변수들 간의 상관관계 분석

피어슨 상관 계수																	
H0: Rho=0 검정에 대한 Prob > r																	
관측치 개수																	
	서비스	전절	설명	치료비	치료준비시간	대기시간	대기시간설명	치료시간	예약기간	예약시스템	대처정도	경험풍부	지식유무	규모	소득	내부시설	주차
서비스	1	0.49	0.46	0.19	0.22	0.26	0.19	0.17	0.20	0.35	0.25	0.37	0.38	0.27	0.23	0.27	0.17
전절	0.49	1	0.50	0.19	0.17	0.30	0.20	0.07	0.20	0.29	0.29	0.33	0.31	0.19	0.28	0.30	0.18
설명	0.46	0.50	1	0.15	0.17	0.26	0.16	0.07	0.23	0.30	0.25	0.34	0.36	0.18	0.29	0.21	0.17
치료비	0.19	0.19	0.16	1	0.14	0.19	0.13	0.08	0.19	0.14	0.16	0.05	0.08	0.05	0.09	0.14	0.11
치료준비시간	0.22	0.18	0.18	0.14	1	0.46	0.09	0.20	0.17	0.27	0.25	0.20	0.17	0.09	0.18	0.20	0.11
대기시간	0.26	0.30	0.26	0.19	0.45	1	0.18	0.31	0.31	0.38	0.21	0.2	0.18	0.16	0.2	0.18	0.14
대기시간설명	0.19	0.20	0.17	0.13	0.09	0.19	1	0.08	0.08	0.22	0.18	0.21	0.17	0.04	0.07	0.11	0.11
치료시간	0.16	0.07	0.07	0.08	0.19	0.31	0.07	1	0.11	0.17	0.05	0.11	0.08	0.08	0.08	0.04	0.01
예약기간	0.19	0.20	0.23	0.18	0.16	0.31	0.07	0.11	1	0.34	0.13	0.13	0.1	0.12	0.06	0.14	0.10
예약시스템	0.35	0.30	0.31	0.14	0.27	0.38	0.22	0.17	0.34	1	0.33	0.29	0.35	0.23	0.31	0.27	0.24
대처정도	0.25	0.29	0.25	0.15	0.25	0.21	0.18	0.05	0.13	0.33	1	0.37	0.36	0.28	0.35	0.28	0.22
경험풍부	0.37	0.33	0.34	0.05	0.19	0.20	0.20	0.11	0.13	0.29	0.37	1	0.52	0.29	0.33	0.30	0.21
지식유무	0.38	0.31	0.36	0.08	0.16	0.18	0.17	0.08	0.1	0.34	0.36	0.52	1	0.34	0.33	0.24	0.26
규모	0.26	0.19	0.18	0.05	0.09	0.16	0.04	0.08	0.12	0.23	0.28	0.29	0.34	1	0.37	0.36	0.26
소득	0.22	0.28	0.29	0.08	0.17	0.20	0.06	0.08	0.06	0.30	0.35	0.33	0.33	0.37	1	0.54	0.29
내부시설	0.26	0.30	0.21	0.13	0.20	0.18	0.11	0.04	0.14	0.26	0.28	0.30	0.24	0.36	0.54	1	0.37
주차	0.17	0.18	0.17	0.10	0.11	0.14	0.11	0.01	0.10	0.24	0.22	0.21	0.26	0.26	0.29	0.37	1

3.7 교차분석을 통한 치과대학병원에 대한 전반적인 만족도(종속변수)와 범주형 변수간의 상호관련성 분석 결과 (Table 7)

설문에 사용된 설명변수들 중 범주형 변수로 간주한 성별, 직업, 결혼여부, 거주형태, 사회적 관계, 내원이유, 현재 받는 치료를 측정하는 변수와 종속변수(치과병원에 대한 전반적인 만족도)와의 상관관계를 평가 분석하였다. 전반적인 만족도와 범주형 변수 각각의 상관관계를 살펴보았는데 모든 변수들의 pearson 카이제곱의 점근 유의 확률 값이 0.05 보다 큰 값을 가져 유의수준 5%에서 전반적인 만족도와는 상관이 없는 것으로 나타났다.

Table 7. 전반적인 만족도와 범주형 설명변수와의 교차분석 결과

	전반적인 만족도		
	Pearson 카이제곱		
	값	자유도	점근 유의확률 (양측검정)
성별	3.791	4	0.435
직업	47.848	48	0.479
결혼	9.022	4	0.061
거주형태	1.472	4	0.832
사회적관계	12.222	12	0.428
내원이유	54.974	48	0.227
현재치료	53.108	44	0.163

3.8 전반적인 만족도와 독립변수들 간의 상관관계에 대한 다중회귀분석(프로빗 회귀분석)

이번 분석에서 종속변수의 역할을 하는 ‘치과병원에 대한 전반적인 만족도’는 1~5까지의 값을 갖고 있다. 이는 범위가 제한되어 있고, 연속변수라고 하기도 어렵기 때문에 일반 회귀분석을 이용 시 여러 가지 문제가 발생하게 된다. 따라서 이번 분석에서는 이런 경우 일반적으로 사용하는 프로빗 회귀분석을 이용하여 변수들 간의 상관관계를 분석하였다.

3.8.1 범주형 설명변수

우선 범주형 설명변수만을 이용해 종속변수와의 상관관계를 알아보기 위한 프로빗 회귀분석을 실시하였다. 이 분석에서 Wald 카이제곱 값은 P-value와 같은 의미로써 이 값이 클수록 P-value가 작게 나오며, $Pr > \text{Chisq}$ 의 값은 P-value를 의미하며 이 값이 작을수록 서로 유의한 영향을 미치는 상관관계가 있다는 것을 나타낸다. 분석 결과 유의수준 5%하에서 모든 설명변수들의 P-value가 매우 큰 값을 가져, 전반적 만족도에 영향을 주는 변수는 없는 것으로 나타났다. 이는 교차분석의 결과 모든 범주형 변수들이 전반적 만족도와 영향이 없었던 것과 비슷한 결과를 나타낸다. 프로빗 회귀분석을 통한 범주형 변수와 종속변수와의 관계는 다음과 같다(Table 8).

Table 8. 범주형 변수와 종속변수와의 상관관계에 대한 프로빗 회귀분석

Effect	자유도	Wald Chi-Square	Pr>Chisq (P-value)
성별	1	0.0571	0.8111
직업	12	11.4921	0.4873
결혼	1	2.1147	0.1459
거주형태	1	0.0003	0.9862
사회적관계	3	7.0903	0.0691
내원이유	12	11.1102	0.5195
현재치료	11	11.931	0.3689

3.8.2 범주형 설명변수 + 연속형 변수

범주형 설명변수만을 이용해서는 전반적인 만족도에 영향을 미치는 변수를 찾을 수 없었기 때문에 모든 설명변수들을 이용해 다시 한번 프로빗 회귀분석을 실시하였다.

