

의약분업 이후 병원문전약국과
동네약국 이용자의 만족도 비교

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함




2000년 12월 일

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

윤 혜 설

윤혜설의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 柳 承 欽 
심사위원 박 종 연 
심사위원 손 태 응 

연세대학교 보건대학원

2000년 12월 일

가

가

2001. 1.

.....

- 1
- 1. 1
- 2. 4
- 5
- 9
- 1. 9
- 2. 13
- 14
- 1. 14
- 2. 16
- 3. 18
- 4. 19
- 28
- 1. 28
- 2. 29

•	36
•	40
Abstract	43
.....	45

1.	11
2.	가	12
3.	15
4.	17
5.	18
6.	22
7.	23
8.	24
9.	25
10.	26
11.	27
12.	27

1.	13
----	-------	----

가 B, C
A
가
가

4. 가
가
가
가

가
가
가
가
가
가

가 가 .

3
가 .
가

가 .

가

,

가

가 .

•

1.

,

가

가

가

(醫藥一體)

(<http://www.bunup.go.kr>,1999).

2000 7

(

)

,

(,1999) 가

,

가

가

(,2000),

가

,1999).

(,1995)

(,1996)

GPP)

)』

『 (都道府縣)

가

(,1999).

가

가 (,1998).

(,1999)
가

(,2000).

가

3

2.

,

.

,

.

,

•

2000 7 ()
()

.
, ,
, .
가가

가 가 , 가
, , ,
, , , (Therapeutic

Drug Monitoring:TDM)
가 (,1996).

Davies Ware(1987) (quality)
, 가 가 (interpersonal
aspect) (technical aspect)

가 . ,
가

가 , 가 . 가
Silberman (1995) , 가
(,1987) , (,
,1988) , (,
,1994) (1995)

. Mowen (1993)
가 ,
가 .
가 가 가
(1996) 가 가 (1997)
, , , , ,
, , , , ,
, , . 가
가 .
가

가

(, 가 ,2000).

가

가가 가

. 가 가

가

가

, ,

,

, 가

,

,

,

,

(,1999).

1990 4 『

』

. 1998 7 42%

가

,

,

,

,

(,1999)

(面分業)

(線分業)

(,1999)

가

가

,

가

線 面

FAX

(1999)

가

•

1.

3

, 2000 10 16 10 18 3

380 354 93.1%

(,1997) (1998)

(, 2000)

12 , 6 , 18

36 17

Cronbach`s alpha 0.8959 가 .

1 . ‘ , ’

,

‘ , ’ .

(, , , ,)

) (, , , ,) ,

A

100

900

, B C

3, 4

1,170 , 405

, , , / ,

, , , 15

' 1 ' 5 5

8

1 5

가

15

(1997) 8

(),

(),

(),

(),

(),

(),

(),

() 가

(2).

1.

1)	2)			
1)-29	2)30-39	3)40-49	4)50 -	
1)	2)	3)		
1)-149	2)150-199	3)200 -		
1)	2)	3)	4)	5)

1)A	2)B	3)C		
1)	2)	3)	4)	
5) /	6)			
1)	2)	3)		
1)	2)			

1)	2)	3)	4)	5)
----	----	----	----	----

1)	2)			
1)	2)	3)	4)	5)

2.

가

		가			
		가			
		가			
			()		
		가			
		가			
		가	가		

2.

