한국임상치위생학회지 제4권 1호 (2016. 2) pp. 1~8
Korean Journal of Clinical Dental Hygiene, Vol. 4 Iss. 1 (Feb. 2016)

치과 의료서비스의 질이 환자의 만족도와 재방문에 미치는 영향

김도희[1], 박영지[1], 이경은[1], 이혜은[1], 배성숙[1], 강민경[1*]
[1]한서대학교 치위생학과

The Effect of Dental Health Service Quality on Patients' Satisfaction and Intention to Revisit

Do-Hee Kim[1], Young-Jee Park[1], Kyoung-Eun Lee[1], Hae-Eun Lee[1], Sung-Suk Bae[1], Min-Kyung Kang[1*]
[1]*Department of Dental Hygiene, Hanseo University, Seosan-Si, 31962, Korea*

ABSTRACT

Objectives: The purpose of this study was to investigate an effect of dental health service quality on patient satisfaction and intention to revisit.

Methods: The subjects were 200 patients' who visit dental clinic. Survey data were collected through mobile from May 27 to July 28 2015. Data were analyzed using the SPSS Statistics 21.0 Program.

Results: There were not statically significant differences in patients' satisfaction and intention to revisit according to gender($p>0.05$). On the other hand, there were statically significant differences in patients' satisfaction and intention of revisit according to age($p<0.05$). The procedure of a reservation, hospital environment, service had statically significant positive (+) impacts on patients' satisfaction and intention of a revisit The patient's satisfaction showed significant correlation with intention of a revisit($p<0.05$).

Conclusions: The dental health service quality could affect patients' satisfaction and intention of a revisit. Taken together, the establishment of dental management strategies can improve the quality of dental health service for the patients and provide high quality dental health service. However, further study will be needed to improve satisfaction for dental health service and intention of revisit.

Key words : Dental health service, Revisit, Satisfaction
색 인 : 만족도, 재방문, 치과 의료 서비스

교신저자: 강민경
우편번호 31962 충남 서산시 해미면 한서1로 46 한서대학교 치위생학과
Tel: (041) 660-1575, Fax: (041) 688-1579, E-mail: kmk0709@hanseo.ac.kr
투고일: 2015. 12. 30. 심사일: 2016. 01. 25. 게재확정일: 2016. 02. 04.

I. 서 론

의료서비스란 의료인력, 서비스 장비 및 환자를 포함하는 과학적이고도 합리적인 의사 결정과 종합적인 관리체계로 의료 행위 자체의 본질적인 서비스와 소비자가 의료 행위를 받게 되기까지 절차 및 경험하는 의료행위 의외의 부가적인 서비스를 모두 포함한 것이다(1-2).

오늘날 의료 환경이 급격히 변화되면서 의료 수요자인 환자는 이제 더 이상 의사에게 혜택을 받는다는 생각보다 의료서비스의 소비자로서 보다 적극적으로 의료서비스의 질을 평가하고 만족도에 따라 의료 이용 행태를 보이는 등 자신의 권리를 적극적으로 찾으려 하고자 하고 있다(3). 따라서 의료서비스의 질은 환자의 측면에서 평가하는 것이 중요하다. 환자의 의료서비스 만족도를 높게 평가 받기 위해서는 먼저 환자 만족에 미치는 결정 요인들을 파악할 필요가 있으며 그에 따라 다양한 환자의 요구도를 만족시켜야 한다(4).

높은 환자 만족도는 환자의 재방문율을 향상 시킬 뿐만 아니라 좋은 구전을 일으키게 되어 신규 환자의 획득까지도 기대 할 수 있다(5). 따라서 치과 의료서비스에 대한 환자만족도를 향상시키면 치과 의료기관의 수익성 증대뿐 아니라 경쟁화 된 의료시장에서 타 치과 의료기관에 비해 우의에 설 수 있게 될 것이다(6). 안(7)의 연구에 따르면 환자 만족도가 의료의 질에 영향을 미치는데 중요한 역할을 한다고 보고한 바 있으며, 김과 황(8)의 연구에서는 대부분 의료서비스에 만족한 환자가 더욱 지속적으로 의료서비스를 이용하는 경향이 있고, 서비스 제공자와의 관계를 지속하며, 의료진에 순응할 뿐만 아니라 치료에 훨씬 적극적으로 참여한다고 지적하고 있다.

