

경남 일부지역 치과의원 내원 환자들의 치과 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사에 미치는 영향 요인

성미경 · 김재화¹ · 장경애^{2†}

마산대학교 치위생과, ¹연세힐라 치과의원, ²신라대학교 치위생학과

Factors Affecting the Satisfaction for Medical Service and Reuse Intention of Patients at Dental Clinic in Gyeongnam Province

Mi-Gyung Seong, Jae-Hwa Kim¹, and Kyeong-Ae Jang^{2†}

Department of Dental Hygiene, Masan University, Changwon 630-729, ¹Yonsei Hilla Dental Clinic, Kimhae 831-621,

²Department of Dental Hygiene, Silla University, Busan 617-736, Korea

This study was conducted to provide with baseline data with the purpose of increasing the values of medical services. Self-administered questionnaire survey was conducted on 236 patients at a dental clinic follow-up visit in dentist clinic Gyeongnam area from June 2013 to August 2013. All statistical analyses were performed using SPSS. The motivation visiting the dental clinic is that the first one is introduction from the family and friends, the second is accessibility, the third is conspicuity and the last one is awareness of the dentist. The main variables in the process of treatment are service system, kindness, satisfaction of service, efficient of re-call system. The relief of discomfort at revisit show the highest score in the process of implant treatment and intention of revisit hereafter do in the prostheses process. In the correlation between main variables, service system and relief of discomfort at revisit ($r=0.440, p<0.001$), kindness and satisfaction of medical service ($r=0.675, p<0.001$), revisit hereafter and satisfaction of service ($r=0.387, p<0.001$) and efficiency of re-call system and revisit showed the highest correlation. The influence on satisfaction of dental service show meaningful level in kindness ($p<0.001$) and efficiency of re-call system ($p<0.05$). The intention of revisit is affected meaningfully by relief of uncomfot ($p<0.05$), service system ($p<0.05$), kindness ($p<0.01$) and efficiency of re-call system ($p<0.01$). In summary, the personal network of patients is most important variable at intention for revisit of dental clinic. As satisfaction of kindness and efficiency of re-call system is higher, satisfaction of medical service and intention for revisit are shown higher. Therefore further research for improvement of satisfaction for medical service and of intention of revisit at the dental clinic should be carried out.

Key Words: Patients, Medical service, Reuse

서론

최근 우리나라는 의료경영시장의 경영환경이 대형병원의 증가, 세계무역기구에 의한 의료시장 개방 확대, 의료수의 증가율 둔화, 건강보험 재정 악화로 인해 날로 불투명해지고 있다¹⁾. 또한 국민소득이 증대되고, 의료기술이 발달하여 평균수명의 연장과 더불어 구강건강 욕구도 커지면서 의

료소비자의 의료에 대한 관심이 증가하고 고품질의 의료서비스를 요구하고 있는 실정이다. 또한 의료시장의 경쟁이 깊어지면서 의료서비스 수혜자였던 환자의 개념이 고객으로 인식되는 경향으로 환자 진료서비스 제공 과정은 공급자 형태에서 환자중심으로 이동하고 있다^{2,3)}. 이러한 환경에서 경쟁우위를 얻기 위해 정부에서 치과의료기관의 서비스 품질을 평가받게 하고, 치과병·의원에서는 치과의료서비스

Received: February 5, 2015, Revised: February 26, 2015, Accepted: February 27, 2015

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

†Correspondence to: Kyeong-Ae Jang

Department of Dental Hygiene, Silla University, 140 Baegyang-daero 700beon-gil, Sasang-gu, Busan 617-736, Korea
Tel: +82-51-999-5427, Fax: +82-51-999-5707, E-mail: jka@silla.ac.kr

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.

품질을 향상시키기 위해 고객만족경영을 자체적으로 실현하고자 여러 가지 방안들을 모색하고 있다⁴⁾.

