

치열 교정환자의 치과 의료서비스 만족도에 관한 연구

김정숙* · 유미선¹ · 주온주²

벽성대학 치위생과

¹전남과학대학 치위생과

²원광보건대학 치위생과

Satisfaction with Dental Care in Orthodontic Patients

Jeong-suk Kim^{*}, Mi-seon Yoo¹ and On-ju Ju²

^{*}Department of Dental Hygiene, Byuksung College, Gimje-City 576-711, Korea

¹Department of Dental Hygiene, Chunnam Techno College, Gokseong-County 516-911, Korea

²Department of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science College, Iksan-City 570-750, Korea

ABSTRACT In parallel with social and economic progress, motives of patients to consult dentists have increased and diversified. An increasing number of people visit dental clinics to improve their facial appearance and masticating functions deteriorated largely due to malocclusion. There is also greater interest in and concern as well as demand for teeth alignment treatment among people. Under this situation, it is required to find and suggest ways to enhance quality and profitability of dental care in view of managerial needs for dentists to cope with changing circumstances. This study, thus, aims to measure satisfactions of orthodontics patients and to determine the elements influencing their satisfactions. For this aim, a survey was performed for 20 days from March 7th to 26th, 2005 by means of questionnaires distributed to randomly selected samples, resulting in following conclusions: 1. From comparison of satisfactions with dental service by their elements, higher satisfaction was reported from orthodontics patients in the element of dental hygienists(4.21). Least satisfaction, however, was found in the procedure for treatment and waiting hours(3.73). 2. By gender, male orthodontics patients turned out to be more satisfactory with dental service than females. In terms of intention for return visits, both male and female orthodontics patients showed higher satisfaction than non-orthodontics ones. 3. As for satisfaction with dental service by age of orthodontics and non-orthodontics patients, with regard to intention for return visit, orthodontics patients of all ages showed to have higher grade of satisfaction. 4. Regarding satisfaction with dental treatment by orthodontics and non-orthodontics patients by monthly income, Dental hygienist with intention for return visit, the higher the satisfaction of orthodontics patients. 5. In regard to satisfaction with dental treatment by education, higher satisfaction was expressed by orthodontics patients with elementary school education kept dentist, dental hygienist and internal and external environments. As a result from this study, we knew that dental service of the orthodontics patients is higher satisfaction than that of the non-orthodontics patients.

Key words Orthodontic Patients, Satisfaction Dental care

서 론

국가경제의 성장과 국민 생활수준의 향상으로 보건 의료서비스에 대한 국민들의 수요는 증가되고 있으며 기대수준도 높아지고 있다¹⁾. 전 국민 의료보험 실시에 따라 의료서비스 비용에 대한 부담이 감소되고 국민소득의 향상으로 삶의 질 요소가 변화되면서 치과 의료의 수요와 이용량이 증가되었고, 양적인 확대뿐만 아니라 양질의 치과의료 이용에 대한 욕구도 증가하고 있다⁵⁾.

국민의 구강보건을 담당하는 치과 역시 발전하는 치과의료

기술과 국민 경제 여건 향상으로 치과 의료서비스에 대한 수요가 날로 증가하고 있지만 치과를 둘러싼 환경적 요소들은 그 요구에 제대로 부응하고 있지 못한 실정이다. 게다가 치과 환자들의 의료서비스 요구와 기대수준이 점차 커지고 치과 의료기관의 증가로 인한 조직 간의 경쟁이 심화되면서 상황은 더욱 어려워지고 있다. 오늘날 치과 의료 수요자인 환자는 이제 더 이상 의사에게 혜택을 받는다는 생각보다 의료서비스의 소비자로서 보다 적극적으로 의료서비스의 질을 평가하고 만족도에 따라 다음 의료 이용 행태를 보이는 등 자신의 권리를 찾으려는 움직임이 활발하다. 이러한 상황에서 치과 의료기관은 환자 만족도의 향상을 위해 의료서비스 소비자인 환자의 요구를 정확하게 파악하고 그에 맞는 새로운 경영전략을 개발해야 한다⁷⁾.

