

## 일부지역의 치과병·의원 선택요인의 중요도와 영향

천종애<sup>†</sup> · 이가연<sup>1</sup>

대구과학대학 치위생과, <sup>1</sup>춘해보건대학

### Importance and Influence in Factors of Selecting Dental Clinics in Some Regions

Ae-Jong Chun<sup>†</sup> and Ka-Yean Lee<sup>1</sup>

Department of Dental Hygiene, Taegu Science College, Taegu-City 702-723, Korea

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Choonhae college of Health sciences, Ulju-Gun, Ulsan 689-784, Korea

**Abstract** The purpose of this study was to offer the importance on factors of selecting dental institution according to general characteristics targeting general dental patients, and the information of having important influence upon choosing dental clinic and dental hospital. The survey was carried out from August 2009 to September. As a result of analyzing SAS(ver 9.1), the following conclusions were obtained. In the importance on factors of selecting dental institution according to general characteristics, it was thought to be important in convenience of movement or mobility such as distance, transportation, and parking convenience according to age level. According to final academic background, the importance in a factor of rumor in dental clinic was high( $p < 0.05$ ). According to job, the significant difference was shown in rumor of dentistry and parking convenience( $p < 0.05$ ). According to income, the factor in the appearance of training a medical specialist was indicated to be statistically higher in the group with over 5 million won than the group with under 2 million won( $p < 0.05$ ). Given seeing the distribution of opinion about dental hospitals (comparison with dental clinics), the excellence in the medical staff's ability was indicated to be the highest in all of the factor of influencing the use satisfaction( $\beta = 0.18$ ), the factor of influencing the recommendation level( $\beta = 0.21$ ), and the factor of influencing the re-use intention(OR = 2.09).

**Key words** Choice of dental clinic, Dentist, Dental institution

## 서 론

일생을 살아가는 많은 사람들에게 의료기관은 빼놓을 수 없는 필수적인 관계에 속해 있다. 특히 삶의 질을 중시하는 현대 복지사회에서는 단지 치료만을 위한 목적이 아니라 예방의 차원에서 많이 찾게 되는 곳이 의료기관이다. 현재 의료계는 공급자 중심에서 수요자 중심으로, 의료인의 권위주의에서 서비스 주의로, 직원의 편의주의에서 환자 만족 위주로 바뀌고 있다<sup>1)</sup>. 이러한 변화는 치과진료기관에서도 빠르게 나타나고 있는데, 치과를 방문하는 환자들의 수준이 사회의 변화와 함께 기대수준이 많이 높아졌음을 관리자들은 알아야 할 필요가 있다. 오늘날 높은 정보의 접근이 훨씬 용이해졌으며 높아진 교육수준과 생활수준으로 과거와 달리 폭넓은 의료지식과 상식

을 갖추어 다양하고 복잡한 의료서비스 욕구를 가지고 있다<sup>2)</sup>. 환자들은 자신이 사회, 경제적인 능력을 감안하여 의료의 양과 질을 결정하고 의료진 및 병원을 선택하면서 더 나은 진료서비스에 대한 기대가 있는 것이다.

치과는 다른 병원과 달리 특히 무서움의 대상으로 여겨져 왔기 때문에 환자들의 선택에 있어서 많은 것을 고려해야 할 부분들이 있다. 따라서 치과병원들은 환자들의 다양한 욕구를 만족시키기 위해 진료적인 부분만이 아니라 진료외적인 서비스에 해당되는 의사와 직원들의 친절, 병원시설의 편리성, 인테리어 등이 중요하게 부각되어야 할 것이다<sup>3)</sup>. 환자들은 언제라도 더 좋은 의료진과 기술, 만족스런 의료서비스를 따라 이동할 준비를 하고 있다. 이러한 상황을 예측해 볼 때 갈수록 병원 간 경쟁은 극도로 치열해질 것임을 알 수 있다<sup>4)</sup>. 의료시장의 개방으로 대기업의 병원 시장참여, 주식회사형 병원, 서비스의 수준이 높은 외국의 병원들의 참여는 앞으로 의료시장을 주도해 나갈 것이라 본다. 특히 치과 의료기관의 경우 그 대상이 되는 치과질환이라는 자체가 치명률이 낮으며 만성적인

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 053-426-6916  
Fax: 053-320-1592  
E-mail: belllove01@hanmail.net

병원 진행을 가짐과 동시에 경제적으로 가격 탄력성이 크기 때문에 어려움은 더욱 큰 실정이다<sup>5)</sup>.

이러한 어려움을 극복하기 위하여 치과 의료기관들은 성공적인 경영을 위하여 환자들의 궁극증과 환자들의 욕구를 중심으로 환자위주의 진료를 위한 정책을 만들어야 하겠다. 첨단의료복합단지로 선정된 대구 경북지역은 외국인 환자를 위한 진료, 즉 다른 언어를 사용하여 쉽게 병원을 선택할 수 있도록 준비해야 하겠다. 치과 의료기관의 이용과 관련하여 정보 탐색 시 주로 이용하는 정보의 원천이 무엇이며, 치과 의료기관 종별로 많은 정보들 중에서 어떤 정보가 의료기관을 선택하는데 더 많은 영향력을 미치는지 알아야 한다. 일반적으로 병원을 이용하는 환자들의 정보탐색은 시각된 정보의 가치와 탐색비용간의 유의적인 관계가 있다고 제시하였다<sup>6)</sup>. 요즘 치과병원의 관리자로서의 역할이 점차 확대되고 있는 치과위생사들에게도 다양하고 가변적인 환자들의 행동을 이해하기 위해서 건강한 라이프스타일에 대한 의미가 중요하다고 하였다<sup>7)</sup>. 그만큼 오늘날의 치과 의료기관은 환자들을 위한 정보제공이 중요한 요소로 생각된다. 특히 치과 의료기관은 다양하게 세분화 되어 있으면서도 복합으로 하는 대형치과병원이 많이 생겨나 치과의원과 같은 규모가 작은 기관은 환자들을 유치하기 위해 더 많은 노력은 해야 할 것이라고 본다.