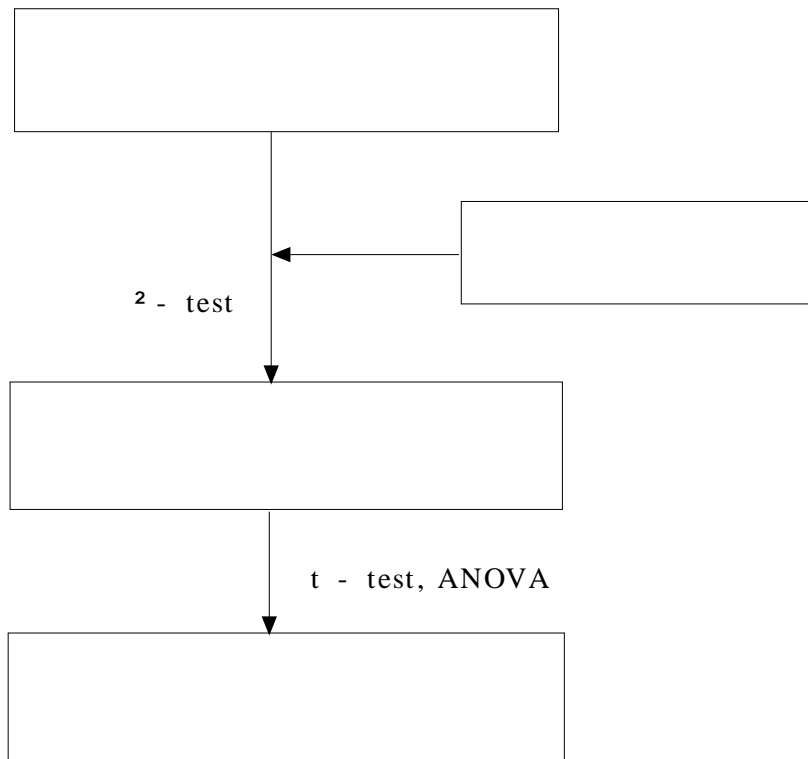
SPSS WIN 7.5

χ^2 -test ,

t-test

t-test

(1).



1.

1.

가 25.1%, 가 70.7% 가
A, B
가 C 29
가, 30 39 가
가
가
가 가
가
가 (3).

3.

: (%)

	A	B	C		2
	25(20.7)	39(31.2)	25(23.2)	89(25.1)	4.59
	93(76.8)	79(63.2)	78(72.2)	250(70.7)	
	3(2.5)	7(5.6)	5(4.6)	15(4.2)	
29	28(23.1)	25(20.0)	12(11.1)	65(18.4)	13.597*
30 39	37(30.6)	40(32.0)	43(39.8)	120(33.9)	
40 49	20(16.5)	34(27.2)	27(25.0)	81(22.9)	
50	32(26.4)	19(15.2)	21(19.4)	72(20.3)	
	4(3.3)	7(5.6)	5(4.6)	16(4.5)	
	20(16.5)	17(13.6)	12(11.1)	49(13.8)	1.592
	61(50.4)	68(54.4)	56(51.9)	185(52.2)	
	34(28.0)	33(26.4)	32(29.6)	99(28.0)	
	6(5.0)	7(5.6)	8(7.4)	21(6.0)	
150	22(18.1)	30(24.0)	21(19.4)	73(20.6)	1.271
150 200	19(15.7)	20(16.0)	21(19.4)	60(16.9)	
200	49(40.5)	53(42.4)	43(39.8)	145(41.0)	
	31(25.6)	22(17.6)	23(21.3)	76(21.5)	
	11(9.1)	14(11.2)	13(12.0)	38(10.7)	7.677
	24(19.8)	21(16.8)	13(12.0)	58(16.4)	
	19(15.7)	16(12.8)	11(10.2)	46(13.0)	
	50(41.3)	44(35.2)	50(46.3)	144(40.7)	
	12(9.9)	20(16.0)	12(11.1)	44(12.4)	
	5(4.1)	10(8.0)	9(8.3)	24(6.8)	
	52(43.0)	43(34.4)	57(52.8)	152(42.9)	10.490
	24(19.8)	32(25.6)	15(13.9)	71(20.1)	
	8(6.6)	8(6.4)	4(3.7)	20(5.6)	
	16(13.2)	21(16.8)	16(14.8)	53(15.0)	
/	8(6.6)	8(6.4)	7(6.5)	23(6.5)	
	13(10.7)	13(10.4)	9(8.3)	35(9.9)	
	101(85.6)	97(76.6)	91(84.3)	289(81.6)	5.907
	17(14.4)	17(4.8)	9(8.3)	43(12.1)	
	0(0.0)	4(3.2)	2(1.9)	6(1.7)	
	0(0.0)	7(5.6)	6(5.5)	13(3.6)	
	121(100.0)	125(100.0)	108(100.0)	354(100.0)	

*P < 0.05

2.