치과 의료서비스의 높은 기대수준과 의료기관의 증가에 따른

[†]Corresponding author

Tel: 063-285-0900

Fax: 063-288-2236

E-mail: cute-jskim@hanmail.net

경쟁력 심화, 시설비용 증가로 인한 경제적 부담 등은 치과 의료조직에 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있다. 이러한 경영 패러다임의 하나로 고객중심의 마케팅(customer-oriented marketing)에 대한 관심이 증대되고 있다. 즉, 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 의료기관은 고객에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며 이를 통하여 고객 이탈율을 최소화하고 궁극적으로 경쟁우위를 확보할 수 있다는 것이다. 치과 의료기관의 경영환경 변화는 치과 의료시장의 경쟁체제로의 급속한 전환을 가져오고 있으며, 치과 의료시장에서 주도권이 공급자인 치과 의료기관으로부터 수요자인 환자로 옮겨지면서 치과 의료시장의 환경변화는 치과의사에게 도전과 기회를 동시에 주고 있다¹⁵⁾. 그러므로 이러한 환경변화에 적절히 대처하기 위해서는 환자의 기대수준이나 만족도에 미치는 여러 요인을 분석하여 환자 개개인에게 맞춤형 의료서비스를 제공해야 한다. 이처럼 최근 치과에서도 의료시장의 급속한 변화 속에서 의료서비스의 질에 대한 관심이 대두되면서 의료서비스에 영향을 주는 환자의 만족도에 대한 연구들이 선행되었으며, 환자의 만족도와 의료서비스의 재이용의사와의 상관관계가 있는지, 있다면 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구논문들이 발표되고 있다. 치과의원에서 환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였고⁸⁾, 치과병원과 의원을 이용하는 보철환자의 만족도를 연구 분석하였으며⁹⁾, 치과 의료기관의 치과 의료서비스에 대한 환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다¹⁰⁾. 또한 치과위생사의 의료서비스 질이 환자 만족과 재이용의사에 미치는 영향에 대한 연구를 시행한 바 있다⁴⁾.

본 연구는 사회·경제적으로 발전하면서 환자들이 치과를 내원하는 동기가 다양해지는 가운데 부정교합으로 인한 안모의 개선과 저작 기능을 개선하고자 치과를 찾는 인구가 점차 늘어나고 있으며, 교정치료에 대한 관심의 증가와 더불어 수요도 증가하고 있다. 교정치료는 평균적인 기간이 2년 정도가 소요되는 장기간의 치료인 만큼 교정환자가 인지하고 있는 치과 의료서비스의 만족도를 조사하여 치과 의료기관의 의료 환경변화에 대한 실제적인 경영방안의 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2005년 3월 7일부터 3월 26일까지 20일간 교정환자와 비교정환자 420명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 비교정환자는 교정환자와의 치과 의료서비스의 만족도를 비교하기 위하여 대조군으로 110명을 선정하였다. 회수된 420부의 설문지 중 불성실한 응답을 보인 14부의 설문지를 제외한 406부를 이 연구의 최종분석 자료로 사용하였다.

2. 연구방법

설문지의 내용은 치과 의료서비스 만족도 측정도구는 치과의사요인(4문항), 치위생사요인(4문항), 진료절차 및 대기시간요인(6문항), 내부 환경요인(5문항), 외부 환경요인(3문항)으로 구성하였다. 재이용의사측정 문항은 김정숙(2003)의 측정도구를 재구성하여 2문항으로 구성하였다. 본 연구에 사용된 도구는 대상자의 일반적 특성을 제외한 모든 문항은 Likert형 5점 척도를 이용하였으며, 치과 의료서비스 만족도에 대한 전체 문항은

Cronbach α 계수가 0.9211로 높았고, 재이용의사측정에 대한 문항의 신뢰도 역시 Cronbach- α 계수가 0.8497로 높은 신뢰도를 보임을 알 수 있다. 일반적인 기준이 되는 0.8보다 모두 높게 관찰돼 높은 내적 일치도를 보여 주었다.

