

서울시내 일부 근로자들의 치과 선택요인에 관한 연구

정상희 · 정화영 · 김은희

강릉영동대학 치위생과

A study on the factors related to the choice of dental clinics for worker in Seoul

Sang-Hee Jung · Hwa-Young Jung · Eun-Hee Kim

Dept. of Dental Hygiene, Gangneung Yeongdong College

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this study was to examine the awareness of company employees. The importance of the selection factors of dental clinics by demographic characteristics.

Methods : The subjects of this study was 218 employees. In this study, structured were used.

Results : As for perception of the importance of traffic convenience by general characteristics, the company employees who were male, who were married, who had children, who continued to work for a longer period and who were better paid placed more significance on traffic convenience among the selection factors of dental institutions, and the gaps between them and their counterparts were significant.

Regarding perception of the importance of the physical environments of dental institutions by general characteristics, those who were in their 20s and in their 50s and up, who were less educated, who worked for a smaller period and who were less paid gave more weight on the importance of physical environments, and the gaps between them and their counterparts were significant.

As to perception of the importance of the image of dental institutions by general characteristics, monthly pay made a significant difference to that. Concerning the external qualifications of dental personnels, they took a significantly different view according to their age and monthly pay.

In relation to perception of the importance of dental service by general characteristics, the women attached more importance to dental service than the men, and the intergroup gap was significant.

In regard to perception of the importance of the basic components of dental institutions by general characteristics, those who were in their 40s and up, who had children, who were better paid and who were assistant directors were significantly different from their counterparts in their opinions on the importance of the basic components of dental institutions.

Conclusions : The findings of the study suggest that dental institutions should make efforts to provide patients with the best medical service to gain their confidence. (J Korean Soc Dent Hygiene 2011 ; 11(4) : 427-439)

Key words : choice of dental clinic, company employees, medical service

색인 : 근로자, 의료서비스, 치과선택

1. 서론

최근 경제 발전과 더불어 의료기관이 대형화, 기업화, 전문화되어 가고 있으며, 보건의료서비스에 대한 욕구가 다양화되면서 의료산업은 의료공급자 중심에서 점차 소비자 중심의 시장으로 변화되고 있다.

치과의료기관의 경우 이러한 변화는 더욱 가속화되어 치과의료공급자와 소비자의 관계가 종적관계에서 수평적 관계로, 그리고 의존적 관계에서 대등한 관계로 변화되고 있으며, 의사에게 치과의료의 모든 것을 맡기는 것이 아니라 환자가 능동적으로 참여하고자 하는 방향으로 변화되고 있다¹⁾.

특히, 치과의료는 일반의료와는 다르게 건강의료보험이 적용되는 진료와 비급여 진료가 혼재돼 있으므로 치과의료에서는 소비자가 보험적용 여부를 선택하는 것이 가능한 형태이다. 이는 의료소비자가 제공된 의료서비스의 단순한 이용자에서 보다 적극적으로 의료의 질을 평가하고 이에 기초하여 의료기관을 선택하는 의료소비자로 변화하고 있음을 의미한다.

현재 요구되는 변화는 단순히 약간의 비용 절감을 위한 점진적인 변화가 아니다. 비용을 절감하고 치과의료서비스의 가치를 향상시키기 위해 업무의 중복을 피하고 단순화하며 치과의료질의 변화를 이해하는 데에 주력해야 한다. 치과의료조직들이 살아남기 위해서는 고객과의 관계와 치과의료서비스를 제공하는 방법에 커다란 변화가 있어야 한다²⁾.

의료비용과 그에 대한 가치는 환자들 각자가 다른 비중으로 가중치를 부여하기 때문에 고객마다 다르게 되며, 환자들은 이 기준에 가장 적합한 의료기관을 찾기 위해 노력하고 소요되는 비용과 제한된 지식, 정해진 소득의 제약조건 속에서 가치를 극대화 하고자 하는 욕구를 가지고 있다³⁾. 한편 각 병원은 저마다의 특징과 명성 그리고 이미지가 있는데 의료기관의 고객인 환자들은 자신의 가치를 극대화할 수 있는 기준을 가지고 병원마다의 특징을 감안하여 병원을 선택한다. 그러므로 치과의료기관은 소비자들의 세분화된 다양한 욕구와 선택요인 등을 정확히 파악하여 차별화된 환자 중심의 치과의료서비스를 제공하는 것이 중요하다⁴⁾.

차별화된 의료서비스는 선택 당사자인 소비자 개개인

의 동기와 소비성향을 제대로 이해하는 데서 비롯된다. 소비행동 연구분야에서 동기나 소비성향에 따라 제품선택, 제품평가, 정보처리 등에 차이가 있음이 확인되고 있다^{5,6)}.

