

한 대학병원 부속 건강검진센터 이용자의 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

김 희 경*, 류 황 건**†

고신대학교 복음병원 건강증진센터*, 고신대학교 의료경영학과**

<Abstract>

Factors Affecting the Satisfaction and Revisit Intension of Health Promotion Center In A University Hospital

Hee Kyoung Kim*, Hwang Gun Ryu**

Department of Health Care Administration, Kosin University***

The purpose of this study was to serve as a basis for providing quality medical service and mapping out consumer-centered marketing strategies to successfully cope with the rapidly changing medical environment and meet consumer needs, by examining what affected the satisfaction and revisit of health Promotion center Client.

The subjects in this study were 186 of visitor to health Promotion center in a university hospital in the city of Busan. A survey was conducted with structured questionnaire from March 2 to 30, 2001.

The collected data were analyzed with SPSS for Windows(ver10.0). For more statistical analysis, frequency analysis, component analysis, t-test, ANOVA and correlation analysis procedures were utilized.

† 교신저자 : 류황건, 고신대학교 의료경영학과(016-848-1432, ryuhg@kosin.ac.kr)

Results of the study can be summarized as follows:

1. Regarding demographic characteristics, 51.6% of the Client investigated were male, and 48.4% were female. The greatest number of them were in their 40s(38.9%). 86.5% were married, and 34.2% were self-employed. 44% were a high-school graduate, and the monthly mean income of 59.4% was one to three million Won. And, the residential area of 46.8%, the largest percentage, was a half-an-hour distance from health Promotion center.

2. The most common motivation of their selection of the health Promotion center was a recommendation by Staff and neighborhood(59.7%), followed by excellent facilities and services(17.2%), the tradition and reputation of the hospital(7.5%), and its publicity pamphlets(7.5%).

3. 45.9%, the largest percentage, acquired health-related information from their friends or acquaintances. 43.8%, the greatest percentage, visited there because they felt there's something wrong with their body. 53.4% worried about the possibility of being attacked by cancer, and 57.5% wanted to take a precise cancer examination. For health maintenance, 50.1% got regular exercise. Regular exercise was considered most crucial for health maintenance or promotion.

4. The largest reason they used that examination center again was the kindness of employees(52.7%), followed by the tradition and reputation of the hospital(21%) and excellent examination setting and equipment(10.8%).

5. By demographic factor, there was no significant difference between the man and women in satisfaction level with examination and expenses. The women expressed more satisfaction at facilities, and the high-school graduate group were more contented with expenses.

6. As a result of investigating their satisfaction level according to the motivation of selecting that examination center, the group that chose the center due to excellent facilities and services were more satisfied with examination and expenses.

7. As for the relationship of total examination satisfaction to revisit intention, there was a higher correlational relationship between total health examination satisfaction and expense satisfaction. Especially, the more they were satisfied with examination, the more

they were willing to revisit there for another examination.

Key Words : health promotion center Client, health examination satisfaction, revisit intention.

I. 서 론

최근 병원이나 기업의 경영환경은 급속한 기술혁신, 고도정보화, 국제화 및 세계화, 여성의 사회진출 증가, 빠른 속도로 나아가는 고령화, 가치관의 다양화로 인하여 급속도로 변화하고 있다. 특히 의료환경은 고령사회, 의료수요의 다양화, 그리고 질병구조의 변천 같은 구조적 요인에 크게 영향을 받아 변하고 있어 의료기관들의 경쟁이 심화되고 있는 실정이다.

일반 국민들 사이에서도 성인병의 증가, 노령인구의 증가, 경제사정의 호전, 메스컴 등을 통한 건강에 대한 홍보의 증가 등의 이유로 "건강할 때 건강을 지키자"라는 인식이 확산되어 가고 있다. 이러한 건강에 대한 전반적인 관심 증가는 조기진단-조기치료에 대한 수요도 나타나고, 다발적 증상을 가지는 환자들 혹은 자신의 건강 상태를 검사해 보고 싶은 환자들의 욕구로 이러한 종합건강검진의 이용율은 날로 증가하고 있다(구은수 외, 1991). 따라서 질병을 조기에 발견하여 적절한 치료를 함으로써 이환력과 사망력을 감소시킬수 있다는 것을 이론적 근거로 각종 건강검진에 대한 사업형태가 개발되고 있으며(이혜리, 1986), 이러한 검진사업 형태는 병원들의 경영여건의 악화에 따라 각 병원에서도 의료서비스 다각화 전략의 일환으로 종합건강검진이 도입되게 되었다(이선희, 1991).

우리나라의 종합건강검진 시설은 도입초기인 1981년에 2곳이던 것이 1994년 100여개로 증가하였고 최근에는 대규모 대학병원 및 중소병원 뿐만 아니라 종합건강검진만을 대상으로 하는 전문기관도 운영되고 있어 각 종합건강검진센터간의 경쟁은 날로 더해가고 있다. 따라서 종합건강검진센터도 병원의 외부환경을 예측하고 최적의 행동계획을 선택하게 함으로써 병원에 대한 불확실성의 영향을 적게 받을 수 있는 전략을 구사하여야 하며(김영훈 외, 1995), 환경변화에 유기적으로 대응하기 위하여 단지 찾아오는 소비자에만 의존하였던 방법에서 소비자만족을 높이기 위한 여러 방안이 제시되어야 한다(이규식 외, 1998).

