

의료기관 아웃소싱업체 도급직 직원의 이중몰입과 업무성과

최진희¹, 이재훈², 김원중³‡

¹동남권원자력의학원, ²동의과학대학교 의무행정과, ³인제대학교 보건행정학과

Dual Commitment and Job Performance of Outsourced Employees Working at Hospitals

Jin-Hee Choi¹, Jae-Hoon Ji², Won-Joong Kim³‡

¹*Dongnam Institute of Radiological & Medical Sciences,*

²*Department of Medical Administration, Dong-Eui Institute of Technology,*

³*Department of Health Care Administration, Inje University*

<Abstract>

Objectives : The objective of this study was to examine preceding variables that affect the dual commitment of outsourced employees working at hospitals and to analyze the influence of these variables on job performance. **Methods** : Data were collected from 461 outsourced employees, working at 7 general hospitals, which had introduced the outsourcing system, using a structured, self-administered questionnaires. Frequency, validity/reliability, correlation and path analyses were done for data analysis. **Results** : The results of the path analyses showed that both commitment to the hiring company and commitment to the client company (hospital) had statistically significant positive effects on job performance. Additionally, when the 'single measurement' approach was used, dual commitment had a larger positive effect, compared with the 'parallel approach.' Among the preceding variables, 'satisfaction for the job itself' was found to be the most important variable affecting dual commitment and job performance. **Conclusions** : In conclusion, to enhance the job performance of outsourced employees, it is important for management to examine and improve the various factors related to job satisfaction. Additionally, for outsourced employees to have organizational commitments to the hiring and client companies simultaneously, management should emphasize a sense of unity and share organizational values.

Key Words : Hospitals, Outsourced Employees, Dual Commitment, Path Analysis

‡ Corresponding author : Won-Joong Kim(hcmkim@inje.ac.kr) Department of Health Care Administration, Inje University

• Received : Jul 30, 2015

• Revised : Aug 31, 2015

• Accepted : Sep 2, 2015

I. 서론

최근 경기침체에 따른 의료수요의 둔화와 중증 질환에 대한 건강보험 보장성 강화 및 비급여제도 개편 등으로 국내 의료기관의 경영환경이 날로 악화되어 가고 있으며, 의료기관이 부담하고 있는 가장 큰 의료비용인 인건비 비율은 해마다 증가함에 따라 원가절감의 새로운 해법으로 의료기관 내 아웃소싱 도입이 활발하게 이루어지고 있다.

아웃소싱은 1997년 말부터 시작된 IMF라는 경제위기에 직면하여 새로운 경영 패러다임으로 주목되면서 조직 슬림화와 경비절감 및 노무관리의 용이성 등을 위하여 도입되었으나 주로 청소, 적출물처리, 세탁물처리 및 주차장관리 영역이 주를 이루는 등 외주활동에 의존한 경영활동이 제한적이었다. 그러나 현재는 아웃소싱제도를 도입한 병원의 수가 증가되었을 뿐만 아니라 과거의 단순하고 정형적인 업무에서 다양한 업무로까지 아웃소싱이 확대되었다. 이는 의료기관들이 탄력성이 둔하고 경직적인 고용시장의 상태에서 고용탄력성을 확보할 수 있는 방법으로서 인력 아웃소싱에 주목한 결과로 이해된다[1].

아울러, 요즘은 단순히 비용절감 차원이 아닌 병원을 방문하는 환자 and 가족들에게 제공되는 서비스의 전문성을 높이기 위해 아웃소싱을 활용하는 경우가 많이 늘어나고 있고 전산시스템 운영관리, 구매, 급여 등 기존 정규직이 해 왔던 분야의 외주용역도 효과적으로 수행이 가능하게 되었다. 이와 같이 아웃소싱의 활용으로 비용절감은 물론 전문업체의 신기술을 즉각 수용할 수 있어 의료기관은 산업내에서 경쟁력을 높일 수 있는 장점을 가지게 된다. 그 결과 아웃소싱을 이용한 병원의 경영형태는 앞으로도 지속 또는 증가할 것으로 예측되며, 이에 따라 아웃소싱 업체 직원들의 근무조건, 직무만족, 조직에 대한 태도 및 조직성과 등 조직행동에 대한 연구들이 진행될 필요가 증대되

고 있다[2].