따라서 치과의료서비스 분야에서도 소비자의 동기나 소비성향에 따라 치과의료기관 선택행동 및 서비스 평가과정에 차이가 있는지에 대한 연구의 필요성이 제기된다⁷⁾. 특히 치과의료서비스 소비자의 동기에 따라 치과의료서비스 품질이 인지된 가치, 감정, 만족, 충성도 등에 미치는 영향에 차이가 있는지를 규명할 필요가 있다. 이러한 연구를 통해 소비자에게 있어 치과의료기관을 선택하기까지의 우선순위와 같은 성과변수에 영향을 미치는 치과의료서비스 품질의 상대적 중요성에 차이가 있음이 확인될 경우 차별화된 의료서비스를 제공하기 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

기존의 관련 연구에서 치과에 내원한 환자 중심으로의 설문 조사 및 연구가 이루어져 어느 정도 방문 중인 치과의 서비스에 대해 익숙해 있기 때문에 객관화가 결여된 부분이 있다고 판단하여 내원하지 않은 상태, 즉 치과의료기관 외의 장소에서 설문을 실시하여 보다 객관화된 자료를 확보하고 분석할 필요성이 있다. 또한 경제활동의 주체가 되는 직장인들을 대상으로 한 연구는 전문하여 이들을 대상으로 한 치과의료기관의 서비스마케팅에 대한 전략을 수립할 수 있는 연구가 필요한 실정이다.

최근 구강건강에 대한 관심의 증가로 치과병의원을 둘러싼 모든 환경들의 변화는 고객의 관점과 가치에 의해 서비스를 평가하고 이에 따라 소비자의 욕구를 충족시켜야 할 필요성 또한 증가되고 있다⁸⁾. 따라서 치과의료계도 기존의 공급자 중심의 서비스를 고집하던 모습에서 조금씩 고객중심의 의료기관으로 거듭나고자 노력하고 있다. 이러한 고객중심의 경영전략은 급변하는 치과의료환경과 과도한 경쟁하에서 필수적인 요소로 작용하는 동시에 치과의료기관의 생존과 차별화된 경쟁력 확보를 위한 노력이 요구되고 있다⁹⁾.

따라서 본 연구의 목적은 경제활동의 주체가 되는 직장인들을 대상으로 치과의료기관 선택 요인을 소비자의 인구통계학적 특성을 기초로 분석한 후 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공하여 고객 이탈률을 최소화하고

궁극적으로 치과병의원 마케팅 전략 수립에 기여할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

본 연구에서는 인구통계학적 특성에 기초한 집단분석에 근거하여 세부적인 목적을 다음과 같이 설정하였다.

첫째, 치과의료소비자를 세분화하는 주요 변수로 인구통계적 특성(성별, 연령, 자녀유무, 학력, 총 근속년수, 월급, 직급, 5일 근무제 여부, 근무지)을 기초로 분류된 각각의 집단이 치과의료기관 선택요인에 어떠한 차이가 있는지를 파악하고자 한다.

둘째, 인구통계적 특성을 기초로 빈도분석하여 치과의료소비자가 치과의료기관 선택요인 중 가장 중요시하는 것이 무엇인지를 파악하고자 한다.

셋째, 치과의료기관의 선택요인 전체점수와 항목별 상관분석을 통하여 상관관계를 파악하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 서울 내 기업체 직장인들에게 본 연구의 취지와 목적을 설명한 후 설문에 동의한 사람 중 실제 치과의료기관을 방문할 계획이 있는 직장인들을 대상으로 현장조사에 의해 이루어졌다. 표본 추출은 조사시간과 비용의 한계로 편의 추출하였으며 설문은 2011년 1월 10일부터 2월 20일까지 30일 동안 250명에게 직접 연구목적 설명 후 배부 및 회수하였다. 그 중 성실성이 떨어지고 응답률이 낮은 설문지 32부를 제외한 218부를 본 연구 분석에 사용하였다.

2.2. 연구에 사용된 변수

설문지는 선행연구와 문헌고찰을 통해서 고안하였다^{1,4)}. 구성은 인구사회학적 특성 9문항, 치과의료기관 선택 시 중요하게 생각하는 요인을 6가지 요인 즉 교통편의, 치과서비스, 기본요소, 물리적 환경, 이미지, 의료진의 외양적 자질로 구분하였다. 여기에서 하부요인으로 교통편의는 편리한 교통, 주차편의, 소요시간으로 물리적환경은 치과의 규모, 장비의 현대성, 내부 청결도, 인테리어, 편안한 대기실로 구분하였고 이미지는 브랜드명, 의사의 명성, 주위사람들의 평판으로 외양적 자질은 의사의 나이, 의사의 성별, 의사의 외모, 의사의 학력,

직원의 외모로 구분하였으며 치과서비스는 진료의 성의, 의사의 친절, 의사의 의술, 직원의 친절, 진료시간으로 기본요소는 저렴한 진료비, 지인의 소개나 추천, 지불방법, 신뢰성으로 총 25개의 요인으로 구성되었다.

연구에 활용한 설문항목 가운데 일반사항 9문항(성별, 연령, 결혼여부, 자녀유무, 학력, 직장 근속년수, 월급, 직급, 5일 근무 여부)과 치과 선택 시 고려사항 25문항(치과 방문 시 교통편의, 치과의 물리적 환경, 치과의 이미지, 치과의료진의 외양적 자질, 치과서비스, 치과의 기본요소 등)에 대해서 신뢰도 검증을 실시하였으며 설문문항의 신뢰도 검증 결과는 총 25개 문항의 신뢰도 계수가 0.877로 나타났다. 그리고 설문항목은 5점 척도를 사용하여 작성하였으며 '매우 중요하다'는 5점, '중요하다'는 4점, '보통이다'는 3점 '중요하지 않다'는 2점, '전혀 중요하지 않다'는 1점으로 배점하였다.

