

치과의료기관의 선택요인에 관한 연구

이 규 선
동남보건대학 치기공과

Study on Selection Factor in Choosing Dental Clinic

Gyu-Sun Lee
Department of Dental Technology, Dongnam Health College

[Abstract]

This study examined and analyzed the demographical characteristics of the study target and their expectancy level on the factors in selecting dental medical institutes (basic elements of dental clinics, traffic convenience, physical environment of dental clinic and explicit qualification of dentist) with the questionnaire survey method with 222 questionnaires answered and returned (return rate 88.8%) out of 250 copies distributed to the 1st, 2nd and 3rd-year college students attending technical colleges located in Cheongwon-Gun, Chungbuk, Korea from March 26 to April 7, 2009. The results of this study are as follows:

1. The demographical characteristics of the study target group consisting of 225 college students include 92.3% of age 20s (205 students); 123 males (55.4%) and 99 females (44.6%); the number of those who had at least one experience to visit dental clinic was 199 (89.6%) and 23 (10.4%) of those with no-visiting experience.

2. The descriptive statistics for the selection factor showed that basic elements, traffic convenience, physical environment and explicit qualification of dentist were regarded important as in order.

In particular, the factors considered in selecting dental clinic was ordered from most to least in their importance beginning with cleanness of dental clinic as the most important factor, dentist's trustworthiness, kindness of medical staffs, low medical fee, dentist's knowledge level, modernized medical equipments and convenience in using medical facilities as the least. On the contrary, brand name of dental clinic, age, college, sex and appearance of dentist were rated low in order in terms of their importance in selecting dental clinic.

3. As for the difference in the selection factors across demographical characteristics, while male students placed importance on traffic convenience and physical environment of dental clinic, female students placed more importance on dentist's qualification and basic elements of dental clinic.

With respect to the difference in the selection factors across the visiting experiences, while those with visiting

교신저자	성명	이 규 선	전화	031-249-6499	E-mail	gslee@dongnam.ac.kr
	주소	경기도 수원시 장안구 정자동 937				
논문접수	2009. 5. 4		수정재접수	2009. 6. 19		

experience regard traffic convenience more importantly, those without visiting experience regarded physical environment of dental clinic, dentist's qualification and basic elements of dental clinic.

4. In terms of pearson correlation coefficient, the result showed that all aspects in selecting dental clinic were positively correlated. Particularly, the correlation between physical environment of dental clinic and dentist's explicit qualification were correlated highest. Significant positive correlations were found high in traffic convenience, physical environment of dental clinic, dentist's explicit qualification and basic elements of dental clinic in order.

Key word : Visit dental clinic, Choosing Dental Clinic, Selection factor

I. 서 론

치과의료서비스는 치료 행위는 물론 치료와 관련된 편의의 제공, 그리고 치료와 편의의 제공에 대한 만족까지 모두 포함된다.

우리나라에서 최근까지의 치과의료서비스는 공급자 위주로 제공되었으며 치과의료기관의 경영관리 상태도 비교적 양호한 추세였다.

그러나 경제 발전과 더불어 생활수준이 향상되고 정보통신 발달로 인한 치과 의료지식의 공유는, 치과의료서비스를 환자의 요구가 반영되는 수요자 중심으로 변화시키고 있다.

이러한 치과의료소비자의 인식이 변화하는 것과 치과의료인력의 공급과잉은 물론 WTO의 의료시장 개방 압력 그리고 예방 처치에 따른 치과 의료의 이용량이 크게 늘어나지 않을 것이라는 예측은(장현숙 등, 2003) 기존의 치과의료서비스 제공 방식에서 양질의 의료서비스를 제공하기 위하여 중요한 변화를 촉발시켜야 할 시점이라고 판단된다.

즉 치과의료서비스가 지난 과거의 공급자 중심에서 양질의 의료서비스와 수평적 관계를 희망하는 수요자 중심으로 변화되고 있는 것이 현실(이영훈, 2005)이므로 이에 능동적으로 대처해야 할 것이다.

