

## SERVQUAL 모형으로 측정된 일부 치과의원의 서비스 질과 재이용의도

전미진<sup>†</sup> · 노은경

조선대학교 일반대학원 보건학과

### Service Quality of Dental Institutes Measured by SERVQUAL Model and Intention to Re-visit

Mee-Jin Jun<sup>†</sup> and Eun-Kyung Noh

Dept. of Oral Health, Graduate School, Chosun University, Gwangju-city 501-759, Korea

**Abstract** The main purpose of this study was to identify the service quality of some dental clinics located in Gwangju and find an association between service quality and patient's intention to re-visit the same dental clinic. The search objects were 197 patients from five dental clinics, and data collected by self-administered questionnaire which was composed general characteristics, characteristics relating to visit of clinics, quality of service, patients satisfaction and intentions to re-visit. The used statistical analysis to find the association between quality of service and intention to re-visit was multiple regression analysis. This study looked at relations between quality of dental service, service satisfaction and intentions to visit again, and found that quality of service including six service areas had a statistically significant positive correlations with satisfaction and intentions of re-visit. When this study conducted a multiple regression analysis to identify variables that influence intentions of re-visit, it found that patients revisited the dental clinic only when quality of service was included. In conclusion, quality of service evaluated by patients influenced on their intention of re-visit and especially. Therefore, this study concludes that improvement in satisfaction and intentions of re-visit relies on Accessibility, that is, providing of medical information, consultant telephone, how delivery the dental medical system is. Service quality of dental institutes measured by SERVQUAL model and intention to re-visit

**Key words** dental, intention, re-visit, quality, Service, SERVQUAL

## 서 론

오늘날 빠른 속도로 증가하는 병, 의원 및 의료 인력은 의료계의 치열한 경쟁을 가져왔다<sup>1)</sup>. 또한 생활수준과 교육수준이 향상되고 다양한 매체를 통한 정보에 대한 접근이 용이해 지면서 의료소비자의 의식전환과 높은 기대수준은 그들로 하여금 의료서비스의 구매주체로서 적극적인 행동을 보이며, 고품질의 의료서비스를 요구하게 되었다<sup>2)</sup>. 이러한 변화 속에서 정부 또한 제도적인 정비와 함께 의료기술과 의료서비스 수준을 세계적 수준으로 향상시키기 위한 노력을 기울여야 한다<sup>3)</sup>.

의료시장의 변화 중 치과부문도 예외가 아니어서, 각 치과 의료기관들은 경쟁우위를 가지기 위한 전략으로 양질의 의료서비스를 제공하는 것 뿐만 아니라, 고객의 다

양한 욕구에 대한 만족도를 파악하고 욕구에 맞는 서비스를 높임으로써 그들의 재이용의도와 지인(知人)에게로의 권유의사를 높이는 것이 중요하다고 인식하고 있다<sup>4)</sup>.

실제로 Babakus와 Mangold<sup>5)</sup>, Bopp<sup>6)</sup>은 의료서비스 질을 평가하기 위해서는 환자가 인지하는 기능적인 질을 평가하여야 한다고 주장하였고, Georgette 등<sup>7)</sup>도 의사가 아무리 첨단의료기술을 이용하여 정확한 진단과 처치를 하였다 하더라도 환자가 그것을 느끼지 못하거나 다른 요인으로 인하여 불쾌감을 느꼈다면, 이는 양질의 의료서비스가 제공되었다고 볼 수 없음을 강조하면서 보건의료에서 서비스의 질은 환자들 스스로가 평가하는 기준에 가장 크게 영향을 받는다고 하였다. 이처럼 환자가 인지하는 의료서비스 질에 대한 중요성이 강조되면서 최근에는 환자가 인지하는 의료 서비스 질이 전략적 차원에서 만족도와 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지를 구명하여야 할 필요성<sup>8,9)</sup>이 제기되고 있다.

의료시장 경쟁의 강화는 소비자에게 시장 선택의 폭을 넓혀 줄 뿐만 아니라 의료기관으로 하여금 의료서비스 품

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 017-617-8216  
Fax: 062-364-7529  
E-mail: jmejin@hanmail.net

질을 향상시키고 소비자 재이용의도를 높이게 되었다. 이에 따라 의료서비스의 제공자는 소비자의 측면에서 인지하는 의료서비스의 질 정도와 재이용의도와 관련성을 파악하여, 적절한 전략을 세우는 것이 필요하다.

