

# 치료의료 서비스에 대한 만족도 조사

문희정<sup>1</sup>, 정연화<sup>2</sup>

<sup>1</sup>수원여자대학 치위생과, <sup>2</sup>여주대학 치위생과

## 1. 서 론

복지 사회를 실천하려는 현대국가에서 건강은 인간 행복의 한 조건으로 누구나 행복하고 건강하게 살기를 바라고 있으며, 과거와 다르게 오늘날에는 건강의 개념을 포괄적으로 파악하고 있으므로 구강건강이 확보되지 않은 건강은 운위할 수 없게 되었다.

국민 개개인이 구강병의 고통에서 헤어나고 일상생활에 장애를 받지 않고 행복하게 살아가기 위해서는 건강의 일부로서 구강병이 적절히 관리되어야 한다. 이처럼 국민 구강보건 향상을 위해서는 접근이 용이한 1차 치과의료기관의 역할이 매우 중요하다. 따라서 개개의 치과의원들은 보다 합리적인 경영과 포괄적인 치과의료 서비스를 제공할 만한 준비를 갖추어야 될 상황이다.

이와 같은 연구들을 종합해볼 때 앞으로의 의료 서비스는 경영자 중심에서 환자 우선의 서비스 개념으로 제공되어야 하며, 이를 위해서는 의료서

비스에 대한 소비자의 욕구 충족과 합리적 병원 경영을 위한 마케팅 전략이 요구됨을 알 수 있다.

전국민 의료보험 제도의 실시와 국민 소득의 향상으로 치과의료의 이용에서도 경제적인 여유가 생김에 따라 그 동안 잠재되어 온 미충족 치과의료 욕구가 유효 수요로 전환되면서 치과의료 이용량의 팽창은 점차 가속화되고, 여기에 양적인 확대뿐만 아니라 양질의 치과 의료에 대한 욕구도 꾸준히 증가하고 있는 실정이며, 또한 치과의료서비스 공급자 역시 급속히 증가하고 있어 공급자간의 경쟁이 점차 가중되고 있는 상황이다.

이러한 치과의원 경영환경의 변화는 치과의료시장의 경쟁체제로의 급속한 전환을 가져오고 있으며, 이들 치과의료시장에서의 주도권이 공급자(supplier)인 치과의원으로부터 구매자(buyer)인 소비자 즉 환자로 옮겨가게 되었음을 의미한다. 이처럼 급변하는 의료시장의 환경변화는 치과의료계에 도전과 기회를 동시에 주고 있다<sup>1)</sup>.

이러한 연구들을 종합해볼 때 앞으로의 의료서

비스는 경영자 중심에서 환자 우선의 서비스 개념으로 제공되어야 하며, 의료서비스에 대한 소비자의 욕구 충족과 합리적 병원 경영을 위한 마케팅 전략이 요구됨을 알 수 있었다.

의료서비스의 제공자인 인적서비스는 물론 물적 서비스를 양호하게 제공함으로써 서비스의 질적수준을 높이며 소비자 지향적 마케팅 철학을 실천할 수 있다. 그리고 외래환자의 병원의료서비스에서 진료절차와 진료대기시간, 환자의 대기장소 및 휴식공간 등의 물적 서비스에 관한 사항에 있어서는 환자들이 짜증을 느끼며 서비스개선을 요구하고 있으므로, 병원경영담당자는 환자의 특성과 태도를 고려하여 환자들이 요구하는 의료서비스의 제공에 최선의 노력을 기울여야 한다.

따라서 치과의원은 환자들의 치과의료서비스에 대한 만족도를 높이기 위한 경영 방안을 모색하는 것이 시급하고, 치과의료 이용자들의 치과의료욕구와 이용 행태에 대응하는 것이 필요할 것이며<sup>2)</sup>, 구매자로서의 환자가 치과의원의 서비스에 얼마나 만족하느냐 하는 환자 만족수준이 치과의원의 생존과 발전에 매우 핵심적인 과제로 부각될 것으로 본다. 그럼에도 불구하고 그 동안 치과의료관리에 관한 연구는 많이 이루어지지 않았다.

박<sup>3)</sup>의 농촌주민의 치과의료 이용양상 및 치아보철 요구도 조사와 조<sup>4)</sup>의 유효치과의료수요에 대한 조사, 김과 한<sup>5)</sup>의 치과의료서비스 만족도가 재이용에 미치는 영향이 조사되어진 실정이다.

치과의료는 사람과 서비스에 관한 것이다. 환자를 증가시키기 위한 경쟁에서 성공적인 치과의료는 환자와의 의사소통, 관계설정과 소비자 서비스를 증가해 가는데 초점을 두어야 할 것이다<sup>6)</sup>. 그리고 양질의 의료는 총체적인 의료행위와 환자만족의 면에서 정신적인 면에 초점을 두는 것으로 증명된다. 이는 단지 기술적인 지표로서 만은 아니라고

할 수 있다. 그러므로 치과의원에 있어 고객으로서 뿐만 아니라 하나의 소중한 인격체로서 환자를 바라보는 관점의 정립은 일반기업에 있어서의 그것보다 한층 중요하고 비중이 클 수밖에 없다는 점을 명심해야 할 것이다. 또한 치과의사와 치과위생사는 역지사지(易地思之)의 정신으로 내 자신이 환자라면 어떤 치과의료서비스를 원할 것인가를 부단히 생각해보고, 이를 꾸준히 실천한다면 어떻게 해주기를 바라는지 정확하게 파악하여 이에 적절히 대처할 수 있으리라 사료된다. 이와 같은 연구들을 종합해볼 때 앞으로의 의료서비스는 경영자 중심에서 소비자인 환자 중심 즉 환자 우선의 서비스 개념으로 제공되어야 하며, 이를 위해서는 의료서비스에 대한 소비자의 욕구충족과 의료기관자체의 서비스질 개선을 위한 합리적 경영노력이 요구된다. 이에 본 연구에서는 치과의료서비스의 개선과 치과의원의 전반적인 경쟁력 증진을 위해서는 치과의료 소비자의 만족수준을 결정하는 개별요인을 규명하여 소비자의 만족도를 높여, 치과의원의 경영환경에 적합한 실제적인 소비자만족경영방안의 수립에 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상 및 연구방법

본 연구는 서울·경기(성남시)지역에서 치과의원을 내원한 환자를 대상으로 1998. 12. 1부터 12. 31일 까지 조사하였다. 설문은 본 연구의 취지와 목적을 이해하고 설문의 내용을 파악하고 있는 조사요원들의 현장조사에 의해 이루어 졌으며, 총 300부의 설문지가 배부되었고, 그 중 257부가 회수되었으며, 그 중 응답률이 낮은 12부를 제외한 245부가 본 연구분석에 사용되었다. 의료소비자인 환자들의 치과의료서비스 만족에 대한 조사으로써 이

를 위해 측정도구의 신뢰도 검증과 빈도, 백분율, F 검증, t검증 및  $\chi^2$ (Chi-Square)검증을 실시하였다. 자료는 SAS(Statistical Analysis System)을 이용하여 처리되었다.

## 2.2. 치과의원 소비자 만족 범주의 설정

### 2.2.1. 사회인구학적 요인

사회인구학적 요인(성별, 연령, 학력, 직업, 주거 지역, 경제상태, 결혼상태 등)은 치과의원에 대한 소비자만족도 및 재이용행위에 직접적으로 영향을 주는 것은 아니나, 이에 변이를 주는 요인이므로 범주에 포함시켰다.

