

상급종합병원과 종합병원의 민원처리 담당 직원의 직무 스트레스 비교 분석

홍진혁*, 권영대**, 노진원*[†], 박주민***, 백승준*

을지대학교 의료경영학과*, 가톨릭대학교 의과대학 인문사회이학과 및 의료경영연구소**, 메릴랜드주립대학교 간호학과***

〈Abstract〉

Job stress of customer service representatives: focusing on the tertiary care hospitals and acute general hospitals

Jinhyuk Hong*, Young Dae Kwon**, Jin-Won Noh*[†], Jumin Park***, Seungjun Back*

Department of Healthcare Management, Eulji University, Department of Humanities and Social Medicine, College of Medicine and Catholic Institute for Healthcare Management, the Catholic University of Korea**, University of Maryland School of Nursing, Baltimore, MD, USA****

Although stress has been implicated to be a risk factor that can threaten physical and mental health, there have been no sufficient studies that analyze the different levels of stress among employees working in the different levels of the hospitals. We aim to identify the general characteristics of hospitals at different levels, to compare the stress levels among customer service representatives working in the tertiary care hospitals as well as acute general hospitals. In addition, we also wanted to analyze the relationship between the types of hospitals and the stress level. The work stress was measured using the Korean Occupational Stress scale. Study subjects' demographic characteristics and lifestyle factors were analyzed using analysis of frequency and multiple regression analysis. Our study revealed that the levels of medical facility were significantly associated with the levels of job stress ($P = 0.043$), and the stress levels of employees working in the acute general hospital's medical facilities were higher than those who were working in tertiary care facilities. We also found that those with higher depression level tended to have higher job stress ($P < 0.001$). Therefore, it is urgent to implement some kind of job stress interventions, especially in the acute general hospital's medical facilities. Moreover, further studies including social and policy research are necessary in order to analyze the overall impact of stress on physical and mental health and to reduce health inequalities among healthcare workers.

Keywords : Job Stress, Employees indifferent levels of hospital, customer service

I. 서 론

현재 국내의 의료전달체계는 3차 의료를 중심으로 1, 2차 의료를 분산시켜 지역 네트워크로서 환자들에게 향상

된 의료접근을 꾀하고 있다. 종별 구분에 따라 의료기관들의 기능을 구분하고 단계적 진료체계를 확립시켜 환자 의뢰체계를 구축하고자 하였으나 현실적으로 환자가 의료기관을 이용하는 경우 1, 2차 진료기관으로만 구분이 되

* 투고일자 : 2014년 4월 20일, 수정일자 : 2014년 5월 17일, 게재확정일자 : 2014년 6월 3일

[†] 교신저자 : 노진원, 을지대학교 의료경영학과, 전화 : 031-720-7235, Email : jinwon.noh@gmail.com

어 실효성을 거두지 못하였다(이상영, 2010). 결국 종별 구분 간 차별적 전략수립과 구분간의 역할과 기능 수행이 어려운 구조 고착으로 인해 입원진료를 중점으로 시행하는 2차 의료기관은 그 역할과 기능을 잃었으며, 지속적으로 누적된 적자로 재무상태의 악화와 경영여건의 불안정성 속에서 휴, 폐업률이 꾸준히 증가하게 되었다(황준원, 2013; 대한병원협회 병원경영통계, 2010). 또한 내부 조직력 악화와 조직몰입이 떨어지는 등의 문제점이 2차적으로 발생하였다(권영수, 2011). 결국 이러한 내부 구조적인 문제점들은 종합병원의 내부 직원들의 이직률과 직무 스트레스를 지속적으로 증가시키고 있다(권영수, 2011).

직무스트레스란 직무와 관련된 스트레스원에 의해 경험하는 스트레스로서 개인이 직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 조직의 목표와 개인의 욕구 사이에 일어난 불균형에 의해 발생되며 그 원인은 물리적 환경, 조직관련 스트레스원, 직무관련 스트레스원, 개인 관련 스트레스원 등으로 볼 수 있다(이주연; 지명원, 2012). 상급종합병원과 종합병원은 기능과 역할이 서로 다르고, 구조적으로 내부 시스템에 차이를 갖고 있기 때문에 직원들의 직무스트레스 정도 또한 차이가 발생할 것으로 추정된다. 고객과의 대면접촉 과정에서 감정관리가 요구되는 고객만족부서의 경우 일반 노동자들에 비해 직무에 대한 스트레스와 역할에 대한 갈등을 높이 지각하고 있으며 이는 이직의도에 영향을 미치고 있다(이주연; 지명원, 2012).

