

군 간부 건강검진 서비스 품질과 고객만족, 행동의도와의 관계

이지철*, 이진우**, 김광환***

건양대 일반대학원 병원경영학과 박사과정*, 부산디지털대학교 보건행정학과**, 건양대학교 병원경영학과***

Relationship between Military officer Health Examination service quality, customer satisfaction, and behavioral intention

Jee-Choul Lee*, Jin-woo Lee**, Kwang-Hwan Kim***

Konyang University Graduate school Hospital Management*,

Dept. of Public Health Administration Busan Digital University**,

Dept. of Hospital Management, Konyang University***

요 약 본 연구는 군 간부에게 매년 적용되는 건강검진 서비스품질요인이 건강검진 서비스 가치 및 만족과 수요자가 느끼는 행동의도에 미치는 영향 등을 분석하여 군 간부건강검진에 대한 체계적이고 현실적인 건강검진제도가 실현되도록 대안을 제시하는데 그 의의가 있다. 2016년 9월 27일부터 10월 4일까지 자료를 수집하였고, 총 300명 중 294명을 최종조사 대상으로 선정하였으며, 분석방법은 빈도분석, ANOVA분석, Pearson's 상관관계분석, 다중회귀분석을 시행하였다. 결론에서는 연령($p<0.05$), 검진횟수($p<0.01$), 의료커뮤니케이션($p<0.01$), 의료서비스 품질($p<0.001$), 의료서비스 가치($p<0.001$)가 건강검진 서비스품질과 고객만족, 행동의도에 있어서 분야별 특징적인 결과가 도출되었다. 향후 군은 건강검진 제도 인지도 향상을 위한 교육, 홍보 프로그램 개발과 함께 질병을 조기에 발견하기 위한 건강검진서비스 품질의 질을 높여야 할 것이다.

주제어 : 건강검진, 의료서비스 품질, 의료서비스 가치, 고객만족, 행동의도

Abstract The study analyzes the effects of quality factors of health check-up service applied to military officer every year on the value and the behavioral intention of consumers so that it is able to suggest alternatives to realize a systematic and realistic health check-up system. The survey period was from September 27 to October 4, 2016 and 294 out of 300 patients were finally selected; Frequency analysis, ANOVA analysis, Pearson's correlation analysis and multiple regression analysis were performed. In conclusion, the Age($p<0.05$), Number of examinations($p<0.01$), Medical communication($p<0.01$), Quality of service($p<0.001$), Medical Services Value($p<0.001$) were drawn as characterized results by sectors regarding health screening service quality and customer satisfaction and behavioral intention. In the future, the military should improve the quality of education and publicity programs to improve the awareness of health checkup system, and improve quality of health checkup service to detect diseases early.

Key Words : Health examinations, Quality of service, Medical Services Value, Customer satisfaction, Behavioral intention

Received 27 October 2016, Revised 29 November 2016

Accepted 20 January 2017, Published 28 January 2017

Corresponding Author: Kwang-Hwan Kim
(Konyang University Hospital Management)

Email: kkh@konyang.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1.1 연구 필요성

군은 유사시 위기상황에 대처해야 하는 직업 특성상 일반인보다 건강한 집단으로 구성되어야한다는 인식이 일반적이다[1]. 군은 엄격한 규율의 준수 및 실천이 요구되고 사회와 격리된 특수성을 가지는 집단으로 군인들의 건강증진이나 질병치료 및 예방은 군 고유의 목적인 전투력 유지와 증강을 위해 필수 불가결한 조건이다[1]. 군 조직을 구성하는 인적요소 중 특히, 간부는 20대에서 60대 초반에 이르는 광범위한 연령 분포를 나타내고 있으며, 군 간부는 빈번한 근무지 이동과 야외훈련, 불규칙한 식사로 인해 각종 질환발생 등 상시 건강 위험 요인에 노출되어 있기 때문에 효과적인 건강관리가 요구된다[1,2].

