한국의료 QA학회지
Volume 4, Number 1, 116~124, 1997

원 저

일 대학병원 주차장 유료화에 따른 주차장 이용실태 조사

김 정 희, 박 진 숙, 주 찬 웅*, 최 기 철*

전북대학교병원 의료질향상위원회, 전북대학교 의과대학*

A Survey of a Present Utilization of the Parking Lot with the Introduction of a Charging System

Jung-Hee Kim, Jin-Sook Park, Chan-Uhng Joo*, Ki-Chul Choi*
Quality Assurance Committee, Chonbuk National University Hospital
College of Medicine, Chonbuk National University*

Abstract

Background : As parking problem caused by increasing owner-driver and patients concentrating to a general hospital is becoming one of the dissatisfactions in medical

care. It is time that a general hospital should solve the parking problem in a desirable way.

The purpose of this survey is to let the clients understand the basic motivation of the pay parking and develop the better parking system.

Methods : Clients of a tertiary care hospital in Chon-ju were surveyed by means of a questionnaire. All in all, 193 subjects answered the questionnaire.

Results : In relation to the previous experiences, 39.6% of the subjects experienced inconvenience with confused parking lot and the shortage of parking space. Under the current parking system, the subjects who felt the available parking space was enough were more than those who didn't 62.7% of the subjects answered that they could find the parking lot easily. 33.2% of the subjects mentioned that it was not easy to drive in the parking area ; The reasons were pointed out the shortage of space, disordered parking, and insufficient guide. 12.8% of the subjects satisfied with the current administering system of parking lot. The outpatients were more affirmative than the admitted patients about the charging system. As for the parking fee, 64% of the subjects answered that it is expensive, and 89.5% of the subjects thought imposing of parking fee is irrational.

Conclusion : To say as a whole, the basic purpose of the charging system are more or less accepted. However, the management details like parking facilities and payment method are dissatisfactory, so it is necessary to improve the management system. It is also noted that the inpatients showed more negative attitude than the outpatients with the charging system. To secure a more convenient parking, the parking system should be considered in relation to the information service, kind guidance, improve facilities, personnel cooperation, fix outpatient scheduling system, etc.

Key Words : Present Utilization, Parking Lot, Charging System

I. 서 론

최근 환자들이 가지고 있는 의료에 대한 기대와 이에 따른 의료수요의 변화가 양적인 의료에서 질적인 의료로 바뀜에 따라 의료기관 차원에서의 경영전략도 환자를 위주로 한 환자중심, 환자만족의 전략을 선택해야 하는 상황이 되었다(1). 따라서 의료인들은 환자의 요구에 맞추어 양질의 의료서비스를 제공해야 하므로 병원의 모든 조직은 환자에 대한 서비스를 위주로 한 것이어야 하고, 환자가 느끼고 있는 병원에 대한 요구에 관심을 가지고 불만요인을 찾아 검토, 분석, 시정하여 그들의 기대에 부응할 수 있어야 한다.

그러나 병원이 환자의 기대에 부응하지 못하는 이유중 하나가 한정된 자원에 있다. 즉 환자들이 기대하는 사항을 충족시키기 위해서는 시설의 개선 및 확장, 새로운 장비도입 그리고 인력의 추가투입 등 많은 재원이 소요되는데, 병원이 자원을 투입하는데는 한계가 있기 때문에 가능한 한 자원의 추가투입을 최소화하면서 환자의 기대를 충족시킬 수 있는 방안을 강구해야 한다(2).

최신시설과 장비는 물론 수준 높은 의료진을 확보하고 있는 종합병원 및 대학병원에 대한 선호가 뚜렷해짐에 따라 환자들이 종합병원으로 집중하는 경향도 점차 증대되고 있다. 또한 사회경제 수준의 발전으로 자동차 보유가 1994년 현재 가구당 0.63대로서 자동차 보유가 일반적인 상황이 되어 병원진료시에도 병원내 주차문제가 새로운 문제로 점차 대두되게 되었다(3). 따라서 대학병원 단위에서의 진료시 불만요인으로 오랜 대기시간, 복잡한 수속 다음으로 주차문제가 제기되는 바와 같이 환자집중현상이 있는 종합병원에서도 주차문제를 해결하기 위한 방안을 모색해야 될 상황에 이르렀다(4-7).