이에 종합건강검진센터의 경쟁력 제고와 경영합리화를 위해 고객 중심의 서비스 즉 마케팅 개념을 도입할 필요가 있다. 이는 서비스에 대한 고객만족도는 고객의 유지 및 시장점유

와 관련되기 때문이고, 그 병원의 서비스를 재이용할 것인가에 결정적인 영향을 미치기 때문이다. 이를 위해서는 소비자의 특성과 그들의 불만요인들을 보다 체계적으로 분석하고, 본 병원이 가지고 있는 강점과 약점에 대한 분석이 이루어져 소비자의 만족을 향상시키기 위한 나름대로의 전략수립이 필요함을 알 수 있다. 따라서 병원관리자 입장에서는 새로운 고객의 창출만큼 기존 고객의 유지를 위한 전략의 도입을 위해선 먼저 기존 서비스에 대한 의료소비자의 인식이 재이용에 미치는 영향정도를 파악해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 종합건강검진 이용자들의 태도를 조사하여 소비자 위주의 마케팅 전략을 수립하기 위한 방향을 제시하고자 한다.

이와 관련된 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 종합건강검진 이용자의 특성을 분석하고, 둘째, 종합건강검진 이용자의 건강증진센터 선택 동기와 만족도를 분석하고, 셋째, 종합건강검진 이용자의 만족도가 재이용 여부에 미치는 요인을 분석하여, 넷째, 의료기관의 마케팅 전략에 필요한 실용정보를 제공하고, 건강증진센터의 전략적 환자관리정보를 제시하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 부산시내에 위치한 한 대학부속병원 건강증진센터에서 일정기간 동안에 검진을 받은 이용자를 대상으로 하여 구조화된 설문지를 이용해 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 현장 설문조사로 하였으며, 설문은 종합건강검진 후 검진결과 판정을 마친 이용자를 대상으로 설문지를 배부하여 조사대상자가 직접 기입하는 방식으로 조사하였다. 설문조사는 2001년 3월 2일부터 3월 30일까지 29일간 실시하였으며, 총 이용자는 240명이었고 이중 186명이 조사에 응하여 설문지 회수율은 78%이었다.

2. 연구도구

본 연구에서 사용된 연구도구는 강상권(1994)의 연구에서 사용된 설문내용을 본 연구목적

류황건 : 한 대학병원 부속 건강검진센터 이용자의 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

에 맞게 수정, 보완하였다. 설문내용은 조사 대상자의 인구사회학적 특성과 병원선택요인, 검진후 만족도에 관련된 문항으로 구성되었으며 만족도에 관한 문항은 리커트 5점척도로 측정하였다. 연구에서 사용한 연구도구의 신뢰도는 Cronbach α 값은 0.8614로 나타났다.

3. 분석방법

수집된 자료는 모두 부호화하여 SPSS for Windows(ver10.0)를 이용하여 다음과 같이 전산 통계처리 하였다. 인구사회학적 특성, 의료이용 행태 종합건강검진센터 선택동기, 재이용 사유는 빈도분석으로, 인구사회학적 특성에 따른 만족도 선택동기에 따른 만족도, 재이용 의사는 분산분석 및 t-test로, 종합건강검진 서비스 만족도는 주인자 분석을 실시하였으며, 전체 만족도와 재이용 의사와의 관계는 상관분석을 통하여 통계분석 하였다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 조사대상자의 인구사회학적 요인

종합건강검진 이용자의 인구사회학적 요인으로 성별 분포는 남자가 51.6%이고 여자가 48.4%로 남자가 많았으며, 연령별로는 40대가 38.9%로 가장 많았으며 50대(37.3%), 30대(23.8%) 순이었다. 학력은 고졸이 44%로 가장 많았으며, 직업은 자영업이 34.2%로 가장 많았고, 그 다음은 주부(30.4%), 사무기술직(18.5%) 순이었다. 월소득은 100-300만원이 59.4%로 가장 높았으며, 거주지는 병원과 30분 이내 지역이 46.8%로 가장 많이 거주하였고, 병원과 30분 이상지역은 35.5%였으며, 부산외 지역도 16.1%였다(표 1).

건강증진센터 이용자들의 건강증진센터 선택동기는 직원 및 주위의 소개가 59.7%로 가장 많았고, 두 번째로 시설 및 서비스의 우수성이 17.2%였다. 반면 적절한 검진비용 때문에 선택한다는 경우가 8.1%, 병원의 전통과 명망을 보고 선택한다는 경우가 7.5%, 홍보물 등을 보고 선택한다는 경우가 7.5%로 상대적으로 낮았다. 따라서 조사대상자들의 건강증진센터 선택동기는 의료외적 요인이 중요한 선택요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다(표 2).

