

치과 의료서비스 질이 재이용의사에 미치는 영향

박 영 대, 장 은 진
대구보건대학교 치기공과

Factors of the Quality of Dental Care Service Upon Intention to Revisit

Young-Dae Park, Eun-Jin Jang
Department of Dental Technology Daegu Health College

[Abstract]

Purpose: Identify the factors that influence following up control and reuse intention of patient who used dental health care institution after dental health care service and in order to prepare the method which improve the quality of dental health service which dental health care institution service afford.

Methods: Data were collected through random sampling from June 20th to August 20th 2010 (for 60 days). Once we explained the purpose of our survey to people who experienced the dental service within one year, we distributed the questionnaires to someone who volunteered to respond and they answered all questions by themselves based on the actual experience of dental health care organizations. Even if the survey was conducted for 610 people, only 585 properly answered questionnaires were analyzed because responses which had many unanswered questions and had errors in responsive way were excluded.

Results: Result of multiple regression analysis, the value of dental clinic service, the following up control after dental treatment, the technique and kindness of dentist, the environment of treatment, type of dental service and the kindness of dental staff is significant main cause to intention of reuse dental clinic.

Conclusion: In order to increase the rate of patient reuse, enhance the value of service with following up control after health treatment and the high quality of dental health service.

● **Key words :** quality of dental care service, follow-up service, reuse intention of dental clinic

교신저자	성명	장 은 진	전화	053-320-1377	E-mail	ejjang@dhc.ac.kr	
	주소	대구시 북구 태전동 산 7번지 대구보건대학교 치기공과					
접수일	2011. 10. 31		수정일	2011. 12. 21		확정일	2011. 12. 28

I. 서 론

우리나라는 국민소득의 증가와 더불어 1989년 전 국민 의료보험의 실시로 인해 의료 기관에 대한 문턱이 낮아지면서 의료수요가 급격하게 증가되었다. 이는 의료 시설의 부족 현상을 초래하게 되었고 이를 해소하기 위해 의료계는 병원의 신설 및 기존병원의 확장에 따른 의료공급의 증대를 가져왔으며 결과적으로는 병원간의 경쟁을 심화시키는 결과를 초래하였다(박수익, 2009).

최근 병원의 경영 환경은 급속한 기술혁신, 고도정보화, 세계화, 고령화, 가치관의 다양화 등으로 급속도로 변화하고 있으며, 소비자의 기대 수준에 부응하기 위해 노력하고 있는 병원과 그렇지 않는 병원과의 경영성과는 양극화 현상을 초래하고 있는 실정이다. 특히 의료 환경은 고령사회, 의료 수요의 다양화, 질병 구조의 변천 같은 구조적인 요인에 영향을 받아 변하고 있으며 병원산업 내 경쟁의 심화와 소비자(환자) 요구의 증대, 질병군별 포괄수가제(DRG)의 본격적 도입 등으로 앞으로는 중·소병원의 경영 여건이 용이하지 않음을 시사하고 있다(안창범, 2005). 이렇게 소비자들이 만족하는 의료서비스와 변화되는 환경은 치과분야에서도 예외가 아니어서 대형치과 병원들의 급증과 소규모 치과의원들의 증가, 경쟁력 확보를 위한 고가 장비투입과 병원 인테리어에 대한 과잉투자 등으로 운영상 어려움을 겪고 있는 곳이 증가하고 있으며, 병원간의 경쟁이 더욱 치열해지고 있다. 이러한 치과 의료 기관들이 처해 있는 내·외적 환경의 변화 아래에서 생존과 발전을 이루고 치과 의료 기관들의 경쟁력을 확보하기 위해서는 양질의 치과의료 서비스를 제공하여 고객의 욕구를 충족시킬 수 있어야만 한다.

Zifko-Baliga & Krampf(1997)는 의료서비스의 질은 환자들이 스스로가 평가하는 기준에 따라 다르게 나타날 수 있고, 근본적인 의료서비스의 질 조사를 위해서는 환자가 인지하는 심리적 영향을 의료서비스 지각을 평가하여야 한다고 주장하였다. 의사들이 정확한 진단과 치료를 하였다 해도 환자들이 그것을 느끼지 못하였거나 다른 요인으로 인하여 불쾌감을 느꼈다면 이것은 양질의 의료서비스가 제공되었다고 할 수 없으며, 의료서비스의 질은 환자들이 스스로가 평가하는 기준에 가장 크게 영향을 받는다고

하였다. 고객이 인지하는 의료서비스 질에 대한 중요성이 강조되면서 치과의원들도 의료서비스 질의 향상, 환자만족도 증대 등과 같은 관리의 필요성이 부각되고 있다(홍현실, 2005). 긍정적인 병원의 이미지는 장기간에 걸쳐 형성되기 때문에 한번 형성된 이미지는 쉽게 변하지 않으며, 의료 소비자에게 인식된 긍정적인 병원 이미지는 소비자가 의료 서비스를 받기 위해 병원을 방문하려고 하는 의지를 증대시킬 수 있다(박수익, 2009).

최근에는 시술에 대한 진료가치를 품질 보증서비스를 통해 찾는 등 진료에 대한 가치부여 움직임이 살아나고 있다. 일부 개원가에서 보철환자를 대상으로 시술에 대한 품질 보증서비스가 점점 확산되기 시작했으며 진료수가에 대한 환자의 신뢰도를 높이는데 중요한 역할을 하고 있다. 주기적으로 포럼을 개최하여 다중 가격마인드와 진료가치위주로 가격을 세분화 시킨 Price Navigation System(비급여 진료비 안내책자)를 이용한 적극적 커뮤니케이션 방법과 수익성 계산방법 실습 등을 진행하는 치과도 생겨나고 있다.

