

치과의료기관을 선택하는 요인에 관한 조사연구

최 윤 화

강릉영동대학 겸임전임강사

1. 서 론

사회가 발전하고 국민들의 생활수준이 향상되면서 사람들의 병원의 대한 치료 및 관리에 대한 요구도가 높아지고 있다. 그에 따라 병원에서의 역할 또한 많이 변화하고 있는 것이 사실이다. 또한 의료시장의 개방과 더불어 의료환경의 급격한 변화로 의료시장의 경영은 더욱 어려워져 가고 있고, 이를 극복하기 위하여 의료서비스의 질 관리는 없어서는 안 되는 중요한 과제가 되었다¹⁾. 이제는 단순히 치료에서만 끝내는 의료행위는 환자들에게 인정받을 수 없는 시대가 온 것이다.

서비스 산업이 우리나라 국가 경제에 차지하는 비중은 60%를 넘을 정도로(2001년 국가 GNP 기준) 오늘날 서비스업의 중요성은 그 어느 때보다도 커지고 있으며 향후 서비스 산업에 대한 학문적 관심 또한 지속적으로 증가할 것으로 예상된다. 치과의료산업은 다른 서비스업에 비해 특히

치료기술에 대한 의존도가 높은 서비스 분야이다. 지금까지는 별다른 노력 없이도 치료기술로만 안정적인 치과의료기관을 운영할 수가 있었다. 그러나 소비자들의 수준향상과 치과의료기관의 경쟁의 과열로 치과의료업의 시장은 급변하고 있다²⁾.

서비스의 취급대상이 인간이라는 점에서 최근 많은 치과의료기관들은 고객만족 경영에 주력하고 있다. 환자라는 단어를 사용하는 것을 줄이고 점점 고객이라는 단어를 사용하는 의료기관이 늘어나면서 병원들은 저마다 병원에서 행해지는 모든 것들은 대부분 고객이라는 인간의 입장에서 생각하고 만족시켜 그 의료기관을 유지하고자 하는 형태로 바뀌고 있는 것이다³⁾. 의료서비스란 의료인이 주체가 되어 환자들을 진료하고 그 증세에 따라 적절하게 투약하거나 처리를 함으로써 환자를 치료하는 행위와 관련된 직·간접의 모든 서비스이며, 의료행위 자체의 본질적인 서비스와

의료이용자가 의료행위를 받게 되기까지 경험하는 의료행위 이외의 부가적인 서비스도 포함된다. 또는 의료서비스란 전문서비스로서 고도의 전문교육을 거쳐 일정한 자격 또는 면허를 취득한 전문가들이 행하는 진료행위의 과정 내지 시스템을 말했다⁴⁾. 의료서비스는 질병을 치료하거나, 질병에 걸리지 않게 하기 위하여 의사가 주체가 되며 환자가 의료기관에 도착한 이후의 접수, 진료, 처방 및 투약에 이르는 직·간접적인 전과정의 서비스라고 할 수 있다. 따라서 의료서비스는 직접적으로 서비스를 제공받는 것과 의료서비스 이용자가 의료행위를 제공받게 될 때까지 경험하는 모든 의료행위까지 포함하며 단순히 질병의 퇴치뿐만 아니라 건강을 증진시키고 또는 건강에 대한 장애요소를 제거하기 위한 예방적 노력을 포함하게 된다⁵⁾.

세계 보건기구(WHO)에 의하면 병원은 “치료, 예방과 왕진을 포함한 완전한 의료를 제공하는 사회 의료 조직의 핵심적 구성요소이며, 보건인력의 훈련과 생태·사회학적 연구까지 수행하는 조직”이라고 정의하고 있다. 즉 병원은 사회의료 조직으로서 치료와 예방을 통합한 완전한 보건 의료서비스를 제공하는 기관이며, 또한 가족과 가정환경까지 다루는 외래진료 서비스를 제공할 뿐만 아니라 보건 의료 인력을 양성하는 중심기관이다. 병원의 관리자는 의료소비자가 불만족하게 느끼는 점을 신속하게 개선하고, 보다 높은 질의 병원상품 및 서비스를 제공하며, 더 나아가서는 병원조직환경, 경영활동 등을 조직적이고 계속적으로 쇄신하고 개혁할 수 있도록 직원들에게 동기부여를 해야 한다.

요즘의 고객이라는 환자들은 단순히 치료만 받는 것으로 그치지 않는다. 불만사항이나 단점들을 발견하면 여지없이 밝히기를 좋아하고 그에 따른 보상을 받기를 원한다. 그 불만사항들을 얼마나 잘 알아내어 해결해 주느냐에 따라 만족도

가 높은 의료기관인지 아닌지가 판가를 지어지는 것이다.

