

일부지역 여대생의 치과의료 서비스 만족도에 미치는 영향

이재라 · 한옥성¹ · 김서연^{2†}

목포과학대학교 치위생학과, ¹전남대학교 일반대학원 의공학협동과정, ²송원대학교 치위생학과

An Influence on Dental Care Satisfaction in College Women of Some Areas

Jae-Ra Lee, Ok-Sung Han¹, and Seo-Yeon Kim^{2†}

Department of Dental Hygiene, Mokpo Science University, Mokpo 530-730,

¹Department of Biomedical Engineering Graduate School, Chonnam National University, Gwangju 500-757,

²Department of Dental Hygiene, Songwon University, Gwangju 503-742, Korea

The purpose of this study was to examine factors related to the satisfaction of dental service in college women. This survey was conducted between March 14, 2014 and April 21, 2014 to investigate the influence on dental care satisfaction in college women. Data were obtained from 412 college women of some areas. At the conclusion of this investigation, as for the correlation analysis between variables affecting college women satisfaction, every variables showed significantly positive relation, and the relation between satisfaction of dental hygienist and satisfaction of hospital environment had the strongest positive relation ($p < 0.01$). To increase the satisfaction in dental clinic, it is necessary to provide the continuing education programs for dental service to dental clinic worker.

Key Words: Dental hygienists, Dental service, College women

서론

최근 우리나라 의료시장은 의료기관들의 대형화 및 의료 공급 증가로 기존의 공급자 중심의 진료에서 소비자가 중심이 되는 진료체제로 변화하고 있다. 이에 의료기관들은 더 많은 환자들을 유치하기 위해 의료소비자들의 요구도와 병원선택 시 고려사항 등을 파악하여 환자가 만족하는 병원경영 및 환자가 중심이 되는 진료시스템 등을 마케팅 전략으로 내세우고 있는 실정이다¹⁾.

특히 의료기관 중 치과의료서비스는 상황에 따라 의료서비스가 서로 다르게 요구되므로 표준화하기 어렵지만 최근 환자 중심적 치료환경과 시설 등을 객관화하는 미국 국제의료 기관 인증기구인 Joint Commission International 국제

인증 및 의료기관의 안전과 의료서비스 질 수준을 정부에서 인증하는 의료기관 인증을 검증 받고자 하는 치과 의료기관들의 참여가 활발하게 이루어지고 있다²⁾. 그러나 치과진료는 일반 의료와는 달리 건강보험이 적용되는 치료와 그렇지 않은 일반 치료가 혼재되어 있기 때문에 의료소비자 스스로가 직접 치료의 재료를 선택함으로써 진료가 이루어지고 있어 특히 의료소비자가 치과 의료기관을 선택할 때 소비자의 욕구가 무엇인지를 정확하게 파악할 필요가 있다³⁾.

Ware⁴⁾는 의료기관 이용과 환자의 만족도에 관한 연구에서 환자가 의료기관의 이용이 증가하면, 그에 대한 환자만족도가 증가되어 의료기관의 재이용이 결정될 수 있으며, 그 결과 의료서비스의 이용 빈도가 높아져 그 의료기관을 선호하는 경향을 보인다고 보고한 바 있다. 또한 이러한 결

Received: March 25, 2015, Revised: May 4, 2015, Accepted: May 12, 2015

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

†Correspondence to: Seo-Yeon Kim

Department of Dental Hygiene, Songwon University, 73 Songam-ro, Nam-gu, Gwangju 503-742, Korea
Tel: +82-62-360-5809, Fax: +82-62-360-5809, E-mail: kseoy@hanmail.net

Copyright © 2015 by the Korean Society of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

과로 병원간의 차별화된 환자만족 의료서비스를 제공하기 위해 병원간의 경쟁이 심화되고 있는 추세이다. 국내 치과 의료 이용과 관련한 선행연구⁵⁾에서는 1년간 치과에 가지 않은 사람의 비율이 모든 연령대에서 50% 정도 차지하며, 그 중에서 대학생의 이용률이 가장 낮게 나타났다고 보고한 바 있다. 이는 젊은 대학생이 상대적으로 건강한 치아를 유지하기 위해 치과의료 이용의 빈도가 더 높을 것이라는 예상과는 달리 대학생들은 치과치료에 시간적, 재정적인 접근성이 낮고, 구강질환 예방가능성에 대한 인식도가 낮기 때문에 구강건강을 유지하기 위한 실천율이 낮다고 보고하였다⁶⁾.