다시 말하자면 예전에는 단순하게 충치나 잇몸질환 등의 치료로 원만하게 음식물을 저작할 수 있는 원초적인 문제 해결을 치료 과정으로 삼았다면, 최근에는 원초적인 문제 해결 외에 치과 보철물의 심미는 물론 치과의료기관의 친절과 같이 부가적인 의료서비스를 포함한 포괄적인

치과의료서비스를 요구하고 있기 때문에, 의료서비스의 가치를 측정하고 능동적으로 치과의료소비자의 욕구에 대처해야 한다(한승원, 1995).

치과의료소비자의 인식 변화와 치과의료인력의 공급과잉으로 경쟁이 치열한 현실 및 의료시장 개방을 앞둔 상황에서 환자가 필요로 하는 치과의료서비스에 대한 가치의 측정은 치과의료기관의 경영 환경 개선에 매우 중요한 지침을 제공 할 것이라고 판단된다.

의료 소비자는 의료기관에서 제공되는 의료서비스에 대한 가치를 평가, 분석하고 욕구를 충족시킬 수 있는 의료기관을 선택하게 된다(서정원, 1998).

즉, 의료 소비자는 의료서비스에 대한 가치를 비용으로 환산하여 그 가중치를 부여하고 최소의 비용으로 최대의 가치를 추구하고자 노력할 것이다.

그러므로 이 연구의 목적은 치과의료소비자가 원하는 의료서비스의 가치를 정확히 파악한 후 치과 의료기관의 서비스 개선을 위한 자료를 얻는데 있다.

II. 연구 대상 및 방법

1. 연구 대상

본 연구는 2009년 3월 26일부터 4월 7일까지 충북 청원군 소재 전문대학의 1,2,3학년을 대상으로 설문지 250부를 배부하고 자기기입 설문 방법으로 조사하였으며, 배부된 설문지 중 222부(88.8%)가 회수되어 이를 분석 자료로 활용하였다.

2. 연구 방법

1) 조사 내용

본 연구에 필요한 설문지의 작성은 치과의료기관의 선택요인에 관한 선행 연구인 김복동(2007)과 이규선(2008)의 설문지를 기초로 연구의 목적에 맞도록 수정 보완하여 재 작성하였다.

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

2) 자료 분석

수집된 자료의 통계분석은 SPSSWIN 14.0 통계프로그램을 이용하여 처리하였다.

대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였고, 연구변수들에 대한 특성에 대해서는 기술통계를 이용하였다. 일반적 특성과 치과의료기관 선택요인에 대한 차이

분석은 T-test와 one-way ANOVA를 이용하였으며, 각 변수와의 상관관계를 알아보기 위해서는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

III. 결 과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자 222명의 일반적 특성에 대한 분석 결과는 <Table 1>과 같다.

조사 대상자가 대학에 재학 중인 학생들이므로 연령 분포는 92.3%가 20대였으며, 성별 비율은 남자 55.4%(123명), 여자 44.6%(99명)으로 남자가 10.8% 높았다.

조사 대상자 중 치료를 위한 치과의료기관 방문 경험을 가지고 있는 사람은 89.6%(199명), 없는 사람은 10.4%(23명)였다.

Table 1. General Characteristics

Characteristics	Classification	Frequency(%)
Gender	Male	123(55.4)
	Female	99(44.6)
Age	10-19 years old	8(3.6%)
	20-29 years old	205(92.3%)
	30-39 years old	9(4.1%)
Visiting experience	Yes	199(89.6)
	No	23(10.4)
계		222(100.0)

2. 치과의료기관 선택요인에 대한 기술 통계

치과의료기관 선택요인에 대한 기술통계<Table 2>는 치과의료기관의 기본요소(4.26±0.82)를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 교통 편의성(3.91±1.01), 치과의료기관의 물리적 환경(3.81±0.95), 치과의사의 외양적 자질(3.62±1.00) 순이었으며, 설문에 반영된 치과의료기관 선택요인 전체에 대한 기대도는 3.90±0.57으로 비교적 높게 나타났다.

