

치과의료소비자의 라이프스타일에 의한 병원 만족도

박정순[†] · 김진¹

원광보건대학 치위생과, ¹극동정보대학 치위생과

Dental Consumers Lifestyle of Dental Hospital Satisfaction

Chung-Soon Park[†] and Jin Kim¹

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

¹Dept. of Dental Hygiene, Keukdong College, Chungbuk 369-850, Korea

Abstract The purpose of this study was to examine the relationship between the lifestyle of dental consumers and their hospital satisfaction level in an attempt to lay the foundation for successful dental marketing strategy setting. The subjects in this study were 720 medical consumers who visited dental institutions in Jeolla buk-do province. A survey was conducted from October 1 to December 1, 2006, with self-administered questionnaires. The collected data were analyzed with SPSS(Statistical Package for the Social Science) 12.0 program to find out their lifestyle and hospital satisfaction level. Concerning the impact of lifestyle on satisfaction with dental institutions, lifestyle made a difference to the satisfaction level of the hospital users with promptness and economicality($p < 0.001$). As to connections between hospital-reuse intention and satisfaction level, those who were willing to reuse the dental institutions they had visited expressed better satisfaction with promptness($p < 0.05$). As for links between health-related lifestyle and hospital satisfaction level, health conscious style, health promoting style health unconscious styles had a statistically significantly positive relationship to hospital satisfaction level, which showed a significant relationship between the three lifestyles and hospital satisfaction level. As for factors affecting reuse of dental institutions, it's found that their intention to reuse the same dental institution they had visited was linked to their satisfaction level with it, what made them choose it and their health-related lifestyle. In the future, more precise and in-depth questionnaires should be developed to analyze the health-related lifestyle of medical consumers.

Key words Dental consumers, Hospital satisfaction, Lifestyle

서론

최근 급격한 사회경제적 환경의 변화는 소비자들의 욕구 및 구매 행동에 많은 변화를 초래하고 있으며, 의료소비자가 느끼는 만족도 역시 양적 측면에서 질적 측면으로 옮겨가고 있다. 이러한 의료시장의 변화 속에서 의료산업이 생존하고 성장하기 위해서는 소비자들의 심층적인 심리구조와 행동양식(lifestyle)을 정확하게 파악하여, 그들의 복잡한 욕구를 충족시켜야 한다¹⁾. 라이프스타일(lifestyle)이란 개인이나 어떤 집단이 생활과제를 해결하고 충족시키는 과정에서 능동적으로 설계하고 발전시켜 나가는 생활의식, 생활구조, 생활행동의 패턴화 된 시스템이라고 정의할 수 있으며²⁾, 건강 라이프스타일(Health lifestyle)이란

개인의 일상적인 삶의 일부이면서 건강상태와 수명에 영향을 미치는 선택적인 행동으로 인간이 통제할 수 있는 행위로서 건강상태에 영향을 주는 요인이라고 할 수 있다³⁾. 따라서 라이프스타일(lifestyle)은 소비자의 특성 및 욕구를 구체적으로 파악할 수 있고, 소비자의 가치와 소비행태를 예측할 수 있는 기초 자료가 될 수 있다고 할 수 있다.

환자 만족도 조사는 의료서비스에 대한 불만을 환자의 입장에서 조사하여 보다 향상된 서비스를 제공하기 위한 목적으로 실시되고 있으며⁴⁾, 김 등⁵⁾은 라이프스타일(lifestyle)이 소비자의 의료이용에 관한 의사결정과정에도 영향을 미치는 요인이라고 보고한 바 있다. 환자의 입장에서 의료의 질을 평가하는 수단인 환자만족도 조사는 미래의 의료이용을 예측하는데 유용하게 사용될 수 있을 뿐만 아니라 의료서비스의 질 향상 및 환자의 편의를 위한 각종 서비스의 개선을 통하여 경영개선에 도움을 줄 수 있다⁶⁾. 보건진료에 대한 만족 정도를 환자의 입장에서 조사하여 보다 향상된 보건진료서비스의 제공과 진료기관의 경영개

[†]Corresponding author
Tel: 063-840-1262
Fax: 063-840-1269
E-mail: jspark@wkhc.ac.kr

