



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 명 숙 교수지도  
석사학위 청구논문

비만클리닉의 이용행태와  
만족요인 및 지각된 효과

2010

성신여자대학교 문화산업대학원  
문화산업학과 피부비만관리학 전공  
옥 수 진

비만클리닉의 이용행태와  
만족요인 및 지각된 효과

김 명 숙 교수지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2010년 11월

성신여자대학교 문화산업대학원  
문화산업학과 피부비만관리학 전공  
우 수 진

# 인준서

우수진의 석사학위 논문으로 인준함

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

성신여자대학교 문화산업대학원

## 감사의 글

먼저 논문이 완성될 수 있도록 끊임없는 지도편달과 세심한 가르침으로 이끌어주셨던 김명숙 교수님께 마음을 다해 머리 숙여 진심으로 감사의 인사를 드립니다. 학사 전공과는 전혀 다른 분야의 피부비만학을 공부하기 시작하며 중도에 포기하고 싶었던 순간들이 많았지만, 항상 따뜻한 미소로 용기를 잃지 않고 공부를 지속할 수 있도록 도와주셨던 안홍숙 교수님과 배현숙 교수님께도 진심으로 감사드립니다. 또한 바쁘신 와중에도 논문심사위원으로 참석하여 조언을 아끼지 않으셨던 홍란희 교수님께도 감사드립니다.

일과 학업을 병행하며 서로가 힘들었던 상황에서도 웃으며 학교가는 날을 기다리게 만들어 주었던 사랑하는 나의친구들 지혜, 화정, 윤미, 진희, 친동생처럼 아끼고 챙겨주었던 호용, 명심, 은정, 한나언니 그리고 논문을 쓰는데 많은 도움을 준 남주언니에게도 고마운 마음을 전하고 싶습니다.

저에게 또 다른 진로의 기회를 열어 주셨던 학교 선배님이자 직장 평생교육원 코앤에듀 대표 원장님으로 계신 곽은희교수님께도 진심으로 감사드립니다.

항상 어린아이처럼 걱정만 끼쳐드리는 막내딸을 위해 하루도 빠짐없이 기도해주시는 어머님과 정신적인 멘토이시자 세상을 조금 더 멀리 바라볼 수 있도록 응원의 메시지를 아끼지 않는 아버지 대학원 공부를 권해주셨던 언니 10년이 넘도록 항상 내곁에서 나를 지켜주는 버팀목 영은이에게 진심으로 감사하며 앞으로도 주위사람들의 기대에 어긋나지 않도록 열심히 노력하며 최선을 다해살겠습니다.

2010년 12월

옥수진 올림

## 논문 개요

오늘날 급속한 경제성장에 따른 식생활문화의 변화와 핵가족 문화속의 식생활로 인한 영양공급과잉 등, 비만을 유발 촉구시키는 환경으로 인해 최근 비만인구가 늘어나면서 의학기술을 통하여 건강을 지키고 미를 가꾸기 위해 병원 내 비만클리닉 이용객이 증가하였고 또한, 전문적으로 비만을 특화하여 진료하는 전문 비만클리닉 개원수도 급증하는 추세이다.

이에 본 연구는 병원 내 비만클리닉 이용객들의 이용행태와 만족요인 및 지각된 효과를 분석하여 비만클리닉이 단순 치료 목적의 의료기관이 아닌 서비스 기관으로써 자리 잡기 위한 기초자료제공을 목적으로 한다.

본 연구를 위해 병원 내 비만클리닉 이용객을 대상으로 총 430부의 설문지를 배포하였고, 이중 자료로 사용되기 부적절한 설문지를 제외한 385부를 이용하여 분석하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성을 분석해본 결과 연령은 30대 미만이 33.8%로 가장 많았고, 결혼 상태는 기혼이 51.4% 가장 높게 나타났다. 직업은 전업주부가 22.8%로 가장 높았고, 그 다음으로는 사무직 17.7%와 전문직이 17.4%로 경미한 차이를 보였다.

조사 대상자의 신체적 특성을 분석한 결과는 BMI를 통한 비만도별 저체중·정상체중군이 49.6%로 가장 높은 비율을 차지했고, 과체중군이 17.1%, 비만군이 33.2%로 나타났고, 주관적 체형평가는 약간 통통한 체형 53.0%로 가장 많았고, 매우 뚱뚱한 체형이 31.4%를 차지하였다. 또한, 매우 뚱뚱하거나 약간 통통한 체형을 선택한 대상자들의 주관적 비만타입을 분석한 결과 전체적 비

만이 28.3%로 가장 큰 비중을 차지했으나, 복부 비만 28.0%순으로 경미한 차이를 보였다.

BMI에 따라 주관적 체형을 평가한 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며 ( $p < 0.001$ ), 실제 비만도에서 저체중·정상체중군으로 결과가 나온 대상자들이 자신의 체형평가를 약간 통통한 체형으로 인식하고 있다는 결과는 주목할 만한 결과였다.

둘째, 대상자의 전반적인 이용태도를 분석한 결과, 비만관리의 이유는 ‘외관상 이유 때문에’가 가장 높게 나타났고, 비만관리에 대한 지식 습득 경로는 ‘TV, 인터넷 대중매체’가 가장 높았으며, 1회 비만관리 적정소요시간은 1시간~1시간 30분이 1회 비만관리 적정시술 금액은 3만원~5만원 미만이 가장 높게 나타났다. 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향은 ‘본인의 비만관리에 대한 열정’이 가장 높았으며, 비만관리시 가장 어려운 요인은 ‘의지부족’이 가장 높게 나타났다.

연령에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지 분석한 결과, 비만관리 이유, 1회 비만관리 적정시술금액, 비만관리 효과에 영향을 미치는 가장 큰 효과에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 그 중 비만관리 이유에 있어서는 연령이 높을수록 ‘건강상의 이유’가 높은 비중을 차지하였으며, 비만관리 효과에 영향을 미치는 가장 큰 효과에서는 연령이 높을수록 ‘클리닉의 노하우’가 큰 비중을 차지하였다.

BMI에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지를 분석한 결과, 비만관리 이유, 비만관리 지식습득경로, 1회 비만관리 적정소요시간, 비만관리 효과에 영향을 미치는 가장 큰 효과에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 그 중 비만관리 이유에 있어서는 비만도가 높을수록 ‘건강상의 이유’가 높은 비중을 차지하였으며, 비만관리 효과에 영향을 미치는 가장 큰 효과에서는 비만도가 높을수록 ‘최신장비 기기’에 대한 영향이 높게 나타났다.

대상자의 전반적인 이용실태를 분석한 결과, 비만관리 기간은 3개월-1년 미만이 가장 높게 나타났고, 1회 비만관리 시술 비용은 5만원~7만원이 가장 높았으며, 1회 비만관리 시술소요시간은 1시간~1시간 30분이 가장 높게 나타났다. 월 평균 비만관리횟수는 월 2회~3회 미만이 가장 높았고, 목표 감량은 5kg~10kg 미만이 가장 높았으며, 과거 비만관리경험은 두 번째가 가장 높았다. 현재 시술중인 관리 및 시술 문항에서는 마사지 요법이 가장 높았으며, 비만클리닉을 선택한 이유로는 '주변인의 권유'가 가장 높게 나타났다.

연령에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석한 결과, 비만관리 기간, 1회 비만관리 시술 비용, 1회 비만관리 적정시술 소요시간, 목표 감량(kg), 과거 비만관리 경험에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데 그 중 비만관리 기간의 경우 연령이 높을수록 비만관리 기간의 긴 비중이 높게 나타났다( $p<0.05$ ).

BMI에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석결과, 목표 감량, 과거 비만관리경험에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 그 중 목표 감량에 있어서 비만도가 높을수록 목표 감량(kg)도 비례하였다( $p<0.05$ ).

셋째, 대상자의 연령별, 체형상태 특성별로 비만클리닉 요인별 만족도를 파악한 결과 전체적으로 볼 때에는 인적서비스가  $M=3.80$ 으로 만족도가 가장 높게 나타났고, 지각된 효과  $M=3.63$ , 관리품질  $M=3.62$ , 물리적 환경  $M=3.55$  순으로 나타났으며, 비만클리닉의 전반적인 이용객 만족도는 평균 3.66점으로 나타났다.

연령에 따라 비만클리닉 이용객 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과, 전반적인 만족도 하위요인별 관리 품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 30~40대가 30대미만과 50대에 비해 상대적으로 전반적인 이용객 만족도가 높게 나타났다( $p<0.05$ ).

BMI에 따라 비만클리닉 이용객 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과, 전

반적인 이용객 만족도와 하위요인별 지각된 효과, 관리품질, 물리적 환경만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 비만군의 경우 저체중·정상체중군과 과체중군에 비하여 전반적인 이용객 만족도가 높게 나타났다( $p < 0.01$ ).

관리 품질, 물리적 환경, 인적 서비스 요인과 지각된 효과간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과 만족도 요인인 관리 품질, 물리적 환경, 인적 서비스 요인과 지각된 효과간의 상관관계에서 관리 품질 전체 하위 문항과 물리적 환경 전체 하위 문항, 인적 서비스의 전체 하위 문항 전체가 지각된 효과간의 전체 하위 문항의 상관관계에서 유의한 양의(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

# 목 차

논문 개요

## I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적 ..... 1
2. 연구의 가설 ..... 2

## II. 이론적 배경

1. 비만의 개념 ..... 3
2. 비만관리방법 ..... 4
3. 고객 만족도의 개념 ..... 12
4. 고객 만족 요인 ..... 13

## III. 연구방법

1. 연구대상자 ..... 15
2. 연구도구 및 자료수집 ..... 15
3. 자료 분석 및 통계처리 ..... 19

## IV. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적인 특성 ..... 20
2. 연구대상자의 체형상태 특성 ..... 21
3. 비만클리닉 이용태도 ..... 22

4. 비만클리닉 이용실태 .....	29
5. 비만클리닉 이용객 만족도 .....	38
<b>V. 고 찰</b> .....	45
<b>VI. 결론 및 제언</b> .....	50
참고문헌	
Abstract	
부록	

# 표 목 차

<표 1> 설문지 구성 .....	18
<표 2> 조사 대상자의 일반적 특성 .....	20
<표 3> 조사 대상자의 체형상태 특성 .....	21
<표 4> BMI에 따른 주관적 체형평가 .....	22
<표 5> 비만클리닉 이용태도 .....	24
<표 6> 연령에 따른 비만클리닉 이용태도 .....	26
<표 7> BMI에 따른 비만클리닉 이용태도 .....	28
<표 8-1>, <표 8-2> 비만클리닉 이용실태 .....	31, 32
<표 9-1>, <표 9-2> 연령에 따른 비만클리닉 이용실태 .....	34, 35
<표 10-1>, <표 10-2> BMI에 따른 비만클리닉 이용실태 .....	36, 37
<표 11> 비만클리닉 이용객 만족도 .....	40
<표 12> 연령에 따른 비만클리닉 이용객 만족도 .....	41
<표 13> BMI에 따른 비만클리닉 이용객 만족도 .....	42
<표 14> 관리품질, 인적 서비스 요인, 물리적 환경 요인과 지각된 효과간의 상관관계 .....	44

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성 및 목적

최근 비만관리는 미 추구를 위한 관심을 넘어서 만병의 근원이 비만으로 부터 온다는 사실이 다양한 학술지 및 보도 자료를 통해 알려지면서 세계보건기구(WHO)에서 1996년 5월 비만을 독립적인 관리가 필요한 질환으로 분류된 후 일반인들에게도 비만이 질병으로 받아들여지기 시작하였다(김선경, 2006).

비만은 더 이상 육식과 고칼로리를 즐기는 서구인만의 전유물이 아니라 우리나라 사람들도 최근 식생활의 급격한 서구화로 채식위주의 식단에서 고칼로리 식품으로 식단이 변화하고 있으며, 육체노동 감소 스트레스 증가 등으로 인해 비만위험요인이 급격히 증가하였고, 이에 따라 비만위험 환경에 노출되어있는 현대인들과 비만증 환자들이 비만치료법에 대한 관심도 꾸준히 증가하는 추세이다.

의료계에 따르면 매년 40만명 이상의 성인 비만환자가 국내에서 발생하고 있으며 이중 체질량 지수가 30을 넘는 고도비만 환자는 3만명 정도로 추산되고 있다. 지난해 비만으로 발생한 진료비와 소득손실 등 간접비용이 2조 1,000억원이었다는 점과 비만인 사람이 그렇지 않은 사람에 비해 암, 당뇨병 발생위험도가 높아지는 등 비만이 만성 질환의 이환 위험을 높이는 주요한 원인으로 작용해 비만 치료에 따른 의료비용은 연간 최소 2조원 이상이 추가로 발생하게 된다. 전국적으로 개원하고 있는 가정의학과, 내과, 산부인과, 성형외과, 일반의원, 종합병원, 한의원, 한방병원, 심지어 보건소에까지 비만

클리닉이 특수과로 개설되어 비만클리닉을 운영하는 병원의 수가 급증하고 있으며, 정확한 개원 수는 확인할 수 없지만, 서울에서만도 약 3000개소 이상의 비만클리닉이 존재하고 있으며, 앞으로 점점 더 늘어나는 추세이며, 전문적으로 비만을 특화하여 진료하는 전문 비만클리닉이 도입되는 추세이다. 비만클리닉의 시장 규모가 커지면서 대부분의 의료기관이 수익성만을 바라보고 비만진료에 나서고 있지만, 임상경험이 부족하고 전문 지식도 떨어진다는 우려와 더불어 환자들의 부작용 사례와 만족도가 떨어진다는 보도 또한 속출하고 있다(서울경제, 2007).

한편 병원에서는 단순한 약 처방만으로 비만치료를 그치지 않고, 다양한 기기시술 및 관리프로그램들을 선보임으로써 일반관리실에서 비만관리를 받던 사람들이 병원으로 몰리기 시작 하였고, 병원 내 비만클리닉을 찾는 이용객들은 비만치료를 위한 이용객 외에도 미적차원에서의 꾸준한 체형관리를 위한 이용객들의 비율도 늘어나는 현 추세를 가만해 볼 때, 단순히 비만클리닉이 환자를 치료하는 의료기관이 아닌 서비스 기관으로 변화하면서 서비스품질의 중요성이 부각되고 있다.

이에 본 연구는 급증하고 있는 병원 내 비만클리닉의 서비스품질 개선과 이용객의 만족도 상승위해 병원 내 비만클리닉 이용객을 대상으로 연령별, 비만수준별 이용실태 및 이용태도, 요인별 이용객의 만족도와 물리적 환경, 관리품질, 인적 서비스 요인과 지각된 효과간의 상관관계를 알아보고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구 사회학적 특성 및 체형상태 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 연령별, 비만수준별 비만클리닉 이용태도와 이용실태를 파악한다.

셋째, 대상자 연령별, 비만수준별, 비만클리닉 요인별 고객만족도를 파악한다.

넷째, 이용객의만족도 요인인 물리적 환경, 관리품질, 인적 서비스요인과 지각된 효과간의 상관관계를 파악한다.

## 3. 연구의 가설

첫째, 대상자의 연령 및 비만수준에 따라 이용태도와 이용실태에 차이가 있을 것이다.

둘째, 대상자의 연령 및 비만수준에 따라 이용객의 만족도에 차이가 있을 것이다.

셋째, 이용객의 만족도 요인인 물리적 환경, 관리품질, 인적서비스와 지각된 효과간의 상관관계가 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 비만의 개념

비만(Obesity)이란, 섭취하는 에너지보다 사용하는 에너지가 적게 됨으로써 그 잉여 에너지가 지방으로 바뀌어 몸 안의 여러 부분, 특히 피하 조직이나 뱃속의 장간막 등에 축적됨으로써 체중이 증가하는 현상이다(김의수, 1995).

일반적으로 섭취한 에너지는 기초대사에 60~70%를 사용하고, 운동과 행동에 15~20% 그리고 음식물의 소화, 흡수, 대사 등에 10% 정도가 소비된다. 그런데 이들 소비 에너지 보다 더 많은 에너지를 섭취하면 여분의 에너지는 중성지방으로 전환되어 지방 조직에 축적되어 생기는 것이 비만이다. 성인의 경우 대개 지방세포의 크기를 증가시킴으로써 체중이 늘어나며 이를 비대성 비만(Hypertrophic Obesity)이라하고, 지방세포의 수가 늘어날 경우 이를 증식성 비만(Hyperplastic Obesity)이라 한다.

