

치과의료서비스 향상을 위한 환자 기대도 조사연구

최준선[†] · 이시백¹

동우대학 치위생과

¹서울대학교 보건대학원 보건학과

A Study on the Patient's Expectation Toward Quality Care of Dental Services

Jun-Seon Choi[†] and Sea-Baick Lee

Department of Dental Hygiene, Dong-u College, Sokcho City, NoHank-do, San-244, Korea

¹School of Public Health, Seoul National University

ABSTRACT The objection of this present study are (1) measurement of patient's expectation toward quality care of dental services. (2) Analysis of differential expectation of dental service by the patient characteristics and (3) presentation of measurement implication for better dental service at the dental clinic. The data used in the study were collected from April 25 to June 9, 2001 and for 77 patients of university dental hospital and 102 patients of dental clinic. The study found, in general, that patient's expectation on the clinic environmental factor was most highly scored followed by dental human factors. The convenience of transportation from the patient's residence to the clinic was highly concerned as an important factor in dental service utilization.

Key words Dental health service, Expectation, Dental Hospital environment, Convenience equipment

서 론

1980년대 말 전국민 의료보험 시대가 열리면서 보건의료 보급이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 크게 변화하고 있다. 이렇게 “의료”에 대한 국민의 수혜가 높아지면서 상대적으로 국민들은 건강에 대한 인식 확산과 대중 매체의 다양한 정보 제공으로 “의료이용”에 관한 지식이 급격히 상승하였다. 따라서 이제 병원이 환자 오기를 기다리는 과거 수동적인 시대에서 환자가 병원을 선택하는 환자 중심의 능동적인 시대가 온 것이다. 이러한 시대 변화에 병·의원은 “병원 마케팅”을 도입해야 할 중요한 시점에 도달해 있다. 과거 의료 공급자인 의사들은 “의료”의 서비스 개념에 대해 거의 등한시하였다. 그러나 요즘은 많은 의사들이 직·간접적으로 병원 마케팅을 하고 있다. 예를 들면 신문이나 지하철 광고를 통해 전문과목, 학위 소지, 야간진료나 공휴일 진료 등을 환자들에게 알리고 있으며, 특히 병원 개원 시 장소선택이나 내부시설에 주의를 기울인다. 많은 의사들은 백화점, 아파트 상가 등 사람들이 많이 모이는 곳과 주차공간이 확보된 곳에서 개원하길 바라고 있으며 병원의 내부시설도 병원답지 않은 분위기로 연출을 하기도 한다.

그러나 병원의 위치와 장소는 주민과 의료시설 거리를 고려하여 선정되는 것이 좋으며 주민의 생활 수준에 따라 공간의 크기도 고려해야 한다¹⁾. 또 하나의 변화는 많은 병원들이 정기적으로 친절교육을 전문가를 통해 교육시키고 있다는 것이다. 요즘 병원은 과거와는 달리 대기하는 환자를 위해 차를 대접하는 일, 병원의 찾기 힘든 곳을 직접 안내하는 일, 환자의 불편을 들어주고 시정하는 일 등 그야말로 환자에게 서비스를 집중적으로 제공하는 “서비스 코디네이터” 역할을 제공하고 있다²⁾. 이러한 예들은 우리나라 병원들도 이제는 의료서비스 개선을 위해 병원마케팅에 관심을 보이고 있다는 증거라 할 수 있다. 의료 서비스 평가의 좋고 나쁨은 병원입장에서의 궁극적인 목적인 기존환자를 확보하고 새로운 환자를 유치하는데 영향을 줄 수 있다. 즉, 환자가 치과 병·의원의 의료서비스에 만족하면 환자는 그 치과 병·의원을 계속 이용하고, 더불어 주위 사람들에게 그 병원의 서비스 만족과 신뢰성을 알리게 될 것으로 기대된다. 또한 그 병원의 의료서비스에 만족한 환자는 의료진과 좋은 관계를 유지하고 치료과정에서 의사를 믿고 따르기 때문에 치료 예후도 좋을 수 있다. 따라서 적극적인 양질의 의료서비스 공급은 병·의원의 운영차원에서 뿐만 아니라 국민들의 의료 혜택 증진 차원에서도 대단히 중요하다 하겠다. 그러나 현재 우리나라는 의료서비스의 마케팅 개념이 아직 일반화되지 않은 실정에서 이 분야의 연구가 미진한 상태이다. 그래서 본 연구는 치과의료서비스에 대한 환자 기대를

[†]Corresponding author

Tel: 02-662-3194

Fax:

E-mail: chutsalang@yahoo.com

분석함으로써 환자 중심의 의료서비스 향상의 중요성을 밝히는 데 기여할 것으로 사료된다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구의 대상자는 2001년 4월 25일부터 6월 9일까지 서울 시내 치과대학병원 2곳과 치과의원 2곳을 임의적으로 선정하여 이 곳에 방문한 환자로 하였다. 치과대학병원은 77명을 그리고 치과의원은 102명으로 총 179명을 조사하였다. 설문에 무 응답이 많거나 비논리적인 응답을 표기한 9부를 제외한 170부가 본 연구의 분석대상이었다.

2. 연구방법

(1) 조사내용

본 연구에 이용된 설문지는 의료서비스 만족과 기대에 대한 선행연구인 이³⁾와 김⁴⁾ 그리고 최⁵⁾의 연구에서 이용된 설문지와 Y 치과 병원의 'MOT 설문지'를 기초로 하였고 최종적으로 본 연구 목적에 부합되고 활용될 수 있도록 수정 보완하여 제작하였다(표 1).

연구 변수들의 신뢰도는 Cronbach's Alpha 검증을 이용하였고 전체문항의 전체 신뢰도 계수 Alpha 값은 .8163였으며 제거되는 문항은 없었다. 치과의료환자의 의료서비스의 기대도를 측정하기 위하여 리커트의 5점 척도를 활용하였으며 치과 의료서비스의 기대 수준을 5점등간으로 하였고 최저 부정적인 태도(1점)에서 최고 긍정적인 태도(5점)로 척도를 주었다.