의료서비스 경쟁이 지속적으로 심화되면서 고객중심의 마케팅기법의 도입이 의료기관에도 필요하게 되었고, 병원 이용 고객의 욕구가 다양화 되면서 이에 대처하는 의료기관들의 노력이 더욱 고객지향으로 움직이게 되었다(김귀정, 2008). 특히 사회 전반적으로 소비자 중심의 마케팅활동이 활발히 전개되면서 고객을 중심으로 한 경영기법의 중요성이 크게 부각되었으며, 이런 흐름에 따라 고객과 관련된 기업 내, 외부 자료를 분석하고 통합하여 개별고객의 욕구에 맞는 여러 계획을 실천하고자 하는 일련의 활동이 주목 받고 있다(양정영, 2002). 지금까지는 외래간호, 입원간호, 원무관리부서 등이 고객접점부서로서의 역할을 수행한다는 인식이 강하였으나, 근래에 들어 고객만족부서를 설치하여 고객 응대 및 관리에 관한 업무를 수행하게 하고 있다. 고객관계관리에 대한 중요성의 인식은 초기에 대형병원을 중심으로 시작되었는데, 최근

에는 중소병원에서도 강조하는 추세이다(김귀정, 2008). 이미 불만족에 차있는 고객을 응대해야 하는 고객만족부서 업무의 특성상 이들의 스트레스 및 감정노동의 강도는 강할 것이라 예상된다. 경쟁력을 확보하기 위해서는 외부 고객 만족 이전에 내부고객인 직원에 대한 효율적인 관리와 지원이 중요하다는 점에서 고객만족부서 담당 직원에 대한 관심이 필요하다.

이에 본 연구에서는 상급종합병원과 종합병원의 일반적인 특성을 파악하고 민원처리 담당부서 직원들의 직무 스트레스를 측정하여, 이와 관련된 요인들을 확인하고자 한다. 이를 통해 고객만족을 우선으로 고객을 직접적으로 상대하는 조직 구성원들의 직무스트레스를 완화시켜줄 수 있는 방안과 상급종합병원과 종합병원간의 내부 시스템의 구조적인 차이에 의해 발생할 수 있는 직무스트레스의 차이를 줄이기 위한 해결방법 모색에 대한 기초자료로 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 민원처리 부서 및 기능이 존재하는 전국 44개 상급종합병원 전수와 종합병원 12개를 대상으로 해당 병원의 민원처리 기능을 담당하는 직원 전부에게 구조화된 설문지를 보내고, 2012년 8월 1일부터 9월 30일까지 설문지의 답안 작성을 의뢰해서 회수하였다. 총 860부 중 619부를 회수하여 72%의 회수율을 보였다. 이중 응답이 불성실한 대상자를 제외하고 최종 597명을 분석대상으로 하였다. 본 연구는 을지대학교 의과대학 기관생명윤리심의위원회에서 심의·검토를 받은 후 실시되었다(EU 12-15).

2. 분석방법

1) 변수설명

(1) 인구적 특성

연구대상자의 인구적 변수는 성별, 연령, 교육 수준, 거주 지역, 결혼 상태 항목으로 구성하였다. 교육수준은

4년제 대졸과 대학원졸 이상의 학력을 포함한 대졸 이상의 학력자와 전문대졸 및 고졸 이하의 학력을 포함한 전문대졸 이하의 학력자로 구분하였으며 거주 지역은 특별시와 광역시 등의 대도시와 그외 지방 중소도시로 구분하였다. 결혼 상태는 미혼 및 이혼, 사별을 통합하여 기혼과 구분하였다.

(2) 사회·경제적 특성

사회·경제적 변수는 고용 상태, 실직경험 여부 및 기간, 전공, 근무부서, 직급, 구조조정 및 인원감축 경험 여부, 일평균 면담환자 수, 현 병원 근무기간, 주당 평균 근무기간이다. 고용 상태는 정규직과 비정규직으로 구분하였으며 전공은 의학, 간호학, 보건학을 포함한 의료전공과 비 의료전공으로 나누었다. 근무부서는 원무과(부서)와 법무실, 고객상담실 및 기타 부서를 포함한 비원무과로 구분하였다. 직급은 부장, 차장, 과장, 대리를 포함한 대리 이상의 직급과 사원 및 기타로 구성된 사원 이하의 직급으로 나누었다.

