

외국인의 치과의료 이용실태 및 치과의료서비스 만족에 관한 연구

양달님¹ · 이혜진^{2*}

¹동부산대학교 치위생과 겸임교수, ²동부산대학교 치위생과 부교수

A Study on the Use of Dental Institutions and Satisfaction of Dental Service Among Foreigners

Dal-Nim Yang¹, Hye-Jin Lee^{2*}

¹Adjunct professor, Dept. of Dental Hygiene, Dongpusan College

²Associate professor, Dept. of Dental Hygiene, Dongpusan College

ABSTRACT Objectives: The purpose of this study was to understand the status of foreigners' use of dental institutions and satisfaction with dental service. It will be used as basic data for providing customized dental services and improving service quality for foreigners.

Methods: A survey was conducted on 210 foreigners residing in Haeundae-gu, Busan, from November 1, 2018 to February 20, 2019. The data were analyzed by a t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation on SPSS WIN 20.0.

Results: Cost satisfaction was significantly positively correlated with location ($r=0.234$) and customer service ($r=0.245$). Facility satisfaction was significantly positively correlated with sterilization ($r=0.611$), customer service ($r=0.590$), and communication ($r=0.268$).

Conclusions: Therefore, it can be used as basic data for providing customized dental services for foreigners and improving service quality by identifying the actual use of dentistry by foreigners and checking their degree of dental care satisfaction. Nonetheless, a representative study for foreigners living in various regions will be necessary in future research

Keywords Foreigners, Satisfaction with dental service, Service quality, Use of dental institutions

Received on Nov 18, 2019. Revised on Nov 22, 2019. Accepted on Dec 2, 2019.

* Corresponding Author (E-mail: onlyhelena@hanmail.net)

I. 서론

행정안전부의 「2017년 지방자치단체 외국인 주민 현황 분석」 자료에 따르면 한국에 거주하는 외국인수는 186만명을 넘어, 총 인구 대비 3.6%에 이르는 것으로 집계되었으며, 이는 충청남도 및 전라북도와 비슷한 인구수로 상당수의 외국인이 우리사회의 구성원으로 생활하고 있음을 알 수 있다. 외국인들의 유형별로 살펴보면 장기체류 외국인인 외국인 근로자, 외국국적동포, 결혼 이민자가 79.5%로 대부분을 차지했고, 외국인 자녀(11.4%), 귀화자(9.1%)등으로 나타났다[1].

1980년대 중반이후 국내 노동자의 임금상승과 3D업종에 대한 취업기피 현상 등이 맞물리면서 중국 및 동남아의 이주 노동자들이 값싼 노동력을 이용하여 유입되기 시작되면서 외국인들의 복지 및 후생 등에 대한 문제들이 야기되기 시작하고 우리사회가

외국인의 인권과 국내 환경 적응 등에 관심을 가지기 시작했다[2]. 그 중 하나가 외국인들에 대한 2004년 8월 직장의료보험제도가 적용되기 시작한 것으로 적용 전까지는 외국인들이 경제적 및 문화적 문제 등으로 인하여 제대로 된 의료서비스 혜택을 받지 못하였다. 우리 사회가 의료서비스의 사각지대에 있는 외국인들을 돕기 위해 외국인 진료소 및 무료 진료소등을 민간단체를 중심으로 운영하고 있으나, 양질의 의료서비스를 충분히 받는 것은 현실적으로 어려운 실정이다[3]. 특히, 남 등[4]은 외국인 무료 진료소들은 의과진료 과목에 비하여 상대적으로 치과진료는 혜택의 비중이 작아 대부분의 외국인들은 구강에 문제가 생기면 민영 치과진료기관을 내원하게 된다. 국내에 거주하는 외국인들의 한국생활에서의 가장 불편한 사항으로 언어 및 문화적 문제 다음으로 건강문제를 들었다. 그러나 외국인들은 언어소통의 문제로 인하여 적절한 진료 및 질 좋은 의료서비스를 제공받지 못하는 경우가 많은데, 특히 구강건강은 다른 질환과는 달리 소홀

히 여겨 치료시기를 놓치게 되어 구강질환으로 인한 고통을 받게 될 뿐만 아니라 치아상실로 인한 음식물 섭취의 어려움으로 전신 건강에도 영향을 미치게 되므로 관심을 기울일 필요가 있다[5]. 정 등 [6]은 의료서비스 질은 의료 소비자인 환자가 인식하는 질과 공급자인 의료기관에서 평가하는 질로 구분된다 하였는데, 치과의료 기관 역시 내국인 환자뿐만 아니라 외국인 환자에게도 공급자인 치과의료 기관의 의료진과 수요자인 환자와의 상호작용과 의료 종사자들의 고객지향인 사고, 행동 등은 매우 중요한 요인인데, 이러한 치과의료 서비스의 질은 치과의료 기관 이용에 긍정적·부정인 영향 동시에 미치게 될 수도 있기 때문이다[7].

