

## 의료서비스가 치과의료기관 선택에 미치는 영향 조사

이규선<sup>†</sup> · 민병국  
동남보건대학 치기공과

### The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic.

Gyu-Sun Lee<sup>†</sup> and Byung-Kuk Min

Department of Dental Laboratory Technology, Dongnam Health College, Suwon City, Kyungi-Do 440-714, Korea

**Abstract** This research surveyed, from 17 March 2008 to 25 March 2008, 261 students, 1,2,3 grade, who study in the a dental laboratory technology of college placed in Suwon. We sent them out each three questionnaire and surveyed their family and friends including themselves. We got back 584 paper out of 783 paper which we sent out and used as data of analysis. When choosing a dental clinic, we used a Pearson Correlation to understand a relation of variables connected with a medical service. The result showed that every each fields have a positive correlation and especially a correlation between a physical environment and an ability of dentist is showed most highly and a correlation between a basic element of clinic and a traffic convenience is showed a meaningful positive in that order.

**Key words** Medical service, Variable, Convenience, Dental clinic

## 서 론

1970년대 이후 우리나라의 경제가 날로 발전하고 생활 수준이 향상됨에 따라, 치과의료에 대한 수요 또한 꾸준히 증가하였으며 치과의료기관의 관리운영 상태도 매우 좋았다. 더불어 우리나라의 치과의술도 아나로그적 처치 단계를 벗어나 디지털시대 처치 방식으로 세계적인 수준에 이르게 되었다.

그러나 이러한 디지털시대에서의 새로운 치과의료기술 환경 변화를 적극적으로 수용하는 것 외에, 치과의료기관의 관리운영에도 커다란 변화를 시도하지 않는다면 자연스럽게 치과의료계에서 뒤쳐질 것으로 판단된다.

이유는 앞으로 우리나라의 치과의료서비스 이용량이 크게 늘어나지 않을 것<sup>1)</sup>이라는 점과, 치과의료에 대한 수요자의 인식이 바뀌고 있으며, 소비자보호운동의 확대 및 치과의사의 과잉공급 그리고 치과의료시장 개방 등으로, 치과의료기관에 대한 경영전략은 과거와 다르게 수요자 중심의 치과의료서비스를 실현시켜야 욕구를 충족시킬 수 있을 것이기 때문이다.

우리나라의 구강보건인력 수급관리 계획과 관련하여 치과의사는 2006년부터 공급과잉<sup>1)</sup>이며, 앞으로도 이러한 추세는 계속될 것으로 보인다. 여기에 WTO 등의 영향으로 치과의료시장이 전면 개방될 경우 치과의사와 치과의료기관의 공급과잉으로 경쟁을 더욱 가속시킬 것으로 판단된다.

낙후된 국가경제와 치과의료서비스에 대한 국민의식이 부족하던 1980년대 이전의 치과의료는 공급자 위주였으나, 경제 발전과 더불어 미디어의 발달 등으로 치과의료에 대한 기초지식의 향상은, 치과의료서비스를 수요자 중심임과 동시에 환자의 요구가 반영되는 수평적 관계로 변화시켜 가고 있다.

즉 우리나라에서 전국민 건강보험 확대보다는 국민소득 증가로 삶의 질이 향상됨에 따라 일정기간 치과의료에 대한 수요의 증가를 보였으나 앞으로는 현재 수준을 유지하게 될 것이며, 치과의료에 관한 정보 이용의 용이성으로 양질의 치과의료서비스에 대한 수요자 욕구도 늘어나게 될 것이다<sup>2)</sup>.

이처럼 치과의료서비스 이용량이 크게 늘어나지 않을 것으로 예측되는 점과, 치과의사의 공급과잉 그리고 치과의료시장의 개방은 과도한 경쟁을 촉진시키며, 대형병원의 증가와 치과의료에 대한 수요자의 인식 변화는 치과의료기관에서 제공하는 서비스에 대하여 중요한 변화를 촉

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 031-249-6499  
Fax: 031-249-6490  
E-mail: gslee@dongnam.ac.kr

발시키게 될 것이다.

그러므로 지금까지의 치과의료기관 관리운영 방식에서 벗어나, 양질의 의료서비스를 제공하기 위하여 치과의료 환경을 더욱 개선해야 할 시점에 와 있다<sup>3)</sup>.