병원은 환자만족을 의한 의료서비스를 제공하기 위한 노력을 하지 않으면 안 되는 상황에 처해 있다. 병원은 전통적으로 환자를 수용 치료하는 곳이라는 개념으로부터 현대에는 예방과 치료를 포함하는 포괄적인 보건 의료전달체계의 일부로 변화하고 있다⁶⁾. 병원은 비영리 조직으로서 영리조직이 목적으로 하는 궁극적인 ‘이익의 극대화’의 개념에 심취해서는 안 되지만, 병원의 생존과 사회복지의 실현이라는 부분에서 영리조직의 수단(효율성)과 목적(효과성)을 활용해야 하는 것이다. 그 방법에 있어 내·외부적인 환경이 지금 이 순간에도 급변하고 있어 경영관리적인 측면이 아니라 적극적인 경영환경을 조성하고 보다 경쟁적인 상황에서 우위를 유지하게 하는 전략경영의 기법을 사용하여 병원 조직의 생존과 성장, 발전을 도모해야 한다⁷⁾.

본 연구에서는 환자들이 대부분 어떤 경로로 치과 의료기관을 선택하며, 불만족에 대한 대처를 어떻게 하는지에 대해 알아보고 분석함으로써 보다 나은 고객만족과 서비스에 대한 기초자료를 모색하고자 본 연구를 시행하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1 연구대상

2006년 1월부터 4월까지 충남 천안시에 있는 치과의원과 치과병원에 내원한 환자들을 대상으로 조사하였다. 150부의 설문지 중 불성실한 설문지 34부를 제외하고 최종 연구대상은 116명으로 하였다.

2.2 연구방법

내원하는 연구대상자들에게 연구의 취지를 충

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구 분		빈도(명)	백분율(%)
성 별	남	46	39.7
	여	70	60.3
연 령	10대	7	6.0
	20~30대	81	69.8
	40~50대	26	22.4
	60대 이상	2	1.7
학 력	중졸 이하	4	3.4
	고졸	29	25.0
	대졸	72	62.1
	대학원졸	11	9.5
결혼유무	미혼	63	54.3
	기혼	53	45.7
계		116	100.0

분히 설명한 후 연구자가 직접 설문법으로 설문 조사를 하였다. 나이가 있어 내용을 잘 이해하지 못하거나, 신체적 어려움을 호소하여 설문작성을 거부한 노인, 시간이 없어서 불성실하게 답변한 설문지가 제외되었다.

2.3 통계분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 11.5 프로그램을 이용하여 분석하였고 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 또한, 환자들이 치과의료기관을 선택하는 요인에 대해 알아보기 위해 χ^2 (Chi-square) 검증을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 <표 1>

과 같다.

총 116명 중 성별은 여자가 60.3%로 남자 39.7%보다 많았다. 연령별로는 20~30대가 69.8%로 절반 이상을 차지하였으며, 다음으로 40~50대 22.4%, 10대 6.0%, 60대 이상 1.7% 순으로 나타났다. 학력별로는 대졸이 62.1%로 가장 많았으며, 다음으로 고졸 25.0%, 대학원졸 9.5%, 중졸 이하 3.4% 순으로 차지하였다. 결혼 유무별로는 미혼이 54.3%로, 기혼 45.7%보다 높은 분포를 보였다.

3.2 치과의료기관의 선택경로

환자들이 의료기관을 선택하는 경로에 대해 살펴본 결과는 <표 2>와 같이 의료기관을 입소문을 통해 선택하는 환자가 45.7%로 가장 많았으며, 다음으로 지리적 위치 25.0%, 인터넷 15.5%, 버스나 마트 외 광고물 10.3%, 신문기사 3.4% 순으로 나타났다.

성별로는 남자 환자가 여자 환자보다 의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하였고, 여자 환자는 남자 환자보다 입소문을 통해 선택하였으

표 2. 치과의료기관 선택경로

구	분	버스나 신문기사 인터넷 마트 외 입소문 지리적 위치 광고물					계	χ^2 (df)	p
		신문기사	인터넷	마트 외 광고물	입소문	지리적 위치			
성별	남	2 (4.3)	10 (21.7)	2 (4.3)	16 (34.8)	16 (34.8)	46 (39.7)	9.63* (4)	0.047
	여	2 (2.9)	8 (11.4)	10 (14.3)	37 (52.9)	13 (18.6)	70 (60.3)		
연령	30대 이하	3 (3.4)	16 (18.2)	8 (9.1)	36 (40.9)	25 (28.4)	88 (75.9)	5.74 (4)	0.219
	40대 이상	1 (3.6)	2 (7.1)	4 (14.3)	17 (60.7)	4 (14.3)	28 (24.1)		
학력	고졸 이하	-	5 (15.2)	5 (15.2)	13 (39.4)	10 (30.3)	33 (28.4)	3.54 (4)	0.471
	대졸 이상	4 (4.8)	13 (15.7)	7 (8.4)	40 (48.2)	19 (22.9)	83 (71.6)		
결혼 유무	미혼	-	15 (23.8)	5 (7.9)	24 (38.1)	19 (30.2)	63 (54.3)	14.85** (4)	0.005
	기혼	4 (7.5)	3 (5.7)	7 (13.2)	29 (54.7)	10 (18.9)	53 (45.7)		
계		4 (3.4)	18 (15.5)	12 (10.3)	53 (45.7)	29 (25.0)	116 (100.0)		