3.8.2.1 Stepwise selection

model selection을 위해 stepwise option을 사용하였다. stepwise selection이란 종속변수에 영향을 가장 많이 미치는 변수를 순서대로 선택을 하고, 선택을 하다 보면 다시 유의하게 영향을 미치지 않는 변수가 생겨서 앞서 선택되었던 변수가 다시 제거되기도 하는 방법을 말한다. Stepwise selection에 의해 선택된 설명변수는 선택된 순서대로 나열해보면 ‘서비스 시스템’, ‘불편감 해소’, ‘친절도’, ‘지식유무’, ‘소독’, ‘한번내원 치료시간’, ‘설명’, ‘예약시스템’, ‘내부시설’의 9가지 설명변수가 선택되었고, 10번째 step에서 ‘소독’이 다시 제거되었다. 소독이 5번째로 선택되었을 때에는 Pr>Chisq값이 충분히 작았는데 그 뒤로 다른 변수들이

추가되면서 소득의 Pr>Chisq값이 0.08까지 높아졌기 때문이다. 따라서 ‘소득’을 제외한 총 8가지 변수가 ‘전반적인 만족도’에 영향을 미치는 변수로 선택되었다. 선택된 변수는 모두 연속형 변수로 <4.7>에서 범주형 설명변수가 모두 유의하지 않게 나온 것과 동일한 결과를 보임을 알 수 있다. Pr>Chisq 값이 작을수록 유의하게 영향을 미치며 일반적인 유의한 기준은 0.05이다. 설명변수들 간의 Stepwise selection 분석 결과는 다음에 제시하였다(Table 9).

Table 9. 설명변수들 간의 Stepwise option을 통한 model selection 결과

Step	Effect		자유도	Number	Score	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq (P-value)
	선택	제거		In	Chi-Square		
1	서비스시스템		1	1	229.336		<.0001*
2	불편감해소		1	2	102.646		<.0001*
3	친절도		1	3	54.5344		<.0001*
4	지식유무		1	4	25.0189		<.0001*
5	소득		1	5	15.411		<.0001*
6	한번내원치료 시간		1	6	12.7748		0.0004*
7	설명		1	7	10.471		0.0012*
8	예약시스템		1	8	6.5733		0.0104*
9	내부시설		1	9	4.7164		0.0299*
10		소득	1	8		3.0545	0.0805

*p < 0.05

3.8.2.2 Stepwise selection에 의해 선택된 설명변수들이 전반적인 만족도에 미치는 영향 (Table 10)

선택된 8가지의 변수들은 Pr>Chisq 값이 0.01보다 작으므로 유의수준 1%하에서 모두 유의하다. 이 중 Estimate의 값은 각 변수가 한 단위 증가할 때마다 종속변수가 변화하는 양을 나타낸 것으로 이 값의 절대값이 클수록 종속변수에 많은 영향을 미친다는 것을 의미한다. 분석결과 선택된 변수들이 전반적인 만족도에

미치는 영향은 다음과 같음을 알 수 있다. 또한 이러한 변수들이 종속변수에 미치는 영향이 큰 순서로는 불편감 해소, 서비스 시스템, 친절도, 내부시설, 지식의 유무, 설명, 예약시스템, 한번 내원시의 치료시간으로 나타남을 알 수 있다.

Table 10. Stepwise selection에 의해 선택된 설명변수들이 종속변수에 미치는 영향

Parameter	자유도	Estimate	Standard Error	Wald Chi-Square	Pr > ChiSq (P-value)	
Intercept	1	1	3.2647	0.2293	202.7852	<.0001
Intercept	2	1	5.6772	0.2799	411.4214	<.0001
Intercept	3	1	7.0457	0.3169	494.3718	<.0001
Intercept	4	1	8.7668	0.4342	407.7041	<.0001
불편감해소	1	-0.5574	0.0676	67.9082	<.0001**	
서비스시스템	1	-0.4862	0.0747	42.409	<.0001**	
친절도	1	-0.3015	0.0633	22.6642	<.0001**	
설명	1	-0.1997	0.0586	11.6069	0.0007**	
한번내원치료시간	1	-0.1045	0.032	10.696	0.0011**	
예약시스템	1	-0.1367	0.0521	6.8719	0.0088**	
지식유무	1	-0.2007	0.0587	11.6866	0.0006**	
내부시설	1	-0.21	0.0629	11.1255	0.0009**	

** p < 0.01

이를 좀더 자세하게 살펴보면, 불편감 해소에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.5574 단위 높아지며, 서비스 시스템에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.4862 단위 높아진다는 것을 의미한다. 또한 친절도에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도는 0.3015 단위가 높아지고, 설명에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.1997 단위 높아짐을 알 수 있다. 한번 내원 치료시간에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.1045 단위 높아지고, 예약시스템에 대한 만족도가 한 단위 높

아지면 전반적인 만족도가 0.1367 단위 높아지며, 지식유무에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.2007 단위, 내부시설에 대한 만족도가 한 단위 높아지면 전반적인 만족도가 0.21 높아짐을 보여준다.

제 4 장 고찰

본 연구의 목적은 연세대학교 치과병원에 내원한 환자들의 만족도를 조사하여 이에 영향을 미치는 요인을 밝히고 이를 통해서 치과의료 서비스의 질 개선에 반영함으로써 병원의 경영에 기여하고자 함이다.

4.1 연구방법에 대한 고찰

그 동안 많은 보건의료분야에서 환자들이 인지하는 의료서비스에 대한 만족도를 평가하고 이를 수치화하기 위한 노력들이 지속적으로 이루어져 왔다. 하지만 이러한 여러 조사들은 국내 치과의료 환경에 있어서는 그 빈도가 높지 않은 실정이다. 이런 연유로 이 연구에서는 치과병원에 내원한 환자를 대상으로 자기기입식 설문조사를 시행함으로써 만족수준을 평가하였다. 설문조사는 환자만족도의 구성요소(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료 인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 정보의 제공)를 평가할 수 있는 항목이 포함된 자체 제작한 설문을 사용하였다. 이 연구에서는 치과병원의 전반적인 만족도와 이에 영향을 미치는 독립변수들 사이의 관계를 분석함에 있어서 측정 변수들이 각각의 이론변수들을 얼마나 잘 대표하고 있는지를 평가하기 위하여 Cronbach's 알파 계수를 구하여 내적 일치도를 확인하였다. 일반적으로 Cronbach's alpha의 값이 0.6 이상이면 내적 일치도가 있다고 본다. 다음으로는 전반적인 만족도의 평가, 전반적인 만족도 이외의 만족도를 나타내는 다른 세부항목들의 만족도 경향 분석을 실시하였고, 다른 세부항목을 나타내는 각각의 설명변수들 간의 상관관계를 분석하였다. 마지막으로는 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하기 위해 교차분석 및 프로빗 회귀분석을 실시하여 종속변수에 유의성 있게 영향을 미치는 요인들을 구별하였다. 이 중 교차분석은 두 변수간의 상호관련성을 알아보기 위해 실시하는 것으로 변수들이 모두 범주형 자료일 때 사용하는 방법이며 교차분석의 해석은 pearson 카이제곱의 점근 유의확률 값이 0.05 보다 작은 값을 가질 때 두 변수가 상관관계

가 있다고 본다.