이에 본 연구에서는 외국인들의 치과 의료기관 이용실태를 파악하고 치과 의료서비스에 대한 만족요인들을 확인하여 외국인들을 위한 맞춤형 치과 의료서비스 제공과 치과의료 서비스 질 향상을 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2018년 11월 1일부터 2019년 2월 20일까지 부산 해운대구에 거주하는 외국인을 편의표본 추출하였으며, 자료 수집에 앞서 개인 비밀 보장과 연구의 목적을 설명하고 연구외의 목적으로 사용하지 않을 것임을 설명하고 자기 기입식 방법으로 작성하게 하였다. 설문 참여는 본인의 의사에 따라 중단 및 거부할 경우 불이익이 없음을 설명하였다. 표본 크기는 G^* power 3.1.9.4를 이용하여 회귀분석에 대한 중간크기의 효과크기 0.15, 검정력 95%, 유의수준 0.05, 예측변수(일반적 특성, 치과의료기관 이용, 치과의료서비스만족도)를 13개로 하였을 때, 최소인원 189명이었으며, 탈락자를 고려하여 최종분석대상자는 210명이었다.

2. 연구도구

연구도구는 일반적 특성 6문항, 치과의료 기관 이용실태 6문항, 치과의료 서비스 만족도 23문항으로 구성하였으며 연 등[8]의 연구에서 사용된 설문을 본 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 일반적 특성은 성별, 연령, 국적, 직업, 국내거주기간, 의료보험가입여부에 대하여 조사하였다. 치과의료 기관 이용실태는 치과치료 경험유무, 치과 재이용 유무, 치과의료 기관정보 수집방법, 치과의료 기관 선택이유, 치과 치료시 우려하는 점, 치과 치료 항목에 대한 문항으로 구성되어 있다. 치과의료

서비스 만족도는 진료비, 위치, 시설, 멸균상태, 고객서비스, 의사소통에 대하여 조사하였으며, 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서부터 5점 ‘매우 그렇다’의 Likert 5점 척도를 활용하였다. 치과의료 서비스 만족도에 대한 신뢰도 Cronbach's α 는 0.913이었다.

3. 자료분석

자료분석은 IBM SPSS/WIN version 20.0 프로그램을 사용하여 연구대상자의 일반적 특성, 치과의료 기관 이용실태는 빈도분석을 실시하였으며, 일반적 특성에 따른 치과의료 서비스 만족도는 T-검정과 일원분산분석법을 하였으며, 사후검정으로는 Tukey를 이용하였다. 각 변수들 간의 상관관계는 Pearson's의 상관분석을 활용하였다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 남성은 49.5%, 여성은 50.5%로 나타났고, 나이로는 20세 이하가 4.3%, 21-30세는 23.8%, 31-40세는 63.2%, 41-50세는 28.6%, 51세 이상은 7.1%로 나타났다. 또한 국적은 아시아 10.0%, 북미 60.0%, 유럽 11.0%, 아프리카 9.5%, 오세아니아 9.5%로 나타났고, 직업은 학생 10.0%, 선생님 57.6%, 노동자 11.4%, 회사원 10.0%로 나타났으며, 체류기간은 1-5년 54.8%, 6-10년 32.6%, 11-15년 4.8%, 16년 이상 7.6%로 나타났다. 건강보험가입여부는 가입자가 81.4%, 미가입자가 18.6%로 나타났다.

