대한치과위생학회지 : Vol. 13, No. 4, 2011

치과위생사의 역량과 치과내원환자의 만족도, 재방문 및 구전의도와의 관련성

김영선
대구보건대학 치위생과

1. 서 론

최근 의료서비스의 시장이 수요자 중심으로의 변화함으로 인해 의료기관에서도 소비자 지향적인 마케팅활동의 도입이 필요하게 되었다. 그러나 의료기관은 마케팅 활동에 많은 제한을 받기 때문에 소비자들의 재방문과 타인에 대한 긍정적 구전은 지속적 고객의 확보와 충성도 높은 신규고객의 창출에 가장 효과적인 마케팅 방법이다[1].

환자의 의료기관 선택은 환자들 스스로가 평가하는 의료수준에 영향을 받는다고 볼 수 있으며 병원에 방문하는 과정이나 진료과정 중에 받는 느낌은 병원에 대한 총체적인 인상으로 인식되고 있다[2].

접수일: 2011년 11월 27일 **최종수정일**: 2011년 12월 12일
게재 확정일: 2011년 12월 19일
교신저자: 김영선, (702-722) 대구광역시 북구 영송로 15 대구보건대학 치위생과
Tel: 053-320-1338, Fax: 053-320-1340
E-mail: kimysn@dhc.ac.kr

의료서비스는 본질적인 측면에서 평가가 어려우며, 치료를 받은 후에도 의사의 치료와 처방이 적절한 것인가에 대한 평가를 하기에는 어려움이 있다. 따라서 의료행위 이외의 측면, 예를 들면 의료진의 친절한 태도, 병원시설의 청결함과 같은 부가적인 서비스가 의료서비스를 이용한 소비자의 만족도를 평가하는데 주요한 고려요인이 되며[3], 환자의 만족도는 서비스 제공의 결과를 반영하는 자료로써, 의료서비스의 전반적인 질을 평가할 수 있는 중요한 수단이 되고 있다[4]. 급변하는 의료서비스 시장에서 치료행위만으로는 살아남기 어려우며 질 높은 서비스와 함께 직원들의 동기부여로 조직의 생존과 성장, 발전을 기해야한다[5].

치과의료의 내용과 특성상 치과의료서비스에서 환자 만족도에 영향을 미치는 것은 치과의사의 역할도 중요하지만 치과의사 못지않게 전문적 기술과 지식, 서비스 정신을 겸비한 치과위생사의 역할이 매우 크며, 그 중요성 또한 점차 증가하고 있다[6]. 이는 치과위생사의 치과에서의 업무가 확

대되고 비중이 높아짐에 따라 치과 경영에도 커다란 영향을 미치고 있으며, 환자 또한 예전의 의사 위주의 병원 선택기준에서 병원의 전반적인 시스템, 환경, 의사 외 인력에 관한 모든 면에서의 만족을 원하고 있기 때문이다[7].

최근 의료기사 등에 관한 법률시행령이 일부 개정되면서 치과위생사의 업무 현실을 반영하여 새로이 공포(2011. 11. 16)된 내용은 "치과위생사는 치석 등 침착물 제거, 불소도포, 임시충전, 임시부착물 장착 및 부착물 제거, 인상채득, 교정용 호선의 장착 및 제거, 그 밖의 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무에 종사한다. 이 경우 의료법 제32조의2제1항의 규정에 의한 안전관리기준에 적합하게 진단용방사선발생장치를 설치한 보건기관 또는 의료기관에서 구내진단용방사선촬영업무를 할 수 있다."이며, 개정규정은 공포 후 1년 6개월이 경과한 후에 시행한다[8]. 이처럼 치과위생사의 업무 범위가 현실화되면, 치과위생사에 의해 제공되는 의료서비스 질이 환자 만족도와 재이용의사 및 권유 의사에 직접적인 영향을 미칠 것으로 생각되며, 치과위생사는 의료서비스 질을 여러 방향으로 향상시켜 환자의 재이용 의사와 권유 의사에 유의한 영향을 미치는 중추적인 역할을 해야 한다[6]. 또한 대중이 치과위생사에 대해 갖게 되는 인식은 치과위생사의 전문적 발전에 있어 중요한 역할을 하기 때문에 치과위생사에 대한 인식도와 선호도를 높이기 위해 국민을 대상으로 대중매체를 통한 치과위생사의 이미지를 부각시키며 치과위생사의 업무를 소개하고 구강보건에 관한 적극적인 홍보활동이 이루어져야 한다[7,9-11].

