
병원 아웃소싱 직원과 정규직원의 조직문화 인식이 직무에 미치는 영향

Effects of Job Satisfaction according to the Understanding of Organization Culture between Outsourcing Workers and Regular Workers

장효강*, 류황건**, 배성권**
고신대학교 의료경영연구소*, 고신대학교 의료경영학과**

Hyo-Kang Jang(jantonius@hanmail.net)*, Hwang-Gun Ryu(ryuhg@kosin.ac.kr)**,
Sung-Kwon Bae(paul@kosin.ac.kr)*

요약

본 연구의 목적은 병원의 정규직원과 아웃소싱 직원간의 일반적 특성을 이해하고, 아웃소싱에 대한 태도에 있어서 차이를 분석하며, 근무환경, 가치관, 조직문화요인 등의 요소들을 비교분석하고, 이러한 요인들을 최적화하여 직무만족과 직무몰입, 이직의도에 각기 어떠한 영향을 미치는가를 분석하고자 하였다

설문조사 결과, 정규직원들이 직업에 대한 자부심, 직무수행능력에 대한 인정수준, 상사에 대한 업무지시 방식에 대한 만족도, 하루업무량에 대한 만족도 등에 대한 내용들에 있어서 아웃소싱 직원에 비해 긍정적으로 인식하고 있었고, 통계적으로도 유의한 결과를 보였다. 또한, 다중회귀분석을 통해 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는 조직문화 요인으로, 정규 직원에게서는 이념수행과 가치관이, 아웃소싱 직원에게서는 가치관과 이념인식, 교육이 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 그러므로 직무만족과 직무몰입을 극대화하기 위해서는 아웃소싱 직원들의 긍정적인 가치관 확립을 위한 프로그램의 개발과 함께 직원 채용시 긍정적 가치관을 소유하고 있는 직원을 선발하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

■ 중심어 : | 조직만족 | 외주(용역) | 조직문화 | 정규직 |

Abstract

The purposes of this study were to understand the differences of general characteristics, to compare understanding level of the organization cultures, and to develop more good management methods between outsourcing workers and regular workers in hospitals.

Major results of this study were as follows: First, regular workers had higher level than outsourcing workers in major understanding on job satisfaction and organization cultures(pride of their jobs, recognition level of job performance ability, satisfaction on ordering method. etc.). Second, the results showed that the level of job performances related with effective management of the factors in job satisfaction and involvement. Third, through multiple regression analysis to understand factors on job satisfaction and involvement, we understood that regular workers were effected by vision performance of hospital and their value view-point, and outsourcing workers were influenced by recognition levels and education levels of hospital vision. Therefore, to maximize level of job satisfaction and involvement. we have interest in development of education program for outsourcing workers, and selection of adequate persons in hospital culture.

■ keyword : | Organization Satisfaction | Outsourcing | Organization Cultures | Regular Workers |

1. 서론

오늘날 대부분의 의료기관은 국민의료보장제도의 변화와 진료비 인상 억제, 노사 갈등, 의료서비스의 대외 개방 등으로 인한 많은 도전으로 인해 변화와 혁신에 대해 적극적인 수용태도를 요구받고 있다고 하겠다.

이러한 변화가운데 가장 우선적으로 제시되고 있는 전략 중의 하나가 바로 아웃소싱 전략이다. 즉, 새로운 의료 기술의 개발 및 의료장비, 의료진 등에 집중적인 투자를 하면서 비 핵심 역량부문에 비용절감 및 효율적인 노사관리를 도모하는 것이다. 아웃소싱 대상도 초기의 미화(청소), 경비, 린넨(세탁) 중심에서 급식, 시설 관리, 각종 검사(임상병리), 전산, 간호(조무사), 구급차 등 그 분야가 다양해지고 있다. 즉 진료의 핵심기능을 제외한 모든 것이 아웃소싱 대상이라는 사고가 확산되고 있다.

병원의 아웃소싱에 대한 연구는 정진상[1]의 종합병원의 외주 용역실태에 관한 연구와 채병진[2]의 보건의료 서비스의 외주용역에 대한 연구를 시작으로 노태훈[3]의 대형 종합병원의 아웃소싱 실태분석으로 병원 아웃소싱의 운영 실태에 관한 연구가 이루어졌다. 임상병리 검사분야에서 윤상덕[4]의 임상검사 외주 실태에 관한 연구, 김순석[5]의 병원과 임상병리 검사업체간의 관계 마케팅 및 아웃소싱 전략에 관한 연구를 통해 특수 검사 등의 외주 용역에 대한 연구가 있었다. 또한 강화자[6]의 종합병원 세탁물의 외주용역과 자체직영에 대한 비교분석, 이성애[7]의 병원정보시스템의 아웃소싱을 위한 평가모형에 관한 연구와 김성수[8]의 병원정보시스템 아웃소싱 성공을 위한 아웃소싱 업체와의 관계에 대한 연구를 통해 IT 부문분야에서 효과적인 병원 아웃소싱에 대한 연구가 있었다. 또한 심관순[9]은 외주 용역 업무와 병원 이미지와의 관계를 통해 아웃소싱 직원이 병원 이미지에 어떠한 영향을 미치는가를 연구하였다.