### 2.2.2. 거리적 요인

거리적 요인으로는 시간적 편의성과 위치적 편의성을 선정하였다. 시간적 편의성 변수는 치과의원에 도착하는데 소요되는 시간의 적정성 정도를 의미하는 것으로, 치과의원에 도착하는데 소요되는 시간이 적을수록 치과의원을 이용하는 소비자 만족도가 클 것으로 유추되므로 범주에 포함시켰다.

### 2.2.3. 인적요인

인적 요인으로는 진료종사자의 태도와 예약 등 치과진료와 관련된 설명, 질문에 대한 응답 등의 만족의 정도를 의미한다.

### 2.2.4. 시설요인

시설요인으로는 진료실 편의시설과 환경상태 등을 선정하였다.

진료실 편의시설과 환경상태 변수는 치과의원의 편의시설(식수사용, TV시청, 공중전화이용 등)에 대한 만족의 정도와 진료실의 환경상태(청소, 환기, 조명, 소음 등)에 대한 만족의 정도를 의미한

다.

## 3. 연구성적 및 고안

### 3.1. 신뢰도 검증

본 연구 조사대상 환자들의 치과의원에 대한 만족도를 측정하는 문항들의 신뢰도 검증 결과는 표1에 나타난 바와 같았다.

표 1. 치과의원에 대한 만족도 신뢰도 검증

구 분	문항수	$\alpha$
교통접근 만족도	문항 1, 2, 3	.8440
시설 및 장비 만족도	문항 4, 5, 13	.7519
의료 종사자 태도 만족도	문항 9, 10, 16	.7559
진료 이용 만족도	문항 6, 7, 8, 11, 12	.7125
청결 상태 만족도	문항 14, 15	.7722

조사대상 소비자들이 내원하는 치과의원에 대한 만족도를 측정하는 문항들의 신뢰도 검증 결과 교통접근에 대한 만족도, 시설 및 장비에 대한 만족도, 의료 종사자의 태도에 대한 만족도, 진료 이용에 대한 만족도 및 청결 상태에 대한 만족도 신뢰도 계수  $\alpha$ 가 모두 .70이상으로 나타나 측정문항들이 유의성이 있는 것으로 분석되었다.

### 3.2. 조사대상 환자들의 일반적 특성

본 연구 조사대상 소비자들의 일반적 특성은 표2에 나타난 바와 같았다. 먼저 이용하는 치과의원의 위치로 강남이 52%로 가장 많았고 그 외 성남, 강북 순으로 나타났다. 근무지까지의 소요시간은 15분 미만이 35%로 가장 많아 근접한 위치의 치과의원을 이용하고 있음을 알 수 있다. 연령별로는 20대가 42%로 가장 많았고 그 외 30대, 40대 이상, 20대 순으로 나타났다. 성별 분포에서는 여성이 56%로 남성에 비해 더 많았다. 학력별로는 전문대 및

표 2. 조사대상 소비자들의 일반적 특성

구 분		빈도	%
근무지 위치	강남	128	52.2
	강북	25	10.2
	성남(수도권)	92	37.6
소요시간	15분 미만	86	35.1
	15분-30분	68	27.8
	30분-60분	60	24.5
	60분 이상	31	12.7
연령	10대	34	103.9
	20대	102	41.6
	30대	64	26.1
	40대 이상	45	18.4
성별	남	108	44.1
	여	137	55.9
학력	중졸 이하	14	5.7
	고졸	78	31.8
	전문대 및 대졸	105	42.9
	대학원 이상	48	19.6
결혼 유무	미혼	134	54.7
	기혼	111	45.3
직업	주부	43	17.6
	전문직 전문기술직	39	15.9
	관리직 사무직	48	19.6
	자영업 판매 서비스직	37	15.1
	학생	56	22.9
	기타(무직 포함)	22	9.0
수입	100만원 미만	15	15.2
	100만원-150만원	38	38.4
	150만원-200만원	12	12.1
	200만원 이상	34	34.3

대졸자가 43%로 가장 많았고 고졸자도 32%로 비교적 많았다. 결혼유무에 따른 분포에서는 기혼과 미혼이 큰 차이를 보이지 않았다. 직업별로는 학생이 23%로 가장 많았으며 그 외 직업에서는 큰 차이를 보이지 않았다. 마지막으로 수입별로는 100만원~150만원 미만인 응답자가 38%로 가장 많았고 200만원도 34%로 그 다음 순으로 나타났다.

### 3.3. 환자들의 치과의원에 대한 만족도 비교

#### 3.3.1. 교통접근 만족도

먼저 소비자들이 이용하는 치과의원의 교통 접근에 대한 만족도를 알아보았다. 표3에 나타난 바와 전반적으로 치과의원의 교통 접근 만족도는 평균 3.26으로 만족도가 그다지 높지 않았다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

위치별로는 강남 지역의 경우 다른 소비자에 비

표 3. 교통 접근에 대한 만족도

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	3.34	0.62	4.59*	0.0110
	강북	25	2.93	0.62		
	성남(수도권)	92	3.22	0.65		
소요시간	15분 미만	86	3.45	0.63	10.21***	0.0001
	15분-30분	68	3.37	0.56		
	30분-60분	60	3.07	0.65		
	60분 이상	31	2.85	0.58		
연령	10대	34	3.16	0.47	1.47	0.2227
	20대	102	3.24	0.61		
	30대	64	3.22	0.73		
	40대 이상	45	3.43	0.69		
성별	남	108	3.30	0.69	0.91	0.3616
	여	137	3.33	0.60		
학력	중졸 이하	14	3.36	0.51	0.78	0.5055
	고졸	78	3.19	0.59		
	전문대 및 대졸	105	3.25	0.69		
	대학원 이상	48	3.35	0.66		
결혼 유무	미혼	134	3.24	0.61	0.49	0.6243
	기혼	111	3.28	0.68		
직업	주부	43	3.16	0.53	1.21	0.3065
	전문직 전문기술직	39	3.32	0.78		
	관리직 사무직	48	3.40	0.66		
	자영업 판매 서비스직	37	3.30	0.76		
	학생	56	3.14	0.55		
	기타(무직 포함)	22	3.27	0.53		
수입	100만원 미만	15	3.13	0.69	2.94*	0.0372
	100만원-150만원	38	3.11	0.74		
	150만원-200만원	12	3.61	0.63		
	200만원 이상	34	3.53	0.78		

\* p<.05, \*\*\* p<.001

해 교통 접근 만족도가 높게 나타났고 강북의 경우 다른 지역보다 낮게 나타나 치과의원 위치에 따른 차이를 보여주었다(F=4.50, p<.05).

또한 소요시간별로는 소요시간이 15분 미만 짧은 소비자들 다른 소비자에 비해 교통 접근 만족도가 높게 나타났고 치과의원까지 소요되는 시간이 길수록 만족도가 낮게 나타나 소요시간에 따른

만족도 차이를 보여주었다(F=10.21, p<.001).

수입에 따른 분석에서는 150만원 이상 소비자들 이 그 이하 소득자에 비해 교통 접근 만족도가 높 게 나타났고 소득이 낮은 경우 만족도가 낮게 나타 나 수입에 따른 차이를 보여주었다(F=2.94, p<.05).

