Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 18, No. 5 pp. 111-119, 2017

https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.5.111
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

치과서비스에 대한 차별감이 재이용의사에 미치는 영향

최규영[1], 이태용[2*]
[1]충남대학교 대학원 보건학과, [2]충남대학교 의학전문대학원 예방의학교실

The Effect of Discrimination on Reutilization Intention in Dental Care Service

Kyu-young Choi[1], Tae-Yong Lee[2*]
[1]Department of Public Health, Graduate School of Chungnam National University
[2]Department of Preventive Medicine and Public Health, Chungnam National University School of Medicine

요 약 본 연구는 치과의원에 내원한 환자의 치과서비스에 대한 차별감이 재이용의사에 미치는 영향을 파악하기 위하여 충청북도 J시 소재 치과의원에 내원한 만 20세 이상 환자 432명을 대상으로 2015년 3월 9일부터 2015년 3월 31일까지 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다. 재이용의사에 영향을 미치는 중요한 변수로는 치과 의료서비스 질의 의료진, 친절성, 병원 이미지, 이용 편의성, 및 서비스 가치, 치과 서비스에 대한 차별감이 있었고, 이 변수들의 전체 설명력은 **78.2%**이었다. 또한 고학력군, 월평균 가족수입 **400만원** 이상군, 사무직군, 임플란트 치료의 방문목적군, 주위소개군 뿐만 아니라 서비스 가치, 의료진, 환경시설, 이용 편의성, 친절성, 병원 이미지가 높을수록 유의한 관련성이 있었다. 따라서 치과서비스 제공자들은 환자들의 치과 서비스에 대한 차별감을 인지하여 외적인 요인뿐만 아니라 환자가 느끼는 차별감이 최소화 될 수 있도록 양질의 치과 서비스를 통해 이를 충족시키기 위한 노력이 필요하다고 본다.

Abstract The purpose of this study was to examine the effect of discrimination on thereutilization intentionfor dental services among patients who visited the dental clinic. The questionnaire was administered to 432 patients aged 20 years or older who visited Dental Clinic in J city, Chungcheongbuk-do. Day to March 31, 2015, and the following results were obtained. The important variables that affected the reutilization intention were quality of medics, kindness, hospital image, convenience, service value and discrimination of dental care service. These variables explained 78.2% of the aggregate. Thehigher the quality of service value, medics, environment facilities, convenience, kindness, and hospital image, the more significant was the relevance with reutilization intention. As well as high-educated respondents, ones with monthly household income amounted to 4 million won, group of white-collar job, people who visited for implant treatment and ones by introduction of acquaintances. Therefore the dental care service providers are required to take effortsto recognize the discrimination and to reduce it through good quality of dental care service.

Keywords : discrimination, dental care services, effect, reutilization intention, quality of dental care services.

1. 서 론

오늘날 우리 사회는 각 분야에 걸쳐 소비자들이 다양한 선택 대안들 속에서 자신들의 가치를 만족시킬 수 있는 제품을 선택하는 소비자 중심 시장으로 변모**[1]**하고 있으며, 의료분야에 있어서도 지식이 향상되어 의료서비스를 이용하는 고객들의 요구는 더욱 커지고 다양해지고 있다**[2]**. 최근 의료기관을 둘러싼 의료 환경은 매우 빠른 속도로 변화하고 있으며 의료기관의 개설 증가는 의료의 양적팽창으로 이어져 경쟁력 없는 병원은 도산할 수밖에

*Corresponding Author : Tae-Yong Lee(Chungnam National University School of Medicine)
Tel: +82-10-9696-4055 email: ttylee@cnu.ac.kr
Received February 14, 2017 Revised April 14, 2017
Accepted May 12, 2017 Published May 31, 2017

없는 상황에 이르렀다[3]. 의료서비스의 주체는 환자이다. 환자가 치과병·의 원을 이용함에 있어서 무엇을 가장 중요시하는지 파악해 야 할 것이다. 이는 의료기관의 운영 및 생존이 직결되는 가장 우선순위기 때문이다**[4].**

그러므로 환자들은 선택기준에 적합한 의료기관을 찾게 되며 만족한 환자의 경우 의료서비스를 지속적으로 이용하고 공급자와의 관계를 계속 유지하고 싶어 하며 자신의 치료과정에 참여하여 협조하려는 경향이 있게 된다. 또한 개개인 각자에게 이미 형성되어져 부여되는 조건과 환경의 같고 다름에서 인간과 인간 사이의 차이는 있을 수 있으나 개개인들 사이에 존재하기 마련인 이러한 차이들이 서열화 되고 위계화 될 때에 차이가 차별로 전환되고 부당한 차별**[5]**을 받게 되면 의료기관 이용에 부정적인 영향을 미치게 될 것이다. 이에 의료서비스에서의 보이지 않는 차별을 개선할 필요가 있다.