67.8% 240 ,
32.2% 114
40 49 ,
200 가
50 , , 200 가
A
B, C 3 4 A
45.5% ' 가 ,
(4).

4.

: (%)

					2
		56(23.3)	33(28.9)	89(25.1)	1.342
		174(72.5)	76(66.7)	250(70.6)	
		10(4.2)	5(4.4)	15(4.2)	
29		43(17.9)	22(19.3)	65(18.4)	3.650
30	39	81(33.8)	39(34.2)	120(33.9)	
40	49	61(25.4)	20(17.5)	81(22.9)	
50		44(18.3)	28(24.6)	72(20.3)	
		11(4.6)	5(4.4)	16(4.5)	
		32(13.3)	17(14.9)	49(13.8)	3.061
		120(50.0)	65(57.0)	185(52.3)	
		74(30.8)	25(21.9)	99(28.0)	
		14(5.9)	7(6.2)	21(5.9)	
150		46(19.2)	27(23.7)	73(20.6)	1.668
150	200	39(16.3)	21(18.4)	60(16.9)	
200		103(42.9)	42(36.8)	145(41.0)	
		52(21.6)	24(21.1)	76(21.5)	
		29(12.1)	9(7.9)	38(10.7)	6.335
		41(17.1)	17(14.9)	58(16.4)	
		36(15.0)	10(8.8)	46(13.0)	
		92(38.3)	52(45.6)	144(40.7)	
		26(10.8)	18(15.8)	44(12.4)	
		16(6.7)	8(7.0)	24(6.8)	
A		69(28.8)	52(45.6)	121(34.2)	9.776**
B		92(38.3)	33(28.9)	125(35.3)	
C		79(32.9)	29(25.4)	108(30.5)	
		107(44.6)	45(39.5)	152(42.9)	4.248
		43(17.9)	28(24.6)	71(20.1)	*
		13(5.4)	7(6.1)	20(5.6)	
		40(16.7)	13(11.4)	53(15.0)	
/		14(5.8)	9(7.9)	23(6.5)	
		23(9.6)	12(10.5)	35(9.9)	
		240(100.0)	114(100.0)	354(100.0)	

*P < 0.01

A 가 B, C

, ' ,

. A

A

C 가 ' ' 5 가

(9).

가

42.4% 150 ' ,

가

150

, ' ,

'

가

(10).

가
가
가
가
가

(11).

가
가
가

(12).

6.

: ±

			t
	2.85 ± 1.01	3.11 ± 0.99	-2.145*
	2.57 ± 0.8	2.86 ± 0.99	-2.417*
, ,	2.65 ± 1.13	2.89 ± 1.30	-1.648
	2.14 ± 1.13	2.52 ± 1.26	-2.643**
	2.59 ± 1.11	2.82 ± 1.14	-1.735
	3.03 ± 0.99	3.13 ± 1.00	-0.846
	2.93 ± 0.84	3.22 ± 0.93	-2.792**
	2.62 ± 1.16	2.96 ± 1.21	-2.406*
	3.22 ± 0.93	3.48 ± 0.96	-2.298*
	3.13 ± 1.12	3.11 ± 1.18	0.146
	2.24 ± 1.16	2.78 ± 1.34	-3.785***
	3.28 ± 1.03	3.51 ± 1.15	-1.755
	2.86 ± 0.8	3.09 ± 0.89	-2.319*
	2.60 ± 0.99	2.84 ± 0.96	-2.018*
	3.15 ± 0.94	3.46 ± 1.01	-2.563*
	2.85 ± 1.02	2.99 ± 1.14	-1.109
	2.95 ± 1.09	3.06 ± 1.18	-0.804
	2.85 ± 1.18	2.91 ± 1.21	-0.428

*P < 0.05 **P < 0.01 ***P < 0.001

7.