한편 연령이나 성별, 학력, 결혼유무, 직업에 따

표 4. 시설 및 장비에 대한 만족도

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	3.85	0.55	24.21***	0.0001
	강북	25	3.37	0.48		
	성남(수도권)	92	3.35	0.56		
소요시간	15분 미만	86	3.65	0.56	0.86	0.4631
	15분-30분	68	3.66	0.59		
	30분-60분	60	3.57	0.65		
	60분 이상	31	3.48	0.64		
연령	10대	34	3.80	0.59	4.42**	0.0048
	20대	102	3.53	0.60		
	30대	64	3.50	0.58		
	40대 이상	45	3.81	0.57		
성별	남	108	3.63	0.57	0.47	0.6370
	여	137	3.60	0.63		
학력	중졸 이하	14	3.76	0.63	1.91	0.1291
	고졸	78	3.50	0.52		
	전문대 및 대졸	105	3.61	0.58		
	대학원 이상	48	3.74	0.58		
결혼 유무	미혼	134	3.61	0.60	0.01	0.9931
	기혼	111	3.61	0.60		
직업	주부	43	3.51	0.65	1.40	0.2242
	전문직 전문기술직	39	3.58	0.65		
	관리직 사무직	48	3.63	0.50		
	자영업 판매 서비스직	37	3.53	0.59		
	학생	56	3.64	0.60		
	기타(무직 포함)	22	3.89	0.59		
수입	100만원 미만	15	3.38	0.55	2.44	0.0690
	100만원-150만원	38	3.44	0.62		
	150만원-200만원	12	3.75	0.47		
	200만원 이상	34	3.75	0.64		

\*\* p&lt;.01, \*\*\* p&lt;.001

라서는 유의미한 차이는 나타나지 않았으나 연령이 40대 이상 높은 소비자들의 만족도가 다소 높게 나타났고 관리직, 사무직 소비자들의 만족도가 다소 높게 나타났다.

### 3.3.2. 시설 및 장비에 대한 만족도

전반적으로는 표4에 나타난 바와 같이, 시설 및 장비 만족도가 다소 높게 나타났다. 이에 대해 소

비자들의 특성별로 차이를 비교하였다. 치과의원 위치별로는 강남 지역 치과의원 시설, 장비에 대해 만족도가 가장 높게 나타났고 강북이나 성남 지역 간에는 큰 차이가 없어 치과의원 위치에 따라 만족도의 차이를 보였다( $F=24.21, p<.001$ ).

연령별로는 10대와 40대 이상 소비자들이 20대, 30대 소비자에 비해 시설 및 장비에 대한 만족도가 높게 나타나 연령에 따라 시설 및 장비에 대한 만

표 5. 의료 종사자 태도에 대한 만족도

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도
위치	강남	128	4.01	2.37	0.0961
	강북	25	3.71		
	성남(수도권)	92	3.94		
소요시간	15분 미만	86	4.05	1.88	0.1344
	15분-30분	68	3.99		
	30분-60분	60	3.83		
	60분 이상	31	3.83		
연령	10대	34	4.03	6.14***	0.0005
	20대	102	3.79		
	30대	64	3.96		
	40대 이상	45	4.26		
성별	남	108	4.08	2.69**	0.0076
	여	137	3.86		
학력	중졸 이하	14	4.02	0.39	0.7630
	고졸	78	3.96		
	전문대 및 대졸	105	3.98		
	대학원 이상	48	3.87		
결혼 유무	미혼	134	3.85	2.71**	0.0072
	기혼	111	4.08		
직업	주부	43	3.88	2.51*	0.0305
	전문직 전문기술직	39	3.80		
	관리직 사무직	48	4.20		
	자영업 판매 서비스직	37	4.00		
	학생	56	3.84		
	기타(무직 포함)	22	4.05		
수입	100만원 미만	15	3.78	2.59*	0.0473
	100만원-150만원	38	3.91		
	150만원-200만원	12	4.03		
	200만원 이상	34	4.27		

\* p&lt;.05, \*\* p&lt;.01, \*\*\* p&lt;.001

족도가 다르게 나타났다( $F=4.42, p<.01$ ).

한편 치과의원까지의 소요시간이나 성별, 학력, 결혼유무, 직업, 수입에 따라서는 유의미한 차이는 나타나지 않았으나 치과의원까지 30분 미만 소요되는 소비자의 경우 만족도가 다소 더 높게 나타났고 소득이 높을수록 만족도가 더 높은 경향이 나타났다.

### 3.3.3. 의료 종사자태도에 대한 만족도

전반적으로는 표5에 나타난 바와 같이 평균 3.78로써 비교적 만족도가 높다고 할 수 있다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

연령별로는 10대와 40대 이상 소비자들이 중간 연령층의 소비자에 비해 의료 종사자의 태도에 더 만족하는 것으로 나타나 연령별로 만족도 차이를 보여주었다( $F=6.14, p<.001$ ).

표 6. 진료 이용에 대한 만족도

구분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	3.68	0.62	6.44**	0.0019
	강북	25	3.33	0.53		
	성남(수도권)	92	3.44	0.57		
소요시간	15분 미만	86	3.62	0.59	2.82*	0.0390
	15분-30분	68	3.66	0.57		
	30분-60분	60	3.47	0.66		
	60분 이상	31	3.33	0.59		
연령	10대	34	3.73	0.57	9.34***	0.0001
	20대	102	3.39	0.57		
	30대	64	3.48	0.61		
	40대 이상	45	3.90	0.57		
성별	남	108	3.65	0.59	2.17*	0.0311
	여	137	3.48	0.61		
학력	중졸 이하	14	3.67	0.41	0.70	0.5540
	고졸	78	3.48	0.59		
	전문대 및 대졸	105	3.56	0.64		
	대학원 이상	48	3.62	0.63		
결혼 유무	미혼	134	3.49	0.60	1.89	0.0601
	기혼	111	3.64	0.61		
직업	주부	43	3.46	0.62	0.48	0.7928
	전문직	39	3.58	0.72		
	전문기술직	48	3.60	0.52		
	관리직 사무직	37	3.65	0.66		
	자영업 판매 서비스직	56	3.52	0.59		
	학생	22	3.57	0.54		
수입	100만원 미만	15	3.36	0.55	2.90*	0.0388
	100만원-150만원	38	3.44	0.68		
	150만원-200만원	12	3.67	0.46		
	200만원 이상	34	3.81	0.63		

\* p&lt;.05, \*\* p&lt;.01, \*\*\* p&lt;.001

또한 성별로는 남성이 여성에 비해 의료 종사자의 태도에 더 만족하는 것으로 나타났다( $t=2.69$ ,  $p<.01$ ).

결혼 유무별로는 기혼자들이 미혼자에 비해 의료 종사자의 태도에 대해 더 만족하는 것으로 나타나 서로 유의성있는 차이를 보여주었다( $t=-2.71$ ,  $p<.01$ ).

직업별로는 관리직, 사무직, 자영업이나 판매 서비스직에 종사하는 소비자들이 다른 소비자에 비해 의료종사자의 태도에 대해 더 만족하는 것으로 나타났고 전문직, 전문기술직에 종사하는 소비자의 경우 만족도가 낮게 나타나 직업별 차이를 반영하였다( $F=2.51$ ,  $p<.05$ ).

또한 수입별 분석에서는 수입이 높아질수록 의

료 종사자의 태도에 대한 만족도가 높게 나타나 수 입별 만족도 차이를 보여주었다( $F=2.59, p<.05$ ).

한편 치과의원의 위치나 소요시간, 소비자의 학 력이나 직업에 따라서는 유의한 차이가 나타나지 않았는데 강남 지역 의료 종사자의 태도에 대한 만 족도가 높게 나타났고 소요시간이 짧을수록, 그리 고 소비자의 학력이 낮을수록 만족도가 다소 더 높 은 경향이 나타났다.

