

# 보건소 진료서비스 이용자의 만족도에 관한 연구

문영신<sup>1</sup> · 조우현<sup>2</sup> · 강임옥<sup>1</sup>  
연세대학교 보건대학원<sup>1</sup> · 연세대학교 의과대학 예방의학교실<sup>2</sup>

Patient satisfaction of medical care in a public health center

Young-Shin Moon<sup>1</sup> · Woo-Hyun Cho<sup>2</sup> · Im-Ok Kang<sup>1</sup>  
Graduate School of Health Science and Management, Yonsei University<sup>1</sup>  
Department of Preventive Medicine and Public Health, College of Medicine, Yonsei University<sup>2</sup>

## Abstract

The aim of this study was to examine differences in the level of satisfaction with medical care at a public health center between patients receiving free-care compared to those paying out-of-pocket. SERVQUAL(Comprehensive Service Quality Measurement Scale), a

pyschometrically valid measure for evaluating hospital service quality, was used to assess patient satisfaction. The study sample consisted of 279 patients who received medical care at a public health center. The interview was conducted between April 23 and May 7, 1998.

The results was as follow:

1. There were more elderly people among free-care patients than out-of-pocket patients. Education and income levels were lower amongs those receiving free-care. There were, however, no differences in the distribution of gender and religion between the two groups. Patients receiving free-care tended to visit the public health center more frequently compared to those self-paying patients.

2. Overall, free-care patients showed higher satisfaction level than that of self-paying patients, except for the dimension on sympathy and shape.

**Key words :** SERVQUAL, patient satisfaction, health center

## I. 서론

오늘날 어떤 산업분야에서는 경쟁의 정도가 심화되고 있으며 이러한 현상은 국가경제가 침체되면서 더욱 심해지고 있다. 이에 각 산업은 경쟁에서 살아남기 위한 다양한 방법을 강구하고 있다. 이러한 현상은 보건의료부문에 서도 예외는 아니다. 이러한 문제를 타개하기 위해 강구할 수 있는 방안 중에 하나가 서비스의 질을 향상시켜 고객만족도를 높이는 것이다. 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 우선적으로 서비스 질적 수준을 계량적으로 측정할 수 있어야 한다.

일반적으로 양질의 의료서비스란 고객이 원하는 다양한 서비스를 제공하는 것이라고 할 수 있다. 고객들은 서비스의 질에 비중을 두어 기대수준에 따라 서비스 제공자를 선택하고 서비스를 제공받은 후에는 기대했던 서비스와 지각한 서비스를 비교 평가하여, 불만족하면 서비스 제공자에게 관심을 갖지 않거나 항의를 하게 되고, 기대한 대로 충족되면 서비스를 계속 이용하게 된다. Fitzpatrick에 의하면 환자만족도는 핵심적인 정밀한 검토를 전혀 거치지 않은 공통된 인식의 평균들 중의 하나라고 하였고, 서비스의 질 평가를 위해서는 만족도 조사가 필요하다(1).

의료서비스의 질적 수준을 계량화하여 측정하고자 하는 노력은 이미 있어 왔다. 일반적으로 사용되어 온 개념은 서비스를 투입, 과정, 결과 측면으로 나누어 단순히 이용자들이 인지한 만족도를 측정하고 평가하는 것이다(2). 그러나 최근 들어 개발된 'SERVQUAL'이라는 측정도구는 서비스에 대한 기대와 인지를 바탕으로 서비스의 질을 측정하는 표준화된 측정도구라는 면에서 관심을 모으고 있다(3, 4). 이 도구는 주로 기업경쟁을 위한 마케팅 관점에서 사용되어 왔으나, 조우현 등이 병원서비스에 적용시켜 그 타당성을 검증하여 본 바 있다(5).

사실 질 평가가 이루어져야 하는 부분은 병원서비스에 국한되는 것이 아니다. 최근 들어 보건의료조직 중 대표

적인 공공조직이라고 할 수 있는 보건소도 질평가가 이루어져야 한다는 지적이 있다. 보건소는 급성 전염병 관리, 결핵관리, 가족계획 및 모자보건 사업 등의 공공사업을 주기능으로 수행하여 왔기 때문에 보건소의 일반진료 기능은 저소득층이나 노인 등 취약 계층을 위한 것이라는 생각이 지배적이었다. 그러나 최근 들어 많은 보건소가 일반 주민의 서비스 만족도를 높이기 위해 진료서비스 기능을 강화하고 있다. 이렇게 보건소의 진료기능이 강화된 시점에서 진료서비스의 질적 수준을 평가하고 서비스를 이용하는 주민의 만족도를 조사하는 것은 매우 적절하다고 생각한다.

그 동안 보건소를 대상으로 한 연구는 기능강화방안에 관한 연구나 보건소 이용성과와 관련된 요인분석과 같은 연구들이 일부 있었다(6, 7). 한편 한 연구는 보건소의 진료서비스를 시설 및 기구, 인력, 진료시간, 친절도, 진료결과 등에 대한 이용자들의 만족도를 조사한 바 있다. 그러나 이용자가 단지 인지한 만족도를 조사한 것이어서 측정이 다소 평면적이라는 제한이 있다(8).

이미 언급하였듯이 병원의 서비스에 대한 만족도나 병원선호요인에 대해 살펴본 연구들은 일부 있어 왔으나 보건소의 서비스를 대상으로 진행되어진 연구는 한정되어 있는 편이다. 특히 보건소의 무료이용자와 유료이용자간에 만족도에 차이가 나는지를 알아본 연구는 없는 실정이다. 보건소는 영세민이나 노인 등 진료비를 내지 않는 무료환자와 일반환자가 혼용되어 있고 진료비 지불여부에 따라 만족도에 차이가 있을 수 있다. 이는 진료비를 내지 않은 환자들이 진료비를 내는 환자보다 서비스에 대해 더 만족할 것이라는 가정이 개입된 것이다. Lee와 Kasper의 연구에 의하면 우리나라의 의료보호에 해당되는 미국의 메디케이드(Medicaid) 적용 환자의 만족도가 일반 환자에 비해 높다고 나타난 바 있다(9).

