

요인별 치과 의료서비스 질이 환자만족과 서비스 가치에 미치는 영향

김 정 숙

구미1대학 치위생과

색인: 서비스 가치, 치과 의료서비스 질, 환자만족도

1. 서 론

급속한 산업경제의 발전과 국민소득의 향상으로 인한 삶의 질 요소가 변화되면서 국민들의 건강에 대한 관심은 날로 증대되고 있다. 또한 구강건강증진을 위한 정부와 교육단체 및 학계의 지속적인 노력으로 인해 환자들의 구강건강증진을 위한 다양한 욕구 또한 많이 증대되었다. 하지만 의약분업문제, 민간의료보험의 실시여부 등 의료서비스 조직이 처해 있는 여러 가지 환경변화와 세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장의 개방, 대기업의 병원사업진출, 병원 간 경쟁 등으로 의료서비스 조직은 머지않아 무한경쟁시대에 접어들어 여태까지의 단일한 경영전략으로는 생존하기 힘든 상황이 전개되고 있다. 이로 인하여 병·의원을 비롯한 의료서비스 조직은 급격한 환경변화에 민감하게 대처하지 않으면 안 되게 되었다¹⁾.

환자들의 치과 의료서비스에 대한 높은 기대 수준과 의료기관의 증가에 따른 경쟁력 심화, 병원시설 투자비용의 증가로 인한 경제적 부담 등은 치과 의료조직에 새로운 경영 패러다임을 요구하고 있다. 이러한 경영 패러다임의 하나가 고객, 즉¹⁾ 환자만족 중심의 마케팅이다.

치과 의료기관을 이용하는 환자의 욕구를 자세히 파악하고 그들이 진정 원하는 서비스를 제공함으로써 의료기관들은 그들에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며 이를 통하여 재이용률을 높이고 궁극적으로 경쟁우위를 확보할 수 있다는 것이다.

일반적으로 품질(quality)에 대한 정의는 접근방법과 학자에 따라 다양하다. 그러나 마케팅 관점에서는 사용자 중심적 접근방법에 따라 품질을 '요구를 충족시킬 수 있는 재화나 서비스의 능력', '특정제품 서비스가 특정소비자의 요구를 충족시켜주는 정도', '용도에의 적합성' 등

으로 정의하고 있다. 이는 소비자의 다양한 필요, 요구, 선호를 가장 잘 충족시켜주는 제품 및 서비스가 가장 품질이 높다고 가정하는 것이다¹⁾. Georgette 등²⁾은 의료서비스의 질을 공급자 측면과 구매자 측면으로 나누어 정의하면서 의료서비스의 질은 무엇보다 환자 스스로가 인지하고 평가하는 주관적 기준에 의해 다르게 나타날 수 있음을 설명하였다. 이렇듯 많은 국내·외 문헌들을 볼 때 의료서비스의 질은 환자가 인지하는 지각된 서비스의 품질에 기초하여 평가되어야 효과적이란 것을 알 수 있다.

이처럼 환자 스스로가 인지하는 의료서비스 질에 대한 관심이 대두되면서 최근 치과 의료 조직에서도 환자가 인지하는 의료서비스 질이 환자 만족에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 전략적 경영 차원에서 만족도와 재이용에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 하는 노력이 시작되고 있다.

김³⁾은 환자만족도에 영향을 미치는 요인 중 의료진의 친절도가 가장 많은 영향을 미친다고 보고하였고 이⁴⁾는 치료결과에 대한 만족도가 높을수록 환자만족도가 높다고 보고하였다. 한⁵⁾은 의료기관을 내원하는 환자의 만족도는 의료서비스의 질과 많은 상관관계가 있었으며 의료서비스의 질이 높을수록 환자만족도도 높게 나타난다는 실증분석 결과를 보고하였다. 진⁶⁾은 치과 의료서비스에 대한 환자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 그들이 인지하는 치과 의료서비스 질이 환자 만족도에 직접적으로 영향을 미치고 있음을 보고하였다.