따라서 수요자 측면에서 주관적 구강건강 인식과 의료기술적인 측면 이외에 요구되어지는 심리적 측면에 대한 연구는 부족한 실정이어서 의료이용자들의 의료서비스만족도에 대하여 분석하는 것도 중요하지만 의료기관 입장에서 선택요인에 대한 의료이용자들의 이해수준이나 요구사항을 조사하여 긍정적 또는 부정적 측면을 파악하여 이를 충족시키는 전략을 수립**[6]**하고, 의료서비스 이용에 대한 연구들이 주로 외적인 상황요인들에 대한 연구들로서 인간은 다른 개체와 다른 인격체로서 정신적이고 심리적인 인식특성을 가지고 있는바 의료서비스를 이용함에 있어서도 **1**차적인 의료기술이라는 측면 이외에 요구되어지는 심리적 영향이 존재**[7]**함으로 이와 같은 부가적인 서비스가 의료서비스 재이용을 평가하는데 중요한 요인이 될 수 있을 것이다.

치과 재이용률을 높이기 위해서는 치과의원에 종사하는 의료인들은 기존의 치과 의료서비스의 질, 서비스 가치 모두의 중요성을 인지 할 뿐만 아니라, 차별감 요인의 최소화를 위하여 조금 더 심층적인 분석이 필요할 것으로 생각한다.

이에 본 연구는 치과의원 이용자들이 치과서비스를 이용하면서 경험한 차별감이 치과의원을 재이용 할 때 고려하게 되는 중요한 영향요인이 되는지 찾아내고, 재이용의사에 영향을 미치는 다른 요인들을 비교, 분석하여 치과 의료서비스 질 향상과 치과 경영에 대한 기초자료를 제공하여 소비자에게 양질의 의료서비스를 제공하는데 기여 하고자 하였다.

2. 조사대상 및 방법

2.1 조사대상

충청북도 J시에 소재하는 **20**개 치과의원에 최근 **1**년간 내원한 만 **20**세 이상의 성인 환자 450명을 대상으로 하였다. 설문조사 결과 이중 응답이 미비하여 분석에 사용할 수 없는 18명의 설문지를 제외한 **432**명의 자료를 분석대상으로 하였다. 조사는 **2015**년 **3**월 **9**일부터 **3**월 **31**일까지의 기간에 실시하였다.

2.2 자료수집 방법

자료 수집은 사전에 교육을 받은 조사원들이 조사대상자에게 본 연구의 목적 및 조사내용을 설명한 후에 이를 충분히 이해하고, 자발적으로 참여하기로 동의한 사람에 대하여 설문지를 배포하고 자기기입식(self-administered questionnaire)으로 작성하도록 하여 현장에서 회수하였다.

설문지의 구성은 인구사회학적 특성 **8**문항, 일반적 의료 형태 **6**문항, 치과 의료서비스 질 **13**문항, 서비스 가치 **3**문항, 치과서비스에 대한 차별감 **3**문항, 치과 재이용의사 **3**문항으로 구성하였다.

2.3 연구에 사용한 변수

2.3.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 변수로는 성별, 연령, 학력, 직업, 월평균 가족수입, 의료보장 형태, 주관적 구강건강상태로 하였다.

2.3.2 일반적 의료 형태 특성

일반적 의료 형태 특성은 이용횟수, 방문목적, 방문동기, 치료비용 부담자, 방문소요시간, 교통수단을 조사하였다.

2.3.3 치과 의료서비스 질

설문 문항은 Han**[8]**과 Cho**[9]**, Jin**[10]**의 연구에서 사용한 설문문항을 수정·보완하여 전체 13문항으로 구성하였다. 치과 의료서비스 질은 의료진 3문항, 환경시설 3문항, 이용 편의성 2문항, 친절성 2문항, 병원 이미지 3문항으로 구성되어 있다. 각각의 문항에 대해 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, 전혀 그렇지 않다‘ 1점으로 5점 리커트 척도(Likert scale)로

점수화하여 산정하였다. 합산한 점수(총 득점 합계 13~65점)를 각 문항수로 나눈 평균값이 높을수록 치과 의료서비스 질이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's a값은 **0.901**이었다.

