



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

치의학석사 학위논문

서울시 거주 20대 남녀의 치과의원
재이용에 미치는 진료서비스 결정요인

The Determinants of Health Care Services Influence
on Revisit of Dental Clinics at Age Twenty in the
City of Seoul

2013년 2월

서울대학교 치의학대학원

치 의 학 과

서 정 미

서울시 거주 20대 남녀의 치과의원
재이용에 미치는 진료서비스 결정요인

The Determinants of Health Care Services Influence
on Revisit of Dental Clinics at Age Twenty in the
City of Seoul

지도교수 백 대 일

이 논문을 치의학석사학위논문으로 제출함

2013년 2월

서울대학교 치의학대학원

치 의 학 과

서 정 미

서정미의 석사학위논문을 인준함

2013년 2월

위 원 장 _____ (인)

부 위 원 장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

국 문 초 록

본 연구의 목적은 진료서비스 요인 중 고객의 만족도, 구전의도와 재이용에 영향을 미치는 요인을 밝혀 소비자 중심의 의료 시장에서의 경쟁력 확보 방안을 마련하고 환자의 재방문을 유도해 환자에 장기적으로 지속성 있는 치료를 제공할 수 있도록 함이다.

본 연구는 2012년 6월 1일부터 30일까지 서울지역에 거주하는 20대 남녀 226명을 대상으로 실시하였고, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 치과의원 이용시 진료서비스 품질에 대한 전반적인 만족도는 보통 이상의 만족도를 보였다.

둘째, 만족도, 구전의도와 재이용 모두 진료서비스 품질의 다섯가지 개념 중 의료인력의 기술수준과 전문성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

셋째, 만족도와 구전의도, 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 모두 높은 양의 상관관계를 가지는 것으로 조사되었다.

넷째, 사회인구학적 특성에서 성별과 경제수준에서는 편중된 결과가 보이지 않았지만, 직업에서는 학생, 학력에서는 대학교,대학원 이상에 표본이 편중된 결과를 보였다.

본 연구 결과를 기초로 환자에 맞춘 서비스를 제공하고 구체적인 병원 경영 전략을 수립하여 최적의 진료를 통해 환자를 만족시키고 다른 환자에 권유하고 재이용을 유도하는 것이 장기적이고 지속적으로 환자의 건강을 책임질 수 있는 방법이고 의료시장에서 경쟁력을 확보하여 이익을 창출할 수 있는 방법이다.

.....

주요어 : 진료서비스,만족도,구전,재이용
학 번 : 2009-22689

목 차

I. 서론	1
II. 연구대상 및 방법	4
1. 연구대상	
2. 연구방법	
III. 연구결과	6
1. 연구대상자의 사회인구학적 특성	
2. 신뢰도 분석	
3. 진료서비스 품질 분석	
4. 만족도, 구전의도와 재이용에 미치는 진료서비스 의 영향 분석	
5. 상관관계 분석	
IV. 고안	12
V. 결론	15
참고문헌	17
부록	19
Abstract	23

I. 서론

오늘날의 시장은 단시간에 빠른 경제적 성장을 이루어내면서 이전의 단순한 수요와 공급이 이루어졌던 시장의 기능도 변모하고 있다. 소비자들의 생활 및 교육수준이 향상되고 다방면으로 정보를 얻을 수 있는 매체가 발전하면서 자신을 만족시킬 수 있는 품목을 선택하려는 경향이 강해지는 소비자 중심의 시장이 되었다.

현재의 의료 시장은 공급이 증가하고 있는 추세이고 이로 인해 병원간의 경쟁이 심화되고 의료 분야의 시장에 대한 소비자의 인식도 건강에 대한 관심의 증가와 더불어 지속적으로 높아지고 있으며 이는 의료서비스에 대한 욕구로까지 확대되고 있다. 소비자들은 이전보다 풍부한 정보력을 바탕으로 적극적으로 선택에 참여하며 보다 높은 의료서비스질을 요구하게 되었다.

경쟁이 심화된 의료 시장에서 선택 다양성을 확보한 소비자들은 우선 정보력을 바탕으로 최대한 합리적으로 자신이 만족할 수 있는 의료기관을 선택하는데 치료를 위한 첫 내원에서의 만족도를 통해 그다음 방문을 결정하거나 주위의 다른 소비자들에게 권하게 된다.

이전의 연구에서 서비스 품질과 고객 만족도의 관계가 많은 요인이 영향을 미치는 복잡한 관계이며 학자마다 다양한 견해를 보인다. Bitner(1990)¹⁾는 서비스를 이용하며 소비자는 만족감과 불만족을 느끼며 이것이 누적되어 서비스 품질을 판단하는데 영향을 미친다고 보았다.

