Original Article
Journal of Korean Society of Dental Hygiene 2015; 15(5): 759-66
http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.759
ISSN 2287-1705(Print)
ISSN 2288-2294(Online)
JKSDH 한국치위생학회

환자의 치과병·의원 선택동기

이향님·심형순
광주보건대학교 치위생과

Choice motivation of dental clinics by patients

Hyang-Nim Lee·Hyung-Sun Shim
Department of Dental Hygiene, Gwangju Health University Gwangju Health University

***Corresponding Author: Hyang-Nim Lee,** Department of Dental Hygiene, Gwangju Health University, 73 Bukmun-daero 419, Gwangsan-gu, Gwangju, 506-701, Korea, Tel: +82-62-958-7637, Fax: +82-62-958-7632, E-mail: lhn@ghu.ac.kr
Received: 13 April 2015; Revised: 25 September 2015; Accepted: 2 October 2015

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the study was to investigate the choice motivation of dental clinics by patients.
Methods: A self-reported questionnaire was completed by 577 patients visiting the dental clinics from October 6 to 25, 2014 in G city after explaining the purpose of the study and receiving the informed consent. The questionnaire consisted of sociodemographic characteristics and choice motivation of dental clinics using Likert 5 point scale.
Results: 1. The traffic convenience was the highest in those who were the 30s (3.37) and unmarried person (3.30). Those having moderate oral health condition showed 3.23. The regular checkup group had 3.33. The physical environment was the highest in the 20s (3.37) and the unmarried persons (3.33). Those having master's degree showed 3.86. The reputation of the dental clinic image was the highest in those having master's degree (3.63). Those having moderate oral health condition had 3.28. The main reason for dental clinic visit was tooth extraction (3.79, $p<0.05$). 2. The top priority choice for the dental clinic was the access to the dental clinic and the next reason was reputation for the dentist. The other choice factors included trust for the dentist, recommendation, and night treatment.
Conclusions: The important choice for the dental clinic included the access to the dental clinic and reputation for the dentist.

Key Words: dental hospital and dental clinics, patients, the motivation of choice a dental clinic.
색인: 선택동기, 치과병·의원, 환자

서 론

경제와 과학의 발달은 국민의 평균수명을 연장시켰고, 사람들은 건강하게 살 수 있기를 더 바라게 되었다. 구강건강을 지키기 위하여 치과의료에 대한 기대가 커지면서 의료에서 소비자의 목소리를 내기 시작하였다. 질병 및 치료 정보에 대한 접근이 환자에게도 어렵지 않게 됨에 따라 진료에 대한 의사결정에 환자의 의견은 매우 중대한 사안이 되었다. 이제 환자에게 선택받지 못한 치과의료기관은 경영악화를 직면할 수 밖에 없게 되었다. 환자의 선택에 관심을 갖고 적극적으로 대처해야만 경영을 계속할 수 있다. 실제로 2012년 현재 치과 폐업은 전년에 비해 의원이나 한의원에 비하여 높다. 2009년에 비하면 2012년의 폐업률은 32.8%로 증가했다[1]. 신규치과인력의 진입은 치과의료시장의 경쟁유발의 요인이 될 수 있다. 2015년 새롭게 치과의사면허를 취득한 사람은 725명이고, 치과위생사 합격자는 4798명으로[2] 이러한 인력의 배출은 이변이 없는 한 매년 유지될 것이고 개업을 하는 치과의료기관의 수는 속도의 차이가 있을

▶ 2015년 광주보건대학교 교내연구비 지원(3014003)을 받아 수행되었음.
Copyright©2015 by Journal of Korean Society of Dental Hygiene
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in medium, provided the original work is properly cited.

뿐 계속 늘어나게 될 것이다. 치과위생사의 취업도 치과의료기관의 경영에 크게 영향을 받게 되며, 멀지 않은 미래에 취업난을 겪게 될 수 있다.