의료서비스 인력의 경쟁력 강화, 인력관리 체계 구축 등 의료서비스의 변화와 진료시스템의 효율성 및 신뢰성 강화로 환자들에게 적절한 진료환경을 제공함으로써 경쟁우위에 서고 차별화 되는 전략수립이 절실한 상황이다<sup>5)</sup>.

본 연구의 목적은 이러한 사회의 변화 속에서 치과 의료기관을 이용하고 있는 환자들이 치과의 어떠한 특징들을 우선적으로 생각하고 있으며, 그에 따른 치과선택의 요인들을 파악하고, 치과 의료기관의 선택에 있어서 환자들의 선택요인과 그 요인에 따라 적절한 홍보와 정책, 환자관리를 확립하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2009년 8월부터 9월까지 일반 치과를 상대로 D지역의 시내에 위치하고 있는 B치과의원, H치과병원, R치과의원의 3곳에서 치료중인 환자의 대상으로 총 210부의 설문지 중에 미흡한 24부를 제외한 186부의 대상으로 조사하였다.

### 2. 연구방법

모든 조사는 치과의원을 방문하여 진료를 받은 대상자를 상대로 이루어졌고, 설문문항에 대한 간단한 설명을 들은 후, 자기기입식으로 설문을 행하였다. 설문지에는 성별, 연령, 최종학력, 직업, 월 평균소득 등의 사회경제적

일반적 특성에 대한 정보가 포함되어 있고, 치과 의료기관 이용정보를 알기 위한 9문항(방문동기, 방문경로 등)을 포함하였으며, 치과 의료기관 선택기준 15문항(경력, 교통, 전문의수련여부, 진료비 등)에 대한 중요도를 리커트 5점 척도로 조사하였고, 그와 함께 선택기준 1, 2, 3순위를 조사하였으며, 치과의원과 비교하여 치과병원에 대한 의견 9문항(실력, 시설 등) 역시 리커트 5점 척도로 조사하는 등 총 39문항으로 구성되었다.

### 3. 통계분석

자료의 통계분석은 SAS (ver 9.1)을 이용하여 대상자의 특성과 치과 의료기관 선택요인에 관한 중요도 분포와, 해당 치과 의료기관 이용 특성, 치과병원에 관한(치과의원에 비교) 의견 분포는 빈도분석을 실시하였으며, 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택의 중요 우선순위 분석에서는 먼저 빈도분석을 실시, 각 순위에 대한 가중점수를 부여하여(1순위:3점, 2순위:2점, 3순위:1점) 최종 순위를 구하였다. 특성별 치과 의료기관 선택요인에 관한 중요도 비교는 집단별 평균치 분석을 실시하였다. 집단이 2수준일 때는 독립표본 t-test를 실시하였고 3수준 이상일 때는 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

또한 성별, 연령, 최종학력, 가구소득을 보정한 상태에서 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위 측면(Model I)과, 치과 선택 시 중요 기준(Model II) 각각을 독립변수로 하여 이용 만족도와 타인에게 추천도에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다중선행회귀분석을, 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다중로지스틱회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의성의 판단 기준은  $\alpha=0.05$ 로 하였다.

## 결 과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

대상자의 성별 분포는 여자 67.2%, 남자 32.8%로 여자가 많았고, 연령층은 20대가 49.5%로 가장 많았으며, 다음으로 30대 19.3%, 40대 17.2%, 20대미만 10.2%, 50대 이상 3.8%의 순이었다. 최종학력은 대졸이 44.7%로 가장 많았고, 다음으로 고졸 25.8%, 전문대졸 23.6%, 중졸이하 4.8%, 대학원 이상 1.1%의 순이었다. 직업은 학생이 32.8%로 가장 많았으며, 다음으로 주부 16.1%, 회사원 15.6%, 전문직과 기타가 각각 13.4%, 자영업 6.5%, 공무원 2.2% 순이었고, 가구소득(월)은 300만원대 29.0%, 200만원대 28.0%로 많았다. (Table 1)

### 2. 선택요인에 관한 중요도 분포

연구대상자들의 치과 의료기관 선택요인 15가지에 대한 중요도를 조사한 결과 의료진의 경력, 의료진의 전문의 수련여부, 치과소문, 거리 및 교통편리, 주차 편리, 내

**Table 1. Subjects' general characteristics**

(N=186)

Item	Classification	Frequency	Percentage(%)
Gender	Male	61	32.8
	Female	125	67.2
Age(years old)	Under 20	19	10.2
	20~29	92	49.5
	30~39	36	19.3
	40~49	32	17.2
	Over 50	7	3.8
	Final academic background	Under middle-school graduate	9
High-school graduate		48	25.8
Junior-college graduate		44	23.6
University graduate		83	44.7
Over graduate school		2	1.1
Job	Student	61	32.8
	Professional	25	13.4
	Housewife	30	16.1
	Self-employed business	12	6.5
	Company employee	29	15.6
	Public servant	4	2.2
	Others	25	13.4
Household income (10,000 won/month)	Under 200	29	15.6
	200~299	52	28.0
	300~399	54	29.0
	400~499	31	16.7
	Over 500	20	10.7

**Table 2. Distribution of importance on factors of selecting dental institution**

N(%)