: ±

	2.66 ± .91	2.92 ± .88	3.19 ± 1.19	2.60 ± 1.23	3.38 ± 1.11	2.94 ± .92	2.98 ± 1.28	2.74 ± 1.14
	2.54 ± .76	2.92 ± .79	3.13 ± 1.11	2.12 ± 1.13	3.24 ± 1.00	2.83 ± .75	2.80 ± 1.17	3.02 ± 1.06
t	.899	-.035	.362	2.671**	.915	.822	.975	-1.642
-29	2.37 ± .58	2.91 ± .77	2.84 ± 1.00	2.35 ± 1.09	3.14 ± .97	2.75 ± .59	2.81 ± .96	2.91 ± .89
30-39	2.53 ± .73	2.78 ± .86	3.23 ± 1.08	2.26 ± 1.15	3.24 ± 1.06	2.78 ± .81	2.63 ± 1.19	2.89 ± 1.03
40-49	2.69 ± .92	3.00 ± .79	3.31 ± 1.21	1.85 ± 1.08	3.42 ± 1.07	2.96 ± .92	2.90 ± 1.18	3.00 ± 1.32
50 -	2.72 ± .92	3.11 ± .75	3.10 ± 1.14	2.74 ± 1.25	3.26 ± 1.01	2.97 ± .77	3.24 ± 1.34	3.05 ± 1.04
F	1.706	1.748	1.673	5.127**	.687	1.087	2.513	.265
	2.77 ± 1.10	3.24 ± .77	3.27 ± 1.28	2.37 ± 1.43	3.57 ± .94	3.02 ± .97	3.50 ± 1.43	3.07 ± 1.34
	2.54 ± .73	2.87 ± .80	3.14 ± 1.08	2.02 ± 1.08	3.21 ± 1.10	2.87 ± .77	2.80 ± 1.20	2.92 ± 1.06
	2.53 ± .76	2.88 ± .84	3.14 ± 1.15	2.53 ± 1.14	3.29 ± .94	2.78 ± .80	2.72 ± 1.00	2.99 ± 1.01
F	1.009	2.550	.170	4.708**	1.427	.96	5.221**	.240
-149	2.70 ± .70	3.00 ± .81	3.33 ± .92	2.45 ± 1.15	3.30 ± 1.08	2.87 ± .67	2.93 ± 1.11	2.83 ± .91
150-199	2.63 ± .92	2.95 ± .87	3.08 ± 1.09	2.49 ± 1.21	3.44 ± 1.14	2.92 ± .91	2.67 ± 1.13	2.78 ± 1.16
200 -	2.52 ± .71	2.83 ± .81	3.12 ± 1.16	2.11 ± 1.14	3.15 ± 1.04	2.79 ± .76	2.80 ± 1.22	2.96 ± 1.06
F	.837	.778	.678	2.276	1.120	.417	.525	.481
	2.62 ± .94	3.13 ± .97	3.22 ± 1.31	2.69 ± 1.28	3.45 ± 1.18	2.93 ± .93	2.72 ± 1.36	2.89 ± 1.20
	2.47 ± .77	2.76 ± .80	2.93 ± .97	2.00 ± .99	2.95 ± 1.04	2.70 ± .70	2.70 ± .94	2.77 ± .81
	2.64 ± .63	3.05 ± .63	3.10 ± .79	2.43 ± 1.16	3.29 ± .56	2.92 ± .51	2.90 ± 1.18	2.86 ± 1.06
	2.61 ± .73	2.87 ± .77	3.27 ± 1.14	2.10 ± 1.15	3.37 ± 1.02	2.88 ± .84	2.83 ± 1.27	3.13 ± 1.15
	2.53 ± .92	3.01 ± .96	3.00 ± 1.19	2.33 ± 1.17	3.28 ± 1.09	2.88 ± .85	3.02 ± 1.11	2.87 ± 1.11
F	.301	1.131	.952	2.102	1.398	.489	.530	.968

**P < 0.01

8.