### 3.3.4. 진료 이용에 대한 만족도

표6에 나타난 바와 같이 평균 3.56으로 만족도가 그다지 높다고 보기 어렵다. 이에 대해 소비자들의 특성에 따라 만족도 차이를 비교하였다.

먼저 치과의원의 위치별로는 강남 지역의 경우 진료 이용에 대한 만족도가 높게 나타났고 강북의 경우 만족도가 가장 낮아 치과의원의 위치에 따른 만족도 차이를 보여주었다( $F=6.44, p<.01$ ).

또한 의원까지의 소요시간별 분석에서는 소요시 간이 30분 이하 짧을수록 진료 이용에 대한 만족도 가 높게 나타났고 소요시간이 길수록 만족도가 낮 게 나타나 소요시간에 따른 차이를 보여주었다 ( $F=2.82, p<.05$ ).

다음으로 연령별로는 40대 이상 연령의 소비자 들의 만족도가 가장 높게 나타났고 10대 소비자들 의 만족도도 비교적 높게 나타나 연령별로 만족도 의 차이를 보여주었다( $F=9.34, p<.001$ ).

성별로는 남성이 여성에 비해 진료 이용에 대한 만족도가 높게 나타나 성별 만족도 차이를 보여주 었다( $t=2.17, p<.05$ ).

수입별 분석에서는 수입이 150만원 이상 비교적 높은 소비자의 진료 이용에 대한 만족도가 높게 나 타났고 수입이 낮을수록 진료 이용에 대한 만족도 가 낮게 나타나 수입별 만족도 차이를 나타내었다 ( $F=2.90, p<.05$ ).

한편 소비자의 학력이나 결혼유무, 직업에 따라 서는 유의미한 차이가 나타나지 않았는데 기존 소 비자들과 관리직, 사무직, 자영업이나 판매 서비스 직에 종사하는 소비자들의 만족도가 높게 나타났 다.

### 3.3.5. 청결 상태에 대한 만족도

표7에 나타난 바와 같이, 평균 3.87로써 치과의 원의 청결 상태에 대한 만족도가 비교적 높다고 할 수 있다. 이에 대해 소비자들의 특성에 따라 차이 를 비교하였다.

먼저 치과의원의 위치별로는 강남 지역의 청결 상태에 대한 만족도가 가장 높았고 강북 지역의 만 족도가 낮게 나타나 지역에 따라 청결 상태에 대한 만족도가 다르게 나타났다( $F=5.43, p<.01$ ).

또한 소비자의 연령별로는 연령이 높은 40이상 소비자들의 만족도가 가장 높게 나타났고 20대, 30 대 소비자의 만족도가 낮게 나타나 소비자의 연령 별로 차이를 보여주었다( $F=2.91, p<.05$ ).

성별로는 남성이 여성에 비해 청결 상태에 대한 만족도가 높게 나타나 성별 차이를 보여주었다 ( $t=2.23, p<.05$ ).

다음으로 직업별로는 관리직이나 사무직에 종사 하는 소비자들과 학생들이 다른 직업에 종사하는 소비자들에 비해 치과의원의 청결 상태에 대한 만 족도가 높게 나타나 소비자들의 직업에 따라 만족 도가 각기 다를 수 있다( $F=3.03, p<.05$ ).

한편 치과의원까지 소요시간이나 소비자의 학 력, 결혼유무, 수입에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았는데 수입이 높을수록, 학력이 높은 소비자들의 만족도가 높은 경향이 나타났다.

표 7. 치과의원 청결 상태에 대한 만족도

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	3.99	0.63	5.43**	0.0049
	강북	25	3.58	0.59		
	성남(수도권)	92	3.79	0.66		
소요시간	15분 미만	86	3.85	0.69	0.11	0.9552
	15분-30분	68	3.90	0.66		
	30분-60분	60	3.88	0.66		
	60분 이상	31	3.84	0.52		
연령	10대	34	3.96	0.67	2.91*	0.0351
	20대	102	3.81	0.66		
	30대	64	3.77	0.63		
	40대 이상	45	4.10	0.61		
성별	남	108	3.98	0.62	2.23*	0.0268
	여	137	3.79	0.66		
학력	중졸 이하	14	3.86	0.60	0.16	0.9261
	고졸	78	3.84	0.73		
	전문대 및 대졸	105	3.90	0.58		
	대학원 이상	48	3.86	0.69		
결혼 유무	미혼	134	3.89	0.65	0.48	0.6288
	기혼	111	3.85	0.65		
직업	주부	43	3.70	0.56	3.03*	0.0114
	전문직 전문기술직	39	3.77	0.73		
	관리직 사무직	48	3.95	0.59		
	자영업 판매 서비스직	37	3.74	0.71		
	학생	56	3.96	0.63		
	기타(무직 포함)	22	4.25	0.57		
수입	100만원 미만	15	3.60	0.66	1.68	0.1755
	100만원-150만원	38	3.78	0.69		
	150만원-200만원	12	3.88	0.71		
	200만원 이상	34	4.01	0.70		

\* p&lt;.05, \*\* p&lt;.01

### 3.4. 이용 치과의원에 관한 사항

#### 3.4.1. 치과의원접근 교통수단

다음으로 소비자들이 치과의원까지 가는데 이용하는 교통수단을 알아보았다. 표8에 나타난 바와 같이, 전체적으로는 도보가 30% 이상으로 가장 많았고 버스나 자가용도 이용율이 비교적 높게 나타났다. 그 외 택시나 전철은 이용율이 그다지 높지 않았다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비

교하였다.

먼저 치과의원까지 소요시간별로 살펴보면, 30분 미만 비교적 시간이 짧게 걸리는 경우에는 도보를 이용하는 경우가 많았고 30분 이상 소요되는 경우 버스나 자가용, 전철과 같은 교통 수단 이용이 많아 소요시간에 따른 차이를 보여주었다 ( $\chi^2=45.671, p<.001$ ).