위의 예와 같이 예전에는 깊이 있게 논의되지 않았던 서비스 가치부분이 새롭게 등장하면서 환자들의 의료서비스 부분에 상당한 영향을 끼치고 있으며, 치과 의료 소비자들도 편안한 환경, 적절한 진료비와 더불어 양질의 치과 의료 서비스를 제공받고자 한다. 그러나 아직까지 공급자인 병원이 제공하는 서비스는 소비자들의 기대 수준에 미치지 못하고 있으며 이에 따른 소비자들의 불만족이 크다. 이러한 문제를 해결하기 위해 치과의원도 변화하는 의료 환경에 적극적으로 대처하고 환자가 인지하는 최상의 치과 의료서비스를 제공함으로써 환자를 유도하는 마케팅 전략을 구축하여야 한다.

일반 서비스산업의 경우 서비스 질과 만족도, 사후관리 및 재이용 간의 관계를 밝히고자 하는 연구들이 활발하게 이루어져 왔는데(Parasuraman, 1988; Bolton & Drew, 1991; Cronin & Talyor, 1992; Parasuraman, 1994), 보건의료분야에서도 조기검진과 더불어 사후관리 부분의 중요성이 대두되고 있는 현실이다. 최근에는 의료서비스 질과 환자만족도, 재이용의사 간의 관계에 대한 선행변수로서 서비스 질뿐만 아니라, 그 서비스를 획득하기 위해 지출된 비용을 함께 고려해야 한다는 주장(이학식과 김

영, 1999)이 제기됨에 따라 서비스가치와 사후관리에 대한 개념이 추가로 고려되고 있다. 올해 초 대한치과보철학회의 연구에 따르면 보증기간에 따른 환자들의 인식이 확실하게 나타났다. 환자의 81.7%가 치료비는 비싸도 보증기간이 긴 치과를 선택하였고, 응답자의 30.7%가 크라운 보철의 경우 보장기간은 7~10년이 적정하다고 답했으며 평생 보장해야 한다는 답도 24.2%에 달했다(세미나리뷰, 2010). 이와 같이 치과 의료분야에도 사후관리 부분이 점차 중요시 되고 있는 실정이나 이에 대한 연구는 아직 미흡한 실정이다.

외국에서는 1980년대부터 질 관리에 대한 관심이 증대되면서 치과 의료서비스의 질 보장과 환자만족도에 관한 연구가 보고되었고(Handelman, 1990; Poorterman, 1998), McSlexander(1994)는 치과환자들을 대상으로 한 연구에서 치과 의료서비스 질과 환자만족도가 재이용의사에 중대한 영향을 미치고 있다고 주장하였다. Bowler & Gooding(1995)은 보건의료분야에서 의료서비스가치를 측정하기 위하여 가치를 환자가 인지하는 의료서비스 질(quality perception)과 그 서비스를 얻기 위한 희생(sacrifice perception)간의 차이로 개념화 하였다. Ettinger(1998)는 보건의료조직에서 성공적인 사업 전략을 수행하기 위해서는 무엇보다 환자들이 가지고 있는 의료서비스가치를 이해하여야 하며, 환자들은 제공받은 의료서비스에 대한 편익과 서비스를 제공받기 위해 지불한 비용간의 상쇄효과를 통하여 의료서비스에 대한 가치를 가지게 된다고 설명하였다.

국내에서는 1990년대 후반이후 환자만족도에 대한 연구가 시작되었다. 최귀선(2000)은 의료서비스 질은 환자만족도와 서비스가치 및 재이용의사에 영향을 준다고 보고하였고, 조영식(2000)은 치과환자 만족도 측정도구의 개발과 평가에서 환자만족도 조사의 과학성, 실용성, 경제성을 높이기 위해서는 척도의 민감도와 판별력이 제고되고, 질 평가의 하위범주가 하위 척도로 구성 타당화하여야 한다고 주장하였다. 노진옥(2002)은 의료서비스 질이 높을수록 의료서비스가치가 높으며, 의료서비스가치가 높을수록 환자만족도와 재이용의사가 높다고 하였다. 대부분의 연구들(신석호, 2002; 안영송, 2003; 이상엽, 2004; 홍현실, 2005; 김민영, 2007)이 치과 의료서비스

질이나 환자만족도, 서비스 가치, 재이용의사 등에 대하여 보고하고 있으나 개별적으로만 논의되었고, 이들 간의 관련성을 보는 연구는 드물었다. 또한 치과 의료서비스 질의 구성요인과 전반적인 환자만족도를 구분하여 접근하지는 못하였다.

따라서 이 연구는 치과병·의원을 중심으로 치과 의료기관을 이용하는 고객의 의료서비스 만족과 진료 후 사후관리와 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 치과의료 기관의 경영 전략 수립에 필요한 정보를 제시하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상

이 연구는 대구, 경북지역에 거주하는 치과의료 이용자들의 의료서비스 질에 대한 재이용 의사와 진료 후 사후관리가 재이용의사에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구로 대구·경북지역 거주자로서 최근 1년 이내에 대구·경북지역 치과 의료기관 이용 경험이 있는 50세 이상 의료소비자를 대상으로 임의표본 추출한 610명에게 설문조사를 실시하였다.

2. 연구 도구

연구도구로는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지는 박현주(2007), 한명숙(2009), 안청범(2005)의 연구결과를 기초로 하여 이 연구의 목적에 맞도록 수정·보완 후 사용하였다. 실제조사 전에 설문지를 작성하여 설문지 구성의 타당도를 검증하기 위하여 전문가의 자문을 구한 후 약 30명의 대상자를 임의 선정하고 사전조사(pre-test)를 하여 문항수와 문항배열을 조정한 후에 확정된 설문도구를 조사에 활용하였다.

