www.kjcdh.org

Korean Journal of Clinical Dental Hygiene

Original Article

치과 의료서비스 질이 재방문 의사와 치료 만족도에 미치는 영향

정의정
혜전대학교 치위생과

Effect of Dental Service Quality on the Intention to Revisit Hospital and Satisfaction with Treatment

Received: December 11, 2024
Revised: December 12, 2024
Accepted: December 16, 2024

Ui-Jung Jung
Department of Dental Hygiene, Hyejeon College, Hongseong, 32244, Korea

Corresponding Author: 정의정, (32244) 충남 홍성군 홍성읍 대학1길 19 혜전대학교 2강의동 302호, Tel: (041) 630-5280, Fax: (041) 630-5176, E-mail: uij2@hj.ac.kr

Abstract

Objective: This study was aimed to confirm the relevance of treatment satisfaction, dental hygienists'expertise and communication, dental treatment procedures, dental hospital environment and intention to revisit, and identify factors that affect the intention to revisit and satisfaction with dental treatment. **Methods:** Data were collected from 299 dental patients from May 8-25, 2023. Data were analyzed using IBM SPSS 23.0. The collected data were analyzed using t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression. **Results:** All the variables showed positive correlations. Particularly, dental hygienists' expertise and communication and treatment satisfaction, and dental hygienists' communication, treatment satisfaction, and expertise had a high correlation. Dental hygienists' communication, dental treatment procedures, and the dental environment had a significant impact on the intention to revisit. The variables that significantly affected treatment satisfaction were communication among dental hygienists and the dental environment. **Conclusions:** Communication among dental hygienists is an important factor in treatment satisfaction and intention to revisit. Efforts are required to improve the quality of dental services and patient satisfaction.

Keywords: Communication, Dental hygienist, Dental services, Revisit intention, Treatment satisfaction

색 인: 의사소통, 치과위생사, 치과서비스, 재방문 의사, 치료만족도

Copyright © 2024 by Korean Journal of Clinical Dental Hygiene. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License(http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0)

1. 서론

의료서비스는 의료관련 전문지식을 바탕으로 고도의 전문적이고, 과학화된 서비스로 의료진과 고객 간의 상호작용이 높기 때문에 종사자들의 고객 지향적인 사고와 행동이 다른 어떤 서비스 업종보다도 중요하다(1). 최근 의료산업은 소비자들의 높은 기대수준에 맞춰 기존 고객과 신규 고객을 확보하기 위해 노력하고 있다.

Kotler P and Kelle KL(2)는 의료서비스에 대한 환자만족은 환자가 의료서비스를 제공받은 후 제공받은 의료서비스에 대해 좋고 싫음의 정도를 반영하는 태도라고 정의하였고, Cho SD(3)는 의료소비자의 만족은 병원으로부터 얻은 과거의 긍정적인 감정이라 할 수 있기에 만족한 소비자는 병원 방문의 필요성이 있을 때 다시 이용하는 경향이 있다고 하였다.

치과병의원을 이용하는 고객들은 편안한 환경, 적절한 진료비와 더불어 양질의 진료서비스를 제공받고자 하는 욕구를 가지고 내원한다(4). 하지만 기대에 부응하지 못하는 의료서비스가 제공될 경우, 고객은 그 의료기관의 이용을 중지하거나 이탈하게 된다(5). 의료서비스 가치는 환자가 제공받은 의료서비스에 대한 편익과 의료서비스를 받기 위해 지불한 금전적, 비금전적 비용 간의 상쇄효과이다(6). 때문에 치과 의료기관들은 경쟁우위를 가지기 위한 전략으로 양질의 서비스를 제공하는 것뿐만 아니라, 환자 만족도를 높임으로써 그들의 재이용과 지인에게도 권유 의사를 높이고자 노력하고 있다(7). 이처럼 고객의 만족도를 높이는 것이 곧 병원 경영의 성공과 직결되기 때문일 것이다.

선행연구에서 치과 의료서비스에 대한 질, 환자 만족도, 서비스 가치, 재이용률이 높을수록 그 의료기관을 선호하는 경향을 보인다고 하였다(8, 9). 그러나 병원에서 제공하는 서비스는 소비자들의 기대 수준에 못 미치며, 이에 따른 소비자들의 불만족은 여전히 존재하고 있다(10-12).