따라서 본 연구의 목적은 치과 병·의원들이 제공하는 의료서비스의 질에 대한 환자들의 만족도를 살펴보고 환자만족도에 미치는 영향 요인 파악하고자 하였다. 또한 환자의 만족도가 치과 병·의원 재방문에 미치는 영향에 대해 검증하기 위해 본 연구를 시행하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 한국에 거주중인 전국의 청소년들과 성인들을 대상으로 임의추출 방법으로 선정하였다. 설문조사 시 연구 목적에 대하여 충분히 명시 하였고 자발적으로 설문에 동의한 사람들을 대상자로 정하여 모바일 설문지를 통하여 2015년 5월 27일부터 배포하여 7월28일까지 수집하였다.

설문지는 총 200명 중 불성실한 응답을 수행한 33명을 제외한 167명을 대상으로 분석하였다.

2.2. 연구도구

본 연구에 이용한 설문지는 윤(9)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였으며, 성, 연령, 직업, 최근 2년 내에 치과에 방문여부, 전반적인 건강상태로 구

성되어 있고, 예약 및 접수절차는 5문항으로 접수, 수납, 전화 예약, 대기시간으로 구성되어 있다. 병원 내 환경 및 기타는 6문항으로 병원 내부의 청결함, 시설이 위생적인지, 최신시설을 갖추고 있는지, 병원과 집과의 거리, 교통의 편리성, 주차시설로 구성되어 있다. 의료 서비스 8문항으로 단정한 복장인지 환자를 존중하는지 직원이 친절한지, 치료과정을 쉽게 설명해주는지, 충분한 설명을 해주는지, 환자의 의견을 수렴하는지, 주의사항을 잘 설명해줬는지에 대한 문항으로 구성되어 있다. 의료기관의 만족도는 3문항으로 진료결과의 만족도, 병원 선택에 대한 만족감, 주변인들에게 추천하고자 하는지에 대한 3문항 이었으며 마지막으로 최종 재방문의사에 대한 1문항을 포함하여 4가지로 범주화되고 총 23문항이었다. 인구사회학적 특성을 제외한 문항은 모두 5점 리커트 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 계산하여 산출하였으며 설문 문항들은 전문가의 자문을 받아 수정·보완하였다. 설문 조사 후 그에 따른 cronbach's α는 의료서비스 0.919, 의료기관의 만족도 및 재이용 의사 0.883, 예약 및 접수절차 0.750, 병원 내 환경 및 기타 0.701로 모든 문항들의 신뢰도를 검증 하였다.

2.3. 자료분석

수집한 자료는 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 인구학적 특성 중 연령대별 만족감은 ANOVA 분석 후 사후검정을 시행하였으며 성별에 따른 만족감은 T-test (독립표본)를 시행하였다. 만족도에 미치는 영향 요인(예약 및 접수절차, 병원 내 환경 및 기타, 의료서비스)에 따른 만족감과 의료기관의 만족도에 따른 재이용의사는 상관분석을 통해 분석하였다.

3. 연구결과

3.1. 연구대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성의 결과는 〈표 1〉과 같았다. 여자 61.7%(103명), 남자 38.3%(64명)로

〈표 1〉 인구학적 특성

변수	영역	빈도	%
성별	남자	64	38.3
	여자	103	61.7
연령	10대	42	25.1
	20대	89	53.3
	30대 이상	36	21.6
직업	생산직	7	4.2
	보건직	4	2.4
	학생	16	9.6
	사무직	107	64
	기타	33	19.8
최근 2년 이내 치과방문	없다	6	3.6
	1회	46	27.5
	2회	42	25.1
	3회	13	7.8
	4회 이상	60	36
전반적인 건강상태	매우 좋음	14	8.4
	좋음	67	40.1
	보통	58	34.7
	좋지 않음	20	12
	매우 좋지 않음	8	4.8

The data were analyzed by frequency analysis.