최근에는 치과 의료서비스 질과 환자만족, 재이용 간의 관계 이외에도 서비스 가치에 대한 개념이 추가되어 고려되고 있다. 이는 만족에 대한 선행변수로서 서비스의 질 뿐만 아니라 그 서비스를 획득하기 위해 지출된 비용을 함께 고려해야 한다는 주장이 제기되고 있기 때

문이다. 서비스 가치는 서비스를 제공받는 개인의 일반적 특성에 따라 매우 다양하게 나타날 수 있다⁷⁾. Ettinger⁸⁾는 보건의료분야에서 성공적인 경영 전략을 수행하기 위해서는 무엇보다 환자들이 지각하고 있는 가치를 먼저 이해하여야 하며, 환자들은 제공받은 서비스에 대한 편익과 서비스를 제공받기 위해 지불한 비용간의 상쇄효과를 통하여 서비스에 대한 가치를 지각하게 된다고 설명하였다. 즉 환자들은 진단과 처치가 적절하게 이루어졌는가? 진료를 받는 과정이 불편하거나 불쾌하지는 않았는가? 병원의 이미지는 좋은가? 와 같은 요인으로 제공받은 서비스에 대한 편익을 평가하고 그에 대한 대가로서 본인이 지불한 화폐적, 비화폐적 비용을 고려하여 서비스 가치를 평가하게 되는 것이다⁷⁾.

따라서 이 연구는, 치과환자가 인지하는 요인별 치과 의료서비스 질을 조사하여 각 요인이 환자만족도와 서비스 가치에 미치는 영향에 대해 연구하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

연구대상은 치과위생사가 근무하고 있는 K 지역에 소재한 치과 병·의원을 이용하는 환자들을 대상으로 450명을 임의추출하여 설문조사를 실시하였다. 회수된 설문지는 총 418부이며, 이 중 한 문항이라도 응답하지 않거나, 불성실한 응답을 제외한 394부를 최종 연구대상으로 하였다.

2.2 연구방법

2004년 12월 5일부터 2005년 2월 19일까지 임의로 선정된 치과 병·의원에서 2회 이상의

의료서비스를 제공받은 환자들을 대상으로 훈련된 조사요원이 설문지를 배부하고 환자가 직접 설문지를 작성하는 자기 보고식 설문조사를 실시하였으며 설문내용이 학술적 용도로만 사용됨을 강조하여 환자들이 가능한 솔직하게 응답할 수 있도록 하였다. 치과 의료서비스의 질 측정도구는 한⁵⁾, 최⁹⁾가 사용한 도구를 치과 의료기관의 상황에 맞게 재구성하여 치과의사요인(4문항), 치과위생사요인(4문항), 진료절차 및 대기시간요인(5문항), 내부환경요인(7문항), 외부환경요인(2문항)으로 구성하였다. 환자만족도 측정도구는 이¹⁰⁾, 최¹¹⁾의 측정도구를 연구목적에 맞게 재구성하여 6개 차원(치과의사요인, 치과위생사요인, 진료절차 및 대기시간요인, 내부환경요인, 외부환경요인, 전체적인 만족요인)에 대한 6문항으로 구성하였다. 서비스 가치를 측정하기 위한 문항들은 최⁹⁾가 측정도구로 이용한 각 문항들을 치과 의료기관에 맞게 재구성하여 3문항으로 구성하였다. 본 조사에 사용된 설문지는 연구목적에 달성하기 위하여 일반적 특성을 제외한 모든 문항은 Likert 7점 척도로 측정하였다. “매우 그렇지 않다(1점)”에서 “매우 그렇다(7점)”로 구성하였다.

2.3 통계분석

수집된 자료는 SPSS 12.0을 사용하여 통계처리하였다. 본 연구에서 궁극적으로 전반적인 치과 의료서비스의 질에 사용할 수 있었던 변수는 내부환경요인, 치과의사요인, 진료절차 및 대기시간요인, 치과위생사요인, 외부환경요인 등이었다. 즉 치과적인 문제를 가진 환자들이 치과 병·의원을 선정하여 방문 혹은 재방문 행동 등의 유발가능성 준거로 전반적인 치과 의료서비스의 질(내부환경요인, 치과의사요인, 진료절차 및 대기시간요인, 치과위생사요인, 외부환경

요인)을 준거지표로 사용할 수 있었기에 이들을 기본적인 자료로 사용하였다. 반면 환자만족도(이하 만족도), 서비스 가치는 전반적인 치과 의료서비스의 질을 준거지표로 하여 치과 병·의원 내원 환자들의 과거 혹은 현재 경험을 결정하여 주는 지표들로 사용되었다. 또한 만족도, 서비스 가치는 궁극적으로 치과적인 문제를 가진 환자들의 병·의원을 방문 혹은 재방문 행동을 결정하는 성향을 알려주는 준거가 되기에 전반적인 치과 의료서비스의 질과 더불어 이들의 관련성이 무엇인지 조사되었다.

