

소비가치이론에 근거한
척추수술 환자의 병원선택 요인

연세대학교 보건대학원

지역사회간호학과

지 경 숙

소비가치이론에 근거한
척추수술 환자의 병원선택 요인

지도 김 인 숙 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함

2004년 6월 일

연세대학교 보건대학원

지역사회간호학과

지 경 숙

지경숙의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

심사위원 _____ 인

연세대학교 보건대학원

2004년 6월 일

감사의 글

대학원에 입학을 하고 6학기가 지나는 동안 학업을 중단하고 싶을만큼 마음이 어려운 날들이 있었지만 고비고비를 넘어 부족하지만 지금의 논문을 쓸 수 있게 해주신 하나님께 제일 먼저 감사를 드립니다.

항상 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 세심한 배려와 조언으로 지도를 해주신 김인숙 교수님께 깊이 감사드리며 틈틈이 시간을 내어 논문을 지도해주시고 심사해주신 김소선 교수님, 조우현 교수님께도 진심으로 감사를 드립니다.

자료수집에 적극적으로 도와주신 여러병원 간호부장님, 간호과장님께도 진심으로 감사드리오며 바쁜 일정속에서도 통계분석을 도와주신 황지희선생님께도 감사를 드립니다. 언제나 격려해주시고 후원해주시며 논문이 완성되도록 도와주신 반해숙부장님과 보험심사팀 동료분들께도 진심으로 감사를 드립니다.

특히 어려울때마다 기도와 격려로 항상 같이 해주신 대학원 동기선생님들께도 깊은 감사를 드립니다.

학업과 직장근무에 전념할 수 있도록 여러모로 도와주신 시어머님과, 저대신 현제를 엄마보다 더 정성과 사랑으로 키워주신 이미경 사모님께 감사를 드립니다. 또한 지금까지 저희 5남매를 키워주시고 공부시켜주시느라 일생을 다보내신 친정 아버님, 어머님을 비롯한 언니, 동생들 모두에게 사랑과 감사를 드립니다.

끝으로 결혼해서 지금까지 공부만 하는 아내대신 집안살림과 아이돌보는 일까지 모두 해주시면서 항상 사랑과 후원을 다해준 남편 성백수님과 엄마의 논문을 위해 기도까지 해주는 너무나 사랑스런 아들 현제에게 지금의 이 기쁨과 보람을 함께 나누고 싶습니다.

연구자 지경숙 올림

차 례

국문요약	v
I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구목적	4
3. 용어의 정의	4
II. 이론적 배경	7
1. 소비가치이론	7
2. 병원선택 요인	17
III. 연구방법	21
1. 연구설계	21
2. 연구대상	21
3. 연구도구	21
4. 자료수집 방법 및 절차	24
5. 자료분석방법	24
IV. 연구결과	26
1. 대상자의 일반적 특성	26

2. 대상자의 질병관련 특성	29
3. 소비가치요인 분석	32
4. 병원유형별 소비가치의 수준	38
5. 병원유형별 로지스틱 회귀분석	43
6. 병원유형별 일반특성에 따른 병원선택 요인분석	46
V. 고찰	54
VI. 결론 및 제언	66
참고문헌	71
부록	73
ABSTRACT	82

표 목 차

<표 1> 로키치의 가치목록체계	12
<표 2> VALS의 세분집단	14
<표 3> 설문 내용	23
<표 4> 대상자의 일반적 특성	27
<표 5> 대상자의 질병관련 특성	31
<표 6> 소비가치 요인 분석	34
<표 7> 병원유형별 소비가치의 차이 분석	39
<표 8> 병원선택 요인에 대한 로지스틱 회귀분석	44
<표 9> 병원유형별 성별에 따른 병원선택 요인	47
<표10> 병원유형별 연령에 따른 병원선택 요인	49
<표11> 병원유형별 학력에 따른 병원선택 요인 분석	51
<표12> 병원유형별 계층에 따른 병원선택 요인 분석	53

그 립 목 차

<그림1> 병원유형별 소비가치의 차이분석	42
------------------------------	----

국문요약

소비가치이론에 근거한 척추수술 환자의 병원선택 요인

본연구는 병원경영전략의 기초자료를 제공하고자 하는 목적으로 환자가 병원을 선택하는데 있어서 주요 요인이 있으리라는 가정하에 이러한 요인들을 Sheth(1991)가 제시하는 5가지의 소비가치 요인을 근거로 종합전문요양기관과 척추전문병원의 신경외과 및 정형외과에 척추수술을 위해 입원한 환자대상으로 병원유형별 소비가치 요인의 차이를 분석하고자 하였다. 본연구는 구조화된 설문지를 이용하여 서울 및 충청권에 위치한 종합전문요양기관과 척추전문병원에 입원한 환자를 대상으로 하였으며, 분석한 주요결과는 다음과 같다.

1. 병원에 대한 정보를 수집하는 방법으로 구전에 의한 방법이 가장 높고, 다음이 인터넷검색에 의한 방법으로 나타났다.
2. 다섯가지 범주의 가치요인에 대한 설문조사를 통하여 소비자들의 병원선택에 영향을 주는 15개의 소비가치 요인을 추출하였다.
3. 각 5가지 범주의 소비가치 요인들이 병원 유형별로 수준에 차이가 있는지를 규명하고자 분석결과 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치 모두 비슷한 수준으로 인식을 하고 있었으나 척추전문병원에 입원한 환자들이 종합전문요양기관에 입원한 대상자들에 비해 상황적 가치를 제외하고는 모든 가치요인들에 있어서 높게 인식하였다.

4. 15개의 주요소비가치 요인이 의료기관 선택에 미치는 요인을 파악하기 위하여 로지스틱 회귀분석을 하였으며 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인, 전문 신뢰성요인, 사회적 친분과 연계성 요인이 종합전문 요양기관을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다. 의료서비스의 전문성, 서비스의 신속감편성 및 공간의 편의성요인, 활동적인 증상류층의 기혼자집단요인, 첨단 고급성요인, 치료내용의 차이 및 이미지신선함 요인과 진료분위기 및 참신성요인, 사회적 명성요인이 척추전문병원을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

5. 병원유형별로 성, 연령, 학력, 계층등의 일반 특성에 따른 병원선택 요인 분석결과 성별에 따라서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자의 남성과 여성의 변수는 병원선택에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

연령별 요인분석에서는 종합전문요양기관이나 척추전문병원에 입원한 대상자에게서 공통적으로 60대 이상의 고연령층에서 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인, 의료서비스의 전문성요인, 전문 신뢰성요인, 전통성요인을 중요요인으로 인식하는 점으로 나타났다.

학력에 따른 병원선택 요인 분석에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중 대졸 이상의 고학력층에서 서비스의 신속간편성 및 공간편의성요인을, 중졸자에서 치료의 차이 및 이미지의 신선함요인을 중요요인으로 나타났으며 척추전문병원에 입원한 대상자는 대졸 이상의 고학력층에서 사회적 친분과 연계성, 주거근접성과 교통의 편리성 요인을, 초등학교 졸업자에서는 서비스의 신속간편성 및 공간편의성요인과 첨단 고급성요인이 중요요인으로 나타났다.

계층에 따른 병원선택 요인에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중

200~399만원대의 소득층에서 대부분의 가치요인을 중요하게 인식하였고, 척추전문병원에 입원한 대상자중 199만원 이하의 소득층이 대부분의 가치요인들을 중요하게 인지하였다.

6. 이상의 결과를 통하여 척추수술환자의 병원선택 요인을 종합하여 불태 종합전문요양기관과 척추전문병원을 선택하는 요인에는 차이가 있었으며 각병원의 주요 선택 요인에 따라 병원경영의 전략이 달라져야 함을 알수 있다.

이상과 같이 일반적인 다양한 소비가치 요인을 병원에 입원한 환자에게서 병원선택 요인을 찾아내는데 적용하였다는데 의의가 있으며, 환자의 병원선택 요인을 병원자체의 특성(기능적 가치)과 소비자 특성(감정적 가치), 주변여건 및 상황(상황적 가치)으로 구분하여 분석하는데 다른 연구에 비해 의의가 있다.

핵심되는 말 : 소비가치 이론, 병원선택 요인

I. 서론

1. 연구의 필요성

우리나라는 1960년대 이후 경제적인 발전과 사회 전반에 걸쳐 많은 변화들이 급속히 진행되고 있다. 경제의 발전은 국민의 경제수준과 교육수준을 향상시켰고 과학 및 의료기술에도 커다란 영향을 미쳤다. 이러한 의학의 눈부신 발전은 인간의 수명을 연장시켰으며, 인구의 수명 연장은 인구구조의 변화 및 질병의 양상에도 많은 영향을 미쳤다. 또한 1989년에 전국민을 대상으로 실시된 의료보험으로 국민의 의료서비스에 대한 수요를 증가시켰으며 의료시장의 확장은 대기업들의 의료사업에 본격적인 참여를 야기시켰고 기존 의료기관들이 이러한 현상에 대처하는 과정 속에서 의료시장은 급속하게 팽창되었다.

생활수준 향상과 의료서비스 공급 증가로 인하여 이제는 의료서비스도 보통의 재화나 서비스처럼 소비자가 효용과 비용을 선택하고 있는 실정이다. 의료기관을 이용하는 국민들은 의료의 높은 질을 원하고 있으며, 긴 대기시간이 개선되기를 기대하고 있다. 또한 국가적으로도 의료에 대한 양적 측면보다 질적 측면을 강조하기 시작하였다(유승흠, 1993).

또한 오늘날 대상자들은 자신의 질병에 대하여 쉽게 지식을 얻을 수 있게 되었으며, 다양화된 의료기관으로 인해 대상자는 과거와 같이 단순하고 친절한 의료서비스를 제공하는 의료기관을 선택하기보다는 과학적이고 합

리적인 양질의 의료서비스를 제공하는 의료기관을 선택하게 되었다. 그러므로 의료기관들 사이에서 경쟁력을 얻지 못하면 의료시장에서 더 이상의 생존을 기대할 수 없게 되었다.

이와 더불어 국제적으로는 1990년대 중반부터 우리나라 보건의료계에 미친 영향으로서 우르과이라운드와 최대의 경제위기인 IMF를 거치면서 2005년 예정된 외국 보건의료시장의 개방은 의료서비스 분야에 급격하고 매우 광범위한 변화를 초래하였다. 국내적으로는 의약분업, 의약품 실거래가 상환제도, 포괄수가제도 확대, 건강보험심사평가원 설립으로 인한 감시체계 강화 등으로 의료기관 경영은 어려움에 처해있으며(고종완, 1999), 2005년 의료시장이 개방되면 일차적으로 외국의 중소규모 전문병원이 국내 시장으로 진입 될 것으로 예상되며, 경쟁력에서 열세인 우리나라의 중소병원은 심각한 타격을 받을 것으로 예상된다(채영문 외, 2003).

한편 2002년 병원의 평균 부채율을 조사한 결과 병원급 의료기관의 경우 252%이었으며(병원신보,2003) 2002년 의료기관의 도산률은 12.4%로 의료기관 존립에 대한 위기를 보여주고 있다. 2002년 중소병원 폐업의 77.5%가 100병상 미만의 소규모 의료기관이다(보건복지부, 2003).

환자들은 의료를 상품으로 생각하고 있으며, 의료시장 개방시 외국병원 이용에 대해 적극이용(66.7%)과 이용(33.3%)로 의료기관보다 앞서서 글로벌화 세계화되고 있는 것으로 생각된다. 경제특구가 설치되거나 의료시장이 개방되어 외국병원이 국내에 개설되어 의료의 우수성과 이용상의 편리함등이 인식되면 정부에서 내국인들에게 국내의 외국병원 이용을 제한하더라도 환자(국민)들의 요구에 의해 자유이용이 불가피하게 될 것으로 예상된다(윤여룡, 2003).

이러한 상황들은 소규모 의료기관의 위기에 대한 심각성을 보여준다고 할 수 있다. 따라서 의료기관은 대상자들이 찾아와 주기를 기다리는 수동적인 자세를 버리고 보다 적극적이고 능동적인 태도로 변화해야 한다. 의료기관은 의료변화의 수준을 예측하고 대상자의 욕구를 파악하여야 하며, 의료이용대상자들의 욕구만족을 위하여 다각적인 차원에서 준비하고 노력하여야 한다. 고품질 의료서비스 상품을 개발하고 제공하며 불편한 점을 개선하고 필요로 하는 부분을 제공하는 것은 물론이며 합리적이고 차별화된 서비스의 제공을 위해 노력하는 것은 의료이용대상자만족을 위한 의료기관의 첫 번째 과제라 할 수 있다.

지금까지의 환자의 병원 선택요인에 관한 선행연구는 기업병원과 대학병원, 또는 종합병원을 중심으로 전문적인 병원, 의료인력의 지명도, 현대적인 의료시설과 장비, 실력있는 의사, 규모가 큰병원, 의사가 추천하는 병원 등과 같은 병원의 질적요소와 거리나 교통이 편리한 병원, 친절한 서비스, 수송절차가 편리한 병원, 깨끗한 병원, 저렴한 진료비, 본인.가족이 다니던 병원, 아는 사람이 있는 병원등과 같은 편이성요소(조우현외, 1992)로 시행되어 왔다. 이러한 연구결과에 따르면 우리나라 대부분의 환자들은 다양한 진료과가 갖추어져 있는 대형화된 종합병원 또는 종합전문요양기관에 대한 선호도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 근래에 이러한 기업화, 대형화되어가는 추세에 반하여 척추수술, 관절치환술, 불임센터등만을 전문으로 한 중소규모의 전문병원화를 추구해나가는 병원들이 또한 증가하고 있는 추세이며, 앞으로는 전문병원만이 자본주의적 의료환경에서 경쟁력을 가질수 있다(이상호, 2001). 환자들이 이러한 전문병원을 선택하게 되는데는 나름대로의 요인이 있으리라고 보여진다. 그러므로 전문병원화 경향에 대응하

여 의료이용자들의 병원선택 요인 분석이 필요하게 되었다. 본연구에서는 환자들의 의사결정에 있어서 내적 판단기준이 되며 지속적으로 변하지 않는 신념인 가치를 측정하므로써 병원선택 요인을 분석해보고자 한다. 이러한 병원선택 요인들중 Sheth(1991)가 제시하는 5가지의 소비가치 요인을 적용하여 병원유형에 따른 병원선택 요인을 분석함으로써 환자(고객=의료이용자)들의 욕구를 파악하고 이를 충족시키기 위한 병원경영전략의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 척추수술을 위해 입원한 환자를 대상으로 Sheth(1991)가 제안한 5가지 소비가치이론을 의료이용에 적용하여 실증적으로 분석해보고자 함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 소비가치 이론을 토대로 병원선택 요인을 분석한다.

둘째, 병원유형별 병원선택 요인간 차이를 분석한다.

3. 용어의 정의

가. 소비가치 : 소비가치란 특정제품이나 특정상표의 소비(구매 또는 선

택)에 대한 결정을 내릴 때 작용하는 판단기준(황민우, 2004)으로서 본연구에서는 Sheth(1991)가 제시한 소비가치모형에서의 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치인 5가지의 소비가치요인을 의미한다.

나. 척추수술 : 척추수술이란 척추부위 및 척수신경부위에 발생한 질환을 외과적인 방법에 의하여 치료 및 교정하는 시술로 본연구에서 척추수술환자라 함은 질환의 범위가 척수신경 및 척추뼈에 해당되는 질환중에서 (국제질병분류=ICD - 10 : International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems에 의해서 진단된 진단명에 근거한 한국표준질병.사인분류에 의한) 양성종양인 D33.4 ~D33.9(척수 및 기타중추신경계의 양성신생물)과 G00 ~ G99(신경계의 질환), M00 ~M99(근골격계 및 결합조직의 질환)까지의 상병명에 해당되는 환자로 한다.

수술은 주수술을 기준으로 하되 건강보험요양급여비용(보건복지부 고시 제 2003-79호 및 보건복지부 고시 제 2003-80호 : 2004년1월판기준)에 의한 수술분류번호 자44(EDI CODE : N0444 ~ N0477)척추변형에 척추관절고정, 자45(EDI CODE : N0451 ~N0453)척추체제거술, 자46(EDI CODE : N0464 ~ N0469)척추고정술, 자47(EDI CODE : N0471 ~ N0472)경피적 척추성형술, 자48(EDI CODE : N0480)척추열수술, 자48-1(EDI CODE : N0630)척추골절 및 탈구의 도수정복술, 자49(EDI CODE : N1491 ~ N1496)추간판제거술, 자49-1(EDI CODE : N1497 ~ N1499), 자469(EDI CODE : S4691 ~ S4696)척수 경막내 종양 및 병소절제술, 자470(EDI CODE : S0471 ~ S0473)척수 경막외 종양 및 병소절제술, 자471(EDI CODE : S4711 ~ S4713)단락술 또는 측로조성술, 자481(EDI CODE : S4811)경피적 척수낭종 혹은 공동 흡입술, 자482(EDI

CODE : S4821 ~ S4824)척수신경수술까지의 수술과 2003년12월31일 보건복지부령 제 266호에 의한 한시적 비급여대상중 (2) 처치수술항목중 (자) 유착박리용 특수카테타를 이용한 경막외 유착박리술, (차)뉴클레오톼을 이용한 관혈적 척추디스크수술, (카) 추간판내 고주파 열치료술의 수술을 시행한 환자까지의 범위를 말한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 소비가치 이론

가. 가치의 정의 및 속성

가치란 가장 기초적이고 근본적인 개인의 욕구와 목표의 인지적 표현(cognitive representation)이다. 개인이 인생에서 달성하기 위해 노력하는 중요한 최종상태(이학식외, 2004)를 의미하며, 의사결정의 내적판단 기준(조우현외, 1999)이 된다. 즉 가치란 개인적이나 사회적으로 더 선호하는 이상적인 행동 양식이나 존재의 목적 상태에 관련된 하나의 지속적인 신념(Rokeach, 1973)이며, 개인이나 집단이 독특하게 소유하고 있는 바람직한 것에 대한 명시적이며 묵시적인 개념으로, 개인이나 집단을 특징지으며 행위의 목표 수단과 양식의 선택에 영향을 미친다(임희섭, 1986).

