

교정치료환자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 선택요인

김홍식

김천대학교 헬스케어대학 치기공학과

Factors influencing the choice of dental clinics by patients undergoing orthodontic treatment: Daegu, Gyungbuk area

Hong-Sik Kim

Department of Dental Technology, College of Health Care, Gimcheon University, Gimcheon, Korea

Article Info

Received May 10, 2022

Revised May 29, 2022

Accepted June 20, 2022

Corresponding Author

Hong-Sik Kim

Department of Dental Technology, College of Health Care, Gimcheon University, 214 Daehak-ro, Gimcheon 39528, Korea

E-mail: moa28kr@naver.com

http://orcid.org/0000-0002-0253-0166

Purpose: This study examined the factors influencing the choice of dental clinics by individuals who received orthodontic treatment for malocclusion.

Methods: Participants were 320 male and female college students in Daegu and Gyeong-sangbuk-do who had received orthodontic treatment in dental clinics for malocclusion. They were surveyed about their choices of dental clinics. Of the 320 questionnaires, 294 (91.9%) were used for analysis, and surveys with insufficient responses or errors were excluded.

Results: The factors influencing the choice of dental clinics varied among the participants. Furthermore, factors that most commonly affected their choices were, in order, trust in dentists' skills and medicine used, information from community sources, friendliness of the dentist, friendliness of clinic staff, cleanliness of the hospital, availability of up-to-date medical facilities and equipment, convenience of location, and recommendations by acquaintances.

Conclusion: Factors underlying the choice of dental clinics varied among the participants. Typically, these choices were strongly influenced by factors such as reputation, professionalism, and friendliness.

Key Words: Choice behaviors, Dental clinics, Surveys and questionnaires

INTRODUCTION

치아는 사람의 첫 인상과 외모에 대한 판단을 하는데 있어서 매우 중요한 역할을 하고 있으며, 사회생활을 함에 있어 외모가 차지하는 중요도가 점차 증가함에 따라 부정교합을 가진 환자들이 치아교정을 위해 치과 병·의원에 내원하는 경우가 증가하고 있다[1]. 특히 대인관계에 있어서 주요인자인 얼굴의 미와 관련성이 높은 자연스런 치아의 배열과 안모의 개선과 같은 부분까지 관심을 두고 있다. 치과교정치료 목적 중의 하나인 심미성의 개선여부는 교정치료결과의 만족도를 좌우하는 가장 큰 요소이기도 하다[2].

치아교정치료를 원하는 환자들은 여러 가지 요인들을 고려하여 교정 치과 병·의원을 선택하고 있으며[3], 자신이 선택한 병원을 내원하면서 느끼는 만족도 또한 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. 병원 간 경

쟁이 심화되고 있는 오늘날의 의료시장에서 선택의 다양성을 확보한 환자들은 자신의 정보력을 바탕으로 자신이 만족할 수 있는 의료기관을 합리적으로 선택하게 되며, 병원을 내원해 치료를 받으면서 느끼는 만족도를 통해 재방문 여부를 결정하거나 주위의 다른 환자들에게 병원을 권하거나 추천하게 된다[4]. 다변화되고 치열한 경쟁에 놓여있는 현재의 치과환경에 적응하기 위하여 치과 병·의원에서도 경영마인드를 배우고 환자에 대한 의식을 새롭게 하며, 환자들의 욕구를 파악하고자 하는 노력을 하고 있다[5]. 선행연구를 살펴보면 경쟁이 심화된 의료 시장에서 선택의 다양성을 확보한 소비자들은 우선 정보력을 바탕으로 최대한 합리적이고 자신이 만족할 수 있는 의료기관을 선택하는데 치료를 위한 첫 내원에서의 만족도를 통해 그 다음 재방문 여부를 결정하거나 주위의 다른 소비자들에게 추천하게 된다고 하였다[6]. Kim [7]의 연구에서 부정교합 환자가 교정치료를 결정하게 된 요인으로 '치과관

련 종사자의 권유'가 교정치료 결정에 가장 많은 영향을 미쳤고 '자기 스스로 필요성을 느껴서', '대중매체를 통해 교정치료의 필요성을 느껴서' 순으로 높게 나타났으며, '주변 지인의 권유'는 교정치료 결정에 미미한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 환자가 치과 병·의원을 결정하는데 있어서 중요하게 고려하는 요인이 무엇인지와 교정치료에 대한 만족도를 정확히 파악하는 것은 교정치료 시 치과교정의사, 치과직원, 환자와의 관계를 더욱 증진시키고 보다 좋은 치료결과와 환자들의 높은 만족도를 달성하는데 많은 도움이 될 것으로 생각된다.