군인은 전쟁 및 전투 임무를 효율적으로 수행하거나 이를 지원하는 중요한 역할을 하고 있기 때문에 환경적 특수한 요인을 고려한 검진방식 과 항목이 필요하다[3]. 하지만 일반건강검진과 군 간부건강검진에는 차이가 있음에도 군 간부건강검진 프로그램의 부재 및 성·연령별 특성을 고려하지 않고 일반건강검진과 동일한 검진항목으로 검진하여 군 간부건강검진에 대한 실효성이 의문시되고 있다. 뿐만 아니라 군 간부건강검진 자체가 번거로운 연례행사로까지 폄하되고 있는 실정이다[4,5].

이와 같은 현실을 고려할 때 군 간부건강검진 이 본래의 목표인 군 간부의 질병예방과 질병조기 발견을 통한 치료 및 사후 건강관리의 목적을 잘 살릴 수 있도록 군 집단의 특수성을 고려하고, 실질적이며 현실적인 검진서비스 개선방향을 모색해야 할 필요성이 제기되고 있다[6,7].

관련 선행연구에서는 군 간부를 대상으로 건강행태와 영향요인을 파악한 Hwang은 건강행태에 영향을 미치는 요인으로 업무성취 만족도, 체력검정 부담감, 스트레스, 주관적 건강인식이 영향을 준다는 연구결과가 있다[5]. 하지만 기존 연구는 개인적 건강 행태 특성에 관한 조사만 시행되고 있으며, 군 검진에 대한 서비스품질요인과 고객만족에 관한 관련 연구가 전무하다.

이에 본 연구에서는 군 현역간부에게 매년 적용되는 건강검진 서비스품질요인이 건강검진 서비스가치 및 만족, 수요자가 느끼는 행동의도에 관한 관계요인을 등을 분석하여 건강검진 제도 확대를 위한 방안을 모색하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 목적은 군 수검자 측면에서 건강검진서비스에 대한 품질요인 측정 및 관련 만족도 등을 파악하여 향후 시행될 군 건강검진 서비스의 질적 향상과 그에 따른 올바른 정책 방향을 제시하고자 한다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 군 건강검진에 대한 건강검진서비스에 대한 품질요인을 측정하고자 한다.

둘째, 군 검진서비스 품질요인과 고객만족, 행동의도의 관계를 파악하고자 한다.

셋째, 군 간부 건강검진제도 개선 및 향후 정책 반영을 위한 제언을 한다.

2. 연구방법

2.1 조사대상자 및 기간

조사 대상자들은 2016년 건강검진 실시한 군 현역간부로 하였으며, 설문지 탈락 및 중지를 고려하여 300명을 선정하였다. 설문지는 건양대학교병원 임상시험위원회에서 최종 건양대학교 연구심의(File No, KYUH 2016-033) 승인 후 설문지를 배부하였으며 설문참여에 동의한 대상자에게만 작성하도록 하였다. 설문조사결과 응답내용이 미비하거나 불확실한 설문응답자 6명을 제외한 294명으로부터 자료를 수집하여 이들을 분석대상으로 하였으며, 조사기간은 2016년 9월 27일부터 10월 4일까지이다.

2.2 조사방법

본 연구는 군 건강검진서비스에 대한 품질, 만족도, 행동의도 분석을 통하여 건강검진서비스 확대를 위한 기초 자료 및 개선방안을 제시하여 향후 군 간부의 건강검진 정책의 효율화를 목적으로 하는 서술적 조사방법이다. 조사방법은 검진에 관련된 만족도 설문지를 참고하여 본 연구내용에 맞게 재구성 후 자기기입식 설문지(self-administered questionnaire) 방법으로 자료를 수집하였다. 설문지 내용을 작성한 연구자가 검진을 실시한 조사대상에게 연구의 목적, 설문 내용 및 설문기입요령을 설명한 후에 조사대상자들이 직접 작성토록 한 후 회수하였다.

