

---

# 군 헌혈 만족도

## 설문조사 보고서



# 제 1 장

---

1.1 조사의 필요성 및 목적

1.2 조사방법

1.3 분석방법

### 1. 조사의 필요성 및 목적

- 본 조사는 헌혈 참가자를 대상으로 만족도를 진단하고 이를 토대로 헌혈서비스의 질적 향상을 위한 방안을 마련하기 위하여 실시됨

### 2. 조사방법

- 본 조사기간 : 2019. 03. 18. ~ 04. 30.(기간 중 44일)
- 조사대상 : 헌혈을 실시한 100명
- 조사방법 : 설문지 기입방식으로 조사하는 「면접조사」

구분	조사대상
대상자	헌혈을 실시한 100명
조사방법	면접조사

- 조사방법 : 조사원이 조사대상자를 직접 만나 1:1 설문지 기입방식으로 조사하는 「면접조사」

### 3. 분석방법

- 응답한 설문지를 회수한 후 불성실하게 작성되거나 이중 기입한 자료는 분석에서 제외시키고 컴퓨터에 입력시킨 뒤 데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning) 과정을 거쳐, 통계패키지인 SPSS(Statistical Package for Social Science) V24.0에 의해 통계분석을 실시하였다.

첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석(Frequency)을 사용하였다.

둘째, 전체적인 설문조사 응답 결과를 분석하기 위하여 기술통계분석(Descriptive statistics)을 실시하였다.

셋째, 조사 목적(단체 헌혈 실시의 중요성, 대한적십자-국방부 업무협약 인지도, 현재 부대 내 단체헌혈 만족도, 기념품 만족도)을 알아내기 위하여 교차분석(Chi-square test) 및 일원배치 분산분석(One way-ANOVA)을 사용하였다.

# 제 2장

---

2.1 응답자 특성

2.2 설문조사 전체 결과

2.3 단체 헌혈 실시의 중요성

2.4 대한적십자-국방부 업무협약 인지도

2.5 현재 부대 내 단체헌혈 만족도

2.6 기념품 만족도

2.7 헌혈 실시 동기

## 1. 응답자 특성

- 기초조사서를 통해 조사한 응답자 특성을 살펴보면 성별의 경우, 남성이 682명(97.6%)으로 여성 17명(2.4%)에 비하여 높은 비율을 차지하는 것으로 나타났다.
- 연령의 경우, 20대 649명(92.8%), 30대 37명(5.3%), 40대 11명(1.6%), 50대 이상 2명(0.3%) 순으로 나타났다.
- 계급의 경우, 상병 212명(30.3%), 일병 206명(29.5%), 이병 118명(16.9%), 병장 69명(9.9%), 부사관 61명(8.7%), 장교 33명(4.7%) 순으로 나타났다.
- 총 헌혈 참여 횟수의 경우, 2~5회 412명(58.9%), 6~10회 151명(21.6%), 처음 87명(12.4%), 11회 이상 49명(7.0%) 순으로 나타났다.
- 처음 헌혈 참여 장소의 경우, 고등학교 274명(39.2%), 군부대 246명(35.2%), 헌혈의 집 124명(17.7%), 대학교 38명(5.4%), 기타 9명(1.3%) 순으로 나타났다.

그림01 응답자 특성(n=699, 전체 응답자 기준)

구분		빈도(명)	비율(%)
전체		699	100
성별	남자	682	97.6
	여자	17	2.4
연령대	20대	649	92.8
	30대	37	5.3
	40대	11	1.6
	50대 이상	2	0.3
계급	장교	33	4.7
	부사관	61	8.7
	병장	69	9.9
	상병	212	30.3
	일병	206	29.5
	이병	118	16.9
총 헌혈 참여 횟수	처음	87	12.4
	2~5회	412	58.9
	6~10회	151	21.6
	11회 이상	49	7.0
처음 헌혈 참여 장소	고등학교	274	39.2
	대학교	38	5.4
	군부대	246	35.2
	헌혈의 집	124	17.7
	기타	9	1.3

## 2. 설문조사 전체 결과

- [Faded text]
- [Faded text]
- [Faded text]
- [Faded text]
- [Faded text]

그림02

설문조사서 전체 결과(n=699, 전체 응답자 기준)

