

치과의료서비스에 대한 환자만족 영향요인

-경남 일부 지역 치과의원을 중심으로-

이은숙 · 박정란¹ · 최미숙²

김천대학 치위생과, ¹마산대학 치위생과, ²안동과학대학 치위생과

색인: 치과의료서비스, 환자 만족도, 지속적 이용 의사, 추천의사

1. 서론

의료서비스는 오랫동안 시혜의 개념 혹은 진료와 처치를 중심으로 하는 환자와 의사간의 계약의 관계로 인식되어 왔다. 그러나 1990년대부터 점차 의료에 대한 생각이 과거의 의료 시혜 개념에서 환자의 권리 개념으로, 또한 의사에게 모든 것을 맡기는 수동적인 자세에서 능동적인 자세로 점차 달라지기 시작했다¹⁾

더욱이 국민소득의 증대로 말미암아 치료는 물론 예방을 위한 의료수요가 증대되고, 의료기관의 증가로 인해 이용자의 선택의 폭이 넓어졌으며, 각종 의료관련 보험의 다양화로 의료서비스 이용자의 욕구수준도 더욱 높아지고 있다.

이렇게 의료에 대한 개념이 바뀌면서 국민들은 건강에 대한 인식 확산과 대중매체의 다양한 정보제공으로 인하여 의료이용에 관한 지식

이 급격히 상승하였다. 따라서 오늘날은 환자 스스로가 병원을 선택하는 기준을 설정하고 보다 좋은 환경의 병원을 이용하는 시대이므로 이제 병원은 가만히 앉아 있으면서 환자오기를 기다리는 시대는 이미 지난 것이다. 이러한 의료 환경은 일반 의료계만의 현실에 국한되는 것이 아니라 치과 의료계에서도 큰 과제로 대두되고 있는 실정이다.

환자의 치과 의료서비스에 대한 관심사가 동통 해결이나 불편함 해소와 같은 원초적인 측면에서 심미성과 같은 질적인 측면도 추구하는 방향으로 변화되면서 치과의료 기관에 대한 요구도 치과 의료행위 자체에 대한 관심에서, 치과 의료진의 친절함이나 안락한 내부 분위기, 진료 대기 시간 등의 부가적인 서비스 부분에 이르기 까지 포괄적인 서비스를 요구하는 추세이다.

이와 같은 의료 환경의 변화에 따라 의료기

관의 경쟁이 불가피하게 되었으며 경쟁우위에 서려는 의료기관들의 노력은 계속되고 있다. 병원도 서비스 업종의 하나라는 인식으로 병원경영의 주 대상인 환자의 욕구변화를 병원경영에 신속히 반영할 수 있도록 해야 할 것이며 환자를 고려하여 설계하고 불편한 점을 해소할 수 있도록 다른 병원에서는 시행하지 못하고 있는 여러 가지 서비스 개선책을 도입하여 시행한다면 환자들은 병원에 대하여 보다 더 만족하고 병원은 더 많은 환자를 확보하는데 용이할 것이다. 이를 통하여 특정조직의 좋은 이미지가 일단 구축되면 그것은 그 조직만의 독특한 고유자산이 되어 환자에게는 신뢰감을 주게 되고 시장 내에서는 강력한 경쟁적 우위를 확보할 수 있게 될 것이다²⁾

환자가 치과의료기관 서비스에 얼마나 만족하느냐에 따라 치과의료기관의 생존과 발전에 매우 핵심적인 과제로 부각될 수 있고 타 치과의료기관의 경쟁에서도 우위에 설 수 있게 된다. 치과 의료서비스에 대한 환자만족도를 높이는 일은 치과의료기관의 경영이라는 관점에서는 물론이며 더 나아가 의료정책적인 면에서도 중요한 과제가 된다.

이에 의료서비스와 치과 의료서비스에 대한 환자만족도를 높이는 일은 의료정책과 병원경영에 있어서 크게 관심을 가져야 할 실제적 과제임과 더불어 치과 의료서비스의 질을 이해하는 접근의 하나라는 점에서는 연구과제로서도 매우 중요하다 할 수 있다. 환자만족도에 대한 연구는 만족에 대한 수준을 파악하고 만족도에 영향을 미치는 결정요인을 이해하여야 할 것이며 연구결과는 환자만족도와 나아가 의료서비스의 질을 향상시키는 방안을 마련하는데 도움을 줄 수 있어야 할 것이다.

즉 보건의료 환경의 논리변화에 의한 환자들의 수요에 부응하고 개방화의 물결에 대처하며

치과의료기관의 합리적 경영대책 차원에서 치과 의료기관의 수익성과 의료의 질을 높이기 위한 방안으로 치과의료기관에서 제공되는 치과 의료 서비스에 대한 연구는 더욱 필요한 상황이다.

따라서 본 연구에서는 치과의료기관의 대부분을 차지하고 있는 치과의원을 중심으로 치과 의료기관을 이용하는 환자의 치과의료진료 후의 만족도를 조사하여 치과의료 기관이 환자에게 제공하는 치과 의료서비스 형태별 만족에 영향을 주는 요인을 파악하고자 하였다. 또한 환자의 처지에서 치과의료기관이 제공해야 할 서비스의 질적 수준에 대한 새로운 시각을 제시하고, 치과의료기관 경영자에게는 양질의 치과 의료서비스의 제공과 경쟁력 강화를 위한 자료를 제공하는데 그 목적을 둔다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

경남지역 일부 도시 소재 10개 치과의원에 두 번 이상 내원한 환자 250명을 대상으로 2005년 4월 11일부터 4월 24일까지 총 14일간 자기기입식 설문방법을 이용하여 조사하였다.

