

일부지역 치과의료서비스에 대한 환자 만족도 조사

송귀숙[†] · 강은주¹ · 이흥수²

서울보건대학 치위생과

¹원광보건대학 치위생과

²원광대학교 치과대학 예방치학교실

A Study on Patient Satisfaction with Dental Medical Services in Some Areas

Kwui-Sook Song[†], Eun-Ju Kang¹ and Heung-Soo Lee²

Dept. of Dental Hygiene, Seoul Health Science College, Seongnam-City 461-713, Korea

¹Dept. of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science College, Iksan-City 570-750, Korea

²Dept. of Preventive Dentistry, College of Dentistry, Wonkwang University, Iksan-City, 570-749, Korea

ABSTRACT The present study was attempted to examine the patient satisfaction factors for dental services of several dental clinics to enhance their satisfaction and to provide information that will help dental clinics to have competitive edge over others. This study was conducted an on-site survey to the outpatients of a dentist at Jeollabuk-do, from March 23 to April 10, 2003. The results were as follows: 1. In the event of dental hygienists, their satisfaction with dental hygienists was statistically significantly different according to their occupation. The company employees(4.30) and self-employed people(4.36) were more satisfied with dental hygienists, and the government workers(3.86) were pleased with them the least. 2. Their satisfaction level with internal environments was statistically significantly different according to their age, educational background and occupation. Those who were in their 50s and up(4.23), who received middle-school or lower education(4.11), who were retired or unemployed (4.31), and who were self-employed(4.11) were most pleased with internal environments. 3. Their satisfaction level of external environments varied statistically significantly with their occupation. Those who were retired or jobless (3.57) expressed the most satisfaction, and the government workers(2.83) were pleased the least. 4. Their satisfaction level with treatment process differed statistically significantly with their occupation. Those who were self-employed(3.97) and who were retired or unemployed(3.89) were more pleased, and the public officials(3.34) and professionals(3.54) were satisfied the least. 5. As to satisfaction level with medical bills, those who were in their 50s and up(3.95), who received high-school education(3.80), who were self-employed(3.98), and whose monthly mean income was three million won or more(3.99) expressed the biggest satisfaction. 6. What factors affected their overall satisfaction level with treatment after receiving it was investigated, and it's found that their overall satisfaction level was under the statistically significant influence of dentists, dental hygienists, treatment process and medical bills.

Key words Dental Medical Services, Patient Satisfaction

서론

현대 경영철학을 지배하는 가장 중요한 축의 하나는 기업인들이 그들 고객의 욕구를 파악하여 그들이 무엇을 원하는가, 그리고 어떻게 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 양질의 제품이나 서비스를 생산할 것인가를 생각하는 것이다. 일반적으로 소비자의 만족도는 상품의 질과 상당한 상관관계를 가지고 있으며, 기업들은 그들의 상품에 대한 소비자의 만족도를 조사하기 위한 마케팅조사 등을 실시하여 소비자와의 의사소통채널을

확보하고자 노력하며 지속적인 상품의 질 향상을 위한 관리를 실시해 나아가고 있다¹⁾.

의료의 질에 관심을 가지는 집단은 환자(소비자), 제공자, 의료기관 경영자, 정책 결정자 등이 있으나 이제까지는 의료의 질에 대한 환자의 관점이 무시되어 온 경향이 있다. 그것은 의료가 다른 상품과는 달리 환자가 자신이 이용하는 서비스의 참된 효율성과 질을 평가하지 못한다는 이유와 양질의 의료에 대한 환자들의 정의가 애매하기 때문이다^{2,4)}.

1980년대 이후 의료에 대한 환자의 의식이 점차 시혜의 개념에서 계약의 개념으로 전환되고, 의료의 중심이 공급자 중심에서 수요자 중심으로 중적, 의존적 관계에서 수평적 관계로, 의사에게 모든 것을 맡기는 것이 아니라 참여하고자 하는 방향으로 변화되고 있다⁵⁾. 또한 우리나라 의료산업은 1990년대

[†]Corresponding author
H.P: 011-9731-9814
Fax: 031-740-7352
E-mail: 나7664@naver.com

들어서 매우 급격하게 성장하고 있다. 대형병원이 계속 생겨났고 수십 억대의 고가 장비가 계속 도입되어 환자들은 의료기관 선택의 여지가 커졌으며 자가용 천만대 시대가 됨에 따라 의료기관까지의 지리적 거리와 무관하게 의료이용을 하게 되었다⁶⁾.

