

# 치과위생사의 보철 의료서비스가 치과 만족 및 애호도에 미치는 영향

송귀숙, 류다영, 이수정\*  
혜전대학교 치위생과

## The Effect of Dental Hygienist Prosthetic Medical Service on Dental Satisfaction and Dental Loyalty

Kwui-Sook Song, Da-Young Ryu, Su-Jung Lee\*  
Dept. of Dental Hygiene, Hyejeon College, Hongseong, Korea

**요약** 본 연구는 치과의료기관에서 환자만족도 증진을 위한 치과위생사의 역할과 중요성을 규명하고, 치과위생사의 사회적 위치와 근무조건 및 환경을 개선하고자 시행되었다. 최근 10년 이내에 치과에서 보철치료를 받은 경험이 있는 자를 대상으로 치과위생사의 보철 의료서비스에 따른 치과 만족 및 재이용 의사, 권유 의사에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 2020년 6월 1일부터 7월 2일까지 설문지를 배포하여 수집한 166부를 분석하였다. 자료 분석은 SPSS Ver 23.0 program을 이용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, Pearson 상관분석, 다중 회귀분석을 시행하였다. 그 결과, 보철 치료 중 치과위생사가 제공하는 의료서비스의 질은 평균 4.05이며, 치과만족도 평균 4.27, 재이용 의사 평균 3.97, 권유 의사 평균 4.01로 나타났다. 상관분석 결과, 각 요인 간의 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며( $P<0.01$ ), 다중회귀분석 결과, 치과 만족에 영향을 미치는 요인으로 지식수준으로 나타났다( $P<0.05$ ). 재이용 의사에 영향을 미치는 요인으로 지식수준, 교육정도로 나타났으며, 권유 의사에 미치는 요인으로 지식수준과 교육정도로 나타났다( $P<0.05$ ).

**Abstract** This study was conducted to clarify the role and importance of dental hygienists in improving patient satisfaction in dental medical institutions, and to improve the social position, working conditions, and environment of dental hygienists. This study evaluated the impact of dental hygienists on dental satisfaction, revisits, and doctor recommendations for patients who had received prosthodontic treatment at dentistry in the last 10 years. This study analyzed the data from 166 survey questionnaires from June 1, to July 2, 2020. For data analysis, the SPSS Ver 23.0 program was used to calculate frequency and percentage, mean and standard deviation of the variables, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis. As a result, the average quality of medical services provided by dental hygienists among prosthetics was 4.05, the average dental satisfaction was 4.27, the average revisit was 3.97, and the average recommendation was 4.01. As a result of Pearson's correlation analysis, there was a significant positive correlation between each variable ( $P<0.01$ ). As a result of multiple regression analysis, the level of knowledge appeared as a factor affecting dental satisfaction ( $P<0.05$ ). The factors influencing both the revisits and the intention to recommend were the level of knowledge and the level of education ( $P<0.05$ ).

**Keywords** : Dental Hygienist, Prosthetic Treatment Service, Dental Satisfaction, Dental Reuse, Dental Recommended

---

\*Corresponding Author : Su-Jung Lee(Hyejeon College)

email: lsj7040@hanmail.net

Received November 2, 2020

Accepted January 8, 2021

Revised November 19, 2020

Published January 31, 2021

## 1. 서론

최근 의료서비스는 국민의 기본권인 동시에 경제거래 대상으로 취급되고 있으며, 의료소비자가 제공된 의료서비스의 단순한 이용자에서 보다 적극적으로 의료의 질을 평가하고 이 평가에 기초하여 의료기관을 선택하는 의료소비자로 변화되고 있다[1]. 경제성장에 따른 생활수준 향상, 소득증가, 삶의 질과 외모에 대한 관심이 높아지며 질적 서비스와 건강증진 및 미용 등 다양한 의료서비스에 대한 의료소비자의 요구도 또한 높아졌다. 이에 따라, 소비자 만족은 병원경영에 필수과제가 되었다. 고객의 '니즈(needs)'와 의료서비스 품질, 만족에 대한 영향요인을 파악하고, 변화하는 환경에 적극적으로 대처해 나가야 할 것이다.