2.3. 자료분석방법

연구대상자들의 일반적인 특성에 따른 치과의료기관 선택에 미치는 영향을 파악하기 위하여 빈도분석 및 차이분석을 실시하였다. 모든 자료 분석은 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 유의수준 5%로 검정하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자들의 일반적인 특성을 보면 성별로는 남성, 여성 각 109명으로 동일하게 구분되었다. 연령대는 30대 79명(36.2%), 20대 71명(32.6%), 40대 50명(22.9%), 50대 이상 18명(8.3%) 순으로 나타났다. 결혼 여부 조사에서는 미혼이 116명(53.2%), 기혼자가 102명(46.8%)로 나타났으며, 자녀유무 조사에서는 자녀 있음이 86명(39.4%), 자녀 없음이 132명(60.6%)으로 나타났다. 학력은 4년제 대학교 졸업 121명(55.5%), 전문대 졸업 45명(20.6%), 고등학교 졸업 이하 37명(17.0%), 대학원 졸업 이상 15명(6.9%) 순으로 나타났다.

직장 근속년수 조사에서는 근속년수가 10년 이상이 71명(32.6%), 5~10년 미만인 47명(21.6%), 1~3년 미만이 38명(18.4%), 3~5년 미만이 38명(17.4%), 1년 미

만이 24명(11.0%)으로 나타나 대상자의 절반 이상이 5년 이상 근속한 것으로 나타났다. 또한 직장 월급 수준 조사에서는 201~250만원 121명(55.5%), 151~200만원 45명(20.6%), 150만원 이하 37명(17.0%), 251만원 이상 15명(6.9%) 순으로 나타났다. 또 현재 직장의 직급

으로는 평사원이 95명(43.6%), 주임~대리급 54명(24.8%), 과장급 30명(13.8%), 차장급 21명(9.6%), 부장급 18명(8.2%)으로 조사되었다. 5일 근무제의 경우 실시예 197명(90.4%)이 응답하였다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

	항목	빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	109	50.0
	여자	109	50.0
연령	20대	71	32.6
	30대	79	36.2
	40대	50	22.9
	50대 이상	18	8.3
결혼여부	미혼	116	53.2
	기혼	102	46.8
자녀유무	있음	86	39.4
	없음	132	60.6
학력	고등학교 졸업 이하	37	17.0
	전문대학 졸업	45	20.6
	4년제 대학교 졸업	121	55.5
	대학원 졸업	15	6.9
근속년수	1년 미만	24	11.0
	1~3년 미만	38	17.4
	3~5년 미만	38	17.4
	5~10년 미만	47	21.6
	10년 이상	71	32.6
월급	150만원 이하	48	22.0
	151~200만원	40	18.4
	201~250만원	34	15.6
	251만원 이상	96	44.0
직급	평사원	95	43.6
	주임~대리급	54	24.8
	과장급	30	13.8
	차장급	21	9.6
	부장급	18	8.2
5일 근무	예	197	90.4
	아니오	21	9.6

3.2. 일반적 특성에 따른 치과 방문 시 교통편의

일반적 특성에 따른 치과 방문 시 교통편의는 성별, 결혼여부, 자녀유무, 근속년수, 월급에 따른 치과 방문 시 교통편의에 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$, p

< 0.05). 즉, 여성보다 남성이, 미혼보다 기혼이, 자녀가 없음보다 있음이, 근속년수는 1년 미만보다 10년 이상이, 월급은 201~250만원보다 251만원 이상의 집단에서 교통편의 점수가 높게 나타났다.

표 2. 일반적 특성에 따른 치과 방문 시 교통편의에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p
성별	남	4.32	0.63	2.766	0.006
	여	3.08	0.61		
연령대	20대	4.14	0.65	2.050	0.108
	30대	4.12	0.61		
	40대	4.37	0.56		
	50대 이상	4.31	0.75		
결혼여부	미혼	4.09	0.68	-2.785	0.006
	기혼	4.32	0.55		
자녀유무	있음	4.38	0.56	3.515	0.001
	없음	4.08	0.65		
학력	고등학교 졸업 이하	4.17	0.66	0.725	0.538
	전문대학 졸업	4.21	0.52		
	4년제 대학교 졸업	4.17	0.65		
	대학원 졸업	4.42	0.68		
근속년수	1년 미만 ^a	4.01	0.73	2.535	0.041
	1~3년 미만 ^{ab}	4.12	0.75		
	3~5년 미만 ^{ab}	4.13	0.55		
	5~10년 미만 ^{ab}	4.13	0.56		
	10년 이상 ^b	4.39	0.58		
월급	150만원 이하 ^{ab}	4.19	0.71	3.120	0.027
	151~200만원 ^{ab}	4.07	0.58		
	201~250만원 ^a	4.00	0.64		
	251만원 이상 ^b	4.33	0.58		
현재 직급	평사원	4.11	0.72	2.276	0.062
	주임~대리급	4.12	0.42		
	과장급	4.38	0.48		
	차장급	4.46	0.57		
	부장급	4.28	0.62		
주 5일 근무제	예	4.19	0.63	-0.422	0.674
	아니오	4.25	0.67		

