

교정환자의 의료서비스 질 만족과 가치만족이 재이용의사에 미치는 영향

민희홍 · 전지현¹ · 최길복²대전보건대학교 · ¹충남대학교보건대학원 · ²단국대학교 대학원

Influence of service and value quality satisfaction on revisit intention in orthodontic patients

Hee-Hong, Min · Ji-Hyun, Jeon¹ · Gil-Bok Choi²Department of Dental Hygiene, Health Institute of Technology · ¹Graduate school of public health at Chungnam National University · ²Graduate course of oral health at Dankook University***Corresponding Author: Hee-Hong Min**, Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Science College, 21, Chungjeong-ro, Dong-Gu, Daejeon, Korea, 34504, Tel: +82-42-670-9194, Fax: +82-42-670-9586, E-mail: hhmin1@hanmail.net

Received: 29 January 2016; Revised: 21 April 2016; Accepted: 22 April 2016

ABSTRACT

Objectives: The objective of study is to investigate the influence of service and value quality satisfaction on revisit intention in orthodontic patients.**Methods:** A self-reported questionnaire was filled out by 230 orthodontic patients in Seoul, Daejeon, and Cheongju from July 1 to August 30, 2015. The contents of questionnaire included the general characteristics(6 item), quality of dental service(22 item), value(4 item), revisit intention(3 item), and satisfaction(3 item). The research tools were modified and supplemented by Han using Likert 5 points scale. Data were analyzed using SPSS 19.0 program.**Results:** Quality of dental service was 3.88 points, value of dental service was 3.78 points, revisit intention was 4.06 points and satisfaction of dental service was 4.02 points.**Conclusions:** The quality of dental service was lower score than other scales. This results showed that it is necessary to increase the satisfaction in service quality in the orthodontic patients.**Key Words:** orthodontic patients, value satisfaction, service satisfaction, revisit intention**색인:** 가치 만족, 교정환자, 의료서비스 질 만족, 재이용 의사

서론

의료서비스란, 의료인이 주체가 되어 환자들을 진료하고 그 증세에 따라 적절하게 투약하거나 처리함으로써 환자를 치료하는 행위와 관련된 작·간접의 모든 서비스를 말하며 의료행위 자체의 본질적인 서비스와 의료이용자가 의료행위를 받게 되기 까지 경험하는 의료행위 이외의 부가적인 서비스도 포함 된다

[1]. 의료소비자의 욕구가 다양화되고 고급화됨에 따라 의료시장은 공급자에서 소비자 중심으로 바뀌고[2], 의료기관의 대형화 및 의료공급의 증가로 의료기관간에 경쟁이 심화되고 있다. 이렇게 변화되는 환경은 치과분야에서도 예외가 아니어서 치과 병·의원도 의료서비스 질의 향상과 환자 만족도 증대 등과 같은 관리의 필요성이 부각되고, 변화하는 의료 환경에 적극적으로 대처하여야 하며, 환자가 인지하는 최상의 치과 의료서비스를 제공하여야 한다[3]. 이렇게 환자 중심적 패러다임으로 바뀌어 가고 있는 병원을 둘러싼 환경의 변화는 의료서비스 제공자들이 환자들의 요구와 이들의 평가에 관심을 갖도록 유도하고[4], 환자가 인지하고 요구하는 의료서비스의 질에 바탕을 두는 것이

중요하다. 치과내원 이유도 과거에는 치아우식과 치주질환 등 치료 위주였으나, 최근에는 치료에 대한 다양성과 심미치료에 대한 일반인의 인식이 높아지고, 소득수준의 증가, 사회적 인식 변화 등의 영향으로 교정치료에 관한 수요는 계속 증가하고 있으며, 교정치료를 받지 않던 성인들까지도 심미 교정치료를 받고 있는 추세이다[5]. 또한 교정치료는 치아에 고정식 장치를 장착하여 치아를 재배열하는 방법으로 1-2년 이상의 기간이 소요되므로 통증이나 불편감이 단기간에 이루어지는 다른 치과 치료에 비하여 오랫동안 경험하게 된다[6].