나타났고, 연령은 20대가 53.3%(89명), 10대가 25.1%(42명), 30대 이상이 21.6%(36명) 순 이였다. 직업은 사무직 64%(107명), 학생 9.6%(16명), 생산직 4.2%(7명), 보건직 2.4%(4명), 기타 19.8%(33명) 순으로 응답하였다. 최근 2년 내에 치과방문여부는 4회 이상 36%(60명), 1회 27.5%(46명), 2회 25.1%(42명), 3회 7.8%(13명), 없다 3.6%(6명)순으로 응답하였고, 전반적인 건강상태는 좋은 편이다 40.1%(67명), 보통이다 34.7%(58명), 좋지 않은 편이다 12%(20명), 매우 좋은 편이다 8.4%(14명), 매우 좋지 않은 편이다 4.8%(8명) 순으로 응답하였다.

3.2. 성별에 따른 만족도

성별에 따른 만족도는 〈표 2〉와 같다. 의료서비스에서 남자(3.94점), 여자(3.71점)로 남자가 더 높게 나타났으며 p값은 0.025로 유의한 차이를 보였다($p<0.05$).

재방문 의사율은 남자(3.85점), 여자(3.70점), 전반적인 만족도는 남자(3.76점), 여자(3.62점)로 여자보다 남자가 높게 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$).

예약 및 접수절차는 여자(3.37점), 남자(3.28점)로 남자보다 여자가 높게 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$).

병원 내 환경 및 기타는 남자(3.74점), 여자(3.74점)로 남자와 여자가 같게 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$).

〈표 2〉 성별에 따른 만족도

부문	남자 평균(표준편차)	여자 평균(표준편차)	t	p
예약 및 접수절차	3.28(0.76)	3.37(0.58)	−0.83	0.40
병원 내 환경	3.74(0.56)	3.74(0.54)	0.05	0.95
의료서비스	3.94(0.69)	3.71(0.58)	2.27	0.02*
전반적인 만족도	3.76(0.82)	3.62(0.61)	1.21	0.22
재방문 의사율	3.85(0.95)	3.70(0.78)	1.10	0.27

The data were analyzed by independent t-test, * $p<0.05$

3.3. 연령에 따른 만족도

연령에 따른 만족도의 결과는 〈표 3〉과 같다.

〈표 3〉 연령에 따른 만족도

부문	10대 평균 (표준편차)	20대 평균 (표준편차)	30대 이상 평균 (표준편차)	P
예약 및 접수절차	3.52(0.57)^{a}	3.17(0.62)^{b}	3.54(0.73)^{a}	0.002*
병원 내 환경	3.97(0.58)^{a}	3.65(0.49)^{b}	3.70(0.57)$^{a\,b}$	0.006*
의료서비스	4.07(0.62)^{a}	3.68(0.61)^{b}	3.77(0.64)$^{a\,b}$	0.005*
전반적인 만족도	3.91(0.69)^{a}	3.55(0.72)^{b}	3.69(0.61)$^{a\,b}$	0.024*
재방문 의사율	4.11(0.70)^{a}	3.61(0.91)^{b}	3.67(0.81)$^{a\,b}$	0.006*

The data were analyzed by one-way ANOVA, *$p<0.05$
^{a,b} Different letters indicate statically significant differences.

예약 및 접수절차는 30대 이상에서 3.54점으로 가장 높았고 10대는 3.52점, 20대는 3.17점, 순으로 나타났다(p<0.05). 병원 내 환경 및 기타는 10대에서 3.97점으로 가장 높았고 30대 이상에서 3.70점, 20대에서 3.65점 순으로 나타났다(p<0.05). 의료서비스는 10대에서 4.07점으로 가장 높았고 30대 이상에서 3.77점, 20대에서 3.68점 순으로 나타났다(p<0.05). 전반적인 만족도는 10대에서 3.91점으로 가장 높았고 30대 이상에서 3.69점, 20대에서 3.55점 순으로 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았다(p<0.05). 재방문 의사율은 10대에서 4.11점으로 가장 높았고 30대 이상에서 3.67점, 20대에서 3.61점 순으로 나타났다(p<0.05).

