

고등학생의 치과병원 결정요인과 의료서비스 만족도 관련 연구

A Study on Determinants of Dental Clinic and Satisfaction of Dental Service in High School Students

백혜진*, 김유근**

대구과학대학교 치위생과*, 울산과학대학교 치위생과**

Hye-Jin Baek(silrook@hanmail.net)*, Yu-Geun Kim(yg692yg@naver.com)**

요약

의료시장 개방 등으로 의료시장이 확대되면서 일반 병원 뿐만 아니라 치과 병·의원에서도 고객 서비스 제공을 위한 다양한 시도를 하고 있다. 이 연구의 목적은 고등학생을 대상으로 치과병원 결정요인과 의료서비스 만족도에 대해 조사하고자 2019년 9월부터 10월 사이 편의표본추출 방법으로 일부지역 고등학교 재학생을 대상으로 조사하였으며, 그 결과는 다음과 같다. 일반적인 특성에 따르면, 스케일링 경험, 교정 치료, 학교 생활에 대한 만족도, 주관적인 구강 건강 상태가 치과 병원의 만족도와 관련성이 있었다. 직원 서비스 만족도가 가장 중요한 병원결정요인이었고, 병원 결정 요인 중 시설, 타인의 추천, 사용 절차, 서비스 적절성, 직원 서비스 만족도가 의료 서비스 만족도와 유의 한 양의 상관 관계가 있었다. 치과 병원 만족도에 영향을 미치는 요인으로, 주관적인 구강 건강이 음의 관련성, 이용 절차와 직원 서비스 만족도는 양의 관련성을 나타냈다. 이 연구는 일부 지역 고등학생을 대상으로 도출된 결과이기에 일반화 할 수는 없겠지만 서비스 경쟁력을 높여 환자의 만족도를 높이는 것이 병원선택에 중요한 요인이라고 할 수 있겠다.

■ 중심어 : | 치과서비스 | 고등학생 | 치과결정요인 | 서비스 만족도 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between dental decision factors and dental service satisfaction of the high school students. The study participants consisted of 300 high school students in some regions. A total of 288 were used for the final analysis, except 12 with insufficient responses. The data was analyzed by using SPSS 18.0 program. According to general characteristics, if there was no scaling experience, orthodontic treatment, high satisfaction with school life, the higher the subjective oral health status, the higher the satisfaction of the dental hospital. Hospital decision factors according to the general characteristics of the subjects most frequently answered that employee service satisfaction was important. As a result of testing the correlation between hospital decision factors and medical service satisfaction, there was a significant positive correlation between medical service satisfaction, such as facility, recommendation of others, use procedures, service adequacy, employee service satisfaction. As a factor influencing dental hospital satisfaction, subjective oral health was shown as a good criterion, and usage procedures and staff service satisfaction showed positive relevance. Continuous trust builds up is important to improve patient satisfaction.

■ keyword : | Dental Service | High School Student | Dental Decision Factor | Satisfaction of Service |

I. 서론

소비자의 만족은 제품이나 서비스 품질 등에 대한 주관적인 평가로, 평가 이후 서비스 이용과 재구매 등에 대한 행동으로 이어진다[1][2]. 서비스 품질이 향상되고 고객만족도가 높아지면 제품에 대한 고객의 재구매 욕구가 높아지고 선호하는 제품이나 서비스에 대한 지속적인 구매의지가 나타난다[3]. 의료시장 개방 등으로 급변하는 의료 환경에서도 이는 예외가 아니다. 오히려 생활수준과 교육수준의 향상으로 의료 접근성이 쉬워지면서 의료서비스에 대한 중요성이 점점 커지고 있다.

의료서비스는 의료의 전반적인 과정을 경제적 개념으로 대체하여 표현한 것으로 환자들의 병원 선택에 큰 영향을 미치는 요인이 되고 있다[4]. 이에 의료기관은 환자를 의료소비자의 개념으로 보며 의료기술적, 인간관계적, 서비스 편의적 측면에서 고객중심 즉 환자중심의 시각으로 다변화 하고 있다[5].