이러한 병원의 아웃소싱 확산은 병원 내에 정규직원 외에 아웃소싱 직원이 함께 직무를 수행함으로써 기존의 조직문화에도 영향을 미칠 수 있다. 각 병원마다 존재하는 조직문화는 병원의 역사와 조직의 가치를 드러

내는 중요한 요소이며 조직원 상호간의 일체감 및 정서적 통일성을 가지게 하는 역할을 하게 된다. 이러한 결과는 조직문화 유형에 따른 조직성과와 조직유효성에 관한 연구들이 활발하게 진행되면서 나타나고 있다[10].

강한 조직문화는 조직행동의 일관성, 조직의 효율성과 효과성을 증가시켜 주고 인간 지향적, 합리 지향적 문화가 조직유효성에 정(+의 영향을 주는 경향이 있다[11][12]. 또한 합의적이고 긍정적인 조직문화를 가진 병원은 주변 상황의 변화에 능동적이고 적극적으로 대응할 수 있기에 병원의 모든 구성원에게 조직문화가 차지하는 비중은 매우 높다고 할 수 있다. Chow[13]는 기업의 조직문화를 구성원이 선호하여 적합도가 높을수록 조직몰입, 직무만족, 근속경향이 증가되는 것을 검증하였다. 또한 Pool[14]은 협력적인 조직문화가 구성원들의 직무동기 수준을 고양시켜 직무만족과 몰입의 수준을 고양시킨다고 하였다. 이렇듯 조직문화는 조직구성원에게 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 그러나 아웃소싱 직원들은 정규직원과는 다른 비정규직으로 고용의 불안을 가지고 있고 근무기간이 정규 직원에 비해 상대적으로 짧은 특성으로 인해 병원의 조직문화에 대한 충분한 이해와 수용에 어려움을 가지고 있다. 그리고 이러한 조직문화에 대한 부적응은 직무수행의 어려움을 초래하게 되어, 직무만족 및 직무몰입을 저해하는 요인으로 작용할 수 있다[15].

그러므로 아웃소싱을 실시하는 조직에서는 기존의 조직문화에 아웃소싱 직원을 적응시킴으로써 공동체성을 유지하고 나아가 직무만족과 직무몰입을 유도함으로써 조직성과를 극대화시키는 연구가 필요하다고 생각된다[16]. 그러나 현재까지 병원 아웃소싱에 대한 연구는 실태조사와 특정 분야의 아웃소싱에 관련된 연구가 주류를 이루고 있다. 반면 아웃소싱 직원들의 조직 내부에서의 직무만족 및 직무몰입에 대한 연구나, 또는 인사조직 차원에서의 아웃소싱 직원에 관련된 연구나 조직문화 적용에 관한 연구는 부족하다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 병원의 조직문화가 정규직원 뿐만 아니라 아웃소싱 직원에게도 직무만족 및 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 검증함으로써 증가하는 병원 아웃소싱에 있어 조직문화의 인식과 수용

이 매우 중요함을 밝히고자 함이다. 이를 위해 아웃소싱에 대한 일반적 이해와 실태조사를 선행연구에서 참조하고, 조직문화가 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향에 대한 선행연구를 바탕으로 하여 병원 조직문화가 정규직원과 아웃소싱직원 간의 조직문화 요인에 대한 인식의 차이를 검증하고, 나아가 병원의 조직문화가 정규직원과 아웃소싱직원의 직무만족 및 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는가를 연구함으로써 병원에서 아웃소싱을 실행함에 있어 필요한 연구가 될 수 있으리라 판단한다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 아웃소싱이 종합병원 전반에 확산되어 있으리라는 판단 하에 대상 병원을 400병상~800병상 규모의 가톨릭 의료기관 중에서 무작위로 9개기관을 추출하였다. 조사 대상 병원을 특정 종교재단에서 설립한 병원을 선정한 것은 가톨릭 의료기관의 이념을 공통적으로 사용하고 있으며 조직문화적인 차원에서도 유사성을 가지고 있어 조직문화의 차이를 최소화하고자 하여 조직간 문화 차이에 의한 변인을 통제하고자 하였다. 조사대상자는 정규직원과 아웃소싱 직원을 동일한 수로 설문지를 배부하여 실시하였으며 병원에서 직접 고용한 임시직과 파트타임으로 근무하는 직원은 제외하였다. 조사기간은 2006년 3월 15일부터 4월 3일까지 실시하였고 총설문지 배부 480부수 중 연구수행에 적합한 86%인 404부를 조사분석 하였다.

