

의료소비자의 라이프스타일에 따른 병원선택 요인 - 산부인과 병원을 중심으로 -

정 현 자[†], 정 면 숙^{*}
경상대학교 병원 신경외과, 경상대학교 의과대학 간호학과^{*}

<Abstract>

A study on the factors of the Obstetrics & Gynecology healthcare consumers' selection of Hospitals by lifestyle segmentation

Hyen Ja Jeong[†], Myun Sook Jung^{*}

*Gyeongsang National University Hospital, Department of Nursing Gyeongsang National University**

The purposes of this study were to investigate factors of the Obstetrics & Gynecology healthcare consumers' selection of hospitals by lifestyle segmentation and to propose managerial suggestions in health care marketing.

Out of total 400 questionnaires, 351 were considered to be valid for final analysis. The questionnaire consisted of 81 questions. 11 demographic questions, 15 factors for selecting hospitals, 55 lifestyle. The collected data were analyzed with SPSS/pc+ Version 10.0.

The subjects were divided into four groups in terms of their lifestyles: 'health active group', 'health conscious group', 'health indifferent group', 'health inactive group'. The analysis of factors related to the selection of hospitals shows that there were four factors: 'accessability', 'medical trust', 'cost and convenience', 'facilities'. Conclusion: As a results of this study, 4 types of healthcare consumers' lifestyle were defined. Each life style has specific characteristics. 'Health active group' pursue 'accessability', 'medical

* 접수 : 2004년 4월 13일, 심사완료 : 2004년 6월 23일

† 교신저자 : 정현자, 경상대학교 병원 신경외과(019-390-1934, kanahj2001@hanmir.com)

trust', 'cost and convenience' and Health conscious group' depended on 'medical trust', 'cost and convenience'. and 'facilities'. 'Health indifferent group' didn't show any special interest in the selection of hospitals and that 'Health inactive group' relied on 'medical trust', and 'facilities'.

Key Words : Health care marketing, Lifestyle, Hospital selection

I. 서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 의료계에서는 변화되는 보건의료 환경 내에서 병원경영의 전환을 위한 노력들이 다양하게 이루어지고 있다. 특히, 의료수요 측면에서 국민소득 증가로 생활수준이 향상되고 교육과 의식수준이 높아진 국민들이 건강을 권리로 인식하게 되면서 고객지향과 서비스개선으로 변화를 촉구하는 압력이 증가되고 있다. 이러한 소비자 중심적 사고에 대처하는 방안으로 조직과 관리를 개선하여 비용절감과 경영 합리화를 기하는 효율적 병원관리의 필요성이 요구되며 병원 마케팅 측면에서 철저한 고객위주의 사고가 요구되고 있다(조우현, 1999).

이처럼 의료환경이 경쟁적으로 변화하면서 병원 경영자들이 소비자로서의 환자들에 대해 갖는 관심이 그 어느 때보다도 높아지고 있다. 특히, 병원의 증가로 인해 이를 선택할 수 있는 의료 소비자들의 대안들이 다양해짐에 따라 이들의 요구 및 특정 병원을 선택하게 되는 요인이 무엇인지를 파악하고 이를 병원 경영에 반영하기 위한 노력이 증가되고 있다.

또한 사회적 변화에 따른 라이프스타일의 다양성에 따라서 소비자의 구매선택 범위가 확대되면서 소비자 정보탐색의 기회가 많아지게 되었다. 라이프스타일의 특성은 마케팅 전략에 매우 광범위하게 이용되어지고 있는데, 특히 시장세분화, 제품 포지셔닝, 광고방향과 매체선택 그리고 새로운 시장 개척 등에 있어 보다 효과적인 전략을 강구 할 수 있게 해준다(김홍중, 1999). 이러한 라이프스타일에 관한 연구가 경영학을 비롯한 여러 학문분야에서는 많은 연구가 이루어지고 있으나 보건의료 분야에서는 아직 그 연구가 잘 이루어지지 않고 있는 실정이다. 오늘날 라이프스타일이 마케팅 측면에서 중요시되는 이유는 마케팅의 최종 대상인 소비자들의 의식구조 및 행동에 중요한 영향을 미치기 때문이며, 앞으로 소비자 자신들이 받고 싶은 특정 서비스에 대한 선택이 바로 라이프스타일에 의해 영향을 받을 것으로 생각되므로 병원 관리에 중요한 자료가 되며 향후 효과적인 마케팅 전략 수행이 가능하기 때문이다.

이에 본 연구는 산부인과 의료소비자가 라이프스타일에 따라 병원 선택 시 어떠한 요인을

중요하게 생각하고 의료 서비스를 받기 위해 병원 선택을 하는지, 대상자들의 라이프스타일에 따른 병원선택 요인의 특성에 대해 알아보하고자 한다.

2. 연구의 목적

산부인과 의료소비자를 중심으로 라이프스타일에 따른 병원선택 요인의 특성을 알아보고 의료서비스 마케팅 전략에 기초 자료로 삼고자 한다.

구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 산부인과 의료소비자의 라이프스타일을 파악한다.
- 2) 산부인과 의료소비자의 인구통계학적 특성에 따른 병원선택 요인을 파악한다.
- 3) 산부인과 의료소비자의 라이프스타일에 따른 병원선택 요인을 파악한다.

II. 문헌 고찰

1. 라이프스타일

라이프스타일은 개인의 생활환경에 대한 대처방식, 생활과제 해결 방식에서 볼 수 있는 일관성이나 독자성의 표현을 의미한다(김홍중, 1999). Lazer(1963)는 라이프스타일을 '사회전체 또는 일부 계층의 차별적이고 특징 있는 생활방식이며 이를 통해서 어떤 문화나 집단의 생활양식을 설명할 수 있다' 라고 정의하였다. 개인들이 이 정의에 포함되는 습관을 지니게 되는 것은 그러한 형태가 지니는 유용성이 개인의 욕구를 충족시켜 주기 때문이기도 하지만 자아정체성을 표현하는데 필요한 물질적 형태를 부여하기 때문에 반복적 활동을 통해 습득되는 것이라는 점이 강조되고 있다(Green, 1978).