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

3.3. 일반적 특성에 따른 치과의 물리적 환경

일반적 특성에 따른 치과의 물리적 환경을 보면 연령대, 학력, 근속년수, 월급에 따른 치과의 물리적 환경에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$, $p < 0.05$). 즉, 30대 이상보다 20대와 50대 이상, 학력이 대학원 졸업보다 고등학교 졸업 이하와 전문대학 졸업 집단, 근속년수가 3~5년 미만과 5~10년 미만보다 1년 미만 집단, 월급이 201~250만원과 251만원 이상의 집단보다 150

만원 이하 집단이 물리적 환경의 중요성에 대한 점수가 높게 나타났다.

3.4. 일반적 특성에 따른 치과의 이미지

일반적 특성에 따른 치과 이미지는 월급에 따른 치과 이미지에는 유의한 차이가 있고($p < 0.05$), 월급이 낮을 수록 치과 이미지 점수가 높았다.

표 3. 일반적 특성에 따른 치과의 물리적 환경에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p
성별	남	3.98	0.51	-1.599	0.111
	여	4.08	0.44		
연령대	20대 ^b	4.16	0.40	4.558	0.004
	30대 ^a	3.90	0.47		
	40대 ^{ab}	4.00	0.53		
	50대 이상 ^b	4.16	0.50		
결혼여부	미혼	4.05	0.45	0.625	0.533
	기혼	4.01	0.51		
자녀유무	있음	4.02	0.52	-0.152	0.879
	없음	4.03	0.45		
학력	고등학교 졸업 이하 ^b	4.18	0.47	4.928	0.002
	전문대학 졸업 ^b	4.17	0.37		
	4년제 대학교 졸업 ^{ab}	4.00	0.50		
	대학원 졸업 ^a	3.81	0.41		
근속년수	1년 미만 ^c	4.23	0.37	2.939	0.022
	1~3년 미만 ^{bc}	4.12	0.47		
	3~5년 미만 ^a	3.89	0.49		
	5~10년 미만 ^{ab}	3.92	0.48		
	10년 이상 ^{abc}	4.06	0.48		
월급	150만원 이하 ^c	4.18	0.37	4.328	0.005
	151~200만원 ^{bc}	4.15	0.51		
	201~250만원 ^a	3.87	0.39		
	251만원 이상 ^{ab}	3.96	0.51		
현재 직급	평사원	4.09	0.41	0.977	0.421
	주임~대리급	4.00	0.52		
	과장급	4.01	0.55		
	차장급	3.91	0.50		
	부장급	4.07	0.49		
주 5일 근무제	예	4.02	0.48	-1.345	0.180
	아니오	4.16	0.45		

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

3.5. 일반적 특성에 따른 치과의료진의 외양적 자질

일반적 특성에 따른 치과의료진의 외양적 자질은 연령대와 월급에 따른 치과의료진의 외양적 자질에는 차이가 있었다($p < 0.05$). 즉, 연령대와 월급이 낮을수록 치과의료진의 외양적 자질 점수가 높았다.

3.6. 일반적 특성에 따른 치과서비스

일반적 특성에 따른 치과서비스는 성별에 따른 치과 서비스에는 유의한 차이가 있고($p < 0.001$), 여성이 남

성보다 치과서비스 점수가 높았다.

3.7. 일반적 특성에 따른 치과의 기본요소

일반적 특성에 따른 치과의 기본요소는 연령대, 자녀 유무, 월급, 현재 직급에 따른 치과의 기본요소에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.01, p < 0.05$). 즉, 30대보다 40대와 50대 이상인 집단이, 자녀가 없음보다 있음이, 월급이 많을수록 주임~대리급보다 차장급이 치과의 기본요소에 대한 점수가 높았다.

