

# 치과 환자의 만족도에 영향을 미치는 요인

-치과의원에서 기공실의 개설여부에 따라-

청아치과병원 · 신흥대학 치기공과

,

= *Abstract* =

## **Dental Patient 's Satisfaction Degree Factors**

**-Concerned with installation of dental clinics -**

Nam-Joong Kim, Kyung-Sook Hwang

*Chong-A Dental hospital*

*Dept. of Dental Technology, Shin Heung College*

With increasing number of dental patients, it is also increasing patient 's desire to get better medical service. As the concern for improvement of dental medical service quality is growing, satisfaction degree of dental patients is becoming very important.

This study was to investigate difference of patients 's satisfaction degree concerned with installation of dental labs and the reason. The data for this study were collected through Self-Administered Questionnaires from 284 patients who had visited dental clinics more than two times.

The results are as follows:

Female respondents ratio was as twice much as male ones. And 54.2% of the respondents were found out to have completed university education.

Dental clinics with dental labs scored higher than others in patients 's satisfaction and recommendation willingness degree. Dental clinics without dental labs scored higher in patients ' revisiting willingness degree.

With simple Correlation Analyses it was found out that the most influential variable concerned with patients 'genral satisfaction degree was medical facility in dental clinics with dental labs, dentist ability to cure in dental clinics without dental labs. There were some discrepancies with other subordinate variables.

Through Stepwise Multifactor Regression Analyses it was found out that the most influential variable with patients' general satisfaction degree was dentist ability to cure in total and dental clinics without dental labs and medical facility in dental clinics with dental labs. There were also some discrepancies with other subordinate variables.

Key words : patients' satisfaction, dental laboratory, dental care services

## 차 례

## I. 서 론

### 1. 연구의 배경 및 필요성

1.

2.

1.

2.

가

가

1.

2.

3.

4.

가

5.

6.

가

7.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

가

4

4

가 가

300

2000 4

3

4

12

10

가

16

284

### 2. 연구목적

### 2. 조사방법

가

가

7

32

3

6

'5 , '

'4 , '

'3 , '

' 2 , ' 1 5 가 150 ~ 250 가  
(Likert scale) . (34.3%),

가

가 가 가

( 1 ).

T-test

## 2. 기공실 개설여부에 따른 두 치과 의료기관 변수들의 평균값 비교

SPSS 7.5 For Windows

### III. 연구결과

#### 1. 응답자의 일반적 특성

(70.4%)

(29.6%)

가

가 가

가

20 ~ 30 가

(75%)

20 가 50%

19

가

0.8%

(67.1%)

가

가

가

61.1%

3 2

가

가

가

가 가

가

1.

특성	분 류	치과의원 1	치과의원 2	전체
성 별	남 성	40(26.1)	44(33.6)	84(29.6)
	여 성	113(73.9)	87(66.4)	200(70.4)
	계	153	131	284
연 령	13 ~ 19	14(9.2)	1(0.8)	15(5.3)
	20 ~ 29	46(30.1)	66(50.4)	112(39.4)
	30 ~ 39	62(40.5)	39(29.8)	101(35.6)
	40 ~ 49	21(13.7)	15(11.5)	36(12.7)
	50 ~ 59	8(5.2)	8(6.1)	16(5.6)
	60 ~ 69	2(1.3)	2(1.5)	4(1.4)
	계	153	131	284
결 혼	미 혼	50(32.9)	64(49.6)	114(40.6)
	기 혼	102(67.1)	65(50.4)	167(59.4)
	계	152	129	281
교육수준	중졸 이하	9(5.9)	2(1.5)	11(3.9)
	고졸 이하	64(41.8)	39(29.8)	103(36.3)
	대졸 이하	74(48.4)	80(61.1)	154(54.2)
	대학원 이상	6(3.9)	10(7.6)	16(5.6)
	계	153	131	284
의료보장 종별	직장보험	61(43.3)	67(55.4)	128(48.9)
	지역보험	61(43.3)	32(26.4)	93(35.5)
	공·교보험	16(11.3)	19(15.7)	35(13.3)
	의료보호	3(2.1)	3(2.5)	6(2.3)
	계	141	121	262
가족의 월 평균소득	150만원 미만	25(17.6)	15(12.2)	40(15.1)
	150-250만원 미만	54(35.3)	37(30.1)	91(34.3)
	250-350만원 미만	29(20.0)	40(32.5)	69(26.1)
	350-450만원 미만	20(13.1)	16(13.0)	36(13.6)
	450만원 이상	14(9.8)	15(12.2)	29(10.9)
계	366	123	265	
직 업	관리자·사무직	13(8.6)	33(25.8)	46(16.6)
	전문직	30(20.0)	36(28.1)	66(23.7)
	기술직	9(6.0)	2(1.6)	11(4.0)
	서·제·판업 <sup>1)</sup>	29(19.3)	17(13.3)	46(16.6)
	학 생	19(12.7)	13(10.2)	32(11.5)
	가 사	40(26.7)	16(12.5)	56(20.1)
	무 직	4(2.7)	1(0.8)	5(1.8)
	기 타	6(4.0)	10(7.8)	16(5.8)
계	497	128	278	