환자 만족도는 환자의 심리적 상태를 말하며 자신의 경험에 대한 긍정적 또는 부정적 감정 또는 태도와 서비스의 특정 측면을 포함한다(13). 게다가 환자가 인지하는 만족도는 의료기관의 재이용과 타인에 대한 의료기관 추천 등 의료서비스 구매 이후의 후속행동에 영향을 미치는 중요한 요인 중 하나라는 점이다(14). Choi SH(15)는 의료기관을 내원하는 환자 만족도는 의료서비스의 질과 많은 상관관계가 있으며 의료서비스 질이 높을수록 환자 만족도가 높게 나타난다고 보고하였다. 때문에 문제 해결 방법으로 병원에서는 소비자의 만족도에 맞춤 의료서비스와 진료환경 변화가 요구되고 있다.

이러한 변화로 구강보건 의료서비스의 질을 결정하는데 많은 부분을 기여하는 의료 인력으로 치과위생사의 역할과 비중이 높아지고 있다(16). 치과의사의 역할도 중요하지만 치과의사 못지않게 전문적 기술과 지식, 서비스 정신을 겸비한 치과위생사 역할의 중요성이 점차 증가하고 있는 것이다(7). Kim JY(17)도 치과의사보다 환자와 더 많은 접촉이 있는 치과위생사의 태도가 치과치료 만족도와 관련성이 있다고 하였다.

이에 본 연구에서는 치과병원의 환경, 진료 절차뿐만 아니라 치과위생사의 전문성과 의사소통능력이 치료 만족도와 재방문 의사에 미치는 영향을 파악함으로써 환자들의 의료서비스 만족도 제고를 위한 치과위생사의 역할과 중요성에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 서울·경기·충청지역 소재의 치과병의원 18개소에서 치료 중인 환자를 임의표본 추출하였다. 연구대상자에게 연구의 목적, 익명성과 비밀보장, 참여의 자율성, 연구 목적 외에는 사용하지 않는다는 사항을 설명하고, 이에 동의한 환자에게 자기기입식 설문조사를 하였다. 본 연구의 표본 크기는 G*Power 3.1.9.7 프로그램(Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Germany)을 사용하여 사용하여 다중회귀분석의 중간크기효과 0.15, 통계적 검정력(power) 0.95, 유의수준 0.05를 적용하여 산출하였을 때 184명이었다. 이를 근거로 총 304부의 설문지를 수집하여 불성실한 응답지 5부를 제외한 299부를 최종 분

석에 사용하였다. 자료 수집은 2023년 5월 8일부터 5월 25일까지 실시하였다.

2.2. 연구방법

연구도구는 Han JH(18)과 Choi KS(19)의 연구에서 사용한 설문도구를 수정 보완하여 사용하였고, 일반적 특성은 총 4문항으로 성별, 연령, 최종학력, 월 평균수입 항목으로 구성하였다.

치과병원 만족도 10문항, 치과위생사의 의료서비스 질을 위한 문항으로는 전문성 5문항, 의사소통능력 6문항을 측정하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 각각 Cronbach'α=0.780, 0.888, 0.830로 신뢰할 수 있는 수준이었다.

활용한 종속변수는 '귀하가 받은 진료 또는 치료결과에 만족하십니까?'의 치료 만족도와 '재내원할 의사가 있습니까?'의 재방문 의사이다. 측정 기준은 Likert 5점 척도를 사용했으며 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 측정하였다. 점수가 높을수록 만족도 또는 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다.

2.3. 통계분석

수집된 자료의 통계분석은 IBM SPSS 23.0(IBM Co. Armonk, NY, USA)을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 환자의 일반적 특성은 빈도분석을 이용하여 빈도와 백분율로 나타냈다. 둘째, 일반적 특성에 따른 치과병원 만족도, 치료 만족도, 치과위생사의 전문성 및 의사소통, 재방문 의사의 차이를 확인하기 위해 t-검정, 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였고, Scheffe's 방법으로 사후검정하였다. 셋째, 재방문 의사, 치료 만족도, 치과위생사의 전문성과 의사소통, 치과진료절차, 치과환경 간의 상관관계는 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 넷째, 각 변수들이 재방문 의사와 치료 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준(α)은 0.05로 하였다.