설문지 내용은 연구목적에 수행하기 위해 크게 다섯 부분으로 구성되었으며, 서비스 품질로는 치과 의사의 의료기술과 친절도(10문항), 치과직원의 친절도(4문항), 진료의 편의성(5문항), 진료환경(5문항) 등 총 24문항으로 구성하였다.

서비스가치는 제공받은 서비스에 대한 편익을 평가하기

위해 화폐적 가치, 비화폐적 가치, 지각된 희생의 총 10문항으로 구성하였고, 진료 후 사후관리 8문항, 응답자의 일반적 특성과 관련된 성별, 연령, 학력, 소득수준, 치과 방문목적, 진료 받은 치과유형의 6문항으로 구성하였다.

치과 의료기관 재이용의사는 “내가 이용한 치과를 다시 이용할 생각이다”, “내가 이용한 치과를 앞으로 계속 이용할 가능성이 높다”, “내가 이용한 치과를 주위사람들에게 소개해 주고 싶다”, “내가 이용한 치과에 대하여 좋게 말할 의향이 있다”의 4가지 항목으로 측정하였고 점수가 높을 수록 환자의 재 이용율이 큰 것을 의미한다. 일반적 특성을 제외한 모든 문항은 리커트의 5점 척도를 사용하였다.

응답 자료의 신뢰성을 분석한 결과 Cronbach's α 계수가 0.651에서 0.908까지로 나타나 조사 자료의 신뢰도는 별다른 문제가 없다고 판단된다.

3. 자료수집 및 분석 방법

자료수집은 2010년 6월 20일부터 8월 20일까지 총 60일간 수집하였으며 임의표본 추출한 610명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입방식으로 조사하였

다. 회수된 설문지 중에서 무응답항목이 많은 경우와 응답방법에 오류가 있는 경우를 제외한 585명(회수율 96%)을 분석대상으로 하였다.

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 살펴보기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다.
- 2) 일반적 특성에 따른 치과의사의 의료기술 및 친절도, 치과직원의 친절도, 진료편의성, 진료환경, 진료 후 사후관리, 재이용의사, 치과의 서비스 가치의 차이를 규명하기 위하여 t-test와 ANOVA를 실시하였다.
- 3) 치과의료 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 하였다.

III. 결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자는 남자가 300명(51.3%), 여자가 285명

Table 1. General characteristic of the respondents

(N=585)

	variables	n	%
sex	male	300	51.3
	female	285	48.7
age(years)	50~59	406	69.4
	≥60	179	30.6
monthly income (10,000 Won)	≤99	194	33.2
	100~149	117	20.2
	≥150	274	46.8
educational level	middle school	173	29.6
	high school	232	39.7
	≥junior college	180	30.8
purpose of dental visiting	prosthetic treatment	179	30.6
	stomatopath(pain), treatment	171	29.2
	implant treatment /the other(etc)	126	21.5
	Regular dental check-up	109	18.6
types of dental care	dental clinic	330	56.4
	dental clinics	255	43.6

(48.7%)으로 남성이 여성보다 2.6% 많았고, 연령은 50대가 69.4%, 60대가 30.6%로 조사되었다. 월평균 소득은 100만원 이하가 194명(33.2%), 100~149만원이 117명(20.0%), 150만원 이상이 274명(46.8%)으로 조사되었으며, 학력수준은 고졸이 232명(39.7%)으로 가장 많았다. 치과방문 이유는 보철치료가 30.6%, 구강병(동통)치료가 29.2%, 임플란트 및 기타치료를 위한 방문이 21.5%, 정기구강검진 18.6% 순으로 조사되었으며, 진료치과유형은 치과의원 이용이 56.4%, 치과전문병원과 종합병원치과 이용이 43.6%로 나타났다(Table 1).

2. 일반적 특성에 따른 치과 의료서비스 질

1) 치과의사의 의료기술 및 친절도와 치과직원의 친절도
일반적 특성에 따른 치과의사의 의료기술 및 친절도를 살펴보면 성별(p<0.01), 진료치과유형(p<0.01), 치과방문 목적(p<0.01)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 전

체적으로는 5점 만점에 3.52점 이었고, 성별에서는 여성(3.58점)이 남성(3.46점)보다는 치과의사의 서비스 질에 대한 평가가 좋은 것으로 나타났다. 진료치과 유형에서는 일반치과의원(3.57점)의 의사가 치과전문병원(3.45점) 의사보다 더 친절한 것으로 조사되었다. 치과방문목적에 있어서는 임플란트치료(3.60점), 정기구강검진(3.58점), 구강병(동통)치료(3.51점), 보철치료(3.42점) 순으로 치과의사의 의료기술 및 친절도가 높은 것으로 조사되었다.

일반적 특성에 따른 치과직원의 친절도를 알아본 결과 치과직원의 친절도와 통계적으로 유의한 차이를 보인 특성은 성별(p<0.05), 치과방문목적(p<0.05)으로 나타났다. 전체적으로는 5점 만점에 3.82점으로 치과의사에 대한 만족도 보다 높았다. 성별에서는 남성(3.76점)보다는 여성(3.88점)이 직원들의 서비스에 좋은 점수를 주었으며, 치과방문목적의 치과직원 친절도에 있어서도 임플란트 치료(3.96점), 정기구강검진(3.84점), 구강병치료(3.81