따라서 이 연구의 목적은 치과의료 소비자가 원하는 서비스의 중요도를 정확히 파악한 후, 치과의료서비스의 개선을 위한 자료를 얻는데 있다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2008년 3월 17일부터 3월 25일까지 수원시 소재 대학의 치기공과에 재학 중인 1,2,3학년 학생 261명을 대상으로 각각 3부씩의 설문지를 배부하고, 학생 본인을 포함하여 가족과 지인에게 설문하는 방법으로 조사하였으며, 배부된 783부의 설문지 중 584부를 회수하여 분석자료로 활용하였다.

### 2. 연구방법

#### 1) 조사내용

본 연구에 필요한 설문지의 작성은 서비스마케팅이 소비자 선택에 미치는 영향과 관련하여 선행 연구된 김<sup>4)</sup>의

Table 1. General characteristics

Characteristics	Classification	Frequency(%)
Gender	Male	296(50.7)
	Female	288(49.3)
Age	10~19 years old	32(5.5)
	20~29 years old	325(55.7)
	30~39 years old	40(6.8)
	40~49 years old	109(18.7)
	50~59 years old	73(12.5)
	More than 60 years old	5(0.9)
Occupation	Office worker	54(9.2)
	Public official	16(2.7)
	Professional job	28(4.8)
	Service business	22(3.8)
	Self employer	59(10.1)
	Manufacture, Marketing	12(2.1)
	Student	317(54.3)
	Housewife	69(11.8)
	unemployed	7(1.2)
	Primary school graduate	9(1.5)
Academic Background	Middle school graduate	23(3.9)
	High school graduate	363(62.2)
	More than college graduate	189(32.4)
	Total	584(100.0)

설문지를 기초로 연구의 목적에 맞도록 수정 보완하여 재 작성하였다.

Table 2. A technical statistics about the variable of medical services a outward ability

Variable	Average	Standard deviation	
1. A traffic convenience	1. a convenience of transportation using	4.19	.82
	2. a convenience of a car parking	3.45	1.25
	3. a time to go to the dental clinic	4.13	.85
	Total	3.92	.73
2. A physical environment of dental clinic	1. a scale of a hospital facility	3.83	.88
	2. a modernization of a hospital equipment	4.19	.83
	3. a brand name of dental clinic	3.20	1.07
	Total	3.73	.72
3. A outward ability of dentist	1. a age of dentist	3.09	1.08
	2. a gender of dentist	2.72	1.03
	3. a outward look of dentist	2.59	1.16
	4. a origin college of dentist	3.46	1.15
	5. a kindness of dentist	4.45	.76
	6. an intellectual level of dentist	4.48	.73
	7. a reliability of dentist	4.65	.67
	8. a reputation of dentist in a local community	3.77	1.01
Total	3.65	.55	
4. A basic element of dental clinic	1. a cleanness of dental clinic	4.52	.65
	2. a speed of consultation waiting hour	4.36	.76
	3. a low price fee for consultation	4.34	.84
	4. a introduction form a person who knew	3.47	1.10
	5. a variety of consultation fee payment(a credit card, installment)	3.72	1.00
	6. a comfortable of a waiting room	4.02	.83
	7. a convenience of dental hospital facility using	4.24	.81
	8. a kindness of worker	4.52	.72
Total	4.14	.53	
Total average	3.86	.46	

조사의 내용은 대상자의 일반적인 특성과 치과의료기관의 의료서비스 변수(치과의원의 기본요소, 교통 편의성, 치과의원의 물리적 환경, 치과의사의 외양적 자질)들에 대한 기대도를 조사하였다.

2) 자료분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSSWIN 14.0 통계프로그램을 이용하여 처리하였다.

대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였고, 연구변수들에 대한 특성에 대해서는 기술통계를 이용하였다. 일반적 특성과 치과의료기관 선택 시 의료서비스 변수에 대한 차이 분석은 T-test 와 one-way ANOVA를 이용하였으며, 각 변수와의 상관관계를 알아보기 위해서는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

결 과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사 대상자 584명의 일반적 특성에 대한 분석 결과는 Table 1과 같다.

성별 구성 비율은 남자 50.7% 여자 49.3%로 남자가 1.4% 높았다. 연령 분포는 20대 55.7%, 40대 18.7%, 50대 12.5%, 30대 6.8%, 10대 5.5%, 60대 이상 0.9% 순이었다. 직업 분포는 학생 54.3%, 주부 11.8%, 자영업 10.1%, 회사원 9.2%, 전문직 4.8%, 서비스 3.8%, 공무원 2.7%, 제조판매 2.1%, 무직 1.2% 순으로 나타났다. 그리고 학력 분포는 고등학교 졸업 62.2%, 대학교 졸업 이상

32.4%, 중학교 졸업 3.9%, 초등학교 졸업 1.5% 순이었다.