Zifko-Baliga와 Krampf⁵⁾는 의료서비스의 질을 공급자와 환자의 측면으로 분류하여 정의하였고, 공급자 측면에서의 의료서비스 질은 임상적인 것으로 진단명의 정확성과 의료기술의 숙련 정도 등으로 평가를 하지만, 환자의 측면에서의 의료서비스 질은 양질의 의료서비스를 제공하였다고 하더라도 대상자가 만족을 하지 못한다면 의료산업에서의 서비스 질은 대상자 스스로 평가하는 기준에 의해 영향을 받는다고 할 수 있다. 환자의 만족도는 환자의 관점에서 의료의 질을 평가하는 대표적인 지표로서 질 관리에 있어 그 중요성이 강조되고 있고^{6,7)}, 의료서비스의 질을 충족시키는 것은 환자의 입장에서 평가하는 것이 중요하다고 보고하였다⁸⁾.

환자의 치과 의료서비스 질 만족도를 높게 평가 받기 위해서는 환자 만족 결정요인을 파악하여 다양한 환자의 요구도를 만족시키고, 지속적으로 환자를 유치해야 한다. 따라서 양질의 맞춤 서비스를 제공함으로써 최고의 만족도를 제공하여 환자가 이탈하는 것을 최소화하고 경쟁적 우위를 궁극적으로 확보할 수 있다¹⁾. 환자 만족이라는 것은 환자가 병원서비스 품질에 대해 가지고 있는 개념과 나누어서 생각할 수 없기 때문에 불만족은 고객을 잃는 것을 의미하고 의료기관의 이미지에 손해를 가져오는 것이라고 볼 수 있다⁹⁾. 그리고 환자의 병원서비스 품질에 대한 만족이나 불만족은 치과 재이용 의도에 큰 영향을 미치고, 환자들의 재이용 의도는 일회성이 아니라 장기성으로 볼 때 경영운영에도 큰 영향을 미친다고 할 수 있다¹⁰⁾. 그러므로 최근 많은 치과병원에서 환자 만족도 조사를 실시하고 있으며 그 결과를 병원경영과 서비스 제공과정에 반영하려는 노력들이 이루어지고 있다¹¹⁾. 하지만 빠르고 다양한 의료시장 환경변화에 대응하지 못한 치과의원들은 의료경영에 어려움을 호소하고 있다.

이에 본 연구는 치과의원에 내원한 재진환자들을 대상으로 의료서비스 이용행태를 파악하여 치과 내원 동기와 치료과정별 요인분석을 하고, 각 변인들간의 상관관계를 파악하여 의료서비스 질 만족도에 미치는 영향과 재이용 의사에 미치는 영향 요인을 알아보고 양질의 맞춤 치과 의료서비스를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구 대상

경남 일부지역 치과의원을 임의 선정하여 내원하는 재진환자를 대상으로 사전에 연구의 목적과 취지를 이해하고 설문조사에 동의한 환자 250명을 조사하였다. 2013년 6월 10

일부터 8월 15일까지 설문지를 응답하게 하고 방문으로 설문지를 회수하였다. 설문에 응답한 조사대상자의 250명 중 설문지의 응답이 불성실한 자료를 제외한 14명으로 최종 236명(94.4%)을 최종 분석하였다.

2. 연구 방법

본 연구의 설문지는 Lee¹²⁾와 Jung 등¹³⁾의 선행연구를 참조하여 연구목적에 맞게 수정 보완하였으며, 자기기입식 설문지법을 실시하였다. 구조화된 설문내용은 연구대상자의 인구사회학적 속성에 관한 5문항, 치과 내원 이용 속성 2문항, 의료서비스와 만족도에 관한 21문항, 재이용 의사에 관한 5문항으로 구성되어 있다. 의료서비스와 만족도에 관한 세부 문항으로는 서비스 시스템, 친절도, 의료서비스 질 만족도로 구성되었고, 재이용 의사에 관한 세부 문항은 향후 재이용 의사, 재이용 시 불편해소로 구성되었다. 향후 재이용 의사, 친절도, re-call 시스템 효율성, 의료서비스 질 만족도는 5점 리커트형 척도로 조사하였고, 재이용 시 불편해소와 서비스 시스템은 4점 리커트형 척도로 조사하였다. 리커트 척도의 점수가 높을수록 긍정적인 것으로 해석하였다. 각 세부 요인별 Cronbach's α 계수는 향후 재이용 의사 0.753, 친절도 0.834, re-call 시스템 효율성 0.819, 의료서비스 질 만족도 0.920, 재이용 시 불편해소 0.651, 서비스 시스템 0.678로 신뢰도 계수가 0.6 이상으로 나타나 설문도구의 내적 일치도가 높다는 사실을 알 수 있었다.

