

치과의원 내원환자가 평가한 치과 의료서비스 질과 관련 요인

연정미 · 이태용¹ · 민희홍²

충남대학교 대학원 · ¹충남대학교 의학전문대학원 예방의학과

²대전보건대학교 치위생(학)과

Factors related to dental service quality evaluated by dental clinic patients

Jeong-mi Yeon · Tae-yong Lee¹ · Hee-Hong Min²

Dept. of Public Health, Graduate School Chungnam National University

¹*Dept. of Preventive College of Medicine, Chungnam National University*

²*Dept. of Dental Hygiene, Daejeon Health Science College*

ABSTRACT

Objectives : This study purposed to identify factors related to dental service quality perceived by dental clinic patients, and for this purpose.

Methods : The data conducted a questionnaire survey of 362 patients who had visited a dental clinic in Daejeon twice or more in August 2010 and aged over 20 during the period from the 1st to 31st of August 2010 and obtained results as follows.

Results : The patients' general characteristics, perceived dental service quality was higher in older ones, married ones, high school or lower school graduates, civil servants, self-employed ones, and housewives, and the differences were statistically significant, according to the patients' dental clinic use characteristics, perceived dental service quality was higher when the stay in dental clinic was short, and the difference was statistically significant.

Conclusions : Perceived dental service quality was related to the patients' general characteristics and dental clinic use characteristics, therefore, dentists and dental hygienists should make efforts to be more patient-oriented and to create pleasant dental care environment. (J Korean Soc Dent Hyg 2012;12(4):665-674)

Key words : dental clinic, dental service quality, patients

색인 : 치과의료서비스 질, 치과의원, 환자

1. 서론

오늘날 우리 사회는 생활수준과 교육수준이 향상되고 다양한 매체를 통한 정보에 대한 접근성이 용이해지면서 각 분야에 걸쳐 소비자들이 다양한 선택 대안들 속에서 자신들의 가치를 만족시킬 수 있는 제품을 선택하는 소비자 중심 시장으로 변모하고 있다. 이는 소득수준이 증가하고 전 국민 의료보험의 실시로 인한 의료수요가 증가하고 있는 현대 사회에서의 의료분야에도 적용된다¹⁾.

국민들은 현재의 의료서비스에 만족하지 못하고 보다 나은 시설에서 보다 나은 진료를 받기를 요구하고 있고, 병원들은 환자 만족을 위한 의료서비스를 제공하기 위한 노력을 하지 않으면 안 되는 상황에 처해 있다²⁾. 고객의 욕구를 파악하고 고객이 원하는 양질의 의료서비스를 제공함으로써 의료기관은 고객에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며, 이를 통하여 고객 이탈율을 최소화하고 궁극적으로 경쟁우위를 확보할 수 있을 것이다.

Zifko-Baliga와 Krampf³⁾는 의료서비스의 질을 공급자 측면과 환자 측면으로 나누어 정의하였다. 그의 이론에 의하면 공급자 측면에서의 의료의 질은 주로 임상적인 것으로서 진단명의 정확성, 의료기술의 숙련정도 등을 평가하지만, 환자 측면에서의 의료의 질은 기본적으로 그들이 인지하는 것에 바탕을 두고 있다고 설명하고 있다. 그는 의사가 양질의 의료 서비스를 제공하였다 하더라도 환자가 그것을 느끼지 못하면 양질의 의료산업에서의 서비스의 질은 환자들 스스로 평가하는 기준에 의해 크게 영향을 받으며, 따라서 무엇보다 환자들이 요구하는 의료서비스의 질을 충족시키는 것이 중요하다고 설명하고 있다. 이처럼 환자가 인지하는 의료서비스 질에 대한 중요성이 강조되면서 최근에는 환자가 인지하는 의료서비스 질을 전략적으로 파악해야 할 필요성이 제기되었다. 즉, 환자가 인지하는 의료서비스 질의 수준이 높으면 환자는 더 만족하게 되고 이는 궁극적으로 의료기관을 다시 이용하도록 하는데 긍정적인 효과로 작용할 수 있기 때문이다⁴⁾. 따라서 치과 의료서비스에서의 경우도 치료의 임상적 결과에 대해서는 환자가 자세히 알기 어려우므로 환자가 평가하는 의료서비스 질이 긍정적일수록 치과의 재방문을 도울 것이다.