전북대학교병원은 외래내원객의 증가와 함께 자가용 이용자의 증가로 인해서 초래된 주차장 내에서의 혼잡과 주차공간의 부족을 해소하고 주차장의 효율적인 활용을 위해 1996년 3월부터 주차장을 유료화 하여 운영하고 있다. 주차장 유료화의 기본 취지는 체계적인 주차장 관리를 통해서 불필요한 주차장 이용을 방지하며, 용무상 주차장을 이용하는 이용자에게는 최대한의 주차편의를 제공하기 위한 것이다. 그러나 요금징수 없이 자유롭게 왕래하던 유료화 이전의 상황에 비하여 현재와 같은 관리방법은 주차장 이용자의 편의도모라는 기본 취지보다는 통제의 의미가 더 부각되어 이용자에게 부정적인 인식을 갖게 할 가능성이 있다.

따라서 본 연구는 주차장 유료화 시행 4개월이 경과한 시점에서 내원객을 대상으로 주차장 이용상의 문제점을 파악하여 보다 나은 주차환경 제공을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 실시하였다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 1996년 7월 22일부터 7월 27일 까지 자가용을 이용하여 전북대학교병원을 방문한 내원객 중 외래내원객 107명, 입원환자나 입원환자 보호자 86명으로 총 193명을 대상으로 자료를 수집하였다.

자료수집 방법은 사전조사를 통하여 본 병원의 주차환경 상황에 알맞게 문항을 구성한 구조화된 설문지를 이용하였다. 설문의 문항구성은 유료화 이전의 주차환경, 주차공간의 충분성, 접근의 용이성, 편리성, 그리고 주차요금 등에 관한 의견을 묻는 13개 문항으로 구성되어 있으며, 외래내원객의 경우 진료에 소요되는 4시간동안 무료주차가 허용되어 요금을 내는 경우는 드물기 때문에 외래내원객용 설문지는 주차요금에 관한 3문항을 삭제하여 문항을 구성하였다. 또한 주차장관리 방법에 관한 의견을 묻는 문항은 중복답변이 가능하게 하여 각 항목에 대한 응답자들의 빈도를 구하였다.

2. 자료분석

대상자가 응답한 자료는 SPSS/PC+ 통계 프로그램을 이용하여 각 문항별 빈도와 백분율을 구하였고, 외래

내원객과 입원환자의 분포의 차이는 Chi-square 검정법으로 유의성 여부를 검정하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 구성

본 연구의 대상자는 외래내원객 107명, 입원환자와 관련된 대상자 86명으로 총 193명으로 이루어져 있다. 외래내원객 중 외래진료를 위한 방문이 58명(54.2%)으로 가장 많았고, 입원환자의 경우는 환자간호 목적이 77명(89.5%)으로 가장 많았다.

2. 유료와 이전의 주차환경

전체 대상자 중 유료화 이전에 본 병원 주차장을 이용해 본 경험이 있는 대상자는 154명(79.3%)이었다. 주차장 이용 경험자를 대상으로 그 당시의 주차환경이 어떠했는지를 묻는 질문에서, 통제없이 자유롭게 왕래할 수 있어서 편리했다(42.2%), 그 당시에도 주차공간은 충분하여 이용에 불편이 없었다(13%)는 응답이 있었고, 39.6%의 대상자가 주차장내가 혼잡스럽거나 주차공간이 부족하여 주차하는데 시간이 걸렸었다고 응답하였다.

외래내원객과 입원환자의 응답분포를 비교해 보면, 입원환자의 58.1%가 통제없이 자유롭게 왕래할 수 있어서 이용이 편리했으며, 주차공간 부족으로 주차할 곳을 찾는데 시간이 걸렸다고 응답한 대상자는 17.7%였다. 반면에 외래내원객의 경우 대상자의 31.5%가 통제없이 자유롭게 왕래할 수 있어서 편리했으며, 31.5%는 주차공간이 부족하여 주차할 곳을 찾는데 시간이 걸렸다고 응답하였다(표 1).

3. 주차공간의 충분성

현재 내원객이 이용할 수 있는 주차공간이 충분한지에 관한 질문에서, 충분하다(68.4%)는 응답이 부족하다(31.6%)는 응답에 비하여 높게 나타났다. 외래내원객과 입원환자의 응답분포를 비교했을 때, 외래내원객(50.5%)의 경우 주차공간이 부족하다고 응답한 비율이 입원환자(8.1%)에 비하여 유의하게 높게 나타났다($p < .001$)(표 2).