공공기관 고객만족도조사에서 서울대학교 치과병원은 3년 연속 S등급을 받으며 고객만족도 향상을 위한 다양한 서비스 제공에 적극적으로 나서고 있고, 강릉원주대 치과병원 역시 2018년 고객만족도 조사에서 A등급을 받으며 대표적인 치과 의료기관에서 고객만족도 향상을 위해 적극적인 노력을 기울이고 있다[6]. 또한 한국소비자원이 평가한 2019년 소비자시장평가지표에서 일반 병·의원 진료서비스와 함께 치과 병·의원서비스가 31개 시장 중 양호시장으로 높은 평가를 받았다[7]. 의료서비스에 대한 사람들의 인식 변화에 따라 치과의료기관에 대한 고객들의 인식이 의료의 질 향상 이외에도 환자중심의 서비스에 대한 환자들의 요구를 파악할 수 있는 결과라고 생각한다.

고객 만족도가 높은 병원을 선택하고자 하는 환자가 많아지면서 의료기관은 서비스만족도와 관련성이 있는 서비스품질의 향상을 위해 다양한 방법의 모색이 필요하다[8]. 환자의 치과 병·의원 선택기준으로 거주지역과 치료의 전문성, 환자의 의사를 반영한 치료계획 수립 및 진료비용 등과 같은 의료서비스 품질향상관련 내용들이 주를 이루고 있어 관련분야에 대한 세부적인 정책 마련을 통해 서비스품질향상에 노력해야 할 것이다[9][10]. 서비스 품질 평가에서 중요한 변수로는 상기

기술한 진료의 전문성, 이외에도 시설과 진료의 편리성 등이 보고되고 있고, 의료 외적 영역에서도 근무자의 친절성이나 업무의 신속성 등이 있다[11][12].

치과 내에서 발생하는 소음이나 치과 특유의 화학약품 냄새는 많은 사람들에게 치과치료에 대한 두려움을 안겨주는 원인이 되고 있다. 이러한 치과의 이미지를 다양한 서비스를 통해 바뀌나가며 고객 친화적인 이미지를 구축함으로써 치과 방문의 문턱을 낮추기 위한 노력들이 이어지고 있다. 실제로 치과선택 이유로 입소문이나 주변사람의 소개 등이 의사 실력보다도 높게 나타난다는 보고도 있어[13] 병원에 대한 소문이나 이미지 형성이 고객유치에 필수적인 요소라고 할 수 있다. 특히 청소년들은 미래 치과의 주 고객층으로 인터넷 검색이나 SNS 등을 활용한 다양한 방법으로 병원에 대한 정보를 즉각적으로 접하고 정보를 형성하여 치과 이미지에 영향을 줄 수 있다. 하지만 지금까지 청소년을 대상으로 치과병원 결정요인이나 만족도 조사는 거의 이루어지지 않았다. 이에 본 연구는 일부지역 고등학생을 대상으로 치과병원 결정요인과 의료서비스의 만족도 관련 요인들을 조사하여 보다 환자 친화적인 치과 의료 환경을 만들기 위한 기본자료를 제공하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 U대학교 생명윤리위원회의 승인을 받아 (IRB:1044363-A-2019-005) 2019년 9월부터 진행하였다. 2019년 9월부터 10월 사이 편의표본추출로 일부지역 고등학교 1~3학년 재학생을 임의로 선정하여 치과병·의원 이용 만족도와 병원 결정요인에 대해 설문 조사를 실시하였다. 회수된 300부의 설문지 중 응답이 불충분한 12명을 제외한 288명(설문응답률 96%)을 최종분석에 이용하였다.

2. 연구도구

연구에 사용된 설문 내용은 나이, 성별, 가구소득, 스켈링 경험유무, 치과치료 목적, 가정환경에 대한 만족, 학교생활에 대한 만족, 주관적으로 느끼는 구강건강상

태 등 일반적인 특성과 치과 병·의원 만족도에 관한 설문 문항, 병원결정요인에 관한 설문 문항으로 구성하였다. 치과병·의원만족도와 병원결정요인의 측정은 5점 척도로 항목 중 각 문항별로 '전혀그렇지않다', '그렇지않다', '보통이다', '그렇다', '매우그렇다' 이렇게 5개 항목으로 각각의 문항에 응답하도록 하였다. 치과병·의원만족도는 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 의미한다. 병원결정요인에 관한 설문은 문항별로 병원의 접근성, 시설, 타인추천, 직원서비스만족도, 서비스이용절차 및 서비스적정성으로 분류하여 분석에 활용하였다.

