

우리 나라 일부 한·양방병원 이용행태와 만족도에 관한 요인분석

박상태¹⁾, 이규식²⁾, 이해종²⁾, 김춘배^{3)†}, 조경숙³⁾
연세대학교 관리과학대학원¹⁾, 연세대학교 보건과학대학 보건행정학과²⁾,
연세대학교 원주의과대학 예방의학교실³⁾

<Abstract>

Determinants of Utilization Behavior and Satisfaction of Oriental and Western Medical Hospitals in Korea

Park Sang Tae¹⁾, Kyu Sik Lee²⁾, Hae Jong Lee²⁾, Chun Bae Kim^{3)†}, Kyung Sook Cho³⁾
*The Graduate School of Administrative Sciences, Yonsei University¹⁾,
Dept. of Health Administration, Yonsei University²⁾,
Dept. of Preventive Medicine, Yonsei University Wonju College of Medicine³⁾*

The purpose of this study was to discuss marketing strategy for oriental hospital, by making a comparative analysis of how hospital user satisfaction was affected by hospital choice motivation between oriental hospital users and western hospital users. The data used in this study was the Korea Institute of Oriental Medicine(1999)'s study on utilization of oriental medical care. And an interview was held with outpatients who visited around March to April, 1999, at each an oriental hospital and a western hospital in Seoul and in Wonju city, Kangwon province.

The collected data were analyzed by SPSS program. The factor analysis of hospital choice motivation was made by figuring out each factor's mean value, and T-test and ANOVA were employed to find out what difference was made by sociodemographic characteristics to the factors. Also, the multiple regression analysis was carried out to examine what gave an impact on hospital user satisfaction.

† 교신저자 : 김춘배, 연세대학교 원주의과대학 예방의학교실(033-741-0344, kimcb@wonju.yonsei.ac.kr)

The findings of this study were as follows:

First, as a result of making a factor analysis against hospital choice motivation to find out what kind of difference there was between oriental hospital user motivation and western hospital user motivation, for factors were selected: hospital characteristics, perception, personal and person factors. Among them, the hospital characteristics appeared to have the biggest effect of hospital choice motivation.

Second, as a result of making comparison between oriental hospital user satisfaction and western hospital user satisfaction, there was a significant difference between their satisfaction at treatment time, kindness and relative kindness against the other hospital. The oriental hospital users expressed more satisfaction at all the 6 items. The general satisfaction level combining 6 items turned out to have reliability of chronbach $\alpha=0.7126$. As a result of examining how much the general satisfaction level depended on sociodemographic characteristics, that was found to be significantly affected by age, marital status, educational background or hospital type. Those who had a spouse or a lower educational background or the oriental hospital users got better score.

Third, the multiple regression analysis was made to find out what factors affected western and oriental hospital user satisfaction. As a result, the waiting time, experience of other medical facilities and hospital characteristic variable were identified as a key factor on which western hospital user satisfaction depended.

In conclusion, the oriental hospital users expressed more satisfaction than the western hospital users. Then the characteristic factor played a significant role in user satisfaction, which included hospital facilities, kindness of herb doctor and employees, or hospital reputation of credibility. In order to raise hospital user satisfaction, it seemed necessary to pay more attention to hospital characteristic factor rather than to perception factor.

Key Words : Western Medical Hospital Care, Oriental Medical Hospital Care, Hospital Utilization Behavior, Patient Satisfaction

I. 서 론

우리 나라는 경제성장과 더불어 1989년 전국민의료보험의 실현으로 국민들의 의료수요가 급속히 증가되었으며, 이러한 의료수요를 충족시키기 위해 많은 병원들의 신축과 증설이 이루어져왔다. 특히, 대규모 병상, 현대화된 장비, 그리고 최고의 의료진이라는 고급의료를 표방하고 나선 대형 기업병원의 설립은 안일하게 찾아오던 환자에게만 의존하던 기존의 병원환경에 적지 않은 영향을 주게 되었다(이규식 외, 1998). 즉, 새로이 의료시장에 진입한 대형 기업병원들이 병원의 생존을 위한 수많은 경영기법들과 환자확보를 위한 여러 가지 마케팅 전략을 도입하면서 기존 병원들의 독점적 지위를 위협하게 된 것이다. 따라서 점차로 심화되어 가는 병원간 경쟁에서 살아남기 위한 병원 마케팅 전략은 필수적인 것이라 하겠다.

더군다나, 우리 나라는 서양의학의 양방의료와 전통적인 한의학에 바탕을 둔 한방의료를 모두 인정하는 이원화된 의료제도를 취하고 있고(이규식과 조경숙, 1999; 박중구 외, 2000), 한방의료와 양방의료는 특성이 서로 다르고 이를 이용하는 환자 구성도 차이가 나며(이응세 외, 1999), 제공하는 의료서비스도 서로 다르다. 그러나 양방의료와 한방의료 모두는 양질의 의료서비스 제공이라는 하나의 목적을 가지므로 한방병원은 다른 한방병원뿐 아니라 양방병원과의 경쟁도 피할 수 없는 상황이다. 따라서 이제 한방병원도 마케팅 전략에 눈을 돌려 합리적인 운영을 꾀해야 할 때라고 하겠다.

세계적으로 병원에 있어서의 마케팅 개념의 도입은 1970년대 말부터 시작되었으며(Bhuiyan & Abdul-Gader, 1997), 우리 나라 병원에 대한 마케팅 개념의 도입은 1980년대로 주로 병원선택 동기에 관한 연구(박창균, 1985; 김성연, 1987)나 병원의 환자 만족도(이태섭, 1993; 이인경 외, 1997; 이규식 외, 1998)에 관한 연구가 양방 의료기관 중심으로 이루어져왔다.