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1994)²⁾는 서비스 품질은 고객의 지각을 반영하며 고객 만족은 고객의 지각에 더해 상황적·개인적 요소에까지 영향을 받는 포괄적인 개념이다.

Cronin & Taylor(1994)³⁾는 이러한 서비스 품질과 고객만족과의 관계에 대해 서비스 품질, 고객만족, 구전의도, 재이용 등의 개념을 구별하지 못하고 혼동하고 있다고 주장하였다.

Donabedian(1980)⁴⁾는 의료소비자의 관점에서 서비스의 품질이란 다분히 기능적인 것으로 의료소비자가 인지하는 것에 바탕을 두고 있다고 하

였다.

Georgette(1997)⁵⁾도 공급자 측면에서의 의료의 질은 임상적인 것으로 진단명의 정확성, 의료기술의 숙련도 등을 평가하지만 소비자 측면에서의 의료의 질은 그들이 인지하는 것에 바탕을 두고 있다고 하였다.

의료진이 양질의 서비스를 제공하는 것보다 환자가 느끼도록 서비스를 제공하는 것이 더 중요한 것이다. 그러나 공통적으로 기존의 연구결과에서 서비스 품질과 만족도가 밀접한 관계를 가지고 있는 것으로 보았다.

소비자의 결정이 해당 의료기관이 보다 더 많은 환자 및 고객의 방문을 가능하게 하고 이것이 이익과 직결되는데 큰 영향을 미친다. 이러한 소비자의 결정 과정을 단계별로 나누어 볼 수 있는데 진료서비스의 품질, 소비자의 만족도, 구전의도 및 재이용이다.

의료 분야에서 고객 만족의 결과로 소비자의 적극적 행동으로 직접적인 이익과 직결되는 구전의도 및 재이용에 관한 기존의 선행연구에서 Swan(1985)⁶⁾은 LISREL을 이용하여 서비스 품질에 대한 환자들의 평가가 만족도에 영향을 미치고 만족도가 재이용에 영향을 미치는 모형을 제시하였고, Woodside et al(1989)⁷⁾은 만족도가 서비스 품질과 재이용 사이의 매개 역할을 수행한다고 하였다.

우리나라의 연구들을 살펴보면 정명숙(1999)⁸⁾은 병원 입원환자를 대상으로 재이용에 가장 중요한 요인은 의사의 신뢰성으로 나타났고 직원의 친절성, 수속절차 순으로 나타났다. 환자의 특성 중 학력에서 저학력자일수록, 병원이용 특성에서 치료일수가 짧을수록 재이용하려는 경향을 보였다.

이상일(1994)⁹⁾은 3차 병원의 외래 환자를 대상으로 전반적인 만족도, 구전의도와 재이용에 가장 영향을 미치는 요인은 의사의 진료와 원무관리 및 보조 서비스로 나타났다. 전반적인 만족도와 구전의도는 진료비가 비싸지 않다고 인식할수록, 진료에 따라 건강상태가 호전될수록 높게 나타났다. 전반적인 만족도에서는 최근의 건강상태가 좋을수록, 구전의도에서는 성별에서 여자일수록, 치료경험에서 초진환자일수록 높게 나타났다.

김양균 등(2003)¹⁰⁾은 환자의 사회인구학적 변수와 환자들이 인식하는 진료의 질이 환자의 만족도에 유의하게 영향을 미치며, 이렇게 형성된 환자의 만족도가 환자의 구전 의도와 재이용에 영향을 미치는 것으로 보았다.

김민영 등(2008)¹¹⁾은 고객의 만족은 주관적인 평가에 의존하며 불편감 해소, 서비스 시스템, 친절도, 설명, 한 번 내원 시 치료시간, 예약시스템, 지식의 유무, 내부시설에 대한 만족도의 8개 독립변수가 유의수준 1%하에서 서로 높은 상호관련성을 보였다.

조성남(2009)¹²⁾은 진료서비스의 만족도에 영향을 미치는 구성요소를 의료적 구성요소와 비의료적 관련요소로 구분해 분석한 결과 의사의 자질과 태도가 소비자의 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 핵심적인 관련요인으로 나타났다.

선행 연구들에서 살펴본 결과, 서비스 품질에 대한 만족이 구전 의도와 재이용에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 많은 연구들이 3차 병원 이용에 편중되어 있고, 서비스 품질 만족도의 평가 항목이 일정하지 않으며, 구성 요소에 대한 만족과 전반적인 만족도를 구분하지 않았고, 대상자의 특성에 따라 구체적인 분석을 시행하지 않은 문제점이 있다.

진료 서비스의 품질은 제공하는 의료기관의 전략적 의도보다는 제공받는 소비자의 만족도에 절대적인 영향을 받으며 소비자에 직접 평가를 통해 품질과 만족도를 조사할 수 있다. 이를 바탕으로 의료서비스를 제공받은 후 만족도가 높은 소비자가 재방문을 결정하거나 주위의 소비자들에게 이용을 권하는 구전 행위를 의료기관에 대한 충성도로 볼 수 있다.