3. 통계분석

자료 분석은 IBM SPSS Statistics ver. 21.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하였으며, 유의수준은 0.05에서 검정하였다. 주요 분석방법은 인구사회학적 일반적 특성과 치과내원 동기는 빈도분석을 하였고, 치료과정별 주요 변인은 one way ANOVA를 이용하여 분석하였고, 각 변인들 간의 관련성을 알아보기 위해 상관분석을 하였다. 의료서비스 질 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 의료서비스 질 만족도를 종속변수로 하고 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성, 향후 재이용 의사, 재이용 시 불편해소는 독립변수로 하여 선형 회귀분석을 실시하였다. 재이용 의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 향후 재이용 의사를 종속변수로 하고, 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성, 재이용 시 불편해소는 독립변수로 하여 선형 회귀분석을 실시하였다. 각 모형의 설명력은 Cox와 Snell의 값을 이용하여 예측의 정확도를 예측력으로 산출하였다.

결 과

1. 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 남자, 여자 각각 50.0%로 나타났고, 연령은 41~50세가 30.1%로 가장 높게 나타났고, 31~40세 28.0%, 51~60세 18.6%, 30세 이하 17.8% 순으로 나타났다. 학력은 대학교 졸업이 54.7%로 가장 높게 나타났고, 고등학교 졸업 35.1%, 기타 6.8%, 대학원 졸업 3.4% 순으로 나타났다. 월 수입은 100~300만원이 47.4%로 가장 높게 나타났고, 300~500만원 24.6%, 100만원 이하 23.3%, 500만원 이상 4.7% 순으로 나타났다. 직업별은 사무직·회사원이 27.1%로 가장 높았으며, 가정주부 17.4%, 기능·기술직 11.4%, 자영업 11.0%, 학생 9.3% 순으로 나타났다.

Table 1. General Characteristics

Characteristic	n (%)
Sex	
Male	118 (50.0)
Female	118 (50.0)
Age (y)	
≤ 30	42 (17.8)
31 ~ 40	66 (28.0)
41 ~ 50	71 (30.1)
51 ~ 60	44 (18.6)
≥ 61	13 (5.5)
Education level	
High school	83 (35.1)
University graduates	129 (54.7)
Over graduate school of university	8 (3.4)
Etc.	16 (6.8)
Income (10,000 KRW)	
Under 100	55 (23.3)
100 ~ 300	112 (47.4)
300 ~ 500	58 (24.6)
Over 500	11 (4.7)
Occupation	
Farming, fishing	7 (3.0)
Professional job	11 (4.7)
Public official	8 (3.4)
Office worker	64 (27.1)
Self employer	26 (11.0)
Technicians	27 (11.4)
Manufacture	20 (8.5)
Housewife	41 (17.4)
Students	22 (9.3)
Etc.	10 (4.2)
Total	236 (100.0)

KRW: Korean Won.