(2) 통계처리

수집된 자료를 SPSS WIN 10.0 프로그램을 이용하여 통계 처리 하였다. 조사 대상자들의 일반적인 특징을 알아보기 위해 빈도분석, 백분율을 이용하였고 일반적인 변수에 따라 치과의료서비스의 기대도에 차이가 있는지를 알아보기 위해 t-검정

표 1. 치과의료서비스 기대에 관한 설문내용

구분	설문 내용
환경에 대한 기대	1. 치과 의료기관의 편리한 교통 2. 치과 의료기관의 주차공간과 주차요원 3. 현관 안내판의 식별 편리성 4. 상담실 및 치료실의 향기 5. 치료실내의 혐오스런 도구의 배치
치과 인력에 대한 기대	1. 의사의 친절 2. 직원의 친절
편의시설에 대한 기대	1. 어린이만을 위한 시설 2. 고객불만처리 창구 유무 3. 대기실의 편의시설(음료대, 전화, PC 등)
대기시간에 대한 기대	1. 대기시간을 미리 알려주는 배려 2. 대기시에 차나 음료 접대
정보제공에 대한 기대	1. 치과 치료에 대한 정보자료 비치 2. 치료방법이나 치료비 자세히 설명 3. 안내판(게시판) 내용의 유의성 및 최신자료 4. 최신치료장비 구입 여부
예약/정산에 대한 기대	1. 예약/정산의 신속성 2. 정산 시 신용카드 사용 3. 야간 진료 및 공휴일 진료 예약 4. 상담 및 치료 예약제

one-way ANOVA를 실시하였다.

결 과

1. 환자의 일반적인 특성

조사 대상자의 일반적인 특성의 분석결과는 표 2와 같다. 성별 구성은 남자가 40.6% 이었고 여자는 59.4%으로 여자 환자의 비율이 남자보다 높았다. 전체 환자의 연령별분포를 보면 20대가 44.1%로 가장 많았고 그 다음 30대 33.5%, 40대 12.9%, 50대 5.9%, 60대 3.5% 순이었다. 직업별 분포는 기술직·전문직 37.1%, 사무직·공무원 17.6%, 주부 16.5%, 자영업 12.9%, 군인/학생 12.3%, 기타 3.6% 이었다. 경제 상태를 알 수 있는 지표인 월 총 소득의 분포는 101-200만원이 33.5%으로 가장 높고, 301만 이상이 25.9%, 201-300만원이 21.2%, 1-100만원이 15.3% 그리고 '소득이 없다'는 4.1% 순이었다. 교육수준은 대학교 이상이 62.9%, 고등학교 졸업이 32.9%, 중학교 졸업 3.5%, 그리고 초등학교 졸업이 0.6% 순이었다. 조사 대상자들의 '치과의료기관 내원경험'에서 '치과의원에만 가 본 경험이 있다'는 61.2%, '치과대학(종합)병원 또는 치과의원에 전혀 가 본 경험이 없다'는 21.2%, 그리고 '치과대학(종합)병원에만 가 본 경험이 있다'는 경우는 7.6%, '치과의원과 치과대학(종합)병원에 모두 가 본 경험이 있다'는 9.4%, 기타는 0.6% 순 이었다.

표 3은 조사대상자가 치과 병·의원까지 오는데 걸리는 교통시간으로 '버스나 자가용을 이용하여 30분 이내'는 37.1%,

표 2. 연구 대상자의 일반적인 특징

		빈도	%
성별	남자	69	40.6
	여자	101	59.4
연령	20대	75	44.1
	30대	57	33.5
	40대	22	12.9
	50대	10	5.9
	60대	6	3.5
직업	기술직·전문직	63	37.1
	사무직·공무원	30	17.6
	주부	28	16.5
	자영업	22	12.9
	군인·학생	21	12.3
	기타	6	3.6
월 총수입	없다.	7	4.1
	1-100만원	26	15.3
	101-200만원	57	33.5
	201-300만원	36	21.2
	301만원 이상	44	25.9
교육정도	초등학교	1	0.6
	중학교	6	3.5
	고등학교	56	32.9
	대학교 이상	107	62.9
의료기관 내원경험	없다.	36	21.2
	치과의원	104	61.2
	치과대학(종합)병원	13	7.6
	치과의원, 치과대학병원	16	9.4
	기타	1	0.6
합 계		170	100.0

표 3. 연구 대상자가 치과 병·의원에 걸리는 교통시간

병원 방문까지 걸리는 교통시간	빈도	%
걸어서 15분 이내	54	31.8
버스나 자가용 이용하여 30분 이내	63	37.1
버스나 자가용 이용하여 30분-1시간 이내	31	18.2
버스나 자가용 이용하여 1시간-2시간	21	12.4
버스나 자가용 이용하여 2시간 이상	1	0.5
합 계	170	100.0

‘걸어서 15분 이내’는 31.8%, ‘버스나 자가용을 이용하여 30분~1시간 이내’는 18.2%, ‘버스나 자가용을 이용하여 1시간~2시간 이내’는 12.4%, ‘버스나 자가용을 이용하여 2시간 이상’은 0.5%의 순이었다. 이러한 점을 고려할 때 의료기관과의 거리에 관계없이 의료기관을 이용하는 특성이 분명히 나타나고 있음을 알 수 있었다.

2. 치과의료서비스에 대한 환자의 기대 분석

(1) 전반적인 의료서비스 기대수준

연구대상자 170명의 전반적인 치과의료서비스에 대한 기대 분석결과 ‘치과의료환경’에 대한 기대도(4.11±0.61)와 인력에 대한 기대도(4.11±0.90)가 가장 높았다. 그리고 예약/정산에 대한 기대도(4.09±0.73), 대기시간에 대한 기대도(3.97±0.97), 치과정보제공에 대한 기대도(3.60±0.90), 편의시설에 대한 기대도(3.44±0.96)의 순서로 나타났다. 전반적으로 모든 항목의 치과의료서비스에 대한 기대도가 높음을 알 수 있었다(표 4).

표 4. 치과 의료서비스의 전반적인 기대도 분석

치과의료 서비스	문항	(평균기대도 ± 표준편차)
환경에 대한 기대	치과의료기관의 편리한 교통	4.72±0.62
	치과의료기관의 주차공간과 주차요원	4.24±0.83
	현관 안내판의 식별 가능성	3.84±0.91
	상담실 및 치료실의 향기	4.02±1.07
	치료실내의 혐오스런 도구의 배치	3.72±1.16
소 계		4.11±0.61
인력에 대한 기대	직원의 친절	4.10±0.91
	의사의 친절	4.11±1.05
소 계		4.11±0.90
편의시설에 대한 기대	어린이만을 위한 놀이시설	3.72±1.16
	고객불만처리 창구 유무	3.61±1.29
	대기실의 편의시설(음료대, 전화, pc)	3.10±1.21
소 계		3.44±0.96
치과정보 제공에 대한 기대	치과치료에 대한 정보 자료 비치	3.47±1.15
	치료방법 및 치료비 자세히 설명	4.29±0.99
	안내판 내용의 유익성, 최신자료	3.06±1.30
	최신치료장비 구입 및 설명	3.56±1.30
소 계		3.60±0.94
예약/정산에 대한 기대	예약/정산의 신속성	4.24±0.88
	정산 시 신용카드 사용	4.15±1.00
	야간 진료 및 공휴일 진료 예약	4.00±0.99
	상담 및 치료 예약제	3.99±1.03
소 계		4.09±0.73
대기시간에 대한 기대	대기시간 미리 알려주는 배려도	4.35±0.92
	대기시 차나 음료의 접대	3.59±1.09
소 계		3.97±0.97