3. 연구결과

3.1. 일반적 특성

본 연구의 대상자 총 299명의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여자 161명(53.8%), 남자 138명(46.2%)이며, 연령은 20대 102명(34.1%), 30대가 102명(34.1%)로 가장 많았으며, 40대 53명(17.7%), 50세 이상이 42명(14.1%)순이었다. 최종학력은 전문대 졸이 133명(44.5%), 고등학교 졸 92명(30.8%), 대학교 졸 59명(19.7%), 대학원 이상이 15명(5.0%)이었다. 월 소득은 200만원 이상 300만원 미만이 90명(30.1%), 150만원 이상 200만원 미만이 88명(29.4%), 150만원 미만 55명(18.4%), 300만원 이상 400만원 미만 37명(12.4%), 400만원 이상이 29명(9.7%)순으로 나타났다.

3.2. 일반적 특성에 따른 치과 의료서비스 만족도 및 재방문 의사의 차이

대상자의 일반적인 특성에 따른 치과병원 만족도, 치료 만족도, 치과위생사의 전문성과 의사소통, 재방문 의사의 차이를 분석한 결과는 Table 2와 같다.

성별의 경우, 여자보다 남자가 치과병원 만족도(3.80±0.57), 치료 만족도(4.14±0.85), 치과위생사의 전문성(4.12±0.73), 치과위생사의 의사소통(4.15±0.72), 재방문 의사(4.01±0.85)에서 유의하게 높았다(p<0.01). 특히 치과위생사의 의사소통이 가장 높은 만족도를 나타냈다.

월 평균 소득 경우, 유의한 차이를 보인 변수는 치과위생사의 의사소통이었다(p<0.05). 의사소통에서는 400만원 이상(4.17±0.67)에서 만족도가 가장 높았고, 사후분석 결과, 300만원에서 400만원 미만(4.09±0.64)과 만족도 수준은 동일한 집단으로 분류되며 150만원에서 200만원 미만(3.73±0.75)이 가장 낮았고, 동일한 집단이 아니다. 연령에서는 50대 이상이 치

료 만족도, 재방문 의사가 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었으며 최종학력 또한 유의한 결과가 없는 것으로 나타났다(p>0.05).

Table 1. General characteristics

Variables	Categories	N(%)
Gender	Male	138(46.2)
	Female	161(53.8)
Age	20~29	102(34.1)
	30~39	102(34.1)
	40~49	53(17.7)
	50≤	42(14.1)
Education	High school	92(30.8)
	College	133(44.5)
	University	59(19.7)
	Graduate school	15(5.0)
Average monthly income (million won)	<150	55(18.4)
	150~199	88(29.4)
	200~299	90(30.1)
	300~399	37(12.4)
	400≤	29(9.7)
Total		299(100)

Table 2. Satisfaction with dental health services and intention to revisit according to general characteristics

Variables	Categories	Dental satisfaction	Treatment satisfaction	Dental hygienist's expertise	Dental hygienist's communication	Revisit intention
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD
Gender	Male	3.80±0.57	4.14±0.85	4.12±0.73	4.15±0.72	4.01±0.85
	Female	3.55±0.58	3.71±0.89	3.77±0.66	3.77±0.70	3.56±0.96
	p	<.001***	<.001***	<.001***	<.001***	<.001***
Age	20~29	3.62±0.65	3.84±0.96	3.93±0.77	3.92±0.77	3.71±1.00
	30~39	3.65±0.63	3.83±0.96	3.89±0.71	3.87±0.76	3.71±0.96
	40~49	3.76±0.51	3.94±0.82	3.97±0.60	4.01±0.63	3.83±0.87
	50≤	3.70±0.41	4.19±0.77	3.98±0.92	4.10±0.69	4.00±0.77
	p	.555	.153	.875	.325	.295
Education	High school	3.77±0.67	3.99±0.93	3.99±0.75	3.96±0.78	3.86±0.94
	College	3.60±0.58	3.88±0.94	3.88±0.71	3.94±0.70	3.74±0.95
	University	3.63±0.49	3.78±0.83	3.86±0.65	3.83±0.73	3.68±0.86
	Graduate school	3.67±0.44	4.13±0.92	4.27±0.71	4.35±0.66	3.87±1.06
	p	.187	.406	.161	.113	.634
Average monthly income (million won)	<150	3.65±0.67	3.98±0.87	3.99±0.73	3.94±0.76^{ab}	3.76±0.98
	150~199	3.56±0.61	3.69±0.99	3.76±0.70	3.73±0.75^{a}	3.62±0.98
	200~299	3.69±0.56	3.93±0.92	3.97±0.73	4.02±0.72^{ab}	3.80±0.89
	300~399	3.78±0.54	4.03±0.87	4.00±0.67	4.09±0.64^{b}	3.89±0.88
	400≤	3.80±0.46	4.21±0.68	4.12±0.69	4.17±0.67^{b}	4.00±0.89
	p	.210	.050	.083	.012*	.309