의료서비스에 관한 선행연구는 전체 환자를 대상으로 이루어졌고[2-5,7-9], 과별, 영역별 연구는 부족한 상황이다. 특히 교정환자는 오랜 시간 치과를 내원하면서 이루어지는 진료 특성상 의료서비스 평가는 매우 필요하다고 사료된다.

따라서 본 연구는 치과 병·의원에 내원한 교정환자의 의료서비스 질 만족, 가치만족이 재이용 의사에 미치는 영향을 파악하여 환자의 욕구를 충족시키고 양질의 의료서비스를 제공하여 의료서비스 재이용 의사와 만족도를 높이는 데 기여하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 2015년 7월 1일부터 8월 30일까지 서울대전 청구지역에 소재한 6개 교정치과에 내원한 환자를 편의추출하여 직접방문 또는 E-mail을 통하여 연구의 필요성과 연구 목적을 설명한 후 자기기입식 방법으로 작성하게 하였다. 연구대상자들에게 연구의 목적과 개인비밀 보장 및 연구이외의 목적에는 사용하지 않을 것임을 설명하였고, 연구 참여에 동의한 대상자는 서면 동의서에 서명한 후 설문조사에 참여하였다. 표본 수는 G*Power 3.1.9 프로그램을 이용하여 효과크기 0.15(0.02), 검정력 0.95(0.90), 유의수준 0.05로 하였을 때, 최소 표본 수는 172명이었고, 탈락률을 고려하여 250명을 연구대상으로 하였다. 설문조사 결과 응답이 미비하여 분석에 사용할 수 없는 20부의 설문지를 제외한

230부(회수율 92.0%)의 자료를 분석대상으로 하였다.

2. 연구방법

본 연구는 연구대상자에 대한 윤리적인 고려를 위하여 대전 보건의대학교 기관생명윤리위원회의 승인(IRB No: 1041490-20150520-HR-005)을 얻고 진행하였다. 일반적인 특성 6문항은 정 등[7]의 연구도구를 사용하였고, 의료서비스 문항은 Cronin과 Taylor[8,9]가 창안한 SERVPERF를 한[3]이 번역해서 사용한 도구를 본 연구 목적에 맞게 수정하여 사용하였다.

의료서비스 질은 22문항이고, 하위척도인 유형성은 4문항, 신뢰성은 5문항, 반응성은 4문항, 확신성은 4문항, 공감성은 5문항으로 구성하였다. 또한 의료서비스 가치는 4문항이고, 의료서비스 만족도와 재이용 의사는 각 각 3문항이다. 각 변수는 모두 5점 만점으로 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다=1점, 그렇지 않다=2점, 보통이다=3점, 그렇다=4점, 매우 그렇다=5점)로 구성하였다. 응답자가 일관성 있게 조사에 응답하였는지 파악하기 위해 Cronbach's α 계수는 <Table 1>과 같이 모두 0.8 이상의 높은 신뢰도를 보였다.

3. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였고, 유의수준은 0.05에서 검정하였다. 교정환자의 일반적인 특성에 따른 의료서비스 질 만족, 가치 만족, 재이용 의사는 t-test와 one way ANOVA를 이용하여 분석하였고, 사후검정은 Duncan test를 실시하였다. 각 요인별 상관관계를 파악하기 위해서 Pearson's 상관분석을 실시하였고, 서비스 재이용 의사에 미치는 요인은 다중 회귀 분석을 실시하였다.

연구결과

1. 연구대상자에게 사용한 척도의 특성

연구대상자에 사용한 척도는 모두 5점 만점으로 측정되

Table 1. Information of scales

Scales	N	Mean	SD	Range	Cronbach's α
Service quality	230	3.88	0.47	1~5	0.915
Tangibles	230	4.02	0.65	1~5	0.902
Reliability	230	4.06	0.63	1~5	0.903
Responsiveness	230	3.68	0.36	1~5	0.872
Assurance	230	3.93	0.67	1~5	0.847
Empathy	230	3.72	0.45	1~5	0.915
Service value	230	3.78	0.77	1~5	0.853
Service satisfaction	230	4.02	0.69	1~5	0.884
Revisit intention	230	4.06	0.71	1~5	0.876