우리나라 인구 특성상 큰 집단인 대학생은 일차적인 책무는 학업수행이며, 이를 수행하고 건강한 신체와 심리적인 자신감을 갖기 위해서는 구강건강이 매우 중요한 요소가 된다⁷⁾. 또한 이 시기에 정착된 건강습관은 성인기의 건강한 생활습관을 형성하기 위해 중요한 기틀이 되므로 대학생 스스로가 자신의 구강건강관리를 위해 치과의료기관의 이용 빈도를 높이기 위해서는 이들의 의료서비스 만족도 조사가 매우 중요하다고 볼 수 있다. 이에 지금까지는 치과병원에 내원하는 환자를 대상으로 치과의료서비스에 대한 환자 만족도 연구가 진행되고 있지만^{2,8,9)}, 이러한 연구와 노력에도 불구하고 사회의 미래를 짊어지고 갈 주역인 대학생들의 구강건강을 유지하기 위해서는 의료기관의 이용 빈도를 높이기 위한 노력이 시급한 실정이다.

따라서 본 연구는 일부지역 대학에 재학중인 여대생을 대상으로 치과의료서비스 만족도를 조사 분석하여 의료기관 이용 빈도를 높이고 보다 나은 진료환경과 질적인 진료서비스를 제공하기 위한 기초자료로 이용하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2014년 3월 14일부터 4월 21일까지 일부지역 2개 대학에 재학중인 여대생을 대상으로 편의표본추출법을 실시하였다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 연구자가 대상자에게 직접 나누어준 다음 자기기입식으로 작성하게 하여 수거하는 형식을 취하였다. 자료수집에 총 450부의 설문지를 사용하였고, 회수된 설문지 중에서 응답이 미흡한 38부를 제외한 412부(91.6%)를 분석에 사용하였다.

2. 연구방법

본 연구에 사용된 설문지는 Park과 Kim¹⁰⁾, Kim¹¹⁾의 선행 연구를 참조하여 연구목적에 맞게 수정 및 보완하여 구조화된 설문지로 학년, 치과의 정기적인 방문, 흡연여부, 구강건

관관심도, 구강건강상태, 구강건강중요성에 관한 일반적인 6문항, 치과진료기관의 서비스 만족도에 대하여 25문항(치과진료 만족도 4문항, 치과외사의 의료서비스 4문항, 치과위생사 의료서비스 4문항, 치과 병의원시설 및 환경 9문항, 치과서비스 만족도 4문항), 총 31문항으로 구성하였다. 치과진료기관의 서비스 만족도는 5점 리커트 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘매우 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에 사용된 치과진료 만족도, 치과외사 만족도, 치과위생사 만족도, 병원 시설 및 환경 만족도, 치과서비스 만족도를 신뢰도 검사를 시행한 결과 Cronbach α 는 각각 0.681, 0.821, 0.878, 0.928, 0.773으로 나타나 측정도구는 신뢰할 만한 수준이었다.

