

지역사회주민의 치과의료기관선택에 관한 연구

정은경[†]
울산과학대학 치위생과

Choosing Patterns for Dental Clinic among Community People

Eun-Kyung Jung[†]

Dept. of Dental Hygiene, Ulsan College, Ulsan city 682-715, Korea

Abstract This study was conducted to find out the factors affecting community people choice of dental clinic so that the results could be served as basic information to formulate marketing strategies for dental clinic. 238 people in Ulsan metropolitan city were surveyed through a self administered questionnaire. 1. All the Cronbach's α values related with dental clinic's internal factor, external factor and access were more than 0.6. 2. The most important factor of dental clinic choice was dentist's faithfulness. 3. On the occasion of choosing dental clinic, internal factor was more important than external factor. 4. The most important factor of dental clinic choice was dental clinic's access on more than 46 years old.

Key words Dental clinic, Access, External factor, Internal factor

서 론

환자들은 언제라도 더 좋은 의료진과 의술, 만족스러운 의료서비스를 따라 이동할 준비를 하고 있다. 최근 건강보험공단에서는 2010년 의료인력증가 예상치를 약 11만 5700명으로 발표하였다. 이러한 상황을 예측해 볼 때 갈수록 병원 간 경쟁은 극도로 치열해 질것임을 알 수 있다. 또한 구강진료서비스에 대한 관심사가 동통해결이나 불편함 해소와 같은 원초적인 측면에서 심미성과 같은 질적인 측면도 추구하는 방향으로 변화되면서 치과의원에 대한 요구도 치과 의료행위 자체에 대한 관심에서 치과의원의 의료진의 친절함이나 안락한 내부분위기 등의 부가적인 서비스 부문에 이르기까지 포괄적인 서비스를 요구하는 추세이다^{1,2)}. 의료서비스란 의료의 본질적 행위인 진료, 치료, 처방 및 투약 뿐만 아니라 의료행위로 인해 부가적으로 생성되는 의료외적 행위들을 경제적 재화로 개념화한 것으로 Donabedian³⁾은 의료서비스의 질을 의료서비스를 제공하는 인력, 설비, 비품, 소모품과 의료기관의 철학, 이념, 정책 및 지침 등을 일컫는 구조와 의사결정과 같은 눈에 보이지 않는 활동과 상호 작용하는 치료 및 간호 등의 활동을 포함하는 과정, 그리고 이러한 모든 활동의 결

과로 인해 나타나는 건강상태의 변화나 환자만족 등으로 구분하여 평가할 수 있다고 하였으며, 안⁴⁾은 환자가 생각하는 의료서비스 평가 구성요인을 진료, 진료환경, 편의시설, 진료지연, 대기, 의료장비 및 시설로 분류하고, 이러한 요인들은 대인 관계적 측면의 요소와 기술적인 측면의 요소가 함께 묶여져 있으므로 의료기관은 이러한 요소를 고려하여 환자만족도를 증진시켜야 할 것이라고 제시하였다.

국민의 의료지식향상과 인터넷 및 기타 대중매체를 통한 의료기관정보에 관한 탐색이 용이해짐에 따라 의료기관간의 시장경쟁 환경은 갈수록 치열해지는 실정이다. 지금까지 우리나라 병원들은 규모나 역할에 있어서 지역간 차이는 있지만 관리운영상에 큰 어려움을 느끼지 않았으나 최근 들어 급변하는 사회 경제적 여건의 변화로 병원 경영도 치열한 경쟁으로 내닫고 있다. 최근에는 치과들이 고정된 진료시간의 탈피를 선언, 조기, 야간, 휴일 진료를 하는 곳이 늘고 있으며⁵⁾, 공동개원이라는 새로운 형태가 등장하면서 구강진료시설의 규모가 대형화하는 추세에 있다. 따라서 치과의원이 변화하는 환경에 효과적으로 적응하는 경우 발전을 도모할 수 있는 반면에 그렇지 못한 경우 경쟁력을 상실하여 시장에서 도태될 수 있으므로⁶⁾, 환자의 치과의원 선택요인을 파악하여 환자들의 치과 의료서비스에 대한 만족도를 높이기 위한 경영방안을 모색하여야 할 필요가 있다.