4.2 연구결과에 대한 고찰

조사대상자중 남녀의 비율과 결혼여부의 비율은 적절하게 표본추출이 된 것으로 보이나 직업에 있어서는 주로 학생과 주부에 편중되어 있는 표본의 불균형이 발생하였다. 학생이 가장 높은 비율을 보인 이유는 설문조사기간이 겨울방학과 학기 초에 해당되기 때문에 학기 중 동안 치료를 미뤄왔던 학생들의 내원이 집중되었기 때문이라 여겨진다. 또한 대학병원이라는 특성 때문에 본교 대학생들의 내원역시 학생의 내원비율을 높였으리라 사료된다. 표본추출에 있어서 주부가 편중된 이유로는 병원 진료시간이 오전9시부터 오후5시 반까지 해당되기 때문에 직업을 가진 환자들의 경우에는 따로 근무시간 내에 시간을 내서 대학병원에 내원하기 보다는 직장근처의 치과병원에서 치료를 받게 되는 경우가 많기 때문이라 판단된다. 현재 받고 있는 치과 치료의 조사도 교정치료가 전체응답의 40.4%를 차지하는 편중된 결과를 보였다. 이 결과는 대학병원의 특성상 보다 전문적이고 믿을 수 있는 의료 서비스를 제공받고자 하는 환자들의 내원이유에 기인한 것이라 생각된다. 또한 응급상황에의 대처에 관한 항목의 결측이 다른 항목에 비해 높게 나타났는데 이는 설문 대상자가 교정치료 환자에 편중되었기 때문에 응급상황에의 대처에 대한 평가를 위한 정보가 많이 부족하였기 때문이라 여겨진다. 교차분석과 프로빗 회귀분석을 이용한 응답자들의 사회인구학적인 특성에 따른 환자의 전반적인 만족도의 차이 검증 결과 성별, 직업, 경제력, 결혼의 여부, 치과병원 내원이유, 현재 받고 있는 치료내용은 내원환자의 만족도와는 유의할 만한 상관관계가 없는 것으로 조사되었다. 이는 연령과 성별, 소득수준, 직업 등의 사회인구학적인 요인에 의해서 만족도가 영향을 받는다는 기존의 연구와는 일치하지 않았다(채서일, 1995). 아마 표본의 추출 과정에 있어서 어느 한쪽에 편중된 까닭에 이러한 차이가 나타난 것으로 여겨진다.

전반적인 서비스를 평가하는 문항, 시간요소를 평가하는 문항, 의학적 지식을

평가하는 문항, 외적요소를 평가하는 문항은 5점 척도를 사용하였기 때문에 각각의 항목을 점수화 하여 얻어진 평균값이 '1'에 가까울수록 '매우 만족함'을 '5'에 가까울수록 '매우 불만족함'을 나타내며 '3' 이상인 경우에는 낮은 만족도를 보인다고 간주하였다. 의료서비스의 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 사회인구학적 특성 이외의 요인을 파악하기 위한 교차분석 및 프로빗 회귀분석을 실시한 결과, 치과대학병원의 서비스 시스템에 대한 만족도, 불편감의 해소 정도에 대한 만족도, 전반적인 친절도에 대한 만족도, 의료진 및 보조 인력의 전문적인 지식 보유 정도에 대한 만족도, 한번 내원 시 걸리는 치료시간에 대한 만족도, 치료에 관한 충분한 설명 여부에 대한 만족도, 예약시스템에 대한 만족도, 전반적인 내부 시설에 대한 만족도, 이렇게 8가지 요소가 치과의료 서비스에 대한 전반적인 만족도에 유의할 만한 영향을 미치는 요인으로 파악되었다. 이선희 등(1998)이 범주화한 환자만족도 구성요소(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 정보제공)를 참고로 하여 각각의 설명 변수들을 ①전반적인 서비스의 평가(직원의 친절성평가 항목을 포함) 4문항, ②시간요소의 평가(절차의 편리성 항목을 포함) 6문항, ③의학적 지식의 평가(의료인력의 기술 수준과 전문성 항목을 포함) 3문항, ④그 밖의 외적요소의 평가(물리적 시설과 환경 항목을 포함) 4문항, ⑤내원 동기 및 사회인구학적 특성의 측정 17문항으로 크게 분류하였고, 통계 분석을 통하여 얻어진 만족도에 영향을 미치는 8가지 요소들이 앞에서 분류한 5가지 영역 중 어디에 해당하는지를 먼저 알아볼 필요가 있다. 그 결과 치과대학병원의 서비스 시스템에 대한 만족도, 전반적인 친절도에 대한 만족도, 치료에 관한 충분한 설명 여부에 대한 만족도 요소는 전반적인 서비스 평가 항목에, 한번 내원시 소요되는 치료시간에 대한 만족도, 예약시스템에 대한 만족도는 시간요소의 평가 항목에, 의료진 및 보조인력의 전문적인 지식보유 정도에 대한 만족도는 의학적 지식의 평가 항목에, 전반적인 내부시설에 대한 만족도는 외적요소의 평가 항목에 해당된다고 간주하였고 여기에 불편감의 해소 정도에 대한 만족도 항목이 포함되었다.

이 중에서 불편감의 해소 정도에 대한 만족도가 치과병원 내원환자의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요소라는 결과가 나왔다. 즉, 치과병원을 내원하게 만든