라이프스타일의 유형이나 변화를 분석하고 파악하기 위한 분석 방법으로는 크게 거시적 분석과 미시적 분석으로 나누어 볼 수 있다. 거시적 분석은 분석대상이 되는 사회나 집단의 전체적인 라이프스타일 동향 파악에 초점을 두며, 미시적 분석은 라이프스타일의 이해를 통해 사회를 세분화하고, 사회를 구성하는 하부 집단들의 특징들을 알아보하고자 하는데 그 목적이 있다(유창민, 1999;박성연, 1996). 김지윤(1998)은 의료와 라이프스타일에 대한 관계를 연구했는데 그 결과, 라이프스타일을 건강무관심형, 소극적 건강관리형, 규칙적 건강관심형, 능동적 건강관리형으로 구분하였으며, 라이프스타일 별로 의료이용에 관한 의사결정과정에서 욕구인식단계에서는 유의한 차이를 보이지 않았으나, 정보탐색단계인 정보유무, 대체안 평가 단계인 심한 질병이나 복잡한 검사시 의료기관 선택기준, 의료기관 선택 시 의사 결정자, 의

료기관 선택 시 의논상대에서는 유의한 차이를 보이고 있다. 강명근(2001)은 건강 라이프스타일이 의료이용에 미치는 영향에서 우리나라 사람들의 건강 라이프스타일의 유형을 운동군, 음주군, 건강검진군, 수동적 태도군, 흡연군, 건강무관심형등 6개 유형으로 구분하였다. 또한 건강 라이프스타일은 건강과 관련된 여러 소비 행태에 비교적 광범위한 영향을 미치는 변수임을 확인하였으며 의료이용의 지표로서 선택된 변수들 중 건강 라이프스타일이 유의한 영향을 미치는 변수는 진단자의 종류, 질병 이환 시 의료기관의 종류, 외래로 이용한 의료기관 수 등이었다.

이와 같은 연구결과를 종합해 볼 때 라이프스타일은 처음에는 사회학, 심리학에서 연구, 발전되어 왔으며, 시장세분화를 통하여 영리 또는 비영리 조직의 마케팅에 활발하게 활용되고 있다.

2. 병원선택

의료기관 선택에 대한 연구는 일반소비자들의 구매행동에 관한 연구들을 토대로 하고 있으며, 이와 같은 소비자 행동모형에 관한 연구의 개념을 보건의료분야에 도입한 Jensen (1988)은 보건의료분야에 있어서도 의료기관 선택에 대한 의료이용자의 자율적인 역할이 중요한 위치를 차지해가고 있음을 규명하였다. 1980년대 의료이용자들의 병원선택기준에 관한 연구들을 정리한 Lane(1988)등은 의료기관을 선택하는 기준으로서 질병의 중증도나 의료인력의 질, 의료기관의 규모, 장비, 의료비, 편이성 등을 제시하였다.

우리 나라에서도 환자들의 병원선택 요인에 대한 연구들이 부분적으로 수행되어 왔으며 (김성연, 1987; 김재수, 1988; 박근혜, 1994), 주로 기능적 가치 즉 질, 신뢰성이나 상황적 가치(접근성) 그리고 환자들의 인구사회학적인 특성에 집중되어 왔다. 박창균(1985)은 의료기관의 평가내용으로서 의사의 신뢰성, 의료시설의 현대화, 의사의수, 의료기관의 청결, 간호사수, 병상 수, 수술절차의 간편함을 들었고, 박창기(1992)는 의료 시설과 설비, 의사의 명성과 신뢰성, 의료인의 친절도, 진료 절차 및 대기시간, 다양한 진료과목 등을 제시하였다. 김성연, 김재수등의 연구에서도 의료기관 선택기준으로 의료기관에 대한 신뢰성, 의료의 질과 편리성, 친절성등을 제시하였으며 인구사회학적인 특성에 따라서는 별다른 차이를 보이지 않는다고 하였다. 서현정(1990)의 연구에 의하면 산부인과 환자의 경우, 전문병원에 대한 선호도가 높았고, 산부인과 전문병원인 경우에는 의술의 신뢰성, 의료시설 및 장비의 현대성 전통성 및 전문성, 새로운 서비스등 진료수준의 훌륭함의 항목에 환자의 선호도가 높았으며, 종합병원 및 대학병원의 경우에는 전통성과 전문성, 의사의 친절성, 간호사와 직원의 친절성, 병원 건물의 현대성등 에서 환자의 선호도가 높았다.

병원선택에 중요한 영향을 미치는 요인으로서 구전 커뮤니케이션을 들 수 있는데, 특히 병원선택에 있어서 구전커뮤니케이션이 하나의 인적 매체로서 중요시되는 이유는 보건의료 서비스가 일반제품에 비해 선택에 대한 불확실성과 위험이 상대적으로 높고 의료서비스를 이용한 경험자로부터 그에 대한 정보를 수집하는 것이 안전하기 때문이며(조우현외,1999), 의료 소비자들의 경우 이러한 구전 정보의 원천은 주로 주변의 제 3자로부터인 것으로 나타났다(홍효숙,1996, 박희자, 2000). 그러므로 구전커뮤니케이션은 의료 서비스 분야에서도 다른 사람의 태도형성과 변화에 매우 효과적으로 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(박주희, 1998 ; 조우현,1999). 정현자(2003)의 연구에서도 산부인과 의료소비자의 라이프스타일에 따른 구전 특성을 보면 모든 스타일의 대상자들이 구전활동을 활발하게 하고 있었고, 주된 구전 내용은 의사의 전문성과 의료진의 친절함이었다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 산부인과 의료소비자의 라이프스타일에 따른 병원 선택요인을 알아보기 위한 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상은 산부인과 전문병원 1곳, 종합병원 2곳, 대학병원 1곳에서 외래에 내원했거나 입원 중인 산부인과 환자로서, 본 연구에 동의하는 400명을 대상으로 편의 표집 하였다. 산부인과 전문병원인 B 병원은 66병상, 그리고 산부인과가 개설되어 있는 종합병원인 A와 C 병원은 각각 257병상, 248병상, 그리고 대학병원인 D병원은 809병상 규모의 병원이다.

