

시력교정수술환자의 병원선택요인과 만족도

이구슬¹, 손태용²✉

¹세경의료재단 새빛안과병원, ²유한대학교 보건의료행정과

Hospital Selection Factors and Patient Satisfaction of Refractive Surgery Patients

Gu-Seul, Lee¹, Tae-Yong, Sohn²✉

¹*Saevit Eye Hospital,*

²*Department of Health Services Administration, Yuhan College*

<Abstract>

The study compared refractive surgery patients' hospital selection factors and satisfaction, through this to see the factors influencing patients' satisfaction, aiming at 235 patients visiting two Eye hospitals. The research results are followed.

First, target group's hospital selection factors appeared facilities and environment factor, reliability factor, personal service factor, and accessibility factor in the order. Second, patients' satisfaction appeared reliability factor, facilities and environment factor, and personal factor in the order. Fourth, in the result comparing patients' expectation on hospital selection and satisfaction score, all factors of facilities and environment, personal service, and reliability had high satisfaction score than expectation. Third, in the result of factors influencing refractive surgery patients' satisfaction, in surgery determination period, surgery expenditure, and hospital selection factors among characteristics relating to refractive surgery, facilities and environment, personal service, and reliability appeared as satisfaction influencing factors.

In conclusion, the study found that hospital selection factors and satisfaction influencing factors by refractive surgery patients' surgery type are considered to be able to be used to establish marketing strategy in the fields excluded from insurance application, the researches to improve patients' satisfaction in patient-oriented medical market should be continuously proceeded.

Key Words : Refractive Surgery, Hospital Selection Factor, Satisfaction

I. 서론

1. 연구배경

환자만족에 관한 연구는 1980년대부터 병원인증 평가에 포함되면서 만족도에 대한 관심이 더욱 커지고 병원서비스에 대한 연구가 활성화 되었다[1]. 환자가 병원을 방문하면서 경험한 만족과 불만족은 주변의 간접 경험으로 연결되는 중요한 요소이므로 병원들은 양질의 의료서비스를 제공하기 위해 고객의 소리에 많은 관심을 가지고 있다. 환자들은 또한 의료기관의 양적 증가로 병원 선택에 있어서 폭넓은 기회를 갖게 되었고 인터넷과 같은 대중매체의 발달과 의식수준이 높아짐으로써 병원 선택에 앞서 여러 매체를 통한 다양한 정보수집으로 높은 질의 의료서비스를 제공받을 수 있는 병원을 찾게 되었다[2].

이것은 의료시장의 성격이 과거 공급자 중심의 시장에서 소비자 중심의 시장으로 바뀐에 따라 의료 소비자의 이용 행동과 태도를 조사하여 의료 서비스나 병원경영 행태의 개선을 위해 적용할 수 있는 병원 선택요인에 대한 연구가 필요함을 의미한다[3].

근시의 치료는 비수술적 요법과 수술적 요법으로 나눌 수 있다. 비수술적 요법은 안경과 콘택트렌즈의 착용이며, 수술적 요법은 방사상각막절개술(radical keratometry), 굴절교정레이저각막절제술(photorefractive keratoectomy, PRK) 등이 있다. 방사상 각막절개술은 각막주변부를 절개해서 각막을 편평하게 하여 굴절력을 감소시키는 효과가 있으며, 굴절교정레이저각막수술은 레이저로 각막 자체를 깎아내어 편평하게 하는 수술법으로 흔히 엑시머레이저라 불려왔으며 최근에는 라식수술(Laser in situ Keratomileusis, 라식), 라섹수술(Laser-Assisted Subepithelial Keratectomy, 라섹)

등 다양한 수술법이 개발되고 있다[4].

라식은 기존의 엑시머레이저수술(PRK)과 미세각막절제술(Keratomileusis)을 혼합한 수술방법으로 1990년 그리스의 팔리카리스(Pallikaris)박사가 처음으로 고안하였으며[5], 미세각막절삭기로 각막편을 만든 후 레이저를 조사한 다음 제 위치에 각막편을 붙이는 수술로 고도근시를 포함하여 가장 가장 보편화된 레이저시력교정술로 시력회복이 빠르고 통증이 없다.

라섹은 엑시머레이저수술과 라식의 장점을 이용한 수술법으로 알코올로 각막상피를 박리하여 각막편을 만들고 레이저를 조사한 다음 제 위치에 각막편을 덮어주는 수술로 PRK에 비해 통증과 혼탁이 적고 각막이 얇은 경우에 적합하며 라식에 비해 상대적으로 시력회복이 느리다.

펄토라식(Femto LASIK)은 초정밀 펄토세컨레이저(Femtosecond Laser)를 이용하여 분리하여 철제칼로 도저히 만들 수 없었던 정확하고 균일하며 더욱 더 얇은 각막절편을 만들 수 있어서 부작용을 최소화하고 낮은 안구고정압으로 시신경 손상의 위험을 최소화한 방법이다[4].

근시교정수술이 우리나라에 도입된 이래 세계 어느 나라보다 급속하게 보급 되었으며, 국내 현실상 대부분의 굴절 수술은 개인병원을 중심으로 급속하게 유입되어 활발하게 이뤄지고 있으나 우리나라에서 근시교정술은 보험적용 대상에서 제외되어 있어 년 10만 명의 이상이 수술을 받고 있을 것으로 추정된다[4].

선행연구에서는 라식을 포함한 시력교정수술 후의 객관적인 수술결과를 기준으로 환자만족도에 관한 연구가 이루어 졌으나 본 연구에서는 시력교정수술 환자가 병원을 선택한 요인을 분석하고 수술 후 병원 서비스를 이용하는 과정에서 경험한 주관적인 만족도를 확인하고자 한다.

이에 본 연구는 시력교정수술을 받고 정기검진을 받기 위해 내원한 환자를 대상으로 병원선택기

준과 만족도를 분석하여 안과전문병원에서 라식수술을 받으려는 환자에게 어떠한 의료서비스가 중요한지에 대해 알아보고, 제한적이지만 서비스의 개선점과 병원마케팅 전략 수립에 유용한 정보를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 안과병원의 마케팅 전략 수립을 위한 하나의 기초자료로서 경기, 인천 지역의 안과병원에서 라식수술 후 정기검진을 위해 내원하는 환자들을 대상으로 이들의 병원선택요인과 만족도를 알아보려고 하는 데에 의의가 있다. 이 연구의 구체적인 목적은 첫째, 인구사회학적 및 시력교정수술관련 특성에 따라 병원선택요인에 어떠한 차이가 있는지 알아본다. 둘째, 인구사회학적 및 시력교정수술관련 특성에 따라 환자 만족도에 어떠한 차이가 있는지 알아본다. 셋째, 시력교정수술방법에 따라 병원선택요인과 환자 만족도에 어떠한 차이가 있는지 알아본다. 넷째, 연구대상자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 알아본다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 경기, 인천에 소재하는 2개의 안과전문병원의 시력교정수술 환자 200명을 대상으로 하였다. 연구대상자 선별기준은 첫째, 근시교정수술 후 라식은 1주일 이후, 라섹은 1달 이후 정기검진을 위해 내원한 환자, 둘째, 설문기간동안 진료 시간에 내원한 모든 대상자에게 자료를 수집하였다. 자료 수집 방법은 연구자와 연구보조자가 대상병원 환자들에게 구조화된 자기 기입식 설문지를 이용하였으며, 이해가 어려운 문항들은 일대일 면접법의 보충적인 설명을 통해 조사를 진행하였다.