2.3.4 서비스 가치

설문 문항은 Ettinger**[11]**가 개발한 도구와 Son**[12]**이 사용한 문항을 기초로 수정·보완하여 사용하였다. 서비스 가치는 전체 3문항으로 구성되었고, 각각의 문항에 대해 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, 전혀 그렇지 않다' 1점으로 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수화하여 산정하였다. 합산한 점수(총 득점 합계 3~15점)를 각 문항수로 나눈 평균값이 높을수록 서비스 가치가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's a 값은 **0.903**이었다.

2.3.5 치과서비스에 대한 차별감

치과서비스에 대한 차별감을 평가하기 위한 설문 문항은 Jung**[7]**연구에서 사용한 문항을 수정·보완하여 사용하였다. 치과서비스에 대한 차별감은 3문항으로 구성되었고, 측정은 "치과서비스를 이용할 때 환자들의 서열(순서)이 있다고 생각한다", "치과서비스를 이용할 때 무시를 받았다고 느꼈던 적이 있다", "치과서비스를 이용할 때 무례하게 대하는 느낌을 받은 적이 있다" 각각의 문항에 대해 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, 전혀 그렇지 않다' 1점으로 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수화하여 산정하였다. 합산한 점수(총 득점 합계 3~15점)를 각 문항수로 나눈 평균값이 높을수록 치과서비스에 대한 차별감이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's a 값은 **0.924**이었다.

Table 1. Reutilization intention according to sociodemographic characteristics of study subjects

Variables	Number(%)	Reutilization intention Mean±SD			p-value
Sex					0.038
Male	195(45.1)	10.27	±	2.65	
Female	237(54.9)	9.73	±	2.69	
Age(year)					0.004
20~39	94(21.8)	9.91	±	2.47	
40~49	119(27.5)	9.33	±	2.46	
50~59	127(29.4)	10.56	±	2.83	
≥60	92(21.3)	10.07	±	2.81	
Marital Status					0.005
Not married	80(18.5)	9.73	±	2.45	
Married	265(61.3)	10.29	±	2.62	
Other	87(20.1)	9.25	±	2.93	
Educational level					<0.001
Under middle school graduation	95(22.0)	9.72	±	2.67	
High school graduation	181(41.9)	9.20	±	2.67	
Above college graduation	156(36.1)	11.03	±	2.35	
Occupation					<0.001
Office worker	107(24.8)	10.96	±	2.57	
Sales and service	56(13.0)	10.07	±	2.17	
Simple laborer	86(19.9)	9.50	±	2.58	
Manufacturing	40(9.3)	9.35	±	2.42	
Unemployed	143(33.1)	9.67	±	2.90	
Monthly average earnings(million won)					<0.001
<200	104(24.1)	9.13	±	2.53	
200~299	188(43.5)	9.22	±	2.64	
300~399	98(22.7)	11.41	±	2.00	
≥400	42(9.7)	12.11	±	2.03	
Health insurance type					0.354
Health insurance workplace	297(68.8)	10.04	±	2.75	
Health insurance self employed	121(28.0)	9.93	±	2.51	
Medical aid	14(3.2)	9.00	±	2.74	
Total	432(100.0)	9.98	±	2.68	

2.3.6 재이용의사

재이용 의사를 평가하기 위한 설문 문항은 Zeithaml 등**[13]**이 재이용 의사를 측정하기 위해 개발한 문항을 기초로 하여 수정·보완하여 사용하였다. 재이용 의사는 3문항으로 구성되었고, 측정은 “본 치과 의원을 다시 이용 할 것이다”, “본 치과 의원을 앞으로 계속 이용할 생각이다”, “내가 이용한 치과를 주위사람들에게 소개해주고 싶다”, 각각의 문항에 대해 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, 전혀 그렇지 않다‘ 1점으로 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수화하여 산정하였다. 합산한 점수(총 득점 합계 3～15점)를 각 문항수로 나눈 평균값이 높을수록 재이용 의사가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's a 값은 **0.956**이었다.

