보건행정학회지 : 제 13 권 제 4 호
Korean J. of Health Policy & Administration
Vol. 13, No. 4, 28-47, December 2003

일 대도시 보건소 이용자의 보건의료서비스 만족도

이 가 언
동아대학교 간호학과

<Abstract>

User's satisfaction of health care service in public health centers
-in a metropolitan area-

Ga Eon Lee
Department of Nursing, Dong-A University

The purpose of this study was to assess the user's satisfaction of health care service in public health centers in Busan. The study respondents were 212, those who visited health centers for health care service. Data were collected in July 2002 by using SERVQUAL(comprehensive service quality measurement scale) and 3 open questions for more details about service satisfaction and the needs for health care service. SERVQUAL has 5 dimensions; tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The results were as follows :

1. The users reported more satisfaction at 'just service cost', 'convenient service procedure' and 'clean physical environment' at SERVQUAL. Among them the highest rated item was 'service cost'. And the less satisfaction items were 'understanding and individual concerns about service users', 'medical equipment' and 'health center facilities'.

2. There were no statistical differences by general characteristics except for the kind of services rendered. Those who visited for physical examinations and laboratory tests reported lower satisfaction than any other groups.

* 이 논문은 2002학년도 동아대학교 학술연구비(공모과제) 지원에 의하여 연구되었음
† 교신저자 : 이가언, 동아대학교 의과대학 간호학과 (051-240-2885, gelee@daunet.donga.ac.kr)

3. At the open questions, the respondents expressed that they were satisfied with the low service cost, kindness of employee and clean environment. But they criticized the old facilities and worn medical equipment, in addition to the less than kind attitudes.

These strengths and weaknesses of health center's service could be applied for planning of customer-centered health care service.

Key Words : Patient satisfaction, Health center, SERVQUAL

Ⅰ. 서 론

우리 나라 보건소는 지역사회의 공공보건 전문기관으로서 보건행정의 합리적 운영과 국민보건의 향상 및 건강증진을 위한 기능을 담당하는 곳(김진현, 유왕근, 1999)으로서, 1953년 전국 15개 보건소를 시작으로 2000년 현재 242개의 보건소(보건복지부, 2002)가 있다. 설립 초기에는 급성 전염병관리, 결핵관리, 가족계획 사업 등 제한적인 보건사업에 초점을 두었지만, 지금은 진료사업을 포함하여 지역보건법에 명시된 16개 항목의 보건소 업무와 그 세부업무를 볼 때, 그 범위가 매우 광범위해졌음을 알 수 있다. 더욱이 질병예방과 건강증진을 통하여 의료수요를 줄여 국민 의료비 증가 억제를 위해서 공공보건사업을 강화해야 한다(박정한, 2002)고 볼 때, 앞으로 보건소의 역할과 기능이 확대될 것은 당연시된다고 생각된다.

그러나 보건소가 공공의료기관으로서 주민에게 더욱 호응받는 보건의료서비스의 제공자가 되기 위해서는 현재 진행되고 있는 보건사업에 대한 체계적 평가를 토대로 그 결과를 보건정책과 사업에 반영해야 할 것이다. 또한 앞으로 국민들의 의료서비스에 대한 질적인 요구가 높아짐에 따라, 그 요구에 부합되는 보건의료서비스를 제공하기 위해 노력해야 할 것이다. 이렇게 하기 위해서는 일차적으로 환자 만족도와 같은 조사를 통하여 보건사업에 대한 평가를 할 필요가 있다고 본다.

의료서비스의 질을 평가하는 한 방법으로서 환자와 서비스 이용자의 만족도 조사는 그 결과를 토대로 서비스의 질을 향상시키는 근거로서 널리 이용되고 있다(문영신 등, 1998 ; Sitzia와 Wood, 1998). 만족도 조사는 공급자의 입장이 아닌 수혜자의 입장에서 평가한다는 점과 사업의 효율성 평가를 통하여 밝힐 수 없는 정신적, 심리적 만족도까지 측정할 수 있다는 점에서 그 의의가 있다(김진현, 유왕근, 1999). 따라서 보건소에서 보건의료서비스 만족도에 대한 이용자의 평가는 좀 더 수혜자의 요구에 부응하는 보건사업을 계획하기 위하여 또한 지역보건의료계획 뿐 만 아니라, 보건행정 및 정책 결정의 나아가야 할 방향에 대한 기초

를 마련하기 위해서라도 반드시 필요한 부분이라고 생각된다.

그러나 현재까지 의료서비스에 대한 만족도 조사는 대부분 병원을 이용하는 환자를 대상으로 이루어졌으며, 보건소 이용자를 대상으로 한 경우는 의료서비스의 구조, 과정, 결과에 대한 만족도를 조사한 김순애(1989)의 연구와 경기도 일개 보건소의 진료실 이용자를 대상으로 무료환자군과 유료환자군으로 구별하여 만족도를 조사한 문영신(1998)의 연구 외에는 찾아보기 어려웠다. 따라서 이 연구는 최근 그 이용률이 증가되고 있는 보건소를 대상으로 하되, 일개 보건소의 진료실에 국한된 것이 아닌, 일 대도시 전 보건소의 진료실과 예방접종실, 결핵실, 모자보건실, 보건교육실 등을 내소하여 진료서비스 뿐 만 아니라, 예방서비스를 받는 자를 대상으로 한 것에 그 차별성이 있다고 본다.

본 연구의 목적은 보건의료서비스를 받기 위하여 보건소를 내소하는 자를 대상으로 서비스에 대한 만족도를 조사하여, 수혜자 중심의 보건사업 계획에 대한 근거자료를 제시하는 것으로서, 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, SERVQUAL을 이용하여 서비스 만족도를 파악한다. 둘째, 일반적인 특성에 따른 서비스 만족의 차이를 확인한다. 셋째, 서비스 만족과 관련된 세부적인 사항을 파악한다.

이 연구에서 의미하는 보건의료서비스란 보건소에서 제공하는 서비스로서 보건행정과 관련된 서비스와 보건소 외부에서 행해지는 서비스를 제외한 보건소를 방문하는 주민들에게 이뤄지는 진료 및 예방 서비스를 말하며, SERVQUQL(comprehensive service quality measurement scale)을 이용하여 측정하였다. SERVQUQL은 Parasuraman 등(1988)이 서비스 품질을 측정하기 위해 제시한 것을 Babakus와 Mangold(1992)가 보완하여 의료서비스에 적용한 것이다. 이 도구는 Parasuraman 등의 개발 이후에 호텔, 병원, 은행, 레스토랑 등 서비스 산업에서 그 타당성이 입증되어 질을 평가하기 위한 도구로 널리 사용되고 있다. 이는 5개 차원 즉, 물리적 시설, 장비에 대한 유형성(tangible), 믿을 수 있고 정확하게 약속된 시간에 서비스를 수행하는 능력의 신뢰성(reliability), 고객을 기꺼이 도우려는 자세와 즉각적인 서비스를 제공하는 능력의 반응성(responsiveness), 서비스 제공자의 지식과 고객에 대한 예의, 고객에게 믿음과 확신을 줄 수 있는 능력의 확신성(assurance)과 제공자가 고객에게 보이는 개별적인 관심에 해당하는 동정성(empathy)의 22개 문항으로 구성되어있다(조우현 등, 1999).