4. 접근의 용이성

주차장 접근의 용이성을 묻는 질문에서 대다수의 대상자가 예전부터 알고 있었거나(32.6%), 일반 주차장의 위치가 찾기 쉬운 곳에 위치(19.2%)하여, 또는 주차요원의 안내를 통해서(10.9%) 주차장을 쉽게 찾을 수 있었다고 응답하였다. 그러나 일부 대상자는 일반 주차장

표 2. 주차공간의 충분성* 인원(%)

	충분하다	부족하다	합 계
외래내원객	53(49.5)	54(50.5)	107(100)
입원환자	79(91.9)	7(8.1)	86(100)
전 체	132(68.4)	61(31.6)	193(100)

* $x2=38.98$, $p < .001$

표 1. 유료화 이전의 주차환경 인원(%)

문 항 내 용	외래내원객	입원환자	전 체
1. 주차장내에 차가 무질서하게 주차되어 있어서 혼잡스러웠다.	18(19.6)	3(4.8)	21(13.6)
2. 통제없이 자유롭게 왕래할 수 있어서 이용이 편리했다.	29(31.5)	36(58.1)	65(42.2)
3. 주차공간이 부족하여 주차할 곳을 찾는데 시간이 걸렸다.	29(31.5)	11(17.7)	40(26.0)
4. 그 당시에도 주차공간은 충분하여 주차장 이용에 불편이 없었다.	10(10.9)	10(16.1)	20(13.0)
5. 기 타	6(6.5)	2(3.2)	8(5.2)
합 계	92(100)	62(100)	154(100)

을 알리는 유도간판의 부족(11.9%), 복잡한 주차장 배치(3.1%) 등으로 주차장을 찾는데 힘이 들었다고 응답하였고, 대상자의 22.3%는 직원주차장이나 일반주차장을 구분하지 않고 빈 공간이 있으면 주차한다고 응답하였다(표 3).

주차장입구(85.5%)와 주차장출구(81.3%)는 대부분의 대상자가 쉽게 찾을 수 있다고 응답하였다(표 4).

5. 편리성

대상자의 66.8%는 주차장 내에서의 차량운행이 원활하다고 응답한 반면 33.2%의 대상자는 주차장 내에서의 차량운행이 원활하지 못하다고 지적하였는데, 공간의 부족(50.0%), 무질서한 주차(21.9%), 안내부족(21.9%) 등이 그 이유라고 응답하였다.

외래내원객과 입원환자의 응답분포를 비교해 볼 때 외래내원객의 42.1%가 주차장 내에서의 차량운행이 원활하지 않다고 응답하였고, 입원환자의 경우 22.1%가 주차장 내에서의 차량운행이 원활하지 않다고 응답하였는데 두 군간에는 유의한 차이가 있었다($p < .05$)(표 5, 표 6).

주차장관리 방법에 관한 의견을 묻는 질문에서 대상자의 의견을 많이 수렴하고자 중복답변을 허용하였는데, 전체 대상자의 12.8%만이 현재 시행되고 있는 주차장 관리방법에 만족하고 있다고 응답하였고, 무료주차 허용

표 3. 주차장 접근의 용이성

인원(%)

분 항 내 용	외래내원객	입원환자	전 체
1. 주차요원의 안내로 쉽게 찾을 수 있었다.	12(11.2)	9(10.5)	21(10.9)
2. 일반 주차장을 알리는 유도간판이 미흡하여 주차장을 찾는데 힘이 들었다.	11(10.3)	12(14.0)	23(11.9)
3. 예전부터 알고 있었다.	45(42.1)	18(20.9)	63(32.6)
4. 일반주차장이 찾기 쉬운 곳에 있어서 어려움이 없었다.	11(10.3)	26(30.2)	37(19.2)
5. 직원주차장이나 일반주차장이나 구분하지 않고 빈 공간이 있어서 주차하였다.	26(24.3)	17(19.8)	43(22.3)
6. 주차장 배치가 복잡하여 혼동되었다.	2(1.9)	4(4.6)	6(3.1)
합 계	107(100)	86(100)	193(100)

표 4. 주차장 입구와 출구

인원(%)

	입구를 쉽게 찾을 수 있는가?		출구를 쉽게 찾을 수 있는가?	
	예	아니오	예	아니오
외래내원객	90(84.1)	17(15.9)	85(79.4)	22(20.6)
입원 환자	75(87.2)	11(12.8)	72(83.7)	14(16.3)
전 체	165(85.5)	28(14.5)	157(81.3)	36(18.7)

표 5. 주차장내에서의 차량소통*

인원(%)

	원활하다	원활하지 않다	합 계
외래내원객	62(57.9)	45(42.1)	107(100)
입원 환자	67(77.9)	19(22.1)	86(100)
전 체	129(66.8)	64(33.2)	193(100)

* $x2=8.92$, $p < .05$

시간을 늘려야 한다(64.0%), 주차권 확인 절차가 번거롭다(36.0%), 입출구에서의 주차권 발부와 요금징수 과정이 느려서 차량 진행이 지연된다(24.4%), 주차장 내에서의 안내활동이 강화되어야 한다(19.8%), 차단기 열리는 시간이 느리다(19.8%) 등의 순으로 의견을 제시하였다(표 7).