치과의료서비스 기대도 내용을 보면 ‘치과의료환경’에 대한 기대도 에서는 ‘편리한 교통’에서 기대가 가장 높았으며, ‘치료진료실 내의 혐오스런 도구의 배치’에서 기대가 가장 낮게 나타났다. 인력에 대한 기대도 에서는 ‘의사의 친절’과 ‘직원의 친절’이 양측 비슷하게 나타났으나 ‘의사의 친절’에서 기대가 약간 높게 나타났다. 편의시설에 대한 기대도 에서는 ‘어린이만을 위한 시설’의 기대가 가장 높았고, ‘대기실의 편의시설(PC, 전화기, 음료대)’에 대한 기대가 가장 낮게 나타났다. 치과정보제공에 대한 기대도에서는 ‘치료방법 및 치료비 자세히 설명’의 기대가 가장 높았으며, ‘안내판 내용의 유익성과 최신 자료’의 기대가 가장 낮게 나타났다. 그리고 예약/정산에 대한 기대도에서는 ‘예약/정산의 신속성’에서 기대가 가장 높았고, ‘상담 및 치료 예약제 실시’의 기대가 가장 낮게 나타났다. 대기시간에 대한 기대도 에서는 ‘대기시간을 미리 알려주는 배려’에 대한 기대가 가장 높았다.

(2) 치과의료 환경에 대한 기대도

환자 특성별 치과의료환경에 대한 기대도 분석결과 여자가 남자보다 모든 면에서 기대도가 높았다. 특히 진료실 향기, 혐오스런 치료도구 배치에서 기대가 높게 나타났다. 연령이 낮아질수록 ‘교통편리’와 ‘주차공간 및 주차요원 배치’, ‘진료실(상담실) 향기’, ‘진료실 내 혐오스런 치료도구 배치’에 큰 기대를 가지고 있다. 또한 교육수준이 높을수록 ‘교통편리’, ‘주차공간 및 주차요원 배치’, ‘안내판 식별 편리성’에서 기대가 높았다. 그리고 월 총 소득이 높을수록 ‘교통편리성’, ‘주차공간 및 주차요원 배치’, ‘진료실(상담실) 향기’에서의 기대가 높게 나타났다(표 5).

(3) 치과 인력에 대한 기대도

환자 특성별 치과 인력에 대한 기대도 분석결과로서는 여자가 남자보다 ‘의사친절’과 ‘직원친절’에서 높은 기대를 보였고 연령이 낮을수록 ‘의사친절’과 ‘직원친절’에 기대가 높았다. 그리고 교육수준이 높아질수록 ‘의사친절’과 ‘직원친절’의 기대가 높았다. 또 환자의 직업에 따라 ‘의사친절’에 대한 기대도가 다양하게 나타났는데 직업 중 ‘학생/군인’의 기대가 가장 높았다(표 6).

(4) 치과 편의시설에 대한 기대도

환자 특성별 치과편의시설에 대한 기대도 분석결과에서는 여자가 남자보다 ‘어린이만을 위한 시설’, ‘불만처리창구’, ‘편의시설’에서 높은 기대를 보였다. 연령이 낮아질수록 ‘어린이만을 위한 시설’, ‘불만처리창구’, ‘편의시설’에서 높은 기대를 보였다. 그리고 교육수준이 높아질수록 ‘어린이시설’, ‘편의시설’에 대한 기대가 높게 나타났다. 직업에 따라 불만창구 처리에 대해 기대가 다양하게 나타났으며 특히 ‘학생/군인’의 기대가 가장 높았다. 치과의료기관 내원 경험이 다양할수록 ‘불만처리창구’에 대한 기대가 높았다(표 7).

(5) 치과정보제공에 대한 기대도

환자 특성별 치과정보제공에 대한 기대도 분석결과 여자가 남자보다 ‘최신치료장비 보유’에서 기대가 높았으며 교육수준이 높을수록 ‘치료방법이나 치료비 설명’, ‘안내판의 유익성’에 높은 기대를 가지고 있었다. 또 직업에 따라 ‘치과정보자료배치’와 ‘치료비설명’에 대한 기대가 크게 달랐으며 직업 중 ‘기술전문직’에서의 기대가 가장 높았다(표 8).