이 같은 의료환경의 변화에 따라 치과의료기관은 경쟁이 불가피하게 되었으며 경쟁우위에 서려는 노력이 계속되고 있다. 또한 전국민 의료보험제도의 실시와 국민소득의 향상으로 치과 의료이용에서 경제적 여유가 생김에 따라 그 동안 잠재되어온 미충족 치과의료욕구가 유효수요로 전환되면서 이용량의 팽창은 가속화되고, 여기에 양적인 확대뿐만 아니라 양질의 치과 의료 서비스의 공급자 또한 급속히 증가하고 있어 공급자간의 경쟁이 점차 가중되고 있다. 환자가 서비스에 얼마나 만족하느냐에 따라 치과의료기관의 생존과 발전에 매우 핵심적인 과제로 부각될 수 있고, 타 치과의료기관과의 경쟁에서도 우위에 설 수 있기 때문이다.

즉, 보건 의료 환경의 논리변화에 따른 환자들의 수요에 부응하고, 개방화의 물결에 대처하며 수익성과 의료의 질을 높이기 위한 방안으로 치과의료기관에서 제공되는 서비스에 대한 환자 만족도에 관한 연구는 시급한 실정이다⁷⁾.

그러나 치과 의료 이용과 관련된 연구들을 보면 이홍수 등⁸⁾의 전라북도 일부지역 주민의 치과 의료 이용 행태에 관한 조사연구, 이상형⁹⁾의 치과 의원의 환자만족 영향요인, 한수진⁷⁾의 치과의료기관의 치과 의료 서비스에 관한 환자만족 요인 연구, 제갈경섭 등¹⁰⁾의 경북대학교 병원 치과 진료처 내원환자들의 진료만족도 및 관련요인에 관한 분석 등과 같이 많지 않은 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 치과의료기관의 대부분을 차지하고 있는 치과 의원을 중심으로 치과의료기관을 이용한 환자의 만족도를 조사하여 치과 의원의 경영 환경에 적합한 실제적인 환경만족 경영 방안의 수립에 기초 자료를 제공하고자 한다.

Table 1. General Characteristics

Characteristics	Classification	Frequency(persons)	Percent(%)
Gender	Male	125	36.5
	Female	217	63.5
	Total	342	100.0
Age	Less than 20 years old	16	4.8
	20~29 years old	84	24.9
	30~39 years old	123	36.5
	40~49 years old	67	19.9
	More than 50 years old	47	13.9
	Total	337	100.0
Marital Status	Married	236	69.8
	Unmarried	102	30.2
	Total	338	100.0
Academic Background	Less than middle-school graduate	28	8.4
	High-school graduate	133	40.1
	College graduate	156	47.0
	More than postgraduate	15	4.5
	Total	332	100.0
Occupation	Student	33	9.7
	Office worker	44	13.0
	Housewife	109	32.2
	Self employer	43	12.7
	Service business	20	5.9
	Public official	22	6.5
	Professional job	39	11.5
	Retired or unemployed	7	2.1
	Others	22	6.5
	Total	339	100.0
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	53	16.3
	1,000,000~1,990,000 won	129	39.7
	2,000,000~2,990,000 won	94	28.9
	More than 3,000,000 won	49	15.1
	Total	325	100.0

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 조사는 2003년 3월 23일부터 4월 10일까지 전라북도에 소재하고 있는 치과의원에 내원한 환자를 대상으로 편의 추출하여 현장설문 조사하였다. 모두 350부의 설문지 가운데 무응답 항목이 많거나 자료가 불충분한 8부를 제외한 342부를 분석에 사용하였다.

2. 조사방법

1) 설문지의 내용

설문내용은 치과의료서비스의 요인인 치과의사, 치과위생사, 내부환경, 외부환경, 진료절차, 진료비 등 6개 항목 19문항과 진료의 전반적 만족도에 대한 1문항으로 구성하였으며 Likert 5점 척도로 이용하였다. 설문문항의 변수간의 신뢰성을 Cronbach's α 계수를 이용하여 검증한 결과 0.928로 높게 나타났다.