불편감이 병원내원을 통해서 해결되는 정도에 따라서 치과병원 내원고객의 만족도가 정해진다는 것이다. 이러한 결과 역시 대학병원이라는 병원의 특수성이 적용된 것이라 볼 수 있다. 대학병원의 경우는 환자들의 불편감 증증도가 상대적으로 높고 불편감의 해소 정도에 대해서도 높은 기대치를 가지고 있기 때문이다(정승원, 2004). 앞서서도 언급했듯이 의료서비스의 가장 기본이 되는 의사의 진료행위는 매우 전문적인 것이어서 일반 소비자가 그 질을 평가하는데 어려움이 따른다. 즉, 일반 소비자의 입장에서는 치료를 받기 전에 의료 행위 자체, 즉 의료서비스의 본질적인 측면에 대한 평가가 어려울 뿐만 아니라, 치료를 받은 후에도 의사의 치료와 처방이 적절한 것이었는가를 평가하기에는 어려움이 있다는 것이다. 따라서 환자는 치과병원에 내원하게 된 동기 유발요소인 주소(chief complaint)가 치과병원의 내원을 통해 해결되는 경우에만 비로소 의사의 치료와 처방이 적절한 것이었다고 여기게 된다. 본 설문 조사에서는 치과병원을 내원 하게 된 동기의 종류에 대해서도 조사하였으나 이는 전반적인 만족도에 유의할 만한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 환자가 내원 하게 된 불편감의 원인이 무엇인지를 상관없이 그 불편감 자체가 해결되는 경우에 있어서만 환자의 만족도에 영향을 미친다는 것을 나타낸다고 볼 수 있다. 이를 통해서 볼 때 병원 내원고객의 만족도를 증가시키기 위해서는 환자의 불편감을 최우선으로 해결시켜 주어야 한다는 것을 알 수 있다. 이를 달성하기 위해서는 우선 우수한 의료진의 양성 및 확보와 더불어 의료장비에 대한 투자를 게을리 하지 말아야 할 것으로 여겨진다. 그 다음으로는 환자의 처음 내원 시, 환자가 느끼는 가장 불편한 점이 무엇인지에 대한 파악이 신속하고 정확하게 이루어져야 하겠다. 이는 너무나 당연시 여겨지는 것이지만 그럼에도 불구하고 제대로 이루어지지 않고 있는 것이기도 하다. 환자의 주된 불편감에 대해서 자세하고 정확하게 파악한 후 이를 바탕으로 치료계획이 수립되어야 한다. 또한 이러한 일련의 과정이 한번으로 끝나는 것이 아니라 주기적인 확인 과정을 통해서 혹시 간과하거나, 해소되지 않은 불편감이 존재하고 있지는 않은가에 대한 평가가 치료 과정에 포함되어야 하겠다. 뿐만 아니라 궁극적으로는 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 활동도 체계적으로 수행하여야 한다.

고객의 만족과 불만족을 설명하는 이론 가운데 가장 일반적으로 받아들여지는

만족도에 대한 이론으로, Pascoe(1983)의 소비자 연구에서 사용되는 기대이론과 불일치 이론을 적용하여 고객이 만족을 느끼는 과정에 대해서 설명하는 이론을 들 수 있다. 불일치 이론(disconfirmation theory)이란 서비스나 제품을 이용하기 전 고객의 기대와 실제 이용 후 경험에 대한 고객의 평가 수준이 일치하지 않을 경우 만족 또는 불만족이 발생한다는 이론이다. 성과가 기대보다 높으면 만족하게 되고, 성과가 기대보다 낮으면 불만족이 발생한다고 보는 것이다. 즉, 고객들은 과거 자신의 경험으로부터 서비스에 대한 기대수준을 가지게 되고 이 서비스를 이용한 결과가 자신의 기대에 얼마나 부합되었는지를 평가하게 되며 이 과정을 거치면서 만족 또는 불만족을 느끼게 된다는 것이다. 하지만 이 연구에서는 환자의 내원하기 전 치료에 대한 기대치를 평가해 볼 수 있는 구체적인 항목이 없다. 때문에 이 이론을 본 연구에 곧바로 적용시키는 것에는 무리가 있다고 여겨진다. 치과의료 서비스 분야의 만족도 평가에 있어서 Pascoe(1983)의 불일치 이론을 적용하기 위해서는 우선 표본 대상의 선정에 있어서 치과병원에 내원하여 어느 정도의 치료를 받은 경험이 있는 내원고객만을 대상으로 하는 것이 필요하리라 사료된다. 또한 설문 내용에 있어서도 과거 치과치료 경험에 대한 평가 항목이 포함되어야 하고, 이의 기대치를 수치로 객관화 할 수 있어야 하겠다.

두 번째로 치과병원 내원환자의 만족도에 많은 영향을 미치는 요소는 전반적인 서비스의 평가 항목 중 하나에 해당하는 치과병원 서비스 시스템에 대한 만족도로 나타났다. 이 역시 앞에서 살펴본 바와 같은 이유로 설명될 수 있다. 높은 전문성을 가지는 의사의 진료행위는 그 전문성으로 인하여 일반 소비자가 가장 기본이 되는 의료서비스의 본질적인 평가에 있어서 많은 어려움이 있기 때문에 의료행위 이외의 측면들이 소비자들의 만족을 평가하는데 주요한 고려요인이 될 수 있다는 것이다. 치과병원의 조직화된 서비스 시스템이란 치료의 전반적인 업무 프로세스의 체계, 즉 의사나 직원들이 하는 모든 행위들이 어떤 체계화된 틀 안에서 이루어진다는 느낌을 주는 것을 말한다. 이는 개인의 친절이나 서비스에 의해서가 아닌 어느 누구에 의해서라도 이루어질 수 있어야 한다는 것을 나타낸다(우상엽, 2004). 이 경우에 있어서 접수 및 수납창구에서 만나는 직원이나 담당의사의 조직적이고 체계적인 모습이 많은 영향을 끼치게 된다. 짧은 시간동안 진료를 받

고 가는 외래환자들의 경우 접수 및 수납 창구에서 만나는 직원들과 의사에게 가장 많은 영향을 받기 때문이다(정승원, 2004). 따라서 환자의 만족도를 높이기 위한 서비스 시스템의 개선을 위해서는 병원 서비스 요인 중의 접수와 간호직원 및 담당의사의 환자를 위한 친절과 배려를 포함하여, 치과 진료 절차의 간소화에 더욱 관심을 기울여야 할 것임을 알아야 하겠다.

전반적인 서비스의 평가 항목 중 다른 하나에 해당하는 전반적인 친절도에 대한 만족도는 세 번째로 치과병원 내원환자의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 전반적인 서비스의 평가 항목 중 또 다른 하나인 치료에 대한 충분한 설명에 대한 만족도는 여섯 번째로 치과병원 내원환자의 만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 김을순(1996)에 의하면 의사의 경우에 있어서 환자들은 의사의 실력보다는 환자준중의 태도를 더 많이 요구한다고 한다. 그리고 직원의 경우에 있어서는 직원들의 태도가 병원 전체에 대한 인상과 서비스 정도, 친절에 대한 일반적인 평가척도로 작용하고 있다. 따라서 병원내의 의사들을 대상으로 의료 환경의 변화와 환자 중심의 병원이 가지는 의미, 환자와의 의사소통 및 응대 요령 등에 대한 교육이 정기적으로 필요하리라 사료된다. 더 나아가서는, 담당 의사 뿐 만 아닌, 사무직원, 의료기사, 자원봉사자 등의 모든 인력에 대해 친절 교육이 더욱 강화되어야 할 것으로 판단된다. 우수한 환자만족도를 보이는 직원 및 의사에 대해서 포상하는 제도도 효과적이며 더욱 확대 될 필요성이 있다고 생각한다(정승원, 2004). 치료에 대한 충분한 설명 역시 이러한 과정을 통해 이를 수 있다. 즉, 환자들이 가장 궁금해 하고 알고 싶어 하는 진단 및 검사, 치료 과정에서 전반적인 상태와 병명, 질병의 원인, 증상, 치료계획 및 예후에 대한 설명, 검사 및 받고 있는 치료에 대해서 친절히 설명함으로써 환자의 만족도를 높일 수 있다고 보는 것이다(정석규, 2000). 치료 전 충분한 설명이 이루어 질 때에는 환자의 치료에 대한 인지도 및 이해도가 높아짐으로써 치료결과가 기대치에 못 미치게 되는 경우일지라도 결과적으로는 전반적인 치료에 대한 만족도를 증가시킬 수 있다고 한다(우상엽, 2004).