2. 치과의료 이용실태

치과의료 이용실태는 <Table 2>와 같다. 국내에서 치과치료 경험자는 91.9%였으며, 비경험자는 8.1%로 나타났으며, 추가적인 치료가 필요할 때는 모국에서 치료하겠다는 대상자는 71.4%로 나타났다. 치과의료 기관의 정보를 얻는 방법으로는 지인소개가 47.1%, 인터넷 34.3%로 나타났다. 치과의료 기관 선택기준으로는 진료비가 45.7%, 위치가 33.8%로 나타났으며, 치과치료 시 우려사항으로는 진료의 질이 45.2%, 동통 30.0%, 진료비가 14.3로 나타났다. 또한 원하는 치과치료 항목으로는 구강위생관리 24.8%, 충치치료와 정기검진이 24.3%, 치과 임플란트와 보철 14.3%, 치수치료 3.3%, 잇몸치료 2.4%순으로 나타났다.

<Table 1> General characteristics

Characteristics	Division	N	%
Gender	Male	104	49.5
	Female	106	50.5
Age	<20	9	4.3
	21-30	50	23.8
	31-40	76	63.2
	41-50	60	28.6
	≥51	15	7.1
Nationality	Asia	21	10.0
	North America	126	60.0
	Europe	23	11.0
	Africa	20	9.5
National health insurance subscription	Oceania	20	9.5
	Student	21	10.0
	Teacher	121	57.6
	Engineer	24	11.4
The period of residence in Korea	Businessman	21	10.0
	Other	23	11.0
	1-5 years	115	54.8
	6-10 years	69	32.6
National health insurance subscription	11-15years	10	4.8
	≥16 years	16	7.6
	Yes	171	81.4
	No	39	18.6

3. 건강보험가입 유무에 따른 치과의료 서비스 하위 요인 만족도

건강보험가입유무에 따른 치과의료 서비스 하위요인인 진료비, 위치, 시설, 멸균상태, 고객응대서비스, 의사소통 등에 대한 만족도는 <Table 3>와 같다. 건강보험가입자가 건강보험미가입자에 비하여 모든 하위요인들의 만족도가 높았으며, 특히 진료비 부분에서 통계적인 유의성을 확인할 수 있었다($p<0.05$).

4. 일반적 특성에 따른 치과의료 서비스 만족도

대상자의 일반적 특성에 따른 치과의료 서비스 만족도는 <Table 4>과 같다. 치과의료 서비스 전체 만족도 3.86점이었으며, 성별로는 남성이 3.87점, 여성이 3.85점이었다. 나이는 20대 이하와 51세 이상에서 4.13점과 4.12점으로 다른 연령에 비하여 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p=0.003$). 국적별로는 오세아니아와 북미지역의 대상자들의 만족도가 3.98점과 3.94점으로 높았고($p=0.008$), 직업별로는 선생님의 만족도가 가장 높은 것으

<Table 2> Use of dental institutions

Characteristics	Division	N	%
Received dental care in Korea	Yes	193	91.9
	No	17	8.1
A country that offers additional dental care	Home	150	71.4
	Korea	60	28.6
Methods for obtaining information on dental institutions	Internet	72	34.3
	Newspaper or Magazine	4	1.9
	Television	2	1.0
	Acquaintance	99	47.1
Dental institution selection criteria	Other	33	15.7
	Cost	96	45.7
	Location	71	33.8
	Office Interior and facilities equipment	12	5.7
Concerns about receiving dental treatment	Sterilization	12	5.7
	Hours of operation	9	4.3
	Doctor's reputation and skill	7	3.3
	Good customer services	3	1.4
Desired dental treatment	Pain	63	30.0
	Cost	30	14.3
	Communication	8	3.8
	Sterilization	8	3.8
Desired dental treatment	Quality of the treatment	95	45.2
	Other	6	2.9
	Orthodontic treatment	14	6.7
	Cleaning	52	24.8
	Gum treatment	5	2.4
	Cavity treatment	51	24.3
	Regular checkup	51	24.3
	Dental implant & Crown	30	14.3
Root canal	7	3.3	

<Table 3> Subcomponent of dental service satisfaction by national health insurance subscription

Characteristics	National health insurance subscription		t(p*)
	Yes	No	
Cost	3.21±0.86	2.96±0.66	1.702(0.049*)
Location	4.05±1.13	3.69±1.23	1.760(0.163)
Facility	4.41±0.64	4.28±0.70	1.150(0.381)
Sterilization	3.98±0.93	3.82±0.99	0.979(0.728)
Customer service	3.99±0.76	3.97±0.74	0.139(0.667)
Communication	3.71±1.09	3.58±0.96	0.683(0.414)