2.2. 연구방법

본 연구에서 검증할 치과의원의 환자만족 모형은 선행 연구문헌의 검토를 토대로 하였으며 <표 1>에서 제시된 바와 같이 치과의원의 전반적 만족도, 지속적 이용, 추천의사에 직접 영향을 주는 것으로 보이는 치과 의료서비스의 14가지 요인으로 구성하였다. 그리고 성별, 연령, 학력, 직업 등 치과의원에 대한 전반적 만족도와 지속적 이용 및 추천의사의 변이에 영향을 주는 사회 인구학적 요인을 포함하였다.

표 1. 변수의 정의

	변수	정의
	사회인구학적 요인	성별, 연령, 학력, 직업, 경제적 수준, 결혼상태
요 인 별 만 족 도	의료기관과의 거리(시간)	치과의원을 오가는데 소요되는 시간
	위치의 편리성	인근의 금융기관, 시장 등 치과의원과의 위치의 편리성
	치과의사의 친절	치과의사의 친절한 설명과 태도
	치과의사의 진료기술	치과의사의 우수한 진료기술
	치과위생사의 친절	치과위생사의 친절한 설명과 태도
	치과위생사의 진료기술	치과위생사의 우수한 진료기술
	진료결과	치과진료 후 질병상태의 호전 및 진료결과에의 만족감
	접수/수납, 대기 시 서비스	접수 및 수납, 대기 시 치과위생사의 친절 서비스
	내부의 청결, 편의성	치과의원 내부의 청결 및 편의성
	의료장비의 우수성	의료장비의 현대성과 우수성
	의료대기시간의 적절성	진료대기시간의 적절성
	치료 상담/예약제의 편리성	치료 상담 및 진료 예약제의 편리성
종 속 변 수	야간/공휴일 진료	야간 및 공휴일 진료 여부
	진료비의 적정성	치과의원에서의 진료비의 적정성에 대한 만족정도
	전반적인 만족도	치과의원에 대한 전반적인 만족정도
	지속적 이용 의사	구강질환 재 발생 시 해당 치과의원을 이용하고자 하는 정도
	추천의사	가족이나 친지, 동료 등이 구강질환 발생 시 해당 치과의원을 권유하고자 하는 정도

2.3. 자료분석 방법

자료의 분석은 SPSS 프로그램을 이용하였으며 우선 조사대상자의 일반적 사항에 대해 빈도와 백분율을 산출하여 그 분포를 알아보았다. 다음으로 치과 의료서비스의 이용 실태를 살펴보았으며 치과 의료서비스의 만족도에 대해서는 Likert 5점 척도에 의한 점수화 실시를 통해 평균과 표준편차를 산출하여 그 정도를 알아보았다. 마지막으로 치과 의료서비스의 전반적인 만족, 지속적 이용과 추천 영향에 미치는 치과 의료서비스 요인을 알아보기 위해서 변량분석(ANOVA)과 단계적 회귀분석(Stepwise Regression Analysis)을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 조사대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 인구사회학적 특성을 조사한 결과를 살펴보면 <표 2>와 같다.

성별 분포는 여자가 61.7%로 남자보다 많았고, 연령은 30세 이하가 34.2%로 가장 많았으며, 교육수준은 대학재학 이상이 51.5%로 많았다.

또한 가정의 경제수준은 중·하라는 응답이 41.8%로 가장 많았으며, 월 소득은 200만원 미만이라는 응답이 39.8%로 가장 많았다. 결혼 상태에 있어서는 기혼이 60.7%로 가장 많았으며 직업에서는 가사 22.4%, 서비스 및 판매직이 17.9%로 나타났다.

3.2. 치과의원 내원횟수 및 내원목적

조사대상자들이 치과의원을 내원한 횟수와 목적을 조사한 결과는 <표 3>과 같다. 내원횟수는 3~5회가 29.5%, 6~10회가 28.1%였으며, 11

회 이상도 18.4%로 높았다. 내원목적에 있어서는 구강병 치료를 위해서가 65.8로 가장 많았으며, 그 다음으로는 보철치료를 위해서가 24.5%로 많은 것으로 조사 되었다.

표 2. 조사 대상자의 인구사회학적 특성

구분		빈도	
		N	%
성 별	남	75	38.3
	여	121	61.7
연 령	30세 이하	67	34.2
	31~40세 이하	52	26.5
	41~50세 이하	48	24.5
	51세 이상	29	14.8
교육수준	고졸이하	95	48.5
	대학재학 이상	101	51.5
가정의 경제수준	상	13	6.6
	중·상	81	41.4
	중·하	82	41.8
	하	20	10.2
가정의 월 소득	200만원 미만	78	39.8
	200~300만원 미만	63	32.1
	300~400만원 미만	29	14.8
	400만원 이상	26	13.3
결혼 상태	미혼	64	32.7
	기혼	119	60.7
	별거, 이혼, 사별	13	6.6
직 업	기업주, 고위임원직, 고위 관리직	3	1.5
	전문직	19	9.7
	중관관리직, 사무직	29	14.8
	생산 기술직	20	10.2
	생산 노무직	2	1.0
	서비스 기술직	14	7.1
	서비스 및 판매직	35	17.9
	군인	1	0.5
	가사	44	22.4
	학생	22	11.3
	무직	7	3.6
계		196	100.0

3.3. 치과의원 전환 경험 및 이유

조사대상자들에게 치과의료 기관을 바꾼 경험이 있는지와 경험이 있다면 그 이유에 대해 조사한 바, 전환 경험이 없다고 한 응답이 71.97%로 월등히 높았으며, 경험이 있다고 응답한 조사대상자들도 28.1%로 나타났다. 전환을 한 이유에 대해서는 다니기에 교통이 불편해서가 32.7%, 진료시간이 맞지 않거나 진료비용이 너무 비싸기 때문이 12.7%의 순으로 높았다 <표 4>.