(3) 건강행태 특성

건강행태 변수로는 흡연 여부, 음주 여부, 운동 여부, 수면시간, 우울증 점수, 주관적 건강상태를 사용하였다. 흡연은 현재 흡연자와 과거 흡연자를 포함한 비흡연자로 구분하였으며 음주 여부 또한 현재 음주자와 과거 음주자를 포함한 비음주자로 구분하였다. 우울증 점수는 간이우울평가(CES-D10)를 사용하여 10개 문항의 점수를 5점 척도로 측정된 뒤 각 항목을 더한 총점으로 계산하였다.

(4) 직무스트레스

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Korean Occupational Stress Scale(KOSS-SF)을 측정도구로 사용하였으며, 이는 job demands(직무요구도) 4문항, insufficient job control(직무자율성) 4문항, inadequate social support(부적절한 사회적 지지) 3문항, job insecurity(직무불안정) 2문항, the organizational system(조직체계) 4문항, lack of rewards(부적절한 보상) 3문항, occupational climate(직장문화) 4문항 등 총 24문항으로 구성되어 있으며 각 문항들은 '전혀 그렇지 않다.', '그렇지 않다.', '보통이다.', '그렇다.', '매우 그렇

다.'의 5점 척도로 각각 1, 2, 3, 4, 5점을 부여하도록 되어있다. 5점에 가까워질수록 직무스트레스 요인점수가 높으며, 반대의 경우 역으로 코딩하여 평가하였다.

2) 자료분석

종별 구분에 따른 대상자의 인구통계적 특성, 사회·경제적 특성, 건강행태 특성을 측정하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 또한 상급종합병원과 종합병원간의 직무스트레스 정도의 차이를 알아보기 위해 t-test를 실시하여 집단별로 평균을 비교하였다. 그리고 단순선형회귀분석을 실시하여 직무스트레스에 유의한 영향을 주는 변수들을 파악하고 다중선형회귀분석을 통해 통제된 상황에서의 유의함과 영향력을 알아보았다. 수집된 자료들의 통계 분석에는 SPSS 21.0 Version을 이용하였다.

Ⅲ. 결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

총 597명 중 상급종합병원에 근무하는 연구대상자는 412명(69%), 종합병원에 근무하는 연구대상자는 185명(31%)이었다. 연구대상자들의 평균 연령은 약 38세였으며, 성별은 남자 299명(50.1%), 여자 280명(46.9%)이었다. 고용상태는 정규직이 544명(91.1%), 계약직, 파견직, 일용직 등을 포함한 비정규직이 53명(8.9%)로 정규직의 비율이 매우 높았고, 대도시에 거주하는 인구는 388명(65.0%), 중소도시에 거주하는 인구는 209명(35.0%)이었다. 학력 수준은 4년제 이상이 149명(25.0%), 전문대 졸업 이하가 447명(74.9%)이었다. 근무부서는 원무과 309명(51.8%), 법무실, 고객상담실, 기타 부서를 포함한 비원무과가 287명(48.1%)이었으며, 직급의 경우 사원이 369명(61.8%), 대리, 과장, 차장, 부장(국장)을 포함한 대리 이상의 직급이 225명(37.7%)으로 사원이 높은 비율을 보였다. 흡연 여부에 따라서는 흡연자가 125명(20.9%), 비흡연자 및 과거 흡연자 459명(76.9%)으로 비흡연자의 비율이 높았다. 음주 여부에 따라서는 음주자가 365명(61.1%), 비음주자 및 과거 음주자가 223명(37.4%)이었다. 구조조정 및 인원감축 경험 여부에 따라

서는 유경험자가 175명(29.3%), 무경험자가 413명(69.2%)이었다. 현 병원의 평균 근무기간은 약 150개월이었고, 주당 평균 근무시간은 약 43시간이었다. 평균 우

울증 점수는 평균 1.7점으로 상급종합병원 평균 1.67점, 비 상급종합병원 평균 1.82점으로 종합병원 근무자의 우울증 점수가 높았다.