특히 치과의료기관 선택요인에 대한 고려사항 중 치과

의료기관의 청결성(4.75±0.59), 의사의 신뢰성(4.70±0.63), 직원의 친절(4.66±0.67), 의사의 친절(4.66±0.70), 진료비의 저렴성(4.53±0.75), 의사의 지식수준(4.45±0.79), 의료장비의 현대화(4.41±0.80), 치과의료기관 시설 이용의 편리성(4.41±0.80) 등을 매우 중요하게 생각하는 반면, 치과의료기관의 브랜드 명(3.18±1.20), 의사의 나이(3.06±1.20), 의사의 출신학교(3.05±1.27) 의사의 성별(2.74±1.31), 의사의 외모(2.60±1.33), 등은 그 중요도가 낮게 나타났다.

Table 2. Descriptive statistics of selection factors in choosing dental clinic

Variable		Average	Standard deviation
1. A traffic convenience	1. a convenience of transportation using	4.07	.95
	2. a convenience of a car parking	3.63	1.21
	3. a time to go to the dental clinic	4.04	1.04
	Total	3.90	.85
2. A physical environment of dental clinic	1. a scale of a hospital facility	3.84	.99
	2. a modernization of a hospital equipment	4.41	.80
	3. a brand name of dental clinic	3.18	1.20
	Total	3.80	.82
3. a outward ability of dentist	1. a age of dentist	3.06	1.20
	2. a gender of dentist	2.74	1.31
	3. a outward look of dentist	2.60	1.33
	4. a origin college of dentist	3.05	1.27
	5. a kindness of dentist	4.66	.70
	6. an intellectual level of dentist	4.45	.79
	7. a reliability of dentist	4.70	.63
	8. a reputation of dentist in a local community	3.69	1.06
	Total	3.61	.70
4. A basic element of dental clinic	1. a cleanness of dental clinic	4.75	.59
	2. a speed of consultation waiting hour	4.35	.86
	3. a low price fee for consultation	4.53	.75
	4. a introduction form a person who knew	3.36	1.08
	5. a variety of consultation fee payment(a credit card, installment)	3.86	1.10
	6. a comfortable of a waiting room	4.17	.90
	7. a convenience of dental hospital facility using	4.41	.80
	8. a kindness of worker	4.66	.67
	Total	4.26	.59
Total average		3.90	.57

3. 일반적 특성에 따른 치과의료기관 선택요인 차이

남여 성별에 따른 치과의료기관 선택요인들의 차이를 분석한 결과 교통 편의성(남 3.92±.91, 여 3.88±.75)과 치과의료기관의 물리적 환경(남 3.84±.82, 여 3.77±.81)은 여성보다 남성이 조금 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 치과의사의 자질(남 3.59±.72, 여 3.64±.68)과 치과의료기관의 기본요소(남 4.11±.64, 여 4.39±.52)는 남성보다 여성이 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

그리고 치과의료기관 방문 경험 유무에 따른 치과의료기관 선택요인들의 차이를 분석한 결과 교통 편의성(유 3.91±.801, 무 3.85±1.19)만 방문 경험이 있는 사람이 없는 사람보다 조금 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 치과의료기관의 물리적 환경(유 3.79±.80, 무 3.91±.96)과 치과의사의 자질(유 3.61±.65, 무 3.66±1.05) 그리고 치과의료기관의 기본요소(유 4.25±.55, 무 4.35±.91)는 방문 경험 없는 사람이 있는 사람보다 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Difference in selection factors across demographical characteristics