기존의 조사에서도 치과 병·의원 선택요인에 대한 연구들은 있어왔으나[3], 교정치료를 경험한 부정교합 환자만을 대상으로 교정치료를 받기 위한 치과 병·의원 선택요인을 조사한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 조사에서는 치과 병·의원에 내원하여 교정치료를 받은 경험이 있는 학생을 대상으로 교정치료 시작결정 후 치과 병·의원 선택 요인을 5개 영역으로 분류하였고, 다시 5개의 영역을 14개의 주요요인들로 세분하여 설문항목을 구성하였으며, 조사대상자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 선택에 영향을 미친 요인과 14개의 주요요인 중에서 조사대상자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 선택에 많은 영향을 미치는 요인들에 대해서도 알아보고자 하였으며, 부정교합 치료를 받는 주 대상이 교정치료의 특성상 대부분 학생인 점에 착안하여 대학생을 대상으로 조사를 진행하게 되었다. 따라서 본 연구는 치과 병·의원에 내원하여 교정치료를 받은 경험이 있는 대학생을 대상으로 치과 병·의원 선택에 영향을 미친 요인들에 대하여 알아보고자 하였고, 환자들의 치과 병·의원 선택요인을 파악하여 치과 병·의원들의 고객유인 마케팅 전략의 수립과 치과의료 서비스의 질적 개선을 위한 기초자료로 활용되었으면 하는 바람으로 연구를 시행하게 되었다.

MATERIALS AND METHODS

1. 연구 설계

본 조사는 교정치과 병·의원에 방문하여 교정치료를 받은 경험이 있는 대구광역시 및 경상북도 지역 남녀 대학생 320명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구대상은 편의표본추출법에 의해 선정 설문조사를 통해 진행되었으며, 설문조사방법은 설문조사원을 선정 후 설문문항설명과 교육을 통한 사전교육으로 설문지 320부 중 응답이 부실하거나, 오류가 있는 설문지를 제외한 총 294부를 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구 도구

본 조사에 이용된 측정도구는 연구대상자의 일반적 특성에 관한 문항은 성별, 거주지, 경제력, 교정치료 시작시기 등 4문항으로 구성하였으며, 치과 병·의원 선택요인을 편리성과 경제성요인 3문항, 효율성요인 3문항, 명성과 전문성요인 3문항, 친절성요인 3문항, 주변 평가요인

2문항 등 5개 영역으로 분류하였고, 5개의 영역을 다시 14개의 요인들로 세분하여 설문항목을 구성하여 총 18문항으로 구성되었다. 대학생들에게 설문지의 취지를 설명한 후 자기기입식 설문을 실시하였고, 치과 병·의원을 선택하게 된 요인은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점 등으로 각 항목의 점수가 높을수록 치과 병·의원 선택에 많은 영향을 미치는 요인으로 분석하였다.

3. 자료 분석

연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며, 조사대상자의 일반적 특성에 따른 각 요인별에서의 치과 병·의원 선택요인들의 차이를 알아보기 위해 유의성 검정은 t-test와 일원분산분석(One-way ANOVA)을 사용하여 실시하였고 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's multiple range test를 하여 사후검증을 실시하였으며, 모든 통계처리는 IBM SPSS ver. 20.0 (IBM, Armonk, NY, USA)을 사용하여 분석하였다.

RESULTS

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 294명 중 여성이 236명(80.3%)으로 남성이 58명(19.7%)보다 비교적 높게 나타났다. 거주지별로는 중소도시가 174명(59.2%)으로 대도시 70명(23.8%), 농어촌 50명(17.0%)보다 많게 나타났다. 경제력수준은 중류층이 270명(91.9%)으로 하류층 16명(5.4%), 상류층 8명(2.7%) 보다 높게 나타났고, 교정치료 시작 시기는 대학교 98명(33.3%), 고등학교 92명(31.3%), 중학교 54명(18.4%), 초등학교 50명(17.0%)순으로 높게 나타났다(Table 1).