2.4 자료처리 및 통계분석

수집된 자료는 전산입력 후 SPSS(ver **21.0**) 프로그램을 사용하여 통계 분석하였다. 인구사회학적 특성과 일반적 의료 형태 특성에 따른 재이용을 파악하기 위해 t-test 또는 ANOVA로 분석하였다. 치과 의료서비스 질, 서비스 가치, 치과서비스에 대한 차별감은 각 변수별 총점을 **4**분위수로 구분하여 이에 따른 재이용의 차이를 파악하기 위해 t-test 또는 ANOVA로 분석하였다. 치과 의료서비스 질, 서비스 가치, 치과서비스에 대한 차별감 및 재이용 의사에 대한 상관관계는 Pearson의 상관계수를 구하였고, 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchial multiple regression)을 이용하여 모든 통계량의 유의수준은 **p<0.05**로 하였다.

3. 연구결과

3.1 인구사회학적 특성에 따른 재이용의사

성별에 따른 재이용의사 평균점수는 남자가 **10.27**점으로 여자 **9.73**점에 비하여 유의하게 높았고(**p=0.038**),

Table 2. Reutilization intention according to general dental services

Variables	Number(%)	Reutilization intention Mean±SD			p-value
Frequency of visiting dentistry in 1 year					0.389
1 time	291(66.8)	9.90	±	2.83	
over 2 time	141(33.2)	10.14	±	2.34	
Purpose of visit					<0.001
Scaling	70(16.8)	10.37	±	2.34	
All kinds of pain	631(12.5)	8.57	±	2.72	
Implant	65(18.6)	12.33	±	1.65	
Denture repair production	64(14.6)	9.84	±	2.70	
Other	170(37.4)	9.49	±	2.54	
Motive of visit					<0.001
High level of treatment	86(20.9)	10.46	±	2.71	
Accessibility	77(15.1)	8.46	±	2.51	
Past medical use	77(19.7)	11.05	±	2.17	
Introduced around	90(23.5)	11.24	±	2.13	
Other	102(20.8)	8.79	±	2.56	
Required time to reach dental clinic (min.)					<0.001
< 10	55(11.0)	8.63	±	2.99	
10 - 30	259(60.8)	10.11	±	2.73	
≥ 30	118(28.2)	10.30	±	2.23	
Method of transportation					<0.001
Walk	134(27.1)	8.73	±	2.63	
Bus	96(21.4)	9.60	±	2.21	
Other	202(51.5)	10.99	±	2.53	
Cost-bearing					0.135
Myself	259(60.8)	10.12	±	2.66	
Spouse	91(21.2)	10.04	±	2.60	
Other	82(18.0)	9.45	±	2.81	
Total	432(100)	9.98	±	2.68	

Table 3. Reutilization intention according to the level of the quality of dental care service

Level of quality of dental care service	Number(%)	Reutilization intention Mean±SD			p-value
Medics					<0.001
1st quartile (<10)	100(23.1)	7.22	±	2.08	
2nd quartile (10-12)	108(25.0)	9.23	±	2.01	
3rd quartile (12)	123(28.5)	11.17	±	1.59	
4th quartile (≥13)	101(23.4)	12.06	±	2.23	
Environment facility					<0.001
1st quartile (<10)	95(22.0)	7.40	±	2.33	
2nd quartile (10-12)	80(18.5)	9.52	±	1.82	
3rd quartile (12)	173(40.0)	10.70	±	2.26	
4th quartile (≥13)	84(19.4)	11.84	±	2.26	
Convenience					<0.001
1st quartile (<4)	45(10.4)	7.44	±	2.43	
2nd quartile (4-6)	131(30.3)	9.61	±	2.28	
3rd quartile (6)	129(29.9)	9.87	±	2.57	
4th quartile (≥7)	127(29.4)	11.37	±	2.47	
Kindness					<0.001
1st quartile (<6)	76(17.6)	6.42	±	1.61	
2nd quartile (6-8)	119(27.5)	9.28	±	1.98	
3rd quartile (8)	101(23.4)	10.71	±	1.89	
4th quartile (≥9)	136(31.5)	12.03	±	1.80	
Hospital image					<0.001
1st quartile (<9)	72(16.7)	6.01	±	1.39	
2nd quartile (9)	99(22.9)	9.17	±	1.69	
3rd quartile (10-12)	103(23.8)	10.21	±	1.80	
4th quartile (≥12)	158(36.6)	12.14	±	1.63	
Total	432(100)	9.98	±	2.68	

연령별 **50～59**세 **10.56**점으로 연령이 많은 군에서 상대적으로 높았다(**p=0.004**). 기혼 **10.29**점으로 상대적으로 높았고(**p=0.005**), 대졸 이상에서 상대적으로 높았다(**p<0.001**). 월평균 가족수입별 재이용의사 평균점수는 400만원 이상 **12.11**점, 직업별 사무직 **10.96**점으로 재이용의사에 차이가 있었다(**p<0.001**). 의료보장 형태, 주관적 구강건강상태에서는 통계적인 유의성은 없었다.