여기서 추가적으로 살펴볼 것은 전반적인 서비스의 평가 항목 중 치료비에 관한 만족도는 치과병원의 전반적인 만족도에는 유의할 만한 영향을 미치지 않고

있다는 것이다. 치료비가 저렴할수록 만족도가 높아질 것이라고 생각하기 쉽지만, 실제로는 그렇지 않았다. 이는 역시 치료비가 비싸다고 만족도가 낮아지는 것을 의미하지 않는다. 고객의 만족과 불만을 설명하는 이론들 중 불일치 모델과 함께 고객만족을 설명하는 또 하나의 중요한 이론이 존재하는데 이를 공정성 이론 (equity theory)이라 한다. 이 이론에 의하면 고객이 얻은 성과와 그것을 얻기 위해 사용한 비용을 비교해 고객이 적절하다고 느낄 때에 만족이 발생한다고 만족과의 관계를 설명한다(Oliver R, 1989). 즉, 치료비의 많고 적음, 그 자체가 중요한 것이 아니라 환자가 원하는 치료의 결과를 얻기 위해 사용한 치료비가 적절하였는지에 따라 만족도가 정해진다고 설명할 수 있다. 본 설문에서는 치료결과에 대한 만족도와 비교해 볼 때 치료비가 적절하였는가를 평가한 것이 아니라 단순히 치료비의 많고 적음만을 평가하였기 때문에 치과병원의 전반적인 만족도에 영향을 미치지 않는다고 나타난 것이라 여겨진다. 전반적인 만족도와 치료비와의 상관관계를 보다 정확히 규명하기 위해서는 단순한 치료비만을 묻는 것이 아닌 치료결과와 치료비를 연계한 설문을 통해 이루어져야 하겠다. 또한 치과 치료 영역은 비보험 수가 많은 이유로 보험과 비보험 수가의 특성을 고려한 설문도 치과 치료비에 대한 만족도를 보다 더 정확하게 규명하는데 필요하리라 사료된다.

전반적인 만족도에 영향을 미치는 8 가지 요소들 중 네 번째로 영향력이 있다고 나타난 요소는 치과병원의 전반적인 내부시설에 대한 만족도이다. 이는 다섯 번째 영향요소인 의료진 및 보조 인력의 전문적인 지식보유 정도에 대한 만족도보다는 근소한 차이로 보다 많은 영향을 미치고 있다는 결과를 보였다. 이러한 결과는 높은 전문성을 가지는 의사의 진료행위는 그 전문성으로 인하여 일반 소비자가 가장 기본이 되는 의료서비스의 본질적인 평가에 있어서 많은 어려움이 있기 때문에 의료행위 이외의 측면들이 소비자들의 만족을 평가하는데 주요한 고려요인이 될 수 있다는 주장을 뒷받침 해주는 근거로 볼 수 있다. 즉 의료서비스의 본질적 평가 요소인 의료진의 전문지식 정도보다는 의료행위 이외의 측면 중 하나에 해당하는 병원 인테리어 등의 전반적인 내부시설이 환자가 의료서비스를 평가하는데 있어서의 주요한 요인이 된다는 것이다. 이는 인테리어 등의 내부시설에 대한 투자가 많을수록 환자의 기대치를 상승시켜 결과적으로는 동일한 치료 결과

에 대해서 오히려 만족도를 낮추게 될 수 있다는 주장(우상엽, 2004) 과는 상반된 결과를 보였다. 하지만, 환자의 기대치를 낮추어 상대적으로 환자의 만족도를 높인다는 것은 궁극적인 만족도의 향상이라 볼 수 없다고 생각되며, 오히려 환자 중심의 병원 구축이라는 관점에서 볼 때 내부시설 이외에도 환자를 위한 편의시설, 화장실, 거동이 불편한 환자를 위한 배려시설 등의 개선은 필요하리라 사료된다. 이 밖에 의료진 및 보조 인력의 전문지식은 연구 및 교육 등에 대한 집중적인 투자가 이루어 질 때 확보될 수 있으리라 생각된다.

이 연구에서 치과병원의 내원동기를 조사한 설명변수는 전반적인 만족도에 유의성 있는 영향을 미치지 않는다는 것으로 분석결과에서 나타났다. 하지만 의료진과 보조 인력에 대한 연구 및 교육에의 집중적인 투자와 더불어 이에 대한 적극적인 홍보와 대학병원이라는 장점을 최대한 부각시킬 때 환자의 내원동기를 유발시킬 수 있고 나아가서는 환자의 만족도에 유의성 있는 영향을 줄 수 있을 것이라고 여겨진다.

마지막으로 치과병원의 예약 시스템과 한번 내원하여 치료가 종료되기까지 소요되는 치료시간이 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음 예약 내원 시까지 걸리는 시간, 본격적인 치과 치료시작 전 검사에 소요되는 시간, 치료실로 들어가기 전 대기시간에 대해서도 조사 하였으나 이는 유의성 있는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 예약 시스템에 대한 평가와 한번 내원 시에 소요되는 치료시간이 유의성 있게 나타난 이유는 예약 시스템에 대한 평가에는 다음 예약 시 까지 걸리는 시간이 포함되어 있고, 한번 내원 시 소요되는 시간에는 치료시작 전 대기시간, 치료시작 전 검사에 소요되는 시간, 치료 시 걸리는 시간이 누적되어 포함되었기 때문이라 생각된다. 이 요소들의 만족도를 높이기 위해서는 시간을 효율적으로 사용할 수 있어야 한다. 이를 위해서는 앞으로 행하여질 진료과정의 표준화를 통한 불필요한 진료의 변이를 줄이고 치료에 소요되는 시간을 단위시간으로 정량화 할 수 있도록 하는 것이 정해진 진료시간을 최대한 활용할 수 있는 방법이다(정승원, 2004). 또한 이미 정해진 예약에 대한 사전 확인을 통하여 예고 없이 취소되는 예약을 최소화 하여 진료시간을 효율적으로 운용, 관리하는 것이 필요하다. 이와 같은 방법을 통하여 예약 시스템의 효율성을 높일 수 있으리