경쟁이 심화된 의료 시장에서의 차별화 전략은 대부분 전체적인 진료 서비스의 품질 개선을 통하기 보다는 부분적인 가격 경쟁에 치우쳐 있다. 각각의 진료 서비스 품질 요인에 대한 구체적인 소비자의 욕구를 파악하여 이 요인들이 소비자의 만족도, 구전 의도와 재이용에 주는 영향 관계를 조사할 필요가 있다.

II. 연구대상 및 방법

소비자를 대상으로 한 진료서비스 품질 요인을 범주화하는데에 많은 연구가 진행되어 왔으며 이러한 속성을 환자 만족도를 측정하는 요인으로 구성하여 만족도, 구전의도와 재이용을 평가하는데 사용하였다.

본 연구에서는 Eigenvalue 방법에 의해 범주화한 다섯가지의 개념(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성)으로 진료서비스의 품질을 평가하였고 연구대상자의 사회인구학적 조사를 추가해 자체적으로 설문 문항을 구성하였다.

설문 문항은 첫째, 진료서비스 품질을 평가하는 문항으로 물리적 시설과 환경을 평가하는 4문항, 절차의 편리성을 평가하는 3문항, 의료인력의 기술수준과 전문성을 평가하는 5문항, 직원의 친절성을 평가하는 3문항, 진료의 가치성을 평가하는 5문항이 구성되어 있고, 둘째, 서비스의 만족도를 평가하는 3문항과 구전의도 및 재이용을 평가하는 문항이 3문항으로 구성되어 있으며, 셋째, 사회인구학적 특성을 측정하는 5문항으로 구성되어 있다.

1. 연구대상

본 연구는 서울시에 거주하고 있는 250명의 20대 남녀를 대상으로 이루어졌고 이중 남자는 158명, 여자는 92명이었다. 조사대상자는 무작위로 선정해 설문도우미를 통해 일대일 개별면접조사를 진행하였다.

2. 연구방법

조사기간은 2012년 6월 1일~6월 30일까지 하였고, 총 250개의 설문지를 회수하였으나 불충분하게 기록되어 분석에 포함시키기 힘든 설문지

24개를 제외한 226개의 설문지를 분석 대상으로 하였고 이중 남자는 141명, 여자는 85명이었다.

본 연구에서 설문조사를 통해 수집된 자료는 IBM SPSS statistics 19버전의 통계 프로그램을 사용해 분석하였다. 진료서비스 품질을 평가하는 설문에 대해 범주화한 다섯가지의 개념(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성), 만족도, 구전의도와 재이용 문항에 대해 신뢰도를 평가하였다. Cronbach's alpha 계수를 이용해 평가하며 0.6 이상의 값을 가지면 신뢰성이 있다고 본다.

만족도, 구전의도와 재이용을 나타내는 각 문항을 종속변수로 설정하고 진료서비스 품질을 나타내는 총 20개의 독립변수들에 대해 다중회귀 분석을 통해 분석하였고 종속변수에 유의한 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

만족도와 구전의도, 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 등 변수들 사이의 상관관계를 분석하였다. 조사 대상자의 성별, 학력, 직업, 혼인여부, 경제수준 등의 사회인구학적 특성을 나타내는 범주형 변수들과 종속변수로 재이용으로 설정해 상관관계를 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 사회인구학적 특성

성별, 학력, 직업, 혼인여부, 경제수준 등 총 5문항으로 사회인구학적인 특성을 파악하기 위한 설문조사를 실시하였다. 조사결과 성별에서는 남자 62.4%로 여자 37.6%보다 많았고, 학력에서는 대학원 이상 91.2%로 높은 빈도를 보였고, 대학교, 고등학교 순으로 나타났다. 직업에서는 학생 88.1%, 전문직 10.2% 순으로 나타났고, 혼인여부에서는 미혼 90.7%로 기혼 9.3%보다 높았으며 경제수준은 중 61.1%, 중상 20.8% 순으로 경제수준은 보통이상으로 나타났다.

[표 2-1] 연구대상자의 사회인구학적 특성 분석 결과

사회인구학적특성	구분	빈도	percentage(%)
성별	남자	141	62.4
	여자	85	37.6
	계	226	100.0
학력	중학교	0	0.0
	고등학교	1	0.4
	대학교	19	8.4
	대학원 이상	206	91.2
	기타	0	0.0
	계	226	100.0
직업	전문직	23	10.2
	관리직	1	0.4
	사무직	1	0.4
	서비스직	1	0.4
	생산직	1	0.4
	학생	199	88.1
	기타	0	0.0
	계	226	100.0
혼인여부	미혼	205	90.7
	기혼	21	9.3
	계	226	100.0
경제수준	상	7	3.1
	중상	47	20.8
	중	138	61.1
	중하	21	9.3
	하	13	5.8
	계	226	100.0

2. 신뢰도 분석

진료서비스 품질을 평가하는 다섯가지의 개념에 대해 신뢰도를 평가한 결과 물리적 시설과 환경이 0.647, 절차의 편리성이 0.764, 의료인력의 기술수준과 전문성이 0.814, 직원의 친절성이 0.684, 진료의 가치성이 0.637로 나타났고 신뢰도 문항이 0.885, 구전 의도 및 재이용을 포함하는 문항이 0.891로 나타났다.