6. 주차장 유료화에 대한 인식

병원에서 주차장 이용을 통제하는 이유가 무엇이라고 생각하느냐는 질문에 대상자의 68.4%는 불필요한 주차장 이용을 통제하여 주차공간을 확보하기 위해서라고 응답하였고, 주차요금을 받아서 병원수익을 올리기 위하여(23.3%), 면회객을 제한하기 위하여(3.1%), 내원객이 자가용을 이용하여 병원에 오는 것을 방지하기 위하여(2.1%) 순으로 나타났다. 또한 주차장 이용 통제 이유가 주차요금을 받아서 병원수익을 올리기 위해서라는 항목에 외래내원객(17.8%)에 비하여 입원환자(30.2%)의 동의 비율이 더 높게 나타났다(표 8).

7. 주차요금

입원환자를 대상으로 실시한 주차요금에 관한 질문에서, 대상자의 24.4%가 자세한 주차요금 징수방법에 관

표 6. 주차장내 차량운행 방해요인 인원(%)

	공간부족	무질서한 주차	안내부족	운전자의 긴장	기 타	합 계
외래내원객	24(53.3)	9(20.0)	10(22.2)	1(2.2)	1(2.2)	45(100)
입원 환자	8(42.1)	5(26.3)	4(21.1)	1(5.3)	1(5.3)	19(100)
전 체	32(50.0)	14(21.9)	14(21.9)	2(3.1)	2(3.1)	64(100)

표 7. 주차장관리 방법에 관한 의견 인원(%)

문 항 내 용	예	아니오
1. 주차권 확인절차가 번거롭다.	31(36.0)	55(64.0)
2. 현재 시행되고 있는 주차장관리 방법에 만족한다.	11(12.8)	75(87.2)
3. 주차시설 사용에 대한 홍보가 부족하다.	14(16.3)	72(83.7)
4. 불편하기는 하지만 주차공간 확보를 위해서는 현재와 같은 통제는 불가피하다.	11(12.8)	75(87.2)
5. 입출구에서의 주차권발부와 요금징수 과정이 느려서 차량 진행이 지연된다.	21(24.4)	65(75.6)
6. 주차장 내에서 안내요원의 안내활동이 강화되어야 한다.	17(19.8)	69(80.2)
7. 무료주차 허용시간을 늘려야 한다.	55(64.0)	31(36.0)
8. 차단기 열리는 시간이 느리다.	17(19.8)	69(80.2)

표 8. 주차장 이용 통제이유 인원(%)

문 항 내 용	외래내원객	입원환자	전 체
1. 면회객 제한	3(2.8)	3(3.5)	6(3.1)
2. 내원객의 자가용 이용방지	-	4(4.7)	4(2.1)
3. 직원들의 주차공간 확보	-	3(3.5)	3(1.6)
4. 불필요한 주차장이용을 통제하여 주차공간 확보	82(76.6)	50(58.1)	132(68.4)
5. 주차요금을 받아서 병원수익 증대	19(17.8)	26(30.2)	45(23.3)
6. 기 타	3(2.8)	-	3(1.6)
합 계	107(100)	86(100)	193(100)

하여 모르고 있었으며, 64%의 대상자는 주차요금이 비싸다고 응답하였다. 또한 89.5%의 대상자가 입원환자 보호자차량에 대해서 주차요금을 부과하는 것은 부당하다고 응답하였고, 9.3%의 대상자가 입원환자 면회객에게도 주차장을 무료개방 해야 한다고 응답하였다(표 9).

Ⅳ. 고 찰

대학병원 수진상 불만요인 중 하나로 주차문제가 대두되고 있으며(3), 강(8)의 연구에서는 주차관련요인을 쾌적한 의료환경 범주로 분류하고 있는 바와 같이 종합병원에서도 내원객의 이용 편의도 증진을 위해서는 주차문제를 해결하기 위한 방안의 모색이 이루어져야 할 상황에 이르렀다. 본 연구는 내원객을 대상으로 새롭게 시행된 주차장 이용상의 문제점을 파악하여 보다 나은 주차환경 제공을 위한 기초자료를 얻기 위하여 실시되었다. 이러한 노력은 새로운 자원의 추가투입 없이도 기존의 관리방법 개선을 통하여 이용자의 만족을 증진시키고 자원을 효율적으로 활용할 수 있는 한 방법이 될 수 있을것이다. 중요 결과들을 살펴보면 다음과 같다.