다변화되는 치과환경에 적응하여 치과의료기관에서도 경영 마인드를 배우고 환자에 대한 의식을 새롭게 하며, 그들의 욕구를 파악하고자 노력하고 있다. 치과는 건강보험이 적용되는 시술과 비보험 시술이 섞여있고, 비보험 시술의 경우 환자가 재료를 선택하여 시술을 받으므로 치과의료기관의 매출측면에서 중요 할 수 있다[3]. 치과의료기관에서는 환자를 유치하는 것이 숙제다. 치과의료기관을 이용해 본 환자들은 그들이 느낀 만족정도를 주변의 사람들에게 구전하는 경향이 있다. 양[4]은 치과환자가 긍정적인 소문을 내는 경우는 5명이고, 그 이유는 치과위생사 및 직원의 친절이 이유라고 했다. 그리고 부정적인 소문은 6명에게 전하며 그 이유는 대개 긴 대기시간 때문이라고 한다. 야간 및 공휴일 진료 등이 치과의료기관 선택의 한 요인이 되는 경우는 현대인의 복잡하고 바쁜 생활패턴을 지닌 사람들의 요구도가 반영된 것이라고 할 수 있다[3]. 따라서 대부분의 치과의료기관은 이런 요구도를 받아들여서 소비자가 접근하기 쉬운 시간까지 연장진료를 시행하고 있다.

이밖에도 환자들은 의료기관을 선택하는 과정에 의료정보를 탐색하고 지각된 위험에 따라서 치과의료기관의 선택에 영향을 받는데 그 중에서도 가장 중요한 것으로 추천, 브랜드 치과, 가격, 인터넷 정보, 거리의 편의성 등이 중요하다[4]. 최[5]는 치과를 방문하기 전에 정보를 습득하는 경우가 37.2%였고, 지인의 소개와 인터넷 정보이용이 그 주요한 정보원이라고 하면서 웹사이트에서 소비자가 선호하는 정보의 형태와 접근방식을 파악하여 활용해야 한다고 주장하였다.

치과의료기관의 흥망은 치과의사의 미래뿐 아니라 치과위생사의 직업적인 영역에서 크나큰 영향을 미친다. 따라서 이제 치과위생사도 치과경영자의 입장에서 어떻게 하면 고객인 환자를 유인할 수 있을 것이며, 만족도를 높이는 방안이 무엇이며, 구전할 수 있을 것인지 환자의 입장에서 연구해 보아야 할 필요가 있다. 따라서 치과에 내원하는 환자들의 치과의료기관 선택을 하게 된 동기를 연구하여 마케팅전략 및 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시행하게 되었다.

연구방법

1. 연구대상

G시의 개원 치과병・의원에 내원한 성인 환자 577명을 연구대상으로 하였다. 치과병・의원은 연구자의 편의대로 치과병원 1곳과 치과의원 3곳을 선정하였다. 내원한 환자 600명을 대상으로 설문의 취지를 설명하고 동의를 구한 후 설문조사를 실시하였다. 2014년 10월 6일부터 25일에 설문조사를 실시하였고, 응답에 누락이 많은 응답자의 설문을 제외하고 577부를 분석하였다.

2. 연구방법

본 연구에서 사용된 연구도구는 이[6]가 사용한 도구를 치위생과 교수 1인과 치과의원 치과위생사 4인의 조언을 들어 수정 보완 한 후 사용하였다.

인구사회적 특성은 성, 연령, 결혼여부, 학력, 직업, 구강건강상태, 내원이유 등이고, 치과병・의원 선택동기는 교통편의, 물리환경, 치과이미지, 의료진의 외양, 서비스, 기본요소 등으로 구성하였다. 측정도구는 리커트 5점 척도이며 "전혀 그렇지 않다"가 1점, "그렇지 않다"가 2점, "보통이다"가 3점, "그렇다"가 4점, "매우 그렇다"가 5점으로 점수가 높을수록 치과병・의원 선택동기가 높은 것이다. 치과병・의원 선택동기 중 교통편의는 3문항으로 구성되어 있으며 cronbach's α는 0.814였다. 물리환경은 규모, 장비, 청결상태, 인테리어, 대기실의 편안함 등에 관한 문항으로 전체 5문항이며 cronbach's α는 0.874였다. cronbach's α는 치과이미지는 알려진 치과, 치과의사의 명성, 주위사람들의 평판으로 구성되었으며 cronbach's α는 0.752였고, 치과의료진의 외양은 치과의사의 나이, 성별, 외모, 학력, 직원의 외모 등을 묻는 문항으로 cronbach's α는 0.902였다. 치과서비스는 치과의사의 진료 시 성의와 친절, 치료능력, 직원의 친절, 이용시간의 편리로 구성되었으며 cronbach's α는 0.835였다. 치과기본요소는 치과치료비, 소개, 진료비의 지불방법의 다양화, 치과의사 신뢰 등으로 구성되었으며 cronbach's α는 0.835였다.