* $p < .05$, ** $p < .01$

며, 성별에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=9.63$, $p<.05$). 연령별로는 30대 이하 환자가 40대 이상 환자보다 의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하였고, 40대 이상 환자는 30대 이하 환자보다 입소문을 통해 선택하였으나 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

학력별로는 고졸 이하 환자가 대졸 이상 환자보다 치과의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하였고, 대졸 이상 환자는 고졸 이하 환자보다 입소문을 통해 선택하였으나 학력에 따른 유의한 차이는 없었다. 결혼 유무별로는 미혼인 환자가 기혼인 환자보다 치과의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하였고, 기혼인 환자는 미혼인 환자보다 입소문을 통해 선택하였으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=14.85$, $p<.01$).

이상과 같이 치과의료기관을 입소문을 통해 선택하는 환자가 가장 많았으며, 여자 환자와 기혼인 환자가 다른 환자보다 의료기관을 입소문을 통해 선택하는 것으로 나타났다.

3.3 치과의료기관 선택시 우선사항

환자들이 선택해서 내원한 병원에서 우선시 하는 사항에 대해 살펴본 결과는 <표 3>에 나타나 있다. 환자들은 치료기술을 가장 우선시 하는 것으로 나타났고 36.2%를 나타내었다. 다음으로 직원 친절 19.0%, 진료진의 정확한 설명 18.1%, 병원의 청결과 규모 13.8%, 비용 6.9%, 교통과 주차시설 6.0% 순으로 나타났다.

성별로는 남자 환자가 여자 환자보다 선택해서

표 3. 치과의료기관 선택시 우선사항

구 분	진료진의 정확한 설명	치료 기술	병원의 청결과 규모	직원 친절	교통과 주차 시설	비용	계	χ^2 (df)	p
성별	남	7	19	5	7	5	3	46	0.428
		(15.2)	(41.3)	(10.9)	(15.2)	(10.9)	(6.5)	(39.7)	
	여	14	23	11	15	2	5	70	
연령	30대 이하	17	25	15	19	5	7	88	0.047
		(19.3)	(28.4)	(17.0)	(21.6)	(5.7)	(8.0)	(75.9)	
	40대 이상	4	17	1	3	2	1	28	
학력	고졸 이하	3	13	2	10	2	3	33	0.177
		(9.1)	(39.4)	(6.1)	(30.3)	(6.1)	(9.1)	(28.4)	
	대졸 이상	18	29	14	12	5	5	83	
결혼 유무	미혼	8	18	15	15	1	6	63	0.001
		(12.7)	(28.6)	(23.8)	(23.8)	(1.6)	(9.5)	(54.3)	
	기혼	13	24	1	7	6	2	53	
계		(24.5)	(45.3)	(1.9)	(13.2)	(11.3)	(3.8)	(45.7)	
		21	42	16	22	7	8	116	
		(18.1)	(36.2)	(13.8)	(19.0)	(6.0)	(6.9)	(100.0)	

* $p < .05$, ** $p < .01$

내원한 병원에서 치료기술을 우선시 하였고, 여자 환자는 남자 환자보다 진료진의 정확한 설명과 직원 친절을 우선시 하였으나 통계적으로는 유의한 차이를 보이지는 않았다. 연령별로는 30대 이하 환자가 40대 이상 환자보다 진료진의 정확한 설명과 직원 친절을 우선시 하였고, 40대 이상 환자는 30대 이하 환자보다 치료기술을 우선시 하였으며, 연령에 따라 유의미한 차이를 보였다($\chi^2=11.21$, $p < .05$).

학력별로는 고졸 이하 환자가 대졸 이상 환자보다 치료기술과 직원 친절을 우선시 하였고, 대졸 이상 환자는 고졸 이하 환자보다 진료진의 정확한 설명과 병원의 청결과 규모를 우선시 하였으나 유의한 차이는 아니었다. 결혼 유무별로는 미혼인 환자가 기혼인 환자보다 병원의 청결과

규모 및 직원 친절을 우선시 하였고, 기혼인 환자는 미혼인 환자보다 치료기술을 우선시 하였으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=22.08$, $p < .01$).

이상과 같이 환자들은 선택해서 내원한 병원에서 치료기술을 가장 우선시 하였으며, 연령이 40대 이상인 환자와 기혼인 환자가 다른 환자보다 선택해서 내원한 병원에서 치료기술을 우선시 하였다.