또한 연령별로는 10대, 20대 젊은 연령층은 도보

표 8. 이용 교통수단

구분	항목	도보	버스	택시	자가용	전철	전체	$\chi^2$ (p)
위치	강 남	50(39.1)	32(25.0)	8(6.3)	23(18.0)	15(11.7)	128(52.2)	5.343
	강 북	8(32.0)	7(28.0)	-	6(24.0)	4(16.0)	25(10.2)	(0.720)
	성 남	36(39.1)	22(23.9)	9(9.8)	18(19.6)	7(7.6)	92(37.6)	df=8
소요시간	15분 미만	55(64.0)	8(9.3)	3(3.5)	13(15.1)	7(8.1)	86(35.1)	45.671*** (0.001) df=12
	15분-30분	22(32.4)	21(30.9)	7(10.3)	12(17.7)	6(8.8)	68(27.8)	
	30분-60분	13(21.7)	20(33.3)	5(8.3)	13(21.7)	9(15.0)	60(24.5)	
	60분 이상	4(12.9)	12(38.7)	2(6.5)	9(29.0)	4(12.9)	31(12.7)	
연령	10대	14(41.2)	12(35.3)	1(2.9)	2(5.9)	5(14.7)	34(13.9)	57.011*** (0.001) df=12
	20대	49(48.0)	29(28.4)	7(6.9)	3(2.9)	14(13.7)	102(41.6)	
	30대	14(21.9)	13(20.3)	5(7.8)	25(39.1)	7(10.9)	64(26.1)	
	40대 이상	17(37.8)	7(15.6)	4(8.9)	17(37.8)	-	45(18.4)	
성별	남	40(37.0)	21(19.4)	5(4.6)	29(26.9)	13(12.0)	108(44.1)	10.170* (0.038) df=4
	여	54(39.4)	40(29.2)	12(8.8)	18(13.1)	13(9.5)	137(55.9)	
학력	중졸이하	7(50.0)	4(28.6)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	14(5.7)	17.818 (0.121) df=12
	고 졸	38(48.7)	18(23.1)	5(6.4)	11(14.1)	6(7.7)	78(31.8)	
	전문대 및 대졸	33(31.4)	25(23.8)	7(6.7)	30(28.6)	10(9.5)	105(42.9)	
	대학원 이상	16(33.3)	14(29.2)	4(8.3)	5(10.4)	9(18.8)	48(19.6)	
결혼유무	미 혼	59(44.0)	40(29.9)	7(5.2)	9(6.7)	19(14.2)	134(54.7)	34.149*** (0.001) df=4
	기 혼	35(31.5)	21(18.9)	10(9.0)	38(34.2)	7(6.3)	111(45.3)	
직업	주 부	15(34.9)	12(27.9)	4(9.3)	9(20.9)	3(7.0)	43(17.6)	46.037*** (0.001) df=20
	전문직전문기술직	8(3.3)	12(30.8)	3(7.7)	10(25.6)	6(15.4)	39(15.9)	
	관리직 및 사무직	24(50.0)	6(12.5)	4(8.3)	9(18.8)	5(10.4)	48(19.6)	
	자영업,판매서비스	14(37.8)	4(10.8)	3(8.1)	15(40.5)	1(2.7)	37(15.1)	
	학 생	22(39.3)	22(39.3)	1(1.8)	1(1.8)	10(17.9)	56(22.9)	
	기타(무직포함)	11(50.0)	5(22.7)	2(9.1)	3(13.6)	1(4.6)	22(9.0)	
수입	100만원 미만	7(46.7)	4(26.7)	3(20.0)	-	1(6.7)	15(15.2)	33.245*** (0.001) df=12
	100만원-150만원	10(26.3)	13(34.2)	2(5.3)	5(13.2)	8(21.1)	38(38.4)	
	150만원-200만원	4(33.3)	3(25.0)	1(8.3)	2(16.7)	2(16.7)	12(12.1)	
	200만원 이상	12(35.3)	1(2.9)	3(8.8)	17(50.0)	1(2.9)	34(34.3)	

\* p&lt;0.05 \*\*\* p&lt;0.001

나 버스를 이용하는 경우가 많았고 30대 이상 연령 층은 자가용을 이용하는 비율이 높게 나타나 연령 별로 교통수단 차이를 보여주었다( $\chi^2=57.011$ ,  $p<.001$ ).

성별 분석에서는 여성이 남성에 비해 버스를 이용하는 경우가 많았고 남성은 여성에 비해 자가용 이용이 많은 것으로 나타나 성별 차이를 보여주었

다( $\chi^2=10.170$ ,  $p<.05$ ).

결혼여부에 따라서는 미혼자들이 기혼자에 비해 도보나 버스, 전철과 같은 대중교통 이용이 많았고 기혼자들은 자가용 이용이 더 많은 것으로 나타나 유의미한 차이가 나타났다( $\chi^2=34.149$ ,  $p<.001$ ).

직업별 분석에서는 주부와 학생들은 다른 소비자들에 비해 도보 이용이 많았고 자영업이나 판매

표 9. 예약제 운영

구분	항목	예	아니오	전체	$\chi^2(p)$
위치	강 남	121(94.5)	7( 5.5)	128(52.2)	20.361*** (0.001) df=2
	강 북	24(96.0)	1( 4.0)	25(10.2)	
	성 남	69(75.0)	23(25.0)	92(37.6)	
소요시간	15분 미만	72(83.7)	14(16.3)	86(35.1)	1.667 (0.644) df=3
	15분-30분	61(89.7)	7(10.3)	68(27.8)	
	30분-60분	53(88.3)	7(11.7)	60(24.5)	
	60분 이상	28(90.3)	3( 9.7)	31(12.7)	
연 령	10대	31(91.2)	3( 8.8)	34(13.9)	3.253 (0.354) df=3
	20대	90(88.2)	12(11.8)	102(41.6)	
	30대	52(81.3)	12(18.8)	64(26.1)	
	40대 이상	41(91.1)	4( 8.9)	45(18.4)	
성 별	남	100(92.6)	8( 7.4)	108(44.1)	4.809* (0.028) df=1
	여	114(83.2)	23(16.8)	137(55.9)	
학 력	중졸이하	11(78.6)	3(21.4)	14( 5.7)	8.301* (0.040) df=3
	고 졸	65(83.3)	13(16.7)	78(31.8)	
	전문대 및 대졸	99(94.3)	6( 5.7)	105(42.9)	
	대학원 이상	39(81.3)	9(18.8)	48(19.6)	
결혼유무	미 혼	118(88.1)	16(11.9)	134(54.7)	0.136 (0.712) df=1
	기 혼	96(86.5)	15(13.5)	111(45.3)	
직 업	주부	33(76.7)	10(23.3)	43(17.6)	7.203 (0.206) df=5
	전문직 전문기술직	35(89.7)	4(10.3)	39(15.9)	
	관리직 및 사무직	45(93.8)	3( 6.3)	48(19.6)	
	자영업, 판매서비스	34(91.9)	3( 8.1)	37(15.1)	
	학생	48(85.7)	8(14.3)	56(22.9)	
	기타(무직포함)	19(86.4)	3(13.6)	22( 9.0)	
수입	100만원 미만	13(86.7)	2(13.3)	15(15.2)	3.373 (0.338) df=3
	100만원-150만원	34(89.5)	4(10.5)	38(38.4)	
	150만원-200만원	9(75.0)	3(25.0)	12(12.1)	
	200만원 이상	32(94.1)	2( 5.9)	34(34.3)	

\*  $p < 0.05$  \*\*\*  $p < 0.001$ 

서비스직 종사자들은 자가용 이용이 더 많은 것으로 나타나 차이를 보여주었다( $\chi^2=46.037, p < .001$ ).

다음으로 수입에서는 100만원 미만 수입이 낮은 소비자들은 도보를 이용하는 경우가 많았고 중간 소득층은 버스나 전철, 200만원 이상 소득이 비교적 높은 응답자들은 자가용을 이용하는 비율이 높

게 나타나 수입별 차이를 반영하였다( $\chi^2=33.245, p < .001$ ).

한편 소비자들의 학력이나 병원의 위치에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았는데 도보나 버스를 이용하는 경우가 많았다.