라 여겨진다. 인터넷 예약 시스템의 활용 역시 효율성을 높이기 위한 방법이 될 수 있다. 한번 내원 시에 소요되는 시간을 줄이기 위한 노력으로는 접수창구에서 보다 신속한 접수 및 수납이 이루어 질 수 있도록 창구인력의 시간대별 탄력적 배치, 무인 자동 접수 및 수납기계의 설치 등의 활용이 필요하겠다. 여기서 생각해 볼 수 있는 것으로 앞서 언급한 equity theory을 들 수 있는데, 이 이론에 의하면 치료를 받기 까지 기다린 시간에 비해 적절한 치료를 받는다는 생각이 들 경우에는 대기 시간이 길다고 느껴지는 경우라도 만족할 수 있다는 것이다. 이를 통해 볼 때 대기시간이 전반적인 만족도에 미치는 영향은 치료에 걸리는 시간이 상대적으로 긴 치과영역이 일반의료 영역보다는 낮을 것으로 생각해 볼 수 있겠다. 하지만 치과 영역 밖의 의료 서비스와 만족도와의 관계를 조사한 여러 분석에서 볼 때 대기시간이 만족도에 영향을 미치는 정도는 일반의료 영역과 치과 영역에서 별다른 차이를 보이지 않음을 확인 할 수 있었다(이선정, 2004, 진양희, 2004, 정승원, 2004). 시간이라는 척도는 지극히 주관적인 것이다. 때문에 단순히 시간이 오래 걸리고, 짧게 걸리고를 평가 하는 것이 아닌, 기준시간에 따른 만족도의 변화를 평가하는 것이 조사의 신뢰도를 보다 더 높일 수 있으리라 사료된다.

본 연구는 치과병원 내원 환자를 대상으로 만족도에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대해 분석하고 알아보고자 시도하였다는 데 큰 의의가 있다고 본다. 이 연구에 있어서 제한점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자 선정(표본의 추출)에 있어서 문제점이 있다. 연구대상자의 사회인구학적인 특성을 알아보는 항목에서 볼 때, 직업에 있어서는 학생이나 주부에 편중되어 있는 것을 알 수 있다.

둘째, 조사대상을 연세대학교 치과병원만을 대상으로 설문지 조사방법을 시행하였기 때문에 분석 결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

셋째, 객관성이 있고 타당성이 확립된 설문지가 개발되어 있지 않은 까닭에 자체 제작한 설문지를 사용하였다. 환자만족도 조사의 경우 설문 내용과 방법에 따라 그 결과가 크게 달라질 수 있음을 고려할 때 정확한 정보를 확보하기 위하여 방법의 합리성을 증진시키는 방향으로 노력이 있어야 하겠다.

넷째, 연구 자료가 일회의 설문조사를 수집한 단면자료로서 각 영향요인변수와 종

속변수 간의 인과관계를 명확하게 규명하는데에는 한계가 있다.

다섯째, 환자가 가지고 있는 질병의 종류나 질병의 상태를 고려한 분석이 제외되었다.

추후 연구에서 이와 같은 제한점을 극복할 수 있는 분석을 포함한다면 더욱 우수한 예측 모형을 얻을 수 있으리라 기대되며 이를 병원 경영 전략의 수립과 의료 서비스의 질 향상을 위한 기초 자료로서 적극 활용할 수 있을 것이라 생각된다.

제 5 장 결론

이 연구는 2006년 1월 23일부터 4월 15일 까지 서울시에 소재한 연세대학교 치과병원에 내원한 환자 784명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법으로 자료를 수집하였다. 설문 대상은 남환이 456명, 여환이 328명이었고, 연령분포는 3세에서 76세 이었으며 평균연령은 29세였다.

이 연구에서는 환자 만족도에 관련하여 이에 영향을 미치리라고 생각하는 요인을 크게 전반적인 서비스, 시간 관련요소, 의료 인력의 기술수준과 전문성, 물리적인 시설과 환경, 사회인구학적인 특성, 이렇게 5가지로 나누어 구분하여 평가하였다. 사회인구학적인 항목을 제외한 다른 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 분석 방법은 먼저, 설문지의 신뢰도를 검정하기 위하여 Cronbach's alpha계수를 이용한 분석을 시행하였으며, 전반적인 만족도에 대한 빈도조사, 세부 항목에 대한 만족도 경향조사, 설명변수들 사이의 상관관계분석, 범주형 설명변수와 종속변수와의 상관관계를 평가하기 위한 교차분석, 설문 전반의 독립변수와 종속변수 사이의 상관관계를 평가하기 위한 다중회귀분석 방법을 사용하였다.

본 연구의 결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. 응답자의 사회인구학적인 특성은 성별이나 결혼여부는 적절하게 표본이 추출된 것으로 보이나 직업에서는 학생 및 대학(원)생, 내원이유와 현재 받고 있는 치료에 있어서는 교정치료가 높은 비율로 나타났다.
2. 치과병원에 대한 전반적인 만족도는 전체의 74%가 높은 만족을 나타내었다.
3. 독립변수들 중 구체적 서비스 항목에 대해서는 '서비스시스템', '친절도', '설명', '대기시간설명', '예약시스템', '응급상황에의 대처', '치과진료경험의 풍부', '치과적 지식의 유무', '병원의 규모', '소독', '내부시설', '주차'에 대한 만족도는 높게, '치료비', '치료준비시간', '대기시간', '치료시간', '예약기간'에 대한 만족도는 낮게 나타났다.

4. 독립변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였고 이들 사이에는 높은 선형관계가 없었다.
5. 독립변수들과 종속변수 사이의 상호관련성을 평가하기 위한 프로빗 회귀분석 결과 총 34개의 독립변수 중에서 불편감 해소, 서비스 시스템, 친절도, 설명, 한 번 내원 시 치료시간, 예약시스템, 지식의 유무, 내부시설에 대한 만족도의 8개 독립변수가 유의수준 1%하에서 서로 높은 상호관련성을 보였다.

고객의 만족은 전적으로 고객의 주관적인 평가에 의존한다. 환자들의 욕구가 다양화되고 고급화되면서 의료서비스에 대한 기대수준이 높아지고 있기 때문에 이에 부합하는 서비스를 제공하는 것이 의료서비스의 고객인 환자를 만족시키는 필수 요건이 된다. 많은 의료기관이 환자를 중심으로 하여 고객만족을 위한 병원, 고객감동을 위한 병원이 되기 위하여 노력을 하고 있으며, 이는 치과의료 분야에 있어서도 적용되고 있는 현실이다. 내원환자들의 만족도를 향상시키기 위해서는 이 연구의 결과를 기초로 하여 병원 경영 전략의 수립과 의료 서비스의 질 향상을 도모를 통한 고객이 만족하는 양질의 의료서비스를 제공하는 노력이 필요하리라 여겨진다.