3. 자료분석

수집된 설문지는 SPSS 11.5프로그램을 이용하여 독립표본 T검증, F검증, 이원변량분석을 하였다.

결 과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 비교한 결과 다음의 Table 1과 같이 교정환자와 비교정환자의 치과 의료기관의 이용률은 여자의 이용률이 남자보다 더 높게 조사되었다. 연령에서는 교정환자와 비교정환자 모두에서 20~29세가 가장 많았다. 학력에서는 조사대상자 중 대학교 졸업이상이 가장 많았다. 또한, 가족수입에서는 200만원이상~300만원미만이 가장 많았고, 300만원이상~500만원이상이 그 다음 순으로 조사되었다. 직업은 교정

Table 1. General Characteristics

Characteristics	Orthodontics	Non-orthodontics
Gender		
Male	86(28.2)	35(34.6)
Female	217(71.1)	65(64.4)
Others	2(0.7)	1(1.0)
Age		
Less than 13 years old	11(3.6)	12(11.9)
14~19 years old	69(22.6)	37(36.6)
20~29 years old	167(54.8)	34(33.7)
30~39 years old	43(14.1)	17(16.8)
Mord than 40years old	13(4.3)	1(1.0)
Others	2(0.7)	
Academic Background		
Elementary school graduate	39(12.8)	7(6.9)
Middle school graduate	36(11.8)	5(5.0)
High school graduate	72(23.6)	27(26.7)
College graduate	140(45.9)	53(52.5)
Postgraduate	13(4.3)	7(6.9)
Others	5(1.6)	2(2.0)
Average monthly income		
Less than 1,000,000won	24(7.9)	7(6.9)
1,000,000~1,990,000won	68(22.3)	19(18.8)
2,000,000~2,990,000won	102(33.4)	35(34.7)
3,000,000~4,990,000won	84(27.5)	26(25.7)
More than 5,000,000won	14(4.6)	12(11.9)
Others	13(4.3)	2(2.0)
Occupation		
Student	143(46.9)	16(15.8)
Self employer	12(3.9)	11(10.9)
Office worker	65(21.3)	26(25.7)
Housewife	10(3.3)	21(20.8)
Professional job	38(12.5)	16(15.8)
Others	37(12.2)	11(10.9)

A unit : Frequency, (percentage)

환자에서는 학생이 치과 의료기관 이용률이 높았고, 그 다음이 회사원인 것에 반하여 비교정환자에서는 회사원이 치과 의료기관 이용률이 높았고, 주부가 그 다음 순으로 조사되었다.

2. 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스 만족도

조사대상자의 치과 의료서비스에 대한 만족도를 비교한 결과 Table 2와 같이 전체 만족도의 평균은 교정환자는 3.99이고, 비 교정환자가 3.92로 유의한 차이는 없었다. 교정환자에서 치위생사요인(4.21)에 대한 만족도가 높았고, 진료절차 및 대기시간요인(3.73)이 가장 낮은 것으로 나타났다. 하위요인들을 살펴보면 치위생사요인에서만 교정환자와 비교정환자의 만족도의 차이가 통계적으로 유의하였고 나머지 요인들은 유의하지 않았다. 재이용의사에 대해서 교정환자와 비교정환자 간에 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 교정환자가 비교정환자보다 재이용의사가 높은 것으로 나타났다.

3. 성별에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도

성별에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도를 비교한 결과는 Table 3과 같다.

성별에 따른 치과 의료서비스 만족도의 차이는 없었다. 하위요인 중에서는 치위생사에 대한 만족도에 있어서 교정환자와 비교정환자에서 성별에 따른 환자만족도의 차이가 통계적으로 유의하였고 나머지 요인들에서는 유의한 차이가

없었다. 즉, 치위생사요인에서만 교정환자가 높은 만족도를 나타냈다.

재이용의사에 있어서는 교정환자와 비 교정환자에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉, 교정치료를 받는 남·여가 비 교정치료를 받는 남·여보다 재이용의사가 더 높은 것으로 나타났다.