표 10. 예약제 진료 편리성

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	4.25	0.61	1.77	0.1723
	강북	25	4.16	0.90		
	성남(수도권)	92	4.05	0.89		
소요시간	15분 미만	86	4.19	0.89	0.20	0.8956
	15분-30분	68	4.21	0.70		
	30분-60분	60	4.13	0.68		
	60분 이상	31	4.10	0.70		
연령	10대	34	4.29	0.72	1.15	0.3286
	20대	102	4.07	0.82		
	30대	64	4.19	0.73		
	40대	45	4.27	0.69		
성별	남	108	4.29	0.68	2.20*	0.0290
	여	137	4.07	0.81		
학력	중졸이하	14	3.93	0.73	1.13	0.3394
	고졸	78	4.09	0.82		
	전문대 및 대졸	105	4.25	0.66		
	대학원 이상	48	4.19	0.82		
결혼 유무	미혼	134	4.18	0.74	0.26	0.7917
	기혼	111	4.15	0.75		
직업	주부	43	4.05	0.84	2.69*	0.0219
	전문직 및 전문 기술직	39	4.15	0.67		
	관리직 및 사무직	48	4.46	0.58		
	자영업 판매 서비스직	37	4.30	0.85		
	학생	56	3.98	0.77		
	기타(무직포함)	22	4.05	0.79		
수입	100만원 미만	15	4.00	0.93	1.52	0.2142
	100만원-150만원	38	4.13	0.74		
	150만원-200만원	12	4.50	0.52		
	200만원 이상	34	4.35	0.73		

\*p&lt;0.05

### 3.4.2. 예약제 운영

다음으로 이용 치과의원의 예약제 운영에 대해 알아보았다. 표9에 나타난 바와 같이 현재 이용하는 치과의원이 예약제를 운영하는 경우가 88% 정도로 거의 대부분이었다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

먼저 치과의원의 위치별로는 강남이나 강북 지

역 치과의원에서 예약제를 운영하는 비율이 더 높게 나타났고 성남(수도권)은 상대적으로 예약제 운영을 하는 비율이 낮게 나타나 치과의원 위치별 차이를 보여주었다( $\chi^2=20.361, p<.001$ ).

또한 성별로는 남성이 여성에 비해 이용하는 치과의원에서 예약제를 운영한다고 응답한 비율이 높게 나타나 차이를 보여주었다( $\chi^2=4.809, p<.05$ ).

학력별 분석에서는 전문대 이상 학력을 소지한 소비자들이 이용하는 치과의원에서는 예약제를 운영하는 비율이 더 높게 나타났다( $\chi^2=8.301, p<.05$ ).

한편 그 외 소비자들의 특성에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으며 대부분의 치과의원에서 예약제를 운영하고 있었다.

### 3.4.3. 예약진료의 편리성

표10에 나타난 바와 같이 평균 4.17로써 예약제 운영을 편리하다고 지각하고 있었다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

먼저 성별로는 남성이 여성에 비해 예약제 운영을 더 편리하게 지각하고 있어 성별 인식 차이를 보여주었다( $t=2.20, p<.05$ ).

직업별로는 관리직, 전문 기술직, 자영업 및 판매서비스직에 종사하는 직장인들이 다른 응답자에 비해 예약제를 더 편리하게 지각하고 있었고, 학생의 경우 다른 소비자에 비해 그 편리성을 낮게 느끼고 있어 직업별로 인식 차이를 보여주었다( $F=2.69, p<.05$ ).

한편 그 외 소비자들의 특성에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았으나 강남 지역 치과를 이용하는 소비들과 10대, 40대 및 고학력 소비자들이 다른 소비자에 비해 치과 진료시의 예약제를 더 편리하게 인식하고 있었다.

### 3.4.4. 예약진료시간 지체이유설명

다음으로 예약진료시간이 길어질 경우 소비자에게 그 이유를 잘 설명하고 있는지 알아보았다. 그 결과 표11에 나타난 바와 같이 전반적으로 평균 3.27로 예약진료시간이 길어질 경우 그 이유에 대한 설명이 잘 이루어지고 있다고 보기 어렵다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

먼저 치과의원의 위치에 따라서는 강남 지역 치

과의원의 경우 다른 지역에 비해 예약 시간이 길어질 경우 그 이유를 잘 설명하는 것으로 나타났고 성남지역의 경우 그 설명 정도가 낮게 나타나 위치별 차이를 보여주었다( $F=4.94, p<.01$ ).

또한 연령별로는 40대 이상 연령이 높은 소비자들은 예약 시간이 길어질 경우 그 이유를 더 잘 설명해 준다고 응답했으며, 20대와 30대 응답자들은 잘 설명을 받지 못한다는 응답이 높게 나타나 연령별로 지각 차이가 있었다( $F=4.74, p<.01$ ).

한편 소비자들의 성별, 학력, 결혼유무, 직업, 수입 및 치과의원까지의 소요시간에 따라서는 유의미한 차이가 나타나지 않았는데 기혼자들과 수입이 높은 소비자들의 경우 다른 소비자에 비해 예약진료시간이 길어질 때 치과의원에서 설명을 잘 해 준다고 인식하고 있었다.

### 3.4.5. 의료종사자의 직무만족이 의료서비스에 미치는 영향

의료종사자의 직무만족이 의료서비스에 미치는 영향에 대해 인식을 알아보았다. 표12에 나타난 바와 같이 전반적으로 평균 4.32로, 의료종사자의 직무만족도가 소비자에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하고 있었다. 이에 대해 소비자들의 특성별로 차이를 비교하였다.

먼저 학력별로 살펴보면, 전문대학이나 대학 졸업자들과 대학원 이상 학력을 소지한 소비자들이 다른 환자에 비해 의료종사자의 직무만족이 소비자에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하고 있어 학력별 인식 차이를 보여주었다( $F=3.85, p<.05$ ).

또한 응답자의 결혼 여부에 따른 분석에서는 기혼자들이 미혼자에 비해 의료종사자의 직무만족이 소비자에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하고 있었다( $t=-2.12, p<.05$ ).

표 11. 예약진료시간 지체 이유 설명

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도	
위치	강남	128	3.43	0.88	4.94**	0.0079
	강북	25	3.12	0.83		
	성남(수도권)	92	3.08	0.84		
소요시간	15분 미만	86	3.27	0.95	0.77	0.5118
	15분-30분	68	3.38	0.85		
	30분-60분	60	3.20	0.82		
	60분 이상	31	3.13	0.81		
연령	10대	34	3.32	0.88	4.74**	0.0031
	20대	102	3.10	0.84		
	30대	64	3.22	0.84		
	40대	45	3.67	0.88		
성별	남	108	3.38	0.84	1.83	0.0685
	여	137	3.18	0.8		
학력	중졸이하	14	3.36	1.01	0.40	0.7546
	고졸	78	3.21	0.96		
	전문대 및 대졸	105	3.32	0.85		
	대학원 이상	48	3.21	0.74		
결혼 유무	미혼	134	3.21	0.82	1.11	0.2676
	기혼	111	3.33	0.93		
직업	주부	43	3.05	1.00	1.20	0.3106
	전문직 및 전문 기술직	39	3.33	0.90		
	관리직 및 사무직	48	3.40	0.79		
	자영업 판매 서비스직	37	3.43	0.83		
	학생	56	3.18	0.83		
	기타(무직포함)	22	3.23	0.87		
수입	100만원 미만	15	3.07	0.88	0.87	0.4605
	100만원-150만원	38	3.42	0.89		
	150만원-200만원	12	3.58	0.90		
	200만원 이상	34	3.41	0.89		

\*\* p(0.01)

한편 소비자들의 연령, 성별, 직업, 수입, 치과의원의 위치 및 소요시간에 따라서는 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 강북 지역의 경우 그리고 치과 의원까지 소요되는 시간이 짧고, 연령이 높을수록 의료종사자의 직무만족이 소비자에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하고 있었다. 또한 남성이 여성에 비해 그리고 전문대 이상 학력을

소지한 소비자들과 전문직이나 전문 기술직에 종사하는 소비자들과 수입이 높은 소비자들이 다른 소비자들에 비해 의료종사자의 직무만족이 소비자에게 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하고 있었다.