3. 분석방법

응답자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 이용만족도와 병원결정요인은 독립표본 t-검정(independent sample t-test) 및 일원배치분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 치과 병·의원 이용 만족도와 병원결정요인의 관련성을 파악하기 위해 상관분석(correlation analysis)을 실시하였고, 치과 병·의원 이용 만족도에 영향을 주는 요인을 확인하기 위해 다중선형회귀분석(multiple linear regression analysis)을 수행하였다. 모든 통계적 분석은 SPSS 18.0 window program 통계프로그램을 이용하였고, 통계적 유의성검정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구 대상자는 전체 289명으로 남자 134명, 여자 154명으로 구성되어 있었다. 나이는 고등학생 기준으로 만 16세가 115명(39.8%)으로 가장 많았고, 만17세 94명(32.5%), 만18세 79명(27.7%) 순이었다. 월평균 가구소득은 300만원이상 500만원 미만인 140명으로 가장 많았다. 스켈링경험은 200명(69.6%)가 있다고 응답하였고, 치과치료는 교정치료가 54명(19.0%), 일반치료가 234명(81.0%)이 받았다고 응답하였다. 가정환경이나 학교생활에 대한 만족도는 대부분이 만족한다고 응답하였고, 주관적으로 느끼는 구강건강상태는 나쁨으로 응답한 22명(7.6%)을 제외한 266명(92.4%)이

보통 및 좋음으로 응답하였다[Table 1].

Table 1. General characteristics of the subject

Characteristics	Division	N	%
Sex	Male	134	46.4
	Female	154	53.6
Age	16(first grade in high school)	115	39.8
	17(second grade in high school)	94	32.5
	18(third grade in high school)	79	27.7
House income (10,000 Korean won)	<300	67	23.2
	300 ≤ and <500	140	48.4
	≥500	81	28.0
Scaling experience	No	88	30.4
	Yes	200	69.6
Purpose of dental visit	Orthodontics	54	19.0
	Others(orthodontic exclusion)	234	81.0
Family satisfaction	satisfaction	271	84.1
	dissatisfaction	17	5.9
School satisfaction	satisfaction	248	86.2
	dissatisfaction	40	13.8
Subjective oral health	good	150	52.1
	normal	116	40.3
	bad	22	7.6
Total		288	100

2. 일반적인 특성에 따른 치과병원 만족도

대상자의 일반적인 특성에 따른 치과병원 만족도 성별과 나이에 따른 유의한 차이는 없었고, 월평균 가구소득에 따른 치과병원만족도는 가구소득이 높은 경우 만족도가 높게 나타나는 듯 하나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 스켈링 경험유무에 따른 만족도는 스켈링 경험이 없는 경우 21.75 ± 4.06 , 있는 경우 20.83 ± 3.91 로 나타나 스켈링 경험이 없는 경우가 만족도가 높게 나타났고($p=0.069$), 치과치료 목적이 교정치료를 한 경우 22.46 ± 4.15 , 일반치료를 한 경우 20.79 ± 3.87 로 나타나 교정치료를 한 사람이 치과병원 만족도가 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($p=0.005$). 가정환경에 대한 만족도가 높은 경우가 치과병원 만족도가 높게 나타나는 듯 하나 통계적으로 유의한 차이는 없었고, 학교생활에 대해 만족하는 경우 21.42 ± 4.03 만족하지 않는다고 응답한 경우 19.20 ± 2.98 로 학교생활에 대한 만족도가 높은 경우 치과병원 만족도가 높은 것으로 나타났다($p=0.001$). 주관적인 구강건강상태가 좋다고 응답한 경우가 21.87 ± 3.86 , 보통이라고 응답한 경우가 20.44 ± 3.81 , 나쁘다고 응답한 경우가 19.45 ± 4.61 로 주관적인 구강건강상태가 좋을수록 치과병원 만족도가 높게 나타났

Table 2. Dental satisfaction according to general characteristics

Characteristics	Division	Mean	SD	t/F(p*)
Sex	Male	21.25	4.12	0.34
	Female	20.98	3.85	(0.561)
Age	16 (1st grade in high school)	21.09	4.04	1.47 (0.231)
	17 (2nd grade in high school)	21.60	4.13	
	18 (3rd grade in high school)	20.56	3.64	
House income (10,000 Korean won)	<300	20.69	3.46	1.16 (0.315)
	300 ≤ and <500	21.00	4.25	
	≥500	21.64	3.86	
Scaling experience	No	21.75	4.06	3.34 (0.069)
	Yes	20.83	3.91	
Purpose of dental visit	Orthodontics	22.46	4.15	7.92 (0.005)
	Others (orthodontic exclusion)	20.79	3.87	
Family satisfaction	satisfaction	21.21	4.01	3.32 (0.070)
	dissatisfaction	19.41	2.98	
School satisfaction	satisfaction	21.42	4.03	11.08 (0.001)
	dissatisfaction	19.20	2.98	
Subjective oral health	good	21.87	3.86 ^A	6.52 (0.002)
	normal	20.44	3.81 ^{AB}	
	bad	19.45	4.61 ^B	