3.4. 성별에 따른 만족도

성별에 따른 항목별 만족도를 조사한 결과 치과 의사의 친절과 치과위생사의 진료기술 요소에서 유의한 차이($p < 0.05$)를 보였으며 유의한 차이를 보인 항목 모두에서 남자의 만족도가 여자에 비해 더 높은 것을 알 수 있었다 <표 5>.

3.5. 연령에 따른 만족도

연령에 따른 항목별 만족도를 조사한 결과, 의료기관과의 거리요소에서 유의한 차이($p < 0.05$)가 있었으며 51세 이상의 만족도가

다른 집단에 비하여 유의하게 낮았다 <표 6>.

3.6. 교육수준에 따른 만족도

교육수준에 따른 항목별 만족도를 조사한 결과에서는 학력이 높을수록 치과 의사나 치과 위생사의 진료기술을 만족도의 요인으로 응답하였으나, 유의한 차이는 없는 것으로 조사되었다 <표 7>.

3.7. 월 소득에 따른 만족도

가정의 월 소득에 따른 항목별 만족도를 조사한 결과, 월 소득에 따라 위치의 편의성, 치과 의사의 진료기술, 진료결과 요소에 대한 만족도가 유의한 차이($P < 0.05$)를 보였다. 위치의 편의성은 월 소득이 200~300만원 미만 집단에서의 만족도가 가장 높았으며, 200만원 미만 집단에서는 만족도가 가장 낮게 나타났다. 치과 의사의 진료기술에 대해서는 월 소득이 200~300만원 미만 집단의 만족도가 가장 높았으며, 200만원 미만 집단이 가장 낮았다. 진료결과에 대해서는 소득이 300~400만원 미만 집단이 가장 높았으며, 200만원 미만 집단의 만족도는 가장

표 3. 치과의원 내원횟수 및 내원목적

구분		빈도	
		N	%
내원횟수	1~2회	47	24.0
	3~5회	58	29.5
	6~10회	55	28.1
	11회 이상	36	18.4
내원목적	정기구강검진	9	4.6
	구강병 치료	129	65.8
	구강병 예방	5	2.6
	보철 치료	48	24.5
	심미 치료	5	2.5
계		196	100.0

낮았다<표 8>.

3.8. 내원목적에 따른 만족도

내원목적에 따른 치과의원에 대한 만족도를 살펴보면 <표 9>와 같다.

우선 의료기관과의 거리(시간)에 대한 만족도에서는 구강병 예방을 위해 내원한 경우 만

족도가 보철 및 심미 치료를 위해 내원한 환자의 만족도 보다 높았다($p<0.05$). 그리고 치과 의사의 친절에 대한 만족도에서는 구강병 예방을 위해 내원한 경우의 만족도가 가장 높았으며, 보철 및 심미 치료를 위해 내원한 환자의 만족도는 가장 낮았다($p<0.05$). 또한 의료대기 시간의 적절성에 대한 만족도에서는 구강병 예

표 4. 치과의원의 전환 경험 및 이유

구분		빈도	
		N	%
전환 경험	있다	55	28.1
	없다	141	71.9
전환 이유	진료시간이 맞지 않아서	7	12.7
	치과의사가 불친절해서	5	9.1
	병원시설이 좋지 않아서	5	9.1
	진료비용이 너무 비싸서	7	12.7
	다니기에 교통이 불편해서	18	32.7
	진료를 기다리는 시간이 너무 길어서	5	9.1
	진료내용 및 결과가 믿음직스럽지 못해서	6	10.9
	직원이 불친절해서	2	3.7
계		55	100.0

표 5. 성별에 따른 치과의원에 대한 항목별 만족도

항목	남	여	F	p
	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)		
의료기관과의 거리(시간)	3.48(0.9)	3.48(0.89)	0.000	0.996
위치의 편리성	3.65(0.80)	3.66(0.76)	0.005	0.945
치과의사의 친절	4.29(0.77)	4.03(0.86)	4.630	0.033
치과의사의 진료기술	4.17(0.78)	4.06(0.71)	1.137	0.288
치과위생사의 친절	4.35(0.78)	4.17(0.79)	2.469	0.118
치과위생사의 진료기술	4.16(0.74)	3.90(0.85)	4.755	0.030
진료결과	4.00(0.79)	3.93(0.72)	0.365	0.546
접수/수납, 대기 시 서비스	4.12(0.68)	4.01(0.85)	0.927	0.337
내부의 청결, 편의성	4.15(0.82)	3.98(0.79)	1.939	0.165
의료장비의 우수성	3.91(0.77)	3.80(0.81)	0.802	0.372
의료대기시간의 적절성	3.48(0.86)	3.37(0.83)	0.766	0.382
치료상담/예약제의 편리성	3.93(0.86)	3.76(0.98)	1.593	0.208
야간/공휴일 진료	3.31(1.10)	3.17(1.05)	0.713	0.400
진료비의 적정성	3.41(0.87)	3.21(0.92)	2.231	0.137

방을 위해 내원한 경우의 만족도가 가장 높았고 보철 및 심미 치료를 위해 내원한 환자의 만족도가 가장 낮았다($p < 0.05$). 마지막으로 치료 상담 및 예약제의 편리성에 대한 만족도에서는 구강병 예방을 위해 내원한 경우의 만족도가

보철 및 심미 치료를 위해 내원한 환자의 만족도 보다 높았다($p < 0.001$).