또한 소비자 가치는 신념이며, 인간중심적이고, 그 자체의 목적으로서 소비자 자신 혹은 중요한 다른 사람을 위해 正의 가치(혹은 효용)를 가지는 것으로 인식되며, 지속적이다. 또한 많은 사람들에 의해 널리 소유되는 것이기는 하지만 하위문화, 하위사회, 국가의 모든 구성원들이 모두 소유하는 것은 아니다. 그리고 소비자 가치는 개인적.사회적.문화적 학습을 통해 획득되고 수정되고 인간의 행위를 형성하거나 인도하는데 사용되는 표준이나 기준이 된다(김동원, 1994).

나. 로키치(Rokeach)와 시몬즈(Simmons)의 이론

1) 로키치의 이론

로키치는 가치란 어떤 특정한 행위의 모습 또는 존재의 목적상태를 이와 반대되는 행위의 모습 또는 존재의 목적상태보다 개인적으로 또는 사회적으로 더 좋아하는 지속적인 신념이며 가치체계는 상대적 중요성의 연속선상에 따라 더 좋아하는 행위의 모습 또는 존재의 목적상태에 관한 신념의 지속적인 조작이다(남궁달화, 1998)라고 정의하였으며, 가치의 구성요소를 인지적, 정서적, 행동적요소로 보았다. 즉 가치는 바람직한 것에 대한 하나의 인지로서 한 사람이 어떤 가치를 가지고 있다는 것은 행동해야 할 정확한 방법이나 노력해야 할 정확한 목적상태를 인지적으로 알고 있음을 뜻하며, 가치는 우리가 그가치에 대해 정서적인 것을 느낀다는 점에서 정적(affective)이라고 하였으며, 그것이 작용할 때에 어떤 행동으로 이끌어 주는 중개변인이라는 점에서 행동적 요소를 가진다(남궁달화, 1998)고 설명하였으며, 가치의 기능을 7가지로 제시하고 있다. 첫째, 가치는 우리에게 사회적 이슈에 대해 특정한 입장을 취하게 하는 기능을 하며, 둘째, 가치는 우리에게 특정한 정치적 또는 종교적 이념을 지지하게 하는기능을 한다. 셋째, 가치는 자아를 다른 사람들에게 소개할 때 표준으로 사용되는 기능을 하게 되며, 넷째, 가치는 자신이나 다른 사람(들)을 평가, 판단, 칭찬, 비난할 때 표준으로 사용되는 기능을 하게되며, 다섯째, 가치는 자신이 다른 사람(들)만큼 도덕적인지 또는 유능한지를 알아볼때 표준으로 사용되는 기능을 한다. 여섯째, 가치는 다른 사람(들)을 설득하고 영향미치려 할때 표

준으로 사용되는 기능을 하기도 하며 다른 사람(들)의 어떤 신념, 태도, 가치, 행동이 변화시킬 만한 가치가 있는가를 말해 준다. 일곱째, 가치는 우리에게 정신분석학적 의미에서 신념, 태도, 행동을 어떻게 합리화하는가를 말해 주는 기능을 한다. 그렇지 못한 경우 우리는 개인적으로도 사회적으로도 수용되기 어렵고, 그 결과 자아존중의 유지와 증진에 필요한 개인의 도덕감 및 능력감을 상실할 수 있다(남궁달화, 1998)고 설명하였다.

로키치 이론의 주요 요점을 정리하면 로키치는 가치를 선택된 수단과 목적을 선택되지 않은 수단과 목적보다 더 좋아하는 비교적 지속적인 신념, 규정적 또는 금지적 신념이라고 표현했으며, 도구적 가치와 목적적 가치로 나누어 도구적 가치에는 도덕적 가치와 능력적 가치로, 목적적 가치는 개인적 가치와 사회적 가치로 보았으며 도구적 가치의 수는 목적적 가치의 수보다 더 많기는 하나 한 사람이 가지는 가치의 전체수는 비교적 적은 편이라고 하였다. 모든 사람은 같은 가치를 가지고 있으나 사람들의 가치가 다르다는 것은 가치의 우선순위에서의 차이때문이며, 가치는 인지적, 정서적, 행동적 요소를 가지고 행위의 표준으로서, 안내로서 기능한다고 보았다. 또한 가치는 태도, 욕구, 사회적 규범, 특성, 관심 등과 다르며, 한 사람에게 있어서 가치와 행동간에 갈등이 생기면 행동은 가치에 보다 일관성 있게 변화하며, 가치체계는 갈등해결의 목적에 알맞게 가치들의 위계적 순서로 정렬된 하나의 조직이다라고 하였다.

2) 시몬즈의 이론

시몬즈는 가치의 본질에 대하여 이론적 가정을 여섯가지로 제시하였다.

첫째, 가치는 우리에게 '좋은 삶'을 규정해 주는 신념. 즉 가치는 우리에게 선한일이 무엇인가를, 선한 행위의 방식이 무엇인가를, 선한 의도가 무엇인가를 구성해주는 신념이며, 둘째, 가치는 구체적인 것에 관련될 수도 추상적인 것에 관련될 수도 있는 가치는 자아 연속선상의 거리에 따라 배열되어 있는 것으로 보았으며, 셋째, 가치는 어느 정도의 규정성과 명령성을 가지는 것으로 경험되며, 넷째, 가치는 교육, 선택, 창조를 통해 가치체계에 입문하고, 다섯째, 가치는 삶의 역사를 가지며, 여섯째, 가치는 지각과 행동에 지시적 영향을 미치는 것으로 제시하였으며 가치의 표현(실현)에 대하여 가치의 결정이 곧 가치의 실현(표현)이며 가치로부터 이끌어낸 목적은 우리의 일상적인 활동유형을 안내해주며 가치는 선택의 순간에 작용하므로 가치체계의 표현은 상황적이고 가변적이다(남궁달화, 1998)라고 하였다.

즉 로키치나 시몬즈는 가치를 신념으로 정의하였으며 가치는 도덕적이거나 도구적, 혹은 추상적이거나 구체적일 수 있으며 이러한 가치는 곧 행동을 결정짓는다고 정의하였다.

다. 가치 도구

가치는 소비자 행동에 영향을 미치는 요인중 개인적 요인으로 가치는 단기적으로 변하지도 않으며 자기행동의 내적기준이 되고 행동을 정당화시켜주는 역할을 하게 되므로 가치가 다르면 행동도 달라지고 가치체계가 비슷하면 행동도 비슷하게 된다. 그러므로 소비자의 가치를 파악하면 그 소비자의 행동은 상당히 예측가능하게 된다(김동원, 1994). 이러한 가치의 특성

을 이용하여 시장을 세분화하고 신제품을 개발하고 촉진전략 수립등의 유용한 분석 도구로 활용되어 왔으며 이러한 분석 도구들로는 Rokeach의 가치조사(Rokeach's Value Survey : RVS)와 Kahle의 가치목록(List of Value : LOV), 스탠포드 연구소의 Values and Life Style Program(VALS)등이 대표적 예이다. 그러나 이들 도구들이 지나치게 항목이 많고 추상적이거나 보편적인 항목들을 포함하고 있어 특정 상품에 대한 소비자행동을 예측하는데 제한점을 가지고 있다(김동원, 1994; 권진, 1995; 이선희, 1997). 이러한 문제점을 극복하고자 1991년 Sheth등이 제시한 인간의 가치중 소비가치와 관련된 5가지의 가치모형은 경제학, 사회학, 경제심리학, 임상심리학, 마케팅, 사회심리학, 실험심리학등에서 취급하고 있는 가치들을 통합하여 인간의 소비활동과 관련되는 가치만을 추출하여 5가지의 가치로 분류하였다(김동원, 1994; 권진, 1995; 이선희, 1997).

1) 로키치의 가치조사(RVS : Rokeach Value Survey)목록의 구분

로키치 가치목록의 첫 번째 부분은 개인적 목표등 최종존재상태의 상대적 중요성을 측정하도록 설계된 18개의 최종가치 항목으로 구성되어 있으며 두 번째 부분은 최종존재상태로의 도달을 위해 개인이 이용할 수 있는 기본적인 접근방법을 측정하는 18개의 수단적 가치 항목으로 구성되어 있으며 이내용은 표1과 같다(김동원,1994).

<표 1> 로키치의 가치목록체계

최 종 가 치		수 단 가 치	
유 형	특 성	유 형	특 성
안락	편안하고 순조로운 생활	야심적	근면하고 포부를 가짐
자극적 삶	활기있고 적극적인 삶을 추구	관대함	편견이 없고 허심탄회함
성취감	지속적인 공헌을 추구	유능함	능력이 있고 효율추구
평화	투쟁과 갈등이 없음을 원함.	쾌활성	명랑하고 즐거움을 추구
미의 세계	자연과 미와 예술선호	청결성	깔끔하고 단정한 것을 선호
평등성	형제애와 만인에게 동등한 기회 부여	관용성	타인을 용서하고자 함
가족안정	애정을 가진 자들에 대한 보호	봉사	타인복지 위해 일함
자유	독립성과 자유로운 선택원함.	정직	진지하고 진실됨
행복	안심입명 추구	상상력	창조적이고 대담성이 있음
내적정화	내적갈등 없음을 추구	독립적	자신에 의존하여 충족함
성숙된 애정	성적/정신적 교류 원함	지성적	이성적이고 사려깊음
국가안전	공격으로부터 보호추구	논리적	일관성이 있고 합리적인
즐거움	인생을 여유있게 즐기고자 함	애정적	자애롭고 상냥함
교수	죄악으로부터 구제와 영생추구	복종적	의무에 충실하고 존경심 가짐
자존심	자부심이 강함	공경함	예의바르고 정중함
사회적 인정	타인에게 존경과 찬사 원함	신뢰성	의존하고 믿을 수 있음
진정한 우정	친밀한 동료관계 추구	용감성	신념에 따라 자신을 지킴
지혜	인생에 대하여 성숙된 이해	자기통제	자기억제/수련추구

2) 가치의 목록(LOV : List of Value)

로키치의 궁극적 가치항목들이 너무 많아서 조사의 시간, 중요성, 신뢰도 등의 어려움이 있고 소비자의 일상생활과 직접관계 되지 않는 항목들이 포함되어 있는 단점을 보완하기 위하여 미시간대학의 연구자들에 의해 페더(Feather:1975), 매슬로우(Maslow:1954), 로키치(Rokech:1973)의 가치에 관한 연구에 기초를 두고 개발되었으며, 로키치가치목록의 최종가치 18가지를 각 개인의 삶이나 상황에 중요한 것들 혹은 주로 개인과 관계된 것들만 묶어서 수정한 9가지로 구성된다.

LOV는 9점 척도로 평가하게 하고 9가지 가치들 중에서 인생에서 가장 중요하게 생각되는 가치와 그 다음 중요한 가치가 무엇인지를 선택하게 하는 것으로 각 9가지의 가치는 다음과 같다(김동원,1994).

- ① 가족이나 사회의 구성원으로서 소속감
- ② 쾌감이나 흥분감
- ③ 삶의 재미와 즐거움
- ④ 다른 사람들과의 원만하고 따뜻한 인간관계
- ⑤ 자아실현
- ⑥ 다른 사람들로부터 존경받는 것
- ⑦ 성취감
- ⑧ 가족과 국가의 안전
- ⑨ 자존

3) 가치와 생활양식 (VALS : Values and Lifestyles)

VALS는 캘리포니아에 있는 SRI(Stanford Research Institute) International의 미첼(Arnold Mitchell)이 개발한 프로그램이다. 1980년 SRI는 VALS 1을 개발하였는데 이도구는 소비자집단을 9개의 그룹으로 나누는 분류체계를 가지고 86개 항목에 800문제 이상의 문제로 구성되었다. 그러나 이도구가 목적시장을 선택하기에는 너무나 광범위하고 일반적이라는 단점을 보완하기 위하여 1988년 VALS 2를 개발하고 소비자를 8개 집단으로 분류하였다(김동원,1994).

<표 2> VALS의 세분집단

VALS 1		VALS 2	
욕구충동형 집단	생존투쟁형 생존유지형	원리원칙 지향형 소비자	성취자 신뢰자
외부지향형 집단	귀속추구형 경쟁추구형 성취주의형	지위지향형 소비 자	성취추구자 노력형
내부지향형 집단	자기중심형 경험주의형 사회의식형	행동지향형 소비 자	경험자 제작자
종합형 집단	종합형	실현자	실현자
		분투자	분투자

4) Sheth의 소비가치 이론

Sheth의 소비가치이론에서의 시장선택은 다양한 소비가치와 관계된 다차원적인 현상이라는 기본적 전제에 기초를 둔다. 이론은 시장선택행동에 영향을 미치는 5가지 소비가치를 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치로 보고 있으며 소비자의 의사결정은 이 5가지중 어느하나 혹은 모두에 의해 영향을 받지만 어느소비가치가 우선시 되는지는 알 수 없다(김동원,1994).

이 이론에 따른 기본적인 시장 행동의 명제를 시장 선택은 다양한 소비가치들의 함수이며, 소비가치들은 각각의 선택상황에서 각기 다른 공헌을 하며, 소비가치들은 서로 독립적이다라고 3가지로 설명하고 있으며 각 가치에 대한 정의는 다음과 같이 정의하고 있다.

(1) 기능적 가치

기능적 가치는 기능적, 실용적, 물리적 목적을 수행할 능력의 결과로서 대체안들로부터 얻게 되는 지각된 효용이다. 대체안들은 기능적, 실용적, 물리적 속성을 통하여 기능적 가치를 획득한다. 제품의 기능, 성능, 신뢰성, 내구성, 가격 등과 같은 속성이 기능적 가치와 관련되어 있다(김동원, 1994; 권진, 1995; 이선희, 1997).

(2) 사회적 가치

하나 혹은 그 이상의 특정 사회집단과의 관계를 통하여 형성된 기준들을 토대로 대체안들로부터 얻게 되는 지각된 효용이다. 가시적으로 소비되는 제품들은 사회집단 및 소비자가 그에 대해 가지고 있는 고정관념과 관련이 있으며 이러한 고정관념들은 해당 집단의 인구통계학적 특성, 사회경제적, 문화인종적 특성의 동질성과 밀접한 관련이 있다. 즉 제품을 소비하는 사회계층 집단과 관련된 소비가치를 말한다. 흔히 이러한 사회가치를 측정하기 위하여 대상자의 준거집단을 설문하므로서 간접적으로 측정하는 방법들이 활용된다(Kotler, 1990; 이선희, 1995 재인용).

(3) 감정적 가치

느낌이나 감정 상태를 각성시키는 능력의 결과로서 대체안들로부터 얻게되는 지각된 효용이다. 즉 대체안들은 어떤 특정 감정과 관련되거나 유발할 때 감정적 가치를 얻는다. 감정적 가치는 편안함, 안전, 흥분, 로맨스, 분노, 애정, 공포, 죄등을 유발시키는 가치이며 주로 음악, 예술, 종교, 자기 이미지 구축을 위한 제품등에 잘 적용된다. 즉 제품에 대한 긍정적, 부정적 가치를 말한다(김동원, 1994; 권진, 1995).

(4) 진귀적 가치

호기심의 각성, 새로움의 제공, 지식에 대한 욕구를 충족시키는 능력의

결과로서 대체안들로부터 얻어지는 지각된 효용이다. 즉 제품소비를 촉발하게 되는 새로움이나 호기심과 관련된 소비가치를 의미한다 (이선희, 1997).

(5) 상황적 가치

선택을 내리는 소비자가 직면한 특정 상황의 결과로서 대체안들로부터 얻게되는 지각된 효용이다. 상황적 가치는 앞의 기능적, 사회적 효용들중 선택에 영향을 줄 수 있는 특정 상황에 따라 효용이 증가되는 가치들이다. 즉 제품소비를 하게 되는 특정상황과 관련된 소비가치이다(이선희, 1997).

2. 병원선택 요인

우리 나라에서는 병원선택 요인에 관한 연구에 대하여 1980년대에 처음으로 병원 마케팅의 개념이 소개된 이래 박창균(1985)은 '병원 마케팅 전략 수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구'에서 환자의 병원선택 요인을 분석하였으며, 정기선(1986)은 병원 마케팅계획과 그에 대한 시장 조사분석의 중요성을 제시하였고, 변주선(1987)은 특정 중소병원을 대상으로 마케팅전략수립을 위해 시장조사를 하여 진료권내 주민의 병원선택 동기로 가장 중요한 요소가 신뢰요인임을 밝히고 이에 따라 내과를 전략과목으로 설정하여 전문화시키자는 제한을 하였다(권진, 1995).

김경준(1988), 오태형(1991)은 병원의 이미지가 병원을 선택하는 중요요

인임을 밝혔고, 서현정(1991)은 산부인과전문병원과 종합병원 및 대학병원에 있어서 일반인과 환자의 병원선택 및 선호요인에는 차이가 있음을 밝혔다(이인경, 1996).