: ±

	2.84 ± 1.02	3.00 ± .94	2.93 ± 1.17	2.74 ± 1.26	3.52 ± 1.18	2.93 ± .94	2.60 ± 1.19	2.74 ± 1.24
	2.87 ± 1.00	3.32 ± .93	3.21 ± 1.18	2.82 ± 1.41	3.45 ± 1.14	3.14 ± .88	3.02 ± 1.21	3.24 ± 1.10
t	-.149	-1.570	-1.073	-.256	.248	-1.014	-1.555	-2.011*
-29	2.44 ± 1.01	2.90 ± .72	2.70 ± 1.08	2.40 ± 1.35	3.00 ± 1.34	2.53 ± .90	2.45 ± 1.10	2.75 ± 1.07
30-39	2.78 ± 1.01	3.38 ± 1.09	3.13 ± 1.39	2.85 ± 1.54	3.61 ± 1.17	3.17 ± .85	3.03 ± 1.24	3.12 ± 1.05
40-49	2.97 ± .99	3.03 ± .84	3.00 ± 1.03	2.61 ± 1.29	3.41 ± .87	2.96 ± .94	2.75 ± 1.13	2.61 ± 1.29
50 -	3.17 ± .86	3.37 ± .91	3.50 ± .95	3.12 ± 1.07	3.74 ± 1.05	3.40 ± .74	3.08 ± 1.29	3.50 ± 1.10
F	1.871	1.585	1.892	1.196	1.750	4.056**	1.130	2.858*
	3.56 ± .85	3.47 ± .81	3.71 ± .92	3.19 ± 1.11	4.07 ± .88	3.47 ± .68	3.13 ± 1.26	3.69 ± 1.25
	2.72 ± 1.02	3.25 ± .92	2.89 ± 1.15	2.71 ± 1.40	3.38 ± 1.19	3.14 ± .89	2.91 ± 1.24	3.00 ± 1.11
	2.74 ± .93	2.90 ± .96	3.20 ± 1.26	2.68 ± 1.41	3.28 ± 1.14	2.65 ± .93	2.56 ± 1.04	2.76 ± 1.09
F	4.006*	2.137	3.379*	.865	2.578	4.612*	1.216	3.445*
-149	3.04 ± 1.03	3.50 ± .89	2.86 ± 1.01	3.14 ± 1.08	3.55 ± 1.23	3.23 ± .87	2.80 ± 1.24	3.14 ± 1.17
150-199	2.70 ± 1.18	3.26 ± .98	3.37 ± 1.30	2.47 ± 1.31	3.56 ± 1.20	3.00 ± 1.01	2.89 ± 1.29	3.00 ± 1.29
200 -	2.82 ± .97	3.05 ± .88	3.16 ± 1.22	2.79 ± 1.47	3.32 ± 1.11	2.98 ± .92	2.89 ± 1.18	2.95 ± 1.11
F	.491	1.766	.945	1.263	.361	.520	.044	.182
	2.25 ± .98	2.78 ± .94	2.33 ± 1.32	2.44 ± 1.33	3.11 ± 1.27	2.78 ± 1.04	2.44 ± .88	2.33 ± .87
	3.00 ± .89	3.03 ± .74	2.88 ± 1.26	3.00 ± .97	3.00 ± 1.20	3.22 ± .86	2.56 ± 1.21	2.88 ± 1.26
	2.38 ± 1.03	3.36 ± 1.18	3.00 ± 1.41	2.57 ± 1.81	3.71 ± 1.25	2.61 ± .68	2.29 ± 1.38	3.00 ± 1.00
	3.01 ± 1.04	3.32 ± .98	3.33 ± 1.21	2.81 ± 1.42	3.62 ± 1.06	3.20 ± .91	3.10 ± 1.20	3.33 ± 1.21
	2.90 ± .93	3.29 ± .89	3.00 ± 1.14	2.78 ± 1.34	3.71 ± 1.16	3.06 ± .85	3.16 ± 1.21	3.00 ± 1.14
F	1.523	.867	1.604	.290	1.364	.953	1.686	1.563

*P < 0.05 **P < 0.01

9.