서비스 질을 평가하고 측정하는 모형은 3가지 PSQ, SERVQUAL, SERVPERF가 있다. PSQ는 구매전, 구매, 그리고 구매 후의 각 단계를 동시에 고려하여 서비스 품질 평가하는 방법이고, SERVQUAL은 구매 전의 서비스 기대에서 실제의 서비스 성과를 마이너스하여 서비스 질을 평가하는 방법이다. 그리고 SERVPERF는 실제로 제공된 서비스의 성과만으로 서비스 품질을 평가하는 방법<sup>10)</sup>으로 대부분 종합병원을 대상으로 한 연구들이 이루어진 반면 특정 진료과목을 대상으로 수행된 연구는 많지 않은 실정이다. 하지만 2000년대에 들어와서 치과 의료서비스 질에 관한 연구에 관심을 갖기 시작하였다<sup>11,12)</sup>. 치과 의료분야에서 서비스 질에 관련된 연구 또한 많지 않았으나, 다른 진료과목과는 달리 1차 의료기관에서도 대학병원이나 종합병원 수준의 진료를 제공 할 수 있다는 점에서 치과의원들의 서비스품질과 재이용의도에 대한 환자들의 평가, 그리고 경영 측면에서도 중요한 부분을 차지하고 있으므로 본 연구는 광주지역에서 인구분포가<sup>13)</sup> 가장 많고 현재 치과의원이 70개소가 있는 남구와, 북구는 141개소가 있는<sup>14)</sup> 지리적으로 주택가에 위치한 치과의원 5곳을 대상으로 무작위 편의 추출하여 내원한 환자를 대상으로 SERVQUAL 모형을 이용하여 치과 의료서비스에 대한 품질을 평가하고, 평가된 서비스 품질이 의료기관의 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

광주지역 중 남구와 북구에 소재 한 치과의원 5곳을 편의표본추출하여 각 치과의원마다 월요일, 화요일, 수요일 오전 9시 부터 오후 4시 까지 동일한 요일과 시간에 해당 치과의원에서 1회 이상 진료를 받은 내원환자를 대상으로 자기기입식으로 2009년 6월 1일부터 7월 30일까지 설문 조사를 실시하였다. 설문조사에 응답한 환자 중 결측치 3부를 제외한 197명을 대상으로 하였다.

### 2. 연구도구

설문문항은 ‘인구사회학적 특성’, ‘6개 영역의 치과 의료서비스 품질’, ‘환자만족도’, ‘재이용의도’ 로 구분하였다. 서비스 품질 등을 비롯한 특성을 조사하기 위해서 구조화된 자기기입식 설문지를 구성하여 조사하였다. 서비스 품질을 측정하는 도구는 Parasuraman 등<sup>15)</sup>이 개발한 22개 항목을 이용하여 Cronin과 Taylor<sup>16)</sup>가 SERVPERF 모형을 통해 25개 문항으로 구성된 서비스 품질 측정도구

를 사용하였다. SERVPERF에 의한 서비스 품질을 측정하기 위하여, 의료서비스를 받은 이후의 성과 수준을 VARIMAX에 의한 회전방법과 주성분추출법에 의하여 요인분석을 행한 결과 의료서비스의 전반적인 질을 구성하는 각 항목으로 이 도구는 서비스 품질로 유형성은 형체가 있는 의료서비스 3문항, 신뢰성 3문항, 반응성 3문항, 고객이해성 5문항, 접근성 3문항, 심리성 7문항 등 6개 영역으로 구분되었다. 그 이외에도 고객 만족도 3문항과 재이용의도에 관한 3문항을 측정하였고, 연구에서 사용한 각 영역들 간에 내적 일관성이 존재하는지를 확인하기 위하여 이 밖에도 연구대상자의 성별, 연령, 수입, 학교, 결혼상태 등과 같은 일반적 특성, 치과정보, 치과 이용 목적, 다른 치과 방문 여부, 연구 대상자의 불편감, 치과의원 재진 여부, 교통수단 등의 치과 이용에 관한 사항 등을 설문문항을 구성하여 조사하였다. 그리고 25개 문항으로 구성된 서비스품질 6개 영역은 다음과 같은 문항으로 구성되었다.

### 3. 자료분석

각 문항은 7점 척도를 이용하여 응답하게 하였으며, 영역별 구성 문항을 합하여 구성 문항수로 나눈 평균을 구하였다. 해당 점수가 높을수록 서비스품질, 만족도, 재이용의도가 높음을 의미한다. 인구사회학적 특성에 따라 전반적 치과 의료서비스 질, 환자만족도, 재이용의도의사의 결과가 차이가 있는지 알기 위하여 t-test 또는 분산분석을 실시하였다. 또한 전반적 치과 의료서비스 질, 환자만족도, 재이용의도 등과의 관련성을 파악하기 위하여 상관분석과 회귀분석을 실시하였다. 문항 간의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 이용하여 신뢰성을 측정된 결과 서비스 품질 측정도구의 Cronbach's  $\alpha=0.923$ , 만족도의 신뢰도 계수는 0.925, 재이용의도의도 신뢰도 계수는 0.941 이었고, 통계분석은 SAS 9.0을 이용하였다.

