

치과 내원환자의 의료서비스 만족도 분석

장정유^{1*}

¹안동과학대학교 치위생과

Dental health services patient satisfaction analysis

Jung-Yoo Jang^{1*}

¹Department of Dental Hygiene, Andong Science College

요 약 본 연구는 치과 의료서비스 공급자에게 경영전략적인 시사점을 제시하므로 치과 의료서비스 개선을 통해 치과 의료소비자에게 보다 나은 치과 의료서비스를 제공하는데 근거를 제시하고자 한다. 이를 위해, 경상북도 A 소도시의 치과의사회의 동의를 얻어, 치과병·의원을 내원하는 20세 이상의 재진환자를 2013년 8월 1일부터 2013년 9월 13일 까지 치과 의료서비스 만족도를 조사하여 최종 1,156명의 설문을 분석하였다. 연구 결과, 치과 의료서비스 가치의 만족도에서 성별과 연령 $p<.05$, 월수입 $p<.001$, 치과 의료서비스 품질의 만족도에서는 성별 $p<.05$, 학력 $p<.01$, 월수입 $p<.001$, 치과 재이용 및 구전효과 의사의 만족도에서 직업별 $p<.05$, 연령과 월수입 $p<.001$ 로 나타났다. 대상자의 치과 의료서비스 변인 간의 상관관계는 치과 의료서비스 품질 하위 영역인 확실성, 신뢰성, 유형성과 치과 의료서비스의 가치 변인 간의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p<.000$). 그리고 대상자의 치과 의료서비스 만족도에 따른 치과 선택 경로, 치과 선택 이유, 치과 재이용 및 구전효과 의사의 변수 간의 상관관계에서 양(+)¹의 상관관계를 보여주었다. 이 연구의 결과를 기초로 한 새로운 병원 경영 전략의 수립과 그로 인한 의료서비스의 질 향상으로 환자가 만족하는 양질의 의료서비스를 제공하도록 노력이 필요하리라 사료된다.

Abstract This study evaluated dental health care providers to identify strategic management implications for providing improved dental health care services to consumers. For this purpose, a dental health care satisfaction survey was conducted on 1,156 patients (more than 20 years of age) at a dental clinic follow-up visit in a small-town dentist clinic Gyeongsangbuk-do province from August 1, 2013 to September 13, 2013. The dental health service value satisfaction in the gender and age ($p<.05$), monthly income ($p<.001$), dental health service quality satisfaction in dentists according to gender ($p<.05$), education ($p<.01$), monthly income ($p<.001$), word-of-mouth effect of satisfaction job ($p<.05$), age and monthly income ($p<.001$) were investigated. A correlation was observed between the variables of the dental health services dental health services quality sub areas: certainty, reliability, and materiality. The interrelation between the dental health service showed the value of the variable ($p<.000$). The dental health services, routes selected, customer satisfaction with the dentist, reason for choosing a dentist, dental doctor reused and word-of-mouth effect of the satisfaction variable and the association with the volume (+) showed a correlation. The establishment of new hospital management strategies can improve the quality of health care services to the patients and provide high-quality health care services.

Key Words : Health services, Satisfaction, Service value, Quality of service

본 논문은 2013년도 안동과학대학교 교육역량강화사업 학술연구비 지원에 의한 연구임

*Corresponding Author : Jung-Yoo Jang (Andong Science College)

Tel: +82-54-851-3729 email: jjyjoan0307@naver.com

Received November 20, 2013 Revised December 4, 2013 Accepted December 5, 2013

1. 서론

현재의 의료 소비자들은 의료지식 및 의료기관의 선택 능력이 향상되어 있으며 건강에 대한 관심도 증가하여 이제는 웰빙을 넘어 힐링을 찾고 있다. 특히 IMF 경제위기 이후 의료소비자들은 병원 중심에서 환자 중심으로 인식과 사고의 변화를 가져왔으며, 그에 따라 높은 수준의 의료 서비스를 요구하고 있다. 그러나 아직까지 공급자인 병원에서 제공하는 서비스는 소비자들의 기대 수준에 미치지 못하고 있으며, 이에 따른 소비자들의 불만족도 크다[1]. 이러한 문제를 해결하기 위해 병원에서는 소비자의 만족도에 맞춘 의료서비스와 진료환경 변화가 요구된다. 그에 맞춘 병원의 이미지는 의료 소비자 입장에서 환자가 병원을 어떻게 지각하는가에 대한 결과로, 의료 소비자들은 어떤 특정한 병원에 대하여 가지고 있는 정보와 의료서비스를 제공받은 후 경험을 근거로 병원의 이미지를 결정하게 된다. 긍정적인 병원의 이미지는 장기간에 걸쳐 형성되며, 소비자가 의료 서비스를 받기 위해 병원을 재이용하려는 의지를 증대시킬 수 있다[2].