2) 자료분석

수집된 자료는 SPSS 프로그램을 이용하였으며 대상자의 일반적 특성과 치과의료서비스이용의 특성은 빈도분석을 시행하였

고, 일반적 특성에 따른 환자만족도의 차이는 t-검정법과 분산분석을 하였으며 사후검정이 필요한 경우에는 Duncan검정법을 시행하였다. 치과의료서비스에 대한 진료의 전반적 만족도의 관계는 다중 회귀분석을 시행하였다.

결과 및 고찰

1. 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별은 남자가 36.5%, 여자가 63.5%로 여자의 이용률이 높았다. 설문조사 시 남자보다는 여자에게 접근이 용이했던 조사요원의 특성 때문인 것으로 생각되고 치과의료기관의 이용 빈도는 여자가 더 많다는 기존의 논문들^{11,12)}과 일치하였다. 연령은 30세~39세 36.5%, 20세~29세가 24.9%로 20대와 30대의 젊은 층이 많은 것은 설문지의 배포과정에서 자기가입이 가능한 환자를 중심으로 배포되었기 때문으로 생각된다. 결혼여부에서는 기혼자가 69.8%로 미혼자 30.2%보다 2배 이상 이용률이 높았는데 학생이나 사회 초년생보다는 경제력을 가지고 있고, 구강질환이 축적된 기혼자의 치과의료기관 이용률이 높은 것으로 보인다. 직업에서는 주부가 32.2%, 회사원이 13.0%, 자영업이

Table 2. Characteristics of using dental medical service

Characteristics	Classification	Frequency (persons)	Percent(%)
Decision maker of use	Decision in the identical person	142	41.8
	Family's recommendation	40	11.8
	Recommendation of neighboring people	81	23.8
	Recommendation of other medical institution	2	0.6
	Due to close distance	67	19.7
	Others	8	2.4
	Total	340	100.0
Purpose of visiting clinic	Regularly dental examination	22	6.6
	Treatment of periodontal disease	64	19.1
	Treatment of tooth decay	178	53.1
	Regular scaling	16	4.8
	Prosthesis	30	9.0
	Orthodontic treatment	5	1.5
	Others	20	6.0
	Total	335	100.0
Hour of visiting clinic	Less than 15 min.	198	58.1
	Less than 30 min.	110	32.3
	Less than 45 min.	20	5.9
	Less than one hour	10	2.9
	More than one hour	3	0.9
	Total	341	100.0
Transportation	Walking	160	47.2
	Taxi	22	6.5
	Bus	47	13.9
	Private car	110	32.4
	Total	339	100.0
Whether or not the first use	Yes	115	33.8
	No	225	66.2
	Total	340	100.0
Whether or not the use of other dental medical clinics	Yes	88	25.9
	No	252	74.1
	Total	340	100.0

12.7%, 전문직이 11.5% 순으로 나타났는데 조사대상지역이 주거지역인 특성으로 주부의 이용률이 다른 직업보다 높게 나타난 것으로 생각된다.

2. 치과의료서비스 이용의 특성

조사대상자의 치과의료서비스 이용에 대한 특성은 <Table 2>와 같다. 치과의료기관 이용에 대한 결정은 본인의 결정으로 41.8%, 주변사람의 권유가 23.8%, 거리가 가까워서 이용한다고 답한 환자가 19.7%, 가족의 권유에 의한 결정이 11.8%로 나타났다. 김영훈 등¹³⁾은 본인이 병원선택을 하는 경우가 가족의 권유나 친척의 조언으로 선택하는 경우보다 많다고 보고하였는데 이와 일치한다. 내원 목적은 53.1%가 치아우식증, 19.1%가 치주병 치료를 목적으로 내원하였다. 이는 한국인의 구강질환별 의료기관 이용률에서 80%가 치아우식증과 관련된 질환이라고 보고¹⁴⁾된 것과 일치하고, 아직까지도 정기적인 구강검진이나 치석제거에 대한 인식이 부족하며 특히, 구강질환이 생존에 치명적이지 아니라는 이유로 방치하기 때문에 만성화되어 대부분 치료나 발치단계에 내원하게 된다고 생각된다. 내원 시 소요시간은 58.1%의 환자가 15분 이내, 32.3%의 환자가 30분 이내의 거리에서, 교통수단은 47.2%가 도보로 32.4%가 자가용을 이용하였다. 김종배 등¹⁵⁾은 반경 3의 지리적 영역 즉, 초등학교 학군단위 지역사회에서 구강보건진료를 소비할 경우 지리적 요인이 장애요인으로 작용하지 않는다고 하였다.