참고문헌

1. 김미라, 이기춘: 외래환자의 의료서비스에 대한 소비자만족척도의 개발, 소비자학연구, 14(2), 197-214, 2003.
2. 김완석: 의료서비스의 품질 지각과 의료소비 행동: 종합병원 입원환자를 대상으로, 한국심리학회지, 산업 및 조직, 9(1), 37-58, 1996
3. 김을순: 종합병원 마케팅 전략에 대한 평가, 한양대학교 행정대학원, 석사학위 논문, 1996
4. 김지인: 국내 종합병원 환자 만족도 조사분석, 석사학위 논문, 연세대학교 보건대학원, 1996
5. 박장순: 의료이용 전,후 기대와 만족수준 비교, 석사학위 논문, 연세대학교 보건대학원, 서울, 2002
6. 우상엽: 치과 병의원 내원환자 만족도에 영향을 주는 요인, 석사학위 논문, 연세대학교 대학원 치의학과, 2004
7. 유연희: 대학병원 의료서비스 만족에 관한 연구, 석사학위 논문, 조선대학교 경영대학원, 2000
8. 이선정: 의료서비스의 서비스 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향, 석사학위 논문, 연세대학교 대학원 경영학과, 2004

9. 이선희, 김지인, 조우현, 이지전: 국내 종합병원 환자 만족도 조사현황 분석, 한국의료 QA 학회지, 1998; 5(1): 42-57
10. 정석규: 진료과별 입원환자 만족도 및 관련요인 분석, 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2000
11. 정승원: 국립대학병원 환자의 전반적 만족도 및 재이용 의사 결정요인, 연세대학교 대학원 보건행정학과, 2004
12. 채서일: 마케팅 조사론, 비엔엠북스, 1995
13. 최귀선, 조우현, 이선희, 남정모: 환자가 인지하는 의료의 질과 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 구조분석. 예방의학회지, 2000;33(4):426-435
14. Babakus E, Mangold WG.: Adapting the SERVQUAL scale to hospital services ; An Empirical investigation, Health Serve Res, 1992; 26(6): 767-786
15. Georgette M, Zifko-Baliga, Robert FK.: Managing perceptions of hospital quality, Mark Health Serv, spring: 28-35, 1997
16. Salancik G. R. & Feller J.P.: An examination of need satisfaction models of Job satisfaction. Administrative Science Quarterly, 16, 176-179, 1977
17. Strasser, S. and associate: The patient satisfaction measurement project. Columbus, OH: The Ohio state university, college of Medicine, Division of Hospital and Health Services, 1992

18. Oliver R, Swan J.: Equity and disconfirmation perceptious as influences on merehant and product satisfaction. ,J consumer Res, 16:372-383,1989
19. Pascoe, G.C.: Patient satisfaction in primary health care, A Literature review and Analysis, Evalu Prog. , 1983;64:185-210
20. Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner: Service marketing, McGraw-Hill Book, 152-153, 1998

Appendix 1. 연세대학교 치과대학병원 내원 환자의 만족도 조사

본 설문은 연세대학교 치과대학병원에 대한 귀하의 평가를 알아보고자 하는 것입니다. 모든 자료는 반드시 익명으로 처리될 것이며 귀하에게 조금이라도 불이익이 가지 않도록 할 것을 약속드립니다.

A1. 귀하의 성별은?

- ① 남
- ② 여

A2. 귀하의 나이는?

만 () 세

A3. 귀하의 직업은?

- ① 학생 (초/ 중/ 고)
- ② 대학(원)생
- ③ 전문직
- ④ 자영업
- ⑤ 사무직
- ⑥ 공무원
- ⑦ 군인
- ⑧ 교사
- ⑨ 종교인
- ⑩ 예술인
- ⑪ 주부
- ⑫ 무직
- ⑬ 기타 ()

A4. 결혼 하셨습니까?

- ① 기혼
- ② 미혼

A5. 혼자 사십니까? 가족과 같이 사십니까?

- ① 혼자 산다.
- ② 가족과 같이 산다 (본인 포함 명)

A6. 자신이 사회적으로 충분히 많은 사람들과 관계하고 있다고 생각하십니까?
아니면 더 많은 관계가 필요하다고 생각하십니까?

- ① 너무 많다.
- ② 충분하다.
- ③ 더 많은 관계가 필요하다.

A7. 외롭다고 느낀 적이 있습니까?

- ① 전혀 외롭다고 느끼지 않는다.
- ② 가끔 외롭다고 느낀다.
- ③ 자주 외롭다고 느낀다.

A8. 경제적으로 여유가 있습니까?

- ① 경제적 상태가 매우 좋다.
- ② 경제적 상태가 좋은 편이다.
- ③ 경제적 상태가 보통이다.

④ 경제적 상태가 안 좋다.

A9. 가족 이외의 다른 사람과는 일과 관계없이 얼마나 자주 만나십니까?

- ① 1주일에 한번 이상
- ② 1주일에 한번
- ③ 한 달에 두세 번
- ④ 아주 가끔
- ⑤ 거의 안 만난다.

A10. 지금 사시는 집은 편안하십니까?

- ① 아주 편안하다.
- ② 편안한 편이다.
- ③ 불편하다.
- ④ 매우 불편하다.

A11. 자신이 이웃과 좋은 관계를 가지고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 좋다.
- ② 좋다.
- ③ 불편하다.
- ④ 매우 불편하다.

B1. 치과 치료를 몇 년 전부터 경험하셨습니까?

()년 ()개월

- ⑥ 정기적인 구강검진
- ⑦ 미백 치료
- ⑧ 교정 치료
- ⑨ 보철 치료
- ⑩ 임플란트 치료를 위해
- ⑪ 기타 ()

B6. 처음 내원하셨을 때의 치과 적으로 불편하셨던 점이 해소되었다고 생각하십니까?

- ① 매우 잘 해소되었다고 생각 한다
- ② 어느 정도 해소되었다고 생각 한다
- ③ 별로 해소되지 않았다고 생각 한다
- ④ 전혀 해소되지 않았다고 생각 한다

C. 연세대학교 치과대학병원에 대한 전반적인 평가는 어떻습니까?

- ① 매우 마음에 든다
- ② 괜찮게 생각하고 있다
- ③ 보통이다
- ④ 별로 마음에 들지 않는다
- ⑤ 매우 마음에 들지 않는다

D1. 연세대학교 치과대학병원의 서비스 시스템은 어떻습니까?

- ① 매우 조직화되어 만족스럽다
- ② 어느 정도 조직화되어 있다고 생각 한다

- ③ 어느 정도 개선할 점이 있다고 생각 한다
- ④ 전반적으로 불만족스럽다

D2. 연세대학교 치과대학병원의 전반적인 친절도에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 친절하다고 생각 한다
- ② 친절하 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 별로 친절하지 않다고 생각 한다
- ⑤ 매우 불친절하다고 생각 한다

D3. 치료받을 내용에 관하여 충분히 설명을 들었습니까?

- ① 충분히 설명을 들었다
- ② 미흡한 점이 있지만 전체적으로 충분히 설명을 들었다
- ③ 보통이다
- ④ 잘 이해가 안 되는 부분이 꽤 있었다
- ⑤ 매우 불충분하게 설명을 들었다

D4. 연세대학교 치과대학병원의 치료비에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 저렴하다고 생각 한다
- ② 저렴한 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 값비싼 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 값비싸다고 생각 한다

E1. 치료시작 전 검사(X-레이, 구강검사)등에 소요되는 시간에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 짧다고 생각 한다
- ② 짧은 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 긴 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 길다고 생각 한다

E2. 치료 전 대기 시간에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 짧다고 생각 한다
- ② 짧은 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 긴 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 길다고 생각 한다

E3. 예상되는 대기 시간에 대하여 설명을 들은 적이 있습니까?