*by t-test or one-way ANOVA
A,Bthe same subgroup by Tukey test at α=0.05

다(p=0.002)[Table 2].

3. 일반적인 특성에 따른 병원결정요인

대상자의 일반적인 특성에 따른 병원결정요인은 성별과 연령, 가정환경에 대한 만족도와는 통계적으로 유의한 관련성이 없었다. 가구수입이 300만원이상 500만원 미만인 그룹이 직원서비스만족도가 중요한 요인이라고 응답하였고, 스킨링 경험이 없는 경우에서 시설, 이용절차, 직원서비스 만족도가 중요한 요인이라고 응답하였으며, 치과치료목적외 교정치료인 경우 시설, 직원서비스 만족도가, 교정을 제외한 일반치료인 경우 접근성이 중요한 요인이라고 응답하였다. 학교생활에 대한 만족도가 만족으로 응답한 경우 시설, 타인추천, 직원서비스만족도가 중요한 요인이라고 응답하였고, 주관적 구강건강이 좋은 경우 시설이 중요한 요인이라고 응답하였다[Table 3].

Table 3. The hospital decision factors according to general characteristics

Characteristics		Accessibility		Facility		Recommended by others		Service Use Procedure		Service adequacy		Employee Service Satisfaction	
		mean±SD	t/F(p*)	mean±SD	t/F(p*)	mean±SD	t/F(p*)	mean±SD	t/F(p*)	mean±SD	t/F(p*)	mean±SD	t/F(p*)
Sex	Male	3.29±0.98	-0.96	3.48±1.03	0.85	2.49±0.84	0.19	3.44±0.86	-0.03	3.12±0.81	0.13	3.40±0.86	0.01
	Female	3.41±1.04	(0.337)	3.39±0.79	(0.394)	2.30±0.83	(0.051)	3.47±0.86	(0.767)	2.98±0.90	(0.172)	3.39±0.89	(0.938)
Age (grade in high school)	16(1st grade)	3.30±0.97		3.42±0.86		2.41±0.94		3.53±0.86		3.04±0.83		3.41±0.84	
	17(2nd grade)	3.40±1.06	0.24 (0.789)	3.43±0.84	0.05 (0.954)	2.42±0.78	0.41 (0.666)	3.37±0.88	0.88 (0.415)	2.99±0.91	0.36 (0.699)	3.39±0.95	0.04 (0.957)
	18(3rd grade)	3.37±1.01		3.46±1.06		2.31±0.76		3.46±0.82		3.10±0.86		3.38±0.85	
House income (10,000 Korean won)	<300	3.55±0.84		3.29±0.70		2.30±0.78		3.35±0.74		2.98±0.78		3.16±0.81 ^A	
	300 ≤ and <500	3.29±1.04	1.72 (0.180)	3.43±0.79	1.60 (0.204)	2.38±0.89	0.77 (0.463)	3.53±0.86	1.11 (0.332)	3.15±0.89	2.12 (0.122)	3.50±0.81 ^B	3.44 (0.033)
	≥500	3.30±1.08		3.56±1.20		2.47±0.81		3.43±0.94		2.91±0.87		3.41±1.01 ^{AB}	
Scaling experience	No	3.18±1.07	-1.91 (0.057)	3.68±1.07	3.14 (0.002)	2.30±0.83	-1.21 (0.228)	3.61±0.89	2.03 (0.043)	3.12±0.90	1.01 (0.312)	3.62±0.83	2.96 (0.003)
	Yes	3.43±0.98		3.32±0.80		2.43±0.84		3.39±0.84		3.01±0.85		3.30±0.88	
Purpose of dental visit	Orthodontics	2.96±1.11		3.83±0.70		2.41±0.75		3.49±0.95		3.15±0.89		3.75±0.86	
	Others (orthodontic exclusion)	3.44±0.97	-3.19 (0.002)	3.34±0.93	3.63 (0.001)	2.38±0.86	0.21 (0.831)	3.45±0.84	0.29 (0.771)	3.02±0.86	1.01 (0.316)	3.31±0.86	3.36 (0.001)
Family satisfaction	satisfaction	3.38±1.01	1.74 (0.084)	3.45±0.91	1.70 (0.108)	2.39±0.85	0.31 (0.755)	3.46±0.85	-0.05 (0.963)	3.05±0.87	0.64 (0.523)	3.41±0.88	1.35 (0.179)
	dissatisfaction	2.94±1.03		3.07±0.90		2.32±0.73		3.47±0.96		2.91±0.78		3.12±0.84	
School satisfaction	satisfaction	3.34±1.00	-0.41 (0.686)	3.48±0.91	2.57 (0.016)	2.45±0.83	3.34 (0.001)	3.48±0.83	0.78 (0.438)	3.08±0.84	1.72 (0.087)	3.45±0.86	2066 (0.008)
	dissatisfaction	3.41±1.05		3.11±0.84		1.98±0.76		3.36±0.99		2.83±0.99		3.06±0.93	
Subjective oral health	good	3.26±1.06		3.53±0.94 ^A		2.43±0.84		3.46±0.87		3.05±0.83		3.49±0.84	
	normal	3.41±0.90	2.21 (0.111)	3.38±0.83 ^{AB}	3.36 (0.036)	2.39±0.86	1.68 (0.188)	3.45±0.81	0.06 (0.938)	3.08±0.87	1.20 (0.302)	3.34±0.88	2.86 (0.059)
	bad	3.70±1.13		3.02±0.97 ^B		2.08±0.70		3.52±1.01		2.77±1.01		3.05±0.98	