표 4. 일반적 특성에 따른 치과의 이미지에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p																																																																																																									
성별	남	3.93	0.57	-1.697	0.091																																																																																																									
	여	4.06	0.57			연령대	20대	4.01	0.58	0.734	0.533	30대	3.94	0.59	40대	4.09	0.54	50대 이상	3.96	0.60	결혼여부	미혼	3.96	0.57	-0.982	0.327	기혼	4.04	0.58	자녀유무	있음	4.09	0.60	1.809	0.072	없음	3.94	0.55	학력	고등학교 졸업 이하	4.04	0.59	1.004	0.392	전문대학 졸업	4.11	0.59	4년제 대학교 졸업	3.96	0.57	대학원 졸업	3.89	0.50	근속년수	1년 미만	3.86	0.61	1.726	0.145	1~3년 미만	4.15	0.61	3~5년 미만	3.87	0.54	5~10년 미만	3.96	0.67	10년 이상	4.06	0.53	월급	150만원 이하 ^b	4.12	0.55	2.780	0.042	151~200만원 ^b	4.06	0.57	201~250만원 ^b	4.00	0.61	251만원 이상 ^a	3.76	0.46	현재 직급	평사원	3.97	0.57	0.700	0.593	주임~대리급	3.98	0.57	과장급	4.16	0.60	차장급	3.93	0.66	부장급	4.02	0.50	주 5일 근무제	예	3.99	0.55	-0.279	0.781
연령대	20대	4.01	0.58	0.734	0.533																																																																																																									
	30대	3.94	0.59																																																																																																											
	40대	4.09	0.54																																																																																																											
	50대 이상	3.96	0.60																																																																																																											
결혼여부	미혼	3.96	0.57	-0.982	0.327																																																																																																									
	기혼	4.04	0.58																																																																																																											
자녀유무	있음	4.09	0.60	1.809	0.072																																																																																																									
	없음	3.94	0.55																																																																																																											
학력	고등학교 졸업 이하	4.04	0.59	1.004	0.392																																																																																																									
	전문대학 졸업	4.11	0.59																																																																																																											
	4년제 대학교 졸업	3.96	0.57																																																																																																											
	대학원 졸업	3.89	0.50																																																																																																											
근속년수	1년 미만	3.86	0.61	1.726	0.145																																																																																																									
	1~3년 미만	4.15	0.61																																																																																																											
	3~5년 미만	3.87	0.54																																																																																																											
	5~10년 미만	3.96	0.67																																																																																																											
	10년 이상	4.06	0.53																																																																																																											
월급	150만원 이하 ^b	4.12	0.55	2.780	0.042																																																																																																									
	151~200만원 ^b	4.06	0.57																																																																																																											
	201~250만원 ^b	4.00	0.61																																																																																																											
	251만원 이상 ^a	3.76	0.46																																																																																																											
현재 직급	평사원	3.97	0.57	0.700	0.593																																																																																																									
	주임~대리급	3.98	0.57																																																																																																											
	과장급	4.16	0.60																																																																																																											
	차장급	3.93	0.66																																																																																																											
	부장급	4.02	0.50																																																																																																											
주 5일 근무제	예	3.99	0.55	-0.279	0.781																																																																																																									
	아니오	4.03	0.76																																																																																																											

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

표 5. 일반적 특성에 따른 치과의료진의 외양적 자질에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p
성별	남	3.12	0.61	0.451	0.652
	여	3.09	0.65		
연령대	20대 ^b	3.29	0.74	3.231	0.023
	30대 ^b	3.27	0.68		
	40대 ^{ab}	3.10	0.56		
	50대 이상 ^a	2.95	0.61		
결혼여부	미혼	3.07	0.61	-0.827	0.409
	기혼	3.14	0.65		
자녀유무	있음	3.20	0.66	1.708	0.089
	없음	3.05	0.60		
학력	고등학교 졸업 이하	3.19	0.69	1.068	0.364
	전문대학 졸업	3.18	0.69		
	4년제 대학교 졸업	3.07	0.59		
	대학원 졸업	2.91	0.62		
근속연수	1년 미만	2.84	0.61	2.067	0.086
	1~3년 미만	3.05	0.60		
	3~5년 미만	3.19	0.49		
	5~10년 미만	3.04	0.70		
	10년 이상	3.22	0.65		
월급	150만원 이하 ^b	3.22	0.62	3.626	0.014
	151~200만원 ^b	3.18	0.54		
	201~250만원 ^{ab}	2.99	0.72		
	251만원 이상 ^a	2.86	0.53		
현재 직급	평사원	3.01	0.66	2.014	0.094
	주임~대리급	3.10	0.52		
	과장급	3.27	0.52		
	차장급	3.36	0.78		
	부장급	3.02	0.70		
주 5일 근무제	예	3.12	0.63	1.321	0.188
	아니오	2.93	0.65		

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

4. 총괄 및 고안

기존의 선행 연구에서는 치과에 내원한 환자 중심의 설문 조사 및 연구가 이루어져 어느 정도 방문 중인 치과의 서비스에 대해 익숙해 있는 사람이 대상이었기 때문에 객관화가 결여된 부분이 있다고 판단하여 내원하지 않은 상태, 즉 치과 외의 장소에서 설문을 실시하여 더 객관화된 자료를 얻을 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서는 현재 경제활동의 주체가 되는

직장인들 218명의 설문지를 이용하였으며 인구통계학적 특성을 기초로 하여 의료기관 선택 시 중요하게 생각하는 요인을 6가지 요인, 즉 교통편의, 치과서비스, 기본요소, 물리적 환경, 이미지, 의료진의 외양적 자질로 구분하여 조사함으로써 고객이 원하는 양질의 서비스를 제공하기 위한 치과병의원 마케팅 전략 수립에 관한 하나의 방법론적인 틀을 제안하고자 하였다.