따라서 본 연구는 서비스 측정도구로서 신뢰성이 검증된 SERVQUAL(Comprehensive Service Quality Measurement Scale)을 이용하여 보건소의 진료서비스에 대한 기대치와 경험인식치를 각각 조사하고 그 차이

를 이용한 환자만족도를 알아보고자 한다. 또한 보건의료 진료서비스를 이용하는 대상자를 무료환자군과 유료환자군으로 구분하여 보건의료 진료서비스에 대한 계층별 만족도를 알아보고자 한다. 이 연구는 SERVQUAL이라는 환자만족도 측정도구를 이용하여 환자군별 보건의료 진료서비스에 대한 만족도를 측정함으로써 보건의료 진료서비스의 질을 평가하고 환자군별 고객만족을 위한 전략을 수립하는 데 기본 자료를 제시한다는 점에서 의의가 있다고 생각된다. 이 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 보건의료 진료서비스를 받은 환자를 진료비를 지불하지 않는 무료환자군과 진료비를 지불하는 유료환자군으로 구분하여 각각의 진료서비스에 대한 기대치와 인식치를 조사하고,

둘째, 두 환자군간 기대치와 인식치에 바탕을 둔 진료서비스 만족도를 산출하며,

셋째, 두 환자군 간의 진료서비스 만족도에 차이를 비교하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구도구

이 연구는 Babakus와 Mangold가 병원의료서비스의 질을 평가하기 위하여 SERVQUAL의 개념에 근거하여 수정·개발한 설문지를 보건의료 진료서비스 측정에 적합하도록 수정하여 사용하였다. 이미 언급하였듯이 SERVQUAL은 Parasuraman와 Zeithaml, Berry이 처음 개발하여 미국의 병원조직에 적용해 본 결과 기능적인 질 측정을 위한 도구로서 신뢰성과 타당성이 충분히 확보된 것으로 분석된 바 있다(10). SERVQUAL은 8가지의 기본 명제에서 시작된다. 이를 요약하면 한 서비스에 대해 소비자가 인식하는 질은 기대된 서비스와 인식된 서비스 사이의 격차의 크기와 방향의 함수라는 것이다. 다시말해 인식된 서비스가 기대된 서비스보다 클 때 인식된 질은 만족스럽고 그 간격이 클수록 이상적인

서비스 질이 되는 경향이 있다는 것이다(3).

이 연구에서는 보건의료 진료서비스의 만족도 측정을 위한 설문지를 다음과 같이 5가지 차원으로 구성하였다. 첫째는 현대적 시설, 장비의 구비, 대기실의 안락성, 시설의 청결성 등을 보는 외형적 차원(tangible), 둘째는 서비스 시간의 준수 여부, 환자에게 문제가 발생했을 경우에 대처하는 태도, 진료비 청구의 정확성 측면을 보는 신뢰성 차원(reliability), 셋째는 환자에게 서비스의 제공시간을 알려 주는지, 즉각적인 서비스가 제공되는지, 환자의 진료절차가 편리한지를 보는 반응성 차원(responsiveness), 넷째는 의료진에 대한 신뢰감, 직원들의 지적인 수준, 직원들의 태도, 서비스 질의 확보를 위한 직원들의 근무여건을 보는 보증성 차원(assurance), 다섯째는 직원들의 환자에 대한 개인적인 관심도, 환자의 고통에 대한 동정심을 보는 동정성 차원(empathy)이다.

설문문항은 외형성 차원 5문항, 신뢰성 차원 4문항, 반응성 차원 5문항, 보증성 차원 6문항, 동정성 차원 2문항 등 총 22개 문항으로 구성하였고, 모든 문항은 진료서비스를 이용하기 전의 기대값과 진료서비스를 이용하고 난 후의 경험인식값으로 나누어 각각 답하도록 하였다.

진료서비스의 기대에 관한 문항은 '전혀 기대하지 않았다'(1점)에서 '아주 기대하였다'(5점)까지 응답하도록 하였고, 진료서비스의 경험인식에 관한 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '아주 그렇다'(5점)까지 응답하도록 하였다. 각 문항별 만족도는 기대치와 경험인식치의 격차(-4점에서 4점)로 하였다. 따라서 만족도가 음의 값을 갖을수록 서비스에 대한 만족도가 높고, 양의 값을 갖을수록 만족도가 낮은 것을 의미한다.

### 2. 연구대상 및 자료수집 방법

이 연구는 1998년 4월 23일부터 1998년 5월 7일까지(10일간) 경기도내 중소도시의 일개 보건의료 진료실

을 방문한 환자를 조사 대상으로 하였다. 연구대상은 이 기간 중 대상 보건소에 방문한 전체 환자 882명중 295명을 임의 추출하여 선택하였다. 설문작성이 불충분하거나 무성의한 응답자 16명은 분석의 대상에서 제외시켜 최종적으로 279명을 분석 대상으로 하였다.

구조화된 설문지는 대상자가 진료를 마친 후 약국에서 대기중일 때 배부되었다. 방문목적에 따라 서비스에 대한 만족도에 영향을 미칠 수 있기 때문에 예방접종과 같은 예방서비스를 받기 위해 방문한 사람은 연구대상에서 제외하였다. 설문지 배부 전에 조사의 취지와 설문지의 구성에 대한 설명을 한 후 대상자가 직접 설문지에 응답하도록 하였다. 단, 응답자가 고령이거나 글을 모르는 등의 여타의 이유로 자기 기입이 불가능한 경우에는 사전에 교육받은 면접원이 개인별 면접을 통해 설문지를 작성하였다.

### 3. 분석방법

우선 연구도구인 SERVQUAL의 신뢰도를 알아보기 위하여 각 항목의 내적타당도를 볼 수 있는 Cronbach's  $\alpha$  계수값을 구하였다. SERVQUAL의 5가지 차원을 구성하는 문항들의 신뢰도 계수는 기대치에 관한 문항의 경우 외형 차원이 0.691, 신뢰성 차원이 0.681, 반응성 차원이 0.750, 보증성 차원이 0.760, 동정성 차원이 0.837으로 나타나 전체적으로 22개 항목의 내적 일치도가 높은 편이었다.

본 연구는 진료비 지불형태에 따라 보건소 진료서비스에 대한 만족도가 다를 것이라는 가정에서 시작된 것이기 때문에 전체적으로 연구대상군을 진료비를 내지 않고 서비스를 받는 무료환자군과 진료비를 내고 서비스를 받는 유료환자군으로 구분하여 보았다. 구분된 환자군별 인구사회학적 특성과 진료서비스 이용 특성을 빈도분석하고 검정을 통해 두 군의 특성을 비교하였다. 또한 환자군별  $\chi^2$  진료서비스 기대치, 경험인식치, 만족도를 빈도분석하고 두 군간의 각 값의 차이가 있는지를 t-검정

을 통해 알아보았다.