3.4 치과의료기관에 대한 불만족

환자들이 선택한 의료기관에서 불만족하게 느끼는 점에 대해 살펴본 결과는 <표 4>와 같이 선택한 치과의료기관에서 직원 친절에 대해 불만족

표 4. 치과의료기관에 대한 불만족

구 분	진료진의 정확한 설명	치료 기술	병원의 청결과 규모	직원 친절	교통과 주차시설	비용	계	χ^2 (df)	p
성별	남	7 (15.2)	15 (32.6)	1 (2.2)	12 (26.1)	4 (8.7)	7 (15.2)	9.25 (5)	0.100
	여	10 (14.3)	10 (14.3)	3 (4.3)	30 (42.9)	2 (2.9)	15 (21.4)		
	계	17 (14.7)	25 (21.6)	4 (3.4)	42 (36.2)	6 (5.2)	22 (19.0)		
연령	30대 이하	14 (15.9)	14 (15.9)	3 (3.4)	38 (43.2)	4 (4.5)	15 (17.0)	11.66* (5)	0.040
	40대 이상	3 (10.7)	11 (39.3)	1 (3.6)	4 (14.3)	2 (7.1)	7 (25.0)		
	계	17 (14.7)	25 (21.6)	4 (3.4)	42 (36.2)	6 (5.2)	22 (19.0)		
학력	고졸 이하	4 (12.1)	10 (30.3)	- (12.1)	4 (6.1)	2 (39.4)	13 (28.4)	21.04** (5)	0.001
	대졸 이상	13 (15.7)	15 (18.1)	4 (4.8)	38 (45.8)	4 (4.8)	9 (10.8)		
	계	17 (14.7)	25 (21.6)	4 (3.4)	42 (36.2)	6 (5.2)	22 (19.0)		
결혼 유무	미혼	7 (11.1)	11 (17.5)	1 (1.6)	30 (47.6)	1 (1.6)	13 (20.6)	12.23* (5)	0.032
	기혼	10 (18.9)	14 (26.4)	3 (5.7)	12 (22.6)	5 (9.4)	9 (17.0)		
	계	17 (14.7)	25 (21.6)	4 (3.4)	42 (36.2)	6 (5.2)	22 (19.0)		

* $p < .05$ ** $p < .01$

한 환자가 36.2%로 가장 많았다. 다음으로 치료 기술 21.6%, 비용 19.0%, 진료진의 정확한 설명 14.7%, 교통과 주차시설 5.2%, 병원의 청결과 규모 3.4% 순으로 나타났다.

성별로는 남자 환자가 여자 환자보다 선택한 치과의료기관에서 치료기술에 대해 불만족하였고, 여자 환자는 남자 환자보다 직원 친절에 대해 불만족하였으나 성별에 따른 유의한 차이는 없었다. 연령별로는 30대 이하 환자가 40대 이상 환자보다 선택한 의료기관에서 직원 친절에 대해 불만족하였고, 40대 이상 환자는 30대 이하 환자보다 치료기술에 대해 불만족해 하였으며, 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=11.66$, $p < .05$).

학력별로는 고졸 이하 환자가 대졸 이상 환자

보다 선택한 의료기관에서 치료기술에 대해 불만족하였고, 대졸 이상 환자는 고졸 이하 환자보다 직원 친절에 대해 불만족하였으며, 학력에 따라 유의미한 차이를 보였다($\chi^2=21.04$, $p < .01$). 결혼 유무별로는 미혼인 환자가 기혼인 환자보다 선택한 의료기관에서 직원 친절에 대해 불만족하였고, 기혼인 환자는 미혼인 환자보다 치료기술에 대해 불만족하였으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=12.23$, $p < .05$).

이상과 같이 환자들은 선택한 의료기관에서 직원 친절에 대해 불만족하였으며, 연령이 30대 이하인 환자와 학력이 대졸 이상인 환자, 그리고 미혼인 환자가 다른 환자보다 선택한 의료기관에서 직원 친절에 대해 불만족하였다.

3.5 개선방안 및 불만사항의 해결방법

환자들이 개선방안이나 불만사항을 해결하는 방법에 대해 살펴본 결과는 <표 5>에 나타나 있다. 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참는 환자가 38.8%로 가장 많았으며, 다음으로 직원에게 말한다 30.2%, 인터넷에 올리거나 홈페이지에 올린다 15.5%, 의사에게 직접 전달한다 12.9%, 공공기관에 신고한다 2.6% 순으로 나타났다.

성별로는 남자 환자가 여자 환자보다 개선방안이나 불만사항에 대해 의사에게 직접 전달하였고, 여자 환자는 남자 환자보다 그냥 참았으나 유의한 차이는 아니었다. 연령별로는 30대 이하 환자가 40대 이상 환자보다 개선방안이나 불만사항에 대

해 그냥 참았고, 40대 이상 환자는 30대 이하 환자보다 의사에게 직접 전달하였으며, 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=30.64$, $p<.001$).

학력별로는 고졸 이하 환자가 대졸 이상 환자보다 개선방안이나 불만사항에 대해 의사에게 직접 전달하거나 직원에게 말하였고, 대졸 이상 환자는 고졸 이하 환자보다 그냥 참았으며, 학력에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=9.92$, $p<.05$). 결혼 유무별로는 미혼인 환자가 기혼인 환자보다 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참거나, 인터넷에 올리거나, 홈페이지에 올렸고, 기혼인 환자는 미혼인 환자보다 의사에게 직접 전달하였으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=17.00$, $p<.01$).