(6) 치과 예약/정산에 대한 기대도

표 5. 환자 특성별 치과의료환경에 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

환자 특성		교동	주차	안내관	향기	치료도구
성별	남자	4.71±0.71	4.23±0.81	3.68±0.98	3.52±1.24	3.13±1.28
	여자	4.73±0.55	4.25±0.84	3.95±0.85	4.37±0.77	4.13±0.86
	T	-0.234	-0.121	-1.856	-5.020	-5.661
	P-value	0.815	0.904	0.066	0.000**	0.000**
연령	20대	4.60±0.72	4.13±0.78	3.87±1.04	4.25±0.87	4.09±0.87
	30대	4.91±0.34	4.58±0.60	3.88±0.83	4.19±1.04	3.72±1.13
	40대	4.59±0.80	3.86±1.21	3.68±0.78	3.82±0.85	3.36±1.33
	50대	4.80±0.42	4.10±0.57	4.00±0.82	2.90±1.29	2.60±1.26
	60대	4.83±0.41	4.00±1.10	3.50±0.55	2.17±1.17	2.33±1.37
	F	2.526	4.384	0.484	10.666	8.160
P-value	0.043*	0.002*	0.747	0.000**	0.000**	
교육수준	초등학교	3.00±0.00	3.00±0.00	3.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00
	중학교	4.67±0.52	3.33±1.21	3.67±0.82	3.17±1.47	2.50±1.64
	고등학교	4.68±0.66	4.00±0.85	3.55±1.03	3.96±1.06	3.73±1.14
	대학교이상	4.77±0.58	4.43±0.72	4.01±0.82	4.10±1.05	3.79±1.12
	F	3.007	7.385	3.579	1.547	2.419
P-value	0.032*	0.000**	0.015*	0.204	0.068	
월 총 소득	없다.	4.57±0.79	4.14±1.21	3.71±0.76	3.43±1.40	3.43±0.98
	1-100만	4.65±0.63	4.04±0.87	3.73±1.19	4.23±1.03	4.19±0.98
	101-200만	4.54±0.80	4.14±0.77	3.72±0.92	3.86±1.06	3.61±1.11
	201-300만	4.83±0.45	4.08±0.77	3.78±0.83	3.81±1.12	3.50±1.25
	301만이상	4.93±0.25	4.64±0.75	4.14±0.77	4.39±0.92	3.82±1.21
	F	3.098	3.704	1.600	2.874	1.750
P-value	0.017*	0.006*	0.177	0.025*	0.141	
직업	기술전문직	4.73±0.65	4.30±0.84	3.84±1.00	4.11±1.17	3.70±1.23
	사무, 공무원	4.57±0.73	4.10±0.71	3.67±1.03	3.93±1.01	3.53±1.36
	자영업	4.91±0.29	4.36±0.66	3.86±0.99	4.05±0.95	3.64±1.05
	학생, 군인	4.52±0.81	4.05±0.80	3.90±0.77	4.05±0.92	3.81±0.93
	주부	4.86±0.36	4.21±1.07	3.93±0.66	4.14±0.97	4.14±0.89
	기타	4.83±0.41	4.67±0.52	4.00±0.63	2.83±1.33	3.00±1.26
	F	1.561	0.893	0.324	1.717	1.441
P-value	0.174	0.487	0.898	0.133	0.212	
병원 경험	없다.	4.75±0.55	4.42±0.73	3.92±0.91	4.06±1.17	3.75±1.16
	치과의원	4.69±0.68	4.11±0.89	3.80±0.95	4.07±0.97	3.78±1.13
	대학(종합)병원	4.69±0.48	4.46±0.52	3.85±0.90	3.62±1.61	3.31±1.32
	의원, 대학병원	4.88±0.34	4.50±0.63	3.94±0.77	3.94±1.00	3.63±1.26
	기타	5.00±0.00	5.00±0.00	4.00±0.00	5.00±0.00	4.00±0.00
F	0.379	1.989	0.168	0.752	0.522	
P-value	0.823	0.099	0.954	0.558	0.720	

*P<0.05, **P<0.001

환자 특성별 치과예약/정산에 대한 기대도 분석결과에서는 여자가 남자보다 ‘야간진료’에 대한 기대가 높았고 연령이 낮을수록 ‘야간진료’에 대한 기대가 높았다. 그리고 직업에서는 ‘자영업’이 ‘신용카드사용’에 대한 기대가 가장 높았다(표 9).

(7) 치과 진료 대기시간에 대한 기대도

환자 특성별 치과진료 대기시간에 대한 기대도 분석결과에서는 여자가 남자보다 ‘대기시간에 차나 음료 접대’에 높은 기대를 보였다. 그리고 연령이 낮을수록 ‘대기시간을 알려주는 배려’에 높은 기대를 가지고 있었다(표 10).

3. 환자 특성별 총 치과의료서비스에 대한 기대도 분석

각 치과 의료서비스를 전부 고려하여 이를 환자 특성별로 나누어 이에 대한 기대도를 분석한 결과를 보면 여자가 남자보다 치과의료서비스의 기대가 높았으며 연령이 낮아질수록 치과의료서비스의 기대가 높았다. 그리고 교육수준이 높을수록

치과의료서비스에 대한 기대도 또한 높았다. 결과적으로 성별과 연령 그리고 교육 수준에서 유의한 차이를 보였다(표 11).

고 찰

국가 경제의 성장과 국민생활 수준의 향상으로 의료서비스의 수요가 증가하면서 의료서비스에 대한 기대수준도 높아지고 있다⁶⁾. 더욱이 1989년에 전국민의료보험제도가 실시되면서 환자와 의료기관과의 거리감이 줄어들고 있으며 의료소비가 점차 고급화되는 경향이 나타나고 있다⁷⁾. 또한 환자는 의료서비스를 이용하면서 서비스의 불편사항이나 치료의 불만족을 표출하는 등 소비자의 권리를 찾으려는 움직임이 활발하여 의료분쟁도 자주 일어나고 있다. 이러한 것은 과거에 의사와 환자 관계가 수직적인 관계에서 수평적인 관계 즉 대등한 관계로 전환되고 있음을 시사해 준다⁸⁾. 최근 들어 병원에 대한 각종 규제들과

표 6. 환자 특성별 치과의료 인력에 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

환자 특성		의사 친절	직원 친절
성별	남자	3.64±1.16	3.78±1.03
	여자	4.44±0.82	4.32±0.76
	T	-4.929	-3.685
	P-value	0.000**	0.000**
연령	20대	4.40±0.87	4.27±0.74
	30대	4.23±0.91	4.25±0.85
	40대	3.64±1.09	3.77±1.15
	50대	2.90±1.29	3.50±0.71
	60대	3.17±1.47	2.83±1.33
	F	8.640	6.360
	P-value	0.000**	0.000**
	교육정도	초등학교	4.00±0.00
중학교		3.00±1.55	3.17±1.33
고등학교		3.73±1.15	3.93±0.87
대학교이상		4.37±0.85	4.26±0.85
F		7.803	6.124
P-value		0.000**	0.001**
월 총 소득	없다.	4.43±0.79	4.00±0.82
	1-100만원	4.04±1.04	4.15±0.92
	101-200만원	3.98±1.08	3.95±0.97
	201-300만원	4.06±1.22	4.03±0.84
	301만원이상	4.32±0.88	4.34±0.89
	F	0.862	1.268
P-value	0.488	0.285	
직업	기술전문직	4.16±0.95	4.14±0.98
	사무, 공무원	3.87±1.17	4.00±0.83
	자영업	3.59±1.37	3.77±1.11
	학생, 군인	4.52±0.60	4.24±0.44
	주부	4.50±0.88	4.39±0.79
	기타	3.50±0.84	3.50±1.22
	F	3.525	1.899
	P-value	0.005*	0.097
병원 경험	없다.	4.03±1.06	4.14±0.80
	치과의원	4.11±1.07	4.12±0.98
	대학(종합)병원	4.23±1.01	3.77±0.83
	의원, 대학병원	4.19±0.98	4.06±0.77
	기타	5.00±0.00	5.00±0.00
	F	0.297	0.705
P-value	0.879	0.590	