한방의료기관 관련 마케팅 분야의 연구는 최근 들어서야 시작되었는데, 1998년 이현직이 한의원 마케팅 전략 방안에 관한 연구결과를 보고하는 정도로 아직은 매우 미흡한 실정이다. 물론 양방병원과 한방병원을 분리시켜 병원이용에 따른 만족도나 선택동기에 대한 분석은 최명욱(1996)에 의해서 시도되었지만, 양방과 한방을 동일한 비교 선상에 두고 병원선택 요인 및 만족도 요인을 구명한 연구는 없었다.

따라서 이 연구는 한방병원과 양방병원의 병원선택 요인간의 차이와 만족도를 결정하는 요인의 차이를 구명하여 한방병원 마케팅 전략방안을 제시하는데 그 목적이 있다. 그 구체적인 목적으로는 첫째, 한방병원 및 양방병원 이용자간 병원선택 동기의 차이를 요인분석을 통해 파악코자 한다. 둘째, 이러한 요인들이 사회인구학적 특성에 따라 얼마나 차이가 있는지를 분석하고자 한다. 셋째, 한방병원 이용자와 양방병원 이용자간 병원이용 만족도를 결정하는 요인에 있어 어떠한 차이를 보이는지를 살펴보고자 한다.

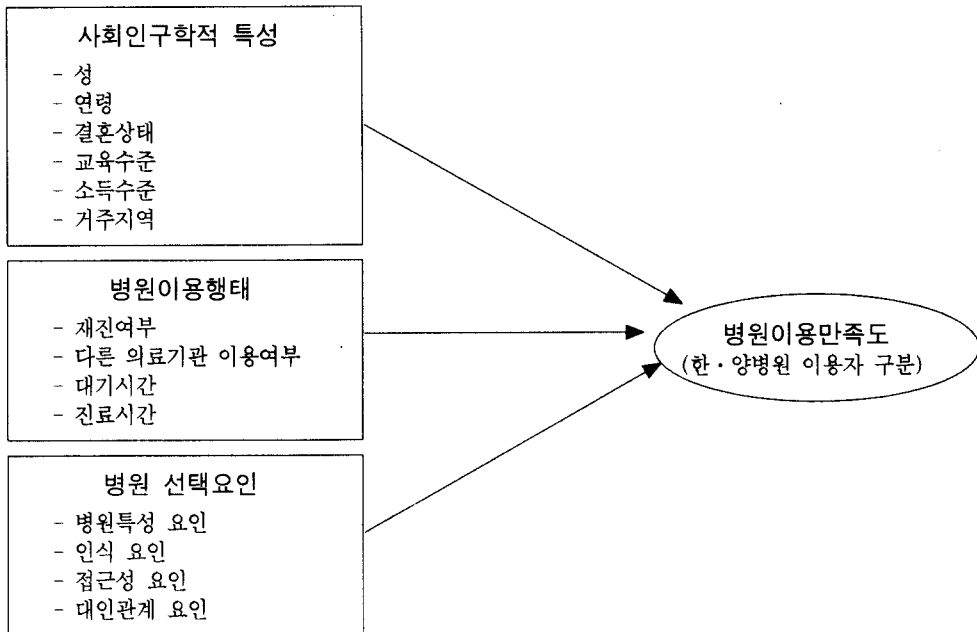
II. 연구방법

1. 연구자료 및 연구대상

이 연구는 한국한의학연구원(1999)의 「한방의료 이용실태 및 개선방안 연구」의 기초자료(raw data)를 이용하였다. 이는 서울의 대학병원급 한방병원 1개소와 양방병원 1개소, 강원도 원주시의 대학병원급 한방병원 1개소와 양방병원 1개소의 내원자를 대상으로 한·양방간 의료 이용실태를 파악하기 위한 조사자료로서 1999년 3월~4월 2개월 동안 진료를 마친 외래 환자를 대상으로 구조화된 설문지를 가지고 조사원이 직접면접법으로 수집한 것이다. 회수된 설문지는 한방병원이 163부, 양방병원이 218부로, 이중 정보가 불충분한 일부 설문지를 제외한 각각 162부(99.4%), 216부(98.4%)를 최종분석에 이용하였다.

2. 연구모형

이 연구는 다음 <그림 1>과 같이 사회인구학적 특성, 병원이용행태, 병원선택요인이 한·양방병원 이용만족도를 어떻게 결정하는지를 살펴보고자 하였다.



[그림 1] 연구의 틀

3. 조사내용 및 측정방법

설문의 주요 내용으로는 먼저, 병원선택 동기를 다음과 같이 10가지 항목으로 구성하였다. (1) 병원의 시설과 장비, (2) 한의사(의사) 및 직원들의 친절, (3) 병원의 명성 및 신뢰성, (4) 내 질병은 양방(한방)보다 한방(양방)이 더 잘 나올 것 같아서, (5) 한방(양방)만을 신뢰하므로, (6) 이전부터 다니던 곳이라 나의 병력에 대해 잘 알고 있으므로, (7) 집에서 가까운 거리, (8) 다른 사람들 또는 다른 병원의 권유, (9) 병원에 아는 사람이 있으므로, (10) 질병 치료가 아니라 예방 차원에서의 방문. 이들 각 항목은 모두 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

그리고 병원이용 만족도는 (1)진료(치료)시간, (2) 친절도, (3) 양방병원(한방병원)과 비교한 친절도, (4) 한방(양방)의료의 치료효과, (5) 진료비, (6) 치료효과에 비한 진료비 등과 같이 6가지 문항으로 질문하였고, 이 역시 5점 척도로 측정하였다(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다). 그 외 성, 연령, 결혼여부, 교육수준, 소득수준 등과 같은 사회인구학적 특성도 조사되었다.