이들 준거변수들을 예측하는 데에 있어서 각각의 변수들은 서로 점수범위가 달랐기에 이를 보완하여 주는 단계적 회귀분석(stepwise regression analysis)을 사용하였다.

3. 연구 성적

3.1 연구대상자의 인구학적 특성

연구대상자는 여자가 남자보다 56.6%로 높았으며 연령수준은 20~29세가 30.2%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 교육수준은 대학교 이상 졸업자가 41.37%로 가장 높았으며 직업은 학생이 37.82%로 가장 높았다(표 1).

3.2 요인별 치과 의료서비스 질과 만족도, 서비스 가치간의 상관관계

우선, <표 2>에서는 전반적인 의료서비스의 질의 각 요인들 사이와 만족도, 서비스 가치 등의 요인이 갖는 설명력이 제시되어 있다. “내부환경”요인에 대해서는 “만족도(68.798%)”, “서비스 가치(62.187%)” 순으로 설명력이 높게 나타났다. “치과의사”요인은 “치과위생사(68.97%)”, “만족도(60.566%)”, “서비스 가치(56.288%)” 순으로 나타났다. “진료절차 및 대

표 1. 연구대상자의 인구학적 특성

	특 성	명(%)
성별	남성	171(43.40)
	여성	223(56.60)
연령	20세 미만	132(33.50)
	20~29세	119(30.20)
	30~39세	62(15.74)
	40~49세	49(12.44)
	50~59세	26(6.60)
	60세 이상	6(1.52)
교육수준	초등학교	77(19.54)
	중학교	31(7.87)
	고등학교	78(19.80)
	대학교	163(41.37)
	대학원 이상	16(4.06)
	무학	29(7.36)
직업	학생	149(37.82)
	자영업	32(8.12)
	회사원	66(16.75)
	전문직	59(14.97)
	주부	41(10.41)
	기타	47(11.93)
월평균소득	100만원 미만	15(3.81)
	100만원 이상~200만원 미만	27(6.85)
	200만원 이상~300만원 미만	100(25.38)
	300만원 이상~500만원 미만	126(31.98)
	500만원 이상	88(22.34)
	무응답	38(9.64)
	총 계	394(100)

기시간”요인에 대해서는 “만족도(65.163%)”, “치과위생사(63.889%)”, “서비스가치(63.275%)” 순으로 나타났고, “치과위생사”요인은 “치과의사(68.79%)”, “만족도(65.317%)”, “진료절차 및 대기시간(63.889%)”, “내부환경(60.638%)”, “서비스 가치(57.841%)” 순으로 나타났으며, “외부환경”요인에 대해서는 “내부환경(38.042%)”, “만족도(35.683%)”, “치과위생사(25.87%)”, “서비스 가치(23.735%)” 순으로 상대적으로 낮게 나타났다. 마지막으로 “만족도”와

“서비스 가치”요인 간은 69.616%로 가장 높았다.

3. 3 요인별 치과 의료서비스의 질과 만족도

〈표 3〉에서 보면, 전반적인 치과 의료서비스의 질의 5개 하위요인들이 전반적으로 만족도를 설명하는 데 통계학적으로 유의미한 것으로 나타났고 총 설명변량이 62.81%로 설명하고 있다.