3. 자료수집기간 및 방법

본 연구의 자료 수집은 2003년 3월10일부터 4월4일 까지 훈련된 조사자와 연구자의 직접 면담으로 이루어졌다. 정해진 병원의 외래나 병실을 방문하여 연구의 취지와 목적을 설명한 후 연구에 참여하기로 동의한 환자에게 설문지를 배부하고 직접 기입하도록 하였고, 직접 기입이 어려운 대상자에게는 본 연구자가 설문지를 읽어주고 응답하도록 하였다. 총400부를 배부하여 385부를 회수하였고 내용이 충실하지 못하여 이용할 수 없는 질문지를 제외한 351부

를 최종 분석에 활용하였다.

4. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 인구통계학적특성 11 문항, 병원선택 요인 15문항, 라이프스타일 55문항으로 총 81문항으로 구성되어 있다.

1) 라이프스타일

Wells와 Tigert(1971)가 개발한 AIO(Actives, Interest, Opinon) 분석기법에 근거해서 김지운(1998)이 사용한 도구인 일반적인 라이프스타일 44문항(활동20문항, 흥미11문항, 의견13문항)과 건강행위와 관련된 11문항(활동6문항, 흥미1문항, 의견4문항)이 포함된 총 55문항으로서 '전혀그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 Likert 척도이다. 라이프스타일 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .8060$ 이었다.

2) 병원 선택요인

병원 선택 요인은 선행 연구의 고찰 및 이인경(1996)의 도구를 중심으로 연구자가 수정 보완해서 작성한 17개 문항을 의료서비스 마케팅 전문가 1인에게 내용 타당도 검증을 거치고 신뢰도 검증을 거쳐서 총 15문항으로 구성되어 있다. 이들은 논리적으로 '접근의 용이성' 4문항, '의료의 신뢰성' 4문항, '경제성 및 편리성'을 중심으로 4문항, '시설의 현대성' 2문항, '구전' 1문항으로 구성되어 있었다. 15개의 문항은 '전혀그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 Likert 척도이다. 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .9030$ 이었다.

5. 자료분석

자료분석은 SPSS pc+ 10.0을 이용해서 전산 처리하였으며,

- 1) 대상자의 인구통계학적 특성은 빈도수와 백분율로 산출하였다.
- 2) 라이프스타일 유형화를 위해 요인분석과 군집분석을 실시하였다.
- 3) 병원선택에 대한 요인화를 위해 요인분석을 실시하였다.
- 3) 라이프스타일, 인구통계적 변수에 따라서 병원선택요인에 차이가 있는지, 알아보기 위하여 ANOVA, T-test, χ^2 -test 을 실시하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 일 지역의 산부인과 병원 의료소비자 400명을 대상으로 편의 표집 하였으므로 연구결과를 확대 적용해서 일반화하기에는 문제가 있을 수 있다.

IV. 연구 결과

1. 대상자의 인구통계학적 특성

대상자의 연령은 30대(52.7%)가 가장 많았고, 결혼 상태는 기혼이(94%) 가장 많았고, 최종학력은 대졸이상(48.4%), 고졸(43.6%) 순이었다. 경제상태는 100만원이상~200만원미만이 (49.9%), 직업은 주부(54.7%)가 가장 많았다. 주거형태별로는 아파트(56.1%), 단독주택/ 단독 빌라(31.6%)순이었으며, 질환(35.9%)보다는 임신 및 출산이 225명(64.1%)으로 많았고, 진료상태는 외래(74.6%)가 많은 것으로 나타났다<표1>.

2. 연구대상자의 라이프스타일

연구대상자를 라이프스타일별로 나누기 위한 요인 분석결과 아이겐 값이 1.0이상의 요인은 총19개였고 요인 적재값은 0.3으로 하였다. 요인 분석 후 요인점수가 비슷한 사람끼리 묶기 위하여 군집분석을 실시하였으며 군집수는 4개로 하였다. 군집분석을 통해 나누어진 각 집단에 속한 응답자 수는 집단1에 81명, 집단2에 164명, 집단3에 77명, 집단4에 29명이었다. 결과에 따라 4개의 집단별로 특징적인 라이프스타일 항목의 내용과 요인점수를 검토하여 '건강관심형', '건강실천형', '건강무관심형', '건강무실천형'으로 명명을 하였다<표2>. 명명시 일반적인 특성보다는 건강과 관련된 특성에 주로 의미를 두었으며 다음과 같은 특성을 가지고 있음을 알 수 있었다.

건강관심형은 사교적이며, 개성추구형이다. 사회문제에 관심이 많으며 편리성을 추구한다. 건강을 위해 음식조절은 하는 편이나 과식을 할 때도 있다. 건강을 잘 조절해도 병에 걸릴 수 있다고 생각한다.

건강실천형은 합리적이며, 개성을 추구하지 않고 전통적이며, 편리성을 추구한다. 건강을 중요하게 생각하며, 건강관리를 위해 식사나 운동을 행동으로 보여주고 있으며, 건강을 잘 조절하면 병에 걸리지 않을 것이라는 생각을 가지고 있다.