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001
[ab] Same letters indicate statistically indifferent by Scheffe's multiple comparison

3.3. 재방문 의사, 치료 만족도, 치과환경 및 치과위생사 서비스와의 상관관계

재방문 의사, 치료 만족도, 치과위생사의 전문성과 의사소통, 치과진료절차, 치과환경 간의 상관관계 분석결과는 Table 3과 같다.

모든 변수가 양의 상관관계를 나타냈으며(p<0.01), 치과위생사의 전문성과 의사소통의 상관성(r=.868)과 치료 만족도와 치과위생사의 의사소통(r=.814), 치과위생사의 전문성과 치과환경(r=.741), 치료 만족도와 치과위생사의 전문성의 상관성(r=.740)이 높게 나타났다.

3.4. 재방문 의사와 치료 만족도에 미치는 영향

재방문 의사와 치료 만족도에 미치는 영향을 규명하고자 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 각 독립변수 간의 다중공선성(multicollinearity)을 분석한 결과, VIF 지수는 10미만으로 다중공선성의 문제는 없었고, Durbin-Watson 지수가 1.786, 2.027로 자기상관없이 독립적이다.

재방문 의사에서는 치과위생사의 의사소통(β=0.270), 치과진료절차(β=0.214), 치과환경(β=0.172)순으로 유의한 영향을 주었고(p<0.05), 이들 변수가 종속변수를 설명하는 설명력은 38.4%이다. 치료 만족도에 영향을 미치는 변수는 치과위생사의 의사소통(β=0.665), 치과환경(β=0.193)으로 나타났다(p<0.05). 그 외 성별, 치과위생사의 전문성, 치과진료절차는 유의한 영향을 미치지 않았으며 67.6% 설명력을 나타냈다.

Table 3. Correlations among revisit intention, treatment satisfaction, dental satisfaction, and dental hygienist service characteristics

Variables	1	2	3	4	5	6
1. Revisit intention	1					
2. Treatment satisfaction	.547*	1				
3. Dental hygienist's expertise	.538*	.740*	1			
4. Dental hygienist's communication	.568*	.814*	.868*	1		
5. Dental treatment procedures	.476*	.413*	.474*	.506*	1	
6. Dental environment	.532*	.667*	.741*	.701*	.523*	1

*p<0.01, by Pearson's correlation analysis

Table 4. Factors affecting intention to revisit and treatment satisfaction

Variables	Intention to revisit				Treatment satisfaction			
	B	SE	β	p	B	SE	β	p
Gender (Female)	-0.173	0.088	-0.093	.051	-0.025	0.063	-0.014	.691
Dental hygienist's expertise	0.066	0.129	0.050	.611	0.046	0.092	0.036	.616
Dental hygienist's communication	0.344	0.121	0.270	.005**	0.829	0.086	0.665	<.001***
Dental treatment procedures	0.327	0.084	0.214	<.001***	0.065	0.060	0.043	.278
Dental environment	0.208	0.087	0.172	.017*	0.229	0.062	0.193	<.001***
	adjusted R^2=0.384				adjusted R^2=0.676			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, by multiple regression