일반적 특성에 따른 교통편의의 평균차이를 보면 성별, 결혼여부, 자녀유무, 근속연수, 월급과 교통편의에

표 6. 일반적 특성에 따른 치과서비스에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p
성별	남	4.49	0.38	-3.760	0.001
	여	6.46	0.27		
연령대	20대	4.58	0.33	0.453	0.715
	30대	4.54	0.37		
	40대	4.61	0.31		
	50대 이상	4.59	0.31		
결혼여부	미혼	4.58	0.35	0.394	0.694
	기혼	4.56	0.33		
자녀유무	있음	4.60	0.32	0.798	0.426
	없음	4.56	0.35		
학력	고등학교 졸업 이하	4.68	0.28	1.613	0.187
	전문대학 졸업	4.56	0.30		
	4년제 대학교 졸업	4.54	0.38		
	대학원 졸업	4.61	0.26		
근속년수	1년 미만	4.48	0.35	1.305	0.269
	1~3년 미만	4.67	0.34		
	3~5년 미만	4.53	0.33		
	5~10년 미만	4.57	0.36		
	10년 이상	4.57	0.33		
월급	150만원 이하	4.68	0.34	1.949	0.123
	151~200만원	4.59	0.34		
	201~250만원	4.54	0.34		
	251만원 이상	4.52	0.33		
현재 직급	평사원	4.60	0.34	0.816	0.516
	주임~대리급	4.57	0.33		
	과장급	4.60	0.31		
	차장급	4.46	0.42		
	부장급	4.53	0.31		
주 5일 근무제	예	4.57	0.35	-0.792	0.429
	아니오	4.63	0.21		

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

는 유의한 차이가 있었다. 즉, 여성보다 남성이($p < 0.01$), 미혼자보다 기혼자($p < 0.01$)가 자녀가 없는 집단보다 있는 집단이($p < 0.01$), 근속년수가 높을수록($p < 0.01$), 월급이 251만원 이상($p < 0.05$)인 집단에서 교통편의에 대한 중요성을 높게 평가하였다. 이와 같은 결과는 기혼자일수록, 근속년수가 오래될수록, 직급이 높은 대상자의 연령대가 높을 가능성이 있으며, 연령대가 높고 남성의 경우가 자가용 사용률이 많아 주차시설의 중요도를 높게 평가했기 때문이라고 사료된다. 또한 직

장에서 치과까지의 거리 및 소요시간의 중요성은 근속년수가 오래되고, 나이가 많고 월급이 많은 직장인의 경우 회사에 대한 책임감이 크게 작용되어 근무 중에 치과를 방문해야 하는 상황에서 근거리의 치과를 선호하기 때문이라 사료된다. 이는 김¹⁰⁾의 서비스 마케팅이 소비자 선택에 미치는 연구에서 치과 선택 시 주차편의나 병원까지의 소요시간이 소비자의 선택에 영향을 미친다고 보고한 내용과 관련하여 고려해 볼 때 연령대가 높거나, 남성을 대상으로 진료를 많이 하고자 한다면 주차장시

표 7. 일반적 특성에 따른 치과의 기본요소에 대한 차이

		M	SD	t(F)	p
성별	남	4.22	0.40	-0.480	0.631
	여	4.25	0.51		
연령대	20대 ^{ab}	4.19	0.53	3.286	0.022
	30대 ^a	4.16	0.44		
	40대 ^b	4.38	0.35		
	50대 이상 ^b	4.39	0.40		
결혼여부	미혼	4.19	0.50	-1.574	0.117
	기혼	4.29	0.40		
자녀유무	있음	4.34	0.36	2.795	0.006
	없음	4.17	0.50		
학력	고등학교 졸업 이하	4.36	0.41	1.999	0.115
	전문대학 졸업	4.31	0.49		
	4년제 대학교 졸업	4.19	0.44		
	대학원 졸업	4.12	0.51		
근속년수	1년 미만	4.18	0.48	1.249	0.291
	1~3년 미만	4.30	0.53		
	3~5년 미만	4.14	0.50		
	5~10년 미만	4.19	0.45		
	10년 이상	4.31	0.38		
월급	150만원 이하 ^a	4.03	0.47	4.211	0.006
	151~200만원 ^b	4.23	0.44		
	201~250만원 ^b	4.24	0.44		
	251만원 이상 ^b	4.39	0.45		
현재 직급	평사원 ^{ab}	4.27	0.52	2.956	0.021
	주임~대리급 ^a	4.07	0.45		
	과장급 ^{ab}	4.31	0.31		
	차장급 ^b	4.40	0.34		
	부장급 ^{ab}	4.24	0.34		
주 5일 근무제	예	4.24	0.47	0.243	0.808
	아니오	4.21	0.38		

student t-test, One-way ANOVA(사후분석: Duncan)

설을 편의를 제공해야 할 것이다.