비만은 남성의 경우 체지방률이 25%이상, 여성의 경우 30%이상인 경우로 정의된다. 그러나 임상적으로는 실제 체지방량의 측정이 어렵기 때문에 BMI(체질량지수), WHR(허리와 힙의 비율), 허리둘레, 피부 두께측정 등의 여러가지 방법으로 추정되고 있으며, 특히 1997년 WHO(세계보건기구)에서 BMI 25~29.9kg/m<sup>2</sup>인 경우 과체중으로 정의하고, BMI 30kg/m<sup>2</sup>이상인 경우 비만으로 정의하여 계속 사용되어 왔으나 이후 2002년 서구인들과는 다른 체격을 가진 아시아 성인을 대상으로 새롭게 규정하여 아시아인들은 BMI 23~24.9kg/m<sup>2</sup>인 경우 과체중으로 정의하고 25kg/m<sup>2</sup>이상인 경우를 비만으로 수정하여 정의함으로써 전 세계적으로 사용되고 있다.

## 2. 비만관리방법

비만 관리 방법에는 여러 가지 요법이 있는데 비만자 스스로가 할 수 있는 식이요법, 행동수정요법, 운동요법, 마사지 요법, 병원 내 비만클리닉에서 현재 행해지고 있는 다양한 관리와 기술 및 비만 치료 요법들을 설명해 보고자 한다.

### (1) 식이요법

식이요법은 모든 비만치료의 근본이 되고 있는데 그 원칙은 균형 있는 식사를 제공하면서, 열량 섭취를 소모량보다 적게 하여 체내에 축적된 지방을 소모하게 하는 것이다(Nieman et, 1992).

일반적으로 비만인 사람은 정상인에 비해 열량섭취량이 상당히 많은 것으로 생각하기 쉽다. 그러나 비만인 경우 열량섭취량이 많지 않다 하더라도 체중이 증가될 수 있다. 또한, 일부 비만인의 경우 지나치게 열량이 적은 식사를 하거나 불규칙적인 식사를 하면, 체내 에너지 기초대사율이 감소되어 열량이 그리 높지 않은 식사를 함에도 불구하고 체중증가가 가속화되기 쉽다. 비만인 경우 전체 식사섭취량이 가장 중요하기는 하나 식사습관 자체가 문제가 되는 경우가 많다. 식사습관 및 생활습관에 대한 정확한 파악은 식사치료 전략수립에 매우 유용한 도구이다(김은미, 1999).

비만인의 저 열량균형식의 경우 열량의 제한 정도는 환자에 따라 다르지만 보통 저 열량식 시행 시 1일 1,200kcal 정도 섭취하는 것을 말한다. 환자 개개인에 적절한 수준으로 열량을 제한하는 것이 좋는데 일반적으로 평소 섭취량보다 500-600kcal 정도를 줄여서 섭취하도록 한다. 이 정도 수준으로 제한할 경우 환자들이 비교적 잘 적응하며 장기간에 걸쳐 체중 감소 효과를 얻을 수 있다. 저 열량식 계획 시에는 총열량 이외의 다른 영양소가 고르게 포함될 수 있도록 주의해야 한다. 식사 내용이 갑자기 변화되거나 공복감이 심하면 식사

요법을 잘 따르지 못할 수 있으므로 환자가 잘 적응할 수 있도록 가능한 환자의 생활 습관과 식품에 대한 선호도를 고려하여야 한다. 우리나라의 경우 탄수화물은 총열량에서 60~65%, 지방은 20~25%, 단백질은 15~20% 정도로 구성하도록 권고한다. 급격히 체중을 감소시키기 보다는 지속적으로 노력하며 도중에 포기하지 않는 것이 중요하다.

## (2) 행동수정요법

행동수정요법은 감량과 그 유지가 가능해 지기 위해 일상에서 비만에 결부된 생활습관을 수정 하는 것이다(장지혜, 2010).

대부분의 비만한 사람들은 행동방식에 문제가 있다. 잘못된 생활습관을 바꾸지 않고 단기간에 강제적인 방법으로 체중만 줄일 경우 체중감량에 실패할 확률이 높다. 체중감량에 번번이 실패를 반복한다면 한번쯤 자신의 행동양식을 되짚어봐야 한다. 생활습관을 바꾸면 체중감량이 자연스럽게 일어난다. 성공적인 체중감량은 빠르게 살을 빼는 것이 아니라 감량된 체중을 유지하는 것이다(대한비만학회, 2003).

행동 수정요법의 구성요소로는 자가 감지, 자극 조절, 식사, 운동, 인식 재구성, 사회적지지, 문제해결, 식사 속도 늦추기, 재발 방지 등의 여러 요소가 있다. 행동수정요법은 다른 비만치료들에 비해서 체중 감소율이 높지는 않다고 하지만 중도 포기율은 20% 미만으로 다른 치료방법들 보다 낮은 편이고 감소된 체중을 장기간 유지하는 데는 행동치료를 사용한 체중감소 프로그램이 필수적이라 하겠다(최혜미, 2000).

식사와 운동습관을 변화시키는 행동치료는 다음과 같이 여러 가지 방법이 있다.

첫째, 안 좋은 섭취 습관 요인을 찾아내어 먹는 음식종류, 양, 장소, 시간, 자세, 감정 상태를 조절하고 두 번째로는 피해야 할 음식을 눈에 띄지 않게

하고 많이 먹으려고 하는 욕구를 자제하기 위해 음식을 섭취할 기회를 줄이는 방법이며 세 번째, 비만 인이 바람직한 행동을 한 경우 칭찬, 보상으로 격려를 하면서 스스로 지속적으로 비만을 관리 할 수 있도록 유도하는 것이다.

### (3) 운동요법

식사요법 단독으로 체중조절을 하는 것보다 규칙적인 운동을 병행하면 에너지 소모를 증가시켜 감소시키는데 더욱 효과적이다. 운동을 식사요법과 병행하면 식사요법만을 시행하였을 때 나타나는 안정 시 기초 대사량의 감소를 막을 수 있고, 체지방체중 (lean body mass)을 감소시킬 수 있으며, 산소운반능력의 증가, HDL 콜레스테롤의 증가, LDL 콜레스테롤과 중성지방의 저하 및 혈압강화 효과와 인슐린 민감도의 증가를 가져올 뿐만 아니라 심리적 스트레스도 감소가 될 수 있는데 이러한 것들을 운동요법의 효과라 할 수 있다(박혜순, 1992).

비만을 위한 운동요법은 주 3~4일 하루 1시간 이내로 운동을 하는 것이 바람직하다. 식사요법은 지방보다는 수분을 먼저 소모시켜 근육과 뼈의 무게를 줄여 체중을 감소시키지만, 운동은 오히려 근육과 뼈를 증강시키고 지방을 연소시킴으로써 체중감소를 가져온다. 또한, 운동 후에는 기초대사율이 높아져 같은 양의 음식을 먹어도 에너지 축적이 덜 된다. 운동 횟수와 강도는 본인의 체중에 적합한 가벼운 운동을 꾸준히 하는 것이 중요하다. 체지방을 연소시키기 위해서는 속보, 조깅, 수영 등 낮은 강도의 유산소운동을 지속적으로 하는 것이 필요하다. 운동의 강도는 온몸이 땀으로 축축히 젖고, 호흡곤란을 느끼지 않으면서 옆 사람과 대화를 할 수 있는 정도가 적당하다. 이러한 강도는 심장에 적당한 자극을 주어 유산소운동능력에 향상에 도움을 주고 체지방을 연소시킴으로써 체중감량에 효과적이다(대한비만학회, 2003).

비만한 사람의 경우 유산소운동을 하되 자전거나 걷기처럼 관절이나 골격에

우리가 가지 않는 운동을 택하는 것이 좋다. 비만의 정도가 심하지 않은 경우에는 운동을 선택하는데 있어 제한이 없는 편이다. 유산소운동을 통해 지방을 연소시킴과 동시에 배, 허리, 허벅지 등 부위별 근육을 강화시키는 근력운동을 병행하면 더욱 효과적이다(대한비만학회, 2003).

유산소운동이란, 에너지 대사에 산소를 필요로 하는 운동으로 주 에너지로 지방을 사용한다. 걷기, 줄넘기, 조깅 등 간단한 유산소운동도 지방을 태우는데 효과적이며, 15~60분 정도 운동하는 것이 적합하다. 또한, 등산, 수영, 에어로빅은 심폐지구력과 유연성을 길러주어 비만자에게 적당한 운동이다. 따로 운동할 시간을 내기 힘들다면 실내자전거나 DDR 등을 이용해도 체지방 감소의 효과를 볼 수 있다(대한비만학회, 2003).

무산소운동이란, 단시간 내에 큰 힘을 요구하는 운동으로 에너지 대사에 산소가 관여되지 않는다. 주 에너지로 탄수화물을 사용하는데 체중감량보다는 근육을 단련시키는 데 효과적이다. 근육이 많아지면 기초 대사량 또한 높아지므로 칼로리를 소모하는데 도움이 된다. 단거리 달리기, 덤벨 등의 근력운동이 있다(대한비만학회, 2003).

#### (4) 마사지요법

마사지는 고대의학 기록에 따르면 치료법의 한 형태로 언급되어 있으며 치료사, 철학사, 역사학자의 기록을 보면 문지르거나 기름을 바르거나 하는 형태로 역사를 통해 계속되어 온 것을 알 수 있다. Avicenna (980-1037)에 따르면, “마사지의 목적은 근육 안에 자리하고 있는 운동으로 풀 수 없는 쇠퇴한 형태의 물질들을 없애는 데 있다. 이것은 곧 불필요한 물질들을 제거함으로써 피로를 없앨 수 있다”고 하였다(김상수 외, 1998). 마사지요법은 혈액순환을 활발하게 하고 노폐물 제거와 영양소 및 산소공급을 원활하게 하여 신진대사를 좋게 하고 심신을 안정시켜 과도한 비만을 예방하는데 효과가 있으며 본인의

노력과 더불어 관리자의 도움을 받을 수가 있다(박영진, 1999).

① 경락 마사지요법

경락이란 인체의 몸에 기와 혈이 흐르는 통로를 말하며 이러한 기와 혈의 흐름이 원활하게 되도록 하는 것이 경락 마사지이다. 경혈에 정체되어있는 혈을 풀어주고 혈액순환을 원활하게 만들어주고 노폐물을 제거에 탁월한 작용을 하여 대사 장애가 원인인 비만관리 하는 마사지 요법으로 이용된다(홍성균, 2001).

② 아로마 마사지요법

아로마테라피는 약리효과가 있는 식물의 특정 부위에서 추출해 낸 에센셜오일을 후각이나 피부를 통해 인체에 흡수시켜 인체의 정신과 육체의 질병을 예방하고 치료하며 건강의 유지·증진을 도모하는 자연 대체의학에 속하는 하나의 방법이다. 약물과는 달리 장기적으로 사용하여도 부작용이나 내성이 생기지 않아 효력이 감소되지 않는다. 비만증과 셀룰라이트 관리에 사용되는 에센셜오일로는 사이프러스(Cypress), JUNIPER, FENNEL, GERANIUM, LAVENDER 오일 등이 있다. 복부비만에는 캐리어오일 50ml에 사이프러스(Cypress)오일 10방울, JUNIPER오일 10방울, LAVENDER오일 5방울을 섞어 마사지하면 효과적이라고 하였다(최경미, 2003).

(5) 병원 내 비만클리닉 시술법

① 지방분해 주사

지방을 분해하는 약물 (Aminophyline)을 살을 빼고 싶은 부위에 직접 주사해서 지방을 녹여 배출하게 하는 방법으로 약물이 지방분해가 용이하도록 만들어 국소 부위의 사이즈를 줄어든다. 축적되어 있던 지방세포에만 약물이 작용하여 지방을 녹여 배출을 유도하는 방법으로 지방세포를 줄어든다 하고 지방분해가 용이하도록 만들어 줌으로써 복부를 비롯한 허벅지, 팔 등의

부위의 크기를 줄어둘게 한다.

#### ② 저주파 지방분해

근육세포나 지방세포에 인체에 미약한 저주파자극을 주어 직접 작용하고 흔들어 줌으로써 운동성을 주어 지방세포의 크기를 줄인다. 특정 부위의 지방에 저주파를 이용하여 근육에 자극을 줌으로써, 조직액을 제거하거나 감소시키고, 혈액순환을 촉진시켜 지방을 배출한다.

#### ③ 카복시테라피(Carbon Dioxide Therapy)

폐쇄성 혈관질환 치료에 최초로 사용한 이후 이탈리아 대학에서 말초혈액순환센터에서 복부, 팔, 다리 등의 둘레가 감소된 결과를 발표한 후 미용성형 쪽에서 많이 쓰이는 방법이다.

무균상태의 액화된 이산화탄소가스를 주입하여 지방이 단단하게 축적된 셀룰라이트부위를 느슨하게 풀어주고 지방 세포를 분해하여 주위 조직의 혈관을 확장하여 미세혈액 순환을 증가시켜 지방의 분해를 촉진시킨다.

#### ④ 약물요법

약물요법은 세계 보건기구 (WHO)와 미국 보건원 (NIH)등의 비만증 치료 지침의 일부로서 포함되고 있다. 그러나 비만 치료에 있어 약물요법은 식사요법 및 운동요법 등 체중감량 및 유지를 위한 방법들에 대한 보조적인 수단이다 (김선효외, 2007) 최근 비만치료를 있어서 약물요법은 전 세계적으로 보편화되고 있는 추세이다. 약물요법은 체질량지수가  $30\text{kg}/\text{m}^2$  이거나  $25\text{kg}/\text{m}^2$ 이면서 합병증이 있는 경우 3~6개월 정도 시도해 볼 수 있다. 현재 우리나라에서 비만치료제로 사용가능한 약물은 식욕억제제와 흡수 억제제로 구분할 수 있다 (이승주, 2003)

비만 치료 원칙이 식사, 운동 요법인 것은 말할 필요가 없다. 그러나 고도 비만 환자나 관절 질환 때문에 운동 요법이 곤란한 사람, 절약 유전자를 가지고 있어 감량이 어려운 사람, 그리고 스트레스가 원인이 되어 과식에 시달리고

있는 사람들에서는 약물 요법이 필요하다.

⑤ 엔더몰로지 (Endermologie)

진공흡압, 흡입의 복합작용으로 혈액 순환과 림프순환이 촉진되고 특수 제작된 롤러를 이용하여 연속적으로 지방 세포와 주변결체조직에 지속적인 피부 당김과 해체 작용을 가하는 시술로 지방조직을 파괴, 지방대사 촉진과 더불어 세포내 신진대사를 활성화 시켜 혈액순환이 좋아지게 되어 지방의 양이 줄어들고 동시에 셀룰라이트 때문에 울퉁불퉁하던 피부가 매끄러워지는 효과도 얻을 수 있다. 롤러를 이용하여 연속적인 피부 당김과 해체, 진동, 진공흡입 등 복합작용을 진행하여 혈액순환과 림프순환을 촉진하여 지방 분해를 일으키는 방식이다.

⑥ RF 시스템 (Radio Frequency)

고주파를 이용해 인체의 심부열을 발생시키고 이 심부열을 이용하여 체지방 분해를 촉진하는 시술로 혈액순환개선에 탁월한 효능을 가지고 있다. 인체에 고주파가 몸에서 심부열(생체열) 발생을 유도하여 혈류량과 산소유입량을 증가시키고 체지방분해, 셀룰라이트 연소작용을 일으켜 사이즈 감소가 일어나는 원리이다.

⑦ 지방흡입 수술요법

지방 흡입술은 신체의 비만 부위가 어떤 방법으로도 살이 빠지지 않는다면 나 부분 비만으로 인해 정신적인 장애를 일으킬 정도라면 고려해볼 수 있는 시술로서 특정 부위에만 지방이 과다 축적된 경우에 효과적이며, 체중이나 체지방량에는 큰 차이가 없지만, 체형교정에는 효과적이다(이승남, 2004).

⑨ 침술요법

침술요법의 경우 한의원, 한방 병원 내 비만클리닉에서 주로 시술되어지고 있는 비만관리 방법 중 하나로 일반침, 이침, 전기 지방분해침, 수침침이 사용된다.