## 연구 결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여자가 59.9%, 남자가 40.1%이었다. 연령별로는 20-29세가 54.3%로 가장 많았고, 40-49세는 32.9%, 19세 이하는 7.7%이었으며, 60세 이상은 5.1%순이었다. 월소득은 200-299만원과 300-399만원이 28.4%이었고, 100-199만원은 20.8%, 400만원 이상은 17.8%, 99만원 이하는 4.57%순이었다.

치과이용목적 이용빈도 조사에서는 충치치료가 56건(28.4%), 보철치료 37건(18.8%), 치은염, 치주질환이 32건(16.2%), 임플란트 25건(12.7%), 스켈링이 22건(11.2%), 발치 11건(5.6%) 기타 14건(7.1%)등의 순이었다.

**Table 1. Characteristics of measurement instrument in quality of service, intention and revisit**

Characteristic	Contents
Corporeality	Harmony of interior, Merit of interior, Appearance of medical professionals
Reacting	Fast response for medical examination and treatment, Waiting time, Positiveness of medical professionals
Reliability	Accuracy of examination, Punctuality for appointments
Understanding	Question on symptom, Inspiration in pride, Explanation of treatment, Kindness of medical professionals, Payment method in fee of medical treatment
Accessibility	Providing of medical information, Consultant telephone, Medical delivery
Minding	Providing a simplified treatment process, Easy of treat appointment, Fame, atmosphere, clean, convenient facilities, fee of medical treatment
Satisfaction	Satisfaction in service involving treatment service, Satisfaction in selecting dental clinic, Intention of revisit
Revisit	Making other patients visit this dental clinic by stressing the merits, Making patients think of this dental clinic the preferable dental clinic

각 영역 점수를 비교한 결과는 Table 3과 같다. 성별에 따른 의료서비스 품질 평균(표준편차)점수는 남자가 5.23(0.95)점, 여자는 5.15(0.93)점으로 성별에 따른 의료서비스 품질 영역별 점수는 성별에 따라 유의한 차이는 보이지 않았다.

조사 대상자의 연령에 따른 서비스 품질 경우 19세 이하의 평균 5.30(0.85)점, 20세-39세는 평균 5.12(0.93)점, 40-59세는 5.30(0.86)점, 60세 이상은 4.88(1.40)점 이었고, 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았으며, 서비스 품질의 6개 영역별 점수 또한 연령에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다. 수입에 따른 서비스 품질의 경우 99만원 이하의 평균 5.39(0.78)점, 100-199만원은 평균 5.17(0.80)점, 400만원 이상은 평균 5.09(1.06)점으로 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으며, 서비스 품질의 6개 영역별 점수도 모두 수입에 따라 유의하지 않았다. 교육수준에 따른 서비스 품질의 경우 고졸이하는 5.22(0.98)점, 전문대학 재학/졸업의 경우 5.16(0.92)점, 대학원 이상은 5.51(0.97)점, 기타는 5.22(0.95)점으로 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았으며, 서비스 품질의 6개 영역별 점수도 모두 유의한 차이는 보이지 않았다.

**2. 인구사회학적특성에 따른 의료서비스품질 각 영역 비교분석**

조사대상자의 인구 사회학적 특성에 따른 서비스품질

**3. 인구사회학적 특성에 따른 환자 만족도와 재이용 의도**

인구사회학적 특성에 따른 환자만족도와 재이용의도에 서 만족도는 남자가 5.58(1.21)점으로 남자는 여자보다

**Table 2. Aim visiting in dental and usage according to usage general characteristics**

N(%)