*by t-test or one-way ANOVA
A,Bthe same subgroup by Tukey test at α=0.05

Table 4. The correlation between dental satisfaction and hospital decision factors

	Dental satisfaction	Accessibility	Facility	Recommend-e d by others	Service Use Procedure	Service adequacy	Employee Service Satisfaction
Dental satisfaction	1						
Accessibility	.029	1					
Facility	.428***	-.024	1				
Recommended by others	.180**	.049	.350***	1			
Service Use Procedure	.459***	.193**	.452***	.220***	1		
Service adequacy	.376***	.129*	.393***	.439***	.662***	1	
Employee Service Satisfaction	.564***	-.125*	.626***	.377***	.475***	.472***	1

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4. 병원결정요인과 의료서비스 만족도 간의 상관관계

치과 내원 환자의 병원결정요인과 의료서비스 만족도 간의 상관관계를 검정한 결과 시설(r=.428, p<0.001), 타인추천(r=.180, p=0.002), 이용절차(r=.459, p<0.001), 서비스적정성(r=.376, p<0.001), 직원서비스만족도(r=.564, p<0.001) 등과 의료서비스 만족도 간에는 유의한 양의 상관성이 있었다[Table 4].

5. 의료서비스 만족도 관련 요인

병원 만족도를 종속변수로 하여 대상자의 일반적인 특성과 병원결정요인의 하위요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. Durbin-watson검정 결과 1.835로 다중회귀분석모형에 적합하다고 판단되었고, VIF 값도 0.1이상 10미만으로 다중공선성의 문제가

Table 5. Factors affecting dental satisfaction

Characteristics	B	β	t	p	Multicollnearity	
					Tolerance	VIF
Sex	.018	.002	.045	.964	.835	1.198
Age	-.169	-.034	-.736	.462	.961	1.040
House income (10,000 Korean won)	.049	.009	.177	.859	.834	1.199
Scaling experience	.154	.018	.365	.715	.874	1.144
Purpose of dental visit	-.481	-.047	-.971	.333	.888	1.126
Family satisfaction	-.385	-.023	-.452	.652	.822	1.217
School satisfaction	-.922	-.080	-1.552	.122	.785	1.273
Subjective oral health	-.798	-.127	-2.582	.010	.870	1.150
Accessibility	.172	.044	.869	.385	.838	1.194
Facility	.158	.036	.575	.566	.535	1.870
Recommended by others	-.227	-.048	-.859	.391	.678	1.475
Service Use Procedure	.946	.204	2.970	.003	.448	2.231
Service adequacy	.308	.067	.970	.333	.442	2.261
Employee Service Satisfaction	1.895	.418	6.341	<.001	.486	2.059

가 없는 것으로 확인되었다.