이렇게 소비자들이 만족할 수 있는 의료서비스와 환경의 변화는 치과분야에서도 예외는 아니다. 급증하는 대형 치과병원과 소규모 치과의원들 간의 경쟁이 치열해지고 있다. 대형치과병원의 경우 경쟁력 확보를 위한 고가 장비투입과 병원 인테리어에 과잉투자 등으로 운영상 어려움을 겪고 있는 곳도 있으며, 소규모 치과 의료기관들이 처해있는 내외적 환경 변화와 경쟁력 확보를 위해 양질의 의료서비스를 제공하여 고객의 만족도를 높이기 위해 노력하고 있다.

이처럼 고객이 인지하는 의료서비스 질에 대한 중요성이 강조되면서 치과의원들의 의료서비스 질의 향상, 환자의 만족도 증대 등과 같은 관리의 필요성이 부각되고 있다[3]. 이는 고객의 만족도를 높이는 것이 병원 경영의 성공을 좌우할 것이라 인식되고 있기 때문이다.

치과 의료서비스도 의과 의료서비스와 함께 예방치치, 정기검진, 사후관리 등의 서비스의 질적인 향상이 요구된다. 환자의 만족은 의료의 질을 결정하는 중요한 요소이다. 지난 수년 동안의 연구에서 환자 만족도가 의료의 질에 영향을 미치는 데 중요한 역할을 한다는 결과가 많이 보고되었다[4-6]. 국내의 연구에서도 치과의료 서비스에 대한 질, 환자 만족도, 서비스 가치, 재이용률이 높을수록 그 의료기관을 선호하는 경향을 보인다고 보고하고 있다[3,7-9]. 그리고 의료기관을 내원하는 환자의 만족도는 의료서비스의 질과 많은 상관관계가 있으며 의료서비스 질이 높을수록 환자의 만족도가 높게 나타난다고 보고하고 있다[10-12]. 이와 같은 선행연구처럼 치과 의료

서비스의 질적 향상을 위해 노력이 시급함을 보고하는 것이다.

이에 본 연구는 치과병·의원을 내원한 재진환자를 대상으로 하여 치과 의료서비스 만족도를 파악하고, 이를 분석하여 전반적인 고객만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 알아보기 위하여 설문 조사를 실시하였고, 이를 통해서 치과 의료서비스 공급자에게 병원 경영의 전략적인 시사점을 제시하고 결과적으로는 치과 의료의 질 개선을 통해 치과의료 소비자에게 보다 나은 치과 의료서비스를 제공하는데 근거를 제시하는데 그 목적이 있다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구의 연구대상은 경상북도 A 소도시의 치과 의사회의 동의를 얻어 치과병원 2곳과 치과의원 36곳 총 38곳 치과에 각각 50부의 설문지 총 1,900부를 연구자가 방문하여 배포하였다. 설문 대상은 20세 이상 재진환자로 설문의 취지와 작성요령을 알려주고 2013년 8월1일~2일 치과를 방문하여 배포하였고, 2013년 9월 12일~13일 치과를 다시 방문하여 설문지를 모두 수거하였다. 불성실한 설문, 미기재된 설문지를 제외한 1,156부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2.2 연구도구

본 연구에서 조사한 설문내용은 대상자의 일반적인 특성 5문항, 치과 의료서비스 가치 6문항, 치과의료서비스 품질 12문항(확신성 4문항, 신뢰성 4문항, 유형성 4문항), 치과 재이용의사 2문항, 현재 진료내용 1문항, 치과 선택경로 1문항, 치과선택이유 1문항으로 총 30문항으로 구성 하였다. 그 중 치과 서비스가치, 치과 의료서비스 품질, 치과 재이용의사와 구전효과는 Likert 5점 척도로서 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 조사하였다. 조사도구의 각 요인별 Cronbach's alpha 계수는 0.930으로 신뢰할 수준으로 나타났다.