설문조사는 2011년 10월 10일 ~ 2011년 11월 12일까지 5주간 경기, 인천지역에 소재하고 있는 2개의 안과병원에 연구자가 직접 방문하여 연구 목적을 설명한 후 병원의 동의를 얻어 접수 시 자료수집 대상자가 내원한 경우 대상자를 연구자와 연구보조자에게 알려주면 설문지를 배부하고 귀가 시 수거하였다. 1인당 설문 작성시간은 5분~10분 정도 소요되었다.

설문지 회수율은 총 250부의 설문지를 배부하여 242명이 응답하여 94%였으며, 그 중 응답자가 고의로 응답표시를 누락하였거나 무성의한 응답으로 판단되는 7부를 제외한 최종 235부를 분석에 이용하였다. 설문지는 라식수술환자의 병원선택 기준과 만족도를 알아보기 위해 주천기 외[5], 지광자[6], 황세인[7]의 연구에서 사용한 설문도구를 수정 보완하였다.

2. 설문지의 구성

설문지는 조사대상자의 인구사회학적특성과 관련된 10문항과 라식수술관련 특성 10문항, 병원선택요인에 관련된 15문항, 병원선택요인에 대한 만족도에 관련된 10문항으로 구성하였으며<표 1>, 병원선택요인과 만족도는 리커트 5점 척도를 사용하여 '매우 그렇다'=5, '그렇다'=4, '보통'=3, '그렇지 않다'=2, '전혀 그렇지 않다'=1로 배점하였다. 이와 같이 점수를 배점하면 평균점수를 3.0을 기준으로 각 문항의 만족, 불만족을 분명히 파악할 수 있고, 지속해야 할 사항을 명확히 할 수 있다. 각 문항의 평균점수가 3.5미만이면 부정적, 3.5 이상이면 긍정적으로 규정하여 3.5 미만인 항목들에 대해서는 개선되어야 할 사항이다.

<표 1> 조사 설문지의 내용

구분	내용	문항수
인구 사회학적 특성	성별, 연령, 학력, 거주지역, 집까지의 거리, 직업, 소득유무, 월가계소득, 치료비부담, 결혼여부	10
라식수술 관련 특성	수술종류, 안경 및 콘택트렌즈 사용유무, 타병원 상담유무, 안과질환유무, 수술전 시력정도, 상담 후 수술결정시기, 수술결정에 영향을 미친 사람, 수술에 대한 정보 취득원, 수술에 소요된 비용, 수술결과에 대한 기대정도	10
병원 선택요인	시설과 환경, 접근성, 대인서비스, 신뢰성	15
환자 만족도	시설과 환경, 대인서비스, 신뢰성, 결과에 대한 만족도, 타인권유의사, 전반적인 서비스 만족도	10
계		45

병원선택요인에 대한 신뢰도 분석결과 전체 신뢰도는 0.84로 비교적 높은 편이며, 각 영역별로 Cronbach's Alpha을 살펴보면 대인서비스요인 0.73, 접근성요인 0.71, 신뢰성 0.70, 시설과 환경 0.70로 모두 0.7이상이었다. 만족도에 대한 신뢰도는 전체 0.92, 각 영역별로 결과에 대한 만족도 요인 0.89, 시설과 환경 요인 0.81, 대인서비스요인 0.73로 모두 0.7이상으로 설문도구에 대한 신뢰도는 양호하였다.

근시는 안구의 앞뒤 길이가 정상보다 길거나(축성근시), 각막이나 수정체의 굴절력이 강해(굴절성 근시) 상이 망막보다 앞에 맺히는 굴절이상을 말한다. 근시는 가까운 곳은 잘 보이고 먼 곳은 잘 안 보이는데 근시의 정도는 -2디옵터 이하는 경도근시, -2~-6디옵터는 중등도 근시, -6디옵터 이상은 고도근시로 분류된다[8].

3. 분석방법

이 연구의 자료처리는 SPSS WIN 17.0통계 패키지를 이용하여 분석하였으며, 연구목적에 맞게 분석한 통계방법은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상자

의 인구사회학적 특성에 따른 병원선택요인과 라식수술 관련특성에 따른 병원선택요인 점수의 평균 비교, 인구사회학적 특성에 따른 만족도 평균비교를 위해 t-test, ANOVA를 사용하였으며 병원선택요인이 환자만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석을 사용하였다. 위계적 다중회귀분석은 단계적 회귀분석과 구분되는 회귀분석방법이다. 단계적 회귀분석방법은 결정계수를 많이 증가시킨 순서대로 독립변수를 기계적으로 회귀식에 포함하여 분석하는 방법이다. 그러나 위계적 회귀분석은 독립변수를 연구모델에서의 인과적 순서에 따라 순차적으로 회귀식에 포함하여 회귀계수와 결정계수의 변화를 분석하는 방법이다.

III. 연구결과

1. 인구사회학적 및 시력교정수술관련 특성

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자는 여성이 남성보다 많았으며, 연령 분포는 24세이하가 전체 31.1%이었다. 학력은 대졸자가 55.6%, 병원소재 지역에 거주하는 사람이 77.4%였다. 집에서 병원까지의 거리는 30분이내가 67.8%로 가장 많았다. 직업은 사무직, 서비스 및 자영업직이 30.2%, 월가계소득 수준은 200-300만원 미만이 30.3%로 가장 많았으며, 미혼자가 65.4%로 기혼자에 비해 많았다<표 2>.