일반적 특성에 따른 치과의 물리적 환경의 평균의 차이를 보면 연령대, 학력, 근속년수, 월급에 따른 치과의 물리적 환경에는 유의한 차이가 있었다. 즉, 30대 이상보다 20대와 50대 이상인 집단이($p < 0.01$), 학력이 낮은 집단이($p < 0.01$), 근속년수가 낮은 집단이($p < 0.05$), 월급이 낮은 집단이($p < 0.01$) 물리적 환경 점수가 높았다. 이와 같은 결과는 학력이나 월급이 많을 가능성이 높은 직장에서의 고위직 직급일수록 의료시설과 같은

피상적인 부분보다는 의료수준과 같은 질적인 부분에 더 많은 신경을 쓰고 있기 때문이라고 사료된다. 이와 같은 결과는 조¹¹⁾의 치과의료 소비자의 치과의원 선택요인에 관한 연구에서 고학력자일수록 치과의원내 실내환경에 대해 더 중요하다고 생각한다고 보고한 내용과 상이한 결과를 보였다고 할 수 있다.

일반적 특성에 따른 치과 이미지에 대한 평균의 차이를 보면 월급에 따른 치과 이미지에 유의한 차이가 있고($p < 0.05$), 월급이 낮을수록 치과 이미지 점수가 높았

다. 이와 같은 결과로 낮은 월급을 받고 있는 집단에서 질보다는 치과에 한 이미지를 더 중시하고 있다는 것을 알 수 있었다. 이는 병원의 경우 일반기업과 같이 광고매체를 통해서 광고를 할 수 없는 한계점은 있지만 병원의 이미지를 좋게 하는 많은 활동들의 필요성을 강조할 수 있는 결과라 볼 수 있다. 또한 김¹²⁾의 연구에서 병원의 이미지가 병원 선택에 미치는 영향 분석을 통해서 병원의 이미지관리가 고객관리와 직결됨을 밝혔던 결과를 뒷받침할 수 있는 결과라고 할 수 있다.

일반적 특성에 따른 치과의료진의 외양적 자질에 대한 평균의 차이를 보면 연령대와 월급에 따른 외양적 자질에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 즉, 연령대와 월급이 낮을수록 점수가 높게 나타났다. 이와 같은 결과는 비교적 직급이 낮을 가능성이 높은 젊고 월급이 낮은 집단에서 사회경험이 많은 고연령 집단보다 진료의 질적인 부분보다는 피상적인 부분, 즉 치과의사나 직원 외모, 치과의사의 나이나 성별에 더 민감하게 반응을 하고 있음을 알 수 있는 결과라고 사료된다. 이는 아직까지는 사회적으로 산부인과에서 여의사를 선호하듯이 사회경험이 적은 젊은 여성들에게 있어서 남성 치과의사에게 구강 안을 보인다는 것을 꺼리는 여성들과 외모지상주의의 만연 때문이라고 사료된다.

일반적 특성에 따른 치과서비스에 대한 평균의 차이를 보면 성별에 따른 치과서비스에는 유의한 차이가 있고($p < 0.001$), 여성이 남성보다 치과서비스 점수가 높았다. 즉, 진료에 대한 성의, 의사의 친절, 의사의 의술, 직원의 친절 등에 대한 중요성을 남성보다는 여성이 감성적인 부분에서 더 예민하게 느끼기 때문에 높게 평가된 결과라 여겨지며 이 등¹³⁻¹⁵⁾도 종합병원의 외래 환자들의 만족도에 관한 조사결과 병원 직원의 친절한 대응이 환자만족도에 많은 영향을 주었다는 유사한 결과를 보였다.

일반적 특성에 따른 치과의 기본요소에 대한 평균의 차이를 보면 연령대, 자녀유무, 월급, 직급에 따른 유의한 차이는 있었다. 즉, 40대 이상($p < 0.05$), 자녀가 있는($p < 0.01$), 월급이 많은($p < 0.01$), 직급은 차장급($p < 0.05$)인 집단에서 다른 집단에서보다 진료비, 아는 사람의 소개나 추천, 진료비 지불방법의 다양성, 치과에 대한 신뢰성에 대한 중요성을 높게 평가하였다. 이와 같은

결과는 40대 이상이면 자녀가 있고 월급이 많아지며, 직급 또한 차장급 이상으로서 가정 내에서는 경제활동의 중심으로 부양가족에 대한 부담감이나 책임감이 가장 많을 가능성이 높은 집단으로 볼 수 있다. 따라서 자신의 진료비 절약의 한 수단이라고 생각할 수 있는 지인을 통한 할인이나 다양한 지불방법으로 인한 경제적 부담을 줄이고자 하는 데서 나타날 수 있는 평가결과라고 사료된다. 이는 조¹¹⁾의 연구에서 병원종사자 중 아는 사람유무의 중요성을 인구통계학적 특성에 따라 차이를 본 결과 별다른 차이가 없었다고 보고한 내용과는 상이한 결과였다고 할 수 있다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 치과의료기관은 환자의 신뢰를 얻기 위해 최신의 의료서비스를 제공하기 위한 노력과 배려할 준비가 되어 있어야 할 것이다.

둘째, 치과의료기관 스스로 병원의 인지도를 높일 수 있는 노력을 하여 의료서비스 품질이 높은 병원으로 인정을 받을 수 있어야 하고 지속적으로 고품질의 의료서비스를 통해 인지도를 향상시키기 위해 주력해야 한다.