표 5. 개선방안 및 불만사항의 해결방법

구 분		그냥 참는다	의사에게 직접 전달한다	직원에게 말한다	인터넷에 올리거나 홈페이지에 올린다	공공기관에 신고한다	계	χ^2 (df)	P
성별	남	16 (34.8)	8 (17.4)	13 (28.3)	6 (13.0)	3 (6.5)	46 (39.7)	6.45 (4)	0.168
	여	29 (41.4)	7 (10.0)	22 (31.4)	12 (17.1)	- (60.3)	70 (60.3)		
연령	30대 이하	42 (47.7)	5 (5.7)	23 (26.1)	17 (19.3)	1 (1.1)	88 (75.9)	30.64*** (4)	0.000
	40대 이상	3 (10.7)	10 (35.7)	12 (42.9)	1 (3.6)	2 (7.1)	28 (24.1)		
학력	고졸 이하	8 (24.2)	8 (24.2)	13 (39.4)	4 (12.1)	- (28.4)	33 (28.4)	9.92* (4)	0.042
	대졸 이상	37 (44.6)	7 (8.4)	22 (26.5)	14 (16.9)	3 (3.6)	83 (71.6)		
결혼 유무	미혼	29 (46.0)	2 (3.2)	17 (27.0)	14 (22.2)	1 (1.6)	63 (54.3)	17.00** (4)	0.002
	기혼	16 (30.2)	13 (24.5)	18 (34.0)	4 (7.5)	2 (3.8)	53 (45.7)		
계		45 (38.8)	15 (12.9)	35 (30.2)	18 (15.5)	3 (2.6)	116 (100.0)		

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

이상과 같이 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참는 환자가 가장 많았으며, 연령이 30대 이하인 환자와 대졸 이상인 환자, 그리고 미혼인 환자가 다른 환자보다 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참았다.

3.6 선택한 치과의료기관의 소개 여부

환자들이 선택한 치과의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있는지 살펴본 결과는 <표 6>과 같다. 선택한 치과의료기관을 주위사람들에게 소개한 적이 있는 환자가 68.1%로, 그렇지 않은 환자 25.0%보다 많았으며, 잘 모르겠다는 6.9%를 차지하였다.

성별로는 여자 환자가 남자 환자보다 선택한 치과의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있다고 답했으나 성별에 따른 유의한 차이는 없었

다. 연령별로는 30대 이하 환자가 40대 이상 환자보다 선택한 의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 없었고, 40대 이상 환자는 30대 이하 환자보다 선택한 의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있었으며, 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=10.69$, $p<.01$).

학력별로는 고졸 이하 환자가 대졸 이상 환자보다 선택한 치과의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있었고, 대졸 이상 환자는 고졸 이하 환자보다 선택한 치과의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 없었으나 통계적으로는 유의한 차이를 보이지 않았다. 결혼 유무별로는 미혼인 환자가 기혼인 환자보다 선택한 치과의료기관을 주위사람들에게 소개한 적이 없었고, 기혼인 환자는 미혼인 환자보다 선택한 치과의료기관을 주위사람들에게 소개한 적이 있었으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($\chi^2=16.00$, $p<.001$).

표 6. 선택한 치과의료기관의 소개 여부

구 분	있다	없다	잘 모르겠다	계	χ^2 (df)	p
성별	남	30 (65.2)	10 (21.7)	6 (13.0)	4.59 (2)	0.101
	여	49 (70.0)	19 (27.1)	2 (2.9)		
연령	30대 이하	53 (60.2)	28 (31.8)	7 (6.0)	10.69** (2)	0.005
	40대 이상	26 (92.9)	1 (3.6)	1 (3.6)		
학력	고졸 이하	23 (69.7)	7 (21.2)	3 (9.1)	0.60 (2)	0.739
	대졸 이상	56 (67.5)	22 (26.5)	5 (6.0)		
결혼 유무	미혼	34 (54.0)	25 (39.7)	4 (6.3)	16.00*** (2)	0.000
	기혼	45 (84.9)	4 (7.5)	4 (7.5)		
계		79 (68.1)	29 (25.0)	8 (6.9)	116 (100.0)	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

이상과 같이 선택한 치과의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있는 환자가 그렇지 않은 환자보다 많았으며, 연령이 40대 이상인 환자와 기혼인 환자가 다른 환자보다 선택한 의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 많았다.

4. 고 찰

매스컴이 발달하고 치과치료에 대한 기술 또한 발전하면서 많은 사람들은 치과치료에 대한 지식 또한 풍부해지고 있다. 공중과 방송에서 의료전문가가 출연하여 치료방법에 대한 해박한 지식을 열심히 설명하고 있는 것 또한 이제는 그리 낯설은 모습은 아니다. 그만큼 사람들은 자신의 건강을 유지하고 증진시키기 위해 나름대로의 궁금증에 대한 해결점을 찾으려고 노력하고 있고, 스스로 의료욕구를 충족시키기 위해 의료서비스에 대한 평가를 통하여 소비자가 제품과 용역을 구매하듯이 의료기관을 선택하여 진료를 받는 행동을 한다⁸⁾. 또한 사회 경제적으로 건강수준을 높이고자 마련된 전 국민의료보험의 적용폭이 좁은 치과치료에서는 고가의 치료비용으로 인해 치과치료적인 면에서 그만큼의 만족감을 얻어야 된다고 생각하는 사람들이 늘고 있는 것도 사실이다. 그에 따라 의료기관을 선택하는 기준은 여러 가지요인이 있다고 볼 수 있고 고객서비스를 당연히 요구하는 사회가 되었다.