<표 1>

조사대상자의 인구사회학적 요인

(N=186)

일반적 특성	구 분	명	백분율
성 별	남	96	51.6
	여	90	48.4
연 령	39세이하	44	23.8
	40-49	72	38.9
	50세이상	69	37.3
지 역	30분내지역	87	46.8
	30분이상지역	66	35.5
	부산외	30	16.1
직 업	사무기술직	34	18.5
	자 영 업	63	34.2
	주 부	56	30.4
	기 타	31	16.8
학 령	중졸이하	55	29.9
	고 졸	81	44.0
	대졸이상	48	26.1
수 입	100만원이하	26	20.3
	100-300만원	76	59.4
	300만원 이상	26	20.3
결 혼	기혼외(미혼,이혼,사별)	25	13.5
	기 혼	160	86.5

<표 2>

종합건강검진센터 선택동기

(N=186)

선택동기	명	백분율
직원 및 주위의 소개	111	59.7
시설 및 서비스	32	17.2
적절한 비용	15	8.1
전통과 명망	14	7.5
홍보물 및 기타	14	7.5

주: 중복응답

3. 조사대상자의 이용 행태

종합건강검진 이용자의 이용 행태를 종합적으로 살펴보면 건강관련 정보를 얻는 경로는 주위사람을 통해서 얻는 경우가 45.9%로 가장 많았고, 그 다음이 언론 및 홍보매체를 통해서 얻는 경우가 39.2%였고, 의사 등의 의료진에게서 얻는 경우는 21.5%로 가장 적었다. 종합건강검진을 받게된 동기는 몸에 이상을 느껴서 오는 경우가 43.8%로 가장 많았고, 주위의 권유 13.5%, 건강을 확인하기 위해서가 4.3%, 단체계약 4.3%의 순이었다. 종합건강검진 이용자가 염려하는 질병은 암이 53.4%로 가장 많았으며, 그 외 심혈관(16.3%), 내분비계(9.5%) 등이었다. 그리고, 가장 정밀하게 검사받고 싶어하는 항목도 암이 57.5%로 가장 많았으며, 내분비계(18.1%), 심혈관계(6.8%), 외과계(6.9%)의 순으로 암검사에 가장 많은 관심을 갖고 있었다(표 3).

<표 3> 조사대상자의 이용행태

(N=186)

구 분		명	백분율
건강정보원	주위사람	83	45.9
	언론 및 홍보매체	71	39.2
	의 료 인	39	21.5
검진동기	몸의이상을 느껴서	81	43.8
	주위권유로	25	13.5
	건강을 확인하기 위해서	8	4.3
	단체계약으로	8	4.3
염려되는 질병	암	118	53.4
	심 혈 관	36	16.3
	내분비계	21	9.5
	기 타	46	20.8
정밀검사를 원하는 검사항목	암	92	57.5
	내분비계	29	18.1
	심 혈 관	11	6.9
	외 과	11	6.9
	기 타	17	10.6

주 : 중복응답

4. 종합건강검진센터 재이용 사유

종합건강검진 이용자들이 건강증진센터를 재이용 하게 되는 사유를 살펴보면 직원들이 친절해서가 52.8%로 가장 높았고, 병원의 전통과 명망 때문인 경우가 21.0%, 검진환경 및 장비의 우수성이 10.8%로 의료인을 포함한 직원들의 친절이 건강증진센터를 재이용 하게되는 가장 높은 요인이었다(표 4).

<표 4> 건강증진센터 재이용 사유

(N=186)

재이용 사유	명	백분율
직원들의 친절	103	52.8
전통과 명망	41	21.0
검진환경 및 장비우수	21	10.8
적절한 검진시간	16	8.2
적절한 검진항목	10	5.1
기 타	4	2.1

주 : 중복응답

5. 인구사회학적 요인 및 선택동기와 재이용 의사

종합건강검진 이용자들의 인구사회학적 요인과 선택동기에 따른 재이용 의사를 분석하기 위하여 성별, 연령, 지역, 직업, 학력, 수입, 선택동기 등의 요인들을 분산분석하였다.

성별, 연령, 지역, 학력, 수입의 재이용 의사 분석은 통계적으로 유의한 차이가 없었다 ($p>0.05$). 하지만 직업에서 사무기술직이 4.29로 재이용 의사가 가장 높았고, 자영업이 4.07로 그 다음이었고, 기타 3.94, 주부가 3.93의 순이었으며, 통계적으로 유의하였다($p<0.05$).

또한 선택동기에 따른 재이용 의사분석에 있어서는 전통과 명망 때문에 검진센터를 선택한 군이 4.50으로 재이용의사가 가장 높았고, 그뒤로 적절한 비용 때문 선택한 군이 4.20, 홍보물 및 기타 때문에 방문한 경우 4.07, 소개로 선택한 경우 3.98, 시설 및 서비스 3.97의 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의하였다($p<0.05$)(표 5).

