

## 치과 의료기관 종별 선택요인 비교 연구 - 부산지역 치과 병·의원 중심으로 -

박현민‡  
동부산대학교 치위생과

### A Comparative Analysis on Factors for Selecting Dental Care Institution Type - focused on dental hospitals in the region of Busan -

Hyun Min Park‡  
*Dept. of Dental Hygiene, DongPusan College*

**ABSTRACT** The purpose of this study is to investigate influencing factors for selecting dental care institutions, and to suggest implications to develop differentiating strategies for each level of institutions. Data were collected from 334 customers of three level of dental institutions, dental clinic, dental hospital, and dental department in university hospital, located in Busan using structured self – administered questionnaire. The collected data were analyzed with SPSS 12.0 program.

Major result of the analysis is as follows : First, medical service among selecting factors has been found to be a significant affecting factor on customer satisfaction only in dental hospitals among three level of dental institutions. Second, the effects of selecting and customer satisfaction factors on re–visit and by word of mouth effect is varied according to level of dental institutions. In terms of re–visit intention, customer satisfaction in dental clinic and dental department of university hospitals, and customer satisfaction and medical service factor in dental hospital are found to be significant affecting factors.

Above result imply that customer relationship strategy based on customer attributes must be sought to improve customer loyalty and suitable marketing and competitive strategies for each level of dental institution is needed.

**Key words :** Dental care institution, Customer satisfaction, Re–visit, By word of mouth effect

‡Corresponding author(hm2533@hanmail.net)

## I. 서론

경제성장과 더불어 생활수준 향상 및 건강에 대한 관심이 국민의 의료지식 수준과 의료 서비스에 대한 욕구를 향상시켰다. 또한 국민의료보험제도의 확대실시 이후 의료소비자가 증가하면서 의료서비스는 소비자 중심의 양질 서비스를 요구하고 있다 [1]. 양질의 의료서비스를 이용하는 과정에서 수용자의 활발한 참여와 권리의 향상을 가져오고, 기존의 보건의료의 개념을 보다 수용자 중심으로 변화시키는 기전이 되고 있다. 즉 환자는 보건의료정보를 통하여 점차 건강의 질병, 치료의 내용을 이해하고 치료에 동참하게 됨으로써 높은 수준의 의료서비스를 요구하게 되었다[2].

환자들은 언제라도 더 좋은 의료진과 의술, 만족스러운 의료서비스를 따라 이동할 준비를 하고 있다. 최근 건강보험공단에서는 2010년 의료인력 증가예상치를 약 11만 2700명으로 발표하였다. 이러한 상황을 예측해 볼 때 갈수록 병원 간 경쟁은 극도로 치열해질 것임을 알 수 있다. 게다가 의료시장 개방화에 따라 미래의 병원 경영은 더욱 더 어려워질 것이며 지명도 높은 외국 병원의 국내 진입 등이 더해지면 의료계에 적지 않은 파장을 일으킬 것이고 국내 병원들의 입지는 더욱 좁아질 것이다. 이와 같이 국내외적인 경영압박이 가해짐에 따라 몇몇 주요 병원들은 병상수의 증설 등 의료시설규모의 확장과 더불어 진료체계의 변화를 시도함은 물론 환자들을 위한 공간을 확대하는가 하면 편의시설을 극대화시키고 있다[3].

의료서비스는 무형성과 질적인 표준화 설정의 어려움 등 독특한 특성으로 6단계(의사 결정 4단계, 구매평가 2단계)로 구성 된다. 즉 의료소비자가 의료기관을 선택하는 과정은 문제인식 → 정보탐색 → 대안의 평가 → 구매 전 평가 → 의료기관 선택 결정 → 의료기관 이용 후 행동 등 여섯 단계를 거치게 된다. 의료소비자는 구매욕구의 발생으로 문제해결에 필요한 의료정보를 탐색하게 되며, 내적탐색

으로는 본인의 기억 속에 저장되어 있는 정보를 탐색하는 활동이고, 외적 탐색은 환경으로부터 새로운 정보를 얻기 위하여, 타인의 의견이나 다른 정보원천(신문, 잡지, 가족과 친지 등)으로부터 관련정보를 획득하는 활동을 말한다. 그런데 의료소비자는 구매에서 느끼는 위협(두려움, 불확실성, 의심 등)의 정보가 클수록, 그리고 의사결정이 중요하고 복잡할수록 보다 많은 정보량과 보다 다양한 정보원천을 필요로 하게 된다[2]. 치과 의료기관의 경우 치과 환자 특유의 심리, 즉 치료 의자에서의 긴박감이나 피해의식, 질삭음 기계소리에 의한 불협화음, 침에 하고 반짝거리는 기구에 대한 압박감 등으로 인해 그 정보의 영향력에 크게 관여한다.

2008년 전국의 치과대학병원을 대상으로 치과 의료기관 평가를 시범적으로 실시하였으며, 매년 국가고객만족도 조사(NCSI : National Customer Satisfaction Index)를 시행하여 의료서비스 이용자들이 치과의료기관을 선택시 정보로 이용할 수 있도록 제공하고 있다. 치과 의료기관 평가나 국가고객만족도조사에서도 의료서비스이용자들의 만족도에 관한 항목이 중요한 요인으로 작용하고 있으며 병원을 이용하는 고객의 만족수준에 의해 고객이 지속적으로 서비스를 재이용할 수도 있고, 이용을 중지하거나 이탈할 수도 있기 때문에 고객만족 향상을 위한 노력은 의료기관의 핵심적인 마케팅전략이 될 수 있을 것이다. 따라서 의료기관에서의 의료서비스이용자들의 세분화되고 다양한 욕구와 함께 병원선택요인 등을 정확히 파악하는 것이 환자중심의 의료서비스 제공에 있어서 매우 중요한 과제라 할 수 있다.