의료기관에서 SERVQUAL을 이용하여 만족도를 측정한 것은 1990년대 이후이며, 우리나라에서는 조우현 등(1994)이 의료계에서 그 적용가능성을 검정하기 위하여 일개 병원의 퇴원환자를 대상으로 조사한 결과, 5개 영역에서 Cronbach' α가 0.620~0.812의 분포를 보였으며, 또한 문영신(1998)의 연구에서 일개 보건소 진료실 이용자를 대상으로 한 결과에서도 각 차원에서 0.681~0.837로 나타나 SERVQUAL이 보건의료서비스에서 만족도나 질 측정도구로 그 적용 가능성을 나타내고 있다고 본다. 본래 SERVQUAL은 서비스를 이용하기 전 기대치

와 실제 이용한 후의 경험치를 모두 파악하여 그 차이로 서비스의 질을 파악하는 도구이나, Cronin과 Taylor(1992), Teas(1993)의 연구에서 기대치 측정에 대한 제한점을 지적하고 있다. 즉, 특정 서비스를 받고 난 이후, 고객들에게 기대수준과 성과수준을 한꺼번에 측정함으로써 고객이 경험한 성과수준이 하나의 준거점으로 작용하여 기대수준 응답에 영향을 미칠 수 있다는 것(조우현 등, 1999)이다. 따라서 본 연구에서는 보건의료서비스 만족도를 측정하기 위하여, 이미 보건의료서비스에서 그 적용의 유용성을 확보한 SERVQUAL을 이용하되, 응답자의 기대치 측정의 문제점을 고려하여, 서비스를 받고 난 이후의 실제 경험치만으로 나타내었다.

Ⅱ. 연구 방법

1. 조사대상 및 자료수집방법

응답자는 부산시 소재의 16개 보건소 중, 지역적으로 외곽지에 있어, 보건소 이용자가 상대적으로 적다고 여겨 조사에 응하지 않은 2곳을 제외한 14곳을 대상으로 각 보건소마다 약 15명 내외로 임의 추출한 212명이 해당된다. 조사는 만성질환이나 통상질병 등과 관련되어 일차진료를 받기 위하여 진료실을 내소한 자, 예방접종, 결핵관리, 모자보건관리나 보건교육을 받기 위하여 내소한 자, 보건증 발급과 운전면허 적성 검사 및 채용신체검사나 이용자의 필요에 의한 개별적인 신체검사, 즉 혈액검사, 요검사, 엑스선 촬영 등 기본적인 건강검진 등을 받기 위하여 내소한 자 등, 보건소에서 제공하는 각종 보건의료서비스를 이용하기 위하여 보건소를 방문한 자를 중심으로 이루어졌다. 서비스에 대한 평가를 기입하여야 하기에, 만 15세 미만의 소아는 제외시켰으며, 영유아 예방 접종을 위해 방문한 경우에는 아동과 함께 보건소를 방문한 성인을 대상으로 이루어졌다.

자료수집은 2002년 7월 25부터 8월 1일 까지 7일간, 연구자와 함께 연구 목적, 응답자 선정 및 조사방법에 대하여 훈련받은 연구 보조원 4명에 의해 질문지를 통하여 이루어졌다. 일차적으로 연구자가 보건소를 직접 방문하여 보건소 관계자에게 조사에 대한 허락을 받은 후, 연구 보조원이 보건소를 내소한 이용자들에게 조사목적과 방법을 설명하여 조사에 참여하기를 수락하는 자들에게만 실시하였다.

자료조사는 이용자들이 보건소 각 실에서 제공하는 서비스를 받기 위하여 대기하는 시간에 이루어졌으며, 다만 첫 방문인 경우는 서비스를 받은 후에 이루어졌다. 자기기입이 가능한 자는 직접 질문지를 읽고 작성하였으며, 그렇지 않은 경우에는 연구 보조원에 의하여 직접 조사되었다.

2. 설문도구

설문지는 응답자의 일반적 특성, 보건의료서비스 만족도 및 서비스 만족과 관련된 개방형 문항의 3부분으로 구성되어있다. 일반적 특성에는 인구사회학적 변수인 성별, 연령, 교육수준, 종교, 가족월수입, 의료보장 형태와 보건소 이용과 관련된 문항인 방문 목적, 보건소 이용계기, 보건소 재이용 의사가 해당된다.

보건의료서비스 만족도를 측정하기 위해서 SERVQUAL을 Babakus와 Mangold(1992)가 보완하여 의료서비스에 적용한 것을 근거로, 문영신(1998)이 보건소 진료실 이용자를 대상으로 사용한 것을 문구만 재수정하여 사용하였으며, 서비스 기대치를 제외한 실제 경험치만을 측정하여 만족도로 나타내었다. 설문지는 5개 하부차원, 22개의 문항으로 구성되어있다. 즉 현대적 시설과 장비, 진료실, 검사실 등의 안락함, 환경의 청결성 등의 유형성 5문항, 서비스 시간의 준수 여부, 서비스 비용의 공정함 등의 신뢰성 4문항, 서비스 일정의 고지, 대기시간의 적절성, 절차의 편리성 등의 반응성 5문항, 의료진에 대한 신뢰감, 의료진이나 직원들의 태도 등의 보증성 6문항과 직원들의 이용자에 대한 개인적인 관심도, 이용자의 고통에 대한 이해의 동정성 2문항이다. 각 문항마다 '전혀 그렇지 않다' 1점, '대체로 그렇지 않다' 2점, '그저 그렇다' 3점, '대체로 그렇다' 4점과 '매우 그렇다' 5점 Likert 척도로 되어 있으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

그 외, SERVQUAL에서 파악되지 못한 보건의료서비스 만족도와 관련된 보다 구체적인 내용을 조사하기 위하여 3개의 개방형 질문을 사용하였다. 질문은 ① 보건소를 이용하면서 가장 만족스러운 점은 무엇입니까?, ② 보건소를 이용하면서 가장 불만스러운 점은 무엇입니까?, ③ 보건소에서 제공하는 서비스에서 개선되었으면 하는 것이나 요구하는 것이 있다면 무엇입니까? 가 해당된다.