<표 5> 인구사회학적 요인 및 선택동기에 따른 재이용 의사

일반적 특성	구 분	평균(표준편차)	t or F	p
성 별	남	4.10(0.59)	1.293	0.198
	여	3.99(0.53)		
연 령	39세이하	4.09(0.72)	0.404	0.668
	40-49	4.00(0.50)		
	50세이상	4.06(0.51)		
지 역	30분이내지역	1.92(0.43)	0.447	0.640
	30분이상지역	2.00(0.63)		
	부 산 외	1.93(0.65)		
직 업	사무기술직	4.29(0.52)	3.564	0.015*
	자 영 업	4.07(0.51)		
	주 부	3.93(0.46)		
	기 타	3.94(0.77)		
학 력	중졸이하	3.98(0.45)	0.878	0.417
	고 졸	4.04(0.62)		
	대졸이상	4.13(0.58)		
수 입	100만원이하	4.19(0.49)	0.644	0.527
	100-300만원	4.04(0.56)		
	300만원 이상	4.08(0.76)		
선택동기	전통과명망	4.50(0.52)	3.241	0.013*
	시설 및 서비스	3.97(0.61)		
	적절한 비용	4.20(0.56)		
	직원 및 주위의소개	3.98(0.52)		
	홍보물 및 기타	4.07(0.62)		

6. 조사대상자의 건강유지 행태

종합건강검진 이용자들의 건강유지나 건강증진에 중요하다고 생각하고 있는 사항은 규칙적인 운동이 52.1%로 가장 많았고, 다음으로 금연,금주 및 식습관 개선이 21.0%, 정기적인 건강검진이 14.3%, 스트레스 조절이 12.2% 순으로 규칙적인 운동이 건강유지에 중요하다고 생각하는 인식이 높았다(표 6).

<표 6>

조사대상자의 건강유지 형태

(N=186)

구 분	명	백분율
규칙적인 운동	124	52.1
금연, 금주 및 식습관개선	50	21.0
정기건강검진	34	14.3
스트레스조절	29	12.2
기 타	1	0.4

주 : 중복응답

7. 이용자 만족요인

1) 만족도 분석

건강증진센터 이용자들의 만족도를 결정하는 요인을 분석하기 위하여 주인자 분석을 실시하였다. 만족도와 관련되는 문항들의 여러변수들 중에서 가장 큰 영향을 미치는 중요 요인들을 추출한 결과 13개의 변수들을 3개의 요인으로 추출하였다(표 7). 이에 따라 제1요인은 검진 만족도, 제2요인은 시설이용 만족도, 그리고 제3요인은 비용편의 만족도로 해석 분류하였다. 제 1요인은 재이용 의사, 예약절차의 편리성, 검진과정의 편리성, 사후관리, 의사 및 직원들의 친절, 주변환경의 청결, 검진과정의 불안 등과 같은 변수들을 분류하여 “검진 만족도”로 정의하였으며, 제2요인은 대기시간, 편의시설, 교통편리 등과 같은 변수들을 분류하여 “시설이용만족도”로 정의하였다. 또한, 제 3요인은 검사항목, 종합검진비, 종합검진센터 권유 등과 같은 변수들을 분류하여 “비용편의 만족도”로 정의하였다(표 8).

<표 7>

만족도에 대한 주인자 분석

서비스만족도	만족도	항목
인자1	검진만족도	4, 5, 6, 7, 8, 9, 11
인자2	시설이용만족도	10, 12, 13
인자3	비용편의만족도	1, 2, 3

<표 8> 항목별 만족도의 주인자분석

항 목	인자1	인자2	인자3
1. 검사항목	-0.152	0.157	0.792
2. 종합검진비	0.085	0.152	0.544
3. 종합검진센터 권유	0.373	-0.167	0.607
4. 재이용 의사	0.575	-0.203	0.315
5. 예약, 절차의 편리	0.702	-0.054	0.074
6. 검진과정의 편리	0.631	-0.145	0.201
7. 사후관리	0.760	0.023	-0.037
8. 의사 및 직원들의 친절도	0.838	0.067	-0.147
9. 주변환경의 청결도	0.740	0.134	-0.076
10. 대기시간 만족도	0.610	0.407	-0.165
11. 검진과정의 불안정도	0.612	0.278	0.083
12. 편의시설	0.155	0.793	0.077
13. 접근 교통의 편리성	-0.002	0.759	0.221
고유치	4.989	1.321	1.229
기여율(%)	38.379	10.164	9.454

2) 인구사회학적 요인에 따른 만족도 비교

종합건강검진 이용자들의 인구사회학적 요인에 따른 만족도를 비교하기 위하여 성별, 연령, 지역, 직업, 학력, 결혼 등의 인구사회학적 요인들을 각각 검진 만족도, 시설이용 만족도, 비용편의 만족도로 분류하여 분석하였다. 성별, 결혼에 따른 만족도는 t-test로 분석하였으며, 연령별, 직업, 학력등의 인구사회학적 요인에 따른 만족도는 분산분석을 이용하여 분석하였다. 성별에 따른 만족도에서는, 시설이용 만족도에서 여자가 4.18(0.72)로 남자 3.94(0.83)보다 만족도가 높았고 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$) 그러나 검진 만족도와 비용편의 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없었다($p > 0.05$).

연령별, 지역, 직업, 결혼 등은 검진 만족도, 시설이용만족도, 비용편의 만족도에서 모두 통계적으로 유의한 차이가 없었고, 학력에서는 고졸에서 비용편의 만족도가 3.68로 높았고 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$)(표 9).