발전하는 치과의료기술과 국민 경제 여건 향상으로 치과의료서비스에 대한 수요가 증가하며, 양질의 치과의료서비스에 대한 요구도 날로 커지고 있다. 오늘날 치과의료 수요자인 환자는 의료서비스의 소비자로서 보다 적극적으로 의료서비스의 질을 평가하고 만족도에 따라 다른 의료 이용형태를 보이는 등 자신의 권리를 찾으려는 움직임이 활발하다. 이

러한 상황에서 치과의료기관은 환자만족도의 향상을 위한 의료서비스 소비자인 환자의 요구를 정확하게 파악하고 그에 맞는 새로운 경영전략을 개발해야 한다[4].

본 연구는 치과 의료기관의 특성에 따라 의료소비자들이 치과의료기관 이용시 만족도, 재이용 및 구전효과에 영향을 미치는 선택 요인이 어떠한 경로로 반영되는지를 검증함으로써 치과 의료기관의 중별 차별화 전략의 모색에 기초적인 자료를 제공하고자 하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 2009년 4월 13일부터 4월 18일까지 부산지역 치과의원, 치과병원, 대학병원 및 종합병원 치과(종합병원이나 대학병원의 경우 외래 환자)를 현재 이용하고 있는 자를 대상으로 하였으며 치과 의료기관에서 1회 이상 진료를 받은 경험이 있는 자를 대상으로 자기기입식 설문조사를 하였다. 연구의 대상 범위에서 종합병원 및 대학병원의 치과라 함은 의사 및 치과의사가 의료를 행하는 것으로 입원환자 100인 이상을 수용할 수 있는 시설을 갖추고, 치과진료과에 필요한 전문의를 갖춘 병원을 의미한다. 치과병원의 경우 치과의사가 의료를 행하는 곳으로서, 입원시설은 제한을 받지 않는 곳이며(간판에 치과병원으로 기재된 곳) 치과의원은 치과 의사가 의료를 행하는 곳으로서 진료에 지장이 없는 시설을 갖춘 치과의료기관을 말한다. 설문은 본 연구의 취지와 목적을 이해하고 설문의 내용을 파악하고 있는 치과위생사들이 현장조사를 통하여 이루어졌으며, 표본추출은 시간과 비용의 관계로 편의 추출(convenience sampling)을 실시하였다.

총 350부의 설문지가 배부(치과의원 130부, 치과병원 110부, 대학 및 종합병원 치과 110부) 되었으며, 그 중 334부(치과의원 128부, 치과병원 102부,

대학 및 종합병원 치과 104부)가 회수되어 본 연구 분석에 사용하였다.

### 2. 연구도구 및 방법

본 연구를 위한 연구도구로는 구조화된 설문지를 이용하였고 설문지 구성내용은 선행연구[3,5]와 문헌고찰을 통하여 고안하였으며 치과에 관한 인구나 사회학적 특성과 병원선택요인, 만족도, 재이용 및 구전효과에 대해 미리 작성된 설문지를 이용하여 연구대상자가 자가보고형 설문지에 직접 응답하였다. 설문 내용은 병원선택요인 22문항, 만족도 5문항, 재이용 3문항, 구전효과 3문항으로 구성되었으며, 각 설문지의 문항에 대한 응답은 Likert 5점{전혀 아니다(1)~매우 그렇다(5)} 척도를 적용하여 구성하였다. 독립변수인 병원을 선택하는 4요인의 설문항목으로는 의료서비스(8문항), 인적서비스(4문항), 물리적서비스(4문항), 병원인지도(6문항) 등으로 총 4개요인 22문항으로 구성하였고, 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.832로 높게 나타났다. 종속 변수는 3개의 요인의 설문항목으로 만족도(5문항), 재이용(3문항), 구전효과(3문항) 등으로 총 3개요인 11문항으로 구성하였고 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.917로 높게 나타났다. 신뢰도 검증결과 연구도구의 신뢰성이 검증되었고, 연구도구 각 항목의 요인 부하량은 0.7~0.9로 타당성이 입증되었다 <Table 1>.

### 3. 통계분석

본 연구에 수집된 자료는 통계 프로그램 SPSS for windows version 12.0을 이용하여 분석하였고 다음의 절차로 실시하였다.

연구대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 치과 의료기관 이용자의 인구사회학적 특성에 따른 병원선택요인의 차이를 검증하기 위하여 t-test, 분산분석(ANOVA)을 사용하

였다. 이용자에 대한 신뢰수준을 결정하는 4가지 요인과 만족도, 재이용 및 구전효과와의 상관관계를

분석하기 위해 선형회귀분석 중 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

<Table 1> Result of reliability analysis for Measurement Items

	Items	N	Cronbach' Alpha
Independent Variable	Healthcare Service	8	0.736
	Human Service	4	0.763
	Physical Service	4	0.793
	Hospital Awareness	6	0.858
Dependent Variable	Satisfaction	5	0.898
	Re-visit	3	0.867
	by word of mouth effect	3	0.873

### III. 결과

#### 1. 치과 의료기관 이용자의 인구사회학적 특성

대상자의 인구사회학적 특성은 <Table 2>와 같다. 성별에 따른 치과 의료기관 이용률은 치과의원에서 남자 38명(29.7%), 여자 90명(70.3%), 치과병원에서는 남자 26명(25.5%), 여자 76명(74.5%), 대학 및 종합병원 치과에서는 남자 39명(37.5%), 여자 65명(62.5%)으로 전체적으로 남성보다 여성의 비율이 높게 나타났으며, 연령은 치과의원과 병원이 각각 20대 43명(33.6%), 42명(41.2%)으로 대학 및 종합병원 치과에서는 30대가 31명(29.8%)으로 세 곳 모두에서 20~30대의 병원이용 빈도가 가장 많았고, 교육수준은 치과 의료기관 모두에서 대학 졸업이 63명(49.2%), 48명(47.1%), 43명(41.3%)가장 많았으며, 직업적인 분류에서는 자유/전문직이 26명(20.3%), 23명(22.5%), 28명(26.9%)으로 가장 많았다. 평균소득은 치과의원에서는 150-250만원 미만인 35명(27.3%), 치과병원에서는 150-250만원이 36명(35.3%), 대학 및 종합병원 치과에서는 150-250만원 미만인 36명(34.6%)의 소득수준이 가장 많이 치과로 방문했으며, 250-350만원 미만인 그 다음으로 가장 많게 나타났다.