2. 변수 및 측정도구

본 연구에서는 앞서 제시한 이념에 근거하여 설문지의 내용을 다음과 같이 구성하였다. 먼저 아웃소싱 직원 및 정규직원으로 각각의 설문지를 구성하였다. 이는 각 대상자들에게 적합한 설문을 조사함으로써 연구의 정확성과 함께, 대상자들만의 특성을 최대한 인정하려 함이다. 설문지의 척도는 인구 통계적 특성과 직무수행 능력에 관한 질문 항목을 제외한 모든 항목은 리커트식 7

점 척도법(seven-point likert scale)을 사용하였다.

표 1. 설문문항의 구성과 내용

설문항목	변 수	문항수	
개인적사항	연령, 성별, 입사후 근속년수, 소속 부서, 직위, 소속 병원 등	11	
조직문화	이념 인식	이념 인지, 비전 인지, 이념과 비전 일치, 이념 선호성	4
	이념 수행	직무사명감, 부서장의 이념인지, 경영진의 이념인지, 사명수행 노력, 이념의 고객 신뢰감	5
	교육 만족	입사시 교육, 정기적 이념교육, 교육 필요성 인지, 교육만족도	4
	가치관	평생직장의식, 애사심, 공동 운명체, 경영방침 수용성	4
	근무 환경	대우의 불평등성, 작업환경 및 시설만족	2
직무만족	직업만족, 능력 인정성, 임금적정성, 업무량, 업무방식	5	
직무몰입	현재의 직무만족, 직무의 자율적 권한, 직무수행기술	3	

설문지는 [표 1]과 같이 8개의 범주로 나누어, 인구 통계적 특성을 포함하여 총 38문항으로 구성되어 있으며, 두 집단의 공통된 요인만을 추출하여 정리하였다. 그리고 두 집단 구성원들의 주관적 업무수행 능력을 100점 기준으로 하여 아웃소싱 직원과 정규직원이 각각 평가하여 비교할 수 있도록 설문을 작성하였다.

조직문화의 수용정도가 직무만족 및 직무몰입에 어떠한 영향을 미치는가의 실증적 도출과정을 거쳐 가설 검증에 착수하기에 앞서 설문도구의 신뢰성을 확인하기 위해 Cronbach's alpha 계수에 의해 아웃소싱, 조직문화, 가치관, 근무환경, 직무만족, 직무몰입에 관련된 항목의 신뢰성을 검증하였으며, 그 결과가 [표 2]에 제시되어 있다. 신뢰성분석에서 Cronbach's alpha 계수 0.6 이상 도달한 변수들만 연구에 포함시켰다.

표 2. 신뢰성 검증 결과 요약

연구 개념	변 수 명	항목 수	Cronbach's alpha 계수
조직문화 요인	이념인식	4	.884
	이념수행	5	.832
	교육만족	4	.825
	가치관	4	.858
	근무환경	2	.702
직무만족	직무 자부심과 수행 능력인정도	5	.822
직무몰입	직무 보람과 수행 권한	3	.718
	계	27	

3. 연구방법

수집된 설문자료는 통계 프로그램을 이용하여 처리하였으며, 설문지의 타당성을 검토하기 위해 신뢰성 분석을 실시하였다. 또한 검증된 설문항목을 중심으로 일반적 특성을 이해하기 위해서 빈도분석 및 교차분석을 이용하여 카이스케어 검증을 하였다. 요인분석에서 사용된 주요요인과 각 변수들을 최적화하기 위해서 요인 분석을 실시하였다. 그리고 요인분석에서 제시된 주요인인과 직무만족, 직무몰입, 조직문화 이해점수의 종속변수간 상관관계 분석을 실시하였으며, 이러한 종속변수를 중심으로 다중회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 이들 직무만족, 직무몰입, 조직문화 이해도 등에 가장 큰 영향을 미치는 독립변수의 영향도를 분석하여 제시하였다.

III. 결과

1. 일반적 특성

조사대상의 일반적인 특성 결과는 [표 3]과 같다. 전체적으로 χ^2 의 값이 높게 나타나 조사대상자간의 일반적인 특성이 다소 차이가 있는 것으로 조사되었다. 전체 응답자의 남, 여 비율은 남성이 38.4%, 여성은 61.6%였고, 아웃소싱 직원의 경우에서도 남성에 비해 여성의 비율이 64.1%로 남성에 비해 높게 나타났다.