3.2 일반적 의료 형태에 따른 재이용의사

방문목적에 따른 임플란트 치료가 12.33점, 방문동기에 따른 주위소개가 **11.24**점으로 유의한 차이가 있었다(**p<0.001**). 최근 **1**년간 이용횟수와 비용부담에 따른 재이용의사 평균점수는 높았으나 통계적인 유의성은 없었다.

3.3 치과 의료서비스 질에 따른 재이용의사

의료진에 따른 재이용의사 평균점수는 제4사분위수 **12.06**점으로 의료진 합의 점수가 높을수록 유의하게 높았다(**p<0.001**). 환경시설과 이용 편의성, 친절성, 병원 이미지에 따른 합의 점수가 높을수록 유의하게 높았다(**p<0.001**)

3.4 서비스 가치에 따른 재이용의사

서비스 가치별에 따른 재이용의사 평균점수는 제**1**사분위수 **6.68**점, 제**2**사분위수 **9.46**점, 제**3**사분위수 **10.96**

Table 4. Reutilization intention according to the level of service value

Level of service value	Number(%)	Reutilization intention Mean±SD			p-value
1st quartile (<9)	95(22.0)	6.68	±	1.83	<0.001
2nd quartile (9)	125(28.9)	9.46	±	1.81	
3rd quartile (10-12)	85(19.7)	10.96	±	1.53	
4th quartile (≥12)	127(29.4)	12.29	±	1.68	
Total	432(100)	9.98	±	2.68	

Table 5. Reutilization intention according to the discrimination in the medical service

Level of discrimination	Number(%)	Reutilization intention Mean±SD			p-value
1st quartile (<6)	105(24.3)	12.78	±	1.44	<0.001
2nd quartile (6)	70(16.2)	10.91	±	1.60	
3rd quartile (7-10)	122(28.2)	9.67	±	1.83	
4th quartile (≥10)	135(31.3)	7.60	±	2.20	
Total	432(100)	9.98	±	2.68	

점, 제**4**사분위수 **12.29**점으로 서비스 가치의 합이 높을수록 재이용 평균점수도 유의하게 높았다**(p<0.001)**

3.5 치과서비스의 차별감에 따른 재이용의사

치과서비스의 차별감에 따른 재이용의사 평균점수는 제**1**사분위수 **12.78**점, 제**2**사분위수 **10.91**점, 제**3**사분위수 **9.67**점, 제**4**사분위수 **7.60**점으로 치과서비스에 대한 차별감의 합이 높을수록 재이용의사 평균점수는 낮아졌으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다**(p<0.001)**

3.6 재이용과 관련된 변수들 간의 상관관계

재이용 관련 변수간 상관관계를 보면, 재이용의사는 치과 의료서비스 질에서 의료진, 환경시설, 이용 편의성, 친절성, 병원 이미지, 서비스 가치와 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 치과서비스에 대한 차별감과는 유의한 음의 상관 관계를 보였다.

3.7 재이용의사에 영향을 미치는 요인

재이용의사에 영향을 미치는 변수들의 설명력을 파악하기 위해 인구사회학적 특성, 치과 의료서비스 질, 서비스 가치, 치과서비스에 대한 차별감을 독립변수로, 재이용의사를 종속변수로 하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 인구사회학적 특성**(모델 Ⅰ)**에서는 월평균 가족수입이 통계적으로 유의한 변수**(p<0.05)**였으며 이들 변수들에 따른 재이용의사는 **17.6%**를 설명하였다.

인구사회학적 변수에 의료진, 친절성, 병원 이미지 등의 변수를 추가하였을 때**(모델 Ⅱ)**는 월평균 가족수입, 의료진, 친절성, 병원 이미지, 서비스 가치, 이용 편의성에서 통계적인 유의성**(p<0.05)**가 있었으며 이들 변수에 의한 재이용의사 설명력은 **74.0%**이었다.

치과서비스에 대한 차별감을 추가하였을 때**(모델 Ⅲ)**는 차별감이 통계적으로 유의한 변수**(p<0.01)**로 나왔으며 전체 설명력은 **78.2%**이었다.