사후검정을 실시한 결과, 예약 및 접수절차에서 10대는 20대와 유의한 차이를 보였으며(p<0.05) 10대와 30대 이상에서는 유의한 차이를 보이지 않았다(p>0.05). 20대에서는 10대와 30대 이상에서 모두 유의한 차이를 보였다(p<0.05). 예약 및 접수절차를 제외한 병원 내 환경 및 기타와 의료 서비스, 전반적인 만족도, 재방문 의사율은 10대와 20대에서 유의한 차이를 보였으며(p<0.05) 30대 이상은 10대와 20대에서 모두 유의한 차이를 보이지 않았다(p>0.05).

3.4. 의료서비스 질의 항목에 따른 환자의 만족도와 재방문 의사율에 대한 상관관계

의료서비스 질의 항목에 따른 환자의 만족도에 대한 변인간의 상관관계를 분석한 결과는<표 4>와 같다. 전반적인 만족도와 재방문 의사율 요인이 0.787로 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보였고, 전반적인 만족도와 의료서비스 요인(0.775), 병원 내 환경 및 기타(0.628), 예약 및 접수절차(0.595) 순으로 양의 상관관계를 보였다(p<0.05).

의료서비스 질의 항목에 따른 재방문 의사율에 대한 변인간의 상관관계를 분석한 결과<표4> 재방문 의사율과 전반적인 만족도에서 0.787로 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보였고, 재방문 의사율과 의료서비스 요인(0.704), 병원 내 환경 및 기타(0.523), 예약 및 접수절차(0.495) 순으로 양의 상관관계를 보였다(p<0.05).

<표 4> 의료서비스 질의 항목에 따른 환자의 만족도와 재방문 의사율에 대한 상관관계

부문	예약 및 접수절차	병원 내 환경	의료서비스	전반적인 만족도	재방문 의사율
예약 및 접수절차	1				
병원 내 환경	0.505**	1			
의료서비스	0.667**	0.672**	1		
전반적인 만족도	0.595**	0.628**	0.775**	1	
재방문 의사율	0.495**	0.523**	0.704**	0.787**	1

The data were analyzed by Pearson's Correlation, **p<0.01.

4. 고 안

우리사회는 건강에 대한 관심의 증가와 인식의

변화로 의료서비스에 대한 욕구가 지속적으로 증가하고 있다. 또한 의료기관들의 경쟁심화로 고객이 병원을 선택하지 않으면 생존할 수 없는 환경이 되었다(9). 이에 따라 각각의 의료기관에서는 향상된 서비스의 제공과 병원경영 개선을 목적으로 의료서비스에 대한 만족정도를 환자의 입장에서 조사하는 환자 만족도 조사를 실시하며 최근 들어 그 중요성이 강조되고 있다(10). 그리하여 치과 의료기관에서는 다각도로 환자의 만족도를 분석하고 평가하여 질 향상을 위한 대응방안을 모색하고 있다 (11-13).

따라서 본 연구는 치과 병·의원들이 제공하는 서비스에 대해 인구학적 특성에 따른 환자의 의료서비스의 질에 대한 만족도를 살펴보고 환자만족도에 미치는 영향 요인 파악하고자 하였으며 환자의 만족도가 치과 병·의원 재방문에 미치는 영향에 대해 검증하기 위해 한국에 거주중인 청소년과 성인들을 대상으로 설문조사를 수행하였다.

일반적 특성에 대해 살펴보면, 여자가 61.7%(103명)로 남자 38.3%(64명)보다 많았다. 연령은 20대가 53.3%(89명)로 가장 많았으며, 직업은 사무직이 64%(107명)로 가장 많았다. 최근 2년 내에 치과방문여부는 4회 이상이 36%(60명)로 가장 많았고, 전반적인 건강상태는 '좋은 편이다'가 40.1%(67명)로 가장 많았다.