Table 2. Level of service quality scales according to general characteristics

Unit: Mean±SD

Characteristics	Division	N	Quality	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Gender	Male	76	3.78±0.54	3.87±0.77	3.92±0.71	3.63±0.40	3.79±0.73	3.66±0.52
	Female	154	3.94±0.42	4.10±0.56	4.13±0.58	3.71±0.34	4.00±0.63	3.75±0.40
p-value*			0.013	0.012	0.018	0.106	0.023	0.214
Age(years)	30>	148	3.91±0.43	4.06±0.60	4.11±0.59	3.70±0.34	3.95±0.66	3.74±0.42
	≥ 30	82	3.80±0.54	3.93±0.75	3.93±0.71	3.64±0.39	3.87±0.71	3.66±0.50
p-value*			0.103	0.171	0.046	0.285	0.365	0.189
Income(Unit: million won)	300>	141	3.85±0.50	4.02±0.69	4.03±0.65	3.66±0.38	3.88±0.71	3.68±0.46
	≥ 300	89	3.93±0.41	4.04±0.57	4.11±0.59	3.71±0.31	4.01±0.61	3.78±0.41
p-value*			0.224	0.815	0.323	0.346	0.142	0.119
Period of orthodontic treatment	12 ≥	148	3.95±0.50	4.14±0.68	4.16±0.67	3.69±0.35	4.03±0.70	3.75±0.46
	>12	82	3.76±0.38	3.81±0.51	3.88±0.51	3.66±0.37	3.76±0.57	3.67±0.42
p-value*			0.002	0.000	0.000	0.508	0.003	0.170
Time required of dental clinic	30 minutes>	94	3.97±0.38	4.13±0.52	4.16±0.54	3.70±0.34	4.03±0.61	3.81±0.37
	≤ 30 minutes	136	3.83±0.51	3.95±0.71	3.99±0.68	3.67±0.37	3.86±0.70	3.66±0.48
p-value*			0.019	0.043	0.047	0.493	0.067	0.010
Reason for orthodontic treatment	Crowding	54	3.93±0.46	4.15±0.60	4.14±0.62	3.63±0.35	3.94±0.68	3.76±0.44
	Protrusion	71	3.92±0.49	4.11±0.63	4.09±0.67	3.72±0.38	3.97±0.67	3.71±0.49
	Crowding & protrusion	39	3.78±0.38	3.79±0.58	3.93±0.55	3.65±0.29	3.83±0.59	3.67±0.40
	Crossbite	33	3.95±0.49	4.00±0.80	4.12±0.65	3.74±0.36	4.09±0.65	3.78±0.44
Spacing		28	3.80±0.51	3.91±0.67	3.94±0.65	3.66±0.42	3.81±0.77	3.66±0.45
	Impacted teeth	5	3.82±0.28	4.00±0.18	3.92±0.50	3.80±0.27	3.55±0.62	3.80±0.24
p-value*			0.477	0.102	0.511	0.546	0.364	0.810

*by t-test or one way ANOVA

Table 3. Level of service value, satisfaction, revisit intention scales according to general characteristics

Characteristics	Division	N	Service value	p-value*	Satisfaction	p-value*	Revisit intention	p-value*
Gender	Male	76	3.72±0.89	0.013	3.93±0.80	0.391	3.91±0.82	0.155
	Female	154	3.81±0.70		4.06±0.63		4.14±0.65	
Age(years)	30>	148	3.83±0.72	0.146	4.04±0.65	0.421	4.06±0.68	0.900
	≤30	82	3.66±0.88		3.96±0.77		4.07±0.79	
Income(Unit: million won)	300>	141	3.78±0.78	0.950	3.99±0.72	0.499	4.00±0.75	0.124
	≤300	89	3.78±0.76		4.06±0.63		4.15±0.64	
Period of orthodontic treatment	12 ≥	148	3.88±0.76	0.008	4.08±0.71	0.059	4.14±0.72	0.023
	<12	82	3.60±0.76		3.90±0.63		3.92±0.69	
Time required of dental clinic	30 minutes>	94	3.97±0.61	0.001	4.10±0.60	0.118	4.16±0.61	0.075
	≤30 minutes	136	3.65±0.84		3.96±0.74		3.99±0.77	
Reason for orthodontic treatment	Crowding	54	3.63±0.74	0.477	4.00±0.63	0.088	3.99±0.66	0.054
	Protrusion	71	3.98±0.71		4.10±0.69		4.21±0.68	
Crowding & protrusion	Crossbite	39	3.72±0.69		3.85±0.68		4.00±0.65	
	Spacing	33	3.83±0.85		4.12±0.64		4.24±0.65	
Impacted teeth	28	28	3.56±0.89		3.75±0.75		3.65±0.90	
	5	5	3.85±0.95		4.13±0.77		4.33±0.53	