#### 2. 치과의료기관 이용자의 인구사회학적 특성에 따른 병원선택요인, 만족도, 재이용 및 구전효과의 분석

치과의료기관 이용자의 인구사회학적 특성에 따른 병원선택요인, 만족도, 재이용 및 구전효과와의 집단 간 차이는 <Table 3>에서 제시하였다.

치과의원을 내원한 환자를 대상으로 인구사회학적 특성별 제변수의 변이를 분석한 결과는 성별, 연령, 교육수준, 소득수준에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났지만, 병원 경험 중 재진환자가 3.92로 직업에서는 학생이 4.12로 치과의원을 재이용하는 경우가 가장 많은 것으로 나타났으며 통계적으로 유의성이 있었다.

치과병원에서는 성별, 연령, 교육수준, 직업에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났지만, 병원 경험에서는 의료서비스, 재이용, 구전효과에서 유의한 차이를 보였으며, 초진 환자보다는 재진 환자에서 의료서비스를 중요하게 생각하며 병원 재이용 및 구전활동을 많이 하는 것으로 나타났다. 소득수준에서는 만족도, 재이용, 구전효과에서 유의한 차이를 보였으며 만족도에서는 350만원 이상 4.12, 250-350만원 미만 4.11, 150-250만원 미만 4.07, 150만원 미만 4.05로 소득수준이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났고, 병원 재이용은 350만원 이상 4.07, 구

전효과에서는 350만원 이상 4.16으로 가장 높게 나타났으며 소득수준이 높을수록 병원을 재이용하거나 구전활동을 많이 하는 것으로 나타났다.

대학/종합병원 치과를 내원한 환자는 성별, 소득 수준에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났지만, 연령에서는 병원인지도, 물리적서비스, 인적서비스, 병원 재이용, 구전효과에서 유의한 차이를 보였으며, 60세 이상 4.00으로 병원인지도를 가장 중요하게 생각하며 물리적서비스 4.12, 인적서비스 4.23, 구전효과 3.59는 40대에서 가장 중요시 여겼으며, 병원을 재이용하는 경우는 30대 3.65로 가장 많은 것으로 나타났다. 병원경험에서는 의료서비스, 인적

서비스, 만족도, 병원 재이용에서 유의한 차이를 보였으며 다른 치과 의료기관과 마찬가지로 초진 환자보다는 재진 환자에서 높게 나타났다. 교육수준에서는 병원인지도, 의료서비스, 물리적서비스, 병원 재이용에서 유의한 차이를 보였으며, 대학을 졸업한 환자에서 병원인지도 3.71, 의료서비스 4.07, 물리적서비스 4.03, 병원 재이용 3.69를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 직업에서는 만족도, 병원 재이용에서 유의한 차이를 보였으며 만족도에서는 판매/서비스직 3.70으로 이용 후 만족감을 가장 높게 느꼈다고 답을 했으며 병원 재이용은 공무원 4.00에서 가장 많은 것으로 나타났다.

<Table 2> General characteristics of Dental Care Institution Type users

Variables	Dental Clinic		Dental Hospital		Uni/Gen Hospital		
	N	%	N	%	N	%	
Gender	Male	38	29.7	26	25.5	39	37.5
	Female	90	70.3	76	74.5	65	62.5
Age	>20	9	7.0	4	3.9	3	2.9
	20~29	43	33.6	42	41.2	29	27.9
	30~39	32	25.0	26	25.5	31	29.8
	40~49	22	17.2	13	12.7	25	24.0
	50~59	16	12.5	13	12.7	15	14.4
	60<=	6	4.7	4	3.9	1	1.0
Dental experience	The first treatment	19	14.8	25	24.5	39	37.5
	Re-treatment	109	85.2	77	75.5	65	62.5
Level of education	Less than high school	34	26.6	28	27.5	20	19.2
	College student	17	13.3	21	20.6	24	23.1
	Graduating from college	63	49.2	48	47.1	43	41.3
	Graduate school	14	10.9	5	4.9	17	16.3
Major Job	Student	20	15.6	14	13.7	22	21.2
	professional	26	20.3	23	22.5	28	26.9
	Service jobs	11	8.6	14	13.7	6	5.8
	Business	9	7.0	14	13.7	4	3.8
	white collar job	24	18.8	9	8.8	16	15.4
	public official	5	3.9	8	7.8	1	1.0
	blue collar job	1	0.8	2	2.0	5	4.8
	homemaker/unemployed	21	16.4	10	9.8	16	15.4
	Etc.	11	8.6	8	7.8	6	5.8
Salary per month (10,000won)	<=150	27	21.1	29	28.4	21	20.2
	150~250	35	27.3	36	35.3	36	34.6
	250~350	33	25.8	22	21.6	25	24.0
	350<=	33	25.8	15	14.7	22	21.2
Total	128	100.0	102	100.0	104	100.0	

<Table 3-1> Demographic characteristics of the variation in the dependent variables (Dental Clinic)