*by the t-test, *p <0.05

<Table 4> Satisfaction of dental service by general characteristics

Characteristics	Division	Mean±SD	t or F (<i>p</i> [*])
Gender	Male	3.87±0.58	0.093 (0.760)
	Female	3.85±0.58	
Age	<20	4.13±0.35 ^b	4.145 (0.003 [*])
	21-30	3.60±0.50 ^a	
	31-40	3.89±0.60 ^{ab}	
	41-50	3.92±0.59 ^{ab}	
	≥51	4.12±0.37 ^b	
Nationality	Asia	3.49±0.51 ^a	3.545 (0.008 [*])
	North America	3.94±0.58 ^b	
	Europe	3.77±0.60 ^{ab}	
	Africa	3.71±0.52 ^{ab}	
	Oceania	3.98±0.49 ^b	
occupation	Student	3.54±0.53	2.939 (0.022 [*])
	Teacher	3.95±0.56	
	Engineer	3.72±0.51	
	Businessman	3.78±0.66	
	Other	3.87±0.58	
The period of residence in Korea	1-5 years	3.74±0.62	4.479 (0.005 [*])
	6-10 years	3.98±0.50	
	11-15years	4.04±0.51	
	≥16 years	4.15±0.41	
National health insurance subscription	Yes	3.89±0.57	2.957 (0.087)
	No	3.72±0.60	

^{*}*p* <0.05, ^{*}by the t-test or one-way ANOVA(post-hoc Tukey)

^{a,b}The same character indication shows that there is no statistical significance

로 나타냈다(*p*=0.022). 또한 체류기간별로는 체류기간이 길수록 만족도가 높았으며(*p*=0.005), 건강보험 가입여부로는 가입자가 미가입자보다 만족도가 높았으나 통계적인 유의성은 없었다.

5. 치과의료 서비스 만족도 하위요인간의 상관관계

치과의료 서비스 만족도 하위요인간의 관계에 대한 결과는 <Table 5>와 같다. 비용만족도는 고객서비스 만족도(*r*=0.245, *p*<0.01), 위치 만족도(*r*=0.234, *p*<0.01)순으로 정적상관관계를 나타냈다. 위치 만족도는 의사소통 만족도(*r*=0.329, *p*<0.01), 시설 만족도(*r*=0.281, *p*<0.01), 고객서비스 만족도(*r*=0.257, *p*<0.01), 평균 만족도(*r*=0.150, *p*<0.05)순으로 정적상관관계를 가지고 있으며, 시설 만족도는 평균 만족도(*r*=0.611, *p*<0.01), 고객서비스 만족도(*r*=0.590, *p*<0.01), 의사소통 만족도(*r*=0.329, *p*<0.01) 순으로 정적상관관계를 나타냈다. 평균 만족도는 고객서비스

<Table 5> The correlation between dentistry service satisfaction subcomponent

	1	2	3	4	5	6
1	1					
2	0.234 ^{**}	1				
3	0.037	0.281 ^{**}	1			
4	0.114	0.150 [*]	0.611 ^{**}	1		
5	0.245 ^{**}	0.257 ^{**}	0.590 ^{**}	0.579 ^{**}	1	
6	0.078	0.329 ^{**}	0.329 ^{**}	0.268 ^{**}	0.463 ^{**}	1

The data were analyzed by person's correlation coefficient.

^{*}*p* <0.05, ^{**}*p* <0.01

1. Cost 2. Location 3. Facility 4. Sterilization 5. Customer service 6. Communication

만족도(*r*=0.579, *p*<0.01), 의사소통 만족도(*r*=0.268, *p*<0.01)순으로 정적상관관계를 나타냈으며, 고객 만족도는 의사소통 만족도(*r*=0.463, *p*<0.01)와 정적상관관계를 가지고 있었다.

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 외국인들의 치과의료 이용실태를 파악하고 치과 의료서비스에 대한 만족요인들을 확인하여 외국인들을 위한 맞춤형 치과 의료서비스 제공과 서비스 질 향상을 위한 기초자료로 활용하고자 진행되었다.