4. 연령에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도

연령에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도 비교 결과는 Table 4와 같다. 전체적인 만족도 및 하위요인에서의 만족도의 차이는 없었다.

재이용의사에 대해서 교정환자가 모든 연령층에서 높은 만족도를 보였으며, 진료목적과 연령의 상호작용 효과는 없었다.

5. 월수입에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도

월수입에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도의 결과를 비교하면 Table 5와 같다. 하위요인인 치위생사요인과 재이용의사에서 교정환자와 비교정환자에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 치위생사요인에서 교정환자가 모든 월수입에서 높은 만족도를 보였으며, 재이용의사에서도 비교정환자보다 교정환자가 모든 월수입에서 높은 만족도를 나타냈다.

Table 2. Satisfaction with dental service orthodontics and non-orthodontics

Satisfaction with dental service	Classification	N	Mean	SD	T
Total	Orthodontics	289	3.99	0.47	
	Non-orthodontics	98	3.92	0.51	1.293
Dentist	Orthodontics	303	4.17	0.51	
	Non-orthodontics	101	4.15	0.52	0.423
Dental Hygienist	Orthodontics	300	4.21	0.56	
	Non-orthodontics	100	4.07	0.62	2.089*
Procedure for treatment and waiting hours	Orthodontics	302	3.73	0.60	
	Non-orthodontics	99	3.68	0.62	0.772
Internal environment	Orthodontics	299	3.92	0.61	
	Non-orthodontics	101	3.90	0.71	0.282
External environment	Orthodontics	289	3.92	0.49	
	Non-orthodontics	98	3.84	0.54	1.460
Return Visits	Orthodontics	304	4.04	0.65	
	Non-orthodontics	101	3.84	0.81	2.620***

*p < 0.5, *** < 0.001

Table 3. Satisfaction with dental service by gender of orthodontics and non-orthodontics patients

	Orthodontics (Male)	Orthodontics (Female)	Non-orthodontics (Male)	Non-orthodontics (Female)	F	P
Total	4.08±0.48	3.95±0.46	3.88±0.52	3.92±0.50	2.142	0.144
Dentist	4.26±0.50	4.13±0.51	4.11±0.46	4.15±0.54	1.058	0.304
Dental Hygienist	4.28±0.55	4.17±0.56	3.89±0.67	4.15±0.57	8.682	0.003**
Procedure for treatment and waiting hours	3.83±0.56	3.68±0.61	3.70±0.65	3.64±0.58	1.404	0.237
Internal environment	4.04±0.62	3.88±0.61	3.95±0.67	3.86±0.72	0.172	0.679
External environment	4.00±0.49	3.89±0.48	3.80±0.56	3.85±0.53	1.939	0.165
Return visit	4.06±0.58	4.03±0.67	3.77±0.77	3.85±0.82	7.633	0.006**

**p < 0.01

Table 4. Satisfaction with dental service by age of orthodontics and non-orthodontics patients

Age	Dentist factor	Dental Hygienist factor	Procedure for treatment and waiting hours factor	Internal environment factor	External environment factor	Return visit factor
Orthodontics						
Less than 13 years old	4.41±0.38	4.57±0.45	4.03±0.40	4.16±0.58	4.13±0.30	4.36±0.45
14~19 years old	4.12±0.56	4.24±0.60	3.70±0.68	4.09±0.61	3.94±0.57	4.00±0.69
20~29 years old	4.14±0.51	4.15±0.55	3.68±0.56	3.82±0.62	3.89±0.47	4.03±0.62
30~39 years old	4.24±0.46	4.24±0.53	3.82±0.66	3.97±0.58	3.97±0.49	4.06±0.75
More than 40 years old	4.33±0.30	4.19±0.56	3.95±0.44	4.03±0.48	4.03±0.38	4.08±0.53
Non-orthodontist						
Less than 13 years old						
14~19 years old	4.46±0.38	4.04±0.68	3.77±0.71	3.98±0.76	3.96±0.55	4.00±0.67
20~29 years old	4.03±0.61	4.03±0.58	3.54±0.57	3.77±0.73	3.74±0.58	3.69±0.83
30~39 years old	4.08±0.41	4.10±0.65	3.74±0.65	3.96±0.66	3.88±0.55	3.94±0.84
More than 40 years old	4.25±0.48	4.04±0.62	3.70±0.51	3.92±0.69	3.84±0.42	3.76±0.75
F값	0.000	3.555	1.252	0.580	1.905	3.911
P값	0.999	0.060	0.264	0.447	0.168	0.049*