연령별 구분을 살펴보면 아웃소싱 직원의 경우 30세 미만의 비율이 21.2%로 정규직원의 9.7%에 비해 높게 나타났다. 학력은 정규직원은 초대졸 이상이 86.9%로 가장 많았고, 아웃소싱 직원의 경우에는 고졸이하가 75.8%로 조사된다.

표 3. 정규직과 아웃소싱 직원의 일반적 현황

구 분	정규 직원		아웃소싱직원		χ^2		
	명	%	명	%			
성별	남자	84	40.8%	71	35.9%	1.03	
	여자	122	59.2%	127	64.1%		
연령	30세 미만	20	9.7%	42	21.2%	40.85***	
	30-39세	88	42.7%	38	19.2%		
	40-49세	75	36.4%	64	32.3%		
	50세 이상	23	11.2%	54	27.3%		
경력	1년 미만	3	1.5%	69	34.8%	174.55***	
	1-5년	35	17.0%	90	45.5%		
	6-10년	45	21.8%	22	11.1%		
	11-15년	41	19.9%	10	5.1%		
15년 이상	82	39.8%	7	3.5%	167.57***		
	고졸이하	3	1.5%	50		25.3%	
	고졸이상	24	11.7%	100		50.5%	
	초대졸이상	70	34.0%	27		13.6%	
학력	학사이상	74	35.9%	17	8.6%	107.64***	
	석사이상	35	17.0%	4	2.0%		
	간호부	77	37.4%	24	12.1%		
	행정-사무직	72	35.0%	18	9.1%		
부서(직종)	진료지원	24	11.7%	80	40.4%	160.16***	
	시설관리	33	16.0%	76	38.4%		
	40시간 이하	130	63.1	17	8.6		-13.66***
	41-50	63	30.6	82	41.4		
51-60	13	6.3	49	24.7			
61시간 이상			50	25.3			
주당 평균 근로시간 구분	평균비교	42.79	±4.62	54.79	±11.68	55.56***	
	60%이하	24	11.7	72	36.4		
아웃소싱 직원급여 인식수준 (정규직대비)	61-70%	45	21.8	62	31.3	55.56***	
	71-80%	86	41.7	47	23.7		
	81-90%	36	17.5	12	6.1		
	91-100%	15	7.3	5	2.5		

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

부서(직종)에서는 진료지원(급식 등)과 시설관리(미화, 경비, 린넨)가 77.8%로 나타나 현재의 병원 아웃소싱이 가장 활발하게 이루어지고 있는 직종을 알 수 있으며, 아울러 행정사무직(전산, 총무과 등)등의 전문적 분야에서는 비교적 아웃소싱이 활성화되지 않고 있음을 볼 수 있다. 주당 평균 근무시간의 경우 정규직원은 40시간 이하가 63.1%로 높은 빈도를 나타냈으며, 아웃소싱 직원은 41-60시간이 66.1%로, 그리고 61시간 이상도 25.3%의 빈도를 나타내 전반적으로 아웃소싱 직원의 근무시간이 높게 조사되었다.

아웃소싱 직원의 급여를 정규직원에 대비할 경우 어느 정도인가를 질문한 것에서는 정규직원의 경우 정규직원 대비 71-80%가 41.7%로 가장 높은 빈도를 보였으며, 아웃소싱 직원은 70% 이하가 67.7%로 정규직원과는 많은 차이를 보였다.

2. 조직문화 주요요인분석

측정문항의 타당성을 측정하기 위해 집중타당성과 판별타당성을 측정할 수 있는 방법으로 요인분석방법을 이용해서 측정하였다. 타당성 검증에 앞서 요인분석에 적합한 모형인가를 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)측

도와 Bartlett의 구형성 검증을 이용하여 판별하였다. KMO 값이 0.70이상이면 적당한 것으로 파악하고 있는데, 본 연구결과 조직문화의 KMO 측도값은 0.896으로 통계적으로 적합한 높은 수준의 모형으로 조사되었다. Bartlett 구형성 검증에서도 유의확률이 0.000으로 조사되어 이러한 검증결과를 뒷받침하고 있다.

베리맥스 회전방법(varimax rotation)을 통한 요인분석 결과는 [표 4]와 같다. 분석을 통해 총 5개의 요인들이 형성되었으며, 각 요인들 중에서 부하치가 0.4이상으로 나타난 항목들을 살펴보면 요인 1은 병원의 이념인식으로 구성되어 있고, 요인 2는 이념 인식을 통한 직접적인 이념 수행에 관한 본인과 병원관계자의 이념 수행에 대한 질문, 요인 3은 조사 대상자의 가치관, 요인 4는 병원에서 실시하는 각종 재교육 및 이념에 대한 교육의 만족도, 요인 5는 근무환경에 관한 질문으로 구성되어 있다.