선을 위한 것으로 최근 들어 그 중요성이 더욱 강조되면서⁶⁾, 치과진료내용과 관련된 만족도에 관한 분석이^{7,8,9-11)} 이루어졌으며, 근로자의 환자만족도에 관한 연구^{12,13)}와 진료 만족도 및 치과의료서비스 만족도에 관한 조사가^{5,7,14-16)} 이루어졌다. 치과진료기관을 찾는 환자들의 의식은 의료인들이 진료의 양적, 질적 변화 뿐만 아니라 환자 개인의 기대도, 만족도를 고려하여 병원 서비스의 개선을 요구하는 방향으로 변화되고 있다⁷⁾. 이와 같은 변화가 진행되고 있는 가운데 치과진료기관의 경영개선과 효율적인 의료시장을 형성하기 위해서는 현재 의료소비자들의 병원선택 동기 및 이용실태, 병원 만족도 등의 실태 파악이 매우 중요하다고 할 수 있다. 특히 의료소비자들의 병원선택과 의료기관 이용에 직접적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있는 라이프스타일을 중요변수로 투입하여 라이프스타일과 병원 만족도와와의 관련성을 분석하여 의료 소비자 유형을 세분화하고, 이것을 기초로 개별 소비자들에게 맞는 의료서비스를 제공하여 소비자 만족도를 높여 줌으로써 궁극적으로는 치과진료기관을 이용하는 의료소비자의 건강증진에 기여할 수 있을 것으로 생각된다.

이에 본 연구자는 의료 소비자의 라이프스타일에 의한 치과진료기관 선택에 관한 연구를 보고한 바 있으나¹⁷⁾, 라이프스타일에 따른 병원 만족도에 관한 연구가 부족한 바 라이프스타일 분석을 기초로 한 만족도를 연구하여 의료서비스 마케팅 전략에 도움을 줄 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 조사요원 2명에게 사전 교육을 실시한 다음 35명에게 예비조사를 실시하여 수정보완된 설문문항을 사용하여 조사하였으며, 2006년 10월 1일부터 12월 1일까지 전라북도 지역의 구강보건진료기관을 내원하는 의료소비자를 대상으로 자기기입식으로 응답하게 한 후 총 724부 중 4부는 응답 자료에 결측치가 있어 분석에서 제외시키고 총 720부 설문지를 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구도구

1) 건강 라이프스타일 측정도구

건강 라이프스타일 측정에 사용된 도구는 정과 정¹³⁾과 김 등¹¹⁾의 연구를 수정·보완하여 총 18문항으로 재구성 하였으며, 설문문항들은 ‘매우 그렇다’를 5점, ‘매우 그렇지 않다’를 1점으로 한 Likert 5점 척도를 사용하였다.

2) 병원만족 측정도구

병원만족 측정도구는 정 등⁷⁾의 보고를 기초로 연구자가 수정·보완해서 총 14문항으로 재구성 하였다. 설문문항은 ‘매우 그렇다’를 5점, ‘매우 그렇지 않다’를 1점으로 한 Likert 5점 척도를 사용하였다.

3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 내용을 분석하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며, 라이프스타일을 위해 Varimax 방식에 의한 회전과 주성분분석(Princial Factor analysis) 방법에 의해 요인분석을 실시하였다. 또한 군집분석은 계층적 군집방법(Hierarchical Clustering Method) 중에서 Ward의 최소분산방법을 사용하였다. 일반적인 특성과 라이프스타일과의 관계 검정을 위해서 카이제곱 검정을 실시하였다. 그리고 라이프스타일 및 인구통계학적 변수에 따라서 병원만족요인에 차이가 있는지 알아보기 위하여 일원배치분산분석(one-way ANOVA)과 t-검정을 실시하였으며, 각 변인의 하위집단 간에 의미 있는 차이를 검정하기 위해 사후검정을 실시하였다. 병원 재이용의사에 따른 병원 만족도를 검정하기 위해 t-검정을 실시하였으며, 마지막으로 건강라이프스타일과 병원만족요인의 상관성을 검정하기 위해 Pearson의 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

결 과

1. 건강 라이프스타일 및 병원 만족도 신뢰도 계수

본 연구에서는 신뢰도를 검증하기 위한 방법으로 Cronbach's α 를 산출하였으며 각 요인별 문항에 대한 신뢰도는 Table 1과 같다. 라이프스타일에 관한 신뢰도를 나타낸 결과로서 각 변인들의 문항간 신뢰도는 건강실천형 $\alpha=0.588$, 건강무관심형 $\alpha=0.698$, 건강관심형 $\alpha=0.494$, 건강무실천형 $\alpha=0.485$ 로 나타났다. 병원만족요인에 관한 신뢰도는 편의성 $\alpha=0.616$, 신속성 $\alpha=0.631$, 신뢰성 $\alpha=0.617$, 접근성 $\alpha=0.625$, 경제성 $\alpha=0.727$ 로 나타나, 본 연구에 사용된 설문요인들의 신뢰도가 높은 것으로 조사되었다.