치의학 의료시장을 보면 대형 치과병원, 치과 의원들의 증가로 병원 간의 경쟁이 치열하다. 각 의료기관의 경쟁력을 확보하기 위해 대내외적 환경의 변화와 양질의 치과의료서비스를 제공하기 위한 노력을 기울이고 있다. 이러한 노력들은 환자의 치과 만족도를 충족시키고 병원의 재이용과 이웃·친구·동료들에게 권유의사를 높이기 위함이며, 타 치과 의료기관과의 경쟁에서 우위에 설 수 있게 한다[2].

일반적으로 의료서비스의 질은 환자가 얼마나 만족하느냐에 따라 결정이 되며, 향상된 환자만족도는 치과 의료기관의 경영적인 측면뿐 아니라 양질의 의료를 제공한다는 측면에서도 의미를 갖는다[3]. 치과 의료서비스에서 환자만족도에 영향을 미치는 것은 치과의사의 역할도 중요 하지만 치과의사 못지않게 전문적 기술과 지식, 서비스 정신을 겸비한 치과위생사의 역할이 매우 크며 그 중요성 또한 점차 증가하고 있다[2]. 치과위생사는 치과의원, 치과병원, 종합병원, 보건소, 보건지소, 학교 구강 보건실, 산업체 의무실, 구강보건 관계기관 등에서 활동하고 있으며, 우리나라 보건의료기사 등에 관한 법률 시행령 제2조 제1항 제6호에 따르면 치과위생사는 치석 등 침착물 제거, 불소도포, 임시충전, 임시부착물 장착, 부착물 제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선의 장착·제거, 그 밖에 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무, 의료법 제37조 제1항에 따른 안전관리기준에 맞게 진단용 방사선 발생장치를 설치한 보건기관 또는 의료기관에서 구내 진단용 방사선 촬영업무를 할 수 있다. 이 밖에도 환자관리와 계속구강건강관리제도 등의 병원관리, 상담 및 경영의 업무까지 확대됨에 따라 치과위생사에 의해 제공되는 의료서비스의 질이 환자만족도, 치과만족도, 재이용 의사,

권유 의사에 미치는 영향력이 크게 확산되고 있다. 기존의 연구에서는 심미치료, 교정치료 등에서 행해지는 치과 위생사의 전반적인 업무, 치과의료서비스의 질을 평가하는 도구로 직원의 친절도, 비용, 시설 등 전반에 걸친 요인들 위주의 연구들이다[4,5]. 치과 보철치료는 진료 항목 중 고가의 진료로 인식되어 환자들은 진료비에 대한 부담을 느끼고 있어 의료서비스에 대한 질적 수준에 대한 평가와 연구가 필요하다고 생각되며, 현재 보철의료서비스에 대한 연구가 미흡한 실정이다.

치과위생사의 업무는 치료중심의 진료보조 역할에서 포괄적인 업무의 역할로 바뀌고, 전문·세분화 되면서 적극적인 의료서비스 질 향상과 고객 만족을 위한 역할이 확대될 것이다. 치과위생사의 의료서비스에 따라 환자의 치과만족과 그에 따른 재이용 의사, 주변인에게의 권유의사에 영향을 미칠 것으로 예상된다.

본 연구는 치과위생사가 제공하는 보철 의료서비스의 질적인 부분을 파악하고, 보철 의료서비스 질이 치과에 대한 만족과 치과 재이용 의사, 타인에 대한 치과 권유 의사에 미치는 영향을 파악함으로써 치과 의료기관에서 환자만족도 증진을 위한 치과위생사의 역할과 중요성을 규명하고, 치과위생사의 사회적 위치와 근무조건·환경 개선에 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

최근 10년 이내에 치과에서 보철치료를 받은 경험이 있는 자를 대상으로 연구목적을 설명한 뒤, 설문참여 의사를 밝힌 대상자에게 동의서를 받은 후 설문조사를 시행하였다. 2020년 6월 1일부터 7월 2일까지 168부의 설문지를 배포하였으며, 이중 응답이 미흡한 2부를 제외한 총 166부의 설문지를 분석 자료로 사용하였다.

