

**소비가치 이론을 이용한 의료소비자의 의료기관 선택 요인 분석:
의원 및 중소병원과 전문병원, 의원 및 중소병원과
종합전문요양병원(대학병원)을 중심으로.**

김 양 균*, 오 영 인**, 김 준 석***†1)

본 연구는 의료 시장 구조와 환경이 급변하는 상황에서 의료소비자가 병원을 선택하게 되는 요인을 Sheth(1991)의 소비가치 이론을 이용하여 어떠한 가치들이 의료기관 선택에 영향을 미치는가를 확인하였다. 분석을 통한 결과는 다음과 같다.

소비가치와 정보획득노력, 그리고 인구통계학적 변수들이 의료소비자들의 병원 선택 시에 어떻게 영향을 주는지를 규명하기 위해 회귀분석을 한 결과, 의원이나 중소병원에 대비하여 전문병원을 선택하는 이유는 기능적 가치 중 의료기관의 서비스, 명성, 규모와 병원에서 제공하는 서비스의 참신성 그리고 병원정보획득 노력이 이들 병원을 선택하는 중요한 예측변수가 되었다. 반면 전문병원 대비 의원이나 중소병원을 선택하는 이유는 흡연과 음주를 포함한 좋지 않은 생활습관이 예측변수가 되었다. 그리고 의원이나 중소병원에 대비하여 종합전문요양병원을 선택하는 이유는 기능적 가치 중 의료기관의 서비스, 명성, 규모, 그리고 병원정보획득 노력과 인구 통계학적 요인 중 연령이 이들 병원을 선택하는 중요한 예측변수가 되었다.

I. 서론

과거의 공급자 중심의 의료시장 구조는 지역 의료소비자를 중심으로 운영되고, 규모에 중점을 두고 발달하였지만, 의료시장구조의 변화로 인해서 단순히 지역과 규모에 바탕을 둔 운영은 이제 더 이상 지속 될 수 없기 때문에 의료제공자들은 새로운 변화가 필요하다. 의료기관을 방문한 환자들을 대상으로 정기적인 만족도 조사와 서비스에 대한 건의 내용을 조사하여 이를 병원경영에 반영함으로써 환자의 요구에 부응하려는 병원들이 증가하고 있는 예들이 이러한 흐름을 뒷받침한다. 의료기관을 선택할 수 있는 환자들의 대안이 다양해짐에 따라 지역주민을 대상으로 한 조사를 통해 환자들이 다양한 병원들 중 특정 병원을 선택하게 되는 요인이 무엇인지에 대

한 관심이 증가하고 있다(조우현등, 1992; 이선희, 1997).

가치체계가 비슷하면 행동도 비슷하여 소비자의 가치를 파악하는 것이 소비자의 소비 행동을 예측가능하게 된다.

따라서 본 연구는 Sheth의 소비가치이론을 이용하여 의료이용자가 병원을 선택하게 되는 요인을 파악하여 병원유형별 비교분석을 통해 어떠한 가치들이 의료기관선택에 영향을 미치는가를 확인하는 것이다. 본 연구의 연구목적을 세분화하면 첫째, 의원 및 중소병원과 전문병원 선택의 결정에 있어 어떠한 가치와 인구통계학적인 요인이 영향을 미치는가를 확인하고 둘째, 의원 및 중소병원과 종합전문요양병원(대학병원) 선택의 결정에 있어서는 어떠한 가치와 인구통계학적인 요인이 영향을 미치는가를 확인하는 것이다. 이러한 연구를 통해 대형병원으로의 환자쏠림 현상의 원인을 규명하고 의료이용자들의 실

* 경희대학교 경영대학 경영학부 의료경영학 전공,
** 경희대학교 대학원 의료경영학,
***† 교신저자, 경희대학교 경영대학 경영학부 경영학 전공,

증적 요구를 파악하여 의료제공자 측면에서의 긍정적인 개선과 함께 의료이용자들의 올바른 의료이용 방안을 제시하고자 한다.