이러한 연구결과는 요인 1에서 16.23%, 요인 2에서 15.23%, 요인 3에서 15.72%, 요인 4에서 14.26%, 요인 5에서 8.74%로 조사되어, 전체변이의 70.18%를 설명하여 비교적 타당성이 있는 것으로 판단된다.

표 4. 조직문화 요인 분석 결과

변 수	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
병원 이념인식	0.887	0.110	0.179	0.098	0.000
병원 비전인식	0.865	0.040	0.199	0.185	0.063
이념과 비전의 일치도 인식	0.731	0.318	0.130	0.215	0.194
병원 이념 호감수준	0.731	0.287	0.127	0.115	0.147
사명감-직무수행	0.052	0.585	0.386	0.259	0.176
병원 관계자-이념 인식수준	0.171	0.690	0.173	0.337	0.162
병원 경영진-이념 인식수준	0.126	0.675	0.039	0.288	0.295
본인-병원 사명 실천수준	0.190	0.693	0.387	0.087	0.039
이념의 고객 가치화	0.384	0.687	0.186	-0.005	0.014
입사시 직무교육 수준	0.127	-0.041	0.170	0.782	0.138
정기적 이념과 사명교육	0.204	0.309	0.036	0.763	0.009
교육 만족 수준	0.101	0.325	0.319	0.605	0.229
정기적 직무 재교육 수준	0.130	0.210	0.011	0.827	0.071
평생직장 인식수준	0.146	0.219	0.808	0.153	0.092
병원발전과 개인발전과의 인식	0.235	0.131	0.842	0.060	0.122
소속병원의 자긍심	0.221	0.212	0.819	0.088	0.145
공동운명체 의식수준	0.043	0.277	0.525	0.153	0.442
대우 불평등성	0.170	0.154	0.262	0.165	0.649
근무환경 만족수준	0.076	0.115	0.085	0.076	0.845
회전 제공한 적재값	3,083 (16.23%)	2,894 (15.23%)	2,986 (15.72%)	2,710 (14.26%)	8,742 (8.74%)
총 적재값	(70.18%)				

3. 조직문화 관련 주요요인 상관관계 분석

조직문화 관련 주요 요인별로 정규직원과 아웃소싱 직원들의 직무만족 및 직무몰입에 영향을 미치는 조직문화 요인에 대해 상관관계를 분석해보면 [표 5]와 같이 분석되었는데, 전체(N=404)를 대상으로 한 분석에서는 대체로 요인별로 높은 상관관계가 있었다. 즉 조직문화 각각의 요인들이 직무만족 및 직무몰입과의 관계에 있어서 모두 높은 상관관계를 보였다.

정규직원(N=206)을 대상으로 한 분석에서는 대체로 요인별로 높은 상관관계가 있었으나, 전체를 대상으로 한 분석과 같이 직무수행 능력 점수는 조직문화 요인에 의해서 영향을 받지 않는 것으로 상관관계 분석에서 나타났다. 아웃소싱직원(N=198)을 대상으로 한 분석에서는 대체로 요인별로 높은 상관관계가 있었으며, 직무수행능력 점수에 있어서 이념인식과 교육은 영향을 받지 않는 것으로 상관관계 분석에서 나타났다.

4. 직무만족 및 조직문화 주요요인 분석

앞서의 연구결과에서 도출된 설문문의 조직문화의 5개 요인과 조사 대상자의 연령, 직종, 경력, 학력, 주당 근무시간을 독립변수로 하고 직무만족도를 종속변수로

하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 [표 6]과 같다. 직종에 있어서는 더미변수를 사용하였는데, 직종 간 직무만족에 영향을 분석하기 위해서였다. 우선, 전체조사자를 대상으로 회귀분석을 실시하고, 정규직원과 아웃소싱직원으로 구분하여 각각 회귀분석을 실시하였다.

분석결과, F분포를 통해 고려할 때 이 다중회귀방정식의 유의도 수준은 모두 유의미한 것으로 조사되었고, R2값에서 보듯 전체조사자의 경우 61.7%, 정규직원 55.2%, 아웃소싱직원 59.2%가 표본회귀선에 적합하게 조사되었다.

전체 조사자들의 분석에서는 직무만족에 영향을 미치는 조직문화 요인들은 모두 10개의 요인 중에서 특히 가치관(0.415)과 근무환경(0.273), 병원 교육(0.087) 등은 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 주당 근무시간(-0.213)은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 즉 조사결과, 가치관, 근무환경, 직원교육에 대한 긍정적 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로, 반대로 근무시간이 길수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 판단된다.