아웃소싱의 하나인 도급은 고용회사가 고객회사(의료기관)로부터 위탁받은 업무를 수행하기 위해 근로자를 직접 고용하고 직접 그 근로자를 해당업무에 투입, 지휘, 명령함으로써 노동력을 제공하는 것이다. 따라서 도급에서는 고객회사가 도급직 근로자에 대해 직접 업무상의 지시, 명령권을 행사할 시에는 불법파견 또는 위장도급에 해당된다[3]. 의료기관의 아웃소싱 이용형태는 의사, 간호사 등의 의료인 업무 지원 등의 특성으로 근로기간의 제한이 없는 도급이 과전보다 더 많이 도입되었다. 병원의 특수성을 이해하는 데에 소요되는 시간을 감안할 때, 아웃소싱 근로자에게 직접 업무상의 지시를 할 수 없다 하더라도 도급이 장기근속에 상대적으로 적합하기 때문이다.

이러한 도급직 직원들은 자신이 업무를 수행하고 있는 의료기관(고객회사)의 요구에 대해서 적절히 대응해야 하는 동시에 자신에 대한 명령·지시권을 가지는 고용회사에 대해서도 상당 부분 충성도를 보여야 되는 상황에 놓이게 된다. 즉, 이들에게는 고용회사와 고객회사 '양측 모두에 대해 일체감을 갖고 그 가치와 목표를 위해 열심히 노력하여 동시에 조직몰입이 이루어지는 이중몰입(dual commitment)의 상태'가 성립할 수 있게 되는 것이다[4].

이와 같은 이중몰입은 도급직 직원들의 조직행동과 관련하여 중요한 연구주제이며, 그동안 호텔이나 제조업체 도급직 직원의 이중몰입과 관련요인에 대해서는 연구가 수행된 바 있으나[2][3][5] 의료기관을 대상으로 한 연구는 없었다. 따라서 본 논문에서는 의료기관에서 근무하는 아웃소싱 도급직 직원들의 이중몰입에 영향을 주는 선행변인들을 파악하고 궁극적으로 업무성장에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 아울러, 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 업무성장에 대한 영향력을 비교하고, 양측에 대한 몰입정도가 모두 높을

경우 상호작용을 통한 영향력의 증가도 관찰되는 지 파악하고자 한다. 본 연구의 결과는 의료기관 특성에 맞는 경영전략으로서의 아웃소싱을 검토하고 의사결정을 지원할 수 있는 시사점과 근거자료를 제공할 수 있을 것으로 사료된다.

II. 연구방법

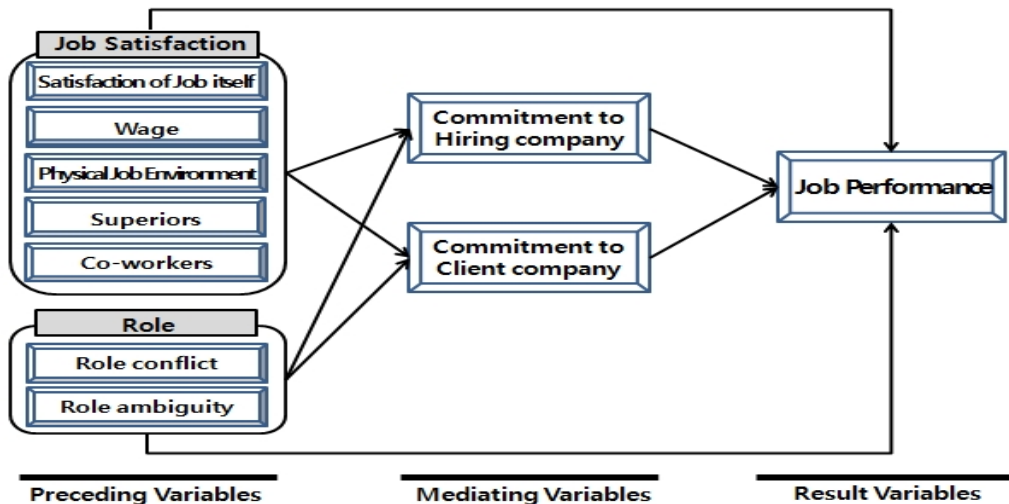
1. 연구모형

본 논문의 연구모형으로는 직무만족 및 역할 관련요인들을 선행변인으로, 이중몰입을 매개변인으로, 그리고 업무성과를 결과변인으로 하는 경로모형을 설정하였다. 이중몰입도 본질적으로는 조직몰입이므로 일반적으로 직무만족이 선행변인으로 인정되며[6][7][8], 세부적으로는 일 자체, 임금, 물리적 환경, 직장에서의 인간관계(상사, 동료) 등에 대한 만족으로 구분될 수 있다. 아울러, 도급직 직원들이 갖는 고용회사 및 고객회사에 대한 이중적