3. 통계처리

본 연구의 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 분석 처리하였다. 인구사회적 요인은 빈도와 백분율을 사용하여 분포를 나타내었고, 인구사회적 특성별 치과병의원 선택동기는 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시 한 후 사후검정(Scheff's analysis)을 실시하였다.

연구결과

1. 연구대상자들의 인구 사회적 특성

인구사회적 특성은 <Table 1>과 같다. 성별로 남자는 28.8%, 여자는 71.2%였다. 연령은 20대가 40.0%, 30대는 23.4%, 40대는 14.7%, 50대는 12.8%, 60대는 7.1%, 70대는 1.9%였다.

결혼하지 않는 경우가 50.8%로 결혼한 경우인 49.2%보

다 높았다. 학력은 중졸이하가 6.6%, 고졸이 29.3%, 전문대졸이 34.3%, 대학교졸업이 28.1%, 대학원졸업이 1.7%였다. 직업은 전문직이 36.4%로 가장 많았고, 학생은 15.9%, 서비스직이 21%, 자영업은 7.3%, 주부는 14.4%, 무직은 5.0%였다. 구강건강은 '좋지 않다'가 17.3%, '보통이다'가 82.7%였다. 내원이유는 충치충전이 23.4%으로 가장 높았고, 치주질환치료는 18.5%, 보철치료는 19.1%, 발치는 4.5%, 정기검사는 20.3%, 기타가 6.8%였다.

2. 인구사회적 특성별 교통편의, 물리환경, 치과 이미지의 분포

인구사회적 특성별 교통편의 물리환경, 치과 이미지의 분포는 <Table 2>와 같다.

교통편의는 성별로 30대가 3.37로 가장 높았고, 그 다음은 20대로 3.28, 40대는 3.14, 50대는 3.05, 60대는 2.59, 70대는 2.39로 가장 낮았다($p<0.001$). 결혼하지 않는 군에서 3.30으로 결혼한 군에서 보다 높았다($p<0.01$). 구강건강 상태가 '보통이다'라고 응답한 군에서 3.23, '좋지 않다'라고 응답한 군의 2.96보다 높았다($p<0.05$). 내원이유가 '정기검사'인 경우에서 3.33, '충치치료'인 경우가 3.32, '기타'인 경우가 3.28, '교정'인 경우가 3.25±, '발치'인 경우 3.19, '보철치료'는 2.94로 가장 낮았다($p<0.05$). 그러나 치과의원 선택 동기 중 교통편의는 성별, 학력, 직업에 따라서는 의미있는 차이가 없었다. 물리환경 점수는 연령에서 20대에서 3.37로 가장 높았고, 30대에서 3.36, 40대에서 3.23, 50대에서 3.15, 60대에서 2.72, 70대에서 2.67로 연령이 높아질수록 낮아졌다($p<0.001$). 결혼하지 않은 경우에서 3.33으로 결혼한 경우 3.18보다 높았다($p<0.05$). 학력은 대학원졸업에서 3.86로 가장 높았고, 대학교 졸업에서 3.34, 전문대학 졸업에서 3.28, 고등학교 졸업에서 3.20, 중학교 졸업에서 2.87로 가장 낮았으며, 학력이 높아질수록 물리환경도 높아졌다. 치과이미지 점수는 대학원 졸업에서 3.63, 대학교 졸업에서 3.40, 전문대학 졸업에서 3.23, 고등학교 졸업에서 3.13, 중학교 졸업이하에서 3.18로 가장 낮았으며, 학력이

Table 1. General characteristics of subjects (N= 577)

Variables	Division	N	%
Sex	Male	166	28.8
	Female	411	71.2
Age	20~29	231	40.0
	30~39	135	23.4
	40~49	85	14.7
	50~59	74	12.8
	60~69	41	7.1
	70<	11	1.9
Marital status	Single	293	50.8
	Married	284	49.2
Education level	Middle school	38	6.6
	High school	169	29.3
	College	198	34.3
	University	162	28.1
	Graduate school	10	1.7
Occupation	Professional career	210	36.4
	Student	92	15.9
	Service career	121	21.0
	Self employment	42	7.3
	Housewife	83	14.4
	Unemployment	29	5.0
Oral health condition	Not good	100	17.3
	So so	477	82.7
Reason for visit	Cavity filling	135	23.4
	Periodontal treatment	107	18.5
	Prosthesis treatment	110	19.1
	Tooth extraction	26	4.5
	Orthodontic treatment	43	7.5
	Regular checkup	117	20.3
	Others	39	6.8