정규직원의 경우 가치관(0.387), 연령(0.202), 근무환경(0.192), 이념수행(0.162) 등이 유의한 양(+)의 영향을

표 5. 조직문화 요인 및 직무만족, 직무몰입, 이직의도의 상관관계

	요인구분	이념인식	이념수행	교육	가치관	근무환경	직무만족	직무몰입
전체 (N=404)	이념수행	.522***						
	교육	.415***	.547***					
	가치관	.454***	.596***	.389***				
	근무환경	.384***	.476***	.397***	.455***			
	직무만족	.446***	.539***	.409***	.675***	.622***		
	직무몰입	.463***	.494***	.434***	.618***	.418***	.606***	
	직무수행능력점수	-.026	.042	.037	.040	.110*	.007	.053
정규 직원 (N=206)	이념수행	.648***						
	교육	.491***	.588***					
	가치관	.510***	.621***	.371***				
	근무환경	.242***	.386***	.308***	.352***			
	직무만족	.412***	.545***	.321***	.655***	.451***		
	직무몰입	.477***	.561***	.394***	.536***	.337***	.623***	
	직무수행 능력점수	-.025	.122	.110	.102	.334***	.110	.158
아웃 소싱 직원 (N=198)	이념수행	.432***						
	교육	.313***	.490***					
	가치관	.260***	.552***	.340***				
	근무환경	.310***	.445***	.380***	.488***			
	직무만족	.280***	.479***	.369***	.618***	.633***		
	직무몰입	.307***	.414***	.409***	.588***	.374***	.519***	
	직무수행 능력점수	.138	.045	.045	.116	.004	.011	.096

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

표 6. 조사대상자 직무만족에 대한 영향요인의 회귀분석

변 수	전체 조사자			정규직원			아웃소싱 직원		
	β	t	유의확률	β	t	유의확률	β	t	유의확률
(상수)		4.076	0.000		1.817	0.071		3.992	0.000
연령	-0.034	-0.844	0.399	0.202	2.692	0.008	-0.143	-2.295	0.023
직종 더미 1	0.034	0.827	0.409	0.069	1.078	0.282	-0.006	-0.098	0.922
직종 더미 2	0.057	1.252	0.211	0.018	0.301	0.764	0.059	0.723	0.471
직종 더미 3	0.031	0.690	0.491	0.058	0.874	0.383	-0.012	-0.147	0.883
경력	0.054	1.209	0.227	-0.120	-1.807	0.072	0.020	0.352	0.725
학력	-0.010	-0.253	0.800	0.074	1.321	0.188	-0.115	-2.116	0.036
주당 근무시간	-0.213	-5.437	0.000	-0.158	-3.134	0.002	-0.168	-3.088	0.002
요인1 (이념인식)	0.067	1.561	0.119	0.038	0.551	0.582	0.033	0.601	0.548
요인2 (이념수행)	0.029	0.622	0.535	0.162	2.037	0.043	-0.004	-0.057	0.955
요인3 (교육)	0.087	2.096	0.037	0.051	0.734	0.464	0.103	1.750	0.082
요인4 (가치관)	0.415	9.592	0.000	0.387	5.597	0.000	0.390	6.448	0.000
요인5 (근무환경)	0.273	7.346	0.000	0.192	3.500	0.001	0.366	6.234	0.000
R square	0.617			0.552			0.592		
F값	52,502			19,851			22,360		
P	0.000			0.000			0.000		

종속변수: 직무만족
 주: (상수), 직종 구분 더미 : 행정/사무직(1) 진료지원(2) 시설관리(3),
 * : p(0.05), ** : p(0.01), *** : p(0.001)

표 7. 조사대상자 직무몰입에 대한 영향요인의 회귀분석

변 수	전체 조사자			정규직원			아웃소싱 직원		
	β	t	유의확률	β	t	유의확률	β	t	유의확률
(상수)		2.294	0.022		1.979	0.049		1.377	0.170
연령	-0.027	-0.560	0.576	0.288	3.466	0.001	-0.139	-1.887	0.061
직종 더미 1	-0.040	-0.841	0.401	-0.119	-1.687	0.093	0.004	0.048	0.962
직종 더미 2	0.048	0.896	0.371	-0.128	-1.893	0.060	0.119	1.231	0.220
직종 더미 3	0.007	0.139	0.889	-0.058	-0.786	0.433	0.038	0.389	0.698
경력	0.090	1.700	0.090	-0.100	-1.375	0.171	0.109	1.659	0.099
학력	0.075	1.589	0.113	0.122	1.979	0.049	0.016	0.242	0.809
주당 근무시간	0.042	0.905	0.366	-0.043	-0.764	0.446	0.090	1.407	0.161
요인1 (이념인식)	0.122	2.411	0.016	0.068	0.889	0.375	0.109	1.701	0.091
요인2 (이념수행)	0.055	1.016	0.310	0.267	3.036	0.003	-0.006	-0.071	0.943
요인3 (교육)	0.148	3.010	0.003	0.036	0.479	0.633	0.216	3.110	0.002
요인4 (가치관)	0.416	8.136	0.000	0.186	2.433	0.016	0.478	6.704	0.000
요인5 (근무환경)	0.076	1.733	0.084	0.092	1.517	0.131	0.054	0.786	0.433
R square	0.465			0.455			0.434		
F값	28,318			13,416			11,806		
P	0.000			0.000			0.000		