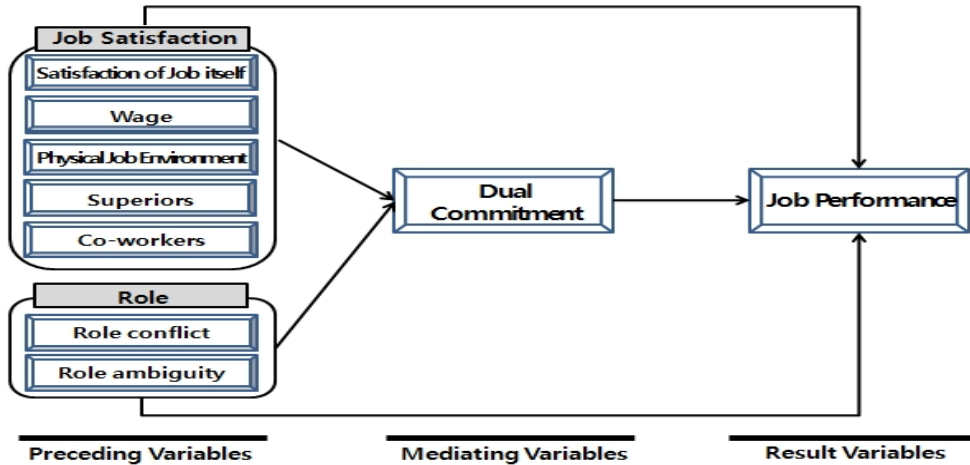
지위를 감안하여 역할 관련요인들도 선행변인으로 선정되며, 이는 역할 갈등과 역할 모호성으로 구분될 수 있다[2].

한편, 본 연구의 핵심적 관심 변수인 이중몰입에 대해서는 두 가지 연구방법론이 제기된다[9]. 먼저, '평행모델' 접근방법은 이중몰입을 하나의 독립된 개념으로 보지 않고 도급직 직원의 고용회사 몰입과 고객회사 몰입을 병렬적으로 고려한다. 따라서 이 방법에서는 고용회사 몰입과 고객회사 몰입이 각각 별도의 매개변인으로 취급된다. 본 논문에서는 이를 「연구모형 1」로 설정하였다<Figure 1>.

다음으로, '단일측정' 접근방법은 이중몰입을 독립된 개념으로 규정하고 단일척도로 별도의 측정 도구를 개발하여 변수화하는 방법이다. 즉, 이중몰입은 문자 그대로 고용회사와 고객회사 양측 모두에 동시적, 이중적으로 몰입되는 현상이라는 것이다. 따라서 여기에서는 이중몰입이 독립된 하나의 매개변인으로 인식되며, 본 논문은 이를 「연구모형 2」로 설정하였다<Figure 2>.



<Figure 1> Study model 1



<Figure 2> Study model 2

2. 변수의 정의와 측정

직무만족이란 개인의 태도나 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에서 얻어지는 유쾌함이나 긍정적 정서 상태를 의미하며, 직무자체, 임금, 근무환경, 상사 및 동료에 대한 만족도 등을 포함하는 복합적인 의미체계이다. 직무만족을 측정하는 도구로는 Smith et al.[10]에 의해 개발된 직무기술지표(Job Descriptive Index)를 Choi[11]이 번역한 문항을 바탕으로 수정하여 사용하였다. 역할갈등은 종업원이 직무의 일부분이라고 지각하지 않는 업무를 하거나 개인의 가치에 반하는 일을 하게 될 때 발생하며, 역할모호성은 조직내 지위와 관련하여 필요한 정보가 부족할 때 야기되는 현상이다. 역할갈등과 역할모호성은 Mackenzie et al.[12]과 Dubinsky & Hartley[13]에서 사용된 설문 문항들을 본 연구에 적합하도록 수정해서 측정하였다. 이중몰입은 앞서 언급한 바와 같이 고용회사와 고객회사 양측 모두에 대해 일체감을 갖고 그 가치와 목표를 위해 열심히 노력하여 동시에 조직몰입이 이루어지는 상태이다. 이중몰입의 측정은 Meyer & Allen[14]의