4. 분석방법

본 연구는 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 한방병원 및 양방병원 이용자간 병원선택 동기에 관한 요인분석(factor analysis)을 실시하여 각 요인별로 평균값을 구하였다. 둘째, 이러한 요인들이 사회인구학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지를 살펴보기 위해 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 셋째, 6가지 항목으로 측정한 병원이용 만족도가 하나의 요인으로 묶이는지를 살펴보기 위해 신뢰도 검증을 하였고, 이를 토대로 병원이용 만족도의 각 항목을 모두 합하여 '전반적인 만족도'로 재정의하였다. 그리고 이러한 '전반적인 만족도'가 사회인구학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지를 t-test, ANOVA를 통해 살펴보았다. 또한 병원이용의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인을 구명하기 위하여 한·양방 이용자로 구별하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

1) 사회인구학적 특성

조사 대상자들의 사회인구학적 특성을 보면 다음 <표 1>과 같다. 성별 분포를 보면 한방병원과 양방병원 이용자의 남녀 비율은 비슷하였다. 연령에 따른 분포를 보면 한방병원은 30대(26.5%)가, 양방병원은 20대(26.4%)가 가장 높은 비율을 차지했다. 교육수준에 따른 분포를 보면 한방병원, 양방병원 응답자 모두 고졸(퇴)층이 가장 많았고, 소득수준으로는 한방병원, 양방병원 이용자 모두 101~150만원 범주에서 가장 많은 분포를 보였다. 직업별 분포를 보면 한방병원 및 양방병원 응답자의 경우 주부가 각각 29.6%, 25.0%의 높은 분포를 보였다. 그리고 시군지역에 따른 분포를 보면, 대부분의 조사대상자가 도시에 거주하고 있었다.

2) 병원이용행태

조사 대상자들의 병원이용행태를 보면 다음 <표 2>와 같다. 한방병원의 경우는 재진환자가 122명으로 75.3%, 초진환자는 40명으로 24.7%였으며, 양방병원 응답자의 경우는 재진환자가 192명(88.9%), 초진환자는 24명(11.1%)으로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 동일질병으로 본 의료기관 이용전에 다른 의료기관을 이용한 경험이 있는지를 질문한 결과 한방병원 응답자 63.6%, 양방병원 응답자 63.4%가 그렇다고 응답하였으며, 두집단간 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 또한 대기시간의 경우 한방병원 응답자는 41.23분으로 양방병원 응답자의 59.81분보다 짧았으며, 진료시간의 경우는 한방병원 응답자는 28.88분으로 양방병원 응답자의 15.62분보다 길게 나타났다.

2. 병원선택 동기

1) 병원선택 동기에 관한 요인분석

한방병원 및 양방병원 이용자간 병원선택 동기에 어떠한 차이가 있는지를 살펴보기 위하여 요인분석을 실시하였다. 병원선택 동기는 모두 10개 문항으로 조사되었으나, 요인 구조가 이론적 구조와 상이한 문항 '질병 치료보다는 예방적 차원에서 방문'을 제외한 9가지 문항을 가지고 다음 <표 3>과 같이 분석하였다. 그 결과 크게 4가지 요인으로 축약되었는데, 요인 I에는 '병원의 시설과 장비', '한의사(의사) 및 직원들의 친절', '병원의 명성 및 신뢰성'과 같은 문항들

<표 1>

조사대상자들의 사회인구학적 특성

단위 : 명(%)

특성	범 주	한방병원 (n=162)	양방병원 (n=216)
성	남자	83(51.2)	113(52.3)
	여자	78(48.1)	102(47.2)
연령	20세 미만	8(5.0)	8(3.7)
	20~29세	23(14.2)	57(26.4)
	30~39세	43(26.5)	51(23.6)
	40~49세	29(17.9)	39(18.1)
	50~59세	17(10.5)	31(14.4)
	60~69세	29(17.9)	19(8.8)
	70세 이상	12(7.4)	8(3.7)
교육수준	무학	13(8.0)	5(2.3)
	초등졸(퇴)	17(10.5)	23(10.6)
	중졸(퇴)	20(12.3)	21(9.7)
	고졸(퇴)	59(36.4)	89(41.2)
	대졸(퇴)	46(28.4)	66(30.6)
	대학원졸(퇴)이상	5(3.1)	7(3.2)
소득	100만원이하	38(23.4)	39(18.0)
	101~150	41(25.3)	59(27.3)
	151~200	33(20.4)	42(19.4)
	201~250	18(11.1)	29(13.4)
	251만원 이상	22(13.6)	34(15.7)
직업	사무직	14(8.6)	16(7.4)
	전문직(교사포함)	4(2.4)	9(4.1)
	기능 및 기술직	12(7.4)	22(10.2)
	서비스직	15(9.3)	17(7.9)
	단순노무직	1(.6)	3(1.4)
	상업	10(6.2)	15(6.9)
	농·어·임업	12(7.4)	11(5.1)
	공무원 및 군인	4(2.5)	6(2.8)
	주부	48(29.6)	54(25.0)
	학생	16(9.9)	32(14.8)
	기타	21(13.0)	25(11.6)
지역	시	135(83.3)	180(83.3)
	군	25(15.4)	31(14.4)

주 : 합계가 100%가 안 되는 것은 무응답 때문임.