2. 연구대상자의 치과 병·의원 선택요인

치과 병·의원 선택에 많은 영향을 미친다고 판단되는 14가지 주요 요인을 선정하여 분류하였고, 14가지 요인 중에서 치과 병·의원 선택에 영향을 미치는 정도를 분석하였다. 분석결과 '의사 실력과 의술에 대한 신뢰감(3.39±0.91)'이 치과 병·의원 선택에 많은 영향을 미쳤고, 다음으로 '주변의 의견과 소문을 참고해서(3.26±1.05)', '의사가 친절해서(3.25±0.94)', '직원이 친절해서(3.20±0.88)', '병원이 청결해서(3.19±0.86)', '최신 의뢰시설과 장비(3.17±0.87)', '교통편의(3.13±1.09)', '먼저 치료받은 지인의 권유(3.08±1.24)' 순으로 나타났으며, '대기시간이 짧아서(2.56±0.93)', '저렴한 치료비(2.46±1.05)', '지인 근무(2.35±1.05)' 등은 치과 병·의원 선택에 있어서 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(Table 2).

3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 편리성과 경제성요인

치과 병·의원 선택 요인 중 편리성과 경제성 요인이 연구대상자의

일반적 특성에 따라 미치는 영향을 분석한 결과 '주차시설이 편리해서'에서 남성이 여성보다 높게 나타났고($p<0.05$), 거주지가 대도시나 중소도시인 학생이 농어촌학생보다 '교통편의'에 더 많은 영향을 받는 것으로 나타났으며($p<0.05$), 경제력 정도에서는 하류층의 학생이 상류층 학생보다 '저렴한 진료비'에 영향을 받은 것으로 나타났다($p<0.05$). 교정치료시작 시기에서는 초등학교와 대학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '저렴한 진료비'에 많은 영향을 받는 것으로 나타났다($p<0.001$; Table 3).

4. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 효율성요인

치과 병·의원 선택 요인 중 편리성과 경제성 요인이 연구대상자의 일반적 특성에 따라 미치는 영향을 분석한 결과 '짧은 대기시간'에서 남성이 여성보다 높게 나타났고($p<0.001$), '지인 근무'요인에서 남성이 여성보다 높게 나타났으며($p<0.05$), 거주지가 농어촌인 학생이 중소

도시인 학생보다 '짧은 대기시간'에 많은 영향을 받는 것으로 나타났다($p<0.05$). 경제력 정도에서는 하류층의 학생이 상류층이나 중류층 학생보다 '진료과목 연계가 가능해서'에 더 많은 영향을 받는 것으로 나타났고($p<0.01$), 교정치료시작 시기에서는 고등학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '짧은 대기시간'이 적은 영향을 미쳤으며($p<0.001$), 초등학교와 중학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '진료과목 연계가 가능해서' 요인에서 많은 영향을 받는 것으로 나타났다. 또한 초등학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '지인이 근무해서' 요인에서 많은 영향을 받는 것으로 나타났다($p<0.05$; Table 4).

5. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 명성과 전문성요인

치과 병·의원 선택 요인 중 명성과 전문성 요인이 연구대상자의 일반적 특성에 따라 미치는 영향을 분석한 결과 '최신시설과 장비'에서 남성이 높게 나타났고($p<0.05$), '다른 병원의 권유' 요인에서 여성이 남성보다 높게 나타났으며($p<0.05$), 경제력 정도에서는 상류층의 학생

Table 1. General characteristics of study subjects

Characteristics	N (%)
Sex	
Male	58 (19.7)
Female	236 (80.3)
Residence	
Big city	70 (23.8)
Small and medium cities	174 (59.2)
Farming and fishing villages	50 (17.0)
Economic power	
The upper class	8 (2.7)
The middle class	270 (91.9)
The lower class	16 (5.4)
Treatment start time	
Elementary school	50 (17.0)
Middle school	54 (18.4)
High school	92 (31.3)
College (university)	98 (33.3)
Total	294 (100)

Table 2. Factors influencing dental clinic choice

Classification	Mean±SD
Traffic convenience	3.13±1.09
Low cost of treatment	2.46±1.05
Convenient parking facilities	2.68±0.96
Acquaintance's service	2.35±1.05
Short waiting time	2.56±0.93
Association of medical subjects	2.52±1.12
Medical equipment facilities	3.17±0.87
Doctor's skill	3.39±0.91
Recommendation to another hospital	2.65±1.15
Staff is so kind	3.20±0.88
Doctor is kind	3.25±0.94
Hospital is clean	3.19±0.86
Recommendations from acquaintances	3.08±1.24
Based on the opinions and rumors around us	3.26±1.05

SD: standard deviation.