이에 본 연구에서는 치과의원에 내원하는 환자들을 대상으로 치과 의료서비스 질을 조사하여 치과 의료서비스 질 향상과 치과 경영 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 2010년 8월 1일부터 8월 31일까지 대전광역시 소재하는 7개의 치과의원에 내원하는 환자 만 20세 이상의 재진환자 380명을 대상으로 하였다. 설문조사 결과 이 중 응답이 미비하여 분석에 사용할 수 없는 18부의 설문지를 제외한 362부(95.3%)가 분석에 이용되었다.

2.2. 연구방법

연구 도구는 도구화된 설문을 사용하였고, 설문 내용은 일반적 특성 6문항, 치과 이용 특성 4문항, 치과 의료서비스 질의 22문항으로 구성하였다. 치과 의료서비스 질을 평가하기 위한 설문 문항은 치과의사 요인 4문항, 치과위생사 요인 4문항, 진료환경 요인 4문항, 진료절차 요인 3문항, 외부환경 요인 3문항, 병원이미지 요인 3문항, 진료비 요인 1문항으로 구성되어 있다. 각각의 문항에 대해 '매우 그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '대체로 그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수화하여 산정하였다. 합산한 점수(총 득점 합계 22~110점)를 각 문항수로 나눈 평균값이 높을수록 치과 의료서비스 질이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 설문지 내적 신뢰도를 의미하는 Cronbach's α 값은 0.946이었다.

2.3. 자료분석

연구 분석을 위한 자료처리는 SPSSWIN 13.0을 사용하였다. 분석은 연구 대상자의 일반적 특성, 치과 이용 특성은 빈도분석을 사용하였고, 일반적 특성과 치과 이용 특성에 따른 치과 의료서비스 질을 파악하기 위해 t-test와 ANOVA를 이용하였다. 모든 통계량의 유의수

Table 1. General characteristics

Unit : N(%)

Variables		N	%
Sex	Male	138	38.1
	Female	224	61.9
Age(year)	20~29	170	47.0
	30~39	72	19.9
	40~49	63	17.4
	50~59	39	10.8
	≥60	18	5.0
Marital status	Not married	175	48.3
	Married	187	51.7
Education	Under highschool graduation	120	33.1
	Above college graduation	242	66.9
Occupation	Company employee	88	24.3
	Specialized job	68	18.8
	Housewife	61	16.9
	College student	37	10.2
	Self-employed	36	9.9
	Civil servant	20	5.5
	Other	52	14.4
Monthly average earning(million won)	<2	89	24.6
	2~4	189	52.2
	≥4	84	23.2
Total		362	100.0

준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

3. 연구성적

3.1. 일반적 특성

연구대상자의 성별 분포를 보면, 여자가 61.9%로 남자 38.1%보다 높은 분포를 보였다. 연령별 분포로는 20~29세 군이 47.0%로 높게 나타났고, 그 다음으로는 30~39세 군 19.9%, 40~49세 군 17.4%, 50~59세 군 10.7%, 60세 이상 군 5.0%의 순이었다. 결혼 상태별로는 미혼 군 48.3%, 기혼 군 51.7%로 비슷한 분포로 나타났다. 학력별로는 고졸 이하 군 33.1%보다 대졸 이상 군이 66.9%로 높은 분포를 보였다. 직업별 분포는 회사

원 군이 24.3%로 가장 높은 분포를 보였고, 다음은 전문직 군 18.8%, 주부 군 16.9%, 기타 군 14.4%, 대학생 군 10.2%, 자영업 군 9.9%, 공무원 군 5.5%의 순으로 나타났다. 월평균 가족수입은 200만원~400만원 미만 군이 52.2%로 가장 높았고, 다음은 200만원 미만 군으로 24.6%, 400만원 이상 군 23.2%의 분포를 보였다(Table 1).