〈표 2〉 병원이용행태

특성	범주	한방병원 (n=162)	양방병원 (n=216)	
재진여부	예	122(75.3)	192(88.9)	$\chi^2=12.139^{**}$
	아니오	40(24.7)	24(11.1)	
동일질병으로 본 의료기관 이용전 다른 의료기관 이용유무	예	103(63.6)	137(63.4)	$\chi^2=.001$
	아니오	59(36.4)	79(36.6)	
대기시간(분)		41.23±33.60	59.81±54.99	t=-3.899 ^{***}
진료시간(분)		28.88±19.87	15.62±23.89	t=5.571 ^{***}

p<.01 *p<.001

〈표 3〉 병원선택 동기에 관한 요인분석

문항	요인	요인	요인	요인	communalities
	I	II	III	IV	
한방병원(병원)의 시설과 장비때문	.803	.112	.154	.026	.511
한의사(의사) 및 직원들이 친절해서	.781	-.051	.025	-.078	.682
한방병원(병원)의 명성 및 신뢰성	.585	.274	-.127	.280	.619
내 질병은 양방(한방)보다 한방(양방)이 더 잘 나올 것 같아서	.110	.856	-.122	.004	.554
한방(양방)만을 신뢰하므로	.063	.813	.241	.014	.681
이전부터 다니던 곳이라 나의 병력에 대해 잘 알고 있으므로	.193	.035	.733	.110	.503
집에서 가까우므로	-.087	.039	.703	-.004	.588
다른 사람들 또는 다른 병원(의원)의 권유로	.020	.027	-.110	.817	.760
한방병원(병원)에 아는 사람이 있어서	.046	-.016	.318	.671	.723
Eigenvalues	2.079	1.285	1.200	1.060	

주 : 요인적재량은 .5를 기준으로 하였음.

이 묶여져 이를 '병원특성 요인'이라고 정의하였다. 요인Ⅱ에는 '내 질병은 양방(한방)보다 한방(양방)이 더 잘 나올 것 같아서', '한방(양방)만을 신뢰하므로'와 같은 문항들이 묶여 이를 '인식 요인'이라고 정의하였고, 요인Ⅲ에는 '이전부터 다니던 곳이라 나의 병력에 대해 잘 알고 있으므로', '집에서 가까우므로'와 같은 문항들이 묶여 이를 '접근성(access) 요인'이라고 정의하였다. 마지막으로 요인Ⅳ에는 '다른 사람 또는 다른 병·의원의 권유', '병원에 아는 사람이 있어서'와 같은 문항들이 묶여 이를 '대인관계(interpersonal relationship) 요인'이라고 정의하였다. 이러한 병원선택 동기에 관한 요인별 평균점수를 <표 4>에서 살펴보면, 요인 I에 대한 점수가 가장 높았고, 요인Ⅲ, 요인Ⅱ, 요인Ⅳ의 순이었다. 그리고 요인Ⅲ의 경우는 한방병원과 양방병원간 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

<표 4> 병원선택 요인별 점수

요 인	한방병원 (n=162)	양방병원 (n=216)	t-value
요인 I: 병원특성 요인	3.66±0.79	3.60±0.79	.690
요인 II: 인식 요인	3.28±0.94	3.17±1.11	1.020
요인 III: 접근성 요인	2.37±1.02	2.96±1.09	-4.997***
요인 IV: 대인관계 요인	2.48±1.14	2.46±1.54	.093

***p<.001

2) 사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인

(1) 병원특성 요인

사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인을 <표 5>, <표 6>, <표 7> 및 <표 8>에 제시하였다. 먼저 사회인구학적 특성에 따른 '병원특성' 요인을 살펴보면, 성별로는 남자가 3.77로, 여자의 3.79와 거의 비슷하여 통계적으로도 유의한 차이를 보이지 않았다. 연령별로 보면, 40세 이하가 3.73, 40~60세가 3.77, 60세 이상이 3.98로 60세 이상 집단이 가장 높은 점수를 보였으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 결혼상태에 따라서는 무배우자의 경우가 3.55로 유배우자의 3.86보다 낮았고, 교육수준에 따라서는 고졸(퇴)미만이 3.71로 고졸(퇴)이상의 3.98보다 낮았으며, 이들 모두는 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.01). 그리고 소득수준에 따라서는 150만원 미만 집단이 3.75로 150만원 이상 집단의 3.82보다 낮았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다(표 5).

〈표 5〉 사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인 I (병원특성 요인)

특 성	범 주	병원특성 요인	
		Mean±S.D.	t or F value
성	남자	3.77±0.83	t=-0.18
	여자	3.79±0.84	
연령	40세 이하	3.73±0.82	F= 2.07
	40~60세	3.77±0.80	
	60세 이상	3.98±0.93	
결혼상태	무배우자	3.55±0.82	t=-3.02**
	유배우자	3.86±0.83	
교육수준	고졸(퇴) 미만	3.71±0.82	t=-2.63**
	고졸(퇴) 이상	3.98±0.86	
소득수준	150만원 미만	3.75±0.93	t=-0.85
	150만원 이상	3.83±0.73	

**p<.01

(2) 인식 요인

사회인구학적 특성에 따른 '인식' 요인을 살펴보면, 성별로는 남자가 3.14로 여자의 3.31보다 낮았으나 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다. 연령별로 보면, 40세 이하가 3.10, 40~60세가 3.17, 60세 이상이 3.68로 60세 이상 집단이 가장 높은 점수를 보였으며, 이를 40세 이하 집단과 60세 이상 집단, 그리고 40~60세 집단과 60세 이상 집단으로 각각 다중비교시 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.01). 결혼상태에 따라서는 배우자가 없는 사람의 경우가 3.00으로 유배우자의 3.30보다 낮았고, 교육수준에 따라서는 고졸(퇴)미만이 3.12로 고졸(퇴)이상의 3.50보다 낮았으며, 이들도 통계적으로 각각 유의한 차이를 보였다(p<.05, p<.01). 그리고 소득수준별로는 150만원 미만 집단이 3.15로 150만원 이상 집단의 3.31보다 낮았다(표 6).