*by t-test or one way ANOVA

Unit: Mean±SD

었고, 의료서비스 질은 3.88점이었고, 하위척도인 유형성은 4.02점, 신뢰성은 4.06점, 반응성은 3.68점, 확신성은 3.93점, 공감성은 3.72점이었으며, 의료서비스 가치는 3.78점, 의료서비스 만족도는 4.02점, 의료서비스 재이용 의사는 4.06점으로 나타났다<Table 1>.

2. 일반적인 특성에 따른 의료서비스 질 수준

연구대상자의 일반적인 특성에 따른 의료서비스 질 수준을 보면, 성별에 따른 의료서비스 질과 전체 하위척도에서 ‘여자’가 높게 나타났고, 의료서비스 질(p=0.013)과 유형성(p=0.012), 신뢰성(p=0.018), 확신성(p=0.023)은 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 연령에 따른 의료서비스 질과 전체 하위척도에서 ‘30세 미만’이 높게 나타났고, 신뢰성(p=0.046)에서만 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 월 소득에 따른 의료서비스 질과 전체 하위척도에서 ‘300만원 이상’이 높게 나타났다. 교정치료 받은 기간에 따른 의료서비스 질과 전체 하위척도에서 ‘12개월 이하’가 높게 나타났고, 의료서비스 질(p=0.002)과 유형성(p=0.000), 신뢰성(p=0.000), 확신성(p=0.003)은 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 치과내원 시 소요시간에 따른 의료서비스 질과 전체 하위척도에서 ‘30분 미만’이 높게 나타났고, 의료서비스 질(p=0.019), 유형성(p=0.043), 신뢰성(p=0.047), 공감성(p=0.010)은 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 교정치료 이유에 따른 의료서비스 질과 하위척도인 확신성은 ‘반대교합’이 높게 나타났고, 하위척도인 유형성과 신뢰성은 ‘총생’, 반응성과 공감성은 ‘매복치’에서 각각 높게 나타났다<Table 2>.

3. 일반적인 특성에 따른 의료서비스 가치, 만족도, 재이용 의사 수준

성별에 따른 의료서비스 가치, 만족도, 재이용 의사는 ‘여자’에서 높게 나타났고, 의료서비스 가치(p=0.013)는 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 연령에 따른 의료서비스 가치, 만족도는 ‘30세 미만’에서 높게 나타났고, 재이용 의

사는 차이가 없는 것으로 나타났다. 월 수입에 따른 의료서비스 가치는 차이가 없었고, 만족도와 재이용 의사는 ‘300만원 이상’에서 높게 나타났다. 교정치료 받은 기간에 따른 의료서비스 가치, 만족도, 재이용 의사는 ‘12개월 미만’에서 높게 나타났고, 재이용 의사(p=0.023)에서만 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 치과내원 시 소요시간은 ‘30분 미만’에서 모두 높게 나타났으며, 서비스 가치(p=0.001)에서만 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 3>.

4. 의료서비스 질, 환자 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 상관관계

의료서비스 질, 환자 만족도, 서비스 가치, 재이용 의사간의 상관관계를 보면, 의료서비스 질은 의료서비스 가치(r=0.678, p<0.001), 만족도(r=0.751, p<0.001), 재이용 의사(r=0.659, p<0.001)와는 양의 상관관계를 보였고, 의료서비스 질의 하부척도 모두가 양의 상관관계를 보였다. 의료서비스 가치는 환자만족도(r=0.792, p<0.001), 재이용 의사와(r=0.701, p<0.001)는 양의 상관관계를 보였다. 환자만족도는 재이용의사(r=0.806, p<0.001)와 양의 상관관계를 보였다<Table 4>.