2. 치과의료서비스 변수에 대한 기술통계

치과의료기관 선택 시 의료서비스 변수에 대한 기술통계 Table 2는 치과의원(병원)의 기본요소(4.14 ± 0.53)가 치과의료기관 선택 시 고려사항 중 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 교통 편의성(3.92 ± 0.73), 치과의원(병원)의 물리적 환경(3.73 ± 0.72), 치과의사의 외양적 자질(3.65 ± 0.55) 순이었으며, 설문에 반영된 치과의료서비스 전체에 대한 기대도는 3.86 ± 0.46으로 비교적 높게 나타났다. 치과의료기관 선택 시 각각의 의료서비스에 대한 고려사항 중 의사의 신뢰성(4.65 ± 0.67), 치과의원(병원)의 청결성(4.52 ± 0.65), 직원의 친절(4.52 ± 0.72), 의사의 지식수준(4.48 ± 0.73), 의사의 친절(4.45 ± 0.76) 등을 매우 중요하게 생각하는 반면, 치과의원(병원)의 브랜드 명(3.20 ± 1.07), 의사의 나이(3.09 ± 1.08), 의사의 성별(2.72 ± 1.03), 의사의 외모(2.59 ± 1.16) 등은 중요도가 낮게 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 치과의료서비스 변수의 차이

치과의료기관 선택 시 남녀 성별에 따른 교통편이성, 병원의 물리적 환경, 치과의사의 자질, 병원의 기본 요소 등 의료서비스 변수의 차이를 분석한 결과 남 3.93 ± .75, 여 3.91 ± .71로 크게 차이 나는 점은 없었다.

연령에 따른 의료서비스 변수의 차이는 교통의 편이성에 있어서 10대 3.58 ± 0.67, 20대 3.88 ± 0.74, 30대 3.95 ± .66, 40대 4.11 ± 0.71, 50대 3.95 ± .76, 60대 이상 4.00 ± 0.62로

Table 3. The different of a medical services variable by a general characteristic

Characteristics	Classification	A traffic convenience			A physical environment of dental clinic		
		M ± SD	F or t	P	M ± SD	F or t	P
Gender	Male	3.93 ± .75			3.72 ± .74		
	Female	3.91 ± .71	.297	.767	3.75 ± .69	-.549	.583
Age	10~19 years old	3.58 ± .67			3.71 ± .63		
	20~29 years old	3.88 ± .74			3.73 ± .73		
	30~39 years old	3.95 ± .66			3.55 ± .82		
	40~49 years old	4.11 ± .71	3.103	.009**	3.81 ± .71	.823	.533
	50~59 years old	3.95 ± .76			3.75 ± .63		
	More than 60 years old	4.00 ± .62			3.80 ± .76		
Occupation	Office worker	3.81 ± .83			3.70 ± .63		
	Public official	4.02 ± .89			3.60 ± .89		
	Professional job	3.97 ± .62			3.60 ± .71		
	Service business	4.19 ± .63			3.95 ± .79		
	Self employer	4.14 ± .61	2.112	.033*	3.64 ± .72	.832	.575
	Manufacture, Marketing	4.16 ± .62			4.00 ± .84		
	Student	3.86 ± .72			3.74 ± .71		
Academic Background	Housewife	3.94 ± .76			3.77 ± .71		
	unemployed	3.38 ± .72			3.90 ± .87		
	Primary school graduate	3.88 ± .83			4.18 ± .62		
	Middle school graduate	3.75 ± .80	4.073	.007**	3.82 ± .66	1.896	.129
	High school graduate	3.85 ± .73			3.69 ± .71		
	More than college graduate	4.07 ± .71			3.78 ± .73		

\* p < 0.05, \*\* p < 0.01

Table 3-1. The different of a medical services variable by a general characteristic