: ±

A	B	C	F	A	B	C	F
2.65 ± .80	2.52 ± .77	2.56 ± .84	.466	3.10 ± 1.09	2.55 ± .79	2.83 ± .97	2.552
2.89 ± .89	2.86 ± .79	3.05 ± .84	1.245	3.22 ± .90	3.26 ± .92	3.17 ± 1.04	.064
3.09 ± 1.11	3.13 ± 1.12	3.15 ± 1.13	.054	3.38 ± 1.17	2.93 ± 1.10	2.80 ± 1.22	2.518
2.24 ± 1.12	2.07 ± 1.10	2.44 ± 1.23	2.159	2.91 ± 1.38	2.86 ± 1.43	2.46 ± 1.14	1.207
3.32 ± .95	3.20 ± 1.07	3.33 ± 1.06	.400	3.55 ± 1.13	3.46 ± 1.26	3.48 ± 1.08	.050
2.94 ± .80	2.76 ± .77	2.90 ± .84	1.033	3.15 ± .94	3.00 ± .79	3.09 ± .94	.249
2.68 ± .95	2.77 ± 1.25	3.08 ± 1.27	2.332	2.91 ± 1.26	2.75 ± 1.21	3.08 ± 1.15	.486
2.94 ± 1.13	2.89 ± 1.06	3.04 ± 1.10	.403	3.36 ± 1.28	2.59 ± .98	3.04 ± 1.04	4.149*

*P < 0.05

10.

: (%)

				2
	100(41.6)	50(43.9)	150(42.4)	1.228
	128(53.3)	49(43.0)	177(50.0)	
	12(5.1)	15(13.1)	27(7.6)	
)	56(62.2)	25(54.3)	81(59.6)	0.784
	34(37.8)	21(45.7)	55(40.4)	
	28(34.1)	17(41.5)	45(36.6)	0.631
	54(69.2)	24(58.5)	78(63.4)	
	26(30.6)	22(48.9)	48(36.9)	4.231*
	59(69.4)	36(51.1)	82(63.1)	

*P < 0.05

11.

: (%)

				2
42(17.5)	50(43.9)	92(26.0)		37.639***
89(37.1)	14(12.3)	103(29.1)		
96(40.0)	41(35.9)	137(38.7)		
13(5.4)	9(7.9)	22(6.2)		
43(17.9)	28(24.6)	71(20.0)		5.095*
74(30.8)	23(20.2)	97(27.4)		
112(46.7)	57(50.0)	169(47.7)		
11(4.6)	6(5.2)	17(4.8)		
240(100.0)	114(100.0)	354(100.0)		

*P < 0.05 ***P < 0.001

12.

: (%)

				2
101(42.1)	47(41.2)	148(41.8)		1.280
56(23.3)	31(27.2)	87(24.6)		
38(15.8)	14(12.3)	52(14.7)		
26(10.8)	14(12.3)	40(11.3)		
19(7.9)	8(7.0)	27(7.6)		
240(100.0)	114(100.0)	354(100.0)		

•

1.

· , 3 가 ·

· , 가

· , 가 가 ·

가

2.