2.3 조사내용

설문지 구성내용을 살펴보면, 일반적 특성에서는 성별, 연령, 계급, 검진횟수, 이용방법 5개 문항 및 의료서비스 커뮤니케이션, 의료서비스 품질, 의료서비스 가치, 만족도, 행동의도 관련하여 5가지 항목을 구성 하였다. 의료커뮤니케이션 만족은 의료진의 친절한 설명, 서비스 자세 등 9가지문항으로 이루어져 있으며 Cronbach's α 0.852이었다. 의료서비스 품질은 의료진 전문성, 시설 및 환경 등 7문항으로 Cronbach's α 0.875이었고, 의료서비스 가치는 비용효과편익 등 2문항으로 Cronbach's α 0.822으로 나타났다. 검진만족은 만족 및 신뢰성 등 3문항으로 Cronbach's α 는 0.830이었고, 행동의도는 재이용, 타인추천 등 3문항으로 Cronbach's α 0.930이었다. 이들 각 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2.4 분석방법

수집된 자료는 Excel로 코딩 입력 후 SPSS WIN(ver17.0) 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 조사대상자인 일반적 특성은 빈도분석으로 산출하고, 설문내용에 대한 신뢰성 검증을 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 또한 조사대상자의 일반적 특성에 따른 변수들간 차이분석을 위해 ANOVA분석 방법을 실시하였다. 마지막으로 상관관계를 알아보고자 Pearson's 상관관계분석 실시 후 검진만족, 행동의도에 영향을 미치는 관련 독립변수들의 설명력을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다.

3. 결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 보면, 성별로는 남자가 75.9%, 여자 24.1%로 여자보다 남자가 높은 분포를 보였다. 연령별로는 30-39세군에서 41.5%로 가장 분포를 보였고, 20-29세군 29.6%, 40세 이상군 28.9% 순으로 나타났다. 계급별로 대졸이상이 66.0%, 고졸이하 34.0%로 고졸이하보다 대졸이상이 높은 분포를 보였다. 검진횟수별로는 4회 미만 53.1%로 가장 높은 분포를 보였고, 5회~9회 미만 25.5%이었으며, 10회 이상 21.4%로 가장 적은 분포를 보였다. 이용방법은 출장검진 58.5%, 방문검진

41.5%로 방문검진보다는 출장검진이 더 많은 분포를 보였다<Table 1>.

<Table 1> General characteristics of the Subjects unit:per(%)

	Variables	Persons	Ratio
Gender	Male	223	75.9
	Female	71	24.1
Age	20-29	87	29.6
	30-39	122	41.5
	≥40	85	28.9
Rank	SFC, SSG	77	26.2
	NCO (WO, SGM, MSG)	102	34.7
	Company Grade(CPT, 1LT, 2LT)	50	17.0
	Field Grade(MAJ, LTC, COL)	65	22.1
Examination frequency	0-4	156	53.1
	5-9	75	25.5
	≥10	63	21.4
Usage Method	Business trip	172	58.5
	Visit	122	41.5
	Total	294	100.0

SFC : Sergeant first class, SSG : Staff sergeant

NCO : Non company officer, WO : Warrant officer

SGM : Sergeant major, MSG : Master sergeant

CPT : Captain, 1LT : First lieutenant, 2LT : Second lieutenant,

MA : Major, LTC : Lieutenant, COL : Colonel

3.2 의료커뮤니케이션 의료서비스 품질, 의료서비스 가치에 대한 인구통계학적 차이

조사대상자의 일반적 특성에 따른 의료커뮤니케이션은 연령($p<0.05$)에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 20-29세에서 다른 연령대보다 의료커뮤니케이션에서 높은 것으로 나타났다. 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았지만, 성별은 남자, 계급이 높고, 검진횟수는 적고, 출장검진일 경우 의료커뮤니케이션은 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 의료서비스 품질은검진횟수($p<0.05$), 이용방법($p<0.001$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 검진횟수는 0회 ~4회 미만, 방문검진을 경우에는 의료서비스 품질은 높은 것으로 나타났다. 통계적인 유의한 차이를 나타내지는 않았지만, 남자이며, 연령이 적고 계급이 높을수록, 의료서비스 품질은 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 의료서비스 가치는 연령($p<0.01$), 계급($p<0.01$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령은 20-29세, 계급이 영관급일 경우에는 의료서비스 가치는 높은 것으로 나타났다. 통계적인 유의한 차이를

<Table 2> Demographic differences in medical communication, medical service quality, medical service value