3) 건강증진센터 선택동기에 따른 만족도 비교

종합건강검진 이용자들의 건강증진센터 선택동기에 따른 만족도를 검진 만족도, 시설이용

만족도, 비용편의 만족도로 분류하여 분산분석에 의하여 비교하였다. 선택동기에 따른 검진 만족도는 시설 및 서비스의 우수성 때문에 선택한 경우가 4.52로 가장 높았고, 다음이 홍보물 및 기타로 방문한 경우가 4.37이었고, 직원 및 주위의 소개로 방문한 경우가 4.30, 병원의 전통과 명망 때문에 선택한 경우가 4.23의 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의하였다($p < 0.01$). 선택동기에 따른 시설이용 만족도는 선택동기요인간에 통계적으로 유의한 차이가 없었고, 선택동기에 따른 비용편의 만족도에서는 홍보물 및 기타 때문에 선택한 경우가 3.79로 가장 높게 나타났으며, 시설 및 서비스의 우수성 때문에 선택한 경우가 3.78로 두 번째로 나타났고, 소개 때문에 방문한 경우가 3.57, 병원의 전통과 명망 때문에 방문한 경우가 3.44의 순이었고 통계적으로 유의하였다($p < 0.05$). 따라서 선택동기에 따른 만족도에 있어서는 검진 만족도와 비용편의 만족도에 있어서 시설 및 서비스의 우수성 때문에 선택한 경우에서 만족도가 높게 나타났다(표 10).

4) 종합건강검진에 관한 의식 및 각 만족도간의 상관관계

건강증진센터 이용자들의 종합건강검진 중요성의 인식정도와 만족도간의 상관관계를 비교 분석하였다. 종합건강검진 중요성에 대한 인식정도와 검진 만족도($r=0.270$) 및 비용편의 만족도($r=0.250$) 사이에는 유의한 상관관계가 있었다($p < 0.001$).

또한 각 만족도간의 상관관계를 분석한 결과 시설이용 만족도와 검진 만족도($r=0.577$)간의 상관관계가 있었으며($p < 0.001$), 상대적으로 높게 나타났다. 비용편의 만족도에서는 검진 만족도($r=0.394$)와 시설이용만족도($r=0.275$)가 서로 유의한 상관관계를 보였다($p < 0.001$)(표 11).

5) 종합건강검진 만족도와 재이용 의사와의 상관관계

종합건강검진 이용자의 요인별 만족도가 전체 만족도와 재이용 의사에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

종합건강검진에 대한 전체 만족도와 비용편의 만족도($r=0.495$) 사이에 상관관계가 높았고($p < 0.001$), 각 만족요인 중에서 재이용 의사와 상관관계가 높은 것은 ($r=0.611$)로 검진 만족도였다($p < 0.001$). 따라서 검진 만족도가 높을수록 재이용 의사가 높은 것으로 나타났다(표 12).

류황건 : 한 대학병원 부속 건강검진센터 이용자의 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

<표 9> 인구사회학적 요인에 따른 만족도 비교

구 분		검진 만족도	시설이용 만족도	비용편익 만족도
성 별	남	4.33(0.52)	3.94(0.83)	3.60(0.49)
	여	4.36(0.48)	4.18(0.72)	3.60(0.42)
	t	-0.298	-2.064	-0.014
	p	0.766	0.041*	0.989
연 령	39세이하	4.40	4.04	3.65
	40-49	4.34	4.07	3.62
	50세이상	4.31	4.06	3.53
	F	0.402	0.015	1.050
	p	0.670	0.985	0.352
지 역	30분이내지역	4.34	4.18	3.62
	30분이상지역	4.34	3.99	3.57
	부산외	4.36	3.94	3.62
	F	0.022	1.489	0.270
	p	0.978	0.228	0.764
직 업	사무기술직	4.43	4.01	3.61
	자 영 업	4.36	3.96	3.65
	주 부	4.31	4.21	3.58
	기 타	4.31	4.11	3.54
	F	0.519	1.001	0.437
	p	0.670	0.394	0.727
학 력	중졸이하	4.28	4.01	3.45
	고 졸	4.34	4.05	3.68
	대졸이상	4.45	4.13	3.64
	F	1.612	0.271	4.34
	p	0.202	0.763	0.014*
결 혼	기혼외	4.44	4.18	3.64
	기 혼	4.34	4.04	3.59
	t	0.814	0.652	0.231
	p	0.368	0.421	0.631

* p<0.05

<표 10> 건강증진센터 선택동기에 따른 만족도

선택동기	검진 만족도	시설이용 만족도	비용편의 만족도
전통과 명망	4.23(0.58)	3.98(0.75)	3.44(0.48)
시설 및 서비스	4.52(0.41)	4.18(0.86)	3.78(0.47)
직원 및 주위의 소개	4.30(0.49)	4.01(0.79)	3.57(0.42)
홍보물 및 기타	4.37(0.41)	4.24(0.72)	3.79(0.31)
F	3.703	0.846	3.126
p	0.006**	0.498	0.016*

* p<0.05, ** p<0.01

<표 11> 종합건강검진에 관한 의식과 만족도간의 상관관계

구 분	중요성인식	검진 만족도	시설이용 만족도
검진만족도	0.270***		
시설이용만족도	0.097	0.577***	
비용편의만족도	0.250***	0.394***	0.275***

** *p<0.001

<표 12> 종합건강검진 전체만족도와 재이용 의사와의 상관관계

구 분	검진 만족도	시설이용 만족도	비용 편의만족도	전체 만족도
전체만족도	0.418***	0.187**	0.495***	
재이용의사	0.611***	0.248***	0.392***	0.380***

** p<0.01, *** p<0.001

IV. 고 찰

1. 연구대상 및 방법에 대한 고찰

본 연구에서는 부산시내에 소재한 한 대학 부속병원의 건강증진센터의 이용자들을 대상으로 설문조사 하였으며, 자료수집 방법은 자기기입식 설문조사를 하였다.