이인경(1996)은 기업병원과 대학병원의 선택요인과 만족도에 있어서 차이가 있음을 밝혔으며, 김성연(1987)은 '병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석'에서 친절성, 편리성, 신뢰성이 병원이미지 형성에 영향을 미치는 것으로 밝혔다.

이후로 계속되어진 병원선택에 관한 연구들에서 병원선택 요인을 주로 질적요인과 편익요인 중심으로 연구하였으며 이에 대한 대표적 연구가 조우현외(1992)의 '의료기관 선택기준에 관한 연구'이다. 또한 권진(1995) 및 이선희(1997)에 의해 '소비가치 이론에 의한 병원선택 요인 연구'에서 병원선택 요인을 변화하는 환경에 비교적 영향을 받지 않는 소비자의 내적 행동기준이 되는 가치에 쟁점을 두어 환자들의 병원선택을 예측하는 연구도 진행되어 왔다. 권진(1995) 및 이선희(1997)는 Sheth(1991)가 제시한 소비가치이론을 병원소비자에 적용하여 병원선택에 영향을 주는 요인구명을 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 건강 가치등 6가지 영역의 가치로 설명을 하였다.

두 연구는 대학병원, 신설재벌병원, 종합병원에 내원한 외래환자대상으로 3가지의 병원유형으로 매우 유사하게 연구되어졌다. 연구는 여섯가지의 소비가치에 대한 설문조사를 통하여 병원소비자들의 병원선택에 영향을 주는 22개의 소비가치요인을 추출하여 병원유형별로 소비가치 요인을 분석하였다. 이선희의 연구결과에 따르면 신설병원, 대학병원을 방문한 이용자들은 건강가치를 높게 인식하고 있었으며, 상황적 가치를 가장낮게 인식하였다.

반면 중소병원을 방문한 이용자들은 상대적으로 사회적 가치와 기능적 가치를 높게 인식한 반면 진귀적 가치를 낮게 인식하여 병원유형에 따라 소비가치에 차이를 보인다고 하였다. 병원유형별로 세부가치 요인들을 비교해보면 신설대형병원의 경우 방문자들이 다른 병원들에 비해 대부분의 가치요인들을 높게 인식하는 것으로 나왔다. 이중 종합병원 방문자들은 서비스의 기능적 가치요인중 신속간편성, 상황적 가치중 주거지 근접성요인들을 상대적으로 높게 인식하는 것으로 확인되었다. 인구사회학적 특성으로는 연령이 많을수록 대학병원을 선택하는 반면 연령이 낮을수록 중소병원을 선택하는 경향이 강한 것으로 나타났으며 고연령층일수록 대형의료기관을 선호하는 경향이 강하게 나타남은 의료기관 선택 요인으로서의 절차의 편이성보다는 지명도나 규모등을 중요하게 생각한다는 기존의 연구(조우현,1992)와 연관이 있어 이는 서비스 질에 대한 위험부담이 낮은 대학병원을 선택하는 보수적인 의사결정과정의 반영(이선희, 1997)이라고 해석하였다.

두 연구결과의 공통점은 의료이용자들 역시 소비자로서의 의료서비스를 구매할 때 내재된 가치에 따라 선택한다고 보고있다.

본 연구에서는 권진 및 이선희의 연구에서 제외되었던 입원환자를 대상으로 하였으며, 대형병원규모뿐만 아닌 전문화를 지향하는 소규모 병원급과 종합전문요양기관에 입원한 환자를 비교연구 하였으며, 단순히 병원의 특성만을 고려한 것이 아닌 대상자의 특성을 고려하여 연구대상자의 범위를 척추수술환자로 하였고, 진단명 및 이전치료병력등의 환경적 상황을 포함하여 대상자의 경제적인 변인들과 병원을 선택하는 상관성을 보고자 한 점이 기존의 두연구와의 가장 큰 차이점이자 보완된 점이라 하겠다.

오늘날의 의료이용자(환자와 보호자)들은 병원을 선택할때에 여러가지

가치를 따져보고 가장 이익이 크다고 판단되는 의료기관을 선택하게 된다. 의료서비스의 질, 의료진의 신뢰성, 병원의 이미지, 시간의 소요, 접근의 편리성, 환자 자신의 질병의 심각성, 진료비등에서 각자에게 가장 중요하다고 판단되는 기준에 맞추어 의료기관을 선택하게 된다. 따라서 의료기관은 다양한 욕구를 가지고 있는 의료이용자들의 만족을 위하여 최대의 의료서비스를 제공하려 노력하고 있다. 이러한 의료이용자의 만족을 가져와야만 동일 의료기관의 재이용과 다른 이용가능자에게 긍정적인 영향을 끼칠 수 있게 된다. 그러므로 병원은 이러한 의료이용자의 만족을 위해 의료이용자가 필요로 하는 욕구를 파악하고 자신병원들의 특성과 개혁해야 하는 부분들에 대해 파악하고 이를 대처하기 위한 마케팅전략을 세우는 것이 중요하다. 이는 병원이 하루가 다르게 변해가고 있는 국내외적인 어려운 의료환경과 의료시장의 개방속에서 국외 병원들과의 경쟁에서 존립하기 위한 방법이다.

특히 의료시장의 개방은 외국 전문중소병원의 도입과 이로 인해 가장 크게 생존의 위협을 받게 되는 것은 전문병원 지향의 중소병원들이다. 이러한 중소전문병원들의 경쟁력 강화를 위해 전문적인 경영전략과 고객만족 위주의 의료서비스 개발에 주력하기 위하여 의료이용자들의 병원선택 요인을 분석하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계

본연구는 척추수술을 위해 입원한 환자를 대상으로 Sheth(1991)가 제안한 5가지 소비가치이론을 의료의 이용에 적용하여 실증적으로 분석해보고자 하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본연구의 대상은 척추수술환자를 모집단으로 서울시 3곳과 대전 소재 일개 대학부속병원인 종합전문요양기관 4곳과, 서울시 2곳과 대전 소재 일개 병원인 척추전문병원 3곳의 신경외과 및 정형외과에 척추수술을 위해 입원한 환자로서 종합전문요양기관 52명, 척추전문병원 137명으로 총 189명이었으며, 연구자가 편의성을 고려하여 임의선정하였다.

3. 연구도구

연구도구는 총 88문항으로서 조사대상자의 일반적 특성에 관한 7문항과 질병관련문항 10문항과 함께 1995년 권진에 의해 개발된 '소비가치이론에 의한 병원선택 요인 규명'에서 사용된 설문도구중 Sheth가 제시한 5가지의 소비가치 관련된 71문항만을 선택하였으며, 측정척도는 5점 척도의

Likert화한 설문지를 이용하였으며, 측정점수는 5점에 가까울수록 긍정적인 답변이고 1점에 가까울수록 부정적인 답변이다.

소비가치 요인 관련 71문항중 기능적 가치항목은 의료인력과 시설의 수준, 간편성과 서비스의 친절성, 진료비 수준, 각종대기시간등 17문항, 사회적 가치항목은 Sheth가 활용한 성, 연령, 거주형태, 소득수준, 직업, 종교, 가족구성원, 성향에 따른 준거집단의 특성등 25문항, 감정적 가치항목은 감정을 나타내는 개인적 느낌의 표현으로서 의료서비스와 관련성이 높을 것으로 판단되는 항목들, 즉 간편함, 편안함, 여유, 안도감, 신뢰감, 첨단성, 세련감, 고급성, 전통성, 전문성, 청결함 등 12문항, 진귀적 가치항목으로는 호기심과 신기함, 지적 요구의 지각된 만족항목들로 구성되며 7개 문항들로 구성하였다. 상황적 가치항목으로는 교통의 편리성이나 단골유무, 마스크의 홍보, 집에 대한 접근성, 타인의 권유 등 10개 문항들로 구성하였으며 세부 문항과 문항 범주는 표3과 같다.

신뢰도 및 타당도는 이선희(1997)가 Sheth의 원도구를 활용한 연구에서는 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha값이 0.70-0.86이며 본연구에서는 신뢰도의 Cronbach's alpha값이 0.8716 이었으며 타당도 검증은 간호대학교 교수 2인과 임상경력 10년이상인 간호학 박사생 1인과 임상경력 10년이상의 간호학 석사학위소지자 1인에게서 도구의 타당성을 검증받았다.

<표 3> 설문 내용

변수	내용	계
일반적 특성	성별,연령,학력,월평균수입,직업,결혼관계,거주지	(7문항)
질병관련특성	대표진단명,질환의중증상태,입원대기기간,이전치료방법,이전치료의료기관형태,평소질병대처형태,가족주기,최종결정자,정보탐색정도,정보탐색방법	(10문항)
소비가치요인	기능적가치: 의료진의 실력,진료효과,시설/장비의 수준, 의사의 친절,간호사 친절,사무직 친절,병원청결, 접수간편,짧은 대기시간,짧은 투약시간,짧은 검사시간,진료비저렴,응급대처능력,주차시설,대기공간,과목간 협조,의료기사의 친절	(17문항)
	사회적가치: 남성방문자,여성방문자,아파트거주자,단독주택거주자,미혼,기혼,청년,중년,노년,적극적인사람,내성적사람,가정적사람,사회활동자,최상류층,중상류층,중류층,중하류층,고학력자,저학력자,사무직/전문직,자영업자,생산직,종교인,대가족,핵가족	(25문항)
	감정적가치: 간편함,편안함,여유,안도감,신뢰감,자신감,침단성,세련감,고급성,전통성,전문성,청결함	(12문항)
	진귀적가치: 새로개원한병원,진료분위기,기존병원에 대한 싫증,건물/장비,진료내용,이미지,전통과명성	(7문항)
	상황적가치: 주거근접성,교통의 편이성,친지의 권유,아는사람의 근무,사후관리,다른병원의 권유,단골병원,직장/학교와 관련,메스컴,해당질환의 전문적 병원	(10문항)

4. 자료수집 방법 및 절차

본 연구의 자료수집 기간은 2004년 4월 30일부터 5월 06일까지 7일간으로 다음과 같은 과정으로 진행하였다. 첫째, 연구대상 기관의 간호부서장에게 연구목적과 절차를 설명하고 협조를 구한 다음 보건대학원 기관장명의로 공문을 발송했다. 둘째, 척추전문병원과 종합전문요양기관의 신경외과와 정형외과 병동의 각 해당 입원환자를 대상으로 환자들에게 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하게 하거나 기입이 어려운 환자는 연구자 및 임상경력 5년 이상된 간호사 2인이 각 항목마다 질문한 후 기입하고 회수를 하였다. 설문지는 종합전문요양기관에 52부를 배포하여 52부를 회수하였고, 척추전문병원에는 137부를 배포하여 137부를 회수하여 100%를 회수하였다.

5. 자료분석 방법

자료의 분석은 SPSS(Version 12.0) 통계프로그램을 이용하여 분석했다.

(1) 대상자의 일반적 특성과 질병특성은 실수와 백분율을 이용하였다.

(2) 병원선택과 관련된 소비가치 요인들을 추출하기 위해 요인분석을 하였다.

(3) 종합전문요양기관과 척추전문병원을 찾은 대상자들의 5가지범주의 소비가치를 비교하기 위해 Independent t-test를 하였다.

(4) 15가지 주요요인이 의료기관 선택에 미치는 요인을 파악하기 위하여

로지스틱 회귀분석을 하였다.

(5) 일반적 특성에 따른 병원선택 요인분석은 Independent t-test 및 ANOVA을 하였다.

IV. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자인 종합전문요양기관 및 척추전문병원에 입원한 대상자의 일반적 특성은 표 4와 같다.

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 성별은 종합전문요양기관은 남성이 61.5%, 여성이 38.5%, 척추전문병원은 남성이 50.4%, 여성이 49.6%로 나타났다. 연령은 종합전문요양기관은 29세부터 82세까지의 분포를 보였고 50-59세가 23.1%로 가장 많았으며, 척추전문병원은 21세부터 73세까지의 분포를 보였고 30-39세가 23.4%로 가장 많았다. 교육정도는 종합전문요양기관은 40.4%가 대학졸업이상자로 가장 높았고, 척추전문병원은 35.8%가 대학졸업이상자로 가장 높다. 수입은 종합전문요양기관이 200만원~399만원대가 50.0%로 가장 많고, 척추전문병원은 200~399만원대가 43.1%로 가장 많이 나타났다. 직업에서는 종합전문요양기관은 전문직/기능직이 32.7%로 가장 많고, 척추전문병원은 전문직/기능직이 21.2%로 많았다. 결혼은 종합전문요양기관은 76.9%가 한사람으로 높았고, 척추전문병원도 83.9%로 기혼자가 높게 나타났다. 거주지는 종합전문요양기관은 충청권이 46.2%로 가장 많이 나타났으며, 척추전문병원은 서울이 30.7%로 가장 많이 나타났다.

<표 4> 대상자의 일반적 특성

단위: 명(%)

특성	구 분	종합전문요양기관	척추전문병원
성별	남성	32 (61.5)	69 (50.4)
	여성	20 (38.5)	68 (49.6)
연령	- 29	9 (17.3)	17 (12.4)
	30 - 39	8 (15.4)	32 (23.4)
	40 - 49	8 (15.4)	26 (19.0)
	50 - 59	12 (23.1)	25 (18.2)
	60 - 69	8 (15.4)	29 (21.2)
	70 -	6 (11.5)	8 (5.8)
학력	초등학교졸이하	11 (21.1)	30 (21.9)
	중졸	9 (17.3)	11 (8.0)
	고졸	10 (19.2)	46 (33.6)
	대졸이상	21 (40.4)	49 (35.8)
월평균 수입	199만원미만	15 (28.9)	54 (39.4)
	200~399만원	26 (50.0)	59 (43.1)
	400만원 이상	9 (17.3)	18 (13.1)
직업	농업,축산업	4 (7.7)	24 (17.5)
	서비스/판매직	2 (3.8)	16 (11.6)
	행정/사무직	4 (7.7)	24 (17.5)
	전문직/기능직	17 (32.7)	29 (21.2)
	단순노무직	4 (7.7)	9 (6.6)
	학생	4 (7.7)	0 (0.0)
	전업주부	9 (17.3)	20 (14.6)
	기타	6 (11.5)	14 (10.2)

<표 4> 대상자의 일반적 특성-계속

단위 : 명(%)

특성	구 분	종합전문요양기관	척추전문병원
결혼	기혼	40 (76.9)	115 (83.9)
	미혼	12 (23.1)	21 (15.3)
거주지	서울	16 (32.7)	42 (30.7)
	경기도	8 (15.4)	40 (29.2)
	강원도	0 (0.0)	7 (5.1)
	충청도	24 (46.2)	18 (13.1)
	경상도	1 (1.9)	14 (10.2)
	전라도	2 (3.8)	10 (7.3)
	제주도	3 (2.2)	0 (0.0)
	계		52 (100.0)

※ 무응답자는 제외.

2. 대상자의 질병관련 특성

대상자의 질병관련 특성은 표5와 같다.

대상자의 질병관련 특성을 살펴보면 종합전문요양기관 대상자의 진단명은 척추디스크 환자가 36.5%로 가장 높았고, 척추의 골절(골다공증으로 인한 골절 포함)이 32.7%, 척추협착증이 13.5%, 척추분리증이 5.8%순으로 나타났으며, 척추전문병원 대상자의 진단명은 척추디스크환자가 55.7%로 가장 높았고 척추협착증 환자가 17.6%, 척추전위증이 7.6%, 척추퇴행성 질환이 6.1%순으로 나타났다.

이전치료 방법중에서는 종합전문요양기관 대상자는 물리치료가 51.0%, 한방요법이 29.4%, 약물요법이 23.5%순으로 나타났으며, 이전에 다른 방법으로의 척추수술을 받고 다시 입원한 환자가 9.8%를 차지했다. 척추전문병원 대상자는 물리치료가 56.3%, 한방요법이 41.5%, 약물요법이 25.9%순으로 나타났으며, 이전에 다른 방법으로의 척추수술을 받고 다시 입원한 환자가 11.1%를 차지했다.

입원할 병원을 최종적으로 결정한 사람은 종합전문요양기관 대상자는 배우자 및 가족이 44.2%, 본인이 결정한 사람이 42.3%순으로 나타났으며, 척추전문병원 대상자는 본인이 52.6%, 배우자 및 가족이 결정한 사람이 38.7%를 나타냈다.

정보탐색정도에서는 종합전문요양기관 대상자는 82.7%가 약간 알고 입원하거나 만족할 만큼 알고 입원을 하였으나 자신이 입원한 병원에 대해 전혀 모르고 입원한 환자도 17.3%를 차지하는 것으로 나타났으며, 척추전문병원 대상자는 95.6%가 약간 알고 입원하거나 만족할 만큼 알고 입원을

하였으나 자신이 입원한 병원에 대해 전혀 모르고 입원한 환자는 4.4%를 차지하는 것으로 나타났다.

병원에 대한 정보를 수집하는 방법에 대해서는 종합전문요양기관 대상자는 주변의 아는 사람을 통하여 정보를 수집한 환자가 44.2%로 가장 높았고 직접방문하여 상담한다가 23.1%, 알아보지 않고 직접진료한다가 13.5% 순으로 나타났으며, 척추전문병원 대상자는 주변의 아는 사람을 통하여 정보를 수집한 환자가 47.4%로 종합전문요양기관과 같이 가장 높은 분포를 나타냈으며, 인터넷검색이 28.5%, 직접방문하여 상담한다가 23.1%, 전화문의가 13.1%순으로 나타났다.