- ① 여러 번 들어보았다
- ② 간혹 들어보았다
- ③ 별로 들어보지 못했다
- ④ 한번도 못 들어보았다

E4. 한번 내원 시 소요되는 치료시간에 대해 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 짧다고 생각 한다
- ② 짧은 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 긴 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 길다고 생각 한다

E5. 치료 후 다음 내원 시까지 예약기간에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 짧다고 생각 한다
- ② 짧은 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 긴 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 길다고 생각 한다

E6. 연세대학교 치과대학병원의 예약 시스템에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 편하게 잘 되어있다고 생각 한다
- ② 괜찮은 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 별로 효율적이지 못하다고 생각 한다
- ⑤ 매우 비효율적이라고 생각 한다

F1. 치과 응급치료 즉, 심한 통증이나 사고에 대한 대처는 어떠하다고 생각하

십니까?

- ① 매우 훌륭하다고 생각 한다
- ② 그런대로 잘 대처된다고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 미흡한 점이 꽤 있다고 생각 한다
- ⑤ 대처가 매우 부실하다고 생각 한다

F2. 최근 받고 있는 치료에 대하여 주치의나 직원(치과위생사, 치과조무사)의 경험이 풍부하다고 생각하십니까?

- ① 풍부하다고 생각 한다
- ② 필요한 만큼의 경험이 있다고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 경험이 미흡한 부분이 있다고 생각 한다
- ⑤ 경험이 매우 부족하다고 생각 한다

F3. 주치의나 직원(치과위생사, 치과조무사)이 최근 치료에 대하여 학문적으로 또는 임상적으로 잘 알고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 잘 알고 있다고 생각 한다
- ② 어느 정도 이해하고 있다고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 매우 잘 알고 있다고 생각하지는 않는다
- ⑤ 지식이 매우 부족하다고 생각 한다

G1. 연세대학교 치과대학병원의 규모(넓이와 직원의 수 등)에 대하여 어떻게 느끼십니까?

- ① 매우 크다고 생각 한다

- ② 큰 편이라고 생각 한다
- ③ 보통이다
- ④ 작은 편이라고 생각 한다
- ⑤ 매우 작다고 생각 한다

G2. 청소상태나 소독상태는 어떻습니까?

- ① 매우 깨끗하고 소독도 잘 되어 있다고 생각 한다
- ② 괜찮은 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 개선할 점이 있다고 생각 한다
- ⑤ 불결하다고 생각 한다

G3. 냉난방이나 인테리어 등 전반적인 내부 시설에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족스럽다
- ② 어느 정도 만족스럽다
- ③ 보통이다
- ④ 만족스럽지 못한 부분들이 있다
- ⑤ 매우 불만족스럽다

G4. 연세대학교 치과대학병원이 교통이나 주차 등의 측면에서 내원하기 편리하다고 생각 하십니까?

- ① 매우 편리하다고 생각 한다
- ② 비교적 편리하다고 생각 한다
- ③ 보통이다

- ④ 약간 불편하다고 생각 한다
- ⑤ 매우 불편하다고 생각 한다

H. 마지막으로 연세대학교 치과대학병원에 치과치료를 위하여 내원하시게 된 가장 큰 동기는 무엇입니까?

- ① 교통이 편리하여
- ② 눈에 잘 띄어서
- ③ 친구, 친척의 소개로
- ④ 다른 치과 병·의원의 소개로
- ⑤ 인터넷 등 광고 매체를 통하여 알게 되어서
- ⑥ 주치의의 경력(전문성, 학력 등)
- ⑦ 치과 병·의원의 규모
- ⑧ 치과 병·의원의 인지도
- ⑨ 기타 ()

귀한 시간을 할애하여 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

귀하의 답변을 통해서 새로이 거듭나는 연세대학교 치과대학병원이 될 것을 약속드립니다.

감사합니다.

Abstract

*A study on the gratification of the patient
in the Dental Hospital.*

Min Young Kim

Department of Dentistry

Graduate School, Yonsei University.

(Directed by Professor, Moon Kyu Chung, DDS, MSD, ph.D.)

Today's market economy has been changed more and more to consumer concerned. It is owing to not only consumers' rising standard of living and education, but also purchasers' easy accessibilities to products through various mass media. The consumer centered market system, where customer can choose items with diverse alternatives to satisfy their self esteem, is also applied to the field of medical business, and accelerated by an increasing income level of shoppers and introducing the whole nations' medical insurance system.

Today, the medical industry has become competitive due to increasing number of medical institutions and medical personnel, and this offers wide choices to consumers in the medical market place. At this point of time, it is essential to survey on the primary factor of gratification for the patient in the Dental clinic, as well as on the problems and suggestions in medical service.

This study had been researched by collecting and analyzing the organized questionnaires, which were filled in directly from 784 patients, who visit Dental

Hospital, Yonsei University in Seoul, from January 23rd to April 15th.

The analysis in this study shows essential factors and expected influential elements in satisfaction of the patient in the Dental Hospital, and strategic suggestions for the provider of dental service, which can be of benefit to the prospective customer as well as can make improvement in the quality of dental treatment service. It can be summarized like the followings.

1. The social and demographical peculiarities of respondents are as follows. Samples of gender and marital status are adequately extracted, but data on occupation and treatment are under a bias toward students, undergraduates and graduate students, and orthodontics.
2. 74% of patients who answer the questionnaire were highly satisfied with the service of dental clinic in the section of overall satisfaction.
3. The survey result about specific service of dental treatment, within sections of independent variables, is like the followings: Patients are highly gratified with service system, kindness, explanation, explanation on expected waiting hours, reservation system, emergency measures, expert treatment, existence of knowledge of dentistry, size of hospital, disinfection, equipment and parking, but lowly satisfied with expense of treatment, preparatory hours for treatment, waiting hours, treatment hours and the period of subscription.
4. The correlation analysis showed that there is no significant linear relationship between the independent variables.
5. The probit regression analysis showed that 8 out of 34 independent

variables explained the dependent variables at the level of 0.01.

6. It shows that 8 independent variables, which can affect customers' satisfaction, are clearing up of inconvenience, service system, kindness, explanation, treatment hours per attendance, reservation system, existence of knowledge of dentistry, and contentment of equipment in the hospital.

The consumer's satisfaction totally relies on subjective evaluations of customers. Providing appropriate service, which can meet the criteria for the customer who demands various wares, pursues luxury goods, and expects high quality of medical service, is essential to fulfill patients' satisfaction. Many medical institutions do their best to satisfy their customer, touch their consumer, and offer patience centered services, and it is also applied to the field of dentistry. Establishing brand new strategic managements and elevating the quality of dental service based on this survey are required to improve the satisfaction of patience in the Dental Hospital.

Key words: medical service, patients' satisfaction