3. 치과의료서비스의 구성 요인별 비교

1) 치과 의사에 대한 만족도

치과 의사에 대한 만족도는 성별에서 남자(4.30)가 여자(4.18)보다 높았으며 50세 이상의 연령(4.41), 중학교 졸업이하의 학력(4.30), 자영업(4.31), 300만원 이상의 월평균 소득(4.34)에서 가장 높게 나타났다<Table 3>.

2) 치과 위생사에 대한 만족도

치과 위생사에 대한 만족도는 20세미만의 연령(4.40), 중학교 졸업이하의 학력(4.35), 100만원 미만의 월평균 소득(4.31)에서 가장 높게 나타났다. 직업에서는 회사원(4.38), 자영업(4.36)에서 만족도가 가장 높게 나타나 치과 의사에 대한 만족도와 같은 결과이며 진석호¹⁶⁾의 의료진의 우수성에 대해 자영업과 회사원의 만족도가 대체로 높게 나온 것과 일치한다<Table 4>.

3) 내부 환경에 대한 만족도

내부 환경에 대한 만족도는 성별에서 남자(4.02)가 여자(3.91)보다 높게 나타났으며 연령에서는 50세 이상(4.23)에서 가장 만족도가 높았고, 20대(3.84)와 40대(3.84)가 가장 낮게 나타났다. 결혼여부는 기혼(3.99)이 미혼(3.91)보다 높게 나타났으며 학력에서는 중학교 졸업이하(4.11)에서 가장 높았고, 고등학교 졸업(4.04), 대학교 졸업(3.86), 대학원 재학 이상(3.79) 순으로 나타나 고학력일수록 진료 환경에 대한 만족도가 낮아진

Table 3. Satisfaction with dentist

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	4.30	0.58	1.670	0.096
	Female	4.18	0.62		
Age	Less than 20 years old	4.21	0.68	1.235	0.292
	20~29 years old	4.14	0.63		
	30~39 years old	4.21	0.58		
	40~49 years old	4.20	0.59		
	More than 50 years old	4.41	0.61		
Marital Status	Married	4.24	0.62	1.034	0.302
	Unmarried	4.17	0.58		
Academic Background	Less than middle-school graduate	4.30	0.58	0.233	0.873
	High-school graduate	4.22	0.61		
	College graduate	4.20	0.61		
	More than postgraduate	4.27	0.40		
Occupation	Student	4.17	0.60	0.783	0.618
	Office worker	4.28	0.56		
	Housewife	4.21	0.62		
	Self employer	4.31	0.52		
	Service business	4.20	0.53		
	Public official	3.95	0.70		
	Professional job	4.20	0.64		
	Retired or unemployed	4.24	0.76		
	Others	4.30	0.66		
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	4.12	0.71	1.177	0.319
	1,000,000~1,990,000 won	4.24	0.62		
	2,000,000~2,990,000 won	4.20	0.56		
	More than 3,000,000 won	4.34	0.59		

Table 4. Satisfaction with dental hygienist

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	4.26	0.62	-0.036	0.971
	Female	4.27	0.54		
Age	Less than 20 years old	4.40	0.57	1.006	0.414
	20~29 years old	4.29	0.54		
	30~39 years old	4.24	0.52		
	40~49 years old	4.16	0.61		
	More than 50 years old	4.37	0.67		
Marital Status	Married	4.25	0.60	-0.679	0.497
	Unmarried	4.30	0.51		
Academic Background	Less than middle-school graduate	4.35	0.49	0.350	0.789
	High-school graduate	4.27	0.53		
	College graduate	4.23	0.61		
	More than postgraduate	4.27	0.51		
Occupation	Student ^b	4.31	0.51	2.086	0.037*
	Office worker ^b	4.38	0.50		
	Housewife ^b	4.24	0.53		
	Self employer ^b	4.36	0.54		
	Service business ^b	4.25	0.63		
	Public official ^a	3.86	0.75		
	Professional job ^{ab}	4.19	0.57		
	Retired or unemployed ^b	4.33	0.61		
Others ^b	4.38	0.53			
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	4.31	0.60	1.053	0.369
	1,000,000~1,990,000 won	4.29	0.59		
	2,000,000~2,990,000 won	4.19	0.58		
	More than 3,000,000 won	4.27	0.55		

* p < 0.05

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 것은 유의한 차이가 없다.