3.2. 치과 이용 특성

연구대상자의 치과 내원동기로 보면 본인의 의사가 41.2%, 지인의 권유가 40.1%로 높게 나타났다. 다음 순으로 가족의 결정이 14.4%, 기타 3.5%, 타 의료기관의 권유가 0.8%이었다. 치과 내원시간별로 보면 30분 미만이 58.6%로 가장 높았고, 30분~1시간이 31.5%, 1시간 이상이 9.9%의 순이었다. 치과 내원기간별로 보면

Table 2. Utilization of dental clinic characteristics

Unit : N(%)

Variables		N	%
Selecting motivation of dental clinic	Own intention	149	41.2
	Inducement of acquaintances	145	40.1
	Family decision	52	14.4
	Inducement of other dental clinic	3	0.8
	Other	13	3.5
Time required of dental clinic	<30minutes	212	58.6
	30minutes~1hour	114	31.5
	≥1hour	36	9.9
Period of using of dental clinic(year)	<1	170	47.0
	1~2	78	21.5
	2~3	39	10.8
	3~4	19	5.2
	≥4	56	15.5
Treatment content	Conservative	147	40.6
	Preventive	101	27.9
	Prothodontia	39	10.8
	Implant	25	6.9
	Orthodontics	21	5.8
	Periodontal	16	4.4
	Other	13	3.6
Total		362	100.0

1년 미만인 47.0%로 가장 높게 나타났고, 1년~2년 미만이 21.5%, 4년 이상이 15.5%, 2년~3년 미만이 10.8%, 3년~4년 미만이 5.2%의 순으로 나타났다. 치과 진료내용별로 보면 보존치료가 40.6%로 가장 높게 나타났으며, 예방진료가 27.9%, 보철치료가 10.8%, 임플란트 치료가 6.9%, 교정치료가 5.8%, 치주치료가 4.4%, 기타 3.6%의 분포를 보였다(Table 2).

3.3. 치과 의료서비스 질

3.3.1. 일반적 특성에 따른 치과 의료서비스 질

치과 의료서비스 질 7개 항목의 전체 평균점수는 5점 만점에 4.07점이었고, 구성 요인별로는 치과위생사 요인 4.37점, 치과의사 요인 4.32점, 진료환경 요인 4.18점, 진료절차 요인 4.07점, 병원이미지 요인 3.91점, 진료비 요인 3.82점, 외부환경 요인 3.81점 순으로 치과위생사 요인이 가장 높게 나타났고, 그 다음 순으로는 치과의사

요인이었다.

연령별 치과 의료서비스 질의 평균점수는 40~49세 군이 4.32점, 50~59세 군 4.21점, 60세 이상 군 4.13점으로 20세~29세 군 3.94점, 30세~39세 군 4.07점에 비해 상대적으로 높았다($p=0.001$). 치과 의료서비스 질 구성 요인 중 치과의사 요인($p=0.002$), 치과위생사 요인($p=0.002$), 진료절차 요인($p=0.017$), 병원이미지 요인($p=0.003$), 진료비 요인($p=0.009$)에서는 비슷한 결과를 보였고 진료환경 요인($p=0.016$), 외부환경 요인($p=0.007$)에서는 30세~39세 군, 40~49세 군, 50~59세 군의 평균점수가 20세~29세 군, 60세 이상 군의 평균 점수에 비해 상대적으로 높았다.

결혼 상태별 치과 의료서비스 질의 평균점수는 기혼 군이 4.18점으로 미혼 군 3.95점보다 높았다($p=0.001$). 그리고 치과 의료서비스 질 구성 요인 중 치과의사 요인($p=0.001$), 치과위생사 요인($p=0.001$), 진료환경 요인