조사대상자의 일반적인 특성중 성별은 여성(50.5%)이 남성(49.5%)보다 약간 많았으며, 나이는 31-40세가 63.2%로 가장 많았다. 또한 국적은 남미 출신자가 가장 많았고, 직업은 선생님이 가장 많았다. 체류기간은 1-5년 사이가 가장 많았으며, 건강보험가입여부는 가입자가 81.4%로 높은 결과를 보였다. 이는 외국인들의 직업이 영어선생님으로 대부분이 직장건강보험에 가입되어있음을 알 수 있었다. 치과의료 이용실태에 대한 항목 중 국내 치과치료 경험자는 91.9%로 높게 나타난 반면, 추가적인 치료가 필요할시 재이용유무에서는 본국에서 치료를 받고 싶다는 대상자가 71.4%로 나타나 국내 치과의료 기관보다는 본국의 치과의료 기관을 선호하는 것을 알 수 있었다. 치과의료 기관에 대한 정보를 얻는 방법으로는 지인의 권유가 47.1%로 가장 많았으며, 인터넷이 34.3%로 나타났다. 치과의료 기관 선택기준으로는 진료비가 45.7%, 위치가 33.8%로 나타났으며, 시설과 평균, 진료시간, 의사의 인지도와 실력 순으로 나타났다. 최 등[9]과 김 등[10]의 연구에서 치과의료기관 선택기준은 의료기관 인지도, 거리, 진료비 순으로 조사된 것과 상반된 결과를 보였다. 치과치료 시 우려되는 점으로는 진료의 질이 45.2%, 동통 30.0%, 진료비가 14.35%로 나타나 연구대상자들의 건강보험가입률이 높아 진료비에 대한 걱정이 상대적으로 적은 것을 알 수 있었다. 이는 최 등[9]의 조사대상자가 학생 비율이 높았던 연구에서는 진료비 부담과 시간부족이 높은 순위로 나타난 것과 차이가 있었다. 원하는 치과치료 항목으로는 구강위생관리 24.8%, 충치 치료와 정기검진이 24.3%, 치과 임플란트와 보철 14.3%, 치수치료 3.3%, 잇몸치료 2.4%순으로 나타나 김 등[10]의 연구에서의 충치치료와 잇몸치료가 높았던 결과와 상이한 차이를 보였다.

건강보험가입 유무에 따른 치과의료 서비스 하위요인인 진료비, 위치, 시설, 평균상태, 고객응대 서비스, 의사소통 등에 대한 만족도는 건강보험 가입자에서 모든 하위요인의 만족도가 높았으며, 특히 진료비 만족도에서 통계적인 유의성을 확인할 수 있었다($p < 0.05$). 또한 하위요인 중 가장 만족도가 높은 항목은 시설로 건강보험 가입자와 미가입자에서 각각 4.41점, 4.28점으로 외국인들이 국내 치과의료 기관의 시설에 상당히 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 진[11]의 연구에서 의료시설 만족도

3.74점보다 높은 것으로 확인되었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 치과의료 서비스 전체 만족도 3.86점이었고, 성별로는 남성이 3.87점, 여성이 3.85점으로 남성의 치과의료 서비스 만족도가 약간 높았으며, 나이는 20대이하와 51세 이상에서 4.13점과 4.12점으로 치과의료 서비스 만족도가 높은 반면 21-30세의 나이에서는 3.60점으로 상대적으로 다른 연령에 비하여 치과의료 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났다($p = 0.003$). 국적별로는 오세아니아와 북미지역의 대상자들의 치과의료 서비스 만족도가 3.98점과 3.94점으로 높았고($p = 0.008$), 아시아와 아프리카 국적을 가진 외국인들의 치과의료 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 직업별로는 선생님의 만족도가 3.95점으로 가장 높았으며, 학생들의 만족도가 가장 낮은 3.54점으로 나타났다($p = 0.022$). 이의 결과는 21-30세 사이의 학생들의 치과의료 서비스 만족도가 낮은 것을 확인할 수 있었다. 또한 체류기간별로는 체류기간이 16년 이상일 때 4.15점, 11-15년일 때 4.04점으로 나타나, 체류기간이 길수록 만족도가 높았으며($p = 0.005$), 건강보험 가입여부로는 가입자가 미가입자보다 만족도가 높았으나 통계적인 유의성은 없었다.