Table 2. The technique and kindness of dentist and the kindness of dental staff according to general characteristics

variables	the technique and kindness of dentist		the kindness of dental staff		
	mean±S.D	p-value	mean±S.D	p-value	
sex	male	3.46 ± 0.53	0.004	3.76 ± 0.64	0.020
	female	3.58 ± 0.50		3.88 ± 0.61	
age(years)	50~59	3.54 ± 0.49	0.165	3.82 ± 0.61	0.948
	≥60	3.47 ± 0.59		3.82 ± 0.67	
types of dental care	dental clinic	3.57 ± 0.49	0.006	3.80 ± 0.60	0.425
	dental clinics	3.45 ± 0.55		3.84 ± 0.66	
monthly income (10,000 Won)	≤99	3.57 ± 0.50	0.215	3.83 ± 0.65	0.847
	100~149	3.51 ± 0.51		3.84 ± 0.62	
	≥150	3.48 ± 0.54		3.81 ± 0.63	
educational level	middle school	3.53 ± 0.48	0.438	3.77 ± 0.64	0.204
	high school	3.54 ± 0.49		3.87 ± 0.60	
	≥junior college	3.48 ± 0.59		3.80 ± 0.66	
purpose of dental visiting	regular dental check-up	3.58 ± 0.55 ^b	0.010	3.84 ± 0.63 ^{ab}	0.014
	stomatopath(pain) treatment	3.51 ± 0.48 ^{ab}		3.81 ± 0.61 ^{ab}	
	prosthetic treatment	3.42 ± 0.44 ^a		3.72 ± 0.61 ^a	
	implant treatment /the other(etc)	3.60 ± 0.62 ^b		3.96 ± 0.65 ^b	
total	3.52 ± 0.52		3.82 ± 0.63		

a,b: Duncan사후검정에 의한 군 분류 변수

점), 보철치료(3.72점)의 순으로 점수가 높은 것을 보면 임플란트 환자들에 대해서는 서비스가 좋은 것으로 조사되었다. 사후검정에서는 보철치료 집단과 임플란트 및 기타 집단 간에 통계적인 유의한 차이가 있었다(Table 2).

2) 일반적 특성에 따른 진료편의성과 진료환경

일반적 특성에 따른 진료편의성에서는 성별만이 유의한 차이가 있었으며($p < 0.05$), 전체적으로는 5점 만점에 3.02점이었다.

일반적 특성에 따른 진료환경에서는 성별($p < 0.05$), 연령($p < 0.05$), 월평균소득($p < 0.001$), 치과방문목적($p < 0.05$)에서 유의한 차이가 있었다. 진료환경은 5점 만점에 3.63점으로 조사되었다. 성별에서는 남성(3.57점)보다 여성(3.69점)이 진료환경에 대한 만족감을 나타내었고, 연령

에서는 50대(3.66점)가 60대 이상(3.54점)보다 더 진료환경에 만족하였다. 월평균소득에서는 소득이 가장 낮은 99만원 이하인 집단이(3.74점), 100-149만원(3.46점), 150-199만원(3.62점) 소득의 두 집단보다 진료환경에 대한 만족도가 더 높은 것으로 조사되었다. 사후검정에서는 월 평균소득이 99만원 이하인 집단과 100-149만원인 집단, 100-149만원 집단과 150만원 이상 집단 사이에 세부 집단별로 통계적인 유의한 차이가 있었다. 치과방문 목적에서는 정기구강검진(3.75), 임플란트 치료(3.69), 구강병 치료(3.57), 보철치료(3.55) 순으로 진료환경에 대한 서비스 질이 좋다고 조사되었다. 사후검정에서 정기구강검진과 구강병 치료, 정기구강검진과 보철치료 집단 간에 통계적인 유의한 차이가 있었다(Table 3).

Table 3. Convenience and environment of treatment according to general characteristic

variables	treatment convenience		treatment environment	
	mean±S.D	p-value	mean±S.D	p-value
sex	male	2.97 ± 0.63	3.57 ± 0.64	0.023
	female	3.07 ± 0.61		
age(years)	50~59	3.02 ± 0.60	3.66 ± 0.62	0.041
	≥60	3.01 ± 0.67		
types of dental care	dental clinic	3.02 ± 0.61	3.61 ± 0.62	0.556
	dental clinics	3.01 ± 0.64		
monthly income (10,000 won)	≤99	3.02 ± 0.63	3.74 ± 0.59 ^a	0.001
	100~149	3.09 ± 0.61	3.46 ± 0.61 ^b	
	≥150	2.98 ± 0.62	3.62 ± 0.66 ^a	
educational level	middle school	3.04 ± 0.62	3.66 ± 0.57	0.388
	high school	3.00 ± 0.60	3.58 ± 0.63	
	≥junior college	3.02 ± 0.65	3.64 ± 0.70	
purpose of dental visiting	regular dental check-up	3.08 ± 0.67	3.75 ± 0.61 ^b	0.028
	stomatopath(pain) treatment	3.03 ± 0.63	3.57 ± 0.61 ^a	
	prosthetic treatment	2.93 ± 0.55	3.55 ± 0.63 ^a	
	implant treatment /the other(etc)	3.07 ± 0.66	3.69 ± 0.68 ^{ab}	
total	3.02 ± 0.62	3.63 ± 0.64		

a,b: Duncan사후검정에 의한 군 분류 변수

3) 일반적 특성에 따른 진료 후 사후관리 및 치과의 서비스가치

일반적 특성에 따른 진료 후 사후관리에서는 성별(p<0.01), 진료치과 유형(p<0.001), 월평균소득(p<0.001), 학력(p<0.001)에 있어서 유의한 차이가 있었다. 전체적으로 진료 후 사후관리가 5점 만점에 2.87점으로 평균이하의 점수를 보였다. 성별에서는 남성(2.79점)보다 여성(2.96점)이 사후관리에 만족하였고, 진료치과 유형에서는 치과전문병원(2.62점)보다 치과의원(3.07점)의 사후관리 서비스가 더 좋은 것으로 조사되었다. 월 평균소득에 있어서는 99만원 이하 집단이(3.15점), 100-149만원(2.91점), 150-199만원(2.66점)의 두 집단보다 사후관리에 대한 서비스가 좋다고 나타났으며, 사후검정에서는 50-99만, 100-149만, 150-199만 모두에서 세부집단별 통계적인 유의한 차이가 있었다. 학력에 있어서도 중졸(3.14점)이 고졸(2.75점), 전문대이상(2.77점)의 두 집단보다 사후

관리 서비스가 좋다고 조사되었으며, 사후검정에서는 중졸과 전문대이상에서 세부집단별로 통계적인 유의미한 차이가 있었다.