주차공간의 충분성 여부를 묻는 질문에서 전체적으로는 충분하다는 의견이 부족하다는 의견에 비하여 높게 나타났지만, 외래내원객의 50.5%가 주차공간 부족을 호소하였다. 이는 비교적 시간에 구애받지 않고 자유롭게 주차장을 이용하는 입원환자에 비하여 외래내원객의 경우는 진료시간에 맞춰 한정된 외래 시간대에 병원을 방문하게 되어 주차공간 부족을 자주 경험하는 것으로 생각된다. 또한 실제로 외래내원객이 몰리는 요일이나 시간대에는 일반주차장의 부족현상이 발생하고 있어서 이에 대한 적절한 조치가 취해져야 할 것으로 보이며, 자료수집 시간대에 따라 결과가 달라질 수 있으므로 주차공간의 충분성 여부를 정확하게 파악하기 위해서는 시차별로 자료를 수집하여야 할 것으로 생각된다.

주차장 접근의 용이성에 관한 질문에서 62.7%의 대상자가 주차장을 쉽게 이용할 수 있다고 응답하였는데, 많은 병원에서 환자 편의를 위하여 주차장 배치시 환자를 위한 주차장은 가장 찾기 쉽고 편리한 곳에 두고, 직원을 위한 주차장은 주차하기 불편한 곳에 배치하는 경향이 있다(4). 본 병원도 주차장을 처음 이용하는 내원객들도 쉽게 이용할 수 있도록 내원객용 일반주차장은 가장 눈에 잘 띄는 현관 전면에 배치해 놓고 있어서 이용에 도움을 준 것으로 생각된다. 그러나 22.3%의 대상자는 일반 내원객용과 직원용을 구분하지 않고 한 공간에 주차하고 있는 것으로 나타나 주차장을 올바르게 이용하도록 유도하기 위해서는 내원객을 대상으로 한 안내활동이 필요함을 제시하고 있다.

표 9. 입원환자를 대상으로 한 주차요금에 대한 의견 n=86

	인수 (%)
요금징수 방법 인지여부	
-알고 있다	65(75.6)
-모른다	21(24.4)
주차요금의 적절성	
-적절다	18(20.9)
-비싸다	55(64.0)
-싸 다	3(3.5)
-무응답	10(11.6)
주차요금 징수에 대한 의견	
-효율적인 주차장관리와 운영을 위해서 요금징수는 불가피하다	1(1.2)
-입원환자 보호자에게 주차요금을 부과하는 것은 부당하다	77(89.5)
-면회객에게도 주차장을 무료개방 해야 한다	8(9.3)

33.2%의 대상자가 공간부족, 무질서한 주차, 안내부족 등의 이유로 주차장내에서의 차량운행이 방해받고 있다고 응답하였다. 또한 건의사항란에 제시된 이용자들의 의견을 보면, 한정된 공간에 보다 많은 차를 주차시키려는 의도로 주차선의 차간 폭이 너무 좁게 설정되어 있어서 주차시 옆차와의 충돌우려가 있으며, 또한 주차선을 침범하여 주차하여 한대의 차량이 두대분의 주차공간을 차지하고 있는 경우도 있다는 지적이 있었다. 이는 오히려 공간의 이용율을 낮추는 결과로서, 차간거리 폭을 적정선으로 하고 안내요원의 안내활동을 통하여 올바르고 질서정연한 주차를 유도하여 효율적인 공간활용을 위해 힘써야 할 것으로 보인다.