### 2.2 연구 도구

본 설문문에 앞서 선행연구[2-4]를 참고하여 일부 설문 문항을 수정하였으며, 예비조사를 통하여 적합성을 검토하였다. 본 연구의 설문 문항은 총 38문항으로 구성하였으며, 각 변수 간 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하였다. 치과위생사의 보철의료서비스 질은 하위항목에 따라 진료처치 수준 Cronbach's  $\alpha$  계수 .875, 지식수준 Cronbach's  $\alpha$  계수 .913, 교육정도

Cronbach's  $\alpha$  계수 .920으로 나타났으며, 애호도는 하위항목에 따라 치과 재이용 Cronbach's  $\alpha$  계수 .797, 권유 의사 Cronbach's  $\alpha$  계수 .792로 항목 간에 일관성이 있음을 확인하였다. 일반적 특성을 제외하고 모든 변수는 Likert 5점 척도로 1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '대체로 그렇지 않다', 3점 '보통이다', 4점 '약간 그렇다', 5점 '매우 그렇다' 로 부여하여 점수화 하였다.

### 2.3 자료 분석

통계분석은 SPSS 23.0 프로그램을 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성과 치과위생사의 보철의료서비스, 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사는 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 또한, 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 마지막으로 치과위생사의 보철의료서비스의 질이 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사에 미치는 영향을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 인구사회학적 특성

Table 1과 같이 연구대상자의 일반적 특성은 남성이 77명(46.4%), 여성이 89명(53.6%), 연령은 29세 미만 86명(51.8%), 30~49세 미만 52명(31.3%), 50세 이상이 28명(16.9%)으로 나타났다. 미혼자가 98명(59%)이고 기혼자가 68명(41%)으로 나타났다. 방문경로는 친구주변사람(주위사람) 추천이 118명(71.1%), 보철치료경험은 Crown&Bridge 94명(56.6%), 보철치료 개수는 1-2개 96명(57.8%)으로 가장 많았다. 보철치료에 대한 의사반영은 치과 의사 119명(71.7%)으로 가장 높았고, 치과위생사 7명(4.2%)으로 가장 낮게 나타났다.

### 3.2 치과위생사의 보철 의료서비스, 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사 평균

Table 2와 같이 치과위생사가 제공하는 보철 의료서비스는 평균 5점 만점에 4.05점으로 나타났으며, 하위요인인 교육정도 4.10점, 지식수준 4.06점, 진료처치 3.99점 순으로 나타났다. 치과만족도는 4.27점, 애호도는 3.99점으로 나타났으며, 애호도의 하위요인인 재이용 의사 3.97점, 권유 의사 4.01점으로 나타났다.

Table 1. General characteristics

| Variables                       | Classification           | Frequency(%) |
|---------------------------------|--------------------------|--------------|
| Gender                          | Male                     | 77(46.4%)    |
|                                 | Female                   | 89(53.6%)    |
| Age                             | ≥ 29 year                | 86(51.8%)    |
|                                 | 30~49 year               | 52(31.3%)    |
|                                 | ≤ 50 year                | 28(16.9%)    |
| Marital status                  | Un married               | 98(59.0%)    |
|                                 | Married                  | 68(41.0%)    |
| Visiting routes                 | Internet search          | 9( 5.4%)     |
|                                 | Recommended by neighbors | 118(71.1%)   |
|                                 | Recommended by staff     | 5( 3.0%)     |
|                                 | Sign                     | 3( 1.8%)     |
|                                 | Advertisement            | 1( 0.6%)     |
|                                 | Recommended by family    | 30(18.0%)    |
| Prosthetic treatment experience | Aesthetic prosthesis     | 44(26.5%)    |
|                                 | Implant                  | 17(10.2%)    |
|                                 | Crown&bridge             | 94(56.6%)    |
|                                 | Patial denture           | 3( 1.8%)     |
|                                 | Pull denture             | 1( 0.6%)     |
| Number of prosthetic treatments | 1-2                      | 96(57.8%)    |
|                                 | 3-4                      | 47(28.3%)    |
|                                 | ≤5                       | 20(12.0%)    |
|                                 | Pull denture             | 3( 1.8%)     |
| Treatment decisions factor      | Self                     | 40(24.1%)    |
|                                 | Dentist                  | 119(71.7%)   |
|                                 | Dental hygienist         | 7( 4.2%)     |
| Total                           |                          | 166(100%)    |