Table 3. Convenience and economic factors according to the general characteristics

Variables	Division	Traffic convenience	p-value	Low cost of treatment	p-value	Convenient parking facilities	p-value
Sex	Male	3.29±1.19	0.583	2.58±1.28	0.319	2.96±0.97	0.014*
	Female	3.12±1.06		2.43±0.98		2.61±0.94	
Residence	Big city	3.40±1.27 ^a	0.030*	2.48±1.21	0.961	2.57±1.11	0.220
	Small and medium cities	3.10±1.08 ^a		2.44±1.01		2.67±0.95	
	Farming and fishing villages	2.88±0.77 ^b		2.48±0.95		2.88±0.71	
Economic power	Upper class	2.25±0.46	0.056	1.75±0.46 ^a	0.046*	2.25±0.46	0.324
	Middle class	3.17±1.12		2.45±1.08 ^{ab}		2.68±0.99	
	Lower class	3.00±0.00		2.87±0.34 ^b		2.87±0.34	
Treatment start time	Elementary school	3.24±0.95	0.076	2.76±0.82 ^b	<0.001	2.76±0.65	0.082
	Middle school	3.29±1.12		2.40±0.96 ^{ab}		2.85±1.01	
	High school	2.89±1.03		2.06±0.94 ^a		2.47±0.95	
	College (university)	3.22±1.17		2.71±1.18 ^b		2.75±1.04	

^{a,b}Same letter was not significantly different by Duncan test. p-value by t-test or one-way ANOVA test (* $p<0.05$).

Table 4. Efficiency factors according to the general characteristics

Variables	Division	Acquaintance's service	p-value	Short waiting time	p-value	Association of medical subjects	p-value
Sex	Male	2.62±1.48	0.030*	3.03±1.00	<0.001	2.44±1.31	0.570
	Female	2.28±0.90		2.44±0.88		2.54±1.08	
Residence	Big city	2.48±1.32	0.336	2.62±1.05 ^{ab}	0.012*	2.45±1.11	0.145
	Small and medium cities	2.34±0.97		2.44±0.93 ^a		2.60±1.13	
	Farming and fishing villages	2.20±0.85		2.88±0.65 ^b		2.28±1.12	
Economic power	Upper class	2.00±0.00	0.200	2.25±0.46	0.261	2.00±0.00 ^a	0.001***
	Middle class	2.34±1.07		2.55±0.96		2.48±1.13 ^a	
	Lower class	2.75±0.68		2.87±0.34		3.50±0.73 ^b	
Treatment start time	Elementary school	2.68±0.93 ^c	0.027*	2.76±0.91 ^b	<0.001	3.04±0.92 ^b	<0.001
	Middle school	2.40±1.07 ^b		2.74±0.85 ^b		2.88±1.00 ^b	
	High school	2.13±0.92 ^a		2.15±0.88 ^a		2.13±1.04 ^a	
	College (university)	2.35±1.05 ^b		2.75±0.92 ^b		2.42±1.21 ^a	

^{a,b,c}Same letter was not significantly different by Duncan test.
p-value by t-test or one-way ANOVA test (*p<0.05, ***p<0.001).

Table 5. Fame and professionalism factors according to the general characteristics

Variables	Division	Medical equipment facilities	p-value	Doctor's skill	p-value	Recommendation to another hospital	p-value
Sex	Male	3.41±0.97	0.022*	3.24±0.82	0.156	2.37±1.13	0.039
	Female	3.11±0.84		3.43±0.93		2.72±1.14	
Residence	Big city	3.05±0.99	0.425	3.31±1.11	0.694	2.62±1.22	0.910
	Small and medium cities	3.21±0.91		3.42±0.90		2.65±1.19	
	Farming and fishing villages	3.20±0.49		3.40±0.57		2.72±0.88	
Economic power	Upper class	2.25±0.46 ^a	0.006**	3.00±0.00	0.089	2.00±0.00	0.253
	Middle class	3.21±0.89 ^b		3.42±0.94		2.67±1.18	
	Lower class	3.00±0.00 ^b		3.00±0.00		2.75±0.68	
Treatment start time	Elementary school	3.28±0.60	0.126	3.36±0.74	0.117	3.04±0.96	0.055
	Middle school	2.92±0.90		3.14±0.85		2.51±1.11	
	High school	3.19±0.82		3.52±0.95		2.52±1.27	
	College (university)	3.24±1.05		3.42±0.97		2.67±1.11	

^{a,b}Same letter was not significantly different by Duncan test.
p-value by t-test or one-way ANOVA test (*p<0.05, **p<0.01).