4. 결론 및 연구의 한계점

4.1 결론 및 고찰

21세기 의료환경은 내적 변화와 더불어 외적으로 사회·경제적 발전 등 환경변화로 인하여 질병 양상이 변화하고 있고 국민의 건강증진에 대한 인식수준이 향상되어 환자의 권리의식이 신장되고 있다**[14]**.

본 연구는 .치과서비스에 대한 차별감 등이 재이용의사에 영향을 미치는지 조사하여 치과서비스의 개선과 치과 경영에 도움을 주고, 치과 의료서비스 질의 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 충청북도 **J**시에 소재한 **20**개의 치과의원에 최근 **1**년간 내원한 만 **20**세 이상 환자들을 대상으로 실시하였다. 치과의원 이용자들이 치과서비스를 이용하면서 경험한 차별감이 치과의원을 재이용 할

Table 6. Correlation between variables regarding reutilization intention

Variables	RI	M	EF	C	K	HI	SV	D
RI								
M	0.718**							
EF	0.571**	0.645**						
C	0.415**	0.294**	0.306**					
K	0.743**	0.719**	0.629**	0.275**				
HI	0.780**	0.686**	0.583**	0.344**	0.732**			
SV	0.779**	0.685**	0.594**	0.368**	0.741**	0.759**		
D	-0.717**	-0.504**	-0.434**	-0.351**	-0.577**	-0.557**	-0.626**	

RI: Reutilization Intention M: Medics EF: Environment Facility C: Convenience K: Kindness HI: Hospital Image
SV: Service Value D: Discrimination

Table 7. Hierarchial multiple regression of influencing factors on reutilization intention (n=432)

Variables	Model I†		Model II†		Model III†	
	B	t	B	t	B	t
Sex(Male/Female)	0.124	0.427	-0.133	-0.817	-0.044	-0.295
Age(Year)	0.390	1.449	0.133	0.874	0.181	1.292
Occupation	-0.247	-0.812	0.084	0.485	0.043	0.272
Monthly average earnings(million won)	2.347	8.550**	0.460	2.746*	0.226	1.453
Perceived oral health status	0.005	0.019	-0.140	-0.927	0.140	0.986
Medics			0.236	4.441**	0.235	4.810**
Kindness			0.255	3.968**	0.160	2.662*
Hospital image			0.400	6.524**	0.365	6.480**
Service value			0.351	5.968**	0.238	4.292**
Environment facility			-0.046	-1.015	-0.042	-1.013
Convenience			0.189	4.194**	0.143	3.433*
Discrimination					-0.236	-8.949**
Constant	6.414		-3.227		0.741	
F	19.401**		112.733**		129.469**	
Adjusted R^2	0.176		0.740		0.782	
R^2 change	0.185		0.747		0.788	

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

† Adjusted for age, Occupation, Monthly average earnings(million won)

때 고려하게 되는 중요한 ,영향을 갖는가를 분석하는 것이 본 연구의 목적이며 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 재이용의사는 **50**세 이상 연령이 높은 군에서 높게 나타났는데 이는 여러 치과를 방문비교하지 않고 처음 인지한 곳에서 치료를 받는 연령층의 경향**[15]**과 학력은 대졸이상 군에서, 월평균 가족수입 **400**만원 이상에서 재이용의사가 높았는데 이는 교육수이 높을수록 보건의료서비스 여건변화에 대한 지각이 긍정으로 나타난 Choi**[16]**의 연구와도 일치하였다. 치료내용에서는 임플란트 치료에서 재이용의사가 높게 나타났는데 이런 결과는 임플란트 치료가 장기적인 계획과 사후관리의 필요성이 중요하며 무엇보다도 신뢰형성이 중요하므로 재이용의사가 높아진 것으로 보인다. 이는 임플란트 만족도를 조사한 Cho**[17]**의 연구와도 일치하였다.

치과를 선택한 방문동기에 따른 재이용의사는 주위 소개 집단에서 높았는데 이는 고객들간의 구전 정보가 보다 중요한 의료기관 선택의 정보원천이 되며, 특히 이전 경험자의 추천은 신규고객 유치에도 중요한 요인이 되고 있는. 기존의 연구결과**[18]**와 일치하며, 치과 재이용 및 구전효과 의사의 만족도가 높은**[19]**것도 일치하였다. 둘째, 치과 의료서비스 질의 의료진, 환경시설, 이용편의성, 친절성, 병원 이미지, 서비스 가치에서는 이들의 점수가 높을수록 치과 재이용의사 점수도 높게 나타났는데 의료진의 전문적인 지식과 기술의 신뢰성은 의료서비스 질 구성차원 중에서 특히 신뢰성이 재이용 의도에 유의하게 영향을 미치는 요인이며**[20]**, 환경시설과 이용편의성은 장시간 기다리는 불편이 없이 진료 이용에 편의성이 좋을수록 재이용 의사가 높으며, Kang**[21]**의 연구에서도 대기환경이 소비자 태도에 미치는 영향을 검증한 결과 접근성이 있을때 고객들은 긍정적인 태도를 갖게 되는 것으로 볼 수 있었다. 이는 소비자의 의료서비스 욕구가 증대된 요구에 부응하는 요인 중에 하나로 고려될 수 있다.