구분	빈도(명)	비율(%)	M±SD
성별			
남성	350	50.1%	
여성	349	49.9%	
연령			
18-24세	150	21.5%	
25-34세	200	28.6%	
35-44세	180	25.8%	
45-54세	120	17.2%	
55-64세	80	11.4%	
65세 이상	69	9.9%	
직업			
학생	100	14.3%	
사무직	250	35.8%	
서비스직	150	21.5%	
전문직	80	11.4%	
농림수산업	40	5.7%	
무직	79	11.3%	
학력			
초·중·고졸	300	42.9%	
대졸	250	35.8%	
석·박사	150	21.5%	
무학	40	5.7%	
소득			
100만원 이하	100	14.3%	
100-200만원	200	28.6%	
200-300만원	150	21.5%	
300-400만원	120	17.2%	
400만원 이상	129	18.4%	
주거형태			
전세	300	42.9%	
월세	250	35.8%	
자녀	100	14.3%	
기타	49	7.0%	

(중략)



## 5. 현행 부대 내 단체헌혈 만족도

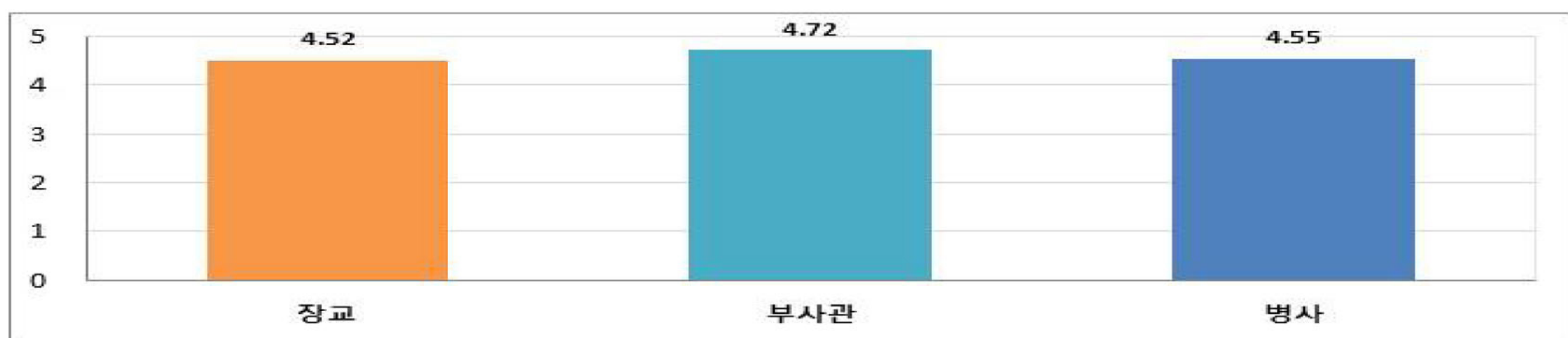
### ● 계급별 헌혈 환경 만족도 차이

- 계급에 따른 헌혈 환경 만족도의 차이를 알아보기 위하여 일원배치 분산분석을 실시한 결과는 다음과 같다.
- 계급별 헌혈 환경 만족도는 부사관(M=4.72), 병사(M=4.55), 장교(M=4.52) 순으로 만족도가 높게 나타났으나 이 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(F 값=1.533, 유의확률=0.217).

그림11 계급별 헌혈 환경 만족도 차이 (n=699, 전체 응답자 기준)

	빈도(명)	평균	표준편차	F 값	유의확률
장교	33	4.52	.972	1.533	.217
부사관	61	4.72	.552		
병사	605	4.55	.768		

### ✓ 계급별 헌혈 환경 만족도 차이



### ● 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 비율 차이

- 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 비율 차이를 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과는 다음과 같다.
- 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 비율 차이는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다(유의확률>0.05). 그러나 '장교', '병사'의 경우 '①매우 불만족+②조금 불만족'에 응답한 대상자가 총 2명, 7명으로 나타났으나, '부사관'의 경우 '①매우 불만족+②조금 불만족'에 응답한 대상자는 없는 것으로 나타났다.