한편 주차공간 확보를 위해서 현재와 같은 통제는 불가피하다는 문항에 전체 대상자의 12.8%만이 동의를 표현하여, 이용자들이 느끼는 불편사항에 대한 개선노력과 함께 주차장 관리의 내용과 취지를 널리 알려 이용자들의 적극적인 참여를 유도하기 위한 홍보활동이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

주차장 이용을 통제하는 이유로 가장 많은 대상자가 불필요한 주차장 이용을 통제하여 주차공간을 확보하기 위해서라고 응답한 것은 설문지 첫장에 주차장 유료화의 기본 취지를 밝히므로써 답변을 유도한 결과하고 판단된다. 또한 주차장 이용 통제 이유가 주차요금을 받아서 병원수익을 올리기 위해서라는 의견에 외래내원객의 17.8%만이 동의를 나타낸 반면, 입원환자의 경우는 30.2%가 이와 같이 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 불필요한 주차장 이용을 통제하여 주차공간을 확보하기 위해서라는 항목에는 입원환자(58.1%)에 비하여 외래내원객(76.6%)의 응답비율이 더 높게 나타나, 주차장 유료화에 대하여 입원환자가 더 부정적인 인식을 하고 있는 것으로 나타났다. 이는 입원환자의 경우 입퇴원 당일을 제외하고는 무료주차 혜택이 전혀 없는 본 병원의 주차관리 방법 때문인 것으로 생각된다.

주차요금과 관련된 질문에서는 주차요금이 비싸다(64%), 요금부과가 부당하다(89.5%)는 의견이 대다수로 나타나 요금징수가 주차장 관리에 소요되는 최소의 비용이라는 인식보다는 병원의 수익증대를 위해서라는 이용객들의 부정적인 인식을 반영하고 있는 것으로 생각된다.

이상의 결과에서, 전북대학교병원 주차장을 이용하는 대상자들의 경우 주차장 유료화 도입의 불가피성에 대해서는 어느정도 인정하고 있으나 주차장 관리방법에 대해서 불만을 가지고 있는 것으로 조사되었다. 또한 외래내원객의 경우 주차공간 부족을 경험하고 있는 것으로 나타났으며, 무료주차 대상에서 제외된 입원환자의 경우 주차장 유료화에 대하여 외래내원객에 비하여 더 부정적인 인식을 가지고 있는 것으로 나타나 이에 대한 적절한 조치가 강구되어야 할 것으로 보인다. 따라서 보다 나은 주차장 관리방법의 정착을 위해서는 홍보와 안내활동 강화, 시설개선, 주차장 이용에 대한 직원협조, 진료예약제의 정착 등과 같은 노력이 함께 이루어져야 할 것으로 생각된다.

본 조사에서는 대표성 있는 조사 대상자를 확보하지 못했고, 주차장 유료화 실시 전후의 이용경험에 대한 보다 정교한 설문이 이루어지지 못했다는 한계를 가진다. 특히 주차장 유료화 이후 달라진 주차장 이용방법에 대한 이용자들의 경험을 주차장 유료화 이전과 비교할 수 있는 문항을 포함하고 있지 않으며, 또한 이러한 주차장 관리방법의 변화가 대상자들의 병원 이용에 어떤 영향을 미쳤는지를 파악하지 못하고 있다. 또한 일개 3차 의료기관의 예이므로 이 결과를 일반화하여 주차장 유료화에 따른 전반적인 문제로 이해하는 데는 문제가 있다.

그럼에도 불구하고 본 조사가 가지는 의미는 지방 소재 3차 의료기관의 주차장 관리운영에 대한 대상자들의 의견을 파악할 수 있는 자료를 제공하고 있으며, 얻어진 조사결과를 토대로 보다 나은 주차편의를 위한 주차관리 계획에 반영될 수 있을 것이다. 또한 이를 위해서 추후 추적조사를 통하여 주차편의 개선을 위해 계속 노력이 필요하다고 하겠다.

참고문헌

1. 그레고리 왓슨, 신홍철, 변지석, 이경주. 전략적 벤치마킹, 서울 : 사계절 1993 ; 1-398
2. 한국의료관리연구원. -병원 경영과제 세미나- 병원 경영 현안 과제 ; 무엇이 문제인가? 1992;11(13) : 44-59
3. 장성구, 하헌영, 신영전, 이종길. 대학병원 외래환자의 일반적 특성과 만족도, 한국의료 QA학회지 1995;2(2) : 130-145
4. 정기선. 환자를 위한 병원을 만드는 방안 대한병원협회지 1989;18(4) : 17-25
5. 박대순. 의료불만의 발생원인 및 개선방향. 대한병원협회지 1989;18(9) : 4-10
6. 윤두근. 병원에서 발생하는 의료불만의 유형과 예방. 대한병원협회지 1989;18(9) : 11-14
7. 박원필. 병원 입원 진료관리에 관한 환자의 만족도 조사 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문 1990
8. 강소영, 이선미. 의료 서비스에 대한 만족도 측정도구의 개발, 한국의료 QA학회지 1996;3(1) : 104-124