Variables		Medical Communication		Medical Service Quality		Medical Service Value	
		Mean±S.D	F or t(p)	Mean±S.D	F or t(p)	Mean±S.D	F or t(p)
Gender	Man	3.12±0.68	2.424	3.04±0.55	1.407	2.88±0.85	0.806
	Woman	2.98±0.55	(0.121)	2.95±0.57	(0.236)	2.78±0.65	(0.370)
Age	20-29	3.23±0.55	3.035*	3.10±0.58	1.736	3.10±0.77	6.164**
	30-39	3.03±0.63	(0.050)	3.01±0.54	(0.178)	2.75±0.78	(0.002)
	≥40	3.02±0.75		2.94±0.55		2.74±0.84	
	SFC, SSG	3.03±0.83	1.150	2.96±0.61	1.414	2.67±0.87	3.145*
Rank	NCO		(0.329)		(0.239)		(0.026)
	(WO, SGM, MSG)	3.03±0.58		2.99±0.50		2.85±0.76	
	Company Grade (CPT, 1LT, 2LT)	3.17±0.54		3.01±0.42		2.85±0.68	
	Field Grade (MAJ, LTC, COL)	3.18±0.60		3.14±0.65		3.08±0.85	
Examination frequency	0-4	3.13±0.60	0.951	3.09±0.53	3.722*	2.92±0.78	1.105
	5-9	3.02±0.60	(0.388)	2.98±0.60	(0.025)	2.77±0.89	(0.332)
	≥10	3.04±0.81		2.87±0.53		2.79±0.79	
Usage method	Business Trip	3.10±0.68	0.183	2.91±0.58	16.144***	2.83±0.83	0.415
	Visit	3.06±0.60	(0.669)	3.17±0.47	(0.000)	2.89±0.78	(0.520)

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

보이지는 않았지만, 남자, 검진횟수는 적으며, 방문검진 일 경우 상대적으로 의료서비스 가치는 높은 것으로 나타났다<Table 2>.

3.3 검진만족도, 행동의도에 대한 인구통계학적 차이

조사대상자의 일반적 특성 에 따른 검진만족도는 연령(p<0.01), 계급(p<0.01), 이용방법(p<0.05)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령은 20-29세, 계급은 영관급, 이용방법은 방문검진일 경우 검진만족도는 높은

것으로 나타났다. 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았지만, 여성이면서 검진횟수는 적을 경우에 검진만족도는 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 다른 항목은 유의한 차이를 보이지는 않았다. 행동의도는 연령(p<0.05)에서만 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 20-29세에서 다른 연령대보다 행동의도에서 높은 점수를 나타냈다. 통계적인 유의한 차이를 보이지는 않았지만, 성별은 남자, 계급이 높고, 검진횟수는 적고, 방문검진일 경우 행동의도는 상대적으로 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

<Table 3> Demographical differences in examination satisfaction and behavioral intention

	Variables	Satisfaction		Behavioral Intention	
		Mean±S.D	F or t(p)	Mean±S.D	F or t(p)
Gender	Man	2.90±0.69	0.250	2.71±0.73	0.072
	Woman	2.94±0.58	(0.617)	2.68±0.66	(0.789)
Age	20-29	3.16±0.63	9.256**	2.86±0.73	3.385*
	30-39	2.84±0.59	(0.000)	2.65±0.67	(0.035)
	≥40	2.77±0.73		2.61±0.74	
	SFC, SSG	2.69±0.78	5.259**	2.54±0.85	2.445
Rank	NCO(WO, SGM, MSG)	2.96±0.60	(0.002)	2.70±0.65	(0.064)
	Company Grade (CPT, 1LT, 2LT)	2.89±0.50		2.74±0.62	
	Field Grade (MAJ, LTC, COL)	3.12±0.64		2.86±0.67	
	0-4	2.98±0.67	2.240	2.71±0.72	0.108
Examination frequency	5-9	2.88±0.66	(0.108)	2.68±0.73	(0.946)
	≥10	2.77±0.64		2.68±0.70	
Usage method	Business Trip	2.84±0.67	4.474*	2.64±0.71	2.841
	Visit	3.01±0.65	(0.035)	2.78±0.71	(0.093)

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<Table 4> Correlation analysis among variables

Criteria	Medical Communication	Medical Service Quality	Medical Service Value	Examination Satisfaction	Behavioral Intention
Medical Communication	1				
Medical Service Quality	0.509***	1			
Medical Service Value	0.375***	0.477***	1		
Examination Satisfaction	0.512***	0.728***	0.675***	1	
Behavioral Intention	0.501***	0.682***	0.625***	0.774***	1

***p<0.001

3.4 변수들에 대한 상관관계 분석

군 검진의 의료커뮤니케이션, 의료서비스 품질, 의료서비스 가치, 검진만족도와와의 상관관계를 살펴보면, 검진만족도는 의료커뮤니케이션(p<0.001), 의료서비스 품질(p<0.001), 의료서비스 가치(p<0.001)가 유의한 상관관계를 나타냈으며, 행동의도 또한 동일한 통계적 유의한 상관관계를 나타냈다<Table 4>.