2. 선행연구 고찰

의료서비스에 대한 이러한 가치에 관한 실증적 연구들은 추상적이고 보편적인 항목들을 포함하고 있어서 소비자 행동을 예측하는데 제한점을 가지고 있었다.

그 후에 이러한 측정도구들의 제한점을 극복하고자 Sheth 등(1991)은 하워드·세스 모델(Howard-Sheth Model, 1969)을 기초로 하여 인간의 가치 중 특히 소비가치(Consumption Value)와 관련된 5가지 가치를 제시하였다. 소비가치모형은 소비자 행동 예측에 유용한 모형으로 평가되고 있다.

외국에서 가치체계를 이용한 소비자의 선택요인에 대한 많은 연구가 진행되어 왔는데 Sheth(1991)는 소비가치를 중심으로 사용유무, 제품형태, 브랜드선택에서 어떤 가치가 큰 영향을 미치는지에 대해서 분석하였다. Stafford TF(1994)는 소비가치를 이용하여 교육과정에서 학생들을 소비자처럼 여겼을 경우 소비행동과 유사하게 과목선택에 어떤 소비가치가 영향력을 갖는지에 대한 연구를 하였고 Gaskill A(2004)는 뉴질랜드의 모터사이클 시장에서 브랜드선택행동에 있어서 소비가치가 갖는 영향력에 대해서 연구를 하였다.

본 연구에서는 권진(1995) 및 이선희(1997)가 사용한 Sheth의 '소비가치이론'을 중심으로 연구를 하고자 하는데, 권진 및 이선희는 Sheth의 이론을 재구성하면서 Sheth가 제시한 설문항목개념과는 다른 설문항목들을 개발하고 'Likert Scale(5점 척도)'를 이용하여 요인분석과 회귀분석을 통한 연구를 하였는데, Sheth(1991)의 '소비자 이론'은 '이분형 척도(Binary Scale)'(Thurstone and Clave 1929; Thurstone 1959; Guttman 1941, 1944; Coombs 1952, 1964)를 이용하여 요인

분석과 판별분석 하였다. 그래서 본 연구에서는 Sheth(1991)의 연구방법을 이용하여 설문항목들을 구성하고 의료이용자의 병원선택요인에 대한 요인분석, 판별분석 및 회귀분석을 통하여 의료이용자의 병원선택요인에 대해서 실증적으로 분석하여 특정유형병원의 쏠림현상에 대한 연구를 하고자 한다.

III. 연구방법

1. 소비가치의 설명 및 조작적 정의

가치는 개인이나 집단이 속해있는 구조와 형태, 역사적, 지리적, 문화적, 사회적 배경에 따라 형성될 수 있고, 가치 구조는 한사람의 행동의 가장 큰 영향을 줄 수 있으며, 이는 소비행동에서도 마찬가지이다. 본 연구에서는 Sheth(1991)가 제시한 5가지의 소비가치를 병원선택 요인 분석하는데 적용하고, 또한 권진(1995)과 이선희(1997)가 이용한 건강에 대한 가치와 사전몰입가치라는 새로운 개념의 가치를 추가하여 7가지의 가치를 사용하였다.

① 사전몰입가치 (Involvement Value) : 소비자들은 제품에 대한 몰입의 수준에 따라 정보탐색의 정도나 의사결정과정의 행동의 차이를 보인다. 의료기관이나 의료서비스에 대한 정보탐색에 대한 소비자가 가지는 태도나 중요성 등의 구성기준에 따라 선택한 대체안들로부터 얻게 되는 지각된 효용이다.

그러므로 본 연구에서의 사전 몰입가치는 사전몰입가치라는 것보다는 의료기관 정보 획득 노력정도라는 변수로만 사용하였다.