Table 2. Mean of major variables

| Variables  | M ± SD   | Min  | Max  |
|--|----------|------|------|
| Dental hygienist prosthetic medical service satisfaction | 4.05±.82 | 1.14 | 5.00 |
| Treatment  | 3.99±.92 | 1.00 | 5.00 |
| Knowledge  | 4.06±.80 | 1.00 | 5.00 |
| Education  | 4.10±.92 | 1.00 | 5.00 |
| Dental satisfaction                                      | 4.27±.90 | 1.00 | 5.00 |
| Dental loyalty   | 3.99±.86 | 1.00 | 5.00 |
| Reuse  | 3.97±.87 | 1.00 | 5.00 |
| Recommended  | 4.01±.92 | 1.00 | 5.00 |

### 3.3 치과위생사의 보철 의료서비스, 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사의 상관관계

Table 3과 같이 치과위생사가 제공하는 보철의료서비스의 하위요인들이 양의 상관성을 보이고 있으며, 지식수준과 교육정도의 상관성( $r=.851$ )이 가장 높게 나타났다. 치과 만족도는 보철의료서비스 질의 하위요인 중 지식수준과 상관성( $r=.677$ )이 가장 높았으며, 재이용 의사와 권유 의사의 상관성( $r=.872$ )이 가장 높게 나타났다 ( $P<.001$ ).

Table 3. Correlation of major variables

| Variables              | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6 |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1. Treatment           | 1      |        |        |        |        |   |
| 2. Knowledge           | .800** | 1      |        |        |        |   |
| 3. Education           | .759** | .851** | 1      |        |        |   |
| 4. Dental satisfaction | .594** | .677** | .635** | 1      |        |   |
| 5. Reuse               | .578** | .651** | .642** | .591** | 1      |   |
| 6. Recommended         | .591** | .684** | .702** | .585** | .872** | 1 |

\*\* by the spearman rho test at  $\alpha=0.01$

### 3.4 치과위생사의 보철 의료서비스 질이 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사에 미치는 영향

Table 4와 같이 치과 만족에 유의한 영향을 미치는 변수를 파악한 결과, 지식수준( $P<.001$ )이 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었으며( $P<.05$ ), 설명력 47.5%, F통계량 48.807으로 나타나, 치과위생사의 지식수준이 높을수록 치과 만족에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다.

재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 변수는 지식수준( $P<.009$ ), 교육정도( $P<.012$ )이며( $P<.05$ ), 설명력 45.5%, F통계량 값은 44.998로 나타나, 치과위생사의 지식수준, 교육정도가 높을수록 치과 재이용 의사에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다.

권유 의사에 유의한 영향을 미치는 변수는 지식수준( $P<.011$ ), 교육정도( $P<.001$ )이며( $P<.05$ ), 설명력 52.0%, F통계량 값은 58.567로 나타나, 치과위생사의 지식수준과 교육정도가 높을수록 권유 의사에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 4. The effect of dental prosthodontic services of dental hygienists on dental satisfaction, reuse, and recommended intention

| Variables | Dental satisfaction  |      | Reuse   |      | Recommended  |      |
|-----------|--|------|---|------|--|------|
|           | $\beta$  | P    | $\beta$   | P    | $\beta$  | P    |
| Constants |  | .000 |   | .000 |  | .004 |
| Treatment | .101   | .292 | .089  | .344 | .029   | .760 |
| Knowledge | .494   | .000 | .356  | .009 | .342   | .011 |
| Education | .179   | .104 | .276  | .012 | .428   | .000 |
|           | R <sup>2</sup> =.475, Adjust R <sup>2</sup> =.465, F=48.807, P<0.001 |      | R <sup>2</sup> =.455, AdjustR <sup>2</sup> =.444, F=44.998, P<0.001 |      | R <sup>2</sup> =.520, Adjust R <sup>2</sup> =.511, F=58.567, P<0.001 |      |

Statistically significant differences by Multiple regression at  $\alpha=0.05$

## 4. 고찰

고령화 사회로 접어들며 치아 상실 및 치아결손에 대한 저작, 심미, 발음, 치주조직보호 등의 치아 기능의 회복을 목적으로 치과를 찾는 환자 대부분 보철치료가 필요하다. 보철치료 시 필요한 전문적 기술과 지식, 서비스 정신을 겸비한 치과위생사의 역할은 치과의사 못지않게 중요시되고 있다.