첫째, 일반 침은 몸 속을 흐르는 12경락을 따라 퍼져 있는 365개에 달하는 경혈에 자극을 주는 침 요법으로 사람의 생명을 유지하는데 꼭 필요한 기혈이 온몸 구석구석을 원활하게 흐를 수 있도록 도움을 준다. 침으로 자극을 주면 몸 속에서 진정, 흥분, 발한 작용이 일어나 지방을 제거시킬 뿐만 아니라 노폐물을 배출시키는 데 도움을 준다. 둘째, 귀에 5~7개의 작은 침을 놓는 이침은 비만증 환자를 치료하는 보조 요법으로 많이 활용된다. 이침은 식욕억제, 진정, 이뇨작용 등이 있어 칼로리 섭취의 감소 효과, 수분과 나트륨의 대사 개선 작용, 위장활동을 약화시켜 식후 소화속도를 지연시키는 효과가 있으며, 일주일 2회 정도 시술한다. 셋째, 전기 지방분해침은 침에 전기자극을 주어 비만 부위를 제거하는 요법이다. 경혈 등의 신경말단에 지속적으로 미세한 전류를 통과시키면 ‘카테콜아민’이라는 합성 물질이 잘 분비되어 지방세포 속에 있는 콜레스테롤을 분해해 세포의 크기를 작게 만들어주는 효능이 있어 주로, 지방 침착이 잘되는 부위(복부, 허벅지)에 전기 지방 분해침을 놓는다. 넷째, 수지침은 손바닥에 있는 신체 각 부분의 반응 점에 침을 놓는 방법으로서 일반인에 게도 매우 친숙한 요법이다. 수지침으로 살을 빼려면 1개월에 2kg 정도의 감량을 목표로 하며 2~3개월 동안 꾸준히 침을 맞아야 한다.

#### ⑩ 레이저요법

파장이 1210nm 레이저를 피하지방에 투사할 경우 발산되는 열로 주변 1cm 크기의 지방을 파괴하는 것으로 이때 해당 지방 위에 덮인 피부는 아무 영향을 받지 않는다. 레이저 열로 녹아버린 지방은 별도의 몸 밖 추출과정을 거치지 않아도 자연히 배출 된다.

### 3. 고객 만족도의 개념

고객 만족이란 소비자들이 제품이나 서비스를 구매, 비교, 평가, 선택하는 과정에서 그들이 얼마만큼 호의적인 감정을 경험하느냐 하는 것으로 사용전의 기대와 사용 후에 느끼는 제품 간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가과정이라고 정의될 수 있다(박창식, 2002).

고객만족의 개념은 미국에서 처음 도입되어 미국 기업을 중심으로 연구되기 시작했고, 이제는 세계 모든 기업의 경영이념이 되었다. P.F.Drucker (1952)는 현대 경영의 실제 「The Practice of Management」에서 고객을 창조하는 것은 기업이고 기업을 정의하는 것은 고객이라고 서술하면서 고객에 대한 기업의 대응이 중요하다고 강조했다. 1970년대까지 미국의 고객만족 연구에서는 만족을 기대-불일치 패러다임(paradigm)에 근거해 기대와 성과가 일치한 결과를 만족으로 간주하였다(김영신, 2008).

고객 만족이라는 개념은 이미 오래 전부터 기업의 성공을 위해서 기본적인 과정이라는데 인식을 같이 했다. 고객만족은 소비자의 제품과 서비스의 구매과정에 가장 많은 영향을 받게 되므로, 기업 활동의 평가기준이 기업이 아닌 고객이라는 인식의 전환을 가져오게 되었고, 그 인식의 전환은 고객위주의 경영전략 수립을 가져오게 되었다. 그러나 고객만족 구성개념의 다양함에도 고객만족은 고객이 제품 또는 서비스에 대해 원하는 기대 이상으로 충족시켜 줌으로써 고객의 재 이용률을 향상시키고 그 제품 또는 서비스 대한 선호도가 지속되도록 하는데 그 의의가 있다고 하겠다. 또한 고객만족은 제품의 질적 수준보다는 고객의 기대수준의 크기 여부에 달려 있어, 기대충족, 미 충족 여부와 조직의 노력 등이 영향을 미치게 된다(성혜련, 2010).

#### 4. 고객만족요인

고객만족이란 개념은 추상적이고 광범위하기 때문에 이를 설명할 수 있는 변수 즉 결정요인을 정확하게 구체화시키는 일은 쉽지 않다. 그리고 연구자의 목적에 따라 고객만족개념에 대한 설명은 각기 다르게 적용되고 있다 (임채경 등, 1995).

비만클리닉 이용객들의 만족도를 살펴보는 본 연구에서는 이용객 만족요인을 지각된 효과, 관리 품질, 물리적 환경, 인적 서비스 네 가지 요인으로 분류하여 분석하였다.

##### (1) 지각된 효과

비만클리닉 이용객은 건강개선과 미 추구 등을 위해 일정의 금액을 지불하고 체중감량 시술 및 관리를 받게 되어 있다. 지각된 효과란, 관리 후 고객 스스로가 느끼는 체형변화 상태, 관리금액 대비효과, 관리시간 및 에너지 대비 효과, 효과에 대한 주변인들의 평 등을 말하며 측정치로 나타나는 실제적 효과와 다소 차이가 있을 수도 있으며 지각된 효과는 비만클리닉의 지속적인 이용여부를 결정짓는 중요한 요소로 손꼽히고 있다.

##### (2) 관리 품질

비만클리닉 이용객의 증가와 비례하여 동종업계의 증가 추세는 서비스 품질을 비교하여 고객이 선택할 수 있는 선택의 폭이 넓어지게 되었다. 동종업계에서 같은 금액을 지불하고 서비스를 받는 이용객들은 관리 및 각종 시술 장비, 시술 장비 위생 상태, 시술 방법, 시술시간에 이르기 까지 다양한 관리 품질을 생각하게 되었고, 일반적인 이용객 만족도를 결정짓는 중요 요소로 자리 잡았다.

##### (3) 물리적 환경

비만클리닉의 프로그램은 시술 및 관리로 다양화됨에 따라 물리적인 환경

도 다양한 컨셉 (Concept)으로 구성되어 있다. 이러한 물리적 환경은 비만클리닉의 얼굴이 되어가고 있다. 물리적 환경에 대한 구분은 시술과 관리를 받는 시설과 편의를 위한 부대시설로 구분할 수 있다. 특히 시술과 관리를 받는 시설물은 사용자 즉 이용객의 욕구에 맞게 준비되어야 하고, 각종 시술 장비 및 관리 시설 못지않게 중요한 것이 비만클리닉 이용객들이 시술 및 관리 전후에 필요한 편의시설로 휴식공간과 음료 자판기 나아가 샤워장 등은 매우 필요한 부대시설이 아닐 수 없다. 비만클리닉 시설은 편리성과 쾌적함을 요구한다. 또한 시술 장비의 노후나 시설의 불량 등은 이용객으로 하여금 거부당할 수 있음을 인식해야 한다. 그리고 신규이용객을 부르는 중요한 시설요소 중의 하나로 교통 및 주차시설은 시간 절약을 중요시하는 현대인들에게는 매우 중요시되고 있다.

#### (4) 인적 서비스

비만클리닉은 진료와 시술을 제공하는 의료진들과 관리서비스를 제공하는 관리사로 구성되어 서비스를 제공하는 만큼 구성원들의 서비스 수준에 따라 이용객 만족도에 큰 차이를 보인다. 이들의 서비스는 이용객들과의 신체적 접촉 및 직접적인 서비스 제공을 통해 평가되므로 이용객들의 평가 또한, 즉시 이뤄지게 된다. 구성원들은 이용객들의 입장에서 매우 세심한 배려와 적극적인 대응 자세를 원칙으로 하고 꾸준한 서비스 교육을 통해 어느 이용객이든 일관된 인적 서비스를 제공받을 수 있도록 철저하고 체계적인 시스템을 갖추어져야 한다. 어떤 조직도 준비가 되어 있지 않는 상황에서는 효율적인 조직이 운영될 수 없으며, 이용객 만족도의 결정적인 요인 중 가장 큰 비중을 차지하고 있다 해도 과언이 아니며 인적 서비스 평가가 이용객들의 구전효과를 통해 직접 마케팅으로까지 연결되므로 신중한 기해야 하는 부분이다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상자

본 연구는 서울과 경기도에 소재한 병원 내 비만클리닉 24개 지점에서 2주 이상 현재 비만관리를 받고 있는 대상자들에게 총 430부의 설문지를 배부하여 병원 내 비만클리닉의 이용실태에 대한 기록이 성실하지 못한 23부와 성별이 남성인 소수 대상자 22부를 제외한 총 385부를 본 연구 자료로 사용하여 통계 처리하였고, 설문 조사기간은 2010년 8월 초부터 9월 중순까지 시행하였다.

#### 2. 연구도구 및 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구도구인 설문지는 피부, 두피, 비만관리실의 고객 만족도에 대한 선행논문(김은아,2009; 송미경,2008; 위수영,2008)에서 문항들을 발췌하여, 전문가의 자문을 토대로 수정 보완하여 작성하였다.

설문조사는 병원 내 비만클리닉에 근무 중인 근무자들의 협조를 받아 연구 취지를 설명하고 배포하여 기입하게 한 후 회수하거나 조사자가 비만클리닉에 직접 방문하여 조사대상자들에게 배포 후 즉시 회수하는 형식으로 조사하였다.

##### 1) BMI( Body mass index ) 측정

각 병원 내 비만클리닉에 배치된 측정기기를 이용하여 대상자에게 설문지

를 배포 할 당시 이용객들의 키와 몸무게를 측정하여 기록하도록 한 뒤, 이용객들의 키와 몸무게 기록을 토대로 체질량 지수 BMI 측정방식에 따라 나온 결과를 가지고, 아시아태평양기준으로. 저체중( $18.5\text{Kg}/\text{m}^2$  미만)군, 정상체중( $18.5\sim 22.9\text{Kg}/\text{m}^2$  이하)군, 과체중 ( $23.0\sim 24.9\text{Kg}/\text{m}^2$ )군, 비만 ( $25.0\text{Kg}/\text{m}^2$  이상)군으로 분류하였다.

저체중 그룹이 차지하는 비율이 적은관계로 저체중군과 정상체중군을 하나로 보고 저체중·정상체중 군, 과체중 군, 비만 군으로 그룹을 재 편성하였다.

## 2) 설문지 구성

본 연구의 설문 항목 및 내용, 문항수를 <표 1>에 나타냈다. 설문 항목은 연구 대상자의 일반적인 특성 체형상태 특성, 비만클리닉 이용태도, 비만클리닉 이용실태, 비만클리닉 이용객 만족도에 관한 문항 등 5개 영역으로 구성 하였다.

일반적인 사항에 대한 문항은 연령, 결혼상태, 직업 총 3문항이다. 체형상태 특성에 대한 문항은 본인의 체형, 본인 체형평가, 본인의 체형상태특성 등 총 3문항이다.

비만클리닉 이용태도에 대한 문항은 가장 중요한 비만관리이유, 비만관리 정보습득 경로, 1회 비만관리 걱정 소요시간, 1회 비만관리 걱정 시술금액, 비만관리 효과에 미치는 영향, 비만관리 시 가장 어려운 요인 등 총 6문항이다.

비만클리닉 이용실태에 대한 문항은 비만관리 기간, 1회 비만관리 시술비용, 1회 비만관리 소요시간, 월 평균 비만클리닉 이용횟수, 목표 체중감량(kg), 과거 비만클리닉 이용여부, 현재 비만관리 및 시술 종류, 비만클리닉

선택 이유 등의 총 8문항이다.

비만클리닉 이용객 만족요인에 대한 문항은 지각된 효과, 관리품질, 물리적 환경, 인적 서비스에 관련된 문항으로 하위문항 총 15문항에 대해 Likert형 질문을 통해 5점 척도를 실시하여 ‘매우 만족한다’ 5점, ‘만족한다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘만족스럽지 않다’ 2점, ‘매우 만족스럽지 않다’를 1점으로 평가하였다.

<표1> 설문지 구성 내용

조사항목	내용	문항수
일반적 특성	연령, 결혼상태, 직업	3
체형상태 특성	본인의 체형, 본인 체형평가 본인의 체형상태특성	3
비만클리닉 이용태도	비만관리 관심 시작시기 가장 중요한 비만관리이유 비만관리 정보습득 경로 1회 비만관리 적정 소요시간 1회 비만관리 적정 시술금액 비만관리 효과에 미치는 영향 비만관리 시 가장 어려운 요인	7
비만클리닉 이용실태	비만관리 기간 1회 비만관리 시술비용 1회 비만관리 소요시간 월 평균 비만관리센터 이용횟수 목표 체중감량 (kg) 과거 비만관리센터 이용여부 현재 비만관리 및 시술 종류 비만클리닉 선택 이유	8
비만클리닉 이용객 만족요인	지각된 효과, 관리품질, 물리적 환경 인적 서비스	15
계		38

### 3. 자료 분석 및 통계처리

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩 (data coding)과 데이터 클리닝 (data cleaning)과정을 거쳐, SPSS (Statistical Package for Social Science) v. 12.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. 유의수준은 5% 이내에서 검증하였고 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 조사대상자의 신체적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, BMI에 따른 주관적 체형 평가를 위해 교차분석을 실시하였다.

셋째, 비만클리닉의 전반적인 이용태도 및 실태를 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 연령 및 BMI에 따른 차이를 알아보기 위하여 교차분석을 실시하였다.

넷째, 비만관리클리닉의 전반적인 이용객 만족도를 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시하였으며, 연령 및 BMI에 따른 차이를 알아보기 위하여 일원변량분석 (One way ANOVA)을 실시하였다. 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 <표 2>와 같다.

분석결과 연령은 30대 미만 33.85%, 30대 29.4%, 40대 20.8%, 50대 16.1%로 나타났고, 결혼 상태는 기혼 51.4%, 미혼 39.2%, 독신 9.4%로 30대 미만이 가장 많았고, 기혼이 미혼에 비해 많았다. 직업은 전업주부 26.8%, 사무직 17.7%, 전문직 17.4%, 학생 14.0%, 서비스직 13.2%, 자영업 7.3%로 전업주부가 가장 많았다.

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

구분	빈도	퍼센트	
연령	30대 미만	130	33.8
	30대	113	29.4
	40대	80	20.8
	50대	62	16.1
결혼 상태	미혼	151	39.2
	기혼	198	51.4
	독신(이혼, 별거, 사별)	36	9.4
직업	학생	54	14.0
	전업주부	103	26.8
	전문직	67	17.4
	사무직	68	17.7
	서비스직	51	13.2
	자영업	28	7.3
	기타	14	3.6
합계	385	100.0	

## 2. 조사대상자의 신체적 특성

조사대상자의 신체적 특성을 분석한 결과는 <표 3>과 같다.

분석결과 BMI를 통한 비만도는 저체중·정상체중군 (22.9Kg/m<sup>2</sup> 이하)이 49.6%, 과체중군(23.0~24.9Kg/m<sup>2</sup>)이 17.1%, 비만군 (25.0Kg/m<sup>2</sup> 이상)이 33.2%로 나타났고, 주관적 체형평가는 약간 통통한 체형 53.0%, 매우 뚱뚱한 체형 31.4%, 보통 체형 13.0%, 약간 마른 체형 1.8%, 매우 마른 체형 0.8% 순으로 나타났다.

주관적 체형평가를 통해 매우 뚱뚱하거나 약간 통통한 체형으로 자신을 평가한 이용객 325명을 대상으로 주관적 비만타입을 분석한 결과 전체적 비만이 28.3%로 가장 높게 나타났고, 복부 비만 28.0%, 하체 비만이나 상체 비만이 각 14.8%, 팔, 다리 비만 14.2% 순으로 나타났다.

<표 3> 조사대상자의 체형상태 특성

	구분	빈도	퍼센트
BMI <sup>1)</sup>	18.5Kg/m <sup>2</sup> 미만(저체중)	10	2.6
	18.5~22.9Kg/m <sup>2</sup> (정상체중)	181	47
	23.0~24.9Kg/m <sup>2</sup> (과체중)	66	17.1
	25.0Kg/m <sup>2</sup> 이상(비만)	128	33.2
주관적 체형평가	매우 뚱뚱한 체형	121	31.4
	약간 통통한 체형	204	53.0
	보통 체형	50	13.0
	약간 마른체형	7	1.8
	매우 마른체형	3	0.8
주관적 비만타입	하체 비만	48	14.8
	상체 비만	48	14.8
	복부 비만	91	28.0
	팔, 다리 비만	46	14.2
	전체적 비만	92	28.3
	계	325	100.0
	합계	385	100.0

<sup>1)</sup> BMI(Body Mass Index) : 체중(kg)/신장(m)<sup>2</sup>

BMI에 따라 주관적 체형을 평가한 결과는 <표 4>와 같다. 분석결과 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.001$ ) 저체중·정상체중 군의 72.2%가 주관적 체형평가를 매우 뚱뚱한 체형과 약간 통통한 체형으로 평가하고 있다는 것에 주목할 만한 분석 결과였다. 반면 과체중군의 25.8%가 매우 뚱뚱한 체형으로 인식하고 있었으며, 비만 군의 72.7%는 매우 뚱뚱한 체형으로 주관적 체형 인식하고 있어 다소 차이를 보였다.