*P<0.05, **P<0.001

표 7. 환자 특성별 치과 편의시설에 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

환자 특성		어린이 시설	불만처리 창구유무	편의시설 (PC, 전화기)
성별	남자	3.09±1.31	2.77±1.35	3.23±1.32
	여자	3.97±1.14	3.33±1.05	3.84±1.02
	T	-4.651	-2.888	-3.238
	P-value	0.000**	0.005*	0.002*
연령	20대	3.68±1.22	3.28±1.12	3.97±1.03
	30대	3.96±1.18	3.30±1.15	3.56±1.21
	40대	3.18±1.33	2.68±1.32	2.86±1.25
	50대	2.80±1.23	2.50±1.27	2.90±0.99
	60대	2.33±1.63	1.50±0.55	3.00±1.10
	F	4.562	5.156	5.869
	P-value	0.002*	0.001**	0.000**
	교육정도	초등학교	3.00±0.00	3.00±0.00
중학교		2.67±1.97	2.50±1.38	2.5±1.05
고등학교		3.34±1.32	2.93±1.37	3.34±1.23
대학교이상		3.81±1.19	3.22±1.10	3.79±1.12
F		2.958	1.251	3.863
P-value		0.034*	0.293	0.011*
월 총 소득	없다.	3.00±0.00	2.86±1.21	3.71±0.95
	1-100만원	3.42±1.39	2.92±1.35	3.62±1.30
	101-200만원	3.65±1.33	3.23±1.36	3.39±1.26
	201-300만원	3.58±1.30	2.83±1.06	3.67±1.07
	301만원이상	3.80±1.15	3.30±1.00	3.77±1.14
	F	0.770	1.096	0.740
P-value	0.546	0.360	0.566	
직업	기술전문직	3.68±1.28	3.08±1.25	3.70±1.20
	사무, 공무원	3.53±1.31	2.83±1.42	3.40±1.35
	자영업	3.27±1.42	3.23±1.11	3.32±1.09
	학생, 군인	3.48±1.21	3.43±0.87	4.10±0.89
	주부	4.00±1.25	3.36±1.03	3.43±1.26
	기타	3.17±1.17	1.83±1.17	3.50±0.55
	F	1.066	2.309	1.382
	P-value	0.381	0.047*	0.233
병원 경험	없다.	3.47±1.40	2.78±0.96	3.47±1.18
	치과의원	3.71±1.22	3.26±1.21	3.67±1.11
	대학(종합)병원	2.92±1.44	2.38±1.45	3.15±1.57
	의원, 대학병원	3.88±1.26	3.31±1.31	3.69±1.35
	기타	3.00±0.00	4.00±0.00	4.00±0.00
	F	1.429	2.583	0.710
P-value	0.227	0.039*	0.587	

*P<0.05, **P<0.001

개방화에 의해 병원간의 경쟁이 더욱 심해지고 있으며 대기업들이 병원산업에 뛰면서 쾌적한 환경, 최첨단 시설, 최상의 인테리어 조성 등 환자 만족도를 향상하기 위한 노력을 하고 있다. 이러한 상황에서 치과 병·의원도 의료서비스에 대한 환자의 요구를 정확히 파악하여 그 병원에 맞는 전략을 개발해야 할 것이다.

본 연구는 환자들이 의료서비스를 경험하기 전에 6가지로 분류한 치과의료서비스 요인에 대하여 갖고 있는 바램을 5점 척도로 측정을 하였으며 이를 일반적인 변수와 비교 분석하였다. 이 결과는 “고객 중심의 마케팅” 확립에 기초자료를 제공할 것으로 사료된다.

본 연구의 분석한 결과를 보면 첫째, 응답자의 일반적인 특성을 분석한 결과 여자가 59.4%로 남자 40.6%에 비해 1.5배가 많았다. 이것은 치과 병·의원 이용빈도는 여성이 더 많다

는 기존의 논문과 일치하였다. 김⁴⁾과 이¹⁰⁾ 연구결과에서도 치과 병·의원의 이용시간이 주로 낮 시간이기 때문에 여자에 비해 남자들이 치과진료를 받기 어렵다는 것을 알 수 있었다. 또 조¹¹⁾는 남성이 여성에 비해 대기시간이나 치아통증 때문에 치과 병·의원 이용을 꺼린다고 했다. 양¹²⁾은 환자들은 일상생활에 지장을 초래하지 않는 자유롭고 편리한 시간에 의료기관을 이용할 수 있기를 기대한다고 했다. 그러므로 치과 병·의원 경쟁이 갈수록 심화되는 현실에서 야간진료나 주말진료를 운영하여 환자의 시간접근도(time access)를 높이고 효율적이고 효과적인 약속제의 운영을 통해 대기시간을 단축해야 함은 당연한 일이라 하겠다.

연령군에서는 20대가 44.1%로 가장 많았고 그 다음이 30대가 33.5%였다. 20대가 많은 이유는 현대 시대에 환자들은 치과의료에 대해 단순히 치아의 동통 해결이나 불편을 해소하