2. 치과 내원 동기

치과를 내원하게 되는 동기는 Table 2와 같다. 친구나 가

Table 2. The Motivation for Visited to Dental

Variable	n (%)
Accessibility	57 (24.1)
Conspicuity	29 (12.3)
Introduction from the family and friends	80 (33.9)
Introduction from a different dentist	2 (0.8)
Through advertising	12 (5.1)
Career of dentist	15 (6.4)
Size of dental clinic	13 (5.5)
Recognition of dental clinic	28 (11.9)
Total	236 (100.0)

Table 3. The Main Variables in the Process of Treatment (n=236)

Variable	Mean±SD	F	p-value
Service system (M=3.48)		2.811	0.040*
Implant	3.61±0.52		
Periodontal	3.53±0.64		
Prostheses	3.35±0.62		
Regular dental check-up	3.37±0.58		
Kindness (M=4.31)		1.067	0.364
Implant	4.41±0.64		
Periodontal	4.23±0.55		
Prostheses	4.27±0.65		
Regular dental check-up	4.32±0.61		
Satisfaction of dental service (M=4.33)		1.519	0.210
Implant	4.42±0.60		
Periodontal	4.21±0.60		
Prostheses	4.29±0.69		
Regular dental check-up	4.39±0.59		
Re-call system efficiency (M=4.11)		1.211	0.306
Implant	4.22±0.60		
Periodontal	4.03±0.68		
Prostheses	4.09±0.61		
Regular dental check-up	4.05±0.09		
Reuse intention (M=4.12)		1.567	0.198
Implant	4.17±0.47		
Periodontal	4.00±0.52		
Prostheses	4.22±0.64		
Regular dental check-up	4.09±0.80		
Relieve discomfort during reuse (M=3.15)		2.761	0.043*
Implant	3.30±0.66		
Periodontal	3.00±0.70		
Prostheses	3.22±0.66		
Regular dental check-up	3.02±0.79		

Patient number: implant=74, periodontal=66, prostheses=55, regular dental check-up=41.

SD: standard deviation, M: mean.

The data were analysed by one-way ANOVA.

*p<0.05.

Table 4. The Correlation of Variables

Variable	Service System	Kindness	Satisfaction of dental service	Re-call system efficiency	Reuse intention	Relieve discomfort during reuse
Service system	-					
Kindness	0.417***	-				
Satisfaction of dental service	0.357***	0.675***	-			
Re-call system efficiency	0.319***	0.335***	0.339***	-		
Reuse intention	0.384***	0.433***	0.387***	0.346***	-	
Relieve discomfort during reuse	0.440***	0.278***	0.251***	0.196**	0.313***	-

The data were analysed by Pearson correlation coefficient.

p<0.01, *p<0.001.

족의 소개로 방문했다가 33.9%로 가장 높게 나타났고, 거리의 접근성 24.1%, 눈에 잘 띄어서 12.3%, 치과 병·의원의 인지도 11.9% 순으로 나타났다.

3. 치료 과정별 주요 변인분석

의료서비스와 만족도, 재이용 의사에 있어 치료 과정별 주요 변인을 살펴보면 Table 3과 같다. 서비스 시스템은 임플란트가 3.61점으로 가장 높게 나타났고, 치주 3.53점, 정기적인 구강검진 3.37점, 보철 3.35점 순으로 나타났고, 친절도는 임플란트가 4.41점으로 가장 높게 나타났고, 정기적인 구강검진 4.32점, 보철 4.27점, 치주 4.23점 순으로 나타났다. 의료서비스 질 만족도는 임플란트 4.42점으로 가장 높게 나타났고, 정기적인 구강검진 4.39점, 치주 4.03점, 보철 4.09점 순으로 나타났고, re-call 시스템 효율성은 임플란트 4.22점으로 가장 높게 나타났고, 보철 4.09점, 정기적인 구강검진 4.05점, 치주 4.03점 순으로 나타났다. 향후 재이용 의사는 보철 4.22점으로 가장 높게 나타났고, 임플란트 4.17점, 정기적인 구강검진 4.09점, 치주 4.00점 순으로 나타났고, 재이용 시 불편해소는 임플란트 3.30점으로 가장 높게 나타났고, 보철 3.22점, 정기적인 구강검진 3.02점, 치주 3.00점 순으로 나타났다.