<표 2> 연구대상자의 인구사회학적 특성

특성	구분	명	백분율(%)
성	남자	66	28.1
	여자	169	71.9
연령(세)	24세 이하	73	31.1
	25-29세	67	28.5
	30-34세	44	18.7
	35세 이상	51	21.7
학력	고졸	39	16.8
	전문대졸 대졸 이상	64 129	27.6 55.6
거주지역	병원소재 지역	182	77.4
	그 외 지역	53	22.6
집까지 거리	30분이내	156	67.8
	30분이상	74	32.2
직업	사무직, 서비스/자영업	71	30.2
	학생	51	21.7
	전문직/공무원	50	21.3
	주부	38	16.2
	기타 ¹⁾	25	10.6
	월 가계소득	200만원 미만	51
200-300만원	60	30.3	
300-400만원	27	13.6	
400-500만원	29	14.6	
500만원 이상	31	15.7	
결혼여부	미혼	153	65.4
	기혼	81	34.6
계		235	100.0

2) 연구대상자의 시력교정수술 관련특성

연구대상자의 수술종류는 라섹과 PRK가 49.8%, 수술전 안경사용자가 51.1%로 가장 많았으며, 수술 전 안과질환여부는 '없다'라고 응답한 사람이 88.8%였다. 수술전 시력정도는 중등도근시가 48.7%로 가장 많았다. 라섹수술결정 시기는 상담후 1개월이내가 69.5%, 수술에 대한 정보는 친구나 친지라고 응답한 사람이 59.6%, 수술에 소요된 비용은 150만원미만이 41.8%로 가장 많았다<표 3>.

1) 기타 : 무직, 농업, 어업 등이 포함됨

<표 3> 연구대상자의 시력교정수술 관련특성

특성	구분	명	백분율(%)
수술종류	일반라섹	88	37.4
	라섹 또는 PRK	117	49.8
	펄토라식	30	12.8
수술 전 안경, 콘택트렌즈 사용유무	안경	120	51.1
	콘택트렌즈 둘다 반반씩 전혀 사용하지 않음	57 51 7	24.3 21.7 3.0
수술전 타병원 상담 유무	있다	31	13.2
	없다	204	86.8
수술 전 안과질환 유무	있다	26	11.1
	없다	207	88.8
수술 전 시력정도	경도근시: -1D~-2D	65	28.5
	중등도근시: -3D~-6D	111	48.7
	고도근시이상: -6D이상	52	22.8
상담 후 수술결정 시기	1개월 이내	162	69.5
	1-6개월 이내 6개월 이상	40 31	17.2 13.3
수술에 대한 정보 취득원	가족	28	11.9
	친구나 친지 인터넷/기타	140 67	59.6 28.5
수술에 소요된 비용	150만원 미만	97	41.8
	150-200만원 미만	96	41.4
	200만원 이상	39	16.8
수술결과에 대한 기대정도	조금 기대한다	55	23.5
	보통이다	35	15.0
	매우 기대한다	144	61.5
계		235	100.0

2. 병원선택요인에 대한 분석

1) 수술유형별 병원선택요인

전체적으로 연구대상자의 병원선택기준은 전체 평균 3.58이었으며, 그중 시설과 환경요인이 3.95점으로 가장 높았으며, 그 다음이 신뢰성 요인, 대인서비스 요인, 접근성 요인의 순이었다. 수술유형별 병원선택요인은 접근성 영역에서 '라섹'이 다른 수술종류에 비해 '수술비용이 저렴해서', '할인요소가 많아서'의 이유가 통계학적으로 가장 점수가 높았다. 대인서비스 영역에서는 '라섹'의 수술을 받은 사람이 다른 수술종류에 비해 점수가 높았다<표 4>.

2) 인구사회학적 특성에 따른 병원선택요인 비교

인구사회적 특성에 따른 병원선택요인은 미혼인 경우 신뢰성 요인이, 집까지의 거리가 30분 이내로 가까울수록 접근성 요인이 병원을 선택하는 요인으로 통계학적으로 유의하게 작용하였다<표 5>.

3) 시력교정수술관련 특성에 따른 병원선택요인 비교

시력교정수술관련 특성과 병원선택요인을 살펴보면 수술종류가 라섹과 PRK인 경우 대인서비스 요인이 병원을 선택하는 요인이었으며, 교정수술관련 정보원이 가족인 경우가 다른 정보 취득원에 비해 신뢰성 요인이 병원을 선택하였다. 수술소요 비용은 150만원이내인 경우 접근성, 대인서비스 및 신뢰성 요인이 병원을 선택하는 기준이었다<표 6>.

<표 4> 수술유형별 병원선택요인 비교

영역	항목내용(M±S.D)	일반라식 M±S.D	라섹 M±S.D	펨토라식 M±S.D	F값	p값
시설 환경	병원의 의로기술과 의료시설	3.94±0.77	4.07±0.60	4.10±0.544,03	1.12	0.32
	깨끗하고 청결해서	3.91±0.76	3.86±0.80	±0.66	0.58	0.55
영역평균(3.95±0.65)		3.91±0.71	3.96±0.62	4.06±0.55	0.69	0.50
접근성	병원의 위치가 편리해서	3.93±1.10	3.81±1.10	3.80±1.03	0.33	0.71
	예약 접수, 수납 등 행정절차편리성	3.48±0.96	3.55±0.88	3.53±0.90	0.16	0.84
	수술비용이 저렴해서	2.55±0.91	2.77±0.89	2.30±0.79	3.79	0.02
	수술 및 정기검진기간이 짧아서	3.05±0.88	3.06±0.88	2.77±0.63	1.48	0.22
	할인 요소가 있어서	2.74±1.09	3.13±1.08	2.87±1.00	3.27	0.04
영역평균(3.02±0.67)		3.15±0.66	3.27±0.70	3.05±0.54	1.62	0.19
대인 서비스	의사가 친절해서	3.39±1.02	3.71±0.91	3.57±0.77	2.88	0.05
	간호사와 병원직원이 친절해서	3.67±0.82	3.88±0.94	3.77±0.77	1.40	0.24
	충분한 상담을 할 수 있어서	3.69±0.83	3.70±0.91	3.73±0.82	0.02	0.97
	병원 내에 아는 사람이 근무해서	1.69±1.09	2.20±1.30	1.73±1.08	4.90	0.00
	사후 고객관리가 훌륭해서	3.40±0.84	3.50±0.89	3.37±0.85	0.48	0.61
영역평균(3.29±0.67)		3.17±0.66	3.40±0.70	3.23±0.57	3.05	0.04
신뢰성	의사실력 및 의술에 대한 신뢰감	4.06±0.88	4.15±0.72	3.97±0.66	0.75	0.47
	병원이 많이 알려져 있고 유명해서	4.04±0.75	4.22±0.67	3.93±0.78	2.62	0.07
	타인의 권유에 의해서	3.54±1.12	3.60±1.09	3.40±1.12	0.39	0.67
영역평균(3.91±0.65)		3.86±0.67	3.99±0.63	3.76±0.66	1.91	0.15
전체평균(3.58±0.52)		3.51±0.53	3.66±0.52	3.53±0.43	2.31	0.10