종속변수: 직무몰입
 주: (상수), 직종 구분 더미 : 행정/사무직(1) 진료지원(2) 시설관리(3),
 * : p(0.05), ** : p(0.01), *** : p(0.001)

미치는 것으로 나타났고, 주당 근무시간(-0.158)은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

아웃소싱 직원도 정규직원과 유사한 회귀분석 결과를 보였는데, 가치관(0.390)과 근무환경(0.366) 등은 유의한 양(+)의 영향을, 연령(-0.143), 학력(-0.115), 주당 근무시간(-0.168)은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

5. 직무몰입과 조직 문화 요인별 영향 분석

직무몰입에 있어서도 앞서의 조직문화와 동일한 방식으로 독립변수를 사용하여 회귀분석을 실시하였다.

[표 7]의 분석결과, F 분포를 통해 고려할 때 이 다중 회귀방정식의 유의도 수준은 모두 유의미한 것으로 조사되었고, 전체조사자의 경우 46.5%, 정규직원 45.5%, 아

아웃소싱직원 43.4%가 표본회귀선에 적합하게 조사되었다.

전체 조사자들의 분석에서는 직무몰입에 영향을 미치는 조직문화 요인들은 모두 10개의 요인 중에서 특히 가치관(0.416), 교육(0.148), 이념인식(0.122) 등은 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 가치관, 교육, 이념인식에 대한 긍정적 인식이 높을수록 직무몰입도가 높은 것으로 판단된다.

정규직원의 경우 연령(0.288), 이념수행(0.267), 가치관(0.186), 학력(0.122) 등이 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로, 아웃소싱 직원도 가치관(0.478), 교육(0.216) 등은 유의한 양(+)의 영향으로 분석되었다.

IV. 결론

본 연구의 목적은 병원의 정규직원과 아웃소싱 직원 간의 일반적 특성을 이해하여 정규직원과 아웃소싱 직원간의 차이를 비교하고, 근무환경, 가치관, 조직문화요인 등의 요소들을 비교분석하여 두집단이 각각 직무만족과 직무몰입에 어떠한 요인들이 영향을 미치고 있는가를 분석하였다

설문조사 결과, 본 설문에 응답한 사람들은 전체 404명이었고, 이중 정규직원이 206명, 아웃소싱직원 198명이었다. 인구사회학적 설문을 분석한 결과, 성별, 결혼여부 등에 대해서는 정규직원과 아웃소싱 직원간의 조사대상간 분포차이가 없었으나, 연령, 경력, 학력, 직종, 주당 평균근로시간, 아웃소싱직원의 급여인식 수준에 있어서는 비교적 큰 차이를 보였다.

설문의 조직문화의 5개 요인과 조사대상자의 연령, 직종, 경력, 학력, 주당 근무시간을 독립변수로 하고 직무만족과 직무몰입을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직종에 있어서는 더미변수를 사용하였는데, 직종 간 직무만족에 영향을 분석하기 위해서였다. 우선, 전체조사자를 대상으로 회귀분석을 실시하고, 정규직원과 아웃소싱직원으로 구분하여 각각 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 직무만족과 조직문화 요인별 영향 분석결과, 전

체 조사자들의 분석에서는 직무만족에 영향을 미치는 조직문화 요인들은 가치관과 근무환경, 교육 등에 대한 인식이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 반대로 근무시간이 길수록 음(-)의 영향을 미쳐 직무만족도는 낮아지는 것으로 판단된다. 정규직원의 경우 가치관, 연령, 근무환경, 이념수행 등이 유의한 양(+)의 영향을, 주당 근무시간(-0.158)은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 아웃소싱 직원은 가치관과 근무환경 등은 유의한 양(+)의 영향을, 연령, 학력, 주당 근무시간은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

둘째, 직무몰입과 조직문화 요인별 영향 분석결과 전체 조사자들의 분석에서는 직무몰입에 영향을 미치는 조직문화 요인들은 가치관, 교육, 이념인식에 대한 긍정적 인식이 높을수록 직무몰입도가 유의한 양(+)의 영향을 미쳐, 직무몰입도가 높은 것으로 판단된다. 정규직원의 경우 연령, 이념수행, 가치관, 학력 등이, 아웃소싱 직원은 가치관, 교육 등이 유의한 양(+)의 영향으로 분석되었다.