**그림12** 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 비율 차이 (n=9, 전체 응답자 기준)

		헌혈 환경 만족도		χ <sup>2</sup> 값	p-value
		① 매우 불만족	② 조금 불만족		
계급	장교	1(50.0%)	1(50.0%)	.032	.858
	부사관	0(0.0%)	0(0.0%)		
	병사	3(42.9%)	4(57.1%)		

● 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 이유

- 헌혈 환경 만족도 조사 결과, 장교는 1명(50.0%)이 매우 불만족, 1명(50.0%)이 조금 불만족을 표명하였다.
- 부사관은 0명(0.0%)이 매우 불만족, 0명(0.0%)이 조금 불만족을 표명하였다.
- 병사는 3명(42.9%)이 매우 불만족, 4명(57.1%)이 조금 불만족을 표명하였다.

**그림13** 계급에 따른 헌혈 환경 불만족(①+②) 이유 (n=5, 전체 응답자 기준)

장교	병사
	

### 6. 기념품 만족도

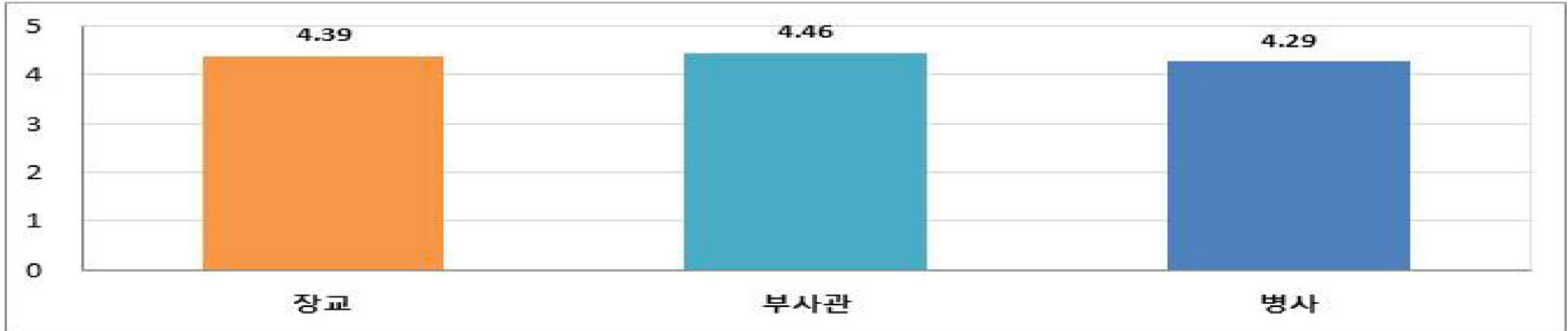
#### ● 계급별 기념품에 대한 만족도 차이

- 계급별 기념품에 대한 만족도는 부사관(M=4.46), 장교(M=4.39), 병사(M=4.29) 순으로 만족도가 높게 나타났으나 이 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(F 값=1.170, 유의확률=0.311).

그림14 계급별 기념품에 대한 만족도 차이 (n=699, 전체 응답자 기준)

	빈도(명)	평균	표준편차	F 값	유의확률
장교	33	4.39	.966	1.170	.311
부사관	61	4.46	.787		
병사	605	4.29	.904		

#### ✓ 계급별 기념품에 대한 만족도 차이



● 기념품에 대해 불만족(①+②)하는 대상자가 희망하는 기념품

■ 기념품에 대해 불만족(①+②)하는 대상자가 희망하는 기념품을 알아보기 위하여 핵심단어를 시각적으로 돋보이게 해주는 작업인 '워드 클라우드' 를 실시한 결과는 다음과 같다.

■ [기억, 추억, 선물, 감사, 사랑, 행복, 건강, 성공, 희망, 꿈, 노력, 도전, 열정, 끈기, 인내, 용기, 사랑, 감사, 기억, 추억, 선물, 행복, 건강, 성공, 희망, 꿈, 노력, 도전, 열정, 끈기, 인내, 용기]

그림15 기념품에 대해 불만족(①+②)하는 대상자가 희망하는 기념품 (n=85, 전체 응답자 기준)