Table 3. Quality of dental care service according to general characteristic

Variables		Dentist factor	Dental hygienist factor	Dental care environment factor	Dental care procedure factor
Sex	Male	4.37±0.61	4.43±0.85	4.20±0.69	4.11±0.79
	Female	4.30±0.75	4.34±0.74	4.17±0.71	4.04±0.92
	p-value	0.318	0.173	0.744	0.442
Age(year)	20~29	4.18±0.73 ^a	4.23±0.76	4.06±0.73	3.93±0.91
	30~39	4.35±0.75 ^{ab}	4.41±0.62	4.19±0.63	4.06±0.87
	40~49	4.52±0.57 ^b	4.58±0.61	4.41±0.64	4.31±0.87
	50~59	4.53±0.55 ^b	4.53±0.55	4.27±0.69	4.21±0.83
	≥60	4.46±0.59 ^{ab}	4.56±0.54	4.18±0.76	4.22±0.60
	p-value	0.002	0.002	0.016	0.030
Marital status	Not married	4.19±0.74	4.25±0.75	4.07±0.72	3.96±0.93
	Married	4.44±0.63	4.50±0.61	4.28±0.68	4.17±0.81
	p-value	0.001	0.001	0.008	0.017
Education	Under highschool graduation	4.43±0.66	4.49±0.66	4.27±0.68	4.18±0.80
	Above college graduation	4.31±0.70	4.32±0.70	4.13±0.71	4.01±0.90
	p-value	0.038	0.027	0.065	0.017
Occupation	Company employee	4.23±0.70 ^{ab}	4.23±0.68 ^{ab}	4.07±0.73 ^{ab}	3.95±0.91
	Civil servant	4.61±0.53 ^c	4.58±0.60 ^c	4.43±0.60 ^c	4.37±0.73
	Specialized job	4.23±0.77 ^{ab}	4.33±0.74 ^{abc}	4.09±0.70 ^{ab}	4.08±0.83
	Housewife	4.51±0.58 ^{bc}	4.54±0.60 ^{bc}	4.29±0.69 ^{bc}	4.15±0.88
	Self-employed	4.47±0.62 ^{bc}	4.58±0.50 ^c	4.39±0.68 ^{bc}	4.31±0.76
	College student	4.01±0.58 ^a	4.07±0.90 ^a	3.95±0.27 ^a	3.78±1.06
	Other	4.32±0.70 ^{bc}	4.48±0.60 ^{bc}	4.27±0.56 ^{abc}	4.06±0.79
	p-value	0.002	0.002	0.021	0.086
Monthly average earning (million won)	<2	4.30±0.66	4.34±0.70	4.13±0.70	4.03±0.89
	2~4	4.30±0.74	4.38±0.70	4.20±0.69	4.09±0.85
	≥4	4.37±0.64	4.40±0.66	4.18±0.73	4.04±0.90
	p-value	0.711	0.837	0.747	0.815
Total		4.32±0.70	4.37±0.69	4.18±0.70	4.07±0.87

*by the independent t-test or one way ANOVA, p<0.05

(p=0.008), 진료절차 요인(p=0.017), 병원이미지 요인(p=0.001), 진료비 요인(p=0.005)에서 기혼 군의 평균 점수가 유의하게 높게 나타났다.

학력별로 보면 치과 의료서비스 질의 평균점수가 고등학교 졸업 이하 군 4.23점으로 대학 졸업 이상 군 4.05점보다 높았다(p=0.025). 치과 의료서비스 질 구성 요인 중 치과의사 요인(p=0.038), 치과위생사 요인(p=0.027), 진료절차 요인(p=0.017), 병원이미지 요인(p=0.036),

진료비 요인(p=0.024)에서 고등학교 졸업 이하 군의 평균점수가 유의하게 높게 나타났다.

직업별로 보면 치과 의료서비스 질의 평균점수가 공무원군 4.40점, 자영업군 4.28점, 주부군 4.24점으로 대학생 3.85점, 회사원 3.97점, 전문직 4.00점에 비하여 상대적으로 높았다(p=0.005). 치과 의료서비스 질 구성 요인 중 치과의사 요인(p=0.002), 치과위생사 요인(p=0.002), 진료환경 요인(p=0.021), 병원이미지 요인