3. 자료분석방법

자료분석은 SPSS Windows 10.1 프로그램을 이용하였으며, SERVQUAL 도구의 신뢰도는 Cronbach's α, 일반적 특성과 의료서비스 만족도는 빈도, 백분율, 평균평점, 표준편차를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 의료서비스 만족도의 차이는 t-test, ANOVA로 하였으며, 사후검정으로는 근소한 차이가 있더라도 그 유의성을 파악하기 위하여 민감한 방법인 Duncan으로 분석하였으며, 유의수준은 0.05를 기준으로 양측검정하였다. 보건의료서비스 만족과 관련된 개방형 문항은 응답자가 표현한 것을 최대한 반영하면서, 비슷한 의미를 지닌 응답을 묶어 빈도와 백분율로 나타내었다.

Ⅲ. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

본 연구의 응답자는 여자 63.2%, 남자 36.8%로 여자가 많았으며, 연령은 25세 이상~45세 미만 군이 38.2%로 가장 많았고, 45세 이상~65세 미만 군이 30.7%, 65세 이상 군이 16.0%, 25세 미만 군이 15.1%였다. 교육정도는 고졸 이상에 해당하는 군이 67.9%였으며, 종교는 불교가 44.8%로 가장 많았다. 가족월수입은 150만원 이상~200만원 미만 군이 45.8%로 가장 많았으며, 50만원 이상~150만원 미만 군 35.8%, 50만원 미만 군이 14.2%로 나타났다. 의료보장형태에서 건강보험에 해당하는 자는 81.6%로 대부분이었으며 의료보호 응답자는 18.4%였다.

보건소를 방문한 목적은 만성질환이나 통상질병 등과 관련된 일차 진료를 받기 위한 경우가 34%, 영유아 예방접종이나 간염 등 각종 예방접종을 받기 위한 경우가 29.2%, 보건증 발급, 운전면허 적성검사, 채용신체검사나 필요에 의한 각종 신체검사를 받기 위하여 방문한 경우가 27.8%로 비슷한 비율로 나타났으며, 기타 군으로 묶은 산전, 산후관리 등 모자보건이나 보건소에서 실시하는 보건교육을 받기 위하여 내소한 경우가 8.5%였다. 보건소를 이용한 계기는 본인이 결정한 경우가 67.5%이며, 재이용 의사는 대부분인 96.7%가 '다시 이용하겠다'고 하였다<표 1>.

2. 응답자의 일반적 특성에 따른 방문목적

응답자의 일반적 특성에 따른 방문목적에서 성별, 연령, 교육, 가족월수입, 의료보장 모두에서 유의한 차이를 나타냈다. 남자는 일차진료를 받기 위하여 방문하는 경우가 42.3%로 가장 많았으며, 여자는 예방접종(37.6%)을 위한 방문이 가장 많았다. 연령에서는 25세 미만 군에서는 검사를 위해 방문한 경우가 62.5%로 가장 많았으며, 25세 이상~45세 미만 군에서는 예방접종을 위한 방문이 58.8%로 가장 많았다. 45세 이상~65세 미만 군과 65세 이상 군에서는 일차진료를 위한 방문이 각각 56.9%, 85.3%로 높게 나타났다. 교육정도에 따라서 초등졸 이하 군에서는 일차진료를 위한 방문이 대부분이었으며, 중졸에서도 역시 42.9%로 일차진료가 많았으며, 고졸군에서는 33.3%가 예방접종, 일차진료와 검사를 위한 방문이 각각 26.4%씩 나타났으며, 대졸이상 군에서는 예방접종을 목적으로 방문한 군이 37.5%로 가장 많았다. 가족월수입에서 50만원 미만 군은 일차진료를 위한 방문이 대부분이었으며, 50만원 이

<표 1> 응답자의 일반적 특성

N=212

특 성	구 분	빈도(백분율)
성별	남자	78(36.8)
	여자	134(63.2)
N연령	25세 미만	32(15.1)
	25세 이상~45세 미만	81(38.2)
	45세 이상~65세 미만	65(30.7)
	65세 이상	34(16.0)
교육정도	초등졸 이하	29(13.7)
	중졸	35(16.5)
	고졸	88(41.5)
	대졸이상	56(26.4)
	무응답	4(1.9)
종교	불교	95(44.8)
	기독교	34(16.0)
	천주교	13(6.1)
	기타	9(4.1)
	없음	61(28.8)
가족월수입	50만원 미만	30(14.2)
	50만원이상~150만원 미만	76(35.8)
	150만원이상~200만원 미만	97(45.8)
	무응답	9(4.2)
의료보장	건강보험	173(81.6)
	의료보호	39(18.4)
방문목적	일차진료	72(34.0)
	예방접종	62(29.2)
	검사	59(27.8)
	기타	18(8.5)
	무응답	6(2.8)
이용계기	본인결정	143(67.5)
	주변인권유	31(14.6)
	가족권유	22(10.4)
	다른의료기관권유	4(1.9)
	기타	12(5.7)
재이용의사	이용하겠다	205(96.7)
	이용하지않겠다	7(3.3)

상~150만원 미만 군은 검사가 32.9%, 150만원 이상~200만원 미만 군은 예방접종이 38.1%로 가장 높게 나타났다. 의료보장에서는 건강보험군에서는 일차진료를 받기 위하여 방문하는 경우가 가장 많았으나 예방접종과 검사를 위한 방문과 크게 차이는 나지 않았다. 의료보호군에서는 예방접종과 검사, 일차진료, 기타 군 모두에서 비슷한 비율로 나타났다<표 2>.

3. 응답자의 보건의료서비스 만족도

본 연구에서 서비스 경험치를 측정하기 위한 SERVQUAL 전체 문항의 신뢰도(Cronbach's α)는 0.9383이었으며, 각 영역별로는 유형성 0.8240, 신뢰성 0.7457, 반응성 0.8558, 보증성 0.8650과 동정성 0.9087로 나타났다. 응답자의 보건의료서비스 만족도는 5점 만점에서 평균평점 3.73이었다. 5개 차원의 점수 분포는 최하 평점 3.41에서 최고 3.92의 분포를 보였으며, 이들 중, 만족도가 가장 높게 나타난 것은 신뢰성 영역이었으며, 상대적으로 만족도가 가장 낮게 나타난 영역은 동정성 영역이었다.