Variables	Ho.A		He.S		Ph.S		Hu.S		Sati		Re.v		M.Eff		
	Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD		
Gender	Male	3.54	0.62	4.12	0.42	4.03	0.54	4.29	0.36	4.05	0.66	3.90	0.65	3.75	0.57
	Female	3.41	0.57	4.06	0.38	3.96	0.46	4.20	0.43	3.87	0.56	3.83	0.69	3.80	0.67
	t/F(P)	0.442		0.011		0.027		3.183		1.496		0.002		1.173	
		(0.239)		(0.431)		(0.505)		(0.262)		(0.109)		(0.553)		(0.713)	
Age	>20	3.11	0.56	3.90	0.45	3.72	0.74	4.11	0.33	4.20	0.67	4.00	0.60	3.70	0.63
	20~29	3.32	0.60	4.13	0.43	4.02	0.55	4.27	0.46	3.98	0.60	3.90	0.61	3.88	0.56
	30~39	3.52	0.51	4.07	0.33	4.02	0.45	4.25	0.36	3.81	0.62	3.71	0.79	3.70	0.81
	40~49	3.63	0.63	4.13	0.38	4.01	0.37	4.24	0.44	3.83	0.62	3.64	0.67	3.73	0.51
	50~59	3.52	0.47	4.02	0.31	3.89	0.29	4.14	0.34	3.99	0.42	4.08	0.54	3.75	0.56
	60<=	3.58	0.80	3.98	0.58	4.08	0.47	4.17	0.52	3.83	0.72	4.17	0.69	4.06	0.80
	t/F(P)	1.650		0.695		0.778		0.408		0.856		1.545		0.575	
		(0.152)		(0.629)		(0.568)		(0.843)		(0.513)		(0.181)		(0.719)	
Dental experience	The first treatment	3.28	0.63	3.99	0.54	3.91	0.69	4.16	0.47	3.71	0.68	3.44	0.70	3.61	0.63
	Re-treatment	3.47	0.58	4.09	0.36	4.00	0.44	4.24	0.40	3.96	0.58	3.92	0.64	3.82	0.64
	t/F(P)	0.290		8.171		4.219		1.307		2.099		0.833		0.016	
		(0.186)		(0.423)		(0.598)		(0.432)		(0.088)		(0.004**)		(0.203)	
Level of education	Less than high school	3.42	0.70	4.01	0.43	3.91	0.54	4.16	0.41	3.91	0.57	3.90	0.62	3.74	0.62
	College student	3.36	0.67	4.12	0.42	3.88	0.59	4.25	0.47	4.26	0.39	4.16	0.47	4.10	0.51
	Graduating from college	3.48	0.53	4.08	0.37	4.02	0.39	4.23	0.39	3.86	0.67	3.75	0.78	3.75	0.69
	Graduate school	3.44	0.46	4.17	0.39	4.13	0.56	4.34	0.43	3.80	0.42	3.79	0.34	3.69	0.51
	t/F(P)	0.227		0.637		0.997		0.648		2.255		1.771		1.616	
		(0.877)		(0.593)		(0.397)		(0.586)		(0.085)		(0.156)		(0.189)	
Major Job	Student	3.18	0.56	4.03	0.43	3.79	0.66	4.23	0.43	4.20	0.47	4.12	0.47	3.98	0.57
	professional	3.50	0.55	4.17	0.40	4.15	0.45	4.33	0.33	3.83	0.61	3.81	0.79	3.76	0.66
	Service jobs	3.36	0.38	3.84	0.31	3.93	0.40	4.05	0.29	3.56	0.60	3.45	0.78	3.33	0.71
	Business	3.61	1.00	4.18	0.54	4.22	0.40	4.42	0.57	3.73	0.66	3.33	0.83	3.67	0.58
	white collar job	3.44	0.57	4.13	0.31	3.98	0.48	4.28	0.44	4.05	0.71	4.03	0.63	3.83	0.72
	public official	3.57	0.53	3.98	0.29	3.80	0.27	4.15	0.52	4.12	0.44	4.00	0.53	3.93	0.49
	blue collar job	3.00		3.50		3.75		4.00		3.60		3.33		3.67	
	homemaker / unemployed	3.51	0.54	4.02	0.37	3.92	0.33	4.11	0.40	3.92	0.54	3.95	0.54	3.94	0.58
	Etc.	3.62	0.62	4.17	0.42	4.02	0.55	4.18	0.40	3.80	0.51	3.67	0.52	3.61	0.53
	t/F(P)	0.924		1.338		1.316		1.057		1.572		2.169		1.312	
		(0.499)		(0.232)		(0.242)		(0.398)		(0.140)		(0.035*)		(0.244)	
Salary per month	<=150	3.30	0.51	4.10	0.41	3.93	0.50	4.22	0.43	3.66	0.61	3.73	0.72	3.60	0.66
	150-250	3.55	0.61	4.11	0.42	4.08	0.46	4.25	0.42	4.05	0.63	3.95	0.67	3.84	0.73
	250-350	3.45	0.56	4.07	0.41	4.03	0.47	4.30	0.40	3.91	0.48	3.80	0.65	3.78	0.52
	350<=	3.44	0.64	4.03	0.33	3.88	0.50	4.14	0.39	4.01	0.61	3.89	0.68	3.89	0.62
	t/F(P)	0.925		0.312		1.210		0.876		2.629		0.661		1.092	
		(0.431)		(0.817)		(0.309)		(0.455)		(0.053)		(0.578)		(0.355)	

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

<Table 3-2> Demographic characteristics of the variation in the dependent variables (Dental Hospital)