## Ⅲ. 연구결과

### 1. 조사대상자의 특성

#### 1) 환자군별 사회인구학적 특성

유료환자군과 무료환자군으로 구분하여 본 응답자의 인구사회학적 특성을 보면 다음과 같다(표 1). 우선 연령분포를 보면 무료환자군은 주로 60세 이상의 노인층이 대다수(96%)를 차지하는 반면, 유료환자군에서 70세 이상인 사람은 한 명도 없고 대부분 60세 미만의 성인층으로 구성되어 있어 두 군의 연령별 분포는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이것은 연구대상 보건소가 65세 이상의 노인환자인 경우 모두 진료서비스를 무료로 제공하여 주기 때문에 연령별 환자군의 분포가 이분적 형태를 나타내고 있는 것이다.

교육수준은 무료환자군에서 국졸이하인 경우가 73%였으나 유료환자군에서는 고졸이상인 경우가 60%이상으로 무료환자군에 비해 상대적으로 학력이 높았다. 소득수준은 무료환자군에서는 월평균 소득이 100만원 이하인 경우가 73.2%였으나 유료환자군에서는 39.0%로 유료환자군의 소득수준이 무료환자군에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 한편 성별 분포를 보면 무료환자군이나 유료환자군 모두 남자에 비해 여자가 많았으나 통계적으로 유의하지는 않았으며 종교도 두 군이 비슷한 분포를 보였다.

#### 2) 환자군별 진료이용 특성

유료환자군이나 무료환자군 모두 보건소를 이용해본 경험이 있는 사람이 그렇지 않은 사람보다 많았고, 특히 무료환자군에서 보건소 이용경험이 있는 경우가 유료환자군보다 유의하게 많았다. 이는 보건소를 이용하는 사람은 대체로 이전에 이용해본 경험이 있는 사람이 더 많이 이용을 하며, 특히 이러한 현상은 무료환자군에서 더 잘

표 1. 응답자의 인구사회학적 특성

단위 : 명(%)

	무료환자 군	유료환자 군	전체	$\chi^2$
연령	160(100.0)	119(100.0)	179(100.0)	186.47*
49세 이하	0 ( 0.0)	53 (44.5)	53 (19.0)	
59세 이하	3 ( 1.9)	37 (31.1)	40 (14.3)	
69세 이하	63 (39.4)	29 (24.4)	92 (33.0)	
70세 이상	94 (56.7)	0 ( 0.0)	94 (33.7)	
성	160(100.0)	119(100.0)	179(100.0)	3.68
남	72 (45.0)	40 (33.6)	112 (40.1)	
여	88 (55.0)	79 (66.4)	167 (59.9)	
교육수준	159(100.0)	116(100.0)	175(100.0)	84.23*
국졸이하	116 (73.0)	21 (18.1)	137 (49.8)	
중졸	18 (11.3)	24 (20.7)	42 (15.3)	
고졸	18 (11.3)	54 (46.5)	72 (26.2)	
대졸이상	7 ( 4.4)	17 (14.7)	24 ( 8.7)	
종교	158(100.0)	112(100.0)	170(100.0)	0.39
기독교	52 (32.9)	35 (31.3)	87 (32.2)	
불교	44 (27.8)	35 (31.3)	79 (29.3)	
천주교	26 (16.5)	17 (15.2)	43 (15.9)	
기타	36 (22.8)	25 (22.3)	61 (22.6)	
소득수준	134(100.0)	110(100.0)	244(100.0)	46.73*
50만원미만	58 (43.3)	16 (14.5)	74 (30.3)	
50만원~100만원미만	40 (29.9)	27 (24.5)	67 (27.5)	
100만원~150만원미만	29 (21.6)	28 (25.5)	57 (23.4)	
150만원이상	7 ( 5.2)	39 (35.5)	46 (18.9)	

\* : P<0.05

표 2. 환자군별 진료이용 특성

단위 : 명(%)

	무료환자군	유료환자군	전체	$\chi^2$
보건소 이용경험	153(100.0)	117(100.0)	270(100.0)	4.34*
유	125(81.7)	83 (70.9)	208(77.0)	
무	28(18.3)	34 (29.1)	62 (23.0)	
권유자	157(100.0)	119(100.0)	276(100.0)	7.74*
본인	99(63.1)	79 (66.4)	178( 64.5)	
가족	8 ( 5.1)	15(12.6)	23 ( 8.3)	
주변사람, 친척	47(29.9)	24(20.2)	71 (25.8)	
타 의료기관	3 ( 1.9)	1 (0.8)	4 ( 1.4)	
보건소까지 걸리는 시간	157(100.0)	119(100.0)	276(100.0)	1.60
15분 이내	64 (40.7)	54 (45.4)	118( 42.8)	
30분 이내	70(44.6)	53( 44.6)	123( 44.6)	
45분 이내	15( 9.6)	7 ( 5.9)	22 ( 8.0)	
45분 이상	8 ( 5.1)	5 ( 4.2)	13 ( 4.7)	

\* : P<0.05

나타나는 것으로 추정된다(표 2).

보건소를 이용하도록 응답자에게 권유한 사람을 보면, 무료환자군이나 유료환자군 모두 본인이 직접 선택한 경우가 60%이상이었으며, 주변사람이나 친척의 권유를 받아 방문한 경우는 각각 20%이상으로 보건소 방문자의 대다수는 본인이나 지인의 권유를 통해 방문하는 것을 알 수 있다. 그러나 보건소의 진료서비스를 타 의료기관의 의뢰에 의해 이용한 경우는 매우 적었다. 한편 두 군에서 모두 보건소까지 걸리는 시간은 짧은 편이어서 30분 이내

인 경우가 85~90%를 차지하고 있어 지리적 접근성이 높은 사람들이 주로 이용하였다.