선행연구에서 의료기관의 의료서비스의 질과 환자만족, 재이용의사, 추천의사에 대한 연구[1,4,5,12-18]와 치과위생사에 대한 인지도 및 선호도에 관한 연구는 많이 이루어졌으나[9-11,19], 치과위생사의 의료서비스의 질과 환자만족, 재방문, 추천의사에 관한 연구는 많지 않은 실정이다[6-7,20].

이에 본 연구는 치과위생사의 역량 즉, 인식도, 친절도, 지식수준과 환자의 만족도, 재방문 및 구전의도와의 관련성을 조사하여 의료경영자로서의 치과위생사의 역량을 강화하고, 치과의료서비스의 질을 향상시켜 치과의료기관의 경쟁력을 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

대구·경북 치과내원 환자의 치과위생사에 대한 인식 및 만족도를 조사하기 위하여 2010년 5월 1일부터 5월 31일까지 치과에 내원한 환자 479명을 대상으로 설문조사를 실시하여 답변이 부실한 7명을 제외한 총 469명 대상으로 하였다.

2.2. 연구도구

본 연구에서 사용된 측정도구는 문헌고찰[6,7,9]을 통하여 선정된 구조화된 설문지를 수정, 보완하여 사용하였다. 치과위생사에 대한 인식도 4문항, 친절도 6문항, 지식도 8문항과 치과위생사의 역할에 따른 만족도 1문항, 재방문의도 1문항, 구전의도 1문항 총 21문항으로 구성되어 있고 각 문항은 Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점으로 평가한다. 도구의 신뢰도는 인식도 Cronbach's alpha=.686, 친절도 Cronbach's alpha=.907, 지식도 Cronbach's alpha=.913이었다. 일반적인 특성은 6문항(성별, 연령, 결혼유무, 직업, 방문횟수, 월수입)으로 구성하였다(Table 1).

Table 1. Reliability of competence of dental hygienists

Variables	the number of sentence	Cronbach's alpha
Perception of Dental Hygienist	4	0.686
Kindness of Dental Hygienist	6	0.907
Knowledge of Dental Hygienist	8	0.913

Table 2. Average of dental hygienist's competence, revisit, and recommendation intent

Variables	Mean±SD
Perception of Dental Hygienist	3.58±.60
Kindness of Dental Hygienist	3.99±.60
Knowledge of Dental Hygienist	4.02±.52
Satisfaction of Patients	4.02±.65
Revisit intent	4.03±.69
Recommendation intent	4.03±.69

2.3. 자료분석

분석은 연구대상자의 일반적인 특성별 분포와 치과위생사에 대한 역량(인식도, 친절도, 지식도), 만족도, 재방문의도, 추천의사 간의 차이는 T-test 분석과 분산분석(analysis of variance: 이하 ANOVA/tukey)으로 검정하였고, 치과위생사의 역량과 환자의 만족도, 재방문 및 구전의도 간의 차이는 T-검정을, 이들 변수들 간의 관련성은 Pearson's 상관분석으로 검정하였으며, 환자만족도와 재방문 및 구전의도에 영향을 미치는 요인은 단계투입법(Stepwise)에 의한 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다. 자료처리는 SPSS 통계(Version 18.0) 프로그램을 이용하였다.

3. 연구결과

3.1. 치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도 평균

치과위생사의 역량에 대한 평균은 인식도 3.58점(범위: 1~5), 친절도 3.99점, 지식도 4.02점으로 치과위생사의 지식수준을 상당히 높게 평가하였고, 환자의 만족도는 4.02점, 재방문의도와 추천의사는 각각 4.03점이었다. 문항별 평균치는 인식도에서 '치과의 전체적인 신뢰도에 치과위생사가 영향을 미친다고 생각한다'가 3.77점으로 가장 높았고, 친절도는 '치과위생사는 진료 받는 동안 친절하고 따뜻하게 대해 주었다'가 4.09점으로 가장 높았으며, 지식도는 '치과위생사는 내가 질문하는 것에 능숙하게 대답해 주었다'와 '치과위생사는 나의 구강상태에 따른 적절한 구강건강관리법에 관하여 설명해 주었다'가 각각 4.07점으로 가장 높았다(Table 2).