정서적, 지속적, 규범적 몰입 중에서 정서적 몰입과 규범적 몰입을 사용하였다. 지속적 몰입이 제외된 것은 아웃소싱 도급직 직원의 경우 해당 사업장(고객회사)과 아웃소싱 도급업체(고용회사)간의 계약관계 종료 등 본인의 의지보다는 외부 환경에 따라 고용상태가 변할 수 있기 때문에 지속적 몰입이 발생되기 어렵다고 판단하였기 때문이다. 고용회사와 고객회사 몰입에 대한 문항내용은 동일하였고 주체를 달리하여 고용회사와 고객회사(병원)를 구별할 수 있게 하였다. 한편, 이중몰입을 ‘단일측정’ 접근방법 개념으로 적용할 경우, 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 곱으로 측정하였다[15]. 두 점수를 곱할 경우 상호작용을 통한 상승효과 측정의 측정의 적합성으로 판단되었기 때문이다. 업무성과는 조직 구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지를 나타내는 개념으로 비재무적 성과로 한정하여 측정하였다. 업무성과에 대한 측정을 위해 Lee[16]가 사용한 자기 평가척도인 일에 대한 노력정도, 업무 산출량, 업무수행의 질을 수정·보완하여 사용하였다. 모든 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 이상의 내용은 <Table 1>에 요약·정리되었다.

<Table 1> Measurements of the variables

	Classification	Number of questions	References
Preceding Variables (Job Satisfaction)	Satisfaction of Job itself	5	Smith, Kendall, Hulin(1969) Choi(1987)
	Wage	5	
	Physical Job Environment	5	
	Superiors	5	
	Co-workers	5	
Preceding Variables (Role)	Role conflict	5	Mackenzie, Podsakoff, Ahearne(1998) Dubinsky, Hartley(1986)
	Role ambiguity	5	
Mediating Variables (Dual Commitment)	Commitment to Hiring company	5	Meyer, Allen(1997)
	Commitment to Client company	5	
Result Variables (Job Performance)	Job Performance	5	Lee(1996)

3. 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 전국의 종합병원급 이상 의료기관에 근무 중인 아웃소싱 도급직 직원 500명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 의료기관은 서울/경기, 경북, 부산/경남에 위치한 상급종합병원과 종합병원 총 7곳을 선정하였으며, 설문지 중에서 회수되지 않거나 무응답이 많은 39부를 제외하고 총 461명을 대상으로 분석을 실시하였다. 실증자료의 수집은 2015년 2월 2일에서 2월 17일까지 외래보조, 병동보조, 원무, 시설·미화·보안, 급식·영양, 전산 등 아웃소싱 도급직 현장에 종사하는 직원을 대상으로 자기기업식 설문조사를 실시하였다.

이 연구는 2015년 1월 26일 자료 인제대학교 생명윤리위원회의 승인을 받았다(2-1041024-AB-N-01-20150114-HR-140).

4. 분석 방법

우선 기초 통계자료를 얻기 위해 빈도분석을 통해 연구대상자의 일반적인 특성을 제시하였고, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였다. 변수들 간의 상관관계 파악을 위하여 상관분석을 실시하였으며, 끝으로 연구모형의 검증에 대해 경로분석을 시행하였다. 자료의 분석은 통계패키지인 SPSS

19.0과 AMOS 19.0을 이용하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적인 특성

의료기관 아웃소싱 도급직 직원들의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 <Table 2>와 같다. 먼저, 성별은 남자 209명(45.7%), 여자 248명(54.3%)이었고, 연령은 30세 미만이 186명(41.4%)으로 가장 많은 분포를 보였으며 50대 이상이 55명(12.2%)으로 가장 적은 분포를 보였다. 결혼은 미혼이 248명(54.6%), 학력은 대졸(전문대) 이상이 278명(61.4%)으로 과반수를 차지하였다. 직종은 외래보조/병동보조 166명(37.3%), 미화/보안/시설 103명(23.1%), 원무/전화예약/의무기록 87명(19.6%) 순으로 구성되었으며, 평균 월소득은 100-129만원이 139명(30.7%)으로 가장 많은 분포를, 250만원 이상이 24명(5.3%)로 가장 적은 분포를 보였다. 아웃소싱 도급업체인 고용회사 근무기간은 1년 미만이 214명(47.8%), 1년-3년 미만이 124명(27.2%), 3-5년 미만이 52명(11.6%) 순이었고, 근무 사업장인 고객회사(의료기관) 근무기간은 1년 미만이 129명(28.9%), 1-3년 미만이 132명(29.5%), 3-5년 미만이 113명(25.3%) 등으로 도급업체 근무기간보다 해당 의료기관 근무기간이 조금 더 길게 나타났다.