(3) 접근성 요인

사회인구학적 특성에 따른 '접근성' 요인을 살펴보면, 성별로는 남자가 2.70으로 여자의 2.71과 별 차이를 보이지 않았다. 연령별로 보면, 40세 이하가 2.77, 40~60세가 2.75, 60세 이상이 2.43으로 연령간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 결혼상태에 따라서는 무배우자의 경우가 2.98로 유배우자의 2.61보다 높았으며, 이는 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p<.01). 교육수준별로는 고졸(퇴)미만이 2.73으로 고졸(퇴)이상의 2.58보다 높았으나 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 소득수준별로는 150만원 미만 집단이 2.69로 150만원 이상 집단(2.72)과 유사하여 이 역시 통계적으로 유의한 차이가 없었다(표 7).

〈표 6〉 사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인II(인식 요인)

특 성	범 주	인식 요인	
		Mean±S.D.	t or F value
성	남자	3.14±1.07	t=-1.530
	여자	3.31±0.99	
연령 [§]	40세 이하	3.10±1.01	F=7.141**
	40~60세	3.17±1.03	
	60세 이상	3.68±1.01	
결혼상태	무배우자	3.00±0.99	t=-2.350*
	유배우자	3.30±1.04	
교육수준	고졸(퇴) 미만	3.12±1.05	t=-3.001**
	고졸(퇴) 이상	3.50±0.94	
소득수준	150만원 미만	3.15±0.99	t=-1.416
	150만원 이상	3.31±1.01	

§ 40세 이하집단과 60세 이상집단, 40~60세 집단과 60세 이상 집단간 차이가 있었음.

*p<.05 **p<.01

〈표 7〉 사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인III(접근성 요인)

특 성	범 주	접근성 요인	
		Mean±S.D.	t or F value
성	남자	2.70±1.08	t=-.113
	여자	2.71±1.14	
연령	40세 이하	2.77±1.11	F=2.168
	40~60세	2.75±1.07	
	60세 이상	2.43±1.12	
결혼상태	무배우자	2.98±1.01	t=2.815**
	유배우자	2.61±1.12	
교육수준	고졸(퇴) 미만	2.73±1.12	t=1.089
	고졸(퇴) 이상	2.58±1.05	
소득	150만원 미만	2.69±1.12	t=-0.293
	150만원 이상	2.72±1.10	

**p<.01

(4) 대인관계 요인

사회인구학적 특성에 따른 '대인관계' 요인을 살펴보면(표 8), 성별로는 남자가 2.43으로 여자(2.50)와 별 차이를 보이지 않았다. 연령별로도 40세 이하가 2.54, 40~60세가 2.53, 60세 이상이 2.13으로 통계적인 유의한 차이를 보이지 않았다. 결혼상태에 따라서는 배우자가 없는 사람의 경우가 2.59로 유배우자(2.42)보다, 교육수준별로는 고졸(퇴)미만이 2.52로 고졸(퇴)이상(2.30)보다 각각 높았으나, 이들 모두는 통계적으로 유의하지 않았다. 소득수준별로는 150만원 미만 집단이 2.20, 150만원 이상 집단이 2.74로 유의한 차이를 보였다(p<.01).

<표 8> 사회인구학적 특성에 따른 병원선택 요인Ⅳ(대인관계 요인)

특 성	범 주	대인관계 요인	
		Mean±S.D.	t or F value
성	남자	2.43±1.63	t=.451
	여자	2.50±1.03	
연령	40세 이하	2.54±1.09	F=2.046
	40~60세	2.53±1.84	
	60세 이상	2.13±1.06	
결혼상태	무배우자	2.59±1.14	t=.999
	유배우자	2.42±1.45	
교육수준	고졸(퇴) 미만	2.52±1.48	t=1.26
	고졸(퇴) 이상	2.30±1.04	
소득	150만원 미만	2.20±1.08	t=-3.50**
	150만원 이상	2.74±1.58	

**p<.01

3. 병원이용 만족도에 관한 요인 분석

1) 한·양방병원 이용자의 만족도

한방병원 이용자와 양방병원 이용자간 병원이용 만족도의 차이를 알아보기 위해 <표 9>와 같이 6가지 항목으로 살펴본 결과, '진료(치료)시간에 대한 만족도'는 한방병원이 3.35로 양방병원의 2.97보다 높아 통계적으로 유의한 차이를 보였다. '친절에 대한 만족도' 항목에 있어서도 한방병원 이용자가 3.88로 양방병원 이용자의 3.54보다 높아 유의한 차이를 보였으며, '상대

병의원과 비교한 친절도' 측면에서는 한방병원 이용자가 3.74로 양방병원 이용자(3.41)보다 높아 이 또한 통계적으로 유의하였다($p<.001$). 그러나 '치료효과에 대한 만족도'는 한방병원 이용자가 3.82로 양방병원 이용자의 3.74와 별 차이를 보이지 않았다. '진료비에 대한 만족도' 항목에 있어서는 한방병원 이용자와 양방병원 이용자 모두 2.38로 동일하였으며, '치료효과에 비한 진료비 만족도' 항목은 한방병원 이용자에서 2.68로 양방병원 이용자(2.75)보다 적었으나 이들 모두 통계적인 유의한 차이는 없었다(표 9).