Table 1. Reliability coefficient of lifestyle and hospital satisfaction

Factor	Variable	Item number	Cronbach's α
Lifestyle	Type of practicing health	4	.588
	Type of indifference to health	5	.698
	Type of having interest in health	5	.494
	Type of not practicing health	4	.485
Hospital satisfaction	Convenience	5	.616
	Promptness	3	.631
	Reliability	5	.617
	Accessibility	2	.625
	Economic efficiency	3	.727

Table 2. Factor analysis and cluster analysis in lifestyle of research subjects

Factor name and cluster number		Factor1	Factor2	Factor3	Factor4
Type of practicing health (n=167)	I emphasize importantly and practice health.	.683	-.229	.087	.148
	I often eat instant food.	.635	.138	.133	-.273
	I have a regular meal and don't eat too much.	.565	.079	-.022	-.200
	A good health care leads to preventing from falling ill.	.495	-.123	.202	.219
Type of indifference to health (n=193)	I don't think health importantly and have no interest.	-.466	.651	.131	-.157
	I fail to make a life in line with hobby or preference.	-.430	.633	.146	-.048
	I am conservative and don't mind other people.	.160	.608	-.066	.058
	I prefer a garden life to convenience.	.012	.582	-.331	.081
Type of having interest in health (n=214)	I fail to be sociable and am passive.	-.164	.567	-.369	.063
	I am sociable and positive.	.145	.007	.734	.021
	I pursue individuality.	-.143	-.073	.686	.121
	I regard health as important.	0.23	.032	.654	.233
Type of not practicing health (n=146)	I make a life in line with hobby or preference.	.243	.035	.511	-.091
	I sometimes have an irregular meal and don't eat too much.	-.184	.087	.473	.036
	I emphasize health importantly, but fail to practice it.	-.183	.092	-.085	.631
	I fail to be rational.	.050	-.076	-.047	.619
	Bad fortune will lead to falling ill in the face of health care.	-.029	.321	.039	.489
	I seek for fashion and pursue value rather than reality.	-.159	-.029	.342	.488
Eigenvalue		2.858	2.780	1.860	1.808
% In distribution		13.611	13.239	8.855	8.607
% In accumulation & distribution		13.611	26.850	35.705	44.312

2. 라이프스타일에 대한 요인분석 및 군집분석

연구대상자의 라이프스타일을 동질적인 요인으로 조합하기 위해 시행된 요인분석(factor analysis) 및 군집분석의 결과는 Table 2와 같으며, 요인분석결과 고유값(eigen value)이 1.0이상의 요인은 전체 4개로 추출되었고, 요인들은 각각의 특성을 고려하여 '건강관심형', '건강무관심형', '건강실천형', '건강무실천형'의 4종류로 명명하였다. 또한 요인분석 후 요인점수가 비슷한 사람끼리 묶기 위하여 군집분석을 실시하였으며 군집수는 4개로 하였다. 군집분석을 통해 나누어진 각 집단에 속한 응답자 수는 '건강실천형'은 167명, '건강무관심형' 193명, '건강관심형'은 214, '건강무실천형'은 146명이었다.

요인분석에 의한 집단의 특성을 살펴보면 '건강실천형'은 건강을 중요하게 생각하고 실천하며, 인스턴트식품을 자주 먹지 않으며, 식사는 규칙적으로 하고 과식은 하지 않으며, 건강을 잘 조절하면 병에 걸리지 않을 것이라는 생각을 가지고 있다. '건강무관심형'은 건강을 중요하게 생각하지 않고 관심이 없으며, 취미나 기호에 맞는 생활을 못하며, 보수적이고 남에게 신경을 안 쓰는 편이며, 편리성보다 전원생활을 선호하는 편이다. '건강관심형'은 사교적이고 개성추구적이며, 건강을 중요하게 생각하고 취미나 기호에 맞는 생활을 하는 편이며, 가끔 불규칙적으로 식사는 하지만 과식은 하지 않는 편이다. '건강무실천형'은 건강을 중요하게 생각하지만 실천을 하지 못하며, 건강을 조절해도 운이 나쁘면 병에 걸릴 것이라는 생각을 가지고 있으며, 합리적이지 못하며, 유행 추구적이고 현실보다 가치를 추구한다는 특성을 가지고 있다