# 제 3 장

---

3.1 설문조사 결과 요약

3.2 결론

## 1. 설문조사 결과 요약

- 응답자 중 가장 큰 비중을 차지하는 연령층은 30대이며, 성별은 '남성'이 51.1%로 가장 높고, 학력 수준은 '대학 졸업'이 70.1%로 가장 높았다. 직업은 '사무직'이 34.2%로 가장 높았다. 소득 수준은 '100만원 미만'이 21.3%로 가장 높았다. 지역은 '서울특별시'가 45.6%로 가장 높았다.
- '매우 중요함'이라고 응답한 항목은 '개인정보 보호', '서비스 품질', '고객 응대' 등이었으며, '가장 중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '가격'이었다. '중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '주소'와 '고객 응대'였으며, '중요함'이라고 응답한 항목은 '서비스 품질'과 '개인정보 보호'였다.
- '매우 중요함'이라고 응답한 항목은 '개인정보 보호', '서비스 품질', '고객 응대' 등이었으며, '가장 중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '가격'이었다. '중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '주소'와 '고객 응대'였으며, '중요함'이라고 응답한 항목은 '서비스 품질'과 '개인정보 보호'였다.
- '매우 중요함'이라고 응답한 항목은 '개인정보 보호', '서비스 품질', '고객 응대' 등이었으며, '가장 중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '가격'이었다. '중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '주소'와 '고객 응대'였으며, '중요함'이라고 응답한 항목은 '서비스 품질'과 '개인정보 보호'였다.
- '매우 중요함'이라고 응답한 항목은 '개인정보 보호', '서비스 품질', '고객 응대' 등이었으며, '가장 중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '가격'이었다. '중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '주소'와 '고객 응대'였으며, '중요함'이라고 응답한 항목은 '서비스 품질'과 '개인정보 보호'였다.
- '매우 중요함'이라고 응답한 항목은 '개인정보 보호', '서비스 품질', '고객 응대' 등이었으며, '가장 중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '가격'이었다. '중요하지 않음'이라고 응답한 항목은 '주소'와 '고객 응대'였으며, '중요함'이라고 응답한 항목은 '서비스 품질'과 '개인정보 보호'였다.

## 2. 결론

- ▶ 「고급직급」의 「고위직급」에 임명되는 인력인원을 위하여 기존 인원에 임명하여 된 해당직위 고위직급에 임명하도록 할 경우에는 임명 필요하다.
- ▶ 해당직위 「고위직급」, 「중위직급」에 임명된 인원에 대한 「고위직급」에 임명된 인원을 대상으로 해당직위에 대한 교육을 통하여 해당직급직위에 대한 인력인원에 대한 인력인원을 향상시킬 필요가 있는 것으로 나타났다.
- ▶ 해당직위에 대한 인력 인원에 대한 인력인원 인력인원은 기존 해당직위에 임명된 인원으로 이루어지므로, 임명되는 해당직위를 위하여 임명된 인원을 해당직위에 임명하는 것이 좋을 것으로 나타났다.
- ▶ 해당직위에 대한 인력인원은 기존 해당직위에 임명된 인원으로 이루어지므로, 임명되는 해당직위를 위하여 인력인원이 낮은 직급을 해당직위에 임명하는 것이 좋을 것으로 나타났다.
- ▶ 해당직위에 대한 인력인원은 기존 해당직위에 임명된 인원으로 이루어지므로, 임명되는 해당직위를 위하여 인력인원이 낮은 직급을 해당직위에 임명하는 것이 좋을 것으로 나타났다.

# 부록

---

부록. 설문지



# 군 헌혈 만족도 설문조사

대한 적십자사에서는 헌혈 참가자를 대상으로 만족도를 진단하고 이를 토대로 헌혈서비스의 질적 향상을 위한 방안을 마련하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 헌혈에 참여하시면서 느낀 점을 솔직히 답변하여 주시길 부탁드립니다, 응답해주신 정보는 통계적 분석 및 연구 목적으로 활용되고 개인정보 보호법 제15조 및 제21조에 따라 보호됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

1-1. 성별에 관해서는 어떻게 생각하십니까?  
남성    여성

1-2. 연령에 관해서는 어떻게 생각하십니까?  
10대    20대    30대    40대    50대

1-3. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 가족    2. 친구    3. 이웃    4. 사회    5. 국가

1-4. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-5. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-6. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-7. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-8. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-9. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-10. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-11. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-12. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-13. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-14. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-15. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-16. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-17. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-18. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-19. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

1-20. 헌혈에 참여할 동기는 무엇입니까?  
1. 10대    2. 20대    3. 30대    4. 40대    5. 50대

- 감사합니다 -