4. 주요 변인들 간의 상관관계

주요 변인들 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 서비스 시스템은 친절도(r=0.417, p<0.001), 의료서비스 질 만족도(r=0.357, p<0.001), re-call 시스템 효율성(r=0.319, p<0.001), 향후 재이용 의사(r=0.384, p<0.001), 재이용 시 불편해소(r=0.440, p<0.001)와 정적 상관을 가지고 있었다. 친절도는 의료서비스 질 만족도(r=0.675, p<0.001), re-call 시스템 효율성(r=0.335, p<0.001), 향후 재이용 의사(r=0.433, p<0.001), 재이용 시 불편해소(r=0.278, p<

Table 5. Influence of the Satisfaction of Dental Service Value

Independence variable	B	β	t	p
(Constant)	0.950		0.657	<0.001
Kindness	0.611	0.606	11.157	<0.001
Re-call system efficiency	0.110	0.112	2.158	0.032

F=52.162, p<0.001, adjusted R²=0.475, predicted 68.9.

The data were analysed by the linear regression analysis. Do not show variables that are not statistically significant (p>0.05).

0.001)와 정적 상관을 가지고 있었다. 의료서비스 질 만족도는 Re-call 시스템 효율성(r=0.339, p<0.001), 향후 재이용 의사(r=0.387, p<0.001), 재이용 시 불편해소(r=0.251, p<0.001)와 정적 상관을 가지고 있었다. Re-call 시스템 효율성은 향후 재이용 의사(r=0.346, p<0.001), 재이용 시 불편해소(r=0.196, p<0.01)와 정적 상관을 가지고 있었고, 향후 재이용 의사는 재이용 시 불편해소(r=0.313, p<0.001)와 정적 상관을 가지고 있었다.

5. 의료서비스 질 만족도에 미치는 영향

의료서비스 질 만족도에 미치는 영향은 Table 5와 같다. 의료서비스 질 만족도를 종속변수로 하고 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성, 향후 재이용 의사, 재이용 시 불편해소는 독립변수로 하여 분석한 결과 친절도와 re-call 시스템 효율성에서 통계적으로 유의한 수준으로 나타났고, 의료서비스 질 만족도의 전체 변동의 47.5% 정도 설명하였다(adjusted R²=0.475). 즉, 친절도와 re-call 시스템 효율성은 의료서비스 질 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

6. 재이용 의사에 영향을 미치는 영향

재이용 의사에 미치는 영향은 Table 6과 같다. 향후 재이

Table 6. Influence of the Reuse Intention

Independence variable	B	β	t	p
(Constant)	1.303		4.349	<0.001
Relieve discomfort during reuse	0.110	0.130	2.084	0.038
Service system	0.148	0.149	2.210	0.028
Kindness	0.202	0.209	2.658	0.008
Re-call system efficiency	0.159	0.167	2.741	0.007

F=18.465, p<0.001, adjusted R²=0.286, predicted 53.5.
The data were analysed by the linear regression analysis. Do not show variables that are not statistically significant (p>0.05).

용 의사를 종속변수로 하고 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성, 의료서비스 질 만족도, 재이용 시 불편해소는 독립변수로 하여 분석한 결과 재이용 시 불편해소, 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성에서 통계적으로 유의한 수준으로 나타났고, 재이용 의사 전체 변동의 28.6% 정도 설명하였다(adjusted R²=0.286). 즉, 재이용 시 불편해소, 서비스 시스템, 친절도와 re-call 시스템 효율성은 재이용 의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다.

고 찰

본 연구는 현재 치과의원에 내원한 재진환자들을 대상으로 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사에 미치는 영향 요인을 알아보고 의료서비스 소비자의 만족도를 높이고, 나아가 재이용 의사의 결정 수준을 향상시키기 위하여 실시하였다.