가
 65.5% 가
 가
 가 (,1994)
 ‘ 가 ’ 가 58.6%
 (,1994).
 가 74.4% 가 (,2000).
 ‘ 가 ’ ,
 가 A
 B (26.4%) C (26.9%)
 , A 가 가 ,
 , 10
 , 5
 10
 가 . B C

가 3~4

(2000)
가 62.7%,
가 19%
1
71%가
(,2000) A
B, C
가
가
(,1996),
가
가,
(,2000).
(1999)
가
(1999) 15

(1998)

가

가

가

가

가

가

가

, 40 ,

가

가

(,2000)

([http:// www.dreamdrug.com](http://www.dreamdrug.com)).

A

가 100

가 . A
A

E-Mail

100

‘ Get the

Answer ’ (,1999)

A

A

A

가 B, C

B, C

A

가

(,1994),

(,2000)

(,2000)

가

71.6%,

가 9.1%

(,2000)

150

54%,

32%

가

가

가

가

가

가

가

가

가

GPP

가

가

가 가

가

가

43.9%

17.5%

24.6%

가

(,1999)

가

가

가

(1999)

, ,

, (1999)

,

5

$2.85 \pm 1.01,$

3.11 ± 0.99

•

3

2000 10 16 10 18 3 .

354

.

1. ' 가 가 ' . 가 ' 가
 가 . ' , ' 가
 ' 가 .

2. 가
 가 .
 , ' , ' ,
 ' , ' , ' ,
 ' , ' ,
 가 .

3. ' .

가, 40 가

4.

가, 50 가, 50 가

5.

가, A
가 B, C
가
가 C
가

6.

가

· ‘

가

,

‘

,

가

·

가

,

가

가

·

가

가

, 가

·

·

,

-

가

가

·

3

가

가

·

가

가 .

가

가

가

•

· , · .
· .

1999;16(1) : 37-42

· 가 · .
· , 1988

· 가 · . 1996; 7(1):
59-60

· 가. · 1994

· . 2000

· 가: O · 1995

1994; 5(3): 98-103

· 가 , 1999

· , 1999

· 가 · 1996; 7(1): 22-27

· , · .
· QA

1998; 7(2): 202-215

. , 1987
 , 가 . , 2000
 . , 1999
 , . 1999; 16(2):
 202-208
 . . 1999; 25(8):
 42-45
 . . 1999; 25(8):
 34-37
 . . 1998
 . .
 , 1998
 . . 1994; 5(4):
 48-53
 . . 1996; 7(1): 61-64
 . . 1993; 4(3):
 37-41
 . , 2000
 . .
 , 1997

(2), 2000

(3), 2000

1994; 5(3): 120-124

Davies. AR, Ware JE, Involving consumers in quality of care assessment:
Do they provide valid information?, RAND, P-7400, 1987

Mowen, JC. Consumer Behavior, 3rd., Newyork: Macmillian, 1993; 10

Silberman CE, Quality improvement: A patient`s perspective, Quality in
health care Theory, Application, and Evolution, An Aspen
Publication, 1995

<http://kpanews.co.kr>

<http://bunup.mohw.go.kr>

<http://www.yakup.com>

<http://www.dreamdrug.com>

Abstract

Comparison of patient's satisfaction on the pharmacy services between those using the pharmacy nearby hospital and those using the pharmacy in resident areas

Hye Seol Yoon
Graduate School of
Health Science and Management
Yonsei University

(Directed by Professor Seung-Hum Yu, M.D., Dr.P.H.)