Table 5. Satisfaction with the internal environment

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	4.02	0.66	1.475	0.142
	Female	3.91	0.56		
Age	Less than 20 years old ^b	4.19	0.46	3.763	0.003*
	20~29 years old ^a	3.84	0.57		
	30~39 years old ^{ab}	3.95	0.59		
	40~49 years old ^a	3.84	0.60		
	More than 50 years old ^b	4.23	0.61		
Marital Status	Married	3.99	0.59	0.997	0.319
	Unmarried	3.91	0.60		
Academic Background	Less than middle-school graduate ^b	4.11	0.63	3.416	0.018*
	High-school graduate ^{ab}	4.04	0.53		
	College graduate ^{ab}	3.86	0.63		
	More than postgraduate ^a	3.79	0.65		
Occupation	Student ^{abc}	3.98	0.48	2.119	0.027*
	Office worker ^{abc}	3.96	0.58		
	Housewife ^{abc}	3.94	0.56		
	Self employer ^{bc}	4.11	0.63		
	Service business ^{abc}	4.05	0.66		
	Public official ^{ab}	3.74	0.69		
	Professional job ^a	3.70	0.63		
	Retired or unemployed ^f	4.31	0.62		
Others ^{ab}	4.09	0.58			
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	3.89	0.65	0.720	0.540
	1,000,000~1,990,000 won	3.99	0.61		
	2,000,000~2,990,000 won	3.90	0.59		
	More than 3,000,000 won	4.01	0.56		

* p < 0.05

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 것은 유의한 차이가 없다.

Table 6. Satisfaction with the external environment

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	3.27	0.93	-1.583	0.155
	Female	3.42	0.77		
Age	Less than 20 years old	3.47	0.79	0.872	0.500
	20~29 years old	3.25	0.88		
	30~39 years old	3.43	0.87		
	40~49 years old	3.27	0.84		
	More than 50 years old	3.47	0.82		
Marital Status	Married	3.39	0.83	0.633	0.527
	Unmarried	3.33	0.86		
Academic Background	Less than middle-school graduate	3.18	0.90	2.402	0.068
	High-school graduate	3.50	0.79		
	College graduate	3.33	0.85		
	More than postgraduate	3.03	1.03		
Occupation	Student ^{abc}	3.29	0.76	2.968	0.003*
	Office worker ^{ab}	3.17	0.85		
	Housewife ^{bc}	3.47	0.73		
	Self employer ^{bc}	3.56	0.71		
	Service business ^a	3.18	0.94		
	Public official ^{ab}	2.83	0.83		
	Professional job ^{abc}	3.23	0.95		
	Retired or unemployed ^{bc}	3.57	1.10		
	Others ^c	3.77	0.94		
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	3.36	0.81	0.465	0.707
	1,000,000~1,990,000 won	3.30	0.84		
	2,000,000~2,990,000 won	3.38	0.86		
	More than 3,000,000 won	3.46	0.84		

* p < 0.05

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 것은 유의한 차이가 없다.

석호¹⁶⁾의 학력이 높을수록 환경의 쾌적성에 대한 만족도가 높다는 결과와 일치하지 않으며 김병직¹⁷⁾은 학력이 높을수록 병원 편의시설에 대한 요구도가 높다고 하였다. 최창균¹⁸⁾의 연구에서는 고졸 이하의 교육수준에서 그 이상의 교육수준을 가진 집단에서보다 만족도가 높게 나타났는데 저학력의 경우는 고학력의 경우에 비해 상대적으로 구강진료에 대해 알고 있는 것이 적고 이에 따라 불만족스러운 것을 덜 집어낼 수밖에 없기 때문으로 생각된다. 직업에서는 퇴직 또는 무직(4.31), 자영업(4.11)에서 만족도가 높게 나타났는데 자영업인 경우 자신이 하나의 사업장을 운영함으로써 치과의료기관 운영상의 어려움을 이해하는 폭이 다른 직업보다 큰 것으로 생각된다. 전문직, 공무원은 자기들이 종사하는 직무의 환경에 비하여 치과의료기관에서 받은 서비스의 질을 낮게 평가하여 내부환경에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다고 생각된다<Table 5>.