치과를 내원하게 되는 동기는 친구나 가족의 소개로 방문했다가 가장 높게 나타났고, 거리의 접근성, 눈에 잘 띄어서, 치과 병·의원의 인지도 순으로 나타났다. Lee¹²⁾의 연구에서 치과의원을 선택한 이유로 주위의 소개가 가장 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다. Jang¹⁴⁾의 연구에서 의료서비스는 제품과 달리 고객들간의 구전 정보가 중요한 의료기관 선택의 정보원천이 되며, 이전 경험자의 추천은 신규고객 유치에도 중요한 요인이 되고 의료서비스 만족도에 영향을 미치는 요인으로 유의한 관계를 나타내었다고 보고하였다. 의료서비스에 만족한 환자는 의료서비스를 지속적으로 이용하고 인적 네트워크를 통하여 소개하는 것으로 보여지고, 의료기관에서는 충성고객을 유도하여 충성고객과의 관계형성을 돈독히 하는 특정한 의료공급자와의 관계도 중요하다고 생각된다. Lee 등¹⁵⁾의 연구에서 병원을 선택하는 이유가 거리의 접근성으로 가장 높게 나타났고, 환자들이 병원을 잘 이용하는 것은 의료적 접근성과 영향이 있다고 보고하였다^{16,17)}. 이에 거리의 접근성을 고려한 고객 마케팅이 필요할 것으로 생각된다.

주요 치과치료과정 영역별 서비스 시스템, 친절도, 의료서비스 만족도, re-call 시스템 효율성, 재이용 시 불편해소는 임플란트 치료과정에서 점수가 가장 높게 나타났고, 향후 재이용 의사는 보철 치료과정에서 가장 높게 나타나 현재 임플란트의 수요가 더욱 증가되고 있는 실정으로 임플란트 환자를 유치하기 위한 치과 의료계의 경쟁이 심화되어 향상된 의료서비스를 제공하는 것으로 생각된다.

주요 변인들간의 상관관계에서 서비스 시스템은 재이용 시 불편해소(r=0.440, p<0.001), 친절도는 의료서비스 질 만족도(r=0.675, p<0.001), 의료서비스 질 만족도는 향후 재이용 의사(r=0.387, p<0.001), re-call 시스템 효율성은 향후 재이용 의사(r=0.346, p<0.001)와 가장 높은 정적 상관을 나타내었다. 불만 치과위원의 경쟁이 치열해지고 선택 가능한 의료기관이 늘어남에 따라 고객과 관련된 자료 등을 DB화하여 체계적으로 관리할 필요가 있고 재내원한 고객의 요구사항 및 고객의 구강상태 등을 제대로 이해할 필요가 있다. 의료서비스 접점에서 구체적인 행동방식을 나타낼 수 있는 진료서비스 메뉴얼 개발도 필요할 것으로 생각된다. Sung과 Moon¹⁸⁾의 연구에서도 인적 요인 중 치과위생사의 친절도가 만족도와 연관이 있다고 보고하여 치과 의료진은 환자와의 접촉이 많은 치과진료의 특성을 고려하여 고객 지향적인 노력이 필요로 하고, 환자를 돕고 신속한 서비스를 제공하고자 하는 노력과 관심이 필요하다고 하였다. 나아가 차별화된 맞춤형 re-call 시스템 서비스를 통해 환자와의 관계를 일시적이 아닌 평생고객으로 여길 필요가 있다고 생각된다. 의료서비스 질이 재이용 의사에 미치는 영향에 대하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고하였고^{19,20)}, 의료서비스의 질을 높여 환자의 진료에 대한 만족도를 높이고 병원의 재 이용률을 높여야 할 필요성이 있다고 보고하였다.