즉, “내부환경”요인($b=0.2140$, $pE.0001$), “치

표 2. 요인별 의료서비스의 질과 만족도, 서비스 가치간의 상관관계표

		전반적인 치과 의료서비스의 질					만족도	서비스 가치
		내부환경 요인	치과의사 요인	진료절차 및 대기시간 요인	치과위생 사요인	외부환경 요인		
전반 적인 치과 의료 서비 스의 질	내부환경요인	1.000						
	치과의사요인	0.538***	1.000					
	진료절차 및 대기시간 요인	0.578***	0.555***	1.000				
	치과위생사요인	0.606***	0.687***	0.638***	1.000			
	외부환경요인	0.380***	0.123*	0.198***	0.258***	1.000		
	만족도	0.687***	0.605***	0.651***	0.653***	0.356***	1.000	
서비스 가치		0.621***	0.562***	0.632***	0.578***	0.237***	0.696***	1.000

*pE.05 ***pE.001

표 3. 만족도에 대한 중다 회귀분석 결과

변 수	DF	회귀계수(b)	표준오차	t값	유의수준	표준회귀계수(β)
절편	1	4.58073	1.12160	4.08	0.0001	0.00000
내부환경요인	1	0.21400	0.03081	6.94	0.0001	0.30324
치과의사요인	1	0.25313	0.06132	4.13	0.0001	0.18419
진료절차 및 대기시간요인	1	0.26834	0.04519	5.94	0.0001	0.25461
치과위생사요인	1	0.19583	0.06583	2.97	0.0031	0.14621
외부환경요인	1	0.27907	0.07260	3.84	0.0001	0.13029
$R^2 = 0.6281$						

과의사”요인($b = 0.2531$, $pE.0001$), “진료절차 및 대기시간”요인($b = 0.2683$, $pE.0001$), “치과 위생사”요인($b = 0.1958$, $p = .0031$), “외부환경”요인($b = 0.1462$, $pE.0001$)에 대해 환자들이 긍정적으로 생각할수록 전반적인 만족도가 높아진다는 것이다.

〈표 4〉를 보면, 만족도의 정도를 예측하여 주는 지표로는 “내부환경”요인($\beta = .3032$, $pE.0001$)이 5개 하위요인들의 총 62.81% 설명력 중 47.33%를 차지하여 가장 유용한 지표로 나타났다. 그 다음으로 “진료절차 및 대기시간”요인($\beta = .2546$, $pE.0001$)이 9.67%, “치과의사”요인($\beta = .1842$, $pE.0001$)이 3.25%, “외부환경”요인($\beta = .1303$, $pE.0001$)이 1.71%, “치과위

생사”요인($\beta = .3032$, $p = .0031$)이 0.85% 등의 순으로 나타났으며, 통계학적으로 의미 있는 것으로 관찰되었다.

3. 4 요인별 치과 의료서비스의 질과 서비스 가치

〈표 5〉를 보면, 전반적인 치과 의료서비스의 질의 5개 하위요인들 중 “내부환경”요인, “치과의사”요인, “진료절차 및 대기시간”요인이 서비스 가치를 설명하는 데 통계학적으로 유의한 것으로 나타났으며, 총 설명변량이 62.81%로 설명하고 있다. 즉 “내부환경”요인($b = 0.1283$, $pE.0001$), “치과의사”요인($b = 0.1538$, $p = .0004$), “진료절차 및 대기시간”요인($b = 0.2070$,

표 4. 만족도에 대한 단계적 회귀분석 결과

단계	독립변수	Sr ²	누적 Sr ²	F	유의수준
1	내부환경요인	0.4733	0.4733	352.28	0.0001
2	진료절차 및 대기시간요인	0.0967	0.5701	87.98	0.0001
3	치과의사요인	0.0325	0.6026	31.88	0.0001
4	외부환경요인	0.0171	0.6196	17.44	0.0001
5	치과위생사요인	0.0085	0.6281	8.85	0.0031

표 5. 서비스 가치에 대한 중다 회귀분석 결과

변 수	DF	회귀계수(b)	표준오차	t값	유의수준	표준회귀계수(β)
절편	1	0.29763	0.78958	0.38	0.7064	
내부환경요인	1	0.12834	0.02169	5.92	0.0001	0.29106
치과의사요인	1	0.15384	0.04317	3.56	0.0004	0.17917
진료절차 및 대기시간 요인	1	0.20704	0.03181	6.51	0.0001	0.31442
치과위생사요인	1	0.06002	0.04634	1.30	0.1960	0.07173
외부환경요인	1	0.03135	0.05111	0.61	0.5400	0.02342
R ² = 0.6281						

pE.0001)에 대한 환자의 평가가 높아질수록 서비스 가치가 높아진다는 것이다.