이에 본 연구는 보철치료 중 제공되는 치과위생사의 의료서비스를 진료처치, 지식수준, 교육정도로 나누고, 보철 의료서비스에 따라 치과 만족, 재이용 의사, 권유 의사에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 이로써, 치과 의료기관에서 치과위생사의 역할과 중요성을 규명하고, 치과위생사의 사회적 위치와 근무조건·환경 개선을 위한 기초적인 근거자료를 마련하고자 시행하였다.

'치과위생사의 의료서비스가 환자의 만족도에 미치는 영향'에 대한 연구는 활발히 진행되어 왔으며, 치과위생사의 의료서비스의 질은 환자의 만족도에 영향을 미치는 것으로 선행연구 결과들과 본 연구의 결과와 일치 하였으며[4-6], 치과위생사의 업무는 의료서비스의 질과 환자의 만족도와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다.

또한, 본 연구에서 환자의 만족도가 높아질수록 재이용 의사도 높아지는 것을 확인할 수 있었으며, 만족도는 충성도 및 재이용 의사에 영향을 미친다는 선행연구 결과들과 일치하였다[7,8].

권유 의사에 대한 평균은 4.01점으로 높게 나타났으며, 치과 만족도, 치과위생사의 보철 의료서비스와 양의 상관관계가 나타났다. 치과 권유 의사에 대한 선행연구와 일치되는 결과를 확인할 수 있었다[10,11].

위의 결과를 보면 치과의료서비스를 받은 경험자의 추천은 병원선택의 중요한 요인이 된다고 할 수 있다. 따라서 치과위생사의 보철 의료서비스의 질과 환자의 만족도 및 재이용 의사, 권유 의사는 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 본 연구와 비슷한 치과교정치료에 대한 의료서비스 만족, 재이용 의사, 권유 의사에 대한 연구에서도 같은 연구결과가 나타난 것을 확인할 수 있었다[12,13].

본 연구는 치과위생사 업무 중 보철 의료서비스 과정에서 환자가 느끼는 서비스 질이 치과에 대한 만족도, 치과 재이용 의사와 타인에 대한 치과 권유 의사에 미치는 영향을 연구하였으며, 치과위생사의 보철 의료서비스에 대한 만족도가 높을수록 치과 만족도와 재이용 의사, 권유 의사에 영향을 미치는 것으로 나타나, 치과위생사의 의료서비스가 의료시설의 환자뿐만 아니라 의료기관의

경영적인 부분까지 크게 관여된다는 것을 확인할 수 있었으며, 치과 내원 환자가 인지하는 의료서비스 품질과 고객 만족, 서비스 가치 및 고객 충성도와와의 관계에 대한 연구[14]와 일치하는 결과이다.

치과의 만족도는 이제 소비자들의 높은 기대수준과 의료기관의 증가로 인한 경쟁에서 필수이며, 고객 중심의 마케팅(customer-oriented marketing)으로 변화된 치과의료시장에서 치과위생사의 역할이 더욱 중요하다고 생각한다. 그에 비해 치과위생사는 감정노동과 직무 스트레스, 이직률과 타 직업으로의 전향이 높아지고 상대적으로 직업만족도는 낮아지고 있다[15,16]. 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사들은 업무 수행 시 모든 부문에서 스트레스를 느끼고 있으며[17], 본 연구결과 중 치과치료에 대한 의사반영률이 치과위생사가 가장 낮게 나타났다(4.2%). 이로써 치과위생사의 업무 강도에 비해 대우와 인식은 미비하다는 것을 알 수 있었다[18,19].

