

대전시 시민의 치과의료서비스에 관한 만족도 조사 연구

1. 서론

가 가 . (Customer oriented marketing) 가

가 .

2).

1990

가 가 ,
가

가 .

3).

가

가

가

가,

1).

13),

가

가

가

(NSCI)

가 1). 453

2.2 연구방법

가

2007 10 10

가 2007 12 31

가 500 , 473 가

가 , 453

5

, 17 , 22

가

2.3 분석방법

SPSS 13.0 version for windows

Chi-square Test

가

가

T-test

3. 연구성적

3.1 일반적인 특성

가 43.9% , 가

56.1% , 30 26.9%

, 30 39 가 22.3% , 40 49 가

20.5% , 50 59 가 16.3% , 60

13.9%

1,000 28.2% , 1,000

2,000 35.8% ,

2,000 36.0% ,

500 가 19.0% , 43.0% ,

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

표 1. 일반적인 특성

변수	구분	대상자수	명(%)
성별	남	199	43.9
	여	254	56.1
연령	30세 미만	122	26.9
	31~39세	101	22.3
	40~49세	93	20.5
	50~59세	74	16.3
	60세 이상	63	13.9
수입	1,000만원 미만	128	28.2
	1,000만원 이상~2,000만원 미만	162	35.8
	2,000만원 이상	163	36.0
교육수준	중졸 이하	86	19.0
	고졸	195	43.0
	대졸 이상	172	38.0
	동구	109	24.1
거주지역	중구	65	14.3
	서구	94	20.8
	유성구	88	19.4
	대덕구	97	21.4
계		453	100.0

38.0% 가
 24.1% , 14.3% , 20.8% 54.7%
 , 19.4% , 21.4%
 < 1> , 54.7%

3.2 일반적 특성별 치과 병·의원 선택

40.6%
 (62.5%), (36.7%),
 가 55 (38.2%) 가 (0.8%) < 3>.
 가 70
 (43.2%) , 가 42
 (25.9%) (p=0.009) 가
 74.6%,
 25.4%
 <

3.4 공포감 경험과 종류

3.4.1 공포감의 종류

3.3. 예약제 시행여부

< 2>.

4>.

표 2. 일반적인 특성별 치과 병·의원의 선택

변수	구분	분위기	친절도	편의시설	거리	기타	Total (N=453)	P값
성별	남	8(33.3)	65(45.1)	19(57.6)	70(43.2)	37(41.1)	199(43.9)	.406
	여	16(66.7)	79(54.9)	14(42.4)	92(56.8)	53(58.9)	254(56.1)	
연령	30세 미만	9(37.5)	33(22.9)	4(12.1)	44(27.2)	32(35.6)	122(26.9)	.138
	31~39세	8(33.3)	34(23.6)	12(36.4)	32(19.8)	15(16.7)	101(22.3)	
	40~49세	5(20.8)	34(23.6)	8(24.2)	29(17.9)	17(18.9)	93(20.5)	
	50~59세	0(0.0)	21(14.6)	6(18.2)	31(19.1)	17(17.8)	74(16.3)	
수입	60세 이상	2(8.3)	22(15.3)	3(9.1)	26(16.0)	10(11.1)	63(13.9)	.187
	1,000만원 미만	8(33.3)	55(38.2)	13(39.4)	79(48.8)	38(42.2)	193(42.6)	
	1,000만원 이상 ~2,000만원 미만	8(33.3)	28(19.4)	8(24.2)	38(24.5)	15(16.7)	97(21.4)	
교육 수준	2,000만원 이상	8(33.3)	61(42.4)	12(36.4)	45(27.8)	37(41.1)	163(36.0)	.009
	중졸 이하	0(0.0)	30(20.8)	2(6.1)	42(25.9)	12(13.3)	86(19.0)	
	고졸	10(41.7)	59(41.0)	18(54.5)	70(43.2)	38(42.2)	195(43.0)	
거주 지역	대졸 이상	14(58.3)	55(38.2)	13(39.4)	50(30.9)	40(44.4)	172(38.0)	.394
	동구	6(25.0)	31(21.5)	6(18.2)	37(22.8)	29(32.2)	109(24.1)	
	중구	2(8.3)	25(17.4)	5(15.2)	25(15.4)	8(8.9)	65(14.3)	
	서구	2(8.3)	29(20.1)	5(15.2)	34(21.0)	24(26.7)	94(20.8)	
	유성구	8(33.3)	30(20.8)	7(21.2)	29(17.9)	14(15.6)	88(19.4)	
	대덕구	6(25.0)	29(20.1)	10(30.3)	37(22.8)	15(16.7)	97(21.4)	