표 12. 의료종사자의 직무만족이 의료서비스에 미치는 영향

구 분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도
위치	강남	128	4.30	0.42	0.6550
	강북	25	4.44		
	성남(수도권)	92	4.32		
소요시간	15분 미만	86	4.30	0.17	0.9160
	15분-30분	68	4.37		
	30분-60분	60	4.28		
	60분 이상	31	4.32		
연령	10대	34	4.32	1.34	0.2623
	20대	102	4.24		
	30대	64	4.33		
	40대	45	4.49		
성별	남	108	4.38	1.20	0.2315
	여	137	4.27		
학력	중졸이하	14	3.86	3.85*	0.0102
	고졸	78	4.23		
	전문대 및 대졸	105	4.46		
	대학원 이상	48	4.29		
결혼 유무	미혼	134	4.23	2.12*	0.0349
	기혼	111	4.42		
직업	주부	43	4.33	0.89	0.4878
	전문직 및 전문 기술직	39	4.51		
	관리직 및 사무직	48	4.27		
	자영업 판매 서비스직	37	4.30		
	학생	56	4.21		
	기타(무직포함)	22	4.36		
수입	100만원 미만	15	4.27	1.41	0.2455
	100만원-150만원	38	4.18		
	150만원-200만원	12	4.17		
	200만원 이상	34	4.56		

\* p<0.05

3.4.6. 치과의원의 서비스 개선 노력에 대한 만족도

마지막으로 치과의원에서 서비스 개선 노력에 대한 소비자들의 만족도를 살펴보았다. 표13에 나타난 바와 같이 전반적으로는 평균 3.57로 치과의원의 서비스 개선 노력에 대해 그다지 만족하지 않는 것을 알 수 있다. 이에 대해 소비자들의 특성별

로 차이를 비교하였다.

먼저 치과의원 위치별로는 강남 지역의 경우 다른 지역보다 치과의원의 서비스 개선 노력에 대해 만족도가 높게 나타났고 강북 지역의 경우 만족도가 낮게 나타나 지역별로 차이를 보여주었다 (F=6.41, p<.01).

또한 연령별로는 연령이 높은 40대 소비자들의

표 13. 치과의원의 서비스 개선 노력에 대한 만족도

구분	빈도	평균	표준편차	t(F)값	유의도
위치	강남	128	3.71	6.41**	0.0019
	강북	25	3.20		
	성남(수도권)	92	3.48		
소요시간	15분 미만	86	3.62	1.37	0.2514
	15분-30분	68	3.68		
	30분-60분	60	3.45		
	60분 이상	31	3.45		
연령	10대	34	3.68	3.31*	0.0209
	20대	102	3.49		
	30대	64	3.45		
	40대	45	3.84		
성별	남	108	3.61	0.74	0.4579
	여	137	3.54		
학력	중졸이하	14	3.79	0.68	0.5630
	고졸	78	3.50		
	전문대 및 대졸	105	3.60		
	대학원 이상	48	3.56		
결혼 유무	미혼	134	3.57	0.10	0.9214
	기혼	111	3.58		
직업	주부	43	3.42	2.61*	0.0252
	전문직 및 전문 기술직	39	3.51		
	관리직 및 사무직	48	3.44		
	자영업 판매 서비스직	37	3.54		
	학생	56	3.70		
	기타(무직포함)	22	4.00		
수입	100만원 미만	15	3.13	2.35	0.0774
	100만원-150만원	38	3.42		
	150만원-200만원	12	3.67		
	200만원 이상	34	3.68		

\*\* p&lt;0.01 \* p&lt;0.05

만족도가 높게 나타났고 20대, 30대 소비자들의 만족도가 낮게 나타나 연령별로 만족도 차이를 알 수 있다(F=3.31, p<.05).

또한 직업별로는 학생들의 만족도가 가장 높게 나타났고 주부나 관리직, 사무직 종사자들이 다른 소비자에 비해 만족도가 낮게 나타나 직업별로 만족도 차이를 보여주었다(F=2.61, p<.05).

한편 환자의 성별, 학력, 결혼유무, 수입 및 치과 의원까지 소요되는 시간에 따라서는 유의한 차이가 나타나지 않았는데 남성이 여성에 비해, 그리고 중졸 이하 학력이 낮은 응답자들과 소득이 높은 소비자들이 다른 소비자에 비해 치과의원의 서비스 개선 노력에 대해 만족하고 있었다. 또한 치과의원까지 소요되는 시간이 짧은 경우 치과의원의 서비

스 개선 노력에 대해 만족도가 다소 높은 경향이 나타났다.

전반적으로 나타난 연구결과들은 학력별로 고학력에서 외래의료 이용시에 있어 통계적으로 유의한 차이를 보였다고 보고한 것<sup>7,8)</sup>과, Gift의 조사결과<sup>9)</sup> 또한 치과의료 이용에 있어 학력별로 유의한 차이를 보인다고 보고한 것과 일치하였다. 이와 같은 결과는 저학력일수록 치과의원을 비롯한 의료기관에 대해 비교적 낮은 만족도를 나타내므로 이들 집단에 보다 폭 넓은 교육과 지속적인 관심이 있어야함을 시사한다고 하겠다. 우리나라의 경우 소득수준이 높을수록 외래 및 치과의료의 이용률이 높고, 소득계층에 따라 치과의료이용의 차이가 있는지에 대한 조사에서 저소득층의 치과의료이용률이 고소득층에 비해 낮은 것으로 나타나서 소득수준에 따라 치과의료이용의 차이가 존재한다고 보고<sup>10)</sup>하였는데 본 연구결과에서는 중, 상의 경제상태에 있는 환자들의 전반적인 만족도가 상대적으로 가장 크게 나타났다. 저소득층에서 낮은 만족도를 보여 소득계층별로 치과의원에 대한 전반적인 만족도가 다르며, 저소득층 환자들에게 보다 따뜻하고 세심한 배려가 필요하다는 점을 시사한다고 할 수 있다. 또한 남성이 여성보다 전반적인 만족도가 높게 나타났는데, 이는 치과의원 이용에 있어 여성이 남성보다 더 까다롭다는 것을 의미하므로 여성환자에 대해 보다 세심한 배려가 필요하다는 점을 시사한다. 치과의원의 소비자만족에 영향을 미치는 만족도에 따라서 재이용의사나 권유의사에 중요한 영향을 미칠 것으로 사료되며, 이는 치과의료서비스의 특성을 반영하는 것으로, 좋은 치료결과를 산출할 수 있도록 진료의 질을 제고하고 인간적인 배려를 위한 노력이 필수적인 대응방안이 될 것이고, 진료종사자의 직무만족이 진료에 영향을 줄 것으로 생각하는 만큼, 인적서비스가 그

만큼 중요함을 보여주고 있는 것으로 생각된다. 치과의원의 소비자만족도를 증진시키기 위해서는 진료종사자의 보다 폭넓고 진취적인 사고로 소비자 만족도를 증진시키기 위한 다양한 방안을 고려해야 할 것이다.