Table 4. Quality of dental care service according to general characteristics

Variables		External environment factor	Clinic image factor	Fee factor	Total
Sex	Female	3.73±0.85	3.97±0.79	3.91±0.98	4.10±0.59
	Male	3.87±0.87	3.86±0.84	3.76±1.03	4.05±0.66
	p-value	0.144	0.201	0.195	0.427
Age(year)	20~29	3.75±0.79 ^b	3.76±0.79 ^a	3.65±1.03 ^a	3.94±0.63
	30~39	3.81±0.88 ^b	3.39±0.88 ^{ab}	3.79±0.92 ^{ab}	4.07±0.66
	40~49	4.17±0.94 ^b	4.19±0.94 ^b	4.14±1.01 ^b	4.32±0.60
	50~59	3.83±0.86 ^b	4.12±0.86 ^{ab}	3.95±1.02 ^{ab}	4.21±0.62
	≥60	3.35±0.97 ^a	3.98±0.97 ^{ab}	4.11±0.90 ^b	4.13±0.46
	p-value	0.007	0.003	0.009	0.001
Marital status	Not married	3.76±0.81	3.76±0.83	3.66±1.04	3.95±0.64
	Married	3.87±0.91	4.04±0.79	3.96±0.97	4.18±0.61
	p-value	0.232	0.001	0.005	0.001
Education	Under highschool graduation	3.83±0.87	4.04±0.78	3.98±0.94	4.18±0.60
	Above college graduation	3.81±0.55	3.84±0.83	3.74±1.04	4.02±0.65
	p-value	0.831	0.036	0.024	0.025
Occupation	Company employee	3.80±0.86	3.85±0.77 ^{ab}	3.66±1.08	3.97±0.63
	Civil servant	4.03±0.92	4.27±0.74 ^c	4.15±0.99	4.35±0.64
	Specialized job	3.84±0.88	3.77±0.79 ^{ab}	3.66±1.10	4.00±0.66
	Housewife	3.92±0.85	4.00±0.82 ^{ab}	3.97±1.00	4.20±0.61
	Self-employed	3.61±1.01	4.01±0.92 ^{abc}	3.94±0.92	4.19±0.59
	College student	3.79±0.81	3.65±0.95 ^a	3.73±1.02	3.85±0.73
	Other	3.79±0.77	4.05±0.74 ^{bc}	3.96±0.84	4.14±0.53
	p-value	0.604	0.046	0.167	0.015
Monthly average earning(million won)	<2	3.79±0.87	3.88±0.79	3.88±1.04	4.05±0.64
	2~4	3.86±0.85	3.93±0.82	3.81±0.95	4.09±0.64
	≥4	3.73±0.88	3.87±0.87	3.76±1.13	4.05±0.63
	p-value	0.529	0.761	0.759	0.871
Total		3.81±0.86	3.91±0.82	3.82±1.02	4.07±0.63

* by the independent t-test or one way ANOVA, p<0.05

(p=0.046)에서 비슷하게 유의한 차이를 보였다(Table 3, Table 4).

3.3.2 치과 이용 특성에 따른 치과 의료서비스 질

치과 내원시간에 따른 치과 의료서비스 질의 평균점수는 30분~1시간 간 4.17점으로 가장 높게 나타났으며 30분 미만 4.12점, 1시간 이상 3.86점으로 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p=0.009). 치과 의료서비스

질 구성요인 중 진료절차 요인은 30분 미만 4.12점, 30분~1시간 4.09점, 1시간 이상 3.68점의 순으로 내원시간이 짧을수록 높았고(p=0.017), 외부환경 요인에서도 30분 미만 3.95점, 30분~1시간 3.73점, 1시간 이상 3.28점의 순으로 내원시간이 짧을수록 높았다(p<0.001). 병원이미지 요인에서는 30분~1시간이 4.03점으로 1시간 이상 3.55점, 30분 미만 3.91점에 비하여 높았다(p=0.047). 치과 내원기간별로 보면 치과 의료서

Table 5. Quality of dental care service according to utilization of dental clinic characteristics

Variables		Dentist factor	Dental hygienist factor	Dental care environment factor	Dental care procedure factor
Selecting motivation of dental clinic	Own intention	4.36±0.68	4.37±0.69	4.21±0.67	4.11±0.84
	Family decision	4.35±0.69	4.42±0.71	4.21±0.72	4.06±0.82
	Inducement of acquaintances	4.27±0.72	4.35±0.70	4.13±0.73	4.05±0.92
	Inducement of other dental clinic	4.42±0.52	4.67±0.58	4.67±0.58	3.45±1.17
	Other	4.37±0.69	4.42±0.63	4.13±0.76	3.95±0.96
	p-value	0.830	0.871	0.656	0.716
Time required of dental clinic	<30minutes	4.32±0.72	4.39±0.72	4.20±0.70	4.12±0.85 ^b
	30minutes~1hour	4.39±0.61	4.41±0.61	4.22±0.66	4.09±0.86 ^b
	≥1hour	4.17±0.80	4.20±0.73	3.93±0.80	3.68±0.98 ^a
	p-value	0.252	0.276	0.076	0.017
period of using of dental clinic(year)	<1	4.34±0.64 ^{ab}	4.35±0.67 ^{ab}	4.21±0.66	4.09±0.82
	1~2	4.29±0.75 ^{ab}	4.38±0.66 ^{ab}	4.23±0.69	4.09±0.88
	2~3	4.08±0.69 ^a	4.17±0.76 ^a	4.01±0.63	3.83±0.87
	3~4	4.17±0.89 ^a	4.26±0.84 ^a	4.09±0.96	3.89±1.15
	≥4	4.53±0.69 ^b	4.63±0.62 ^b	4.17±0.78	4.18±0.91
	p-value	0.028	0.016	0.485	0.317
Treatment content	preventive	4.26±0.65	4.32±0.62	4.11±0.68	4.03±0.77
	Conservative	4.32±0.73	4.41±0.70	4.20±0.70	4.11±0.86
	prothodontia	4.26±0.66	4.28±0.73	4.14±0.69	3.93±0.96
	periodontal	4.55±0.56	4.55±0.58	4.23±0.51	4.15±0.71
	Orthodontics	4.37±0.82	4.40±0.76	4.20±0.93	3.97±1.28
	Implant	4.37±0.82	4.44±0.84	4.32±0.84	4.15±0.95
	Other	4.31±0.64	4.29±0.84	4.27±0.53	4.13±0.86
	p-value	0.624	0.802	0.880	0.898
Total		4.32±0.70	4.37±0.69	4.18±0.70	4.07±0.87