② 기능적 가치 (Functional Value) : 기능적 가치는 내재적인 부분에 대한 평가로써, 그 대안(alternatives)이 가진 고유한 물리적 또는 기능적 편익에 대한 인식된 내재적 효용을 나타낸다. 의료서비스에서 소비자가 특정한 의사를 선택할 때 그 의사가 질병에 대해 특별

한 치료 능력 보유여부, 이러한 치료를 위한 시설 및 장비 보유여부, 질병치료와 관련된 명성 보유여부, 제공자의 친절도, 질병 호전 여부 또는 소비자와의 지리적인 접근성 등이 기능적 가치가 될 것이다(Sheth et al, 1991).

그러므로 본 연구에서 기능적 가치는 고객들이 의료기관을 선택하는 대안을 선택함으로써 얻어질 수 있다고 인식하는 내재적 편익과 관련된 부분으로, 의료기관의 명성, 의료기관의 치료능력, 지리적 접근성, 진료의 효과 등으로 정의하였다.

③ Social Value(사회적 가치) : 대안의 사회적 가치는 하나 이상의 특정한 사회 집단과의 연관성으로 부터 파생된다. 그러므로 사회적 가치는 인구사회학적, 경제적, 문화/민족적 집단에서 대안에 대해 긍정적 또는 부정적으로 고정 관념화(Stereotype)된 결과로 형성되는 것이다.

사회적 가치의 연구들은 사회계층(Social class), 상징적 가치(Symbolic value), 준거집단(Reference groups), 과시소비와 보상소비(Conspicuous and Compensatory), 태도의 규범적인 구성요소(Normative Component of Attitudes), 의견통솔과 혁신의 확산(Opinion Leadership and Diffusion of Innovations)와 관련되어 이루어져 왔다(Sheth et al, 1991).

그러므로 본 연구에서 사회적 가치는 의료기관 선택과 관련된 성별, 사회계층 및 소득계층, 연령층, 혼인여부, 직업, 학력, 가족 구성에 대한 부분으로 정의하였다.

④ Emotional Value(감정적 가치) : 감정적 가치는 인지적인 기준과는 반대로 감정이나, 정서적인 상태로 인해 발생한다. 어떠한 대안이 고객이 염원하는 감성상태를 촉진시키거나 또는 지속시킬 때 감정적 가치를 가진다고 표현할 수 있다. 시장에서의 제품 및 서비스 선택 동기와 결부된 감정은 충성심,

향수나 동경, 그리고 흥분과 같은 긍정적인 것일 수도 있고, 공포, 죄책감, 노여움과 같은 부정적인 것일 수도 있다(Peterson et al, 1986; Rook, 1987).

그러므로 본 연구에서 감정적 가치는 의료기관을 선택 또는 결정하게 만드는 신뢰감, 희망, 편안함, 자신감, 세련됨, 전통성, 최신성, 편리함 등의 긍정적인 감정이라고 정의하였다.

⑤ Epistemic Value(지식적 가치) : 대안의 지식적 가치는 호기심을 유발하고, 신기함을 제공하고, 지적인 욕구를 만족시키는 능력에 의해 발생한다. 소비자들은 종종 호기심을 만족시키고 신기한 경험을 제공하거나 그들의 일반적인 지식을 높여주는 제품들을 선택하는데 이때 요구되는 가치가 지식적 가치이다.

본 연구에서 지식적 가치는 의료기관 결정에 영향을 미치는 직접적인 동인인 탁월함, 혁신 이미지, 비교된 다른 기관의 평범함 등이라고 정의하였다.

⑥ Conditional Value(조건적 가치) : 대안에 대한 조건적 가치는 구체적이고 일시적인 상황이나 사건이 존재할 경우 일시적으로 기능적 또는 사회적 가치가 부여될 수 있는 가능성으로 인해 파생된다. 어떤 제품이나 서비스에 대해 선택할 경우, 상황이나 환경에 따라 소비자는 자신의 소비계획이나 전형적인 행동패턴을 바꾸도록 영향을 받게 된다(Srivastava et al, 1978; Miller and Ginter, 1979; Dickson, 1982).

그러므로 본 연구에서 의료기관 선택에 대한 조건적 가치는 선택된 의료기관과의 지리적 거리가 있다거나, 근처에 큰 병원이 존재한다거나, 다른 병원에 지인이 있다거나 하는 등의 조건적인 상황이 존재할 경우에도 자신의 선택이 유지되는지에 대한 것으로 정의하였다.