3. 분석방법

본 연구의 분석기법으로 연구 대상자의 특성을 분석하기 위하여 빈도분석을 시행하였다. 연구 대상자의 특성에 따른 치과진료 만족도와 치과서비스 만족도, 구강보건인식에 따른 치과진료기관의 병원시설 및 환경만족도, 치과외사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 따른 만족도는 두 집단인 경우에는 독립표본 t-검정(t-test), 3집단 이상인 경우 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 시행하였고, 사후분석(post-hoc test)으로 Duncan test를 시행하였다. 여대생이 인지하는 치과진료기관 서비스 만족도에 영향을 주는 변수들 간의 상관성을 파악하기 위해 피어슨의 상관분석(Pearson's correlation coefficient analysis)을 실시하였고, 여대생의 치과진료기관에 대한 서비스만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 분석에 사용한 통계프로그램은 IBM SPSS Statistics ver. 20.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하였고, 통계적 유의성 검정을 위한 유의수준은 0.05였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 학년에서는 1학년이 168명(40.8%)으로 가장 많았고, 정기적으로 치과방문을 ‘한다’는 277명(67.2%), 흡연을 ‘안 한다’가 355명(86.2%)이었다. 구강건강관심도에서는 ‘높음’이 126명(30.6%), ‘보통’이 222명(53.9%), ‘적음’이 64명(15.5%)으로 나타났다. 구강건강상태에서는 ‘중간’이 245명(59.5%)으로 가장 높았고, 구강건강관리에서는 ‘중요하다’가 296명(71.8%)으로 가장 많았다.

2. 일반적 특성에 따른 치과진료 만족도와 치과서비스 만족도

일반적 특성에 따른 치과진료 및 치과서비스 만족도는 Table 2와 같다. 학년과 흡연 여부에 따라 치과진료 만족도와 치과서비스 만족도에 대해서는 통계적으로 유의한 차이

를 보이지는 않았다. 정기적인 치과방문 여부에 따라서는 치과진료 만족도에서는 유의한 차이가 없었으나, 또한 구강건강관심에서 ‘높음’이 평균 3.54 ± 0.59 점으로 치과진료 만족도가 가장 높아 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($p < 0.05$). 치과서비스 만족도에서는 정기적인 치과방문을 하는 경우에 3.36 ± 0.73 점으로 더 높은 것으로 나타났고, 구강건강관심도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($p < 0.05$).

Table 1. Research Subjects' General Characteristics (n=412)

Characteristic	n (%)
Grade	
1	168 (40.8)
2	132 (32.0)
3	112 (27.2)
Regular dental visit	
Yes	277 (67.2)
No	135 (32.8)
Smoking	
Yes	57 (13.8)
No	355 (86.2)
Oral health concern	
High	126 (30.6)
Middle	222 (53.9)
Low	64 (15.5)
Oral health condition	
Healthy	103 (25.0)
Moderate	245 (59.5)
Unhealthy	64 (15.5)
Oral health care	
Important	296 (71.8)
Middle	62 (15.0)
Not important	54 (13.1)

3. 구강보건인식에 따른 치과 의사와 치과위생사의 의료 서비스 요인에 대한 만족도

구강보건인식에 따른 치과 의사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도는 Table 3과 같다. 학년이 낮을수록 치과위생사에 대한 의료서비스 요인에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 나타났고($p < 0.05$), 사후분석 결과 1학년과 2, 3학년과 유의한 차이가 보였다. 구강건강의 상태가 ‘건강한 편이다’일 때 각각 3.77 ± 0.66 , 3.69 ± 0.75 점으로 치과 의사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 나타났으며($p < 0.05$), 사후검정 결과 치과 의사와 치과위생사의 의료서비스 요인 만족도에서는 ‘건강한 편이다’와 ‘보통이다’, ‘건강하지 못하다’일 때와 유의하게 차이를 보였고, 치과위생사의 서비스 요인 만족도에서는 ‘건강한 편이다’와 ‘건강하지 못하다’일 때 유의하게 차이를 보였다. 구강건강관심도에 따라서는 ‘높음’이 각각 3.72 ± 0.67 점, 3.70 ± 0.71 점으로 치과 의사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 나타났으며($p <$

Table 2. Satisfaction of Dental Treatment and Satisfaction of Dental Service according to the General Characteristics