4. 고안

치과 의료서비스에서는 치료의 임상 결과뿐만 아니라 환자가 인지한 의료서비스 질에 대한 만족도가 의료의 질을 평가하는 중요한 요소가 된다(7). 최근 의료소비자들은 의료지식 및 의료기관의 선택능력이 형성되어 있으며 건강에 대한 관심도가 증가하였고, 병원에 대한 인식도 역시 변화되고 있어 병원 중심에서 환자 중심의 사고로 변환하여 높은 수준의 의료서비스를 요구하게 되었다. 본 연구는 치과에 내원한 환자를 대상으로 치료 만족도와 재방문 의사에 영향을 미치는 변수를 조사하고, 특히 치과위생사가 제공하는 의료서비스 중 전문성과 의사소통능력의 관계를 파악하여 치과위생사의 의료서비스 수준과 범위를 효율적으로 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고자 수행하였다.

일반적 특성에 따른 치과 의료서비스 만족도 차이를 분석한 결과, 남자가 치과위생사의 의사소통(4.15), 치료 만족도(4.14), 치과위생사의 전문성(4.12), 재방문 의사(4.01), 치과병원 만족도(3.80) 순으로 여자보다 유의하게 높았다. Kang JO(20)의 연구에서는 여자가 약간 높았으나 유의하지는 않았다. 월평균 소득 경우, 유의한 변수는 치과위생사의 의사소통이었다. 400만원 이상에서 만족도가 가장 높았고, 150만원에서 200만원 미만이 가장 낮았다. 이는 Jang JY(21), Jung JE과 Choi CH(22)의 연구결과와 유사하며 소득이 높을수록 만족도가 높았다. 이러한 결과는 치료비 지불능력이 되는 그룹일수록 물리적, 기술적 의료서비스의 혜택을 제공받았기에 긍정적 만족도를 표현했다고 생각된다. 선행연구에 따르면 연령이 높을수록 서비스 만족도가 높았지만 본 연구에서는 50대 이상이 높았으나 통계적으로 유의하지 않았다(20, 23).

본 연구에서는 치과위생사의 전문성과 의사소통(r=.868), 치료 만족도와 치과위생사의 의사소통(r=.814), 치과위생사의 전문성과 치과환경(r=.741), 치료 만족도와 치과위생사의 전문성(r=.740)이(r=.740)이 강한 양의 상관관계를 나타냈다. Kim SK 등(24)의 연구에 의하면 치과위생사의 처치수준에 대한 만족도가 높을수록 환자 만족도가 높아졌고, 두 변수 간의 관계가 가장 강한 상관관계를 보였다. Yang JA 등(25)의 연구에서는 치과위생사의 서비스 만족의 하위요인 중 치과위생사의 지식수준이 유의한 결과를 보였다. 치과위생사의 서비스 중 친절도와 지식수준 순으로 중요한 변수를 2개로 선정한 연구(26)에서는 친절할수록, 지식수준이 높을수록 환자 만족도가 높았다. 하지만 본 연구에서는 지식수준, 처치, 숙련도, 교육변수를 전문성으로 포함시켰고, 태도, 친절도, 감정이해, 발음 등을 의사소통에 포함시켜 분석하였기에 선행연구와 비교하기에는 무리가 있다.

재방문 의사에 영향을 미치는 변수에는 치과위생사의 의사소통(β=0.270), 치과진료절차(β=0.214), 치과환경(β =0.172)순이었고(p<0.05), 치료 만족도에서는 치과위생사의 의사소통(β=0.665), 치과환경(β=0.193)이 유의한 변수였다(p<0.05). Kim HJ과 Lee JW(5)의 연구에서도 병원시설, 환경이 고객만족도에 유의하게 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구 결과와 같다. 즉 병원의 의료장비 보유 정도, 시설, 인테리어와 병원 이용 절차가 불편함이 없어야 치료결과 만족도를 상승시키고, 재방문 의사를 이끌어 낼 수 있다고 본다.