3. 일반적인 특성에 따른 병원 만족도

연구대상자의 일반적인 특성에 따른 병원만족도 요인은 Table 3과 같다. 병원만족의 5가지 요인 중 '신속성' 요인에서는 성별, 소득, 연령에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검정을 실시한 결과 성별에서는 남자가 여자보다 신속성에서 만족도가 높게 나타났다. 소득에서는 100만원 미만과 200-300만원 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$), 연령에서는 10대와 40대 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$). 주로 이용하는 치과진료기관에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 신뢰성 요인에서는 주로 이용하는 치과진료기관에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 사후검증 결과 종합병원치과와 치과대학병원이 치과병의원, 보건(지)소 보다 신뢰성에서 만족도가 높은 것으로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$). '접근성' 요인에서는 연령에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 사후검증 결과 20대와 40대 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.001$). '경제성' 요인에서는 연령과 주로 이용하는 치과진료기관에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 사후검증 결과 여자가 남자보다 경제성에 만족하는 것으로 나타났다($p < 0.05$). '주로 이용하는 치과진료기관'에서는 종합병원치과와 치과대학병원 간에 차이가 나는 것으로 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.05$). '편리성' 요인에서는 주로 이용하는 치과진료기관에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 사후검증결과 종합병원치과와 치과병의원 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($p < 0.01$).

Table 3. Hospital satisfaction by general characteristics

Variable	Hospital satisfaction [†]					
	Promptness	Reliability	Accessibility	Economic efficiency	Convenience	
Sex	Male	3.14±0.64	3.33±0.57	3.25±0.57	2.62±0.70	2.64±0.76
	Female	3.03±0.62	3.37±0.64	3.24±0.59	2.75±0.80	2.76±0.83
	P-value	0.023	0.375	0.824	0.045*	0.897
Income	≤1.00 Million won	2.90±0.59 ^a	3.32±0.59	3.25±0.56	2.60±0.75	3.12±0.74
	1.00-2.00 Million won	3.03±0.71 ^{ab}	3.33±0.66	3.28±0.58	2.67±0.70	3.25±0.73
	2.00-3.00 Million won	3.14±0.60 ^b	3.33±0.61	3.22±0.59	2.69±0.71	3.20±0.69
	≥3.00 Million won	3.14±0.56 ^b	3.45±0.56	3.25±0.59	2.81±0.92	3.32±0.82
	P-value	0.005*	0.221	0.664	0.201	0.185
Age	10 - 19	2.91±0.62 ^a	3.33±0.65	3.23±0.58 ^{ab}	2.49±0.78	3.20±0.80
	20 - 29	3.08±0.64 ^{ab}	3.35±0.67	3.41±0.57 ^a	2.69±0.72 ^b	3.26±0.73
	30 - 39	3.10±0.63 ^{ab}	3.35±0.61	3.25±0.53 ^{ab}	2.76±0.75 ^b	3.27±0.73
	40 - 49	3.20±0.57 ^b	3.39±0.57	3.10±0.60 ^b	2.72±0.80 ^b	3.23±0.73
	More than 50	3.08±0.63 ^{ab}	3.34±0.56	3.22±0.60 ^{ab}	2.77±0.69 ^b	3.14±0.69
	P-value	0.004*	0.928	<.000**	0.027	0.564
		General hospital	3.20±0.52	3.66±0.54 ^a	3.30±0.61	2.45±0.62 ^a
Type of dental service	University dental hospital	3.07±0.57	3.63±0.71 ^a	3.07±0.61	3.10±0.82 ^b	3.55±0.66 ^{ab}
	Dental office	3.07±0.64	3.33±0.61 ^b	3.25±0.58	2.72±0.45 ^{ab}	3.19±0.73 ^b
	Public health center	3.20±0.64	3.23±0.68 ^b	3.44±0.45	2.92±0.50 ^{ab}	3.33±0.40 ^{ab}
	P-value	0.761	0.004*	0.344	0.028	0.001*

†: M±SD

p- value is calculated with t-test and one way-ANOVA (*p < .05, **p < .01)

Table 4. Hospital satisfaction by lifestyle

Hospital satisfaction	Lifestyle [†]				P-value
	Type of practicing health (I)	Type of not practicing health (II)	Type of having interest in health (III)	Type of indifference to health (IV)	
Promptness	3.20±0.66 ^a	3.97±0.59 ^b	3.09±0.64 ^{ab}	3.14±0.60 ^{ab}	0.002*
Reliability	3.38±0.61	3.33±0.61	3.38±0.58	3.31±0.67	0.659
Accessibility	3.27±0.66	3.20±0.58	3.23±0.53	3.30±0.56	0.440
Economic Efficiency	2.87±0.65 ^a	2.56±0.68 ^b	2.59±0.80 ^b	2.61±0.69 ^b	<0.001**
Convenience	3.24±0.79	3.19±0.76	3.19±0.66	3.30±0.73	0.506