Standard of choice	Not so at all	Not so	Moderate	So	Very so
Career in medics	14 ( 7.6)	24 (13.0)	42 (22.7)	75 (40.5)	30 (16.2)
Gender in medics	40 (21.5)	49 (26.3)	50 (26.9)	36 (19.4)	11 ( 5.9)
Name of dentistry	50 (26.9)	51 (27.4)	45 (24.2)	29 (15.6)	11 ( 5.9)
Appearance of training in medical specialist	3 ( 1.6)	8 ( 4.3)	42 (22.7)	87 (47.0)	45 (24.3)
Appearance of medics	56 (30.1)	53 (28.5)	57 (30.7)	18 ( 9.7)	2 ( 1.1)
Rumor of dentistry	2 ( 1.1)	7 ( 3.8)	41 (22.0)	84 (45.2)	52 (28.0)
Distance, transportation convenience	3 ( 1.6)	2 ( 1.1)	50 (26.9)	85 (45.7)	46 (24.7)
Parking convenience	10 ( 5.4)	24 (12.9)	52 (28.0)	73 (39.3)	27 (14.5)
Interior	8 ( 4.3)	17 ( 9.1)	76 (40.9)	72 (38.7)	13 ( 7.0)
State-of-the-art implement		6 ( 3.2)	36 (19.4)	92 (49.5)	52 (28.0)
Scale of dentistry	4 ( 2.2)	16 ( 8.6)	73 (39.3)	75 (40.3)	18 ( 9.7)
Kindness		2 ( 1.1)	31 (16.7)	97 (52.2)	56 (30.1)
Doctor's fee		6 ( 3.2)	49 (26.5)	76 (41.1)	54 (29.2)
Appearance of medical cure at night and on holiday	11 ( 5.9)	26 (14.0)	67 (36.0)	67 (36.0)	15 ( 8.1)
Time of standing by medical cure	4 ( 2.2)	8 ( 4.3)	63 (33.9)	83 (44.6)	28 (15.1)

부 인테리어, 기구의 최신식사용, 치과규모, 친질성, 진료비, 야간 및 공휴일 진료여부와 진료대기시간 총 12가지의 요인에 대해서는 중요하다고 생각하는 비율이 과반수 이상으로 나타났으며, 의료진의 성별과 치과이름, 의료진의 외모는 선택요인으로써 별로 중요치 않다는 의견이 과반수이상으로 나타났다. (Table 2)

### 3. 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택요인에 관한 중요도 비교

연구대상자들의 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택요인에 관한 중요도를 비교한 결과는 (Table 3)과 같다. 성별에 따라서는 모든 선택요인에 대하여 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 연령대에 따라서 거리,

Table 3. Comparison of importance on factors of selecting dental institution according to general

		Medical staff's career	Medical staff's gender	Name of dentistry (M±SD)	Appearance of training in medical specialist	Medical staff's appearance	Rumor of dentistry	Distance, transportation convenience	Parking convenience	Interior	State of the art implement	Scale of dentistry	Kindness	Doctor's fee	Appearance of medical cure at night and on holiday (M±SD)	Time of standing by medical cure
		(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)	(M±SD)
Gender	Male	3.38±1.19	2.70±1.20	2.39±1.21	3.95±0.86	2.36±1.05	3.80±1.03	3.98±0.87	3.57±1.02	3.34±0.95	4.07±0.75	3.48±0.89	4.11±0.71	3.89±0.86	3.18±1.04	3.59±1.01
	Female	3.48±1.11	2.58±1.19	2.50±1.21	3.85±0.89	2.17±1.01	4.02±0.77	3.87±0.82	3.38±1.08	3.35±0.88	4.00±0.79	3.46±0.86	4.11±0.71	4.00±0.82	3.30±0.98	3.70±0.79
t		-0.54	0.69	-0.54	0.75	1.21	-1.64	0.85	1.15	-0.05	0.54	0.08	0.02	-0.88	-0.79	-0.72
Age (Years old)	Under 30	3.39±1.18	2.56±1.22	2.54±1.29	3.81±0.94	2.28±0.96	3.86±0.89	3.79±0.86	3.20±1.13	3.38±0.82	3.91±0.80	3.46±0.85	4.05±0.71	3.86±0.83	3.24±1.01	3.57±0.90
	30~39	3.50±1.03	2.75±1.05	2.56±1.05	3.97±0.77	2.25±1.18	4.22±0.76	4.17±0.70	3.94±0.79	3.28±1.11	4.17±0.70	3.42±0.84	4.25±0.73	3.97±0.91	3.39±0.90	3.86±0.72
	Over 40	3.56±1.12	2.67±1.24	2.15±1.06	4.00±0.81	2.08±1.04	3.95±0.86	4.00±0.83	3.69±0.86	3.33±0.93	4.21±0.73	3.54±0.94	4.15±0.67	4.24±0.71	3.21±1.06	3.74±0.85
	F	0.38	0.39	1.62	0.89	0.57	2.35	3.08*	8.74**	0.18	2.92	0.2	1.13	2.91	0.37	1.81
Final academic career	Middle school & under high school graduate	3.27±1.14	2.68±1.3	2.32±1.09	3.84±0.78	2.32±1.05	3.67±1.01	3.86±0.93	3.35±1.08	3.39±0.88	4.09±0.89	3.4±0.92	4.18±0.78	4.00±0.89	3.28±1.1	3.68±1.02
Academic background	Junior-college graduate	3.61±1.10	2.68±1.16	2.36±1.24	3.68±1.14	2.09±1.01	4.11±0.75	3.91±0.86	3.64±1.1	3.23±1.05	3.91±0.77	3.48±1.02	4.16±0.68	3.95±0.75	3.27±0.87	3.64±0.89
	Over university graduate	3.48±1.15	2.54±1.14	2.61±1.26	4.01±0.78	2.25±1.01	4.06±0.78	3.94±0.76	3.41±1.03	3.39±0.83	4.04±0.7	3.51±0.73	4.05±0.67	3.94±0.84	3.25±1	3.66±0.73
	F	1.21	0.33	1.22	2.14	0.62	4.69*	0.16	0.98	0.53	0.68	0.24	0.68	0.09	0.02	0.04
Job	Student	3.34±1.14	2.43±1.19	2.54±1.30	3.95±0.78	2.23±1.04	3.72±0.99	3.75±0.91	2.85±1.06	3.30±0.74	3.92±0.80	3.36±0.84	4.02±0.72	3.87±0.76	3.18±1.04	3.52±0.91
	Professional	3.8±1.150	3.08±1.35	2.72±1.43	3.80±1.19	2.20±1.15	4.16±0.80	3.96±0.68	3.40±1.00	3.52±0.96	3.96±0.84	3.72±0.94	4.28±0.74	4.16±0.75	3.36±1.08	3.76±0.72
	Housewife, others	3.42±1.12	2.51±1.14	2.27±1.11	3.74±0.87	2.15±1.01	4.07±0.77	3.87±0.92	3.69±0.96	3.40±0.95	4.05±0.78	3.38±0.85	4.20±0.73	4.00±0.91	3.27±0.91	3.71±0.96
	Self-employed business	3.17±1.27	2.83±1.27	2.42±1.44	4.17±1.03	2.25±1.14	3.67±0.89	4.25±0.62	4.00±0.85	3.17±1.19	4.08±0.67	3.67±1.23	3.83±0.83	4.08±1.00	3.25±1.06	3.92±0.67
	Company employee, public servant	3.53±1.11	2.73±1.07	2.45±0.90	3.94±0.75	2.39±0.90	4.12±0.74	4.09±0.68	3.97±0.81	3.30±0.95	4.18±0.73	3.55±0.71	4.12±0.55	3.88±0.82	3.33±1.02	3.67±0.78
	F	0.96	1.64	0.69	0.84	0.31	2.43*	1.48	9.98**	0.46	0.70	1.13	1.32	0.72	0.20	0.77
Household Income (10,000 won /month)	Under 200	3.21±1.05	2.76±1.18	2.52±1.24	3.48±0.95	2.55±1.09	3.79±0.73	3.79±0.77	3.14±1.03	3.28±0.80	3.72±0.88	3.31±0.85	4.00±0.76	3.71±0.85	3.66±1.04	3.66±0.86
	200~299	3.43±1.22	2.69±1.11	2.75±1.28	4.02±0.75	2.54±1.07	4.00±0.93	3.81±0.77	3.60±0.93	3.42±0.85	4.04±0.74	3.58±0.78	4.08±0.68	3.90±0.93	3.10±0.91	3.52±0.90
	300~399	3.43±1.14	2.78±1.24	2.46±1.21	3.79±0.97	2.07±0.93	4.09±0.85	3.87±0.95	3.30±1.11	3.22±0.92	4.00±0.75	3.46±0.97	4.06±0.81	3.93±0.82	3.09±1.01	3.67±0.93
	400~499	3.55±1.12	2.48±1.18	2.19±0.98	3.84±0.86	1.97±0.95	4.00±0.77	4.16±0.82	3.74±1.12	3.42±1.06	4.19±0.79	3.45±0.85	4.26±0.58	4.29±0.64	3.42±1.15	3.68±0.83
	Over 500	3.75±1.07	2.00±1.17	2.05±1.19	4.40±0.60	1.80±0.83	3.60±0.99	4.05±0.76	3.45±1.10	3.50±0.89	4.20±0.70	3.45±0.89	4.30±0.57	4.05±0.69	3.35±0.67	4.00±0.56
	F	0.74	1.88	1.74	3.91**	3.84**	1.51	1.21	1.78	0.58	1.75	0.45	0.98	2.03	2.16	1.13