*by the independent t-test or one way ANOVA, p<0.05

비스 질에서는 통계적으로 유의하지 않았으나 치과 의사 요인에서 4년 이상 군 4.53점으로 가장 높았고(p=0.028), 치과위생사 요인에서도 4년 이상 군 4.63점으로 가장 높았다(p=0.016). 외부환경 요인(p=0.035)에서는 3년~4년 미만 군 4.00점, 1년~2년 미만 군 3.89점, 1년 미만 군 3.87점으로 4년 이상 군 3.49점, 2년~3년 미만 군 3.79점보다 상대적으로 높았다(p=0.035) (Table 5, Table 6).

4. 총괄 및 고안

의료서비스는 다른 서비스와 달리 고유의 특징이 있는데, 의료소비자는 본인이 제공받을 서비스 내용에 대해 자세하게 파악하지 못하는 경우가 대부분이며 제공받은 서비스 품질도 명확하게 평가하지 못한다. 왜냐하면 환자는 의사가 제공한 의료서비스 품질을 평가할 만한 충분한 배경지식이 없기 때문이다. 또한 의료서비스 품질은 전달과정을 수행하는 사람, 기술, 그리고 서비스가 요구되는 상황 등에 따라 실질적으로 변화될 수 있다⁵⁾.

본 연구에서 대상자들의 일반적 특성을 보면 성별분포

Table 6. Quality of dental care service according to utilization of dental clinic characteristics

Variables		External environment factor	Clinic image factor	Fee factor	Total
Selecting motivation of dental clinic	Own intention	3.87±0.87	3.87±0.82	3.72±1.02	4.07±0.63
	Family decision	3.80±0.87	4.03±0.83	4.00±0.97	4.12±0.65
	Inducement of acquaintances	3.77±0.87	3.91±0.82	3.85±1.01	4.05±0.63
	Inducement of other dental clinic	3.56±0.69	3.44±1.17	3.00±1.00	3.88±0.79
	Other	3.79±0.93	4.00±0.86	4.00±1.16	4.10±0.73
	p-value	0.872	0.632	0.247	0.934
Time required of dental clinic	<30minutes	3.95±0.79 ^b	3.91±0.82 ^b	3.81±1.02	4.10±0.63
	30minutes~1hour	3.73±0.88 ^b	4.03±0.77 ^b	3.89±0.97	4.11±0.61
	≥1hour	3.28±0.96 ^a	3.55±0.87 ^a	3.67±1.10	3.78±0.66
	p-value	0.000	0.009	0.514	0.016
period of using of dental clinic(year)	<1	3.87±0.83 ^b	3.90±0.79	3.85±0.97	4.09±0.60
	1~2	3.89±0.77 ^b	4.01±0.83	3.82±1.03	4.10±0.67
	2~3	3.79±0.75 ^{ab}	3.74±0.72	3.56±1.07	3.88±0.61
	3~4	4.00±0.88 ^b	3.82±0.92	3.42±1.02	3.95±0.70
	≥4	3.49±1.07 ^a	3.91±0.93	4.04±1.04	4.13±0.68
	p-value	0.035	0.543	0.089	0.291
Treatment content	preventive	3.81±0.80	3.87±0.72	3.75±0.98	4.02±0.57
	Conservative	3.79±0.87	3.89±0.85	3.80±1.03	4.07±0.65
	prothodontia	3.80±0.92	3.91±0.79	3.87±1.03	4.03±0.66
	periodontal	3.77±0.66	4.04±0.65	3.88±1.03	4.17±0.50
	Orthodontics	3.62±0.83	4.02±0.93	4.00±0.94	4.08±0.77
	Implant	3.99±1.09	3.95±1.06	3.80±1.19	4.16±0.78
	Other	4.15±0.86	3.95±0.86	4.00±0.91	4.16±0.55
	p-value	0.650	0.980	0.945	0.931
Total		3.81±0.86	3.91±0.82	3.82±1.02	4.07±0.63