높아질수록 높아졌다(p<0.05). 구강건강상태가 보통인 군에서 3.28 좋지 않은 군에서 3.10이었다(p<0.05). 치과이미지 점수는 성, 연령, 직업, 내원이유에 따라 의미있는 차이가 존재하지 않았다.

3. 인구사회적 특성별 의료진의 외양, 서비스, 기본요소의 분포

인구사회적 특성별 의료진의 외양, 서비스, 기본요소의 분포는 <Table 3>과 같다. 치과선택동기 중 의료진의 외양은 남자에서 2.72로 여성의 2.57보다 높았고(p<0.05), 구강건강이 '보통'인 군에서 2.65, '좋지 않은 군'에서 2.42로 보통인 경우에서 의료진의 높았다. 의료진의 외양요인은 연령, 결혼여부, 학력, 직업, 내원이유에 따라 의미있는 차이가 없었다. 치과의료서비스는 대학원 졸업에서 3.86으로 가장 높았고, 대학교 졸업에서 3.67, 전문대학 졸업에서 3.61, 고등학교 졸업에서 3.51, 중학교를 졸업한 군에서 3.35로 가장 낮았다(p<0.05). 내원이유로 '발치하러 온 군에서 3.79로 가장 높았고, 정기검사인 경우는 3.74, 기타가 3.69, 보철치료인 경우가 3.54, 충치충전인 경우가 3.49, 치주질환치료인 경우가 3.48로 가장 낮았다(p<0.05). 치과의료서비스는 성별, 연령, 결혼여부, 직업, 구강건강에 따라서는 의미있는 차이를 보이지 않았다. 치과기본요소는 인구사회적 특성별로 의미있는 차이가 없었다.

Table 2. Traffic, physical environment, and dental images according to social characteristics of the population

Variables	Division	Traffic	p-value*	Physical environment	p-value*	clinical image	p-value*
Sex	Male	3.29±0.91	0.100	3.26±0.78	0.936	3.20±0.89	0.342
	Female	3.14±0.98		3.25±0.77		3.27±0.75	
Age	20~29	3.28±0.96[a]	<0.001	3.37±0.75[a]	<0.001	3.28±0.85	0.550
	30~39	3.37±0.80[a]		3.36±0.76[a]		3.29±0.79	
	40~49	3.14±0.10[ab]		3.23±0.81[ab]		3.27±0.75	
	50~59	3.05±1.06[abc]		3.15±0.61[ab]		3.23±0.73	
	60~69	2.59±0.96[bc]		2.72±0.83[ab]		3.02±0.78	
	70<	2.39±0.90[c]		2.67±0.68[b]		3.18±0.58	
Marital status	Not married	3.30±0.91	0.003	3.33±0.74	0.026	3.26±0.83	0.887
	Married	3.06±1.00		3.18±0.80		3.25±0.77	
Education level	Middle school	2.88±1.05	0.105	2.87±0.80[a]	0.001	3.18±0.90	0.019
	High school	3.12±1.03		3.20±0.78[a]		3.13±0.84	
	College	3.23±0.92		3.28±0.81[a]		3.23±0.79	
	University	3.23±0.92		3.34±0.68[ab]		3.40±0.72	
	Graduate school	3.63±0.84		3.86±0.59[b]		3.63±0.46	
Occupation	Professional career	3.24±0.99	0.266	3.35±0.80	0.126	3.33±0.79	0.414
	Student	3.21±0.95		3.30±0.78		3.15±0.92	
	Sevice career	3.00±0.98		3.14±0.76		3.20±0.77	
	Self employment	3.26±0.81		3.16±0.84		3.16±0.73	
	Housewife	3.27±0.95		3.16±0.67		3.30±0.77	
	Unemployed	3.08±0.97		3.30±0.69		3.20±0.74	
Oral health	Not good	2.96±1.15	0.011	3.06±0.78	0.005	3.10±0.76	0.035
	So so	3.23±0.92		3.30±0.76		3.28±0.80	
Visiting reason	Cavity filling	3.32±0.90	0.013	3.28±0.78	0.003	3.21±0.80	0.185
	Periodontal treatment	3.02±1.03		3.23±0.72		3.29±0.78	
	Prosthesis treatment	2.94±1.04		3.00±0.86		3.12±0.82	
	Extraction	3.19±0.85		3.35±0.87		3.38±0.68	
	Orthodontic treatment	3.25±0.95		3.43±0.79		3.47±0.71	
	Examination	3.33±0.94		3.41±0.71		3.32±0.84	
	Others	3.28±0.76		3.27±0.52		3.14±0.75	