Variable	Gender		Visiting experience	
	Male(M±SD)	Female(M±SD)	Yes(M±SD)	No(M±SD)
A traffic convenience	3.92±.91	3.88±.75	3.91±.80	3.85±1.19
t(P)	.383(.702)		.326(.745)	
A physical environment of dental clinic	3.84±.82	3.77±.81	3.79±.80	3.91±.96
t(P)	.621(.535)		-.638(.524)	
A outward ability of dentist	3.59±.72	3.64±.68	3.61±.65	3.66±1.05
t(P)	-.502(.616)		-.309(.757)	
A basic element of dental clinic	4.11±.64	4.39±.52	4.25±.55	4.35±.91
t(P)	-1.975(.049*)		-.773(.440)	

4. 치과의료기관 선택요인들 간의 상관관계

치과의료기관을 선택할 때 고려하는 요인들의 관계를 파악하기 위하여 피어슨 상관관계를 산출한 결과는 <Table 4>와 같다.

모든 영역별로 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며(P<0.01), 특히 각 세부영역 중 치과의료기관의 물리적 환경과 치과의사의 외향적 자질과의 상관관계가 가장 높

고(0.612), 다음으로 교통의 편의성과 치과의료기관의 물리적 환경(0.496), 치과의사의 외향적 자질과 치과의료기관의 기본요소(0.485), 교통 편의성과 치과의료기관의 기본요소(0.458), 치과의료기관의 물리적 환경과 치과의료기관의 기본요소(0.451), 교통 편의성과 치과의사의 외향적 자질(0.295) 순으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다.

Table 4. Correlations among selection factors in choosing dental clinic

Variable	A traffic convenience	A physical environment of dental clinic	A outward ability of dentist	A basic element of dental clinic	Total
A traffic convenience	1.000				
A physical environment of dental clinic	.496 (P=.000**)	1.000			
A outward ability of dentist	.295 (P=.000**)	.612 (P=.000**)	1.000		
A basic element of dental clinic	.458 (P=.000**)	.451 (P=.000**)	.485 (P=.000**)	1.000	
Total	.754 (P=.000**)	.843 (P=.000**)	.758 (P=.000**)	.737 (P=.000**)	1.000

** P < 0.01

IV. 고 찰

최근 경제가 발전하고 생활수준의 향상에 따라 치과 의료 수요가 꾸준히 증가함과 동시에, 정보통신의 발달로 의료지식의 공유가 가능함에 따라 의료 수요자의 소비 인식이 크게 변화하고 있으며 더불어 권리를 주장하는 목소리가 커지고 있는 게 현실이다.

또한 장기적으로 치과 의료 이용량은 증가되지 않을 것으로 예측되는 가운데(장현숙 등, 2003) 치과 의료 인력의 공급과잉과 치과 의료시장 개방 및 소비자보호운동의 확대 등은 치과 의료서비스가 수요자 중심으로 변화해야 치과의료 소비자의 욕구를 충족시킬 것으로 판단된다.

치과 의료서비스는 유형적인 부분과 무형적인 부분으로 나누어지는데 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 의료 수요자의 욕구를 신속하게 파악하여 차별화된 서비스의 내용으로 반영하여야 한다.

그러므로 치과 의료 수요자의 욕구 변화에 따라 양질의 의료서비스를 신속하게 반영하기 위하여, 치과 의료기관에서 제공되어 지는 의료서비스에 대한 가치를 지속적으로 측정하고, 그 결과에 따라 서비스의 품질을 관리하고 제공하여 치과 의료 환경을 더욱 개선하고자 노력해야 할 것이다.

그동안 선행 연구자들도 치과의료소비자의 욕구를 충족시키기 위한 서비스의 중요도를 정확히 파악하고 이를 의료서비스의 개선 사항에 반영하기 위하여 부단히 노력하였다.

Swan J(1985), Woodside AG, et al(1989), Fisk TA, et al(1990) 등은 소비자가 소비의 유형을 결정하는 것은 서비스 요인에 따라 다르다고 하였으며 Swan J(1985)와 Woodside AG, et al(1989) 등은 소비의 재선택을 위한 결정에 서비스 요인이 도움을 준다고도 하였다.