\*p &lt; 0.05, \*\*p &lt; 0.01

교통의 편리요인의 중요도에서 30대 집단이 30대 미만인 집단보다 통계적으로 더 높게 나타났으며( $p < 0.05$ ), 주차 편리요인의 중요도에서 30대 미만인 집단보다 30대 집단들이 통계적으로 더 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 즉, 연령대에 따라서는 거리, 교통, 주차편리 같은 거동이나 이동성의 편리를 중요하게 생각한다고 볼 수 있다. 최종학력에 따라서는 치과소문요인의 중요도에 대해서 중·고졸 이하의 집단보다 전문대졸이상의 집단들이 통계적으로 더욱 높게 나타났다( $p < 0.05$ ).

직업에 따라서는 치과소문, 주차편리의 중요도에 대해서 집단별로 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ). 특히 주차편리요인에 대해서는 다른 직업집단들보다 학생집단이 자가 차량이 적기 때문에 중요도가 낮은 것으로 나타났다. 가구소득에 따라서 전문의 수련여부요인의 중요도에서 고소득가구일수록 중요하게 생각하는 경향을 나타냈으며 200만원 미만인 집단보다 500만원 이상인 집단이 통계적으로 높게 나타났으며( $p < 0.05$ ), 의료진의 외모요인에서는 500만원 이상인 집단보다 200만원 미만인 집단이 통계적으로 중요도를 낮게 평가하는 것으로

로 나타났다( $p < 0.05$ ). (Table 3)

#### 4. 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택의 중요 우선순위

대상자의 특성에 따른 치과 의료기관의 선택의 중요 우선순위는 Table 4와 같다. 전문의 수련여부는 성별에 관계없이, 1순위로 나타났으며, 그 외 항목의 집단들에서는 일반적으로 치과 의료기관 선택의 중요 우선순위에서 전문의 수련여부와 치과의 소문, 친절성, 진료비가 1순위로 나타났다.