또한 치과위생사의 전문성보다 의사소통이 가장 높은 영향을 미치고 있다는 것은 시사하는 바가 크다. Gwon AR과 Han SJ(27)의 연구에 따르면 환자관계 형성에서 치과위생사의 의사소통의 비중과 중요성을 강조하였고, Lee HN 등(28)은 직원에 대한 기대가 치과의사에 대한 기대보다도 높았는데 환자가 처음 내원 시부터 접촉하고 진료 외에도 접촉하는 시간이 많았으며, 특히 치과위생사에 대한 만족도는 환자 만족도에서 중요하다고 하였다.

의사소통을 중요 변수로 여기는 이유를 살펴보자면, Kim SH 등(29) 연구에서는 의료기관을 이용하는 환자들이 느끼는 불만 중 하나는 서비스 제공자의 불충분한 설명과 무관심, 무성의한 태도라고 지적하였다. Cho SN(30)는 '자상한 설명과 친절'과 '환자의 이야기를 귀담아 들어줌' 등의 의사의 태도가 서비스 만족에 가장 중요한 요인이었고, Park SW 등(31)은 치과의사와 환자와의 장기적인 관계를 구축하기 위해서는 친절하고 존중하는 태도라고 하였다. 또한 간호사 요인의 영향력 연구(32)에서는 의사요인보다 더 큰 것으로 나타났는데 간호사의 적극적인 도움, 충분한 설명, 환자에 대한 인지도순으로 만족도에 유의한 영향을 미쳤다.

재방문 의사는 고객 충성도를 의미하는 것인데 Lee BH와 Choi YJ(4)의 연구에서 고객 충성도는 인적요인이 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 이는 충성고객은 물리적 서비스 품질보다도 치과기관 종사자들과 고객인 환자와의 신뢰 형성을 통한 서비스 품질 증대를 중요하다고 인지하기 때문에 나타난 결과로 보인다. 또한 치과위생사의 서비스 질이 환자 만족도, 재방문 의사, 권유의사의 매개 역할을 한다(33)고 하였는데, 치과위생사의 의료 서비스 질에 대한 평가가 좋을수록 환자만족도가 높아지고 이를 통해 재방문 의사가 증가한다고 해석할 수 있다.

Kang JO(34)은 환자들과의 의사소통은 최상의 진료를 할 수 있게 하는 원동력으로 작용되기 때문에 치과 의료의 질을 높여주는 중요한 역할을 한다고 했으며, 그러므로 진료내용 설명에 필요한 충분한 시간의 확보와 진료 내용에 대한 충분한 설명이 이루어져야 할 것이다(35). 이로 인해 환자가 긍정적인 서비스 가치를 인지하기 위해서는 의료서비스의 실질적 품질도 중요하지만 환자에 대해 개별적인 관심을 가져주고 환자가 자신이 지불한 비용에 합당한 의료서비스를 제공받았다고(36) 느끼게 해주며 치과치료 시 환자가 느끼는 불안한 감정을 충분한 의사소통을 통해 경감시키고, 공감하는 것이 만족도를 향상시킬 수 있는 요소가 될 수 있다고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 일부 지역에 내원한 환자를 편의 추출하여 일반화에 한계가 있다. 또한 횡단적 연구를 시행하여 조사 시점에서의 변수 간의 관계를 나타내므로 확대 해석에 한계가 있다. 그러나 치과위생사의 의사소통능력과 전문성, 재방문 의사 및 치료 만족도 간의 상관성을 분석하였다는데 의의가 있다고 본다. 추후 연구에서는 치과의사의 만족도 관련 변수들과 치료 종류, 직업군을 포함시키고, 연령 분포대를 좀 더 확대하여 양적 및 질적 연구가 이루어져야 할 것이다.

5. 결론

본 연구는 서울·경기·충청지역 소재의 치과병의원에서 치료 중인 환자 299명을 대상으로 치과 의료서비스 만족도 및 재방문 의사의 차이와 치료 만족도와 재방문 의사에 영향을 주는 요인을 알아보고자 설문조사를 실시하였으며, 결과는 다음과 같다.

1. 치과 의료서비스 만족도 차이를 분석한 결과, 남자가 치과위생사의 의사소통(4.15), 치료 만족도(4.14), 치과위생사의 전문성(4.12), 재방문 의사(4.01), 치과병원 만족도(3.80)순으로 유의하게 높았다.