전통적 관점에서 고객서비스란 고객의 불만이나 문제에 대한 단순한 반응이다. 그러나 현재관점에서는 고객서비스를 일상적으로 고객과 접촉하는 모든 업무를 포함하는 개념으로 보고 있다⁹⁾.

본 연구는 흔히 볼 수 있는 치과의료기관을 어떠한 요인으로 선택하고, 고객서비스에 대해 만족스러워하는지에 대해 알아보고 그에 따른 환자의 반응을 살펴봄으로써 앞으로의 전체의료기관의 발

전에 도움을 줄 수 있는 발판을 마련해 줄 수 있을 것으로 본다.

우선 일반적인 특성에서는 여자가 남자보다 많았고, 연령별로는 20대에서 30대의 연령대가 절반 이상을 차지했으며 학력별로는 대졸이 가장 많았다. 결혼 유무별로는 미혼이 기혼보다 약간 높은 분포를 보였다.

의료기관을 선택하는 경로를 살펴본 결과는 입소문을 통해 선택하는 환자가 많았고, 지리적 위치, 인터넷, 버스나 마트 외 광고물, 신문기사 순으로 나타났다. 성별에서 남자 환자가 의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하는 것으로 나타났고, 여자 환자는 입소문을 통해서 의료기관을 선택하는 것으로 나타났으며 성별에 따라 유의한 차이를 보였다($p < .05$).

또한 결혼 유무별로 미혼인 환자가 의료기관을 지리적 위치 때문에 선택하였고, 기혼인 환자는 입소문을 통해 선택한 것으로 나타났고, 결혼 유무별로도 유의한 차이를 보였다($p < .01$). 이는 남자 환자들과 미혼 환자들은 직장이나 학교 등 소속기관이 있으신 분들이 많기 때문에 의료기관을 선택할 때 직장과 의료기관을 위치적인 면을 고려해서 나타난 결과라고 보인다. 또한 기혼환자들이 입소문으로 의료기관을 선택하는 이유도 배우자 중 부인의 영향을 많이 받아서 나타난 결과라고 생각된다. 구전효과가 얼마나 중요한지 알 수 있는 결과라고 볼 수 있다.

의료기관 선택시 우선사항에 대한 결과는 치료기술을 우선으로 하는 환자가 가장 많았으며, 직원 친절, 진료진의 설명, 병원의 청결과 규모, 비용, 교통과 주차시설순으로 나타났다. 연령별로 보면 30대 이하 환자가 진료진의 정확한 설명과 직원 친절을 우선시 하였고, 40대 이상 환자는 치료기술을 우선시 하였으며, 유의한 차이를 보였다($p < .05$).

치과기술, 즉 치료의 질에 대한 개념은 다양하고 추상적이어서 치료의 질을 구체적으로 의미하

는 요소들은 여러 가지로 제시할 수 있다. 치과 의사는 치료의 질을 기술적인 수준으로 국한하여 생각하는 점이 있지만 밖에서 보는 치료의 질은 좀 더 넓은 의미를 지닌다고 할 수 있다. 환자가 느끼는 치료의 질은 치과의사, 스태프와 환자 사이에 이루어지는 상호작용의 질에 달려 있다¹⁰⁾. 치과의사와 스태프는 양질의 기술적인 치과 의료 서비스만으로 환자 만족도를 높일 수 있다고 믿어서도 안된다. 즉 다시 말해서 환자가 느끼는 치료의 기술은 기대수준을 넘을 때 만족하게 되는 것이고 모든 치과적 사항이 서로 잘 어울려야 환자들은 비로서 기술이 뛰어나다고 평가하는 것이다. 기술적인 면이 아직은 제일 중요한 사항이라고 보고 있지만 앞으로는 기술적인 면의 관점도 많이 바뀔거라고 생각된다.

결혼 유무별로는 미혼인 환자가 병원의 청결과 규모 및 직원 친절을 우선시 하였으며 기혼인 환자는 치료기술을 우선시 하였고 결혼유무에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.01$).

의료기관에 대한 불만족을 느끼는 점에 대해 살펴본 결과는 직원 친절에 대해 불만족하는 환자가 가장 많았으며 치료기술, 비용, 진료진의 정확한 설명, 교통과 주차시설, 병원의 청결과 규모 순으로 나타났다. 연령별로 보면 30대 이하 환자가 직원 친절에 불만족하였고, 40대 이상 환자는 치료기술에 불만족하였으며, 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.05$). 학력별로는 고졸 이하 환자가 치료 기술에 대해 불만족하였고, 대졸 이상 환자는 직원 친절에 대해 불만족하였으며, 학력에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.01$).