셋째, 향후 본 논문에서 제시된 직장인들의 치과선택요인들을 중심으로 치과의료의 질 및 치과운영의 효율성 제고에 노력해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계점을 언급하면 자료수집과정에서 조사대상을 서울시내 직장인들을 대상으로 실시하여 전체 직장인들에 대한 치과 선택요인으로 일반화시키기는 미흡하며 설문지를 통한 자료수집으로 응답의 정확성에 한계점을 드러낸다. 따라서 앞으로 조사대상을 확대하여 본 연구에서 부족했던 부분이나 다루지 못한 여러 변수들을 이용한 지속적인 연구가 필요할 것으로 본다.

5. 결론

본 연구는 직장인들을 대상으로 치과의료기관을 선택하는 데 있어 요인별 중요성을 파악하여 치과의료기관의 차별화된 마케팅전략을 수립하는 데 유용한 정보를 제공하고자 하는 데 있다. 이를 위해 현재 경제활동의

주체가 되는 직장인들 218명의 인구통계학적 특성을 기초로 치과 선택 시 중요하게 생각하는 요인을 6가지 요인, 즉 교통편의, 치과서비스, 기본요소, 물리적 환경, 이미지, 의료진의 외양적 자질로 구분하여 조사하였으며 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

일반적 특성에 따른 교통편의의 평균차이에서는 여성보다 남성이($p < 0.01$), 미혼자보다 기혼자($p < 0.01$)가 자녀가 없는 집단보다 있는 집단이($p < 0.01$), 근속년수가 높을수록($p < 0.01$), 월급이 251만원 이상($p < 0.05$)인 집단에서 교통편의의 유의한 평균차이를 보였다

일반적 특성에 따른 치과의 물리적 환경의 평균의 차이를 보면 30대 이상보다 20대와 50대 이상인 집단이($p < 0.01$), 학력이 낮은 집단이($p < 0.01$), 근속년수가 낮은 집단이($p < 0.05$), 월급이 낮은 집단이($p < 0.01$) 물리적 환경과의 유의한 평균차이를 보였다.

일반적 특성에 따른 치과 이미지에 대한 평균의 차이를 보면 월급에 따른 치과 이미지에 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

일반적 특성에 따른 치과의료진의 외양적 자질에 대한 평균의 차이를 보면 연령대와 월급에 따른 외양적 자질에는 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

일반적 특성에 따른 치과서비스에 대한 평균의 차이를 보면 성별에 따른 치과서비스에는 유의한 차이가 있고($p < 0.001$), 여성이 남성보다 치과서비스 점수가 높았다.

일반적 특성에 따른 치과의 기본요소에 대한 평균의 차이를 보면 40대 이상($p < 0.05$), 자녀가 있는($p < 0.01$), 월급이 많은($p < 0.01$), 직급은 차장급($p < 0.05$)인 집단에서 치과의 기본요소와의 유의한 평균차이를 보였다.

참고문헌

1. 김창희. 치과의료기관 종사자의 서비스 실태에 관한 연구[석사학위논문]. 서울:단국대학교 대학원;2000.
2. 한승원. 의료소비자의 병원선택 동기에 관한 실증적 연구[석사학위논문]. 서울:연세대학교 대학원;1995.
3. 조우현. 의료기관 선택기준에 관한 연구. 예방의학회지 1992;25(1):53-63.
4. 이영훈. 의원, 치과의원, 한의원의 선택요인에 관한 연구[석사학위논문]. 서울:경희대학교 대학원;2005.
5. Bassili JN. Promotion and Prevention Orientations in The Choice to Attention Lectures or Watch Them Online. Journal Computer Assisted Learning 2006;22(6):444-455.
6. Werth L. and Foerster J. How Regulatory Focus Influences Consumer behavior. European Journal of Social Psychology 2007;7(June):44-54.
7. 박종환. 의료서비스 품질이 감정과 지각된 가치에 미치는 영향에 관한 연구 [박사학위논문]. 부산:동아대학교 대학원;2008.
8. 박재산. 병원입원환자가 인지하는 의료서비스 질, 만족도, 서비스가치, 병원재이용의사 간의 인과관계분석. 병원경영학회지 2002;7(4):123-151.
9. 이훈영, 정기택, 신은규, 한용준. 입원기간에 따른 의료서비스품질요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 한국병원경영학회지 2008;13(3):44-68.
10. 김복동. 서비스 마케팅이 소비자 선택에 미치는 연구[석사학위논문]. 안양:안양대학교 대학원;2007.
11. 조경엽. 치과의료 소비자의 치과의원 선택요인에 관한 연구[석사학위논문]. 대전:우송대학교 대학원;2006.
12. 김성연. 병원의 이미지가 병원 선택에 미치는 영향 분석[석사학위논문]. 서울:연세대학교 대학원;1987.
13. 이현복. 국내 병의원 의료서비스 만족도에 관한 연구[석사학위논문]. 수원:아주대학교 대학원;2000.
14. 진정오. 외래환자의 의료서비스 만족도가 재이용 의도 및 구전의도에 미치는 영향 [석사학위논문]. 전주:전북대학교 대학원;2001.
15. 임정자. 종합병원 의료서비스에 대한 환자들의 만족도에 관한 연구[석사학위논문]. 대전:대전대학교 대학원;2000.