<표4>BMI에 따른 주관적 체형 평가 (N=385)

구분	저체중·정상체중군	과체중군	비만군	합계	$\chi^2$ (p)
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	
매우 뚱뚱한 체형	11(5.8)	17(25.8)	93(72.7)	121(31.4)	186.794*** (.000)
약간 통통한 체형	123(64.4)	47(71.2)	34(26.6)	204(53.0)	
정상 (보통) 체형	48(25.1)	2(3.0)	0(0.0)	50(13.0)	
약간 마른 체형	7(3.7)	0(0.0)	0(0.0)	7(1.8)	
매우 마른 체형	2(1.0)	0(0.0)	1(0.8)	3(0.8)	
전체	191(100.0)	66(100.0)	128(100.0)	385(100.0)	

\*\*\* :  $p < 0.001$

### 3. 비만클리닉 이용태도

#### (1) 비만클리닉의 전반적인 이용태도

비만클리닉의 전반적인 이용태도를 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 분석결과 비만관리의 이유는 ‘외관상 이유’가 50.1%로 가장 높게 나타났고, ‘건강상 이유’ 29.4%, ‘가족, 주변인등으로부터 놀림 받아서’ 11.7%, ‘행동이 민첩하지 못해서’ 1.8%순으로 나타났다.

비만관리에 대한 지식습득경로는 ‘TV, 인터넷 등의 대중매체’ 34.3%, ‘가족, 친구, 동료, 주변인 등’ 33.0%, ‘약사나 의사와의 상담’ 20.3%, ‘이용 중인 비만관리클리닉’ 9.4% 순으로 나타나 ‘TV, 인터넷 등의 대중매체’가 ‘가족, 친구, 동료, 주변인 등’에 비해 경미한 차이로 가장 높게 나타났다.

1회 비만관리 적정소요시간은 1시간-1시간 30분이 49.1%로 가장 높게 나타났고, 1시간 30분-2시간 34.0%, 30분-1시간 14.8%, 2시간 이상 2.1%의 순으로 나타났다.

1회 비만관리 적정시술금액은 3-5 만원 미만 38.4%, 5-7 만원 미만 33.5%, 1-3 만원 미만 14.8%, 7-9 만원 미만 9.9%, 9 만원이상 3.4% 순으로 1회 비만관리 적정시술금액은 3-5만원 미만이 가장 높게 나타났다.

비만관리효과에 미치는 가장 큰 영향은 본인의 비만관리에 대한 열정이 40.5% 로 가장 높게 나타났고, 클리닉의 노하우특별프로그램 23.1%, 의료진 및 관리사의 숙련도 15.1%, 최신장비 기기 9.4%, 주변사람들의 도움 7.5%, 사용제품 효능 4.4%순으로 나타났다.

비만관리 시 가장 어려운 요인은 의지부족이 38.4%로 가장 높게 나타났고, 바쁜 일과로 시간부족 36.1%, 경제적 이유 12.2%, 적절한 방법선택의 어려움 8.3%, 체중조절로 인한 부작용 3.9% 순으로 나타났다.

<표 5> 비만클리닉 이용태도

(N=385)

구분	빈도	퍼센트	
비만관리 이유	외관상 이유	193	50.1
	건강상 이유	113	29.4
	가족, 주변인등으로 부터 놀림을 받아서	45	11.7
	행동이 민첩하지 못해서	27	7.0
	기타	7	1.8
비만관리 지식습득경로	약사나 의사와의 상담	78	20.3
	TV, 인터넷 등의 대중매체	132	34.3
	가족, 친구 동료, 주변인 등	127	33.0
	이용 중인 비만클리닉	36	9.4
	기타	12	3.1
1회 비만관리 적정소요시간	30분~1시간	57	14.8
	1시간~1시간 30분	189	49.1
	1시간 30분~2시간	131	34.0
	2시간 이상	8	2.1
1회 비만관리 적정시술금액	1만원~3만원미만	57	14.8
	3만원~5만원미만	148	38.4
	5만원~7만원미만	129	33.5
	7만원~9만원미만	38	9.9
	9만원 이상 ~	13	3.4
비만관리효과에 미치는 가장 큰 영향	클리닉의 노하우 (특별프로그램)	89	23.1
	본인의 비만관리에 대한 열정	156	40.5
	주변사람들의 도움	29	7.5
	의료진 및 관리사의 숙련도	58	15.1
	최신장비 기기	36	9.4
	사용제품 효능	17	4.4
비만관리 시 가장 어려운 요인	의지 부족	148	38.4
	바쁜 일과로 시간부족	139	36.1
	경제적 이유	47	12.2
	적절한 방법선택의 어려움	32	8.3
	체중조절로 인한 부작용	15	3.9
	기타	4	1.0

(2) 연령에 따른 비만클리닉 이용태도

연령에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 6>과 같다.

분석결과 비만관리 이유, 1회 비만관리 적정시술금액, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 효과에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.01$ ). 비만관리 이유에 있어서는 30대 미만이 62.3%, 30대 53.1%, 40대 43.8%가 ‘외관상 이유’ 관리를 하는 것으로가 가장 큰 이유로 나타났으나 50대의 경우만 58.1%가 ‘건강상 이유’로 나타나 비만관리 이유에 있어서 다소 차이를 보였다.

또한, 1회 비만관리 적정 시술금액에 있어서는 30대 44.6%, 40대 41.3%, 50대 41.9%가 3-5 만원 미만이 적당하다고 응답하여 가장 큰 비율을 차지하였으나 30대의 경우 42.5%가 5-7 만원 미만이 적당하다고 가장 많이 응답하여 다소 차이를 보였고, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향에 있어서는 40대 이하의 경우 본인의 비만관리에 대한 열정이 가장 영향을 많이 미친다고 하였으나 50대의 경우 본인의 비만관리에 대한 열정이나 클리닉의 노하우(특별프로그램)가 가장 영향을 많이 미친다고 하여 차이를 보였다.

이 외에 비만관리 지식습득경로, 1회 비만관리 적정소요시간, 비만관리 시 가장 어려운 요인에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 6> 연령에 따른 비만클리닉 이용태도

(N=385)

구분	30대 미만	30대	40대	50대	$\chi^2$ (p)	
	(N=130) N(%)	(N=113) N(%)	(N=80) N(%)	(N=62) N(%)		
비만관리 이유	외관상 이유	81(62.3)	60(53.1)	35(43.8)	17(27.4)	52.844*** (.000)
	건강상 이유	18(13.8)	29(25.7)	30(37.5)	36(58.1)	
	가족, 주변인 등으로 부터 놀림받아서	21(16.2)	15(13.3)	7(8.8)	2(3.2)	
	행동이 민첩하지 못해서	9(6.9)	7(6.2)	7(8.8)	4(6.5)	
비만관리 지식습득경로	기타	1(0.8)	2(1.8)	1(1.3)	3(4.8)	8.332 (.759)
	약사나 의사와의 상담	25(19.2)	20(17.7)	20(25.0)	13(21.0)	
	TV, 인터넷 등의 대중매체	50(38.5)	40(35.4)	23(28.8)	19(30.6)	
	가족, 친구 동료, 주변인 등 이용 중인 비만클리닉	39(30.0)	42(37.2)	25(31.3)	21(33.9)	
	기타	13(10.0)	8(7.1)	10(12.5)	5(8.1)	
1회 비만관리 적정소요시간	30분~1시간	24(18.5)	13(11.5)	10(12.5)	10(16.1)	12.550 (.184)
	1시간~1시간30분	66(50.8)	63(55.8)	33(41.3)	27(43.5)	
	1시간30분~2시간	39(30.0)	36(31.9)	34(42.5)	22(35.5)	
	2시간 이상	1(0.8)	1(0.9)	3(3.8)	3(4.8)	
1회 비만관리 적정시술금액	1만원~3만원미만	29(22.3)	9(8.0)	9(11.3)	10(16.1)	33.105** (.001)
	3만원~5만원미만	58(44.6)	31(27.4)	33(41.3)	26(41.9)	
	5만원~7만원미만	36(27.7)	48(42.5)	25(31.3)	20(32.3)	
	7만원~9만원미만	6(4.6)	18(15.9)	10(12.5)	4(6.5)	
	9만원 이상 ~	1(0.8)	7(6.2)	3(3.8)	2(3.2)	
비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향	클리닉의 노하우 (특별프로그램)	20(15.4)	30(26.5)	19(23.8)	20(32.3)	33.796** (.004)
	본인의 비만관리에 대한 열정	62(47.7)	42(37.2)	32(40.0)	20(32.3)	
	주변사람들의 도움	6(4.6)	12(10.6)	10(12.5)	1(1.6)	
	의료진 및 관리사의 숙련도	21(16.2)	16(14.2)	11(13.8)	10(16.1)	
	최신장비 기기	20(15.4)	6(5.3)	3(3.8)	7(11.3)	
	사용제품 효능	1(0.8)	7(6.2)	5(6.3)	4(6.5)	
비만관리 시 가장 어려운 요인	의지 부족	51(39.2)	47(41.6)	31(38.8)	19(30.6)	22.705 (.091)
	바쁜 일과로 시간부족	51(39.2)	39(34.5)	24(30.0)	25(40.3)	
	경제적 이유	16(12.3)	13(11.5)	9(11.3)	9(14.5)	
	적절한 방법선택의 어려움	5(3.8)	10(8.8)	12(15.0)	5(8.1)	
	체중조절로 인한 부작용	6(4.6)	4(3.5)	4(5.0)	1(1.6)	
	기타	1(0.8)	0(0.0)	0(0.0)	3(4.8)	

\*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

### (3) BMI에 따른 비만클리닉 이용태도

BMI에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

분석결과 비만관리 이유, 비만관리 지식습득경로, 1회 비만관리 적정소요시간, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 효과에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다 ( $p < 0.05$ ). 먼저 비만관리 이유에 있어서는 다소 차이는 있으나 각 BMI별 저체중·정상체중군 59.2%, 과체중군 43.9%, 비만군 39.8%로 대체적 '외관상 이유'로 관리 한다고 나타났으나 과체중군, 비만군이 저체중·정상체중군에 비해 건강상의 이유가 많았다.

비만관리 지식습득경로에 따라서는 저체중·정상체중 군의 경우 45.0%로 가족, 친구, 동료, 주변인 등으로부터 지식을 접하는 것으로 나타난 반면 과체중군 48.5%, 비만의 경우 31.3%가 TV, 인터넷 등의 대중매체를 통해 지식을 접하는 것으로의 비율이 가장 높게 나타나 저체중·정상체중군과 차이를 보였다.

1회 비만관리 적정소요시간에 따라서는 저체중·정상체중군 54.5%, 과체중군 43.9%가 1시간에서 1시간 30분 정도가 적당하다는 비율이 가장 높게 나타났으나 비만의 경우 46.9%가 1시간 30분에서 2시간 정도가 적당하다고 하여 비만군일수록 더욱 많은 관리시간을 원한다는 점에서 다소 차이를 보였다.

비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향에 있어서는 각 BMI 군별 다소 차이는 있으나 대체적으로 본인의 비만관리에 대한 열정이 가장 중요한 것으로 볼 수 있으나 비만군의 15.6%가 열정 외에 최신장비기기가 효과에 영향을 미친다는 분석 결과로 보았을 때, 다른 군에 비하여 최신장비기기 효과에 대한 기대치가 높은 것으로 나타났다.

<표 7> BMI에 따른 비만클리닉 이용태도

		N(%)			
구분		저체중·정상체중 군 (N=191)	과체중 군 (N=66)	비만 군 (N=128)	$\chi^2$ (p)
비만관리 이유	외관상 이유	113(59.2)	29(43.9)	51(39.8)	20.451** (.009)
	건강상 이유	43(22.5)	25(37.9)	45(35.2)	
	가족주변인등으로부터 놀림 받아서	19(9.9)	7(10.6)	19(14.8)	
	행동이 민첩하지 못해서	11(5.8)	3(4.5)	13(10.2)	
	기타	5(2.6)	2(3.0)	0(0.0)	
비만관리 지식습득경로	약사나 의사와의 상담	23(12.0)	18(27.3)	37(28.9)	45.732*** (.000)
	TV, 인터넷 등의 대중매체	60(31.4)	32(48.5)	40(31.3)	
	가족, 친구 동료, 주변인 등 이용 중인 비만클리닉	86(45.0)	12(18.2)	29(22.7)	
	기타	13(6.8)	3(4.5)	20(15.6)	
	기타	9(4.7)	1(1.5)	2(1.6)	
1회 비만관리 적정소요시간	30분~1시간	36(18.8)	10(15.2)	11(8.6)	21.307** (.002)
	1시간~1시간30분	104(54.5)	29(43.9)	56(43.8)	
	1시간30분~2시간	46(24.1)	25(37.9)	60(46.9)	
	2시간 이상	5(2.6)	2(3.0)	1(0.8)	
1회 비만관리 적정시술금액	1만원~3만원미만	30(15.7)	11(16.7)	16(12.5)	11.876 (.157)
	3만원~5만원미만	85(44.5)	25(37.9)	38(29.7)	
	5만원~7만원미만	55(28.8)	22(33.3)	52(40.6)	
	7만원~9만원미만	16(8.4)	7(10.6)	15(11.7)	
	9만원 이상 ~	5(2.6)	1(1.5)	7(5.5)	
비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향	클리닉의 노하우 (특별프로그램)	48(25.1)	14(21.2)	27(21.1)	19.714* (.032)
	본인의 비만관리에 대한 열정	83(43.5)	26(39.4)	47(36.7)	
	주변사람들의 도움	11(5.8)	5(7.6)	13(10.2)	
	의료진 및 관리사의 숙련도	32(16.8)	10(15.2)	16(12.5)	
	최신장비 기기	12(6.3)	4(6.1)	20(15.6)	
	사용제품 효능	5(2.6)	7(10.6)	5(3.9)	
비만관리 시 가장 어려운 요인	의지 부족	76(39.8)	22(33.3)	50(39.1)	8.536 (.577)
	바쁜 일과로 시간부족	69(36.1)	25(37.9)	45(35.2)	
	경제적 이유	24(12.6)	9(13.6)	14(10.9)	
	적절한 방법선택의 어려움	11(5.8)	8(12.1)	13(10.2)	
	체중조절로 인한 부작용	7(3.7)	2(3.0)	6(4.7)	
	기타	4(2.1)	0(0.0)	0(0.0)	

\* : p<0.05, \*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

#### 4. 비만클리닉 이용실태

##### (1) 비만클리닉의 전반적인 이용실태

비만클리닉의 전반적인 이용실태를 분석한 결과는 <표 8-1>, <표 8-2>와 같다.

분석결과 비만관리 기간은 3개월~1년 미만이 35.8%로 가장 높게 나타났고, 3개월 미만 29.4%, 1개월 미만 17.1%, 1년 이상 17.6%순으로 나타났다.

1회 비만관리 시술 비용은 5만원~7만원 미만이 35.6%로 가장 높게 나타났고, 3만원~5만원 미만 27.0%, 7만원~9만원 미만 15.3%, 1만원~3만원 미만 11.7%, 9만원 이상 10.4% 순으로 나타났다.

1회 비만관리 시술소요시간은 1시간~1시간 30분이 41.0%로 가장 높게 나타났고, 1시간 30분~2시간 38.7%, 30분~1시간 13.8%, 2시간 이상 6.5%순으로 나타났다. 월 평균 비만관리횟수는 월 2회~3회 미만이 34.5%로 가장 높게 나타났고, 월 1회~2회 미만 30.1%, 주 1회 미만 16.9%, 주 2~3회 이상 9.9%, 월 1회 미만 8.6%순으로 나타났다.

목표 감량은 5kg 이상~10kg 미만이 30.9%로 가장 높게 나타났고, 3kg이상~5kg 미만 28.3%, 10kg 이상~13kg 미만 13.5%, 3kg 미만 13.0%, 16kg이상 7.0%, 13kg 이상~16kg 미만 6.0%, 원하지 않음 1.3%순으로 나타났으며, 과거 비만관리경험은 두 번째가 41.3%로 가장 높게 나타났고, 없다 29.6%, 세 번째 19.7%, 네 번째 9.4%순으로 나타났다.

현재 시술중인 관리 및 시술 문항에서는 다중 응답이 가능한 형태로 시행되었으며, 마사지 요법이 50.1%로 가장 높게 나타났고, 지방분해 주사요법 44.2%, 초음파, 고주파 (중~저주파)요법 38.7%, 약물요법 33.5%, 식이요법 30.4%, 지방흡입 수술요법 17.4%, 레이저요법 17.1%, 침술요법 13.0%순으로

나타났다. 비만클리닉을 선택한 이유로는 주변인의 권유가 49.4%로 가장 높게 나타났고, 적절한 가격 21.8%, 과거 시술 및 관리 후 효과 경험 21.6%, 클리닉 인지도 20.5%, 적합한 프로그램 19.5%, 클리닉 분위기 11.2%, 교통의 편의' 6.0% 순으로 나타났다.