2008년 전국의 치과대학병원을 대상으로 치과의료기관

[†]Corresponding author
Tel: 018-528-1653
Fax: 052-230-0791
E-mail: ekjung@uc.ac.kr

Table 1. Rotated component matrix

Factor	Item	Component			Reliability
		Factor 1	Factor 2	Factor 3	
Dental clinic's internal factor	Dentist's faithfulness	0.816	0.103	0.100	.7897
	Quality of treatment	0.759	0.200	0.121	
	Dental clinic's cleanliness	0.673	0.308	-0.216	
	Dental hygienist's kindness	0.649	0.354	-0.253	
	Dentist's specialist yes or no	0.612	-0.009	0.530	
Dental clinic's access	Time from home to dental clinic	0.060	0.864	-0.012	.5984
	Dental clinic building aspect	0.169	0.619	0.034	
	Cheaper treatment cost	0.211	0.587	0.172	
	Parking capacity	0.178	0.445	0.169	
Dental clinic's external factor	Dentist's age	0.018	0.036	0.842	.6557
	Dentist's sex	-0.087	0.318	0.743	
Eigenvalue		3.444	1.701	1.245	
Cum %		31.305	46.767	58.086	

평가를 시범적으로 실시하였으며, 매년 국가고객만족도 조사를 시행하여 의료서비스 이용자들이 치과의료기관을 선택시 정보로 이용할 수 있도록 제공하고 있다. 그러므로 의료기관에서는 의료서비스이용자들의 세분화되고 다양한 욕구와 함께 병원선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자중심의 의료서비스 제공에 있어서 매우 중요한 과제이다. 이⁷⁾는 치과의료에 대한 소비자 행동에 관한 연구에서 다른 분야에서는 마케팅과 관련하여 소비자 행동에 관한 연구가 활발히 전개되고 있지만, 구강진료분야는 외부환경 변화에 민감하게 반응하지 못하여 마케팅과 관련한 소비자 행동에 관한 연구가 미흡하다고 지적하였다.

따라서 본 연구는 일부 지역사회 주민이 치과의료기관을 선택할 때 어떠한 요인을 중요하게 작용하는지를 파악하고, 그 결과를 중심으로 적절한 형태의 구강진료 서비스를 제공함으로써 환자의 진료에 대한 만족도를 향상시키며, 향후 치과의료기관의 마케팅 전략 수립시 합리적인 경영전략을 수립하는데 필요한 기초적인 자료를 얻고자 수행하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2009년 울산광역시 치아의 날 행사에 참가한 주민들을 대상으로 하여 총 268부의 설문지가 배부되었고, 그중 245부가 회수되어 약 91.4%의 회수율을 보였다. 그중에서 성실성이 부족하고 일관성이 없게 표기된 설문지 7부를 제외한 238명의 설문지를 최종 분석대상으로 하였다.

2. 연구방법

설문지의 작성은 치과의료기관선택과 관련하여 선행 연구된 이와 민⁸⁾ 설문지를 기초로 연구의 목적에 맞도록 수

정 보완하여 재 작성하였다. 설문지의 요인과 문항은 Table 1과 같다. 문항별 점수는 심각하게 고려한다(5점), 대체로 고려한다(4점), 보통이다(3점), 대체로 고려하지 않는다(2점), 전혀 고려하지 않는다(1점)로 하여 Likert 5점 척도화 하였다. 설문내용의 타당도를 제고하기 위하여 확증적 요인분석을 실시한 결과 Table 1은 설문지 문항별로 요인이 정렬되고 있음을 보여주고 있으며 이는 설문문항이 타당도를 가지고 있음을 확인해 주고 있다. 또한 신뢰도는 측정도구의 안정성 및 일관성과 관계가 있으며 조작성 정의나 지표가 측정의 대상을 일관성 있고 믿을 만하게 측정하는가의 문제이다. 본 연구에서는 문항 내적 일관성을 검증하기 위한 Cronbach's α 검정을 실시하여 Cronbach's α 계수가 진료기관의 내적요인 0.7897, 진료기관의 접근도 0.5984, 진료기관의 외적요인 0.6557로 나타나 설문문항의 내적 일관성이 비교적 높은 것으로 분석되었다.

3. 통계분석

회수된 설문지는 SPSS 15.0를 이용하여 연구대상자의 성별, 연령, 학력 및 성장지역을 빈도와 백분율로 구하고, 전체응답자의 치과의료기관 선택 관련요인별 고려정도는 평균과 표준편차를 이용하였으며, 일반적 특성에 대한 치과의료기관 선택 관련요인 차이는 t-검정과 Anova검정을 실시하였다. 이들 중 유의성 있는 변수들에 대해서는 Duncan 사후검정을 하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

성별은 남자가 76명으로 32.2%였고, 여자는 160명으로 67.8%를 차지하였다. 연령별로는 46세 이상이 41.1%로 가장 많았고, 23세 이하가 26.3%, 24-35세가 19.1%였으

며, 36-45세는 13.6%로 가장 적은 분포를 보였다. 교육정도는 고졸이하가 73.3%로 대졸이상 26.7%보다 많았고, 거주지역은 대도시에 거주하는 사람이 140명(59.3%)으로 가장 많았다.