<Table 2> General characteristics of the respondents

Characteristics	Category	Frequency	%
Gender	Male	209	45.7
	Female	248	54.3
Age	≤29	186	41.4
	30-39	122	27.2
	40-49	86	19.2
	≥50	55	12.2
Marriage	Unmarried	248	54.6
	Married	206	45.4
Education level	High school or lower	175	38.6
	College/University or higher	278	61.4
Occupation	Cleaning, Security, Facilities support	103	23.1
	Out-patient dept. support & ward support	166	37.3
	Administration & Telephone reservation, Medical record	87	19.6
	IT Support	38	8.5
	Others	51	11.5
Average Monthly Income (Million Won)	<100	46	10.2
	100-129	139	30.8
	130-149	104	23.0
	150-199	98	21.7
	200-249	41	9.1
Continuous Service Years at Hiring Company	≥ 250	24	5.3
	<1	214	47.8
	1-3	124	27.2
	3-5	52	11.6
	5-10	44	9.8
Continuous Service Years at Client Company	≥10	14	3.1
	<1	129	28.9
	1-3	132	29.5
	3-5	113	25.3
	5-10	53	11.9
	≥10	20	4.5

2. 측정도구의 타당도 및 신뢰도

선행변인들(직무만족 및 역할 관련요인)의 타당성을 검증하기 위해 고유값(Eigen-value) 1 이상을 기준으로 Varimax 회전 방법을 이용한 요인분석을 실시하였으며, 역할갈등 1개 문항의 공통성이 낮아 제외하고 재분석한 결과, 모든 항목이 요인적재량 0.4 이상인 타당성 기준을 충족하였다. 그리고 각 문항들에 대한 신뢰도 분석 결과, Cronbach-α 계수가 0.7 이상으로 적절한 신뢰도를 보였다. 매개

변인(이중몰입)은 측정하는 문항들이 연구모형에서 제시된 것과 같이 2가지 요인으로 묶였으며, 요인적재량 0.4 이상인 타당성 기준을 충족하였고, 신뢰도 분석에서도 Cronbach-α 계수가 0.8 이상으로 나타났다. 결과변인(업무성과) 역시 <Table 1>의 변수 구성과 같이 1개의 요인으로 적절하게 묶이는 것을 알 수 있었으며(요인부하량 0.6 이상), 신뢰도 계수도 0.9 이상으로 계산되어 각 문항들이 타당도와 신뢰도의 일반적 기준을 충족시키는 것으로 나타났다.

3. 변수들 간의 상관관계

본 연구의 모형에서 설정한 변수들 간의 관련성을 검증하기 위해 상관분석을 실시한 결과는 <Table 3>과 같다. 역할갈등과 고객회사 몰입, 역할모호성, 임금만족, 물리적 작업환경, 상사만족과 업무성과 간의 상관을 제외한 모든 변수들 간에 유의한 상관을 보였다.

본 연구의 결과변인인 업무성과와 직무만족, 이중몰입 변수들의 관련성을 구체적으로 살펴보면 직무만족에서는 일 자체 만족, 역할갈등, 동료만족 순으로 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였고, 이중몰입에서는 고객회사 몰입, 고용회사 몰입 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

또한, 매개변인인 고용회사 몰입 및 고객회사

몰입 변수와 직무만족도의 관련성을 분석한 결과, 고용회사 몰입에는 일 자체 만족, 상사만족, 동료만족, 임금만족, 물리적 작업환경 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였으며, 역할갈등과 역할모호성은 유의한 부(-)의 상관관계를 보였다. 고객회사 몰입에는 일 자체 만족, 물리적 작업환경, 임금만족, 상사만족, 동료만족 순으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났고 역할모호성만 유의한 부(-)의 상관관계를 보였다.