표 8. 환자 특성별 치과정보제공에 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

환자 특성		정보자료	치료비설명	안내판	최신장비
성별	남자	3.67 ± 1.02	4.43 ± 0.95	2.87 ± 1.24	3.19 ± 1.26
	여자	3.34 ± 1.22	4.20 ± 1.01	3.20 ± 1.33	3.82 ± 1.27
	T	1.908	1.539	-1.629	-3.203
	P-value	0.058	0.126	0.105	0.002*
연령	20대	3.48 ± 1.17	4.13 ± 1.08	3.25 ± 1.37	3.40 ± 1.39
	30대	3.60 ± 1.19	4.49 ± 0.83	3.04 ± 1.30	3.89 ± 1.16
	40대	3.32 ± 1.13	4.32 ± 1.09	2.82 ± 1.05	3.55 ± 1.34
	50대	3.50 ± 0.85	4.50 ± 0.71	2.60 ± 1.07	3.40 ± 1.07
	60대	2.67 ± 1.03	4.00 ± 1.10	2.67 ± 1.51	2.83 ± 1.33
	F	1.000	1.316	1.607	1.766
	P-value	0.410	0.266	0.375	0.138
교육정도	초등학교	4.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00	2.00 ± 0.00	3.00 ± 0.00
	중학교	3.00 ± 1.26	3.83 ± 1.83	2.83 ± 1.17	2.67 ± 1.51
	고등학교	3.23 ± 1.26	4.02 ± 1.18	2.54 ± 1.29	3.39 ± 1.40
	대학교이상	3.62 ± 1.07	4.46 ± 0.77	3.36 ± 1.22	3.71 ± 1.22
	F	1.803	3.156	5.745	1.816
	P-value	0.149	0.026*	0.001**	0.146
월 총소득	없다.	3.00 ± 1.63	3.57 ± 1.81	2.57 ± 1.72	3.29 ± 1.60
	1-100만원	3.38 ± 1.36	4.27 ± 1.12	3.19 ± 1.52	3.38 ± 1.44
	101-200만원	3.58 ± 1.18	4.26 ± 1.04	3.02 ± 1.36	3.35 ± 1.38
	201-300만원	3.39 ± 0.96	4.44 ± 0.88	2.92 ± 1.13	3.78 ± 1.12
	301만원이상	3.52 ± 1.07	4.34 ± 0.71	3.25 ± 1.14	3.82 ± 1.17
	F	0.516	1.190	0.671	1.258
	P-value	0.724	0.317	0.613	0.289
직업	기술전문직	3.70 ± 0.99	4.56 ± 0.78	3.19 ± 1.27	3.65 ± 1.15
	사무,공무원	3.60 ± 1.13	4.30 ± 0.88	3.03 ± 1.40	3.57 ± 1.43
	자영업	3.59 ± 1.18	4.32 ± 1.09	2.95 ± 1.21	3.41 ± 1.40
	학생,군인	3.48 ± 1.12	4.00 ± 1.10	3.14 ± 1.31	3.24 ± 1.37
	주부	2.93 ± 1.30	4.14 ± 1.11	2.93 ± 1.39	3.79 ± 1.34
	기타	2.50 ± 1.22	3.17 ± 1.33	2.67 ± 1.21	3.33 ± 1.51
	F	2.856	3.131	0.337	0.576
	P-value	0.017*	0.010*	0.890	0.719
병원경험	없다.	3.56 ± 1.03	4.14 ± 1.07	3.03 ± 1.30	3.42 ± 1.20
	치과의원	3.40 ± 1.21	4.24 ± 1.02	3.07 ± 1.32	3.63 ± 1.35
	대학(종합)병원	3.31 ± 1.38	4.54 ± 0.88	2.54 ± 1.39	2.92 ± 1.50
	의원, 대학병원	3.81 ± 0.83	4.75 ± 0.45	3.56 ± 1.03	3.88 ± 0.81
	기타	4.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00	3.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00
	F	0.600	1.491	1.136	1.534
	P-value	0.663	0.207	0.341	0.195

*P<0.05, **P<0.001

는 측면에서 치아의 심미성을 중시하는 방향으로 변화하면서 미용치료(예: 라미네이트 등)를 위해 내원하는 사람들이 늘었기 때문으로 생각된다. 그러나 강¹³⁾의 연구에서는 30~40대가 61.4%를 차지하였는데 이는 치주질환의 초기 또는 중기에 해당하므로 치과 병·의원을 많이 내원한다고 보고했다.

교육수준의 분포는 대졸이상이 62.9%로 가장 많았으며 다른 연구 이¹⁰⁾와 김⁷⁾에서 일치했다. 교육수준이 높다는 것은 어느 정도 Dental I.Q를 가지고 있다는 것으로 의로서비스에 대한 기대가 높고 다양할 것으로 사료된다. 그러므로 치료서비스 이외에 환자의 필요에 부응하는 여러가지 부가적인 서비스를 포함하는 포괄적인 개념으로 양질의 의로서비스 접근을 시도해야 한다⁹⁾. 치과의료기관 내원경험 조사결과 ‘치과의원’만 내원한 사람이 61.2%로 가장 많았다. 김⁴⁾의 연구에서도 ‘치과의원’의 내원경험 비율이 더 높았다. 최¹⁴⁾의 연구에서 ‘의원’을 이용하

는 동기는 ‘집에서 가깝거나 교통이 편리해서’ 63%를 차지했는데, 이와 마찬가지로 치과의원도 치과대학(종합)병원에 비해 교통의 접근도나 진료의 신속성 때문에 내원하는 사람이 많을 것으로 생각된다. 그러나 오늘날처럼 진료에 대한 정보가 과다하고 진료기술이 고도로 발전되어 있는 상황에서는 환자의 병원 선택의 결정에 있어서 ‘교통의 접근성’ 뿐만이 아닌 다른 여러 가지 병원의 이미지도 중요하다. 조¹¹⁾와 강¹³⁾은 병원 이미지는 환자의 태도와 행동에 결정적인 영향을 미치는데 환자가 치과의원을 선택할 때 병원의 이미지 중 의사의 신뢰성, 대기실의 편안함, 병원의 청결성, 간호사의 친절을 먼저 고려한다고 했다. 둘째, 6가지 치과의료서비스에 대한 기대도 조사결과 ‘치과의료환경’과 ‘인력’에 대한 기대가 가장 높았으며 ‘편의시설’에 대한 기대가 가장 낮았다. ‘치과의료환경’ 중에서 ‘편리한 교통’에 대한 기대가 가장 높았으며 전반적으로 치과