Characteristics	Classification	A outward ability of dentist			A basic element of dental clinic		
		M ± SD	F or t	P	M ± SD	F or t	P
Gender	Male	3.64 ± .56	-.438	.662	4.10 ± .56	-1.868	.062
	Female	3.66 ± .53			4.19 ± .50		
Age	10~19 years old	3.51 ± .58	.965	.439	4.06 ± .50	.204	.961
	20~29 years old	3.67 ± .54			4.15 ± .54		
	30~39 years old	3.60 ± .60			4.14 ± .62		
	40~49 years old	3.68 ± .57			4.14 ± .51		
	50~59 years old	3.58 ± .52			4.17 ± .51		
	More than 60 years old	3.87 ± .29			4.17 ± .24		
Occupation	Office worker	3.57 ± .52	1.240	.273	4.09 ± .54	.989	.443
	Public official	3.53 ± .59			4.14 ± .61		
	Professional job	3.64 ± .54			3.96 ± .66		
	Service business	3.94 ± .61			4.30 ± .57		
	Self employer	3.58 ± .56			4.14 ± .53		
	Manufacture, Marketing	3.59 ± .67			4.05 ± .36		
	Student	3.67 ± .54			4.14 ± .53		
	Housewife	3.60 ± .52			4.21 ± .47		
Academic Background	unemployed	3.73 ± .42	2.390	.068	4.33 ± .29	.142	.935
	Primary school graduate	4.09 ± .76			4.23 ± .58		
	Middle school graduate	3.61 ± .69			4.10 ± .53		
	High school graduate	3.62 ± .53			4.14 ± .53		
	More than college graduate	3.67 ± .53			4.15 ± .53		

연령이 높을수록 높게 나타났으며 통계적으로도 유의한 차이를 보였다.

그리고 직업에 따른 의료서비스 변수의 차이 역시 교통의 편의성에서 회사원 3.81 ± .83, 공무원 4.02 ± .89, 전문직 3.97 ± .62, 서비스직 4.19 ± 0.63, 자영업 4.14 ± 0.61, 제조판매 4.16 ± 0.62, 학생 3.86 ± .72, 주부 3.94 ± .76, 무직 3.38 ± 0.72 등으로 의미 있는 결과가 나타났다.

또한 학력에 따른 의료서비스 변수의 차이에서도 교통의 편의성에서 크게 의미 있는 결과가 나타났으며, 초등학교 졸업 3.88 ± .83, 중학교 졸업자 3.75 ± 0.80, 고등학교 졸업 3.85 ± .73, 대학교 이상 졸업자 4.07 ± 0.71 등으로 나타났다. 그 외에 치과의료서비스 변수 중 병원의 물리적 환경, 치과외사의 자질, 병원의 기본요소 등은 일반적 특성에 따른 차이가 크게 나타나지 않았다(Table 3, 3-1).

#### 4. 치과의료서비스 변수들 간의 상관관계

치과의료기관을 선택할 때 고려하는 의료서비스와 관련된 변수들의 관계를 파악하기 위하여 피어슨 상관관계를 산출한 결과는 Table 4와 같다.

모든 영역별로 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 각 세부영역 중 병원의 물리적 환경과 치과외사의 외향적 자질과의 상관관계(0.483)가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 교통의 편의성과 병원의 기본요소(0.472), 병원의 물리적 환경과 병원의 기본요소(0.417), 치과외사의 외향적 자질과 병원의 기본요소(0.374), 교통편의성과 병원의 물리적 환경(0.336), 교통편의성과 치과외사의 외향적 자질(0.240) 순으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다.

전체 변수들 간의 고려사항 역시 정의 상관관계가 있으

며, 병원의 물리적 환경(0.779)을 가장 중요하게 생각하고, 병원의 기본요소(0.742), 교통 편의성(0.729), 치과외사의 외향적 자질 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

## 고 찰

본 연구는 치기공과에 재학 중인 학생 261명을 포함하여 가족과 지인에게 설문하는 방법으로 조사하였으며, 배부된 783부의 설문지 중 584부를 회수하여 분석자료로 활용하였다.

조사 대상자 584명의 일반적 특성에 대한 분석 결과 성별 구성 비율은 남자 50.7%, 여자 49.3%로 남자가 1.4% 많았다. 연령은 20대 55.7%, 40대 18.7%, 50대 12.5% 순으로 분포되었는데, 이는 학과에서 학생을 대상으로 설문한 결과로 학생과 그들의 부모님 연령대가 많은 것으로 판단된다.

직업 분포는 학생이 54.3%로 가장 많았고 주부 11.8%, 자영업 10.1% 등의 순으로 나타났다. 그리고 학력 분포는 고등학교 졸업 62.2%, 대학교 졸업 이상 32.4%, 중학교 졸업 3.9%, 초등학교 졸업 1.5% 순이었으나, 20대(55.7%)와 학생이(54.3%) 가장 많은 것으로 보아 이들 대부분이 고등학교 졸업자라고 표기한 것으로 판단된다.