병원 이미지는 단순히 접근성이 좋아서 내원한 경우보다 의사의 실력과 치료의 효과를 보고 내원한 경우가 더 많은 병원의 이미지 중 신뢰성은 환자들의 고객 만족도와 재이용 의도에 영향을 미치는 Han**[22]**의 연구와도 일치하였고, 병원의 이미지를 높이기 위하여 무엇보다 병원의 신뢰성을 보여주는 지역의 의료사회사업과 홍보 등의 다양한 인식이 높아지면 재이용을 한다고 본다. 서비스 가치는 관계품질을 만족시키는 의료서비스품질 및 서비스 가치가 고객행동의 정의 영향을 미치는 것으로 나타났으며**[23]**, 서비스를 제공받기 위해 환자가 지불한 비용에 합당한 의료서비스를 제공 받았다고 느낄수록 재이용을 한다고 본다.

셋째, 치과서비스에 대한 차별감의 점수가 높을수록 재이용의사 점수는 낮게 나타났다. Jung**[9]**의 연구에서 의료서비스에서의 차별감에 영향을 미치는 요인들 중 의료진의 요인이나 의료상황의 요인보다 환자의 심리적 요인이 무시함이나 서열이나 무례함이 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 아직도 의료서비스에

대한 차별감을 느끼고 있다고 보며 의료기관의 수익에 많은 영향을 많이 주는 진료항목의 급여와 비급여 차별성, 인구사회학적 특성의 서열감과 고객에 대한 무례함이 부정적인 감정으로 재이용의사에 영향을 주는 것으로 본다.

치과 의료서비스 질, 서비스 가치, 차별감 및 재이용의사간의 상관관계를 분석한 결과, 치과 의료서비스 질 의료진, 환경시설, 이용 편의성, 친절성, 병원 이미지와는 유의한 양의 상관관계를 보였고, 서비스 가치와도 유의한 양의 상관관계를 보였다. 의료서비스에 대한 차별감은 치과 의료서비스 질, 서비스 가치, 재이용과는 유의한 음의 상관관계를 보였다.

재이용의사에 영향을 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 인구사회학적 변수 중에서는 월평균 가족수입만이 통계적으로 유의하고 설명력이 **17.6%**로 낮았지만 치과 의료서비스 질, 서비스 가치를 투입한 경우 이들 변수들에 의한 재이용의사가 **74.0%**로 중요한 요인임을 판단할 수 있었다. 따라서 재이용의사를 높이기 위한 다양한 전략을 수립할 때는 이런 변수들이 감안되어야 할 것으로 보인다.

4.2 연구의 한계점

본 연구에서의 한계점은 첫째, 충청북도의 한 소재지 일부 치과의원을 이용하는 환자를 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있을 것으로 판단된다. 둘째, 한 시점에서 이루어진 단면적 연구로서 동일 환자를 대상으로 반복 측정하여 의료서비스에 대한 차별감의 변화를 확인하지 못하였다는 점이다 이와 같은 부분을 보완하여 향후 계속적인 연구를 진 행한다면 치과 서비스에 대한 차별감이 재이용의사에 미치는 영향을 정확하게 분석해 낼 수 있는 귀중한 자료가 될 것이다.

References

[1] Ahn Chung Bum, “The Effects of Medical Service Quality on Medical Reuse Intention and Word - of - Mouth Effect”, Doctoral dissertation, Graduate School of Daegu Haany University, 2005.

[2] Shim Hwang A, “Study on the Differential Impact of Health Service Quality Components on Satisfaction and Loyalty”, Graduate School Chungbuk National University, Master's Thesis, 2009.

[3] Kim Hae-Gyeong, “Satisfaction with medical service in dentl clinics and influential factors on revisit”, The Graduate School of Catholic of Daegu University, Master's thesis, 2009.