Characteristic	Satisfaction of dental treatment	t or F	p-value	Satisfaction of dental service	t or F	p-value
Grade		2.508	0.083		1.782	0.170
1	3.50 ± 0.61^a			3.42 ± 0.69^a		
2	3.42 ± 0.57^a			3.42 ± 0.57^a		
3	3.33 ± 0.56^a			3.33 ± 0.56^a		
Regular dental visit		0.748	0.388		9.615	0.002*
Yes	3.49 ± 0.60			3.36 ± 0.73		
No	3.31 ± 0.55			3.32 ± 0.60		
Smoking		2.359	0.125		2.302	0.130
Yes	3.48 ± 0.54			3.35 ± 0.61		
No	3.42 ± 0.60			3.34 ± 0.70		
Oral health concern		3.704	0.025*		3.393	0.035*
High	3.54 ± 0.59^b			3.47 ± 0.73^b		
Middle	3.36 ± 0.57^a			3.27 ± 0.66^a		
Low	$3.45 \pm 0.63^{a,b}$			$3.37 \pm 0.69^{a,b}$		

Values are presented as mean \pm standard deviation.

^{a,b}The same superscript letter indicates no significant difference ($p > 0.05$).

p-value were analysed by t-test or one-way ANOVA; * $p < 0.05$.

Table 3. Satisfaction of Dental Service by the Dentist and Dental Hygienist according to Oral Health Awareness

Characteristic	Dentist	t or F	p-value	Dental hygienist	t or F	p-value
Grade		2.624	0.074		6.034	0.003*
1	3.66±0.69			3.65±0.74 ^b		
2	3.49±0.57			3.43±0.65 ^a		
3	3.59±0.59			3.39±0.67 ^a		
Oral health condition		6.280	0.002*		4.521	0.011*
Healthy	3.77±0.66 ^b			3.69±0.75 ^b		
Moderate	3.55±0.61 ^a			3.47±0.69 ^{a,b}		
Unhealthy	3.45±0.58 ^a			3.40±0.63 ^a		
Oral health concern		6.211	0.002*		7.881	<0.001*
High	3.72±0.67 ^b			3.70±0.71 ^b		
Middle	3.49±0.61 ^a			3.40±0.67 ^a		
Low	3.67±0.57 ^b			3.55±0.70 ^{a,b}		
Oral health care		4.609	0.010*		2.800	0.062
Important	3.64±0.65 ^b			3.55±0.71		
Middle	3.37±0.56 ^a			3.33±0.62		
Not important	3.63±0.53 ^b			3.47±0.72		

Values are presented as mean±standard deviation.

^{a,b}The same letter indicates no significant difference by Duncan test ($p > 0.05$).

Analyzed by the one-way ANOVA; * $p < 0.05$.

Table 4. Correlation of the Variables

Variable	V1	V2	V3	V4	V5
Satisfaction of dental treatment (V1)	1				
Satisfaction by the dentist (V2)	0.583**	1			
Satisfaction by the dental hygienist (V3)	0.552**	0.679**	1		
Satisfaction of hospital environment (V4)	0.548**	0.643**	0.707**	1	
Satisfaction of dental service (V5)	0.667**	0.481**	0.516**	0.575**	1

** $p < 0.01$.

Table 5. Related Factors of the Satisfaction of Dental Service

Independent variable	B	SE	β	t	p
Constant	0.172	0.162		1.062	0.289
Satisfaction of dental treatment	0.582	0.053	0.497	11.044	<0.001
Satisfaction by the dentist	-0.036	0.057	-0.033	-0.640	0.523
Satisfaction by the dental hygienist	0.069	0.054	0.070	1.288	0.198
Satisfaction of hospital environment	0.296	0.057	0.275	5.230	<0.001

$R^2=0.510$, adjusted $R^2=0.505$, $F=105.772$, $p < 0.001$

SE: standard error.

0.05). 구강건강관리에서도 ‘중요하다’가 가장 높은 점수로 통계적으로 유의하게 나타났다($p < 0.05$).

4. 치과진료기관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인
여대생이 인지하는 치과진료기관 서비스 만족도에 영향을 주는 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 4와

같다. 모든 변수들 간에 통계적으로 유의한 상관관계를 보였으며, 치과위생사에 대한 만족도와 병원시설 만족도간의 관계가 가장 강한 정(+)의 상관관계로 나타났다($r=0.707$, $p < 0.01$).