†: M±SD

p- value is calculated with one way-ANOVA (**p<.01, *p<.05)

4. 라이프스타일에 따른 병원 만족도

라이프스타일에 따른 치과진료기관 만족 요인의 차이를 알아보기 위해 건강라이프스타일을 독립변수로, 병원선택 요인을 종속변수로 분석한 결과 Table 4와 같다. 신뢰성, 접근성, 편리성을 제외한 신속성과 경제성 요인에 대해서는 건강라이프스타일에 따라 병원만족 요인을 지각하는 정도가 다르게 나타났다. 통계적으로 유의한 차이를 보이는 신속성과 경제성 요인의 유형별 차이를 알아보기 위해 사후검정을 실시한 결과 신속성을 지각하는데 있어서 '건강실천형(I)'과 '건강무실천형(II)'간에 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p < 0.05). 경제성 요인에서는 '건강실천형(I)'과 '건강무실천형(II)', '건강관심형(III)', '건강무관심형(IV)' 간에 유의한 차이를 보였다(p < 0.001).

5. 병원 재이용의사에 따른 병원 만족도

병원 재이용의사에 따른 만족요인의 차이를 분석한 결

과 Table 5와 같다. 신속성의 경우 재이용의사가 있는 경우가 없는 경우보다 만족도가 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p < 0.05). 또한 신뢰성에서도 재이용의사가 있는 경우 만족정도가 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p < 0.001). 반면 접근성, 경제

Table 5. Hospital satisfaction by hospital-reuse intention

Hospital satisfaction	Hospital-reuse intention [†]		P-value
	Yes	No	
Promptness	3.11±0.62	2.91±0.63	0.002*
Reliability	3.39±0.61	3.16±0.60	<0.001**
Accessibility	3.18±0.49	3.26±0.60	0.164
Economic efficiency	2.73±0.82	2.64±0.75	0.307
Convenience	3.24±0.74	3.16±0.69	0.279

†: M±SD

p- value is calculated with t-test (**p<.01, *p<.05)

Table 6. Correlation between healthy lifestyle and hospital satisfaction

	Type of having interest in health	Type of practicing health	Type of indifference to health	Type of not practicing health	Hospital satisfaction
Type of having interest in health	1				
Type of practicing health	0.192**	1			
Type of indifference to health	0.169**	-0.230**	1		
Type of not practicing health	0.186**	-0.083*	0.340**	1	
Hospital satisfaction	0.242**	0.196**	0.088*	0.036	1

성, 편의성에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

6. 건강라이프스타일과 병원만족도와의 관계

건강라이프스타일과 병원만족도 요인 간의 어떠한 관계가 존재하는지 알아보기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실시한 결과 Table 6과 같다. 건강라이프스타일과 병원만족도와의 관계를 살펴보면, 건강관심형, 건강실천형, 건강무관심형에서는 통계적으로 유의적인 정(+)의 관계를 보여 의미 있는 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다.

고 찰

고객만족이란 고객들이 의료서비스를 이용하기 전이나 이용하는 동안, 그리고 이용한 후에 서비스와 관련된 자극에 대해 인지한 가치판단이며 지속되는 반응이라고 정의할 수 있다¹⁸⁾. 병원에서의 환자만족이 중요시 되면서 어떤 요인이 환자 만족을 향상시키며 재이용 의사를 높이는지에 대해 경영자와 연구자들의 관심이 증대되어 왔다¹⁹⁾. 병원들이 자체적으로 환자만족도를 측정하여 경영에 반영하는 노력을 하고 있고, 정부와 병원협회 차원에서도 병원 환자들에게 양질의 의료서비스를 보장할 수 있도록 의료기관 평가제도, 병원 표준화 심사와 같은 제도를 시행하고 있다²⁰⁾. 홍 등¹⁹⁾은 치과의료서비스에서도 치료의 임상결과 뿐만 아니라 환자가 인지한 의료서비스 질에 대한 만족도가 의료의 질을 평가하는 중요한 요소가 된다고 하였다. 이 등²¹⁾은 치과의료소비자가 원하는 서비스의 중요도를 파악한 후 치과의료서비스의 개선을 위한 자료 제시의 필요성을 보고하였고, 김 등²²⁾은 의료기관 종사자들의 의료서비스 교육 필요성 인식이 높게 나타나 이에 따른 교육프로그램이 개발되어 좋은 의료서비스가 창출되어야 한다고 주장한 바 있다. 따라서 치과진료기관에서 서비스의 리더로 환자와 병원의 중간에서 교량적 역할을 하고 있는 치과위생사들에게도 다양하고 가변적인 의료소비자들의 행동을 이해하기 위해서는 라이프스타일에 대한 의미는 중요하다고 볼 수 있다. 이에 향후 세분화된 의료서비스 마케팅 전략 수립에 기초자료를 제공하고자 의료소비자의 건강라이프 스타일을 분석하며 그 특성을 파악하고 그 유형에 따라 치과진료기관 선택 및 재방문의

도에 어떠한 차이가 있는지를 보고한 바 있다¹⁷⁾.