4) 외부환경에 대한 만족도

외부환경에 대한 만족도는 성별에서 다른 요인과 반대로 여자(3.42)가 남자(3.27)보다 높게 나타났는데 주부가 대부분을 차지하는 여자에 비해 남자는 대부분 직장을 갖고 있어 치과의료기관에 내원하기 위한 교통수단이나 주차장 시설의 이용 등에서 불편함이 더욱 커 만족도가 낮게 나타난 것으로 생각된다. 연령에서는 20세 미만(3.47), 50세 이상(3.47)이 가장 높게 나타났으며 기혼(3.39)이 미혼(3.33)보다 높게 나타났다. 학

력에서는 고등학교 졸업(3.50), 대학교 졸업(3.33) 순으로 나타났으며 직업에서는 퇴직 또는 무직(3.57)의 경우에 만족도가 가장 높았고, 서비스업(3.18), 회사원(3.17), 공무원(2.83)의 만족도가 대체적으로 낮았다. 퇴직 또는 무직의 경우에는 치과의료기관을 이용함에 있어 시간적인 자유로움이 있기 때문에 자신의 주차나 교통의 편리성을 고려해 이용함으로써 만족도가 높게 나타난 것으로 생각된다. 서비스업, 회사원, 공무원은 자기들이 종사하는 기관의 외부편의시설에 비해 치과의료기관의 시설에서 받은 서비스의 질을 매우 낮게 평가하기 때문으로 생각된다<Table 6>.

5) 진료절차에 대한 만족도

진료절차에 대한 만족도는 성별에서는 남자(3.75)가, 여자(3.73)보다 높았으며 연령에서는 20세 미만(3.88), 50세 이상(3.85)로 가장 높게 나타났다. 직업에서는 자영업(3.97), 퇴직 또는 무직(3.89)이 진료절차에 대해 만족도가 대체로 높았으며, 전문직(3.54), 공무원(3.34)의 만족도가 대체로 낮았다. 제갈경섭 등¹⁰⁾과 같이 시간적으로 여유가 있는 자영업, 퇴직 또는 무직, 주부에서 만족도가 높게 나타났으며, 시간적인 제약을 많이 받는 학생, 전문직, 공무원에서 만족도가 낮게 나타났다<Table 7>.

6) 진료비에 대한 만족도

진료비에 대한 만족도는 성별에 따른 차이가 없었으며 50세

Table 7. Satisfaction with the treatment procedure

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	3.75	0.84	0.206	0.837
	Female	3.73	0.66		
Age	Less than 20 years old	3.88	0.81	0.620	0.685
	20~29 years old	3.67	0.72		
	30~39 years old	3.74	0.74		
	40~49 years old	3.68	0.65		
	More than 50 years old	3.85	0.80		
Marital Status	Married	3.77	0.69	1.048	0.296
	Unmarried	3.68	0.81		
Academic Background	Less than middle-school graduate	3.79	0.82	0.470	0.703
	High-school graduate	3.79	0.62		
	College graduate	3.70	0.80		
	More than postgraduate	3.65	0.75		
Occupation	Student ^{abc}	3.69	0.71	2.581	0.010*
	Office worker ^{abc}	3.65	0.76		
	Housewife ^{abc}	3.77	0.64		
	Self employer ^{abc}	3.97	0.73		
	Service business ^{abc}	3.68	0.88		
	Public official ^a	3.34	0.74		
	Professional job ^{ab}	3.54	0.69		
	Retired or unemployed ^{bc}	3.89	0.89		
Others ^c	4.08	0.77			
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	3.75	0.67	0.864	0.460
	1,000,000~1,990,000 won	3.69	0.79		
	2,000,000~2,990,000 won	3.73	0.71		
	More than 3,000,000 won	3.89	0.65		

* p < 0.05

Duncan의 사후검정 : 같은 문자가 있는 것은 유의한 차이가 없다.