## 2. 환자군별 진료서비스 만족도

### 1) 무료환자군의 진료서비스 만족도

무료환자군의 보건소 진료서비스에 대한 기대는 5가지 차원에서 3.72~3.84의 분포를 보여 5가지 차원간에 큰 차이가 없었다(표 3). 세부적으로 보면 외형 차원에서는

표 3. 무료환자의 진료서비스 기대치, 경험인식치, 만족도 비교

(단위 : 평균±표준편차)

	무료환자		
	기대치*	경험인식치†	만족도‡
외형	3.74±0.51	3.91±0.45	-0.16±0.68
1. 현대적 시설장비의 구비	3.68±0.91	3.70±0.90	0.01±1.25
2. 진료대기실의 안락함	3.55±0.84	3.58±0.88	-0.01±1.15
3. 부대시설이용의 편리성	3.65±0.85	3.88±0.67	-0.23±1.01
4. 환경의 청결성	3.90±0.64	4.22±0.51	-0.31±0.81
5. 직원들의 외모의 단정함	3.92±0.64	4.19±0.57	-0.27±0.78
신뢰성	3.75±0.60	4.00±0.45	-0.24±0.73
6. 일정의 차질없는 수행	3.72±0.91	4.06±0.63	-0.34±1.05
7. 진료비밀의 보장	3.56±0.98	3.96±0.71	-0.42±1.08
8. 환자의 불편에 성의있는 대처	3.89±0.84	3.91±0.82	-0.03±1.11
9. 진료비 청구의 공정성	3.82±0.72	4.02±0.67	-0.19±0.98
반응성	3.74±0.54	3.70±0.43	-0.01±0.66
10. 진료 및 검사일정의 고지	3.83±0.80	3.97±0.62	-0.15±0.87
11. 진료대기시간의 적당성	3.61±0.83	3.29±1.00	0.35±1.29
12. 의료진의 충분한 설명	3.90±0.77	3.82±0.80	0.06±1.05
13. 일반직원의 설명	3.58±0.85	3.69±0.72	-0.12±1.05
14. 진료절차의 편리성	3.78±0.76	3.92±0.62	-0.14±0.98
보증성	3.72±0.49	3.74±0.38	-0.02±0.66
15. 의료진에 대한 신뢰감	3.85±0.83	3.92±0.77	-0.09±1.00
16. 의료장비의 유지관리	3.76±0.80	3.75±0.74	0.01±0.97
17. 의료진의 친절성	3.91±0.81	4.00±0.66	-0.09±1.06
18. 일반직원의 친절성	3.84±0.84	3.97±0.61	-0.16±0.90
19. 원활한 업무수행을 위한 직원들에 대한 지원	3.63±0.84	3.39±0.67	0.22±1.07
20. 진료기록부 열람	3.43±0.94	3.28±0.87	0.14±1.00
동정성	3.83±0.81	3.66±0.70	0.16±0.97
21. 환자에 대한 관심	3.78±0.87	3.67±0.71	0.11±1.05
22. 환자의 고통에 대한 동정심	3.88±0.86	3.64±0.90	0.23±1.10

\*1: 전혀 기대하지 않았다 2: 별로 기대하지 않았다 3: 반반이다 4: 약간 기대하였다 5: 상당히 기대하였다

†1: 전혀 그렇지 않다 2: 그렇지 않다 3: 보통이다 4: 그렇다 5: 아주 그렇다

‡만족도는 기대치에서 경험인식치를 뺀 것이므로 음으로 갈수록 만족도는 높아진다.

환경의 청결성과 직원 외모의 단정함을, 신뢰성 차원에서는 환자의 불편에 성의있는 대처여부를, 반응성 차원에서는 의료진의 충분한 대답을, 보증성 차원에서는 의료진의 친절성을, 동정성 차원에서는 환자의 고통에 대한 동정심을 상대적으로 많이 기대하였다. 반면 진료대기실의 안락함이나 진료비밀의 보장, 일반직원의 설명, 진료기록부의 열람에 대한 기대는 비교적 낮았다.

무료환자군의 보건소 진료서비스에 대한 경험인식치는 신뢰성 차원의 평균값이 5점 만점에서 4.0점으로 가장 높았고 외형 차원도 3.91로 높게 나타나 무료환자들이 보건소 진료서비스의 외형과 신뢰성에 대한 인식치가 높

았다. 반면에 동정성의 차원에 대한 인식치는 상대적으로 낮아 환자에 대해 관심을 갖거나 동정심을 보이는 것에서는 낮게 평가되었다. 세부적으로 보았을 때 평균 경험 인식치의 값이 높은 외형과 신뢰성 차원은 대부분의 각 항목도 높은 값을 보이지만 외형차원 중 진료실의 안락함에 대해서는 다른 항목보다 낮게 평가하였다. 반응성과 보증성 차원도 대체로 높은 인식치를 보였으나 진료대기 시간의 적당성, 진료기록부의 열람에 대해서는 매우 낮은 경험 인식치를 보였다. 결과적으로 무료환자군의 기대치와 경험인식치를 비교하여 보면 기대를 많이 하였던 환경의 청결성, 직원외모의 단정함, 환자의 불편에 성의있

표 4. 유료환자의 진료서비스 기대치, 경험인식치, 만족도 비교

단위 : 평균±표준편차

	유료환자		
	기대치	경험인식치	만족도
외형	3.80±0.68	3.81±0.53	-0.00±0.79
1. 현대적 시설장비의 구비	3.63±0.97	3.40±0.91	0.23±1.21
2. 진료대기실의 안락함	3.53±0.98	3.50±0.90	0.03±1.27
3. 부대시설이용의 편리성	3.75±1.03	3.97±0.83	-0.22±1.30
4. 환경의 청결성	4.13±0.99	4.11±0.71	0.03±1.13
5. 직원들의 외모의 단정함	3.89±0.96	4.03±0.72	-0.16±1.14
신뢰성	3.96±0.76	3.89±0.54	0.08±0.91
6. 일정의 차질없는 수행	4.00±0.94	3.97±0.71	0.02±1.18
7. 진료비밀의 보장	3.76±1.17	3.84±0.78	-0.08±1.30
8. 환자의 불편에 성의있는 대처	3.95±1.09	3.56±0.97	0.43±1.36
9. 진료비 청구의 공정성	4.03±0.94	4.09±0.80	-0.04±1.23
반응성	3.91±0.69	3.63±0.64	0.31±0.85
10. 진료 및 검사일정의 고지	4.00±0.84	3.88±0.86	0.10±1.14
11. 진료대기시간의 적당성	3.56±0.98	3.30±1.13	0.27±1.49
12. 의료진의 충분한 대답	4.06±0.90	3.61±1.02	0.45±1.32
13. 일반직원의 설명	3.94±1.02	3.58±0.90	0.36±1.14
14. 진료절차의 편리성	3.97±0.96	3.78±0.73	0.18±1.14
보증성	3.79±0.75	3.56±0.54	0.21±0.86
15. 의료진에 대한 신뢰감	3.69±0.98	3.68±0.89	0.01±1.26
16. 의료장비의 유지관리	3.85±0.92	3.57±0.80	0.28±1.21
17. 의료진의 친절성	3.93±0.91	3.78±0.81	0.15±1.24
18. 일반직원의 친절성	3.85±1.05	3.84±0.68	0.02±1.16
19. 원활한 업무수행을 위한 직원들에 대한 지원	3.86±1.01	3.35±0.78	0.50±1.26
20. 진료기록부 열람	3.56±1.22	3.17±0.98	0.37±1.51
동정성	3.73±1.02	3.50±0.86	0.22±1.07
21. 환자에 대한 관심	3.74±1.12	3.54±0.95	0.21±1.26
22. 환자의 고통에 대한 동정심	3.72±1.08	3.46±0.91	0.26±1.21



는 대처, 의료진의 친절성에 관한 항목은 경험인식치도 높게 나와 기대한 것만큼의 긍정적인 경험을 한 것으로 생각된다.