이 중류층이나 하류층 학생보다 '최신 시설과 장비'에 더 많은 영향을 받은 것으로 나타났다(p<0.01). 그러나 거주지, 교정치료시작 시기 등에 따른 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다(p>0.05; Table 5).

6. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 친절성요인

치과 병·의원 선택 요인 중 편리성과 경제성 요인이 연구대상자의 일반적 특성에 따라 미치는 영향을 분석한 결과 거주지가 농어촌과 중소도시인 학생이 대도시인 학생보다 '병원이 청결해서'에 많은 영향을 받는 것으로 나타났다(p<0.05). 경제력 정도에서는 중류층과 하류층의 학생이 상류층 학생보다 '직원이 친절해서', '의사가 친절해서', '병원이 청결해서'에서 더 많은 영향을 받은 것으로 나타났고(p<0.01), 교정치료시작 시기에서는 고등학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '짧은 대기시간'이 적은 영향을 미쳤고(p<0.001), 대학교 재학 중에 교정치료를 받은 학생이 중학교 재학 중 치료를 받은 학생보다 '의사가 친절해서' 요인에 많은 영향을 받는 것으로 나타났다(p<0.05). 그러나 성

별에 따른 차이는 나타나지 않았다(p>0.05; Table 6).

7. 연구대상자의 일반적 특성과 주변의 평가요인

치과 병·의원 선택 요인 중 주변의 평가요인이 연구대상자의 일반적 특성에 따라 미치는 영향을 분석한 결과 경제력 정도에서는 상류층의 학생이 중류층이나 하류층 학생보다 '주변의 의견과 소문을 참고해서'가 많은 영향을 미친 것으로 나타났고(p<0.01), 교정치료 시작 시기에서는 중등학교 재학 중에 교정치료를 받은 군에서 '먼저 교정치료를 받은 지인의 권유'가 많은 영향을 미쳤고(p<0.001), 대학교 재학 중에 교정치료를 받은 학생이 고등학교 재학 중에 교정치료를 받은 학생보다 '주변의 의견과 소문을 참고해서' 요인이 많은 영향을 미친 것으로 나타났다(p<0.05; Table 7).

Table 6. Kindness factors according to the general characteristics

Variables	Division	Staff is so kind	p-value	Doctor is kind	p-value	Hospital is clean	p-value
Sex	Male	3.34±1.10	0.179	3.41±0.89	0.165	3.27±0.87	0.400
	Female	3.16±0.82		3.22±0.95		3.16±0.85	
Residence	Big city	3.21±0.89	0.763	3.20±1.09	0.802	3.00±1.07 ^a	0.030*
	Small and medium cities	3.12±0.65		3.28±0.91		3.29±0.77 ^b	
	Farming and fishing villages	3.20±0.49		3.24±0.87		3.08±0.75 ^{ab}	
Economic power	Upper class	2.25±0.46 ^a	0.005**	2.25±0.46 ^a	0.004**	2.25±0.46 ^a	0.004**
	Middle class	3.24±0.90 ^b		3.30±0.96 ^b		3.22±0.87 ^b	
	Lower class	3.00±0.00 ^b		3.00±0.00 ^b		3.00±0.00 ^b	
Treatment start time	Elementary school	3.20±0.80	0.119	3.36±0.74 ^{bc}	0.004**	3.08±0.63	0.376
	Middle school	3.03±0.75		2.96±0.75 ^a		3.22±0.88	
	High school	3.13±0.82		3.13±0.87 ^{ab}		3.30±0.80	
	College (university)	3.48±1.13		3.48±1.13 ^c		3.12±0.98	

^{a,b,c}Same letter was not significantly different by Duncan test.
p-value by t-test or one-way ANOVA test (*p<0.05, **p<0.01).

Table 7. General characteristics and peripheral evaluation factors

Variables	Division	Recommendations from acquaintances	p-value	Based on the opinions and rumors around us	p-value
Sex	Male	2.82±1.27	0.083	3.13±1.01	0.305
	Female	3.14±1.23		3.29±1.06	
Residence	Big city	3.37±1.40	0.079	3.34±1.04	0.744
	Small and medium cities	2.97±1.19		3.25±1.08	
	Farming and fishing villages	3.04±1.12		3.20±0.94	
Economic power	Upper class	2.75±0.46	0.715	4.50±0.92 ^b	0.002**
	Middle class	3.09±1.27		3.24±1.04 ^a	
	Lower class	3.00±0.89		3.00±0.89 ^a	
Treatment start time	Elementary school	2.92±0.85 ^a	<0.001	3.20±0.90 ^{ab}	0.046*
	Middle school	3.62±1.17 ^b		3.25±0.85 ^{ab}	
	High school	2.76±1.22 ^a		3.06±1.09 ^a	
	College (university)	3.16±1.36 ^a		3.48±1.15 ^b	

^{a,b}Same letter was not significantly different by Duncan test.
p-value by t-test or one-way ANOVA test (*p<0.05, **p<0.01).