3.9. 요인별 만족도와 환자만족 변수의 상관관계

표 6. 연령에 따른 치과의원에 대한 항목별 만족도

항목	30세 이하	31~40세	41~50세	51세 이상	F	p
	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)		
의료기관과의 거리(시간)	3.58(0.96) ^a	3.54(0.78) ^a	3.54(0.94) ^a	3.03(0.82) ^b	2.867	0.038
위치의 편리성	3.79(0.69)	3.65(0.68)	3.67(0.93)	3.34(0.77)	2.304	0.078
치과의사의 친절	4.21(0.64)	3.94(0.94)	4.31(0.93)	4.00(0.80)	2.132	0.098
치과의사의 진료기술	4.10(0.65)	4.19(0.60)	4.08(0.90)	3.97(0.87)	0.598	0.617
치과위생사의 친절	4.30(0.76)	4.21(0.72)	4.25(0.84)	4.10(0.90)	0.431	0.731
치과위생사의 진료기술	4.04(0.75)	4.08(0.84)	3.98(0.86)	3.79(0.86)	0.850	0.468
진료결과	4.00(0.60)	4.06(0.64)	3.92(0.92)	3.76(0.87)	1.131	0.338
접수/수납, 대기 시 서비스	4.04(0.77)	4.00(0.71)	4.19(0.84)	3.93(0.88)	0.773	0.510
내부의 청결, 편의성	4.10(0.76)	4.04(0.66)	3.98(0.98)	4.03(0.82)	0.232	0.874
의료장비의 우수성	3.94(0.80)	3.81(0.69)	3.75(0.91)	3.83(0.81)	0.583	0.627
의료대기시간의 적절성	3.54(0.84)	3.44(0.83)	3.33(0.93)	3.21(0.68)	1.241	0.296
치료상담/예약제의 편리성	3.82(0.92)	3.96(0.79)	3.79(0.99)	3.66(1.11)	0.707	0.549
야간/공휴일 진료	3.40(1.09)	3.23(0.92)	3.06(1.23)	3.07(1.00)	1.192	0.314
진료비의 적정성	3.40(0.85)	3.44(0.92)	3.13(0.94)	3.03(0.91)	2.170	0.093

표 7. 교육수준에 따른 치과의원에 대한 항목별 만족도

항목	고졸 이하	대학재학 이상	F	p
	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)		
의료기관과의 거리(시간)	3.43(0.95)	3.52(0.86)	0.520	0.472
위치의 편리성	3.62(0.83)	3.69(0.72)	0.425	0.515
치과의사의 친절	4.08(0.95)	4.18(0.70)	0.626	0.430
치과의사의 진료기술	4.03(0.87)	4.17(0.58)	1.690	0.195
치과위생사의 친절	4.19(0.95)	4.28(0.60)	0.605	0.438
치과위생사의 진료기술	3.91(0.95)	4.09(0.67)	2.501	0.115
진료결과	3.94(0.85)	3.98(0.63)	0.166	0.684
접수/수납, 대기 시 서비스	4.02(0.90)	4.08(0.67)	0.265	0.607
내부의 청결, 편의성	4.07(0.84)	4.02(0.76)	0.222	0.638
의료장비의 우수성	3.84(0.78)	3.84(0.82)	0.000	0.996
의료대기시간의 적절성	3.46(0.85)	3.37(0.83)	0.650	0.421
치료상담/예약제의 편리성	3.77(1.05)	3.88(0.82)	0.713	0.400
야간/공휴일 진료	3.28(1.13)	3.17(1.02)	0.571	0.451
진료비의 적정성	3.29(0.94)	3.29(0.88)	0.003	0.953

치과 의료서비스 각 요소에 대한 환자의 만족도 변인이 환자의 전반적인 만족도와 지속적 이용, 서비스의 추천 변인과 어떠한 관계를 가지는지 상관분석을 통해 알아본 결과, 치과 의료서비스의 모든 요소의 만족도가 환자의 전반적 만족도, 서비스의 지속적 이용, 서비스의 추천과 유의한 정적인 상관관계를 가지는 것으로 나타났다<표 10> 참조.

전반적 만족도에 대해서는 치과위생사의 친절, 치과의사의 친절, 접수 및 수납대기 시 서비스

표 8. 가정의 월 소득에 따른 치과의원에 대한 항목별 만족도

항목	200만원미만	200~300만원	300~400만원	400만원이상	F	p
	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)		
의료기관과의 거리(시간)	3.47(0.94)	3.51(0.91)	3.41(0.95)	3.50(0.76)	0.076	0.973
위치의 편리성	3.47(0.82)	3.86(0.67)	3.72(0.75)	3.65(0.80)	3.035	0.030
치과의사의 친절	3.97(0.91)	4.16(0.81)	4.41(0.63)	4.23(0.77)	2.235	0.086
치과의사의 진료기술	3.92(0.86)	4.24(0.56)	4.17(0.54)	4.23(0.82)	2.667	0.049
치과위생사의 친절	4.09(0.93)	4.35(0.60)	4.45(0.57)	4.15(0.88)	2.160	0.094
치과위생사의 진료기술	3.90(0.91)	4.03(0.74)	4.17(0.66)	4.04(0.87)	0.891	0.447
진료결과	3.81(0.88) ^b	3.97(0.60) ^{ab}	4.24(0.69) ^a	4.08(0.56) ^{ab}	2.769	0.043
접수/수납, 대기 시 서비스	3.96(0.89)	4.14(0.67)	.07(0.80)	4.08(0.74)	0.629	0.597
내부의 청결, 편의성	3.99(0.85)	4.06(0.76)	3.93(0.92)	4.31(0.55)	1.285	0.281
의료장비의 우수성	3.76(0.78)	3.92(0.73)	3.69(0.97)	4.08(0.80)	1.623	0.185
의료대기시간의 적절성	3.50(0.89)	3.37(0.85)	3.28(0.84)	3.42(0.64)	0.603	0.614
치료상담/예약제의 편리성	3.71(1.03)	3.83(0.87)	4.03(0.78)	3.96(0.92)	1.101	0.350
야간/공휴일 진료	3.23(1.10)	3.17(1.01)	3.24(1.02)	3.31(1.23)	0.100	0.960
진료비의 적정성	3.33(0.89)	3.21(0.95)	3.34(0.90)	3.31(0.88)	0.273	0.845