각 문항별로 보면 진료나 검사비용의 공정함에 대한 만족도가 4.20으로 매우 높았으며, 진료 및 검사 일정에 대한 고지와 진료 및 검사 받기 위한 절차의 편리함, 일정이 예정대로 진행됨이 각각 3.95, 3.93, 3.91로 나타나 만족도가 높은 편에 해당되었다. 또한 보건소 환경의 청결에 대한 만족도도 3.91로 높게 나왔으나, 현대적 시설, 장비, 각 실의 안락함에 대한 만족도는 3.48, 3.46으로 상대적으로 낮은 점수를 보였다. 또한 기록부 열람이나 보건소 직원의 이용자 개별에 대한 관심과 이들에 대한 이해에 대한 점수도 각각 3.49, 3.44, 3.39로 낮은 점수를 보였다<표 3>.

4. 응답자의 일반적 특성에 따른 보건의료서비스 만족도

응답자의 일반적 특성에 따른 보건의료서비스 만족도에서 통계적으로 유의한 차이를 나타낸 것은 유일하게 방문목적(p-value< .01)이었으며, 사후검정에서도 차이를 나타내어, 일차진료, 예방접종과 기타에 해당하는 군에서 검사를 목적으로 보건소를 방문한 군보다 만족도가 높게 나타났다. 각 영역에서는 신뢰성을 제외한 유형성, 반응성, 보증성, 동정성 모두에서 통계적으로 유의한 차이(p-value< .05)를 나타냈으며, 사후검정에서도 차이가 있었다. 먼저 유형성에서는 검사를 목적으로 한 군보다 예방접종군과 모자보건이나 보건교육 등을 위해 방

<표 2> 응답자의 일반적 특성에 따른 방문목적

단위 : 빈도(백분율), N=212

특성	구분	총	일차진료	예방접종	검사	기타	χ^2
성별	남자	78(37.0)	33(42.3)	12(15.4)	29(37.2)	4(5.1)	16.122**
	여자	134(63.0)	39(29.3)	50(37.6)	30(22.6)	14(10.5)	
	계	211(100.0)	72(34.1)	62(29.4)	59(28.0)	18(8.5)	
연령	25세미만	32(15.2)	1(3.1)	9(28.1)	20(62.5)	2(6.3)	130.914**
	25세 이상~45세 미만	80(37.9)	5(6.3)	47(58.8)	16(20.0)	12(15.0)	
	45세 이상~65세 미만	65(30.8)	37(56.9)	6(9.2)	19(29.2)	3(4.6)	
	65세 이상	34(16.1)	29(85.3)	0(0.0)	4(11.8)	1(2.9)	
	계	211(100.0)	72(34.1)	62(29.4)	59(28.0)	18(8.5)	
교육	초등졸 이하	29(14.0)	23(79.3)	2(6.9)	4(13.8)	0(0.0)	41.160**
	중 졸	35(17.0)	15(42.9)	8(22.9)	11(31.4)	1(2.9)	
	고 졸	87(42.0)	23(26.4)	29(33.3)	23(26.4)	12(13.8)	
	대졸이상	56(27.0)	10(17.9)	21(37.5)	20(35.7)	5(8.9)	
	계	207(100.0)	71(34.3)	60(29.0)	58(28.0)	18(8.7)	
가족월수입	50만원 미만	29(14.4)	21(72.4)	2(6.9)	6(20.7)	0(0.0)	29.472**
	50만원이상~150만원 미만	76(37.6)	24(31.6)	21(27.6)	25(32.9)	6(7.9)	
	150만원이상~200만원미만	97(48.0)	22(22.7)	37(38.1)	26(26.8)	12(12.4)	
	계	202(100.0)	67(33.2)	60(29.7)	57(28.2)	18(8.9)	
의료보장	건강보험	173(82.0)	63(36.4)	51(29.5)	49(28.3)	10(5.8)	
	의료보호	38(18.0)	9(23.7)	11(28.9)	10(26.3)	8(21.1)	10.047*
	계	211(100.0)	72(34.1)	62(29.4)	59(28.0)	18(8.5)	

* p-value <. 05 ** p-value < .01

<표 3> 응답자의 보건의료서비스에 대한 만족도

영역	항 목	평균*	표준편차
유형성	1. 보건소에는 현대적인 시설과 장비(건물, 구조, 의료기구)가 구비되어 있다.	3.48	.83
	2. 보건소의 진료실, 검사실 등은 안락하다.	3.46	.87
	3. 보건소의 부대시설(안내표시, 화장실, 주차시설)은 이용에 편리하다.	3.66	.92
	4. 보건소의 내외환경은 청결하다.	3.91	.82
	5. 보건소 직원의 외모는 단정하다.	3.79	.81
	소 계	3.66	.65
신뢰성	6. 보건소에서는 진료 및 검사일정이 예정대로 진행된다.	3.91	.72
	7. 보건소에서는 진료나 검사과정에서 알게된 나의 비밀을 잘 지켜 준다.	3.84	.78
	8. 의료진은 내가 불편을 느꼈을 때에 성의있게 대처해 준다.	3.75	.84
	9. 보건소에서는 진료나 검사비용을 공정하게 받는다.	4.20	.76
	소 계	3.92	.60
반응성	10. 의료진은 진료 및 검사일정을 그때그때 알려준다.	3.95	.84
	11. 진료, 검사와 관련된 대기 시간은 적당하다.	3.86	.87
	12. 의료진은 나의 상태나 치료방법에 대한 질문에 충분한 대답을 해준다.	3.82	.90
	13. 일반직원은 나의 서류절차와 관련된 질문을 했을 때 충분한 대답을 해준다.	3.83	.84
	14. 보건소에서 진료, 검사를 받기 위한 절차는 편리하다.	3.93	.76
	소 계	3.88	.67
보증성	15. 의료진에게 믿음이 간다.	3.71	.85
	16. 보건소에서는 안전하게 진료나 검사를 받을 수 있도록 의료장비를 잘 유지, 관리한다.	3.55	.70
	17. 의료진은 나에게 예의바르게 대해 준다.	3.77	.84
	18. 일반직원은 나에게 예의바르게 대해 준다.	3.81	.79
	19. 보건소에서는 직원들의 원활한 업무수행을 위하여 충분한 지원을 하는 것 같다.	3.51	.75
	20. 내가 원할 때는 치료나 검사와 관련된 기록부를 볼 수 있다.	3.49	.79
	소 계	3.64	.61
동정성	21. 보건소의 직원들은 나에게 관심을 보여 준다.	3.44	.92
	22. 보건소의 직원들은 나의 고통을 진심으로 이해하려고 노력한다.	3.39	.94
	소 계	3.41	.89
	합 계	3.73	.55