일반적인 특성과 관련하여서는 주관적인 구강건강상태가 좋을수록 기준으로 보통이거나 나쁜 경우 병원만족도와 음의 관련성을 나타내었다(p=0.010). 병원결정요인의 하위요인과 관련하여서는 이용절차와 직원서비스 만족도가 병원만족도와 양의 관련성을 나타내었다(이용절차: p=0.003, 직원서비스만족도: p<0.001)[Table 5].

IV. 총괄 및 고안

일반인의 의료접근도 향상으로 병원 만족도 평가가 병원선택의 중요한 변수로 자리 잡고 있다. 이에 최근 많은 병원들이 고객만족도 조사의 중요성에 대해 인지하고 지속적으로 만족도 조사를 실시하고 있고, 일부 병원은 만족도 조사를 위한 후속조치들을 활발하게 진행하고 있기도 하다.

연구결과에서 일반적인 특성에 따른 치과병원 만족도 결과는 스켈링 경험이 없는 경우가 있는 경우보다 높게 나타났다. 2013년 7월부터 스켈링 보험급여 혜택을 받을 수 있게 되면서 스켈링을 경험하는 사람들이 늘고 있다[14]. 치과라는 공간 자체가 환자의 긴장감을 높여주고, 초음파스켈러와 핸드스켈러 등 날카로운 치과용 기구는 환자의 불안감을 가중시킬 수 있다. 권과 최는[15] 청소년들은 날카로운 치과기구와 관련하여 치과 공포감이 높게 측정된다고 하였고, 심 등[16]은 진료실에서 직접 치료를 하는 행위 자체가 공포감을 많이 느낀다고 보고하였다. 스켈링 경험은 치석제거 과정에

서 사용하는 날카로운 기구와 기계에서 발생하는 소음, 그리고 통증 등에 의해 환자의 공포감이 증가하여 치과에 대한 만족도가 저하될 수 있다[17]. 또한 주관적인 구강건강상태가 나쁜 경우 이러한 치료에 대한 공포감이 커지기 때문에 만족도 하락으로 이어질 수 있을 것이다.

또한 교정치료 경험이 있는 경우에서 일반치료 경험이 있는 경우보다 만족도가 높게 나타났다. 이 등[15]은 교정환자보다 일반환자에서 치과치료시 공포감이 의료서비스 만족도에 유의한 변수라고 보고하였고, 정 등[18]은 자신감이나 심미감 개선으로 교정치료 후 만족도가 높게 나타난다고 하였다. 본 연구 결과에서도 일반치료 환자보다 교정치료 환자에서 만족도가 높게 나타나 교정치료 경험을 통해 구강관리를 철저히 하고, 기능적으로나 심미적으로 만족하게 되면서 자연스럽게 만족도가 향상된 것으로 보인다. 그리고 교정치료는 의료진과 장기적인 신뢰도 형성을 통해 치과에 대한 공포감이 감소하면서 결과적으로 만족도가 향상될 수 있었다고 사료된다.

한편 연구대상자의 성별이나 나이에 따른 만족도는 차이가 없는 것으로 나타났다. 기존 연구에 따르면 연령이 높을수록 서비스 만족도가 높게 나오는 경향이 있지만[19][20] 본 연구에서는 고등학생이라는 비슷한 연령대를 대상으로 했기 때문에 유의미한 차이는 없었던 것으로 보인다.

치과병원결정요인은 일반적인 특성에 따라 조금씩 다르게는 나타났으나 직원서비스만족도가 가장 중요한 요인이라고 응답한 경우가 가장 많았고, 시설, 이용절차, 타인추천 등으로 나타났다. 이 등[17]은 타인추천, 의료진, 병원시스템 등의 요인이 일반치료 환자보다 교정치료 환자에서 더 높게 나타났다고 하였고, 교정환자를 대상으로 연구를 진행한 정 등[21]의 연구에서도 병원환경 및 시설, 치과위생사와 직원들의 친절함, 치과의사에 대한 신뢰감이 병원결정에 중요한 요인이라고 하여 본 연구와 유사한 결과로 나타났다.