다중회귀분석을 통해 직무만족과 직무몰입에 영향을 미치는 조직문화 요인 중에서 전체 직원은 가치관과 교육이 가장 큰 영향 요인으로 드러났으며 정규 직원에게서는 이념수행과 가치관이, 아웃소싱 직원에게서는 가치관과 이념인식, 교육이 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 그러므로 직무만족과 직무몰입을 극대화하기 위해서는 직원들의 긍정적인 가치관 확립을 위한 프로그램의 개발과 함께 직원 채용시 긍정적 가치관을 소유하고 있는 직원을 선발하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 또한 이념 인식과 수행은 단순히 병원의 정체성을 드러내는 것에서 그치지 않고 지속적인 이념인식과 수행에 관한 교육을 통해 직무만족과 직무몰입에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

연구의 한계점 측면에서 본 연구는 아웃소싱직원과 정규직원과의 비교에 있어서 엄밀한 직종 간 비교를 하는 것이 가장 바람직하나, 현재 병원현장에서 아웃소싱 직원이 맡고 있는 직종과 정규직원이 맡고 있는 직종 간에는 상당한 차이가 있어 실제적으로 이를 보완하기에는 어려움이 있었다. 향후 수행되는 연구에 있어서는

이러한 직종간의 차이를 보정하여 아웃소싱과 정규직의 구분자체가 주는 실제적인 차이를 추출해 노력이 필요할 것이라 사려된다. 그러나, 정규직과 아웃소싱 직원이 가지고 있는 병원내의 다양한 조직문화와 직무와의 관계를 파악하여 이에 대한 대안을 제시한 것이 본 연구의 주요한 의의라 하겠다.

참 고 문 헌

[1] 정진상, 종합병원의 외주 용역실태에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원, 1989.

[2] 채병진, 보건의료 서비스의 외주용역에 대한 연구, 영남대학교 대학원, 1997.

[3] 노태훈, 대형 종합병원의 아웃소싱 실태분석, 연세대 보건대학원, 2003.

[4] 윤상덕, 임상검사 외주 실태에 관한 연구, 한양대학교 행정대학원, 1990.

[5] 김순석, 병원과 임상병리 검사업체간의 관계 마케팅 및 아웃소싱전략에 관한 연구, 조선대학교경영대학원, 2003.

[6] 강화자, 종합병원 세탁물의 외주용역과 자체직영에 대한 비교분석, 한양대학교 행정대학원, 1992.

[7] 이성애, 병원정보시스템의 아웃소싱을 위한 평가모형에 관한 연구, 숭실대 정보과학 대학원, 2001.

[8] 김성수, 병원정보시스템 아웃소싱 성공을 위한 아웃소싱업체와의 관계, 연세대 보건대학원, 2004.

[9] 심관순, 외주용역업무와 병원이미지와의 관계, 한양대학교행정대학원, 2002.

[10] 도재욱, 병원의 조직문화, 사회적 자본 및 조직유효성에 관한 연구, 영남대 대학원, 2005.

[11] J. S. Rakich, B. B. Longest, and K. Darr, Managing health services organizations(3rd ed.). Baltimore: Health Professions Press. 1992.

[12] 장금성, 김영숙, 김안자, “병원의 조직문화 유형과 조직유효성 간의 관계에 관한 연구”, 간호과학논집, Vol.1, pp.125-143, 1996.

[13] C. W. Chow, G. L. Harrison, and J. L.

McKinnon, "The Organizational Culture Accounting, Organizations and Society," Vol.27, pp.347-360, 2002.

[14] S. W. Pool, "The Learning organization: Motivating employees by integrating TQM philosophy in a supportive organizational culture," Leadership & Organization Development Journal, Vol.21, pp.373-378, 2000.

[15] 김영훈, 병원종사자의 조직구조 및 조직문화 인식과 조직갈등 경험 조직 몰입간의 관계, 연세대학교 보건대학원, 2001.

[16] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Satisfaction, In M. Dunnette (de), Handbook of Industrial and Organizational Psychology," Chicago: Rand McNally, pp.1293-1349. 1976.

저 자 소 개

장 효 강(Hyo-Kang Jang)

정회원



- 2006년 : 고신대학교 대학원(보건학박사)
- 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 겸임교수, 고신대학교 의료경영연구소 연구원

<관심분야> : 병원인사, 조직관리, 재무관리

류 황 건(Ryu-Hwang Gun)

정회원



- 1996년 : 경성대학교 대학원(행정학박사)
- 1987년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 의료경영학과 교수

<관심분야> : 의료행정, 노인보건

배 성 권(Sung-Kwon Bae)

정회원



- 2003년 : 경북대학교 보건학과
(보건학박사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 고신대학
교 의료경영학과 조교수

<관심분야> : 병원관리