⑦ Healthy Value(건강에 대한 가치) : 대안에 대한 건강에 대한 가치는 소비자가 건강에 대해 가지고 있는 인식이나 태도의 중요성에 대해 어느 정도 인식하고 있고, 얼마나 건강유지를 위해 노력하는지에 대한 가치의 부분이다(이선희, 1997). 의료기관을 선택하는 것에는 간접적 요인으로 작용하고 있다고 판단되어 진다.

그러므로 본 연구에서 건강에 대한 가치는 소비자들의 건강에 대한 관심과 건강행동, 질환에 대한 인식, 그리고 의료이용과 관련된 요인으로 정의하였다.

2. 설문문항 및 종속변수

설문문항에는 종속변수로 사용할 의료기관의 유형별 세 가지의 선택(의원 및 중소병원/전문병원/종합전문요양병원)이 가능하게 하였다. 설문문항에는 의원 및 중소병원에 대해서는 동네에서는 흔히 보는 의원 또는 100병상 정도의 입원실을 보유한 병원이라는 별도의 설명을 부여하였고, 전문병원은 척추전문 병원인 우리들 병원과 대장항문 전문병원인 대항병원, 그리고 산부인과 전문병원인 미즈메디 병원과 제일병원 그리고 차병원이라는 명칭을 추가하여 설명하였으며, 종합전문요양병원에는 서울에 위치한 대학병원인 경희대병원, 건국대병원, 한양대병원, 서울대병원, 중앙아산병원, 서울삼성병원의 명칭을 추가하여 설명하였다.

사전 몰입가치를 제외한 여섯 가지의 가치에 대한 설문을 예/아니오, 찬성/불찬성 등의 만을 선택할 수 있는 이분형의 답변(binary answer)을 제공하였다.

3. 분석모형

첫째, 의원 및 중소병원과 전문병원을 선택하는 소비자들의 가치에 어떠한 차이가 존재하는지를 확인하여 중요 분류변수를 확인

하였으며, 이러한 범주에 따른 분류의 정확도를 계산하였다. 또한 중요 분류변수와 함께 인구통계학적인 변수와 사전몰입가치를 독립변수로 이용하여, 의원 및 중소병원과 전문병원의 선택에는 어떤 변수가 어느 정도의 영향을 가지고 있는지를 확인하였다.

둘째, 의원 및 중소병원과 종합전문요양기관(대학병원)을 선택하는 소비자들의 가치에 어떠한 차이가 존재하는지를 확인하여 중요 분류변수를 확인하였으며, 이러한 범주에 따른 분류의 정확도를 계산하였다. 또한 중요 분류변수와 함께 인구통계학적인 변수와 사전몰입가치를 독립변수로 이용하여, 의원 및 중소병원과 종합전문요양기관(대학병원)의 선택에는 어떤 변수가 어느 정도의 영향을 가지고 있는지를 확인하였다.

IV. 분석결과

조사대상자의 인구통계학적 특성과 사전 정보가치에 대한 빈도분석 결과, 조사 대상의 인구통계학적 특성은 평균 연령이 32.27세, 평균 가구원수는 3.77명이였다. 여자가 71.3%, 대학재학 이상이 94.6%, 월평균 가구소득이 401만원 이상이 61.2%로 과반수 이상 이였다. 개인의 건강상태로는 '건강하다'라고 답한 경우가 65.9%를 차지하였으며, '경미하다' 또는 '심각하다'라고 답한 경우는 34.1%였다. 의료기관에 대한 정보 획득 노력 정도는 '많음' 이상이 32.6%로 나타났으며, '보통'이 45.0%, '적음'과 '매우 적음'은 22.4%를 차지하였다.