5. 치과의료 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인

치과의료 서비스 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석한 결과는 Table 5와 같다. 분석 결과 치과의료 서비스 만족도에는 치과치료 만족도와 병원시설 만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.001$).

고 찰

치과의료시장의 인력증가 및 경기침체로 의료산업의 경쟁이 심화되고 있고 국민의식의 향상과 권리의식 등으로 의료기관의 선택하는 데 있어 매우 신중해졌으며, 의료소비자들의 요구도와 병원선택 시 선호하는 경향을 파악함으로써 치과의료서비스 의료수준을 질적으로 향상시키고 있다¹²⁾. 그 중 인구특성상 집단인 대학생의 이용률이 가장 낮게 나타났다⁵⁾ 이에 본 연구에서는 대학에 재학중인 여대생을 대상으로 치과의료서비스가 만족도에 미치는 영향을 알아보려고 하였다. 연구대상을 여대생으로 제한한 이유는 40대 이하가 유의하게 치과불안수준이 높고, 여성이 남성보다 2배 정도의 치과진료공포감이 높다고 보고하였으며 의료기관 선정시 여성이 남성에게 비해 더 신중하여 변수의 변이가 큰 가능성이 있다고 판단하였다¹³⁻¹⁵⁾.

연구대상자의 일반적 특성에서는 1학년이 168명(40.8%)으로 가장 많았고, 정기적으로 치과방문을 ‘한다’는 277명(67.2%), 흡연을 ‘안 한다’가 355명(86.2%)이었다. 학년 중에서 시간적인 여유가 있는 1학년이 설문지에 응답을 많이 해주었다고 보고있으며 여학생 대상으로 하다보니 비흡연자가 많은 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 치과진료 만족도와 치과서비스 만족도에서는 정기적인 치과방문 여부에 따라서 치과진료 만족도에서는 유의한 차이가 없었으나 치과서비스 만족도에서 정기적으로 치과를 방문하는 경우가 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). Kim 등¹³⁾ 논문에서 의하면 정기적으로 치과를 방문하는 경우가 비정기적으로 치과를 방문하는 경우보다 2~3배 정도 치과불안수준이 높게 나타났다. 이는 본 연구와 상반된 결과이기도 하다. Park과 Kim¹⁰⁾의 연구결과에서 보면 ‘예약제가 잘 지켜진다’ 3.82로 치과 서비스의 전반적인 만족도를 보고한 것으로 보아 어느 정도 표준화된 의료서비스 제공이 환자로부터 신뢰를 받고 의료기관의 재선택에 있어서 중요한 변수로 작용할 것으로 생각된다.

구강건강인식에 따른 치과외사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도에서 학년이 낮을수록 치과위생사에 대한 의료서비스 요인에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 차이가 나타났다($p < 0.05$). Song 등²⁾ 연구에 의하면

20세 미만의 연령에서 의료서비스 만족도가 높게 나타났고 시간제약을 많이 받는 학생, 전문직에서 의료서비스 만족도가 낮다는 유사한 결과를 보였다. 학년이 낮을수록 의료서비스 만족도에 대한 기대감이 낮고, 학년이 올라갈수록 취업준비 및 시간적 제약이 따르는 경우가 많이 있어 의료서비스 만족도 요인에 영향을 미쳤다고 판단된다.

구강보건관심도에 따라서는 ‘높음’이 치과외사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도가 통계적으로 유의하게 나타났으며($p < 0.05$), 구강보건중요성에서도 ‘중요하다’가 가장 높은 점수로 통계적으로 유의하게 나타났다($p < 0.05$). Lee와 Lee¹⁶⁾ 연구와 Kim¹⁷⁾의 연구에 의하면 구강보건지식이 높은 학생일수록 구강보건태도가 긍정적인 것으로 나타났다. 이는 구강보건관심도가 높을수록 구강건강관련 태도에 긍정적으로 영향을 미치고 구강건강증상이 감소하여 더욱 적극적인 방법으로 구강건강을 관리하게 하여 구강보건중요성을 느끼게 할 것이며, 치과외사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도가 높아질 것으로 생각된다.