표 9. 내원목적에 따른 치과의원에 대한 항목별 만족도

항목	구강병예방	구강병치료	보철/심미치료	F	p
	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)	Mean(S.D.)		
의료기관과의 거리(시간)	3.86(0.77) ^a	3.56(0.90) ^{ab}	3.19(0.88) ^b	4.631	0.011
위치의 편리성	3.71(0.91)	3.72(0.79)	3.49(0.67)	1.727	0.181
의사의 친절	4.29(1.07)	4.23(0.73)	3.85(0.93)	4.408	0.013
의사의 진료기술	4.14(1.03)	4.13(0.72)	4.02(0.69)	0.461	0.631
치과위생사의 친절	4.07(1.21)	4.30(0.74)	4.11(0.78)	1.410	0.247
치과위생사의 진료기술	3.71(1.27)	4.08(0.77)	3.89(0.78)	1.967	0.143
진료결과	4.00(0.96)	3.95(0.72)	3.96(0.76)	0.025	0.975
접수/수납, 대기 시 서비스	4.00(1.18)	4.11(0.73)	3.92(0.81)	1.053	0.351
내부의 청결, 편의성	4.00(1.04)	4.08(0.81)	3.98(0.72)	0.296	0.744
의료장비의 우수성	3.79(0.98)	3.85(0.82)	3.83(0.70)	0.052	0.950
의료대기시간의 적절성	3.64(1.01)	3.49(0.85)	3.17(0.73)	3.345	0.037
치료 상담/예약제의 편리성	4.14(0.95) ^a	3.97(0.88) ^a	3.40(0.93) ^b	8.542	0.000
야간/공휴일 진료	3.36(1.28)	3.19(1.03)	3.28(1.13)	0.267	0.766
진료비의 적정성	3.14(0.95)	3.32(0.96)	3.26(0.76)	0.264	0.768

스, 치과의사의 진료기술, 진료 결과의 순으로 상관성이 큰 것으로 나타났다. 서비스의 지속적 이용에 대해서는 치과위생사의 친절, 접수 및 수납대기 시 서비스, 치과의사의 진료기술, 치과 위생사의 친절, 치과위생사의 진료기술, 진료 결과의 순으로 상관성이 있는 것으로 조사 되었으며 서비스의 추천에 대해서는 접수 및 수납 대기 시 서비스, 치과의사의 친절, 진료 결과, 치과위생사의 진료기술의 순으로 상관성이 있는 것으로 나타났다.

3.10. 요인별 만족도가 전반적 만족도에 미치는 영향

치과의료 기관의 각 요인별 의료서비스 만족도가 환자의 전반적인 만족도와 지속적 이용, 서비스의 추천 변인에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 11>과 같았다.

첫째, 치과의원 서비스의 전반적 만족도에 영

향을 미치는 요인으로서는 치과위생사의 친절, 진료비의 적정성, 접수 및 수납대기 시의 서비스, 치과의사의 친절 요소인 것으로 나타났으며 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며 전반적인 만족도에 대해 가지는 설명력은 47.8%였다.

둘째, 치과의원의 지속적인 이용에 영향을 미치는 요인은 치과위생사의 친절, 접수 및 수납 대기 시 서비스, 야간 및 공휴일 진료, 진료비의 적정성 요소인 것으로 나타났다. 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며 서비스의 지속적 이용에 대해 가지는 설명력은 54.1%로 높았다.

셋째, 치과의원의 서비스의 추천에 영향을 미치는 요인은 접수 및 수납대기 시 서비스, 치과의사의 친절, 야간 및 공휴일 진료, 진료결과 요소인 것으로 나타났다. 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며 서비스의 추천에 대해 가지는 설명력은 41.3% 이었다.

표 10. 요인별 만족도와 환자만족 변수간의 상관관계

항목	전반적만족도	서비스의 지속적인 이용	서비스의 추천
의료기관과의 거리(시간)	0.292***	0.281***	0.172*
위치의 편의성	0.332***	0.318***	0.230***
의사의 친절	0.558***	0.543***	0.510***
의사의 진료기술	0.548***	0.586***	0.499***
치과위생사의 친절	0.598***	0.645***	0.511***
치과위생사의 진료기술	0.529***	0.569***	0.500***
진료결과	0.510***	0.553***	0.503***
접수/수납대기 시 서비스	0.552***	0.620***	0.535***
내부의 청결, 편의성	0.438***	0.457***	0.407***
의료장비의 우수성	0.446***	0.418***	0.380***
의료대기시간의 적절성	0.367***	0.364***	0.300***
치료상담/예약제의 편리성	0.387***	0.417***	0.317***
야간/공휴일 진료	0.379***	0.384***	0.357***
진료비의 적정성	0.337***	0.313***	0.300***