DISCUSSION

오늘날 치의학 분야에서는 치열 및 안모 등의 심미성개선 추구를 위한 교정치료에 대한 관심이 증가하고 있다. 치아 교정은 최근 서구화된 식생활로 인한 안모의 변화로 인해 관심과 수요가 증가하고 있으며, 외모에 특히 관심이 많은 청소년기와 20대의 연령층에서 치아교정치료에 대한 관심이 증가하고 있다[8]. 급속한 경제성장의 영향으로 국민들의 소득수준의 증가와 생활수준의 향상은 각종 대중매체를 통한 정보의 접근이 용이해짐으로써 경제활동분야 또한 다양한 선택사항들 중에서 자신들이 원하는 것을 선택할 수 있는 소비자 중심의 사회로 변화하고 있다[9].

환자들은 치과의료기관을 이용하면서 구강건강의 확보는 물론 이용하기 편리하고, 경제성 면에서도 자기만족을 충족시켜줄 수 있는 병원이 어디인지 정보탐색을 먼저 실시하는 경우가 많다. 치과 병·의원을 방문하기 전에 40%에 가까운 사람들이 정보를 사전에 습득하고 방문하며, 정보습득의 경로로는 지인의 소개가 가장 많다고 하였다[10].

Kim [11]의 연구에서도 병원선택에 있어서 가족이나 친척의 도움을 가장 많이 받았다고 보고되었다.

일반 외래환자의 병원 선택에 관한 연구에서 의사의 권유, 병원의 명성, 종합진료, 이용편리, 주변의 추천, 타 병원의 추천, 질병의 위중 등이 병원을 선택하는 주요동기라고 하였다[12]. 또한 환자들의 정보탐색 특성에서 병원 선택 시 주요 정보원에서는 가족, 친구, 이웃 등 주변의 권유가 66.7%, 다른 병원 의료진의 소개 17.4%, 매스미디어의 영향이 15.9% 정도인 것으로 나타났다. 인터넷 및 대중매체의 발달과 급속한 보급으로 인한 정보탐색이 많을 것으로 예상되었으나, 여전히 구전에 의한 영향을 가장 많이 받고 있다고 보고하였다[13].

최근에 치과를 방문한 경우일수록 사전정보를 획득하는 경향이 크며, 여성과 남성 모두에서 인터넷의 포털사이트를 이용한 검색이 가장 많다고 보고하였다[3]. 본 연구결과를 살펴보면 교정치료를 받은 경험이 있는 연구대상자의 비율은 여성 80.3%, 남성 19.7%로 Choi [10]의 연구와 비슷한 양상을 보였다. 이는 교정치료의 특성상 일반적으로 심미에 대한 관심과 욕구가 여성이 남성보다 높아 여성의 비율이 높게 나

타난 것으로 판단되었다. 또한 조사대상자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 선택동기(요인)는 남성은 '지인 근무', '대기시간이 짧아서', '최신 의료시설과 장비' 등의 요인이 병원선택에 많은 영향을 미쳤으나, 여성의 경우는 '다른 병원의 권유'가 치과 병·의원 선택에 영향을 미친 것으로 나타났다.

대도시와 중소도시에서 교정치료를 받은 학생은 '교통편의' 요인에서 농어촌 지역학생보다 통계학적으로 유의하게 높은 영향을 받은 것으로 나타나, 대도시나 중소도시의 지하철, 버스 등 대중교통의 연계환승시스템의 발달이 영향을 미치는 것으로 판단되었으며, 농어촌 지역에서 교정치료를 받은 학생은 중소도시에서 교정치료를 받은 학생보다 '대기시간이 짧아서' 요인에 영향을 받은 것으로 나타났고, 중소도시에서 교정치료를 받은 학생은 대도시에서 교정치료를 받은 학생에 비해서 '병원의 청결'요인이 선택에 영향을 미친 것으로 나타나, 중소도시에 거주하는 환자들 또한 청결한 환경의 치과 병·의원에서 교정치료를 받기를 희망하는 것으로 나타났다.