<표 5> 인구사회학적 특성에 따른 병원선택 요인 비교

단위 : 평균

특성	구분	시설 환경	t/F값 (p값)	접근성	t/F값 (p값)	대인 서비스	t/F값 (p값)	신뢰성	t/F값 (p값)
성	남	3.98		3.28	1.13	3.34	0.71	3.94	0.40
	여	3.94	(0.65)	3.17	(0.10)	3.27	(0.47)	3.90	(0.65)
연령	24세이하	3.97		3.08		3.31		4.04	
	25-29세	3.83	2.05	3.22	2.01	3.27	1.74	3.92	2.01
	30-34세	3.91	(0.08)	3.14	(0.09)	3.13	(0.11)	3.74	(0.09)
	35세이상	4.13		3.38		3.44		3.88	
학력	고졸	4.16		3.32	0.79	3.46	1.43	3.83	0.68
	전문대졸	3.91	(0.07)	3.15	(0.48)	3.30	(0.12)	3.87	(0.55)
	대졸이상	3.92		3.18		3.25		3.96	
거주 지역	병원소재지역	3.95	0.07	3.22	0.94	3.27	-1.06	3.91	-0.12
	그 외 지역	3.95	(0.93)	3.12	(0.36)	3.38	(0.27)	3.92	(0.82)
집까지 거리	30분이내	4.00	1.55	3.29	3.22**	3.31	0.95	3.88	-0.99
	30분이상	3.84	(0.12)	2.98	(0.00)	3.22	(0.18)	3.97	(0.12)
직업	사무,서비스,자영업	3.95		3.21		3.34		3.92	
	학생	3.95		3.06		3.29		4.05	
	전문직/공무원	3.98	0.53	3.30	0.86	3.31	0.46	3.86	0.88
	주부	4.03	(0.52)	3.23	(0.41)	3.30	(0.62)	3.86	(0.41)
	기타	3.80		3.20		3.12		3.81	
월가구 소득 (만원)	200만원미만	3.87		3.13		3.21		4.01	
	200~300미만	3.90		3.28		3.30		3.77	
	300~400미만	4.05	0.84	3.31	1.14	3.43	0.61	4.08	1.62
	400~500미만	4.10	(0.42)	3.22	(0.09)	3.28	(0.72)	3.85	(0.07)
	500이상	4.01		3.00		3.19		3.81	
결혼 여부	미혼	3.93	-0.63	3.17	-0.89	3.26	-0.82	3.96	1.81*
	기혼	3.99	(0.71)	3.25	(0.62)	3.34	(0.63)	3.83	(0.04)

*p<0.05 **p<0.01

<표 6> 시력교정수술 관련 특성에 따른 병원선택요인 비교

단위 : 평균

특성	구분	시설 환경	t/F값 (p값)	접근성	t/F값 (p값)	대인 서비스	t/F값 (p값)	신뢰성	t/F값 (p값)
수술 종류	일반라식	3.90		3.15		3.17		3.86	
	라섹또는PRK	3.96	0.69 (0.47)	3.27	1.62 (0.09)	3.40	3.05* (0.00)	3.99	1.91 (0.07)
	펌토라식	4.06		3.05		3.23		3.76	
수술전 타병원 상담유무	있다	3.95	-0.49 (0.52)	3.13	-0.59 (0.56)	3.24	-0.45 (0.62)	3.95	0.33 (0.65)
	없다	3.95		3.21		3.30		3.81	
수술 전 안과질환 유무	있다	3.84	-0.94 (0.58)	3.01	-1.47 (0.10)	3.15	-1.12 (0.58)	3.85	-0.53 (0.55)
	없다	3.97		3.22		3.31		3.93	
수술 전 시력정도	경도근시	3.91	0.20 (0.42)	3.11	0.63 (0.53)	3.17	1.53 (0.12)	3.80	1.30 (0.11)
	중등도근시	3.95		3.23		3.31		3.92	
	고도근시	3.99		3.21		3.38		4.00	
수술결정 시기	1개월 이내	4.00	1.73 (0.09)	3.20	0.14 (0.92)	3.31	1.16 (0.10)	3.92	0.05 (0.95)
	1-6개월 이내	3.82		3.14		3.15		3.91	
	6개월 이상	3.85		3.22		3.38		3.91	
정보 취득원	가족	4.12	1.18 (0.10)	3.27	0.23 (0.90)	3.45	1.07 (0.14)	4.09	3.54* (0.03)
	친구나 친지	3.94		3.20		3.29		3.96	
	인터넷/기타	3.90		3.16		3.23		3.75	
수술소요 비용 (만원)	150미만	4.02	0.69 (0.53)	3.38	6.31** (0.00)	3.42	3.94* (0.03)	4.04	5.70** (0.00)
	150~200미만	3.93		3.09		3.26		3.91	
	200이상	3.89		3.00		3.06		3.63	
수술결과 기대정도	조금기대한다	3.85	0.92 (0.21)	3.22	0.20 (0.89)	3.31	0.05 (0.96)	3.80	1.07 (0.12)
	보통이다	4.00		3.26		3.29		3.94	
	매우기대한다	3.98		3.18		3.28		3.96	

*p<0.05 **p<0.01

3. 환자 만족도에 대한 분석

1) 만족도에 대한 분석

연구대상자의 만족도 요인은 전체 평균 3.98점이었으며, 이중 신뢰성 요인이 4.14점으로 가장 높았으며, 그 다음으로 시설과 환경요인, 전반적인 서비스만족도, 타인권유 의사, 대인서비스, 결과에 대한 만족도의 순이었다. 수술유형별 병원선택요인은 대인서비스 영역에서 전체적으로 '라섹'이 다른 수술종류에 비해 많았다<표 7>.

2) 인구사회학적 특성에 따른 만족도 비교

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 만족도를 시설환경, 대인서비스, 신뢰성, 결과만족, 타인권유 의사, 전반적 만족 등 6개 요인으로 구분하여

살펴본 결과 24세 이하인 연령군과 고졸의 학력소지자인 경우 전반적인 만족도가 높았다<표 8>.

3) 시력교정수술관련 특성에 따른 만족도 비교

라식수술관련 특성에 따른 만족도를 시설환경, 대인서비스, 신뢰성, 결과만족, 타인권유 의사, 전반적 만족 등 6개 요인으로 구분하여 살펴본 결과 수술종류가 '라섹과 PRK'인 경우가 다른 수술종류에 비해 대인서비스에 대한 만족도가 높았다.

수술결정시기가 6개월 이상인 경우의 시설환경에 대한 만족도가 높았으며, 시력교정수술 소요비용이 150만원미만인 경우에 신뢰성 여역만을 제외하고, 모든 영역에서 만족도가 통계학적으로 유의하게 높았다<표 9>.