<표 1> 연구대상자의 일반적 특성

변 수	빈도(%)			P-value
	상급종합 (N=412)	종합병원 (N=185)	평균±표준편차 계 (N=597)	
연령	39.08±8.64	36.27±6.85	38.22±8.23	<0.001
성별	남자	203(49.3)	96(51.9)	0.763
	여자	198(48.1)	82(44.3)	
고용상태	정규직	372(90.3)	172(93.0)	0.289
	비정규직	40(9.7)	13(7.0)	
실직여부	예	40(9.7)	16(8.6)	0.681
	아니오	372(90.3)	169(91.4)	
실직기간(개월)	0.73±2.68	0.94±2.41	0.77±2.62	0.501
지역	시	291(70.6)	97(52.4)	<0.001
	도	121(29.4)	88(47.6)	
결혼유무	기혼	105(25.5)	51(27.6)	0.592
	미혼/이별/사별	307(74.5)	134(72.4)	
학력	4년제 이상	102(24.8)	47(25.4)	0.838
	전문대졸 이하	310(75.2)	137(74.1)	
전공	의학	149(36.2)	81(43.8)	0.036
	비의학	259(62.9)	96(51.9)	
근무부서	원무과	225(54.6)	84(45.4)	0.044
	비원무과	187(45.4)	100(54.1)	
직급	사원	251(60.9)	118(63.8)	0.429
	대리이상	160(38.8)	65(35.1)	
흡연여부	흡연자	89(21.6)	36(19.5)	0.520
	비흡연자/과거 흡연자	313(76.0)	146(78.9)	
음주여부	음주자	251(60.9)	114(61.6)	0.851
	비음주자/과거 음주자	155(37.6)	68(36.8)	
운동여부	예	155(37.6)	52(28.1)	0.021
	아니오	252(61.2)	132(71.4)	
수면시간	충분	204(49.5)	84(45.4)	0.328
	불충분	204(49.5)	100(54.1)	
구조조정, 인원감축 경험 여부	유경험자	110(26.7)	65(35.1)	0.041
	무경험자	295(71.6)	118(63.8)	
일 평균 면담 환자수(명)	7.89±21.65	14.00±33.48	9.52±25.45	0.041
현 병원 근무기간(개월)	160.46±101.92	124.38±81.87	149.28±97.53	<0.001
주당 평균 근무 시간	42.47±4.89	44.70±8.51	43.14±6.29	<0.001
주관적 건강상태	2.67±0.71	2.92±0.76	2.75±0.74	<0.001
우울증 점수	1.67±0.50	1.82±0.55	1.71±0.52	<0.001

직무스트레스에 유의미한 영향을 주는 일반적 특성을 알아보기 위해 단변량 분석을 실시한 결과, 통계적으로 유의한 변수로는 종별구분, 연령, 지역, 전공, 근무부서, 운동여부, 구조조정 및 인원감축 경험여부, 일평균 면담 환자수, 현 병원 근무기간, 주당 평균 근무시간, 주관적 건강상태, 우울증 점수였다. 상급종합병원에 비해 종합병원 근무자가 스트레스가 높았으며($P<0.001$), 연령이 높을수록($P<0.001$), 대도시 거주자일수록($P<0.001$), 의학(의학, 간호학, 보건학)전공자 일수록($P=0.036$) 스트레스가 더 높았다. 또한 원무과 근무자가 비원무과 근무자에 비해 스트레스가 더 높았고($P=0.044$), 운동을 실시하지 않을수록(0.021), 구조조정 및 인원감축에 대한 유경험자가 스트레스가 높은 것으로 나타났다($P=0.041$). 그리고 일평균 면담환자수가 많을수록($P=0.041$), 현 병원 근무기간이 짧을수록($P=0.022$), 주당 평균 근무시간이 길수록($P=0.002$), 주관적 건강상태가 나쁠수록($P<0.001$), 우울증 점수가 높을수록($P<0.001$) 스트레스가 더 높은 결과를 보였다. (<표 1>).

2. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

인구통계학적 특성, 사회·경제적 특성, 건강행태 특성이 직무스트레스의 정도에 미치는 영향을 좀 더 정확히 파악하기 위해 유의한 결과를 보인 변수들을 상급종합병원과 종합병원 대상으로 구분한 뒤 분석을 실시하였다. 종별에 대한 구분이 없을 때 유의한 결과를 보인 특성들은 종별 구분($P=0.043$), 근무부서($P=0.012$), 구조조정 및 인원감축 경험 여부($P=0.025$), 우울증 점수($P<0.001$), 고용 상태($P=0.002$)였다. 상급종합병원 근무자를 대상으로 한 분석에서 유의한 변수로는 우울증 점수($P<0.001$), 고용 상태($P=0.037$)로 나타났으며, 종합병원 근무자를 대상으로 한 분석에서는 근무부서($P=0.015$), 현 병원 근무기간($P=0.036$), 우울증 점수($P<0.001$), 고용 상태($P=0.030$)가 통계적으로 유의한 변수였다.

<표 2> 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

변 수		상급종합병원+종합병원		상급종합병원		종합병원	
		β	t(P-value)	β	t(P-value)	β	t(P-value)
종별구분	상급종합병원	-0.079	-2.024(0.043)				
	종합병원(ref)						
연 령		0.045	0.628(0.530)	0.014	0.155(0.877)	0.132	1.189(0.236)
근무부서	원무과	0.097	2.511(0.012)	0.067	1.426(0.155)	0.179	2.458(0.015)
	비원무과(ref)						
구조조정 및 인원감축경험 여부	유경험자	0.086	2.249(0.025)	0.078	1.674(0.095)	0.120	1.657(0.100)
	무경험자(ref)						
현 병원 근무기간		-0.098	-1.447(0.148)	-0.053	-0.617(0.537)	-0.227	-2.113(0.036)
주당 평균근무시간		0.042	1.072(0.284)	0.041	0.873(0.383)	0.085	1.124(0.263)
주관적 건강 상태		0.049	1.178(0.239)	0.058	1.153(0.250)	0.015	0.199(0.842)
고용 상태	정규직	-0.125	-3.039(0.002)	-0.104	-2.063(0.040)	-0.167	-2.189(0.030)
	비정규직(ref)						
직급	사원	0.072	1.670(0.096)	0.089	1.720(0.086)	0.046	0.537(0.592)
	대리이상(ref)						
수면시간		0.02	0.487(0.626)	-0.029	-0.575(0.566)	0.154	1.947(0.053)
우울증 점수		0.425	10.397(<0.001)	0.436	8.948(<0.001)	0.432	5.594(<0.001)
R Square		0.279		0.267		0.286	
F		18.259		13.061		5.996	
df		11		10		10	
Δ R square		0.279		0.267		0.286	
F for Δ R square		18.259		13.061		5.996	

Ⅵ. 고 찰

본 연구에서는 상급종합병원과 종합병원의 민원처리 담당직원의 직무스트레스 차이에 대하여 알아보고자 하였다. 연구 결과 상급종합병원에 비해 종합병원의 근무자들의 직무스트레스 수준이 더 높았다. 또한 상급종합병원과 종합병원 공통적으로 비정규직이 정규직에 비해 스트레스가 더 높았으며, 우울증 점수가 높을수록 직무스트레스가 더 심하였다. 그 외 일반적인 특성에서 유의한 결과를 보인 요인으로는 근무부서에서 원무과 근무자가 비원무과에 비해 스트레스가 높았고 구조조정 및 인원감축 유경험자가 무경험자에 비해 스트레스가 높았다. 이러한 결과를 초래한 요인으로 상급종합병원과 종합병원간의 내·외부 환경적 차이로 추정할 수 있는데, 의료에 대한 환자들의 욕구는 사회·경제적 지위가 높은 환자일수록 우수한 의료서비스와 장비를 보유하고 뛰어난 전문 의료기술을 가진 의료진들을 보유하고 있는 상급종합병원을 선호하는 경향이 있다(조수미, 2010). 환자들은 더욱 좋은 조건을 가진 대형병원으로 몰려가고 있고 이는 결국 국내 의료기관들의 재정적 안정과 내, 외부 규모 측면의 양극화 심화를 초래하고 있다(조수미, 2010).