경제력 정도가 하류층인 학생은 '저렴한 치료비' 요인의 영향을 많이 받는 것으로 나타나, 저렴한 치료비가 치과 병·의원 선택에 매우 중요한 요인으로 작용하는 것으로 판단되었다. 중류층과 하류층의 학생은 '최신 의료장비와 시설' 요인에서 영향을 받았으며, 상류층의 학생은 '주변의 의견과 소문을 참고해서' 요인의 영향을 받아 병원을 선택하는 경향이 있었고, '직원의 친절', '의사의 친절', '병원의 청결' 등의 영향은 그리 크지 않은 것으로 나타났다.

초등학교 때 시작한 학생은 '지인 근무', '짧은 대기시간', '진료과목 연계가 편리해서' 등의 영향을 많이 받았고, 중학교 때 시작한 학생은 '짧은 대기시간', '진료과목 연계가 편리해서', '먼저 교정치료를 받은 주변 지인의 권유' 등의 영향을 받은 것으로 나타났으며, 대학생 때 시작한 학생은 '의사가 친절해서', '주변의 의견과 소문을 참고해서' 등의 요인의 영향을 받아 치과 병·의원을 선택한 것으로 나타났다.

환자의 일반적 특성을 고려하지 않고, 부정교합 환자들이 치과 병·의원 선택에 영향을 주는 14개의 주요요인들을 분석결과 '의사 실력과 의술에 대한 신뢰감'이 치과 병·의원 선택에 가장 많은 영향을 미쳤고, 다음으로 '주변의 의견과 소문을 참고해서', '의사가 친절해서', '직원이 친절해서', '병원이 청결해서', '최신 의료시설과 장비', '교통편의', '먼저 치료받은 지인의 권유', '편리한 주차시설', '다른 병원의 추천' 순으로 높게 나타났으며, '대기시간이 짧아서', '저렴한 치료비', '지인 근무' 등은 교정치료를 위한 치과 병·의원 선택에 있어서 상대적으로 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이 결과는 Lee와 Shim [3]의 연구결과에서 나타난 일반 치과 병·의원 선택요인인 '집과 가까워서', '치과의사의 치료능력', '치과의사의 성의', '지인 소개', '야간 진료', '주변의 평판', '저렴한 치료비', '치과의사가 믿음직스러워서', '치과의사가 친절해서', '치과직원이 친절해서' 등의 순으로 나타난 조사와는 다소 상이한 결과를 나타냈다. 이는 전문적인 치료술식이 필요한 교정치료의 특성상 집과의 가까운 거리보다는 치과의사의 실력

과 의술에 대한 신뢰감이 교정치과 선택에 있어서 중요한 요인으로 작용하는 것으로 판단되었다.

그러나 이번 연구는 조사대상자를 치과교정치료를 받은 경험이 있는 학생들을 대상으로 치과 병·의원 선택요인 조사이므로, 일반적으로 대중적인 질환이나 일반 치과 질환자들의 병·의원의 선택 요인과는 상이한 결과가 나타날 수 있을 것이라 생각되었으며, 조사대상 지역 또한 대구광역시와 경상북도 지역대학의 학생으로 한정하였기에 이 결과를 모든 교정치료 경험자들에게 일반화시키기에는 한계가 있는 것도 사실이다. 따라서 추후 연구에서는 표본지역의 다양화와 표본수의 증가, 선택에 영향을 미칠 수 있는 더 많은 요인의 발굴과 동일한 연구대상자를 대상으로 한 일반 치과 병·의원과 교정 전문 치과 병·의원의 선택요인을 따로 조사 분석하여 차이점을 비교·분석해볼 필요성도 있다고 사료된다.