치과진료기관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에서는 치과위생사에 대한 만족도와 병원시설 만족도간의 관계가 가장 강한 정(+)의 상관관계로 나타났다. Lee¹⁸⁾의 연구에 의하면 치과외사의 정확한 진료 실력과 함께 친절하고 성실자세가 중요하며 치과위생사의 친절도가 치과 의료기관을 이용할 것인가에 대한 큰 영향을 미친다고 하였고, Hong 등¹⁹⁾의 연구에 의하면 서비스 만족도를 높이기 위한 구성요소는 치과위생사의 친절성, 환자관리, 전문성이라고 보고하였으며 그 중에서 치과위생사의 친절성이 가장 높게 보고되었다. Park과 Kim¹⁰⁾의 연구결과에서 보면 ‘치과위생사의 외모가 단정하고 청결하다’가 4.04로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘현대화된 의료시설과 장비를 갖추고 있다’가 3.99로 치과 의료서비스의 전반적인 만족도를 보고하여 본 연구결과를 뒷받침하고 있다.

치과의료 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인에서는 치과치료 만족도와 병원시설 만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.001$). Yoo 등²⁰⁾ 연구결과에서 보면 치료를 받은 뒤 주변사람에게 소개하는 경우 중 의사 진료 실력이 56.7%로 높게 나타났다고 보고하였고, Yang 등²¹⁾ 연구에서는 내원환자의 입소문 형성을 관련하여 치과외사의 전문성과 친절도에 영향을 미친다고 보고하여 치과치료 만족도가 치과의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 본 연구결과를 뒷받침하고 있다.

Woo²²⁾는 내부시설에 대한 투자가 많을수록 환자의 기대치를 상승시켜 결과적으로는 동일한 치료 결과에 비해 오히려 서비스만족도를 낮추게 된다는 주장과는 상반된 결과를

보이지만 환자의 기대치를 낮추어 상대적으로 환자의 만족도를 높인다는 것은 궁극적인 만족도의 향상이라 볼 수 없다. 환자 중심의 병원이미지 구축이라는 관점에서 볼 때 환자를 위한 편의시설이나 장애인을 위한 배려시설 등의 집중적인 투자가 서비스 만족도를 높일 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 일반적으로 치과진료 서비스 만족에 영향을 미치는 요인인 치과방문 목적, 치료 받은 내용, 시간, 비용, 방문한 치과의 규모, 거리 등을 고려하지 않은 점이 아쉽기에 이러한 부분을 보완하여야 할 것이다. 또한 연구대상자를 전남 지역 일부 여대생에게 국한되어 연구 결과를 일반화하는 데 한계가 있을 수 있어 후속연구에는 연구대상의 표본추출을 확대할 필요가 있으며 포괄적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

요 약

본 연구는 2014년 3월 14일부터 4월 21일까지 일부지역 대학에 재학중인 여대생을 대상으로 편의표본추출법을 실시하여 자기기입식으로 작성한 412부(91.6%)를 분석하여 사용하였으며, 여대생의 치과의료서비스 만족도를 조사 분석하여 다음과 같은 결과를 보였다.

치과진료 및 치과서비스 만족도는 구강건강에 대한 관심도가 높을수록(3.54±0.59점) 치과진료의 만족도가 높아 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 또한 구강보건인식에 따른 치과 의사와 치과위생사의 의료서비스 요인에 대한 만족도는 학년이 낮을수록, 구강건강의 상태가 건강할수록 만족도가 높았으며, 구강건강관심도가 높을수록, 구강건강이 중요하다고 생각할수록 만족도 점수가 높게 나타났다($p < 0.05$). 여대생이 인지하는 치과진료기관 서비스 만족도에 영향을 주는 변수로는 치과위생사에 대한 만족도와 병원 시설 만족도간의 관계가 가장 강한 정(+)의 상관관계로 나타났다($r=0.707, p < 0.01$), 치과의료 서비스 만족도에는 치과치료 만족도와 병원시설 만족도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.001$). 이상의 결과로 볼 때 치과에 내원하는 환자들에게 만족도를 증가시키기 위해서는 보다 다양하고 세심한 의료서비스가 제공되어야 하며, 의료서비스를 제공하는 치과 의사 및 치과위생사는 환자들의 존엄성을 지킬 수 있는 인성 및 친절 교육 프로그램이 지속적으로 제공되어 이를 실천하기 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

감사의 글

이 논문은 2015년도 목포과학대학교 교내연구비 지원에

의하여 연구되었습니다.