50 59
30 41
(26.3), 34 (28.8%), 31 39 (p=0.000).
31 (19.9%), 25 (21.2%) 67
(42.9%), 18 (11.5%)

표 3. 예약제 시행여부

변수	구분	실수
예약제 시행	예	315(54.7)
	아니오	138(30.5)
예		453(100.0)
시간준수	예	248(54.7)
	아니오	67(14.8)
예약확인	예	128(40.6)
	아니오	187(59.4)
계		315(100.0)
예약확인 확인방법	통화	80(62.5)
	문자	47(36.7)
	우편	1(0.8)
계		128(100.0)

가 50 (42.4%) 가
20 (16.9),
20 (70.0), 20 (83.3)
(p=0.000)
4-1>.

표 4. 치료 중 공포감 경험

변수	구분	실수(백분율)
치과치료 중 공포감 경험	예	338(74.6)
	아니오	115(25.4)
계		453(100.0)

표 4-1. 공포감 경험의 종류

변수	구분	기계소리	통증	날카로운 기구	타인고함 소리	기타	Total (N=453)	p값
성별	남	76(48.7)	53(44.9)	13(43.3)	7(29.2)	4(40.0)	153(45.3)	.490
	여	80(51.3)	65(55.1)	17(56.7)	17(70.8)	6(60.0)	185(54.7)	
연령	30세 미만	41(26.3)	34(28.8)	21(70.0)	5(20.8)	1(10.0)	101(30.2)	.000
	31~39세	31(19.9)	25(21.2)	6(20.0)	0(0.0)	4(40.0)	66(19.5)	
	40~49세	33(21.2)	23(19.5)	0(0.0)	6(25.0)	2(20.0)	64(18.9)	
	50~59세	17(10.9)	20(16.9)	0(0.0)	8(33.3)	3(30.0)	48(14.2)	
	60세 이상	34(21.8)	16(13.6)	3(10.0)	5(20.8)	0(0.0)	58(17.2)	
거주 지역	동구	67(42.9)	6(5.1)	2(6.7)	0(0.0)	1(10.0)	76(22.5)	.000
	중구	18(11.5)	3(2.5)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	21(6.2)	
	서구	29(18.6)	50(42.4)	6(20.0)	2(8.3)	1(10.0)	88(26.0)	
	유성구	0(0.0)	20(16.9)	21(70.0)	20(83.3)	7(70.)	68(20.1)	
	대덕구	42(26.9)	39(33.1)	1(3.3)	2(8.3)	1(10.0)	85(25.1)	

3.5 일반적인 특성별 치과진료 이외의 만
족도

, 가 2.81±
0.94, 가 2.58±0.66 가
가

표 5. 치과 외적만족도

변수	구분	기구소득	P값	청결상태	p값
성별	남	2.58±0.66	.000	2.27±0.72	.762
	여	2.81±0.94		2.34±0.73	
연령	30세 미만	2.98±0.95	.001	2.35±0.79	.528
	31~39세	2.57±0.78		2.29±0.67	
	40~49세	2.66±0.77		2.32±0.74	
	50~59세	2.57±0.83		2.19±0.73	
	60세 이상	2.70±0.84		2.38±0.66	
수입	1,000만원 미만	2.58±0.78	.020	2.24±0.73	.111
	1,000만원 이상 ~2,000만원 미만	2.80±0.95		2.43±0.78	
	2,000만원 이상	2.80±0.82		2.31±0.68	
교육수준	중졸 이하	2.59±0.74	.292	2.23±0.60	.539
	고졸	2.70±0.83		2.32±0.79	
	대졸 이상	2.77±0.89		2.34±0.70	
거주지역	동구	3.11±0.48	.000	2.61±0.65	.000
	중구	2.43±0.68		2.08±0.57	
	서구	3.48±0.77		2.63±0.69	
	유성구	2.63±0.51		2.36±0.68	
	대덕구	1.76±0.47		1.76±0.61	
계		453(100.0)		453(100.0)	

표 6. 일반적인 특성별 치과 내적만족도

명(%)