만족도는 기대치에서 경험인식치를 뺀 값으로 음의 값을 갖을수록 만족도가 높은 것을 의미한다. 무료환자군의 경우 대부분의 항목에서 음의 값을 보여 각 항목에 대해 대체로 만족하였으며, 특히 외형성과 신뢰성에 대한 만족도는 상당히 높았다. 반면 기대치나 경험인식치에서 모두 낮게 평가되었던 진료대기실의 안락함, 진료대기시간의 적당성, 그리고 동정성 차원의 항목은 양의 값을 보여 만족도가 낮았다. 반응성 차원 중 의료진의 충분한 설명에 관한 항목은 양의 값을 보여 보건소 의료진의 진료태도에 만족해 하지 않는 것으로 나타났다.

## 2) 유료환자군의 진료서비스 만족도

유료환자군의 보건소 진료서비스에 대한 기대치는 5가지 차원에서 3.73~3.96으로 비슷한 수준이었다(표 4). 특히 신뢰성과 반응성 차원에 대한 기대치는 각각 3.96, 3.91로 비교적 높은 기대를 하고 있었다. 세부항목별로는 신뢰성 차원의 항목들이 모두 높은 기대치를 보였으며, 외형 차원에서는 환경의 청결성과 직원들의 외모의 단정함, 보증성 차원에서는 의료진의 친절성에 대한 기대를 많이 하는 것으로 나타났다. 진료대기시간의 안락함, 현대적 시설장비의 구비, 진료대기시간, 의료진에 대한 신뢰감, 진료기록부의 열람 등에 대해서는 낮은 기대치를 보였다. 그러나 무료환자군에서 낮은 기대치를 보였던 일반직원의 설명 항목에 대해서는 유료환자군에서 매우 높은 기대치를 보였다.

유료환자군의 경험인식치는 3.50~3.89의 값으로 외형과 신뢰성 차원의 몇가지 항목을 제외하고는 낮은 값을 보였다. 외형 차원 중 부대시설 이용의 편리성, 환경의 청결성, 직원들의 외모의 단정함, 신뢰성 차원 중에서는 일정의 차질없는 수행, 진료비 청구의 공정성 정도가 높은 경험인식치를 보인 것들이다. 또한 무료환자군의 경험인식치에서 매우 낮은 값을 보였던 외형 차원의 진료대기실의 안락함, 반응성 차원의 진료대기시간의 적당성, 보

증성 차원의 직원들에 대한 지원, 진료기록부의 열람과 같은 항목은 유료환자군에서도 여전히 낮은 수치를 보일 뿐만 아니라 무료환자군의 값보다도 더 낮은 값을 보였다.

유료환자군의 만족도를 보면, 외형 차원에서만 다소 만족하고 다른 차원에서는 모두 불만족스러워 하는 것으로 나타났다. 세부항목 중 음의 값을 보이는 것은 외형 차원에서 부대시설이용의 편리성, 직원들의 외모의 단정함, 신뢰성 차원에서 진료비밀의 보장, 진료비 청구의 공정성 항목 정도이다. 이 중 높은 만족도를 보이는 것은 부대시설 이용의 편리성 항목이다. 반면 반응성 차원의 경우에는 매우 불만족스러운 상태로 보여진다. 세부 항목별로 보면 신뢰성 차원 중 환자불편에 성의있는 대처, 반응성 차원 중 일반직원의 설명과 진료절차의 편리성, 보증성 차원 중 직원을 위한 지원과 진료기록부 열람에 대해서는 매우 불만족하는 것으로 나타났다.

## 3. 환자군별 진료서비스 만족도 비교

무료환자군과 유료환자군 간에 보건소 진료서비스에 대한 기대치의 차이를 보면 동정성을 제외한 나머지 4개 차원에서 무료환자군이 유료환자군에 비해 기대를 적게 하는 것으로 나타났다. 이 중 신뢰성 차원은 두 군간에 유의한 차이를 보였다(표 5). 세부적으로 보았을 때도 거의 대부분의 항목에서 무료환자군의 기대수준이 낮았다. 특히 환경의 청결성, 일정의 차질없는 수행, 진료비밀의 보장, 일반직원의 설명, 직원을 위한 지원과 같은 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 유료환자군의 경우 진료비를 지불한 만큼 더 많은 기대를 하는 것으로 생각된다.

반면 경험인식치에서는 유료환자군이 무료환자군에 비해 더 낮게 나타났다. 5개의 모든 차원에서 유료환자군이 무료환자군보다 낮은 경험치는 보였고 이 중 보증성 차원은 통계적으로 유의하게 나타났다. 세부 항목별로 보면 외형 차원 중 부대시설이용의 편리성, 신뢰성 차원 중 진료비 청구의 공정성을 제외한 모든 항목에서 유료환자