*Analysed by t-test or one-way ANOVA

[a,b,c]The same characters are not significant by scheffe multiple comparison at α =0.05

Table 3. The appearance of staff, treatment service, basic element according to social characteristics of the population

Variables	Division	Staff appearance	p-value*	Treatment service	p-value*	Basic element	p-value*
Sex	Male	2.72±0.83	0.043	3.52±0.72	0.143	3.19±0.64	0.544
	Female	2.57±0.77		3.61±0.71		3.22±0.69	
Age	20~29	2.56±0.83	0.065	3.63±0.76	0.173	3.18±0.65	0.273
	30~39	2.78±0.83		3.63±0.68		3.26±0.63	
	40~49	2.64±0.78		3.63±0.73		3.31±0.79	
	50~59	2.44±0.64		3.42±0.64		3.08±0.71	
	60~69	2.61±0.70		3.42±0.66		3.24±0.62	
	70<	2.67±0.47		3.58±0.66		3.36±0.61	
Marital status	Single	2.60±0.81	0.625	3.60±0.73	0.645	3.17±0.64	0.162
	Married	2.63±0.77		3.57±0.70		3.25±0.71	
Education level	Middle school	2.49±0.55	0.202	3.35±0.72	0.041	3.16±0.66	0.058
	High school	2.52±0.77		3.51±0.73		3.17±0.67	
	College	2.63±0.86		3.61±0.77		3.16±0.74	
	University	2.70±0.76		3.67±0.62		3.30±0.59	
	Graduate school	2.80±0.87		3.86±0.59		3.65±0.44	
Occupation	Professional career	2.60±0.83	0.680	3.66±0.74	0.228	3.20±0.69	0.452
	Student	2.54±0.85		3.62±0.74		3.25±0.65	
	Service career	2.72±0.65		3.53±0.62		3.24±0.61	
	Self employment	2.58±0.82		3.40±0.79		3.01±0.77	
	Housewife	2.61±0.84		3.59±0.69		3.26±0.75	
	Unemployment	2.56±0.68		3.44±0.76		3.25±0.53	
Oral health	Not good	2.42±0.73	0.007	3.48±0.70	0.096	3.21±0.71	0.953
	So so	2.65±0.80		3.61±0.72		3.21±0.69	
Visiting reason	Cavity filling	2.59±0.85	0.584	3.49±0.79	0.041	3.21±0.71	0.293
	Periodontal treatment	2.70±0.77		3.48±0.64		3.15±0.70	
	Prosthesis treatment	2.59±0.75		3.54±0.72		3.28±0.68	
	Extraction	2.48±0.72		3.79±0.71		3.08±0.71	
	Orthodontic treatment	2.53±0.75		3.60±0.74		3.13±0.73	
	Regular checkup	2.69±0.84		3.74±0.68		3.31±0.62	
	Others	2.47±0.72		3.69±0.64		3.09±0.51	

*Analysed by t-test or one-way ANOVA

Table 4. As for the motivation of selecting dental clinic

	Factors
1st	Access to dental clinic
2nd	Treatment ability of a dentist
3rd	Trust for the dentist
4th	Recommendation
5th	Night treatment
6th	Reputation
7th	Economical cost
8th	Reliable dentist
9th	Kindness of the dentist
10th	Kindness of the dental clinic staff

4. 치과병 · 의원 선택 시 가장 중요하게 고려하는 요인

치과병 · 의원 선택 시 가장 중요하게 고려하는 요인은 <Table 4>와 같다. 가장 먼저 고려하는 것은 '집과 가까워서'이고 2위는 '치과의사의 치료능력', 3위는 '치과의사의 성의', 4위는 '아는 사람의 소개', 5위는 '이용 가능한 시간에 갈 수 있어서(야간 진료 등)' 6위는 '평판', 7위는 '치료비가 저렴해서', 8위는 '치과의사가 믿음직스러워서', 9위는 '치과의사의 친절', 10위는 '치과직원의 친절'순이었다.