<표 8-1> 비만클리닉 이용실태

(N=385)

구분	빈도	퍼센트
비만관리 기간	1개월 미만	17.1
	3개월 미만	29.4
	3개월~1년 미만	35.8
	1년~3년 미만	10.6
	3년 이상	7.0
1회 비만관리 시술 비용	1만원~3만원 미만	11.7
	3만원~5만원 미만	27.0
	5만원~7만원 미만	35.6
	7만원~9만원 미만	15.3
	9만원 이상	10.4
1회 비만관리 시술소요시간	30분~1시간	13.8
	1시간~1시간30분	41.0
	1시간30분~2시간	38.7
	2시간 이상	6.5
월 평균 비만관리횟수	월 1회 미만	8.6
	월 1회~2회	30.1
	월 2회~3회	34.5
	주 1회	16.9
	주 2~3회 이상	9.9
목표 감량(kg)	원하지 않음	1.3
	3kg 미만	13.0
	3kg 이상 ~ 5kg 미만	28.3
	5kg 이상 ~ 10kg 미만	30.9
	10kg 이상 ~ 13kg 미만	13.5
	13kg 이상 ~ 16kg 미만	6.0
과거 비만관리경험	16kg이상 ~	7.0
	없다	29.6
	두 번째	41.3
	세 번째	19.7
	네 번째	9.4

<표 8-2> 비만클리닉 이용실태

			(N=385)	
		구분	빈도	퍼센트
현재시행중인 관리 및 기술 (다중응답)		지방분해 주사요법	170	44.2
		마사지 요법	193	50.1
		초음파, 고주파 (중~저주파)요법	149	38.7
		레이저 요법	66	17.1
		약물 요법	129	33.5
		지방흡입 수술 요법	67	17.4
		침술 요법	50	13.0
		식이 요법	117	30.4
		기타	5	1.3
	비만클리닉을 선택한 이유 (다중응답)		적절한 가격	84
		클리닉 인지도	79	20.5
		주변인의 권유	190	49.4
		클리닉 분위기	43	11.2
		적합한 프로그램	75	19.5
		과거 기술 및 관리 후 효과경험	83	21.6
		교통의 편의성	23	6.0

(2) 연령에 따른 비만클리닉 이용실태

연령에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 9-1>, <표 9-2>와 같다.

분석결과 비만관리 기간, 1회 비만관리 기술 비용, 1회 비만관리 기술 소요 시간, 목표 감량(kg), 과거 비만관리 경험에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ). 비만관리 기간에 있어서는 50대의 경우 69.3%, 40대 56.3%, 30대 53.1%가 3개월 이상을 차지했으며, 30대 미만은 3개월 미만이 55.4%로 30대 미만에서만 관리 기간이 3개월 미만 비율이 더 높게 나타나 다소 차이를 보였다.

1회 비만관리 기술 비용에 있어서는 30대 미만의 경우 3-5만원 미만 정도가

가장 많은 것으로 나타났으나 30대 이상의 경우 5-7만원 미만 정도가 가장 많은 것으로 나타나 차이를 보였다.

1회 비만관리 시술 소요시간에 있어서는 30대 미만과 30대의 경우 1시간에서 1시간 30분 정도의 소요 시간이 가장 많은 것으로 나타났으나 40대 이상의 경우 1시간 30분에서 2시간 정도 소요되는 것으로 나타나 차이를 보였다.

목표 감량에 있어서는 30대 미만 34.6%, 50대 32.2%가 3-5kg 미만을 감량을 원하는 비율로 가장 높게 나타났으나 30대 36.3%, 40대 32.5%로 5-10kg 미만을 감량하고자 하는 비율이 가장 높게 나타나 차이를 보였고, 과거 비만관리 경험에 있어서는 30대 미만과 50대의 경우 두 번째 비만관리를 경험한 비율이 가장 높게 나타났으나 30대나 40대의 경우 과거 비만관리 경험이 없는 비율이 가장 높게 나타나 차이를 보였다. 이 외에 월 평균 비만관리횟수나 다중응답인 현재시행 중인 관리 및 시술, 비만클리닉을 선택한 이유에 있어서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 9-1> 연령에 따른 비만클리닉 이용실태

		N(%)				
구분		30대 미만 (N=130)	30대 (N=113)	40대 (N=80)	50대 (N=62)	$\chi^2$ (p)
비만관리 기간	1개월 미만	33(25.4)	16(14.2)	12(15.0)	5(8.1)	44.158*** (.000)
	1개월~3개월 미만	39(30.0)	37(32.7)	23(28.8)	14(22.6)	
	3개월~1년 미만	43(33.1)	43(38.1)	19(23.8)	33(53.2)	
	1년~3년 미만	14(10.8)	11(9.7)	14(17.5)	2(3.2)	
	3년 이상	1(0.8)	6(5.3)	12(15.0)	8(12.9)	
1회 비만관리 시술 비용	1만원~3만원 미만	29(22.3)	3(2.7)	4(5.0)	9(14.5)	47.987*** (.000)
	3만원~5만원 미만	44(33.8)	22(19.5)	22(27.5)	16(25.8)	
	5만원~7만원 미만	38(29.2)	45(39.8)	31(38.8)	23(37.1)	
	7만원~9만원 미만	15(11.5)	24(21.2)	11(13.8)	9(14.5)	
	9만원 이상	4(3.1)	19(16.8)	12(15.0)	5(8.1)	
1회 비만관리 시술 소요시간	30분~1시간	29(22.3)	14(12.4)	5(6.3)	5(8.1)	34.202*** (.000)
	1시간~1시간30분	56(43.1)	52(46.0)	27(33.8)	23(37.1)	
	1시간30분~2시간	43(33.1)	42(37.2)	35(43.8)	29(46.8)	
	2시간 이상	2(1.5)	5(4.4)	13(16.3)	5(8.1)	
월 평균 비만 관리횟수	월 1회 미만	13(10.0)	10(8.8)	6(7.5)	4(6.5)	8.834 (.717)
	월 1회~2회 미만	43(33.1)	35(31.0)	20(25.0)	18(29.0)	
	월 2회~3회 미만	38(29.2)	39(34.5)	29(36.3)	27(43.5)	
	주 1회 미만	26(20.0)	15(13.3)	16(20.0)	8(12.9)	
	주 2~3회 이상	10(7.7)	14(12.4)	9(11.3)	5(8.1)	
목표 감량(kg)	원하지 않음	1(0.8)	0(0.0)	3(3.8)	1(1.6)	29.245* (.045)
	3kg 미만	14(10.8)	16(14.2)	14(17.5)	6(9.7)	
	3kg 이상 ~ 5kg 미만	45(34.6)	28(24.8)	16(20.0)	20(32.3)	
	5kg 이상 ~ 10kg 미만	37(28.5)	41(36.3)	26(32.5)	15(24.2)	
	10kg 이상 ~ 13kg 미만	17(13.1)	13(11.5)	8(10.0)	14(22.6)	
	13kg 이상 ~ 16kg 미만	7(5.4)	11(9.7)	3(3.8)	2(3.2)	
과거 비만관리 경험	없다	30(23.1)	46(40.7)	26(32.5)	12(19.4)	34.898*** (.000)
	두 번째	67(51.5)	44(38.9)	24(30.0)	24(38.7)	
	세 번째	29(22.3)	16(14.2)	16(20.0)	15(24.2)	
	네 번째	4(3.1)	7(6.2)	14(17.5)	11(17.7)	

<표 9-2> 연령에 따른 비만클리닉 이용실태

		N(%)				$\chi^2$ (p)
구분		30대 미만 (N=130)	30대 (N=113)	40대 (N=80)	50대 (N=62)	
현재시행 중인 관리 및 기술 (다중응답)	지방분해 주사요법	81(62.3)	46(40.7)	26(32.5)	17(27.4)	-
	마사지 요법	48(36.9)	65(57.5)	45(56.3)	35(56.5)	
	초음파, 고주파 (중~저주파)요법	50(38.5)	42(37.2)	37(46.3)	20(32.3)	
	레이저 요법	19(14.6)	24(21.2)	10(12.5)	13(21.0)	
	약물 요법	50(38.5)	35(31.0)	26(32.5)	18(29.0)	
	지방흡입 수술 요법	15(11.5)	20(17.7)	27(33.8)	5(8.1)	
	침술 요법	13(10.0)	15(13.3)	13(16.3)	9(14.5)	
	식이 요법	52(40.0)	25(22.1)	32(40.0)	8(12.9)	
	기타	1(0.8)	4(3.5)	0(0.0)	0(0.0)	
비만 클리닉을 선택한 이유 (다중응답)	적절한 가격	37(28.5)	22(19.5)	14(17.5)	11(17.7)	-
	클리닉 인지도	20(15.4)	23(20.4)	21(26.3)	15(24.2)	
	주변인의 권유	67(51.5)	61(54.0)	30(37.5)	32(51.6)	
	클리닉 분위기	19(14.6)	7(6.2)	9(11.3)	8(12.9)	
	적합한 프로그램	25(19.2)	25(22.1)	13(16.3)	12(19.4)	
	과거 시술 및 관리 후 효과경험	24(18.5)	29(25.7)	21(26.3)	9(14.5)	
	교통의 편의성	9(6.9)	6(5.3)	4(5.0)	4(6.5)	

\* : p<0.05, \*\*\* : p<0.001

### (3) BMI에 따른 비만클리닉 이용실태

BMI에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 10-1>, <표 10-2>와 같다.

분석결과 목표 감량(kg), 과거 비만관리 경험에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다(p<0.05). 목표 감량(kg)에 있어서는 저체중·정상체중군의 경우 3kg~5kg 미만 정도를 감량하고 싶어 하는 비율이 37.2%로 가장 높게 나타났으나, 과체중군 37.9%, 비만군 27.3%가 5kg 이상 10kg 미만 정도를 감량하고 싶어 하는 비율이 가장 높게 차지하여 차이를 보였다. 또한 과거 비만관리 경험에 따라서는 각 BMI별 저체중·정상체중 군 41.9%, 과체중 군 36.4%, 비만군 43.0%로 모두 두 번째 경험인 비율이 가장 높게 나타났으며, 비교적 비만도가 높을수록 과거 비만관리 경험이 많은 것으로 나타났다.

<표 10-1> BMI에 따른 비만클리닉 이용실태

		N(%)			
구분		저체중과정상체중군 (N=191)	과체중군 (N=66)	비만군 (N=128)	$\chi^2$ (p)
비만관리 기간	1개월 미만	37(19.4)	11(16.7)	18(14.1)	11.410 (.180)
	3개월 미만	60(31.4)	19(28.8)	34(26.6)	
	3개월~1년 미만	71(37.2)	24(36.4)	43(33.6)	
	1년~3년 미만	15(7.9)	8(12.1)	18(14.1)	
	3년 이상	8(4.2)	4(6.1)	15(11.7)	
1회 비만관리 시술 비용	1만원~3만원 미만	24(12.6)	6(9.1)	15(11.7)	7.666 (.467)
	3만원~5만원 미만	55(28.8)	19(28.8)	30(23.4)	
	5만원~7만원 미만	68(35.6)	23(34.8)	46(35.9)	
	7만원~9만원 미만	29(15.2)	13(19.7)	17(13.3)	
1회 비만관리 시술 소요시간	9만원 이상	15(7.9)	5(7.6)	20(15.6)	6.618 (.358)
	30분~1시간	28(14.7)	8(12.1)	17(13.3)	
	1시간~1시간30분	88(46.1)	22(33.3)	48(37.5)	
	1시간30분~2시간	66(34.6)	30(45.5)	53(41.4)	
월 평균 비만 관리횟수	2시간 이상	9(4.7)	6(9.1)	10(7.8)	10.934 (.205)
	월 1회 미만	21(11.0)	5(7.6)	7(5.5)	
	월 1회~2회 미만	57(29.8)	15(22.7)	44(34.4)	
	월 2회~3회 미만	64(33.5)	25(37.9)	44(34.4)	
목표 감량(kg)	주 1회 미만	36(18.8)	13(19.7)	16(12.5)	107.637*** (.000)
	주 2~3회 이상	13(6.8)	8(12.1)	17(13.3)	
	원하지 않음	4(2.1)	0(0.0)	1(0.8)	
	3kg 미만	40(20.9)	5(7.6)	5(3.9)	
	3kg 이상 ~ 5kg 미만	71(37.2)	22(33.3)	16(12.5)	
	5kg 이상 ~ 10kg 미만	59(30.9)	25(37.9)	35(27.3)	
과거 비만관리 경험	10kg 이상 ~ 13kg 미만	13(6.8)	6(9.1)	33(25.8)	14.223* (.027)
	13kg 이상 ~ 16kg 미만	2(1.0)	5(7.6)	16(12.5)	
	16kg이상 ~	2(1.0)	3(4.5)	22(17.2)	
	없다	66(34.6)	20(30.3)	28(21.9)	
	두 번째	80(41.9)	24(36.4)	55(43.0)	
	세 번째	30(15.7)	19(28.8)	27(21.1)	
	네 번째	15(7.9)	3(4.5)	18(14.1)	

<표 10-2> BMI에 따른 비만클리닉 이용실태

		N(%)			
구분		저체중과정상체중 군 (N=191)	과체중 군 (N=66)	비만 군 (N=128)	$\chi^2$ (p)
현재시행 중인 관리 및 시술 (다중응답)	지방분해 주사요법	82(42.9)	22(33.3)	66(51.6)	
	마사지 요법	83(43.5)	41(62.1)	69(53.9)	
	초음파, 고주파 (중~저주파)요법	69(36.1)	25(37.9)	55(43.0)	
	레이저 요법	30(15.7)	9(13.6)	27(21.1)	
	약물 요법	73(38.2)	15(22.7)	41(32.0)	-
	지방흡입 수술 요법	24(12.6)	12(18.2)	31(24.2)	
	침술 요법	24(12.6)	7(10.6)	19(14.8)	
	식이 요법	62(32.5)	15(22.7)	40(31.3)	
	기타	4(2.1)	0(0.0)	1(0.8)	
비만 클리닉을 선택한 이유 (다중응답)	적절한 가격	43(22.5)	11(16.7)	30(23.4)	
	클리닉 인지도	35(18.3)	14(21.2)	30(23.4)	
	주변인의 권유	108(56.5)	29(43.9)	53(41.4)	
	클리닉 분위기	22(11.5)	5(7.6)	16(12.5)	-
	적합한 프로그램	36(18.8)	12(18.2)	27(21.1)	
	과거 시술 및 관리 후 효과경험	37(19.4)	15(22.7)	31(24.2)	
	교통의 편의성	10(5.2)	5(7.6)	8(6.3)	

\* : p<0.05, \*\*\* : p<0.001

## 5. 비만클리닉 이용자 만족도

### (1) 비만클리닉 전반적인 이용자 만족도

비만클리닉 이용자 만족도를 분석한 결과는 <표 11>과 같다.

이용자 만족도는 총 4개 영역 19문항에 대해 매우 만족한다(5점), 만족한다(4점), 보통이다(3점), 만족스럽지 않다(2점), 전혀 만족스럽지 않다(1점)의 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 평균점수가 높을수록 비만클리닉에 대한 이용자 만족도가 높은 것으로 평가하였다.

분석결과 지각된 효과에 있어서는 비만관리기술 및 관리 후 체형변화 상태(M=3.72)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 비만관리기술 및 관리금액 대비 효과(M=3.66), 비만관리기술 후 효과에 대한 주변인들의 평(M=3.62), 비만관리기술 및 관리시간 및 에너지 대비 효과(M=3.56)순으로 나타났으며, 지각된 효과의 전반적인 만족도는 평균 3.63점으로 나타났다.

관리품질에 있어서는 비만클리닉의 시술베드 등 장비 및 실내 위생상태(M=3.65)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 비만클리닉의 시술방법(M=3.64), 비만클리닉의 시술 장비(M=3.62), 비만클리닉의 시술시간(M=3.57)순으로 나타났다. 관리품질의 전반적인 만족도는 평균 3.62점으로 나타났으며, 비만클리닉의 시술시간(M=3.57)이 그 중 가장 낮게 나타났다.

물리적 환경에 있어서는 비만클리닉의 실내 분위기(M=3.71)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 비만클리닉 내 편의시설 및 휴식 공간(M=3.57), 비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설(M=3.45)순으로 나타났다. 물리적 환경의 전반적인 만족도는 평균 3.55점으로 나타났으며, 비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설이(M=3.45) 이 중 가장 낮게 나타났다.