Swan<sup>5)</sup>, Woodside et al<sup>6)</sup>, Fisk et al<sup>7)</sup> 등의 연구에서 소비자는 서비스마케팅에 따라 소비의 유형을 결정하는 것으로 나타났으며, Swan<sup>5)</sup>, Woodside et al<sup>6)</sup> 등은 서비스마케팅이 소비의 재선택을 결정하는데 도움을 준다고 하였다.

또한 Dronsness et al<sup>8)</sup>은 병원의 청결상태에 관한 것, 그리고 Geertsen et al<sup>9)</sup>은 개인의 의료 경험에 관한 것을

Table 4. A correlation between a medical services variable

Variable	A traffic convenience	A physical environment of dental clinic	A outward ability of dentist	A basic element of dental clinic
A traffic convenience	1.000			
A physical environment of dental clinic	.336 (P=.000**)	1.000		
a outward ability of dentist	.240 (P=.000**)	.483 (P=.000**)	1.000	
A basic element of dental clinic	.472 (P=.000**)	.417 (P=.000**)	.374 (P=.000**)	1.000
	.729 (P=.000**)	.779 (P=.000**)	.682 (P=.000**)	.742 (P=.000**)
				1.000

\*\*p < 0.01

연구하였으며, 김<sup>4)</sup>은 서울지역 대학생들을 상대로 서비스 마케팅이 소비자 선택에 미치는 영향이라는 연구에서 의료 수요자들이 의료기관을 선택할 때의 의사결정과정을 5가지로 나누어 연구하였는데, 교통의 편의성, 물리적 환경(의원규모, 장비의 현대화 등), 병원의 청결성, 의료비의 지불 방법 등을 중요하게 생각하는 것으로 나타났고 의사의 외모(성별, 나이, 외모, 학력)는 중요하게 생각하지 않는 것으로 나타났다.

그러나 김<sup>4)</sup>의 설문을 일부 수정하여 의료서비스가 치과 의료기관 선택 시 미치는 영향을 조사한 결과 치과의료기관 선택 시 고려사항 중 의료서비스 변수에 대한 기술 통계 중 치과의료기관의 기본요소(치과의료기관의 청결성, 진료대기 시간의 신속성, 진료비의 저렴성, 아는 사람의 소개, 치료비 지불방법의 다양성, 대기실의 편안함, 치과 의료기관 시설 이용의 편리성, 직원의 친절)를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 교통 편의성(교통수단 이용의 편리함, 주차의 편리성, 치과의원(병원)까지 가는 시간), 치과의료기관의 물리적 환경(의료시설의 규모, 의료장비의 현대화, 치과의료기관의 브랜드 명), 치과의사의 외향적 자질(의사의 나이, 의사의 성별, 의사의 외모, 의사의 출신학교, 의사의 친절, 의사의 지식 수준, 의사의 신뢰성, 지역사회에서 의사의 명성) 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

그리고 한<sup>10)</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.

최 등<sup>11)</sup>은 치과의료기관을 이용한 환자들을 대상으로 환경, 인력, 편의시설, 치과정보, 예약이나 정산, 대기시간 등의 치과의료서비스 향상을 위한 조사에서 환경과 인력에 대한 기대도가 가장 높게 나왔으며, 우<sup>12)</sup>는 서울시내 소재의 대학병원 치과에 내원한 외래환자를 대상으로 의료서비스의 선택요인에 관한 조사에서 의사의 의학적 수준, 의사의 친절성, 의사의 사회적 명성, 우수한 의료시설,

직원의 친절성 순으로 치과의료기관을 선택하는 것으로 나타났는데, 본 조사에서는 치과의료기관 선택 시 각각의 의료서비스에 대한 고려사항 중 의사의 신뢰성을 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 치과의료기관의 청결성, 직원의 친절, 의사의 지식수준, 의사의 친절 등을 중요하게 생각하는 반면, 치과의료기관의 브랜드 명, 의사의 나이, 의사의 성별, 의사의 외모 등은 중요도가 낮게 나타났다.

이러한 결과는 설문에 응답한 대다수가 치과의료에 관한 기초지식을 가진 치기공과 학생이 포함되었기 때문으로 보인다.