본 연구의 제한점은 연구대상이 한 병원이고, 종합건강검진센터 이용자가 일반 외래 이용자보다는 종합검진에 대하여 보다 적극적인 경향을 보이고, 검진의 만족도나 서비스 요구도가 병원설립 형태나 규모, 서비스 내용에 따라 다를 수 있는데, 다수 병원을 비교하지 못함으로써 연구결과를 일반화할 수는 없다. 그러나 한 종합건강검진센터 이용자의 만족도나 서비스 요구도 분석에는 의의가 있다고 판단된다.

이용자들의 만족도 측정은 우선 전체 만족도에 대한 질문과 함께 만족도를 부문별로 구분하여 이를 다시 각각의 설문으로 구성하여 응답하도록 하였고, 응답방식은 5점척도에 의하여 표시하도록 하였다.

2. 연구결과에 대한 고찰

종합건강검진 이용자의 성별분포는 남자가 여자보다 많았고, 연령별로는 40대가 가장 많았다. 이는 40대가 사회적 활동이 가장 왕성하고 여기에 따른 스트레스가 많아 질병에 이완될 빈도가 높으며, 또한 사회적 안정과 더불어 건강에 대한 관심도 높기 때문이라는 구은수 등(1991)의 연구결과와 일치한다.

이에 이들 연령층에 대한 집중적이고 전문적인 프로그램의 모색이 필요하다 하겠다. 본 연구에서는 설문응답자가 전체 검진이용자들의 의견이나 특성을 다 반영한다고는 할 수 없으나 이들 40대의 연령층이 가장 많아 종합검진에 대한 전체적인 의견을 어느 정도 유추 가능하리라 여겨진다.

학력은 고졸이 44%로 가장 많았고, 월소득은 100-300만원이 59.4%로 1999년 우리나라 평균 도시근로자 가구의 월평균 소득 2백22만원과 유사하게 나타났으며, 거주지는 병원과 30분 이내 지역이 46.8%로 가장 많이 분포되었다. 건강증진센터의 선택동기로는 1위가 직원 및 주위의 소개가 59.7%, 2위가 시설 및 서비스의 우수성 17.2%였으며, 그 다음이 병원의 전통

과 명망 7%, 홍보물 7%의 순으로 나타나 직원이나, 주위의 소개가 건강증진센터의 중요한 선택요인으로 작용하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 소개로 방문한 검진자들에게 할인혜택을 확대하고 소개한 직원에게 인센티브를 주는 등의 활성화 방안을 모색하며, 이들을 위한 전문적인 관리 시스템을 모색하고 강화시켜야 할 것으로 보인다. 반면에 병원의 전통과 명망, 홍보물 등으로 선택한 경우는 각각 7%에 불과해 병원의 홍보에 대한 재검토후 체계적이고 다양한 방안이 필요한 것으로 보인다. 이는 강상권(1994)의 연구에서 보고된 종합건강검진기관 선택동기가 의료관련 요인이 우선순위인 것과는 다르게 나타났으나, 일반인은 직접방문이나 소문, 병원직원 등을 통한 인지, 즉 간접적 인지경로에 정보의 신뢰성을 점차 중시하여 공인되고, 구체적인 대중매체 혹은 직원을 통하거나 타병원의 소개에 의해 병원을 인지하게 된다는 김을순(1995)의 연구와는 일치하였다.

종합건강검진 이용자들의 건강유지 행태로는 규칙적인 운동, 금연, 금주 및 식습관 개선, 정기 건강검진, 스트레스 조절 순으로 나타나 윤방부 등(1991)의 연구에서 의사들이 금연, 금주와 운동, 비만을 중요한 항목으로 선정한 것과 일치하며, 구은수 등(1991)의 연구결과에서 나타난 종합건강검진 이용자들의 건강유지 행태는 운동, 식이요법, 금연, 금주로 유사한 결과가 나왔다. 종합건강검진 이용자의 건강관련 정보를 얻는 경로는 주위사람이 45.9%로 가장 많았고, 홍보물, 의사등의 의료진 순이어서 의사 등의 의료진에게서 얻는 경우가 가장 적었으며 이는 구은수 등(1991)의 연구결과와 일치하였다. 종합건강검진을 하게된 동기로는 몸에 이상을 느껴서 오는 경우가 43.8%, 주위권유 13.5%, 건강을 확인하기 위해서가 4.3%로 순으로 증상이 없으나 순전히 예방 목적으로 방문하는 경우보다는 이미 여러 증세를 가지고 있는 환자가 방문하는 경우가 더 많아 구은수 등(1991)의 연구결과에서 나타난 것과 일치하였다. 또한 염려되는 질병은 암이 53.4%로 가장 많았고, 정밀하게 검사하고 싶은 항목도 암이 57.5%로 가장 많아 본 병원이 암에 대한 명망으로 일반인에게 인식되어 있어 나타난 결과로 보인다.