* 1 : 전혀 그렇지 않다, 2 : 그렇지 않다, 3 : 보통이다, 4 : 그렇다, 5 : 매우 그렇다

문한 기타 군에서 만족도가 높았다. 반응성과 보증성에서도 검사 군에 비해 예방접종 군이 만족도가 높았으며, 동정성에서는 검사 군에 비해 일차진료를 목적으로 한 군에서 만족도가 높게 나타났다

그 외 만족도 각 영역에서 차이가 난 것은, 연령에 따라서 유형성(p-value< .01)과 신뢰성(p-value< .05)에서 차이를 나타냈으며, 먼저 유형성에서는 25세 미만 군과 45세 이상~65세 미만 군보다 65세 이상 군에서 만족도가 높았다. 신뢰성에서는 25세 미만 군과 45세 이상~65세 미만 군보다 25세 이상~45세 미만 군이 높았다. 또한 교육에 따라서도 유형성과 동정성에서 초등졸 이하 군이 다른 세 군보다 만족도가 높게 나타났다. 가족월수입에 따라서는 동정성에서 50만원 미만 군이 다른 두 군보다 만족도가 높았다. 한편 교육에서 초등졸 이하 군이, 가족월수입에서 50만원 미만 군이, 의료보장형태에서 의료보호 군이 다른 군에 비해 모든 차원에서 만족도가 높았으나, 통계적으로 유의하게 나타나지는 않았다<표 4>.

5. 응답자의 보건의료서비스 만족, 불만족, 개선점 및 요구사항

응답자의 보건의료서비스에서 만족스러운 사항에서 비율이 가장 높게 나타난 항목은 '비용에 대한 부담이 적음' 이었으며, 다음으로 '직원들의 친절함', '시간이 적게 소요됨'이며, 그 외 '깨끗하고 좋은 시설', '가까운 위치' 등으로 나타났다<표 5>. 응답자의 보건의료서비스에서 불만스러운 사항으로는 시설과 관련된 내용에서 보건소 시설 및 장비의 낙후와 부족, 진료과목의 부족, 다양한 검사를 받을 수 없음 등을 들었으며, 직원(의료진)과 관련된 내용에는 불친절, 설명부족, 사무적인 태도, 무성의함, 경직된 사고 등 주로 이용자들을 대하는 태도가 대부분이었다<표 6>. 보건의료서비스에 대한 개선점 및 요구사항에서는 시설과 관련된 사항이 가장 많았으며, 이에는 의료장비나 시설의 현대화, 치과, 한방진료 등 진료과목과 검사의 다양성, 수유실, 탁아실 등 다양한 시설에 대한 요구가 포함되었다. 또한 직원(의료진)과 관련된 내용에는 좀 더 친절했으면 하는 것이 가장 많았다. 그 외 진료예약제, 보건소 홍보의 필요성, 휴일에도 이용이 가능했으면 등도 포함되었다<표 7>.

<표 4> 응답자의 일반적 특성에 따른 보건의료서비스 만족도

단위 : 평균(표준편차)

특성	구분	유형성	t/F	신뢰성	t/F	반응성	t/F	보증성	t/F	동정성	t/F	총	t/F
성별	남자	3.65 (.68)	.036	3.96 (.61)	.584	3.84 (.73)	.291	3.65 (.66)	.861	3.47 (.91)	.475	3.73 (.59)	1.901
	여자	3.67 (.63)		3.90 (.60)		3.89 (.63)		3.63 (.58)		3.38 (.88)		3.73 (.52)	
연령	25세 미만	3.49 (.61)	3.94** a	3.82 (.62)	3.26* a	3.78 (.77)	1.59	3.45 (.67)	1.78	3.21 (.95)	1.19	3.58 (.58)	2.165
	25세이상~ 45세미만	3.73 (.59)	ab	4.08 (.55)	b	4.00 (.64)		3.73 (.62)		3.42 (.85)		3.83 (.52)	
	45세이상~ 65세미만	3.52 (.70)	a	3.81 (.61)	a	3.84 (.60)		3.60 (.54)		3.39 (.92)		3.65 (.53)	
	65세이상	3.91 (.61)	b	3.85 (.61)	ab	3.75 (.73)		3.68 (.62)		3.63 (.84)		3.77 (.59)	
교육	초등졸 이하	4.02 (.46)	3.728* b	4.06 (.41)	1.762	3.97 (.59)	.449	3.83 (.47)	1.329	3.82 (.65)	2.870* b	3.94 (.42)	2.076
	중졸	3.54 (.64)	a	3.75 (.63)		3.78 (.61)		3.56 (.56)		3.44 (.90)	a	3.63 (.54)	
	고졸	3.62 (.65)	a	3.88 (.66)		3.86 (.67)		3.59 (.66)		3.27 (.93)	a	3.68 (.57)	
	대졸이상	3.61 (.68)	a	3.99 (.54)		3.90 (.75)		3.64 (.60)		3.35 (.88)	a	3.73 (.56)	
가족 월수입	50만원미만	3.83 (.56)	1.34	3.99 (.69)	.188	4.10 (.58)	1.96	3.85 (.53)	1.92	3.83 (.76)	3.66* b	3.93 (.50)	2.16
	50만원이상~ 150만원미만	3.69 (.61)		3.93 (.56)		3.86 (.65)		3.61 (.62)		3.39 (.82)	a	3.72 (.52)	
	150만원이상~ 200만원미만	3.61 (.70)		3.91 (.61)		3.82 (.72)		3.61 (.62)		3.34 (.95)	a	3.69 (.58)	
의료 보장	건강보험	3.63 (.65)	-1.498	3.91 (.57)	-.756	3.86 (.66)	-.563	3.63 (.58)	-.374	3.41 (.86)	-.133	3.71 (.53)	2.245
	의료보호	3.80 (.62)		3.99 (.74)		3.93 (.70)		3.67 (.72)		3.43 (1.04)		3.80 (.63)	
방문 목적	일차진료	3.70 (.62)	3.624* ab	3.92 (.58)	2.653	3.94 (.55)	2.855* ab	3.70 (.52)	3.549* ab	3.63 (.89)	3.761* b	3.79 (.48)	4.228** b
	예방접종	3.75 (.54)	b	4.07 (.55)		3.99 (.63)	b	3.76 (.57)	b	3.45 (.72)	ab	3.84 (.49)	b
	검사	3.44 (.76)	a	3.76 (.63)		3.66 (.77)	a	3.43 (.65)	a	3.11 (.92)	a	3.52 (.60)	a
	기타	3.90 (.56)	b	3.95 (.68)		3.92 (.77)	ab	3.62 (.80)	ab	3.36 (1.12)	ab	3.79 (.66)	b