김복동(2007)은 의료 수요자들이 의료기관 선택요인을 의료진의 외양적 요소, 의료기관의 외적인 환경, 의료비 지불방법의 다양성, 교통 편의성, 의료기관의 청결성 등 5가지로 나누어 연구하였는데, 교통 편의성, 의료기관의 외적인 환경(의원규모, 장비의 현대화 등), 의료기관의 청결성, 의료비의 지불 방법, 의료진의 외양적 요소(성별, 나이, 외모, 학력) 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타

났다고 하였다.

조우현 등(1992)의 “의료기관 선택기준에 관한 연구”에서 의료의 질과 편의성으로 선택 기준을 나눈 경우 치과 의료서비스는 편의성이 의료기관 선택 기준이었으나 정보 자료의 활용도가 높을수록 질적 요인을 선택 기준으로 정하는 경우가 많다고 하였다. 이규선과 민병국(2008)은 치과의료기관 선택 시의 의료서비스에 대한 고려사항 중 의료기관의 기본요소를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다고 하였으며, 교통 편의성, 치과의료기관의 물리적 환경, 치과의사의 외양적 자질 순이었으며, 세부적으로는 의사의 신뢰성, 치과의료기관의 청결성, 직원의 친절, 의사의 지식수준, 의사의 친절 등의 순서로 중요하게 생각하는 반면, 치과의료기관의 브랜드 명, 의사의 나이, 의사의 성별, 의사의 외모 등은 그 중요도가 낮다고 하였다.

그리고 치과의료기관을 선택할 때 고려하는 의료서비스와 관련된 변수들의 피어슨 상관관계를 산출한 결과 모든 영역별로 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 특히 각 세부영역 중 병원의 물리적 환경과 치과의사의 외향적 자질과의 상관관계가 가장 높게 나타났고, 교통의 편의성과 병원의 기본요소, 교통의 편의성과 치과의사의 외향적 자질 순으로 유의한 정의 상관관계를 나타내었다고 하였다.

본 연구 역시 선행 연구 결과들과 유사하게 데이터가 나타냈다. 그러나 설문 대상자가 대학생에 국한됨으로 인하여 일반적 특성에 따른 치과의료기관 선택요인 차이를 남녀와 치과의료기관 방문 유무에 따라 분석한 결과 교통 편의성과 치과의료기관의 물리적 환경은 여성보다 남성이 조금 더 중요하게 생각하며, 치과의사의 자질과 치과 의료기관의 기본요소는 남성보다 여성이 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 보아 남성은 진료의 편리성을 그리고 여성은 진료의 질을 약간 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났으나, 송귀숙 등(2005)의 연구에 의하면 치과의사에 대한 만족도는 남자가 여자보다 더 높다고 하였다.

또한 치과의료기관 방문 경험이 있는 사람은 교통 편의성을 그리고 방문 경험 없는 사람은 치과의료기관의 물리적 환경, 치과의사의 자질, 치과의료기관의 기본요소를 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 보아 방문 경험자들은 교통과 관련된 의료기관의 지리적 여건을 중요하

게 생각하는 것으로 보인다.