Variables	Frequency	Aim in visiting of dental clinic							p-value
		Gingivitis /periodontitis	Implants	Caries treatment	Prosthetic treatment	Extraction	Scaling	Others	
Total	197(100.0)	32(16.2)	25(12.7)	56(28.4)	37(18.8)	11(5.6)	22(11.2)	14(7.1)	
Sex									
Male	79(40.1)	15(19.0)	11(13.9)	24(30.4)	13(16.5)	3(3.8)	10(12.7)	3(3.8)	0.626
Female	118(59.9)	17(14.4)	14(11.9)	32(27.1)	24(20.3)	8(6.8)	12(10.2)	11(9.3)	
Age									
Under 19	15( 7.7)	0(0.0)	0(0.0)	7(46.7)	4(26.7)	0(0.0)	1( 6.7)	3(20.0)	0.002
20-39	107(54.3)	8(7.5)	14(13.1)	36(33.6)	24(22.4)	5(4.7)	12(11.2)	8( 7.5)	
40-59	65(32.9)	20(30.8)	9(13.8)	12(18.5)	7(10.8)	5(7.7)	9(13.8)	3( 4.6)	
Over 60	10( 5.1)	4(40.0)	2(20.0)	1(10.0)	2(20.0)	1(10.0)	0( 0.0)	0( 0.0)	
Education level									
high school	42(21.3)	10(23.8)	9(21.4)	9(21.4)	9(21.4)	1( 2.4)	1( 2.4)	3( 7.1)	0.304
junior college /university	136(69.0)	19(14.0)	14(10.3)	42(30.9)	24(17.6)	7( 5.1)	20(14.7)	10(7.4)	
graduate school	4( 2.1)	0( 0.0)	0( 0.0)	1(25.0)	2(50.0)	1(25.0)	0( 0.0)	0( 0.0)	
Others	15( 7.6)	3(20.0)	2(13.3)	4(26.7)	2(13.3)	2(13.3)	1( 6.7)	1(6.7)	
Monthly household Income									
Under 99	9(4.57)	0( 0.0)	1( 1.1)	0( 0.0)	5(55.6)	1(11.1)	1(11.1)	1(11.1)	0.107
100-199	41(20.8)	8(19.5)	5(12.2)	12(29.3)	6(14.6)	2( 4.9)	5(12.2)	3( 7.3)	
200-299	56(28.4)	11(19.6)	9(16.1)	16(28.6)	8(14.3)	3( 5.4)	8(14.3)	1( 1.8)	
300-399	56(28.4)	8(14.3)	8(14.3)	22(39.3)	9(16.1)	3( 5.4)	4( 7.1)	2( 3.6)	
Over 400	35(17.8)	5(14.3)	2( 5.7)	6(17.1)	9(25.7)	2( 5.7)	4(11.4)	7(20.0)	

**Table 3. Analysis comparison of domains according to general characteristics****(M±SD)**

Classification	N	Corporeality	Reliability	Reacting	Understanding	Accessibility	Minding	Quality of service
Sex								
Male	79	5.08±1.07	5.57±1.12	5.36±1.09	5.31±1.03	4.88±1.17	5.16±1.27	5.23±0.95
Female	118	4.92±1.06	5.51±1.05	5.15±1.06	5.31±1.01	4.95±1.14	5.08±1.06	5.15±0.93
*p-value		0.293	0.692	0.192	0.988	0.655	0.678	0.597
Age								
Under19	15	5.13±1.03	5.62±0.95	5.22±1.16	5.37±0.89	5.06±0.89	5.41±0.86	5.30±0.85
20-39	107	4.88±1.06	5.51±1.08	5.17±1.06	5.28±1.06	4.91±1.21	4.98±1.07	5.12±0.93
40-49	65	5.13±0.99	5.62±1.02	5.40±0.99	5.42±0.90	4.95±1.07	5.26±1.25	5.30±0.86
Under 60	10	4.86±1.54	5.06±1.53	4.86±1.50	4.90±1.38	4.53±1.44	5.07±1.51	4.88±1.40
*p-value		0.443	0.494	0.381	0.470	0.322	0.701	0.445
Education level								
high school	42	5.10±1.08	5.49±1.24	5.32±1.15	5.30±1.07	4.91±1.06	5.18±1.06	5.22±0.98
junior college/ university	136	4.91±1.06	5.55±1.04	5.21±1.05	5.31±1.01	4.91±1.17	5.05±1.20	5.16±0.92
graduate school	4	4.91±1.28	5.75±0.68	5.33±1.46	5.70±1.10	5.58±1.64	5.82±0.65	5.51±0.97
Others	15	5.28±1.01	5.44±1.09	5.22±1.08	5.28±1.00	4.86±1.17	5.25±0.98	5.22±0.95
*p-value		0.522	0.947	0.945	0.901	0.720	0.528	0.880
Monthly household Income								
Under99	9	5.07±1.21	5.62±1.08	5.44±1.04	5.40±0.67	5.07±0.86	5.73±0.84	5.39±0.78
100-199	41	4.86±0.94	5.52±1.05	5.21±0.81	5.46±0.82	4.93±1.16	5.05±0.93	5.17±0.80
200-299	56	5.11±1.06	5.44±1.14	5.18±1.11	5.19±1.09	4.78±1.10	5.11±1.39	5.13±0.97
300-399	56	5.12±1.08	5.66±1.05	5.40±1.11	5.35±1.11	4.90±1.24	5.17±1.01	5.27±0.95
Over 400	35	4.68±1.11	5.47±1.08	5.04±1.24	5.26±1.03	5.12±1.16	4.94±1.22	5.09±1.06
*p-value		0.275	0.854	0.575	0.766	0.736	0.473	0.848