*by the independent t-test or one way ANOVA, p<0.05

에서 여자가 61.9%로 남자 38.1%보다 높은 분포를 보였다. 이는 치과에서 의료 이용 빈도가 여성이 더 많은 기존의 연구결과와 일치하였다⁶⁾. 연령별 분포로는 20~29세 군이 47.0%로 높게 나타났다. 학력별로는 고졸 이하 군 33.1%보다 대졸 이상 군이 66.9%로 높은 분포를 보였다.

치과 이용 특성에서 보면 내원동기에서 본인의 결정이 41.2%로 가장 높게 나타났는데 이는 병원의 선택은 본인이 가족의 권유나 친척의 조언으로 선택하는 경우보다 많다고 보고한 것과 일치한다⁷⁾. 치과의원을 내원하는데 소요되는 시간은 30분 미만이 가장 높게 나타나 치과의

원은 선택할 때 가까운 거리에 위치한 치과의료기관을 선택하는 것으로 나타났다.

치과 의료서비스 질 7개 항목의 전체 평균점수는 5점 만점에 4.07점이었고, 구성 요인별로는 치과위생사 요인 4.37점, 치과의사 요인 4.32점, 진료환경 요인 4.18점, 진료절차 요인 4.07점, 병원이미지 요인 3.91점, 진료비 요인 3.82점, 외부환경 요인 3.81점 순으로 치과위생사 요인이 가장 높게 나타났고, 그 다음 순으로는 치과의사 요인이었다. 치과위생사 요인과 치과의사 요인과 같은 인적 요인에 대한 평가가 진료환경 요인이나 진료절차에 대한 것보다 높았던 이 등⁸⁾의 연구 결과와 일치하였다.

그리고 성과 문⁹⁾의 연구에서도 치과위생사 요인 중 치과위생사의 친절도가 만족도와 가장 연관이 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 치과 의료서비스 질 구성 요인 중 인적 요인이 중요한 요인으로 작용하는 것으로 나타나 치과는 환자와의 접촉이 많은 진료를 하는 특성을 고려하여 치과의사와 치과위생사는 좀 더 고객지향적인 노력을 할 필요가 있다고 생각된다. 그리고 진료환경 요인이 그 다음으로 높은 점수를 보였는데 이는 쾌적하고 정돈된 치과 내부를 중요시하는 것으로 사료된다.

일반적 특성에 따른 차이에서는 연령에 따라서 치과 의료서비스 질 구성 요인 7가지에서 모두 유의한 차이를 보였다. 40대, 50대, 60대 이상의 연령층에서 20대, 30대에 비해 높게 평가하는 것으로 나타났고, 이는 김 등¹⁰⁾에서 비슷한 결과를 보였다. 학력에 따라서 치과 의료서비스 질에서 유의한 차이가 나타났는데, 고졸 이하 군에서 대졸 이상 군보다 상대적으로 높게 평가하고 있는 것으로 결과가 나타났으나 한¹¹⁾의 연구에서는 유의한 차이가 없었다.

치과 이용 특성에서 보면 내원시간이 1시간 30분 이상인 군에서 낮은 평가를 보였는데 이는 긴 시간에 걸쳐 내원하는 경우 기대치가 높아져 제공받은 의료서비스에 비해 평가한 의료서비스 질은 낮게 나타난 것으로 보인다. 내원기간이 4년 이상인 군에서 치과의사 요인, 치과위생사 요인에서 높게 평가하는 것으로 나타났다. 이는 오랫동안 치과를 내원하는 환자의 경우 다른 요인보다 의료진에 대해 높은 평가를 하고 있는 것으로 보인다. 그러므로 치과의원은 오랫동안 다닌 환자, 즉 흔히 구환이라고 부르는 환자들에게 더욱 세심한 관심과 배려가 필요한 것으로 나타났다.