의료서비스 질 만족도에 미치는 영향은 친절도와 re-call 시스템 효율성에서 유의한 수준으로 나타났고, 재이용 의사에 미치는 영향은 재이용 시 불편해소, 서비스 시스템, 친절도, re-call 시스템 효율성에서 유의한 수준으로 나타났다. Lee 등²¹⁾은 의료서비스에 대한 만족은 인적요인이 진료환경 요인보다 높게 나타났다고 보고하였고, Lee와 Min²²⁾의 연구에서도 치과의료기관 선택 시 고려사항 중 직원의 친절과 의사의 친절을 매우 중요하게 생각한다는 결과를 나타내어 친절도는 치과 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사에 중요한 관계가 있다고 볼 수 있다. Moon 등²³⁾의 연구에서 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 이용절차가 유의성을 보이는 것으로 보고하여 시스템의 중요성을 나타낸다고 볼 수 있고, 의료서비스의 체계적인 메뉴얼로 환자들에게 간소화된 프로그램으로 의료서비스 질 만족도를 향상시켜야 될

것이다. Jeon 등¹⁹⁾의 연구에서 치과이용 환자가 평가하는 서비스 질은 재이용 의도와 관련이 있으며, 재이용 의도는 의료기관에서 환자에 대한 개별적인 관심을 가져주고 환자가 합당한 의료서비스를 제공받았다고 느끼게 해 주는 것이 중요하다고 보고하였다¹⁾. 따라서 환자가 지각하는 서비스 가치가 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 생각되어 환자의 치료과정시 발생하는 지각가치를 높여줄 필요가 있다고 생각된다.

본 논문의 한계점은 연구대상자를 일부 지역으로 국한하여 모집하였고, 일시적으로 조사된 단면연구이다. 이에 우리나라 전체 치과위원의 상태를 반영하지 못하는 한계점을 가지고 있다. 추후 표본 수를 충분히 수집하여 치료과정 영역별 특성에 따라 환자집단을 세분화하여 환자만족도와 재이용 의사에 어떠한 영향을 미치는지 검토해 볼 필요가 있다고 사료된다. 이상으로 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사를 높이기 위해 특정 서비스의 선택과 집중으로 양질의 맞춤형 치과 의료서비스를 제공하여 의료서비스 수준이 강화되어야 할 것으로 생각된다.

요 약

본 연구는 2013년 6월 10일부터 8월 15일까지 경남 일부 지역 치과위원에 내원한 재진환자 236명을 대상으로 설문 조사하였다. 의료서비스 질 만족도와 재이용 의사에 미치는 영향 요인을 조사하여 치과 의료서비스 공급자에게 병원서비스 정책에 필요한 전략적인 시사점을 제시하고, 치과 의료서비스 소비자에게 보다 나은 치과 의료서비스를 제공하여 재이용 의사에 긍정적인 영향을 나타내고자 한다. 치과를 내원하게 되는 동기는 친구나 가족의 소개로 방문했다가 가장 높게 나타났고, 거리의 접근성, 눈에 잘 띄어서, 치과 병·의원의 인지도 순으로 나타났다. 서비스 시스템, 친절도, 의료서비스 만족도, re-call 시스템 효율성, 재이용 시 불편 해소는 임플란트 치료과정에서 점수가 가장 높게 나타났고, 향후 재이용 의사는 보철 치료과정에서 가장 높게 나타났다. 주요 변인들간의 상관관계는 서비스 시스템은 재이용 시 불편 해소($r=0.440, p<0.001$)와 친절도는 의료서비스 만족도($r=0.675, p<0.001$), 의료서비스 만족도는 향후 재이용 의사($r=0.387, p<0.001$), re-call 시스템 효율성은 향후 재이용 의사($r=0.346, p<0.001$)와 가장 높은 정적 상관을 가지고 있었다. 의료서비스 질 만족도에 미치는 영향은 친절도($p<0.001$)와 re-call 시스템 효율성($p<0.05$)에서 유의한 수준으로 나타났다. 재이용 의사에 미치는 영향은 재이용 시 불편 해소($p<0.05$), 서비스 시스템($p<0.05$), 친절

도($p<0.01$), re-call 시스템 효율성($p<0.01$)에서 유의한 수준으로 나타났다. 이상의 결과를 종합해볼 때 내원환자들의 재이용 의사는 환자들의 인적 네트워크가 주요한 요인으로 작용하는 것으로 나타났고, 의료서비스 질 만족도와 향후 재이용 의사에 미치는 영향 요인은 친절도와 re-call 시스템 효율성에 대한 만족도가 높을수록 의료서비스 질 만족도와 향후 재이용 의사가 높게 나타나는 것으로 확인되었다. 이에 의료서비스 질 만족도 고취와 더불어 재이용 의사를 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고 끊임없는 관심과 연구가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