치과위생사가 전문직업인으로서 임상에서의 의료서비스, 구강건강관리와 예방치치가 필요한 잠재된 국민적 수요에 대한 질 높은 치위생 의료서비스를 제공하기 위한 노력은 계속되어야 할 것이다.

또한, 앞으로 보철 의료서비스뿐만 아니라 교정, 보존, 외과 등 진료협조 업무와 세분화·전문화된 의료기관의 관리업무, 경영업무로의 확대가 이루어지는 만큼 치과위생사의 업무와 의료서비스 평가에 대한 연구가 필요하다.

이에 따라, 치과위생사의 법적 업무 보호와 업무에 따른 사회적 위치, 근무조건 및 환경 개선이 이루어져야 할 것이다.

## 5. 결론

연구는 최근 10년 이내에 치과에서 보철치료를 받은 경험이 있는 자를 대상으로 치과위생사의 보철 의료서비스 질이 치과 만족 및 재이용 의사, 권유 의사에 미치는 영향을 조사하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

- 1) 치과위생사의 치과보철 의료서비스의 질은 평균 4.05점, 각 하위요인인 교육정도 4.10점, 지식수준 4.06점, 진료처치 3.99점으로 나타났으며, 치과 만족 4.27점, 재이용 의사 3.97점, 권유 의사 4.01점으로 나타났다.
- 2) 치과위생사의 치과보철 의료서비스의 하위요인인 교육정도, 지식수준, 진료처치와 치과 만족도, 재이용 의사, 권유 의사의 모든 변수 간의 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다( $P < 0.01$ ).

- 3) 치과위생사의 치과보철 의료서비스의 지식수준이 높을수록 치과 만족도에 정적영향을 미치는 것으로, 교육정도가 높을수록 치과 재이용에 정적영향을 미치는 것으로, 치과위생사의 지식수준과 교육정도가 높을수록 권유 의사에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다( $P < .05$ )

이상의 결과 치과위생사의 보철 의료서비스 질이 높을수록 치과에 대한 만족이 높아지고, 이를 통해 재이용 의사와 권유 의사가 증가한다고 볼 수 있다. 또, 치과위생사의 업무에 대한 전문성을 알리고 환자와의 소통과 공감 형성으로 만족도를 높이는 것은 치과위생사에 대한 인식 전환에 중요한 방법이 될 수 있다. 치과위생사의 진료업무뿐만 아니라 의료기관 관리, 행정, 경영업무에 대한 다양한 접근과 다 면의 연구를 통한 발전 방향의 모색이 필요하다.

## References

- [1] U.K. Choi, "The Effects of Perceived Medical Service Quality on Patient Satisfaction, Hospital's Reputation and Loyalty", *Journal of Korea Society of Computer and Information*, vol. 25, no. 1, pp. 177-185, 2020. DOI : <https://doi.org/10.9708/jksci.2020.25.01.177>
- [2] H. S. Hong, Y. H. Choi, Y. G. Ji, S. G. Lee, H. J. Kwon, "The effects of the service quality of the dental hygienist on patients' satisfaction and their intentions to revisit and recommend of dental care services", *Journal of Korean Academy of Oral Health*, Vol.30, Issue 2, pp. 130-140, 2006.
- [3] M. R. Choi, "This study is intended to improve medical services in hospitals, find some ways to advance the hospital's image and then offer a data", *The Graduate School of Public Administration*, Kyung Hee University, 1996.
- [4] S. K. Kim, H. J. Youn, K. H. Lee, "An effect of medical service of the dental hygienist upon patients' satisfaction and the intention of hospital revisit", *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, vol. 12, no. 6, pp. 1165-1172, 2012. DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2012.12.6.1165>
- [5] J. M. Seong, Y. M. Moon, "According to the dental hygienists care services of patient satisfaction", *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, vol. 11, no. 5, pp. 741-747, 2011.
- [6] H. N. Lee, H. S. Shim, G. Y. Kim, "Association of quality of dental care service on the Level of patient satisfaction", *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, vol. 11, no. 3, pp. 383-393, 2011.
- [7] E. S. Jeon, Y. J. Choi, S. H. Hwang, "The Effect of

Dental Service Quality on Service Value, Consumer Satisfaction and Consumer Royalty”, Journal of Dental Hygiene Science, vol. 13, no. 3, pp. 246-253, 2013.