<표 5> 대상자의 질병관련 특성

단위 : 명(%)

특성	구 분	종합전문요양기관	척추전문병원
진단명	척추디스크	19 (36.5)	73 (55.7)
	척추협착증	7 (13.5)	23 (17.6)
	척추전위증	2 (3.8)	10 (7.6)
	척추분리증	3 (5.8)	4 (3.1)
	척추퇴행성질환	2 (3.8)	8 (6.1)
	척추양성종양	1 (1.9)	1 (0.8)
	척추골절(골다공증 골절포함)	17 (32.7)	7 (5.3)
	기타	4 (7.7)	7 (5.3)
이전치료 방법	다른방법의척추수술	5 (9.8)	15 (11.1)
	물리치료	26 (51.0)	76 (56.3)
	약물요법	12 (23.5)	35 (25.9)
	한방요법	15 (29.4)	56 (41.5)
	기타 및 아무치료도받지않음	14 (27.5)	15 (11.1)
최종 결정자	본인	22 (42.3)	72 (52.6)
	배우자및가족	23 (44.2)	53 (38.7)
	친지,친구,이웃	3 (5.8)	5 (3.6)
	이전진료의사의추천	3 (5.8)	6 (4.4)
	기타	1 (1.9)	1 (0.7)
정보탐색 정도	거의모르는채입원	9 (17.3)	6 (4.4)
	약간알고 입원	25 (48.1)	100 (73.0)
	만족할만큼알고입원	18 (34.6)	31 (22.6)
정보탐색 방법	직접방문상담	12 (23.1)	29 (23.1)
	전화문의	4 (7.7)	18 (13.1)
	인터넷검색	5 (9.6)	39 (28.5)
	주변아는사람 문의	23(44.2)	65 (47.4)
	알아보지않고직접진료	7 (13.5)	1 (0.7)
	기타	2 (3.8)	5 (3.6)
계		52 (100.0)	137 (100.0)

3. 소비가치 요인 분석

5가지 범주의 소비가치를 측정할 설문문항들은 기능적 가치를 측정하기 위하여 17개 문항, 사회적 가치 측정문항 25개 문항, 감정적 가치 측정문항 12문항, 진귀적 가치 측정문항 7문항, 상황적 가치 측정문항 10문항으로 총 71문항이며, 이에 대한 요인추출방법은 베리맥스 회전을 이용하였으며 주요범주별 소비가치 요인을 분류한 결과는 표6과 같으며 주요가치 요인은 총 15개의 요인으로 분류되었다. 그러나 선행연구된 권진 및 이선희의 연구에서는 18개의 주요요인으로 분류되어졌으며 사회적 가치 범주에서 본연구와 다르게 다양한 주요요인별로 나누어졌다.

가. 기능적 가치

기능적 가치에서는 17개의 문항을 분석한 결과 권진의 연구에서는 인적서비스의 친절도, 서비스의 신속간편성, 공간의 편의성, 서비스의 신뢰성요인등 4요인으로 분류되었으며 본연구에서는 서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인, 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성 요인, 의료서비스의 전문성 요인의 3요인으로 분류되었다.

나. 사회적 가치

사회적 가치는 25개의 문항을 분석한 결과 권진의 연구에서는 중상류/적극적인 사회활동집단, 중하류집단, 미혼/남성집단, 중장년/보수집단, 기

혼/여성집단, 내향적 집단요인등 6개요인으로 분류되었으며 본연구에서는 활동적인 중상류층의 기혼자집단 요인, 비활동적인 저학력의 미혼자집단 요인, 중하류층의 자영업자집단 요인의 3요인으로 분류되었다.

<표 6> 소비가치에 대한 요인 분석

소비가치의 범주	주요요인	단일변수별 세부요인	요인적재량		
기능적 가치	<u>요인1: 서비스의 신속 간편성 및 공간 편의성</u>	접수,수속절차	.666		
		진료대기시간	.710		
		투약대기시간	.683		
		검사대기시간	.755		
		진료과목간 협조	.668		
		응급서비스	.545		
		대기공간	.748		
		주차시설	.580		
		병원의 청결	.510		
		<u>요인2: 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성</u>	의사의 친절	.802	
	간호사의 친절		.796		
	사무직의 친절		.676		
	의술의 신뢰성		.558		
	<u>요인3: 의료서비스의 전문성</u>		처방의 효과	.881	
			의료의 시설과 장비	.877	
	사회적 가치		<u>요인4: 활동적인 증상류층의 기혼자집단</u>	아파트거주자	.648
				기혼자	.642
				능동적인 사람	.581
		활발한 사람		.617	
증상류층		.622			

<표 6> 소비가치에 대한 요인 분석-계속

소비가치의 범주	주요요인	단일변수별 세부요인	요인적재량	
사회적 가치	<u>요인5: 비활동적인 저학력의 미혼자집단</u>	미혼자	.554	
		내성적인 사람	.621	
		가정적인 사람	.564	
		저학력자	.547	
		종교인	.514	
		핵가족	.590	
		<u>요인6: 중하류층의 자영업자집단</u>		
	중하류층	.519		
	자영업자	.579		
	대가족	.636		
	감정적 가치	<u>요인7: 전문 신뢰성</u>	안도감	.698
			신뢰감	.848
			자신감	.824
			전문성	.769
전통성			.486	
<u>요인8: 안락성</u>		간편함	.822	
		편안함	.871	
		여유	.779	
<u>요인9: 첨단 고급성</u>		첨단성	.746	
		세련감	.757	
		고급성	.835	

<표 6> 소비가치에 대한 요인 분석-계속

소비가치의 범주	주요요인	단일변수별 세부요인	요인적재량	
진귀적 가치	<u>요인10: 치료의차이및 이미지의신선함</u>	건물과 장비의 새로움	.835	
		치료내용의 차이	.852	
		이미지의 신선	.723	
	<u>요인11: 진료분위기 차이및 참신성</u>	새로개원한병원	.875	
		진료분위기차이	.779	
		기존 병원의 싫증	.752	
	<u>요인12: 전통성</u>	전통과 명성	.962	
	감정적 가치	<u>요인13: 사회적친분과 연계성</u>	병원에 아는사람근무	.752
			사후관리의 훌륭함	.661
			가족단골병원	.676
			다른병원의사의 권유	.721
		<u>요인14: 근접성과 교통의 편리성</u>	주거지 급접성	.926
			교통의 편리	.925
		<u>요인15: 사회적 명성</u>	매스컴에서 접함	.779
			전문적인 병원	.716

다. 감정적 가치

감정적 가치는 12개의 문항을 분석한 결과 권진의 연구에서는 첨단 고급성, 안락성, 전통신뢰성 요인의 3요인으로 분류되었으며 본연구에서는 전문신뢰성 요인, 안락성 요인, 첨단 고급성 요인의 3요인으로 권진의 연구와 비슷하게 분류되었다.

라. 진귀적 가치

진귀적 가치는 7개의 문항을 분석한 결과 권진의 연구에서는 참신성, 전통성 요인의 2요인으로 분류되었으나 본연구에서는 치료의차이 및 이미지의 신선함 요인, 진료분위기 차이 및 참신성 요인, 전통성 요인의 3요인으로 분류되었다.

마. 상황적 가치

상황적 가치는 10개의 문항을 분류한 결과 권진의 연구에서는 사회관계상의 연계성, 주거지 근접성, 사회적 명성요인의 3요인으로 분류되었으며 본연구에서는 사회적친분과 연계성요인, 주거지 근접성 및 교통의 편의성 요인, 사회적 명성 요인의 3요인으로 유사하게 분류되었다.

4. 병원유형별 소비가치의 수준

각 5가지 범주의 소비가치 요인들이 병원유형에 따라 차이가 있는지를 규명하고자 병원유형별로 Independent t-test를 시행하였으며 그 결과는 표7과 같다.

병원유형별로 각 소비가치 요인들이 병원유형에 따라 차이가 있는지를 분석한 결과 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치 모두 비슷한 수준으로 인식을 하고 있었으나 척추전문병원에 입원한 대상자들이 종합전문요양기관에 입원한 대상자들에 비해 상황적 가치를 제외하고는 모든 가치요인들에 있어서 높게 인식하였다. 또한 척추전문병원에 입원한 대상자들은 감정적 가치를 가장 높게 인식하였고, 상황적 가치를 가장 낮게 인식하였다. 종합전문요양기관에 입원한 대상자는 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치는 비슷한 수준으로 인식한 반면 진귀적 가치를 가장 낮게 인식하였고 상황적 가치에서는 척추전문병원과 종합전문 요양기관이 매우 비슷한 수준으로 인식하였으며 이에 대한 개요를 그래프로 나타내면 그림1과 같다.

기능적 가치에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자는 의사의 친절, 진료비의 저렴함, 주차시설의 편리함, 의료기사의 친절요인에서 유의하게 높게 인식하였고 척추전문병원에 입원한 대상자는 처방의 효과, 의료시설.장비의 훌륭함, 병원의 청결, 접수.수속절차의 간편요인에 대해 유의하게 높게 인식하였다.

사회적 가치에서는 척추전문병원에 입원한 대상자가 남성방문자, 여성방문자, 청년, 능동적인 사람, 사무직. 전문직, 핵가족구성원 요인이 유의하게 높게 인식하였다.

감정적 가치에서는 척추전문병원에 입원한 대상자가 첨단성, 세련감, 고급성,

<표 7> 병원유형별 소비가치의 차이 분석

소비 가치 범주	소비가치 요인	종합전문요양기관	척추전문병원	P-Value
		평균±표준편차	평균±표준편차	
기 능 적 가 치	의술의신뢰성	4.16±0.75	4.24±0.64	0.482
	처방의효과	1.94±0.75	4.00±0.59	0.000**
	의료시설,장비의훌륭함	2.48±1.03	4.07±0.74	0.000**
	의사의친절	4.13±0.76	3.85±0.93	0.050*
	간호사의친절	4.29±0.57	4.05±0.81	0.056
	사무직원의친절	3.75±0.82	3.66±0.86	0.562
	병원의청결	3.19±0.99	3.71±0.81	0.000**
	접수,수속절차의 간편	3.03±0.92	3.36±0.95	0.039*
	진료대기시간	2.88±0.93	2.98±1.10	0.584
	투약대기시간	3.32±0.86	3.40±0.87	0.561
	검사대기시간	3.38±0.92	3.08±1.03	0.074
	진료비저렴	2.96±0.76	2.40±0.95	0.000**
	응급서비스대처	3.29±0.78	3.29±0.81	0.976
	주차시설편리	2.79±1.12	2.42±0.96	0.042*
	대기공간	2.83±1.00	2.80±1.02	0.858
	진료과목간협조	3.22±0.87	3.52±0.82	0.032*
의료기사의친절	4.02±0.72	3.45±0.90	0.000**	
소계		3.27	3.42	
사 회 적 가 치	남성방문자	3.37±0.66	3.93±0.72	0.000**
	여성방문자	3.37±0.95	3.87±0.65	0.000**
	아파트거주자	3.33±0.66	3.48±0.74	0.250
	단독거주자	3.40±0.57	3.33±0.81	0.557
	미혼	2.67±0.90	2.96±0.95	0.064
	기혼	3.71±0.84	3.78±0.78	0.640
	청년	2.71±0.76	3.14±0.80	0.002*
	중년	3.69±0.74	3.77±0.69	0.503
	노년	4.08±0.73	4.02±0.76	0.605
	능동적인사람	3.31±0.86	3.66±0.74	0.009*
	내성적인사람	3.16±0.73	3.13±0.83	0.809
	가정적인사람	3.13±0.64	3.35±0.78	0.066
사회활동활발한사람	3.43±0.84	3.67±0.84	0.088	
최상류층	3.04±1.02	3.34±0.95	0.077	

* p < 0.05 ** p < 0.01

<표 7> 병원유형별 소비가치의 차이 분석 - 계속

소비 가치 범주	소비가치 요인	종합전문요양기관	척추전문병원	P-Value
		평균±표준편차	평균±표준편차	
사 회 적 가 치	중상류층	3.23±0.91	3.50±0.76	0.057
	중류층	3.33±0.77	3.44±0.72	0.369
	중하류층	3.15±0.77	3.08±0.86	0.638
	고학력자(대졸이상)	3.23±0.72	3.43±0.80	0.145
	저학력자(고졸이하)	3.34±0.66	3.26±0.82	0.556
	사무직,전문직	3.15±0.54	3.45±0.83	0.006*
	자영업자	3.29±0.57	3.39±0.80	0.339
	생산직	3.13±0.44	3.25±0.81	0.199
	종교인	3.35±0.72	3.09±0.76	0.045*
	대가족구성원	3.57±0.87	3.38±0.84	0.193
핵가족구성원	3.14±0.84	3.45±0.79	0.028*	
소계		3.29	3.44	
감 정 적 가 치	간편함	3.40±0.95	3.59±0.91	0.223
	편안함	3.37±0.99	3.52±0.77	0.320
	여유	3.27±1.05	3.28±0.78	0.924
	안도감	3.63±0.97	3.58±0.76	0.721
	신뢰감	3.69±0.89	3.81±0.83	0.396
	자신감	3.69±0.83	3.69±0.76	0.919
	첨단성	2.62±0.91	3.92±0.80	0.000**
	세련감	2.98±0.77	3.52±0.74	0.000**
	고급성	2.69±0.80	3.54±0.83	0.000**
	전통성	3.69±0.89	3.52±0.88	0.246
전문성	3.83±0.76	4.08±0.76	0.042*	
청결함	3.08±1.02	3.52±0.86	0.003*	
소계		3.32	3.63	
진 귀 적 가 치	새로개원한병원	1.85±0.60	2.81±1.03	0.000**
	진료분위기차이	2.48±1.00	3.05±0.87	0.001**
	기존병원의 싫증	2.12±0.70	2.70±0.87	0.000**
	건물,장비의 새로움	2.29±0.82	3.17±1.00	0.000**
	치료내용의 차이	2.80±1.04	3.37±1.04	0.001**
	이미지신선	2.58±0.93	3.13±0.95	0.000**
	전통과명성	3.96±0.88	3.89±0.92	0.630
소계		2.58	3.16	

* p < 0.05 ** p < 0.01

<표 7> 병원유형별 소비가치의 차이 분석 - 계속

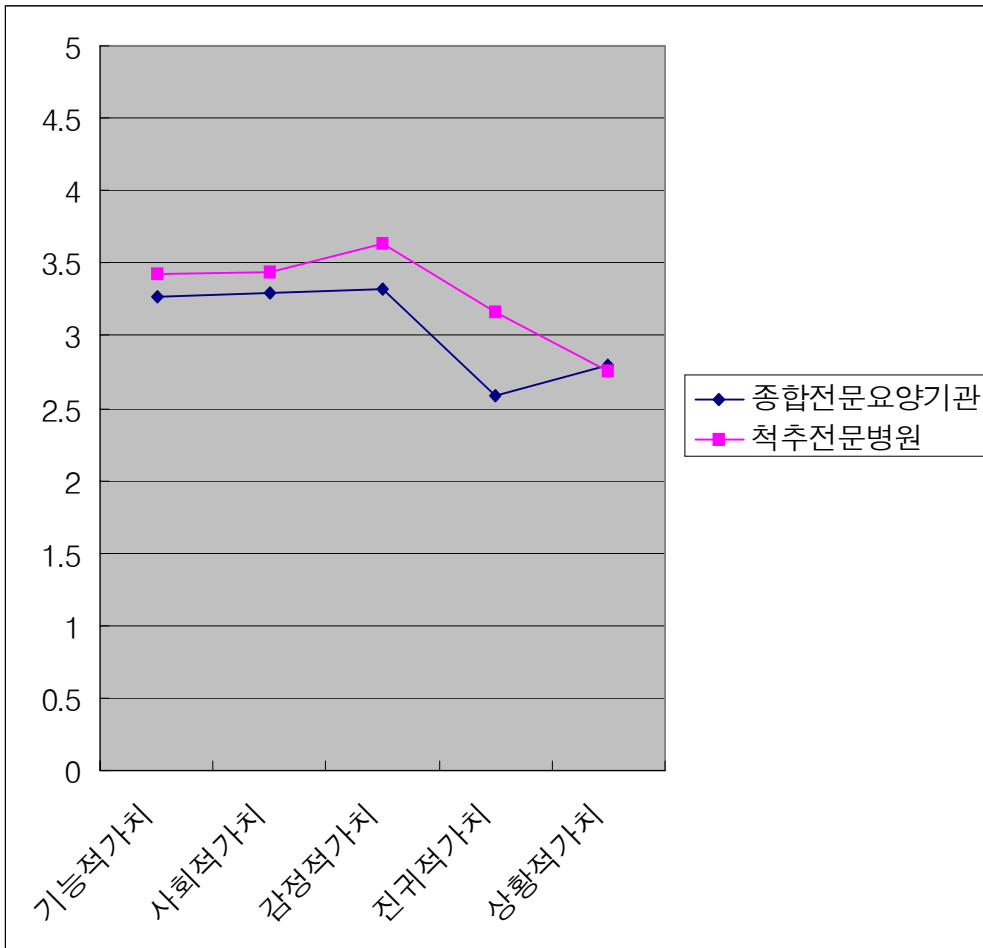
소비 가치 범주	소비가치 요인	종합전문요양기관	척추전문병원	P-Value
		평균±표준편차	평균±표준편차	
상 황 적 가 치	주거지와근접	2.94±1.36	2.52±1.27	0.049*
	교통의편리	2.98±1.24	2.47±1.05	0.006*
	친지의권유	3.06±1.16	3.18±1.16	0.523
	병원에 아는사람의근무	2.88±1.42	2.34±1.11	0.016*
	사후고객관리훌륭함	2.80±0.89	2.70±0.99	0.516
	다른병원의사의권유	2.65±1.11	2.48±1.00	0.310
	가족단골병원	2.31±1.14	2.38±0.95	0.665
	직장,학교관련할인	2.21±1.19	2.22±0.99	0.947
	매스컴에서 접함	2.48±1.18	3.21±1.13	0.000**
	해당진료분야전문병원	3.77±1.14	4.13±0.85	0.044*
소계		2.8	2.76	

* p < 0.05 ** p < 0.01

전문성, 청결함요인이 유의하게 높게 인식하였다.