표 5. 환자군별 기대치와 경험인식치, 만족도 비교

단위 : 평균±표준편차

	기대치			경험인식치			만족도			age
	무료환자	유료환자	t-값	무료환자	유료환자	t-값	무료환자	유료환자	t-값	adjusted <sup>T</sup>
외형	374±0.51	380±0.66	-0.77	391±0.45	381±0.53	1.63	-0.16±0.66	-0.00±0.79	-1.67	0.01
1. 현대적 시설장비의 구비	368±0.91	3.63±0.97	0.47	3.70±0.90	3.40±0.91	2.73*	0.01±1.25	0.23±1.21	-1.43	-0.34
2. 진료대기실의 안락함	3.55±0.84	3.53±0.98	0.23	3.58±0.88	3.50±0.90	0.69	-0.01±1.15	0.03±1.27	-0.32	0.34
3. 부대시설이용의 편리성	3.65±0.85	3.75±1.03	-0.79	3.88±0.67	3.97±0.83	-0.98	-0.23±1.01	-0.22±1.30	-0.03	0.21
4. 환경의 청결성	3.90±0.64	4.13±0.99	-2.07*	4.22±0.51	4.11±0.71	1.43	-0.31±0.81	0.03±1.13	-2.77*	-0.01
5. 직원들의 외모의 단정함	3.92±0.64	3.89±0.96	0.35	4.19±0.57	4.03±0.72	1.92	-0.27±0.78	-0.16±1.14	-0.94*	0.03
신뢰성	3.75±0.66	3.96±0.76	-2.45	4.00±0.45	3.89±0.54	1.73	-0.24±0.73	0.08±0.91	-3.21*	-0.21
6. 일정의 차질없는 수행	3.72±0.91	4.00±0.94	-2.58*	4.06±0.63	3.97±0.71	1.02	-0.34±1.05	0.02±1.18	-2.66*	-0.32
7. 진료비밀의 보장	3.56±0.98	3.76±1.17	-1.63	3.96±0.71	3.84±0.78	1.29	-0.42±1.08	-0.08±1.30	-2.24*	-0.01
8. 환자의 불편에 성의있는 대처	3.89±0.84	3.95±1.09	-0.46	3.91±0.82	3.56±0.97	3.29*	-0.03±1.11	0.43±1.36	-2.95*	-0.33
9. 진료비 청구의 공정성	3.82±0.72	4.03±0.94	-1.95	4.02±0.67	4.09±0.80	-0.82	-0.19±0.98	-0.04±1.23	-1.03	-0.17
반응성	3.74±0.54	3.91±0.66	-2.18	3.70±0.45	3.63±0.64	1.59	-0.01±0.66	0.31±0.85	-3.25*	-0.29
10. 진료 및 검사일정의 고지	3.83±0.80	4.00±0.84	-1.80	3.97±0.62	3.88±0.86	1.02	-0.15±0.87	0.10±1.14	-1.92	-0.61*
11. 진료대기시간의 적당성	3.61±0.83	3.56±0.98	0.52	3.28±1.00	3.30±1.13	0.05	0.35±1.29	0.27±1.49	0.45	0.13
12. 의료진의 충분한 설명	3.90±0.77	4.06±0.90	-1.59	3.82±0.80	3.61±1.02	1.87	0.06±1.05	0.45±1.32	-2.62*	-0.43
13. 일반직원의 설명	3.58±0.85	3.94±1.02	-3.11*	3.69±0.72	3.58±0.90	1.07	-0.12±1.05	0.36±1.14	-3.58*	-0.50*
14. 진료절차의 편리성	3.78±0.76	3.97±0.96	-1.76	3.92±0.62	3.78±0.73	1.60	-0.14±0.98	0.18±1.14	-2.46*	0.24
보증성	3.72±0.45	3.79±0.75	-0.77	3.74±0.36	3.56±0.54	2.87*	-0.02±0.66	0.21±0.86	-2.36*	-0.23
15. 의료진에 대한 신뢰감	3.85±0.83	3.69±0.98	1.42	3.92±0.77	3.68±0.89	2.36*	-0.09±1.00	0.01±1.26	-0.67	-0.28
16. 의료장비의 유지관리	3.76±0.80	3.85±0.92	-0.86	3.75±0.74	3.57±0.80	1.81	0.01±0.97	0.28±1.21	-1.93	-0.16
17. 의료진의 친절성	3.91±0.81	3.93±0.91	-0.22	4.00±0.66	3.78±0.81	2.29*	-0.09±1.06	0.15±1.24	-1.75	-0.09
18. 일반직원의 친절성	3.84±0.84	3.85±1.05	-0.14	3.97±0.61	3.84±0.68	1.56	-0.16±0.90	0.02±1.16	-1.35	-0.11
19. 직원들에 대한 지원	3.63±0.84	3.86±1.01	-2.07*	3.39±0.67	3.35±0.78	0.45	0.22±1.07	0.50±1.26	-1.92	-0.28
20. 진료기록부 열람	3.43±0.94	3.56±1.22	-0.98	3.28±0.87	3.17±0.98	0.93	0.14±1.00	0.37±1.51	-1.39	-0.20
동정성	3.83±0.81	3.73±1.02	0.86	3.66±0.76	3.50±0.86	1.56	0.16±0.97	0.22±1.07	-0.45	-0.07
21. 환자에 대한 관심	3.78±0.87	3.74±1.12	0.38	3.67±0.71	3.54±0.95	1.17	0.11±1.05	0.21±1.26	-0.70	-0.15
22. 환자의 고통에 대한 동정심	3.88±0.86	3.72±1.08	1.22	3.64±0.90	3.46±0.91	1.53	0.23±1.10	0.26±1.21	-0.20	-0.02

군의 경험인식치가 상대적으로 낮게 나타났다. 특히 외형 차원 중 진료대기실의 안락함, 신뢰성 차원 중 환자 불편에 성의있는 대처, 보증성 차원 중 의료진에 대한 신뢰감, 의료진의 친절성의 항목은 유료환자군의 경험인식이 무료환자군의 것에 비해 현저히 낮아 통계적으로 유의한 차이가 보였다.

무료환자군과 유료환자군의 만족도를 비교하여 보면, 반응성 차원 중 진료대기시간의 적당성 항목을 제외한 모든 차원의 항목에서 무료환자군의 만족도가 유료환자군의 것보다 높게 나타났다. 특히 신뢰성과 반응성, 보증성의 차원의 만족도는 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 세부적으로 보면 외형 차원 중 환경의 청결성과 직원들의 외모의

단정함 항목, 신뢰성 차원 중 일정의 차질없는 수행과 진료비밀의 보장, 환자 불편에 성의있는 대처 항목, 반응성 차원 중 의료진의 충분한 대답과 일반직원의 설명, 진료절차의 편리성 항목에서 무료환자군의 만족도가 유료환자군의 것보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다.

위에서도 언급하였듯이 본 연구의 대상이 되었던 보건소는 정책적으로 65세 이상의 노인인 경우 의료보험형태에 관계없이 무료로 진료서비스를 이용할 수 있도록 하고 있다. 따라서 진료비 지불형태별로 나누어 기대치와 경험인식치, 만족도를 살펴볼 경우 연령변수에 의한 영향을 배제할 수 없다. 따라서 연령을 통제한 상태에서도 무료환자군과 유료환자군간에 만족도에 차이가 있는지를

살펴보았다.