결혼 유무별로는 미혼인 환자가 직원 친절에 불만족하였고, 기혼인 환자는 치료기술에 불만족하였으며, 결혼유무에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.05$). 서비스 사업에 좀더 길들여져 있는 젊은 환자들이 친절에 더 민감해 하였으며 학력이 높을수록 서비스에 대해 더 민감한 반응을 보였다. 이는 사회가 1차 산업에서 3차 산업으로

계속적인 발전을 하고 있고, 이에 따른 교육이 이루어지는 결과라고 단언지어도 과언은 아닐 것이다.

개선방안 및 불만사항의 해결방법에 대해 살펴본 결과는 그냥 참는다고 답변한 환자가 가장 많았으며, 직원에게 말한다, 인터넷에 올리거나 홈페이지에 올린다, 의사에게 직접 전달한다, 공공기관에 신고한다 순으로 나타났다. 연령별로는 30대 이하 환자가 그냥 참는다고 답했고, 40대 이상 환자는 의사에게 직접 전달한다고 답했으며, 연령에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.001$). 학력별로는 고졸 이하 환자가 의사에게 직접 전달하거나 직원에게 말하였고, 대졸 이상 환자는 그냥 참았으며, 학력에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.05$).

결혼 유무별로는 미혼인 환자는 그냥 참거나 인터넷에 올리거나 홈페이지에 올린다고 답변하였고, 기혼인 환자는 의사에게 직접 전달하였으며, 결혼 유무에 따라 유의한 차이를 보였다($p<.01$).

선택한 의료기관의 소개여부에 대한 결과는 소개한 적이 있다는 답변이 68.1%로 그렇지 않은 환자보다 더 많았고, 잘 모르겠다고 답변한 환자는 소수였다.

연령별로 보면 40대 이상 환자가 30대 이하 환자보다 주위에 소개를 한 적이 더 많은 것으로 나타났고 유의한 차이를 보였다($p<.01$).

결혼 유무별로는 기혼인 환자가 주위에 미혼인 환자보다 더 소개를 많이 한 것으로 나타났고, 유의한 차이를 보였다($p<.001$).

이와 같이 의료 서비스 이용을 결정하는 데에는 나름대로 이유가 있지만 결국은 소비자가 느끼기에 가장 좋다고 생각되는 대안을 택하게 된다. 이처럼 서비스는 한쪽 편에서 다른 쪽 편으로 제공할 수 있는 본질적으로 무형성이고 소유의 결과는 없는 활동이다¹¹⁾. 비용, 질병의 심각성, 의료기관에 대한 신뢰와 편안함, 접근의 용이

성, 과거의 경험 등을 복합적으로 고려하여 가장 편익이 크다고 판단되는 의료서비스를 이용하게 된다. 결과적으로 사람마다 중요하게 생각하는 요인에 차이가 있기 때문에 선택이 다르지만 그 사람에게 가장 가치있는 선택을 한다는 점에서는 공통점이 있다¹²⁾. 이런 결과들은 치료만 받고 끝나는 의료기관이 아니라 치료에서 비롯되는 정신적인 가치들도 함께 제공되어야 환자들이 만족을 느끼는 치료가 될 수 있다는 것을 보여주는 결과이며, 변화하는 의료기관의 서비스적인 면을 더 부각시킬 필요가 있다고 사료된다. 의료서비스 문제를 해결하기 위해서는 의료서비스를 구성하고 있는 외부 환경적 위험요인을 파악하여 그 대책을 세워 어려움을 타개해 나갈 수 있는 자구책을 강구하여 한다. 그러기 위해서는 의료종사자들은 스스로 친절성과 진료태도의 만족도 부분에 대한 좀더 세분화된 측정도구를 이용하여 척도화를 해야 할 필요가 있다¹³⁾. 그리고 규모에 적합한 의료서비스의 방향을 모색하는 것도 중요하다. 환자들의 만족도에 차이가 있기 때문에 서비스의 형태는 의원이나 병원간에는 차이가 있어야 한다¹⁴⁾. 의료지도 외에 인적서비스의 강화와 쾌적한 진료환경 유지는 현대 병원들이 추구해야 할 과제로 대두되었다¹⁵⁾.

따라서 서비스를 부각시키고 환자들의 만족을 위해서는 의료기관의 의료종사자들의 의료서비스 실태와 인식도 및 교육이 시급하다.