3.2. 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 치과위생사의 역량

연구대상자의 일반적인 특성에 따른 치과위생사의 역량은 성별에서 남자의 친절도와 지식도가 4.09점, 4.12점으로 여자의 3.93점, 3.96점보다 유의하게 높았고($p<.01$), 연령은 인식도와 지식도에서 24세 이하(3.39점, 3.88점)와 45~54세(3.68점, 4.11점)의 차이에서 유의성을 보였으며($p<.05$), 친절도는 24세 이하(3.80점), 25~34세

Table 3. Difference of dental hygienist's competence by general characteristics

Variables	N(=469)	Perception	Kindness	Knowledge
Gender				
Male	179	3.59±.67	4.09±.59**	4.12±.54**
Female	290	3.57±.55	3.93±.59	3.96±.50
Age(yr)				
≤24[a]	79	3.39±.64[1)]	3.80±.59[2)]	3.88±.51[3)]
25~34[b]	150	3.58±.56	3.90±.61	4.00±.52
35~44[c]	92	3.64±.57	4.04±.56	4.05±.48
45~54[d]	90	3.68±.64	4.14±.58	4.11±.55
55≤[e]	58	3.55±.60	4.16±.54	4.09±.51
Marital status				
Unmarried	207	3.58±.61	3.87±.61***	3.98±.54
Married	262	3.62±.59	4.08±.57	4.05±.51
Job				
employee/public official	126	3.67±.63	4.14±.59[4)]	4.17±.54[5)]
professional	79	3.65±.50	3.82±.62	3.95±.50
housewife	70	3.44±.59	3.83±.58	3.92±.54
student	104	3.50±.57	3.97±.57	3.95±.48
own business	63	3.59±.63	4.03±.53	4.03±.51
others	27	3.59±.71	4.15±.63	4.07±.54
Visit of Dental Clinic				
≤3[a]	197	3.53±.63	3.93±.63[6)]	4.01±.54
4~6[b]	87	3.61±.55	3.93±.56	3.96±.48
7~10[c]	76	3.61±.60	4.05±.56	3.99±.50
11≤[d]	109	3.62±.56	4.11±.60	4.12±.53
Monthly income				
∠100[a]	72	3.52±.61	3.98±.62	4.01±.54
100~199[b]	111	3.55±.58	3.88±.57	3.96±.51
200~299[c]	124	3.58±.56	4.02±.59	3.97±.52
300~499[d]	115	3.60±.61	4.04±.59	4.08±.49
500≤[e]	47	3.66±.69	4.05±.66	4.19±.56

T-test: **p<.01, ***p<.001

Anova/tukey HSD: [1,3)]p<.05, a<d [2)]p<.001, a,b<d,e, [4)]p<.01, a>b,c, [5)]p<.01, a>b,c,d [6)]p<.05, a<d

(3.90점)와 45~54세(4.14점), 55세 이상(4.16점)의 차이에서 유의성을 보였다(p<.001). 결혼은 친절도에서 기혼이 4.08점으로 미혼의 3.87점보다 유의하게 높았고(p<.001), 직업은 친절도에서 회사원·공무원(4.14점)과 전문직(3.82점), 주부(3.83점)와의 차이에서 유의성을 보였으며(p<.01), 지식도는 회사원·공무원(4.17점)과 전문직(3.95점), 학생(3.92점), 주부(3.95점)와의 차이에서 유의성을 보였다(p<.01). 치과방문횟수는 친절도에서 3회 이하(3.93점)와 11회 이상(4.11점)의 차이에서 유의성을 보였다(p<.05)(Table 3).