치과의료 서비스 만족도 하위요인간의 관계에 대한 결과는 비용만족도는 고객서비스만족도($r = 0.245, p < 0.01$)와 위치 만족도는 의사소통만족도($r = 0.329, p < 0.01$)와 가장 높은 정적상관관계를 가지고 있었다. 또한 시설만족도는 평균만족도($r = 0.611, p < 0.01$)와 평균 만족도는 고객서비스 만족도($r = 0.579, p < 0.01$)와 고객만족도는 의사소통만족도($r = 0.463, p < 0.01$)와 정적상관관계를 가지고 있었다. 이[12]는 치과의료 서비스 만족도와 의 상관관계가 있는 요인으로 직원 만족도와 친절성 만족도를 들었으며, 성 등[7]과 김[13]의 연구에서도 의료진의 친절도가 가장 큰 영향을 미친다고 보고하였다. 치과의료 서비스의 만족도는 치과의료 기관의 재이용 의사와도 관련성이 있고[14][15], 주변의 권유 의사에도 밀접한 관련성이 있으므로[16] 치과의료 서비스 만족도를 높이기 위한 직원교육 및 시설확충 등에 관심을 기울이고[17], 대상자가 외국인이므로 원활한 의사소통만족도를 높이기 위한 편의제공 방안 등이 모색되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 일부 지역에 거주하는 외국인을 대상으로 하였으며, 편의 표본 추출하여 보편화하기에는 제한이 있다. 그러나 외국인들의 치과의료 이용실태를 파악하고 치과의료 만족도를 확인하여 외국인들을 위한 맞춤형 치과 의료서비스 제공과 서비스 질 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있을 것으로 사료되며 추후 연구에서는 다양한 지역에 거주하는 외국인을 대상으로 하는 대표성을 갖는 후속연구가 필요하리라 생각된다.

REFERENCES

1. <https://www.mois.go.kr/ft/a01/ftMain.do>
2. Choi JY: A study on the actual conditions of the support centers of foreign workers in Korea and promotional plans: focusing on the support centers at Daejeon, master's thesis, Mokwon University, Daejeon, 2004.
3. Lee BS, Oh IK, Lee EM: Foreign residents' experience of Korean health care services, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 17(2):226-237, 2011.
4. Nam IS, Lee KS, Jang EJ: Related factors to dental care utilization and oral health status in immigrant workers in Korea. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 5(1): 19-29, 2015.
5. Suh CJ, Kim YH: A study on relationship reputation of medical institutions and service quality. *Journal of the Korean Production and Operations Management Society* 12(3):125-152, 2002.
6. Jung OK, Shin HS, Park C: The effect of customer orientation on relationship quality and customer loyalty in the medical services context. *Health Service Management Review* 11(3):01-15, 2017. DOI: 10.18014/hsmr.2017.11.3.15
7. Seong MG, Park JH, Jang KJ, Choi O: Analysis of factors affecting the patient's service satisfaction in Kimhae dental hospital. *Journal of Dental Hygiene Science* 8(4):215-224, 2008. DOI : 0.13065/jksdh.2015.15.01.19
8. Yeon JM, Lee TY, Min HH: Factor related to dental service quality evaluated by dental clinic patients. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 12(4): 665-674, 2012.
9. Choi JS, Kim SJ: Use of dental institutions among foreigners in Korea. *The Journal of the Korea Contents Association* 11(11):253-263, 2011. DOI: 10.5392/JKCA.2011.11.11.253
10. Kim SJ, Wang SH, Yu JS: A Study on the use of dental institutions among Chinese students in Korea. *Journal of Dental Hygiene Science* 11(5):381-388, 2011.
11. Jin HJ: Oral health behavior and dental clinics satisfaction of Chinese students' studying in Korea. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society* 14(10):4996-5002, 2013. DOI: 0.5762/KAIS.2013.14.10.4996
12. Lee KY: Factors affecting the satisfaction level of orthodontic patients with dental service. *Journal of Dental Hygiene Science* 9(1):1-8, 2009.
13. Kim BJ: Determinants of patient satisfaction level with medical service by oriental hospital, master's thesis, Kyungsan University, Jinju, 1995.
14. Jeon HJ, Min HH, Kim YS: Relationship between satisfaction of dental service, value quality, and reuse intention. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene* 15(5):765-773, 2014. DOI: 10.13065/jksdh.2014.14.05.765
15. Choi KY, Lee TY: The effect of discrimination on reutilization intention in dental care service. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 18(5):111-119, 2017. DOI: 10.5762/KAIS.2017.18.5.111
16. Ji MK: Convergence analysis on the determinants of reuse intention in patients visiting a dentist. *Journal of Convergence for Information Technology* 7(4):1-9, 2017. DOI:10.22156/CS4SMB.2017.7.4.001
17. Jang JY: Dental health services patient satisfaction analysis. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* 14(2):6395-6402, 2013. DOI: 10.5762/KAIS.2013.14.12.6395