2.3 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적인 특성의 차이는 빈도분석을 실시하였으며, 치과 의료서비스 가치, 치과 의료서비스 품질, 치과 재이용 및 구전효과의 변인 간의 상관관계는 집단별 평균비교와 상관분석, 일변량 분산분석, 대응표본

T-검정을 실시하였다. 그리고 연구대상자의 현재 진료내용, 치과선택 경로와 이유는 빈도분석과 일표본T-검정 그리고 상관분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의 료서비스 가치의 만족도

대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의료서비스 가치의 만족도는 Table 1과 같다. 대상자의 성별은 남자 490명(42.4%), 여자 666(57.6%)이었으며, 연령은 20대 312명(27.0%), 30대 240명(20.8%), 40대 232명(20.1%), 50대 229명(19.8%), 60대 이상 143명(12.4%)으로 20대가 가장 많았다. 대상자의 학력은 대졸이상 604명(52.2%)로 가장 많았으며, 직업은 주부가 242명(20.9%)로 가장 많았고, 월수입은 200~300만원이 396명(34.3%)이 가장 많은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의료서비스 가치의 만족도 결과 성별에서 남자 24.46(±3.69), 연령에서는 60대 이상 25.02(±3.09), 학력에서는 중졸미만 24.38(±3.71), 직업별에서는 무직 25.65(±3.98), 월수입에서 500만 원 이상 26.15(±3.57)로 가장 높게 나타났다. 또한, 치과 의료서비스 가치의 만족도는 성별과 연령에서 p<.05, 월수입에서 p<.001로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으나, 학력과 직업별에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이와 같이 치과 의료서비스 가치의 만족도는 여성보다 남성이 연령이 증가할수록, 학력수준이 낮고 무직이며 고수입 일수록 치과 의료서비스 가치의 만족도는 높음을 알 수 있었다.

[Table 1] General characteristics of the dental health care value and satisfaction

Division	Classification	Full	Service value	False	P-Value
		(N=1,156) N(%)	(N=1,156) M(SD)		
Dental health care value		1.156(100)	24.19(3.59)		.000
Gender	Male	490(42.4)	24.46(3.69)	4.864	.028
	Female	666(57.6)	23.99(3.51)		
Age	20's	312(27.0)	23.91(3.58)	3.035	.017
	30's	240(20.8)	23.88(3.59)		
	40's	232(20.1)	24.16(3.66)		
	50's	229(19.8)	24.40(3.76)		
	More than 60's	143(12.4)	25.02(3.09)		
Education	Less than Middle school	128(11.1)	24.38(3.71)	1.039	.354

Occupation	High school	424(36.7)	23.99(3.54)	1.877	.052
	More than University	604(52.2)	24.29(3.60)		
	Inoccupation.	35(3.0)	25.65(3.98)		
	Housewife	242(20.9)	24.36(3.47)		
	Student	180(15.6)	24.11(3.60)		
	General Clerical	148(12.8)	23.57(3.67)		
	Self-employed	144(12.5)	24.16(3.80)		
	Farmer	93(8.0)	23.96(3.39)		
	Civil servants	91(7.9)	24.81(3.51)		
	Professions	148(12.8)	24.03(3.51)		
Monthly Income	Teacher	31(2.7)	25.11(3.45)	6.441	.000
	Other	44(308)	23.68(3.60)		
	Less than 100million	51(4.4)	24.14(3.79)		
	100~200million	262(22.7)	23.67(3.56)		
	200~300million	396(34.3)	24.02(3.67)		
	300~400million	286(24.7)	24.19(3.44)		
	400~500million	89(7.7)	24.91(3.14)		
	More than 500million	72(6.2)	26.15(3.57)		