상급종합병원으로 환자가 몰리게 되어 종합병원은 서비스 전달체계 확립 미비, 저수가체계, 재정적 지원 조달의 어려움 등 미비한 제도적 지원과 의료 인력난 등과 같은 외부 요인과 함께 경영수지 악화, 경쟁력 확보 실패, 미흡한 관리 시스템 등 내부적 요인의 문제점들을 갖게 되었고(황준원, 2013), 구성원들에게 제대로 된 복지 혜택과 복리후생과 같은 근로 환경을 보장해주지 못하고 있는 실정이다. 그리고 비정규직의 고용 증가는 근로자의 고용불안감을 고취시키고 이는 정서적 불안감과 우울감으로 이어지고 있는 상태이다. 또한 적은 인원으로 많은 양의 업무를 처리해야하기 때문에 근무강도가 매우 높아 내부 구성원의 상대적 압박도 상급종합병원에 비해 높다고 할 수 있다. 이로 인해 종합병원 근무자들의 직무스트레스 정도가 심화되고 있으며, 육체적인 문제뿐만 아니라 정신적 건강상태까지 해치게 되어 우울증과 같은 정신질환을 일으킬 확률이 매우 높다. 또한 그 영향은 개인의 건강을 넘어서 주변 환경에도 큰 피해를 초래할 수 있다(이주연;지명원, 2012).

본 연구는 연구집단 내 의료기관 종별의 구체적인 특성

을 고려하지 않고 단순히 종별 구분에 대하여 대상자들의 직무스트레스를 측정된 점에서 제한된 연구라 할 수 있다. 또한 스트레스와 감정노동이 가장 높을 것이라 예상되는 구성원을 대상으로 연구를 진행하였으나, 병원 내 다른 전문 직종에 일반화 시키기엔 대표성이 부족하다고 할 수 있다. 따라서 상급종합병원과 종합병원간의 구조적인 차이를 중심으로 병원별 특성들에 대한 연구와 원내 타 전문 직종에 대한 연구가 필요하며 보건계열을 제외한 일반 직종에서도 연구결과를 일반화 할 수 있는 후속연구가 필요할 것이라 사료된다.

<참고문헌>

- 강순남(2012). 노인요양병원 간호사의 직무특성과 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향, 가천의과학대학교 간호대학원 노인간호학 전공(석사학위논문), 74
- 구미현(2002). 비정규직 여성노동자의 고용구조와 노동통제 : 백화점 판매직 여성노동자를 중심으로, 충남대학교 대학원 사회학과 사회학 전공(박사학위논문), 177
- 권영수(2011). 고객만족정책이 직무스트레스에 미치는 영향과 조직지원인식 및 사회적지원의 조절효과 : 부산시내 종합병원을 중심으로, 인제대학교 보건대학원 보건관리학 전공(석사학위논문), 80
- 김귀정(2008). 의료기관 전문 의료용 CRM 프레임 설계, 한국콘텐츠학회논문지 8(12) : 20-27
- 김민주(1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향, 관광학연구 25 : 129-141
- 박기수(2007). 교육서비스 분야의 내부 마케팅이 직무 만족 및 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구, 조선대학교 경영대학원 경영학전공(석사학위논문), 74
- 양정영(2002). 여행업의 전자상거래에 관한 연구, 경기대학교 대학원 관광경영학(박사학위논문), 162
- 이상영(2010). 의료기관 종별 기능정립 방안, 보건복지포럼, 한국보건사회연구원, 통권 제169호 : 33-37
- 이주연, 지명원(2012). 감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계, 한국콘텐츠학회논문지 12(6) : 191-200
- 전제란(2008). 병원CRM시스템의 성과측정요인 및 중요도 분석, 청주대학교 대학원 경영학과(박사학위논문), 87

정재교(2009). 종합병원에서 내부마케팅이 직무만족, 조직 몰입 및 고객지향성에 미치는 영향 : 서울소재 국립 1개 종합병원을 대상으로, 경희대학교 행정대학원 병원행정전공(석사학위논문), 78

조수미(2010). 환자들의 질병특성별 대학병원에 대한 기대 수준, 한양대학교 공공정책대학원 병원행정전공(석

사학위논문), 76

최정실, 박승미(2012). 의료기관 종별 간호사의 업무스트레스, 강인성과 소진비교, 한국콘텐츠학회논문지, 12(3) : 251-259

황준원(2013). 의료기관 흑자? 적자 결정요인 : 중소병원을 중심으로, 가천대학교(석사학위논문), 56