[표 2-2] 진료서비스 품질·만족도·충성도의 신뢰도 분석 결과

		Cronbach's Alpha
진료서비스 품질	물리적 시설과 환경	0.647
	절차의 편리성	0.764
	의료인력의 기술수준과 전문성	0.814
	직원의 친절성	0.684
	진료의 가치성	0.637
만족도	서비스 만족도	0.885
충성도	구건의도 및 재이용	0.891

3. 진료서비스 품질 분석

진료서비스 품질 20문항에 대한 전반적인 만족도를 조사하기 위해 각각의 기술통계량을 측정한 결과는 다음과 같다. 분석결과 ‘병원시설위생’, ‘의료진복장’, ‘병원외관’, ‘의학적수준’ 순으로 높은 만족도를 보였고, ‘주차시설’, ‘궁금증해결’, ‘의료진설명’, ‘환자의견반영’ 순으로 낮은 만족도를 보였다. 전반적인 만족도는 5점 척도로 1점(전혀 그렇지않다)에서 5점(매우그렇다)까지 분포하며 평균값이 3점(보통이다)과 4점(대체로그렇다) 사이에 분포하고 있다.

[표 2-3] 진료서비스 품질 분석 결과

EigenValue에 의한 분류	질문내용	평 균	표준 편차
	병원은 최신 시설 및 의료기기를 갖추고 있었다.	3.70	.650
물리적 시설과 환경	병원은 전반적으로 깨끗하고 쾌적하였다.	3.96	.679
	병원 내 시설(진료대기실, 화장실 등)은 위생적 이고 청결하였다.	3.84	.708
	주차시설이 갖추어져 있고 이용이 편리하였다.	3.18	.961
절차의 편리성	접수 및 수납이 신속하게 이루어졌다.	3.73	.786
	접수 및 수납 절차가 간편하고 편리하였다.	3.64	.812
	진료예약의 절차가 간편하였다.	3.77	.847
	의사의 의학적 지식수준과 치료기술이 믿음직했 다.	3.81	.714
의료인력의 기술수준과 전문성	의사는 치료과정에 대해 이해하기 쉽고 자세하 게 설명하였다.	3.47	.885
	의사에게 궁금한 것을 충분히 물어볼 수 있었다.	3.29	1.012
	의사는 환자의 마음을 편하게 해주었다.	3.49	.855
	의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반 영해 주었다.	3.47	.860
직원의 친절성	직원의 태도가 친절하고 환자를 도우려는 자세 였다.	3.68	.841
	진료 절차 및 추후 관리에 대한 설명이 믿음직 했다.	3.56	.832
	의료진과의 협조가 잘 이루어지는 것 같았다.	3.65	.770
진료의 가치성	병원과 집(또는 직장)과의 거리가 가깝다.	3.63	1.164
	의료진과 직원들이 깨끗하고 단정한 복장을 하 고 있었다.	3.91	.733
	병원 내 시설(진료대기실, 화장실 등)은 사용하 기에 편리하였다.	3.81	.737
	병원까지의 교통이 편리하였다.	3.68	.964
	병원의 외관은 깨끗하고 잘 꾸며져 있다.	3.82	.751

4. 만족도, 구전의도와 재이용에 미치는 진료서비스의 영향 분석

만족도, 구전의도와 재이용을 나타내는 각 문항을 종속변수로 설정하고 진료서비스 품질을 나타내는 총 20개의 독립변수들에 대해 다중회귀 분석을 통해 분석하였다.

재이용에 관련된 문항 ‘다시 병원을 이용하게 될 경우 본 병원을 선택하겠다.’에 대해 진료서비스 품질 중 의료인력의 기술수준과 전문성의 ‘의사의 의학적 지식수준과 치료기술이 믿음직했다.’, ‘의사는 치료과정에 대해 이해하기 쉽고 자세하게 설명하였다.’, ‘의사는 환자의 마음을 편하게 해주었다.’ 등 3문항과 유의한 결과를 보였다.

만족도와 관련된 문항에서는 의료인력의 기술수준과 전문성, 물리적 시설과 환경 순으로 유의한 결과를 보였고, 구전의도에 관련된 문항에서는 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성순으로 유의한 결과를 보였다.