2. 치과위생사의 전문성과 의사소통(r=.868), 치료 만족도와 치과위생사의 의사소통(r=.814), 치과위생사의 전문성과 치과환경(r=.741), 치료 만족도와 치과위생사의 전문성(r=.740)에서 가장 높은 상관관계를 나타냈다.

3. 재방문 의사에 영향을 미치는 변수로는 치과위생사의 의사소통(β=0.270), 치과진료절차(β=0.214), 치과환경(β =0.172) 순으로 설명력은 38.4%이다.

4. 치료 만족도에 영향을 미치는 변수로는 치과위생사의 의사소통(β=0.665), 치과환경(β=0.193)으로 67.6% 설명력을 나타냈다.

이상의 결과를 종합해보면 치과위생사의 역할이 의료서비스 만족도 즉, 치료 만족도 및 재방문 의사에 영향을 미치고 있으며 특히 의사소통능력과 전문성이 중요한 변수이다. 이를 위해 치과위생사의 업무 전문성 확보를 위한 근무조건 개선, 환자와의 소통과 공감형성을 위한 다양한 접근방법이 모색되어야 한다.

Author contributions

Conceptualization, Data curation, Formal analysis, Funding acquisition, Investigation, Methodology, Supervision, Validation, Writing—original draft, Writing—review & editing: UJ Jung.

https://doi.org/10.12972/kjcdh.20240021

References

1. Kim MH, Park CS, Seo JB. A study on effects of customer orientation factors in relation to medical services on the valuer of the services and customer satisfaction. The Korean Journal of Health Service Management 2008;2(1):1-27.
2. Kotler P, Keller KL. Marketing management, pearson education. New Jersey :Pearson;2006:125.
3. Cho SD. The measurement of quality of health service at general hospitals and main factors influencing customer satisfaction[Unpublished doctoral dissertation]. Seoul:Chung-ang University;2000.
4. Lee BH, Choi YJ. The association between medical service quality, consumer satisfaction, service value and customer loyalty of dental patients. The Korean Journal of Health Service Management 2014;8(2):89-100. 10.12811/kshsm.2014.8.2.089.
5. Kim HJ, Lee JW. The effect of medical services quality on customer satisfaction, revisiting intention - focusing on D general hospital -. Review of Industry and Management 2022;35(2):177-196.
6. Ettinger WH. Consumer-perceived value:the key to a successful business strategy in the healthcare marketplace. J Am Geriatr Soc 1998;46(1):111-113. 10.1111/j.1532-5415.1998.tb01024.x.
7. Hong HS, Choi YH, Ji YG, Lee SG, Kwon HJ. The effects of the service quality of the dental hygienist on patients'satisfaction and their intentions to revisit and recommend of dental care services. J Korean Acad Oral Health 2006;30(2):130-140.
8. Kim MY, Lee KW, Moon HS, Chung MK. A study on the gratification of the patient in the dental hospital. J Korean Acad Prosthodont 2008;46(1):65-82.
9. Song KS, Ryu DY, Lee SJ. The effect of dental hygienist prosthetic medical service on dental satisfaction and dental loyalty. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society 2021;22(1):713-718. 10.5762/KAIS.2021.22.1.713.
10. Park YD, Jang EJ. Factors of the quality of dental care service upon intention to revisit. J Tech Dent 2011;33(4):441-452.
11. Dentalarirang.com. Dental treatment dissatisfaction increased by 31.6%.[online] https://www.dentalarirang.com/news/articleView.html?idxno=35111. 2024.12.5.
12. Chosun.com. A homemade explosive detonated at a dental clinic.[online] https://www.chosun.com/national/national_general/2024/08/22/66P64LBXLBFKTOKUZLZCO2RRCA/. 2024.12.3.
13. Chang CS, Chen SY, Lan YT. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. BMC Health Serv Res 2013;13(22):1-11. 10.1186/1472-6963-13-22.
14. Lee JY, Park YH. Hospital selection factors and satisfaction, intention to revisit and recommend by recognition of specialized hospital:based on joint specialized hospital inpatient. The Korean Journal of Health Service Management 2019;13(2):39-54. 10.12811/kshsm.2019.13.2.0.
15. Choi SH. A study on the patient's satisfaction at medical service and intention of reuse of hospital[Unpublished master's thesis]. Seoul:Hanyang University;2012.
16. Kwon JY, Lee SY. Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2016;16(4):302-309. 10.17135/jdhs.2016.16.4.302.
17 Kim JY. Relationship between dental fear and beliefs toward dental personnels among middle school children. J Korean Acad Oral Health 2007;31(3):407-415.
18. Han JH. The analysis of the factors related with dental hygienists affecting patient satisfaction and loyalty[Unpublished master's thesis]. Gimhae:Inje University;2002.
19. Choi KS. Structural modeling of quality, satisfaction, value and purchase intention in health care service[Unpublished doctoral dissertation]. Seoul:Yonsei University;2000.