건강무관심형은 사교적이지 못하며, 소극적이다. 보수적 전통적인 가치관을 가지며, 변화를

<표 1>

연구대상자의 인구통계학적 특성

(N=351)

구 분	변 수	빈도	백분율(%)
연령	20~29세	95	27.1
	30~39세	185	52.7
	40~49세	52	14.8
	50대 이상	19	5.4
병원	A	88	25.1
	B	70	19.9
	C	61	17.4
	D	132	37.6
결혼 상태	미혼	19	5.4
	기혼	330	94.0
	기타	2	0.6
최종 학력	초졸 이하	11	3.2
	중졸	17	4.8
	고졸	153	43.6
	대졸이상	170	48.4
경제 상태	100만원 미만	47	13.4
	100만원 이상 -200만원미만	175	49.9
	200만원 이상 -300만원 미만	88	25.1
	300만원 이상	41	11.7
직업	주부	192	54.7
	자영업	36	10.3
	직장인	76	21.7
	기타	47	13.3
주거 형태	아파트	197	56.1
	단독주택/단독빌라	111	31.6
	연립/다세대주택	25	7.1
	기타	18	5.1
병원에 온 이유	질환	126	35.9
	임신 및 출산	225	64.1
진료 상태	외래	262	74.6
	입원	89	25.4
합 계		351	100

두려워하고 개성대로 살지 못한다. 편리성보다는 전원생활을 선호하며, 취미나 기호에 맞는 생활을 하지 못한다. 건강에 대한 관심이 없으며, 병에 걸렸을 때는 회복을 위해 최선을 다해야 한다고 생각하며 실제적으로 건강을 위해 음식조절은 하지 않는다.

건강무실천형은 유행 추구적이며, 현실보다는 가치를 추구하고 진보적이나 사회문제에는 관심이 적고 합리적이지 못하고 건강을 중요하게 생각은 하나 전혀 행동을 못하고 건강을 잘 조절해도 운이 나쁘면 병에 걸릴 것이 라는 부정적인 사고를 가지고 있다<표2>.

3. 라이프스타일별 인구통계학적 특성

네 집단의 라이프스타일별 인구통계학적 특성을 살펴보면 직업에서 유의한 차이를 보일 뿐($\chi^2 = 38.216, p = 0.033$) 다른 특성에서는 차이를 보이지 않았다<표 3>.

4. 병원선택이유에 대한 요인 분석

병원선택 이유에 대한 요인분석결과 총 4가지 요인으로 나누어 졌다. 각 요인을 대표하여 '신속성', '신뢰성', '경제성 및 편리성', '시설 및 청결성'이라고 명명 하였다<표4>.

5. 인구통계학적 특성에 따른 병원선택 요인

인구통계학적 특성에 따른 병원선택 요인을 살펴본 결과, 병원 선택의 네 가지 요인 중 '신속성' 측면은 연령이나, 학력, 직업, 주거형태, 경제상태에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나, 병원 간에는 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다($F = 14.88, p = 0.000$). 또한 외래 환자들 보다는 입원환자들이 '신속성' 부분을 더 중시하는 것으로 나타났다($t = -2.929, p = 0.004$).

'신뢰성' 요인은 산부인과 질환으로 내원한 환자들 보다는 임신 및 출산과 관련된 환자들 이 더 중시하는 것으로 나타났다($t = -2.245, p = 0.025$). 그리고 '경제성 및 편리성' 요인과 '시설 및 청결성' 요인에서는 모든 변수에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다< 표5>.

6. 라이프스타일별 병원선택 요인의 차이

라이프스타일별 병원 선택 이유에 대한 4가지 요인과 각 집단별 라이프스타일의 관계를 보면 건강 관심형은 의료의 신뢰성(0.032±0.865), 경제성 및 편리성(0.011±0.929), 시설 및 청결성(0.053±0.921)에 병원선택의 이유를 두고 있다. 건강 실천형은 경제성 및 편리성

<표 2> 집단별 특성 규명과 명명

집단	특성	요인	점수	내용	집단요약
1	일반적 특성	3	.22	사교적이며, 적극적이다	(건강관심형)
		19	-.34	취미나 기호에 맞는 생활 못함	
		18	.83	개성추구형	
		17	.22	전통적이며 편리성 추구함	
		11	-.33	보수적이며 남에게 신경 안씀	
	건강관련 특성	9	.59	건강을 잘 조절해도 병에 걸릴 수 있다	개성추구형, 사교적 이며 사회적 문제에 관심이 많다(81명)
		8	.35	식사는 비교적 규칙적으로 한다	
		7	-.22	인스턴트 식품은 주식으로 자주 먹지 않는다	
		4	-.43	식사를 불규칙적으로 할 때 있고 과식은 많 이 한다	
2	일반적 특성	17	.20	전통적이며, 편리성추구	(건강실천형)
		18	-.23	개성추구하지 않고, 전통적이지 않음	
		19	.33	취미나 기호에 맞는 생활	
	건강관련 특성	4	.27	식사는 규칙적으로 하고 과식은 많음	합리적, 취미나 기호 에 맞는 생활하고 건 강을 조절함(164명)
		6	.22	건강을 중요시함	
		9	-.36	건강을 잘 조절하면 병에 걸리지 않을 것임	
		15	-.22	인스턴트 식품을 자주 먹지 않는다	
3	일반적 특성	3	-.41	사교적이지 못하며, 소극적	(건강무관심형)
		10	-.48	보수적 전통적인 가치관	
		11	-.38	보수적, 남에게 신경 안 씀	
		17	-.27	편리성보다 전원생활 선호	
		18	-.33	변화를 두려워하고 개성대로 살지 않는다	
		19	-.37	취미나 기호에 맞는 생활 못함	
	건강관련 특성	4	-.31	과식을 많이 한다	보수적, 전통적 가치 관, 변화를 두려워하 고 건강에 관심이 없 고, 생활 조절 안함 (77명)
		5	-.55	건강에 관심이 없다	
		6	-.54	건강을 중요하게 생각 안 함	
		8	-.27	식사는 불규칙	
4	일반적 특성	1	.25	유행추구적이며, 현실보다는 가치추구	(건강무실천형)
		11	1.09	진보적이며 다른 사람의 평가에 신경씀	
		12	-.75	합리적이지 못함	
	건강관련 특성	5	.28	건강을 중요시함	유행 추구형 건강을 중요시 하나 행동은 하지 못함(29명)
		6	-.26	건강을 중요하게 생각하지만 행동은 못함	
		8	-.36	식사 불규칙적으로 함	
		9	1.20	건강 잘 조절해도 운이 나쁘면 병이 걸릴 것임	
		4	.51	과식하지 않음	

