

정보탐색이 치과의료기관 선택에 미치는 영향

최혜숙[†]

경운대학교 치위생학과

Impact of Information Search on the Choice of Dental Institution

Hye-Sook Choi[†]

Dept. of Dental Hygiene Kyungwoon University, Gumi 730-739, Korea

Abstract The purpose of this study was to examine the importance of information sources for the choice of dental institution among consumers of dental service and the relationship between their demographic characteristics and information search pattern. And it's found that those who intended to use a dental institution were active in information search through human resources, and that the Internet was utilized as an additional means of information acquisition. Medical service suppliers should direct their energy into providing information in a diverse and efficient manner in order to address the buying needs of medical consumers and expedite their choice.

Key words Information searching behavior, Choice of dental institution, Internet information of dental clinic

서론

보건의료정보의 이용은 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 된다는 것이다¹⁾.

의료소비자가 의료기관을 선택하는 과정은 구매욕구의 발생으로 문제해결에 필요한 의료정보를 탐색하게 된다. 내적탐색으로는 본인의 기억 속에 저장되어 있는 정보를 탐색하는 활동이고, 외적 탐색은 환경으로부터 새로운 정보를 얻기 위하여 타인의 의견이나 다른 정보원천으로부터 관련정보를 획득하게 된다. 의료소비자는 구매에서 느끼는 위협의 정도가 클수록, 그리고 의사결정이 중요하고 복잡할수록 보다 많은 정보량과 보다 다양한 정보원천을 필요로 하게 된다²⁾.

최근 치과영역에서도 많은 치과의사들이 홈페이지를 만들어 환자를 관리하고, 환자들도 웹사이트에서 치과에 대한 정보와 지식을 얻고 있다. 직접 병원을 방문하기 보다는 인터넷상에서 치과 치료에 대한 정보와 지식을 얻으려

는 경향이 늘고 있으며³⁾ 치과 의료행위 자체에 대한 관심에서 부가적인 서비스 부문에 이르기까지 포괄적인 서비스를 요구하는 추세이다⁴⁾. 치과 의료기관은 소비자의 욕구를 자세히 파악하고 그들이 원하는 서비스를 제공함으로써 소비자에게 최고의 만족도를 제공할 수 있으며 이를 통하여 치과 의료기관은 경쟁력을 확보할 수 있다⁵⁾.

이에 본 연구에서는 치과 의료 소비자가 의료기관 선택을 위해 탐색하는 정보원의 중요 요인이 무엇이며, 인구사회학적 특성에 따른 정보탐색 행태를 파악하여 향후 치과 의료기관에서 의료소비자의 선택에 영향을 미칠 수 있는 정보원을 개발하는 것을 주목적으로 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 서울·경기 지역에 거주하는 10대 이상의 대상자를 무작위 추출하여, 2008년 7월 20일부터 9월 15일까지 훈련된 조사요원 10명을 통해 자기기입식 설문법에 의한 조사를 실시하였다. 배포된 850부의 설문지 중 불성실한 응답을 제외한 776부를 분석에 사용하였다. 연구대상자는 남자 338명, 여자 438명을 최종 분석대상으로 하였다. 본 설문은 기존의 문헌을 참고로⁶⁾ 하여 재구성하였으며 총 20문항으로 구성하였다. 설문문의 내용은 연구대상자의 일반적인 특성 7문항, 정보획득형태 5문항, 치과방문경험 3문항, 인터넷 정보이용 5문항으로 구성하였다.

[†]Corresponding author
Tel: 010-7518-0708
Fax: 054-479-1301
E-mail: cata0293@naver.com

2. 자료분석

설문에 의해 수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 분석하였으며 일반적인 사항, 정보획득형태, 인터넷 정보이용에 대하여 빈도분석을 실시하였고, 인구사회학적 특성에 따른 사전정보습득, 사전정보에 대한 정확성, 치료에 미치는 영향, 인터넷 정보 이용에 대하여 카이제곱 검증(χ^2)을 실시하였다. 정보탐색을 일으키는 유발인자에 대한 연관성의 강도를 파악하고자 Logistic analysis에 의해 Odds ratio를 추정하였다. 신뢰구간은 95%로 설정하였다.