3.3. 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 환자 만족도, 재방문 및 구전의도

연구대상자의 일반적인 특성과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와의 차이는 성별에서 남자의 환

Table 4. Difference of patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent by general characteristics

Variables	N(=469)	Satisfaction	Revisiting intentions	Recommendation intentions
Gender				
Male	179	4.12±.63*	4.12±.71*	4.14±.69**
Female	290	3.97±.65	3.97±.67	3.96±.68
Age(yr)				
≤24[a]	79	3.90±.65	3.89±.70	3.86±.71[1)]
25~34[b]	150	3.99±.65	3.99±.66	3.94±.74
35~44[c]	92	4.05±.60	4.08±.65	4.10±.59
45~54[d]	90	4.06±.61	4.02±.75	4.14±.63
55≤[e]	58	4.17±.65	4.22±.68	4.19±.66
Marital status				
Unmarried	207	3.99±.65	4.00±.70	3.95±.74*
Married	262	4.05±.64	4.05±.68	4.09±.64
Job				
employee/public official	126	4.14±.63	4.22±.68[2)]	4.17±.69[3)]
professional	79	3.96±.50	3.96±.63	3.91±.64
housewife	70	3.90±.59	3.87±.72	3.81±.77
student	104	3.99±.63	3.92±.63	4.01±.62
own business	63	4.03±.62	4.11±.68	4.16±.60
others	27	4.07±.78	3.89±.85	4.04±.85
Visit of Dental Clinic				
≤3[a]	197	3.95±.70[4)]	3.96±.74[5)]	3.97±.75
4~6[b]	87	3.92±.60	4.01±.66	4.00±.65
7~10[c]	76	4.04±.64	3.97±.61	4.05±.56
11≤[d]	109	4.22±.57	4.19±.65	4.13±.68
Monthly income				
∠100[a]	72	4.01±.62	3.94±.71[6)]	3.99±.70
100~199[b]	111	3.96±.67	3.94±.72	3.94±.73
200~299[c]	124	3.96±.64	4.04±.66	4.06±.60
300~499[d]	115	4.06±.61	4.03±.66	4.01±.70
500≤[e]	47	4.26±.71	4.32±.70	4.26±.74

T-test: *p<.01, **p<.001

Anova/tukey HSD: [1)]p<.01 a<e, [2)]p<.01 a>c,d, [3)]p<.01, a,e<c, [4)]p<.01, a,b<d, [5)]p<.05, a<d, [6)]p<.05, a,b<e

자만족도와 재방문의도가 4.12점, 구전의도가 4.14점으로 여자의 3.97점, 3.96점보다 유의하게 높았고(p<.01, .05), 연령은 구전의도에서 24세 이하(3.86점)와 55세 이상(4.19점)의 차이에서 유의성을 보였으며(p<.01), 결혼은 구전의도에서 기혼이 4.09점으로 미혼의 3.95점보다 유의하게 높았다(p<.05). 직업은 재방문의도에서 회사원·공무원(4.22점)과 주부(3.96점), 학생(3.87점)과의 차이에서 유의성 보였고(p<.01), 구전의도는 회사원·공무원(4.17점), 자영업(4.16점)과 주부(3.81점)와의 차이에서 유의성을 보였다(p<.01). 방문횟수는 환자만족도에서 3회 이하(3.95점), 4~6회(3.92점)와 11회 이상(4.22점)의 차이에서 유의성을 보였고(p<.01), 재방문의도는 3회 이하

Table 5. Difference of dental hygienist's competence and patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent

Variables	N(=469)	Patients' satisfaction	p	Revisit intent	p	Recommendation intent	p
Perception							
A group	228	3.87±.69	.000***	3.82±.74	.000***	3.86±.73	.000***
B group	241	4.17±.57		4.22±.58		4.19±.61	
Kindness							
A group	195	3.73±.61	.000***	3.75±.66	.000***	3.74±.66	.000***
B group	274	4.23±.60		4.22±.64		4.23±.63	
Knowledge							
A group	312	3.79±.55	.000***	3.80±.61	.000***	3.79±.59	.000***
B group	157	4.48±.57		4.47±.58		4.50±.62	

A: less than average group, B: more than average group, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Table 6. Correlation between competence of dental hygienist and patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent

Variables	Kindness	Knowledge	Patients' Satisfaction	Revisit intent	Recommendation intent
Perception	.393**	.324**	.322**	.367**	.327**
Kindness		.741**	.578**	.516**	.569**
Knowledge			.612**	.574**	.602**
Patients' Satisfaction				.688**	.675**
Revisiting intent					.695**

**p<.01

(3.96점)와 11회 이상(4.19점)의 차이에서 유의성을 보였으며(p<.05), 월수입은 재방문의도에서 100만원 미만(3.94점), 100~199만원(3.94점)과 500만원 이상(4.32점)의 차이에서 유의미한 차이를 보였다(p<.05)(Table 4).