인적서비스에 있어서는 시술 전 상담(M=3.83)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 시술 중, 후 체형변화나 부작용, 홈 케어에 대한 안내나 설명

(M=3.80), 약속된 시간에 시술 및 관리제공(M=3.79), 비만클리닉의 의료진 또는 관리자 친절성(M=3.77)순으로 나타났다. 인적서비스 전반적인 만족도는 평균 3.80점으로 나타났으며, 각 항목이 거의 비슷한 수준으로 평점으로 나타났다.

전체적으로 볼 때에는 인적 서비스(M=3.80)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났고, 지각된 효과(M=3.63), 관리 품질(M=3.62), 물리적 환경(M=3.55)순으로 나타났으며, 비만클리닉의 전반적인 고객만족도는 평균 3.66점으로 ‘만족하다와 보통이다’의 중간 수준으로 나타났다.

<표 11> 비만클리닉 이용자 만족도

구분	문항	평균	표준편차
지각된 효과	관리 후 체형변화 상태	3.72	0.83
	관리금액 대비 효과	3.66	0.79
	관리시간 및 에너지 대비 효과	3.56	0.86
	효과에 대한 주변인들의 평	3.62	0.85
	평균	3.63	0.70
관리 품질	비만클리닉의 시술베드 등 장비 및 실내 위생상태	3.65	0.84
	비만클리닉의 시술 방법	3.64	0.80
	비만클리닉의 시술 시간	3.57	0.86
	비만클리닉의 시술 장비	3.62	0.82
	평균	3.62	0.66
물리적 환경	비만클리닉의 실내 분위기	3.71	0.78
	비만클리닉 내 편의시설 및 휴식 공간	3.57	0.83
	비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설	3.45	0.95
	평균	3.55	0.74
인적서비스	비만클리닉의 의료진 또는 관리사 친절성	3.77	0.74
	시술 중, 후 체형변화나 부작용, 홈 케어에 대한 안내나 설명	3.80	0.78
	약속된 시간에 시술 및 관리제공	3.79	0.79
	시술 전 상담	3.83	0.79
	평균	3.80	0.60
총점		3.66	0.52

(2) 연령에 따른 비만클리닉 이용자 만족도

연령에 따라 비만클리닉 이용자 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 12>와 같다.

분석결과 전반적인 이용자 만족도와 하위요인별 관리품질, 물리적 환경, 인

적서비스 만족도에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ). 먼저 전반적인 이용객 만족도에 있어서는 30대 미만이  $M=3.58$ , 30대가  $M=3.73$ , 40대가  $M=3.75$ , 50대가  $M=3.56$ 로 30-40대가 30대 미만과 50대에 비해 상대적으로 전반적인 이용객 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 하위요인별 관리품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 있어서도 30-40대가 30대 미만이나 50대에 비해 상대적으로 높게 나타나 유의한 차이를 보였다.

<표 12> 연령에 따른 비만클리닉 이용객 만족도

구분	30대 미만	30대	40대	50대	F	p
	(N=130)	(N=113)	(N=80)	(N=62)		
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD		
지각된 효과	3.62±0.70	3.71±0.65	3.57±0.85	3.58±0.55	.875	.454
관리품질	3.50±0.64 <sup>a</sup>	3.70±0.66 <sup>b</sup>	3.75±0.74 <sup>b</sup>	3.56±0.52 <sup>ab</sup>	3.413 <sup>*</sup>	.018
물리적 환경	3.39±0.74 <sup>a</sup>	3.64±0.65 <sup>bc</sup>	3.74±0.88 <sup>c</sup>	3.47±0.59 <sup>ab</sup>	4.767 <sup>**</sup>	.003
인적서비스	3.75±0.64 <sup>ab</sup>	3.85±0.55 <sup>bc</sup>	3.93±0.60 <sup>c</sup>	3.61±0.54 <sup>a</sup>	4.051 <sup>**</sup>	.007
전체	3.58±0.57 <sup>a</sup>	3.73±0.50 <sup>b</sup>	3.75±0.52 <sup>b</sup>	3.56±0.42 <sup>a</sup>	3.440 <sup>*</sup>	.017

\* :  $p < 0.05$ , \*\* :  $p < 0.01$

Duncan :  $a < b < c$  ( 차이가 나는 그룹 군을 표시함 )

### (3) BMI에 따른 비만클리닉 이용객 만족도

BMI에 따라 비만클리닉 이용객 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 <표 13>과 같다.

분석결과 전반적인 이용객 만족도와 하위요인별 지각된 효과, 관리품질, 물리적 환경 만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.01$ ). 먼저 전반적인 이용객 만족도에 있어서는 비만군( $M=3.77$ )이 저체중·정상체중군( $M=3.62$ )과 과체중군( $M=3.53$ )에 비해 상대적으로 전반적인 고객만족도가 높

은 것으로 나타났다. 또한 하위요인별 지각된 효과에 있어서는 저체중·정상체중 군과 비만군이 과체중 군보다 높게 나타났으며, 관리 품질에 있어서는 저체중·정상체중 군과 과체중군이 비만군보다 상대적 높은 만족도를 보였고, 물리적 환경에 있어서는 과체중군과 비만군이 저체중·정상체중 군보다 상대적 높은 만족도를 보였다.

<표 13> BMI에 따른 비만클리닉 이용객 만족도

구분	저체중·정상체중군 (N=191)	과체중군 (N=66)	비만군 (N=128)	F	p
	M±SD	M±SD	M±SD		
지각된 효과	3.66±0.66 <sup>b</sup>	3.39±0.73 <sup>a</sup>	3.72±0.72 <sup>b</sup>	5.256 <sup>**</sup>	.006
관리 품질	3.56±0.64 <sup>a</sup>	3.48±0.71 <sup>a</sup>	3.79±0.64 <sup>b</sup>	6.510 <sup>**</sup>	.002
물리적 환경	3.42±0.76 <sup>a</sup>	3.64±0.63 <sup>b</sup>	3.70±0.72 <sup>b</sup>	6.179 <sup>**</sup>	.002
인적서비스	3.80±0.54	3.66±0.62	3.86±0.66	2.606	.075
전체	3.62±0.49 <sup>a</sup>	3.53±0.50 <sup>a</sup>	3.77±0.56 <sup>b</sup>	5.366 <sup>**</sup>	.005

\*\* : p<0.01

Duncan : a<b(차이가 나는 그룹군을 표시함)

### (3) 관리품질, 인적 서비스 요인, 물리적 환경 요인과 지각된 효과간의 상관관계

관리품질, 인적 서비스 요인, 물리적 환경 요인과 지각된 효과간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 14>와 같다.

분석결과 관리품질의 각 하위문항별 비만클리닉의 시술베드 등 장비 및 실내 위생상태, 비만클리닉의 시술방법, 비만클리닉의 시술시간, 비만클리닉의 시술 장비 만족도는 지각된 효과의 각 하위문항인 관리 후 체형변화 상태, 관리금액 대비 효과, 관리시간 및 에너지 대비 효과, 효과에 대한 주변인의 평가 통계적으로 유의한 양(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 즉, 관

리품질의 전체 하위 문항별 이용객 만족도가 높을수록 지각된 효과의 전체 하위 문항별 이용객 만족도도 함께 높아지는 결과가 나타났다.

또한 인적 서비스의 하위문항별 비만클리닉의 의료진 또는 관리자 친절성, 시술 중, 후 체형변화나 부작용, 홈 케어에 대한 안내나 설명, 약속된 시간에 시술 및 관리제공, 시술 전 상담도 지각된 효과의 각 하위문항인 관리 후 체형변화 상태, 관리금액 대비 효과, 관리시간 및 에너지 대비효과, 효과에 대한 주변인의 평'과 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다 ( $p < .001$ ). 즉, 인적 서비스의 전체 하위 문항별 이용객 만족도가 높을수록 지각된 효과의 전체 하위 문항별 이용객 만족도도 함께 높아지는 결과가 나타났다.

물리적 환경의 하위문항별 '비만클리닉의 실내 분위기, 비만클리닉 내 편의 시설 및 휴식 공간, 비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설도 지각된 효과의 각 하위문항인 관리 후 체형변화 상태, 관리금액 대비 효과, 관리시간 및 에너지 대비 효과, 효과에 대한 주변인의 평과 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $p < .001$ ). 즉, 물리적 환경의 전체 하위 문항별 이용객 만족도가 높을수록 지각된 효과의 전체 하위 문항별 이용객 만족도도 함께 높아지는 결과가 나타났다.

<표 14> 관리품질, 인적 서비스 요인, 물리적 환경 요인과 지각된 효과간의 상관관계

구분문항		지각된 효과			
		관리 후 체형변화 상태	관리금액 대비 효과	관리시간 및 에너지 대비 효과	효과에 대한 주변인들의 평
관리 품질	비만클리닉의 시술베드 등 장비 및 실내 위생상태	.463 <sup>***</sup>	.282 <sup>***</sup>	.426 <sup>***</sup>	.416 <sup>***</sup>
	비만클리닉의 시술방법	.391 <sup>***</sup>	.361 <sup>***</sup>	.391 <sup>***</sup>	.343 <sup>***</sup>
	비만클리닉의 시술시간	.412 <sup>***</sup>	.322 <sup>***</sup>	.423 <sup>***</sup>	.374 <sup>***</sup>
	비만클리닉의 시술장비	.428 <sup>***</sup>	.362 <sup>***</sup>	.473 <sup>***</sup>	.414 <sup>***</sup>
인적 서비스	비만클리닉의 의료진 또는 관리사 친절성	.257 <sup>***</sup>	.246 <sup>***</sup>	.346 <sup>***</sup>	.285 <sup>***</sup>
	시술 중, 후 체형변화나 부작용, 홈 케어에 대한 안내나 설명	.259 <sup>***</sup>	.236 <sup>***</sup>	.309 <sup>***</sup>	.275 <sup>***</sup>
	약속된 시간에 시술 및 관리제공	.310 <sup>***</sup>	.301 <sup>***</sup>	.343 <sup>***</sup>	.354 <sup>***</sup>
	시술 전 상담	.226 <sup>***</sup>	.192 <sup>***</sup>	.286 <sup>***</sup>	.351 <sup>***</sup>
물리적 환경	비만클리닉의 실내 분위기	.286 <sup>***</sup>	.217 <sup>***</sup>	.314 <sup>***</sup>	.269 <sup>***</sup>
	비만클리닉 내 편의 시설 및 휴식공간	.324 <sup>***</sup>	.254 <sup>***</sup>	.262 <sup>***</sup>	.283 <sup>***</sup>
	비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설	.251 <sup>***</sup>	.261 <sup>***</sup>	.202 <sup>***</sup>	.168 <sup>**</sup>

\*\* : p<0.01, \*\*\* : p<0.001

## V. 고 찰

본 연구는 급증하고 있는 병원 내 비만클리닉이 단순 치료 목적의 의료기관이 아닌 서비스 기관으로써 자리 잡기 위한 기초자료제공을 위해 병원 내 비만클리닉 이용객을 대상으로 이용실태 및 이용태도, 만족요인별 분석과 만족요인인 관리품질, 인적 서비스 요인, 물리적 환경 요인과 지각된 효과간의 상관관계에 대해 알아보고자 한다.

첫째, 비만클리닉 이용객의 일반적인 특성 분석결과 30대 미만은 33.8%로 가장 높은 비율을 보였고, 결혼 여부는 기혼이 51.4%, 직업은 전업주부가 26.8%로 가장 높게 나타났다. 김은아(2009)의 피부비만 관리실에서의 비만관리 실태 및 만족도에 관한 연구 결과에서는 연령별 분포에서 30대가 28.8% 가장 많았고, 결혼 여부별 분포는 기혼이 57.6%로 가장 많았으며, 직업별 분포를 보면 전문직이 30.9% 가장 많아 위 결과와 결혼여부 분포 사항에서는 유사한 결과를 보였지만, 연령별 분포와 직업별 분포에서는 차이를 보였다.

BMI에 따른 주관적 체형 평가결과 저체중·정상체중군의 경우 64.4%가 약간 통통한 체격이라 평가했고, 5.8%는 매우 통통한 체격이라 평가한 결과를 보였다. 김은아(2009)의 ‘피부비만 관리실에서의 비만관리 실태 및 만족도에 관한 연구’ 결과서도 자가 판단(체형)별로 정상체중 군에서 자가 판단(체형)에 비만이라고 인식하는 응답자가 79.7%로 높은 비중을 차지하여 유사한 결과를 보였다.

이처럼 BMI가 저체중·정상체중군임에도 불구하고, 자가판단 체형을 비만이라고 인식하고 있는 사람들이 많이 나타난 것은 날씬함을 선호하는 현대인들의 심리적 반영이 된 결과라고 사료되며, 강징원(2004)의 선행 연구에서 대

부분의 조사대상자들이 자신의 키에 비해 체중이 적절하지 못하다고 생각하고 있다는 결과와도 일치한다.

둘째, 비만클리닉의 이용태도 중 비만클리닉의 전반적인 이용태도를 분석한 결과 비만관리의 이유가 '외관상 이유'가 50.1%로 가장 높게 나타났고, 연령별 이용태도 분석 결과에서는 40대 이하의 경우 '외관상 이유'가 가장 높은 비율로 나타났으나, 50대의 경우 58.1%로 '건강상 이유'가 높게 나타났다.

장지혜(2010)의 '직장여성의 미의식에 따른 체중 조절 지식과 태도 및 행위 이행에 관한 연구'결과 체중조절의 목적이 '외관상의 이유'가 59.6%로 가장 높게 나타났고, 조명희(2005)의 '피부 및 비만 관리실 이용자의 비만관리에 대한 의식행태와 관련요인' 연구 결과에서도 '외관상 이유'가 50.5%로 가장 높았으며, 연령 대 별로는 20대가 69.8%로 '외관상 이유'가 높게 나타났고, 40대 이상에서는 53.8%가 '건강상 이유'가 높게 나타나 위 결과와 유사한 결과를 보였다. 이는 젊을 때는 외모에 대한 관심도가 높고, 나이가 들면서 부터는 건강에 대한 관심도가 높기 때문이라 판단된다.

비만클리닉 이용태도 중 비만관리에 대한 전반적인 지식습득경로는 'TV, 인터넷 등의 대중매체가' 34.3%로 가장 높게 나타났고, 가족, 친구, 동료, '주변인 등' 33.0%, '약사나 의사와의 상담' 20.3%, '이용 중인 비만클리닉' 9.4% 순으로 나타났다. 위 결과는 연령 별 비만관리에 대한 지식습득경로에서도 유의한 차이를 보이지 않았다. 장미숙(2007)의 '여성의 체형관리 실태와 관련요인 연구'결과에서는 체형관리에 대한 지식 습득 경로를 보면 'TV,신문 등 대중매체를 통하여' 62.2% 가장 높았고, '친구 등으로 부터' 17.2%, '의사 약사와 상담을 통하여' 8.2% '체형관리실, 헬스클럽을 통하여' 5.5%의 순이었다. 연령별로 보면 20대에서는 대중매체를 통하여 지식습득을 많이 하였고, 4, 50대에서는 의사와 약사와 상담을 통하여 지식정보습득을 많이 하고 있어 전반적인 비만관리에 대한 지식 습득경로는 유사한 결과를 보였지만, 연령 별 비

만관리에 대한 지식습득경로에서는 차이를 보였다.

이는 비만클리닉을 이용하는 고객들을 대상으로 조사한 결과란 점에 주목하고 바라본 관점에서, 병원 내 비만클리닉을 이용하면서도 의사 약사와 같은 전문가에게 비만관리에 대한 지식을 일방적으로 의존하기 보다는 다양한 대중매체의 발달로 쉽게 비만관리정보들을 접할 수 있게 되어 다양한 정보를 비교 분석이 가능해진 현 세태가 가져온 또 다른 변화의 양상으로 바라 볼 수 있다.

셋째, 비만클리닉 이용실태 중 1회 비만관리 시술소요시간은 1시간~1시간30분이 41.0%, 비만관리 시술 비용은 5만원~7만원 미만이 35.6%, 목표 감량은 5kg 이상~10kg 미만이 30.9%로 가장 높게 나타났다. 김은아(2009)의 ‘피부비만 관리실에서의 비만관리 실태 및 만족도에 관한 연구’ 결과에서는 1회 비만관리 시술소요시간과 목표 감량에 대한 결과는 위의 결과와 유사하였지만, 1회 시술비용으로 8~10만원이 34.9%로 가장 많아 위 결과와 차이를 보였다.