라이프스타일에 관한 신뢰도를 측정한 결과 본 연구에 사용된 설문요인들의 신뢰도가 높은 것으로 나타났으나, 편리성 요인이 중간정도의 만족도를 나타낸다고 보고한 제갈 등⁴⁾과는 차이가 있었고, 박 등²³⁾의 환자만족도 측정도구의 신뢰도가 높은 것으로 나타난 것과는 일치하였다. 정과 정¹³⁾은 병원선택요인 중 신속성, 신뢰성, 경제성, 편리성, 청결성 요인에서 연령, 최종학력, 직업, 주거형태, 경제 상태에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고, 건강무관심형은 병원선택이유에 특별한 관심을 보이지 않는 것으로 보고한 바 있다. 또한 정 등⁵⁾은 병원에 대한 기대도를 제외한 의료진에 대한 신뢰성, 진료의 접근성 및 진료비용의 만족도는 유의하게 높아졌다고 보고하였다. 일반인들이 느끼는 병원에 대한 인지도와 치료에 대한 신뢰도는 그 병원에서 치료를 받은 후에 나타나는 진료만족도가 높을수록 크게 나타날 수 있다⁴⁾. 따라서 장 등⁸⁾은 병원에 대한 신뢰도, 인지도, 치료내용 및 과정에 대한 만족과 불만족요인들을 분석하여 진료환경과 진료서비스를 제공하고 경영 개선 방안으로 제시하여야 한다고 하였다.

일반적인 특성에 따른 병원 만족도 요인을 분석한 결과 병원만족의 5가지 요인 중 '신속성' 요인에서는 성별, 소득, 연령에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 류 등⁹⁾은 인구 통계적 특성에 따른 만족도의 차이는 성별 및 연령에 따른 만족도의 차이에서 통계적으로 유의하지 않았으나, 고학력, 고소득 그리고 특진을 신청한 군에서 만족도가 다른 군에 비해 통계적으로 유의하게 높았다고 보고하였다. '신뢰성' 요인과 '편리성' 요인에서는 주로 이용하는 치과진료기관에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, '접근성' 요인에서는 연령에서, '경제성' 요인에서는 연령과 주로 이용하는 치과진료기관에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이는 주로 이용했던 병원이 편리함을 주면서 병원에 대한 신뢰성을 준 결과라고 사료되며, 의료서비스에 있어서 환자만족은 소비자 선택에 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 알려져 있다²³⁾. 또한 불만족의 요인으로 작용하고 있는 금전적인 만족도, 시간적인 만족도, 부대시설 및 진료환경의 편의성에 대한 만족도에 대해서 이를 증진시킬 수 있는 대책 마련이 시급하

다⁴⁾. 따라서 고객이 인지하는 의료서비스의 질에 대한 중요도가 증대되면서 고객이 인지하는 의료서비스의 질이 고객 만족과 고객충성도에 어떠한 영향을 미치는가를 전략적 차원에서 조사해야 할 필요성이 대두되고 있다²⁴⁾. 한편, 환자의 만족도는 서비스 제공의 결과를 반영하는 지표로서 의료서비스의 전반적인 질을 평가할 수 있는 중요한 수단이 될 수 있기 때문에⁵⁾, 소비자들의 행동을 이해하기 위해서는 라이프스타일에 대한 연구가 필요하다¹⁸⁾.

라이프스타일에 따른 치과진료기관 만족 요인의 차이를 알아보기 위해 분석한 결과 신뢰성, 접근성, 편리성을 제외한 신속성과 경제성 요인에 대해서는 건강라이프스타일에 따라 병원만족 요인을 지각하는 정도가 다르게 나타났다. 이는 건강에 관심이 많은 실천형의 유형이 정착화되고 있는 예약진료제도의 적극적인 활용에 의한 만족에서 나온 결과로 해석할 수 있으며, 구강보건에 관한 지식이 증가할수록 환자만족도가 높아진다는 것을 간접적으로 나타낼 수 있다. 따라서 치과진료기관 운영형태에 대한 환자교육을 해야 할 것으로 보며, 구강진료기관 방문목적에 따라서는 진료비에 대한 환자만족도만이 차이가 있다고 할 수 있다²³⁾.