총괄 및 고안

생활수준의 향상과 더불어 의학기술의 발전은 인간수명의 연장을 가져오게 되었고, 수명을 다하는 날까지 건강이

확보된 행복한 삶을 추구하게 되었다. 구강건강은 이러한 건강하고 행복한 삶의 기본전제가 되는 중요한 요소이다. 따라서 환자들은 치과의료기관을 이용하면서 구강건강의 확보는 물론 이용하기 편리하고, 경제성 면에서도 자기 만족을 채워줄 수 있는 곳이 어디인지 정보탐색을 먼저 실시하는 경우가 많다. 치과를 방문하기 전에 40%에 가까운 사람이 정보를 습득하고 방문하며, 정보습득의 경로로는 지인의 소개가 가장 많다[5]. 이는 치과를 이용해본 기존환자의 구전에 의한 홍보효과가 치과환자 확보에 중요한 요인임을 알 수 있다. 구전마케팅은 매스미디어를 통한 마케팅기법보다 비용이 저렴하고 기존의 채널로는 도달하기 어려운 소비자에게 접근이 쉽다[3]. 치과의료기관의 양적증가와 소비자의 서비스에 대한 기대욕구는 경쟁의 심화를 가져왔고 네트워크치과형태의 새로운 모델의 등장을 촉진하게 되었다[7]. 네트워크 치과는 치과경영노하우와 브랜드가치, 공동마케팅과 홍보, 여러직종의 많은 직원들이 모여서 일하는 곳으로 치과위생사의 영역도 진료영역뿐 아니라 그 외의 병원관련 서비스 및 치과경영에까지 확장되기를 요구받고 있다. 이제 치과위생사는 피고용인의 입장을 넘어서 치과발전의 최첨단에 선 인력으로 환자가 치과를 찾도록 유도하는 방안이 무엇인지 연구해 보아야 한다. 따라서 본 연구에서는 치과에 내원하는 환자들의 치과의료기관 선택동기를 연구하여 마케팅전략 및 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시행하게 되었다.