성별에 따른 만족도를 살펴보면, 의료서비스 분야에서 남자(3.94점)가 여자(3.71점)보다 더 유의하게 높게 나타났다($p<0.05$). 전반적인 만족도, 재방문 의사율, 예약 및 접수절차에서는 유의한 차이는 보이지 않았으나 전반적인 만족도는 남자(3.76점), 여자(3.62점), 재방문 의사율에서는 남자(3.85점), 여자(3.70점)로 남자가 여자보다 높게 나타났으며 예약 및 접수절차는 여자(3.37점)가 남자(3.28점)보다 높게 나타났다($p>0.05$). 윤(9)의 연구에서도 성별에 따른 의사진료서비스, 외래진료만족, 추천의향을 분석한 결과에서 통계적으로 유의하게 남자가 여자보다 만족도가 높게 나타났으며, 성별에 따른 접수절차 만족으로 분석한 결과는 통계적으로 유의하지는 않았지만 여자가 만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉, 전반적인 항목에서 남자가 여자보다 만족하는 것으로 보이며 예약 및 접수절차에서는 여자가 남자보다 중요하게 여기는 것으로 나타났다.

연령에 따른 만족도를 살펴보면, 예약 및 접수절차는 30대에서 가장 유의하게 높게 나타났다($p<0.05$). 김(14)의 연구에서는 유의하지는 않았으나 편리성(진료 예약의 편리성과 등록 및 진료접수절차의 편리성)의 항목에서 30대 이상에서 가장 높게 나타났다. 즉, 의료기관들은 예약 및 접수절차를 포함한 편리성을 갖춰야할 것으로 보여 진다. 병원을 이용하는 환자들은 신체적인 불편함을 가지고 심리적으로 매우 불안정한 상태에 있다. 따라서 예약 및 접수 절차의 편의성을 배려하여 환자가 병원 이용 시 불편함이 없도록 해야겠다(15). 또한 본 연구의 연령에 따른 만족도에서 병원 내 환경 및 기타, 의료서비스, 전반적인 만족도, 재방문 의사율은 10대에서 가장 높게 나타났다. 10대에서 가장 후한 점수를 주는 경향임을 알 수 있었다.

의료서비스 질의 항목에 따른 전반적인 만족도의 상관관계를 살펴보면, 조사된 하위 서비스 항목

인 예약 및 접수절차, 병원 내 환경, 의료서비스 모두가 전반적인 만족도에 양(+)의 상관관계를 보여 통계적으로 유의한 관계임을 보였다($p<0.05$). 치과의사의 의료행위와 같은 높은 전문성을 가지는 질은 실제로 판단하기 어려운 반면 병원환경이나 시설 측면들은 상대적으로 판단하기 용이하여 만족도에 중요한 고려 요인이 될 수 있다(2). 더불어 의료서비스의 전반적인 만족도는 진료 환경적인 요인보다 인적 요인이 더 높은 양의 상관계수를 보이며 의료인들의 친절을 매우 중요하게 생각한다고 볼 수 있다. 이 영향 요인들은 재방문 의사율과도 역시 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보였다. 최(5)의 연구에서도 환자의 만족도가 높을수록 치과 재이용 의사는 높게 나탔으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(5). 따라서 예약 및 접수절차, 병원 내 환경 및 기타, 의료서비스의 등의 질을 높여 환자들의 만족도를 높임으로써 재이용율을 높이는 것이 중요할 것으로 생각된다. 더불어 높은 환자 만족도는 구전에 있어 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 신규 환자 유치로 이어져 지속적 병원 경영에 매우 중요할 것이다(16).

이상의 연구 결과는 의료기관이 병원 경영 전략을 수립하고 이에 맞추어 환자 특성에 맞춘 서비스를 제공하는데 있어 기초적 자료를 제공 할 수 있을 것이라 사료된다. 그리하여 최적의 서비스로 환자를 만족시키고 환자의 재이용을 유도함으로써 치과 의료시장에서 경쟁력을 확보하는데 있어 도움을 줄 수 있을 것이라 기대된다.

그러나 구체적인 병원 경영 전략 수립을 위해서는 좀 더 많은 표본 집단을 확보하고 환자 만족도에 대한 설문지 구성요인을 다양화하여 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

5. 결 론

본 연구는 치과 병·의원의 의료서비스의 질에 따른 환자의 만족도에 미치는 영향을 알아보고자 총 167명을 대상으로 설문조사하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 성별에 따른 만족도는 의료서비스에서 남자(3.94점) 여자(3.71점)로 남자가 더 높게 나타났으며 유의한 차이를 보였다($p<0.05$).
   재방문 의사율, 전반적인 만족도는 여자보다 남자에게서 높게 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았으며 예약 및 접수절차는 남자보다 여자가 높게 나타났으나 유의한 차이가 보이지 않았다($p>0.05$).
   병원 내 환경 및 기타는 여자와 남자가 같게 나타났으나 유의한 차이는 보이지 않았다($p>0.05$).
2. 예약 및 접수절차는 30대 이상에서 가장 높았고 10대, 20대 순으로 나타났다($p<0.05$). 병원 내 환경 및 기타, 의료서비스, 전반적인 만족도, 재방문의사율은 10대에서 가장 높았고 30대 이상, 20대 순으로 동일하게 나타났다($p<0.05$).