* p-value <. 05 ** p-value < .01

<표 5> 보건의료서비스에서 가장 만족스러운 사항

내 용	빈도(백분율)
비용 부담이 적음	72 (36.4)
직원(의료진)들의 친절함	39 (19.7)
시간이 적게 소요됨	34 (17.2)
깨끗하고 좋은 시설	18 (9.1)
가까운 위치	12 (6.1)
편리함	6 (3.0)
담당의사의 적절한 처방	5 (2.5)
편안함	5 (2.5)
국가기관이라 신뢰할 수 있음	3 (1.5)
한방치료 가능	1 (0.5)
기타	3 (1.5)
합 계	198 (100.0)

(중복응답가능)

Ⅳ. 고 찰

이 연구는 일 대도시 지역의 16개 보건소 중 14곳의 진료실, 결핵실, 모자보건실, 예방접종실, 보건교육실 등 보건소 내부에서 제공하는 진료 및 예방서비스를 받기 위하여 내소한 자, 212명을 대상으로 보건의료서비스에 대한 만족도를 조사한 것이다. 서비스 만족도 측정은 최근 의료계에서 환자 만족도 측정도구로 그 신뢰성과 타당성이 검정된 SERVQUAL을 이용하였으며, 이 척도로 조사되지 못한 세부적인 사항을 파악하기 위하여 서비스 만족과 관련된 3개의 개방형 문항을 이용하였다.

본 연구에서는 조사 응답자를 무작위 표집 하지 않고 임의로 선정하였기에, 그 대표성이 부족하다고 볼 수 있으며, 또한 보건소 이용자의 특성, 즉 방문회수, 진단명 등과 계절 및 시기적 변동 등을 고려하지 않은 채, 조사하였기에 결과를 해석하는데 신중을 기해야 할 것이다. 앞으로 이러한 제한점을 충분히 고려한 보건소 보건의료서비스 만족도에 대한 반복 연구가 필요하다고 본다. 그러나 일 지역 대부분 보건소를 대상으로 제한된 서비스에 국한하지 않고, 다양한 서비스에 대한 이용자의 만족도를 조사한 것과 최근 의료계에서 척도의 타당성과 신뢰성이 검정된 SERVQUAL을 적용하여 조사한 것에 그 의의를 둘 수 있다. 연구결과

<표 6> 보건의료서비스에서 가장 불만스러운 사항

구 분	내 용	빈도(백분율)
시설관련	시설의 낙후	10
	시설의 부족	4
	의료장비의 불충분	4
	주차하기 불편함	4
	시설이 병원보다 못함	3
	다양한 검사를 받을 수 없음	2
	진료과목의 부족	2
	소 계	29(33.3)
직원관련 (의료진)	불친절	18
	질문에 대한 설명 부족	4
	사무적인 태도	4
	성의 없는 진료	2
	경직된 사고 및 절차를 중요시함	2
	의료진의 수준	2
	고객에 비해 직원수의 부족	1
	업무수행능력	1
	소 계	34(39.1)
기 타	많이 기다림	10
	대중교통의 불편함	9
	이용(접수, 절차)의 어려움	2
	주차료	1
	진료비	1
	약값	1
	소 계	24(27.6)
	합 계	87(100.0)

(중복응답가능)

<표 7> 보건의료서비스 개선점 및 요구사항

구분	내 용	빈도(백분율)
시설관련	최신 의료장비였으면	12
	시설 및 환경이 개선되었으면	11
	전료과목이 늘어났으면	5
	좀 더 전문적인 검사가 되었으면	5
	좀 더 많은 시설이 있었으면	4
	주차공간의 확보	4
	치과, 한방치료실이 있었으면	2
	수유실이 있었으면	1
	탁아시설이 있었으면	1
	소 계	45(44.1)
직원관련 (의료진)	좀 더 친절했으면	15
	좀 더 전문적인 의료진이기를	4
	인원이 충원되었으면	4
	질문에 대한 답을 잘 해 주었으면	3
	좀 더 젊은 직원이었으면	1
	소 계	27(26.5)
기 타	서비스 질 개선이 되기를	6
	진료예약제가 되었으면	4
	보건소 홍보 및 계몽의 필요	3
	자체 약국 운영	3
	노인에게 더욱 관심을	2
	안내도우미가 있었으면	2
	일요일(휴일) 이용이 가능했으면	2
	대기하는 동안 교육(시청각, 책자)이 이루어졌으면	1
	임신 전부터 출산, 육아교육이 이루어졌으면	1
	아기발달, 육아지도, 엄마건강관리가 이루어졌으면	1
	고객의 편이 고려	1
	지역방역활동 자주 하기를	1
	화장실 안내 및 청결	1
	좀 더 빠른 일 처리	1
	민원과 친숙해지는 이벤트 개최	1
	소 계	30(29.4)
	합 계	102(100.0)

(중복응답가능)

에서 나타난 SERVQUAL의 신뢰도(Cronbach' α)는 0.7457에서 0.9087로 나타나 내적 일치도가 높은 편에 해당되어, 보건소 이용자들의 만족도 측정에 SERVQUAL 사용의 유용성을 나타냈다고 본다.

보건의료서비스 만족도는 5점 만점에서 3.41에서 3.92의 분포를 보였다. SERVQUAL을 이용한 만족도 측정에서 상대적으로 가장 높은 점수를 나타낸 것은 '진료 및 검사 비용의 공정함'이었으며, 그 외 '서비스 일정에 대한 고지', '서비스 절차의 편리함', '예정대로 서비스가 진행됨' 등과 같은 서비스 진행 과정에 대한 항목과 '환경의 청결함'에 대한 만족도 높게 나타났다. 이러한 결과는 개방형 문항에서 보건소에서 제공하는 서비스에서 가장 만족스러운 항목에 높은 비율을 나타낸 것 중, '비용 부담이 적은 것'과 '시간이 적게 소요됨'으로 기술된 것과 유사하다. 시간이 적게 소요된다는 것은, SERVQUAL에서 서비스 절차의 편리함이나 예정대로 서비스가 진행되는 것과 관련이 있는 것으로 보인다.