진귀적 가치에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자는 전통과 명성 요인만이 높게 인식하였으나 유의하지는 않았고(p=0.63) 척추전문병원에 입원한 대상자는 진료분위기의 차이, 치료내용의 차이, 기존병원의 싫증등 6개의 요인이 유의하게 높게 인식하였다.

상황적 가치에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자는 주거지와 근접성, 교통의 편리성, 병원에 아는사람의 근무요인을 유의하게 높게 인식하였고 척추전문병원에 입원한 대상자는 매스컴에서 접함요인, 해당진료분야의 전문병원요인에 있어서 유의하게 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다.



<그림 1> 병원유형별 소비가치의 차이분석

5. 병원유형별 로지스틱 회귀분석

가. 병원선택 요인에 대한 로지스틱 회귀분석

본연구에서는 5가지 소비가치범주와 71개의 단일소비가치요인이 의료기관 선택에 미치는 요인을 파악하기 소비가치 요인중 앞에서 분석된 15개 항목의 주요 요인들을 독립변수로 병원유형(종합전문요양기관, 척추전문병원)을 종속변수로 로지스틱 회귀분석을 하였으며 그결과는 표8과 같다.

기능적 가치에서는 요인3 의료서비스의 전문성요인을 중요시 할수록 척추전문병원을 선택할 확률이 6.2배 높고, 요인1 서비스의 신속 간편성 요인을 중요시할수록 척추전문병원을 선택할 확률이 1.29배 높다. 반면, 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인을 중요시할수록 척추전문병원에 비해 종합전문요양기관을 선택할 확률이 2.45배 높았다.

사회적 가치에서는 요인4 활동적인 증상류층의 기혼자집단요인을 중요시할수록 척추전문병원을 선택할 확률이 0.96배 높았다. 감정적 가치에서는 요인9 첨단 고급성요인을 중요시할수록 종합전문요양기관에 비해 척추전문병원을 선택할 확률이 2.74배 높았다. 반면 요인7 전문 신뢰성요인을 중요시할수록 척추전문병원에 비해 종합전문요양기관을 선택할 확률이 1.20배 높았다. 진귀적 가치에서는 요인11 진료분위기 및 참신성요인을 중요시할수록 척추전문병원을 선택할 확률이 1.03배, 요인10 치료내용의 차이 및 이미지의 신선함요인을 중요시할수록 척추전문병원을 선택할 확률이 0.63배 높았다. 상황적 가치에서는 요인15 사회적 명성요인을 중요시할수록 종합전문요양기관에 비해 척추전문병원을 선택할 확률이 0.79배 높은 반면, 요

인13 사회적 친분과 연계성요인을 중요시할수록 척추전문병원에 비해 종합 전문병원을 선택할 확률이 0.45배 높았다.

즉 15개 항목의 주요 요인중 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인, 요인7 전문 신뢰성요인, 요인13 사회적 친분과 연계성 요인이 종합 전문 요양기관을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

<표 8> 병원선택 요인에 대한 로지스틱 회귀분석

소비가치 범주	요 인	회귀계수	표준오차	유의확률
기능적가치	요인1:서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인	1.298	.554	.019
	요인2:인적서비스의 친절도 및 의술의신뢰성 요인	-2.458	.733	.001
	요인3:의료서비스의 전문성 요인	6.209	1.124	.000
사회적가치	요인4:활동적인 증상류층의 기혼자집단	.960	.381	.012
감정적가치	요인7:전문 신뢰성요인	-1.204	.427	.005
	요인9:침단 고급성요인	2.742	.437	.000
진귀적가치	요인10:진료내용의차이 및 이미지의신선함요인	.637	.260	.014
	요인11:진료분위기 및 참신성요인	1.031	.248	.000
상황적가치	요인13:사회적친분과 연계성요인	-.451	.221	.041
	요인15:사회적명성 요인	.797	.214	.000

※ 회귀계수 > 0 : 척추전문병원 선택에 영향요인

회귀계수 < 0 : 종합전문요양기관 선택에 영향요인

* p < 0.05 ** p < 0.01

척추전문병원에 대해서는 요인3 의료서비스의 전문성요인과 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간의 편의성요인, 요인4 활동적인 중상류층의 기혼 자집단요인, 요인9 첨단 고급성요인, 요인10 치료내용의 차이 및 이미지의 신선함 요인과 요인11 진료분위기 및 참신성요인, 요인15 사회적 명성요인이 척추전문병원을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다. 특히 종합전문요양기관을 선택하는 가장중요 예측요인으로는 기능적 가치 범주에서의 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인이며, 다음으로 감정적 가치범주의 요인7 전문 신뢰성 요인, 상황적 가치범주에서의 요인13 사회적 친분과 연계성순으로 중요 예측요인으로 나타났다.

척추전문병원을 선택하는 가장중요한 예측요인으로는 기능적 가치범주에서의 요인3 의료서비스의 전문성요인이 가장 중요한 선택 예측요인으로 나타났으며 다음은 감정적 가치범주에서의 요인9 첨단 고급성요인, 기능적 가치범주에서의 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성요인, 진귀적 가치에서의 요인11 진료분위기 및 참신성요인순으로 중요 예측요인으로 나타났다.

6. 병원유형별 일반적 특성에 따른 병원선택 요인분석

가. 성별에 따른 요인분석

병원유형별 성별에 따른 병원선택 요인을 비교하기 위하여 Independent t-test로 분석한 결과 표9와 같다.

종합전문요양기관에 입원한 대상자중 통계적으로 유의하지는 않으나 남성대상자에서 중요하게 인지하는 요인은 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간의 편의성, 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인5 비활동적인 저학력의 미혼자집단, 요인6 중하류층의 자영업자집단, 요인7 전문 신뢰성, 요인11 진료분위기의 차이 및 참신성, 요인12 전통성, 요인15 사회적 명성요인이었다.

여성대상자에서 중요하게 인지하는 요인은 요인3 의료서비스의 전문성, 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단, 요인8 안락성, 요인9 첨단 고급성, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인13 사회적친분과 연계성, 요인14 근접성과 교통의 편리성요인으로 나타났다.

척추전문병원에 입원한 대상자에서는 남성대상자에서 요인8 안락성요인이 통계적으로 유의하게 중요하게 인지하는 것으로 나타났으며 여성대상자에서는 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인12전통성요인이 통계적으로 유의하게 중요한 요인으로 인지하는 것으로 나타났다.

<표 9> 병원유형별 성별에 따른 병원선택 요인

소비가 치 범주	주요 요인	종합전문요양기관			척추전문병원		
		남성	여성	p-value	남성	여성	p-value
		평균 ±표준편차	평균 ±표준편차		평균 ±표준편차	평균 ±표준편차	
기능적 가치	요인1 서비스의 신속 간편성 및 공간 편의성	3.11±0.67	3.05±0.62	0.767	3.05±0.79	3.18±0.83	0.383
	요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성	4.07±0.58	4.01±0.58	0.730	3.77±0.73	3.93±0.66	0.175
	요인3 의료서비스의 전문성	2.83±0.41	2.88±0.37	0.698	4.11±0.47	4.07±0.57	0.623
사회적 가치	요인4 활동적인 증상류층의 기혼자집단	3.31±0.42	3.49±0.62	0.272	3.50±0.98	3.72±0.91	0.021*
	요인5 비활동적인 저학력의 미혼자집단	3.12±0.49	3.06±0.34	0.688	3.12±0.54	3.26±0.47	0.180
	요인6 중하류층의 자영업자 집단	3.40±0.57	3.20±0.43	0.252	3.30±0.60	3.29±0.51	0.935
감정적 가치	요인7 전문 신뢰성	3.74±0.70	3.64±0.76	0.619	3.70±0.61	3.75±0.58	0.664
	요인8 안락성	3.34±0.86	3.35±0.92	0.980	3.60±0.65	3.31±0.71	0.015*
	요인9 첨단 고급성	2.78±0.44	2.73±0.50	0.721	3.61±0.71	3.69±0.62	0.461
진귀적 가치	요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함	2.51±0.76	2.63±0.71	0.586	3.00±0.78	3.39±0.85	0.009**
	요인11 진료분위기 차이 및 참신성	2.15±0.62	2.13±0.64	0.900	2.78±0.77	2.88±0.72	0.443
	요인12 전통성	3.96±0.86	3.95±0.94	0.942	3.70±0.84	4.07±0.96	0.020*
상황적 가치	요인13 사회적친분과 연계성	2.55±0.68	2.85±0.76	0.159	2.41±0.82	2.52±0.83	0.443
	요인14 근접성과 교통의 편이성	2.79±1.24	3.22±1.25	0.235	2.50±1.17	2.49±1.08	0.969
	요인15 사회적 명성	3.23±0.83	2.95±1.11	0.298	3.65±0.76	3.69±0.77	0.762

* p < 0.05 ** p < 0.01

나. 연령에 따른 요인분석

병원유형별 각연령에 따른 병원선택 요인을 비교하기 위하여 ANOVA를 시행한 결과 표10과 같다.

연령분석에 있어서는 종합전문요양기관에서는 60대이상의 고연령층에서 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인3 의료서비스의 전문성, 요인7 전문 신뢰성, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인12 전통성, 요인14 근접성과 교통의 편의성, 요인15 사회적 명성요인을 중요인으로 인식하였다. 반면 30대 미만의 젊은 연령에서는 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간의 편의성, 요인9 첨단 고급성요인을 중요하는 것으로 나타났다.

척추전문병원에서는 30대 미만의 젊은 연령층과 60대 이상의 고연령층에서 대부분의 가치요에 있어서 높은 가치를 부여하고 있는 것으로 나타났다.

종합전문요양기관이나 척추전문병원에 입원한 대상자에게서 공통적으로 나타나는 점은 60대 이상의 고연령층에서 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인3 의료서비스의 전문성, 요인7 전문 신뢰성, 요인12 전통성 요인을 중요요인으로 인식하는 점으로 나타났다.

<표 10> 병원유형별 연령에 따른 병원선택 요인

소비 가치 범주	주요 요인	종합전문요양기관			척추전문병원				
		20-30대	40-50대	60-70대	20-30대	40-50대	60-70대		
		평	균±표준편차	p-value	평	균±표준편차	p-value		
기능적 가치	요인1서비스의 신속간편성및 공간 편의성	3.20±0.69	3.00±0.76	3.07±0.56	0.691	3.04±0.77	3.06±0.85	3.28±0.81	0.364
	요인2 인적서비 스의친절도및 의술신뢰성	4.00±0.57	4.05±0.47	4.07±0.76	0.936	3.68±0.59	3.93±0.66	3.97±0.84	0.094
	요인3의료서비 스의전문성	2.85±0.45	2.81±0.38	2.92±0.37	0.730	4.11±0.54	4.05±0.55	4.13±0.45	0.758
사회적 가치	요인4 활동적인 증상류층의 기혼자집단	3.38±0.41	3.36±0.60	3.38±0.51	0.994	3.74±0.55	3.48±0.51	3.63±0.45	0.059
	요인5비활동적 인 저학력의 미혼자집단	3.18±0.53	3.10±0.33	2.98±0.50	0.541	3.31±0.60	3.06±0.49	3.24±0.52	0.111
	요인6중하류층 자영업자집단	3.31±0.42	3.38±0.55	3.25±0.66	0.788	3.41±0.48	3.07±0.60	3.47±0.49	0.002**
감정적 가치	요인7 전문 신뢰성	3.48±0.66	3.77±0.71	3.88±0.79	0.276	3.79±0.57	3.55±0.61	3.87±0.56	0.034*
	요인8 안락성	3.37±0.84	3.38±0.84	3.21±1.03	0.844	3.53±0.71	3.35±0.70	3.50±0.66	0.404
	요인9 첨단 고급성	2.84±0.48	2.76±0.47	2.64±0.44	0.500	3.76±0.53	3.41±0.74	3.84±0.62	0.005**
진귀적 가치	요인10 치료의 차이및이미지 의 신선함	2.54±0.75	2.51±0.87	2.61±0.54	0.935	3.36±0.84	2.95±0.78	3.32±0.84	0.036*
	요인11 진료 분위기차이 및 참신성	2.09±0.57	2.20±0.69	2.19±0.60	0.873	2.98±0.62	2.61±0.84	2.97±0.67	0.025*
	요인12 전통성	3.88±0.85	3.95±0.94	4.07±0.91	0.845	3.87±0.89	3.86±0.87	3.94±1.05	0.909
상황적 가치	요인13 사회적 친분과연계성	2.51±0.77	2.87±0.73	2.62±0.59	0.545	2.60±0.83	2.34±0.86	2.47±0.75	0.331
	요인14 근접성과 교통의편이성	2.26±1.10	2.97±1.18	3.85±1.02	0.001**	2.73±1.02	2.37±1.22	2.35±1.09	0.192
	요인15 사회적 명성	3.23±0.79	2.92±1.16	3.32±0.79	0.438	3.71±0.84	3.66±0.73	3.63±0.73	0.902

* p < 0.05 ** p < 0.01

나. 학력에 따른 요인분석

병원유형별 학력에 따른 병원선택 요인을 비교하기 위하여 ANOVA를 시행한 결과 표11과 같다.

종합전문요양기관에 입원한 대상자에서 대졸이상의 고학력층에서 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간 편의성요인을, 중졸자에서 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함요인을 중요요인으로 인지함이 통계적으로 유의하게 나타났다.

척추전문병원에서는 대졸이상의 고학력층에서 요인13 사회적친분과 연계성, 요인14 근접성과 교통의 편의성요인을 중요요인으로 인지함이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 초등학교졸업자에서는 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성요인과 요인9 첨단 고급성요인을 중요요인으로 인지함이 통계적으로 유의하게 나타났다.

또한 통계적으로 유의하지는 않으나 종합전문요양기관이나 척추전문병원에서 공통적으로 나타난점은 대졸이상의 고학력층에서 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단, 요인5 비활동적인 저학력의 미혼자집단, 요인7 전문 신뢰성, 요인13 사회적친분과 연계성요인을 중요요인으로 인식한반면 중졸이하의 저학력층에서는 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인9 첨단 고급성요인을 중요요인으로 인식하는 것으로 나타났다.

<표 11> 병원유형별 학력에 따른 병원선택 요인

소비 가치 범주	주요 요인	종합전문요양기관				p-value	척추전문병원				p-value
		초등졸	중졸	고졸	대졸		초등졸	중졸	고졸	대졸	
		평균±표준편차		평균±표준편차			평균±표준편차		평균±표준편차		
기능적 가치	요인1 서비스의 신속간편성및 공간편의성	2.94 ±0.62	3.26 ±0.69	2.64 ±0.66	3.32 ±0.53	0.037*	3.79 ±0.85	2.68 ±0.66	3.27 ±0.78	2.92 ±0.77	0.018*
	요인2 인적서비 스의친절도 및의술의 신뢰성	3.78 ±0.52	4.14 ±0.50	4.06 ±0.60	4.11 ±0.63	0.444	4.05 ±0.81	3.81 ±0.82	3.83 ±0.69	3.74 ±0.60	0.308
	요인3 의료서비 스의전문성	3.06 ±0.25	2.77 ±0.33	2.66 ±0.44	2.88 ±0.43	0.132	4.10 ±0.45	4.18 ±0.43	3.96 ±0.59	4.20 ±0.50	0.165
사회적 가치	요인4활동적인 중상류층의 기혼자집단	3.34 ±0.47	3.37 ±0.54	3.17 ±0.32	3.49 ±0.59	0.551	3.63 ±0.48	3.40 ±0.59	3.55 ±0.50	3.69 ±0.54	0.411
	요인5 비활동 적인 저력의 미혼자집단	3.03 ±0.35	2.97 ±0.46	2.95 ±0.17	3.24 ±0.53	0.325	3.21 ±0.50	2.95 ±0.48	3.18 ±0.56	3.23 ±0.57	0.626
	요인6 중하류층 의 자영업자 집단	3.22 ±0.23	3.12 ±0.81	3.48 ±0.53	3.38 ±0.51	0.501	3.43 ±0.59	3.25 ±0.66	3.13 ±0.51	3.35 ±0.53	0.180
감정적 가치	요인7 전문 신뢰성	3.40 ±0.41	3.77 ±0.83	3.76 ±0.78	3.81 ±0.78	0.485	3.82 ±0.60	3.58 ±1.03	3.73 ±0.51	3.70 ±0.54	0.708
	요인8 안락성	2.97 ±0.93	3.25 ±0.87	3.16 ±0.80	3.63 ±0.84	0.192	3.56 ±0.67	3.00 ±1.05	3.58 ±0.54	3.38 ±0.73	0.067
	요인9 첨단 고급성	2.69 ±0.37	2.81 ±0.55	2.80 ±0.35	2.74 ±0.53	0.941	3.92 ±0.53	3.12 ±1.10	3.42 ±0.67	3.83 ±0.46	0.000**
진귀적 가치	요인10 치료의 차이및이미지 의 신선함	2.12 ±0.63	3.03 ±0.48	2.59 ±0.86	2.55 ±0.74	0.051*	3.23 ±0.87	2.83 ±0.89	3.10 ±0.82	3.34 ±0.82	0.295
	요인11 진료 분위기차이 및 참신성	2.03 ±0.60	2.48 ±0.41	1.83 ±0.52	2.25 ±0.69	0.103	2.88 ±0.81	2.77 ±1.08	2.65 ±0.71	2.98 ±0.54	0.204
	요인12 전통성	3.81 ±0.75	4.00 ±1.22	4.20 ±0.63	3.90 ±0.94	0.788	3.80 ±1.12	3.81 ±0.75	4.08 ±0.86	3.79 ±0.87	0.399
상황적 가치	요인13 사회적 친분과 연계성	2.59 ±0.68	2.43 ±0.54	2.32 ±0.33	2.90 ±0.83	0.127	2.52 ±0.87	2.47 ±1.11	2.12 ±0.60	2.71 ±0.81	0.008**
	요인14 근접성 과교통의 편이성	3.09 ±1.04	3.22 ±1.22	3.20 ±1.39	2.71 ±1.34	0.660	2.60 ±1.22	2.00 ±1.32	2.20 ±1.03	2.80 ±1.02	0.030*
	요인15 사회적 명성	2.86 ±0.80	3.11 ±1.36	3.60 ±0.61	3.07 ±0.93	0.347	3.53 ±0.74	3.72 ±0.87	3.75 ±0.76	3.69 ±0.77	0.688

* p < 0.05 ** p < 0.01

다. 계층에 따른 요인분석

병원유형별 계층에 따른 병원선택 요인을 비교하기 위하여 ANOVA를 시행한 결과 표12와 같다.