이는 강남과 강북 공통적으로 1회 시술비용은 차이 없이 비슷한 결과가 나온 것으로 보았을 때, 일반 관리실에서는 비만 관리 프로그램으로 주로 비만관리 마사지가 시행되고 있고, 병원 내 클리닉에서는 간단한 시술 및 주사요법 등이 비만관리 프로그램으로 시행되는 점으로 보았을 때 시술 및 관리 프로그램 금액에 따른 차이로 인해 1회 시술 비용결과에 차이를 보인다고 보여진다.

연령에 따른 시술 소요시간에 있어서는 30대 이하의 경우 1시간에서 1시간 30분 정도 소요되는 것으로 나타났으나 40대 이상의 경우 1시간 30분에서 2시간 정도 소요되는 것으로 나타나 차이를 보였고, 목표 감량에 있어서는 30대 미만이나 50대의 경우 3-5kg 미만을 감량하고자 하는 것으로 나타났으나 30대, 40대의 경우 5-10kg 미만을 감량하고자 하는 것으로 나타나 차이를 보였다. 조명희(2005)의 ‘피부 및 비만 관리실 이용자의 비만관리에 대한 의식행태와 관련요인’ 연구 결과에서는 20, 30대가 목표 감량 9kg이상이 각각 33.5%와

33.6%로 가장 높게 나타났고, 40대 이상의 경우 18.5%가 목표 감량 0~2kg으로 위 결과와 차이를 보였다.

넷째, 비만클리닉 이용객 만족도를 요인별로 분석한 결과, 인적서비스 부분에서 시술 전 상담이  $M=3.83$ 로 지각된 효과, 관리 품질, 물리적 환경의 하위요인을 통틀어 가장 높게 나타났고, 전체적으로 볼 때에는 인적서비스가  $M=3.80$ , 지각된 효과  $M=3.63$ , 관리품질  $M=3.62$ , 물리적 환경  $M=3.55$ 순으로 인적서비스가 가장 높게 나타났으며, 비만클리닉의 전반적인 이용객 만족도는 평균 3.66점으로 “만족한다와 보통”의 중간적인 수준으로 나타났다. 강영희(2006)의 ‘피부미용실의 서비스 만족도’에 관한 연구결과에서도 전반적인 이용객 만족도가 평균 3.30%로 위 결과와 유사한 결과가 나타났다.

연령에 따른 이용객 만족도 분석결과 전반적인 이용객만족도와 하위요인별 관리 품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p<0.05$ ).

먼저 전반적인 이용객 만족도에 있어서는 30대( $M=3.73$ )와 40대( $M=3.75$ )의 경우 30대 미만( $M=3.58$ )이나 50대( $M=3.56$ )에 비해 상대적으로 전반적인 이용객 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 하위요인별 관리품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 있어서는 30-40대의 경우 30대 미만이나 50대에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 김은아(2009)의 ‘피부비만 관리실에서의 비만관리 실태 및 만족도에 관한 연구’ 결과에서 인적서비스 만족도요인에 해당되는 비만관리 전 충분한 상담 부분에서의 전반적인 가장 높은 이용객 만족도를 보였고, 연령 별 만족도에서는 40대가 비만관리 전 충분한 상담 부분에서 가장 높은 만족도결과가 나와 위와 유사한 결과가 나왔다.

이용객 만족도 요인인 관리 품질, 물리적 환경, 인적 서비스 요인과 지각된 효과간의 상관관계에서 관리품질 전체 하위문항과 물리적 환경 전체 하위문항, 인적 서비스 전체 하위문항과 지각된 효과의 전체 하위 문항간의 상관관

계에서 유의한 양의(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 관리 품질, 물리적 환경, 인적서비스의 전체 하위 문항의 요인별 만족도가 높을수록 지각된 효과의 전체 하위 문항별 만족도도 함께 높아지는 결과가 나타났다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 2010년 8월 초부터 9월 중순까지 서울 . 경기지역 병원 내 비만 클리닉 이용객들을 대상으로 비만클리닉 이용객들의 이용행태와 만족요인 및 지각된 효과를 분석하여 비만클리닉이 단순 치료 목적의 의료기관이 아닌 서비스 기관으로써 자리 잡기 위한 기초자료제공을 목적으로 한다.

본 연구를 위해 병원 내 비만클리닉 이용객을 대상으로 총 430부의 설문지를 배포하였고, 이중 자료로 사용되기 부적절한 설문지를 제외한 385부를 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에 있어서 연령은 30대 비만이 33.8%로 가장 많았고, 결혼 상태는 기혼이 51.4% 가장 높게 나타났다. 직업은 전업주부가 22.8%로 가장 높았고, 그다음으로는 사무직 17.7% 와 전문직이 17.4%로 경미한 차이를 보였다.

신체적 특성에 있어서는 저체중·정상체중군이 49.6%로 가장 높은 비율을 차지했고, 과체중군이 17.1% 비만군이 33.2%로 나타났고, 주관적 체형평가는 약간 통통한 체형 53.0%로 가장 많았고, 매우 뚱뚱한 체형이 31.4%를 차지하였다. 또한, 매우 뚱뚱하거나 약간 통통한 체형을 선택한 대상자들의 주관적 비만타입을 분석한 결과 전체적 비만이 28.3%로 가장 큰 비중을 차지했으나, 복부 비만이 28.0%순으로 경미한 차이를 보였다.

BMI에 따라 주관적 체형을 평가한 결과는 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며( $p < 0.001$ ), 저체중·정상체중군의 경우 64.4%, 과체중군의 경우 71.2%가

약간 통통한 체형으로 인식하고 있었으나 비만군의 경우 72.7%가 매우 뚱뚱한 체형으로 인식하고 있어 다소 차이를 보였다. 실제 BMI측정 결과에서 저체중·정상체중군으로 결과가 나온 대상자들이 자신의 주관적 체형평가를 약간 통통한 체형 또는 매우 뚱뚱한 체형으로 인식하고 있다는 결과는 주목할 만한 결과였다.

둘째, 대상자의 비만클리닉의 전반적인 이용태도 중 비만관리의 이유는 ‘외관상 이유 때문인가’ 50.1%로 가장 높게 나타났고, 비만관리에 대한 지식습득 경로는 ‘TV, 인터넷 등의 대중매체가’ 34.3%, ‘가족, 친구, 동료, 주변인 등’ 33.0%순으로 비슷한 비중을 차지했으며, 1회 비만관리 적정소요시간은 1시간-1시간 30분이 49.1%로 가장 높게 나타났고, 1회 비만관리 적정시술금액은 3-5만원 미만 38.4%가장 큰 비중을 차지했다. 비만관리효과에 미치는 가장 큰 영향은 본인의 비만관리에 대한 열정이 40.5%로 가장 높게 나타났고, 비만관리 시 가장 어려운 요인은 의지부족이 38.4%를 가장 높게 차지했다.

연령에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 비만관리 이유, 1회 비만관리 적정시술금액, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향 항목에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.01$ ).

BMI에 따라 비만클리닉 이용태도에 차이가 있는지를 분석한 결과, 비만관리 이유, 비만관리 지식습득경로, 1회 비만관리 적정소요시간, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $P < 0.05$ ).

비만클리닉의 전반적인 이용실태를 분석한 결과 비만관리 기간은 3개월-1년 미만이 35.8%, 1회 비만관리 시술 비용은 5만원~7만원 미만이 35.6%로 가장 높게 나타났고, 1회 비만관리 시술소요시간은 1시간~1시간 30분이 41.0%, 월 평균 비만관리횟수는 월 2회~3회 미만이 34.5%로 높은 비중을 차지했다. 목표 감량은 5kg 이상~10kg 미만이 30.9%, 3kg 이상~5kg 미만 28.3% 순으로 다소 차이를 보였다. 과거 비만관리경험은 두 번째가 41.3%로 가장 높았고,

현재 시술중인 관리 및 시술로는 마사지 요법이 50.1%가장 많았으며, 비만클리닉을 선택한 이유로는 주변인의 권유가 49.4%가 가장 높았다.

연령에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석한 결과는 비만관리 기간, 1회 비만관리 시술 비용, 1회 비만관리 시술 소요시간, 목표 감량(kg), 과거 비만관리 경험에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p<0.05$ ).

BMI(비만도)에 따라 비만클리닉 이용실태에 차이가 있는지를 분석한 결과는 목표 감량(kg), 과거비만관리 경험에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p<0.05$ ).

셋째, 대상자의 연령 별, 체형상태특성별 비만클리닉 이용객 만족도를 파악한 결과 연령에 따라 비만클리닉 이용객 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 전반적인 이용객 만족도와 하위요인별 관리 품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 대해 통계적으로 유의한 차이가 나타났다( $p<0.05$ ). 전반적인 이용객 만족도에 있어서는 30대( $M=3.73$ )와 40대( $M=3.75$ )의 경우 30대 미만( $M=3.58$ )이나 50대( $M=3.56$ )에 비해 상대적으로 전반적인 이용객 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 하위요인별 관리품질, 물리적 환경, 인적서비스 만족도에 있어서는 30-40대의 경우 30대 미만이나 50대에 비해 상대적으로 높게 나타나 다소 차이를 보였다.

BMI(비만도)에 따라 비만클리닉 이용객 만족도에 차이가 있는지를 분석한 결과는 전반적인 이용객 만족도와 하위요인별 지각된 효과, 관리 품질, 물리적 환경 만족도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $p<0.01$ ). 전반적인 이용객 만족도에 있어서는 비만군의 경우, 저체중·정상체중군과 과체중군에 비해 상대적으로 전반적인 이용객 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이용객 만족도요인인 관리품질, 물리적 환경, 인적서비스 요인과 지각된 효과간의 상관관계에서는 관리품질 전체 하위문항별, 물리적 환경 전체 하위문항과 인적서비

스의 전체 하위문항별 전체가 지각된 효과의 전체 하위 문항과의 상관관계에서 유의한 양(+) 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

결론적으로 대상자의 연령 및 비만수준에 따라 이용태도 및 이용실태와 이용객 만족도의 여러 하위문항별에 따른 결과 차이를 보였는데, 그중에서도 비만관리 이유에 있어서는 40대 이하의 경우 ‘외관상 이유 때문에’ 관리를 하는 것으로 나타났으나 50대의 경우 ‘건강상 이유 때문에’ 관리를 하는 것으로 나타나 연령이 높을수록, 과제중군과 비만군은 건강을 위해 비만관리를 하는 것으로 나타나 비만도가 높을수록 ‘건강상의 이유로’ 비만관리를 하는 것으로 나타났으며, 비만관리 효과에 미치는 가장 큰 영향으로는 30대미만의 경우 본인의 비만관리에 대한 열정이 가장 높았고, 50대의 경우 클리닉의 노하우 또한 높은 비율을 차지하여 연령이 높을수록 클리닉의 노하우가 비만관리 효과에 미치는 영향을 높게 차지하는 것으로 나타났고, 비만군에서 최신장비 기기에 영향이 높은 비율을 차지하여 비만도가 높을수록 최신장비 기기에 대한 영향이 높게 나타났으며, 1회 비만관리 적정소요시간에 따라서는 비만수준이 높을수록 비만관리 적정소요시간이 길어진다는 결과 차이를 알 수 있었다. 또한, 비만관리 기간에 있어서는 연령이 높을수록 비만관리 기간이 긴 비중이 높게 나타났다. 목표 감량(kg)에 있어서는 비만도가 높을수록 목표 감량 kg도 비례하였다.

이용객 만족도의 경우 인적 서비스 요인에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 반면에, 물리적 환경이 가장 낮게 나타났으며, 비만클리닉의 전반적인 이용객 만족도는 평균 3.66점으로 “만족하다와 보통이다”의 중간 수준으로 평가 되었으므로 이용객 만족도 개선을 위해서는 물리적 환경 부분에 좀 더 노력을 기하고, 인적 서비스 부분 또한 세심한 서비스 제공을 위해 노력해야 할 것이다. 관리 품질, 물리적 환경, 인적 서비스의 전체 하위 문항별 고객 만족도가 높을수록 지각된 효과의 전체 하위문항별 이용객 만족도도 함께 높아지는 결과가

나타났다.

위 결과를 토대로 병원 내 비만클리닉 이용객 만족도를 증대시키기 위해서는 보다 나은 서비스를 제공해주어야 하며, 지각된 효과부분의 만족도가 관리품질, 물리적 환경, 인적 서비스의 전체 하위 문항별 만족도에 따라 증대 되므로 관리품질, 물리적 환경, 인적 서비스의 만족도 증대를 위해 더욱 노력해야 할 것이다.

본 연구를 수행함에 있어서 서울과 경기 지역 일대의 병원 내 비만클리닉 이용객들만을 대상으로 얻어진 결과로 일반화하는 것에 한계가 있다.

향 후 이러한 주제를 대상으로 진행 되어질 후속 연구에서는 조금 더 광범위하게 지역 연구가 폭넓게 이루어져야 할 것이며, 인터뷰를 통한 정확한 설문 작성, 비만클리닉 프로그램에 대한 심도 있고 체계적인 연구를 바탕으로 다양한 설문개발이 이뤄져야 할 것이다. 더불어 비만클리닉의 개선점을 찾기 위한 연구도 계속 되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

1. 김민정. 의료서비스의 고객만족도에 관한 연구 :K대학병원을 대상으로  
건국대 행정대학원 석사학위논문, 2010
2. 김경호. 부산 지역 고급 한정식 이용객의 지각된 공정성에 관한 연구  
서비스 회복 과정을 중심으로 외식조리경영 박사학위논문, 2010
3. 김지연. 두피·모발 관리실의 고객만족도와 발전방안에 관한 연구  
두피·모발관리 실태를 중심으로, 숙명여대 원격대학원 석사학위논문, 2005
4. 김희숙. 일부 여대생의 체지방량에 따른 체중조절 태도 및 희망 비만관리  
프로그램에 관한 연구, 동덕여대 비만과학대학원석사학위논문,2005
5. 김은숙. 광주지역 일부여자고등학생의 비만실태 및 비만관리방법에 관한  
조사 광주의대 석사학위논문, 1997
6. 김선경. 일부 성인여성의 비만관리 실태와 행위에 관한 연구  
대구한의대 보건대학원 보건학 석사학위논문, 2006
7. 김은아. 피부비만관리실에서의 비만관리실태 및 만족도에 관한 연구 수도권  
거주자 중심으로 숙명여대 원격대학원 석사학위 논문, 2009
8. 강영희. 피부미용실의 서비스 만족도 대구대 디자인 대학원 석사, 2006
9. 남경완. 골프연습장 이용실태 및 고객만족도 분석 : 피칭연습용코스 보유  
골프연습장 중심으로, 대구대학원 석사학위논문, 2003
10. 송수현. 여대생의 체중조절에 대한 태도와 지식 및 행위에 관한 연구  
성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2008
11. 송미경. 메디컬 에스테틱과 일반에스테틱의 이용실태와 고객만족도에 관한  
비교연구, 성신여대 문화산업대학원 석사학위 논문, 2008

12. 서정숙. 미용소비성향에 따른 피부관리서비스 품질특성과 고객만족도에 미치는 영향 연구 삼육 보건복지대 석사학위논문, 2010
13. 성혜련. 공연장 예술교육프로그램의 서비스 품질 요인이 고객만족도에 미치는 영향 숙명여대 정책산업대학원 석사학위논문, 2010
14. 신용로. 비만여성을 대상으로 Carbon Dioxide Therapy(카복시 테라피)가 신체조성 및 신체둘레의 변화에 미치는 영향, 성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2010
15. 이정옥. 여성의 비만관리 행태와 관련요인 숙명여자원격향장산업대학원 석사학위 논문, 2004
16. 이현숙. 마사지 요법과 아로마 요법이 여고생의 복부비만 및 혈청성분에 미치는 영향 성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2007
17. 임희야. 일반 피부관리실과 프랜차이즈 피부관리실의 고객이용만족도와 선택기준 인지대 보건대학원 석사학위논문, 2007
18. 오세안. 실외골프연습장 이용자의 고객만족도요인에 따라 재 구매의도 및 구전의도에 미치는 영향 신라대 교육대학원 석사학위논문, 2007
19. 위수영. 두피.모발관리실의 이용실태와 고객만족도 연구 성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2008
20. 장미숙. 여성의 체형관리 실태와 관련요인 연구 대구한의대 보건대학원 석사학위논문, 2007
21. 장지혜. 직장여성의 미의식에 따른 체중 조절 지식과 태도 및 행위 이행에 관한 연구 성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2010
22. 전미숙. 여성의 체중관리 실태와 관련요인 대구한의대 보건대학원 석사학위논문, 1994
23. 정은진. 메디컬 에스테틱의 현황과 고객 만족도 및 개선 방안연구 중앙대 석사학위논문, 2007