20. Kang JO. A study on contributing factors of patients' satisfaction and net promoter score in dental clinic service. J Korean Acad Adv Gen Dent 2020;9(1):11-18. 10.23034/jkaagd.2020.9.1.11.
21. Jang JY. Dental health services patient satisfaction analysis. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society 2013;14(12):6395-6402. 10.5762/KAIS.2013.14.12.6395.
22. Jung JE, Choi CH. Dental service satisfaction at dental hospital certified as healthcare accreditation. J Korean Acad Oral Health 2024;48(2):49-56. 10.11149/jkaoh.2024.48.2.49.
23. Kim CS, Yoon YJ, Lee KS. Related factors to satisfaction of patients visiting dental hospital and clinics. J Korean Soc Dent Hyg 2013;13(3):411-418. 10.13065/jksdh.2013.13.3.411.
24. Kim SK, Youn HJ, Lee KH. An effect of medical service of the dental hygienist upon patients' satisfaction and the intention of hospital revisit. J Korean Soc Dent Hyg 2012;12(6):1165-1172. 10.13065/jksdh.2012.12.6.1165.
25. Yang JA, Lee SY, Oh SJ. Impact of dentists' attitudes and dental hygienists' services on dental anxiety. J Dent Hyg Sci 2018;18(4):227-233. 10.17135/jdhs.2018.18.4.227.
26. Smith T, Getz T, Milgrom P, Weinstein P. Evaluation of treatment at a dental fears research clinic. Spec Care Dent 1987;7(3):130-134. 10.1111/j.1754-4505.1987.tb00622.x.
27. Gwon AR, Han SJ. Effect of communication competence on the organizational effectiveness in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2015;15(6):1009-1017. 10.13065/jksdh.2015.15.06.1009.
28. Lee HN, Shim HS, Kim GY. Association of quality of dental care service on the level of patient satisfaction. J Korean Soc Dent Hyg 2011;11(3):383-393.
29. Kim SH, Shin HH, Choi SH. Typologies of healthcare service failures and recovery strategies. The Korean Journal of Hospital Management 2009;14(1):99-122.
30. Cho SN. Physicans and the satisfaction with medical services. Korea Journal of Population Studies 2009;32(4):21-41.
31. Park SW, Kim HK, Choi MK, Lee MJ. Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. PLoS One 2021;16(5):e0250546. 10.1371/journal.pone.0250546.
32. Hwang JI, Park HA. Patient satisfaction as an outcome indicator. Korean J Adult Nurs 2001;13(1):29-39.
33. Seong JM, Moon YM. According to the dental hygienists care services of patient satisfaction. J Korean Soc Dent Hyg 2011;11(5):741-747.
34. Kim SY. The effect of recognition of need and participation intent of motivational interviewing education in dental hygiene students experiencing clinical practice. J Korean Soc Dent Hyg 2016;16(5):807-814. 10.13065/jksdh.2016.16.05.807.
35. Kim MH, Park CS, Seo JB. A study on effects of customer orientation factors in relation to medical services on the valuer of the services and customer satisfaction. The Korean Journal of Health Service Management 2008;2(1):1-27.
36. Ji KJ, Park CM. A study of the effects upon satisfaction, intention to revisit and perceived value by cerebrovascular disease patients through the quality of medical services. The Korean Journal of Health Service Management 2013;7(2):53-67. 10.12811/kshsm.2013.7.2.053.