여성이 71.2%로 남성보다 많았는데 최[5] 및 류[8]와 비슷하였고, 20대가 40%로 가장 많았으며, 직업적으로 전문직에서 가장 높았고 치아우식증을 충전하기 위해서 내원하는 경우가 가장 많았다. 유효구강보건진료수요가 대체적으로 연령이 낮을수록, 남자보다는 여자, 경제수준이 높은 집단에서 높다는 결과와 같았다[9]. 교통편의는 연령별로 30대에서 가장 높았는데 연령이 증가할수록 대체적으로 점수가 낮아졌고, 미혼에서 높았으며, 구강건강상태를 그저 그렇다고 인식하는 집단에서 그리고 내원이유가 정기검사라고 응답한 집단에서 높았고 집단별로 의미있는 차이를 보였다. 이[6]는 직장인을 대상으로 한 연구에서 교통편의는 남성에서 그리고 기혼자일수록 높다고 하였는데 본 연구에서 남성에서 높았지만 차이를 보이지는 않았고, 미혼일수록 높았다는 점이 다르다. 교통의 편리성이나 주차시설은 젊은층, 미혼, 충전치료를 받는 환자들에서 치과선택 시 중요한 것이었다. 물리환경은 20대, 미혼, 대학원졸업, 구강건강상태가 '그저 그렇다'라고 응답한 군, 교정치료를 받기위해 내원한 환자에서 높았다. 물리환경은 연령과 학력에 따라서 중요한 의미가 있다는 이[6]의 결과와 유사하였다. 치과장비의 현대화나 인테리어, 청결, 인테리어, 편안한 대기실과 같은 물리환경은 젊은 층의 미혼이고 학력이 높은 지역의 교정을 많이 하는 치과일수록 잘 갖출 필요가 있는 것으로 사료된다. 치과이미지는 학력이 높을수록, 구강건강상태가 ''그저 그렇다'라고 응답한 집단일수록 중요하게 고려하는 것으로 조사되었다. 고학력자 일수록 인터넷이나 주위사람들을 통한 정보입수를 한 후 선택하는 것으로 조사되었다. 최[10]는 치과의료기관을 선택할 때 여성일수록 최근에 치과를 방문한 경우일수록 사전정보를 획득하는 경향이 크며 여성과 남성 모두에서 인터넷의 포털사이트를 이용한 검색이 가장 많다고 하였다. 따라서 잠재적인 고객이 될 가능성이 있는 일반대중을 대상으로 구강보건지식을 제공하는 방법으로 인터넷을 활용하는 것도 필요한 것으로 사료된다. 치과를 선택하는데 있어서 의료진의 외양은 남성, 구강건강이 '그저 그렇다'라고 응답한 군에서 높았다. 치과선택동기로 치과서비스는 학력이 높을수록, 발치를 하러 내원한 경우에서 가장 높았다. 발치는 1~2회의 진료로 끝나지만 환자입장에서는 출혈이 있는 수술로 감염 및 후유증을 염려하는 중요한 시술이기 때문에 치과의사의 진료서비스가 중요하게 인식되었을 것으로 사료된다. 치과 기본요소는 치료비, 지인의 소개, 지불방법의 편리함, 치과의사가 믿음직스러움이 포함되며 어떠한 차이를 보이는 일반적인 사항도 없었다. 환자들은 의사로부터 진료에 대한 설명을 듣기를 원하며 태도가 좋은 의사를 만나면 다양한 측면으로 구성되어 있는 의료서비스의 전체적인 수준이 높다고 느낄 수 있다[11]. 김[12]은 성별로 치과의사의 환자평가를 연구하였는데 남자치과의사는 기술적인 측면에서 능력이 높다는 평가를 받은 반면 여자치과의사들은 환자의 이야기를 잘 들어주거나 질문에 응답함, 인격적 대우, 친절함 측면에서 높은 평가를 받아서 치과진료기관 개원 시 역할분담이 필요하다고 하였다. 김[13]등의 연구에서는 치과의사가 인지하는 환자에 대한 고정관념이 환자를 대하는 행동에 영향을 미친다고도 하였다. 이와 최[14]는 치과위생사는 처리해야 할 업무가 다양하여 환자와의 충분한 커뮤니케이션이 어려우나 대면을 통한 신속한 피드백이 이루어질 수 있는 언어적 커뮤니케이션이 환자에게 인지되는 경향이 크므로 환자가 좀 더 이해하기 쉬운 속도와 분명한 발음, 적절한 목소리톤을 가지도록 노력하여야 한다고 하였다. 또한 치과위생사의 커뮤니케이션은 신뢰와 환자만족과의 상관관계가 있다고 하였다. 치과의사는 진료영역의 업무만 담당하기에도 분주하므로 진료의 내용을 이해하고, 진료기관 경영에도 일부 참여하는 치과위생사가 담당하는 것이 적절할 것이다. 환자들이 치과위생사가 하는 스켈링이나 진료협조보다 환자에게 설명하는 분야에서 치과위생사를 더 접촉하므로 환자 응대기술 등의 교육이 필요한 것으로 사료된다. 치과의료기관 선택 시 환자들은 치료기술을 가장 중요하게 생각하며 직원의 친절, 진료진의 정확한 설명을 고려한다[15]. 자신의 치료에 대하여 주최가 되어서 알고 싶어하지만 실제로는 치과의료기관 직원에 대한 불만족은 높은 것으로 나타나며, 불만사항에 대하여도 그냥 참는 경우가 많아서 이러한 문제점을 해결하지 않고서는 환자의 내원을 기대할 수 없다. 따라서 치과의 물리적환경적인 입지와 같은 요인은

조정이 어렵더라도 개선할 수 있는 요인에서 치과의료공급자 측면의 개선안을 찾아보고 노력할 필요가 있다.

본 연구는 G시에 개원한 치과병원 1곳과 치과의원 3곳에 내원한 성인 환자를 대상으로 하여 표본의 수가 매우 적어서 그 결과를 모든 치과병의원에 적용하기에는 무리가 있다. 향후의 연구에서는 조사지역의 지역적 분포를 고려하여 표본수를 늘리고, 치과의원과 치과병원의 선택동기를 따로 조사 분석 해 볼 필요가 있다고 사료된다.