3.5 검진만족, 행동의도에 영향을 미치는 변수들의 설명력 분석

군 경력자의 검진만족, 행동의도에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 2개 모델을 통한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모델 I 에 일반적 특성을 독립변수를 투입하였다. 모델 I 의 결과를 보면, 연령(p<0.05), 검진방법(p<0.05)이 검진만족에 관련성이 있

<Table 5> Explanation power analysis of variables that affect examination satisfaction and behavioral intention

Variables	Model I			Model II		
	B	t	p-value	B	t	p-value
Gender	0.030	0.336	0.737	0.146	2.838*	0.005
Age	-0.139	-2.358*	0.019	-0.065	-1.889	0.060
Rank	0.073	1.873	0.062	0.028	1.230	0.220
Frequency	-0.027	-0.544	0.587	0.027	0.916	0.360
Examination Method	0.166	2.153*	0.032	0.006	0.125	0.900
Medical Communication				0.122	3.059**	0.002
Medical Service Quality				0.575	11.292***	0.000
Medical Service Value				0.319	10.192***	0.000
Constant		2.793			-0.281	
R ²		0.080			0.698	
Variables	Model I			Model II		
	B	t	p-value	B	t	p-value
Gender	-0.024	-0.245	0.807	0.099	1.561	0.120
Age	-0.098	-1.511	0.132	-0.021	-0.494	0.622
Rank	0.072	1.675	0.095	0.026	0.929	0.354
Frequency	0.040	0.725	0.469	0.097	2.695**	0.007
Examination method	0.154	1.819	0.070	-0.008	-0.140	0.888
Medical Communication				0.156	3.198**	0.002
Medical Service Quality				0.588	9.434***	0.000
Medical Service Value				0.314	8.204***	0.000
Constant		2.471			-0.744	
R ²		0.041			0.610	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

는 것으로 나타났으며, 8.0%의 설명력을 보였다. 모델Ⅱ에는 모델Ⅰ에 투입된 변수에 의료서비스 품질을 독립변수로 투입하였다. 분석 결과를 보면, 성별($p<0.05$), 의료커뮤니케이션($p<0.01$), 의료서비스 품질($p<0.001$), 의료서비스 가치($p<0.001$)이 검진만족에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 69.8%의 높은 설명력을 나타냈다.

행동의도에 영향을 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 2개 모델을 통한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 모델Ⅰ에 일반적 특성을 독립변수를 투입하였다. 모델Ⅰ의 결과를 보면, 행동의도에 유의한 관련성이 있는 변수는 없는 것으로 나타났으며, 4.1%의 설명력을 보였다. 모델Ⅱ에는 모델Ⅰ에 투입된 변수에 의료서비스 품질을 독립변수로 투입하였다. 분석 결과를 보면, 검진횟수($p<0.01$), 의료커뮤니케이션($p<0.01$), 의료서비스 품질($p<0.001$), 의료서비스 가치($p<0.001$)이 검진만족에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 61.0%의 높은 설명력을 나타냈다<Table 5>.

4. 고찰

본 연구는 군 간부 건강검진 의료서비스 품질요인에 대하여 서비스가치, 고객만족, 행동의도에 미치는 영향을 살펴봄으로써 군 간부건강검진에 대한 체계적이고 현실적인 건강검진제도가 실현되도록 정책방안을 위한 대안 제시에 그 의의가 있다. 군 간부건강검진이 일반인 건강검진과 다른 특징은 연령대가 대부분 50대 이하이며, 민간건강검진기관에 방문하는 것에 비해 부대 내 일정 공간을 이용하는 출장검진이 많다는 것이다