3.2 대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의 료서비스 품질의 만족도

대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의료서비스 품질의 만족도의 결과는 Table 2와 같다. 치과 의료서비스 품질의 만족도는 남자가 48.69(±6.42), 연령에서는 60대 이상 49.27(±5.57), 학력에서는 중졸미만 48.90(±5.89), 직업별에서는 무직 51.03(±7.19), 월 수입에서 500만원 이상 51.17(±6.55)로 가장 높게 나타났다. 또한, 대상자의 일반적인 특성에 대한 치과 의료서비스 품질의 만족도 결과 성별에서 p<.05, 학력에서 p<.01, 월수입에서 p<.001로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으나 연령과 직업별에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이와 같이 치과 의료서비스 품질의 만족도는 여성보다 남성이 연령이 증가할수록, 학력수준이 낮고 무직이며 고수입 일수록 치과 의료서비스 품질의 만족도는 높음을 알 수 있었다.

[Table 2] General characteristics of the dental health service quality satisfaction

Division	Classification	Full	Quality of service	False	p-Value
		(N=1,156) N(%)	(N=1,156) M(SD)		
Dental health service quality		1.156(100)	48.24(6.23)		.000
Gender	Male	490(42.4)	48.69(6.42)	4.864	.028
	Female	666(57.6)	47.92(6.07)		

Age	20's	312(27.0)	47.74(6.27)	1.736	.140
	30's	240(20.8)	48.16(6.35)		
	40's	232(20.1)	48.05(6.29)		
	50's	229(19.8)	48.59(6.32)		
Education	More than 60's	143(12.4)	49.27(5.57)	4.711	.009
	Less than Middle school	128(11.1)	48.90(5.89)		
	High school	424(36.7)	47.52(6.25)		
	More than University	604(52.2)	48.62(6.24)		
Occupation	Innocupation.	35(3.0)	51.03(7.19)	1.579	.117
	Housewife	242(20.9)	48.27(6.13)		
	Student	180(15.6)	47.82(6.41)		
	General Clerical	148(12.8)	47.47(6.36)		
	Self-employed	144(12.5)	47.86(6.49)		
	Farmer	93(8.0)	47.95(5.76)		
	Civil servants	91(7.9)	49.27(5.49)		
	Professions	148(12.8)	48.48(5.88)		
	Teacher	31(2.7)	49.40(6.21)		
	Other	44(3.08)	48.57(7.02)		
Monthly Income	Less than 100million	51(4.4)	48.49(6.53)	5.029	.000
	100~200million	262(22.7)	47.54(6.17)		
	200~300million	396(34.3)	47.83(6.39)		
	300~400million	286(24.7)	48.29(5.84)		
	400~500million	89(7.7)	49.52(5.71)		
More than 500million	72(6.2)	51.17(6.55)			

3.3 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도

대상자의 일반적인 특성에 따른 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도의 결과는 Table 3과 같다. 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도는 성별에서 남자 8.32(±1.44), 연령에서는 60대 이상 8.69(±1.29), 학력에서는 중졸미만 8.35(±1.53), 직업별에서는 무직 8.80(±1.23), 월 수입에서 500만원 이상 8.89(±1.35)로 가장 높게 나타났다. 또한, 대상자의 일반적인 특성에 대한 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도의 결과 직업별에서 p<.05, 연령과 월수입에서 p<.001로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으나, 성별과 학력에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이와 같이 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도에서도 여성보다 남성이 연령이 증가할수록, 학력수준이 낮고 무직이며 고수입 일수록 치료 재이용 및 구전효과 의사의 만족도는 높음을 알 수 있었다.

[Table 3] General characteristics of the dental doctor reused & Word-of-mouth effect