<표 3>

라이프스타일별 인구통계학적 특성

(N=351)

구 분	건강 관심형	건강실천형	건강무관심형	건강무실천형	χ^2 값(p)	
연령	20~29	16(19.7)	49(29.9)	21(27.2)	8(27.6)	19.591(.075)
	30~39	42(51.9)	89(54.2)	38(49.3)	16(55.1)	
	40~49	16(19.7)	20(12.2)	11(14.3)	5(17.2)	
	50대 이상	7(8.6)	6(3.7)	7(9.1)	.	
결혼 상태	미혼	6(7.4)	8(4.9)	4(5.2)	1(3.4)	8.098(.231)
	기혼	75(92.6)	156(95.1)	71(92.2)	28(96.6)	
	기타	.	.	2(2.6)	.	
최종 학력	초졸이하	4(4.9)	3(1.8)	5(6.5)	.	14.940(.456)
	중졸	1(1.2)	7(4.3)	7(9.0)	2(6.9)	
	고졸	36(44.4)	69(42.0)	35(45.4)	12(41.4)	
	대졸이상	40(49.3)	85(51.8)	30(38.9)	15(51.7)	
경제 상태	100만원미만	9(11.1)	16(9.8)	18(23.4)	4(13.8)	12.699(.177)
	100만원이상 -200만미만	46(56.8)	81(49.4)	34(44.2)	14(48.3)	
	200만원이상 -300만원미만	15(18.5)	49(29.9)	17(22.1)	7(24.1)	
	300만원이상	11(13.6)	18(11.0)	8(10.4)	4(13.8)	
	무직(주부)	40(49.3)	93(56.7)	48(62.3)	10(34.5)	
직업	자영업	9(11.1)	14(8.5)	10(12.9)	4(13.8)	38.216(.033)
	직장인	17(20.9)	37(22.6)	11(14.2)	11(37.9)	
	기타	15(18.5)	20(12.2)	8(10.3)	4(13.8)	
	아파트	48(59.3)	89(54.3)	44(57.1)	16(55.2)	
주거 형태	단독주택	22(27.2)	56(34.1)	23(29.9)	10(34.5)	8.899(.447)
	연립다세대	6(7.4)	15(9.1)	3(3.9)	1(3.4)	
	기타	5(6.2)	4(2.4)	7(9.1)	2(6.9)	
병원 온 이유	질환	33(40.7)	54(32.9)	29(37.7)	10(34.5)	1.584(.663)
	임신, 출산	48(59.3)	110(67.1)	48(62.3)	19(65.5)	
진료 상태	외래	63(77.8)	116(70.7)	61(79.2)	22(75.9)	2.621(.454)
	입원	18(22.2)	48(29.3)	16(20.8)	7(24.1)	

*p<.05 **p<.01 ***p<.005

<표 4> 병원선택이유에 대한 요인분석

요 인	요인별 대표 항목	요인 적재값
요인1 신속성	접수 및 수속절차가 간편하고 진료대기 시간이 짧아서	0.731
	기다리지 않고 바로 입원할 수 있어서	0.776
	면회시간이 자유로워서	0.756
	다른 병원에 없는 새로운 서비스가 있어서	0.526
요인2 신뢰성	의사의 실력과 의술에 신뢰감이 들어서	0.814
	의료기술, 시설이 훌륭하고 현대적이어서	0.667
	의료진이 친절하고 성의가 있어서	0.691
	주변 사람으로부터 좋다는 이야기를 듣고 많이 알려져 있어서	0.615
요인3 경제성 및 편리성	다른 병원에 비해 진료비가 싸기 때문에	0.727
	집에서 가깝거나 교통이 편리해서	0.707
	병원 건물이 현대식이어서	0.669
	아는 사람이 병원에 근무해서	0.603
요인4 시설 및 청결성	편의시설이 잘 되어 있어서	0.796
	병원이 청결한 것 같아서	0.734

<표 5> 인구통계학적 특성에 따른 병원선택 요인

(N=351)

구분	요인	신속성			신뢰성			경제성 및 편리성			시설 및 청결성		
		M	F(t)	p	M	F(t)	p	M	F(t)	p	M	F(t)	p
연령	20~29	3.01			3.54			2.28			3.19		
	30~39	2.98	.114	.952	3.60	.833	.477	2.25	.906	.438	3.27	.847	.469
	40~49	3.02			3.70			2.24			3.33		
	50대 이상	2.94			3.54			2.52			3.33		
병원	A	3.02			3.68			2.34			3.14		
	B	2.92			3.49			2.28			3.27		
	C	3.42	14.88	.000	3.70	2.23	.101	2.34	1.201	.309	3.28	1.863	.136
	D	2.81			3.55			2.18			3.33		
최종 학력	초졸이하	3.05			3.67			2.20			3.39		
	중졸	3.00	.218	.884	3.34	2.168	.092	2.05	1.644	.179	3.50	1.308	.272
	고졸	2.96			3.55			2.21			3.26		
	대졸이상	3.01			3.66			2.35			3.23		