연구결과를 살펴보면 연령, 검진횟수, 계급별, 검진방법 등이 건강검진 서비스품질과 만족, 행동의도에 있어서 분야별 특징적인 결과가 도출된 것이 의미 있는 결과라고 할 수 있다. 먼저 연령이 20-29세에서 의료커뮤니케이션과 의료서비스품질, 의료서비스 가치가 다른 연령대에 비해 대부분 높게 나타났는데, 연령이 높을수록 검진만족과 서비스 품질이 다른 연령 때보다 상대적으로 높다는 Lim 외의 연구결과와 상반되는 결과가 보였는데[8], 이는 연구대상자의 차이에서 비롯한 결과로 사료된다. 또한 건강검진 받은 경험이 적은 경우 일 때 단순히 검진에 대한 만족도가 상대적으로 높다고 판단 할 수 있으며,

여러 해 거쳐 장기간 건강검진 받은 경우에는 현재 시행되는 있는 건강검진 효과성이 긍정적인 영향을 미치고 있지 않다는 것을 유추해 볼 수 있다.

연령이 많고 건강검진 경험이 많으면서 군 특성상 계급신분에 의한 서비스 수혜 등을 고려 할 때 준사관·원사·상사 계층이 대부분 낮은 결과가 나타났다는 것은 연령이 높아질수록 건강검진에 대한 관심이 적어진다는 Jeong 외[10]의 연구와 일반인 국가검진에 대한 필요성은 인식하고 있으나, 그에 대한 만족도는 떨어진다는 Jang 외의 연구결과와 유사하다[11]. 이러한 연구결과를 보면 적어도 군 건강검진의 신뢰도 및 효과성에 대해서 재검토가 요구된다고 할 수 있으며, 향후 기존에 검진방식에서 좀 더 세분화되고, 효율적인 검진기법을 도입이 필요하다.

의료커뮤니케이션 만족은 20-29세가 다른 연령보다 높게 나타났으며($p<0.05$), 이는 앞에서 제시한바와 같이 건강검진경험이 적은 20-29세의 건강검진인식 경험 요소라고 평가된다. 의료서비스 품질에 있어서는 건강검진횟수가 적고($p<0.05$), 이용방법인 방문검진이 높게($p<0.01$) 나타났는데, 방문검진이 건강검진기관의 시설 및 장비 등이 출장검진보다 훨씬 더 좋은 환경에서 이루어 졌다는 것을 판단할 수 있으며, Lee 외, Park 외는 검진수검율과 만족도를 높이기 위해서는 최신검진장비 보유 등의 시설 인프라 구축이 필요성을 강조하였다[4,12]. 검진비용측면과 관련성 있는 서비스 가치에 있어서 20-29세와, 영관급에서 높게($p<0.01$)나타났으며, 이는 건강검진경험 인식과 함께 영관급이 위관급 또는 부사관급 보다 여건이 다소 좋은 환경적 요인으로 인한 결과로 판단된다. 건강검진만족도, 행동의도는 20-29세($p<0.01$), 영관급($p<0.01$), 방문검진($p<0.05$)로 높게 나타났으며, 앞선 서비스 품질에 대한 일반적 특성에 대한 차이 결과와 그 맥락을 같이 한다고 할 수 있다.

특히 분석결과 중 여성이면서 검진횟수가 적을수록 상대적 만족도가 높다는 결과가 나타났는데, 군이라는 남성중심의 조직체계에서 건강검진실시를 실시 할 때 만큼은 여성이라는 특별한 배려가 다소 고려된 것으로 보인다. 또한 남자와 여자의 신체적인 특수성을 고려한다면, 성별을 고려하는 선별적인 검진항목을 추가했을 때 검진만족도와 함께 향후 재이용에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. Hwang은 군 검진의 효과성을 높이

기 위해서는 육군, 해군, 공군의 특성을 고려할 수 있는 건강관리방안이 필요하다고 하였으며[5], Lim 외는 연령 및 성별뿐만 아니라 검진유형에 따라 검진관리 방법이 필요하며, 이용자의 검진항목을 다양화하여 특성에 맞는 맞춤형 검진서비스 제공 및 관리방안이 필요하다고 하였다[8].