\*p &lt; 0.05

**Table 4. According to general characteristics satisfaction and intention to revisit****(M±SD)**

Variables	N	Revisit/Satisfaction			
		Satisfaction	p-value*	Revisit	p-value*
Total					
Sex					
Male	79	5.58±1.21	0.575	5.64±1.26	0.763
Female	118	5.49±1.11		5.54±1.19	
Age					
Under 19	15	5.71±1.21	0.413	5.62±1.20	0.612
20-39	107	5.50±1.13		5.48±1.16	
40-49	65	5.61±1.11		5.74±1.24	
Over 60	10	5.00±1.50		5.56±1.67	
Education level					
high school	42	5.65±1.19	0.635	5.69±1.21	0.601
junior college university	136	5.48±1.14		5.52±1.23	
graduate school	4	6.08±1.25		6.25±1.50	
Others	15	5.44±1.17		5.62±1.03	
Monthly household Income					
Under 99	9	6.40±0.77	0.079	6.07±0.99	0.167
100-199	41	5.36±1.16		5.49±1.17	
200-299	56	5.36±1.16		5.35±1.29	
300-399	56	5.69±1.10		5.85±1.14	
Over 400	35	5.49±1.21		5.50±1.25	

\*p &lt; 0.05

만족도가 높은 것으로 나타났고, 재이용의도는 남자가 5.64(1.26)점으로 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

연령에서는 환자만족도가 19세 이하에서는 5.71(1.21)점, 40-49세는 5.61(1.11)점, 20-39세는 5.50(1.13)점, 60세 이상에서는 5.00(1.50)점 순이었고, 재이용의도는 40-49세는 5.74(1.24)점, 19세 이하에서는 5.62(1.20)점, 60세 이상에서는 5.56(1.67)점, 20-39세는 5.48(1.16)점 순으로 환자만족도와 재이용의도에서도 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

교육수준에서 환자만족도는 대학원이상에서 6.08(1.25)점, 고졸이하에서 5.65(1.19)점, 전문대학 재학/졸업에서 5.48(1.14)점, 기타에서 5.44(1.17)점 순이었고, 재이용의도는 대학원 이상이 6.25(1.50)점, 고졸이하는 5.69(1.21)점, 기타는 5.62(1.03)점, 전문대학 재학/졸업에서는 5.52(1.23)점 순으로 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 월평균소득에서 환자만족도는 99만원 이하는 6.40(0.77)점, 300-399만원에서는 5.69(1.10)점, 400만원 이상에서는 5.49(1.21)점, 100-199만원과 200-299만원에서는 5.36(1.16)점이었고, 재이용의도에서는 99만원 이하는 6.07(0.99)점, 300-399만원에서는 5.85(1.14)점, 400만원 이상은 5.50(1.25)점, 100-199만원은 5.49(1.17)점, 200-299만원은 5.35(1.29)

점 순으로 만족도와 재이용의도 모두 통계적으로 유의한 차이는 없었다( $p < 0.05$ ).

**4. 의료서비스 품질, 만족도, 재이용의도와 의 관계**

의료서비스에 대한 품질, 서비스 만족도, 재이용의도와 의 관련성을 살펴본 결과 6개 영역의 서비스 질을 비롯한 서비스 품질은 만족도, 재이용의도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다.

**5. 재이용의도에 영향을 미치는 관련요인**

재이용의도를 종속변수로 하여 서비스 품질과 만족도 등이 재이용의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 그 결과 서비스 만을 포함한 모형 1의 경우는 서비스 품질영역 중 접근성이 유의하게 관련이 있는 것으로 나타났고, 재이용의도를 46.7%설명하였다. 모형 2에서는 서비스품질 영역과 만족도를 독립변수로 하여 재이용의도와의 관련성을 알아본 결과 만족도가 유의한 영향을 미쳤고, 이들에 의한 관련성을 알아본 결과 만족도가 유의한 영향을 미쳤고, 이들에 의한 설명력은 76.1%이었다. 모형 3에서는 그 이외의 연령이 유의한 영향을 미침을 알 수 있었고, 이들 변수에

**Table 5. Relation of quality in health care service, satisfaction and intention of revisit**

Classification	Quality of service	Satisfaction	Intentions in revisit	Corporeality	Reliability	Reacting	Understanding	Minding
Satisfaction	0.763*							
Intentions in revisit	0.682*	0.872*						
Corporeality	0.779*	0.550*	0.510*					
Reliability	0.901*	0.718*	0.631*	0.635*				
Reacting	0.892*	0.709*	0.608*	0.623*	0.848*			
Understanding	0.912*	0.674*	0.602*	0.606*	0.820*	0.792*		
Minding	0.840*	0.679*	0.637*	0.586*	0.700*	0.714*	0.692*	
Accessibility	0.832*	0.602*	0.525*	0.571*	0.651*	0.630*	0.800*	0.619*