#### 5. 치과병원(치과의원에 비교)에 관한 의견분포

대상자들의 치과병원에 관한(치과의원에 비교) 의견분포를 살펴보면 다음(Table 5)과 같다. 총 9가지의 항목들 중 8개인 의료진의 실력이 더 우수, 최신 의료시설, 예약제도 편리, 진료 및 투약 등 대기시간 짧음, 의료정보 획득 편리, 기구소독 안심, 환자관리 철저, 대중교통 및 주차시설 완비에서 치과의원에 비해 치과병원이 더 좋다는 의견이 많이 나타났으며, 치료비가 고가라는 점에서만 의

**Table 4. Priority to importance of selecting dental institution according to general characteristics**

Item	Variables	1st ranking	2nd ranking	3rd ranking
Gender	Male	Appearance of training in medical specialist	Rumor of dentistry	Kindness
	Female	Appearance of training in medical specialist	Doctor's fee	Rumor of dentistry
Age	Less than 30 years old	Doctor's fee	Rumor of dentistry	Kindness
	31-39 years old	Rumor of dentistry	Kindness	Appearance of training in medical specialist
	More than 40 years old	Appearance of training in medical specialist	Kindness	Medical staff's career
Education	Middle school & under high school graduate	Appearance of training in medical specialist	Kindness	Doctor's fee
	Junior-college graduate	Kindness	Rumor of dentistry	Medical staff's career
	Over university graduate	Rumor of dentistry	Appearance of training in medical specialist	Doctor's fee
Job	Student	Doctor's fee	Rumor of dentistry	Kindness
	Professional	Rumor of dentistry	Kindness	Medical staff's career
	Housewife, others	Appearance of training in medical specialist	Kindness	Rumor of dentistry
	Self-employed business	Appearance of training in medical specialist	Doctor's fee	Rumor of dentistry
	Company employee, public servant	Appearance of training in medical specialist	Rumor of dentistry	Kindness
Income	Under 200	Kindness	Doctor's fee	Rumor of dentistry
	200~299	Appearance of training in medical specialist	Rumor of dentistry	Doctor's fee
	300~399	Rumor of dentistry	Kindness	Appearance of training in medical specialist
	400~499	Doctor's fee	Appearance of training in medical specialist	Kindness
	Over 500	Kindness	Rumor of dentistry	Appearance of training in medical specialist

Table 5. Distribution of opinion about dental hospital(comparison with dental clinic

N(%)

Item	Not so at all	Not so	Moderate	So	Very so
Medical staff's ability is more excellent	2( 1.1)	25(13.7)	70(38.3)	75(41.0)	11( 6.0)
State-of-the-art medical facilities		12( 6.5)	44(23.9)	111(60.3)	17( 9.2)
Convenience of a booking system		10( 5.5)	58(31.9)	87(47.8)	27(14.8)
Short time of standing by such as medical cure and medication	1( 0.6)	30(16.5)	74(40.7)	61(33.5)	16( 8.8)
Convenience of acquiring medical information	1( 0.6)	33(18.1)	92(50.6)	46(25.3)	10( 5.5)
Feeling safe about sterilizing implement	1( 0.6)	11( 6.0)	72(39.3)	83(45.4)	16( 8.7)
High-priced medical fee	1( 0.6)	30(16.5)	81(44.5)	58(31.9)	12( 6.6)
Being thorough in patient management	2( 1.1)	9( 4.9)	54(29.5)	95(51.9)	23(12.6)
Perfection in mass transportation and parking facilities		13( 7.1)	72(39.3)	81(44.3)	17( 9.3)

Table 6. Results of multiple linear regression analysis on factors of influencing recommendation level

Item	Variable	Model		Item	Variable	Model	
		$\beta$	p			$\beta$	p
Relative priority aspect in hospital compared to clinic	Medical staff's ability is more excellent	0.21	<b>0.013</b>	Important criterion given selecting dentistry	Medical staff's career	0.01	0.818
	State of the art medical facilities	-0.32	<b>0.001</b>		Medical staff's gender	-0.12	0.059
	Convenience of a booking system	0.17	<b>0.029</b>		Name of dentistry	0.13	<b>0.027</b>
	Medical cure, medication	-0.02	0.838		Appearance of training in medical specialist	-0.05	0.492
	Short standing-by time				Medical staff's appearance	-0.06	0.361
	Convenience of acquiring medical information	0.19	<b>0.014</b>		Rumor of dentistry	0.06	0.451
	Feeling safe about sterilizing implement	-0.02	0.806		Distance, transportation convenience	-0.04	0.615
	High-priced medical fee	-0.15	<b>0.027</b>		Parking convenience	0.06	0.333
	Being thorough in patient management	-0.06	0.420		Interior	0.20	<b>0.009</b>
	Perfection in mass transportation and parking facilities	0.09	0.225		State of the art implement	-0.05	0.568
			Scale of dentistry	-0.15	0.064		
			Kindness	0.17	0.069		
			Doctor's fee	-0.09	0.244		
			Appearance of medical cure at night and on holiday	0.07	0.263		
			Time of standing by medical cure	-0.004	0.963		

원에 비해 부정적인 의견이 더 많았다.

## 6. 추천도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중선형회귀분석 결과

타인의 추천도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위 측면(Model I)과, 치과 선택 시 중요 기준(Model II) 각각에 대해 다중

선형회귀분석을 실시하였다.

Model I에서는 의료진 실력 우수( $\beta=0.21$ ), 의료정보 획득 편리( $\beta=0.19$ ), 예약제도 편리( $\beta=0.17$ ), 주차시설 완비( $\beta=0.09$ ) 등이 추천도를 증가시키는 요인이었으며, 반면, 최신시설( $\beta=-0.32$ ), 고가 치료비( $\beta=-0.15$ ) 등이 추천도를 감소시키는 요인이었다. 의료진 실력 우수( $p=0.013$ ), 의료정보 획득 편리( $p=0.014$ ), 예약제도 편리( $p=0.029$ ), 최신

**Table 7. Results of multiple logistic regression analysis on factors of influencing the re-use intention**

Item	Variable	Model I		Item	Variable	Model II	
		Odds ratio	95% CI			Odds ratio	95% CI
Relative priority aspect in hospital compared to clinic	Medical staff's ability is more excellent	0.640	(0.419-0.978)	Important criterion given selecting dentistry	Medical staff's career	1.467	(1.036-2.077)
	State-of-the-art medical facilities				Medical staff's gender		
	Convenience of a booking system				Name of dentistry		
	Medical cure, medication Short standing-by time				Appearance of training in medical specialist		
	Convenience of acquiring medical information				Medical staff's appearance		
	Feeling safe about sterilizing implement				Rumor of dentistry		
	High-priced medical fee				1.737		
Being thorough in patient management	1.467	(1.036-2.077)	Parking convenience				
Perfection in mass transportation and parking facilities			Interior				
			State of the art implement				
			Scale of dentistry				
			Kindness				
			Doctor's fee				
			Appearance of medical cure at night and on holiday				
			Time of standing by medical cure				

시설(p=0.001), 고가 치료비(p=0.027)는 통계적으로도 유의한 결과를 보였다.