3.4. 치과위생사의 역량에 따른 환자만족도, 재방문 및 구전의도

치과위생사의 역량에 따른 환자만족도와 재방문 및 구전의도는 치과위생사의 인식도, 친절도 그리고 지식도가 평균이상인 B그룹이 평균미만인 A그룹보다 환자만족도와 재방문 및 구전의도가 유의하게 높게 나타났다(p<.001)(Table 5).

3.5. 치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와의 관련성

치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와의 상관관계는 환자만족도는 치과위생사의 지식수준과 61.2%의 유의한 상관성을 보였고, 재방문의도는 환자만족도와 68.8%의 유의한 상관성을, 구전의도는 환자만족도 67.5%, 재방문 의도 69.5%의 높은 상관관계를 보였다(Table 6).

3.6. 환자만족도와 재방문 및 구전의도에 영향을 미치는 요인

환자만족도, 재방문 및 구전의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계투입법을 이용한 다

Table 7. Stepwise multiple regression about patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent

Variables	B	B(SE)	β	t	p-value
Patients' satisfaction			Adj R^2=.421		
Knowledge	.503	.065	.405	7.72	.000***
Kindness	.249	.059	.229	4.22	.000***
Visit of Dental Clinic	.049	.019	.092	2.60	.010**
Perception	.103	.042	.095	2.49	.013**
Revisit intent			Adj R^2=.370		
Knowledge	.543	.072	.412	7.53	.000***
Perception	.205	.046	.178	4.46	.000***
Kindness	.163	.065	.141	2.51	.012**
Recommendation intent			Adj R^2=.401		
Knowledge	.516	.070	.393	7.37	.000***
Kindness	.272	.063	.236	4.30	.000***
Perception	.123	.045	.107	2.75	.006**

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

중회귀분석을 실시한 결과 환자만족도와 관련 있는 변수는 지식도, 친절도, 내원횟수, 인식도의 순이었고, 설명력은 42%였다. 치과위생사의 지식수준이 높고, 친절하며, 인식도가 높으면서 내원횟수가 많을수록 환자만족도가 높았다. 재방문의도와 관련 있는 변수는 지식도, 인식도, 친절도의 순이었고, 설명력은 37%였다. 치과위생사의 지식수준이 높고, 잘 인식하고 있으며, 친절할수록 재방문의도가 높았다. 구전의도와 관련 있는 변수는 지식도, 친절도, 인식도의 순이었고, 설명력은 40%였다. 치과위생사의 지식수준 높고, 친절하면서 잘 인식하고 있는 경우 구전의도가 높았다 (Table 7).

4. 고 찰

본 연구는 치과위생사의 역량에 따른 치과내원 환자의 만족도, 재방문 및 구전의도를 조사하여 의료경영자로서의 치과위생사의 역량을 강화하고 환자에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 기초자료로 삼고자 한다.

치과위생사의 역량에 대한 영역별 평균이 인식도 3.58점(범위:1~5), 친절도 3.99점, 지식도 4.02점으로 치과위생사의 지식수준이 가장 높게 나타났고, 환자만족도 4.02점, 재방문 및 구전의도는 각각 4.03점이었다. 이는 치과에 대한 인식이 매우 높고, 치과이용률이 큰 서울 강남, 서초지역을 대상으로 한 한[7]의 연구결과보다는 조금 낮았고, 서울, 경기지역의 개인의원을 대상으로 한 홍[6]의 지식요인 성적보다는 높았는데 지역적인 차이에서 오는 결과라 생각한다. 또한 치과위생사의 지식수준에 대한 환자들의 인식이 상당히 높게 나타나 친절이나 서비스 요인에 대한 부분도 중요하지만 치과위생사들 스스로 전문지식 향상을 위한 지속적인 교육이 필요하다고 생각된다.