구분	요인	신속성			신뢰성			경제성 및 편리성			시설 및 청결성		
		M	F(t)	p	M	F(t)	p	M	F(t)	p	M	F(t)	p
직업	주부	3.01			3.63			2.20			3.25		
	자영업	3.08	.344	.709	3.57	.125	.883	2.34	3.634	.054	3.33	.377	.686
	직장인	2.98			3.62			2.44			3.23		
주거 형태	아파트	2.96			3.64			2.28			3.26		
	단독주택	3.01	.806	.491	3.54	1.143	.332	2.22	.665	.574	3.27	.183	.908
	연립다세대	2.96			3.63			2.44			3.18		
	기타	3.20			3.64			2.26			3.29		
경제 상태	100만원미만	2.90			3.521			2.141			3.260		
	100만원이상-200만원미만	3.03	.635	.593	3.618	.343	.794	2.333	1.058	.367	3.260	.784	.503
	200만원이상-300만원미만	2.96			3.613			2.238			3.227		
	300만원이상	3.00			3.521			2.262			3.170		
내원 이유	질환	2.92			3.50			2.24			3.32		
	임신 및 출산	3.03	-1.67	.094	3.65	-2.245	.025	2.29	-.644	.520	3.23	1.337	.182
진료 상태	외래	2.93			3.59			2.23			3.28		
	입원	3.16	-2.92	.004	3.62	-.532	.595	2.39	-1.831	.068	3.19	1.244	.214

*p<.05,0 **p<.01. ***p<.005

(0.088±10.31), 신뢰성(0.067±0.966), 신속성(0.062±0.967)을 추구하고 있으며, 건강 무관심형은 병원선택이유에 특별한 관심을 보이지 않는 것으로 나타났다. 건강 무실천형은 의료의 신뢰성(0.068±1.198), 시설 및 청결성(0.285±1.087)에 주로 관심을 두고 병원 선택을 하는 것으로 나타났다<표6>.

<표 6> 라이프스타일별 병원선택 요인

요인	구분	건강관심형		건강실천형		건강무관심형		건강무실천형	
		평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
신속성		-0.049	1.039	0.062	0.967	-0.073	1.013	-0.020	1.071
신뢰성		0.032	0.865	0.067	0.966	-0.201	1.111	0.068	1.198
경제성, 편리성		0.011	0.929	0.088	1.031	-0.049	0.984	-0.398	1.001
시설 및 청결성		0.053	0.921	-0.044	1.015	-0.070	1.013	0.285	1.087

V. 논 의

본 연구는 의료소비자의 라이프스타일에 따른 병원선택 요인에 대해 알아보고자 산부인과 의료소비자를 대상으로 수행한 연구이다. 산부인과 의료소비자의 라이프스타일은 '건강 실천형'(147명, 46.8%), '건강 관심형'(81명, 23.0%), '건강 무관심형'(77명, 21.9%), '건강 무실천형'(29명, 8.3%)의 네 가지 유형으로 분류가 되었으며 이는 김지윤(1998)의 연구에서와 비슷하게 건강관련 특성에 의미를 두고 라이프스타일 유형화가 이루어졌다.

인구통계학적 특성을 살펴보면 연구대상자들의 나이는 30대가 가장 많았으며 이는 질환(35.9%)보다는 임신 및 출산(64.1%)으로 내원 하는 경우가 많았기 때문으로 생각된다. 결혼 상태는 주로 기혼(94.0%)이었으며, 학력은 대졸이상(48.4%), 고졸(43.6%)순이었으며 이는 산부인과 환자의 특성이 임신한 젊은층이 많았고 교육수준이 높아진 이유인 것으로 생각된다.

인구통계학적 특성에 따른 병원선택 요인을 살펴보면 병원선택 요인 중 '신속성', '신뢰성', '경제성 및 편리성', '시설 및 청결성' 요인에서 연령이나, 최종학력, 직업, 주거형태, 경제상태에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났는데, 이는 김성연(1987)의 연구와 일치한다.

그러나 네 개의 연구 대상 병원 간에는 신속성 측면에서 유의한 차이를 보이고 있었고 ($F=14.88, p=.000$), 진료 유형에서도 외래에 온 환자들 보다는 입원한 경우가 더 신속성 측면을 중시하는 것으로 나타났다($t=-.292, p=.004$). 이는 조직의 특성이 다른 연구 대상 병원의 성격상, 환자들이 초기에 신속성을 기대하고 온 병원과 신뢰성이나 기타 속성을 기대하고 온 병원 사이에 차이가 나타난 것으로 판단되며, 외래보다 입원의 경우가 더 신속성을 중시한 이유는 환자의 상태가 입원을 필요로 할 만큼 단순 외래 환자보다는 심각성에서 차이가 나는 경우라고 볼 수 있으므로 신속한 진행을 중요시 한 것으로 생각된다. 또한 질환으로 온 경우와 임신 및 출산으로 온 경우도 임신 및 출산으로 입원한 환자가 더 신뢰성을 중시한 것으로 나타났는데($t=-2.24, p=.025$) 이는 질환으로 온 환자보다는 임신과 출산 관련 환자들이 특히 젊은 층 여성이 주 대상으로서 상대적으로 병원 이용 경험도 적고 산모와 태아의 두 측면을 고려해야하므로 신뢰성 부분을 더 중시하는 것으로 생각된다.

라이프스타일별 인구통계학적 차이는 직업을 제외하고는 차이를 보이지 않고 있었지만, 요인분석결과 각 라이프스타일 별 특성을 살펴보면 각각 건강에 관한 관심이 다른 것을 알 수 있어서, 지금까지 흔히 인구통계학적 특성에 따라 시장 세분화를 해왔던 의료계의 관행과 달리 앞으로 라이프스타일에 따른 시장세분화의 가능성을 시사하는 부분이라 할 수 있으며, 이는 일반적인 마케팅의 경향과도 맥을 같이 하는 것으로서 새로운 세분 시장을 대상으로 한 의료서비스의 표적 마케팅의 가능성을 시사해 준다고 볼 수 있다. 이영숙(2003)의 연구에서도 건강라이프 스타일에 따른 환자들의 정보탐색활동에 있어서, 적극적 건강관리 군이 경험

적 정보원으로부터, 소극적 건강 관리군은 개인적 정보원으로부터 정보를 이용하고 있어서 라이프스타일별 대상자 그룹 간에 마케팅 전략의 차이를 두어야 함을 제시하였다.