결 과

1. 응답자의 일반적인 사항

본 연구는 여자 56.4%, 남자 43.6% 응답하였다. 결혼을 한 응답자는 25.5%였고, 연령은 20대가 55.3%, 30대가 15.6%였다. 최근치과방문은 1년이내가 25.0%였고, 3개월 이내가 19.6%, 6개월 이내가 17.9%였다. 치과방문은 구강 내 문제가 발생하였을 때 방문한다는 응답이 79.0%였다. 치과의료기관 선택 시 가장 우선적으로 고려하는 사항은 비용이 38.8%, 거리가 33.8%였다. 학력은 고등학교 졸업이 55.6%, 연령은 20세 이상 30세 미만이 38% 응답하였다(Table 1).

2. 사전정보습득

치과를 방문하기 전 정보를 습득하는지에 대한 설문 응답이 37.2%, 습득하지 않는다가 62.8%로 조사되었고, 정보습득경로로는 지인의 소개가 77.3%, 인터넷 정보 이용이 33.6%로 조사되었다(Table 2).

3. 인구사회학적 특성에 따른 사전정보획득

인구사회학적 특성에 따른 사전정보획득은 성별과 최근

Table 1. General characteristics

		N = 776	
Classification		Frequency	%
Gender	Male	338	43.6
	Female	438	56.4
Age	10-19	94	12.1
	20-29	429	55.3
	30-39	121	15.6
	More than 40	132	17.0
Academic credential	Received high-school or lower	256	32.7
	Undergraduate	276	35.6
	Graduated from college	246	31.7
The latest time to visit a dental institution	Less than 6 months	291	37.5
	More than 6 months to less than 1 year	194	25.0
	More than 1 year to less than 2 years	111	14.3
	More than 2 years	180	23.1

Table 2. Prior information acquisition

		N = 776	
Classification		Frequency	%
Recommendation(human resources)		600	77.3
Use of Internet information		261	33.6
Newspaper, Magazine, Advertising		50	6.4
TV, Radio		22	2.8

치과방문에 유의미한 차이가 있었다(Table 3). 남성에게 비해 여성이 사전정보를 더 많이 습득하는 것으로 분석되었고($p=0.000$), 치과를 방문한 기간이 최근일수록 정보탐색을 많이 하는 것으로 분석되었다($p=0.000$).

Table 3. Relationship between demographic characteristics and prior information acquisition

				Frequency(%)	
Classification		Yes	No	χ^2	p
Gender	Male	103(35.6)	235(48.3)	11.739	0.000**
	Female	186(64.4)	252(51.7)		
Age	10-19	25(8.7)	69(14.2)	6.862	0.076
	20-29	159(55.0)	270(55.4)		
	30-39	48(16.6)	73(15.0)		
	More than 40	57(19.7)	75(15.4)		
Academic credential	Received high-school or lower	85(29.4)	169(34.7)	2.420	0.298
	Undergraduate	106(36.7)	170(34.9)		
	Graduated from college	98(33.9)	148(30.4)		
The latest time to visit a dental institution	Less than 6 months	126(43.6)	165(33.9)	9.431	0.024*
	More than 6 months to less than 1 year	70(24.2)	124(25.5)		
	More than 1 year to less than 2 years	40(13.8)	71(14.6)		
	More than 2 years	53(18.3)	127(26.1)		

* : $P < .05$, ** : $P < .01$

4. 인구사회학적 특성에 따른 사전정보의 정확성

인구사회학적 특성에 따른 사전정보의 정확성은 연령에서만 유의미한 차이가 있었는데(p=0.010), 10대, 20대에 비해 30대, 40대에서 사전정보가 정확하다는 응답이 더 높은 것으로 분석되었다(Table 4).

5. 인구사회학적 특성에 따른 습득한 정보가 치료에 미치는 영향

인구사회학적 특성에 따른 습득한 정보가 치료에 미치는 영향에서는 연령에서만 유의미한 차이가 있었는데(p=0.000), 여성이 남성에 비해 사전정보에 의해 치료 시 더 많은 영향을 받는 것으로 분석되었다(Table 5).

6. 인구사회학적 특성에 따른 인터넷 정보 이용

인구사회학적 특성에 따른 인터넷 정보 이용을 분석한

결과 성별(p=0.048), 연령(p=0.000), 교육정도(p=0.004)의 변수에서 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 남성과 여성 모두 포털 사이트의 지식검색기능을 가장 많이 이용한다고 응답하였다. 남성이 두 번째로 많이 이용하는 카페나 블로그 항목에 대해 여성은 가장 낮게 이용하는 것으로 분석되었다. 연령별로는 10대에서 30대 사이에서는 포털 사이트의 지식검색 기능을 가장 많이 이용하는 것으로 분석되었으나 40대 이상에서는 치과관련 전문기관을 가장 많이 이용하는 것으로 분석되었다. 학력에 있어서는 대학생이 인터넷 포털 사이트의 지식검색 기능을 가장 많이 활용하는 것으로 분석되었다(Table 6).