5. 교정환자의 의료서비스 질 만족과 가치만족이 재이용의사에 미치는 영향

의료서비스 재이용 의사에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 재이용 의사에 영향을 미치는 변수는 의료서비스의 질과 가치, 만족도에서 통계적으로 유의하게 나타났다(p<0.05). 회귀분석 가정 중 오차항의 독립성을 본 Durbin-Watson의 값 역시 2에 가까운 것으로 나타나 오차항의 독립성도 만족하는 모형으로 나타났다. 위 모형은 유의한 모형으로 나타났으며(F=110.274, p<0.001), R²는 0.661로 나타나 설명력은 66.1%를 보였고, 의료서비스 질과 가치, 만족도가 높을수록 의료서비스 재이

Table 4. Correlation among service quality, satisfaction, value, revisit intention

Scales	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	0.869**	1							
3	0.919**	0.798**	1						
4	0.631**	0.391**	0.513**	1					
5	0.899**	0.723**	0.787**	0.466**	1				
6	0.803**	0.583**	0.610**	0.520**	0.680**	1			
7	0.678**	0.633**	0.651**	0.288**	0.635**	0.511**	1		
8	0.751**	0.685**	0.699**	0.386**	0.694**	0.586**	0.792**	1	
9	0.659**	0.594**	0.604**	0.351**	0.643**	0.485**	0.701**	0.806**	1

**Correlation is significant at the 0.01 level(2-tailed).

1. quality 2. tangibles 3. reliability 4. responsiveness 5. assurance 6. empathy 7. value 8. satisfaction 9. revisit intention

Table 5. Influencing factors of revisit intention

Dependent variable	Independent variable	B	SE	β	t	p-value*	VIF
Revisit intention	(constant)	0.177	0.293		0.605	<0.001	
	Service quality	0.230	0.112	0.104	2.048	0.042	1.745
	Service value	0.133	0.059	0.144	2.243	0.026	2.782
	Service satisfaction	0.648	0.070	0.625	1.236	<0.001	3.045
R=0.666, $R^2=0.661$, F = 110.274, Durbin - Watson 1.843							

*by multiple regression analysis

용 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다<Table 5>.

총괄 및 고안

교정치료는 부정교합을 회복하는 치료방법으로 구강내 외 장치를 사용하여 근육기능을 개선시키고, 치아를 좀 더 양호하게 위치시켜서 심미성의 증진, 구강위생의 향상 및 발음의 개선을 도모하게 된다[10]. 또한 교정치료는 단순히 구강건강을 회복할 뿐만 아니라 심미적인 만족을 높여 삶의 질을 높이는 데도 기여한다.

따라서 본 연구는 치과 병·의원에 내원한 교정환자의 의료서비스 질 만족, 가치만족이 재이용 의사에 미치는 영향을 파악하여 환자의 욕구를 충족시키고 양질의 의료서비스를 제공하여 의료서비스 재이용 의사와 만족도를 높이는데 기여하고자 한다.

본 연구에서 척도들의 평균점수를 보면, 모두 5점 만점으로 측정하였고, 의료서비스 질은 3.88점, 하위척도인 유형성 4.02점, 신뢰성 4.06점, 반응성 3.68점, 확실성 3.93점, 공감성 3.72점으로 나타났다. 의료서비스 질 하위척도는 약속한 의료서비스를 믿을 수 있고 정확하게 시행할 수 있는 능력에 대한 평가인 신뢰성에서 가장 높게 나타났고, 환자를 도와주고 신속하게 서비스를 제공하고자 하는 노력에 대한 평가인 반응성에서 낮게 나타났다. 교정환자를 대상으로 연구한 정 등[7]의 연구는 유형성 4.55점, 확실성 4.42점, 신뢰성 4.37점, 반응성 4.27점, 공감성 4.25점으로 나타나 본 연구보다 의료서비스 질과 하위척도가 모두 높게 나타났으나 상이한 결과를 보였다. 이는 교정치과가 많이 분포하고 있는 지리적 특성으로 주변치과와의 경쟁이 심하여 의료서비스 마케팅 및 환자의 욕구를 충족시키기 위해 좋은 인테리어와 편안한 대기실 및 최신 의료시설을 갖추고 있어서 나타난 결과이거나 또한 연구 당시에 환자 기대수준과 현재 기대수준의 차이에서 나타난 결과로 사료된다. 또한 다른 치과분야를 연구한 연구자들의 결과를 보면, 일반치과 환자를 대상으로 연구한 한[3]의 연구에서는 비슷한 분포를 보였고, 임플란트 환자를 대상으로 연구한 전 등[11]의 연구와는 전체적으로 비슷한 결과를 보였으나 반응성에서는 매우 낮게 나타났다. 이는 진료 특성상 치과임플란트 진료는