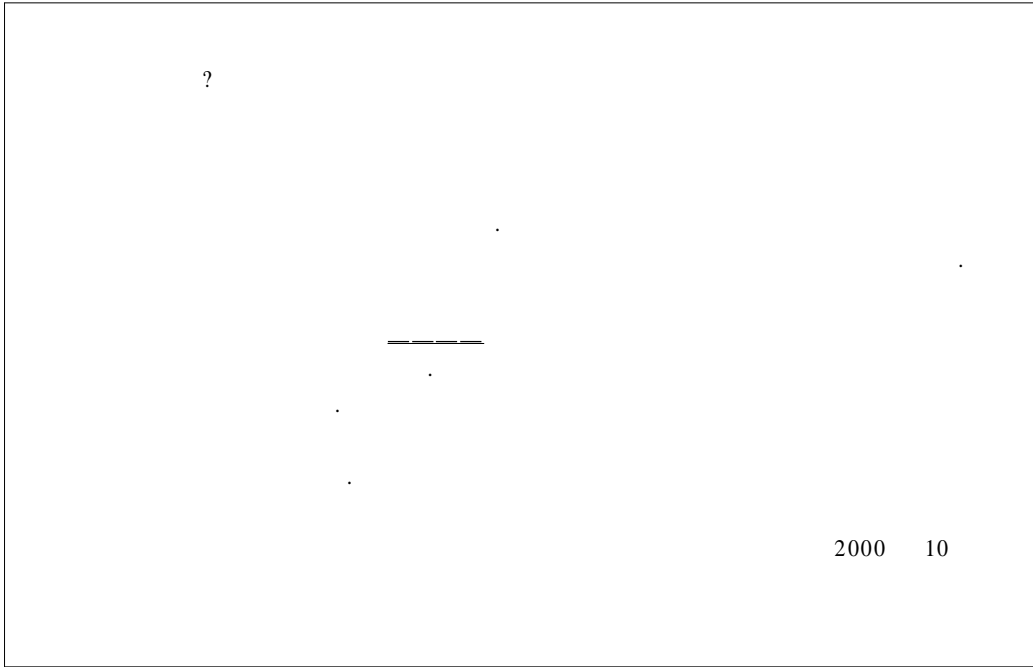
The purpose of the study was to compare patient's satisfaction on the pharmacy services after introducing the new system of separation of dispensing from prescribing medicines, between those filling their prescriptions from the pharmacy nearby hospitals and those from the pharmacy in their resident areas. To measure patient's satisfaction, a questionnaire survey was conducted with 354 outpatients who received prescriptions from any of the three university hospitals located in In-Cheon city.

Study results showed that geographic accessibility to pharmacy was a main attribute to select pharmacy. Size of the pharmacy and availability

of prescription drugs are the second major reasons for pharmacy selection for the patients from the pharmacy nearby hospital, whereas patronage is the second major reason for those from the pharmacy in resident areas. Overall satisfaction was higher among the patients from the pharmacy in resident areas than those from the pharmacy nearby hospitals, mainly due to better facilities(waiting area, public telephone, etc), kindness, cleanliness, shorter waiting time, and pharmacist's concern about patient's health. On the other hand, the patients of the pharmacy nearby hospitals showed low satisfaction because of long waiting time and the lack of pharmacist's knowledge and information about patients' health status and medication history. Patients visiting the hospital that has pharmacy-hospital cooperation system showed higher satisfaction as compared to those visiting the hospital without such system.

This study provided an empirical evidence that it would be more advantageous for patients to receive pharmacy services from pharmacies located in their living areas than from pharmacies nearby hospitals. This implies that there is a strong need for adequate strategies to enhance the role of pharmacies in resident areas under the new system of separation of dispensing from prescribing medications.

Key Words : Patient's satisfaction, Pharmacy service, Choosing Pharmacy



(,)

1. ?

2.

?

: -----

3.

?

: -----

4.

()

?

-> 4-1

-> 5

4-1

?

5.

?

()

()

6.

?

	가		가	

7. 가 ?
(가 3)

가 가

가
,
(, ,)

()

8. 가 ?
--> 8-1 --> 9

()

8-1.

8-2. (가)

8-3.

9.					
10. 가					
11. 가					
12.					
13.					
14. 가 가					
15. 가 가					
16.					
17. ()					
18. 가					
19.					
20. 가					
21. 가					
22. 가					
23.					

24. 가
?

25. 가
?

26. , 가
?

· (,)
()

27.

28. ()

29. ? ()

30. ?

(, , /)
(,)

31. ?

32. ?

/ . .