7. 인구사회학적 특성에 따른 정보탐색유형

성별, 연령, 학력, 최근치과방문을 변수로 설정하여 인구사회학적 요인이 정보탐색에 어느 정도 연관성이 있는

Table 4. Relationship between demographic characteristics and accuracy of prior information Frequency(%)

Classification		Yes	No	χ^2	p
Gender	Male	87(42.6)	246(43.7)	0.067	0.431
	Female	117(57.4)	317(56.3)		
Age	10-19	23(11.3)	70(12.4)	11.254	0.010*
	20-29	96(47.1)	330(58.6)		
	30-39	40(19.6)	77(13.7)		
	More than 40	45(22.1)	86(15.3)		
Academic credential	Received high-school or lower	72(35.3)	178(31.6)	1.717	0.424
	Undergraduate	66(32.4)	210(37.3)		
	Graduated from college	66(32.4)	175(31.1)		
The latest time to visit a dental institution	Less than 6 months	93(45.6)	197(35.0)	7.172	0.670
	More than 6 months to less than 1 year	45(22.1)	146(25.9)		
	More than 1 year to less than 2 years	25(12.3)	82(14.6)		
	More than 2 years	41(20.1)	138(24.5)		

* : P < .05, ** : P < .01

Table 5. Relationship between demographic characteristics and impact of treatment Frequency(%)

Classification		Yes	No	χ^2	p
Gender	Male	128(36.4)	202(49.5)	13.293	0.000**
	Female	224(63.6)	206(50.5)		
Age	10-19	36(10.2)	52(12.7)	1.551	0.671
	20-29	196(55.7)	226(55.4)		
	30-39	59(16.8)	60(14.7)		
	More than 40	61(17.3)	70(17.2)		
Academic credential	Received high-school or lower	108(30.7)	138(33.8)	0.910	0.635
	Undergraduate	130(36.9)	141(34.6)		
	Graduated from college	114(32.4)	129(31.6)		
The latest time to visit a dental institution	Less than 6 months	134(38.1)	152(37.3)	1.258	0.739
	More than 6 months to less than 1 year	82(23.3)	109(26.7)		
	More than 1 year to less than 2 years	51(14.5)	55(13.5)		
	More than 2 years	85(24.1)	92(22.5)		

* : P < .05, ** : P < .01

Table 6. Use of internet information

						Frequency(%)	
		Search function of portal sites	Cafe (blog)	Homepage of dental clinic	Institutions related to dental	χ^2	p
Gender	Male	58(53.2)	20(18.3)	19(17.4)	12(11.0)	7.915	0.048*
	Female	72(47.4)	15(9.9)	45(29.6)	20(13.2)		
Age	10-19	17(43.6)	5(12.8)	11(28.2)	6(15.4)	32.007	0.000**
	20-29	84(58.3)	16(11.1)	36(25.0)	8(5.6)		
	30-39	22(42.3)	12(23.1)	10(19.2)	8(15.4)		
	More than 40	7(26.9)	2(7.7)	7(26.9)	10(38.5)		
Academic credential	Received high-school or lower education	33(42.3)	9(11.5)	20(25.6)	16(20.5)	19.188	0.004**
	Undergraduate	58(62.4)	7(7.5)	23(24.7)	5(5.4)		
	Graduated from college	39(43.3)	19(21.1)	21(23.3)	11(12.2)		

* : P < .05, ** : P < .01

Table 7. Odds ratio with 95% confidence interval for Relationship between demographic characteristics and information search pattern

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	C.I.*	
							Lower	Upper
Gender	0.437	0.163	7.185	1	0.007	1.548	1.125	2.132
Age Group			5.564	3	0.135			
20-29	0.664	0.311	4.557	1	0.033	1.943	1.056	3.577
30-39	0.454	0.270	2.823	1	0.093	1.574	0.927	2.672
More than 40	0.233	0.298	0.613	1	0.433	1.262	0.705	2.262
Academic credential			1.873	2	0.392			
Undergraduate	0.215	0.242	0.791	1	0.374	1.240	0.772	1.992
Graduated from college	-0.142	0.216	0.431	1	0.512	0.868	0.568	1.325
The latest time to visit a dental institution			5.572	3	0.134			
More than 6 months to less than 1 year	-0.470	0.214	4.832	1	0.028	0.625	0.411	0.950
More than 1 year to less than 2 years	-0.162	0.233	0.484	1	0.487	0.850	0.539	1.342
More than 2 years	-0.191	0.272	0.490	1	0.484	0.826	0.484	1.409
Constant	0.131	0.330	0.158	1	0.691	1.140		