검진만족, 행동의도에 영향을 미치는 변수들 설명력을 다중회귀분석으로 처리한 결과 의료서비스 품질, 의료커뮤니케이션, 의료서비스 가치가 종속변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 우수한 의료진 및 검진장비 장비 구축, 최적의 접근성확보가 있을 때 검진 만족도뿐만 아니라 재방문과 향후 검진의도가 높아진다는 Moon 외 [6], Lim 외[8], Jang 외[11], Lee 외 [12]의 연구결과와 그 의미가 유사하다고 볼 수 있다.

앞으로 군 건강검진의 활성화와 함께 만족도 높이기 위해서는 접근성, 우수한 의료진, 검진장비확보 뿐만 아니라 군 간부의 조직체계에 따른 세분화된 군 간부 건강검진항목이 제공 되어야 할 것이다[13,14]. 또한 군 간부의 지속적인 건강관리를 위해서는 효과적인 검진프로그램 도입과 함께 이를 관리할 있는 전산화된 검진시스템 구축과 그에 따른 의료인력 등의 우수한 인력자원의 확보가 요구된다[15,16]. 또한 Hwang은 군인들이 자발적으로 건강을 관리 할 수 있는 시설 확충 등 다각적인 지원의 필요성과 함께 건강 실천행위에 대한 개인의 노력이 필요하다고 강조하였다[5].

본 연구는 군 건강검진의 만족 및 행동의도에 대한 선행연구가 부족하여 연관성 있는 비교연구가 제한된다는 한계가 있다. 향후 군 건강검진의 서비스 품질요인 파악 뿐 아니라 검진항목에 대한 분석, 추가건강검진 항목 선정을 위한 연구는 물론 육군, 해군, 공군의 군 간부 대상 확대연구 및 비교연구가 필요하다.

5. 결론

결론에서는 의료커뮤니케이션, 의료서비스 품질, 의료서비스 가치, 고객만족, 행동의도 간에 대한 인구통계학적 차이가 특징적인 결과가 나타났으며, 연령($p<0.05$), 검진 횟수($p<0.01$), 의료커뮤니케이션($p<0.01$), 의료서비스 품질($p<0.001$), 의료서비스 가치($p<0.001$) 등이 건강검진

서비스품질과 고객만족, 행동의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과를 바탕으로 향후 군 간부 건강검진 서비스를 개선하기 위해 고려해야할 사항은 다음과 같다.

첫째, 군 간부의 건강검진에 대한 인식제고가 우선 요구된다. 아직 많은 군 간부가 매년 실시되는 건강검진이 연례행사처럼 시행된다는 인식에서 벗어나지 못한다면, 건강검진의 효과성 파악뿐 아니라 건강생활에 대한 인식도도 낮아질 것이다. 이에 군은 향후 건강검진 제도 인지도 향상을 위한 교육, 홍보 프로그램 개발과 함께 질병을 조기에 발견하기 위한 건강검진 서비스에 대한 질을 높여야 할 것이다.

둘째, 군 간부에게는 군의 특수한 환경을 고려하여 민간종합검진 수준의 건강검진혜택이 주어 져야 하며, 건강검진을 받을 수 있는 여건을 보장 해 주어야한다. 즉, 의료혜택이 다소 제한되는 전방근무자도 일정한 시간을 할애해서 건강검진 전문 기관에서 건강검진을 받도록 규정화 되어야 한다.

셋째, 군 자체적으로 건강검진을 활성화 할 수 있는 연구가 지속되어야 하며, 군인들의 질병예방 및 효과적인 건강관리를 위해서는 추가적인 종합건강검진에 관한 예산 확보가 필요하다.

REFERENCES

- [1] SM. Sun, YN. Young. "The Relationship between Health status Health-promoting behavior, Self-esteem and Suicidal ideation among the Elderly". J Korean Acad Soc Home Care Nurs Vol.21 No.2, 139-146, December, 2014
- [2] EJ Cho. "Review of the Consumer Oriented National Screening Policy", Health and Welfare Forum, Vol. 63, pp, 16-26, 2010
- [3] OH. Roh, CH. Lee, A Park, KH. Kim, "A Study on Characteristics of Medical Expenses and the Hospitalization Period of Hospitalized Patients Using Diem Payment System at Convalescent Hospitals", Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 17, No. 8 pp. 407-414, 2016