그리고 이러한 6가지 병원이용 만족도 문항이 하나의 요인으로 묶이는지 살펴보기 위해 신뢰도 검증을 실시한 결과, chronbach's $\alpha = 0.7126$ 으로 기준이 되는 .7을 넘어 6가지 문항을 하나의 변수로 묶는데 무리가 없었다. 따라서 이들 병원이용 만족도 문항들을 하나로 묶어 '전반적인 만족도'로 재정의하였는데, '전반적인 만족도' 점수는 한방병원 이용자가 3.97로 양방병원 이용자의 3.75보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p<.01$).

다음으로 사회인구학적 특성에 따른 '전반적인 만족도'를 살펴보면, 성별로는 남자가 3.80으로 여자의 3.88과 별 차이를 보이지 않았다. 연령별로 보면, 40세 이하가 3.76, 40~60세가 3.84, 60세 이상이 4.11였으며, 이를 40세 이하집단과 60세 이상 집단, 그리고 40~60세 집단과 60세 이상 집단으로 각각 구분하여 다중비교시 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p<.01$). 결혼상태에 따라서는 배우자가 없는 사람의 경우가 3.66으로 유배우자의 3.90보다 낮았고, 교육수준별로는 고졸(퇴)미만이 4.00으로 고졸(퇴)이상의 3.79보다 높았으며 이들 모두 각각 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 그리고 소득수준별로는 150만원 미만 집단이 3.83, 150만원 이상 집단이 3.87로 유의한 차이를 보이지 않았다(표 10).

<표 9> 병원이용 만족도에 대한 한·양방병원 비교

문항	한방병원 (n=162)	양방병원 (n=216)	t-value
(1) 진료(치료)시간에 대한 만족도	3.35±0.82	2.97±1.01	3.945***
(2) 친절에 대한 만족도	3.88±0.68	3.54±0.78	4.426***
(3) 양방병·의원(한방병·의원)과 비교한 친절도	3.74±0.70	3.41±0.77	4.301***
(4) 한방(양방)의료의 치료효과에 대한 만족도	3.82±0.61	3.74±0.70	1.050
(5) 진료비에 대한 만족도	2.38±0.85	2.38±0.88	0.058
(6) 치료효과에 비한 진료비에 대한 만족도	2.68±0.91	2.75±0.94	0.754
chronbach's $\alpha = 0.7126$	3.97±0.56	3.75±0.67	3.346**

** $p<.01$ *** $p<.001$

〈표 10〉 사회인구학적 특성에 따른 병원이용의 전반적 만족도

특 성	범 주	병원이용의 전반적 만족도	
		Mean SD	t or F value
성	남자	3.80±0.67	t=-1.096
	여자	3.88±0.60	
연령 [§]	40세 이하	3.76±0.67	F=7.359**
	40~60세	3.84±0.55	
	60세 이상	4.11±0.59	
결혼상태	무배우자	3.66±0.68	t=-3.093**
	유배우자	3.90±0.61	
교육수준	고졸(퇴) 미만	4.00±0.55	t=2.813*
	고졸(퇴) 이상	3.79±0.64	
소득수준	150만원 미만	3.83±0.59	t=-0.513
	150만원 이상	3.87±0.65	

§ 40세 이하집단과 60세 이상집단, 40~60세 집단과 60세 이상 집단간 차이가 있었음.

*p<.05 **p<.01

2) 한·양방병원 이용의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 요인

한방병원 이용자와 양방병원 이용자간 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인의 차이를 알아보기 위하여 각각 다중회귀분석을 실시하였다(표 11). 먼저 한방병원 이용자를 대상으로 전반적인 만족도 요인에 관한 회귀분석 결과를 보면, 사회인구학적 특성, 병원이용행태 및 병원선택 요인의 해당 독립변수로 설정한 모형의 적합도 검정에서 결정계수(R^2)가 16.6%였으나, 이 모형이 한방병원 이용자의 만족도 요인을 찾는 데는 적절하지 않았다($F=1.407$). 한편, 동일 회귀모형으로 양방병원 이용자를 대상으로 전반적인 만족도 요인을 비교하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 이 모형의 설명력은 21.9%로 적합하였으며($p<.01$), 회귀모형에 포함된 독립변수중 다른 의료기관 이용여부, 대기시간, 그리고 병원특성요인이 통계적으로 유의하였다.

<표 11> 병원이용의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 회귀분석

독립변수	한방병원		양방병원	
	B(S.E.)	Beta	B(S.E.)	Beta
<사회인구학적 특성>				
성(남자 1)	-.041(.106)	-.040	.100(.105)	.081
연령	-.003(.004)	-.086	.005(.005)	.126
결혼상태(유배우자 1)	.238(.158)	.186	-.023(.160)	-.018
교육수준(고졸이상 1)	-.131(.130)	-.116	-.038(.145)	-.024
소득수준(150만원이상 1)	.082(.104)	.080	.174(.107)	-.140
거주지역(시 1)	-.069(.146)	-.050	.161(.162)	.086
<병원이용행태>				
재진여부(재진 1)	-.038(.123)	-.032	-.296(.207)	-.118
다른 의료기관 이용여부(유 1)	-.076(.104)	-.073	-.330(.108)**	-.258
대기시간	-.003(.002)*	-.215	-.002(.001)*	-.191
진료시간	.002(.003)	.076	.004(.003)	.109
<병원선택 요인>				
병원특성 요인	.176(.071)*	.275	.151(.071)*	.183
인식 요인	.001(.059)	.001	.087(.052)	.147
접근성 요인	.026(.053)	.052	-.030(.049)	-.053
대인관계 요인	-.027(.046)	-.059	-.017(.031)	-.046
상수	3.513(.388)***		3.378(.473)***	
R ²	.166		.219	
Adjusted-R ²	.048		.130	
F값	1.407		2.467**	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