* C.I : Confidence interval

지를 파악하고자 하였다. 분석결과 성별은 남자에 비해 여자가 1.548배 높은 Odds ratio가 계산되었다(P=0.007). 연령은 10대를 1로 기준하여 20대는 10대보다 1.943, 30대는 1.574, 40대는 1.262배가 계산되었고, Odds ratio는 표 7과 같다. 학력은 고등학교 이하를 1로 기준으로 대학교 재학중은 1.240, 대학졸업 이상은 0.868로 유의하지 않았다(p>0.05). 최근 치과방문의 계산된 Odds ratio도 유의하지 않았다(Table 7).

고 찰

과거의 치과 의료는 공급자 위주였으나, 경제 발전과 더불어 미디어의 발달 등 치과 의료에 대한 지식향상으로 인하여, 치과 의료 서비스는 수요자 중심임과 동시에 환자의 요구가 반영되는 수평적 관계로 변해가고 있다⁷⁾.

이에 본 연구에서는 치과 의료 소비자가 의료기관 선택

을 위해 탐색하는 정보원의 중요 요인이 무엇이며, 인구 사회학적 특성에 따른 정보탐색 행태를 파악하여 향후 치과 의료기관에서 의료소비자의 선택에 영향을 미칠 수 있는 정보원을 개발하는 것을 주목적으로 한다.

본 연구 결과 치과 의료 기관을 방문하기 전 정보습득 경로는 이웃이나 주변의 권고 등 인적자원에서 기인하는 경우가 가장 많았으며 다음으로 인터넷 정보 이용으로 조사되었다. 배⁸⁾의 연구에서 의료기관 선택 시 정보의 원천을 극히 제한적으로 이용하고 있는 것으로 보고되었고 최⁹⁾의 연구에서도 타인의 권유에 의한 방문이 가장 높게 보고되었다. 본 조사결과에서도 의료공급자 중심의 정보원 천보다는 이웃이나 주변의 권고 등 인적자원을 통해 정보를 습득하는 경우가 많은 것으로 분석되어 선행연구와 같은 결과를 보여주었다. 현대는 정보화 사회로 많은 영역에서 정보화의 혜택을 누리고 있다. 그러나 아직 의료기관 특히 치과 의료의 선택에 있어 정보의 원천은 극히 제

한적으로 사용되고 있었으며 이는 의료소비자가 원하는 정보를 적절하게 습득하지 못하게 하는 요인으로 작용할 수 있을 것이다. 실제 본 조사에서 습득한 사전 정보는 실제 치과 의료 기관에서 진료를 받을 때 제공되는 정보와 다르다는 응답이 많았는데 이는 정보의 원천이 치과 의료에 관한 전문지식을 제공하는 기관이 아닌 인적자원에서 기인하기 때문으로 사료된다. 사전정보는 의료기관을 방문하는 대상자에게 치료를 결정하는 중요한 요인 중의 하나이다. 그러나 그 정보의 원천이 인적자원에서 기인함으로 인하여 환자는 의료기관의 선택에 제한을 받고 있다. Swan¹⁰⁾, Woodside 등¹¹⁾, Fisk 등¹²⁾은 소비자는 서비스 마케팅에 따라 소비의 유형을 결정한다고 하였고 Swan¹⁰⁾, Woodside 등¹¹⁾은 서비스 마케팅이 소비의 재선택을 결정하는데 도움을 준다고 하였다. 그러므로 치과 의료 기관은 의료소비자가 자신의 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 의료기관을 선택할 수 있도록 적극적인 서비스 마케팅을 통하여 소비자가 원하는 정보를 접근하기 쉬운 형태로 제공하여야 할 것이다. 특히 최 등¹³⁾의 연구에 의하면 환자들은 치과 의료 서비스 중 환경과 인력에 대한 기대도가 높은 것으로 보고한 바, 치과 의료기관의 정보 제공행위가 의료소비자의 의사결정에 영향을 미칠 수 있도록 치과 환경 및 인력에 대한 정보를 비중있게 다루는 것이 바람직할 것으로 사료된다.