의료의 신뢰성으로는 질환으로 온 경우에는 평균 3.50, 임신 및 출산으로 온 경우에는 3.65로 임신 및 출산으로 오는 경우에 의료의 신뢰성을 중시하는 것으로 유의하게 나타났다 ($t=-2.245, p<.05$) <표2>. 서현정(1990), 김경준(1988), 박주희(1994)의 연구에서도 의료소비자들이 병원 선택 시 고려하는 변수 중 의료진을 가장 우선적으로 선정 한 것과 비슷한 결과를 보여주고 있다. 이러한 결과는 의료소비자들이 병원서비스를 평가할 때 의사의 명성은 물론이고 의료진의 친절성을 가장 우선적으로 받아들이고 있음을 알 수 있다. 그러므로 의료소비자의 만족도를 높이기 위해 의사와 간호사들이 환자의 반응에 민감해야 하며 불평이 있을 때 사려 깊게 해결해 줄 수 있어야 하겠다.

라이프스타일별 병원 선택 이유에 대한 4가지 요인과 각 집단별 라이프스타일의 관계를 보면 건강실천형은 신속성(0.062 ± 0.967), 신뢰성(0.067 ± 0.966), 경제성 및 편리성(0.088 ± 10.31)을 추구하고 있으며, 건강관심형은 의료의 신뢰성(0.032 ± 0.865), 경제성 및 편리성(0.011 ± 0.929), 시설 및 청결성(0.053 ± 0.921)에 병원선택의 이유를 두고 있다. 건강 무관심형은 병원선택이유에 특별한 관심을 보이지 않는 것으로 나타났다.

건강 무실천형은 의료의 신뢰성(0.068 ± 1.198), 시설 및 청결성(0.285 ± 1.087)에 관심을 두고 병원 선택을 하는 것으로 나타났다<표6>. 건강무관심형은 병원선택시 특별한 관심이 없이 병원을 선택하는 것으로 생각되며, 건강무실천형은 건강에 대한 실천을 행동으로 보이지는 않지만 의료의 신뢰성과 현대적 의료시설에 관심을 두고 병원을 선택하는 것으로 나타나서 산부인과 의료소비자의 라이프스타일에 따른 시장세분화가 표적 마케팅에 중요하게 작용하리라고 생각한다. 따라서 의료서비스 마케팅은 개인적인 특성이 유사한 집단을 대상으로 집단별 접근이 효율적인 것으로 나타났다.

우리나라에서 라이프스타일이 의료이용에 미치는 영향에 대한 포괄적인 연구는 드물다(김지윤, 1997). 강명근(2001)의 연구에서 우리나라 국민들이 건강상의 문제가 있을 때, 치료를 받을 것인가의 여부는 주로 필요 요인에 의해 결정되지만, 어느 의료기관을 이용할 것인가는 각 개인이 가진 취향, 즉 라이프스타일이나 소비가치를 반영할 가능성이 높다고 하였다.

VI. 연구 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 산부인과 의료소비자를 대상으로 라이프스타일에 따른 병원선택 요인을 알아

보고자 실시한 조사연구이며 연구 결과는 다음과 같다.

1) 연구대상자의 라이프스타일

연구대상자는 군집분석 후, 건강관심형, 건강실천형, 건강무관심형, 건강무실천형으로 명명되었으며, 각 집단 별 응답자 수는 집단1에 81명, 집단2에 164명, 집단3에 77명, 집단4에 29명이었다.

본 연구의 대상자의 라이프스타일은 건강실천형(164/351명)이 가장 많았으며 그 다음은 건강관심형(81/351명), 건강무관심형(77/351명), 건강무실천형(29/351명)등의 순으로 나타나 산부인과 의료소비자의 46.8 %가 건강실천형으로 합리적이며 취미나 기호에 맞는 생활을 하며 건강을 조절하고 있는 것으로 나타났다.

2) 병원선택이유에 대한 요인 분석

병원선택 이유에 대한 요인분석결과 '신속성', '신뢰성', '경제성 및 편리성', '현대적 의료시설'총 4가지 요인으로 나누어 졌다.

3) 병원선택 요인 별 인구통계학적 특성

'신속성', '의료의 신뢰성', '경제성 및 편리성', '현대적 의료시설'요인에서 연령이나, 최종학력, 직업, 주거형태, 경제상태에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났고, '접근의 용이성'에서 C병원이 평균 3.42, A병원이 평균 3.02, B병원이 평균 2.92, D병원이 평균 2.81로 C병원이 접근의 용이성으로 병원을 선택하는 것으로 유의하게 나타났다($F=14.88, p<.005$). 또한 외래 방문보다는 입원인 경우에 '접근의 용이성'을 중시하는 것으로 나타났다($t=-2.929, p<.005$).

'의료의 신뢰성'으로는 질환으로 산부인과에 온 경우보다 임신 및 출산으로 오는 경우에 의료의 신뢰성을 중시하는 것으로 나타났다($t=-2.245, p<.05$).

4) 라이프스타일에 따른 병원선택요인

라이프스타일별 병원 선택 이유에 대한 4가지 요인과 각 집단별 라이프스타일의 관계를 보면 건강관리형은 접근의 용이성(.062), 의료의 신뢰성(.067), 경제적, 편리성(.088)을 추구하고 있으며, 건강관심형은 의료의 신뢰성(.032), 경제적및 편리성(.011), 현대적 의료시설(.053)에 병원선택의 이유를 두고 있으며, 건강 무관심형은 병원선택이유에 특별한 관심을 보이지 않는 것으로 나타났다. 건강 무실천형은 의료의 신뢰성(.068), 현대적 의료시설(.285)에 관심을 두고 병원 선택을 하는 것으로 나타났다.