*p < 0.05

Table 5. Satisfaction with dental treatment by orthodontics and non-orthodontics patients by monthly income

Monthly Income	Dentist factor	Dental Hygienist factor	Procedure for treatment and waiting hours factor	Internal environment factor	External environment factor	Return visit factor
Orthodontics						
1,000,000~1,990,000won	4.12±0.52	4.18±0.59	3.69±0.58	3.90±0.61	3.87±0.47	4.03±0.69
2,000,000~2,990,000won	4.19±0.50	4.16±0.57	3.72±0.61	3.91±0.62	3.90±0.50	4.06±0.63
3,000,000~more than 5,000,000won	4.21±0.48	4.27±0.52	3.82±0.58	3.97±0.62	4.02±0.46	4.04±0.60
Non-orthodontics						
1,000,000~1,990,000won	4.13±0.51	4.02±0.61	3.61±0.48	3.84±0.55	3.77±0.49	3.82±0.75
2,000,000~2,990,000won	4.06±0.53	4.02±0.56	3.66±0.61	3.89±0.77	3.81±0.50	3.80±0.78
3,000,000~more than 5,000,000won	4.22±0.49	4.12±0.69	3.70±0.71	3.92±0.80	3.90±0.62	3.83±0.92
F값	0.396	4.916	1.626	0.366	3.198	7.978
P값	0.530	0.027*	0.203	0.546	0.075	0.005**

*p < 0.05

6. 학력에 따른 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스에 대한 만족도

학력에 따른 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스 만족도를 비교하면 Table 6과 같이 나타났다.

학력에 따라서 치과의사요인, 치위생사요인, 내부 환경요인, 외부 환경요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

즉, 초등학교졸업자가 치과의사요인, 치위생사요인, 내부 환경요인, 외부 환경요인에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 학력에 따른 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스에 대한 만족도가 높게 나타났다.

고 찰

본 연구의 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스 만족도의 차이를 비교해 보면 전체 평균은 교정치료환자가 3.99이고 비교정치료환자가 3.92로 유의한 차이는 없었다. 전체적으로 모든 하위요인에서 교정치료환자가 높은 만족도를 보였다. 전체 평균보다

낮은 만족도를 보인 만족요인을 진료절차 및 대기시간요인, 내부 환경요인, 외부 환경요인으로 진료절차 및 대기시간요인에 대한 만족도가 가장 낮았다. 교정치료환자에서 하위요인 중 치위생사에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 이는 치위생사요인인 보살핌요인에서 만족도가 높았다는 선행연구의 결과와 일치한다⁴⁾. 재이용의사에 대해서도 교정치료환자(4.04)가 비교정치료환자(3.84)보다 높은 만족도를 보였다. 성별에 따른 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스에 대한 만족도는 교정치료환자에서는 남자가 여자보다 치과 의뢰서비스 만족도가 높게 나타났으며, 이는 남자가 여자보다 만족하는 경향이 높다는 선행연구의 결과와 일치한다⁹⁾. 재이용의사에서 교정치료환자의 남녀 모두가 비교정치료환자보다 높은 만족도를 나타냈다. 연령에 따른 교정치료환자와 비교정치료환자의 치과 의뢰서비스에 대한 만족도는 교정치료환자에서는 13세 이하의 환자가 모든 하위요인에서 높은 만족도를 나타냈다. 연령이 높을수록 만족도가 높았다는 선행연구의 결과와 차이가 있는 것은 교정치료환자의 연령층이 젊은 층에 국한되어 있는 것 때문인 것으로 생각 된다³⁾. 재이용의사에서 교정치료환자가