병원선택 유형별 가치에 대한 차이 분석결과(ANOVA), 기능적 가치 중 서비스와 의료기관의 명성 및 규모, 사회적 가치 중 보수적 또는 가부장적 집단, 감정적 가치 중 전통성, 지식적 가치 중 참신성, 건강적 가치 중 건강의 중요성과 습관이 병원선택 유형별로 유의한 차이를 보였다. 건강상태별 가치에 대한 차이 분석결과(ANOVA), 건강적 가

치 중 건강의 중요성이 많이 유의한 차이를 보였다. 자신의 건강이 심각하다고 인지하고 있는 경우, 건강의 중요성에 대한 점수가 매우 높았다.

판별분석의 결과 및 타당성 검정(의원/중소병원 - 전문병원)에서 의원 및 중소병원 또는 전문병원을 선택하는 경우, 기능적 가치 중 서비스와 의료기관의 명성 및 규모, 지식적 가치 중 참신성, 건강적 가치 중 생활습관이 선택에 중요한 변수임을 확인하였다. 이러한 변수를 이용하여 판별한 경우 모형은 유의하였고, 적중률도 90.8%로 나타났다. 적중률 90.8%는 최대우연기준(maximum chance criteria: MCC)와 비율우연기준(proportional chance criteria: PCC)과 비교하였을 때 이들 두 기준치 57.8%과 52.2%보다 높게 나타남으로써 판별력이 높다고 판단할 수 있었다.

판별분석의 결과 및 타당성 검정(의원/중소병원 - 종합전문요양병원)에서 의료기관 유형별 선택에는 기능적 가치 중 서비스의 신뢰성과 서비스와 의료기관의 명성 및 규모, 사회적 가치 중 보수적 또는 가부장적 집단, 감정적 가치 중 전통성, 지식적 가치 중 참신성, 건강적 가치 중 건강의 중요성과 생활습관이 유의한 변수로 선택되었다. 그리고 이러한 변수를 이용한 모형은 유의하였다. 그리고 선택의 적중률은 80.4%였으며, 최대우연기준(maximum chance criteria: MCC)와 비율우연기준(proportional chance criteria: PCC)과 비교하였을 때 이들 두 기준치 54.6%과 51.0%보다 높게 나타남으로써 판별력이 높다고 판단할 수 있었다.

표 1은 판별분석에서 유의한 변수라고 확인된 변수와 인구통계학적 변수, 건강상태, 그리고 병원정보획득노력이 의원 및 중소병원 또는 전문병원을 선택하는데 어느 정도의 영향을 미치는지를 확인하기 위해 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과이다. 의원 및 중소병원에 비해 전문병원을 선택하는 것에는 기

능적 가치 중 서비스의 명성과 규모과 지식적 가치의 참신성이 전문병원을 선택하는데 양(+의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 건강적 가치 중 생활습관은 전문병원을 선택하는데 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 건강상태와 병원정보획득노력, 그리고 다른 인구통계학적 변수는 유의하지 않았다.

표 1. 병원선택요인에 대한 로지스틱 회귀분석결과(의원/중소병원-전문병원)

독립변수	회귀계수	표준오차	비차비
기능적 가치5 (서비스와 의료기관의 명성 및 규모)	4.33	1.833	76.242*
지식적 가치3 (참신성)	2.592	1.102	13.352*
건강적 가치5(습관)	-3.158	1.194	.043**
건강상태	.336	.567	1.399
병원정보획득노력	.308	.376	1.462
연령	.044	.048	1.045
성별	-1.264	.891	.282
교육정도	-3.024	1.697	.049
가족수	.207	.286	1.230
가족월평균수입	-.071	.225	.932
-2 Log 우도 X^2 값		65.375***	
Cox와 Snell의 R^2		.394	
Nagelkerke R^2		.530	

*: $P < .05$, **: $P < .01$, ***: $P < .001$

표 2은 판별분석에서 유의한 변수라고 확인된 변수와 인구통계학적 변수, 건강상태, 그리고 병원정보획득노력이 의원 및 중소병원 또는 종합전문요양병원을 선택하는데 어느 정도의 영향을 미치는 지를 확인하기 위해 로지스틱 회귀분석을 시행한 결과이다.