Model II에서는 인테리어(β=0.20), 친절성(β=0.17), 치과이름(β=0.13), 휴일진료(β=0.07), 주차편리(β=0.06), 소문(β=0.06) 등이 추천도를 증가시키는 요인이었으며, 반면, 기관규모(β=-0.15), 진료비(β=-0.09), 의료인 성별(β=-0.12), 의료인 외모(β=-0.06), 기구 최신식(β=-0.05), 거리, 교통편리(β=-0.04) 등이 추천도를 감소시키는 요인이었다. 인테리어(p=0.009), 치과 이름(p=0.027)은 통계적으로도 유의한 결과를 보였다.

**7. 재이용의 의사에 영향을 미치는 요인에 대한 다중로지스틱회귀분석 결과**

재이용 의사에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위 측면(Model I) 과, 치과 선택 시 중요 기준(Model II) 각각에 대해 다중로지스틱회귀분석을 실시하였다.

변수선택방법을 stepwise로 하여 분석한 결과 Model I

에서는 의료정보 획득편리(OR = 0.64)와 고가의 치료비(OR = 1.74)가 통계적으로 유의한 결과를 보였다.

Model II에서는 야간 및 공휴일 진료여부(OR = 1.47)이 통계적으로 유의한 결과를 보였다.

**고 찰**

본 연구는 D지역의 치과병원 및 치과의원을 방문한 일반 환자들을 대상으로 설문하는 방법으로 총 210부를 배부하여 회수한 후 미흡한 24부를 제외하고 186부를 이용하여 분석하였다.

분석결과 일반적인 특성을 보면 성별 구성 비율은 여자 67.2%, 남자 32.8%로 여자가 많았으며, 이는 강<sup>8)</sup>에 따라 아직까지도 대부분의 치과 의료기관들의 진료시간이 주로 낮에 이루어지므로 직장이 있는 남자들이 상대적으로 진료를 받기가 어렵다고 본다. 연령은 20대가 49.5%, 30대 19.3%, 40대 17.2%, 20대미만 10.2%, 50대 이상 3.8%로 20대가 많아 분석의 결과에서 20대의 기준이 많

이 차지 한 것으로 판단된다. 학력분포는 대졸이 44.7%, 고졸 25.8%, 전문대졸 23.6%, 중졸이하 4.8%, 대학원 이상 1.1%로 대졸이 가장 많았고, 직업 분포는 학생이 32.8%, 주부 16.1%, 회사원 15.6%, 전문직과 기타가 각각 13.4%, 자영업 6.5%, 공무원 2.2%로 나타났다. 가구 소득(월)은 300만원대 29.0%, 200만원대 28.0%, 400만원대 16.7% 200미만 15.6%, 500이상 10.7%로, 300만원대와 200만원대가 거의 비슷하게 나타났다.

본 연구의 조사에서 특징을 살펴보면 치과를 찾는 방문 동기에서 교정 31.9%, 충치치료 21.6%로 순으로 나타난 것과 일반 대상의 분석결과에서 20대, 대학생 등이 많은 것을 고려 해 볼 때 오늘날은 과거의 충치치료와 발치에 대한 비율이 높게 차지한 것과 달리<sup>5)</sup> 치과를 찾는 이유가 치료만을 위한 것이라기보다는 교정과 같은 미용적인 목적을 위해 치과를 찾는 사람들이 많아졌음을 알 수 있다.

또한 우리나라의 구강보건인력 수급관리 계획과 관련하여 치과의사는 2006년부터 공급과잉<sup>6)</sup>이며, 앞으로도 이러한 추세는 계속될 것이라고 한다. 따라서 치과 관리운영에도 커다란 변화를 시도하지 않는다면 자연히 치과 의료계에서 뒤쳐질 것으로 판단된다.

이유는 치과 의료에 대한 수요자의 인식이 바뀌고 있으며, 소비자보호운동의 확대 및 치과의사의 과잉공급 그리고 치과 의료시장 개방 등으로, 치과 의료기관에 대한 경영전략은 과거와 다르게 수요자 중심의 치과 의료서비스를 실현시켜야 욕구를 충족시킬 수 있다고 한다<sup>10)</sup>. 이러한 시대의 변화가 치과를 긴장하게 만들고 있으며, 치과의원과 치과병원들은 환자들에게 선택되어 질 수 있도록 환자의 욕구에 맞는 진료를 위해 노력해야 하겠다. 이는 국가 경제의 성장과 국민 생활수준의 향상으로 보건 의료서비스에 대한 국민들의 수요는 증가되고 있으며 기대수준도 높아지기 때문이다<sup>11)</sup>.

치과를 선택하여 진료를 받는 환자들은 이미 그 선택한 치과에 대한 외형적인 부분에 대한 정보는 알고 있다고 해도 과언이 아니다. 요즘은 나이와 관계없이 모든 연령대가 즐기는 인터넷의 사용으로 치과에 대한 정보는 쉽게 알 수가 있다. 하지만 분명하게 인지해야 할 것은 처음 선택한 치과가 계속 선택되어질 것이라는 것은 과거의 일이라는 것이다. 예전에는 그랬지만 지금은 움직이면서 더 좋은 조건을 갖춘 치과로 이동하는 경우가 많다.