2. 치과의료기관선택요인별 점수 전체응답자의 치과 의료기관선택 관련요인별 고려정도

연구대상자의 치과의료기관을 선택할 때 관련되는 요인

Table 2. Universal distribution

Characteristics		N	%
Sex	Male	76	32.2
	Female	160	67.8
Age	-23	62	26.3
	24-35	45	19.1
	36-45	32	13.6
	46-	97	41.1
	Education level	High school	170
	University graduate school	62	26.7
Residence area	Big cities	140	59.3
	Medium-sized cities	39	16.5
	District	57	24.2

Table 3. Patterns choosing dental clinic (5 perfect score)

	Mean	SD
Dentist's faithfulness	4.28	0.62
Quality of treatment	4.25	0.70
Dental clinic's cleanliness	4.11	0.70
Dental hygienist's kindness	3.55	0.97
Dentist's specialist yes or no	3.86	0.89
Time from home to dental clinic	3.70	0.87
Dental clinic building aspect	4.23	0.70
Cheaper treatment cost	4.18	0.79
Parking capacity	3.34	1.04
Dentist's age	2.49	1.02
Dentist's sex	2.20	0.95

Table 4. Patterns choosing dental clinic by factor

Characteristics		Internal	p-value	Access	p-value	External	p-value
Sex	Male	4.14 ± 0.57	0.649	3.65 ± 0.63	0.421	2.34 ± 1.00	0.837
	Female	4.17 ± 0.51		3.72 ± 0.61		2.36 ± 0.79	
Age	-23	4.10 ± 0.49	0.734	3.54 ± 0.57 ^A	0.009	2.35 ± 0.95	0.612
	24-35	4.17 ± 0.61		3.57 ± 0.66 ^A		2.36 ± 0.83	
	36-45	4.19 ± 0.51		3.74 ± 0.53 ^{AB}		2.17 ± 0.79	
	46-	4.19 ± 0.52		3.84 ± 0.62 ^B		2.41 ± 0.83	
	Education level	High school		4.16 ± 0.54		0.90	
	University graduate school	4.17 ± 0.52	3.69 ± 0.57	2.40 ± 0.84			
Residence area	Big cities	4.20 ± 0.55	0.087	3.69 ± 0.61	0.972	2.36 ± 0.84	0.894
	Medium-sized cities	3.98 ± 0.40		3.68 ± 0.54		2.30 ± 0.88	
	Diserict	4.17 ± 0.51		3.71 ± 0.70		2.39 ± 0.90	

으로는 치과의사의 성실성, 친절 등에 대한 평판이 4.28로 가장 높게 나타났고, 치과의사의 의료기술에 관한 평판이 4.25로 높게 나타났으며, 치과의사의 성별이 2.20으로 가장 낮은 분포를 보였다.

3. 일반적 특성에 따른 치과의료기관선택요인별 점수

치과의료기관을 선택하는 제 1요인인 내적요인(치과의사의 성실성, 친절, 의료기술에 대한 평판 등)은 남자보다 여자가 약간 더 많이 고려하는 요인으로 지적하였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었고(p>0.05), 교육수준에서는 고졸보다는 대졸이상이 내적요인과 외적요인을 약간 더 고려하였으나 거의 비슷한 수준으로 나타나 통계적인 유의한 차이를 보이지 않았다(p>0.05). 거주지역별로는 내적요인은 대도시에 거주하는 사람이, 접근성과 외적요인은 군 지역에 사는 사람이 약간 더 고려하는 것으로 나타났다지만 이 또한 통계적인 차이는 없었다(p>0.05). 그러나 연령별로는 46세 이상인 군이 23세 이하, 24-35세 이하인 군에 비해 치과의료기관 선택시 접근성을 통계적으로 유의하게 높게 고려하였다(p=0.009).