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

표 11. 요인별 만족도가 치과의원 서비스의 전반적 만족도 지속적 이용 서비스 추천에 미치는 영향

구분	독립변인	회귀계수	표준화 회귀계수	t	p	R ²	F(p)
전반적 만족도	(상 수)	0.869		3.676	0.000		
	치과위생사의 친절	0.250	0.273	3.418	0.001	0.478	43.747 (0.000)
	진료비의 적정성	0.141	0.209	3.817	0.000		
	접수/수납 대기 시 서비스	0.208	0.226	3.274	0.001		
	의사의 친절	0.174	0.199	2.745	0.007		
지속적 이용	(상 수)	0.747		2.867	0.005		
	의사의 친절	0.315	0.349	4.566	0.000	0.541	36.798 (0.000)
	접수/수납 대기 시 서비스	0.252	0.289	3.777	0.000		
	진료비의 적정성	0.153	0.178	2.358	0.020		
	야간/공휴일 진료	0.114	0.149	2.218	0.028		
서비스 추천	(상 수)	1.038		3.987	0.000		33.617 (0.000)
	접수/수납 대기 시 서비스	0.269	0.287	4.092	0.000	0.413	
	의사의 친절	0.191	0.215	3.032	0.003		
	야간/공휴일 진료	0.126	0.183	3.105	0.002		
	진료결과	0.169	0.170	2.314	0.022		

4. 증결 및 고안

국가경제의 성장과 국민생활 수준의 향상으로 의료서비스의 수요가 증가하면서 의료서비스에 대한 기대 수준도 높아지고 있다.³⁾ 더욱이 1989년 이후부터는 전 국민 건강 보험 제도가 실시되면서 환자와 의료기관과의 거리감이 줄어들고 있으며 의료소비가 점차 고급화되는 경향도 나타나고 있다.⁴⁾ 또한 환자는 의료서비스를 이용하면서 서비스의 불편사항이나 치료의 불만족을 표출하는 등 소비자의 권리를 찾으려는 움직임이 활발하여 의료분쟁도 자주 일어나고 있다. 이러한 것은 과거의 의사와 환자 관계의 수직적인 관계에서 수평적인 관계 즉 대등한 관계로 전환되고 있음을 시사해준다.⁵⁾

최근 들어 병원의 각종 규제들과 개방화에 의해 병원간의 경쟁이 더욱 심해지고 있으며 대기업들이 병원산업에 뛰어들면서 쾌적한 환

경, 최첨단 시설, 최상의 인테리어 조성 등으로 환자 만족도를 향상시키기 위한 노력을 하고 있다. 이러한 상황에서 치과의원도 의료서비스에 대한 환자의 요구를 정확히 파악하여 그 병원에 맞는 전략을 개발해야 할 것이다.

본 연구는 치과 의료서비스의 개선과 치과의원의 전반적인 경쟁력 증진을 위해 치과의료 이용자의 만족수준을 결정하는 개별 요인을 규명하여 환자의 만족도를 높일 수 있는 방안을 개발함으로써 치과의원에서 실제적인 환자만족 경영 방안 수립을 위한 기초 자료를 제공하고 자 실시하였다. 본 연구의 실증분석 결과를 요약하고 고찰한 내용은 다음과 같다.

첫째, 사회 인구학적 변수별 치과의원의 전반적인 만족도 요인에서는 치과의사의 친절, 치과 위생사의 진료기술 요소 등에서 유의한 차이를 보였으며($P < 0.05$), 유의한 차이를 보인 항목 모두에서 남자의 만족도가 여자에 비해 더 높은 것을 알 수 있었다. 이와 같은 결과는 여자

가 남자에 비해 치과의료 이용 빈도가 높은 것과는 별개로⁶⁾ 성별구분에 의한 만족이 남자가 여자보다 만족하는 경향이 높다는 선행연구의 결과와 동일하다고 볼 수 있다 또한 진석호⁷⁾의 연구에서도 남성이 치과 의료서비스 이용 후의 만족도가 높은 것으로 보고 된 바 있어 본 연구의 결과를 지지해주고 있다. 이것은 남성이 여성보다 사회적 허용도가 높아 의료에 대한 만족도가 높았다고 해석될 수 있으며 동시에 여성이 남성보다 더 까다롭다는 것을 의미하므로 여성 환자에 대해 보다 세심한 배려가 필요하다는 점을 시사 한다 할 수 있겠다.

연령에 따른 치과 의료서비스 만족도에 있어서는 의료기관과의 거리 요소에서 유의한 차가 있었으며($P < 0.05$), 51세 이상의 만족도가 다른 집단에 비하여 유의하게 낮게 나타났다. 이것은 진석호⁷⁾의 연구에서도 노인들이 다른 연령층에 비해 만족도가 낮은 것으로 보고 된 바 있어 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다. 따라서 노인들에 대한 환자관리가 더욱 주의 깊게 이루어져야 할 필요가 있으며 노인들의 치과의원 치료 이용에 있어 불편한 점들을 개선해야 한다는 것을 시사 한다 할 수 있겠다.

교육수준에 따른 치과 의료서비스 만족도에 있어서는 학력이 높을수록 치과의사나 치과위생사의 진료기술 등의 항목에 대한 만족도가 높게 나타났으나 유의한 차이는 나타나지 않았다.

월 소득에 따른 치과 의료서비스 만족도에 있어서는 치과의사의 진료기술, 진료결과 요소에 대한 만족도가 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$), 400만원 이상인 집단의 만족도가 200만원 미만 200~300만원 미만인 집단에 비해 더 높은 것으로 나타났다. 이는 이상형⁸⁾의 연구결과에서 중·상의 경제상태에 있는 환자들의 만족도가 상대적으로 높은 것으로 조사된

바 있으며, 소득이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타난 김상욱⁹⁾의 연구의 결과와도 일치하였다. 이상의 결과를 통해 비교적 저소득층에서 낮은 만족도를 보아 소득계층별로 치과의원에 대한 전반적인 만족도가 다르므로 저소득층 환자들에게 보다 친절하고 세심한 배려가 필요하다는 점을 시사 한다고 하겠다.