치과서비스 가치에서는 진료치과유형(p<0.01)과 학력(p<0.05)에서 유의한 차이가 있었다. 전체적으로는 5점 만점에 3.02점으로 보통의 수준을 보였다.

진료치과유형에 있어서 치과의원(3.07점)이 치과전문병원(2.96점)보다 서비스가치에 대해 높은 점수를 나타내었으며 두 집단 간 유의한 차이를 보이지 않았다. 학력에서는 중졸(3.07점)이 고졸(2.96점), 전문대이상(3.05점)의 두 집단보다 서비스 가치에 대한 평가가 좋은 것으로 조사되었다. 사후검정에서는 중졸과 고졸사이에 세부집단별로 통계적인 유의한 차이가 있었다. 즉, 화폐적 가치에서는 치과의원이 치과전문병원보다 진료비가 저렴하다고 볼 수 있으며, 학력에서는 중졸이 서비스 가치가 좋다고 평가하는 것으로 나타났다(Table 4).

Table 4. Following up control after treatment and the value of dental service according to general characteristic

variables	following up control after treatment		the value of dental service		
	mean±S.D	p-value	mean±S.D	p-value	
sex	male	2.79 ± 0.76	0.004	3.01 ± 0.51	0.461
	female	2.96 ± 0.72		3.04 ± 0.49	
age(years)	50~59	2.88 ± 0.72	0.582	3.02 ± 0.49	0.758
	≥60	2.85 ± 0.78		3.03 ± 0.53	
types of dental care	dental clinic	3.07 ± 0.70	<0.001	3.07 ± 0.47	0.009
	dental clinics	2.62 ± 0.72		2.96 ± 0.52	
monthly income (10,000 won)	≤99	3.15 ± 0.71 ^a	<0.001	3.04 ± 0.45	0.051
	100~149	2.91 ± 0.67 ^b		3.10 ± 0.49	
	≥150	2.66 ± 0.73 ^c		2.97 ± 0.53	
educational level	middle school	3.14 ± 0.68 ^b	<0.001	3.07 ± 0.47	0.038
	high school	2.75 ± 0.69 ^a		2.96 ± 0.48	
	≥junior college	2.77 ± 0.80 ^a		3.05 ± 0.53	
purpose of dental visiting	regular dental check-up	2.84 ± 0.77	0.883	3.03 ± 0.54	0.450
	stomatopath(pain) treatment	2.85 ± 0.75		3.37 ± 0.44	
	prosthetic treatment	2.88 ± 0.67		3.46 ± 0.49	
	implant treatment /the other(etc)	2.91 ± 0.81		3.54 ± 0.55	
total	2.87 ± 0.74		3.02 ± 0.50		

a,b,c: Duncan사후검정에 의한 군 분류 변수

4) 일반적 특성에 따른 재이용의사

일반적 특성에 따른 재이용의사를 살펴보면 진료치과유형(p<0.001), 월평균소득(p<0.001), 학력(p<0.01)에 있어서 유의한 차이가 있었다. 전체적으로 재이용의사는 모든 특성에서 5점 만점에 보통의 점수(3.45점)를 보였다. 진료치과 유형에서는 치과의원(3.63점)을 치과전문병원(3.23점)보다 재이용할 의사가 높은 것으로 조사되었다. 월평균 소득에 있어서 99만원 이하(3.61점), 100-149만원(3.48점), 150-199만원(3.33점)으로 소득이 낮을수록

치과 재이용의사가 높게 나타났으며, 사후검정에서는 월평균 소득이 99만원 이하와 150-199만원인 집단에서 통계적인 유의한 차이가 있었다. 학력은 중졸(3.61점)이 고졸(3.38점), 전문대졸(3.39점)의 두 집단보다 재이용의사를 높게 나타냈으며, 사후검정에서는 중졸과 고졸사이에, 중졸과 전문대이상 사이에 세부집단별로 통계적인 유의한 차이가 있었다. 따라서 치과유형에서는 치과의원이, 소득은 낮을수록, 학력이 낮을수록 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다(Table 5).

Table 5. Reuse intention of dental clinic according to general characteristic

	variables	mean	S.D	p-value
sex	male	3.40	0.84	0.102
	female	3.51	0.80	
age(years)	50~59	3.44	0.81	0.690
	≥60	3.47	0.84	
types of dental care	dental clinic	3.63	0.78	<0.001
	dental clinics	3.23	0.81	
monthly income (10,000 won)	≤99	3.61	0.73 ^a	0.001
	100~149	3.48	0.80 ^{ab}	
	≥150	3.33	0.87 ^b	
educational level	middle school	3.61	0.71 ^a	0.011
	high school	3.38	0.82 ^a	
	≥junior college	3.39	0.90 ^a	
purpose of dental visiting	regular dental check-up	3.48	0.83	0.326
	stomatopath(pain) treatment	3.37	0.82	
	prosthetic treatment	3.46	0.73	
	implant treatment /the other(etc)	3.54	0.92	
	total	3.45	0.82	

3. 재이용의사에 영향을 미치는 요인

치과 재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 Stepwise Method로 다중회귀분석을 실시하였다(표 6). 재이용의사에 유의한 독립변수 중 진료치과유형, 월평균소득, 학력은 명목척도이므로 가변수로 전환하여

다중회귀분석을 실시 한 결과 값은 0.519이고 치과의 서비스가치, 진료 후 사후관리, 치과의사의 의료기술 및 친절도, 치과의 진료환경, 진료치과 유형, 치과직원의 친절도 순으로 치과 재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났다(Table 6).