\* $p < 0.01$

**Table 6. Factor related of influence intentions in revisit**

Independent variable	Classification	model 1		model 2		model 3	
		Coefficient of regression	p-value	Coefficient of regression	p-value	Coefficient of regression	p-value
Invariable		1.012	0.006	0.369	0.138	0.080	0.820
Quality of service	Corporeality	0.08	0.286	0.053	0.337	0.062	0.260
	Reliability	0.247	0.054	-0.004	0.962	-0.023	0.790
	Reacting	0.074	0.544	-0.124	0.135	-0.093	0.267
	Understanding	0.079	0.579	0.080	0.402	0.055	0.573
	Accessibility	0.333	0.000	0.113	0.057	0.094	0.118
	Minding	0.51	0.589	-0.062	0.335	-0.038	0.555
Satisfaction				0.890	0.000	0.877	0.000
age						0.221	0.031
income						-0.029	0.250
First/Second						0.027	0.644
		0.467		0.761		0.772	

의한 설명력은 77.2%이었다.

## 고 찰

우리나라의 의료 환경은 의료기관의 양적인 팽창과 더불어 국민 의료 이용률의 증가, 보건의료 정책의 변화, 그리고 보건 의료시장의 개방 등으로 빠르게 변화하고 있다<sup>17)</sup>. 의료시장은 병원간의 경쟁이 치열해 짐에 따라 병원경영과 관련된 관심이 제고되고 있다. 병원산업은 일반적으로 서비스 산업에 속하며, 서비스 산업의 경우 고객이 서비스에 대해 내린 주관적 평가가 서비스의 재이용의도와 외부사람들에게 해당병원의 서비스 이용을 권유할 의사가 있는지에 있어 관심이 확산되어지고 있다. 이러한 고객충성도에 영향을 미치는 요인들 가운데 고객 만족도가 가장 중요하다고 평가되어 왔다<sup>18)</sup>. 또한 수요와 공급이 이루어지는 시장은 생활수준과 교육수준이 향상되고 다양한 매체를 통한 정보에 대한 접근이 용이해지면서 각 분야에 걸쳐 소비자들이 다양한 선택 대안들 속에서 자신들의 가치를 만족시킬 수 있는 제품을 선택하는 소비자 중심시장으로 변모하고 있다<sup>2)</sup>. 이로 인해 우리나라 병원들도 고객 만족도를 측정하고 이를 병원경영, 의료 서비스 질 향상 사업에 반영하는 경우가 부쩍 늘어나고 있다<sup>19)</sup>. 이에 본 연구는 환자가 평가한 의료서비스의 질이 재이용의도에 미치는 영향을 보고자, 서비스에 대한 만족도를 의료서비스의 질과 함께 고려하였다.

조사대상자는 일반적인 특성과 서비스품질, 만족도, 재이용의도와 관련성이었다. 또 다른 소인성 요인인 재진여부, 수입 등도 단변량 분석에서는 유의한 관련이 있었으나, 다변량 분석의 경우 유의성이 사라짐을 알 수 있었다.

의료서비스에 대한 품질, 서비스 만족도, 재이용의도와 의 관련성을 살펴본 결과 6개 영역의 서비스 질을 비롯한 서비스 품질은 만족도, 재이용의도와 통계적으로 유의한 상관관계가 있었다. 재이용의도에 영향을 미치는 관련요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 서비스 질만을 포함했을 경우는 재이용의도에 서비스 질 영역 중 접근성이 유의하게 관련이 있는 것으로 나타났다. 본 연구의 접근성은 구강건강에 대한 전화상담, 의료정보제공, 병원 내외부의 의료전달정도 등을 의미한다. 정<sup>20)</sup>의 연구에서 재이용의도와 타인에의 권유간의 관계를 보기 위해 상관분석을 한 결과, 요인 1의 주요항목은 의사의 친절성과 신뢰성, 요인 2는 치과위생사의 친절성 다음으로 환경, 청결성, 위치, 거리의 근접성, 진료과목, 치료비 순으로 조사되었고, 또한 더 나아가 병원의 마케팅믹스 전략을 수립함으로써 병원을 다시 찾게끔 유도할 필요가 있다고 사료되었다. 또한 손 등<sup>21)</sup>의 연구에서는 만족도와 재이용의도의 관계에서 서비스 질을 높이고 고객의 만족도를 높이기 위한 여러 방안 중 치과의사의 실력과 같은 진료의 질을 높이는 것이 중요하다고 언급하였다. 홍<sup>22)</sup>의 연구에