IV. 고 찰

이 연구는 한국한의학회연구원의 「한방의료이용실태 및 개선방안 연구」의 연구자료를 활용하여 한·양방병원의 이용행태 및 만족도에 관한 요인을 분석한 것이다. 즉, 한국한의학회연구원의 연구자료인 양방병원 2개소, 한방병원 2개소를 이용한 환자 378명에 대한 설문조사 결과를 간접 활용하였다. 본 연구가 갖는 가장 큰 한계점은 표본의 대표성 문제로서 전국에 소재하는 수 많은 병원 가운데 임의로 2개 병원씩 추출하여 그 곳에 내원한 환자만을 분석대상으로 하였다는 점이다. 그렇지만 현재까지 한·양방의료기관 이용자에 대한 비교분석이 없었던 점에서 비록 4개 병원의 내원자를 대상으로 하였지만 한·양방 병원에 대한 선택 및 만족도 요인의 차이를 구명하였다는 점에서 본 연구의 의의를 찾아야 할 것이다.

이 연구에서 병원선택에 관한 요인분석을 실시한 결과, 병원특성 요인, 인식 요인, 접근성 요인 및 대인관계 요인으로 구별되었는데, 한·양방병원 이용자 모두 병원 특성 요인이 각각 3.60과 3.66으로 가장 높은 점수를 보였다. 이는 다른 어떤 요인보다 한방병원 이용자와 양방병원 이용자 모두 병원의 시설 및 장비, 병원의 명성 및 신뢰성, 친절 등과 같은 병원특성 요인에 의해서 병원을 선택함을 보여주고 있다고 하겠다. 특히 본 연구의 대상 한방병원과 양방병원이 모두 대학병원임을 고려할 때 한방병원 이용자와 양방병원 이용자 모두 대학병원이라는 병원의 특성이 병원선택에 있어서 중요한 동기가 됨을 알 수 있었다(이규식 외, 1998). 인식요인은 한방병원 응답자와 양방병원 응답자가 각각 3.28과 3.17로 보통 이상의 점수를 보였으나, 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 그러나 최명옥(1996)과 이현직(1998)의 연구에서 한방의료를 이용하는 환자들의 상당수가 한방 그 자체의 신뢰감 및 한방에 적합한 질환임을 감안하여 한방의료기관을 이용한다고 보고한 것을 통하여 볼 때, 한방의료에 대한 긍정적인 이미지를 제고하는 방안은 한방병원 마케팅에 있어서 중요하다고 판단된다. 그리고 한·양방병원 이용자간 차이를 보인 요인은 접근성 요인으로 양방병원 이용자가 한방병원 이용자보다 평균값이 다소 높았다. 이는 한방병원 이용자들보다 양방병원 이용자들이 병원선택시 '집에서부터의 거리'와 '이전부터 다니던 곳이라 나의 병력에 대해 잘 알고 있으므로'와 같은 접근성 요인을 더 고려함을 나타내 주고 있는 것이다. Taylor & Capella(1996)은 병원이용자들의 가장 중요한 병원선택동기가 지역적 접근성임을 보여준 바 있다. 이 연구에서 대인관계 요인은 한방병원 2.48, 양방병원 2.46으로 보통 이하의 점수였지만, Woodside 등(1988)은 의사의 권유가 매우 중요한 병원선택 동기임을 지적하였다.

병원이용 만족도 면에서는 한방병원 이용자가 양방병원 이용자에 비하여 전반적으로 높았는데, 특히 진료시간, 친절에 있어서 더 만족하였다. 이는 한방의료의 특성상 진료시간이 양방에 비해 길기 때문으로 여겨지는데, 양질의 의료서비스에 대한 욕구가 증가하고 있는 요즘 이러한

점을 부각시켜 마케팅 전략방안을 마련한다면 상당히 긍정적인 효과를 볼 수 있을 것이라고 생각된다.

한·양방병원 이용자들의 병원이용 만족도에 영향을 미치는 요인의 차이를 살펴본 결과, 양방병원의 경우는 다른 의료기관을 이용하지 않을수록, 대기시간이 짧을수록, 그리고 병원선택 요인중 병원특성 요인의 점수가 높을수록 만족도도 높아 통계적으로 유의한 결과를 보여주었다. 그러나 한방병원 이용자를 대상으로 한 회귀모형은 적합도 검정결과, 적합성이 없어 향후 한방병원 이용자들의 만족도를 결정하는 요인들을 찾아내는 구체적인 연구가 요구된다 하겠다. 또한 중증도 환자일수록 의료서비스의 질에 관심을 가지고 병원을 선택하며, 만족도에도 차이가 남을 고려할 때(Phibbs et al, 1993; Gooding, 1995), 향후 연구에서는 질병의 종류 및 중증도를 고려한 회귀모형이 수립되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 서울과 강원도에 소재한 각각 2개의 한방병원 및 2개의 양방병원만을 대상으로 하였으므로 우리 나라 전체의 한방병원 및 양방병원을 대표하지 못한다는 점과 응답자 선정이 조사자 임의에 따라 이루어졌다는 점에서 자료의 선택편의(selection bias)가 있을 수 있다. 둘째, 한방병원 응답자와 양방병원 응답자간 이용시 질병 유형이 다른데, 이를 통제하지 못한 상황에서 병원선택 동기 및 이용 만족도를 조사하였다는데 문제점이 있을 수 있다. 따라서 앞으로의 연구에서는 이러한 제한점들을 보완한 연구가 전개되어야 할 것이다.