변수	구분	불편해결능력		P값	계속이용		P값
		있다	없다		한다	안한다	
성별	남	155(45.6)	44(38.9)	.217	159(46.6)	40(35.7)	.043
	여	185(54.4)	69(61.1)		182(53.4)	72(64.3)	
연령	30세 미만	89(26.2)	33(29.2)	.569	83(24.3)	39(34.8)	.278
	31-39세	73(21.5)	28(24.8)		78(22.9)	23(20.5)	
	40-49세	69(20.3)	24(21.2)		72(21.1)	21(18.8)	
	50-59세	61(17.9)	13(11.5)		57(16.7)	17(15.2)	
거주지역	60세 이상	48(14.1)	15(13.3)	.000	51(15.0)	12(10.7)	.000
	동구	75(22.1)	34(30.1)		78(22.9)	31(27.7)	
	중구	57(16.8)	8(7.1)		52(15.2)	13(11.6)	
	서구	63(18.5)	31(27.4)		55(16.1)	39(34.8)	
	유성구	59(17.4)	29(25.7)		68(19.9)	20(17.9)	
	대덕구	86(25.3)	11(9.7)	88(25.8)	9(8.0)		
계			453(100)		453(100)		

30 2.98 ± 0.95 (p=0.001). 31 (27.7%) 가 가 (p=0.000) < 6 >. 3.48 ± 0.77 (p=0.000),

3.7 내원치과 만족여부

2.63 ± 0.69 (p=0.000) < 5 >. 69.5% 39.5% < 7 >. 가

3.6 치과에 대한 내적만족도

57.5%가 42.5% 27.9% < 7-1 >. 가 30

75 (22.1%) 가 34 (30.1%) 가 (p=0.000). 가 78 (22.9%)

표 7. 치과만족여부

명(%)

변수	구분	만족
내원치과만족	만족	179(39.5)
	불만족	274(69.5)
계		453(100.0)

표 7-1 치과의 불만족 이유

명(%)

변수	구분	심미적 불만	이물감	통증	비용	기타	Total (N=453)	p값
성별	남	2(25.0)	2(16.7)	12(46.2)	93(42.5)	3(33.3)	112(40.9)	.285
	여	6(75.0)	10(83.3)	14(53.8)	126(57.5)	6(66.7)	162(59.1)	
연령	30세 미만	3(37.5)	3(25.0)	6(23.1)	61(27.9)	5(55.6)	78(28.5)	.373
	31~39세	1(12.5)	2(16.7)	7(26.9)	48(21.9)	1(11.1)	59(21.5)	
	40~49세	3(37.5)	0(0.0)	3(11.5)	43(19.6)	1(11.1)	50(18.2)	
	50~59세	1(12.5)	5(41.7)	7(26.9)	35(16.0)	2(22.2)	50(18.2)	
거주지역	60세 이상	0(0.0)	2(16.7)	3(11.5)	32(14.6)	0(0.0)	37(13.5)	.680
	동구	3(37.5)	3(25.0)	9(34.6)	49(22.4)	3(3.33)	69(25.2)	
	중구	0(0.0)	1(8.3)	1(3.8)	31(14.2)	0(0.0)	33(12.0)	
	서구	2(25.0)	1(8.3)	7(26.9)	49(22.4)	2(22.2)	61(22.3)	
	유성구	3(37.5)	4(33.3)	3(11.5)	43(19.6)	1(11.1)	54(19.7)	
	대덕구	0(0.0)	3(25.0)	6(23.1)	47(21.5)	3(3.33)	59(21.5)	

3.8 치료완결 후 관리여부와 방법

4. 중괄 및 고안

가

가

가 86.3%

13.7%

가 79.5%

20.5%

44.1%,

24.7%,

20.4%

SMS

< 8 >

표 8. 치료완결 후 관리

명(%)

변수	구분	실수(백분율)
주의사항	예	391(86.3)
	아니오	62(13.7)
지도	예	93(20.5)
	아니오	360(79.5)
계속구강	예	41(44.1)
	아니오	23(24.7)
건강관리	예	8(8.6)
	아니오	2(2.1)
방법	우편	19(20.4)
	기타	93(100.0)
계		93(100.0)

3)

가

가

가

9)

6)

7)

Herny

“

”

2)

가

13)

16)

가

가

15)

가

가

가

가

가

5)

가

가

가

가

가

가

가

가

가 가 36.0% , 43.0%
24.1%

가 2. 가 38.2% 가 ,
가 43.2% ,
25.9% , 가
(p=0.009). 6

3. 54.7%가
54.7% ,
(62.5%),
(36.7%), (0.8%)

4. 74.6%

69.5%

5. 결론

5. (2.81±0.94)가 (2.58±0.66)
(p=0.000),
30 (2.98±0.95) 가 ,
(p=0.001).
(3.48±0.77) 가 ,
(p=0.000),

2007 10 10 2007 12 31

2.63±0.69
가 , (p=0.000).