소계간의 차이는 결측치에 의한 것임  
 치과의원 1 : 기공실이 개설된 치과의원,  
 치과의원 2 : 기공실이 개설되지 않은 치과의원  
 1) 서·제·판업 : 서비스업, 제조업, 판매업

가

가  
가

가 가

가 가  
가

2.

변수	전체	치과의원 1	치과의원 2	F
도착소요시간	2.84±1.18	2.92±1.13	2.75±1.24	4.030*
위치적 편의성	2.54±1.06	2.78±1.09	2.26±.97	1.980
치과의사실력	1.93±.81	1.96±.84	1.89±.80	0.073
치과의사친절도	1.86±.88	1.90±.93	1.81±.81	1.339
위생사 실력	1.98±.83	2.02±.88	1.94±.77	2.081
위생사 친절도	1.77±.77	1.77±.83	1.76±.70	5.233*
진료시간	2.92±.89	2.93±.93	2.91±.85	0.569
치료통증	2.33±.82	2.31±.84	2.34±.80	0.639
치료효과	2.16±.81	2.19±.87	2.13±.74	4.481*
치료시설	2.16±.78	2.14±.84	2.19±.71	8.245**
환자편의시설	2.28±.80	2.14±.84	2.44±.72	1.778
진료환경	2.52±.99	2.50±.1.07	2.54±.90	6.926**
주차시설	2.86±1.16	2.68±1.19	3.08±1.09	4.405*
치료비용	3.08±.95	3.22±.95	2.91±.92	0.824
치과이미지	2.67±.78	2.66±.75	2.67±.82	1.219
진료대기시간	2.86±.97	2.78±1.02	2.95±.91	4.811*
전반적 만족	2.01±.79	2.04±.82	1.97±.75	0.778
권유 의사	2.46±.92	2.49±.92	2.42±.92	0.179
재이용 의사	1.85±.85	1.84±.84	1.86±.86	0.022

\* : P&lt;0.05, \*\* : P&lt;0.01

치과의원 1 : 기공실이 개설된 치과의원  
치과의원 2 : 기공실이 개설되지 않은 치과의원





5. 전반적 만족도에 영향을 미치는 변수 선정  
 정을 위한 회귀분석

가  
 가  
 가  
 가 6 가 5 가 77.9%  
 (P<0.001).  
 가

5.

독립변수	전체 (N = 284)	치과의원 1 (N = 153)	치과의원 2 (N = 131)
치료시설	.252***	.436***	
위생사 실력	.138**	.281***	
치료효과	.235***	.249***	.305***
치료비용	.116**	.162**	
치과의사 실력	.257***		.428***
위생사 친절도	.114*		.211**
진료대기시간			.138*
F	77.942***	65.655***	61.231***
R <sup>2</sup>	.658	.671	.688
aR <sup>2</sup>	.650	.660	.677

\* : P < 0.05, \*\* : P < 0.01, \*\*\* : P < 0.001  
 치과의원 1 : 기공실이 개설된 치과의원,  
 치과의원 2 : 기공실이 개설되지 않은 치과의원

6. 권유의사에 영향을 미치는 변수선정을 위한 회귀분석

가 . 4 가  
65.7%  
(P<0.01)>

4 가 . 4 가 4 가 4 가 12.1%  
61.2% (P<0.001). (P<0.001).