만족도, 구전의도와 재이용 모두에 공통적으로 유의한 결과를 보이는 항목으로는 의료인력의 기술수준과 전문성이 있었고, 각 문항에서 가장 높은 유의도를 보이는 항목 또한 의료인력의 기술수준과 전문성이었다.

[표 2-4] 재이용에 미치는 진료서비스의 영향 분석 결과

진료서비스	평가내용	t	유의 확률
의료인력의	의사의 의학적 지식 및 치료수준	2.886	.004**
기술수준과	치료과정에서의 자세한 설명	2.473	.014*
전문성	환자의 안정 위한 노력	2.381	.018*

5. 상관관계 분석

사회인구학적 통계와 재이용과의 상관관계는 유의한 결과가 나오지 않았다. 만족도와의 상관관계는 경제수준과 만족도에서만 양의 상관관계를 보였고, 구전의도와의 상관관계는 성별과 경제수준에서 양의 상관관계를 보였다.

만족도와 구전의도, 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 서로 간의 모두 양의 상관관계를 보였는데 만족도와 구전의도(0.802), 만족도와 재이용(0.766), 재이용과 구전의도(0.760)의 순으로 상관관계를 보였다.

[표 2-5] 만족도, 구전의도와 재이용 간의 상관관계 분석 결과

		만족도	구전의도	재이용
만족도	pearson 상관계수	1	.802**	.766**
	유의확률(양쪽)		.000	.000
	N	226	226	226
구전의도	pearson 상관계수	.802**	1	.760**
	유의확률(양쪽)	.000		.000
	N	226	226	226
재이용	pearson 상관계수	.766**	.760**	1
	유의확률(양쪽)	.000	.000	
	N	226	226	226

IV. 고안

본 연구에서 진료서비스의 품질과 만족도, 구전의도와 재이용에 대한 연관성을 조사하는데 그 계층을 치과의료기관 중 치과의원을 이용하는 서울시 거주 20대 남녀로 소비자층을 한정하였다.

한정한 이유는 다음과 같다.

첫째, 2011년 보건복지부가 실시한 ‘보건의료 미래상에 대한 대국민 만족도’ 조사에서 현행 의료체계에 만족하지 못하는 국민이 10명 중 4명 꼴인데 그 중에서도 20대의 불만족도가 13.6%로 가장 높은 것으로 나타났다. 20대는 각종 정보채널을 통해 가장 합리적으로 소비하려는 소비경향을 강하게 보이므로 20대의 만족도를 높이는 방안이 경쟁력 확보와 직결될 것으로 보였다.

둘째, 보건복지부가 시행한 2011년 ‘국민보건의료실태조사-보건의료 자원실태조사’ 결과 오영호(2011)¹³⁾는 치과의료이용제공을 하는 의료기관의 외래환자 중 89.6%가 치과의원에 집중되어 있어 외래환자의 대부분이 치과의원을 이용하고 있다고 볼 수 있고, 셋째, 서울지역에 전국의 치과의료기관 중 30.6%, 치과의사인력의 30.7%가 집중분포하고 있어 경쟁이 심화된 현재의 의료시장을 대표할 수 있다고 하였다.

본 연구는 진료서비스에 영향을 미치는 다양한 요인을 설문을 이용하여 조사하는데 먼저 각 문항을 변수화하고 유사한 문항이 포함되는 개념으로 조합해 이를 설문 문항으로 작성하며, 둘째, 각각의 진료서비스 요인이 고객의 만족도, 구전의도와 재이용에 실제로 어느 정도의 연관성이 있는지 알아봄으로써 소비자 중심의 의료 시장에서의 경쟁력 확보 방안을 마련하고 환자의 재방문을 유도해 환자에 장기적으로 지속성 있는 치료를 제공할 수 있을 것으로 보았다.

가장 먼저 진료서비스 품질을 평가하기 위해 Eigenvalue를 이용한 요인분석을 시행한 결과 상관관계가 높은 다섯가지의 개념(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성)으로 분류할 수 있었고, 구성된 설문문항이 각 개념을 잘

대표하고 있는지 각 개념의 신뢰도를 측정하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 구하여 내적 일치도를 확인해 보았다. 일반적으로 Cronbach's alpha의 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 있는 것으로 보는데 측정 결과 모두 0.6 이상의 값을 가져 신뢰도가 있음을 확인할 수 있었다.

진료서비스의 품질에 대한 전반적인 서비스를 평가하는 문항은 5점 척도를 사용하여 불만족할수록 1점(전혀그렇지않다)에 가까워지고 만족할수록 5점(매우그렇다)에 가까워지는 것으로 나타났다. 각각의 항목을 점수화한 후 평균값을 얻을 수 있었는데, 모든 항목에서 3점(보통이다)과 4점(대체로그렇다)사이의 값을 가져 진료서비스 품질에 대한 전반적인 만족도는 보통 이상의 만족도를 보인다고 볼 수 있었다.