Table 8. Satisfaction with the treatment costs

Characteristics	Classification	Mean	SD	T/F	P
Gender	Male	3.79	0.86	-0.007	0.994
	Female	3.79	0.69		
Age	Less than 20 years old	3.66	0.93	1.082	0.370
	20~29 years old	3.70	0.74		
	30~39 years old	3.85	0.72		
	40~49 years old	3.71	0.77		
	More than 50 years old	3.95	0.78		
Marital Status	Married	3.84	0.74	1.809	0.071
	Unmarried	3.68	0.80		
Academic Background	Less than middle-school graduate	3.38	0.86	0.380	0.767
	High-school graduate	3.80	0.65		
	College graduate	3.76	0.83		
	More than postgraduate	3.67	0.72		
Occupation	Student	3.58	0.76	1.147	0.331
	Office worker	3.82	0.81		
	Housewife	3.84	0.68		
	Self employer	3.98	0.72		
	Service business	3.75	0.94		
	Public official	3.55	0.75		
	Professional job	3.69	0.73		
	Retired or unemployed	3.86	0.75		
Others	3.86	0.88			
Average monthly income	Less than 1,000,000 won	3.75	0.77	1.236	0.297
	1,000,000~1,990,000 won	3.78	0.83		
	2,000,000~2,990,000 won	3.77	0.69		
	More than 3,000,000 won	3.99	0.65		

Table 9. Influence of dental medical service upon the whole satisfaction with treatment

Classification	B	Beta	T	P
Dentist	0.413	0.361	6.013	0.000
Dental Hygienist	0.169	0.138	2.220	0.027
Internal Environment	0.009	0.008	0.131	0.896
External Environment	0.004	-0.049	-1.016	0.310
Treatment Procedure	0.211	0.220	3.847	0.000
Treatment Costs	0.118	0.129	2.216	0.027
Constant	0.463		1.980	0.049

R² = 0.459 F = 46.178 P = 0.000

이상의 연령(3.95), 기혼(3.84), 고등학교 졸업(3.80)의 학력, 자영업(3.98), 300만원 이상(3.99)의 월평균 소득에서 높게 나타났다. 전체적으로 다른 치과의료서비스 요인에 비해 만족도가 낮게 나타났는데 치과건강보험의 비보험수가에 대한 환자들의 부담과 진료비에 대한 치과의료기관의 충분한 설명부족으로 생각된다<Table 8>.

4. 치과의료서비스가 진료의 전반적 만족도에 미친 영향

치과의료서비스가 진료의 전반적 만족도에 상대적으로 얼마나 영향력이 있는지 회귀분석한 결과 45.9%정도 설명하고 있는 것으로 나타났다. 치과의료서비스를 받은 이후 진료에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인은 치과의사, 치과위생사, 진료절차, 진료비였다. 김병직¹⁷⁾은 의료진의 친절도, 병원의 편의시설, 진료비, 간호사의 수준, 기대치, 교통의 편의성, 직원의 친절도가 종합적인 진료에 대한 만족도에 영향을 미친다고 하였고, 한수진⁷⁾은 치과의사요인, 진료절차 및 대기시간요인, 내부환경 요인이 영향을 미친다고 하였다. 최미라¹⁸⁾는 다른 치과의료기관보다 깨끗하고 환자를 의식한 시설을 볼 때 병원에 대한 신뢰와 친근감이 더 높아질 것이라 하였다.

이상의 결과로 치과의료서비스에 대한 환자만족도를 증진시키기 위해서는 치과의사와 치과위생사가 환자들에게 제공하는 의술과 노력에 대해 환자의 신뢰를 얻을 수 있도록 다양한 방안을 고려해야 할 것이며 진료예약제를 확립하여 대기시간과 진료시간에 대한 진료절차를 간소화하고 환자와의 접촉이 많은 치과위생사에 대한 환자관리 능력개발교육이 필요하다고 사료된다. 또한 진료비에 대한 의료진의 충분한 설명과 비보험수가에 대한 적정성을 고려할 필요가 있다고 사료된다.