종합건강검진 이용자들의 재이용 요인을 살펴보면 의료진의 친절, 병원의 전통과 명망, 검진환경 및 장비우수 순으로 나타나 이인경 등(1997)의 연구 결과와 차이를 보였다. 일반 외래 이용자의 경우 재이용 요인은 진료서비스, 병원환경에 대한 만족도가 가장 높은 재이용 요인이었고, 종합건강검진 이용자의 재이용 요인은 의료진의 친절 등 의료외적 요인이 재이용의 높은 요인으로 나타나 차이를 보였다. 이는 일반 외래 이용자의 경우 치료를 목적으로 하는 방문인 경우가 많아 진료 서비스가 높은 요인으로 나타나는 반면, 종합건강검진의 경우 검사를 목적으로 하는 방문인 경우가 많아 의료진 친절 등의 의료외적 요인이 높게 작용함

류황건 : 한 대학병원 부속 건강검진센터 이용자의 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

을 알 수 있다. 따라서 차후 이 부분에 대한 추가적인 연구가 필요할 것이다.

종합건강검진에 대한 만족도는 인구사회학적 요인에 따른 만족도에서 유의한 차이가 없었고, 고졸 학력군에서 만족도가 높게 나타나 강상권(1994)의 연구결과에서 나타난 고소득층보다는 저소득층에서 만족도가 높고, 저학력인 중졸이하에서 만족도가 높은 것과는 반대의 결과가 나왔다.

선택동기에 따른 만족도에 있어서는 검진 만족도와 비용편의 만족도에 있어서 시설 및 서비스의 우수성 때문에 이용한 경우에서 만족도가 높아 교통 등의 요인보다는 의료진과 친절한 서비스가 크게 영향을 미치는 것으로 보여 앞으로 이부분에 대한 홍보와 교육이 더욱 강화되어야 하겠다.

종합건강검진 만족도와 재이용 의사와의 관계는 종합건강검진에 대한 전체 만족도와 비용편의 만족도 사이에 상관관계가 높았고, 각 만족도 요인 중에서 검진 만족도가 높을수록 재이용 의사도 높은 것으로 나타났다.

이는 검진 서비스에 대한 만족도는 추후 병원 재이용의 주요 요인임을 알 수 있으며, 이인경 등(1997)의 연구결과에서 나타난 병원의 특성과는 무관하게 진료 서비스에 대한 만족도가 높을수록, 환경에 대한 만족도가 높을수록 직원 친절도가 높을수록 병원 재이용의 결정적인 영향을 미친다는 연구결과와 일치한다.

V. 결론 및 제언

1. 연구결과로부터의 결론

현재 많은 병원에서 실시하고 있는 종합건강검진은 사회적, 경제적 여건의 호전, 성인병의 증가, 노령인구의 증가 등으로 건강에 대한 전반적인 인식이 증가되어 조기진단 및 조기치료와 건강증진에 대한 요구의 증가로 종합건강검진 기관의 이용은 날로 증가하고 있다.

본 연구는 부산시내 한 대학부속병원 건강증진센터에 내원한 종합건강검진 이용자들을 대상으로 종합건강검진 이용자의 서비스 만족도와 재이용에 미치는 요인을 분석하기 위하여 실시되었다.

연구를 위한 조사는 일정기간 동안에 검진을 받은 이용자를 대상으로 하여 구조화된 설문

지 38문항을 이용하여 설문조사를 실시하였다. 기간은 2001년 3월 2일부터 2001년 3월30일까지로 하였으며, 종합검진후 종합검진결과 판정을 마치고 조사에 응한 186명을 대상으로 하였으며, 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 종합건강검진 이용자의 종합건강검진센터 선택동기는 직원 및 주위의 소개로 선택한 경우가 59.7%로 가장 높았고, 다음이 시설 및 서비스 때문에 선택한 경우가 17.2% 순이었고, 병원의 전통과 명망, 홍보물 등으로 선택한 경우는 7.5%로 가장 낮았다.

둘째, 종합건강검진 이용자의 의료이용 행태를 살펴보면 건강관련 정보를 얻는 경로는 주위사람을 통해서가 45.9% 가장 많았고, 종합건강검진을 하게된 동기는 몸의 이상을 느껴서가 43.8%로 나타나 여러 증세를 가지고 있는 환자가 방문하는 경우가 많았다. 염려되는 질병은 암이 53.4%로 가장 많았고, 정밀하게 검사하고 싶은 항목도 암이 57.5%로 가장 많았다. 조사 대상자들의 건강유지 형태는 규칙적인 운동이 50.1%로 건강유지나 증진에 가장 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, 종합건강검진 이용자의 재이용 사유는 직원들이 친절해서가 52.7%로 가장 높았고, 그 다음이 병원의 전통과 명망 21%, 검진환경 및 장비의 우수성 10.8%의 순 이었다.

넷째, 인구 사회학적 요인에 따른 만족도 에서는 시설이용 만족도에서 여자가 남자보다 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 비용편의 만족도에서는 고졸 학력군에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 건강증진센터 선택동기에 따른 만족도에 있어서는 검진 만족도와 비용편의 만족도에 있어서 시설 및 서비스의 우수성 때문에 이용한 경우에서 만족도가 높게 나타났다.