Table 6. Satisfaction with dental service by orthodontics and non-orthodontics patients by occupation

Monthly Income	Dentist factor	Dental Hygienist factor	Procedure for treatment and waiting hours factor	Internal environment factor	External environment factor	Return visit factor
Orthodontics						
Elementary						
School graduate	4.30±0.49	4.48±0.54	3.90±0.55	4.30±0.50	4.12±0.46	4.08±0.64
Middle school						
Graduate	4.04±0.53	4.16±0.53	3.69±0.70	3.98±0.60	3.89±0.54	4.03±0.72
High school						
Graduate College	4.20±0.50	4.27±0.51	3.77±0.54	3.99±0.55	3.99±0.44	4.07±0.64
Graduate	4.14±0.50	4.11±0.56	3.65±0.61	3.77±0.64	3.84±0.48	3.99±0.64
Postgraduate	4.31±0.33	4.29±0.55	4.01±0.41	3.98±0.47	4.10±0.39	4.31±0.60
Non-orthodontics						
Elementary School graduate						
	4.41±0.38	4.57±0.45	4.03±0.40	4.16±0.58	4.13±0.30	4.29±0.70
Middle school Graduate						
	4.12±0.56	4.24±0.60	3.70±0.68	4.09±0.61	3.94±0.57	4.00±0.61
High school Graduate						
	4.14±0.51	4.15±0.55	3.68±0.56	3.82±0.62	3.89±0.47	3.67±0.75
College						
Graduate	4.24±0.46	4.24±0.53	3.82±0.66	3.97±0.58	3.97±0.49	3.85±0.84
Postgraduate	4.33±0.30	4.19±0.56	3.95±0.44	4.03±0.48	4.03±0.38	3.79±0.75
F 값	3.504	4.601	2.321	3.710	3.026	2.147
P 값	0.007**	0.001**	0.056	0.006**	0.018*	0.342

*p < 0.05, **p < 0.01

모든 연령층에서 비교정환자보다 높은 치과 의료서비스 만족도를 보였다. 월수입에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도를 살펴보면 교정환자에서는 고소득일수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며 이는 전체적으로 병원시설에 대한 만족도가 월 소득이 높을수록 높은 경향을 보인다는 선행연구결과와 일치 한다³⁾. 재이용의사는 교정환자가 모든 월수입소득에서 높은 만족도가 나타났다. 학력에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스 만족도를 살펴보면 치과의사요인, 치위생사요인, 내부 환경요인, 외부환경요인에서 초등학교 졸업환자의 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 학력이 높을수록 환경의 쾌적성에 대한 만족도가 높다는 결과와는 일치하지 않으며⁹⁾, 교육정도가 높을수록 치과 의료서비스 이용이후 만족도가 높았다는 연구결과와 일치하지 않는다³⁾. 교정환자의 치료의 적정시기가 혼합치열기라서 초등학교졸업자에서 만족도가 높게 나타난 것으로 생각된다. 교정·비교정환자와 내부 환경요인에서 상호작용효과가 나타났다. 즉, 교정환자의 초등학교졸업자에서 내부 환경에 대한 만족도가 높은 것에 반하여 비교정환자에서는 대학원졸업자에서 높은 만족도가 나타났다. 직업에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스 만족도는 유의한 차이는 없었다. 하위요인별로 만족하는 직업 층이 다양하게 나타났다. 위와 같은 연구결과를 얻은 것을 토대로 치과 의료기관의 경영적인 면에서 제언을 하고자 한다.

교정치료는 무엇보다도 심미적인 치료이기 때문에 교정치료를 받는 사람이 여자가 확률적으로 많은 부분을 차지하고 있는 것에 반해 만족도는 남자에서 높게 나타났다. 모든 마케팅 전략이 여성에 집중되어가고 있는 시점에서 치과 의료기관에서도 여성들의 선호하는 방향을 모색하고 개선하여 여성들을 위한 분위기 조성이 필요하다. 더불어, 진료절차 및 대기시간에

대한 개선이 필요한데 그러기 위해서는 정확한 시간 예약제의 확립이 우선시 되어야 할 것이다. 환자들이 더 체계적으로 관리 할 관리 프로그램을 자체적으로 만드는 것도 필요할 것으로 생각된다.