또한 치과 의료 기관 방문 전 정보의 탐색은 성별에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었는데 여성이 남성에 비해 치과 의료 기관 방문 전 정보를 더 많이 습득하는 것으로 분석되었다. 채 등¹⁴⁾의 연구에 의하면 정보 탐색에 있어 성별을 중요한 변수로 여기고 원인을 분석한 결과 여성이 남성에 비해 정보탐색 활동을 수행할 시간적 여유가 많기 때문으로 보고하였다. 이에 배¹⁵⁾는 시간적 압박감이 증가할수록 정보 탐색량이 줄어들어 여성이 남성에 비해 사전정보를 더 많이 습득하는 것이 다소 성별에 의한 차이라기보다는 정보탐색을 할 수 있는 시간적 제약의 한 현상으로 보고하였다. 정보통신 기술의 발달이 가속화되고 지식과 정보가 네트워크를 통해 대량으로 유통되어 외형적으로는 진료의 접근이 더 쉬어지고 고급화되었지만, 시간적 제약을 받는 의료소비자에게는 방대한 정보로 인하여 의사결정을 어렵게 하고 있다. 그러므로 의료공급자는 의료정보 제공 시 대상 집단에 맞는 홍보전략을 세워야 할 것이며 또한 접근이 쉬운 형태로 정보가 제공되어야 할 것이다.

의료기관 선택을 위한 정보탐색의 행태 중 인터넷 정보의 활용은 성별, 연령대별로 차이를 보여, 의료소비자의 인구사회학적 특성에 따라 선호하는 정보원에 차이가 존재함을 알 수 있었다. 성별에 있어 우선적으로 검색하는 기능은 인터넷 포털 사이트의 지식검색 기능이었다. 그 외에 사용하는 정보원은 남성은 카페(블러그), 여성은 치과 홈페이지를 정보의 원천으로 활용하는 것으로 분석되

었다. 성별에 따라 선호하는 정보원이 상이하였는데 그 원인에 대해서는 후속 연구가 필요하다고 사료된다. 연령별로는 10-30대 사이에서는 포털 사이트의 지식검색 기능을 가장 많이 이용하는 것으로 분석되었으나 40대 이후에서는 치과관련 전문기관을 가장 많이 이용하는 것으로 분석된다. 10-30대에서 접근이 쉬운 포털 사이트에서 정보를 습득하는 것을 선호하였고 40대 이후에서는 접근성보다는 전문화된 기관에서 제공하는 정보를 더 신뢰하는 것으로 보여지는 바, 치과 의료기관 홍보 전략 수립 시 이를 감안하여 10-30대에서 주로 치료하는 치료 항목과 40대 이후에 치료하는 치료 항목에 대한 홍보 전략을 각각 다르게 세워야 할 것이다.

특히 인터넷 정보의 획득에 있어 포털 사이트의 지식검색은 49.8% 활용하였으나, 홈페이지는 24.5%만 활용한다고 하여 정보원로서의 활용이 미미한 것으로 보여진다. 김¹⁶⁾은 현재 운영 중인 치과홈페이지는 구조나 콘텐츠, 디자인이 동일하며 업데이트가 제대로 이루어지지 않아 치과홍보용으로 적합하지 않다고 지적, 홈페이지의 개선을 주장하였다. 본 연구결과 치과홈페이지가 환자에게 정보제공과 치과 홍보라는 긍정적인 측면을 가지고 있으나 적극적으로 활용되지 못하고 있는바 치과 홈페이지 운영 시 새로운 콘텐츠의 개발과 꾸준한 업데이트가 선행되어야 할 것으로 사료된다. 또한 웹사이트는 쌍방향 커뮤니케이션이며 실시간으로 정보를 주고받을 수 있다는 장점을 활용하여 소비자가 선호하는 정보의 형태와 접근방식을 파악하여 의료 소비자의 선택에 영향을 미칠 수 있는 정보를 개발하는 것도 중요할 것이다.