만족도와 구전의도 및 재이용에 미치는 진료서비스의 영향을 분석하기 위해 진료서비스 20문항을 독립변수로 설정하고 만족도, 구전의도와 재이용을 종속변수로 설정해 회귀분석을 통해 유의한 결과를 보이는 문항을 분석하였다. 유의확률 값이 0.05보다 작은 값을 가질 때 상호연관되었다고 볼 수 있는데 모두 공통적으로 진료서비스의 개념 중 의료인력의 기술수준과 전문성이 가장 낮은 유의확률을 보여 의료소비자가 서비스에 만족하고 구전의도와 재이용을 결심하게 하는데 가장 중요하게 영향을 미치는 진료서비스 품질은 의료인력의 기술수준과 전문성으로 나타났다. 만족도에서는 추가로 물리적 시설과 환경이 유의한 결과를 보였고, 구전의도에서는 추가로 직원의 친절성이 유의한 결과를 보였다. 재이용에서는 의료인력의 기술수준과 전문성만이 유의한 결과를 보였는데, 구체적으로 '의사의 의학적 지식수준과 치료기술이 믿음직했다.', '의사는 치료과정에 대해 이해하기 쉽고 자세하게 설명하였다.', '의사는 환자의 마음을 편하게 해주었다.' 등 3문항에서 유의한 결과가 나타났다.

만족도, 구전의도와 재이용 간의 상관성을 조사하기 위해 상관분석(이변량분석)을 실시한 결과 만족도와 구전의도, 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 모두 유의확률 값이 0.05보다 작은 값을 가지는 높은 양의 상관관계를 보였다. 만족도와 구전의도에서 가장 높은 상관관계(0.802)를 보였고, 만족도와 재이용(0.766), 재이용과 구전의도(0.760)의 순으로 상관

관계를 보였다.

사회인구학적 변수와 만족도, 구전의도와 재이용의 검정에서는 일부 성별과 경제수준에서만 상관관계를 보일뿐 전반적으로 상관관계를 찾기 어려웠다. 그 이유는 조사대상자 중 남녀와 경제수준에서는 적절한 비율로 조사된 것으로 보였으나 학력에서 대학교,대학원 이상으로, 직업에서는 학생으로 표본이 편중되어 있었다. 이는 20대를 대상으로 설문을 진행하는 특성으로 인해 서울지역에서 비교적 20대를 만날 확률이 높은 대학가를 중심으로 설문이 진행되었기 때문으로 보인다.

본 연구는 서울지역의 20대 남녀로 대상을 특정해 진료서비스의 품질 중 만족도, 구전의도와 재이용에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대해 분석을 시도하는데에 의의를 두었다.

본 연구에서의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 서울지역을 대표하기에는 표본의 크기가 적고 서울 전지역에서 고루 설문을 진행하지 못해 설문조사 후 분석결과를 일반화하는데에 한계가 있었다.

둘째, 설문대상을 20대로 설정해 무작위로 설문을 진행하였는데 비교적 20대를 만날 확률이 높은 대학가를 중심으로 많은 설문이 진행되었다. 이로 인해 사회인구학적인 특성에서 학력에 있어 대학교,대학원 이상으로 직업에서 학생으로 편중되어 있었다.

셋째, 진료서비스 품질에 관해 객관적으로 타당성이 있는 설문지 개발이 되어있지 않아 자체 제작한 설문지로 진행하게 되어 다른 연구와 비교에 한계가 있다.

추후 연구에서 이러한 한계점을 극복하고 특정 지역에서 다양한 연령대에 대한 연구가 지속적으로 진행된다면 의료 서비스의 질 향상과 더불어 지역별, 연령대별로 구체적인 병원 경영 전략 수립이 가능할 것으로 보인다.

V. 결론

본 연구의 목적은 진료 서비스에 영향을 미치는 다양한 요인을 조사하고 각각의 진료서비스 요인 중 고객의 만족도, 구전의도와 재이용에 영향을 미치는 요인을 밝혀 소비자 중심의 의료 시장에서의 경쟁력 확보 방안을 마련하고 환자의 재방문을 유도해 환자에 장기적으로 지속성 있는 치료를 제공할 수 있도록 함이다.

2012년 6월 1일부터 30일까지 서울지역에 거주하는 20대 남녀를 무작위로 선정해 설문도우미를 통해 일대일면접을 실시하였으며 자기기입식으로 설문을 진행하였다. 설문대상은 총 226명으로 이 중 남자가 141명, 여자가 85명이었다.