References

1. Ji KJ, Park CM: A study of the effects upon satisfaction, intention to revisit and perceived value by cerebrovascular disease patients through the quality of medical services. *J Health Serv Manage* 7: 53-67, 2013.
2. Mascarenhas AK: Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *J Dent Educ* 65: 1266-1271, 2011.
3. Lee YK: The impact of customers' perceived prosocial behaviors of customer-contact employees on the evaluation of service quality, customer satisfaction, and customer voluntary performance. *J Korean Mark Assoc* 16: 105-125, 2001.
4. Jeon ES, Choi YJ, Hwang SH: The effect of dental service quality on service value, consumer satisfaction and consumer royalty. *J Dent Hyg Sci* 13: 246-253, 2013.
5. Zifko-Baliga GM, Krampf RF: Managing perceptions of hospital quality: Negative emotional evaluations can undermine even the best clinical quality. *Mark Health Serv* 17: 28-35, 1997.
6. Whetesll GW: Total quality management. *Health Financ* 18: 12-20, 1991.
7. Megivern K, Halm MA, Jones G: Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care. *J Nurs Care* 6: 9-24, 1992.
8. Ko EJ, Lee YH, Heo SJ: A study on factors related to satisfaction level with dental services. *J Dent Hyg Sci* 10: 393-411, 2010.
9. Bower MR, Swan JE, Koehler WF: What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? *J Health Care Manage Rev* 19: 49-55, 1994.
10. Choi SI, Kim DI: Relation with hospital quality of service,

- customer satisfaction, reuse. J Korean Contents Soc 10: 344-351, 2010.
11. An ES, Shin HS: Patient perception and satisfaction of dental services. J Korean Acad Dent Health 35: 162-170, 2011.
 12. Lee KY: Factors affecting the satisfaction level of orthodontic patients with dental service. J Dent Hyg Sci 9: 1-8, 2009.
 13. Jung WK, Lee HY, Lee YH: Satisfaction of quality of medical services and intention to reuse in orthodontic patients. J Korean Acad Dent Hyg 16: 99-114, 2014.
 14. Jang JY: Dental health services patient satisfaction analysis. J Korea Acad Industr Coop Soc 14: 6395-6402, 2013.
 15. Lee MA, Kim IH, Baek SH: Perceived consumers satisfaction with nursing and medical service and hospital revisiting intent. J Nurs Admin Acade Soc 9: 403-414, 2003.
 16. Aharony L, Strasser S, Greenberger D: The patient satisfaction process: Moving toward a comprehensive model. Med Care Rev 50: 219-248, 1993.
 17. Myers BA: A guide to medical care administration, concepts and principles. Am Public Health Assoc 5: 44-54, 1969.
 18. Sung JM, Moon YM: According to the dental hygienists care services of patients satisfaction. J Dent Hyg Sci 11: 741-747, 2011.
 19. Jeon JH, Min HH, Kim YS: Relationship between satisfaction of dental service, value quality, and reuse intention. J Korean Soc Dent Hyg 14: 765-773, 2014.
 20. Park JS: Think the health care hospital inpatient quality, satisfaction, service value, I think the relationship between reuse. J Korean Hospital Manage 7: 123-151, 2002.
 21. Lee HN, Sim HS, Kim GY: Association of quality of dental care service on the level of patient satisfaction. J Dent Hyg Sci 11: 383-393, 2011.
 22. Lee GS, Min KM: The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic. J Dent Hyg Sci 8: 51-56, 2008.
 23. Moon GT, Yu SH, Ju AH, Kim DK: Dimensions of consumer ratings of a hospital outpatient service quality. J Korean Prev Med 33: 495-504, 2000.