계층에 따른 병원선택 요인에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중 200~400만원미만의 소득층에서 요인13 사회적친분과 연계성요인을, 199만원이하의 저소득층에서 요인14 근접성과 교통의 편이성요인을 중요요인으로 인식함이 통계적으로 유의하게 나타났다. 또한 통계적으로 유의하지는 않으나 200~400만원미만대의 소득층에서 대부분의 가치요인을 중요하게 인식하는 반면 199만원이하의 소득층에서는 가치요인들에 대해 가장 중요하지 않게 인지하는 것으로 나타났다.

척추전문병원에 입원한 대상자중 199만원이하의 소득층에서 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성, 요인7 전문 신뢰성, 요인8 안락성, 요인9 첨단 고급성요인을 중요요인으로 인식함이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 통계적으로 유의하지는 않으나 199만원 이하의 소득층이 대부분의 가치요인들을 가장중요하게 인지하고 400만원 이상의 소득층에서는 가치요인들에 대해 중요하지 않게 인지하는 것으로 나타났다.

종합전문요양기관을 선택한 대상자와 척추전문병원을 선택한 대상자 각각의 가치요인 중요도에 대한 대조현상이 두드러지게 나타났다.

또한 진료비요인을 추가하여 분석하여 보았을때 저소득층일수록 진료비요인을 중요하게 인지하는 것으로 종합전문요양기관이나 척추전문병원에서 공통적으로 나타났다.

<표 12> 병원유형별 계층에 따른 병원선택 요인

소비 가치 범주	주요 요인	종합전문요양기관			p-value	척추전문병원			p-value
		199만원 이하	200~ 400만원 미만	400만원 이상		199만원 이하	200~ 400만원 미만	400만원 이상	
		평	균±표준편차			평	균±표준편차		
기능적 가치	요인1 서비스의 신속간편성 및공간편의성	2.92±0.68	3.20±0.64	3.04±0.63	0.446	3.31±0.91	3.06±0.72	2.66±0.60	0.017*
	요인2 인적서비 스의친절도및 의술신뢰성	4.04±0.56	4.12±0.61	4.03±0.53	0.896	4.01±0.73	3.71±0.66	3.85±0.59	0.064
	요인3 의료서비 스의전문성	2.93±0.49	2.74±0.33	3.00±0.37	0.172	4.15±0.46	4.06±0.57	4.06±0.47	0.649
	진료비요인	3.00±0.92	2.96±0.77	2.88±0.60	0.947	2.48±0.94	2.45±0.94	1.88±0.58	0.45*
사회적 가치	요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단	3.22±0.45	3.48±0.42	3.34±0.81	0.355	3.52±0.51	3.66±0.53	3.76±0.50	0.267
	요인5 비활동적 인 저학력의 미혼자집단	2.91±0.35	3.26±0.51	2.95±0.15	0.047*	3.17±0.51	3.24±0.56	3.12±0.60	0.700
	요인6 중하류층 자영업자집단	3.28±0.66	3.43±0.46	3.14±0.46	0.419	3.37±0.62	3.27±0.51	3.19±0.51	0.460
감정적 가치	요인7 전문 신뢰성	3.58±0.69	3.75±0.70	3.75±0.93	0.767	3.85±0.56	3.66±0.57	3.45±0.69	0.040*
	요인8 안락성	3.13±1.01	3.39±0.84	3.51±0.83	0.537	3.66±0.69	3.44±0.59	2.90±0.79	0.000**
	요인9 첨단 고급성	2.68±0.49	2.80±0.46	2.70±0.48	0.703	3.86±0.56	3.55±0.65	3.38±0.75	0.007**
진귀적 가치	요인10 치료의 차이및 이미 지의 신선함	2.48±0.48	2.72±0.83	2.40±0.72	0.440	3.22±0.82	3.23±0.85	2.92±0.85	0.372
	요인11 진료분 위기 차이 및 참신성	2.31±0.34	2.11±0.68	2.03±0.75	0.505	2.93±0.79	2.81±0.75	2.59±0.60	0.244
	요인12 전통성	4.00±0.75	3.96±0.91	3.88±1.16	0.960	3.81±1.06	4.01±0.80	3.94±0.53	0.489
상황적 가치	요인13 사회적 친분과 연계성	2.33±0.45	2.86±0.68	2.83±0.85	0.050*	2.58±0.79	2.40±0.84	2.41±0.88	0.478
	요인14 근접성 과 교통의 편이성	3.56±1.06	2.57±1.16	3.16±1.14	0.039*	2.67±1.14	2.42±1.16	2.50±0.90	0.503
	요인15 사회적 명성	3.46±1.09	3.11±0.63	2.72±1.34	0.176	3.64±0.45	3.59±0.89	3.79±0.66	0.655

* p < 0.05 ** p < 0.01

V. 고 찰

본연구는 종합전문요양기관과 척추전문병원의 신경외과와 정형외과에 척추수술을 위해 입원한 환자를 대상으로 Sheth(1991)가 제안한 5가지의 소비가치이론을 의료의 이용에 적용하여 대상자들의 병원선택과 관련된 소비가치요인들을 분석하고자 한 연구이다.

1. 대상자의 질병관련 특성

각각의 병원에 입원한 환자를 대상으로 환자들이 병원에 입원시 입원요양기관을 최종적으로 선택한 사람이 누구인가를 질문한 물음에 본인 및 배우자.가족의 결정이 종합전문요양기관에 입원한 대상자에서는 86.5%, 척추전문병원 대상자에서는 91.3%이었다. 이는 조우현(1999)외의 'A병원의 의료기관 선택에 대한 조사사례'에서 보여주는 혼자 및 가족과결정한다(97%)와 같은 양상을 보여주고 있으며 이전진료의사의 추천에 의해서가 종합전문요양기관은 5.8%, 척추전문병원 4.4%로 나타났는데 이는 이관영(1996)의 '지방병원을 내원한 환자대상연구'에서 보고된 14.3%에 비해서는 매우 낮게 나타내고 있다. 이러한 이유는 국민들이 의료에 대한 지식의 향상과 정보수집의 편의성이 증가함으로써 환자본인이나 가족이 직접 의료지식과 정보를 수집함으로써 의사결정을 하기가 용이해짐으로 추측되어진다.

병원결정시 정보의 이용에 있어서는 본연구에서는 종합전문요양기관에 입원한 환자는 82.7%, 척추전문병원에 입원한 환자는 95.6%가 자신이 입원

한 요양기관에 대해 약간 및 만족할만큼 알고 입원을 한 것으로 나타났다. 그러나 조우현(1999)외의 'A병원의 의료기관 선택에 대한 조사사례'에서는 정보를 이용하지 않는다(72.9%)와 매우 큰 차이를 나타내고 있다.

요양기관에 대한 정보수집의 방법에 있어서는 표3에서 보는바와같이 주변의 아는사람을 통하여 수집하는 방법이 종합전문요양기관이 44.2%, 척추전문병원이 47.4%로 가장 높게 나타났으며 직접방문상담이나 인터넷검색에 의해서가 다음의 순위로 나타났다. 이결과를 통하여 병원에 대한 정보의 수집에 있어서 많은 사람들이 구전에 의해서 이루어지는 것을 알수 있는데 의료서비스의 이용자체가 일반 소모품 구매와 달리 경험을 통하여 품질을 평가하게 되는 속성이 있고 인적 정보원들의 대리경험에 의해 품질정보를 제공받을 수 있고, 서비스 자체가 무형성이며 결과가 다양함으로 인해 일반제품에 비해 선택에 대한 불확실성과 위험이 상대적으로 높아 이러한 위험을 줄이기 위해서는 특정의료서비스를 이용한 경험자로부터 그에 대한 정보를 수집하는 것이 안전하다(조우현외, 1999)는 논리를 뒷받침한다고 볼수 있다.

따라서 대상자들의 의료기관 선택시 정보수집에 가장 큰 영향을 주는 구전 효과를 극대화하기 위해서는 의료기관은 내원한 환자나 보호자에게 있어 병원에 대한 신뢰감이나 좋은 이미지의 형성을 위한 경영전략방침은 어떤 요소보다도 먼저 고려되어야 한다고 생각된다. 또한 현대사회가 점점 정보화시대가 되어감에 따라 증가하고 있는 인터넷의 사용은 의료이용자들이 정보를 얻기위한 수단으로 점점 증가하고 있다고 사료된다. 그러나 의료기관은 광고가 금지된 상황에서 이러한 인터넷을 이용한 정보수집자들에게 의료광고가 아닌 의료지식이나 정보를 인터넷에 올려줌으로써 간접적

인 광고효과를 얻을 수 있고 의료정보를 올려준 의료기관에 대해서 호의적인 관심을 가지므로써 미래의 잠재적인 고객을 유치할 수 있는 좋은 방법이라 생각된다.

2. 소비가치 요인 분석

본연구에서는 Sheth(1991)가 제시한 5가지 범주의 소비가치들을 71문항으로 측정하여 각문항에 대한 소비자들의 반응을 요인분석을 실시하여 15개의 주요소비가치 요인들로 분류되었다.

기능적 가치에서는 서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인, 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성 요인, 의료서비스의 전문성 요인의 3요인으로 분류되었다.

사회적 가치는 활동적인 중상류층의 기존자집단요인, 비활동적인 저학력의 미혼자집단요인, 중하류층의 자영업자집단요인의 3요인, 감정적 가치는 전문 신뢰성요인, 안락성 요인, 첨단 고급성의 3요인으로 분류되었다.

진귀적 가치는 치료의차이 및 이미지의 신선함 요인, 진료분위기 차이 및 참신성 요인, 전통성 요인의 3요인으로 분류되었다.

상황적 가치는 사회적친분과 연계성요인, 주거지 근접성 요인, 사회적 명성 요인의 3요인으로 분류되었다.

앞서 연구된 권진(1995)과 이선희(1997)의 연구에서도 같은 연구도구를 이용하여 요인분석을 시행한 결과 두 연구에서는 18개의 주요요인으로 분류되어 본연구와 약간의 차이가 있다. 앞선 두 연구에서는 사회적 가치범주에서 중장년/보수집단요인 등이 본 연구에서는 추출되지 않은 요인이

주요요인으로 분류되었으며, 중하류집단, 미혼/남성집단, 중장년/보수집단, 기혼/여성집단 등이 본연구와 차이를 보였다.

3. 병원 유형별 소비가치의 수준

각 5가지 범주의 소비가치 요인들이 병원유형에 따라 차이가 있는지를 규명하고자 병원유형별로 Independent t-test를 시행한 결과 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치 모두 비슷한 수준으로 인식을 하고 있었으나 척추전문병원에 입원한 환자들이 종합전문요양기관에 입원한 대상자들에 비해 상황적 가치를 제외하고는 모든 가치요인들에 있어서 높게 인식하였다. 또한 척추전문병원에 입원한 대상자들은 감정적 가치를 가장 높게 인식하였고, 상황적 가치를 가장 낮게 인식하였다.

종합전문요양기관에 입원한 대상자는 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치는 비슷한 수준으로 인식한 반면 진귀적 가치를 가장 낮게 인식하였다. 상황적 가치에서는 척추전문병원과 종합전문 요양기관이 매우 비슷한 수준으로 인식하였다.

앞서 연구된 권진(1995), 이선희(1997)의 연구에서도 종합병원, 대학병원, 신설병원별로 소비가치의 인식 수준을 비교한 결과 3병원중 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치에서 신설병원이 가장 높은 수준으로 나타나면서 각각 다양한 차이를 보인 반면 상황적 가치는 3병원이 같은 수준으로 인식된 점과 일치된다고 할 수 있다.

이결과를 통하여 다른 가치요인에 비하여 상황적 요인은 환자들이 병원을 선택할 때 병원별로 큰 영향을 주지 않는다고 해석될 수 있다. 그러나 반대로 병원

에서는 이러한 부분에 강화를 하여 환자들이 병원을 찾아오는데 편리하도록 셔틀버스등의 교통편의를 제공하거나 사후 고객관리를 철저히 하거나 대중매체를 통하여 의료강좌등을 여는 일은 해당병원으로 환자를 유치하는 전략이 될 수 있다.

또한 본 연구결과상 통계적으로 유의한 요인을 보면 종합전문요양기관은 기능적 가치에서 의사의 친절요인, 진료비의 저렴함, 주차시설의 편리함, 의료기사의 친절요인과 상황적 가치에서 주거지와의 근접성, 교통의 편리성, 병원에 아는 사람의 근무 요인등이 높게 인식되었다.

척추전문병원에는 기능적 가치중 처방의 효과, 의료시설 장비의 훌륭함, 병원의 청결, 접수 수속절차의 간편함 요인, 감정적 가치중 첨단성, 세련감, 고급성, 전문성요인, 진귀적 가치중 진료분위기의 차이, 기존병원의 싫증, 이미지의 신선함요인, 상황적 가치에서 마스크에 접촉, 해당진료분야에서의 전문병원요인등이 높게 인식되었다.

그러므로 종합전문요양기관은 규모의 대형화 및 환자가 집중적으로 몰리는 현상으로 인해 서비스가 저하되어지는 부분인 접수 수속절차를 개선하거나 가장 낮게 인식하고 있는 요인¹⁰ 치료의 차이 및 이미지의 신선함요인이나 요인¹¹ 진료분위기의 차이 및 참신성요인을 개선하기 위해서는 현관.로비의 장식을 개선하고, 고정되고 유쾌하지 않은 병원의 냄새 및 기능을 제거하기위한 커피숍이나 새로운 편의시설의 입점, 그림감상이나 음악회등을 열 수 있는 작은 공연장소의 제공, 특화된 클리닉의 운영등을 통하여 병원의 긴장되고 위축된(두려운) 분위기를 쇄신함으로써 새로운 의료소비자들을 유치하는데 높은 성과를 기대할 수 있을 것으로 생각된다.

척추전문병원은 종합전문요양기관에 비해 낮게 인지하고 있는 사무직 및 의

사, 간호사등 의료진의 친절요인을 강화함으로써 경쟁력을 가져야 한다. 김경준(1988)의 연구에 의하면 환자들이 타인에게 자신이 경험한 병원을 권유하는 중요요인으로 병원직원의 친절성과 친근감으로 나타났다. 그러므로 병원직원의 친절성은 한번 고객이 되었던 환자가 다른 환자(고객)을 추천하는 구전효과 및 환자의 유치에 매우중요하며 대기공간이나 주차시설의 편리성을 보장하고 교통의 편리성등을 제공하므로써 병원을 찾는 고객만족을 가져올 수 있다.

또한 척추전문병원의 장점으로 나타난 해당진료분야의 전문병원이라는 이미지를 더욱 확고히 하는 노력을 기울이고 첨단성이나 세련감, 고급성의 느낌을 계속 유지하는 것이 병원을 찾는 환자의 증가와 병원경영의 이익을 증대할 수 있으리라고 보여진다.

4. 병원 유형별 로지스틱 회귀분석

본연구에서는 15가지 주요소비가치 요인이 의료기관 선택에 미치는 요인을 파악하기 위하여 로지스틱 회귀분석을 하였으며 종합전문 요양기관에 대한 로지스틱 회귀분석 결과를 보면 15개 항목의 주요 요인중 요인2 인적 서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인, 요인7 전문 신뢰성요인, 요인13사회적 친분과 연계성요인이 종합전문 요양기관을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

이는 기존의 이 윤경(2003)의 연구에서 환자들이 대학병원을 선택할 때 우선순위중 ①의사의 실력과 의술에 대한 신뢰감 ②병원의 인지도 및 명성 ③의사의 친절 ④간호사와 직원의 친절성등의 순으로 나타났던 내용과 윤여룡(2003)의 연구에서 환자들이 병원 선택에 있어서 가장 중요하게 생각

하여 선택한 1순위 요인에서 모든 연령층과 직업별에서 권위있는 의사가 1순위로 선택되었고 명성.신뢰성있는 의사가 2순위로 나타난 내용과 일치함으로써 환자들이 종합전문요양기관을 선택할 때 의술의 신뢰성, 전문성과 명성.인지도, 의료진의 친절요인이 매우 중요한 요인임을 나타내 주고있다.