1990년대 이후 개인치과의원과 치과의사의 수적인 증가와 의료정보의 공유화로 인해 좋은 병원을 선택하고자 하는 환자들의 요구는 의료의 중심을 공급자에서 수요자의 환자 중심으로 변화 시켰으며, 의사와 환자사이에 수평적인 개념의 의료가 이루어지게 되었다<sup>3)</sup>. 이에 따른 병원의 생존과 지속적인 발전을 위해서는 전통적인 관리에서 벗어나 새로운 접근과 연구가 필요하다<sup>12)</sup>. 환자의 욕구를 파악하고 환자가 원하는 양질의 제품과 서비스를 제공함으로써 의료기관들은 환자에게 최고의 만족도를 제

공하여<sup>13)</sup> 정확하고 만족한 선택을 위해 노력해야 할 것이다.

본 연구의 결과 선택요인에 대한 중요도 분포도에 관한 연구에서 의료진의 친절성, 치과 소문, 진료비, 치과기구의 최신식 등이 중요하게 생각된다고 나타났다. 최<sup>14)</sup>의 연구결과에서 병원선택요인의 중요도를 비교한 결과 의료진의 친절성이 가장 높게 나타난 것과 비슷한 결과이지만, 진료 대기시간이 가장 중요하게 나타난 황<sup>5)</sup>의 결과와 김<sup>15)</sup>의 치과의사의 의료기술이 가장 중요하게 나타난 것과는 차이점을 보인다.

일반적 특성에 따른 치과선택요인에 관한 중요도 분포에서 성별에 따라서는 모든 선택 요인에 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 연령에 따라서 30대 이상이 거리, 교통 편리, 주차 편리 요인이 높게 나타나 거리, 교통, 주차 편리 같은 거동이 이동성의 편리를 중요하게 생각한다고 볼 수 있다. 직업에 따라서는 다른 집단들보다 학생집단이 자가 차량이 적기 때문에 주차편리 요인에 대한 중요도가 낮게 나타났으며, 가구소득에 따라서는 전문의 수련 여부가 고소득가구일수록 중요하게 생각하는 경향이 나타났다. 이는 이와 민<sup>10)</sup>의 연구에서 병원의 물리적 환경이나 교통의 편의성이 학력의 높음이나, 치과 의료에 대한 기초지식을 가진 환자들의 기대수준을 충족시키기 위해 치과 의료기관의 기본요소와 물리적 환경과 관련된 정책을 한층 더 강화해야 한다.

또한 한<sup>16)</sup>은 일반인들의 치과의료 이용에 관한 주관성 유형을 내부분위기 중시형, 의료 중시형, 시설과 설비 중시형 등 3가지를 발견하였는데, 구체적으로 병원의 청결함, 친근함, 편리함과 훌륭한 의술, 현대화된 장비 그리고 아늑한 실내 분위기, 편의시설, 휴식 공간 등을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

본 연구에 또한 다중선형회귀분석결과에서 추천도에 영향을 미치는 요인에 대해서 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위 측면의 결과 우수한 의료진의 실력, 의료정보 획득 편리, 예약제도 편리, 최신시설, 고가 치료비가 통계적으로 유의한 결과를 보였고, 치과 선택 시 중요 기준은 인테리어, 치과이름이 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 이는 기관규모, 최신시설, 환자관리 철저 등은 고가 치료비와 직결되며, 높은 치료비가 만족도와 추천도를 감소시키는 가장 큰 요인인 것으로 여겨진다. 또한 의료인의 성별에서 남자를 더 선호하며, 외모도 영향을 주는 것으로 여겨진다.

제이용 의사에 영향을 미치는 요인에서는 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위 측면의결과 의료진의 실력과 최신의료시설은 통계적으로도 유의한 결과를 보였고, 치과 선택 시 중요 기준에서 의료진의 경력, 의료진 성별, 전문의 자격, 휴일 진료는 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 결국 의료진의 실력과 예약제도 편리 등은 환자에게 중요한 영향을 미치지만 치료비로 인해 제이용에 영향



을 주는 것은 앞서 다른 것과 마찬가지로 비슷했다. 의료 기술, 의료시설, 신뢰성이 병원 재이용에 상관관계를 보이고 있는 이와 장<sup>17)</sup>의 결과에 비슷한 결과를 보였다.

정 등<sup>3)</sup>의 연구에서 진료만족요인과 병원 재 선택 및 타인 권유 여부에 미치는 영향을 조사한 결과 병원의 유형에 상관없이 공통적으로 병원직원과 의사의 친절성 등에 관련된 “직원친절” 요인이 병원 재 선택 여부와 타인 권유 여부에 대해 가장 유의한 변수로 나타난 것과 같다고 한다. 본 연구에서는 치과병원인 경우는 우수한 의료진의 실력이 가장 높았으며, 그에 비해 치과 의료기관의 선택의 중요도에서는 친절성, 인터넷어, 의료진의 경력 등 다양하게 나왔다.

이는 성<sup>18)</sup>의 연구에서 치과의원 선택요인을 치과의사요인, 진료절차 및 서비스요인, 내부환경 요인으로 도출하여 실증분석결과 이들 요인들이 치과 의료기관 만족도 및 재이용 의도에 영향을 미치는 것이 확인되었다고 한다. 또한 김과 조<sup>19)</sup>의 병원 선택요인과 병원 재이용과의 높은 상관관계를 보인다고 하였다.