내원목적에 따른 치과 의료서비스 만족도에 있어서는 의료기관과의 거리(시간), 치과의사의 친절, 의료대기시간의 적절성, 치료 상담 및 예약제의 편리성에 대한 만족도에서 유의한 차이가 나타났으며 구강병 예방을 위해 내원한 경우의 만족도가 구강병 치료, 보철 및 심미 치료를 위해 내원한 환자의 만족도 보다 높게 나타났다($p < 0.05$). 이것은 의료에 대한 수혜가 높아지면서 질병치료에서 예방위주로 관심이 바뀌고 있음과 비교해 볼 때 환자스스로의 필요성에 의해서 정기검진, 스케일링 등을 함으로써 만족도가 더 크게 부합된다고 사료된다.

이 밖에 사회 인구학적 변수별 지속적 이용 의사 및 추천의사 변이의 분석결과, 치과 의료서비스의 모든 요소의 만족도는 고객의 전반적 만족도, 서비스의 지속적 이용, 서비스의 추천과 유의한 정적인 상관관계 가지는 것으로 나타났다. 즉, 치과 의료서비스의 각 요소에 대한 만족도가 높을수록 전반적인 만족도가 높으며 서비스를 지속적으로 이용하려는 의지를 가지고 다른 사람에게 해당 치과의원을 이용하도록 추천하는 것이라 볼 수 있었다. 전반적 만족도를 종속변수로 한 회귀분석의 결과 전반적 만족도에 영향을 미치는 치과 의료서비스 요소는 치과위생사의 친절, 진료비의 적정성, 접수 및 수납 대기 시의 서비스, 치과의사의 친절로 나타났다. 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며 전반적인 만족도에 대해 가지는 설명력은 47.8% 이었다.

이러한 결과와 관련된 선행연구의 결과를 살펴보면 한수진¹⁰⁾은 치과의사요인, 진료절차 및 대기시간요인, 내부환경 요인이 환자 만족에 영향을 미친다고 조사한 바 있으며, 송귀숙¹¹⁾은 치과 의료서비스를 받은 이후 진료에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인을 치과의사, 치과위생사, 진료절차, 진료비라고 보고한 바 있다. 이러한 선행연구의 결과를 종합해보면 치과위생사와 치과의사의 친절성, 접수 및 수납대기 시의 서비스, 진료비의 적절성 등이 환자의 전반적인 만족도에 중요한 영향을 미친다고 나타난 본 연구결과와 일치됨을 볼 수 있었다.

치과의 지속적인 이용을 종속변수로 한 회귀분석의 결과, 지속적 이용에 영향을 미치는 치과 의료서비스 요소는 치과위생사의 친절, 접수 및 수납대기 시 서비스, 야간 및 공휴일 진료, 진료비의 적정성 요소로 나타났으며 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며 서비스의 지속적 이용에 대해 가지는 설명력은 54.1%로 높았다.

치과의 추천의사를 종속변수로 한 회귀분석의 결과, 추천에 영향을 미치는 치과 의료서비스 요소는 접수 및 수납대기 시 서비스, 치과의사의 친절, 야간 및 공휴일 진료, 진료결과 요소인 것으로 나타났다. 이들 요소는 모두 정적인 영향력을 가지고 있었으며, 서비스의 추천에 대해 가지는 설명력은 41.3%로 나타났다. 이는 환자가 치료를 마친 후에 다른 사람들에게 권유한다는 것은 적어도 치료결과에 대한 만족이 있어야 됨을 시사하는 것이다. 따라서 치과의사는 양질의 진료를 환자에게 제공할 수 있어야 됨은 물론이며 치과위생사도 지속적인 교육을 통하여 친절은 물론 숙련된 진료기술을 환자에게 제공해야 할 것이다.

이상의 연구결과를 종합적으로 분석해 볼 때 치과위원회의 환자만족, 지속적 이용 의사 및 추

천의사에 공통적으로 가장 중요한 영향요인으로 나타난 것은 치과의사의 친절 및 진료기술, 치과위생사의 친절에 대한 만족도였으며, 이는 치과 의료서비스의 특성을 충분히 반영하여 좋은 치료결과를 산출 할 수 있도록 진료의 질을 제고하려는 노력이 반드시 필요하다는 대응방안으로 제시하고자 한다. 또한 치과의사와 치과위생사의 요인이 공통적으로 유의한 영향요인으로 나타나 인적 서비스의 중요함을 보여주고 있는 것으로 사료되어 치과직원들에 대한 친절 및 효과적인 응대를 위한 교육과 훈련이 필수적으로 요구된다 하겠다.

그 밖에 야간 및 공휴일 진료, 시간적 편의성, 진료비의 적정성 등에 대한 고려도 반드시 따라야 하며¹²⁾ 환자에게 적절한 진료를 실시하고 진료 후 정기적이며 규칙적인 계속관리제도 (Recall-program)를 실시 운영하도록 하여¹³⁾ 치과위원에서 환자만족도 증진을 위해서 치과의사와 치과위생사 모두 보다 폭 넓고 진취적인 사고로 환자만족도를 증진시키기 위한 다양한 방안을 고려해야 할 것이다. 그러나 본 연구에 있어서 제한점으로는 조사대상자가 일부지역에 국한되었으며 50대 이상 응답자가 20~40대에 비해 적었기 때문에 지역에 따른 만족도의 차이 또는 각 연령층별 치과 의료서비스 만족도에 대한 결론을 확대 해석 할 때에는 다소 신중을 기해야 함을 알려둔다.