<표 7> 수술유형별 만족도 비교

영역	항목내용 (M±S.D)	일반라식 M±S.D	라섹 M±S.D	펌토라식 M±S.D	F값	p값
시설과 환경	의료시설 장비가 훌륭하다	3.99±0.67	4.05±0.64	4.03±0.55	0.23	0.78
	병원이 깨끗하고 청결하다	4.17±0.61	4.31±0.59	4.13±0.57	1.77	0.17
영역평균(4.13±0.51)		4.08±0.59	4.17±0.55	4.08±0.52	0.86	0.42
대인 서비스	의료진은 검사, 수술, 수술 후 정기검진시 충분한 설명하였다	3.91±0.80	4.13±0.72	3.97±0.80	2.16	0.11
	본 병원은 수술 후 관리에 신경을 쓰는 것 같다	3.59±0.90	3.86±0.72	3.67±0.84	2.88	0.05
영역평균(3.87±0.70)		3.74±0.73	3.99±0.65	3.81±0.77	3.42	0.03
신뢰성	의료진의 실력과 의술에 신뢰감이 든다 영역평균(4.14±0.66)	4.08±0.71	4.21±0.64	4.03±0.61	1.31	0.27
결과에 대한만족	수술전 기대정도에 충족한다	3.91±0.86	3.90±0.89	3.80±0.80	0.18	0.83
	수술결과는 비용대비 만족한다	3.57±0.84	3.79±0.81	3.53±0.77	2.30	0.10
	수술결과에 만족한다	3.86±0.78	3.92±0.86	3.70±0.75	0.88	0.41
영역평균(3.80±0.76)		3.76±0.72	3.86±0.79	3.67±0.74	0.96	0.38
타인권유 의사	본 병원을 주변에 권유하겠다 영역평균(3.95±0.78)	3.85±0.87	4.05±0.71	3.87±0.77	1.85	0.15
전반적 만족도	본 병원을 이용하면서 전반적으로 만족한다 영역평균(4.02±0.70)	3.92±0.78	4.09±0.64	4.00±0.64	1.57	0.21
전체평균(3.98±0.57)		3.90±0.60	4.06±0.55	3.91±0.58	2.18	0.11

<표 8> 인구사회학적 특성에 따른 만족도 비교

단위 : 평균

특성	구분	시설 환경		대인 서비스		신뢰성		결과 만족		타인 권유 의사		전반적 만족	
		t/F값	t/F값	t/F값	t/F값	t/F값	t/F값	t/F값	t/F값				
성	남	4.16		3.93		4.15		3.70		3.88		4.08	
	여	4.11	0.51	3.85	0.80	4.13	0.23	3.84	-1.20	3.98	-0.91	3.99	0.80
연령 (세)	-24	4.19		3.94		4.17		3.78		4.07		4.17	
	25-29	4.07	1.49	3.85	1.88	4.09	1.10	3.80	0.05	3.94	1.17	3.96	2.96
	30-34	4.01		3.67		4.02		3.80		3.79		3.79	
	35+	4.20		3.99		4.25		3.83		3.94		4.08	
학력	고졸	4.17		3.98		4.18		3.97		4.10		4.26	
	전문대졸	4.07	0.53	3.81	0.75	4.08	0.46	3.75	1.12	3.95	0.64	3.95	2.81
	대졸	4.15		3.90		4.17		3.80		3.95		3.98	
거주 지역	병원소재지역	4.13		3.86		4.13		3.79		3.93		4.02	
	그 외 지역	4.11	0.21	3.93	0.71	4.15	0.20	3.83	0.42	4.04	-0.89	4.02	-0.02
집까지 거리	30분 이내	4.13		3.87		4.17		3.81		3.97		4.04	
	30분 이상	4.12	0.13	3.87	0.02	4.07	1.06	3.76	0.46	3.90	0.61	3.97	0.65
직업	사무, 서비스, 자영업	4.10		3.82		4.17		3.70		3.93		3.96	
	학생	4.17		3.90		4.16		3.77		4.02		4.14	
	전문직/공무원	4.13	0.13	3.93	0.18	4.10	0.14	3.91	0.80	3.96	0.24	4.00	0.51
	주부	4.11		3.89		4.13		3.91		3.86		4.00	
기타	4.14		3.84		4.08		3.78		4.00		4.00		
월가구 소득 (만원)	200미만	4.12		3.79		4.16		3.78		4.00		3.98	
	200~300미만	4.12		3.97		4.14		3.89		3.95		4.00	
	300~400미만	4.22	0.28	3.88	0.58	4.15	0.01	3.67	0.95	3.89	0.35	3.93	0.23
	400~500미만	4.08		3.89		4.14		3.87		4.00		4.00	
500이상	4.08		3.77		4.13		3.59		3.81		4.10		
결혼 여부	미혼	4.12		3.89		4.13		3.78		4.01		4.05	
	기혼	4.13	-0.18	3.84	0.50	4.16	-0.37	3.85	-0.64	3.98	1.33	3.98	0.73

*p<0.05

4. 병원선택기준과 만족도의 분석

설문도구 중 병원선택요인과 만족도를 비교할 수 있는 항목에 대한 점수를 비교한 결과 시설환경, 대인서비스, 신뢰성, 합계 영역에서 모두 기대 점수보다 만족도 점수가 높았다. 이중 대인서비스 영역이 점수의 차이가 가장 높아 다른 영역에 비해 기대보다 실제 만족도가 높았다. 이 세가지 영역의 점수의 차이를 수술유형별로 비교한 결과 전체적으로 라섹이 다른 수술유형에 비해 기대에 비해 만족도 점수가 높았으나 전반적으로 영역별 통계학적으로 유의한 차이는 없었다<표 10>.

5. 환자만족도의 영향요인

환자만족도에 영향을 미치는 관련요인을 알아보기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과<표 11>, 1단계에서는 인구사회학적 변수만을 투입한 결과 통계학적으로 유의한 변수는 없었다. 제 2단계에서 수술결정시기가 1개월이내인 경우 1-6개월 이내인 경우에 비해, 수술비용은 150만원미만이 150-200만원미만과 200만원이상에 비해 환자만족도가 높았으며, 1단계보다 9.0% 증가한 12.5%의 설명력을 보였다. 제 3단계에서는 병원선택요인을 포함하여 분석한 결과 전체 회귀모형의 설명력은 약 54%였으며, 2단계보다 약 42%의 설명력이 증가하였다. 즉, 수술비용과 함께 시설환경, 대인서비스, 신뢰성의 병원선택요인이 통계학적으로 유의한 변수로 추가되었다.