3. 의료서비스의 질에 따른 환자의 만족도에 대한 변인간의 상관관계를 분석한 결과 전반적인 만족도와 재이용 의사율 요인이 0.787로 가장 강한 양(+)의 상관관계를 보였고, 전반적인 만족도와 의료서비스 요인(0.775), 병원 내 환경 및 기타(0.628), 예약 및 접수절차(0.595) 순으로 양의 상관관계를 보였고 재이용 의사율과 의료서비스 요인(0.704), 병원 내 환경 및 기타(0.523), 예약 및 접수절차(0.495) 순으로 양의 상관관계를 보였다($p<0.05$).

이상의 연구결과로 예약 및 접수절차, 병원 내 환경, 의료 서비스는 환자의 만족도와 연관이 깊으며 환자 만족도가 높아짐으로 인해 재방문 의사율이 높게 나타나는 것을 알 수 있었다.

참고문헌

1. 이상협, 강이주. 의료서비스에 대한서비스 부분별 중요도와 만족도에 관한 연구. 한국가정관리학회지 1997;15(1):129-146.
2. 유희정. 치과 의료서비스의 환자 만족도에 영향을 미치는 요인[석사학위논문]. 원주: 연세대학교 보건환경대학원; 2015.
3. 김정숙 등. 치열교정환자의 치과 의료서비스 만족도에 관한 연구. 한국치위생과학회지 2006;6(3):207- 212.
4. 성미경 등. 경남 일부지역 치과의원 내원 환자들의 치과의료 서비스 질만족도와 재이용 의사에 미치는 영향요인. 한국치위생과학회지 2015;15(2):106-112.
5. 장정유. 치과 내원환자의 의료서비스 만족도 분석 한국산학기술학회 논문지. 2013;14(12):6395-6402.
6. 최순혁. 치과 의료서비스의 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 한양대학교 기업경영대학원; 2012.
7. 안은숙. 치과 의료서비스 질 구성요소와 환자만족도 및 재이용 의사의 관계[석사학위논문]. 수원: 아주대학교 보건대학원; 2010.
8. 김재열, 황복주. 병원의료외적서비스와 고객만족, 병원이미지와의 관계. 한국서비스경영학회지 2001;2(2):3-34.
9. 윤대호. 종합병원 외래환자의 진료서비스 만족 및 재이용에 관한 연구[석사학위논문]. 익산: 원광대학교 일반대학원; 2013.
10. 김미청, 이영숙. 일 대학병원의 5년간 환자 만족도 추이. 간호과학논집 2010;15(1):1-16.
11. 김선경 등. 예약부도율의 원인 분석을 통한 대응방안 모색- 2009년도 질 향상(QA) 활동과제 최종보고서. 한국임상치위생학회지 2014;2(2):23-32.
12. 최나래 등. 일부 치과병원에서 실시한 치과의료기관 인증제 평가 대비 질향상 활동 사례. 한국임상치위생학회지 2013;1(1):45-56.
13. 정구란 등. 일개 치과병원의 QI 수행 후 손씻기 수행률의 변화. 한국임상치위생학회지 2015;3(1):29-38.
14. 김순옥. 외래환자가 인지하는 의료서비스 질이 만족도 및 재이용 의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 아산: 순천향대학교 건강대학원; 2014.
15. 배종백. 치과의료 서비스 질이 환자의 만족과 재이용의사에 미치는 영향{박사학위논문}. 대구: 대구한의대학교 일반대학원; 2015.
16. 인진석. 의료서비스의 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 한양대학교 산업경영디자인대학원; 2010.