〈표 6〉에서 보면, 서비스 가치를 예측하는 지표로 전반적인 치과 의료서비스의 질을 구성하는 5개의 하위요인들 중 “내부환경”요인($\beta = .2911$, pE.0001), “치과의사”요인($\beta = .1792$, p = .0004), “진료절차 및 대기시간”요인($\beta = .31144$, pE.0001)이 유용한 것으로 나타났으며, 그 중 “진료절차 및 대기시간”요인이 총 52.51% 중 40.04%를 차지하여 가장 유용한 지표로 나타났다. 그 다음으로 “내부환경”요인이 9.84%, “치과의사”요인이 2.63% 등의 순으로 나타났으며, 통계학적으로 의미 있는 것으로 관찰되었다.

4. 총 결

세계무역기구(WTO)에 의한 의료시장의 개

방과 대기업의 전문병원 사업전개 등으로 치과 의료 시장은 무한경쟁시대에 접어들었고 급속한 환경변화에 민감하게 대처하지 않으면 생존하기 힘든 상황이 전개되고 있다. 이와 더불어 국민소득의 향상으로 인한 삶의 질 요소가 변화되고 전 국민 의료보험 실시에 따른 의료서비스 비용에 대한 부담이 감소되면서 구강건강에 대한 관심과 욕구는 날로 증대되고 있다. 이에 따라 치과 의료의 수요와 이용량이 자연 증가되었고 양질의 의료서비스에 대한 욕구 또한 높아지면서 의료시장에서의 주도권은 공급자인 의료기관으로부터 구매자인 환자로 옮겨지고 있다.

따라서 의료 환경의 논리변화에 의한 환자들의 기대수준에 부응하고 의료개방화정책에 합리적으로 대처하기 위해서는 무엇보다 환자가 인지하는 의료서비스의 질에 초점을 두고 양적 개선이 아닌 근본적 질적 개선을 위한 다각적

표 6. 서비스 가치에 대한 단계적 회귀분석 결과

단계	독립변수	Sr ²	누적 Sr ²	F	유의수준
1	진료절차 및 대기시간요인	0.4004	0.4004	261.74	0.0001
2	내부환경요인	0.0984	0.4988	76.77	0.0001
3	치과의사요인	0.0263	0.5251	21.60	0.0001

인 연구와 검토가 신중히 이루어져야 한다. 이와 관련하여 보건복지부는 지난 1997년부터 의료서비스 개선을 위한 질적, 양적평가 제도를 도입하여 의료서비스 질 개선을 위해 지속적인 평가를 실시해오고 있다.

한¹²⁾은 의료서비스의 소비평가에 관한 연구에서 의료서비스 질의 구성요인으로 외형성, 반응성, 신뢰성, 확실성, 공감성으로 구분하였고 Jun 등¹³⁾은 환자가 인지하는 의료서비스 질을 구성하는 요인들을 분류하고 이를 평가하기 위해 보다 실증적인 방법으로 초점 집단인터뷰(focus group interview)를 실시하기도 하였다. 하지만 의료서비스 질을 구성하는 요인은 의료서비스 질을 어떻게 정의하느냐에 따라 매우 다르게 규정될 수 있다. 환자들 개개인의 가치기준과 일반적 특성에 따라 매우 다양하게 정의될 수 있기 때문에 각 의료기관의 특성에 맞게 서비스 측정요인을 수정하는 방안 등이 고려되고 있다.

이에 본 연구는 K시에 소재한, 치과위생사가 근무요원으로 있는 치과 병·의원을 내원하는 환자들을 대상으로 그들이 인지하는 치과 의료서비스의 질을 측정하고 또 그 결과를 바탕으로 만족도와 서비스 가치를 예측해 보고자 한다.