서 대상자의 일반적 특성에 따른 재이용의도의 차이분석에서 통계적으로 유의한 차이가 없었고, 의료서비스 질에 대한 주관적 평가가 재이용의도에 미치는 영향분석에서는 물질, 인적 측면에서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 등<sup>23)</sup>의 연구에서 단골병원을 선택하는 이유에서 ‘거리가 가까워서’가 1위 26.47%, 의료진이 우수해서 19.12%, 이용이 편리해서 순으로 나타났다. Myers<sup>24)</sup>는 환자들이 병원을 잘 이용 할 수 있는 의료적 접근성, 예방과 치료에 관련된 다양한 서비스, 의료의 질, 의료의 지속성, 의료의 효율성을 언급하였다. 또한 Aharony 와 Strasser 등<sup>25)</sup>은 의료에 대한 접근성, 지속성, 의료인과 고객과의 관계를 설명 하였다. 본 연구의 경우는 의료서비스 품질에서 접근성이 재이용의도에 유의한 영향을 미침을 알 수 있었고, 만족도 그리고 연령이 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객만족도와 재이용의도는 유의한 영향을 미침을 알 수 있었고, 이들 변수에 대한 설명력은 76.1%로 상당부분을 차지하였다. 문 등<sup>20)</sup>의 연구에서 전반적 서비스 질에 대해 영향을 미치는 요인은 의사보다 간호사나 다른 인력들이 전반적 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 생각할 수 있었지만 시설이나 청결상태는 유의한 관계가 없었던것에 비하여 이용절차는 유의성을 보이는 것을 볼 수 있었다. 최근 병원들마다 시설이나 청결상태 등에 많은 관심을 기울인 탓으로 기본적인 시설이나 위생면에서는 그 밖의 다른 병원과의 큰 차이가 나지 않았을 것으로 사료되었다.

본 연구의 제한점으로는 일반화가 어렵다는 점이다. 일부지역에 소재한 5곳의 치과의원을 대상으로 선정하여 치과의원 전체 이용환자를 대표한다고 보기는 어렵다. 그러나 지역 내의 인지도가 비교적 높은 의료기관을 선정하였고, 동일한 요일과 시간을 이용하는 환자의 선정이 동일한 조건에서 이루어 질 수 있도록 조사하였다. 이를 통해 선정된 의료기관의 환자를 선택하는 데는 편견이 최소화되고, 선정된 의료기관을 이용하는 환자들에게 체계적인 표본추출방법을 통해 연구가 확대 수행될 필요가 있을 것이다. 위의 결과로 볼 때 치과의원에서 제공하는 의료서비스의 품질이 환자의 재이용의도에 영향을 미치고, 특히 접근성 영역이 유의한 영향을 미침을 알 수 있었다. 이에 치과병원의 경우 환자의 재이용의도와 제공한 의료에 대한 만족도를 높이기 위해서 환자들이 인식하는 서비스에 대한 품질을 개선하려고 하는 노력이 필요하고, 추후 이러한 전략을 마련할 수 있는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

## 요 약

본 연구는 치과 의료기관에서 인구사회학적특성에 따른 치과이용목적과 6개영역간의 서비스품질을 비교하고, 의료서비스 질과 환자만족도, 재이용의도간의 상관관계를

분석하여, 재이용의도에 미치는 요인을 파악하여, 광주지역 중 남구과 북구에 소재 한 치과의원 5곳을 선정하여 해당 치과의원에서 1회 이상 진료를 받은 경험이 있는 내원환자를 대상으로 2009년 6월 1일부터 7월 30일까지 설문조사를 실시하여 분석하였다.

1. 대상자의 특성 중 서비스품질, 만족도, 재이용의도와와의 관련이 있는 변수는 연령, 수입, 학력수준 등이었다.
2. 의료서비스에 대한 품질, 서비스 만족도, 재이용의도 간의 관련성을 살펴본 결과 6개 영역의 서비스 질을 비롯한 서비스 품질은 만족도, 재이용의도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다.
3. 재이용의도에 영향을 미치는 관련요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 서비스질만을 포함했을 경우는 재이용의도에 서비스 질 영역 중 접근성이 유의하게 관련이 있는 것으로 나타났다. 서비스품질 영역과 만족도를 독립변수로 하여 재이용의도와와의 관련성을 알아 본 결과 서비스품질의 접근성과 만족도가 유의한 영향을 미쳤고, 이외에도 연령이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 치과이용 환자가 평가하는 서비스 질은 이들의 재이용의도와 관련이 있으며, 특히 접근성에 대한 서비스 품질이 유의하게 영향을 미침을 알 수 있었고, 이에 각 치과 의원의 접근성은 구강건강에 대한 전화상담, 의료정보제공, 병원 내외부의 의료전달정도가 환자만족을 높이고 재이용의도에 영향을 미친다고 의미한다. 또한 일차의료기관인 치과의원의 경쟁이 치열해지고, 선택 가능한 의료기관이 증가함에 따라 고객의 특성에 기초한 고객과 관련된 여러 자료 등을 DB화하여 관리가 필요하고, 고객의 요구사항 및 고객을 제대로 이해하고 다양한 채널을 통한 점점 의사소통을 함으로써 고객과의 관계를 설정하고 유지해 나감으로써 단골고객이 아닌 평생고객으로의 유도가 가능할 것이다.