척추전문병원에 대한 로지스틱 회귀분석 결과는 15가지 주요소비가치 요인중 요인3 의료서비스의 전문성요인, 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간의 편의성요인, 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단요인, 요인9 첨단 고급성요인인 첨단성, 세련감, 고급성 및 요인10 치료내용의 차이 및 이미지의 신선함요인, 요인11 진료분위기 및 참신성요인, 요인15 사회적 명성요인이 척추전문병원을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

사회적 명성요인에 포함된 “매스컴에서 접함”요인은 환자의 질병관련 특성에서 정보수집방병중 인터넷검색을 통한 방법이 척추전문병원을 선택한 대상자들은 28.5%인데 반해 종합전문요양기관 대상자들은 9.6%로 매우 차이가 나는 것을 알 수 있다. 즉 해당 의료기관에 대한 내용이 일반 대중매체에서 많이 언급될수록 그 병원을 선택할 확률이 높음을 간접적으로 나타내고 있는 중요한 사실을 알수 있다. 그러므로 직접적인 의료기관의 광고가 불가능한 현실에서 TV, 라디오, 지역봉사단체등을 통한 의료강좌 및 의료봉사활동, 인터넷등의 유선매체에 의료정보의 제공, 병원시설(휴게시설) 개방등은 간접적인 광고효과뿐만 아니라 직접적인 환자의 유치로 이어질 수 있는 중요한 경영전략이라 생각된다.

5. 병원유형별 일반적 특성에 따른 병원선택 요인분석

성별에 따른 병원선택 요인을 비교하기 위하여 Independent t-test를 시행한 결과 종합전문요양기관에 입원한 대상자에서 남성과 여성의 변수는 병원선택에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 없다. 이는 인구사회학적 특성과 의료기관 선택기준과는 별다른 관련을 보이지 않았다는 기존의 연구(박창균, 1985; 김성연, 1987)과 동일한 결과이다.

다만 남성대상자에서는 대부분의 기능적 가치, 사회적 가치, 진귀적 가치 요인을 여성대상자에서는 대부분의 감정적 가치, 상황적 가치를 중요하게 인지하는 것으로 나타났다. 이는 남성의 경우 여성에 비해 사회적인 활동을 많이 하고 정보의 획득기회가 많은 반면 여성은 사회적 활동의 기회가 적고 따라서 정보의 획득기회가 적으며 행동이 남성에 비해 소극적일 수 있으므로 여성은 감정적 가치요인이나 상황적 가치요인을 중요요인으로 인식하는 반면 남성은 기능적 가치, 사회적 가치, 진귀적 가치요인을 중요요인으로 인지하는 것으로 생각된다.

척추전문병원에 입원한 대상자에서는 남성대상자에서 요인8 안락성요인이 통계적으로 유의하게 중요하게 인지하는 것으로 나타났으며 여성대상자에서는 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인12 전통성요인이 통계적으로 유의하게 중요한 요인으로 인지하는 것으로 나타났으며 남정보다는 여성의 대상자들에게서 대부분의 가치요인들을 중요시하는 것으로 나타났다.

연령별로 병원선택 요인을 분석한 결과 종합전문 요양기관에서는 연령이

증가할 수록 상황적 요인중 주거지와 의 근접성과 교통의 편리성을 중요한 요인으로 인지함이 통계적으로 유의하게 나타나 60대 이상의 고연령일수록 이 두요인을 병원선택에 있어서 매우중요하게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 고연령일수록 행동의 제한과 장애가 따르므로 젊은연령층에 비하여 주거지와 의 근접성과 교통의 편리성 요인을 중요한 요인으로 인지함은 타당한 결과로 해석되며 기존의 연구(윤여룡,2003)에서 이용편리성 요인이 15개의 병원선택요인중 4위로 나타난 내용과는 일치된다. 그러나 고연령층에서 의료기관의 선택 요인으로 절차의 편이성보다는 지명도나 규모등을 중요하게 연긴다는 기존 연구(조우현,1992)와 권진(1995)에서 주거지 근접성에서 20-30대 연령집단에서 평균이 가장 높았는데 이는 활발한 사회활동을 하는 연령대이므로 쉽게 방문할 수 있는 주거지 근처의 병원을 선호하기 때문이라는 해석과는 대조적인 결과이다.

또한 60대이상의 고연령층에서 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인3 의료서비스의 전문성, 요인4 활동적인 중상류층의 기혼자집단, 요인7 전문 신뢰성, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인12 전통성, 요인14 근접성과 교통의 편이성, 요인15 사회적 명성요인을 중요인으로 인식한 반면 30대 미만의 젊은 연령에서는 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간의 편의성, 요인9 첨단 고급성요인을 중요하는 것으로 나타났다.

척추전문병원에서는 30대 미만의 젊은 연령층과 60대 이상의 고령층에서 대부분의 가치요에 있어서 높은 가치를 부여하고 있는 것으로 나타났으며, 60대의 고연령층에서 요인7 전문 신뢰성, 요인9 첨단 고급성요인을, 30대 미만의 젊은 연령층에서 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인11 진료분위기의 차이 및 참신성요인을 중요요인으로 인식함이 통계적으로 유

의하게 나타났다.

종합전문요양기관이나 척추전문병원에 입원한 대상자에게서 공통적으로 나타나는 점은 60대 이상의 고연령층에서 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인3 의료서비스의 전문성, 요인7 전문 신뢰성, 요인12 전통성 요인을 중요요인으로 인식하는 점으로 나타났다.

이상의 결과들로 미루어보아 고연령층일수록 의료진의 신뢰성이나 전문성, 병원의 전통성등을 중요시하는 매우 보수적인 병원선택의 성향을 반영하는 것으로 생각되며 이러한 고연령층의 대상자를 유치하기 위한 전략으로 권위있는 의사의 의료강좌나 의료의 질보장과 관리를 철저히 함으로써 병원의 이미지 관리를 해나가는 것이 중요하다고 생각된다.

또한 척추전문병원은 20-30대의 젊은연령층에서 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인11 진료분위기의 차이 및 참신성요인들이 중요요인으로 인식된 만큼 젊은 연령층을 위한 병원의 내부적 시설 및 환경의 조성 에 있어서 신세대적인 사고와 감각을 반영하여 지속적인 분위기 쇄신을 하는 경영전략이 필요하다고 생각된다.

학력에 따른 병원선택 요인 분석에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중 대졸 이상의 고학력층에서 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인을, 중졸자에서 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함요인을 중요요인으로 인식하는 것으로 통계적으로 유의하게 나타났다.

척추전문병원에 입원한 대상자는 대졸 이상의 고학력층에서 요인13 사회적 친분과 연계성, 요인14 주거근접성과 교통의 편이성 요인을, 초등학교 졸업자에서는 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성요인과 요인9 첨단

고급성요인을 중요요인으로 인지함이 통계적으로 유의하게 나타났다.

또한 통계적으로 유의한 차이는 없으나 종합전문요양기관이나 척추전문병원에서 공통적으로 나타난점은 대졸이상의 고학력층에서 요인13 사회적친분과 연계성요인을 중요요인으로 나타났는데 이는 대졸이상의 고학력자는 대학이상의 학력을 갖는동안 사회적인 인맥이나 친분관계가 증가되면서 병원 선택시 병원에 관계된 사람을 쉽게 찾을 수 있고 해당병원에 대한 정보를 쉽게 얻을 수 있는 편의성이 있기에 사회적 친분과 연계성요인을 중요시하는 것으로 생각된다.

계층에 따른 병원선택 요인에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중 200~400만원미만의 소득층에서 요인13 사회적친분과 연계성요인을, 190만원이하의 저소득층에서 요인14 근접성과 교통의 편의성요인을 중요요인으로 인식함이 통계적으로 유의하게 나타났다. 또한 통계적으로 유의하지는 않으나 200~399만원대의 소득층에서 대부분의 가치요인을 중요하게 인식하는 반면 199만원이하의 소득층에서는 가치요인들에 대해 가장 중요하지 않게 인지하는 것으로 나타났다.

척추전문병원에 입원한 대상자중 199만원이하의 소득층에서 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성, 요인7 전문 신뢰성, 요인8 안락성, 요인9 첨단 고급성요인을 중요요인으로 인식함이 통계적으로 유의하게 나타났으며, 통계적으로 유의하지는 않으나 199만원 이하의 소득층이 대부분의 가치요인들을 가장중요하게 인지하고 400만원 이상의 소득층에서는 가치요인들에 대해 가장 중요하지 않게 인지하는 것으로 나타났다.

종합전문요양기관을 선택한 대상자와 척추전문병원을 선택한 대상자 각

각의 가치요인 중요도에 대한 대조현상이 두드러지게 나타났다.

또한 진료비요인을 추가하여 분석하여 보았을 때 저소득층일수록 진료비요인을 중요하게 인지하는 것으로 종합전문요양기관이나 척추전문병원에서 공통적으로 나타났다. 이는 연구대상자의 일반적특성비교에서 나타난 점과 관계된다고 볼수있다. 199만원이하의 소득층이 종합전문요양기관 대상자는 28.9%, 척추전문병원 대상자는 39.4%이며, 200~400만원미만 소득층이 종합전문요양기관 대상자는 50.0%, 척추전문병원 대상자는 43.1%이고, 400만원 이상의 소득층이 종합전문요양기관 대상자는 17.3%, 척추전문병원 대상자는 13.1%로 비교적 종합전문요양기관에 입원한 대상자가 저소득층이 적고 중류층과 고소득층이 척추전문병원에 비하여 높게 나타났다. 즉 척추전문병원은 저소득층의 분포가 많았고, 진료비요인에 있어서도 유의하게 중요한 요인으로 인지하고 있었다. 이로 미루어보아 척추전문병원은 소득이 낮고 진료비요인을 중요하게 인지하는 환자들이 주로 선호하는 것으로 생각할 수 있다. 이를 근거로 척추전문병원은 저소득층을 대상으로 낮은 단가의 수술재료 사용이나 비급여부분에 대한 단가를 저렴하게 책정하는 등의 저소득층이 좀더 선호하는 병원경영전략을 도모해야 하고, 종합전문요양기관은 중상류 이상의 소득층을 대상으로 하는 경영전략을 도모해야 함과 동시에 저소득층이 진료를 기피하는 현상을 막기위하여 진료비를 경감할 수 있는 방안을 강구해야 할 필요성이 있다.

VI. 결론 및 제언

본연구는 병원경영전략의 기초자료를 제공하고자 하는 목적으로 환자가 병원을 선택하는데 있어서 나름대로의 요인이 있으리라는 가정하에 이러한 요인들을 Sheth(1991)가 제시하는 5가지의 소비가치 요인을 근거로 종합전문요양기관과 척추전문병원의 신경외과 및 정형외과에 척추수술을 위해 입원한 환자대상으로 병원유형별 소비가치요인의 차이를 분석하고자 하였다. 본연구는 구조화된 설문지를 이용하여 서울 및 대전에 위치한 종합전문요양기관과 척추전문병원에 입원한 환자를 대상으로 하였으며, 분석한 주요 결과는 다음과 같다.

1. 다섯가지 가치요인에 대한 설문조사를 통하여 소비자들의 병원선택에 영향을 주는 15개의 소비가치 요인을 추출하였다.

2. 각 5가지 범주의 소비가치 요인들이 병원 유형별로 수준에 차이가 있는지를 규명하고자 분석결과 기능적 가치, 사회적 가치, 감정적 가치, 진귀적 가치, 상황적 가치 모두 비슷한 수준으로 인식을 하고 있었으나 척추전문병원에 입원한 환자들이 종합전문요양기관에 입원한 대상자들에 비해 상황적 가치를 제외하고는 모든 가치요인들에 있어서 높게 인식하였다.

3. 15개의 주요소비가치 요인이 의료기관 선택에 미치는 요인을 파악하기 위하여 로지스틱 회귀분석을 하였으며 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성요인, 요인7 전문 신뢰성요인, 요인13 사회적 친분과 연계성

요인이 종합전문 요양기관을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

척추전문병원에 대해서는 요인3 의료서비스의 전문성요인과 요인1 서비스의 신속 간편성 및 공간의 편의성요인, 요인4 활동적인 증상류층의 기혼자집단요인, 요인9 첨단 고급성요인, 요인10 치료내용의 차이 및 이미지의 신선함 요인과 요인11 진료분위기 및 참신성요인, 요인15 사회적 명성요인이 척추전문병원을 선택하는 중요 예측 요인으로 나타났다.

4. 병원유형별 일반 특성에 따른 병원선택 요인분석중 성별에 따라서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자의 남성과 여성의 변수는 병원선택에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 없었고 척추전문병원에 입원한 남성대상자는 요인8 안락성요인이 통계적으로 유의하게 중요하게 인지하는 것으로 나타났다으며, 여성대상자에서는 요인4 활동적인 증상류층의 기혼자집단, 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함, 요인12전통성요인이 통계적으로 유의하게 중요한 요인으로 인지하는 것으로 나타났다.

연령별 요인분석에서는 종합전문요양기관에서는 연령이 증가할수록 주거지와의 근접성과 교통의 편리성을 중요 요인으로 밝혀졌고 종합전문요양기관이나 척추전문병원에 입원한 대상자에게서 공통적으로 나타나는 점은 60대 이상의 고연령층에서 요인2 인적서비스의 친절도 및 의술의 신뢰성, 요인3 의료서비스의 전문성, 요인7 전문 신뢰성, 요인12 전통성요인을 중요요인으로 인식하는 점으로 나타났다.

학력에 따른 병원선택 요인 분석에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상

자중 대졸 이상의 고학력층에서 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인을, 중졸자에서 요인10 치료의 차이 및 이미지의 신선함요인을 중요요인으로 나타냈으며 척추전문병원에 입원한 대상자는 대졸 이상의 고학력층에서 요인13 사회적 친분과 연계성, 요인14 주거근접성과 교통의 편이성 요인을, 초등학교 졸업자에서는 요인1 서비스의 신속간편성 및 공간편의성 요인과 요인9 첨단 고급성요인이 중요요인으로 나타났다.

계층에 따른 병원선택 요인에서는 종합전문요양기관에 입원한 대상자중 200~399만원대의 소득층에서 대부분의 가치요인을 중요하게 인식하였고, 199만원이하의 소득층에서 가치요인들에 대해 중요하게 인지하지 않는 것으로 나타났다. 척추전문병원에 입원한 대상자중 199만원 이하의 소득층이 대부분의 가치요인들을 중요하게 인지하였고, 400만원이상의 소득층에서는 가치요인을 중요하게 인지하지 않는 것으로 나타났다.

5. 이상의 결과를 통하여 척추수술환자들의 병원선택 요인을 종합하여 볼 때 종합전문요양과 척추전문병원을 선택하는 요인의 차이가 있었다.

이를 통하여 종합전문요양기관은 계속적으로 실력과 권위가 있는 의료진에 의한 진료측면을 강조하며, 의료의 질보장관리를 철저히 하여 병원에 대한 신뢰성을 쌓으며, 접수수속절차를 간편화하여 대기시간을 간소화하는 방안이 강구되어야 한다. 또한 병원내 분위기의 쇄신을 위한 노력과 저소득층을 위한 진료비 경감 방안을 검토해보야 한다.

척추전문병원은 척추전문병원을 선택하는 환자들이 인터넷을 통하여 정보탐색을 하는 방법이 높은만큼 인터넷을 통한 의료정보의 제공과 의료봉

사활동, 의료강좌등을 통한 간접적인 광고효과를 얻을 수 있도록 하며 척추수술에 있어서는 최고의 전문병원이라는 인식을 계속적으로 고취시켜나가는 정책이 필요하다고 생각된다. 또한 저소득층의 환자분포가 많으므로 이대상자들을 위한 저렴한 진료비로 치료를 할 수 있는 대책이 필요하다고 생각되며, 20-30대 젊은층의 신세대적인 감각을 가진 대상자가 선호하는 점으로 미루어보아 이대상자들을 위한 첨단적이고 고급스런 이미지와 세련되고 참신한 시설과 분위기의 유지를 위한 병원경영에 적극적으로 나서야 할 것이다.

이상과 같이 일반적인 다양한 소비가치 요인을 병원에 입원한 환자에게서 병원선택 요인을 찾아내는데 적용하였다는데 의의가 있으며, 환자의 병원선택 요인을 병원자체의 특성(기능적 가치)과 소비자 특성(감정적 가치), 주변여건 및 상황(상황적 가치)으로 구분하여 분석하는데 다른 연구에 비해 의의가 있다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 측정도구인 설문지의 구성상에서 병원소비자들의 의견을 충분히 반영하지 못한점이 있었다.

둘째, 병원의 선정에 있어서 종합전문요양기관을 대학병원, 기업병원, 일반종합병원을 일정비율대로 하지 못하고 대학부속병원 위주로 선정한점과 척추전문병원의 선정에 있어서도 대상자가 넓은지역에 두루 분포되지 못하여 연구결과에 있어서 우리나라 전체의 결과로 해석하는데 제한이 있다.