## 4. 결 론

본 연구는 치과의료서비스의 질적 개선과 경영효율화를 위한 기초자료를 마련하고자 서울, 경기지역의 치과의원을 이용하는 소비자 245명을 대상으로 1998. 12. 1 부터 1998. 12. 31까지 현장조사를 실시하여, 의료서비스 만족도에 대하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 교통 접근 만족도는 강남지역의 만족도가 높고 강북지역이 낮게 나타났다( $P < .05$ ). 교통소요시간은 15분 미만의 소비자가 교통접근도가 높았고, 소요시간이 길수록 만족도가 낮게 나타났다( $P < .001$ ). 수입에 따른 분석에서는 150만원이상의 소득자가 교통접근만족도가 높게 나타났으며( $P < .05$ ), 연령이 40대 이상 높은 소비자들 중 관리직과 사무직의 소비자가 교통접근만족도가 다소 높게 나타났다.
2. 시설 및 장비에 대한 만족도에서는 강남지역이 가장 높았고 강북과 성남 지역간에는 유의한 차이를 보이지 않았다( $P < .001$ ). 연령에서는 10대와 40대 이상 소비자가 20대와 30대 소비자보다 시설, 장비에 대한 만족도가 높게 나타났으며( $P < .01$ ), 성별, 학력, 결혼유무, 직업 및 수입에 따라서는 유의한 차이를 나타내지 않았다.
3. 의료종사자 태도에 대한 만족도는 10대와 40대 이상의 의료소비자에서 유의성있는 차이를 보였고( $P < .001$ ), 남성과 기혼자들이 여성과 미혼

자에 비해 만족도가 높았다(P<.01). 관리직, 사무직 및 수입이 높은 환자들이 의료종사자의 태도에 대한 만족도가 높게 나타났고 전문직에서 낮게 나타났다. (P<.05)

4. 진료이용에 대한 만족도는 강남지역이 강북지역보다 높게 나타났고(P<.01), 10대와 40대의 연령 (P<.001) 그리고 남성(P<.05)과 수입이 150만원이상(P<.05)에서 만족도가 높게 나타났다.
5. 청결상태에 대한 만족도에서는 강남지역의 청결상태에 대한 만족도가 가장 높았고(P<.01), 40대 이상의 연령과 남성(P<.05) 및 관리직, 사무직 및 학생(P<.05)에서 유의성있게 만족도가 높은 것으로 나타났다.
6. 내원한 치과의원의 88%가 예약제를 운영하였으며, 예약제에 대한 만족도는 강남, 강북 지역 예약제 운영이 높게 나타나 지역별 차이를 보여주었고, 고학력, 남성, 관리직, 전문기술직에서 예약제 운영을 선호하는 것으로 조사되었다. (P<.05) 예약진료지체 이유에 대한 설명만족에서는 강남지역이 높게 나타나 지역별 차이를 보였으며, 40대 이상 연령에서 설명에 대한 만족도가 높게 나와, 연령별 지각차이가 나타났다 (P<.01).
7. 서비스개선노력에 대한 만족도에서는 강남지역의 경우 서비스 개선 노력만족이 높게 나타났고 (P<.01), 40대 이상 소비자들에서 높았고, 학생, 주부 및 관리직 종사자의 만족도가 낮게 나타나 직업별 만족도 차이가 유의성있게 나타났다 (P<.05).
8. 의료종사자의 직무만족이 의료서비스에 미치는 영향에서는 고학력 소비자와 기혼자에서 의료종사자직무 만족이 제공되는 의료서비스에 영향을 미친다고 인식하여 학력별 인식 차이를 보였다(P<.05).

## 참 고 문 헌

1. Marchack BW. Targeting excellence in today's marketplace. J California Dental Association 1997;25(6):433-436.
2. 이선희, 조우현, 김한중. 의료기관 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지 1992;25(1):53-63.
3. 박명자, 감신, 박재용. 농촌주민의 치과의료 이용양상 및 치아보철 요구도. 대한보건협회지 1991; 17(2):20-36.
4. 조평규. 서부경남 지역주민의 유효치과의료수수에 대한 조산연구. 치과연구 1996;40(2):47-62.
5. 김한성, 한수진. 치과의료서비스의 만족도가 재이용에 미치는 영향. 대한병원협회지 1999;3~4 월호: 82-91.
6. Levin RP. Guaranteeing patient satisfaction. J Tenn Dent Assoc 1994;74(2):24-26.
7. 유승흠, 조우현, 손명세 등. 지역의료보험 가입자의 외래의료이용 변화. 예방 의학 회 지 1988;21(2):419-429.
8. 박경숙, 박능후. 농어촌 지역의료보험이 외래의료이용에 미친 효과분석. 사회보장연구 1999;61-91.
9. Gift HC. Social Science and Dentistry :Utilization of professional dental services. Quintessence, 1985:245-246.
10. Locker D. Measuring social inequality in dental health services research : individual, household and area-based measures. Community Dental Health 1993;10(2):139-150.

ABSTRACT

## A Study on Satisfaction of Dental Service

Hee-Jeong Moon<sup>1</sup>, Yeon-Hwa Jeong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Dental Hygiene, Suwon Woman's College  
<sup>2</sup>Dept. of Dental Hygiene, Yeojoo Institute of Technology

The purpose of this study was to serve as basis for better-quality dental service and manage dental clinics more efficiently. We examined on-the-spot survey of 245 consumers who used dental clinics in Seoul and Kyonggi province and analyzed their satisfaction level at medical service.

The results were as follows ;

1. In traffic access, Kangnam area get higher satisfaction than Kangbook( $P < .05$ ). The consumers who spent less than 15 minutes to go to dental clinic showed higher satisfaction in traffic access, and those who spent longer time received lower satisfaction( $P < .001$ ). By income, the consumers who earned 1,500 thousand won or more were more contented with traffic access( $P < .05$ ). Among the consumers over 40, the administrative or office workers felt a little higher satisfaction in traffic access.
2. In medical facilities or equipment, Kangnam gave the best satisfaction to the consumers, and there was no significant difference between Kangbook and Sungnam areas( $P < .001$ ). By age, teenager and age more than 40 were more satisfied with medical facilities or equipment of dental clinic than twenties and thirties( $P < .01$ ). There was no difference in gender, educational background, marital status, job and income.
3. For medical worker attitude, the consumers who were teenagers or over 40 were more satisfied with medical worker attitude( $P < .001$ ). The males or married persons was more contented with the same than the females or single persons( $P < .01$ ). The administrative or office workers with higher income expressed better satisfaction at medical worker attitude, whereas the professionals showed lower satisfaction( $P < .05$ ).
4. The patients of Kangnam area were more contented with treatment than those of Kangbook area( $P < .01$ ). And a higher satisfaction for treatment was expressed by teenagers and forties( $P < .001$ ),

- the males( $P < .05$ ), and those who earned 1,500 thousand won or more( $P < .05$ ).
5. The dental clinics in Kangnam gave the best satisfaction to patients( $P < .01$ ). And a higher satisfaction for cleanliness was expressed by the persons over 40, the males( $P < .05$ ), the administrative workers, the office workers, and students( $P < .05$ ).
  6. Concerning pre-appointment, 88% dental clinics were using pre-appointment. There was a regional difference in the use of pre-appointment and the dental clinics in Kangnam and Kangbook areas were employing pre-appointment more than the other areas. The pre-appointment was more favored by the persons with higher educational background, the males, the administrative workers, and the professionals( $P < .05$ ). The consumer satisfaction at dental clinic's explanation about why appointed treatment was delayed varied from area to area, as Kangnam area provided a higher satisfaction. And age made a difference to their satisfaction at that explanation, as the older patients over 40 were more contented( $P < .01$ ).
  7. For better service efforts, Kangnam area got the consumers to be more contented with dental clinic's efforts for better service( $P < .01$ ), and those over 40 was more satisfied with them. The consumer satisfaction at the same was different according to job and the students, housewives and administrators expressed lower satisfaction ( $P < .05$ ).
  8. In the effect of job satisfaction of medical worker, it was thought that job satisfaction of medical worker affected medical service by the people with high educational background and marrieds( $P < .05$ ).