6. 가
1. 가 43.9% , 가
56.1% , 30 22.1%
26.9% , 2,000 30.1% 가

가 (p=0.000).
 22.9%
 27.7% 가
 (p=0.000).

11. .
 .
 2005.
 12. .
 ;
 1999.
 13. , , .

참고문헌

1. www.hqm.co.kr
 2. Henry, C.D. Is customer loyalty a pernicious my business Horizons, 2000;13-16.
 3. ; 2007.
 4. , , 3 .
 : ;2003:95-123.
 5. , .
 2006;23(4):47-65.
 6. .
 1993.
 7. .
 -C -.
 1995.
 8. .
 2005.
 9. .
 1997.
 10. .
 1999.

14. , , , .
 2006.
 15. .
 2003.
 16. .
 1998.

Abstract

A Study on the Dental Service Statifation of Cityizens in Deajeon

Bo-Kyun Sung

Dept. of Dental Hygiene, Masan College,

Department of Medical equipment. Vision College, Jeon ju 560-760, Korea

Key words: Dental Service, Statifation

This study reached the following conclusions as a result of carrying out the questionnaire survey of self-descriptions for the satisfaction after the citizens of Daejon uses the dental clinics, in order to identify the factors of satisfaction to the medical services of such dental clinics to be utilized in the patient management by dental hygienists, provide the basic data to provide the medical services desired by patients.

1. 43.9% men responded to the facilities and 56.1% women to the atmosphere for the standards of selection of dental clinics by general characteristic, and the college graduates or more to the kindness (38.2%), high-school graduates (43.2%) and middle-school graduates (25.9%) or less to the close distance for the level of educational attainment ($p=0.009$), which was meant to have a statistical significance.
2. The execution of reservation system for the dental clinics showed 54.7%, the reserved time was observed upon the execution of such reservation system, the dental clinics where they practice such system were 40.6%, and the confirmation methods was done through the telephone with 62.5%.
3. The experience of fear upon the dental treatment showed 74.6%. The type of fear showed the machine sound (48.7%) for men and cry of others for women (70.8%) at

the highest. 70% of those under 30 at the age responded to the sharp instruments at the highest. 83.3% of Yousung-gu showed the highest by responding to the cry of others for the residential areas. The statistically significant difference was shown in both the age and residential area ($p=0.000$).

4. Women showed higher in the distribution of gender for the sterilization of instruments for the external satisfaction of dental clinics($p=0.000$) and those under 30 at the age showed the highest with 2.98 ± 0.95 ($p=0.001$). Seo-gu (3.48 ± 0.77) was the highest for the residential area ($p=0.000$), and there was statistically significant differences in the gender, age and residential area.
5. Men showed higher satisfaction than women in the clean state and the statistically significant differences were shown ($p=0.000$) at the age as the high satisfaction was shown for those under 30 at the age (2.35 ± 0.79), those having the income not less than 10 million won and not more than 20 million won (2.43 ± 0.78), and Seo-gu (2.63 ± 0.69) for the residential area.
6. For the internal satisfaction of dental clinic by users for the medical services in the dental clinics, 61.1% women responded to no in the ability of solving the inconvenience in the service process, and showed low ability of solving the inconvenience from 30 at the age (26.2%) and by responding to Dong-gu (22.1%) for the residential area, showing statically significant differences($p=0.000$). For the re-use of dental clinics, 46.6% men ($p=0.043$) for the gender, 24.3% under 30 at the age and 22.9% of Dong-gu for the residential area responded to the re-use, showing statistically significant differences for the gender and residential area ($p=0.000$).
7. The dissatisfaction showed a high rate of 69.5% for the satisfaction to the medical services of dental clinics. 46.2% men responded to the pain and women to the feeling of foreign substance for the reason of dissatisfaction while those under 30 at the age showed 55.6% for others, those between 50 and 59 41.7% for the feeling of foreign substance. 86.3% carried out the education for cautions after the treatments and most people turned out that they do not carry out the continuous health management of mouth as 20.5% responded to that they carry out such health management.