2 가 , 2  
10.2%  
(P<0.001).  
가  
가

4 가 . 4

6. ( : )

독립변수	전체 (N = 284)	치과의원 1 (N = 153)	치과의원 2 (N = 131)
치료통증		.234*	
치과의사 친절도	.211**	.191*	.271**
위생사 실력	.143*		.262**
치과 이미지			-.216*
치료비용	.155*		.201*
주차시설	.126*		
F	12.066***	10.246***	8.677***
R <sup>2</sup>	.165	.135	.238
aR <sup>2</sup>	.151	.122	.211

\* : P < 0.05, \*\* : P < 0.01, \*\*\* : P < 0.001

치과의원 1: 기공실이 개설된 치과의원,

치과의원 2: 기공실이 개설되지 않은 치과의원

8.7% (P<0.001). (P<0.001).

3

5 가

5

18.3%

가

(P<0.001).

### 7. 재이용 의사에 영향을 미치는 변수선정을 위한 회귀분석

3 가

가

3

38.6%

(P<0.001).

가

7

6 가

6

31.5%

7.

( : )

독립변수	전체 (N = 284)	치과의원 1 (N = 153)	치과의원 2 (N = 131)
치과의사 실력	.289***	.259**	.431***
치과의사 친절도	.183**	.241**	
주차시설	.119*	.239**	
치료비용	.157**	.275***	
도착소요시간		.204**	
위생사 친절도	.167**		.224*
위생사 실력			.190*
위치적 편의성	.119*		
F	31.513***	18.329***	38.643***
R <sup>2</sup>	.438	.417	.509
aR <sup>2</sup>	.424	.394	.495

\* : P < 0.05. \*\* : P < 0.01. \*\*\* : P < 0.001

치과의원 1 : 기공실이 개설된 치과의원.

치과의원 2 : 기공실이 개설되지 않은 치과의원

가

가

#### IV. 고찰

가 가

가

가 가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

가

### V. 결론

가

가

4

가

4

300

가 가

2000

4

3

4

12

10

가

16

가

284

가

가

가

54.2%가

가

20 가

50%

150 ~ 250

34.3%

가

가

가

가

## 참고문헌

1. 권진. 소비자가치이론에 의한 병원 선택 요인 규명. 연세대학교 보건대학원 석사 학위논문, 1995.
2. 김남중. 치과 의료기관별 환자 만족도 비교. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 2000.
3. 김상욱. 치과병원과 의원을 이용하는 보철 환자의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 1999.
4. 송재상, 남철현. 치과의료 이용자의 구강 보건지식 및 치료만족도와 관련 요인에 관한 분석. 대한보건협회지. 제23권 2호, 1997.
5. 유승흠. 양질의 의료관리. 수문사, 1993.
6. 이기효. 병원의 환자 만족 경영. 병원 경영 심포지엄 연제집, 인제대학교 보건대학원, 1997.
7. 이상형. 치과위원의 환자만족 영향요인. 인제대학교 보건대학원 석사 학위논문, 1998.
8. 이선희, 조우현, 김한중. 의료기관 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지, 제27권 2호, 1994.
9. 이인경. 병원 특성에 따른 선택요인 및 환자만족도 비교. -기업병원과 대학병원 중심으로 - 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1996.
10. 장기영, 송근배, 이청희 등. 경북대학교병원 치과보철과 내원 환자들의 성향 및 진료 만족도에 관한 분석. 대한구강보건학회지, 제21권 4호, 1997.

11. 정윤식. 치과의료 이용에 관한 연구. 인제대학교 보건대학원 박사학위 논문, 1995.
12. 정윤희. 병원서비스에 관한 환자 만족도 분석. 충북대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995.
13. 조승영. 부산지역 3차 의료기관 외래환자들의 만족도 및 병원서비스 개선방안에 관한 연구. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 1994.
14. 한승욱. 입원환자의 서비스 만족도와 병원재 선택의사와의 관련성. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
15. 박명자, 감신, 박재용. 농촌 주민의 치과의료 이용양상 및 치아 보급 요구도. 대한보건협회지, 제17권 2호, 1991.
16. 한창식. 치과기공소 근무자의 직무관련 요인과 직무만족 및 조직몰입과의 상관관계. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1987.
17. Marchack BW. Targeting excellence in today's marketplace. J California Dental Association, Jun25(6) : 433-436, 1997.