진<sup>13)</sup>은 대구시에서 치과의원을 이용한 환자들을 대상으로 치과의료서비스에 관한 만족도에 영향을 미치는 요인을 조사한 결과 전반적으로 남자의 만족도가 높았으며, 의료진의 우수성, 시설 및 장비의 우수성, 친절성, 진료절차의 편리성, 환경의 쾌적성, 비용의 적절성 등이 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 본 조사에서는 유의할만한 의미는 없지만 교통의 편의성만 남성이 여성보다 약간 더 중요하게 생각하고 병원의 물리적 환경이나 치과의사의 자질, 병원의 기본요소 등은 여성이 남성보다 조금 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

그리고 치과의료기관에서 제공되는 의료서비스에 대한 전체 변수들 간의 고려사항 역시 정의 상관관계가 있었는데, 물리적 환경을 가장 중요하게 생각하고, 기본요소, 교통 편의성, 치과의사의 외향적 자질 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

따라서 학력이 높거나 치과의료에 대한 기초지식을 가진 환자들의 치과의료서비스에 대한 기대수준을 충족시키기 위해서는 치과의료기관의 기본요소와 물리적 환경과 관련된 의료서비스의 수준을 한층 더 강화해야 할 것으로 사료된다.

## 요 약

이 연구의 목적은 치과의료 소비자가 원하는 서비스의 중요도를 정확히 파악한 후, 치과의료서비스의 개선을 위한 자료를 얻는데 있다.

본 연구는 2008년 3월 17일부터 3월 25일까지 수원시 소재 대학의 치기공과에 재학 중인 1,2,3학년 학생 261명을 대상으로 각각 3부씩의 설문지를 배부하고, 학생 본인을 포함하여 가족과 지인에게 설문하는 방법으로 조사하였으며, 배부된 783부의 설문지 중 584부를 회수하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

치과의료기관을 선택할 때 고려하는 의료서비스와 관련된 변수들의 피어슨 상관관계를 산출한 결과 모든 영역별로 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 각 세부영역 중 병원의 물리적 환경과 치과의사의 외향적 자질과의 상관관계가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 교통의 편의성과 병원의 기본요소, 병원의 물리적 환경과 병원의 기본요소, 치과의사의 외향적 자질과 병원의 기본요소, 교통편의성과 병원의 물리적 환경, 교통편의성과 치과의사의 외향적 자질 순으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다.

전체 변수들 간의 고려사항 역시 정의 상관관계가 있으며, 병원의 물리적 환경을 가장 중요하게 생각하고, 병원의 기본요소, 교통 편의성, 치과의사의 외향적 자질 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

## 참고문헌

1. Jang HS, Park SK, You SJ: Demand and supply planning for the dental professions. Korea Health Industry Development Institute pp.36-115, 2003.
2. No JO: (An) empirical study on the effect of medical service value on the medical customer satisfaction. Graduate School of KyungSung University, 2002.
3. Han SW: A research on the favoring factors of medical consumers in selccting msdical hospitals. Graduate School of Business Administration, Yonsei University, 1995.
4. Kim BD: The effects of service market upon the customer's choice -The case study of dental clinic-. Graduate School of Anyang University, 2007.
5. Swan J: Deepning the understanding of hospital patient satisfaction; fulfillment and equity effects. J Health Care Marketing 5(3): 7-8, 1985.
6. Woodside AG, Frey L, Daly RT: Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. J Health Care Marketing 9(4): 5-17, 1989.
7. Fisk TA, Brown CJ, Cannizzaro K, Naftal B: Creating patient satisfaction and loyalty. J Health Care Mark 10(2): 5-15, 1990.
8. Dronsness D, Lubin J: Planning ca be based on patient travel. Modern Hospital (April) pp.92, 1973.
9. Geertsen R, Klauber MR, Rindflesh M et al.: A re-examination of Suchman's view on social factors in health care utilization. J Health Soc Behv 16: 226-237, 1975.
10. Han KS: A study on subjectivity about the utilization of dental service. The Graduate School of Social Development, Chung-Ang University, 1999.
11. Choi JS, Lee SB: A study on the patient's expectation toward quality care of dental services. Journal of Dental Hygiene Science 2(1): 1-9, 2002.
12. Woo HH: A study on the factors for choosing dental services. Graduate School of Administrative and Legal Affairs, DanKook University, 2002.
13. Jin SH: A study of the factors influencing on the dental service satisfaction. Graduate School of Public Health, KyungSan University, 2002.

(Received April 28, 2008; Accepted June 2, 2008)