<표 9> 시력교정수술 관련 특성에 따른 만족도 비교

단위 : 평균

특성	구분	시설 환경		대인 서비스		신뢰성		결과 만족		타인 권유의 사		전반적 만족	
		점수	t/F값	점수	t/F값	점수	t/F값	점수	t/F값	점수	t/F값	점수	t/F값
수술 종류	라식	4.08		3.74		4.08		3.76		3.85		3.92	
	라섹/PRK	4.17	0.86	3.99	3.42*	4.21	1.31	3.86	0.96	4.05	1.85	4.09	1.57
	펌토라식	4.08		3.81		4.03		3.67		3.87		4.00	
타병원 상담유무	있다	4.04	-0.85	3.67	-1.70	4.10	-0.36	3.70	-0.74	3.81	-1.11	3.60	-1.52
	없다	4.14		3.90		4.14		3.81		3.98		3.94	
수술전 안과질환 유무	있다	3.96	-1.61	3.51	-2.40	3.96	-1.47	3.64	-1.20	3.88	-0.51	3.92	-0.76
	없다	4.15		3.92		4.17		3.83		3.97		4.03	
수술 전 시력정도	경도근시	4.06		3.90		4.13		3.72		3.80		3.89	
	중등도근시	4.12	0.89	3.80	1.27	4.06	1.78	3.75	1.68	3.97	1.75	4.02	1.79
	고도근시	4.20		3.98		4.27		3.96		4.06		4.14	
수술결정 시기	1개월 이내	4.15		3.88		4.17		3.83		3.98		4.06	
	1-6개월이내	3.92	4.00*	3.76	1.12	3.92	2.59	3.65	1.98	3.80	0.97	3.80	2.37
	6개월이상	4.29		4.01		4.23		3.88		4.03		4.10	
정보 취득원	가족	4.25		4.08		4.36		3.86		4.11		4.18	
	친구나 친지	4.13	1.03	3.85	1.43	4.12	1.76	3.78	0.15	3.96	0.97	3.99	0.84
	인터넷/기타	4.06		3.83		4.09		3.81		3.86		4.00	
수술 소요비용 (만원)	150미만	4.27		4.04		4.26		4.01		4.13		4.17	
	150~200미만	4.04	4.50*	3.80	4.49*	4.08	2.50	3.71	6.47*	3.84	3.89*	3.94	3.47*
	200이상	4.05		3.69		4.03		3.56		3.82		3.89	
수술결과 기대정도	조금기대한다	4.02		3.90		4.09		3.83		3.93		4.00	
	보통이다	4.15	1.14	3.82	0.13	4.06	0.58	3.80	0.03	3.97	0.05	3.97	0.17
	매우기대한다	4.16		3.88		4.17		3.80		3.96		4.04	

*p<0.05 **p<0.01

<표 10> 수술유형별 만족도와 기대점수의 차이비교

단위: 평균±표준편차

영역	일반라식	라섹	펌토라식	F값	p값
시설환경	0.17±0.77	0.21±0.61	0.01±0.42	1.08	0.21
대인서비스	0.58±0.70	0.59±0.69	0.58±0.63	0.01	0.98
신뢰성	0.22±0.82	0.20±0.58	0.26±0.62	0.10	0.85
합계	0.39±0.58	0.40±0.42	0.38±0.40	0.02	0.96

<표 11> 환자만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석 결과

변수(기준집단)	Model I			Model II			Model III		
	회귀 계수	표준 오차	p값	회귀 계수	표준 오차	p값	회귀 계수	표준 오차	p값
인구사회학적 특성									
연령(24세이하)									
25-29세	-0.113	0.102	0.267	-0.144	0.101	0.156	-0.096	0.074	0.197
30-34세	-0.221	0.117	0.060	-0.216	0.117	0.066	-0.099	0.087	0.257
35세이상	0.063	0.122	0.610	0.073	0.123	0.552	0.001	0.094	0.995
교육수준(고졸)									
전문대졸	-0.101	0.120	0.401	-0.107	0.122	0.380	-0.081	0.090	0.368
대졸이상	-0.038	0.110	0.730	-0.041	0.109	0.706	0.020	0.081	0.809
거리(병원소재지역)									
병원소재외지역	-0.060	0.083	0.471	-0.105	0.084	0.212	0.003	0.064	0.961
소득수준(200미만)									
200-300미만	0.051	0.103	0.619	0.044	0.103	0.666	0.085	0.076	0.269
300-400미만	-0.048	0.136	0.724	-0.100	0.134	0.455	-0.159	0.098	0.106
400-500미만	-0.039	0.132	0.766	-0.072	0.130	0.583	-0.047	0.096	0.627
500이상	-0.182	0.138	0.189	-0.196	0.135	0.150	-0.088	0.103	0.396
시력교정수술관련 특성									
수술종류(라식)									
라섹/PRK				0.131	0.090	0.147	0.042	0.067	0.535
펌토라식				0.806	0.132	0.513	-0.004	0.097	0.970
시력정도(경도근시)									
중증도근시				-0.023	0.089	0.796	-0.082	0.066	0.216
고도근시				0.093	0.111	0.402	-0.053	0.082	0.519
수술결정(1개월이내)									
1-6개월이내				-0.219	0.102	0.033	-0.136	0.074	0.070
6개월이상				0.107	0.116	0.357	0.037	0.085	0.663
수술비용(150미만)									
150-200미만				-0.198	0.088	0.025	-0.112	0.065	0.045
200이상				-0.298	0.121	0.015	-0.095	0.091	0.297
병원선택요인									
시설환경							0.228	0.058	0.000
접근성							0.016	0.057	0.774
대인서비스							0.282	4.677	0.000
신뢰성							0.249	0.052	0.000
상수	4.135	0.120	0.000	4.239	0.154	0.000	1.311	0.262	0.000
조정결정계수(Adj R ²)		0.035			0.125			0.540	
F값(p값)		1.802(0.068)			1.703(0.040)			11.048(0.000)	

IV. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

본 연구는 시력교정수술 환자의 병원선택요인과 환자 만족도를 알아보기 위해 경기, 인천에 소재하는 2개 안과병원의 라식수술 후 정기검진을 위해 외래로 내원한 환자들을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 조사방법으로 자료를 수집하여 분석한 것이다. 이 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 조사대상 의료기관의 선정에 있어 경기, 인천 소재의 2개의 안과병원을 조사하였기 때문에 병원유형별 특성에 따라서 시력교정수술환자의 병원선택요인과 만족도의 차이가 있을 수 있으므로 이 연구의 결과를 종합병원 뿐 만 아니라 일반병원, 안과의원에서 일반화 하는데 한계가 있다.

둘째, 측정도구인 설문지 구성이 일반적인 병원선택요인과 만족도에 대한 연구에서 사용된 설문지 내용을 인용하여 병원선택요인 설문항목과 만족도 설문항목을 비교하였으나 둘의 관계를 설명하기에는 설문 항목의 불일치로 충분하지 못한 점이 있다.

셋째, 조사시점에 대한 문제로 연구 대상자가 제한적이어서 의학적으로 수술 후 회복이 완료된 시기를 고려하여 정기검진으로 내원한 모든 환자를 대상으로 조사하였다. 그러나 수술기간이 오래된 환자는 병원선택에 대한 회상에 대한 편견이 있을 수 있으며 수술 직후보다 시력의 변화가 발생된 대상자의 경우 만족도 측정에 영향을 줄 수 있다.