CONCLUSIONS

본 연구는 부정교합환자의 교정치료를 위한 치과 병·의원 선택에 영향을 미치는 14개의 주요요인들을 선정하였고, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 각 요인별에서 선택요인의 차이를 알아보고자 하였다. 교정치과 병·의원에 내원하여 치과교정치료를 받은 경험이 있는 대구·경북지역의 대학생 294명을 대상으로 설문분석을 실시하였으며, 분석결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 치과 병·의원 선택요인은 남성은 '지인 근무', '대기시간이 짧아서', '최신 의료시설과 장비' 등의 요인에서 여성의 경우는 '다른 병원의 권유'가 치과 병·의원 선택에 영향을 미친 것으로 나타났다.
2. 대도시와 중소도시에서 교정치료를 받은 학생은 '교통편의' 요인에서, 농어촌 지역에서 교정치료를 받은 학생은 '대기시간이 짧아서' 요인에서, 중소도시에서 교정치료를 받은 학생은 '병원의 청결' 요인이 선택에 영향을 미친 것으로 나타났다.
3. 경제력 정도에선 하류층인 학생은 '저렴한 치료비' 요인에서, 중류층과 하류층의 학생은 '최신 의료장비와 시설' 요인에서, 상류층의 학생은 '주변의 의견과 소문을 참고해서' 요인의 영향을 받아 병원을 선택하는 것으로 나타났다.
4. 초등학교 때 교정치료를 시작한 학생은 '지인 근무', '짧은 대기시간', '진료과목 연계가 편리해서' 등의 요인에서, 중학교 때 시작한 학생은 '짧은 대기시간', '진료과목 연계가 편리해서', '먼저 교정치료를 받은 주변 지인의 권유' 등의 요인에서, 대학생 때 시작한 학생은 '의사가 친절해서', '주변의 의견과 소문을 참고해서' 등의 요인의 영향을 받아 치과 병·의원을 선택한 것으로 나타났다.
5. 치과 병·의원 선택에 영향을 준 주요요인으로는 '의사 실력과 의술에 대한 신뢰감'이 치과 병·의원 선택에 가장 많은 영향을 미쳤고, '주변의 의견과 소문을 참고해서', '의사가 친절해서', '직원이 친절해

서, '병원이 청결해서', '최신 의료시설과 장비', '교통편의', '먼저 치료 받은 지인의 권유', '편리한 주차시설', '다른 병원의 추천' 등의 순으로 나타났으며, '대기시간이 짧아서', '저렴한 치료비', '지인 근무' 등의 요인은 치과 병·의원 선택에 있어서 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 교정치료를 받기 위한 치과 병·의원 선택에 영향을 미치는 요인들은 조사대상자의 일반적 특성에 따라 다양하게 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 부족하지만 치과 병·의원들의 고객 특성별 환자 유인 마케팅 전략의 수립과 치과 의료 서비스의 질적, 물리적 개선을 위한 기초자료로 활용되었으면 한다.

FUNDING

This work was supported by the Gimcheon University Research Grant of 2020 (gc-20040).

ACKNOWLEDGEMENTS

None.

CONFLICT OF INTEREST

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

ORCID

Hong-Sik Kim, <http://orcid.org/0000-0002-0253-0166>

REFERENCES

1. Cho YJ, Kim SM, Choi NK. Characteristics of orthodontic patients in Department of Pediatric Dentistry, Chonnam National University Dental Hospital. *J Korean Acad Pediatr Dent* 2015;42:136-143.
2. Park SK, Suhr CH. A cephalometric study on the soft tissue profile changes by orthodontic treatment in female patients. *Korean J Orthod*. 1991;21:113-130.
3. Lee HN, Shim HS. Choice motivation of dental clinics by patients. *J Korean Soc Dent Hyg*. 2015;15:759-765.
4. Su JM. The determinants of health care services influence on revisit of dental clinics at age twenty in the City of Seoul [master's thesis]. Seoul: Seoul National University, 2013.
5. Song HJ. An influence of perceived risk on the choice cues for dental clinics [master's thesis]. Seoul: Hongik University, 2011.
6. Jung MH. Current trends in orthodontic patients in private orthodontic clinics. *Korean J Orthod*. 2009;39:36-42.
7. Kim HS. Decision factors of orthodontic treatment by orthodontic patients. *J Tech Dent*. 2020;42:65-73.
8. Kim JS, Lee SO. Analysis of elements which affect treatment time of straitening tooth of orthodontic patients in some areas. *J Korean Acad Dent Hyg*. 2011;13:173-184.
9. Cho WH, Kim HJ, Lee SH. A study on the criteria for selection of medical care facilities. *J Prev Med Public Health*. 1992;25:53-63.
10. Choi HS. Impact of information search on the choice of dental institution. *J Dent Hyg Sci*. 2009;9:587-592.
11. Kim AH. A study on orthodontic clinic patients' treatment hospital determinants and satisfaction [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University, 2015.
12. Lee GS. Study on selection factor in choosing dental clinic. *J Technol Dent*. 2009;31:15-22.
13. Hwang SI, Lee HJ, Kim JK, Cho WH, Kim JM, Kang HY. Hospital attributes considered by patients with spinal diseases in choosing speciality or general hospitals. *Korea J Hosp Manag*. 2010;15:27-43.