요 약

사회, 경제적으로 발전하면서 환자들이 치과를 내원하는 동기가 다양해졌다. 부정교합으로 인한 안모의 개선과 저작 기능을 개선하고자 치과를 찾는 인구가 점차 늘어나고 있으며, 교정치료에 대한 관심의 증가와 더불어 수요도 증가하고 있어서 교정환자들의 치과 의료서비스의 만족도를 측정하여 만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하여 의료 환경변화에 대한 치과 경영대책 차원에서 치과 의료기관의 수익성과 의료의 질적 수준을 높이기 위한 방안을 제시하고자 2005년 3월 7일부터 3월 26일까지 20일간 편의 표본을 추출하여 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과 의료서비스 만족도를 구성요인별로 비교한 결과 교정환자에서 치위생사요인 (4.21)에 대한 만족도가 높았고, 진료절차 및 대기시간요인(3.73)이 가장 낮았다.
2. 성별에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도는 교정환자에서 남자가 여자보다 만족도가 높았다. 재이용의사에서는 교정환자의 남녀 모두가 비교정환자보다 만족도가 높았다.
3. 연령에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스에 대한 만족도는 재이용의사에서 교정환자의 모든 연령층이 만족도가 높았다.
4. 월수입에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스

에 대한 만족도는 교정환자가 치위생사요인과 재이용의사에서 고소득일수록 만족도가 높았다.

5. 학력에 따른 교정환자와 비교정환자의 치과 의료서비스 만족도를 살펴보면 치과의사 요인, 치위생사요인, 내부 환경요인, 외부환경요인에서 초등학교졸업환자의 만족도가 높은 것으로 조사되었다.

이러한 연구결과로 교정환자에서 비교정환자보다 치과 의료서비스 만족도가 높은 것을 알 수 있었다.

참고문헌

1. 권진: 소비자 가치이론에 의한 병원 선택요인 규명. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
2. 김병직: 한방병원의 의료 서비스에 대한 환자 만족도 결정 요인. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
3. 김상욱: 치과 병원과 의원을 이용하는 보철환자의 의료서비스 만족도에 관한 연구. 서울 대학교 보건대학원 석사학위논문, 1999.
4. 김정숙: 치과위생사의 의료서비스 질이 환자만족과 재이용 의사에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
5. 노진옥: 의료서비스가치의 의료소비자 만족에 미치는 영향에 관한 실증연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문, 2002.
6. 박재성: 외래환자의 환자 만족도 측정도구의 개발. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1994.
7. 이기효: 병원의 환자 만족 경영. 병원 경영 심포지엄 연재집. 인제대학교 보건대학원, 1997.
8. 이상형: 치과의원의 환자만족 영향요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문, 1998.
9. 진석호: 치과 의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 2002.
10. 최귀선: 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용의사에 미치는 영향에 대한 구조 분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1999.
11. 최우진: 서비스과업 요인이 고객만족에 미치는 여향에 관한 연구. 상지대학교 대학원 박사학위논문, 1998.
12. 한수진: 치과 의료기관의 치과 의료서비스에 관한 환자의 만족요인 연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999.
13. Hulka BS, Passel JC, Kupper LC: Communication, compliance, and concordance between physicians and patient with prescribed medication. *American Journal of Health studies* 66: 847-853, 1976.
14. Kasteler H: Issues underlying prevalence of doctor-shopping behavior. *Journal of Health and Social Behavior* 17(4): 328-329, 1976.
15. Marchack BW: Targeting excellence in today's marketplace. *Journal of the California Dental Association* 25(6): 433-436, 1997.
16. Pickering WG: Patient satisfaction on imperfect measurement of quality medicine. *J of Medical Ethics* 19: 121-122, 1993.
17. Thomas JW, Penchansky R: Relating Satisfaction with access to utilization. *Medical Care* 22(6): 553-568, 1984.

(Received August 21, 2006; Accepted September 24, 2006)