Division	Classification	Dental doctor reused & Word-of-mouth effect		False	p-Value
		Full (N=1,156)	(N=1,156)		
		N(%)	M(SD)		
Dental doctor reused & Word-of-mouth effect		1,156(100)	8.27(1.46)		.000
Gender	Male	490(42.4)	8.32(1.44)	1.300	.254
	Female	666(57.6)	8.23(1.47)		
Age	20's	312(27.0)	8.18(1.40)	5.297	.000
	30's	240(20.8)	8.02(1.51)		
	40's	232(20.1)	8.28(1.53)		
	50's	229(19.8)	8.37(1.46)		
	More than 60's	143(12.4)	8.69(1.29)		
Education	Less than Middle school	128(11.1)	8.35(1.53)	1.021	.361
	High school	424(36.7)	8.19(1.43)		
	More than University	604(52.2)	8.30(1.46)		
	Innocupation.	35(3.0)	8.80(1.23)		
Occupation	Housewife	242(20.9)	8.35(1.41)	1.951	.042
	Student	180(15.6)	8.21(1.49)		
	General Clerical	148(12.8)	7.93(1.51)		
	Self-employed	144(12.5)	8.33(1.53)		
	Farmer	93(8.0)	8.22(1.42)		
	Civil servants	91(7.9)	8.41(1.33)		
	Professions	148(12.8)	8.24(1.42)		
	Teacher	31(2.7)	8.68(1.51)		
	Other	44(3.08)	8.20(1.66)		
	Less than 100million	51(4.4)	8.29(1.047)		
Monthly Income	100~200million	262(22.7)	8.01(1.49)	5.079	.000
	200~300million	396(34.3)	8.22(1.50)		
	300~400million	286(24.7)	8.31(1.38)		
	400~500million	89(7.7)	8.55(1.34)		
	More than 500million	72(6.2)	8.89(1.35)		

3.4 치료 의료서비스 변인 간의 상관관계

대상자의 치료 의료서비스 변인 간의 상관관계 결과는 Table 4와 같다. 치료 의료서비스 변인 간의 상관관계는 18.10(±2.65), (r=.696, p<.000)로 치료 의료서비스 변인 간의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 치료 의료서비스 품질 영역 중 확실성 16.53(±2.17), (r=.675, p<.000)은 서비스 제공자들의 지식, 정중, 믿음, 신뢰를 전달하는 능력, 신뢰성 16.06(±2.52), (r=.714, p<.000)은 약속한 서비스를 정확하게 제공하는 능력, 유형성 15.65(±2.35), (r=.650, p<.000)은 시설, 장비, 사람, 커뮤니케이션 도구 등의 외형을 측정하는 것이다. 그리고 치료 의료서비스의 가치는 24.19(±3.59), (r=.746, p<.000)로 나타났다. 치료 의료서비스 변인 간의 상관관계 결과 모든 변인에서 유

의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

[Table 4] Dental health services of variables the correlation between (N=1,156)

Variable	Full		Satisfaction	
	M(SD)			
Quality of service	Sureness	16.53(2.17)	r=.675	p<.000
	Reliability	16.06(2.52)	r=.714	p<.000
	Materiality	15.65(2.35)	r=.650	p<.000
Service value	24.19(3.59)		r=.746	p<.000
Dental doctor reused & Word-of-mouth effect of satisfaction	8.27(1.46)		r=.671	p<.000

* r과 p-값은 Pearson correlation analysis에 의해 계산되었음.

3.5 치과 의료서비스 만족도에 따른 치과 선택 경로와 치과 선택 이유의 상관관계

대상자의 치과 의료서비스 만족도에 따른 치과 선택 경로와 치과 선택 이유의 상관관계 결과는 Table 5와 같다. 치과 의료서비스 품질과 치과 의료서비스 가치, 치과 재이용 치과 및 구전효과 의사, 치과선택이유의 변수 간의 상관관계에서 양(+)의 상관관계를 보여주었고, 치과선택경로에서는 음(-)의 상관관계를 보여주었다. 치과 의료

서비스 가치에서 .800로 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보여주었으며, 그 다음으로는 치과 재이용 및 구전 효과 의사에서 .783으로 높게 나타났으며, 치과 선택 경로를 제외한 모든 변인에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

3.6 치과 의료서비스 만족도에 따른 현재 진료내용, 치과 선택 경로, 치과 선택 이유 비교(중복응답)

대상자의 치과 의료서비스 만족도에 따른 현재 진료내용, 치과 선택 경로, 치과 선택 이유 비교 결과는 Table 6과 같다. 현재 진료내용으로 ‘보존치료’(43.8%, t=29.985)로 가장 높았으며 다음으로 ‘치주치료’(20.0%, t=16.983), ‘보철치료’(18.4%, t=16.152)순이었으며, 치과 선택경로는 ‘본인의 결정’(37.5%, t=26.349)로 가장 높았으며, 다음으로 ‘가족 및 지인의 소개’(27.9%, t=21.163), ‘치료받은 사람이 소개해서’(27.2%, t=20.754)순으로 나타났다. 그리고 치과 선택 이유는 ‘치과의 의료기술이 우수하고 신뢰할 수 있다’(43.1%, t=29.566)로 가장 높았으며, 다음으로 ‘치과의사와 직원이 친절하다’(29.4%, t=21.937), ‘집 또는 직장과 가깝다’(22.8%, t=18.489)순으로 나타났으며, 모든 변인에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.000).