연령을 통제한 상태에서도 두 군간에 유의한 차이를 보인 것은 반응성 차원의 일부 항목이었다. 다시 말해 유료환자에 비해 무료환자가 진료 및 검사일정에 대한 고지나 일반직원의 설명에 대한 만족도가 유의하게 높았다. 이전의 결과에서는 신뢰성차원의 여러 항목에서 유의한 차이를 보였는데 연령을 통제한 상태에서는 유의하게 나타나지 않았다. 한편 외형 차원 중 직원의 외모나 반응성 차원 중 진료절차의 편리성은 연령을 통제한 상태에서는 유의하게 나타나지 않았을 뿐만 아니라 반대의 방향성을 보이고 있다.

#### IV. 고 찰

이 연구의 대상 중 무료환자군은 학력과 소득수준이 낮은 노인층이 대다수이고 유료환자군은 상대적으로 학력과 소득수준이 높은 성인층이었다. 연구대상이 되었던 보건소는 의료보장형태와 상관없이 65세 이상의 노인은 모두 무료로 진료를 해주고 있다. 따라서 진료서비스 이용자를 진료비 지불형태별로 구분할 경우 응답자의 연령 분포가 상당히 편중된 양상을 보일 수밖에 없었다. 여기서 무료환자라 하여 의료보호 환자를 의미하는 것은 아니며, 해당 보건소의 진료서비스를 이용하는 환자 중 의료보호 환자는 극히 적은 수에 불과하였다.

한편 진료이용특성을 보면 보건소를 방문하는 대다수는 본인이 직접 선택하여 오거나 친인척의 권유받아 오는 것이어서 타 의료기관으로부터 의뢰를 받아 공식적인 의료전달체계를 통해 보건소를 방문하는 경우는 매우 드문 것으로 나타났다. 이 결과만으로 단정적인 결론을 내리기는 어렵지만 우리나라 보건의료전달체계 상에서 보건소가 차지하는 위치를 재조명해보고 이를 위한 연구가 차후에 이루어져야 할 것으로 생각된다.

연구 결과를 요약하여 보면, 무료환자군이 유료환자군에 비해 기대치가 낮은 반면 경험인식치가 높아 보건소 진료서비스에 대해 더 만족하는 것으로 나타났다. 무료환

자군의 서비스 만족도가 유료환자군보다 더 높은 것은 연구의 가정과 일치된 것이고, 의료보장 형태에 따른 의료서비스의 만족도를 조사한 Lee와 Kasper의 연구에서 우리나라의 의료보호에 해당되는 메디케어 환자가 다른 환자에 비해 전반적인 질과 기술적인 숙련도, 의사의 정보제공 등의 항목에서 만족도가 높게 나온 것과 일치된 결과라고 보여진다(9).

연구결과 중 동정성 차원의 항목과 반응성 차원 중 진료대기시간, 직원들에 대한 지원 항목은 무료환자군과 유료환자군 모두가 만족하지 않는 것으로 나타났는데, 이는 보건소의 진료실 인력에 비해 진료인원이 많아 진료를 받기 전에 대기하는 시간이 길며, 보건소 직원들이 갖는 관료적 사고와 태도 때문인 것으로 생각된다. 일부 연구에서 진료대기시간이 환자만족도에 중요한 요인이라고 지적하였으며 대체로 불만족의 요인은 대기시간이 긴 것과 직원의 불친절에 의한 것이라고 알려져 있다(11, 12). 또한 Kurata의 연구에서도 노인환자의 진료서비스에 대한 만족도는 진료대기시간과 음의 상관관계가 있다고 하였다(13). 보건소는 진료대기시간의 단축을 통해 환자 만족도를 증진시키기 위한 노력을 기울일 필요가 있다고 보인다.

한편 무료환자군과 유료환자군간에 주된 차이를 보이는 것은 기대치에서는 신뢰성 차원, 경험인식치에서는 보증성 차원이었다. 또한 신뢰성과 반응성, 보증성 차원에서 유료환자군에 비해 무료환자군의 만족도가 유의하게 높았다. 연령을 통제한 상태에서도 만족도에 차이를 보인 것은 반응성차원 중 진료 및 검사일정의 고지와 일반직원의 설명 항목이었다. 이것으로 보아 진료비지불형태 뿐만 아니라 연령변수도 보건소 진료서비스의 만족도에 상당히 영향을 미치는 것으로 생각된다. 여기서 특이한 사항은 두 환자군에서 모두 동정성 차원에 대해 만족하지 않는다는 것이다.

병원서비스에 대한 환자만족도를 조사한 기존의 연구를 보면, 거의 모든 항목에서 기대치보다 경험인식치가 낮게 나타났다(5, 14). 조우현 등의 연구결과에서 기대

와 경험의 차이가 비교적 적게 나타난 항목은 외형 차원의 병실비품과 보증성 차원 중 의사의 환자에 대한 인지도, 간호사의 환자에 대한 인지도, 병원직원의 예의바른 태도 등이어서 환자들은 이러한 항목을 상대적으로 만족스러워하는 것으로 보여진다. 반면 외형 차원 중 병실주위의 분위기, 병원시설의 이용편리성, 신뢰성 차원의 의료진의 설명태도 항목은 값의 격차가 커서 상대적으로 만족도가 낮았다(5). 모든 항목에서 경험치가 기대치보다 적게 나온 병원서비스에 비교해 보면, 본 연구의 대상이 된 보건소의 진료서비스는 여러 항목에서 경험치가 더 높게 나오는 것으로 보아 이용자의 만족도가 더 높은 것으로 추정된다. 또한 병원서비스에 대한 만족 항목은 주로 보증성 차원인데 비해 본 연구의 보건소 진료서비스에서는 만족 항목이 동정성 차원을 제외한 나머지 차원에 폭넓게 분포되어 있는 편이다. 이 결과만으로 병원서비스와 보건소 서비스를 비교하여 서비스의 질을 평가하기에는 어려운 점이 있기는 하지만 고객의 기대와 인식을 바탕으로 한 만족도는 병원서비스에 비해 보건소 진료서비스가 높다고 생각된다.

환자만족도를 측정하는 것은 서비스에 대한 질을 평가하는 척도로 이용될 수 있다. 이미 언급하였듯이 서비스의 질에는 여러 가지 측면이 있을 수 있고 환자만족도는 서비스 질의 한 측면을 표현해주는 것이다. 따라서 환자만족도를 측정하고자 하는 노력은 보건의료 서비스의 질을 평가하여 이를 향상시키고자 하는 노력의 일환이라고 할 수 있다. 본 연구는 서비스 질 평가도구를 보건의료 서비스 평가에 적용해 보았다는 점에서 향후 이 분야의 발전을 위한 전략적 도구로서 그 의의를 갖는다.