치과위생사의 역량, 인식도, 친철도, 지식도에 대해 평균이상의 점수를 준 그룹에서 환자만족도, 재방문 및 구전의도가 매우 유의하게 높게 나타났고, 치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와의 상관관계는 모든 변수에서 강한 순

상관관계를 보였는데, 특히 환자만족도는 치과위생사의 지식도와 61.2%의 상관성을 보였고, 재방문의도는 환자만족도와 68.8%, 구전의도는 재방문의도 69.5%의 유의한 상관성을 보였다. 고 등[5]은 병원선택에 따른 직원 만족도에서 직원의 친절이 4.87점으로 가장 높고, 입소문과 주위사람 소개 4.71점, 의사실력 4.54점인 것은 치과인력에 대한 만족도가 치과의료서비스의 이용률에 직접적인 영향을 미친다고 하였고, 홍[6]과 한[7]도 치과위생사의 지식과 진료처치수준, 친절도, 환자관리능력 등에 대한 높은 인식도는 치과의료서비스의 질 향상에 영향을 미쳐 치과의료기관을 재이용하는데도 영향을 미친다고 하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

이[17]는 의료서비스의 환자만족도와 병원 재이용의사에 관한 연구에서 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 환자만족도와 가장 높은 상관성을 보이는 변수는 재이용 의사, 병원이용 절차의 편리성, 의료진의 기술과 전문성이라고 하였고, 재이용 의사는 환자만족도, 병원이용 절차의 편리성, 의료진의 기술과 전문성이라고 하여 본 연구와 유사한 결과를 보였으며, 이[15]도 환자만족도와 구전 및 재이용의도 사이의 관련성을 검정한 결과 강한 상관성이 존재한다고 하였다. 병원은 고객이 무엇을 요구하는지에 대해 항상 귀를 기울이고 즉각적인 대응을 하는 “고객중심” 병원으로 변화되어야 하며, 환자중심의 경영이 곧 의료서비스 질을 높이고 병원의 경쟁력을 향상 시켜 다변화하는 의료환경과 치열한 의료시장에서 고객의 만족을 통해 병원의 경영환경을 개선시켜 발전할 수 있을 것이다[17].

환자만족도와 재방문 및 구전의도에 가장 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 다중회귀 분석을 실시한 결과 치과위생사의 지식도, 친절도 및 인식도가 높고 치과방문횟수 많은 환자에서 만족도가 높게 나타났고(R^2=.421), 치과위생사의 지식도, 인식도 및 친절도가 높을수록 재방문 및 구전의도가 높게 나타났다(R^2=.370, .401). 홍[6]은 환자만족도와 재이용 의사에 영향을 미치는 치과위생사 의료서비스 요인으로 치과위생사의 친절성과 전문성 및 환자관리라고 하였고, 권유 의사는 치과위생사의 친절성과 전문성, 치과이용횟수라고 하여 본 연구결과와 일치하였다. 치과위생사에 대한 인식도가 증가하면 환자만족도와 애호도가 높아지며[7], 직원들이 친절하고, 치료내용에 대해 잘 설명할수록 치과병원 내원환자의 만족도가 높아진다[16].

이상의 결과에서 치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와 밀접한 관련성이 있음을 입증하였고, 치과위생사의 높은 지식수준과 친절한 태도 및 치과위생사에 대한 높은 환자인식도가 환자의 만족도나 재방문의도, 구전의도에 중요한 변수임을 확인하는데 기여하였다고 생각한다. 이를 위해 치과위생사는 충분한 지식을 쌓아 다양한 매체를 통해 의료지식수준이 높아진 환자들에게 신뢰를 줄 수 있어야 하고, 대중매체를 통한 치과위생사의 업무를 체계적이고 적극적으로 홍보하여 치과위생사에 대한 올바른 인식을 심어주며, 치과위생사 개인은 직업에 대한 정체성을 확립하고, 친절하고 상냥한 말투로 양질의 의료서비스를 환자들에게 제공하기 위하여 끊임없이 노력해야 할 것이다. 본 연구는 일부지역을 대상으로 하였고, 치과위생사의 역량을 세 개의 변수로 국한하여 조사한 것으로 연구결과의 해석을 일반화하기에는 한계가 있으며, 향후 치과위생사의 역량을 다방면으로 파악할 수 있는 변수들을 추가하

여 환자만족과 실질적인 치과경영에 영향력을 미치는지에 대한 후속연구가 요구된다.