References

1. Song KS, Jang SH, Song BN: Health promotion lifestyle to the selection factors of dental institutions among some office workers. J Korean Soc Dent Hyg 12: 179-187, 2012.
2. Song KS, Kang EJ, Lee HS: A study on patient satisfaction with dental medical services in some areas. J Dent Hyg Sci 5: 191-198, 2005.
3. Song KH, Song HJ: The effect of dental treatment perceived risk of choice factors for dental clinics. J Korean Acad Dent Hyg 15: 45-56, 2013.
4. Ware JE: Effects of acquiescent response set on patient satisfaction ratings. Med Care 16: 327-336, 1978.
5. Hwang HR, Lee SY, Cho YS: An analysis of dental anxiety and utilization behavior of college students. J Dent Hyg Sci 10: 357-363, 2010.
6. Park HR, Moon SJ: Survey on the knowledge level of oral health and prevention behaviors of some college and university students. J Dent Hyg Sci 9: 485-490, 2009.
7. Lee HS, Yoon YM, Lee JS, Kim SN: Restricted activity with oral disease in a Korean University student. J Korean Acad Oral Health 25: 245-258, 2001.
8. Song KB, Jegal KS, Jeong SH, Jang HJ: Analysis and survey of dental treatment satisfaction among dental patients in Kyungpook National University Hospital. J Korean Acad Oral Health 23: 127-138, 1999.
9. Jeong SH, Kim JY, Lee WK, et al.: Changes of patients' characteristics and satisfaction in KNU Dental Hospital. J Korean Acad Oral Health 28: 235-247, 2004.
10. Park IS, Kim SJ: A study on the satisfaction level of some adult patients with dental services. J Korean Acad Dent Hyg 15: 101-114, 2013.
11. Kim MY: A study on the gratification of the patient in the dental hospital. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2007.
12. Kim SL: A study on the satisfaction with the dental services of the prosthodontics patients visiting the dental hospitals and clinics. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul, 1994.
13. Kim SK, Lim SH, Won YS: Study on oral symptom experiences and oral health behaviors of primary school child-

- ren. *J Dent Hyg Sci* 9: 381-385, 2009.
14. Choi JS, Han SJ, Lee MJ, Han GS. Factors associated with the dental fear level and sub-factors of the dental fear survey scale. *J Korean Acad Oral Health* 33: 51-61, 2009.
 15. Choi SS: Factors related to the dental fear and decayed teeth of middle & high school students. Unpublished doctoral dissertation, Yeungnam University, Gyeongsan, 2010.
 16. Lee JS, Lee HS: The oral health behavior and its related factor in Korean university students. *J Korean Acad Oral Health* 28: 331-346, 2004.
 17. Kim GR: A comparative study on partial undergraduates' oral health behavior in relation to the oral health education. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, 2009.
 18. Lee SH: Factors affecting patient satisfaction in dental clinics. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae, 1998.
 19. Hong HS, Choi YH, Ji YG, Lee SG, Kwon HJ: The effects of the service quality of the dental hygienist on patients' satisfaction and their intentions to revisit and recommend of dental care services. *J Korean Acad Oral Health* 30: 130-140, 2006.
 20. Yoo EM, Kim SK, Hwang YS: A study on patients' choices over dental clinics and factors of complaint against medical service. *J Korean Soc Dent Hyg* 8: 93-105, 2008.
 21. Yang HY, Song KB, Ahn SH, Jin KN: A positive word-of-mouth and related factors among dental out-patients. *J Korean Acad Oral Health* 34: 346-353, 2010.
 22. Woo SY: The factors that influence the dental patient' satisfaction. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2004.