총괄적으로 본 연구에서 치과의원 내원환자가 평가한 치과 의료서비스 질은 나이가 많을수록, 기혼 군, 고등학교 졸업 이하 군, 공무원군에서 높게 평가했으며, 치과 내원 소요시간이 짧을수록 높게 평가되었다.

본 연구의 제한점은 첫째는 연구대상이 대전지역 일부 치과의원을 이용하는 환자를 대상으로 하여 연구결과를 일반화하기는 어려운 점이고, 둘째는 재진 환자를 대상으로 하여 계속 치료를 받아야 하기 때문에 실제보다 높게 평가하였을 수 있다는 점이다. 그럼에도 치과의원 내

원환자가 평가하는 치과 의료서비스 질 구성 요인을 세분화하였다는 것에 의의가 있다고 할 수 있다.

5. 결론

본 연구는 치과의원에 내원한 환자의 치과 의료서비스 질 관련 요인을 파악하기 위하여 대전광역시 소재 치과의원에 내원한 만 20세 이상의 환자 362명을 대상으로 2010년 8월 1일부터 2010년 8월 31일까지 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과 의료서비스 질 평균점수는 5점 만점에 4.07점이었고, 구성 요인별로는 치과위생사 요인 4.37점, 치과의사 요인 4.32점, 진료환경 요인 4.18점, 진료절차 요인 4.07점, 병원이미지 요인 3.91점, 진료비용 요인 3.82점, 외부환경 요인 3.81점 순으로 치과위생사 요인이 가장 높게 나타났고, 그 다음 순으로는 치과의사 요인이었다.
2. 치과 의료서비스 질은 일반적 특성에서 보면 나이가 많을수록, 기혼 군, 고등학교 졸업 이하 군, 공무원 군, 자영업군, 주부군에서 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 치과 이용 특성에서는 치과 내원 소요시간이 짧을수록 높게 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

결론적으로 치과 의료서비스 질은 일반적인 특성과 치과 이용 특성과 관련이 있는 것으로 파악되었다. 치과의사와 치과위생사는 좀 더 고객지향적인 노력을 할 필요가 있고, 쾌적한 진료환경을 위해 노력해야 할 것으로 나타났다.

참고문헌

1. Park JS. Consumer expectation and consumer satisfaction before and after health care service [Master's thesis]. Seoul: The graduate school of

- public health of Yonsei University;2003.
2. Lee MA. Study on the application of service marketing to the hospital[Master's thesis]. Daejeon: The graduate school of Daejeon University; 2001.
3. Zifko-Baliga GM, Krampf RF. Managing perceptions of hospital quality:Negative emotional evaluations can undermine even the best clinical quality. Mark Health serv 1997; 17(1):28-35.
4. Swan J. Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effects. J Health Care Mark 1985; 5(31):7-18.
5. An SW, No JO. The structural relation among service quality, value and consumer's satisfaction. Industry Innovation Research 2002;18(2):93-114.
6. Han SJ. A study on the elements of patient's satisfaction in the service of dental facility [Master's thesis]. Cheonan:The graduate school of administration of Dankook University; 1999.
7. Kim YH, Sung EO. Hospital services for the medical analysis of consumer awareness. Journal of Hospital Management 1994;2(1): 113-135.
8. Lee HN, Sim HS, Ga-yeong Kim. Association of quality of dental care service on the level of patient satisfaction. J Korean Soc Dent Hyg 2011;11(3):383-393.
9. Sung JM, Moon YM. According to the dental hygienists care services of patients satisfaction. J Korean Soc Dent Hyg 2011;11(5):741-747.
10. Kim YG, Jeong KT, Young-song An, et al. The influence of dental service qualities on the patient satisfaction and royalty in dental clinic and hospitals. Journal of Hospital Management 2003;8(3):49-71.
11. Han MS. Influence of the Quality of dental care service to customer satisfaction value, and purchase intention[Doctor's thesis]. DaeJeon:The graduate school of health of Chungnam National University;2009.