이와 관련하여 최준선과 이시백(2002)은 조사대상자의 약 69%가 도로나 교통수단을 이용하는 경우 30분 이내에 위치한 치과의료기관을 선호하며, 연령이 낮거나 학력이 높거나 소득이 많은 사람일수록 교통의 편의성을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 2009년 3월 26일부터 4월 7일까지 충북 청원군 소재 전문대학의 1,2,3학년을 대상으로 설문지 250부를 배부하고 222부(88.8%)를 회수하여 조사 대상자의 일반적인 특성과 치과의료기관의 선택요인(치과의원의 기본요소, 교통 편의성, 치과의원의 물리적 환경, 치과의사의 외향적 자질)들에 대한 기대도를 조사하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 조사 대상자 222명의 일반적 특성 중 연령 분포는 20대가 92.3%(205명), 성별 비율은 남자 123명(55.4%), 여자 99명(44.6%), 치과의료기관 방문 경험을 가지고 있는 사람은 199명(89.6%), 무경험자는 23명(10.4%)이었다.
2. 치과의료기관 선택요인에 대한 기술통계는 치과의료기관의 기본요소, 교통 편의성, 치과의료기관의 물리적 환경, 치과의사의 외향적 자질 순으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.
특히 치과의료기관 선택요인에 대한 고려사항 중 치과의료기관의 청결성, 의사의 신뢰성, 직원의 친절, 의사의 친절, 진료비의 저렴성, 의사의 지식수준, 의료장비의 현대화, 치과의료기관 시설 이용의 편리성 순으로 중요하게 생각하는 반면, 치과의료기관의 브랜드 명, 의사의 나이, 의사의 출신학교, 의사의 성별, 의사의 외모 순으로 그 중요도가 낮게 나타났다.
3. 일반적 특성에 따른 치과의료기관 선택요인 차이에 서 남성은 교통 편의성과 치과의료기관의 물리적 환

경을 중요하게 생각하고 여성은 치과의사의 자질과 치과의료기관의 기본요소를 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

치과의료기관 방문 경험 유무에 따른 선택요인들의 차이는 방문 경험이 있는 사람이 교통 편의성을 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 방문 경험이 없는 사람은 치과의료기관의 물리적 환경, 치과의사의 자질, 치과의료기관의 기본요소를 조금 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

4. 치과의료기관 선택요인들 간의 피어슨 상관관계는 모든 영역별로 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 특히 치과의료기관의 물리적 환경과 치과의사의 외향적 자질과의 상관관계가 가장 높게 나타났으며, 교통의 편의성, 치과의료기관의 물리적 환경, 치과의사의 외향적 자질, 치과의료기관의 기본요소 순으로 유의한 정의 상관관계를 나타냈다.

참고 문헌

- 김복동. 서비스마케팅이 소비자 선택에 미치는 영향. 안양대학교 경영대학원 석사학위논문, 2007.
- 서정원. 의료서비스 기대수준과 인구 통계변수와의 영향 관계에 관한 연구. 아주대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1998.
- 송귀숙, 강은주, 이흥수. 일부지역 치과의료서비스에 대한 환자 만족도 조사. 치위생과학회지, 5(4): 191-198, 2005.
- 이규선, 민병국. 의료서비스가 치과의료기관 선택에 미치는 영향. 치위생과학회지, 8(2): 51-56, 2008.
- 이영훈. 의원, 치과의원, 한의원의 선택요인에 관한 연구. 경희대학교 대학원 경영학과, 석사학위논문, 2005.
- 장현숙, 박수경, 유선주. 치과의사 등 구강보건인력 수급 및 관리체계 개발. 한국보건산업진흥원, 24-116, 2003.
- 조우현, 김한중, 이선희. 의료기관의 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지, 25(1): 53-63, 1992.

- 최준선, 이시백. 치과의료서비스 향상을 위한 환자 기대도 조사연구. 치위생과학회지, 2(1): 1-9, 2002.
- 한승원. 의료 소비자의 병원 선택 동기에 관한 실증적 연구. 연세대학교 경영대학원 석사학위논문, 1995.
- Fisk TA, Brown CJ, Cannizzaro K, Naftal B. Creating patient satisfaction and loyalty. J Health Care Mark, 10(2): 5-15, 1990.
- Swan J. Deepning the understanding of hospital patient satisfaction; fulfillment and equity effects. J health care marketing. 5(3): 7-8, 1985.
- Woodside AG, Frey L, Daly RT. Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. J Health Care Marketing. 9(4): 5-17, 1989.