넷째, 이 연구는 설문 대상자의 주관적 입장에서 작성한 설문지로 시력교정수술관련 특성에서 수술종류, 수술전 시력정도, 질환의 유무 등 대상자가 요청시 진료기록을 확인하여 설문의 정확성을 높이고자 하였으나 그 외에 작성된 설문은 본

인이 기억하는 것과 다를 수 있다는 한계점이 있다. 또한 환자만족도와 의학적 결과와의 관계를 구체화 시키지 못한 아쉬움이 남으며 이 점에 대해서는 구체화 시킬 수 있는 연구 설계가 필요하다.

이 연구는 위의 제한점에도 불구하고 시력교정수술 종류별 병원선택요인과 만족도를 비교하고 환자의 만족도에 미치는 영향요인을 위계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다는 점에서 그 의의를 찾아 볼 수 있다. 향후의 연구는 이러한 문제점들을 고려하여 한층 더 심층적인 연구 분석이 행해져야 할 것이다.

2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구결과에 의하면 시력교정수술환자가 안과병원을 선택한 가장 많은 요인으로 시설과 환경이었고, 그 다음으로는 신뢰성, 대인서비스, 접근성 순으로 선택하였다. 이는 대상자들이 병원을 선택할 때 시설 및 환경이 좋으면 접근성이 부족하여도 병원을 선택하는 요인임을 보여 준다. 대상자를 수술유형별로 구분하여 병원선택요인을 비교한 결과 일반라식과 펌토라식은 시설과 환경, 신뢰성, 대인서비스, 접근성 순으로 전체 대상자에 대한 결과와 같았다. 반면 라섹의 경우는 신뢰성, 시설과 환경, 대인서비스, 접근성 순이었다. 이 결과는 황세인[7]의 연구에서 병원선택요인을 요인분석하여 얻어진 평점 순서인 '신뢰성요인', '시설과 환경요인', '대인서비스 요인', '접근성 요인' 과 일치한다. 일반라식이나 펌토라식보다 회복기간이 필요한 라섹을 받기 위해 병원을 선택할 때 신뢰성을 중요하게 생각함을 보여준다.

지광자[6]의 연구에서 미용성형수술환자가 병원을 선택할 때 병원시설과 환경의 쾌적성과 의료기술의 전문성과 신뢰성이 크게 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 조경원[9]은 미용성형 환자가 병원을 선택하는 요인에 관한 연구에서 시설 및 의료 신

뢰, 편의시설, 친절 및 환자관리, 의료비, 접근성 순으로 시설 및 의료 신뢰가 가장 크게 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이는 라식수술이 보험 적용에서 제외된 수술이라는 점에서 미용성형과 유사하므로 환자는 병원선택요인으로 시설 및 환경, 신뢰성을 가장 중요하게 여기는 것으로 보여 진다.

이외에도 박창균[10]의 연구에서는 환자가 대형 병원을 선택하는 요인으로 의술의 신뢰성, 의료시설의 현대화, 의사 수, 의료기관의 명성, 진료과목의 다양화 등이며 중소병원을 선택하는 요인은 편의성 및 친절성이라고 하였다. 또한 병원규모별 방문환자들간의 인식도 차이를 분석한 결과 대학 병원은 입원환자의 프라이버시를 보호받을 권리, 중소병원은 외래환자의 검사에 대한 정보를 받을 권리를 높게 인식하고 있었다[11]. 서현정[12]은 병원의 소비자 선호요인분석에서 산부인과의 경우 산부인과 전문병원에 대한 선호도가 높았으며 선호요인으로는 의사의 친절성, 병원의 청결성, 이용의 편리성을 들었다.

시력교정수술에 대한 만족도는 신뢰성이 가장 높았으며 시설과 환경요인, 전반적인 서비스 만족도, 타인권유 의사, 대인서비스, 결과에 대한 만족도 순이었으며, 비용대비 수술결과에 대한 만족도는 가장 낮았다. 이는 지광자[6]와 조경원[9]의 연구에서 의료기술의 전문성과 신뢰성에 가장 크게 만족하고 직원의 친절성, 병원시설과 환경의 쾌적성, 이용절차의 편리성 순이라는 결과와 부분적으로 일치하였다. '비용대비 수술결과에 대한 만족도'가 가장 낮은 점수를 보여주고 있어, 환자들이 라식 비용에 대해서는 상대적으로 만족도가 떨어짐을 알 수 있었다는 조우현 외[13]의 연구와도 일치한다.

노인병원과 종합병원에서의 환자만족도는 모두 직원들의 친절에 대한 만족도가 가장 높았으며, 다음으로는 병원의 외적환경 서비스와 병원이용에 따른 편의성 및 진료비 적정성 등에서 만족도가

높았다[14].

수술 유형별 만족도는 라섹이 다른 수술에 비해 모든 항목에서 높았으며 대인서비스에 대한 만족도는 통계적으로 유의하였다. 수술 전 시력이 '고도근시' 경우 다른 시력군에 비해 모든 항목에서 만족도가 높았다. 이 결과는 라섹을 받는 대상자가 고도근시이거나 각막두께가 얇아 회복기간이 길고 통증을 수반하는 수술을 선택하는 과정에서 수술의 경중도가 높다는 인식이 수술 후 만족도가 더 크게 나타난 이유로 보여 진다. 이는 경도근시환자에 비해 초고도 근시 환자들이 라식 수술 후 더 높은 만족도를 보여준 조우현 외[13]의 연구결과와 일치한다.

병원선택요인을 기대점수로 보고 만족도와 의 항목별 점수를 비교한 결과 시설환경, 대인서비스, 신뢰성, 함께 영역에서 모두 기대 점수보다 만족도 점수가 높았으며, 기대 점수는 시설환경부분에서 가장 높았으며, 만족도는 신뢰성에서 가장 높았다. 이는 박장순[15]의 연구에서 입원전 기대수준보다 입원 후 만족수준이 높다는 결과와 기대감이 클수록 만족도가 높다는 김지형[16]의 결과와도 일치한다. 그러나 의료서비스에 대한 기대와 선택기준이 병원만족도에 미치는 영향이 그리 크지 않다는 연구[1]와는 차이가 있다. 대상자가 병원 선택시 기대감이 만족도에 직접적인 영향을 줄 수도 있지만 Parasuraman 등[17]은 의료 서비스를 제공 받은 후 경험한 서비스에 대한 성과수준이 동일하다 하더라도 이용전 기대수준이 높을 경우 환자 만족도는 상대적으로 낮아진다고 하였다. 또한 개인의 특성 및 과거의 경험은 환자 만족도에 영향을 미치게 된다[18].