요 약

치과의료기관의 치과의료서비스에 대한 만족 요인을 파악하여 치과의료기관의 환자 만족도를 향상시키고, 다른 치과의료기관과의 경쟁력 강화를 위한 정보를 제공하고자 2003년 3월 23일부터 4월 10일까지 전라북도내 소재하고 있는 치과의원에 내원한 환자들을 대상으로 현장 설문 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과의사에 대한 만족도는 남자(4.30), 50세 이상(4.41)의 연령, 중학교 졸업이하(4.30)의 학력에서 높게 나타났다. 치과위생사에 대한 만족도는 직업에서 통계적으로 유의성

- 이 있었으며 회사원(4.38)과 자영업(4.36)에서 높게 나타났으며 공무원(3.86)에서 가장 낮게 나타났다.
2. 내부환경에 대한 만족도는 연령, 학력, 직업에서 통계적으로 유의성이 있었다. 50세 이상(4.23)의 연령, 중학교 졸업 이하(4.11)의 학력, 퇴직 또는 무직(4.31), 자영업(4.11)에서 높게 나타났다.
3. 외부환경에 대한 만족도는 직업에서 통계적으로 유의성이 있었는데 퇴직 또는 무직(3.57)에서 가장 높았으며 공무원(2.83)에서 가장 낮았다.
4. 진료절차에 대한 만족도는 직업에서 통계적으로 유의성이 있었는데 자영업(3.97), 퇴직 또는 무직(3.89)에서 높았으며, 공무원(3.34)과 전문직(3.54)에서 낮았다.
5. 진료비에 대한 만족도는 50세 이상(3.95)의 연령, 고등학교 졸업(3.80)의 학력, 자영업(3.98)과 월평균 소득 300만원 이상(3.99)에서 가장 높게 나타났다.
6. 치과의료서비스를 받은 이후 진료에 대한 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 치과의사, 치과위생사, 진료절차, 진료비가 통계적으로 유의성이 있었다.

참고문헌

1. 박재성: 외래환자의 환자만족도 측정도구의 개발. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1994.
2. 김창엽: QA의 개념과 동향. 가정의학회지 15(11): 833-840, 1994.
3. Pickering, W.G.: Patient satisfaction; on imperfect measurement of quality medicine. J of Medical Ethics 19: 121-122, 1993.
4. Steiber, S.R.: How consumer perceive health care quality. Hospitals 5: 84, 1988.
5. 유승흠: 병원행정강의. 수문사, 서울, 1990.
6. 유승흠: 병원경영 이론과 실제. 수문사, 서울, 1998.
7. 한수진: 치과의료기관의 치과의료 서비스에 관한 환자의 만족요인 연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1998.
8. 이홍수, 이광희, 김수남: 전라북도 일부지역 주민의 치과의료이용행태에 관한 조사연구. 대한구강보건학회지 17(2): 324-342, 1993.
9. 이상형: 치과의원의 환자만족 영향요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 1998.
10. 제갈경섭, 정성화, 장현중, 송근배: 경북대학교 병원 치과진료처 내원한 내원환자들의 진료만족도 및 관련요인에 관한 분석. 대한구강보건학회지 23(2): 127-138, 1999.
11. 김상욱: 치과병원과 의원을 이용하는 보철환자의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 1999.
12. 송재상, 남철현: 치과의료 이용자의 구강보건지식 및 치료만족도와 관련 요인에 관한 분석. 대한보건협회지 23(2): 82-100, 1997.
13. 김병훈, 정은옥: 병원서비스에 대한 의료소비자의 인식분석. 병원행정연구회지 2(1): 113-135, 1994.
14. 문혁수, 백대일, 김종배: 지역사회 구강보건 현장실습. 고문사, 서울, 1996.
15. 김종배, 최유진: 공중구강보건학. 고문사, 서울, 1998.
16. 진성호: 치과의료서비스에 대한 환자 만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.
17. 김병직: 한방병원의 의료서비스에 대한 환자만족도 결정요인. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
18. 최장균: 보건의료기관 유형 및 치과진료환자의 특성별 진료만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 2000.
19. 최미라: 우리나라 병원의료서비스 만족도 조사 연구. 고려대학교 행정대학원 석사학위논문, 1996.

(Received October 31, 2005; Accepted November 27, 2005)