보건소에서 제공하는 보건의료서비스에 대한 비용 부담이 적은 것은 강복수 등(1995)의 연구에서 대구시 이용자들이 보건소를 이용한 가장 중요한 이유로서, '가격이 저렴하기 때문에'를 들고 있는 것과 또한 오현주(1997)의 연구결과에서도 보건소를 이용하는 이유로 '진료비가 싸기 때문'이 66%로 가장 많았다는 것과도 일치한다. 또한 본 연구에서 무료 또는 저렴한 비용으로 영유아 예방접종을 위해 보건소를 방문한 대부분의 모성이 포함된 연령대인 25세~45세 미만 군에서 서비스 비용 항목이 들어있는 신뢰성 영역에서 만족도가 가장 높았던 것 또한 이를 뒷받침 해준다고 본다. 따라서 보건소를 이용하는 주민들은 다른 의료기관에 비해 저렴한 비용으로 의료서비스를 받을 수 있다는 것이 가장 큰 만족 요인이라 할 수 있겠다.

또한 SERVQUAL척도에서 보건소 내외환경의 청결성에 대한 만족도가 3.91로 높게 나왔으며, 가장 만족스러운 사항에 대한 개방형 문항에서도 깨끗하고 좋은 시설이라고 응답한 경우가 9.1%정도 되어 매우 고무적인 결과라고 볼 수 있다. 이러한 보건소 시설에 대한 긍정적인 반응은 최근 지방자치제가 되면서 일부이기는 하지만, 대도시 지역 보건소에서 시설이나 환경에 재정비를 한 결과라고 볼 수 있다

이와 같이 보건소 서비스에서 만족스러운 점을 SERVQUAL척도와 개방형 문항에서 공통적으로 나타난 것을 요약해보면 '저렴한 비용', '편리한 서비스 진행'과 '깨끗한 환경'을 들 수 있다. 그러나 강복수 등(1995)의 연구에서 보건소를 이용하지 않는 가장 큰 이유에서 대도시인 대구시의 경우에 '보건소가 어디 있는지 모르기 때문'으로 나타난 것과, 본 연구의 보건소에서 제공하는 서비스에서 개선점에 대한 개방형 질문에서 '보건소 홍보의 필요성'이 나타났다. 따라서 이러한 점을 고려하여 지역 주민을 대상으로 본 연구 결과에서 나타난 보건소의 강점, 위치, 기능 등을 지속적이면서도 적극적으로 홍보하여 주민 보건의 일차 센터로서의

역할을 굳힐 필요가 있을 것이다.

한편, 보건의료서비스 만족도에서 상대적으로 낮은 점수를 보인 항목은 '현대적인 시설과 장비 구비'와 '보건소 내부시설의 안락함'이었다. 보건소 서비스에서 불만족 사항과 관련된 개방형 문항에서도 시설과 관련된 내용에서 '시설이 오래되거나 부족함', '의료장비의 부족함'과 '진료나 검사를 다양하게 받을 수 없음' 등으로 유사한 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 서비스 개선점 및 요구사항에서 치과 한방치료 등의 진료과목 확충 및 좀 더 전문적인 검사에 대한 요구와 수유실, 탁아시설 등 좀 더 많은 시설에 대한 요구로 표현되었다.

시설 및 의료장비와 관련된 불만족은 응답자의 일반적 특성에 따른 만족도에서도 비슷한 결과를 보였다. 즉 일차진료, 예방접종과 기타 군이 각종 신체검사를 목적으로 방문한 군에 비해 만족도가 높았으며, 하부영역 중 신뢰성을 제외한 모든 영역의 만족도에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 이러한 결과는 보건소에서 제공하는 각종 검사에 비해 일차진료나 예방접종 등은 이미 그 자리를 확보하고 있음을 나타내나, 역으로 볼 때, 보건소에서 실시하는 검사의 양이나 질은 아직까지 부족하다고 볼 수 있다. 이영호(1997)연구에서 말해주듯이 보건소 장비보유율이 아직 낮은 수준이고 장비사용기간이 길며 노후장비 또한 상당히 있는 것으로 볼 때, 보건소에서 다양한 검사를 받을 수 있도록 의료장비와 시설에 대한 재정비를 할 필요가 있겠다. 또한 김진삼(1994), 강복수 등(1995), 남철현(1999)의 연구에서 보건소에 대한 불만사항에서 공통적으로 나타난 것으로 시설의 부족 및 서비스의 양과 질의 부족을 들고 있기에, 각 보건소마다 자체적 상황과 주민들의 요구를 최대한 고려하여 의료시설과 장비를 구축하는 등 약점을 보완하여 서비스의 양과 질을 상승시킬 필요가 있겠다.

그러나 위의 방문목적별 만족도 차이에 대한 결과 해석에는 응답자가 현재 서비스에 대한 만족도를 나타낸 것이라 하지만, 본 조사 이전에 보건소에서 받았던 다른 서비스로 인하여 응답에 영향을 끼쳤을 수 도 있을 것이라는 점과 또한 상대적으로 응답자의 방문회수가 잦은 예방접종과 일차진료를 위해 방문하는 경우에는 1회 성에 그칠 가능성이 많은 검사를 목적으로 방문하는 경우보다 만족도가 높을 수 있다는 점을 고려하여야 할 것이다.

일반적 특성 중, 방문목적 외에 각 차원별 만족도를 보면, 65세 이상 군과 초등졸 이하 군이 유형성에서 가장 만족도가 높았던 것은, 이 군에 해당하는 응답자들이 주로 일차진료를 위해 진료실을 방문한 노인 층이라고 볼 때, 보건소 유형성에 해당하는 시설, 장비 등에 대한 기대치가 다른 군에 비해 낮아서 나타난 결과라고 볼 수도 있을 것이다. 그러나 앞으로 보건소가 노인들 뿐 만 아니라, 다양한 연령층의 이용률이 증가하게 된다고 볼 때, 이들의 만족도를 높이기 위하여 보건소의 외형적인 부분의 개선에 관심을 둘 필요가 있을 것이다. 신뢰성에서 25세 이상-45세 미만 군에서 만족도가 가장 높게 나타난 것은 이 연령층은 영유아를 동반한 모성이 정기적으로 실시하는 예방접종을 위해 방문하는 경우가 많은 연령층이

기에 나타난 결과라고 볼 수 있겠다. 동정성은 초등졸 이하 군과 50만원 미만 군에서 높게 나타났다. 이들 역시 대부분 일차진료를 받기 위하여 진료실을 자주 방문하는 경제적으로 어려운 노인층이라고 볼 때, 나타날 수 있는 결과일 것이다. 초등졸 이하 군, 50만원미만에 해당하는 군과 의료보호 군이 모든 차원에서 다른 군에 비해 만족도가 높았지만, 통계적으로 유의한 차이를 나타내지는 않았다.