치과적인 문제로 인해 병·의원을 방문한 환자들이 진료 후 만족 정도를 직접 평가하도록 하였다. 그 후 전반적인 치과 의료서비스의 질을 구성하는 각 요인들과 만족도와의 관계를 중다회귀 분석을 통해 알아보았다. 하지만 회귀

분석에서 독립변수가 많을 경우 다중 공선성의 문제로 회귀모형 추정과 오차가 커지는 문제로 인한 유의도 하락 등의 문제가 생길 수 있으므로 어떤 변수를 회귀모형에 포함시킬지 결정하는데 도움이 되는 단계적 회귀분석을 통해 만족도를 예측하는 전반적인 치과 의료서비스의 질의 하위 요인변수들을 탐색하였다. 그 결과 5개 하위요인 모두에서 만족도와 통계학적으로 유의미한 것으로 나타나 환자들의 긍정적 평가가 만족도를 높이는 것을 알 수 있다. 1999년 한⁵⁾의 연구에서 전반적인 환자만족도에 영향을 주는 것은 “치과의사” 요인, “진료절차 및 대기시간” 요인, “내부환경” 요인 순으로 나타났지만 본 연구에서는 “내부환경” 요인, “진료절차 및 대기시간” 요인, “치과의사” 요인 순으로 나타났다. 만족도를 예측하여 주는 지표로서 내부환경요인이 가장 유용한 것으로 높게 나타났는데 환자가 인지하는 만족도를 높이기 위해서는 현대화된 의료시설과 병원 내 편의시설 등이 필수요건으로 작용하는 것을 알 수 있다.

흔히, 치과적인 의료행위가 치료자와 환자라는 특수한 관계성으로 인해 서비스 가치가 인적요소에 국한된다고 생각하기 쉬우나 질적인 측면을 고려할 때, 전반적인 치과 의료서비스의 질이 5개의 하위요인들을 지표로 구성되어 있기 때문에 이들 하위요인에 대한 전반적인 서비스 가치를 탐색하였다. “내부환경” 요인 ($b = 0.1283, p < .0001$), “치과의사” 요인 ($b = 0.1538, p = .0004$), “진료절차 및 대기시간”

요인($b=0.2070$, $p<.0001$)이 서비스 가치를 설명하는데 유의한 것으로 나타났고 그 중에서도 “진료절차 및 대기시간”요인이 가장 유용한 지표로 나타나 시간에 쫓기는 바쁜 현대인의 삶을 단적으로 보여주는 듯 했다. 하지만 본 연구는 다섯 요인으로 구성된 치과 의료서비스 질 측정부분에서 과연 환자들이 치과위생사란 직업인에 대한 인식이 분명한 상태에서 측정이 됐을까 하는 의구심을 가지게 한다. 물론 치과위생사가 있는 병·의원을 내원하는 환자를 대상으로 하였지만 치과위생사가 근무하는 치과병·의원은 전체의 60%를 넘기지 않는 상황에서 환자들의 치과위생사란 존재에 대한 인식은 한계가 있을 수밖에 없을 것이다. 이러한 연유로 치과위생사 요인이 비교적 낮은 지표로 나타나지 않았을까를 추이해 본다. 따라서 추후의 연구에서는 환자가 인지하는 치과위생사란 직업인에 대한 명확한 인식이 전제된 조건에서 전반적 요인에 대한 폭넓은 평가가 이루어져 치과 의료서비스의 질적 개선과 효율적인 치과경영에 유용한 지표로 이용될 수 있기를 바란다.

5. 결 론

본 연구는 치과 병·의원에서, 환자들이 인지하는 치과 의료서비스의 질을 측정하여 이들과 각 요인들과 만족도, 서비스 가치와의 관계를 단계적 회귀분석하여 만족도와 서비스 가치를 예측하고자 자기보고식 설문조사를 통해 이루어졌다. 2004년 12월 5일부터 2005년 2월 19일에 걸쳐 K시에 소재한 치과 병·의원의 외래환자 394명을 대상으로 하였으며 사용된 측정도구는 치과 의료서비스의 질(22문항), 환자만족도(6문항), 서비스 가치(3문항)로 구성된 총 31문항이었다. 모든 문항은 “매우 그렇지 않다(1

점)”에서 “매우 그렇다(7점)”로 되어 있는 Likert 7점 척도를 사용하였으며 도출된 결론은 다음과 같다.