Variables	Ho.A		He.S		Ph.S		Hu.S		Sati		Re.v		M.Eff		
	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
Gender	Male	3.56	0.56	4.13	0.55	4.15	0.55	4.34	0.56	3.97	0.64	3.72	0.84	3.77	0.74
	Female	3.68	0.57	4.15	0.40	4.06	0.49	4.35	0.50	3.97	0.69	3.77	0.82	3.83	0.76
	t/F(P)	0.165 (0.356)	1.201 (0.844)	0.237 (0.398)	0.073 (0.918)	1.305 (0.996)	0.011 (0.792)	0.239 (0.710)							
Age	>20	3.38	0.46	4.03	0.46	4.13	0.48	4.19	0.38	4.65	0.70	3.92	1.10	4.25	0.96
	20~29	3.61	0.53	4.18	0.36	4.03	0.47	4.32	0.53	4.05	0.64	3.80	0.78	3.87	0.74
	30~39	3.64	0.67	4.18	0.43	4.11	0.50	4.38	0.47	3.71	0.57	3.53	0.80	3.59	0.71
	40~49	3.74	0.61	4.09	0.52	4.17	0.57	4.40	0.51	3.98	0.77	3.90	0.91	3.85	0.82
	50~59	3.77	0.48	4.03	0.68	4.00	0.65	4.35	0.69	3.95	0.76	3.74	0.93	3.85	0.83
	60<=	3.67	0.68	4.22	0.12	4.38	0.32	4.44	0.24	4.15	0.60	4.17	0.58	4.17	0.33
	t/F(P)	0.408 (0.842)	0.377 (0.864)	0.512 (0.767)	0.174 (0.972)	1.864 (0.108)	0.733 (0.601)	0.947 (0.455)							
Dental experience	The first treatment	3.50	0.56	3.95	0.55	3.94	0.56	4.18	0.59	3.80	0.73	3.23	0.83	3.43	0.81
	Re-treatment	3.69	0.57	4.21	0.38	4.13	0.49	4.40	0.48	4.02	0.64	3.93	0.75	3.94	0.69
	t/F(P)	0.076 (0.138)	4.748 (0.032*)	0.257 (0.111)	1.272 (0.063)	1.000 (0.149)	0.840 (0.000**)	0.905 (0.002**)							
Level of education	Less than high school	3.67	0.53	4.08	0.55	4.10	0.52	4.32	0.55	3.92	0.75	3.63	0.93	3.69	0.78
	College student	3.77	0.57	4.18	0.36	4.08	0.37	4.38	0.48	3.90	0.56	3.48	0.76	3.62	0.65
	Graduating from college	3.60	0.50	4.13	0.39	4.02	0.54	4.31	0.51	3.99	0.68	3.90	0.78	3.92	0.78
	Graduate school	3.47	1.25	4.50	0.45	4.55	0.51	4.70	0.41	4.32	0.63	4.27	0.43	4.33	0.47
	t/F(P)	0.628 (0.598)	1.379 (0.254)	1.693 (0.174)	0.940 (0.425)	0.598 (0.618)	2.211 (0.092)	1.894 (0.136)							
Major Job	Student	3.71	0.64	4.31	0.39	4.09	0.40	4.45	0.45	4.29	0.56	3.88	0.72	3.98	0.70
	professional	3.62	0.46	4.15	0.43	4.04	0.55	4.26	0.56	3.78	0.72	3.67	0.96	3.77	0.87
	Service jobs	3.75	0.50	4.09	0.34	3.89	0.42	4.30	0.42	3.73	0.56	3.48	0.50	3.52	0.62
	Business	3.74	0.47	4.00	0.38	3.98	0.43	4.21	0.54	3.91	0.63	3.74	0.90	3.93	0.71
	white collar job	3.50	0.45	4.18	0.22	4.17	0.52	4.53	0.32	4.16	0.69	3.89	0.83	4.04	0.65
	public official	3.81	0.67	4.17	0.48	4.19	0.48	4.41	0.60	4.28	0.62	3.88	0.73	3.83	0.73
	blue collar job	4.08	0.82	4.56	0.09	4.50	0.35	4.88	0.18	4.10	1.27	3.67	1.89	3.67	1.41
	homemaker / unemployed	3.62	0.65	3.98	0.82	4.15	0.77	4.28	0.74	3.90	0.90	3.77	1.04	3.60	0.91
	Etc.	3.19	0.79	4.22	0.33	4.28	0.53	4.41	0.40	4.00	0.43	4.04	0.55	4.04	0.68
t/F(P)	1.104 (0.368)	0.914 (0.509)	0.732 (0.663)	0.718 (0.675)	1.184 (0.317)	0.432 (0.899)	0.673 (0.714)								
Salary per month	<=150	3.68	0.57	4.00	0.52	4.05	0.55	4.29	0.58	3.69	0.69	3.33	0.91	3.44	0.84
	150~250	3.69	0.51	4.21	0.41	4.07	0.48	4.36	0.50	4.02	0.67	3.89	0.73	3.94	0.68
	250~350	3.60	0.64	4.17	0.46	4.11	0.54	4.31	0.53	4.11	0.54	3.88	0.63	3.89	0.60
	350<=	3.54	0.63	4.23	0.24	4.12	0.49	4.47	0.40	4.19	0.72	4.07	0.85	4.16	0.73
	t/F(P)	0.322 (0.810)	1.441 (0.236)	0.091 (0.965)	0.426 (0.735)	2.711 (0.049)	4.094 (0.009**)	4.198 (0.008**)							

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

&lt;Table 3-3&gt; Demographic characteristics of the variation in the dependent variables (University/General Hospital)