Table 6. The factors of reuse intention(Stepwise Method)

factor	B	S.E	β	t(F)	p
the value of dental service	0.428	0.063	0.261	6.801	<0.001
following up control after treatment	0.283	0.42	0.256	6.771	<0.001
the technique and kindness of dentist	0.248	0.062	0.159	4.033	<0.001
treatment environment	0.168	0.046	0.131	3.667	<0.001
types of dental care(Based dental clinics)	-0.204	0.051	-0.123	-3.975	<0.001
the kindness of dental staff	0.115	0.049	0.089	2.338	0.020
constant	-0.489	0.189		-2.589	0.010
Adjusted $R^2 = 0.519$					

Measured by: Multiple regression
 †Dummy Variable

IV. 고 찰

이 연구는 대구, 경북지역에 거주하는 치과의료 이용자들의 의료 서비스 질에 대한 재이용 의사와 진료 후 사후 관리가 재이용 의사에 미치는 영향을 밝히기 위하여 시도되었다.

연구 결과 치과의사의 서비스 질에 대한 평가는 여자일 수록, 50대에서, 일반치과의 의사가, 임플란트 치료를 받을 때 서비스 질이 좋은 것으로 나타났다. 이는 일반치과 의원은 거주지 가까운 동네나 지역에 위치하고 있어 온 가족이나 이웃들이 자주 이용하는 치과여서 의사들과의 잦은 접촉이나 친분으로 인해 부담이 적은 반면, 치과전문병원은 거주지와 가까운 곳보다는 사무실 밀집지역이나 교통의 요충지에 위치해 있어 쉽게 내원할 수 없고 치과의사와의 접촉이 많지 않아 친밀도가 떨어져서 치과의원의 의사가 치과병원보다 더 친절하다고 조사되었다고 생각된다. 치료내용에 따른 점수의 차이를 보면 중요한 수술이나 치료비의 가치에 있어 치과의사의 서비스가 좋은 것을 알 수 있었다.

진료편의성에 대한 서비스는 남성(2.97점)보다 여성(3.07점)이 좋다고 조사되었고, 연령, 진료치과 유형, 월 평균 소득, 학력, 치과방문 목적에서는 유의한 차이가 없었다. 그러나 진료편의성에 대한 선행 연구에서 최은정(2004)은 대기실은 안락하지만 대기시간에 좀 더 주의를 요하여 환자가 장시간 기다리는 불편이 없어야 함을 지적

하였고, 고종관(2000)은 대기시간 단축은 병원서비스의 가장 핵심이라 정의한 바 있으며, 최준선(2002)은 환자에게 10분 이상 대기하지 않도록 하는 것이 의료서비스 만족에 좋은 결과를 가져오는 하나의 조건이라 하였다.

진료환경에 대한 만족도는 5점 만점에 3.63점으로 비교적 높은 수준을 보였는데 이는 국민들의 소득수준이 높아짐에 따라 치과진료환경도 많은 변화와 함께 진료환경이 갈수록 좋아진다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

치과 의료서비스 질에서 치과직원의 친절도가 5점 만점에 평균이 3.82점으로 가장 높았으며, 진료환경이 평균 3.63점으로 평균 이상을 보였고, 치과의사의 기술 및 친절도 3.52점, 재이용의사 3.45점, 치과의 서비스 가치 3.02점, 진료의 편의성 3.02점, 진료 후 사후관리는 5점 만점에 2.87점의 순으로 나타나 사후관리에 대한 만족도가 가장 낮았다.

진료 후 사후관리에서는 중졸 집단의 만족도가 높게 조사되었는데 최은정(2004)은 학력의 차이에서 대학원이상(5.00점)이 100%의 만족을 나타내었으며, 대졸(3.87점), 고졸(3.68점), 중졸(3.47점), 국졸(3.06점)의 순으로 학력이 높을수록 만족도가 높게 나타나 반대의 현상이 조사되었으며, 이 연구와 비교해 원인을 분석해볼 필요가 있다고 생각된다.

이영아(2009)의 '연령에 따른 진료외적 서비스가 병원 재이용 의사에 미치는 영향' 이란 연구에서 이용절차 및 사후관리 차이 검정에서 병원 이용 후 고객관리 차원에서

받게 되는 안부 문자나 전화에 대해서 유의도가 매우 높게 나타났으며 방문한 병원의 인상이 병원 재이용에 영향을 미친다고 하였다. 또한 박현주(2007)는 치과 의료기관을 이용하는 고객의 만족도가 높으면 재이용의사도 높아지고 권유의사도 높아진다고 보고하였다.

이처럼 치과치료에서 사후관리가 더욱 강조되고 있는 현실임에도 이 연구 결과 학력이나 소득 등 일반적 특성에서 진료 후 사후 관리에 만족하지 못한 것으로 조사되어 치료 후 사후관리에 있어 치과에서는 사후관리 담당자를 두고 사후관리 프로그램을 만들어 월별로 아니면 3개월 또는 6개월 단위로 환자들에게 문자나 전화를 이용해 관리할 수 있도록 함으로써 환자들에게는 치과에 대한 좋은 이미지를 형성하게 되어 재이용률을 높일 수 있으리라 본다. 노인 환자들의 틀니치로나 갈수록 늘어나고 있는 임플란트 치료 역시 지속적인 사후관리가 필수적이라 할 수 있다. 임플란트의 경우 관리가 제대로 이루어지지 않을 경우 임플란트 수명까지도 밀접한 관련이 있기에 반드시 주기적인 점검과 관리를 하여야 하며, 특히 노인 환자들은 심리적으로도 많이 약해져 있기에 적은 서비스에도 감동과 큰 만족을 느끼므로 더욱 사후관리에 만전을 기해야겠다.