1. 환자만족도를 예측하는 가장 유용한 지표는 “내부환경”요인이었고 다음은 “진료절차 및 대기시간”요인, “치과의사”요인, “외부환경”요인, “치과위생사”요인 순으로 나타났다.
2. 서비스 가치는 “내부환경”요인과 “치과의사”요인, “진료절차 및 대기시간”요인에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
3. 서비스 가치를 예측하는 가장 유용한 지표는 “진료절차 및 대기시간”요인이었고 다음은 “내부환경”요인, “치과의사”요인으로 나타났다.

오늘날, 의료서비스의 품질은 의료서비스 조직의 생존문제와 직결되어 매우 중요한 관심사가 되고 있다. 치과 의료기관들이 변화하는 의료 환경에 능동적으로 대처하기 위해서는 무엇보다 환자중심의 마케팅 전략이 절실히 요구되며 환자가 인지하는 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 다양한 서비스 전략을 수립하여 서비스 가치를 극대화하는 방안들이 충분히 검토되어야 할 것이다.

참고문헌

1. 노진옥, 의료서비스가치의 의료소비자만족에 미치는 영향에 관한 실증 연구. 경성대학교 대학원 박사학위논문, 2002
2. Georgette, M., Zifko-Baliga, and F. K. Robert. Managing perception of hospital quality. Mark Health Serv 1997; spring: 28-35.

3. 김병직. 한방병원의 의료서비스에 대한 환자만족도 결정요인. 경산대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995
4. 이상형. 치과의원의 환자만족 영향요인. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문. 1998
5. 한수진. 치과 의료기관의 치과 의료서비스에 관한 환자의 만족요인 연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999
6. 진석호. 치과 의료서비스에 대한 환자만족도에 영향을 미치는 요인. 경산대학교보건대학원 석사학위논문, 2002
7. 이학식, 김영. 서비스 품질과 서비스 가치. 한국마케팅저널 1999;1(2): 77-99.
8. Ettinger, W. H. Consumer-perceived value : The key to a successful business strategy in the health care marketplace. J. Am Geriatr soc 1998;46(1) : 111-113.
9. 최귀선. 의료서비스 질이 환자만족도, 서비스가치, 재이용 의사에 미치는 영향에 대한 구조분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1999
10. 이선희. 병원 고객만족도 개념과 필요성. 한국의료 QA학회 제7차 정기총회 및 봄 학술대회발표집 2000: 1-15.
11. 최창균. 보건진료기관 유형 및 치과진료환자의 특성별 진료만족도에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, 2000
12. 한금옥. 입원환자의 서비스 만족도와 병원 재선택 의사와 관계성. 병원행정연구회지 1995;3(1) : 103-122
13. Jun, M., R. T. Peterson and G. A. Zsidisin. The identification and measurement of quality dimensions in health care: Focus Group Interview results. Health Care Manage Rev 1998;23(4) : 81-96.

Abstract

The effects of the quality of dental care service by factors on the patient satisfaction and service value

Jung - Sook Kim

Department of Dental Hygiene, Kumi 1 college

Key words : patient satisfaction, quality of dental care service, service value.

The purpose of this study is to forecast patient satisfaction and service value through the staged regression analysis of the relation between each factor and its satisfaction and service value, following the measurement of the quality of dental care service that patients recognize. And a self-administered survey was used for this study.

The subjects of this survey were 394 outpatients of dental clinics located in K city in the period from Dec. 5, 2004 to Feb. 19, 2005. the questionnaire was composed of a total of 31 questions to measure the quality of overall dental care service(22 questions), the patient satisfaction(6 questions) and the service value(3 questions). The 7 points Likert scale ranging from "very poor"(1-point) to "very high"(7-point) was used for these questions

The results of study could be summarized as follows:

1. The most useful index to predict patient satisfaction turned out to be "internal environment", followed by "treatment process and waiting time", "dentist", "external environment", and "dental hygienist".
2. The service value had a significant effect on the "internal environment", "dentist", "treatment process and waiting time".
3. The most useful index to predict the service value turned out to be "treatment process and waiting time", followed by "internal environment" and "dentist".

Today, the quality of dental care service is becoming a prime concern since it is directly connected to a matter of survival of medical service organizations. Dental clinics desperately need patient-oriented marketing strategies in order to actively cope with changing medical environment. They also need to thoroughly examine possible measures to maximize the service value by establishing a variety of service strategies which can promote service quality that patients recognize.