본 연구결과 치과 의료 기관을 이용하려는 사람들은 아직까지 적극적인 홍보매체보다는 인적자원을 통한 정보탐색에 더 적극적이었으며 인터넷을 통한 정보탐색이 부가적인 정보습득 수단으로 작용하고 있었다. 그러나 이는 의료소비자의 정보탐색의 행태가 주로 인적 정보원에 의존하는 것이 의료서비스의 본래적 특성에 기인하기 보다는 의료분야에서 의료소비자들이 활용할 수 있는 정보원이 다양하지 않는 현실을 반영한다 하겠다. 치과 의료 기관에서 의료기관의 정보를 알리는 노력은 의료공급자와 소비자 양자에게 유익하다고 판단되는 바, 의료 소비자가 구매 욕구를 충족시켜 의료기관 선택으로 이어질 수 있도록 의료 공급자의 다양하고 효율적인 정보제공을 위한 적극적인 노력이 필요할 것이다. 또한 의료 소비자의 특성에 따른 정보탐색 양상의 차이를 고려하여 대상 집단에 적합한 홍보 전략을 수립하려는 노력이 필요할 것이다.

요 약

본 연구는 치과 의료 소비자가 의료기관 선택을 위해 탐색하는 정보원의 중요 요인이 무엇이며, 인구사회학적 특성에 따른 정보탐색 행태를 파악하여 향후 치과의료기

관에서 의료소비자의 선택에 영향을 미칠 수 있는 정보원을 개발하는 것을 주목적으로 실시하였다.

연구의 결과는 다음과 같다.

1. 치과를 방문하기 전 정보 습득은 습득한다가 37.2%, 습득하지 않는다가 62.8%로 조사되었다.
2. 정보습득경로로는 지인의 소개가 77.3%, 인터넷 정보 이용이 33.6%로 조사되었다.
3. 성별에 따라 사전정보 습득 여부($p=0.000$), 사전정보가 치료에 미치는 영향($p=0.000$)에 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다.
4. 연령에 따라서는 사전정보의 정확성에서 차이를 보였다. ($p=0.010$)
5. 최근 방문에서는 사전정보습득에 차이를 보였다 ($p=0.049$).
6. 인터넷 정보 이용은 성별($p=0.048$), 연령($p=0.000$), 교육정도($p=0.004$)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 분석되었다.

참고문헌

1. Shin KS: A study on the utilization of specific health information among the employed. Master's Thesis of Seoul University, pp. 2-3, 1999.
2. Park JH: Medical marketing. 1th ed. Hong publishing company, Seoul, pp. 51-62, 2000.
3. Oh YJ et al.: A study on the distribution of parental consultation on the website of korent academy of ediatric dentistry. J Korean Acad Pediatr Dent 29(3): 439-443, 2002.
4. Han KL, Kim BD: The effects of medical service market upon the customer's choice. Soc Sci J 13: 59-86, 2007.
5. Won YS et al.: A study on the dental service satisfaction of citizens in I city. J kor Soc Hygienic Sciences 13(1): 19-24, 2007.
6. Choi HJ: Information searching behavior and factors affecting choosing dental institutions. Master's Thesis of Inje University, pp. 40-43, 2004.
7. Lee KS, Min BK: The research about the influence of medical service when choosing the dental clinic. J Dent Hyg Sci 8(2): 51-56, 2008.
8. Bea HW: A study on of hospital marketing strategy direction for Korean. Doctor's Thesis of Hannam University, pp. 190-199, 1992.
9. Choi HJ: Information searching behavior and factors affecting choosing dental institutions. Master's Thesis of Inje University, pp. 34-37, 2004.
10. Swan J: Deepning the understanding of hospital patient satisfaction; fulfillment and equity effects. J Heath Care Mark 5(3): 7-8, 1985.
11. Woodside AG, Frey L, Daly RT: Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. J Health Care Mark 9(4): 5-17, 1989.
12. Fisk TA et al.: Creating patient satisfaction and loyalty. J Health Care Mark 10(2): 5-15, 1990.
13. Choi JS, Lee SB: A study on the patient's expectation toward quality care of dental services. J Dent Hyg Sci 2(1): 1-9, 2002.
14. Chae YM, Lee SH, Jo WH: Information searching behavior of health care consumers by sociodemographic characteristics. SH, Jo JIn, v Med 34(4): 389-be8, 2001.
15. Bea EY: An extimation of the information cost at primary care level. Master's Thesis of Seoul University, pp. 5-35, 1995.
16. Kim BN: Improvement in the future of the dental internet homepage. J Dent Hyg Sci 3(2): 77-82, 2003.

(Received November 2, 2009; Revised December 21, 2009;
Accepted December 22, 2009)