[4] Jang Jung-Yoo, “Dental health services patient satisfaction analysis”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 14, no. 12, pp. 6395-6402, 2013.
DOI: http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.12.6395

[5] Lee Jong Soo, “Realization of social discrimination and equality”, Yonsei Law Society, vol. 10, no. 2, pp. 1-15, 2004.

[6] Lee Jin-ja, “A Study on the Influencing Factors of Rehabilitation of Medical Institution Outpatients”, Catholic University Graduate School Master's Thesis, 2012.

[7] Jung Sung Hye, “Analysis of Influencing Factors on Discrimination in Health Services”, Catholic University Graduate School Master's Thesis, 2009.

[8] Han Soo Jin, “A Study on the Satisfaction Factors of Dental Medical Services in Dental Institutions”, Dissertation of Master's Degree by Dankook University, 1999.

[9] Cho Young Sik, “Development and Evaluation of Dental Patient Satisfaction Measurement Tool”, Catholic University graduate school doctoral dissertation, 2000.

[10] Jin Seok Ho, “Factors Affecting Patient Satisfaction with Dental Services”, Kyungsan University Master's Thesis, 2002.

[11] Ettinger WH. Consumer-perceived value: the key to a successful business strategy in the healthcare marketplace. JAGS(46), pp. 111-113, 1998.

[12] Hand. In Soon, “A Structural Model on Quality and Service Value, Customer Satisfaction and Loyalty”, Graduate School, Kyung Hee University, 2005.

[13] Zeithaml VA. Consumr perceptions of price, quality and value; a means-end model and synthesis of evidence. J Mark, vol. 52, no. 3, pp. 2-22, 1988.
DOI: https://doi.org/10.2307/1251446

[14] S. H. Yoon, B. J. Kim, G. S. Kang, S. H. Lee & M. S. Kim. Practice of Medical services for customer satisfaction, pp. 4-11, Seoul: Orebook. 2014.

[15] Kim Hye Jin, “A Study on Factors Affecting Awareness and Choice of Dental Institutions in the Elderly”, Seoul National University Graduate School Master's Thesis, 2012.

[16] Choi. Young Soon, “The Impacts of Socio-Economic Characteristics on the Services User's Perception by the Change of Social Condition in Healthcare Services”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 16, no. 5, pp. 3276-3283, 2015.
DOI: http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.5.3276

[17] Cho Min Sook, “A Study on the Effect of Dental Implant Medical Service on Patient Satisfaction and Reuse Intention”, Inje University Graduate School Master Thesis, 2013.

[18] L. Jean Harrison-Walker, “The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents", Journal of Service Research, vol. 4, no.

1, pp. 60-75 , August , 2001.
DOI: http://dx.doi.org/10.1177/109467050141006

[19] Jang Jung-Yoo, “Dental health services patient satisfaction analysis”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 14, no. 12, pp. 6395-6402, 2013
DOI: http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.12.6395

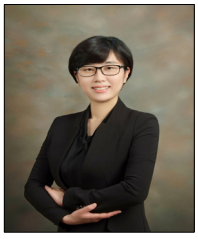
[20] Lon Eun Kyung, “The relationship between perceived health service quality and intention to reuse”, Journal of Korean Academy of Nursing, vol. 14, no. 2, pp. 176-181, 2008.

[21] Kang Han Seung, “KangInfluence of perceived waiting time on medical service on image and revisit of hospital”, Gyeonggi University graduate school doctoral dissertation, 2007.

[22] Han A Reum, “The Effects of Hospital Image on Customer Satisfaction and Intention of Reuse”, Soonchunhyang University Graduate School Master Thesis, 2013.

[23] Kim. Bok Dong, “The Effect of Service Quality and Service Value on Customer Behavior”, Anyang University Graduate School Doctoral Thesis, 2010.

최 규 영(Kyu-Young Choi) **[정회원]**



- 2014년 9월 ~ 현재 : 대전보건대학교 치위생과 겸임교수
- 2016년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2016년 3월 : 충남대학교 대학원 (보건학박사과정)

<관심분야>
보건정책, 의료관리

이 태 용(Lee, Tae Yong) **[정회원]**

- 1981년 2월 : 충남대학교 의학과 (의학사)
- 1984년 8월 : 연세대학교 보건학과(보건학석사)
- 1990년 8월 : 연세대학교 보건학과(보건학박사)
- 1988년 9월 ~현재 : 충남대학교 의학전문대학원 교수

<관심분야>
역학(순환기질환, 암), 보건통계학