Variables	Ho.A		He.S		Ph.S		Hu.S		Sati		Re.v		M.Eff		
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
Gender	Male	3.51	0.61	3.89	0.52	3.81	0.47	4.00	0.53	3.46	0.58	3.37	0.68	3.26	0.60
	Female	3.55	0.55	3.88	0.50	3.84	0.53	3.96	0.50	3.54	0.54	3.55	0.63	3.44	0.62
	t/F(P)	0.809 (0.697)		0.021 (0.882)		1.272 (0.784)		0.003 (0.710)		0.633 (0.452)		0.766 (0.160)		0.370 (0.161)	
Age	>20	2.89	0.98	3.67	0.29	3.75	0.43	3.50	0.50	3.13	0.23	2.89	0.19	3.00	0.00
	20~29	3.48	0.53	3.79	0.56	3.71	0.53	3.94	0.49	3.38	0.51	3.22	0.76	3.10	0.60
	30~39	3.37	0.52	3.82	0.56	3.81	0.46	3.98	0.50	3.50	0.57	3.65	0.56	3.45	0.58
	40~49	3.84	0.51	4.13	0.39	4.12	0.40	4.23	0.43	3.73	0.63	3.53	0.62	3.59	0.60
	50~59	3.59	0.59	3.83	0.45	3.72	0.55	3.75	0.49	3.48	0.48	3.69	0.57	3.49	0.69
	60<=	4.00	.	3.88	.	3.00	.	3.25	.	3.60	.	3.67	.	3.00	.
	t/F(P)	3.271 (0.009**)		1.581 (0.173)		2.984 (0.015*)		3.115 (0.012*)		1.407 (0.228)		2.311 (0.050*)		2.331 (0.048*)	
Dental experience	The first treatment	3.41	0.59	3.73	0.51	3.77	0.56	3.83	0.49	3.30	0.49	3.17	0.67	3.25	0.63
	Re-treatment	3.61	0.55	3.98	0.49	3.87	0.47	4.07	0.50	3.63	0.56	3.67	0.57	3.45	0.61
	t/F(P)	0.024 (0.091)		1.349 (0.016*)		1.200 (0.330)		0.055 (0.019*)		1.572 (0.003**)		0.069 (0.000**)		0.454 (0.105)	
Level of education	Less than high school	3.41	0.64	3.73	0.43	3.59	0.50	3.73	0.51	3.39	0.57	3.27	0.71	3.13	0.48
	College student	3.55	0.63	3.74	0.61	3.77	0.51	3.95	0.57	3.41	0.58	3.22	0.71	3.39	0.73
	Graduating from college	3.71	0.47	4.07	0.46	4.03	0.46	4.09	0.45	3.64	0.53	3.69	0.56	3.46	0.60
	Graduate school	3.25	0.51	3.81	0.44	3.71	0.44	4.03	0.48	3.46	0.55	3.59	0.57	3.43	0.62
	t/F(P)	3.270 (0.024*)		3.583 (0.016*)		4.684 (0.004**)		2.521 (0.062)		1.452 (0.232)		3.892 (0.011*)		1.333 (0.268)	
Major Job	Student	3.17	0.63	3.65	0.51	3.61	0.44	3.83	0.48	3.25	0.32	3.15	0.56	3.12	0.58
	professional	3.67	0.55	4.08	0.50	3.97	0.49	4.13	0.49	3.69	0.50	3.62	0.54	3.38	0.57
	Service jobs	3.44	0.63	3.81	0.67	3.71	0.33	4.00	0.65	3.70	0.24	3.67	0.56	3.72	0.39
	Business	3.50	0.59	3.75	0.29	3.81	0.38	3.75	0.29	3.15	0.30	3.00	0.27	2.83	0.19
	white collar job	3.50	0.47	3.82	0.41	3.92	0.47	3.94	0.45	3.68	0.64	3.58	0.59	3.54	0.59
	public official	3.67	.	3.75	.	4.00	.	4.00	.	3.20	.	4.00	.	4.00	.
	blue collar job	3.63	0.66	3.65	0.85	3.70	0.86	3.85	0.72	2.92	0.97	2.87	1.52	3.53	1.19
	homemaker / unemployed	3.77	0.49	3.95	0.40	3.81	0.60	3.95	0.55	3.58	0.54	3.71	0.57	3.50	0.63
	Etc.	3.75	0.40	4.23	0.38	4.00	0.42	4.17	0.49	3.63	0.72	3.78	0.34	3.28	0.49
	t/F(P)	1.909 (0.067)		1.757 (0.095)		1.047 (0.407)		0.820 (0.587)		2.519 (0.016*)		2.534 (0.015*)		1.559 (0.148)	
Salary per month	<=150	3.60	0.57	3.90	0.53	3.75	0.53	4.06	0.48	3.45	0.51	3.43	0.48	3.22	0.43
	150~250	3.48	0.55	3.85	0.56	3.78	0.49	3.94	0.50	3.47	0.52	3.38	0.76	3.39	0.69
	250~350	3.56	0.53	3.88	0.42	3.89	0.53	3.88	0.48	3.61	0.58	3.57	0.61	3.48	0.65
	350<=	3.54	0.67	3.92	0.51	3.92	0.48	4.07	0.57	3.53	0.64	3.61	0.65	3.38	0.63
	t/F(P)	0.216 (0.885)		0.089 (0.966)		0.620 (0.604)		0.797 (0.499)		0.420 (0.739)		0.763 (0.517)		0.666 (0.575)	

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



### 3. 치과의료기관 이용자의 병원선택요인이 만족도에 미치는 영향

치과 의료기관 종별 병원선택요인이 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 병원선택요인을 독립변수로 만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 만족도에 영향을 미치는 변수는 치과 병원에서만 의료서비스가 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 20.8%였다<Table

4>. 치과의원 및 대학/종합병원 치과에서는 모든 요인들이 치과 병원에서는 병원인지도, 인적서비스, 물리적서비스 요인들이 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다. Durbin-Watson은 1.418로 기준 값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

<Table 4> Accounting Analysis of Factors for Selecting Dental Care Institution Type, Satisfaction

Dental Hospital	B	SE	$\beta$	t	p
Healthcare Service	0.695	0.136	0.456	5.131	0.000**
F = 26.322 R2 = 0.208 Durbin-Watson = 1.418					

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

### 4. 치과 의료기관 이용자의 병원선택요인, 만족도가 재이용에 미치는 영향

치과 의료기관 종별 병원선택요인이 재이용에 미치는 영향을 알아보기 위하여 병원선택요인과 만족도를 독립변수로 재이용을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 치과 의료기관 재이용에 영향을 미치는 변수는 치과의원과 대학병원 및 종합병원에서는 만족도가 치과병원에서는 의료서비스와 만족도가 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나