## 참고문헌

1. Lee JG: Policy subject and status closing of business in medical institution. Korean College of Hosp Admin 65: 2-10, 1998.
2. Kim YG et al: The influence of dental service qualities on the patients satisfaction and royalty in dental clinics and hospitals. J Korean Hosp Manage 8(3): 49-71, 2003.
3. Yoon HS, Kim DY. A study on the outlook of dental hygiene students on the possible countermeasure of domestic hospitals for the opening of the medical market. J of Dental Hygiene Science 9(4): 443-451, 2009.
4. Hong HS et al: 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 of Korean Acad of Dent Health 30(2): 130-140, 2006.
5. Babakus E, Mangold WG: Adapting the SERBQUAL scale to hospital service: an empirical investigation. Health Serv Res 26(6): 767-786, 1992.
6. Bop KD: How patients evaluate the quality of ambulatory medical encounters:A marketing perspective. J Health Care Mark 10(1): 6-16, 1990.
7. Georgette M, Zifko-Baliga, Robert FK: Managing perceptions of hospital quality. Marketing Health Serv pp.28-35, 1997.
8. Swan JE et al: Deepening the understanding of hospital patient satisfaction: fulfillment and equity effects. J Health Care Mark 5(31): 7-18, 1985.
9. Woodside AG, Freu LL, Daly RT: Linking service quality, customer satisfaction and behavioral intention. J Health Care Mark 9(4): 5-17, 1989.
10. Bak JH: Medical Marketing, 1st, Hunmoonsa. Seoul, pp.28, 1998.
11. Han SJ: A study on the Elements of patient's satisfaction in the service of Dental facility. This for a Master's Degree at the Graduate School of Danguk University, 1999.
12. Jeung SH, Song GB, Jang HJ, Song KH: Structure relationships for assessment of patients' satisfaction in university dental hospital. J Korean Acad of Dent Health 24(1): 49-58, 2000.
13. Korea National Statistical Office: kosis. Seoul, 2008.
14. Gwangju Dental Association. Situation in open a dental clinic of district. <http://www.gjda.or.kr>, 2009.
15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL: SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64(1): 12-40, 1988.
16. Cronin JJ Jr, Taylor SA: Mearsuring serve quality: A reexamination and extention. Journal of Marketing 56(7): 55-68, 1992.
17. Lim JY, Kim SI: Measurement of nursing service quality using SERVQUAL model. J Korean Nurs Admin 6(2): 259-279, 2000.
18. Jo UH, Lee HJ, Lee SH, Jun GH: Marketing of Medical Service, 1st, Twesouldang. Seoul, pp.6-12, 1999.
19. Lee SH, Kim JI, U-Hun, Lee JS: A study on the patient satisfaction survey at the general hospitals. J Korean Soci Qual Assur Health Care 5(1): 42-57, 1998.
20. Jung MS: A study on image of nurse: A comparison of internal and external customer in one hospital. J Korean Clin Nurs Res 9(2): 68-80, 2004.
21. Son SH, Gun GD, Choi IG: Service quality of dental institudes measured by SERVQUAL model. J Korean Acad of Dent Health 33(3): 461-473, 2009.
22. Hong EH: The effect of medical service quality on outpatient's satisfaction and willingness to revisit. J Korean Clin Nurs Res 6: 155-162, 2003.
23. Lee MA, Kim IH, Baek SH: Perceived consumers satisfaction with nursing and medical service and hospital revisiting intent. J Nurs Admin Acade Soci 9(3): 403-414, 2003.
24. Myers BA: A guide to medical care administration, concepts and principles. Am Public Health Asso 5(2): 44-54, 1969.
25. Aharony L, Strasser S, Greenberger D: The patient satisfaction process: Moving toward a comprehensive model, Med Care Rev 50(2): 219-248, 1993.
26. Moon GT, Yu SH, Ju AH, Kim DK: Dimensions of consumer ratings of a hospital outpatient service quality. J Korean Prev Med 33(4): 495-504, 2000.

(Received January 8, 2010; Revised February 20, 2010;  
Accepted February 23, 2010)