5. 결 론

본 연구는 대구·경북 치과내원 환자를 대상으로 치과위생사의 역량과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와의 관련성을 조사하기 위하여 2010년 5월 1일부터 5월 31일까지 치과에 내원한 환자 469명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과위생사의 역량에 대한 평균은 인식도 3.58점(범위: 1~5), 친절도 3.99점, 지식도 4.02점이었고, 환자만족도는 4.02점, 재방문 및 구전의도는 각각 4.03점이었다.

2. 연구대상자의 일반적인 특성과 치과위생사의 역량과의 차이는 성별은 친절도와 지식도($p<.01$), 연령은 인식도와 지식도 및 친절($p<.05$, $p<.001$), 결혼유무는 친절도($p<.001$), 직업은 친절도와 지식도($p<.01$), 치과방문횟수는 친절도($p<.05$)에서 유의한 차이를 보였다.

3. 연구대상자의 일반적인 특성과 환자만족도, 재방문 및 구전의도와 차이는 성별은 환자만족도와 재방문 및 구전의도($p<.01$, $p<.05$), 연령과 결혼유무는 구전의도($p<.01$, $.05$), 직업은 재방문의도와 구전의도($p<.01$), 방문횟수는 환자만족도와 재방문의도($p<.01$, $p<.05$), 월수입은 재방문의도($p<.05$)에서 유의한 차이를 보였다.

4. 치과위생사의 역량에 따른 환자만족도, 재방문 및 구전의도는 인식도, 친절도, 그리고 지식도가 평균이상인 B그룹이 평균미만인 A그룹보다 유의하게 높았고($p<.001$), 상관관계는 환자만족도는 치과위생사의 지식수준(61.2%)과, 재방문 의도는 환자만족도(68.8%)와, 구전의도는 재방문 의도(69.5%)와 가장 높은 상관관계를 보였다.

5. 환자만족도, 재방문 및 구전의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계투입법을 이용한 다중회귀분석을 실시한 결과 치과위생사의 지식수준이 높고, 친절하며, 인식도가 높으면서 내원횟수가 많을수록 환자만족도가 높았고(R^2=.421), 치과위생사의 지식수준이 높고, 친절하며, 인식도가 높을수록 재방문 및 구전의도가 높았다(R^2=.370, 401).

이상의 결과로 치과위생사의 역량을 강화하기 위해 직업에 대한 정체성 확립과 전문성을 강화하고, 대중에게 치과위생사의 업무를 올바르게 인식시키며, 의료서비스의 질을 향상시킬 수 있는 인성교육 및 긍정적인 사고의 전환이 요구된다.

참고문헌

1. 김경환, 장영일, 정유수. 의료기관 이용고객의 재방문의도와 구전효과에 영향을 미치는 서비스 품질요인에 관한 연구. 품질경영학회지. 2010;38(4):15-23.
2. 이상일. 우리나라 QA의 현황과 전망. 가정의학회지. 1994;15(11):842-846.
3. 이선정. 의료서비스의 서비스 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 2004.
4. 정성화, 김지영, 이원기, 손은영, 최연희, 송근배. 경북대학교병원 치과 내원환자들의 특성 및 만족도 변화추이. 대한구강보건학회지. 2004;28(2):235-247.