V. 요약 및 결론

이 연구의 목적은 한·양방 병원을 이용하는 환자들이 그 선택에 있어서 동기와 만족도의 결정요인은 어떻게 다른지를 구명하는 것으로서 한국한의학연구원(1999)의 「한방의료 이용실태 및 개선방안 연구」의 기초자료(raw data)를 이용하여 분석하였다. 이는 서울과 강원도 원주시의 각각 대학병원급 한방병원 1개소와 양방병원 1개소의 내원자를 대상으로 한·양방간 의료 이용실태를 파악하기 위한 조사로서 최종 분석에 이용된 환자수는 한방병원 162명, 양방병원 216명으로 총 378명이었다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 한방병원 및 양방병원 이용자간 병원선택 동기를 구명하기 위해 요인분석을 실시한 결과, '병원특성 요인', '인식 요인', '접근성 요인', '대인관계 요인'의 4가지 요인으로 구별되었다. 이중 '병원특성 요인'의 점수가 가장 높았으며, 양방병원 및 한방병원 이용자간 차이를 보인 요인으로는 '접근성 요인'이었다.

둘째, 사회인구학적 특성에 따른 요인별 점수의 차이를 살펴 본 결과, '병원특성 요인'의 경우 결혼상태(유배우자일수록), 교육수준(높을수록)에 따라서 유의한 차이를 보였다. '인식 요인

'은 연령(많을수록), 결혼상태(유배우자일수록), 교육수준(높을수록)에 따라서만 통계적으로 유의한 차이를 보였고, '접근성 요인'은 결혼상태(무배우자일수록)에 따라서, 그리고 '대인관계 요인'은 소득(많을수록)에 따라서만 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

셋째, 한방병원 이용자와 양방병원 이용자간 만족도 차이는 6가지 항목 중에서 '진료(치료) 시간에 대한 만족도', '친절에 대한 만족도', '상대 병원과 비교한 친절도' 측면이 한방병원 이용자와 양방병원 이용자간 통계적으로 유의한 차이가 있었고 모든 항목에서 한방병원 이용자의 만족도 점수가 더 높았다. 또한 이 6가지 항목을 모두 더한 ' 전반적인 만족도'는 $\text{chronbach's } \alpha = 0.7126$ 으로 신뢰도가 인정되었고, 연령(많을수록), 결혼상태(유배우자일수록), 교육수준(낮을수록), 병원유형(한방병원 이용자일수록)에 있어서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

넷째, 한·양방병원 이용자들의 병원이용 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다중회귀분석 결과, 한방병원의 경우는 모형이 적절하지 않았으며, 양방병원의 경우는 다른 의료기관을 이용하지 않을수록, 대기시간이 짧을수록, 그리고 병원선택요인중 병원특성 요인의 점수가 높을수록 만족도가 높아 통계적으로 유의하였다.

결론적으로 한방병원 이용자가 양방병원 이용자보다 병원이용 만족도 점수가 높았으며, 다변량분석 결과에서는 양방병원 이용의 만족도에 대기시간과 병원특성 요인 등이 유의하였다. 따라서 한방병원은 이러한 결과를 반영한 마케팅 전략방안을 수립하여 증대되고 있는 양질의 의료서비스에 대한 환자들의 욕구에 부응하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향 분석. 연세대학교 대학원 석사논문. 1987
- 박종구, 김춘배, 최서영, 김달래, 전세일, 이선동, 이종찬, 강명근, 조경숙. 보완 대체의학에 대한 시론. 보건행정학회지 2000; 10(1): 1-30
- 박창균. 병원마케팅 전략수립을 위한 환자들의 병원선택요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사논문. 1985
- 이규식, 이해종, 조경숙, 설동진. 국립대학병원의 환자만족도 분석: 7개 국립대학병원의 입원·외래간 비교. 병원경영학회지 1998; 3(1): 165-191
- 이규식, 조경숙. 한방의료 이용실태에 관한 조사 연구: 전국 한의원 이용자를 중심으로. 보건행정학회지 1999; 9(4): 120-139
- 이용세, 이규식, 이선동, 조경숙. 「한방의료이용실태 및 개선방안 연구」. 한국한의학연구원. 1999

- 이인경, 박종연, 채영문, 이해종, 김동기. 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인 비교. 보건행정학회지 1997; 7(1): 32-54
- 이태섭. K대학병원 서어비스에 대한 소비자 만족도. 계명의대논문집 1993; 12(3)
- 이현직. 한방의원 마케팅 전략에 대한 연구. 성균관대학교 경영대학원 석사논문. 1998
- 최명욱. 병원의 이미지와 선택요인에 관한 연구: K한방병원의 사례를 중심으로. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 1996
- Bhuiyan SN, Abdul-Gader A. Market orientation in the hospital industry. Marketing Health Services 1997; 17: 36-45.
- Gooding SS. Quality, sacrifice, and value in hospital choice. Marketing Health Services 1995; 15
- Kotler P. Marketing Management. 9th. ed. Prentice-Hall. 1997
- Phibbs CS, Mark DH, Luft HS, Peltzman R, Deborah J, et al. Choice of hospital for delivery: A comparison of high-risk and low-risk women. Health Service Research 1993; 28: 201-222
- Taylor SL, Capella LM. Hospital outshopping: Determinant attributes and hospital choice. Health Care Management Review 1996; 21: 33-44
- Woodside AG, Nielsen RL, Walters F, Muller GD. Preference segmentation of health care services. Journal of Health Care Marketing 1988; 8: 14-24