병원만족도에 영향을 주는 요인으로 주관적인 건강상태가 좋다고 응답한 경우가 그렇지 않은 경우와 비교해서 음의 관련성을 나타냈다. 치과치료는 구강건강상태가 좋지 않은 경우 더욱 침습적인 치료를 진행해야하

고 환자의 심리적 불안감이 커질 수 있다. 따라서 주관적인 구강건강상태가 좋지 않은 경우 치과의료 서비스에 대한 만족도가 낮아질 수 있다. 이 등[17]의 연구에서 치과치료 시 공포감과 의료서비스 만족도 간에 통계적으로 유의한 음의 상관성이 있다고 한 결과와 유사한 결과라고 할 수 있겠다. 병원결정요인의 하위요인과 관련하여서는 이용절차와 직원서비스 만족도가 병원만족도와 양의 관련성을 나타내었고, 이는 환자들이 병원을 선택하고 이용할 때 병원 구성원들의 의료서비스를 중요하게 여기고 있음을 나타내는 결과라고 할 수 있겠다[22]. 최근 많은 병원들이 서비스 경영을 실천하고 있고, 치과 병·의원에서도 의료의 질만큼 환자들을 케어하는 의료서비스에 대해 더 중요하게 생각하며 환자와의 교감을 위한 다양한 교육 프로그램 등을 적극적으로 도입하여야 환자 만족도를 증가시킬 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 연구대상을 편의표본 추출을 통해 일부지역 고등학생으로 한정하여 연구결과를 일반화하기 어렵다는 것이다. 또한 병원 결정요인과 만족도의 변수를 제한적으로 활용하였기 때문에 더욱 구체화하여 일반화할 수 있는 연구설계가 필요하다. 하지만 미래 치과의 주 고객층인 고등학생들의 병원결정요인과 치과서비스 이용 만족도에 영향을 주는 요인을 분석해 이들이 향후 성인이 되어서 치과를 선택할 때 어떤 부분을 중요하게 생각하는지에 대해 알아볼 수 있었고, 환자의 요구를 반영한 치과 의료서비스에 대해 생각해 볼 수 있는 의미 있는 자료라고 생각한다.

V. 결론

본 연구는 일부지역 고등학생을 대상으로 치과의료서비스 만족도를 평가하고 만족도에 영향을 미칠 수 있는 요인을 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 대상자의 일반적인 특성과 관련하여서는 스�কে링 경험이 없는 경우, 교정치료를 한 사람이, 학교생활에 대한 만족도가 높은 경우, 주관적인 구강건강상태가 좋을수록 치과병원 만족도가 높게 나타났다.
2. 대상자의 일반적인 특성에 따른 병원결정요인은

직원서비스 만족도가 중요하다고 응답한 경우가 가장 많았고, 시설, 이용절차, 타인 추천 등으로 나타났다.

3. 병원결정요인과 의료서비스 만족도 간의 상관관계를 검증한 결과 시설, 타인추천, 이용절차, 서비스적정성, 직원서비스만족도 등과 의료서비스 만족도 간에는 유의한 양의 상관성이 있었다.

4. 치과병원 만족도에 영향을 주는 요인으로 주관적인 구강건강상태가 좋음을 기준으로 했을 때 음의 관련성을 나타내었고, 병원결정요인의 하위요인과 관련하여서는 이용절차와 직원서비스 만족도가 양의 관련성을 나타내었다