수술 후 예측할 수 없는 환자의 예후로 인해, 환자의 불안상태와 치료종사자들의 대처능력이 저하되어서 나타난 결과로 생각된다.

의료서비스 가치는 3.78점, 의료서비스 만족도는 4.02점, 의료서비스 재이용 의사는 4.06점으로 나타나 정 등[7]과 전 등[11]의 연구결과보다 모두 낮게 나타나 상이한 결과를 나타냈고, 이는 치과 병·의원 마다 가지고 있는 특성 때문에 나타난 것으로 사료되며, 추후 지속적인 연구가 필요한 것으로 나타났다.

연구대상자의 일반적인 특성에 따른 의료서비스 질, 가치, 환자만족도, 재이용 의사 수준을 보면, 성별은 ‘여자’이고, 교정치료 받은 기간은 ‘12개월 미만’이며, 치과내원 소요시간은 ‘30분 이내’에서 높게 나타났다. 따라서 성별분포에서 여자가 높게 나타난 이유는 심미를 추구하는 교정 진료의 특성 때문에 나타난 결과로 사료되고, 치료기간과 치과내원 시 소요 시간이 짧을수록 만족도가 높게 나타난 결과는 정 등[6]의 연구와는 동일한 결과를 보였지만, 한[3]의 연구와는 상이한 결과를 보였다. 이는 연구대상자가 달라서 나타난 결과로 사료된다.

의료서비스 질, 환자만족도, 서비스 가치, 재이용 의사와의 상관관계를 보면, 의료서비스 질은 의료서비스 가치, 환자만족도, 재이용 의사와는 양의 상관관계를 보였고, 의료서비스 질의 하부척도 모두가 양의 상관관계를 보였다. 의료서비스 가치는 환자만족도, 재이용 의사와는 양의 상관관계를 보였고, 환자만족도는 재이용 의사와 양의 상관관계를 보였다. 이는 치과의원에 내원한 환자를 대상으로 실시한 한[3]의 연구와 종합병원에 내원한 환자를 대상으로 실시한 최[12]의 연구와는 유사한 결과를 보였다.

의료서비스 재이용 의사에 영향을 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 재이용 의사에 영향을 미치는 변수는 의료서비스의 질과 가치, 만족도에서 통계적으로 유의하게 나타났다($p < 0.05$). 회귀분석 가정 중 오차항의 독립성을 본 Durbin-Watson의 값 역시 2에 가까운 것으로 나타나 오차항의 독립성도 만족하는 모형으로 나타났다. 위 모형은 유의한 모형으로 나타났으며($F=110.274$, $p < 0.001$), R^2 는 0.661로 나타나 설명력은 66.1%를 보였고, 의료서비스 질과 가치, 만족도가 높을수록 의료서비스 재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 한[3]과 정

등[7]의 연구와 비슷한 결과를 보였다.

본 연구의 제한점은 외래환자를 대상으로 반복 측정하는 데는 많은 제약이 따라서 단면적 연구를 실시하였고, 일부 지역 치과 병·의원에 내원한 교정환자를 대상으로 편의 표본 추출하였으므로 연구결과를 일반화하기에는 어려움이 있다. 하지만 교정환자를 대상으로 의료 서비스 질 만족, 가치만족이 재이용 의사에 영향을 미치는지를 규명하고자 시도하였다는데 의의가 있다. 한편 추후 연구에서는 다른 치과 임상 진료 분야의 환자를 대상으로 환자의 만족도에 따라 구분하여 연구할 필요가 있다고 사료된다.