[Table 5] Dental health services satisfaction accordance why choose a dentist the correlation between select path (N=1,156)

Variable	Quality of service			Service value	Dental doctor can be reused	Dental Select path	Why choose a dentist
	Sureness	Reliability	Materiality				
Quality of service	Sureness						
	Reliability	.711**					
	Materiality	.647**	.663**				
Service value	.715**	.800**	.687**				
Dental doctor can be reused	.617**	.682**	.605**	.783**			
Dental Select path	-.070*	.020	-.023	-.034	-.017		
Why choose a dentist	.072*	.121**	.079**	.104**	.135**	.385**	

** 상관계수는 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

* 상관계수는 0.05수준(양쪽)에서 유의함.

[Table 6] Dental health services satisfaction accordance treatment details, dental select path, why choose a dentist(Duplicate reply) (N=1,156)

Classification	Full	M(SD)	t-Value	p-Value	
	N(%)				
Treatment details	Preventive Tx	128(11.1)	.11(.314)	11.992	.000
	Conservation Tx	506(43.8)	.44(.496)	29.985	.000
	Periodontal Tx	231(20.0)	.20(.400)	16.983	.000

	Prosthodontics	213(18.4)	.18(.388)	16.152	.000
	Orthodontic Tx	88(7.6)	.08(.265)	9.755	.000
	Surgical Tx	127(11.0)	.11(.313)	11.939	.000
	Implant Tx	183(15.8)	.16(.365)	14.739	.000
	Consultation	74(6.4)	.06(.245)	8.888	.000
	Other	22(1.9)	.02(.137)	4.734	.000
Dental Select path	Decision of the applicant	434(37.5)	.38(.484)	26.349	.000
	Homepage & advertising	35(3.0)	.03(.171)	6.005	.000
	By introducing the person receiving treatment	314(27.2)	.27(.445)	20.754	.000
	Signage & Street location	101(8.7)	.09(.282)	10.515	.000
	Family & Acquaintance Introduction	323(27.9)	.28(.449)	21.163	.000
	medical referrals	30(2.6)	.03(.159)	5.547	.000
	Interior & Good amenities	15(1.3)	.01(.113)	3.897	.000
	Other	3(0.3)	.00(.051)	1.734	.083
Why choose a dentist	Dental medical procedures are excellent and trustworthy.	498(43.1)	.43(.495)	29.566	.000
	Dentists and staff are friendly.	340(29.4)	.29(.456)	21.937	.000
	Fee payment proper	99(8.6)	.09(.280)	10.401	.000
	Good dental and medical equipment	109(9.4)	.09(.292)	10.966	.000
	Near to the House or work.	264(22.8)	.23(.420)	18.489	.000
	Convenient transportation.	86(7.4)	.07(.263)	9.635	.000
	Wait times are short and to the point-of-care procedures.	89(7.7)	.08(.267)	9.815	.000

4. 고찰 및 결과

최근 의료기관을 둘러싼 의료 환경은 매우 빠른 속도로 변화하고 있으며 의료기관의 개설 증가는 의료의 양적팽창으로 이어져 경쟁력 없는 병원은 도산할 수밖에 없는 상황에 이르렀다. 경쟁적이고 소비중심적인 시대적 분위기에 의료서비스 만족도에 대한 연구가 대두되고 있다[13]. 의료서비스의 주체는 환자이다. 환자가 치과병·의원을 이용함에 있어서 무엇을 가장 중요시하는지 파악해야 할 것이다. 이는 의료기관의 운영 및 생존이 직결되는 가장 우선순위가 때문이다.