의원 및 중소병원에 비해 종합전문요양병원을 선택하는 것에는 기능적 가치 중 서비스의 명성과 규모는 종합전문요양병원을 선택하는데 양(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정보획득노력정도와 연령의 경우, 노력과 연령이 증가하면 의원이나 중소병원보다는 종합전문요양병원을 선택할 확률이 높아짐을 알 수 있었다. 이상의 변수를 제외한 나머지 변수들은 의료기관의 선택에 유의한 영향을 가지고 있지 않았다.

표 2. 병원선택요인에 대한 로지스틱 회귀분석결과(의원/중소병원-종합전문요양병원)

독립변수	회귀계수	표준오차	비차비
기능적 가치1 (서비스의 신뢰성)	.222	1.386	1.249
기능적 가치5 (서비스와 의료기관의 명성 및 규모)	3.117	1.521	22.584*
사회적 가치1 (가부장적 집단)	1.129	1.171	3.092
감정적 가치2(전통성)	-.108	1.175	.897
지식적 가치3(참신성)	.525	.945	1.690
건강적 가치1 (건강의 중요성)	1.349	.921	3.855
건강적 가치5(습관)	-.716	.962	.489
건강상태	.275	.518	1.317
병원정보획득노력	1.430	.493	4.180*
연령	.126	.053	1.134*
성별	-.220	.807	.803
교육정도	-1.242	1.435	.289
가족수	-.286	.242	.752
가족월평균수입	.048	.216	1.049
-2 Log 우도	79.890***		
Cox와 Snell의 R ²	.425		
Nagelkerke R ²	.569		

*: P<.05, **: P<.01, ***:P<.001

V. 논의 및 고찰

본 연구에서의 분석결과, 고객들이 의원이나 중소병원에 대비하여, 전문병원을 선택하는 이유는 전문병원에서 제공하는 서비스의 명성과 주차시설등과 같은 규모, 제공하는 서비스의 참신성이며, 전문병원에 대비하여 의원이나 중소병원을 선택하는 이유는 흡연과 음주를 포함한 좋지 않은 생활습관(bad health behavior)이 있는 경우인 것으로 밝혀졌다. 전문병원의 경우 특정한 질환에 대한 새로운 치료방법이나 의료진들에 대한 부분을 구전이나 인터넷 등에 제시함으로써 치료에 대한 명성을 얻고 있으며, 또한 치료에 따른 시설이나 장비에 대해서도 소개하고 있으므로 소비자들은 의원 및 중소병원에 비해

이러한 부분에서 높은 인식을 보이고 있는 것으로 나타났다. 이는 전문병원의 명성과 규모, 그리고 참신성으로 인식할 수 있다. 또한 좋지 못한 생활습관을 가진 소비자의 경우, 추가적인 분석을 실시한 결과 건강의 중요성과는 음(-)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나서 병원에 대한 인식이 낮을 것이라고 판단하였다.

또한 의원이나 중소병원 대신 종합전문요양병원을 선택하는 이유로는 서비스와 의료기관의 명성과 규모와 함께 의료기관에 대한 정보획득노력과 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연령의 경우, 높은 연령층의 소비자는 다른 큰 병이 있을 경우 의원이나 중소병원에서 종합전문요양병원으로 이송하는 불편함을 회피하려는 경향이 존재하는 것으로 판단된다.

종합적으로 의료소비자의 의료기관 선택에 미치는 부분으로 직접적인 서비스 경험을 통한 판단보다는 대리인식을 통한 판단이 크게 영향을 미치는 것으로 본 연구를 통해 확인하였다. 이는 우리나라 의료소비자의 경우 치료에 대한 품질이나 경험보다는 병원의 전통이나 외관 그리고 광고 또는 홍보를 통한 참신성에 입각하여 판단하며 이러한 부분이 종합전문요양병원이나 전문병원의 쏠림현상으로 나타나고 있음을 파악한 연구로 그 가치가 있다고 생각된다.