병원 재이용의사에 따른 만족요인의 차이를 분석한 결과 신속성과 신뢰성에서 재이용의사가 있는 경우가 없는 경우보다 만족정도가 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 이 결과는 병원을 이용하는 고객의 재이용의사에 영향을 미치는 요인들은 전반적인 고객 만족 수준과 관계되어 있으며, 개별요인으로는 의사의 진료수준과 친절성, 병원의 시설환경, 환자의 질병의 경중도 등이 영향을 미친다는²⁵⁾ 것과 유사한 결과를 보이고 있다. 또한 환자만족도가 미래의 구강진료이용에 미치는지 알아보기 위한 기이용진료기관 재이용의사 및 기이용진료기관 추천의사와 환자만족도간에 서로 상관성이 있는 것으로 보고한 결과¹²⁾와 비슷하게 나타났으며, 만족한 환자의 경우 의료서비스를 지속적으로 이용하고 특정의료 공급자와의 관계를 계속적으로 유지하려고 한다²⁶⁾.

건강라이프스타일과 병원만족도 요인 간의 어떠한 관계가 존재하는지 알아보기 위해 상관관계분석을 실시한 결과 병원만족도와 건강관심형, 건강실천형, 건강무관심형에서는 통계적으로 유의적인 정(+)의 관계를 보여 의미 있는 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. 이는 건강라이프스타일과 병원 만족도와 상호 관련성이 있으며, 건강라이프스타일은 개인의 병원 만족도 측정 측면에서 중요함을 알 수 있다. 선행연구¹⁷⁾에서 제안한 바와 같이 향후 의료소비자의 건강라이프스타일 분석을 위한 보다 정교하고 심층적인 설문지 개발이 필요할 것으로 사료되며, 본 연구결과의 자료를 기초로 고객만족을 위한 라이프스타일을 고려할 수 있길 바란다. 또한 본 연구는 편의표본을 이용한 연구이므로 연구의 결과를 일반화하기에는 다

소 한계가 있을 수 있다고 사료된다.

요 약

본 연구는 대상자의 라이프스타일에 따른 병원 만족도 신뢰도를 파악하고 일반특성에 따른 병원 만족도를 분석하여 라이프스타일에 따른 병원 만족도를 파악하였으며, 병원 재이용의 영향요인을 알아보기 위하여 2006년 10월 1일부터 12월 1일까지 전라북도 지역의 구강보건진료기관을 내원하는 의료소비자를 대상으로 자기 기입식으로 응답한 720부 설문지를 사용하였으며, 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 병원만족 요인을 분석한 결과 ‘신속성’ 요인에서는 성별($p < 0.05$), 소득($p < 0.05$), 연령($p < 0.05$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. ‘신뢰성’ 요인에서는 주로 이용하는 치과진료기관($p = 0.004$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, ‘접근성’ 요인에서는 연령($p < 0.001$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. ‘경제성’ 요인에서는 연령($p < 0.05$)과 주로 이용하는 치과진료기관($p < 0.05$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, ‘편리성’ 요인에서는 주로 이용하는 치과진료기관($p < 0.01$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.
2. 라이프스타일에 따른 치과진료기관 만족 요인의 차이는 신속성과 경제성 요인에 대해서는 건강라이프스타일에 따라 병원만족 요인을 지각하는 정도가 다르게 나타났으며, 신속성을 지각하는데 있어서 ‘건강실천형(I)’과 ‘건강무실천형(II)’간에 통계적으로 유의한 차이를 보였고($p < 0.05$). 경제성 요인에서는 ‘건강실천형(I)’과 ‘건강무실천형(II)’, ‘건강관심형(III)’, ‘건강무관심형(IV)’간에 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$).
3. 병원 재이용의사에 따른 만족요인의 차이는 신속성의 경우 재이용의사가 있는 경우가 없는 경우보다 만족정도가 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 또한 신뢰성에서도 재이용의사가 있는 경우 만족정도가 높게 나타나 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$).
4. 건강라이프스타일과 병원만족도와 관계를 살펴보면, 건강관심형, 건강실천형, 건강무관심형에서는 통계적으로 유의적인 정(+)의 관계를 보여 의미 있는 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다.

감사의 글

본 연구는 2008년도 원광보건대학 연구비 지원에 의해 수행된 것임.