본 연구는 경상북도 A 소도시의 치과외사회의 동의를 얻어 치과병·의원을 내원하는 20세 이상의 재진환자를 대상으로 설문하여 최종 1,156부를 분석 하였다. 치과 의료서비스 만족도를 파악하고 분석하여 전반적인 치과 의료서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 설문하였고, 이를 통해서 치과 의료서비스 공급자에게 치과병·의원의 경영전략적인 시사점을 제시하므로 결과적으로는 치과 의료의 질 개선을 통해 치과 의료소비자에게 보다 나은 치과 의료서비스를 제공하는데 근거를 제시하는데 연구의 목적을 두었다.

첫째, 대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의료서비스 가치의 만족도는 남자보다 여자가, 학력이 낮을수록 무직이며 고 수입자 일수록 치과 의료서비스 가치의 만족도는 높음을 알 수 있었다. 치과 의료서비스 가치의 만족도 결과 성별과 연령에서 $p<.05$, 월수입에서 $p<.001$ 로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나 학력과 직업별에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것

으로 나타났다.

둘째, 대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 의료서비스 품질의 만족도는 여성보다 남성이 연령이 증가할수록, 학력수준이 낮고 무직이며 고수입자 일수록 치과 의료서비스 품질의 만족도가 높음을 알 수 있었다. 치과 의료서비스 품질의 만족도 결과 성별에서 $p<.05$, 학력에서 $p<.01$, 월수입에서 $p<.001$ 로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나 연령과 직업별에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 대상자의 일반적인 특성에 따른 치과 재이용 및 구전효과 의사의 만족도 역시 여성보다 남성이 연령이 증가할수록, 학력수준이 낮고 무직이며 고수입자 일수록 치과 재이용 및 구전효과 의사의 만족도는 높음을 알 수 있었다. 치과 재이용 및 구전효과 의사의 만족도의 결과 직업별에서 $p<.05$, 연령과 월수입에서 $p<.001$ 로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나 성별과 학력에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

넷째, 대상자의 치과 의료서비스 변인 간의 상관관계는 치과 의료서비스 품질 하위 영역인 확실성, 신뢰성, 유형성과 치과 의료서비스의 가치 변인 간의 상관관계는 모든 변인에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.000$). 이것은 일반적인 서비스와 달리 주위의 명성이나 구전에 의거하여 구매를 결정하는 경우가 많은데 이는 의료서비스가 일반 유형적 재화와는 달리 무형성을 갖는 특징과 경험 하거나 구입하기 전에는 평가하기 어려운 경험재에 가까운 속성을 가지고 있기 때문이다[14-16].

다섯째, 대상자의 치과 의료서비스 만족도에 따른 치과 선택 경로, 치과 선택 이유의 상관관계 결과는 치과 의료서비스 품질과 치과 의료서비스 가치, 치과 재이용 치과 및 구전효과 의사, 치과선택이유외의 변수 간의 상관관계에서 양(+의) 상관관계를 보여주었고, 치과선택경로에서는 음(-)의 상관관계를 보여주었다. 치과 의료서비스 품질과 치과 의료서비스 가치, 치과 재이용 치과 및 구전효과 의사, 치과선택이유외의 변수 간의 상관관계는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 의료산업에서 제공되는 서비스는 제품과 달리 구매상황과 결과의 불확실성 때문에 고객들간의 구전 정보가 보다 중요한 의료기관 선택의 정보원천이 되며, 특히 이전 경험자의 추천은 신규고객 유치에도 중요한 요인이 되고 있다[17]. 또한 신규환자는 의료기관 선택에 앞서 이전 서비스에 대한 만족한 경험자의 구전에 따라 의료기관 서비스 품질을 평가하는 경향성도 보인다[18]. 이러한 현실에서 환자가 자각하는 높은 수준의 의료서비스 품질은 의료기관들의 경쟁우위 차별 전략의 수단으로 부각되고 있다[19]. 이상의 결과에서 치과 내원환자의 의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인들 대부분에서 통계적으로 유의미한 차이가 있음을 알 수 있었다.