표 9. 환자 특성별 예약/정산 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

환자 특성		편리성	신용카드	야간진료	예약제
성별	남자	4.29 ± 0.79	4.12 ± 1.02	3.75 ± 1.02	3.99 ± 0.98
	여자	4.20 ± 0.94	4.17 ± 0.99	4.17 ± 0.93	3.99 ± 1.07
	T	0.668	-0.334	-2.698	-0.028
	P-value	0.505	0.739	0.008*	0.977
연령	20대	4.21 ± 1.02	4.08 ± 1.17	3.83 ± 1.18	3.91 ± 1.12
	30대	4.37 ± 0.62	4.28 ± 0.73	4.26 ± 0.74	4.09 ± 1.01
	40대	4.00 ± 1.02	4.18 ± 0.91	4.23 ± 0.69	4.18 ± 0.91
	50대	4.30 ± 0.48	4.40 ± 0.52	3.90 ± 0.74	4.00 ± 0.82
	60대	4.00 ± 1.10	3.17 ± 1.47	3.00 ± 0.63	3.33 ± 0.82
	F	0.851	1.989	3.681	1.049
	P-value	0.495	0.099	0.007*	0.384
교육정도	초등학교	4.00 ± 0.00	4.00 ± 0.00	3.00 ± 0.00	4.00 ± 0.00
	중학교	4.50 ± 0.55	4.17 ± 0.75	4.17 ± 0.75	3.67 ± 1.03
	고등학교	3.98 ± 1.00	3.86 ± 1.18	3.87 ± 1.08	3.98 ± 1.07
	대학교이상	4.36 ± 0.80	4.30 ± 0.88	4.07 ± 0.94	4.01 ± 1.02
	F	2.480	2.459	0.856	0.207
P-value	0.063	0.065	0.465	0.892	
월 총 소득	없다.	4.29 ± 1.11	4.00 ± 1.00	3.71 ± 0.95	3.86 ± 0.90
	1-100만원	4.15 ± 0.97	3.92 ± 1.32	3.73 ± 1.19	3.85 ± 1.19
	101-200만원	4.32 ± 0.87	4.09 ± 1.06	3.91 ± 1.06	3.98 ± 1.06
	201-300만원	4.31 ± 0.89	4.22 ± 0.96	4.06 ± 0.98	3.89 ± 1.17
	301만원 이상	4.11 ± 0.81	4.32 ± 0.71	4.27 ± 0.69	4.18 ± 1.03
	F	0.443	0.782	1.642	0.617
	P-value	0.777	0.539	0.166	0.651
직업	기술전문직	4.30 ± 0.85	4.19 ± 1.03	3.90 ± 1.01	4.05 ± 1.14
	사무, 공무원	4.13 ± 0.86	3.90 ± 1.18	4.10 ± 1.09	4.13 ± 0.73
	자영업	4.41 ± 0.67	4.41 ± 0.73	4.09 ± 0.87	4.14 ± 0.77
	학생, 군인	4.29 ± 1.10	4.19 ± 0.98	3.81 ± 1.08	3.81 ± 1.03
	주부	4.18 ± 0.67	4.36 ± 0.56	4.21 ± 0.79	3.75 ± 1.24
	기타	3.50 ± 1.64	2.83 ± 1.33	3.83 ± 1.17	3.83 ± 0.98
	F	1.209	3.209	0.667	0.696
P-value	0.307	0.009*	0.649	0.627	
병원 경험	없다.	4.19 ± 0.67	4.03 ± 0.84	4.08 ± 0.65	4.22 ± 0.64
	치과의원	4.18 ± 0.99	4.17 ± 1.00	3.97 ± 1.08	3.88 ± 1.18
	대학(종합)병원	4.54 ± 0.66	4.00 ± 1.35	4.08 ± 1.04	3.77 ± 0.93
	의원, 대학병원	4.38 ± 0.62	4.31 ± 1.08	3.88 ± 0.96	4.25 ± 0.68
	기타	5.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00	5.00 ± 0.00
	F	0.785	0.500	0.423	1.381
	P-value	0.536	0.736	0.792	0.243

*P < 0.05, **P < 0.001

의료서비스에 대한 기대 수준이 높았다. 본 연구결과는 치과의료서비스 기대 분석에 관한 선행연구가 없는 관계로 기대수준을 비교할 수 없었다. 그러나 양¹²⁾과 이³⁾의 연구에서 대학부속병원과 종합병원의 의료서비스에 대한 기대를 분석하였는데 교육수준이 높을수록 기대수준이 높아짐을 알 수 있었다. 양¹²⁾의 연구에서는 전체 기대 요인 중 ‘병원환경청결’에 대한 기대가 가장 높았으며 환자들은 기대했던 의료서비스 보다 낮은 의료서비스를 받고 있다 느끼고 있었다.

본 연구의 대상자들도 대학교 이상이 62.9%로 고학력자가 많아 치과의료서비스에 대한 기대수준이 대체로 높았다. 김¹⁵⁾은 ‘기대된 서비스’는 소비자가 기대하는 것으로 그 충족 정도에 따라 서비스 질 수준이 결정됨으로 소비자 중심적 관점에서 볼 때 하나의 질 결정의 기준이 된다고 했다. 환자는 병원을 이용하면서 나름대로 일정한 기대를 가지고 방문한다

할 수 있는데, 이러한 기대가 의료서비스를 받은 후 부정적인 시각으로 나타나지 않도록 차별화 된 마케팅 전략이 필요하다. 또 자체적으로 병원 서비스 평가를 통하여 강점으로 부각된 영역은 더욱 발전시키고 약점으로 제시된 부분은 개선하려는 전략이 필요하다. 김⁷⁾의 연구에서 치과대학병원 재 이용 의사가 있는 환자들이 고려한 사항은 치과위생사의 친절, 치과의사의 친절, 치과의사의 실력이었다. 즉, 인적요인에 의해 치과 재 이용 여부가 결정됨을 알 수 있었다. 본 연구에서는 치과 병·의원 선택 시 ‘의사 명성’을 먼저 고려한다는 사람이 가장 많았다(38.2%). 그리고 치과 병·의원을 처음 찾는 환자들이 인력에 대한 높은 기대를(4.11 ± 0.90) 가지고 내원함을 알 수 있었다. 이제는 치과의사의 완벽한 실력과 함께 친절하고 성실한 진료자세가 중요함과 더불어 치과직원의 친절도 또한 치과 병·의원을 이용할 것인지에 큰 영향을 미친다는 것을

표 10. 환자 특성별 대기시간에 대한 기대도 T-검정과 ANOVA 검정결과

	환자 특성	대기시간 알려주기	차, 음료접대
성별	남자	4.28±0.92	3.25±1.19
	여자	4.40±0.92	3.83±0.95
	T	-0.841	-3.404
	P-value	0.402	0.001**
연령	20대	4.48±0.83	3.72±0.98
	30대	4.42±0.86	3.72±1.05
	40대	3.77±1.07	3.27±1.32
	50대	4.30±1.06	3.00±1.24
	60대	4.17±1.17	3.00±1.26
	F	2.817	2.160
	P-value	0.027*	0.076
교육정도	초등학교	4.00±0.00	4.00±0.00
	중학교	3.83±1.17	2.83±1.17
	고등학교	4.23±1.10	3.50±1.18
	대학교이상	4.44±0.79	3.68±1.03
	F	1.333	1.401
P-value	0.265	0.244	
월 총 소득	없다.	4.00±1.15	4.00±0.58
	1-100만원	4.50±0.86	3.69±1.19
	101-200만원	4.28±0.98	3.44±1.10
	201-300만원	4.39±0.90	3.42±1.20
	301만원이상	4.36±0.87	3.82±0.95
	F	0.521	1.297
P-value	0.720	0.274	
직업	기술전문직	4.33±0.98	3.52±1.18
	사무, 공무원	4.40±0.77	3.47±1.22
	자영업	4.27±0.88	3.50±0.96
	학생, 군인	4.48±0.81	3.71±0.90
	주부	4.32±0.98	3.75±1.08
	기타	4.17±1.33	4.17±0.41
	F	0.181	0.657
P-value	0.970	0.657	
병원 경험	없다.	4.19±0.86	3.44±1.11
	치과의원	4.35±0.99	3.67±1.07
	대학(종합)병원	4.69±0.48	3.23±1.36
	의원, 대학(종합)병원	4.38±0.81	3.63±0.96
	기타	5.00±0.00	5.00±0.00
	F	0.835	1.088
P-value	0.505	0.364	