이상의 결과를 분석해볼 때, 환자의 공포감과 통증에 대한 경험치가 높아질 수 있는 스켈링의 경우 환자와의 신뢰감 형성을 통해 치과에 대한 공포감을 줄여나갈 수 있도록 해야 할 것이고, 교정치료와 같이 지속적인 신뢰감을 형성해 나갈 수 있는 진료 형태가 환자의 만족도 향상에 도움이 될 수 있을 것이다. 또한 환자들이 직접 체감할 수 있는 치과이용절차와 직원서비스에 대한 지속적인 관리를 통해 환자의 신뢰감을 형성할 수 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김영찬, 차재성, “고객만족도 측정방법론과 전략적 활용,” 한국마케팅학회, 제18권, 제1호, pp.113-132, 2003.
- [2] P. Williams and G. N. Soutar, “Value, Satisfaction and Behavioral Intentions in an Adventure Tourism context,” *Annals of Tourism Research*, Vol.36, No.3, pp.413-438, 2009.
- [3] R. L. Oliver, “Whence consumer Loyalty?,” *Journal of Marketing*, Vol.63, pp.33-44, 1999.
- [4] 정성화, 김지영, 이원기, 손은영, 최연희, 송근배, “경북대학교병원 치과 내원환자들의 특성 및 만족도 변화추이,” *대한구강보건학회지*, 제28권, 제2호, pp.235-247, 2004.
- [5] 최성용, 정해경, 권미영, “의료서비스품질이 고객만족과 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *기업경영연구*, 제13권, 제2호, pp.51-65, 2006.
- [6] http://www.moef.go.kr/nw/nes/detailNesDtaVie.do?menuNo=4010100&searchNttId1=MOSF_000000000027509&searchBbsId1=MOSFBBS_000000000028, 2020.7.24.
- [7] https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=400_2&mode=view&no=1002858029&searchKeyword=시장평가, 2020.7.24.
- [8] 강훈한, 이경구, 강한균, “의료서비스품질 핵심 요인이 고객의 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구,” *대한경영학회지*, 제26권, 제9호, pp.2227-2251, 2013.
- [9] M. J. Kim and J. E. Ha, “A quantitative and qualitative study on factors influencing dental care satisfaction,” *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, Vol.118, No.19, pp.2311-2323, 2018.
- [10] 정인호, 이숙정, 김병식, 박영대, 지경자, 박지영, 황해경, 이종화, “치과병원의 의료서비스 품질이 환자만족도와 재이용 의도에 미치는 영향,” *대한치과기공학회*, 제35권, 제4호, pp.387-394, 2013.
- [11] 김미녀, 정기한, 오재신, “의료서비스에서 환자만족의 선후행변수의 구조적 관계,” *산업경제연구*, 제22권, 제6호, pp.2955-2984, 2009.
- [12] 황인창, 장원재, “의료서비스품질이 관계품질과 서비스충성도에 미치는 영향: 전환장벽의 조절효과를 중심으로,” *산업경제연구*, 제20권, 제5호, pp.1875-1902, 2007.
- [13] 고은정, 이용환, 허승주, “치과 의료서비스 만족도 관련요인 연구,” *한국치위생학회지*, 제10권, 제2호, pp.393-410, 2010.
- [14] 김현진, *스켈링 상담이 치과공포와 통증에 미치는 영향*, 영남대학교, 석사학위논문, 2013.
- [15] 권수진, 최유진, “경남지역 청소년들의 치과진료형태가 치과공포감에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제10권, 제2호, pp.277-285, 2010.
- [16] 심연수, 김아현, 안소연, “경기도 일부 지역 청소년들의 치과공포 및 불안에 대한 연구,” *대한소아치과학회지*, 제38권, 제4호, pp.362-367, 2011.
- [17] 이동건, 한삼성, 유왕근, “치과 교정치료환자와 일반 치료환자의 의료서비스 만족도 관련요인,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제18권, 제6호, pp.257-266, 2018.
- [18] 정성화, 이은정, 경희문, 최연희, 송근배, “교정치료로 교정치료를 한 환자들의 만족도 분석,” *대한구*

- 강보건학회지, 제28권, 제2호, pp.266-278, 2004.
- [19] 권진, “노인요양병원 선택요인이 환자만족도와 재이용 및 구전의도에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제10호, pp.301-311, 2011.
- [20] 김창숙, 윤영주, 이경수, “치과병의원 이용 환자의 만족도 관련요인,” 한국치위생학회지, 제13권, 제3호, pp.411-418, 2013.
- [21] 정은서, 오수연, 임소희, 김언지, 이경희, “교정치과 내원 환자들의 치료병원 결정요인 및 치료 만족도에 관한 연구-20대 연령층을 대상으로,” 한국치위생학회지, 제18권, 제5호, pp.751-761, 2018.
- [22] 김은옥, 조순연, “일부병원 외래환자의 병원 선택 동기, 병원 만족도와 재이용 의도에 관한 연구,” 임상간호연구, 제10권, 제1호, pp.145-159, 2004.

저 자 소 개

백 혜 진(Hye-Jin Baek)

정회원



- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구과학대학교 치위생과 교수

〈관심분야〉 : 치의학, 보건학, 치위생학 등

김 유 근(Yu-Geun Kim)

정회원



- 2013년 8월 : 영남대학교 환경보건대학원 보건학과(보건학석사)
- 2016년 2월 : 영남대학교 대학원 보건학과(박사과정 수료)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 울산과학대학교 치위생과 겸임교수

〈관심분야〉 : 치위생학, 보건학, 치과공포증, 치기공학 등