타났으며, 각각의 설명력은 65%, 65.8%, 48.1%였다 <Table 5>. 치과의원 및 대학/종합병원 치과에서는 만족도를 제외한 모든 요인들이 치과 병원에서는 병원인지도, 인적서비스, 물리적서비스 요인들이 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

Durbin-Watson은 각각 1.748/1.561/2.160으로 기준 값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

<Table 5> Accounting Analysis of Factors for Selecting Dental Care Institution Type, Satisfaction, Re-visit

Dental Clinic	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.904	0.060	0.804	15.184	0.000**
F = 45.359 R2 = 0.650 Durbin-Watson = 1.748					
Dental Hospital	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.949	0.082	0.775	11.507	0.000**
Healthcare Service	0.748	0.247	0.401	3.025	0.003**
F = 36.954 R2 = 0.658 Durbin-Watson = 1.561					
Uni/Gen Hospital	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.815	0.084	0.694	9.724	0.000**
F = 94.564 R2 = 0.481 Durbin-Watson = 2.160					

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

### 5. 치과 의료기관 이용자의 병원선택요인이 구전효과에 미치는 영향

치과 의료기관 종별 병원선택요인이 구전효과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 병원선택요인과 만족도를 독립변수로 구전효과를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 구전효과에 영향을 미치는 변수는 치과의원에서는 만족도가 치과병원에서는 의료서비스와 만족도가 대학병원 및 종합병원 치과에서는 의료서비스, 물리적서비스, 만족도가 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 각

각의 설명력은 60.7%, 65.4%, 42.1%였다<Table 6>. 치과의원에서는 만족도를 제외한 모든 요인들이 치과 병원에서는 병원인지도, 인적서비스, 물리적서비스 요인들이 대학병원 및 종합병원 치과에서는 병원인지도, 인적서비스 요인에서 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

Durbin-Watson은 각각 1.640/1.604/2.022로 기준값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔 차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

<Table 6> Accounting Analysis of Factors for Selecting Dental Care Institution Type, Satisfaction, by word of mouth effect

Dental Clinic	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.822	0.062	0.771	13.322	0.000**
F = 37.742 R2 = 0.607 Durbin-Watson = 1.640					
Dental Hospital	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.878	0.076	0.781	11.535	0.000**
Healthcare Service	0.710	0.229	0.415	3.106	0.002**
F = 36.310 R2 = 0.654 Durbin-Watson = 1.604					
Uni/Gen Hospital	B	SE	$\beta$	t	p
Satisfaction	0.664	0.097	0.596	6.864	0.000**
Physical Service	0.346	0.147	0.281	2.359	0.020**
Healthcare Service	-0.382	0.185	-0.314	-2.072	0.041**
F = 14.244 R2 = 0.421 Durbin-Watson = 2.022					

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

## IV. 고찰

과거의 치과의료는 공급자 위주였으나, 경제 발전과 더불어 미디어의 발달 등 치과의료에 대한 지식 향상으로 인하여, 치과의료 서비스는 수요자 중심입과 동시에 환자의 요구가 반영되는 수평적 관계로 변해가고 있다[5].

본 연구는 치과의료기관의 종별에 따른 병원선택

요인과 선택요인에 따른 만족도 및 재이용, 구전효과 중요도를 파악하여 환자들에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 시사점을 얻고자 실시되었으며, 치과의료기관 종별에 맞는 차별화 전략을 도모하고 홍보전략 수립의 기초자료를 제공하여 병원의 질적 개선과 병원경영에 효율화에 도움이 되고자 시도되었다.

인구사회학적 특성 중 성별에 따른 치과의료기관 이용률은 치과의원에서 남자 38명(29.7%), 여자 90

명(70.3%), 치과병원에서는 남자 26명(25.5%), 여자 76명(74.5%), 대학 및 종합병원 치과에서는 남자 39명(37.5%), 여자 65명(62.5%)으로 전체적으로 남성보다 여성의 비율이 높게 나타났으며, 이는 기존의 논문들과 일치하고 있다[6,7].

본 연구에서의 다중회귀분석결과 치과 의료기관을 이용한 환자들을 대상으로 환경, 인력, 편의시설, 치과정보, 예약이나 정산, 대기시간 등의 치과의료서비스 향상을 위한 조사에서 환경(물리적서비스)과 인력(인적서비스)에 대한 기대도가 가장 높게 나왔으며[8], 또한 서울시 소재의 대학병원 치과에 내원한 외래환자를 대상으로 병원선택요인에 관한 조사에서 의사의 의학적 수준, 의사의 친절성, 의사의 사회적 명성, 우수한 의료시설, 직원의 친절성 등의 인적서비스와 병원 인지도가 치과의료기관을 선택하는 가장 큰 요인을 나타냈는데[9], 본 연구에서는 치과의료기관 선택시 각각의 병원선택요인에 대한 고려사항 중 치과의원, 치과병원에서는 의료서비스(대기시간, 정보, 편의성, 진료비, 의사, 신뢰도)를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났고, 대학 및 종합병원에서는 병원인지도(사회적 명성, 병원의 평판, 지역사회기여도)가 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 대학 및 종합병원에서는 서비스적인 측면 기대해서 내원하는 경우보다는 병원의 인지도 즉 명성을 보고 병원을 찾는 경우가 많기 때문으로 보인다.

치과의료기관 별로 병원선택요인과 만족도를 제고하기 위해서는 공통요인은 물론 종별에 따른 환자 만족 전략이 필요함을 시사한다[3]. 따라서 치과의료기관 별로 있어서 의료마케팅은 환자만족이라는 목표 아래 각 요인별로 구체화된 Positioning을 통해 환자를 만족시키는 마케팅 전략이 가장 중요하리라 생각되며 더 나아가서 환자를 감동시키고 환자를 팬으로 만드는 노력이 절실히 필요하다.