본 연구는 경상북도 A지역의 치과병·의원을 대상으로 조사하였기 때문에 표본선정에 있어 지역적인 제한성이 있으며, 치과 전체기관으로 일반화하는 것에는 한계가 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 대상선정에 있어 치과 의원, 치과병원, 종합병원으로 의료기관을 확대 실시하고 치과 진료과목별 전문병원 간의 비교 연구도 의미가 있을 것으로 사료된다. 이러한 제한점에도 불구하고 치과 의료서비스의 제공은 환자의 만족도와 재이용의사와의 상관성이 있음을 검증한 것에 의의가 있다. 또한, 환자의 일반적인 특성과 치과 의료서비스 만족도의 접점을 찾는 데 기초자료가 되어 양질의 맞춤 치과 의료서비스를 제공할 수 있을 것이라 기대한다.

References

[1] Young-Dae Park, "Factors of the quality of dental care service upon intention to revisit", Doctor's thesis, The Graduate School of Daegu Haany University, 2011.
 [2] Soo-Ik Park, "A study on the effect of hospital image and medical service quality of medical service reuse", Doctor's thesis, The Graduate School of Yeungnam University, 2009.
 [3] Hyeon-Shil Hong, "The effect of the quality of dental

care service by dental hygienist on the patient's satisfaction reuse, and invitation intention", Master's thesis, The Graduate School of Dankook University, 2005.

- [4] Weae, J.E., Wright, W.R., Snyer, M.K., "Consumer perceptions of healthcare service, implications for academic medicine", Journal of medical Education, Vol. 50, No. 9, pp.839-848. 1975.
 [5] Roghonann, K.J., Hengst, A. and Zastowny, T.R., "Satisfaction with medical care, its measurement and relation to utilization", Medical care, Vol. 17, No. 1, pp. 461-471, 1979.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00005650-197905000-00002>
 [6] Thomas, J.W., and Penczyansky, R., "Patient satisfaction with access to utilization", Medical care, Vol. 22, No. 6, pp. 553-568, 1984.
 DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00005650-198406000-00006>
 [7] Seog-Ho Jin, "A study of the factors influencing on the dental service satisfaction", Master's thesis, The Graduate School of Gyeongsan University, 2002.
 [8] Sang-Yeop Woo, "The factors that influence the dental patient' satisfaction", Master's thesis, The Graduate School of Yonsei University, 2004.
 [9] Min-Young Kim, "A study on the gratification of the patient in the dental hospital", Master's thesis, The Graduate School of Yonsei University, 2007.
 [10] Soon-Hyuk Choi, "A study on the patient's satisfaction at medical service and intention of reuse of hospital", Master's thesis, The Graduate School of Business Management Hanyang University, 2012.
 [11] Hae-Young Yang, "The determinants of word of mouth behavior of dental patinets", Master's thesis, The Graduate School of Yonsei University, 2008.
 [12] Su-Jin Han, "A study on the elements of patient's satisfactory in the service of dental facility", Master's thesis, The Graduate School of Dankook University, 1999.
 [13] Hae-Gyeong Kim, "Satisfaction with medical service in dental clinics and influential factors on revisit", Master's thesis, The Graduate School of Catholic of Daegu University, 2009.
 [14] Woo-Hyun Cho, Sun-Hee Lee, Hae-Jong Lee, Ki-Hong Jeon, "Medical service marketing" Seoul: Toesulldang, pp.20, 1999.
 [15] Yong-Seok Sohn, Kwang-Ho Ahn, "New Product Adoption Model Incorporating the Effect of Word of Mouth and Advertising ", A Micromodeling Approach, Vol. 12, No. 1, pp.157-181, March, 1997.

- [16] Jeong-Geon Ryu, "A study on factors in selecting sanitarium of long-term geriatric recuperation patients", Doctor's thesis, The Graduate School of Dong-A University, 2004.
- [17] 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>
- [18] Karen Maru File, et al., "Interactive marketing: The influence of participation on positive word-of-mouth and referrals", Journal of Service Marketing, Vol. 6, No. 4, pp.5-14, December, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/08876049210037113>
- [19] Eun-Joo Seo, "A study on relationship quality of service between medical service providers and their customers", Master's thesis, The Graduate School of Cheju National University, 2007.

장 정 유(Jung-Yoo Jang)

[정회원]



- 2006년 8월 : 삼육대학교 보건학과 (보건학석사)
- 2011년 8월 : 단국대학교 교육학과 (교육학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 안동과학대학교 치위생과 조교수

<관심분야>

구강보건교육, 노인구강보건