*P<0.05, **P<0.001

표 11. 환자 특성별 총 치과 의료서비스 기대도 t-검정과 ANOVA 결과

	환자 특성	총 치과의료서비스 기대도±표준편차
성별	남자	3.68±0.47
	여자	4.03±0.47
	T	-4.784
	P-value	0.000**
연령	20대	3.95±0.52
	30대	4.03±0.39
	40대	3.66±0.45
	50대	3.55±0.34
	60대	3.13±0.44
	F	8.863
P-value	0.000**	
교육 정도	초등학교	3.45±0.00
	중학교	3.33±0.58
	고등학교	3.69±0.55
	대학교이상	4.03±0.50
	F	9.799
P-value	0.000**	
월 총 소득	없다.	3.68±0.54
	1-100만원	3.86±0.57
	101-200만원	3.81±0.51
	201-300만원	3.85±0.47
	301만원이상	4.07±0.42
	F	2.256
P-value	0.065	
직업	기술전문직	3.94±0.46
	사무, 공무원	3.80±0.51
	자영업	3.86±0.58
	학생, 군인	3.91±0.39
	주부	3.97±0.53
	기타	3.44±0.63
	F	1.468
P-value	0.203	
병원 경험	없다.	3.86±0.49
	치과의원	3.89±0.52
	대학(종합)병원	3.70±0.40
	의원, 대학병원	4.04±0.45
	기타	4.55±0.00
	F	1.333
P-value	0.260	

*P<0.05, **P<0.001

알 수 있다¹⁶⁾.

요 약

2001년 4월 25일부터 6월 9일까지 서울시내 치과대학 병원 2곳과 서울시내 치과의원 2곳을 임의적으로 선정하여 그 곳에 방문한 환자에게 설문조사를 실시하였다. 설문내용은 치과 병·의원에 방문한 환자의 일반적인 특성, 치과 의료 환경에 대한 기대, 치과 인력에 대한 기대, 편의시설에 대한 기대, 치과 정보에 대한 기대, 예약/정산에 대한 기대, 대기시간에 대한 기대로 구성되어 있다. 환자의 일반적 특성에 따라 치과의료서비스 기대를 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과 의료서비스의 기대도 분석결과는 치과 병·의원의 환경에 대한 기대와 인력에 대한 기대가 가장 높게 나타났다.

2. 치과 의료서비스의 각 요인별 기대수준은 다음과 같다.

- 1) 환경에 대한 기대요인 중 '치과 의료기관의 편리한 교통'의 기대가 가장 높았다.
 - 2) 인력에 대한 기대요인 중 '치과의사의 친절'의 기대가 높게 나타났다.
 - 3) 편의시설에 대한 기대요인 중 '어린이만을 위한 시설'에서 기대가 가장 높게 나타났다.
 - 4) 치과정보제공에 대한 기대요인 중 '치료방법 및 치료비 설명'에서 기대가 가장 높았다.
 - 5) 예약/정산에 대한 기대요인 중 '예약/정산의 신속성'에서 기대가 가장 높았다.
 - 6) 대기시간에 대한 기대요인 중 '대기시간을 알려주는 배려'에서 기대가 높게 나타났다.
3. 환자의 일반적 특성에 따른 총 치과 의료서비스 기대분석

결과로서는 여자가 남자보다, 연령이 낮아질수록, 그리고 교육수준이 높을수록 치과의료서비스의 기대가 높았다.

본 연구 결과를 통해 소득의 증대와 의료서비스 이용의 기회가 증가하면서 의료에 대한 개념이 바뀌고 고객들이 원하는 요구도 매우 다양해지고 복잡해지고 있음을 추측할 수 있었다. 이에 맞추어 치과 병·의원은 치료서비스 이외에 환자가 요구하는 여러 가지 부가적인 서비스를 포함하여 포괄적인 개념의 의료서비스를 제공하는 방법으로 접근을 시도해야 한다. 그리고 병원자체의 의료서비스 평가를 통해서 고객의 기대와 실제로 환자에게 제공된 의료서비스간의 갭을 파악하고 그 갭을 줄이기 위해 다양한 방향으로 노력하여 고객만족을 실현해야 할 것이다.

참고문헌

1. 원용희: 병원+경영. 대학서림, 1997.
2. 박인출: 병원을 경영하라. 몸과 마음, 1999.
3. 이호영: 의료서비스 기대 수준과 만족도에 관한 비교 연구. 동아대학교 석사학위논문, 1998.
4. 김상욱: 치과 의원과 치과 병원을 이용하는 보철환자들의 의료 서비스 만족도에 대한 연구. 서울대학교 석사학위논문, pp. 27-34, 1999.
5. 최운주: 병원 이미지가 환자만족도에 미치는 영향. 인제대학교 석사학위논문, 1999.
6. 이도희: 의료서비스 이용에 관한 선호도 연구. 한양대학교 석사학위논문, pp. 2-7, 2000.
7. 김남중: 치과의료기관별 환자 만족도 비교. 인제대학교 석사학위논문, pp. 33-34, 2000.
8. 김학찬: 치과병원 경영전략 사례. 경희대학교 석사학위논문, pp. 2-10, 2001.
9. 채숙희: 병원 서비스의 인지도와 만족도에 관한 조사연구. 인제대학교 석사학위논문, 1999.
10. 이상현: 치과 서비스 고객 만족에 관한 실증 연구. 단국대학교 석사학위논문, 2000.
11. 조영식: 치과 의료와 마케팅. 신흥인터넷서널, 2000.
12. 양운이: 의료서비스 속성에 대한 의료소비자의 기대 및 지각요인. 한양대학교 석사학위논문, pp. 12-25, 1998.
13. 강양후: 소비자의 치과 의원 선택기준에 관한 연구. 한양대학교 석사학위논문, 2000.
14. 최성관: 의료 이용행태의 변화에 따른 서비스 개선에 관한 연구. 순천대학교 석사학위논문, 1998.
15. 김진욱: 의료서비스 고객 만족도 개선 방안에 관한 실증연구. 중앙대학교 석사학위논문, pp. 74-75, 1998.
16. 여환준: 의료서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동아대학교 석사학위논문, pp. 6-8, 2000.

(Received May 2, 2002; Accepted June 22, 2002)