박상태 등(2000)의 연구에서 사회인구학적 특성에 따른 병원이용의 전반적 만족도 차이에서 성별, 소득수준과는 차이가 없었으며, 연령, 결혼상태, 교육수준에 따라서는 차이가 나타났다. 또한 SERVQUAL을 이용하여 간호서비스에 대한 만족도를 측정한 정면숙, 윤미진(2001)의 연구에서는 성별, 연령, 교육정도, 수입 등 일반적 특성에 따라 차이를 나타내지 않았으며, 보건소 진료실 환자 만족도를 측정한 문영신(1998)의 연구에서는 총 만족도에 유의한 차이를 나타낸 인구사회학적 특성으로 교육수준, 소득수준이었다. 이를 미루어 볼 때, 의료서비스 만족도에 차이를 나타내는 대상자의 인구사회학적 변수로는 교육수준, 경제적 수준 등을 들 수 있겠으나, 응답자 및 대상기관의 특성, 만족도 측정도구와 분석 방법 등에 따라 결과가 달라질 수 있을 것이라고 본다.

앞에 이어 보건의료서비스 만족도에서 상대적으로 낮은 점수를 낸 또 다른 항목으로는 보건소 직원의 이용자에 대한 개별적인 관심과 이해에 대한 것이었다. 그러므로 보건소 직원들은 보건의료서비스 제공 시에 더욱 이용자의 요구에 민감하며, 그들의 편의를 고려하여야 함을 시사하고 있다. 그러나 보건소 서비스에서 가장 만족스러운 점에 대한 개방형 문항에서 두 번째로 높게 나타난 것이 직원(의료진)의 친절함으로 보건소가 공공기관이면서도 직원들의 서비스에 대한 의식이 매우 높아졌음을 알 수 있다. 한편 가장 불만스러운 점을 묻는 문항에서도 직원들의 불친절, 질문에 대한 설명 부족, 사무적이거나 무성의함 등의 직원들이 이용자들을 대하는 태도에 대한 비율 역시 많이 나타났다. 이러한 결과는 긍정적인 형태든 부정적 형태든지 간에 대인관계에서 빚어진 개인의 인식 경험은 강한 반응적 결과를 나타낼 수 있음을 시사한다. 특히 보건소의 직원(의료진)과 이용자간의 관계는 단순히 서비스 제공자와 고객간의 관계라기 보다는 그 상호작용적 관계를 통하여 이용자의 치료와 건강관리에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있기에 이용자들을 대하는 태도가 좀 더 긍정적으로 되도록 노력할 필요가 있을 것이다.

그러나 직원들의 이러한 불친절한 태도를 유발하는 요소에, 업무과다와 인력부족과 같은 또 다른 외부적인 요소가 있다면, 각 보건소마다 모든 형태의 보건사업에 포괄적으로 접근하기보다는, 그 지역 보건소가 집중적으로 특화해야 할 일부 서비스에만 초점을 두거나, 필요한 경우에 지역의 인적, 물적 자원을 충분히 활용하여 보건소 직원이나 의료진의 업무가 과다한 것을 조절할 필요가 있을 것이다.

결론적으로 보건소에 내소하는 이용자들에서 서비스 만족도가 높게 나타난 것은 '저렴한 비용', '편리한 서비스 절차'와 '깨끗한 환경'을 들 수 있으며, 만족도가 상대적으로 낮은 것은 '의료장비와 보건소 시설', '보건소 직원들의 이용자들을 대하는 태도'라고 볼 수 있다. 그러나 이러한 결과는 각 보건소마다 처해 있는 상황이 각기 다르기에, 이를 모든 보건소에 일반화하여 적용하기에는 많은 어려움이 있을 수 있다. 따라서 각 보건소에서 보건의료계획에 보건소를 이용하는 주민들의 만족도와 요구를 반영하기 위해서는, 본 연구결과를 참고로 하되, 개별 보건소에서 자체적으로 이용자의 만족도와 관련된 조사를 실시하여 이를 토대로 하여야 할 것으로 본다.

참 고 문 헌

강복수, 이경수, 김천태. 도시 보건소 보건의료서비스 이용의 결정요인. 보건행정학회지 1995;5(2):104-126.

김순애. 2, 3차 의료기관 부재지역 내 보건소 내소자의 제 특성 및 이용만족도에 관한 조사[석사학위 논문]. 서울:중앙대학교 사회개발대학원;1989.

김진삼. 지방자치단체에서 도시 보건소 기능 강화방안에 관한 연구. 보건행정학회지 1994;4(1):1-24.

김진현, 유왕근. 보건소 보건사업의 효율성 평가와 정책적 의의. 보건행정학회지 1999;9(4):87-119.

남철현. 지방자치제에 따른 보건의료사업을 위한 보건소 모델개발연구. 보건교육 · 건강증진학회지 1999;16(1):101-126.

문영신, 조우현, 강임옥. 보건소 진료서비스 이용자의 만족도에 관한 연구. 한국의료QA학회지 1998;5(1):2-14.

문영신. 보건소 진료서비스 이용자의 만족도에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울:연세대학교 보건대학원;1998.

박상태, 이규식, 이해종, 김춘배, 조경숙. 우리 나라 일부 한 · 양방병원 이용행태와 만족도에 관한 요인분석. 보건행정학회지 2000;10(2):22-40.

박정한. 지방자치시대의 공공보건사업 발전 전략. 보건행정학회지 2002;12(3):1-22.

보건복지부. 의료기관실태보고. 서울;보건복지부:2002.

오현주. 서울시 보건소 수진자의 특성 및 상병양상 조사[석사학위논문]. 서울:서울대학교 보건대학원;1997.

이영호. 보건소 보건의료장비 보유 현황과 충족도 연구[석사학위논문]. 서울:서울대학교 보건대

학원;1997.

정면숙, 윤미진. 간호서비스에 대한 대상자의 기대와 지각, 만족에 관한 연구. 지역사회간호학회지 2001;12(3):570-581.

조우현, 박종연, 진기남, 전기홍. 우리나라의 병원에 대한 SERVQUAL의 적용 가능성. 대한기독병원협회지 1994;17(1):35-48.

조우현, 이선희, 최귀선, 문기태. 의료서비스에서 SERVQUAL 활용에 대한 고찰. 보건행정학회지 1999;9(4):140-156.

Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital service: an empirical investigation. Health Service Research 1992;26(6):767-786.

Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality : a re-examination and extension. Journal of Marketing 1992;56:55-68.

Molly, G. E. How to Market Specializes Care. Nursing Home 1994;April:32-37.

Parasuraman A, Zeithamal VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 1985;49:41-50.

Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction with cancer chemotherapy nursing: a reviw of the literature. International Journal of Nursing Studies 1998;35:1-12.

Teas RK. Expectations, performance, evaluation, and consumers' perceptions of quality. Journal of Marketing 1993;57:18-34.