결 론

본 연구는 치과에 내원하는 환자들의 치과의료기관 선택동기를 연구하여 마케팅전략 및 의료서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 시행하게 되었다. G시에 개원한 치과병원 1곳과 치과의원 3곳을 연구자의 편의대로 정하고 이곳에 내원한 성인환자를 대상으로 취지를 설명하고 설문조사를 실시하였으며 577부를 분석하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 교통편의는 성별로 30대가 3.37, 결혼하지 않는 군에서 3.30으로 ,구강건강상태가 '보통이다'라고 응답한 군에서 3.23, 내원이유가 '정기검사'인 경우에서 3.33으로 가장 높았으며, 물리환경 점수는 연령에서 20대에서 3.37, 결혼하지 않은 경우에서 3.33, 대학원졸업에서 3.86로 가장 높았고, 치과이미지 점수는 대학원 졸업에서 3.63, 구강건강상태가 보통인 군에서 3.28로 가장 높았다. 의료진의 외양은 남자에서 2.72로, 구강건강이 '보통'인 군에서 2.65로 그렇지 않은 군보다 높았고, 치과의료서비스는 대학원 졸업에서 3.86, 내원이유로 '발치하러 온 군'에서 3.79로 높았다 ($p<0.05$).
2. 치과선택동기 1위는 '집과 가까워서'이고 2위는 '치과의사의 치료능력', 3위는 '치과의사의 성의', 4위는 '아는 사람의 소개', 5위는 '이용 가능한 시간에 갈 수 있어서(야간 진료 등)' 순이었다.

환자가 치과병의원 선택하는 동기를 측정할 수 있도록 좀 더 타당성을 지닌 측정도구를 개발하고, 개업 시 입지조건 및 물리환경을 갖출 수 있도록 하여야 할 것이고, 치과위생사등 스텝은 환자가 만족하는 서비스를 개발하고 제공할 필요가 있다.

References

1. Daily dental. Personal recovery and worsen the closure rate figures Internet[cited 2015. May. 29]. Available from: http://www.dailydental.co.kr/news/article.html?no=83672.
2. National health personnel licensing examination board. State exam pass rate [Internet].[cited 2015. May. 29]. Available from: http://www.kuksiwon.or.kr/Publicity/ExamStatistic. aspx?SiteGnb=5&SiteLnb=2.
3. Song HJ. (An) influence of perceived risk on the choice cues for dental clinics[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hong-Ik, 2011.
4. Yang HM. Analysis of the positive word-of-mouth, Quality of medical service and customer satisfaction of patients in dental clinics. J Kor Aca Ind 2010: 4928-34; http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2010.11.12.4928.
5. Choi HS. Impact of information search on the choice of dental institution. J Dent Hyg Sci 2009; 9(5): 587-92.
6. Lee JY. A study on the factors related to the choice of dental institutions- the case of company employees in Seoul[Master's thesis]. Iksan: Univ. of Wonkwang, 2011.
7. Park MS. The Research on the environment of the dental hospital management and the development of network strategy[Master's thesis]. Gwangju: Univ. of Jeonnam National, 2011.
8. Ryu YW. Bae HS, Sung JH, Kim DK. Study on the visiting factor of dental clinics. J Ora Bio Res 2003; 27(1): 237-52.
9. Kim JB, Choe YJ, Moon HS, Kim DK, Lee HS, Kim DK. Lee HS et al. Public dental health 5th ed. Seoul: KMS; 2009. 483.
10. Choi HS. Impact of information search on the choice of dental institution. J Dent Hyg Sci 2009; 9(5): 587-92.
11. An SK. A study for identifying various factors of health care services and variables of health care quality[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hanyang, 1995.
12. Kim JW. Choosing patterns for dentists and dental care institutions among college students[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2001.
13. Kim YK, Kim YB, Noh HJ, Myoung H. The effect of korean dentist's stereotyping on service behavioral intention toward north korean refugee. J Dent Hyg Sci 2009; 13(1): 45-60. http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2013.13.1.045.
14. Lee JH, Choi JM. A study on the relationship between patient's medical communication, reliance and satisfaction to dental hygienist. J Kor Soc Dent Hyg 2012; 12(5): 1017-27.
15. Choi YH. A study on the primary factors in the selection of dental medical organizations. J Kor Dent Hyg Edu 2006; 6(3): 229-40.