- [4] IS Park, YMi Kim, SH Kang, "A study on the Determinants of Rescreening Program", Journal of Digital Convergence Vol. 1. p. 383-396, 2015.
- [5] HJ. Hwang, "Related Factors to the Health Behaviors of Military Officers and Non-commissioned Officers", Journal of military nursing research, Vol. 25, No. 2, pp. 1-26, 2007.
- [6] KS Moon, YK Kim, HJ Chang, "Determinants of the Use and Type of Comprehensive Medical Examination Services", The Korean Journal of Health Service Management, Vol.10, No.2, pp. 83-97, 2016.
- [7] YM Kim, SH Kang, "The Management Strategies of National Health Screening Patients in Health Examination center", Journal of Digital Convergence, Vol. 10, No.9, pp. 397-407, 2010.
- [8] BH Im, Hs Choi, "Determination Factors and Satisfaction of Health Screening Center by Health Examination at Hospital", Journal of Digital Convergence Vol. 12, No.12, pp. 457-467, 2014
- [9] W Kim, MH Kim, GB Shim, MJ Shin, "A study on the satisfaction of Health Examination for National Health Insurance service-Target of medical examinee in Busan-", Journal of the Korea Convergence Society Vol.4, No. 2, pp. 1-8, 2013
- [10] BG. Jeong, IK. Hwang, HS. Shon, KW. Koh, TH. Yoon, JH. Lim, "The relationship between trust in healthcare system and health examination participation", Journal of Agricultural Medicine & Community Health, Determinants of the Use and Type of Comprehensive Medical Examination Services Vol.35, No.4, pp. 395-404, 2010.
- [11] HM Jang, SJ Hwang, "Recognition and Satisfaction of National Oral Examination for Workers in Incheon and Daejeon", J Dent Hyg Sci Vol. 14, No. 4, pp.516-524, 2014.
- [12] JW. Lee, SY. Ahn, KH. Kim, Study on Factors that Influence Cancer Screening Rate in Urban and Rural Areas, Journal of Digital Convergence Vol. 10, No.2, pp. 269-278, 2012
- [13] R Choi, BD Hwang, "Use Characteristics of Health Examinations Services from Health Insurance Subscribers", JOURNAL OF THE KOREA CONTENTS ASSOCIATION, Vol. 11. No.2, pp. 331-340, 2011.
- [14] IK Seo, SH Lee, "An Efficient Hospital Service Model of Hierarchical Property information classified Bioinformatics information of Patient", Journal of IT Convergence Society for SMB, Vol. 5, No.4, pp. 17-23, 2015
- [15] SA Kim, HW Jeon, "Convergent research of Experience about Women Religious on Breast Self-Examination Education Participation", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7. No. 1, pp. 77-87, 2016
- [16] HW Yoo, "Inpatient care focused strategy and convergence performance in hospitals", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7. No. 4, pp. 59-66, 2016

이 지 철(Lee, Jee Ghoul)



- 2007년 2월 : 건양대 보건복지대학원 병원관리학과(병원관리석사)
- 2013년 ~ 현재 : 건양대 일반대학원 병원경영학과 박사과정
- 2014년 6월 ~ 2016년 4월 : 육군의정병과장
- 2016년 4월 ~ 현재 : 나사렛국제병원 경영원장

· 관심분야 : 병원경영(조직관리), 보건행정(보건의료정책),
· E-Mail : ljc7600@naver.com

이 진 우(Lee, Jin Woo)



- 2011년 2월 : 건양대 보건복지대학원 병원관리학과(병원경영석사)
- 2015년 2월 : 건양대 일반대학원 병원경영학과(병원경영학박사)
- 2006년 10월 ~ 2016년 3월 : 충청남도 천안의료원 기획홍보팀장
- 2016 4월 ~ 현재 : 부산디지털대학교 보건행정학과 조교수

· 관심분야 : 병원경영(재무회계, 기획/마케팅), 보건행정(보건의료정책), 의료관광
· E-Mail : ljw1045@bdu.ac.kr

김 광 환(Kim, Kwang Hwan)



- 2001년 2월 : 계명대보건학박사
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대 병원경
영학과 부교수
- 관심분야 : 의·무기록정보, 보건관리,
병원행정
- E-Mail : kkh@konyang.ac.kr