고 찰

우리나라 의료서비스 산업은 인구의 고령화, 국민의 소득증대 및 건강보험확대실시와 보장성 강화 등으로 의료 시장이 급속히 확대되는 추세이며, 차세대 성장 동력 산업으로 그 중요성이 높아지고 있다. 이러한 추세는 의료 서비스 제공자의 입장에서 볼 때 부담스럽지 않을 수 없으며, 이와 같은 요구에 의하여 의료서비스기관에서는 의료의 질 향상과 양질의 의료서비스 제공 등이 중요한 과제가 될 것이다. 이에 본 연구에서는 설문지의 결과를 치과의료기관의 내적요인, 접근도, 외적요인으로 구분하여 이를 일반적 특성 중 연령과 성별, 교육수준 그리고 거주 지역에 따라 치과의료기관 선택요인에 차이가 있는지에 대하여 비교, 분석하였다.

연구대상자가 치과의료기관을 선택할 때 가장 높게 고

려하는 요인으로서는 치과 의사의 성실성 등에 대한 평판이었고, 치과 의사의 성별은 가장 낮게 고려하였는데, 이는 이와 민⁸⁾의 주장에서 치과 의료기관 선택요인으로 치과의 기본요소(4.14)를 가장 중요하게 꼽았고, 그 다음으로 교통편의성(3.92), 의사의 사회적 명성(3.65)등이 나타났고, 치과 의사의 성별은 단지 2.72로 가장 낮게 나타난 결과와 일치하였으나, 의료기관을 선택하는 환자들의 태도에 가장 영향을 미치는 요인이 의술의 신뢰성과 의료시설의 현대화라고 한 박⁹⁾의 연구결과와는 차이가 있었다. 또한 김¹⁰⁾의 연구에서도 마찬가지로 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향 분석을 통해서 병원의 이미지를 형성하는데 있어 친절성, 편리성, 신뢰성요인이 작용하며 병원의 이미지 관리가 고객관리와 직결됨을 밝힌바 있으며 남녀모두 치과 의사의 성별을 가장 고려하지 않는 요인으로 꼽았다. 이는 김¹¹⁾의 연구에서도 추후 진료 받고 싶은 치과 의사의 성별을 묻는 질문에 대부분이 성별에 상관없다고 응답하여 여자 치과 의사가 사회적인 통념과는 달리 선호도에 있어 남자 치과 의사와 별 다른 차이를 보이지 않음을 나타낸 결과와 일치한다. 또한 치과 의료기관 선택요인의 중요한 요소 중 하나가 치과 진료를 받는 위치로 진료를 하는 제공자가 환자와 직접 대면을 통하여 진료를 제공하는 상황에서는 치과 진료기관의 위치가 치과 진료기관선택에 매우 중요한 역할을 한다. 이것은 환자들의 입장에서 보면 시간과 노력을 소비하게 하는 요소로 넓은 의미에서 보면 서비스 비용에 해당하기 때문이다. 따라서 치과 진료기관의 위치가 의료기관을 선택하는 과정에 매우 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있으며, 이와 같은 이유에서 치과 진료기관이용자들은 가깝고 편리한 위치에 있는 의료기관을 선호하게 된다. 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택요인 중 접근성 요인에서 연령별로 통계적 유의성이 있는 것도 이와 같은 맥락이다. 환자들은 의료구매를 결정하는 의사결정과정에서 주위의 평판이나 타인에게 얻은 정보에 근거해서 구매를 결정할 확률이 매우 높다. 박과 강¹²⁾은 의료서비스 특성상 전문성이 강하여 의료정보가 환자에게 공유되지 못하고 있으며 의료서비스에 대한 광고를 제한함으로써 필요한 의료관련 정보마저도 제한을 받는 경우가 많다고 하였고, 고객 스스로 의료서비스 이용에 관한 결정을 하기 어려우므로 믿을 만한 다른 사람의 추천에 크게 의존하고 있다고 하였다. 병원선택에 있어 평판이 인적매체로서 특별히 중요시 되고 있는데, 이는 대체적으로 평판은 믿을 수 있고 신빙성이 있으며, 인적접촉을 통해 사회적 지지와 승인을 제공해 줄 수 있기 때문이고, 이용자들이 일반적으로 친구나 친척을 상업적 광고보다 믿고 있으며 이유는 의료서비스를 이용한 경험자로부터 수집한 정보가 보다 안전하다고 생각하기 때문이다.¹³⁻¹⁷⁾ 위의 연구결과를 종합해 볼 때 연구대상자 모두 진료기관의 외적요인보다는 내적요인, 즉 치과 의사의 신뢰성과 진료기술의 우수성, 현대의료시설 등을 진료기

관 선택 시 고려하는 것으로 나타났다.