5. 결 론

본 연구에는 환자들이 대부분 어떤 경로로 치과의료기관을 선택하며, 불만족에 대한 대처를 어떻게 하는지에 대해 알아보고 분석함으로써 보다 나은 고객만족과 서비스에 대한 기초자료를 모색하고자 본 연구를 시행하였다. 연구대상은 충남 천안시에 있는 치과의원과 치과병원에 내원

한 환자들을 대상으로 연구자가 직접 설문법으로 조사하였고 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 11.5 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 또한, 환자들이 치과의료기관을 선택하는 요인에 대해 알아보기 위해 χ^2 (Chi-square) 검증을 실시하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과의료기관 선택은 입소문을 통해 선택하는 환자가 가장 많았으며, 여자와 기혼인 환자가 입소문을 통해 선택하였다($p<.05$).
2. 치과 환자들은 내원한 병원에서 치료기술을 가장 우선시 하였으며, 연령이 40대 이상, 기혼인 환자가 치료기술을 우선시 하였다($p<.05$).
3. 치과 환자들은 직원 친절에 대해 불만족하였으며, 연령이 30대 이하, 대졸 이상, 미혼인 환자가 직원 친절에 대해 불만족하였다($p<.05$).
4. 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참는 환자가 가장 많았으며, 30대 이하, 대졸 이상, 미혼인 환자가 개선방안이나 불만사항에 대해 그냥 참았다($p<.05$).
5. 선택한 치과 의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 있는 연령이 40대 이상, 기혼인 환자가 선택한 의료기관을 주위 사람들에게 소개한 적이 많았다($p<.05$).

참고문헌

1. 김창희. 치과 의료기관 종사자의 서비스 실태에 관한 연구. 단국대학교 행정대학원 석사논문 2000;1-89
2. 원윙희. 병원인적자원관리. 서울.대학서림: 2002;19-43

3. 김훈기, 박선주. 미용산업에 있어서 점점종업원이 서비스 품질, 서비스 가치와 몰입에 미치는 영향. 강릉영동대학 논문집 2005;31(1): 203-214
4. 박주희. 의료의 질 경영. 서울.퍼냄;1998;26
5. 최용환. 지역의료서비스 이용자의 선호형태분석. 충북개발연구집 2001;12(5):214
6. 이명아. 병원의 서비스 마케팅 적용에 관한 연구. 대전대학교 대학원 행정학 석사논문 2001;1-25
7. 강수원. 병원에서의 의료서비스 증진에 대한 연구. 서울.수문사;2000;69
8. 채유미, 이선희, 최귀선. 국내병원 질 향상 사업의 현주소와 성공전략. 한국의료QA학회지 2001;4(1):1-3
9. 이유재. 서비스마케팅. 서울. 학현사;1999;85
10. 조영식. 치과의료와 마케팅. 서울. 신흥인터 내셔널;2000;11-65
11. 우종덕. 병원마케팅에 관한 이론적 고찰. 대한병원협회지 1993;11(1);5
12. 원윙희. 병원의료서비스 마케팅. 서울. 대학 서림;2002;101-103
13. 조영식. 치과 환자 만족도 측정도구의 개발과 평가. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문 2000;59
14. 정미애. 치과의원이용 환자의 만족도 및 지속적 수진의사에 관한 연구. 대한치과위생학회지 1999;1(1):104
15. 박창기. 의료기술 외적 서비스가 병원 재이용 의사결정에 미치는 영향에 관한 연구. 인제대학교 대학원 석사논문 1992;1.

Abstract

A Study on the Primary Factors in the Selection of Dental Medical Organizations

Yun-Hwa Choi

Department of dental Hygiene, Gang-neung Yeongdong college

This study was conducted to find out basic information on better customer satisfaction and service by examining and analyzing in what routes patients mostly have selected their dental medical organizations and how they have reacted to their dissatisfaction. The subject of study included the patients who have come to dental clinics and dental hospitals to be treated in Cheonan City, Chungnam and the researcher of this study used a survey and analyzed its gathered data using an SPSS (Statistical Package for the Social Science) WIN 11.5 Program. As analysis methods, frequency and percentage were calculated to figure out the general characteristics of its subject. In addition, a χ^2 (Chi-square) test was performed to figure out the factors that patients have selected their dental medical organizations and the following results were obtained.

1. The largest number of patients selected their dental medical organizations by hearsay and more female and married patients selected them by hearsay than other patients, and there were significant differences($p < .05$).
2. The dental patients put the priority on treatment techniques in their visiting hospitals and the patients who were more than 40 years old and married patients put more emphasis on treatment techniques in their visiting hospitals than other patients and there were significant differences($p < .05$).
3. The said dental patients were not satisfied with the kindness of medical staffs in their visiting medical organizations; meanwhile, the patients who were aged below 30 and had an academic background of more than university degree and were unmarried were less satisfied with the kindness of medical staffs in their visiting medical organizations than other patients and there

were significant differences($p<.05$).

4. In terms of improvement methods or complaints, the largest number of them said that they just ignored and endured; meanwhile, the patients who were aged below 30 and had an education of more than university degree and were unmarried were more patient of improvement methods or complaints than other patients and there were significant differences($p<.05$).
5. There were more patients who have introduced their visiting medical organizations to their neighboring people than the patients who have not done it; in the meantime, the patients who were aged over 40 and were married have introduced their visiting medical organizations to their neighboring people more than other patients($p<.05$).