치과서비스 가치에 관련된 요인들을 보면 소득이 높을수록 서비스 가치에서 지불한 돈에 비해 치과서비스에 대한 가치가 낮은 것으로 조사되었다. 이는 치과 치료는 비싸다는 인식을 갖고 있으며 치과서비스 가치를 화폐적 가치, 비화폐적 가치, 인지된 희생으로 나누었을 때 환자들은 세 부분 모두에서 부담을 느끼고 있음을 알 수 있다. 치과의 서비스 가치 중에서 화폐적 가치는 치과의원이 치과전문병원보다 진료비가 저렴하다고 볼 수 있으며, 학력에서는 중졸이 서비스 가치가 좋다고 평가하는 것으로 나타났다는데 반해 한명숙(2009)의 '치과 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스 가치 및 재이용의사에 미치는 영향' 연구에서는 치과서비스 가치에서 7점 만점에 5.1점으로 비교적 높게 나타났으며, 성별에서는 남자가, 30대, 50대, 60대 군에서, 학력에서는 대학이상 학력 군에서 서비스 가치에 대한 유의한 차이가 있었으며 이 연구와는 차이가 있었다.

2012년부터 75세 이상 노인에게 틀니부분에 건강보험

을 적용시킨다고 하나 건강보험공단의 재정문제와 치과계의 수가문제 등 아직 공통 해결점을 찾지 못하고 있는 실정으로 하루빨리 이런 문제가 해소되어 노인 환자들의 틀니문제라도 해결이 되었으면 한다. 치과계에서는 환자들이 서비스 가치에 충분히 공감할 수 있도록 서비스 품질을 지속적으로 높여 나가야 할 것이라 생각된다.

재이용의사에 대한 결과 치과 의료기관의 서비스 질이 높으면 이용하는 고객의 재이용 의사도 높아지는 것으로 나타났다. 또한 이에 영향을 미치는 요인으로 치과의사의 의료기술 및 친절도, 치과직원의 친절도, 진료환경, 진료편의성, 치과의 서비스 가치, 진료 후 사후관리가 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 박현주(2007)의 연구에서 재이용 의사는 치과의사요인, 치과직원요인, 진료편의성요인, 치과 시설요인이 영향을 미치고 있었다고 보고하여 이 논문과 일치하는 결과를 알 수 있었다. 그러나 치과유형에서는 치과의원이, 소득과 학력이 낮을수록 재이용 의사가 높은 것으로 나타난 반면 박현주(2007)의 연구에서는 일반적 특성에서 학력만이 유의한 영향을 미쳤다는 연구 결과와는 차이를 볼 수 있었다. 이는 이 연구의 조사 대상자가 50~60대 장, 노년층인 반면 박현주(2007)의 연구는 13세 이상 치과 내원환자를 대상으로 하였기에 일반적 특성에서는 차이가 있을 수 있다고 사료된다. 권선화(2004)의 연구에서도 병원서비스 질이 병원서비스 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 치과 의료서비스의 질에 대한 만족에서 진료환경과 진료시설, 치과의사의 진료능력과 전문지식을 필요로 하는 의료진의 능력과 태도, 비보험진료에 대한 충분한 설명과 진료방법에 대한 이해, 진료 후에도 지속적인 관리가 이루어질 수 있는 진료의 효율적 관리와 설명에 영향을 받는 것으로 조사되었다. 또한 양질의 의료서비스의 제공을 통하여 만족도와 재이용 의도를 높일 수 있음을 검정하였다.

이 연구 결과를 볼 때 치과 의료서비스 질이 좋을수록, 진료 후 사후관리가 잘 될수록 고객의 재이용의사가 증가함을 알 수 있고 나아가 주변사람들이 치과진료를 받아야 할 경우 이용했던 치과를 권유하는 구전효과를 기대해 볼 수 있다. 그러므로 치과 의료서비스 질의 중요성을 알고 고객중심으로 고려되었는지를 재검토해 볼 필요가 있으며, 다른 치과 의료 기관들과의 경쟁력 강화를 위해서 치

과의료 기관의 내, 외부환경 즉 치과시설, 진료환경, 편의성 등 서비스 질을 높이기 위한 재투자가 고려되어야 할 것으로 생각된다. 또한 치과의사 및 직원의 진료기술이나 친절성 강화를 위해 정기적인 교육이나 세미나 등을 통해 교육과 훈련이 필요하다고 볼 수 있겠다. 더불어 환자의 재이용의사를 높이기 위해서는 의료서비스 질 측면에서 환자들이 사용한 노력과 시간 그리고 지불한 진료비에 대한 가치를 높이 인식할 수 있도록 해야 할 것이며, 무엇보다도 병원의 고유 업무인 환자에 대한 진료와 치료부분에 있어서 환자들이 좋은 이미지를 가지고 있어야 병원을 재방문한다는 것을 알고 보다 선진화된 서비스를 제공하기 위해 노력하여야 할 것이다.

이 연구의 제한점은 대상이 일부지역의 치과의료 이용자 이므로 지역특성에 따른 연구변수 값의 변이 가능성을 배제할 수 없고, 여러 연구자가 제시하고 있는 의료서비스 질을 결정하는 요인은 서로 다르고 다양하게 나타나고 있으므로 치과 의료 서비스에 대한 표준화된 지침서를 만들어 서비스 질을 측정할 필요성이 있다고 사료된다.

V. 결 론

이 연구는 치과 의료서비스의 질과 서비스 가치, 진료 후 사후관리가 재이용의사에 미치는 영향을 규명하기 위하여 대구·경북지역 거주자로 최근 1년 이내에 치과이용 경험이 있는 50세 이상의 의료소비자를 대상으로 다음과 같은 연구 결과를 얻었다.