특히 본 연구는 보건소의 진료서비스 수준과 만족도를 측정하는 데에 있어 서비스 측정도구로서 신뢰성이 검증된 SERVQUAL을 이용하여 시행하였다는 점에서 의미가 있다고 본다. 보건소의 진료서비스에 대한 만족도를 측정함으로써 본 연구는 공공기관의 서비스 질 개선과 고객만족을 위한 기초조사를 시도한 것이라고 볼 수 있다. 보건소의 진료서비스는 일차보건의료 서비스에서 중

요한 역할을 차지한다. 보건소의 서비스를 강화하고 질을 향상시키는 것은 우리나라의 보건의료수준을 향상시키는 데에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 따라서 본 연구의 결과는 보건소의 서비스를 향상시키기 위한 기초자료로 활용됨으로써 보건소 관할 지역주민들을 위한 보건정책 및 사업개발을 하는 데에 사용될 수 있을 것이라고 생각된다.

이와 같은 본 연구가 갖고 있는 의의에도 불구하고 다음과 같은 몇 가지 제한점이 있다. 첫째 측정도구인 SERVQUAL은 서비스에 대한 기대치와 경험인식치의 차이를 사용하여 서비스의 질을 평가하고 만족도를 측정하는 것이나 이 평가방식은 다소 주관적일 수 있고, 기대와 경험인식의 차이값이 같더라도 실제 만족도가 다를 수 있다는 점이다. 예를 들어 기대치와 인식치가 모두 높은 경우나 모두 낮은 경우가 비슷한 만족도를 보이게 된다. 따라서 SERVQUAL을 이용한 환자 만족도 분석에서는 만족도 뿐만 아니라 기대치, 인식치에 대한 분석이 함께 이루어지는 것이 필요하다고 생각된다.

둘째, 앞에서 이미 언급하였듯이 연구대상자 중 무료환자군과 유료환자군의 연령층이 현격한 차이를 보이고 있다. 이는 연구대상 보건소가 65세 이상의 노인에게 무료로 진료를 제공하고 있기 때문이다. 게다가 연령을 통제한 상태의 두 군간의 만족도와 그렇지 않은 상태의 만족도에 차이를 있는 것으로 보아 보건소 진료서비스의 만족도를 해석할 때 진료비 지불형태와 연령변수를 함께 고려해야 할 것으로 생각된다. 이 연구에서 구조적으로 진료비 지불형태와 연령변수가 매우 연관되어 있는 형태이므로 만족도의 차이가 어느 변수에 의한 것인지를 단정하기가 어려운 실정이다. 따라서 차후의 연구에서는 두 변수를 명확히 통제함으로써 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 것이 필요하리라 생각된다.

셋째, 보건소의 특성상 진료비를 지불하지 않는 사람이 많고 진료비를 내더라도 민간 의료기관에 비해 저렴한 편이어서 진료비 지불수준이 서비스에 대한 만족도에 작용하여 다소 과대평가될 수 있을 것으로 생각된다.

넷째, 대상자는 진료를 마친 후 약국에서 대기 중에 설문지에 응답하도록 하였기 때문에 대상자는 진료를 받기 전에 자신이 가졌던 서비스에 대한 기대정도가 어느 정도였는지를 알아야 한다. 따라서 이전의 것을 기억해내야 하는 데에서 오는 편견(bias)이나 이미 받은 진료서비스에 대한 느낌이 기대치에 영향을 미칠 수 있다고 보여진다. 따라서 향후에는 응답을 서비스를 제공받기 전과 후로 나누어 시행하는 식으로 가능한 편견이 개입되지 않도록 연구를 시행하는 것도 필요하리라 보여진다.

본 연구는 SERVQUAL를 보건소 서비스에도 적용하여 보았다는 점에서 의의를 갖기는 하지만 보건소 서비스에는 진료서비스 외에도 예방서비스가 이루어지고 있기 때문에 예방서비스의 질에 대한 만족도를 측정하여 보건소 예방보건사업의 개발에 이용하는 것이 요구된다. 한 중소도시의 보건소 진료서비스를 대상으로 한 연구결과로 우리나라 보건소 진료서비스를 평가하는 데에는 한계가 있으나 이러한 연구가 주기적으로 이루어짐으로써 보건소 서비스에 대한 모니터링이 지속적으로 행해져야 할 것이다. 이렇게 축적된 연구결과를 통해 향후 보건소의 기능을 재평가하고 강화시킬 수 있는 방향과 대안이 제시될 수 있을 것으로 생각된다.

## 참고문헌

1. Fitzpatrick R. Measurement of patient satisfaction in measuring the outcomes of medical care. Royale college of Physicians, 1990.
2. Donabedian A. The Criteria and Standard of Quality. Ann Arbor, MI: Health Administration Press. 1982.
3. Parasuraman A, Zeithamal VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 1985; 49: 41-50.
4. Zeithamal VA, Berry LL, Parasuraman A. Communication and control processes in the delivery of service quality. Journal of Marketing 1988; 52(2): 35-48.
5. 조우현, 박종연, 진기남, 전기홍. 우리나라의 병원에 대한 SERVQUAL의 적용 가능성. 대한기독병원협회지 1994; 17(1): 23-55.
6. 김진삼. 지방자치단체에서 도시 보건소기능 강화방안에 관한 연구. 보건행정학회지 1994; 4(1): 1-24.
7. 차병준. 보건소 이용성과 관련된 요인. 경북대 대학원 박사학위 논문. 1995.
8. 김순애. 2,3차 의료기관 부채지역내 보건소 내소자의 체 특성 및 이용만족도에 관한 조사. 중앙대 사회개발대학원 석사학위 논문. 1989.
9. Lee Y, Kasper JD. Assessment of medical care by elderly people: General satisfaction and physician quality. HSR 1998; 32: 6.
10. Babacus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: an empirical investigation. HSR 1992; 26(6): 767-786.
11. 박군제. 내과 외래환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문. 1994.
12. 김옥진. 한 지역병원에 대한 외래환자의 선호도 분석 및 대응방안. 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문. 1993.
13. Kurata JH, Nogawa AN. Patient and provider satisfaction with medical care. Journal of Family Practice 1992; 35(2): 176-179.
14. 한금옥. 입원환자의 서비스 만족도와 병원 재선택 의사와의 관련성. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 1995.