환자 만족도에 영향을 미치는 요인은 수술비용과 시설환경, 대인서비스, 신뢰성이 만족도에 영향을 주는 주요 변수들임을 알 수 있었다. 이 결과는 시력교정수술과 같이 보험적용에서 제외된 성형외과 환자에 대한 연구에서 의료기술의 전문성과 신

뢰성이 높을수록 환자 만족도가 가장 증가한다는 결과와 유사하다[6]. 그러나 라식에 대한 환자만족도에 수술결과(시기능, 안과적 자각증세 개선정도), 성별, 수술 전 굴절이상 정도가 유의한 영향을 미쳤다는 조우현 외[13]의 결과와는 차이가 있다. 근시교정술은 빠른 속도로 새로운 기술과 장비가 지속적으로 개발되고 있는 분야로 환자 만족도를 과거에 영향을 미쳤던 인구사회학적 및 시력교정수술관련 특성에 국한 시키지 말고 병원결정요인 중 만족도에 영향을 미치고 있는 변수들로 확대하여 충분히 고려해야 할 것이다.

V. 결론

이 연구는 시력교정수술 환자의 병원선택요인과 만족도를 비교하고 이를 통해 환자 만족도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 경기, 인천 소재 2개의 안과병원의 시력교정수술 후 정기검진을 위해 내원한 외래 환자 235명을 대상으로 하였다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 병원선택요인은 시설과 환경요인이 가장 높았으며, 그 다음으로 신뢰성요인, 대인서비스요인, 접근성요인의 순이었다. 수술유형별 병원선택요인은 일반라식과 펌토라식은 시설과 환경, 신뢰성, 대인서비스, 접근성 순이었으며, 라식은 신뢰성, 시설과 환경, 대인서비스, 접근성 순으로 선택하였다. 특히 미혼일 경우 신뢰성요인으로, 집까지의 거리가 가까울수록 접근성요인이 병원을 선택하는 요인이었으며, 수술 종류 중 라식은 대인서비스 요인에서, 수술관련 정보원이 가족인 경우 신뢰성요인에서 병원을 선택하는 기준으로 유의하였다. 수술소요 비용이 적은 경우가 접근성과 신뢰성 요인에 의해 병원을 선택하였다.

둘째, 대상자의 환자만족도는 신뢰성요인이 가장 높았으며, 그 다음으로 시설과 환경요인, 대인서비스의 순이었고, 일반라식과 펌토라식은 시설과

환경과 신뢰성, 대인서비스 순으로 만족도가 높았고, 라식은 신뢰성, 시설과 환경, 대인서비스 순으로 만족도가 높았다.

셋째, 대상자의 병원선택요인을 수술에 대한 기대로 보고 수술 후 만족도를 비교할 수 있는 항목에 대한 점수를 비교한 결과 시설환경, 대인서비스, 신뢰성 요인에서 모두 기대 점수보다 만족도 점수가 높았다. 대인서비스, 신뢰성, 시설과 환경요인 순으로 기대점수 보다 만족도 점수가 높게 상승하였다.

넷째, 시력교정수술환자의 만족도 영향요인을 알아보고자 위계적 회귀분석을 실시한 결과 시력교정수술관련 특성 중 수술비용이 적을수록 만족도가 높고, 병원선택요인에서는 시설환경, 대인서비스, 신뢰성이 만족도 영향요인이었다.

이상의 연구결과를 보면 시력교정수술에 있어서 의료서비스의 특성상 접근성이 중요하지 않으며 수술비용, 시설환경, 대인서비스, 신뢰성이 만족도 영향요인임을 알 수 있었다. 그러므로 시력교정수술 대상자들의 유입경로와 욕구를 면밀히 검토하여 적극적 홍보 전략을 세우고 병원특성에 맞는 체계적이고 효율적인 서비스 제공으로 경쟁력 제고에 노력을 기울이며 신뢰성의 기반이 되는 의료기술 서비스의 향상을 위해 지속적인 질 관리를 해나가야 할 것이다.

참고문헌

1. P.D. Cleary, B.J. McNeil(1988), Patient satisfaction as an indicator of quality care, *Inquiry*, Vol.25(1);25-36.
2. 김미선, 박하영(2006), 전문병원과 일반병원의 서비스의 질과 환자만족도에 관한 실증적 분석, *한국병원경영학회지*, Vol.11(1);31-51.
3. 조우현, 김한중, 이선희(1992), 의료기관 선택기준에 관한 연구, *예방의학회지*, Vol. 25(1);53-63.

4. 주천기, 차홍원, 현준영, 김미금, 김태임 등(2010), 근시교정술의 장기간 안전성과 안정성, 한국보건 의료연구원, pp.49-68.
5. I.G. Pallikaris, M.E. Papatzanaki, E.Z. Stathi, et al(1990), Laser in situ keratomileusis. *Lasers Surg Med*, Vol.10;463-468.
6. 지광자(2010), 대학병원 성형외과 환자의 병원결정 요인과 만족도, 고신대학교 보건대학원 석사학위 논문, pp.20-23.
7. 황세인(2007), 전문병원과 일반병원의 병원선택요인에 관한 연구, 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문, pp.3-37.
8. 박규홍(2002), 눈! 아는 만큼 더 잘 보인다, 오늘의 책 출판사, pp.26-30.
9. 조경원(2010), 미용성형 환자의 병원선택요인과 만족도, 보건의료산업학회지, Vol.4(2);97-106.
10. 박창균(1985), 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원 선택요인에 관한 연구, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.41-59.
11. 홍용석, 박소영(2011), 병원 치료시 환자의 기대 수준과 병원선택 요인-대학병원과 중소병원의 비교를 중심으로- 보건의료산업학회지, Vol.5(4);15-26.
12. 서현정(1990), 병원의 소비자 선호요인 분석, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.22-55.
13. 조우현, 강혜영, 김지윤, 최윤정, 이종호, 이제명(2004), 라식수술 후 환자만족도에 영향을 미치는 요인, 예방의학회지, Vol.37(2);111-119.
14. 윤서중(2003), 노인병원과 종합병원의 선택요인 및 환자만족도 비교. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.41-59.
15. 박장순(2002), 의료이용 전·후 기대와 만족수준 비교. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, pp.17-54.
16. 김지형(2000), 안검미용 성형수술 환자의 병원선택 기준과 만족도에 관한 연구, 건양대학교 경영 행정대학원 석사학위논문, pp.32-51.
17. A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry(1985), A conceptual model of service quality and Its implication for future research, *Journal of Marketing*, Vol.49;41-50.
18. Thompson, R. Sunol(1995), Expectations as Determinants of Patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence, *International Journal for Quality in Health Care*, Vol.7(2);127-141.

접수일자 2012년 10월 24일

심사일자 2012년 11월 20일

게재확정일자 2012년 12월 20일