1. 치과 의료서비스의 질에 있어 치과의사의 의료기술과 친절도는 성별($p < 0.01$), 진료치과유형($p < 0.01$), 치과 방문목적($p < 0.01$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

치과직원의 친절도는 성별($p < 0.05$), 치과방문목적($p < 0.05$)이 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

진료편의성에서는 성별이 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

진료환경은 성별($p < 0.05$), 연령($p < 0.05$), 월평균소득($p < 0.001$), 치과방문목적($p < 0.05$)에서 유의한 차이가 있었다.

2. 진료 후 사후관리에서는 성별($p < 0.005$), 진료치과유형($p < 0.001$), 월평균소득($p < 0.001$), 학력($p < 0.001$)에 있어서 유의한 차이가 있었다.

3. 치과서비스 가치는 진료치과유형($p < 0.01$)과 학력($p < 0.05$)에서 유의한 차이가 있었다.

4. 진료 후 재이용의사는 진료치과유형($p < 0.001$), 월평균소득($p < 0.001$), 학력($p < 0.01$)에 있어서 유의한 차이가 있었다.

5. 재이용의사에 영향을 미치는 요인은 치과의 서비스 가치($p < 0.001$), 진료 후 사후관리($p < 0.001$), 치과의사의 의료기술 및 친절도($p < 0.001$), 치과의 진료환경($p < 0.001$), 진료치과 유형($p < 0.001$), 치과직원의 친절도($p < 0.05$)가 모두 유의한 영향을 미치는 요인이었다.

결론적으로 환자가 인지하는 치과 의료서비스의 질과 사후관리를 높임으로써 서비스 가치가 높게 되어 재이용의사에 영향을 주므로 환자의 재이용률을 높이기 위해서는 진료 후에도 사후관리를 잘하고 양질의 치과 의료서비스를 제공하여 서비스 가치를 높여야 할 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 고종관. (고종관기자의) 클릭 병원 마케팅. (주)한국의료 컨설팅, 2000.
- 권선화. 병원 의료서비스 질이 고객만족, 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구: 치과의료서비스를 중심으로. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문, 2004.
- 김민영. 치과병원 내원환자의 만족도 조사 분석. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2007.
- 김수근. 중소규모 사업장에서 일반 질병자의 사후관리 실행과 관련요인. 가톨릭 대학교 보건대학원 석사학위논문, 1993.
- 노진옥. 의료서비스가치의 의료소비자 만족에 미치는 영

- 향에 관한 실증 연구. 경성대학교 대학원박사학위 논문, 2002.
- 박수익. 병원 이미지와 의료서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- 박현주. 치과 의료서비스 질이 치과내원고객 만족도, 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구. 부산가톨릭보건과학대학원 석사학위논문, 2007.
- 안영송. 치과 병·의원의 의료서비스 품질이 고객만족과 충성도에 미치는 영향에 관한연구: 시스템을 이론을 중심으로. 경희대학교 석사학위논문, 2003.
- 안청범. 의료서비스 품질이 의료재이용의사와 구전효과에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위 논문, 2005.
- 우상엽. 치과 병·의원 내원환자의 만족도에 영향을 주는 요인. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- 이영아. 연령에 따른 진료외적 서비스가 병원 재이용 의사에 미치는 영향. 고신대학교 보건대학원 석사학위논문, 2009.
- 이학식, 김영. 서비스 품질과 서비스 가치. 한국마케팅 저널, 1(2), 77-99, 1999.
- 조영식. 치과환자 만족도 측정도구의 개발과 평가. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 진석호. 치과 의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대학교 석사학위논문, 2002.
- 최귀선. 의료 서비스질이 환자만족도, 서비스 가치, 재이용의사간에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 최은정. 老人患者의 齒科 醫療서비스 満足度 研究. 성균관대학교 행정대학원 석사학위논문, 2004.
- 최준선. 치과 의료서비스 향상을 위한 환자기대도 조사연구. 서울대 보건대학원 석사학위논문, 2002.
- 한명숙. 치과 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치 및 재이용의사에 미치는 영향. 충남대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- 홍현실. 치과위생사의 의료서비스 질이 치과의원 내원환자의 만족도/재이용/권유의사에 미치는 영향. 단국대학교 석사학위논문, 2005.
- 세미나리뷰. 제499호, <http://www.dseri.net/reporter/>, 2010.
- Bolton RN, Drew JH. A Multistage Model of Customers Assessments of service Quality and Value. *Jopurnal of Consumer Research*, 17, 375-384, 1991.
- Bowler I, Gooding S. Health promotion in primary health care: the situation in England. *Journal of Patient Education & Counseling*, 25(3), 293-9, 1995.
- Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: A reexamination and extion. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68, 1992.
- Ettinger WH. Consumer-perceived value: the key to a successful business strategy in the healthcare maketplace. *JAGS*, 46, 111-113, 1998.
- Handelman SL, Fan-Hsu J, Proskin HM. Patient satisfaction in four types of dental prectice. *JADA*, 121, 624-630, 1990.
- McSlexander JH, Kaldenberg DO, Koennig HF. Service quality measurement. *Journal of Health Care Marketing*, 14(3), 34-39, 1994.
- Parasuraman A, Valarie A, Zeithaml, Leonard L, Berry. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-36, 1988.
- Parasuraman A, Valarie A, Zeithaml, Leonard L, Berry. Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Cervice Quality: Implication for Future Research. *Journal of Markting*, 58, 111-124, 1994.
- Poorterman JH, Van Weert CV, Eijkman MAJ. Quality assurance in dentistry: the Dutch approach. *Int J Qual Health Care*, 10(4), 345-350, 1998.
- Zifko-Baliga GM, Krampf RF. Managing perception of hospital quality. *Marketing Health Service*, 28-35, 1997.