본 연구의 한계점으로는 설문조사가 부산지역에 소재한 치과 의료기관 만을 연구대상으로 하였으므로 전국 치과의료기관의 결과를 일반화시키기에는

어려움이 있으며. 연구에 사용된 설문지는 총 350부로 이 자료만을 가지고 전체에 치과에 적용하기에는 무리가 있다. 설문조사시 응답자 상황에 따른 오차발생 가능성과 설문내용에 대한 이해부족으로 오류발생 가능성이 있으므로 정확한 조사결과를 위해서는 면접법과 관찰법의 병행이 추천된다. 이후 계속적인 조사를 통해 의료기관 별로 병원선택요인 및 진료만족도를 더욱 더 심도 있게 측정해 보는 것이 바람직하겠다. 따라서 본 조사에 사용된 설문지의 일부를 수정, 보완하여 지속적인 조사가 이루어져야 하겠고 이러한 자료들을 이용하여 치과의 진료 환경과 서비스를 더욱 더 발전시켜 고객맞춤 서비스로 개선해 나갈으로써 환자들의 만족도는 향상되고 재이용의 비율이 늘어나 병원의 수익 또한 증가될 수 있으며 나아가 경쟁력 있는 독립된 치과 병원으로 성장할 수 있으리라 사료된다.

## V. 결론

본 연구는 치과 의료기관을 종별로 분류하여 병원선택요인이 만족도 및 재이용, 구전활동에 미치는 영향요인을 실증적으로 조사, 분석함으로써 치과의료기관 종별에 맞는 차별화 전략을 도모하고 홍보 전략 수립의 기초자료를 제공하여 병원의 질적 개선과 병원경영에 효율화에 도움이 되고자 시도되었다. 앞에서 논의한 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 모든 치과 의료기관에서 성별은 남성보다 여성이, 연령에서는 20대가, 직업은 자유/전문직이, 교육수준은 대졸자가 절반 정도의 비율을 보였고 소득수준은 150만원-250만원 미만이 가장 많았으나 다른 소득 항목과 별다른 차이를 보이지는 않았다.

둘째, 인구사회학적 특성에 따라 병원선택요인, 만족도, 재이용, 구전효과는 유의한 변이를 보이는 변수가 많았다.

셋째, 치과 의료기관 종별로 병원선택요인이 만

족도에 미치는 영향을 비교 분석한 결과, 치과병원에서만 의료서비스 요인이 만족도에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 치과 의료기관 중별로 병원선택요인과 만족도 요인이 재이용, 구전효과에 미치는 영향을 비교 분석한 결과, 재이용 의사에 있어서 치과의원과 대학/종합병원 치과에서는 만족도가 높을수록, 치과병원에서는 만족도와 의료서비스의 인식이 클수록 재이용 의사가 유의하게 큰 것으로 나타났다. 구전 의사의 경우, 치과의원에서는 만족도가 높을수록, 치과병원에서는 만족도와 의료서비스 인지가 클수록, 대학/종합병원 치과에서는 만족도와 물리적서비스가 클수록 의료서비스가 낮을수록 구전 의사는 큰 것으로 나타났다.

본 연구에서는 치과 의료기관 중별을 균등한 설문을 통한 검증을 시행하였다는 점에서 그 의미가 크다고 할 수 있다. 연구결과에서 나타난 바와 같이 고객이 치과병원을 선택하는데 있어 영향을 미치는 요인 중 중요한 요인으로 밝혀진 '의료서비스'의 질 향상과 고객만족도의 증대를 통한 구전효과를 높임으로 이에 따른 충성고객의 확보 및 관리가 병원마다 주요 과제가 될 것이다. 특히 치과 의료기관의 따라 병원 선택요인 중요도에 차이가 있음을 파악하고 치과 의료기관 중별 특성에 따른 차별적인 홍보계획 수립이 마케팅 전략의 관건이 될 것으로 판단된다.

각 병원마다의 강점과 약점이 파악되었으므로 이를 토대로 한 차별화된 마케팅 전략의 수립과 홍보 및 대응으로 효율적인 병원경영을 통해 성과향상은 물론 고객만족에 따른 병원 재이용으로 병원 발전에 기여할 수 있기를 바라며, 향후 후속연구에서는 설문구성내용을 좀 더 개발하여 구체화하고 조사대상자들의 이해가 쉽도록 함으로써 응답자들로 하여금 정확한 의견수렴이 가능하게 된다면 한걸음 더 발전된 연구결과를 얻을 수 있을 것이라 판단된다.

## 참고문헌

1. Ham JH: (The) Analysis of the factors related with dental hygienists affecting patient satisfaction and loyalty. master's thesis, Inje University, Kyungnam, 2002.
2. Park JH: Medical marketing. 1th ed. Hong Pub, Seoul, pp.51-62, 2000.
3. Kim JO: (A) study on factors in selecting of dental hospital : focus on university dental hospitals in Seoul. master's thesis, Kyung Hee University, Seoul, 2009.
4. Lee KH: Nurses' job-related factors and patient satisfaction-oriented attitude. Korean Hospital Management 1(1):135-156, 1997.
5. Choi HJ: Information searching behavior and factors affecting choosing dental institutions. Master's Thesis, Inje University, Kyungnam, 2004.
6. Yoon MS: Study on Medical Service Satisfaction with Dental Institution. The Journal of The Korea Academy Of Dental Hygiene 1(1):75-85, 1999.
7. Jeong MA: A study on dental-clinic user's service satisfaction. The Journal of The Korea Academy of Dental Hygiene 1(1):101-113, 1999.
8. 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.
9. Woo HH: A study on the factors for choosing dental services. master's thesis, Dan Kook University, Seoul, 2002.

접수일자 2013년 9월 22일  
 심사일자 2013년 10월 1일  
 게재확정일자 2013년 10월 8일