다섯째, 종합건강검진 만족도와 재이용 의사와의 관계는 종합건강검진에 대한 전체 만족도와 비용편의 만족도 사이에 상관관계가 높았고, 각 만족요인 중에서 검진만족도가 높을수록 재이용 의사도 높은것으로 나타났다.

2. 제 언

이상의 결론을 바탕으로 다음과 같은 건강증진센터의 개선 방안을 제시하고자 한다.

- 1) 종합건강검진의 활성화를 위하여 각 연령층, 특히 40대 남자에 대한 전문적이고 다양한 검진 프로그램의 모색이 필요하다.
- 2) 직원 및 주위의 소개가 의료기관을 선택하는 가장 중요한 요인이므로 방문한 검진자에게 할인 혜택을 확대하고 소개한 직원에게 인센티브를 주는 등의 전문적 관리가 필요하다.

류황건 : 한 대학병원 부속 건강검진센터 이용자의 만족도와 재이용 의사에 미치는 요인

- 3) 병원의 홍보물 등으로 선택한 경우가 7%에 불과하므로 홍보에 대한 재검토와 전문성이 필요하다.
- 4) 종합건강검진센터 이용자의 재이용 요인은 직원들의 친절이 가장 중요한 요인으로 나타나 전문적인 직원 친절교육과 인사관리 제도가 필요하다.
- 5) 정보사회에 알맞는 서비스 제공을 위하여 인터넷 홈페이지를 구축하여 종합건강검진센터의 소개와 홍보에 활용토록 하며, 24시간 음성안내 시스템과 같은 예약제도를 실시할 필요가 있다.
- 6) 환자 만족도나 선택요인 등을 의료기관이 정확히 파악하여 보다 발전적인 마케팅 전략을 수립해야 할 것이다.

그러나 본 연구는 조사대상이 한 개 병원이고 다수의 병원을 대상으로 비교 분석하지 못한 제한점이 있다.

따라서 본 연구는 한 병원의 종합건강검진 만족도와 재이용에 미치는 요인을 개략적으로 파악하고 정리 하였다는데 그 의의가 있다고 생각되며, 앞으로 이에 대한 연구가 더 진행되기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 강상권(1994). 한 종합검진센터 이용자의 만족도와 서비스 요구분석, 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 구은수, 김해연, 서영성, 신동학(1991). 종합건강검진센터의 내용분석 및 개선점에 관한 고찰, 가정의학회지, 12(7):52-62
- 김성연(1987). 병원의 이미지가 병원선택에 미치는 영향분석, 연세대학교 대학원 석사 학위논문
- 김영훈, 윤병준, 신종연, 조진만(1995). 신설병원의 외부환경 평가에 관한 연구, 서울보건대학 병원경영 연구소 논문집
- 김을순(1995). 종합병원 마케팅 전략에 대한 평가, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김재수(1988). 마케팅 조사에 의한 환자의 병원선택 동기분석, 연세대학교 원주의과대학 논문집
- 문옥륜(1995). 미래지향적 병원경영전략, 대한병원협회지, 24(6):30-50
- 박일환, 허봉렬(1992). 정기건강검진에 대한 피검진자의 인식도 조사, 가정의학회지 13(2):442-449
- 변주선(1987). 한 중소병원에서 마케팅 전략수립을 위한 실증적 연구, 연세대학교 보건대학원 석

사학위논문

- 양재모, 유승흠(1992). 국문의료총론, 수문사
- 윤방부, 이해리, 오미경, 곽기우, 정종태(1991). 정기건강검진에 대한 환자의 요구, 의사의 추천 및 건강검진센터의 실행간의 비교, 가정의학회지, 12(2):2-3
- 이고봉(1991). 일부지역 주민들의 가정의학 및 건강관리인식에 관한 연구, 가정의학회지, 12(8):38-49
- 이규식, 이해중, 조경숙, 설동진(1998). 국립대학병원의 환자만족도분석, 병원경영학회지, 13(1)
- 이선희(1991). 병원의료서비스 다각화에 관한 연구, 연세대학교 대학원 석사학위논문
- 이인경, 박종연, 채영문, 이해중, 김동기(1997). 기업병원과 대학병원의 병원선택 및 환자만족도 요인비교, 보건행정학회지, 7(1):32-54
- 이혜리(1986). 정기건강검진, 가정의학회지, 7(4):22-29
- 전광식(1990). 우리나라 종합건강진단센터의 수익성 비교분석에 관한연구, 고려대학교 경영대학원
- Arnold DR. et al(1987). Organization Culture And The Marketing Concept, Journal of Health care Marketing
- Drosness D. Lubin J(1973). : Planning Can be Based On Patient Travel Modern Hospital, 19 et al
- Geertsen R. et al(1975). A Re-examination Of Suchman's Views On Social Factors In Health Care Utilization J, Health Soc Behv
- Kotler P(1975). Marketing For Nonprofit Organizations. Englewood Cliffs NJ, prentice -Hall INC
- Roland TR, Anthony JZ And Timothy LK(1995). Return On Quality(ROQ) Marketing Services Quality Financially Accountable, Journal Of Marketing
- Sung KT(1977). Patient Evaluation Of Family Planning Services Studies In Family Planning
- Zeithamal VA, Perny LL, Parasuraman A(1988). Communication And Control Processes In The Delivery Of Services Quality, Journal Of Marketing