결론

본 연구의 목적은 치과 병·의원에 내원한 교정환자의 의료서비스 질 만족, 가치만족이 재이용 의사에 미치는 영향을 파악하여 환자의 욕구를 충족시키고, 양질의 의료서비스를 제공하여 의료서비스 재이용 의사와 만족도를 높이는 데 기여하고자 한다. 자료수집은 2015년 7월 1일부터 8월 30일까지 서울대전·청주지역에 소재한 6개 교정치과에 내원한 환자를 편의추출하여 자기기입식 방법으로 작성하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 연구대상자의 의료서비스 질은 3.88점, 하위척도인 신뢰성은 4.06점, 유행성은 4.02점, 확산성은 3.93점, 공감성은 3.72점, 반응성은 3.68점 순으로 나타났고, 의료서비스 가치는 3.78점, 의료서비스 만족도는 4.02점, 의료서비스 재이용 의사는 4.06점으로 나타났다.
2. 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 의료서비스 질, 가치, 환자만족도, 재이용 의사 수준을 보면, 성별은 ‘여자’이고, 교정치료 받은 기간은 ‘12개월 미만’이며, 치과내원 소요시간은 ‘30분 이내’에서 높게 나타났다.
3. 의료서비스 재이용 의사에 영향을 미치는 관련 의료서비스의 질과 가치, 만족도에서 통계적으로 유의하게 나타났고($p < 0.05$), 이들의 설명력은 66.1%이었다. 의료서비스 질과 가치, 만족도가 높을수록 의료서비스 재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상에서 의료서비스 질 만족과 가치만족이 의료서비스 재이용 의사에 영향을 미치는 것으로 나타난바 이의 향상을 위한 서비스 프로그램 개발과 만족도를 높일 수 있는 방안이 요구된다.

References

1. Bak JH. The quality of health care management. Seoul: Hong media; 1998: 11.
2. Ahn ES. Association of quality indicators of dental service with patient satisfaction and Intention to revisit[Master's thesis]. Suwon: Univ. of Ajou, 2010.
3. Han MS. Influence of the quality of dental care service to customer satisfaction, service to customer satisfaction, service value, and purchase intention[Doctoral dissertation]. Daejeon: Univ. of Chungnam National, 2009.
4. Ko EJ, Lee YH, Heo SJ. A study on factors related to satisfaction level with dental services. J Dent Hyg Sci 2010; 10(2): 393-411.
5. Jung MH. Current trends in orthodontic patients in private orthodontic clinics. Korean J Orthod 2009; 39(1): 36-42. <http://dx.doi.org/10.4041/kjod.2009.39.1.36>.
6. Kim SC, Hong SM, Kim SS, Kim TS, Park SS. Orthodontics. Seoul: DaehanNarae; 2010: 8-10.
7. Jung WK, Lee HY, Lee YH. Satisfaction of quality of medical services and intention to reuse in orthodontic patients. The Journal of The Korean Academy of Dental Hygiene[Jour] 2014; 16(2): 99-114.
8. Cronin JJ, Taylor SA. “Measuring service quality : A reexamination and extension”. J Marketing 1992; 56(3): 55-68. <http://dx.doi.org/10.2307/1252296/JSTOR.1992.56.3.55>.
9. Cronin JJ, Taylor SA. “SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality”. J Marketing 1994; 58(1): 125-31. <http://dx.doi.org/10.2307/1252256/JSTOR.1992.58.1.125>.
10. Ko MH, Kim S, Kim SS, Kim TS, Park DG, Yoo MS, et al. Orthodontics. 2nd ed. Seoul: Komoonsa; 2008: 1-250.
11. Jeon JH, Min HH, Kim YS. Relationship between satisfaction of dental service, value quality, and reuse intention. J Korean Soc Dent Hyg 2014; 14(5): 765-73. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.05.765>
12. Choi KS. Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase intention in health care service[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Yonsei, 2000.