24. 정영애. 일반피부비만관리실과 프랜차이즈 피부비만관리실의 이용실태 및 고객만족도 비교 연구 고신대대학원 석사학위논문, 2010
25. 정의권. 대형할인점의 고객만족 결정 요인에 관한 연구 건국대학원 석사학위논문, 2005
26. 조명희. 피부 및 비만 관리실 이용자의 비만관리에 대한 의식행태와 관련 요인 대구 디자인 대학원 석사학위논문, 2005
27. 최재수. 패밀리레스토랑 이용고객의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구 광운경영대학원 석사학위논문, 2010
28. 최경미. 아로마와 경락마사지를 이용한 복부비만관리 효과의 비교연구 숙명여대 석사학위논문, 2003
29. 한병권. 의료인에 대한 환자만족도 및 병원 재방문 결정요인에 관한 연구 :고려대 안암병원을 중심으로 고려대 정책대학원 석사학위논문, 2010
30. 홍연숙. 성인여성의 라이프스타일에 따른 피부 관리 및 체형관리 실태 조사 연구 성신여대 문화산업대학원 석사학위논문, 2005
31. 이승주. 비만체형관리. 한울출판사, 2003
32. 박창식. 병원마케팅. 펴냄홍, pp256, 2002
33. 박혜순. 비만과 체중조절. 가정학회지,13(4)pp 289-299, 1992
34. 김은미. 비만의 식사요법. 대학비만학회지, 1999
35. 김영신. 고객만족론 KSI 한국학술정보(주).pp28-29, 2008
36. 문옥륜 외. 한국인 비만의 역학적 특성에 따른 비만 관리 전략개발 연구 최종 보고서 보건 복지부, 2000
37. 김선호 외. 체중관리를 위한 영양과 운동 파워북, 2007
38. 임채경 외. 은행 서비스의 고객만족 결정요인에 관한 탐색적 연구, 1995
39. 강징원 외. 10대 여학생들의 우울성향과 체중과의 관계, 가정의학회지
40. 장지훈, 송태민. WHO 비만 예방 정책 동향, 보건복지포럼 통권, 2004

41. 이정옥, 남철현. 여성의 비만관리에 대한 의식과 영향 요인 대구한의대 보건복지연구소 제 10집, 2004
42. 대학비만학회. 임상비만학. 고려의학, 2000
43. 서울도서출판의학. 비만의 진단과 치료, 아시아-태평양 지역지침 대한비만학회, 2003
44. 한국보건사회연구원. 보건소 비만클리닉 사업모형 개발관련 최종 보고서, 2006
45. Nieman DC, Butterworth DE, Nieman CN, Nutrition, Wim C brown Publishers, IA, 1992
46. Heitkemper MM, Jarrett M, Cain Ke, Shaver J, Wallker E, Lewis L. Daily gastrointestinal symptoms in women with and without a diagnosis of IBS. Dis Sci1995;401511-1519
47. WHO. Obesity : Preventing and mamaging the global epidemic reportof a WHO consultation on obesity, pp7~16. 1997
48. Toth MJ, Techermof A, Sites MJ, Sites CK. Effect of menopausal status on body composition a abdominal fat distribution. Int Obes Relat Metab Disord 24 : 226-231, 2000 의약식품대학원 석사학위논문, 2007
49. NIH Technology Assessment Conference panel, Methods for Voluntary Weightloss and control. Annals of Internal Medicine(1992) 116(11) :942-949
50. 서울 경제신문 2007

## Abstract

Behavior and Obesity Clinic Satisfaction factors and the perceived effects

Ok Su-jin

Major in Skincare and Obesity Management

Department of Cultural Industry

Graduate School of Cultural Industry

Sungshin Women's University

Today, the change of food culture and food life in nuclear family culture by rapid economic growth has led to recent rise in obesity by the environment that causes and spurs obesity including nutritional oversupply, causing obesity clinic users within the hospital to increase for keeping their healthy and treating their beauty through medical technologies, or increase by leaps and bounds even the number of specialized obesity clinics that treat obesity.

Accordingly, the purpose of this study is to furnish basic data for obesity clinics to become not medical institutions for simple treatment but service institutions, through an analysis of behavior patterns and satisfaction factors in obesity clinic users within the hospital.

For this study, questionnaires were filled out on obesity clinic customers

within the hospital to carry out a survey. 385 copies except for improper things as data among questionnaires of total collected 430 copies were used for analysis.

The main result of this study is as follows.

First, the general characteristics of those surveyed showed that for age, obesity in their 30s is the highest by 33.8%, and for the married state, the married is the highest by 51.4%.

For occupation, housewives were the highest by 22.8%, followed by office job by 17.7% and specialized job by 17.4% - which there was a slight difference.

The physical characteristics of those surveyed showed that for obesity by BMI, underweight and normal weight group is the highest by 49.6%, followed by overweight group by 33.2% and obesity group by 17.1%. For subjective assessment of their body-shape, a little bit chubby body-shape was the highest by 53.0%, and very fat body-shape accounted for 31.4%. Besides, the subjective obesity type of those who has selected very fat or a little bit chubby body-shape showed that general obesity accounts for the greatest part by 28.3%, but followed by abdominal obesity by 28.0%, - which there was a slight difference.

In the subjective assessment of their body-shape by BMI, there was a statistically significant difference( $p < 0.001$ ), and it's remarkable that those received the results from real obesity as underweight and normal weight group have perceived their body-shape assessment as a little bit chubby body-shape.

Second, the attitudes and conditions of obesity clinic users by their age

and their body-shape characteristic was as follows. In the attitudes of obesity clinic users by age, there was a statistically significant difference for the biggest effect on the reason of obesity management, fair treatment prices for a obesity management and the effect of obesity management( $p < 0.01$ ). In the attitudes of obesity clinic users by BMI, there was a statistically significant difference for the biggest effect on the reason of obesity management, obesity management knowledge-learning route, the reasonable time required to a obesity management and the effect of obesity management( $p < 0.05$ ). In the conditions of obesity clinic users by age, there was a statistically significant difference for goal weight loss(kg) and previous experience of obesity management( $p < 0.05$ ).

Third, satisfaction of obesity clinic users by their age and their body-shape characteristic showed that generally, satisfaction with human service( $M=3.80$ ) is the highest, followed by perceived effects( $M=3.63$ ), controled quality( $M=3.62$ ) and physical environment( $M=3.55$ ), and general customer satisfaction of obesity clinics is 3.66 points on average. In customer satisfaction of obesity clinics by age, there was a statistically significant difference for such sub-factors of general satisfaction as controled quality, physical environment and human service satisfaction( $p < 0.05$ ). In customer satisfaction of obesity clinics by BMI, there was a statistically significant difference for general customer satisfaction and such its sub-factors as perceived effects, controled quality, physical environment satisfaction( $p < 0.01$ ). The correlation analysis was made to inquire into the correlation between controled quality, physical environment, human service and perceived effects, - which in correlation

between satisfaction factors such as controlled quality, physical environment, human service and perceived effects, there was significant positive correlation between the whole sub-questions of controlled quality, physical environment and human service, and the whole sub-questions of perceived effects.

It will be hard work for new customer creation through obesity clinic users' word-of-mouth effect as the recommendation of the people around has accounted for a great part of selecting obesity clinics, and it will have to strive for providing obesity clinic users with better services in the human service part as the human service out of satisfaction factors has accounted for a great part. The physical environment which has received the poorest reviews out of satisfaction factors will have to be also interested in promoting the environment in many ways for their convenience.

Finally, it requires particular efforts for satisfaction to help an obesity clinic within the hospital become not a simple medical institution but a service institution so as to fit current conditions of the times.

## <설문지>

### 비만클리닉의 이용행태와 만족요인 및 지각된 효과

본 조사의 내용은 통계법 제 8주에 의거, 개인적인 비밀이 보장되며 학술통계 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

안녕하세요?

저는 성신여자대학교 문화산업대학원에서 피부비만관리학을 전공하고 있는 대학원생입니다.

본 설문지는 비만클리닉의 이용행태와 만족요인 및 지각된 효과를 알아보  
고자 작성 되었습니다.

본 설문은 익명으로 작성, 통계처리 되며 조사결과는 순수한 학술적 통계의 목적으로만 사용되오니 번거로우시더라도 질문에 솔직하게 응답해주시면 연구에 많은 도움이 될것입니다.

바쁘신 가운데 귀한 시간 내어 주셔서 감사합니다.

성신여자대학교 문화산업대학원

피부비만관리학

연구자: 옥수진

지도교수: 김명숙

## 설문지

### 일반적인 특성에 관한 문항

1. 고객님의 연령은 ?

- ① 18세 미만 ② 20대 이상~ 30대미만 ③ 30대 이상~40대미만 ④ 40이상~50대미만 ⑤ 50대 이상~

2. 고객님의 결혼 상태는 ?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 독신(이혼, 별거, 사별).

3. 고객님의 직업은 ?

- ① 학생 ② 전업 주부 ③ 전문직 ④ 사무직(회사원, 은행원, 공무원 등) ⑤ 서비스직 ⑥ 무직  
⑦ 자영업 ⑧ 기타 ( )

### 체형의 비만상태와 유형에 관한 문항

1. 고객님의 키와 몸무게는 ?

키 (            cm )    몸무게 (            kg )

2. 고객님의 체형은 어떻게 되십니까? (자가 판단)

- ① 매우 뚱뚱한 체형이다. ② 약간 통통한 체형이다. ③ 정상(보통)이다.  
④ 약간 마른체형이다. ⑤ 매우 마른체형이다.

\* 위 2번 문항 ①,②번 선택하신분만 3 문제에 답해 주세요.

3. 고객님의 비만 타입은 어느 타입 이라고 생각하십니까? (자가 판단, 중복체크가능)

- ① 하체비만 ② 상체비만 ③ 복부비만 ④ 팔, 다리 비만 ⑤ 전체적비만

### 비만클리닉 이용자들에 대한 태도에 관한 문항

1. 고객님의께서는 비만관리에 대해 관심을 갖기 시작한 시기는 언제 부터입니까?

- ① 초, 중, 고등학교부터                      ② 성인이 된 후 결혼 전부터  
③ 결혼 후부터                                      ④ 출산 후부터

2.고객님께서서는 비만관리를 위한 가장 중요한 이유는 무엇입니까 ?

- ① 외관상의 이유 때문에
- ② 건강상의 이유 때문에
- ③ 가족, 친구, 배우자 등 주변으로부터 놀림을 받기 때문
- ④ 행동이 둔하고 민첩하지 못하기 때문에
- ⑤ 기타 ..

3. 고객님께서서는 비만관리 방법에 대한 지식은 어떻게 접하셨나요 ?

- ① 약사나 의사와의 상담      ② TV , 인터넷 등의 대중매체
- ③ 가족 친구 동료, 주변인 등    ④ 이용 중인 비만센터      ⑤ 기타 등

4.고객님께서서 1회 비만관리 및 시술을 받는데 소요되는 시간은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 30분~1시간    ② 1시간 ~1시간30분    ③ 1시간30~2시간    ④ 2시간이상

5.고객님께서서는 1회 비만관리 및 시술로 비용은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 1~3만원미만    ② 3~5만원미만    ③ 5~7만원미만    ④ 7~9만원미만    ⑤ 9만원 이상 ~

6.고객님께서서 비만클리닉에서 시술 및 관리 후 효과에 가장 큰 영향을 주는 것은 무엇이라 생각하십니까?

- ① 클리닉의 노하우 (특별프로그램)    ② 본인의 비만 관리에 대한 열정
- ③ 주변사람들의 도움    ④의료진 및 관리사의 숙련도    ⑤ 최신 장비 기기    ⑥ 사용제품 효능

7.체중조절시 가장 어려운 점?

- ①의지의 부족      ②바쁜 일과로 시간 부족      ③경제적 이유
- ④적절한 방법의 선택의 어려움      ⑤체중조절로 인한 부작용      ⑥기타(      )

### 비만클리닉 이용실태에 관한 질문

1.고객님께서서는 비만관리를 받고 있으신 기간은 어느 정도입니까?

- ①1개월 미만    ② 3개월 미만    ③3개월 - 1년 미만    ④ 1년~3년 미만    ⑤ 3년~5년 미만    ⑥ 5년 이상

2.고객님께서서는 1회 비만관리 및 시술로 얼마의 비용을 지불하십니까?

- ① 1~3만원미만    ② 3~5만원미만    ③ 5~7만원미만    ④ 7~9만원미만    ⑤ 9만원 이상 ~

3.고객님께서 1회 비만관리 및 시술을 받는데 소요되는 시간은 어느 정도입니까?

- ① 30분~1시간 ② 1시간 ~1시간30분 ③ 1시간30~2시간 ④ 2시간이상

4.고객님께서 비만클리닉에서 관리 및 시술 월평균 이용 횟수는 어떻습니까?

- ①월1회 미만 ② 월1회~2회 미만 ③ 월2회~3회 미만 ④주1회 미만 ⑤주2~3회 이상

5. 고객님께서 비만클리닉 관리나 시술을 통해 체중을 몇 kg정도 줄이고 싶습니까?

- ① 원하지 않음 ② 3kg 미만 ③ 3kg이상 ~ 5kg미만 ④ 5kg이상 ~ 10kg미만

- ⑤ 10kg이상 ~13kg미만 ⑥ 13kg이상~ 16kg미만 ⑦ 16kg이상 ~(     kg)

6.과거에 비만클리닉 방문경험이 있는지?

- ①없다 ②두 번째이다. ③ 세 번째이다. ④네 번째 이상이다

7.비만관리센터에서 현재 받은 관리 및 시술 종류는 어떤 것입니까?

( 중복체크 가능함 )

- ① 지방분해 주사요법 ② 마사지요법 ③ 초음파, 고주파 (중~저주파) 요법 ④ 레이저 요법

- ⑤ 약물요법 ⑥ 지방흡입 수술요법 ⑦ 침술요법 ⑧ 식이요법 ⑨ 기타(            )

8.고객님께서 현재 비만관리센터를 선택한 이유는 무엇입니까? <중복체크가능>

- ① 적절한 가격 ② 관리센터 인지도 ③ 주변인의 권유 ④ 센터 분위기

- ⑤ 적합한 프로그램 ⑥ 과거 시술 및 관리 후 효과경험 ⑦ 교통의 편의성

다음 문항들은 비만클리닉 이용자의 만족도요인에 관한 질문들입니다.  
 고객님의 의견과 일치하는 곳에  표를 해주세요.

구분	번호	문항	매우 만족 한다.	만족 한다.	보통 이다.	만족 스럽지 않다.	매우 만족 스럽지 않다.
지각된 4문항	1.	비만관리기술 및 관리 후 체형변 화 상태는 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	2.	비만관리 기술 및 관리에 들인 금액에 대비하여 효과는 만족하 십니까?	⑤	④	③	②	①
	3.	비만관리 기술 및 관리에 들인 시간 및 에너지 대비하여 효과는 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	4.	비만관리 기술 후 효과에 대한 주변인들에게 좋은 평을 받았습 니까?	⑤	④	③	②	①
구분	번호	문항	매우 만족 한다.	만족 한다.	보통 이다.	만족 스럽지 않다.	매우 만족 스럽지 않다.
관리품 질 4문항	1.	현재 비만클리닉의 시술베드 등 장비 및 실내 위생 상태에 만족 하십니까?	⑤	④	③	②	①
	2.	현재 비만클리닉의 시술방법에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	3.	현재 비만클리닉의 시술시간에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	4.	현재 비만클리닉의 시술 장비에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①

구분	번호	문항	매우 만족 한다.	만족 한다.	보통 이다.	만족 스럽지 않다.	매우 만족 스럽지 않다.
물리적 환경 4문항	1.	현재비만클리닉의 실내 분위기에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	2.	현재비만클리닉 내 편의시설 및 휴식공간에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
	3.	현재비만클리닉의 교통 및 주차 편의시설에 만족하십니까?	⑤	④	③	②	①
인적 서비스 4문항	1.	현재 비만클리닉의 의료진 또는 관리사들은 친절합니까?	⑤	④	③	②	①
	2.	현재 비만클리닉의 시술 중, 후 체형 변화 상태나 부작용, 홈 케 어에 대한 안내나 설명을 충분히 받으셨으며 이에 대해 만족합니 까?	⑤	④	③	②	①
	3.	현재비만클리닉은 약속된 시간에 시술 및 관리를 제공 합니까?	⑤	④	③	②	①
	4.	현재비만클리닉은 시술 전 상담 을 충분히 받고 시술을 시작 했 습니까?	⑤	④	③	②	①