본 연구는 설문조사 시 조사의 편의성을 위하여 일부 지역에 국한되어 실시되었기 때문에 결과를 일반화시키기에는 한계점이 존재하고, 측정방법에 있어서 조사시점의 응답자 상황에 따른 오차발생가능성과 설문내용에 대한 이해부족으로 오류발생 가능성이 있으므로 정확한 조사결과를 위하여 면접법 또는 관찰법의 병행이 추천된다. 따라서 향후 연구의 방향도 인구별, 경제적 특성 등을 고려한 더욱 세분화된 연구들이 이루어져야 한걸음 더 발전된 연구결과를 얻을 수 있을 것이라 판단된다.

요 약

본 연구는 지역사회 주민이 치과 의료기관을 선택할 때 중요하게 작용하는 요인을 파악하고, 향후 치과 의료기관의 합리적인 경영전략을 수립하는데 필요한 기초적인 자료를 얻고자 주민 238명을 대상으로 자기기입식 설문지를 이용하여 조사 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과 의료기관 선택 시 치과 의사의 성실성, 친절 등에 대한 평판을 가장 높게 고려하는 것으로 나타났고, 치료의 질은 두 번째로 높게 고려하였으며, 치과 의사의 연령이나 성별은 가장 낮게 고려하였다.
2. 남녀 모두 의료기관의 외적요인보다는 의료기관의 내적요인을 더 높게 고려하는 것으로 나타났고, 남자 보다는 여자가 외적요인, 접근성, 그리고 내적요인 모두 더 높게 고려하는 것으로 나타났지만 통계적으로 유의하지는 않았다.
3. 연령이 46세 이상인 군이 23세 이하, 24-35세인 군에 비해 치과 의료기관 선택요인 중에서 접근성을 통계적으로 유의하게 높게 고려하였다.

감사의 글

본 연구는 2009년 울산과학대학 교내 학술연구비 지원에 의해 수행 되었습니다.

참고문헌

1. 강인수: 소비자의 치과 의원 선택기준에 관한 연구석사학위논문. 한양대학교 산업경영대학원, 서울, 2000.
2. 강홍구: 병원이용에 관한 조사연구. 대한병원협회지 23(217): 9-18, 1994.
3. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed. J Am Med Assoc 260: 1743-1748, 1988.
4. 안선경: 의료서비스의 구성요인 및 질적 수준을 결정하는 관련변수 분석석사학위논문. 한양대학교 행정대학원, 서울, 1995.
5. 한승원: 의료소비자의 병원선택동기에 관한 실증적 연구석사학위논문. 연세대학교 경영대학원, 서울, 1995.
6. 이상형: 치과 의원의 환자만족 영향요인석사학위논문. 인제대학교 보건대학원, 서울, 1998.
7. 이영우: 치과 의료에 대한 소비자 행동에 관한 연구석사학위논문.

- 문. 건국대학교 경영대학원, 서울, 1988.
8. 이규선, 민병국: 의료서비스가 치과의료기관선택에 미치는 영향조사. 한국치위생과학회 8(2): 51-56, 2008.
 9. 박창균: 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택요인에 관한 연구석사학위논문. 연세대학교 대학원, 서울, 1985.
 10. 김성연: 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석 -지역병원을 중심으로- 석사학위논문. 연세대학교 대학원, 서울, 1987.
 11. 김재원: 대학생의 치과의사 및 치과의료기관 선택에 관한 연구 석사학위논문. 인제대학교 보건대학원, 서울, 2001.
 12. 박희자, 강석정: 구전커뮤니케이션 유형에 따른 의료서비스 만족도에 관한 연구. 마케팅과학연구 6: 1-25, 2000.
 13. 손용석, 안광호: 구전광고효과를 고려한 신제품 수용모형에 관한 연구. 마케팅 연구 12(1): 157-181, 1997.
 14. Venner K: The principle for a european health system. Schweizer Monatsschrift fur Zahnmedizi 101(9): 1203-1231, 1991.
 15. Zammit MP: Patterns of patient attendance and dental services utilization in northern Labrador 1985-1989. Article Medical Research 52(1): 5-12, 1993.
 16. Mosha HJ, Scheutz F: Perceived need use of oral health services among asolescents and adults in Tanzania. Community Dentistry & Oral Epidemiology 21(3): 129-139, 1993.
 17. Nyyssonen V: Use of oral health services and adult oral health in Finland. Proceedings of Finnish Dental Society 88(1): 33-38, 1992.

(Received September 8, 2010; Revised October 7, 2010;
Accepted October 14, 2010)