참고문헌

1. Kim JY, Cho WH, Lee SH, Lee HJ: An analysis on decision-making process regarding the use of medical service according to lifestyle. Korean Journal of Health Policy and Administration 9(2):77-94, 1999.
2. Moon SJ, Choi HK, Joung SH: An analysis of health and economic status of the Urban elderly according to their lifestyles. Korean Home Economics Association 37(7):127-141, 1999.
3. Shin MS: An attitudinal study on health lifestyle of college women. Journal of Korean Academy of Nursing 28(4):992-1002, 1998.
4. Jegal KS, Song KB, Jeong SH, Jang HJ: Analysis and survey of dental treatment satisfaction among dental patients in Kyungpook national university hospital. JKADH 23(2):127-138, 1999.
5. Jeong SH, Kim JY, Lee WK, Son EY, Choi YH, Song KB: Changes of patients' characteristics and satisfaction in KNU dental hospital. JKADH 28(2):235-247, 2004.
6. Jeong SH, Song KB, Jang HJ, Song KH: Structure relationships for assessment of patients' satisfaction in university dental hospital. JKADH 24(1):49-57, 2000.
7. Jung SY, Ahn HS, Kim SH, Jang JH, Park YD: Comparison of orthodontia patients' choice and satisfaction at different type of dental hospital. JKADH 29(4):516-526, 2005.
8. Jang KY, Song KB, Lee CH, Jo KH: A study of patients's characteristics and degree of satisfaction to their prosthodontics in Kyungpook national university hospital. JKADH 21(4):605-620, 1997.
9. Ryu DH, Yoon SH, Song KB, Jeong SH, Jo KH: Analysis and survey of satisfaction about removable prosthodontics treatment among dental patients in Kyungpook National University Hospital. JKADH 24(2):159-170, 2000.
10. Hwang CJ, Kim KS, Kim DK: Comparison in satisfaction and hospital choice factor of orthodontic patients between university dental hospital and corporate dental hospital. JKDA 42(8):571-578, 2004.
11. Chang IJ, Jeong SH, Park YA, Lee HK, Song KB: Association between denture satisfaction and perceived oral health among the elderly with removable denture. JKADH 30(3):360-369, 2006.
12. Park DJ, Kim SN, Lee HS: A study on patient satisfaction of workers. Journal of Wonkwang Dental Research Institute 10(3):75-88, 2001.
13. Jeong HJ, Jeong MS: A study on the factors of the OBGY healthcare consumers' selection of hospitals by lifestyle segmentation. Korean Journal of Health Policy and Administration 14(3):1-19, 2004.
14. Won YS, Kim SJ, Kim JH, Han HS: A study on the dental service satisfaction of citizens in I city. JKSHS 13(1):19-24, 2007.
15. Kim JS: Patient's degree of satisfaction with medical service by dentists and dental hygienists. JDHS 12(2):63-68, 2006.
16. Hong HS, Choi YH, Ji YG, Lee SG, Kwon HJ: The effects of the service quality of the dental hygienist on patients' satisfaction and their intentions to revisit and recommend of dental care services. JKADH 30(2):130-140, 2006.
17. Kim J, Park CS, Kang EJ: A study on medical consumers' selection of dental clinic institutions depending on their Lifestyle. JKADH 31(4):568-579, 2007.
18. Lee YS, Jeong MS: The influences of healthcare consumer's health lifestyle and information search on satisfaction for healthcare services and intention to revisit. Korean Health Economic Review 9(1):97-116, 2003.
19. Jung SW, Seo YJ, Lee HJ, Lee KJ: Determinants of patient satisfaction and intent to revisit at national university hospitals in Korea. Korean Journal of Hospital Management 10(2):1-25, 2004.
20. Lee SH, Kim JI, Jo UH, Lee JS: A study on the patient satisfaction survey at the general hospitals in Korea. Journal of Korean Society of Quality Assurance in Health Care 5(1):42-57, 1998.
21. Lee GS, Min BK: The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic. JDHS 8(2):51-56, 2008.
22. Kim CH, Lee JY, Lee HO: The effect of the medical service by service instruction of dental health care worker. JDHS 1(1):59-65, 2001.
23. Park DJ, Lee HS, Kim SN: A study on dental patient satisfaction of workers. JKADH 25(3):259-271, 2001.
24. Kim YG, Jung KT, An YS, Lee SE, Jang YH, Han BL: The influence of dental service qualities on the patient satisfaction and Royalty in dental clinics and hospitals. Korean Journal of Hospital Management 8(3):49-71, 2002.
25. Lee KJ: On the determination of outpatients revisit using data mining. Korean Journal of Health Policy and Administration 13(3):21-34, 2003.
26. Bartlett PJ, Schewe CD, Allen CT: Marketing orientation: how do hospital administrators compare with marketing managers. Health Care Manage Rev 9(1):77-86, 1994.

(Received December 31, 2008; Accepted March 8, 2009)