5. 결 론

본 연구는 우리나라에서 국민들의 소득수준과 구강보건 교육수준이 향상됨에 따라 치과 의료에 대한 전반적인 기대치가 날로 상승되고 있는 현실에 맞추어 치과위원회의 치과 의료서비스에 관한 환자의 만족 요인을 파악하여 치과

의원에 환자만족도를 향상시키고 다른 치과의료 기관과의 경쟁력 강화를 위한 정보를 제공하고자 2005년 4월 11일부터 2005년 4월 25일까지 경상남도 일부 시에 소재하는 치과의원 10곳을 두 번 이상 내원한 환자들을 대상으로 현장 설문 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 치과의원에 대한 전반적인 만족도에 있어서는 치과위생사의 친절성에 대한 만족도가 클수록, 진료비에 대한 만족도가 클수록, 접수 및 수납대기 시 서비스에 대한 만족도가 클수록, 그리고 치과의사의 친절성이 클수록 치과의원에 대한 전반적인 만족도가 큰 것으로 나타났다.

둘째, 치과의원에 대한 지속적인 이용의사를 종속변수로 다중회귀분석을 실시한 결과 치과의사 친절성이 클수록, 접수 및 수납 대기 시 서비스에 대한 만족도가 클수록, 진료비에 대한 만족도가 클수록, 그리고 야간 및 공휴일 진료에 대한 만족도가 클수록 치과의원에 대한 지속적인 이용의사가 큰 것으로 나타났다.

셋째, 치과의원에 대한 추천의사에서는 접수 및 수납대기 시 서비스에 대한 만족도가 클수록, 치과의사의 친절성이 클수록, 야간 및 공휴일 진료에 대한 만족도가 클수록, 그리고 진료 결과에 대한 만족도가 클수록 치과의원에 대한 추천의사가 큰 것으로 나타났다.

이와 같은 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 치과의사 및 치과위생사의 환자관리 능력 개발 및 교육이 필요하다. 이를 위해서는 치과의원에서 직원들에 대한 교육 투자가 활성화되어야 할 것이며 경영진의 직원 교육에 대한 마인드가 혁신될 필요가 있다고 생각된다. 또한 치과의사 및 치과위생사들의 부단한 재교육과 진료 태도 변화에 대한 스스로의 노력이 필요함을 시사한다.

둘째, 치과환자에 대한 친절성과 개인적인 신상에 대한 섬세한 배려가 필요하다. 이를 위해서 치과의원에서도 의료원가 절감 및 의료의 질 향상을 꾀하고 기존 고객을 유지하고 신규 고객을 창출하여 궁극적으로 의료수익의 증대를 모색할 수 있는 관계 마케팅(customer relationship marketing, CRM) 기법 등이 활발하게 도입될 필요가 있다고 생각된다.

셋째, 치과의원 내·외적으로 편안하고 안정된 환경조성의 필요성과 차별화된 경영전략이 요구되며 치과의료 기관의 경쟁력을 제고하기 위해서 환자 만족을 기반으로 전략적 투자와 경영혁신이 필요한 것으로 사료되는 바이다.

참고문헌

1. 유승흠. 양질의 의료관리. 서울:수문사:1993
2. 이현경. 의료기술외적 병원서비스가 병원이용 태도에 미치는 영향. 예방의학학회지, 1988
3. 이도희. 의료서비스 이용에 관한 선호 연구. 한양대학교 대학원, 2000
4. 김남중. 치과의료기관별 환자의 만족도 비교. 인제대학교 보건대학원, 2000
5. 김학찬. 치과병원 경영 전략 사례. 경희대학교 석사학위논문, 2003
6. Venner K. The principle for a European health system. Schweizer Monatsschrift fur Zahnmedizin:1991;101(9):1203~1231
7. 진석호. 치과 의료서비스에 대한 환자 만족도에 영향을 미치는 요인. 경상대학교 보건대학원, 2002
8. 이상형. 치과의원의 환자 만족 영향 요인.

- 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 1998
9. 김상욱. 치과의원과 치과병원을 이용하는 보철환자들의 의료서비스의 만족도에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문, 1999
 10. 한수진. 치과의료기관의 치과 의료서비스에 관한 환자의 만족 요인 연구. 단국대학교 석사학위논문, 1998
 11. 송귀숙. 전라북도 일부지역 치과 의료서비스에 대한 환자 만족도 조사연구. 원광대학교 보건환경대학원, 2003
 12. Cahill. E. Telephone techniques increase patient satisfaction. J Mass Dent Soc 1994 : 43(3) : 31~32.
 13. Mosha HJ, Scheutz F. Perceived need use of oral health services among adolescents and adults in Tanzania. Community Dentistry & oral Epidemiology; 1993;21(3):129~139
- Myers B.A. Guide to Medical Care Administration. Concepts and Principles. American Public Health Association; 1969

Abstract

Factors Affecting Patient Satisfaction of Dental Services Organizations

Eun-Sook Lee, Jeong-Ran Park¹,
Mi-Sook Choi²

Dept. of Dental Hygiene, Gimcheon college,

¹*Dept. of Dental Hygiene, Masan college,*

²*Dept. of Dental Hygiene, Andong science college*

key words: dental services organizations, patient satisfaction, repeat-use intention, inducement intention

The main objective of this study is to investigate the factors affecting patient satisfaction, repeat-use intention, and inducement intention for providing the suggestion for patient-oriented management of dental services organizations. For this study, the patient satisfaction model including 14 facets of satisfaction factors such as distance(time/location), human services(dentist/hygienist), treatment results, and facilities(convenient facilities/parking lot) was examined. Data were collected from 196 patients who visiting the same dental services organization more than two times of ten dental clinics at Kyeongsangnam-do area using self-administered questionnaire. Major results of the empirical analysis are as follows:

First, patient satisfaction, repeat-use intention, and inducement intention were significantly correlated with gender, age, economic conditions among patients of dental clinics.

Second, kindness of hygienist, treatment results, kindness of receptionist, waiting time, emergency medical services, and right-fee for services were found to have significant influence on dental services organizations.

These research findings suggest that improvement of service quality in dental care and advancement in treatment ability of dentist and hygienist are very important to improve patient satisfaction and patient-oriented service system in dental services organizations.