5. 고은정, 이용환, 허승주. 치과의료서비스 만족도 관련요인 연구. 한국치위생교육학회지. 2010;10(2):393-411.
6. 홍현실. 치과위생사의 의료서비스 질이 치과의원 내원환자의 만족도·재이용·권유 의사에 미치는 영향. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문. 2005.
7. 한지형. 환자 만족도와 애호도에 미치는 치과위생사 관련 요인 분석. 인제대학교 보건대학원 석사학위논문. 2002.
8. 대한치과위생사협회 홈페이지. http://www.kdha.or.kr/
9. 신경선. 치과위생사에 대한 인식 정도와 이미지 조사. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문. 2009.
10. 유미선. 치과위생사에 대한 인식도 및 선호도 조사 연구. 전북대학교 보건대학원 석사학위논문. 2003.
11. 최은미, 송윤신, 이선희. 서울·경기지역 주민의 치과위생사에 대한 인식도와 선호도 조사 연구. 경복논총. 2004;8:399-414.
12. 손정일, 권호근. 연세대학교 치과병원 내원환자 만족도 조사시 Dental Satisfaction Questionnaire(DSQ)의 신뢰도와 타당도. 대한구강보건학회지. 2001;25(2):123-138.
13. 우상엽. 치과 병의원 내원환자 만족도에 영향을 주는 요인. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 2004.
14. 정승원. 국립대학병원 환자의 전반적 만족도 및 재이용 의사 결정요인. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 2004.
15. 이명신. 치과 의료서비스의 질이 환자만족도에 미치는 영향과 환자만족도와 고객 재이용, 구전과의 관계에 관한 연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문. 2005.
16. 김민영. 치과병원 내원환자의 만족도 조사분석. 연세대학교 대학원 석사학위논문. 2007.
17. 이진석. 의료서비스의 환자만족도와 병원재이용 의사에 관한 연구. 한양대학교 산업경영디자인대학원 석사학위논문. 2010.
18. 송귀숙, 강은주, 이홍수. 일부지역 치과의료서비스에 대한 환자 만족도 조사. 한국치위생과학회지. 2005;5(4):191-198.
19. 박성숙, 조평규. 치과내원환자의 치과위생사에 대한 인식도 조사 연구. 한국치위생과학회지. 2010;10(3):191-197.
20. 김정숙. 치과위생사의 의료서비스 질이 환자만족과 재이용 의사에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문. 2003.

ABSTRACT

Relationship of between Dental hygienist's Competence and Patients' Satisfaction, Revisit, and Recommendation Intent

Young-Sun Kim

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College, Daegu 702-722, Korea

In this research, the survey was conducted by 469 patients who visited dental clinics in Daegu and Kyung-buk to investigate the relationship of between competence of dental hygienist and patients' satisfaction, revisit and recommendation intent. The results were as follow;

1. As for the competence of dental hygienists (perception, kindness, knowledge), the average was respectively perception 3.58, kindness 3.99, and knowledge 4.02. And patients' satisfaction was 4.02. Revisit and recommendation intent was 4.03 each.

2. As for the difference of general characteristics and hygienist's competence, what represented significant difference was as follows ; gender differed in kindness ($p<.01$), knowledge ($p<.01$), and age in perception ($p<.05$), knowledge ($p<.001$), kindness ($p<.001$), and marital status in kindness ($p<.001$), and job in kindness ($p<.01$), knowledge ($p<.01$), and visiting dental clinics in kindness ($p<.05$).

3. When it comes to the difference of general characteristics and patients' satisfaction, revisit, and recommendation intent, gender had a meaningful effect on patients' satisfaction<($p<.01$), revisit and recommendation intent ($p<.05$); age and marital status on recommendation intent ($p<.01$, .05); job on revisit and recommendation intent ($p<.01$); the frequency of visiting dental clinics on patients' satisfaction and revisit intent ($p<.01$, $p<.05$); monthly income on revisit intent ($p<.05$).

4. Concerning patients' satisfaction, revisit and recommendation intent according to the competence of hygienists, the figure of those with above-average in perception, kindness, and knowledge reached significantly high compared to that of those with below-average ($p<.001$).

5. With regard to the correlation between the hygienist's competence and patients' satisfaction, revisit, recommendation intent and patients satisfaction is most related to the knowledge of the hygienist (61.2%), and revisit intent most to patients satisfaction (68.8%), and recommendation intent most to revisit intent (69.5%).

6. As a result of multiple regression analysis to investigate the factors having an effect on patients'

satisfaction, revisit and recommendation intent, the factors having effects on patients' satisfaction are the knowledge, kindness, perception and the frequency of visiting dental clinics (R^2=.421). What has effects on revisit and recommendation intent is the hygienist's knowledge, kindness, and perception (R^2=.370, .401).

With above results, in order to enhance hygienist's competence, we need to clarify job identity, build up the specialty, have the public perceive the work of hygienists exactly, provide personality education to improve medical service and change the way of thinking positively.

Key Words: Dental hygienist's Competence, Patients' satisfaction, Revisit and recommendation intent