셋째, 연구 진행에 있어서 병원경영에 행정적으로 적용해야 할 부분과 실무에 적용해야 할 부분에 대한 명확한 구분을 짓지못한점이 있다.

따라서 앞으로의 연구는 다음과 같은 방향으로 전개시켜야 할 것이다.

첫째, 연구대상병원 및 연구대상자의 선정에 있어서 폭넓은 병원의 선택과 연구대상자의 수를 증가하여 연구의 결과를 일반화할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 앞으로의 연구에서는 병원선택 요인에 따른 병원경영을 행정적, 실무적 적용을 명확히 할 수 있도록 구분하는 연구의 진행이 필요할 것이다.

참고문헌

- 고종관. 고종관기자의 클릭 병원마케팅. (주)한국의료컨설팅, 1999
- 권진. 소비가치이론에 의한 병원선택 요인 규명. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995
- 김경준. 병원 마케팅 전략에 관한 연구. 연세대학교 경영대학원 석사학위논문, 1988
- 김동원. 소비가치에 관한 연구. 서울대학교 대학원, 1994
- 김성연. 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석. 연세대학교 경영대학원 석사학위논문, 1987
- 남궁달화. 가치탐구 교육론. 철학과현실사, 1998
- 박창균. 병원 마케팅 전략 수립을 위한 환자들의 병원선택 요인에 관한 연구. 연세대학교 경영학과 대학원 석사학위논문, 1985
- 병원신보. 전문병원, 병원 경영난 해소대안. 2003. 5. 26
- 보건복지부. 2001. 10
- 유승흠. 양질의 의료관리. 수문사, 1993
- 윤여룡. 외래환자의 병원선택요인과 의료시장 개방시 외국병원 선택요인. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 2003
- 이상호. 21세기 병원계를 이끄는 선두주자. 병원협회지, 2001
- 이선희. 소비가치이론에 의한 병원선택요인 연구. 예방의학회지, 1997
- 이윤경. 3차종합병원 외래환자의 병원 선택요인에 관한 연구. 서울대학교 보건 대학원, 2003

- 이인경. 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교. 연세대학교 보건대학원, 1996
- 이학식외.소 비자행동(마케팅전략적 접근). 법문사, 2004
- 임희섭. 한국의 사회변동과 가치관. 나남출판사, 1994
- 조우현외. 의료서비스 마케팅. 퇴설당, 1999
- 채영문외. 전문병원 제도 도입에 관한 연구.국 회발표자료, 2003
- 한국표준질병.사인분류. 통계청, 2003
- 황민우. 정보화시대의 사회가치가 소비가치와 광고표현성에 미치는 영향에 관한 연구, <http://www.advertising.co.kr/uw-data/dispatcher/lit/fulltext/Article/A1000126/01.html>, 2004
- Kotler P. Marketing Management,9th ed. Prentice Hall, 1997
- ICD-10. World Health Organization Geneva, 2004

■ 환자대상 설문지

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건대학원 지역사회간호학과에 재학중인 지경숙입니다.

본 연구는 병원에 입원을 하여 치료를 받는 환자분들을 대상으로 하여 환자분께서 병원을 선택하게 된 요인을 조사하기 위한 것입니다.

귀하께서 응답해주신 내용은 전산처리되어 학문적 연구자료로만 사용될 것이고, 여러분의 개인적인 비밀은 절대 보장될 것입니다. 그리고 본 연구의 결과는 여러분께서 보다 나은 의료서비스를 제공받으실 수 있도록 하는데 귀중한 자료로 쓰여질 것입니다.

각 문항의 답은 옳거나 잘못된 대답은 없으며, 귀하께서 가장 적당하다고 생각되는 부분에 [V]표로 답하여 주십시오.

환자분께서 직접 응답하기 어려운 경우 보호자께서 대신 응답해 주시기 바랍니다.

바쁘신 중에도 본 설문에 응해주셔서 감사드리며, 귀하의 빠른 쾌유를 기원합니다.

2004년4월

연세대학교 보건대학원 지역사회간호학과

지도교수 : 연세대학교 간호대학 김인숙

연구자 : 지 경숙

연락처 : ☎ 02-513-8428

■ 다음 질문은 귀하 자신에 대한 내용입니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? 1 남 2 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 만()세

3. 귀하의 교육정도는 다음중 어디에 속합니까?

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 무학 | <input type="checkbox"/> 2 초등학교졸업 |
| <input type="checkbox"/> 3 중학교졸업 | <input type="checkbox"/> 4 고등학교졸업 |
| <input type="checkbox"/> 5 대학교졸업이상 | |

4. 귀하 및 귀하가정의 전체 월평균 총수입은 어느정도입니까?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 100만원미만 | <input type="checkbox"/> 2 100 ~ 199만원 |
| <input type="checkbox"/> 3 200 ~ 299만원 | <input type="checkbox"/> 4 300 ~ 399만원 |
| <input type="checkbox"/> 5 400 ~ 499만원 | <input type="checkbox"/> 6 500만원 이상 |

5. 귀하의 직업은 다음중 어디에 속합니까?

- | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 농업/어업/축산업/임업 | <input type="checkbox"/> 2 판매직 | <input type="checkbox"/> 3 사무직 |
| <input type="checkbox"/> 4 전문직 | <input type="checkbox"/> 5 서비스업 | <input type="checkbox"/> 6 행정사무직 |
| <input type="checkbox"/> 7 단순노무직 | <input type="checkbox"/> 8 기능직 | <input type="checkbox"/> 9 학생 |
| <input type="checkbox"/> 10 전업주부 | <input type="checkbox"/> 11 기타 | |

6. 귀하는 결혼을 하셨습니까?

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 예 | <input type="checkbox"/> 2 아니오 |
|------------------------------|--------------------------------|

7. 귀하의 거주지는 어디입니까?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 서울 | <input type="checkbox"/> 2 경기도 | <input type="checkbox"/> 3 강원도 | <input type="checkbox"/> 4 충청도 |
| <input type="checkbox"/> 5 경상도 | <input type="checkbox"/> 6 전라도 | <input type="checkbox"/> 7 제주도 | |

8. 귀하의 대표적 진단명은 무엇입니까?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ① 척추디스크 | <input type="checkbox"/> ② 척추협착증 |
| <input type="checkbox"/> ③ 척추전위증 | <input type="checkbox"/> ④ 척추분리증 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 척추의 퇴행성질환 | <input type="checkbox"/> ⑥ 척추부위의 양성종양 |
| <input type="checkbox"/> ⑦ 척추의 골절(골다공증으로 인한 골절포함) | <input type="checkbox"/> ⑧ 기타 |

9. 귀하의 질환은 현재 어느상황에 속합니까?

- ① 최근 한달 이내에 발생하였으며 심한 통증과 일상생활에 장애가 있는 정도
- ② 최근 한달 이내에 발생하였으며 통증만 있으며 견딜만한 정도
- ③ 한달 이전에 발생하였으며 심한 통증과 일상생활에 장애가 있는 정도
- ④ 한달 이전에 발생하였으며 통증만 있으며 견딜만한 정도

10. 귀하께서 현재 시행한(혹은 시행하려고 하는) 수술이전에 치료를 받은 종류가 있으면 선택하여 주십시오

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ① 다른방법으로의 척추수술 | <input type="checkbox"/> ② 물리치료 |
| <input type="checkbox"/> ③ 약물요법 | <input type="checkbox"/> ④ 한방요법(뜸,침등) |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 기타 | <input type="checkbox"/> ⑥ 아무치료도 받지않았다. |

11. 본병원에서 척추수술을 하기로 결정하고 입원하기까지의 대기기간은 얼마나 됩니까?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ① 즉시입원 | <input type="checkbox"/> ② 일주일 이내 입원 |
| <input type="checkbox"/> ③ 10일 이내 입원 | <input type="checkbox"/> ④ 1개월 이내 입원 |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 1개월~6개월 이내 | <input type="checkbox"/> ⑥ 6개월 이상 대기후 입원 |

12. 귀하께서 본병원에서 진료받기 바로 이전에 진료를 받은 의료기관은 어떤 형태의 의료기관입니까?

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ① 동네의원 | <input type="checkbox"/> ② 일반적인 외과계병원 |
|---------------------------------|---------------------------------------|

- ③ 종합병원
- ④ 대학병원 및 종합전문요양기관
- ⑤ 다른 척추전문병원
- ⑥ 기타

13. 귀하는 평소 질병이 발생할 경우 어떻게 하십니까?

- ① 동네약국에서 처방전없이 살 수 있는 약부터 사서 복용해본다.
- ② 동네 의원에서 가서 치료를 해보고 호전이 없으면 종합병원이나 대학부속병원등 큰 병원으로 간다.
- ③ 빨리 종합병원이나 대학부속병원같은 큰병원으로 가기위해 동네의원 은 진료의뢰서를 발급받기위해 갈뿐이다.
- ④ 집에서 할수 있는 민간요법을 주로 이용한다.
- ⑤ 한의원을 주로간다.
- ⑥ 기타

14.귀하의 가족 주기는 현재 어느 단계입니까?

- ① 미혼단계
- ② 신혼단계
- ③ 첫 자녀가 유치원이하 자녀가 있는 젊은 부부단계
- ④ 첫 자녀가 학교에 다니고 있는 중년부부단계
- ⑤ 첫 자녀가 학교를 졸업하고 결혼할 때가 되어가는 장년단계
- ⑥ 모든 자녀가 결혼하여 독립한 노년기
- ⑦ 배우자가 사망한 후의 독신단계

15. 귀하께서 본병원에 입원할 때 최종결정을 한 사람은 누구입니까?

- ① 본인
- ② 배우자,부모,형제,자녀
- ③ 친지,친구,이웃
- ④ 전에 진료받던 다른병원여사의 추천
- ⑤ 기타

16. 귀하는 본병원에 입원하기 전에 본병원에 대해 정보를 어느정도로 알고 입원을 하셨습니까?

- ① 거의 모르는채 입원했다.
- ② 약간 알고 입원했다.
- ③ 만족할만큼 알고 입원했다.

17. 귀하는 본병원에 대해 알아보기위해서 어떠한 방법을 취하하셨습니까?

- ① 직접방문하여 상담함
- ② 전화로 물어봄
- ③ 인터넷으로 알아봄
- ④ 주변의 아는사람을 통하여 알아봄
- ⑤ 알아보지 않고 직접 진료를 신청함.
- ⑥ 기타

■ 다음 질문은 귀하께서 현재 입원한 병원에 대해서만 응답하여 주십시오

	매우 그렇다	그렇다	보통 이다.	아니다	전혀 아니다
1.의료진의 실력과 의술에 신뢰감이 든다.					
2.이병원의 진료와 처방이 효과가 있다.					
3.의료시설과 장비가 훌륭하다.					
4.의사가 친절하다					
5.간호사가 친절하다					
6.사무직이 친절하다					
7.병원이 청결하다					
8.접수 및 수속절차가 간편하다					
9.진료대기시간이 짧다					
10.투약대기시간이 짧다					
11.각종검사(방사선등) 대기시간이 짧다					
12.진료비가 저렴하다					
13.응급서비스의 대처능력이 좋다					
14.주차시설이 편리하다					
15.대기공간이 충분하다					
16.진료과목간 협조연계가 잘되어 있다					
17.의료기사가(임상병리사,방사선사,물리치료사등) 친절하다					

■ 모든 사람들이 귀하께서 현재 방문하신 병원을 선택하지는 않습니다. 귀하가 보시기에 아래의 각집단중 어느 집단이 주로 이병원을 이용하리라 생각하십니까?

	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	전혀 아니다
1.남성방문자					
2.여성방문자					
3.아파트거주자					
4.단독주택거주자					
5.미혼					
6.기혼					
7.청년					
8.중년					
9.노년					
10.적극적이고 능동적인 사람					
11.내성적인 사람					
12.가정적인 사람					
13.사회활동이 활발한 사람					
14.최상류층					
15.중상류층					
16.중류층					
17.중하류층					
18.고학력자(대졸이상)					
19.저학력자(고졸이하)					
20.사무직,전문직					
21.자영업자					
22.생산직					
23.종교인					
24.대가족 구성원(할머니,할아버지동거)					
25.핵가족 구성원					

■ 귀하께서 현재의 병원을 이용하면서 다음의 감정들에 대해 어떻게 느끼시는지 응답하여 주십시오

	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	전혀 아니다
1.간편함					
2.편안함					
3.여유					
4.안도감					
5.신뢰감					
6.자신감					
7.첨단성					
8.세련감					
9.고급성					
10.전통성					
11.전문성					
12.청결함					

■ 귀하께서 현재의 병원을 선택하실 때 다음 사항들이 어느정도의 영향을 미쳤다고 생각하는지 응답하여 주십시오

	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	전혀 아니다
1.새로 개원한 병원이어서					
2.진료분위기가 달라서					
3.기존 병원이 싫증이 나서					
4.건물과 장비가 새로워서					
5.환자에 대한 치료내용이 완전히 달라서					
6.이미지가 신선해서					
7.전통과 명성이 뛰어나서					

■ 귀하께서 현재의 병원을 선택하실 때 다음 사항들이 어느정도의 영향을 미쳤다고 생각하는지 응답하여 주십시오

	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	아니다	전혀 아니다
1.집에서 가까운곳에 위치해서					
2.교통이 편리해서					
3.친지들이 권유해서					
4.아는 사람이 이병원에 근무해서					
5.사후 고객관리가 훌륭해서					
6.다른병원에서 권유해서(진료받던의사의 권유)					
7.가족들이 다니는 병원(단골)이어서					
8.직장이나 학교와의 관련성 때문에 할인이 되므로					
9.매스컴으로부터 많이 접하게 되어서					
10.진료받고자 하는 질환에 대한 전문적인 병원이므로					

☺ 질문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

ABSTRACT

A Study on Hospital Selection Factors Based on the Consumer Value Theory in Spinal Surgery Cases

Gyung - Sook Chi

Department of Community Nursing

The Graduate School of Public Health

Yunsei Universty

The purpose of this study was to elucidate what cognition inpatients have of consumer value factors among different types of hospitals in those patients who were hospitalized for spinal operation at the neurosurgery and orthopedics departments of general hospitals or spinal hospitals.

An analysis was prosecuted on the basis of the five consumer value factors suggested by Sheth (1991), with the intention to provide basic data needed for formulating strategies for hospital operations, on the premise that patients would have in mind some preferential factors in selecting a hospital. For that purpose, this study conducted a questionnaire survey on those patients who were hospitalized in general hospitals or spinal hospitals located in Seoul and the Chungcheong Province area using a structured questionnaire form. Results were obtained, as follows:

1. The collection of data on hospitals depended very largely upon transmission by words and then upon reference to the Internet.
2. Fifteen consumer value factors affecting consumer hospital choice were derived from a questionnaire survey on five-category consumer value factors.
3. The result of having analysed the question as to what difference of cognition was shown of the five-category consumer value factors indicated that a similar level of cognition was reflected on all of functional value, social value, emotional value, rare-precious value, and situational value, while a higher level of cognition came from spinal hospital inpatients than from general hospital ones, except for the situational value.
4. A regression analysis was conducted to clarify how the fifteen consumer value factors have effects upon medical institution selection pointed out important factors in general hospital selection, i. e. those factors related to the kindness of human service, the reliance of the medical art, the reliance of speciality, and social status and its connections. On the other hand, important factors in spinal hospital selection were found to be the speciality of medical services, rapidity and expediency in medical services, spatial convenience, the married middle class and upper class group, state-of-the-art services, the qualitative difference of medical services, image freshness, the atmosphere of medical care, novelty, and social fame.
5. As the result of an analysis of cognition of hospital selection factors by general characteristics such as sexual discrimination, age discrimination, academic careers, social classes, statistically significant difference was not

identified from sexual discrimination variables in those patients who were hospitalized in general hospitals.

An analysis by age discrimination disclosed important factors such as the kindness of human service, the reliance of the medical art, the speciality of medical services, the reliance of speciality, and orthodoxy in the old-age group above sixty, in those patients who were hospitalized in a general hospital or in a spinal hospital.

An analysis of hospital selection factors by different academic career levels represented important factors such as the rapidity and expediency of medical services and spatial convenience, in the high academic carrier group above college graduation, and the difference of medical treatment and image freshness from the middle school academic career level in general hospital inpatients. On the other hand, important factors came out of social status and its connections, access to their residence, traffic facilities in the high academic career level above college graduation, whereas the rapidity and expediency of medical services, spatial convenience, and state-of-the-art medical services from the elementary school academic career level in spinal hospital inpatients.

An analysis of the difference of cognition of hospital selection factors at different income levels, ranging from 2 million to 3.99 million won a month revealed that general hospital inpatients cognized most of the value factors to be of much significance, and spinal hospital inpatients below 1.99 million won also recognized most of value factors as important.

6. A synthetic analysis of the above findings on hospital selection factors in

spinal surgery cases shows a significant difference of cognition of hospital selection factors, which awakens us to perceive that strategies for hospital operations be differentiated depending upon the needs of consumer hospital selection factors.

As aforementioned, this study may be said to be of significance in clarifying what factors hospital consumers have recourse to in choosing a hospital and how hospitals apply them to their practical hospital operations, particularly with a more significant implication in having carried out a classified analysis of patient hospital selection factors by hospital characteristics (functional value) and consumer characteristics (emotional value), and surrounding conditions and circumstances (situational value).

Keywords : Consumer Value Theory, Hospital Selection Factors