[8] D. H. Kim, Y. J. Park, K. E. Lee, H. E. Lee, S. S. Bae, M. K. Kang, “The Effect of Dental Health Service Quality on Patients’ Satisfaction and Intention to Revisit”, Korean Journal of Clinical Dental Hygiene, vol. 4, no. 1, pp. 1-8, 2016.

[9] J. Y. Jang, “Associations Dental Health Service Quality and Patient Satisfaction Dental Reuse” Journal of The Korean Academy of Dental Hygiene, vol. 17, no. 2, pp. 83-92, 2015.

[10] H. N. Lee, H. S. Shim, “Factors upon revisit and intention of recommendation for dental care service” Journal of Korean society of Dental Hygiene, vol. 12, no. 2, pp. 317-326, 2012.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2012.12.2.317>

[11] J. O. Kang, “A Study on Contributing Factors of Patients’ Satisfaction and Net Promoter Score in Dental Clinic Service”, Journal of Korean Academy of Advanced General Dentistry, vol. 9, no. 1, pp. 11-18, 2020.

[12] K. Y. Lee, “Factors Affecting the Satisfaction Level of Orthodontic Patients with Dental Service”, Journal of Dental Hygiene Science, vol. 9, no. 1, pp. 1-8, 2009.

[13] D.G. Lee, S. S. Han, W. K. Yoo, “Comparison of Related Influencing Factors on Medical Services Satisfaction between General Dental Patients and Orthodontic Patients”, The Journal of the Korea Contents Association, vol. 18, no. 6, pp. 257-266, 2018.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.06.257>

[14] B. H. Lee, Y. J. Choi, “The Association between Medical Service Quality, Consumer Satisfaction, Service Value and Customer Loyalty of Dental Patients”, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.8, Issue 2, pp. 89-100, 2014.  
DOI : <https://doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.2.089>

[15] Y. W. Kim, S. Y. Shin, “Exploring antecedent factor that influence dental hygienist’s job satisfaction and turnover intention”, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 20, no. 3, pp. 329-337, 2019.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.3.329>

[16] S. U. Yoon, J. S. Kim, “Relations between emotional Labor and job stress among some dental hygienists”, Journal of Korean society of Dental Hygiene, vol. 11, no. 2, pp. 179-188, 2011.

[17] J. H. Hyeong, Y. J. Jang, “A study on emotional labor and occupational stress in dental hygienists” Journal of Korean society of Dental Hygiene, vol. 19, no. 6, pp. 1003-1013, 2019.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.20190086>

[18] H. G. Ryu, “The opinions of some local clinical dental hygienists on medical personnel of dental hygienists”, Journal of Korean society of Dental Hygiene, vol. 18, no. 6, pp. 1067-1077, 2018.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.20180092>

[19] J. H. Hyeong, Y. J. Jang, “The opinions of health care workers on the inclusion of dental hygienists in the category of medical personnel”, Journal of Korean society of Dental Hygiene, vol. 17, no. 6, pp. 1013-1024, 2017.  
DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.06.1013>

송 귀 숙(Kwui-Sook Song)

[정회원]



- 2003년 8월 : 원광대학교 보건환경대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2009년 2월 : 조선대학교 대학원 보건학과 (보건학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 혜전대학교 치위생과 교수

<관심분야>

치위생학, 보건학, 치의학

류 다 영(Da-Young Ryu)

[정회원]



- 2007년 2월 : 강릉대학교 일반대학원 치과대학 치의학과 (치의학석사)
- 2013년 2월 : 강릉대학교 일반대학원 치과대학 치의학과 (치의학박사)
- 2009년 3월 ~ 현재 : 혜전대학교 치위생과 교수

<관심분야>

치위생학, 보건학, 치의학

이 수 정(Su-Jung Lee)

[정회원]



- 2013년 2월 : 한서대학교 일반대학원 (치위생학석사)
- 2019년 2월 : 한서대학교 일반대학원 (보건학박사)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 혜전대학교 치위생과 초빙교수

<관심분야>

치위생학, 치의학, 보건학