이러한 연구결과를 토대로 살펴보면 지금까지 의료계에서 상대적으로 시장세분화의 기준

으로 덜 참고하였던 라이프스타일을 중심으로 시장 세분화의 개념을 도입해서 의료 서비스의 시장을 세분화 하고, 이렇게 세분된 시장을 중심으로 한 표적 마케팅을 수행함으로써 효율적인 병원 경영의 가능성을 제시할 수 있을 것으로 판단된다.

2. 제언

이상과 같은 연구결과를 근거로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 1) 본 연구의 대상이 지역적으로 한정되어 있으므로 대상자를 확대하여 반복 연구할 것을 제언한다.
- 2) 산부인과 전문병원, 종합병원, 대학병원에 오는 산부인과 환자뿐 아니라 산부인과 특성상 개인병원과 대학병원이 차이가 있을 것으로 생각되므로 이에 대해서도 조사 연구할 것을 제언한다.

참 고 문 헌

- 김명근(2001). 건강 라이프스타일이 의료이용에 미치는 영향. 연세대학교 보건 학과 박사학위논문
- 김경준(1988). 병원 마케팅 전략에 관한 연구. 부산수산대학교 대학원 석사논문
- 김동기(2001). 현대마케팅원론. 박영사
- 김성연(1987). 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석 -지역 병원을 중심으로- 연세대학교 대학원 경영학과 석사 학위 논문
- 김재수(1988). 마케팅조사에 의한 환자의 병원선택 동기분석. 원주의대 논문집,1(1)
- 김지윤, 조우현(1999). 라이프스타일과 의료이용 의사결정 과정분석. 보건행정학회지, 9(2)
- 김진희(1995). 의료소비자에 대한 소비자의 정보 탐색. 서울대학교 대학원 석사 학위논문
- 김홍중(1999). 구전커뮤니케이션이 구매행동에 미치는 영향에 관한 연구 (소비자의 라이프스타일을 중심으로). 서경대학교 대학원 경영학과 석사학위 논문
- 박군제(1994). 내과외래 환자의 의료기관 선택요인에 관한 연구. -경기도 성남시를 중심으로- 연세대학교 석사학위 논문
- 박성연(1996). 한국인의 라이프스타일 유형과 특성. 소비자학 연구
- 박주희(1998). 의료 마케팅. 서울 : 현문사
- 박희자(2000). 구전 커뮤니케이션 유형에 따른 의료서비스 만족도에 관한 연구. 경상대학교 대학원 간호학과 석사학위 논문

- 배현우(1992). 우리나라 병원 마케팅 전략의 추진에 관한 연구. 한남대학교 대학원 박사 학위논문
- 서현정(1990). 병원소비자의 선호요인분석(산부인과를 중심으로). 연세대학 보건 대학교 대학원 석사학위 논문
- 유창민(1999). 인터넷사용자의 라이프스타일에 따른 정보탐색 유형에 관한 연구. 원광대학교 경영학과 석사학위 논문
- 이영숙(2003). 의료소비자의 건강라이프스타일 유형에 따른 의료기관선택시 정보탐색에 관한 연구, 경상대학교 대학원 석사학위논문
- 이인경(1996). 병원특성에 따른 선택요인 및 환자 만족도 비교. 연세대학교 보건대학원 역학 및 질병관리학과 석사학위 논문
- 정현자(2003). 산부인과 의료소비자의 라이프 스타일에 따른 구전커뮤니케이션에 관한 연구, 경상대학교 대학원 석사학위논문
- 조우현, 이선희, 이해중, 전기홍(1999). 의료서비스마케팅. 퇴설당
- 홍효숙(1996). 의료소비자의 구전커뮤니케이션에 관한 연구. 세종대학교 대학원 경영학과 석사학위 논문
- Boscarino, J., Steiber, S.R.(1982). Hospital Shopping and Consumer Choice. *Journal of Health care Marketing*, 2(2),25-34.
- Elizabeth, K. F. L., Susan, L.(1996). Women's Health Centers and Specialized Services. *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 16(3)
- Green, P. E. and Srinivasin, V.(1978), "Conjoint analysis in consumer research :issues and outlook", *Journal of Consumer Research*, Vol 5, 23-105
- Jensen J.C (1988). Consumer marketing in health services : essential for success, *Health Care Marketing Review*,1(1):21-26
- Lane P.M., Lindquist J.D(1988). Hospital Choice: a summery of the key empirical and hypothetical finding of the 1980s. *Journal of Health Care Marketing*;8(4):5-20
- Lazer, W.(1988). "Lifestyle Concept and Marketing," *Toward Scientific Marketing*, proceedings of the American Marketing Association, December
- Plummer, J. T.(1974). "The Concept and Application of Life Style Segmentation," *Journal of Marketing*, Vol 38, January
- Phibbs C.S .et al(1993). Choice of Hospital for delivery: A Comparison of high-risk and low-risk *Women. Health Services Research* ,28(2); 201-222
- Weber, M.(1968). *Economy and Society* Bedwinster Press N. Y, vol. 1, 305-306

- Hyen Ja Jeong et al : A study on the factors of the Obstetrics & Gynecology healthcare consumers' selection of Hospitals by lifestyle segmentation -

Wells, W.D. and Tigert, D. J.(1971). Activities, Interests and Opinions, *Journal of Advertising Research*, 11, 27-36

Wilson, W. R., & R. A. Peterson(1989). "Some Limits on the Potency of Word of Mouth Information," *Advances in Consumer Research*, Vol.16; 23-29