본 연구는 진료서비스의 품질을 다섯가지 개념(물리적 시설과 환경, 절차의 편리성, 의료인력의 기술수준과 전문성, 직원의 친절성, 진료의 가치성)을 20문항으로 구성하고 만족도, 구전의도와 재이용을 6문항으로 구성해 5점 척도로 측정하였고 마지막에 사회인구학적인 항목을 구성하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 치과의원 이용시 진료서비스 품질에 대한 전반적인 만족도는 3점(보통이다)과 4점(대체로그렇다) 사이에 모두 분포하여 보통 이상의 만족도를 보였다. 분석결과 ‘병원시설위생’, ‘의료진복장’, ‘병원외관’, ‘의학적수준’ 순으로 높은 만족도를 보였고, ‘주차시설’, ‘궁금증해결’, ‘의료진설명’, ‘환자의견반영’ 순으로 낮은 만족도를 보였다.

둘째, 진료서비스 품질을 평가하는 20개 문항을 독립변수로 설정해 만족도, 구전의도와 재이용 각각을 종속변수로 하여 가장 큰 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 만족도 구전의도와 재이용 모두 진료서비스 품질의 다섯가지 개념 중 의료인력의 기술수준과 전문성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

셋째, 만족도와 구전의도, 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 모두

높은 양의 상관관계를 가져 서로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 만족도와 구전의도가 가장 높은 상관관계를 보였으며 만족도와 재이용, 구전의도와 재이용 순으로 나타났다.

넷째, 사회인구학적 특성에서 성별과 경제수준에서는 편중된 결과가 보이지 않았지만, 직업에서는 학생, 학력에서는 대학교,대학원 이상에 표본이 편중된 결과를 보였다.

소비자들의 생활 및 교육수준이 향상되고 다방면으로 정보를 얻을 수 있는 매체가 발전하면서 소비자 중심의 시장으로 변모하게 되었고, 의료 시장에서 건강에 대한 관심의 증가가 의료서비스에 대한 욕구로까지 확대되고 있다. 의료기관에서는 이 연구의 결과를 기초로 하여 환자의 특성에 맞춘 서비스를 제공하여 구체적인 병원 경영 전략을 수립하여 최적의 진료를 통해 환자를 만족시키고 다른 환자에 권유하고 재이용을 유도하는 것이 장기적이고 지속적으로 환자의 구강건강을 책임질 수 있는 방법이고 의료시장에서 경쟁력을 확보하고 이익을 창출할 수 있는 방법이다.

참 고 문 헌

- 1) M. J. Bitner, Evaluating Service Encounter(1990), “The Effects of Physical Surroundings and Employee Response” , Journal of Marketing; 54(4), 69-82
- 2) Parasuraman, Zeithaml and Berry(1994), “Reassessment of Expectations as a comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research” , Journal of Marketing, 58(1), 32-52
- 3) Cronin JJ, Taylor SA(1992), “Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension” , Journal of Marketing; 56, 55-68
- 4) Donabedian, A(1980), “Explorations in quality assessment and monitoring, Vol.1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment” , Ann Arbor, MI. Health Administration Press
- 5) Georgette M, Zifko-Baliga, Robert FK. Managing perceptions of hospital quality, Mark Health Serv 1997;28-35.
- 6) Swan J(1985), “Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effects” , Journal of Health Care Marketing; 5(3), 7-8
- 7) Woodside AG, Frey L, Daly RT(1989), “Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention” , Journal of Health Care Marketing; 9(4), 5-17
- 8) 정명숙(1999), “병원이미지가 병원 재선택에 미치는 영향에 관한 연구” , 전남대학교 경영대학원 석사학위논문
- 9) 이상일(1994), “병원외래환자의 만족도 평가 및 관련요인에 관한 연구; 한 3 차병원 방문환자를 중심으로” , 예방의학회지; 27(2), 366-376
- 10) 김양균,정기택,안영송,이상은,장영화,한보라(2003), “치과 병·의원의 의료서비스품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구” , 병원경영학회지; 8(3), 49-71
- 11) 김민영,이근우,문홍석,정문규(2008), “치과병원 내원환자의 만족도 조사분석” , 대한치과보철학회지; 46(1), 65-82
- 12) 조성남(2009), “의사의 자질과 태도가 의료서비스 만족도에 미치는 영향” ,

한국인구학, 32(3), 21-41

- 13) 오영호(2011), “2011년 국민보건의료실태조사”, 보건복지부 한국보건사회연구원

부 록

치과의원의 의료서비스 품질이 고객 만족도 및 재이용에 미치는 영향에 대한 설문조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 서울대학교 치의학대학원 석사학위 논문을 위한 것으로 치과의원의 의료서비스 품질이 고객 만족도 및 재이용에 미치는 영향을 알아보는데 그 목적이 있습니다.