총체적으로 치과의원에 대한 치과병원의 상대적 우위에서 우수한 의료진의 실력이 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 의료정보의 획득 편리, 최신의료시설로 나타났고, 치료비부분에서 고가라는 것이 선택을 하는데 있어서 좋지 못한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과를 미루어 볼 때 의료진의 친절성과 서비스에서의 경쟁력은 예전처럼 없어 보이며, 치과의원의 의료진들의 실력과, 의료정보, 시설, 약속 등에서 경쟁력 있게 대처해야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 대구시의 몇 개의 치과병원과 치과의원의 환자들의 대상으로 조사하였으므로 전 지역의 치과 의료기관을 적용시키기에는 한계가 있으며, 치과병원과 치과의원의 올바른 경쟁을 위해 우선시 되어야 할 것과, 서로가 함께 공존하는 의료기관을 만들기 위한 연구들이 더 필요할 것으로 사료된다.

## 요 약

본 연구는 일반치과환자의 대상으로 일반적 특성에 따른 치과 의료기관 선택요인에 관한 중요도와 치과의원과 치과병원의 선택에 중요한 영향을 미치는 정보를 제공하고자 2009년 8월부터 9월까지 조사 한 것으로 SAS(ver 9.1)분석결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 일반적 특성에 따른 치과의료기관 선택요인에 관한 중요도를 비교한 결과 연령대에 따라 거리, 교통, 주차편리 같은 거동이나 이동성의 편리를 중요하게 생각하고, 최종 학 력에 따라서는 치과소문요인의 중요도가 높으며, ( $p < 0.05$ ) 직업에 따라서는 치과소문, 주차편리의 중요도에 유의한 차이가 나타났다. ( $p < 0.05$ ) 소득에 따라서는 전문의 수련 여 부요인이 200

만원 미만인 집단보다 500만원이상인 집단이 통계적으로 높게 나타났다. ( $p < 0.05$ )

2. 대상 치과의원을 방문한 환자들의 방문경로는 소문이 23.7%로 가장 많았으며 다음으로 의료진 및 직원의 소개, 가족의 권유가 각각 17.7%로 나타났는데 이는 인터넷이 발달해 있는 지금도 소문이나 가족의 권유 등 구전의 효과가 크다는 것을 알 수 있다.
3. 추천도에 영향을 미치는 요인에서는 Model I에서는 의료진 실력 우수( $p = 0.013$ ), 의료 정보 획득 편리 ( $p = 0.014$ ), 예약제도 편리( $p = 0.029$ ), 최신시설( $p = 0.001$ ), 고가 치료비( $p = 0.027$ )은 통계적으로도 유의한 결과를 보였으며, Model II에서는 인터넷어( $p = 0.009$ ), 치과 이름( $p = 0.027$ )은 통계적으로도 유의한 결과를 보였다.
4. 재이용 의사에 영향을 미치는 요인에서는 Model I에서는 의료정보 획득편리(OR = 0.64) 와 고가의 치료비(OR = 1.74)가 통계적으로 유의한 결과를 보였으며, Model II에서는 야간 및 공휴일 진료여부(OR = 1.47)가 통계적으로 유의한 결과를 보였다.

## 참고문헌

1. Lee KE: A study on factor to influence the utilization of hospital services and customer's satisfaction. Master's Thesis of Graduate School Kyungsan University, 2003.
2. Yu SY, Kim EH: A study on factors in selecting of hospital: focus on medical advertising implication. Journal of Advertising 17(5): 201-214, 2006.
3. Jung SY: Comparison of orthodontia patients' choice and satisfaction at different type of dental hospital. J Korean Acad Dent Health 29(4): 516-526, 2005.
4. Kim JO: A study on factors in selecting of dental hospital: focus on university dental hospitals in Seoul. Master's Thesis of Graduate School Kyunghee University, 2009.
5. Hwang JS: Customer's preference research about selected factors of dental hospital. Master's Thesis of Graduate School Kyunghee University, 2001.
6. Georg J, Stigler: The economics of information. Journal of political Economy 69(6): 213-225, 1961.
7. Kim J, Park CH, Kang EJ: A study on medical consumers' selection of dental clinic institutions depending on their lifestyle. J Dent Hyg Sci 31(4): 568-579, 2007.
8. Khang IS: A study on dental consumer's dental clinic choice criteria. Master's Thesis of Graduate School Hanyang University, 2000.
9. Jang HS, Park SK, You SJ: Demand and supply planning for the dental professions. KHID 40(7): 14, 2003.
10. Lee GS, Min BK: The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic. J Dent Hyg Sci 8(2): 51-56, 2008.
11. Kwon J: Theory of value by consumers choose hospitals identified factors. Master's Thesis of Graduate School Yonsei University, 1995.
12. Hyun SJ: The selective factors and patient satisfaction of the senior hospitals and general hospitals. Master's Thesis of Graduate School Yonsei University, 2003.

13. Kim JS, Yoo MS, Ju OJ: Satisfaction with dental care in orthodontic patients. *J Dent Hyg Sci* 6(3): 207-212, 2006.
14. Choi HJ: Information searching behavior and factors affecting choosing dental institutions. Master's Thesis of Graduate School Inje University, 2004.
15. Kim JW: Choosing patterns for dentists and dental care institutions among college students. Master's Thesis of Graduate School Inje University, 2001.
16. Han KS: A study on subjectivity about the utilization of dental service. Master's Thesis of Graduate School Chungang University, 1999.
17. Lee HK, Chang IW: Effect of the non-medical services on attitude to hospital utilization. *J Prev Med Pub Health* 21(2): 442-450, 1988.
18. Sung DI: A study on expert influence on satisfaction on reuse intention by choice factor for dental clinic. Master's Thesis of Graduate School Kumoh National Institute of Technology University, 2007.
19. Kim UO, Jo SY: A study on the reuse, motivation and satisfaction of the hospital choice for some hospital patients. *Clinical nursing research* 10(1): 145-159. 2004.

(Received December 24, 2009; Revised February 20, 2010;  
Accepted February 22, 2010)