본 설문의 응답 내용은 비밀이 보장되며, 연구 목적 이외의 용도로는 사용되지 않습니다. 작성하여 주신 내용은 본 연구의 귀중한 자료로 활용될 예정이오니 바쁘시더라도 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

2012년 6월

서울대학교 치의학대학원 석사과정 서정미

※ 의료서비스 품질 측정 설문 작성 요령

제시되는 문항에 해당되는 정도에 따라 다음의 예제를 참조하여 해당되는 칸에 표시하여 주시길 바랍니다. **만약 해당되는 사항이 없는 경우 공란으로 비워주시기 바랍니다.**

문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 병원 내부는 전반적으로 깨끗하고 쾌적하였다.			✓		

1. 다음은 의료서비스 품질에 대한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1 병원은 최신 시설 및 의료기기를 갖추고 있었다.					
2 접수 및 수납이 신속하게 이루어졌다.					
3 의사의 의학적 지식수준과 치료기술이 믿음직했다.					
4 병원은 전반적으로 깨끗하고 쾌적하였다.					
5 직원의 태도가 친절하고 환자를 도우려는 자세였다.					
6 병원과 집(또는 직장)과의 거리가 가깝다.					
7 의사는 치료과정에 대해 이해하기 쉽고 자세하게 설명하였다.					
8 접수 및 수납 절차가 간편하고 편리하였다.					
9 의료진과 직원들이 깨끗하고 단정한 복장을 하고 있었다.					
10 병원 내 시설(진료대기실, 화장실 등)은 사용하기에 편리하였다.					
11 의사에게 궁금한 것을 충분히 물어볼 수 있었다.					
12 병원까지의 교통이 편리하였다.					
13 의사는 환자의 마음을 편하게 해주었다.					
14 병원 내 시설(진료대기실, 화장실 등)은 위생적이고 청결하였다.					
15 의사는 진료과정에서 환자의 의견을 충분히 반영해 주었다.					
16 주차시설이 갖추어져 있고 이용이 편리하였다.					

17	진료 절차 및 추후 관리에 대한 설명이 믿음직했다.					
18	의료진과의 협조가 잘 이루어지는 것 같 았다.					
19	진료예약의 절차가 간편하였다.					
20	병원의 외관은 깨끗하고 잘 꾸며져있다.					

2. 다음은 의료기관의 만족도 및 재이용 의사에 대한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1 본 병원의 진료 결과에 만족하였다.					
2 다시 병원을 이용하게 될 경우 본 병원을 선택하겠다.					
3 주변 사람에게 본 병원의 좋은 점을 이야기 하겠다.					
4 본 병원에서 제공한 전반적인 서비스의 질에 만족하였다.					
5 본 병원에 오기를 잘했다고 생각한다.					
6 주변 사람에게 본 병원을 이용하라고 권장하겠다.					

3. 다음은 귀하의 개인적인 사항에 대한 질문입니다. 해당되는 곳에 ✓표시를 해주시길 바랍니다.

(본 정보는 모두 익명으로 처리되며 연구 이외의 목적으로 사용되지 않습니다.)

성 별	① 남성 ② 여성
학 력 (중퇴 포함)	① 중학교 ② 고등학교 ③ 대학교 ④ 대학원 이상 ⑤ 기타
직 업	① 전문직 ② 관리직 ③ 사무직 ④ 서비스직 ⑤ 생산직 ⑥ 학생 ⑦ 기타
혼인 여부	① 미혼 ② 기혼
경제 수준	① 상 ② 중상 ③ 중 ④ 중하 ⑤ 하

Abstract

The Determinants of Health Care Services Influence on Revisit of Dental Clinics at Age Twenty in the City of Seoul

JUNGMEE SU

Department of Dentistry
School of Dentistry
Seoul National University

The purpose of the study is to come up with ways for competitiveness revealing the factors of health care services influence on the patient satisfaction, word-of-mouth intention and revisit in the consumer-driven health care market and to provide long-term treatment persistently inducing the patient's re-visit.

The observation of the study was conducted 226 patients at age twenty in the city of Seoul from 1 to 30 June 2012, and the following results were obtained.

First, the overall satisfaction about the quality of health care services of dental clinics were above average.

Second, There were investigated that the technology and expertise of medical team among the quality of health care services have the greatest impact on the patient satisfaction, word-of-mouth intention and revisit.

Third, the satisfaction, word of mouth and revisit have a high positive correlation each other.

Fourth, in the social-demographic characteristics, The result is not biased by gender and economic status, but is biased by student among the occupation, graduate and post-graduate degree among the educational background.

On the basis of the results of this study, satisfying the patient, recommending other patients and inducing revisit through the optimal care including specialized services to patients and a specific hospital management strategy would be responsible for patient's health persistently in the long-term and produce benefit with competitiveness in health care market.

.....

**keywords : customer satisfaction, customer revisit,
quality of health care service, word-of-mouth intention**

***Student Number* : 2009-22689**