그리고, 고용회사 몰입과 고객회사 몰입 간에는 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 산출되어 고용회사 몰입도가 높을수록 고객회사 몰입도 높아지는 것으로 나타났으며, 본 연구의 최종 변수인 업무성과는 고객회사 몰입과 가장 큰 정(+)의 상관관계가 있음이 파악되었다.

<Table 3> Correlation among the variables

Variables†	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
B	.340**									
C	.270**	.332**								
D	.411**	.386**	.388**							
E	.338**	.133*	.244**	.438**						
F	-.200**	-.322**	-.183**	-.324**	-.150*					
G	-.318**	-.227**	-.143*	-.310**	-.221**	.546**				
H	.481**	.374**	.265**	.446**	.377**	-.241**	-.222**			
I	.422**	.301**	.386**	.295**	.293**	-.071	-.115*	.747**		
J	.475**	.351**	.365**	.386**	.344**	-.150**	-.179**	.905**	.925**	
K	.230**	-.090	.016	.039	.155*	.165**	.010	.217**	.284**	.283**

†**p<0.01, *p<.05

‡Variables = A: Satisfaction of Job itself,; B: Wage, C: Physical Job Environment,; D: Superiors,; E: Co-workers,; F: Role conflict,; G: Role ambiguity,; H: Commitment to Hiring company,; I: Commitment to Client company,; J: Dual Commitment and K: Job Performance

4. 모형의 검증 : 경로분석 결과

1) <연구모형 1>의 검증

본 논문에서 설정한 <연구모형 1>의 통계적 검정을 위해 경로분석을 실시한 결과를 보면, 모형의 적합도는 기본통계치인 χ^2 의 값이 25.73(p=.000)으로 나타났으며, 절대적합지수인 GFI, AGFI가 각각 0.916, 0.537, 그리고 RMR과 RMSEA가 각각 0.034, 0.242로 산출되었고, 증분적합지수인 NFI가 0.804로 나타나, 전반적으로 매우 양호하지는 않으나 수용할 만한 수준으로는 생각된다<Table 4>.

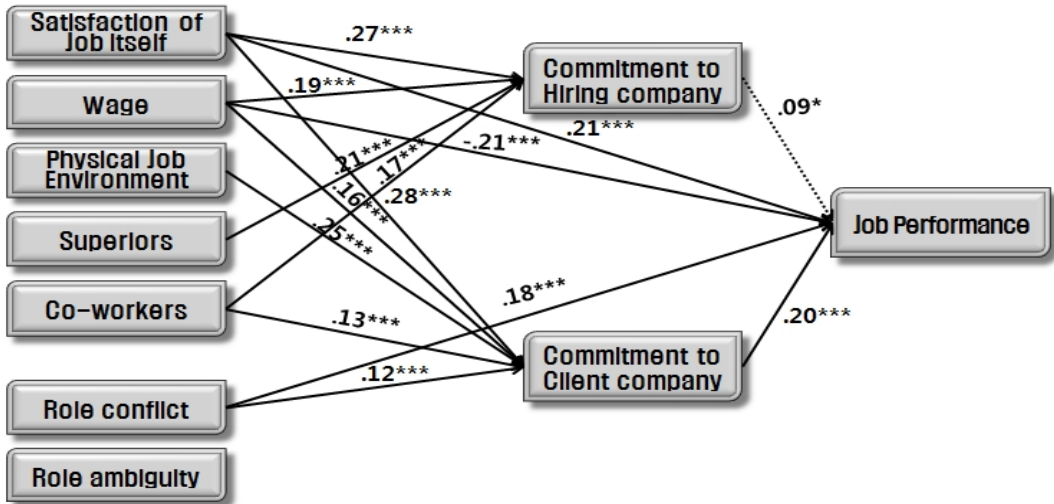
<Table 4> Assessment of fit of path model 1

model	χ^2 (d.f) (P)	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI
fit indices	25.73(10) (0.000)	0.916	0.537	0.034	0.242	0.804

변수들 간의 인과관계는 <Figure 3>과 <Table

5>에 제시되어 있다(통계적으로 유의한 경로들만 표시). 구체적으로 살펴보면, 먼저, 일 자체 만족이 고용회사 몰입과 고객회사 몰입에 가장 큰 정(+)의 영향을 미치며 업무성과에도 정(+)의 영향을 미치는 변수로 나타났다. 또한, 임금만족은 고용 및 고객회사 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 요인이었으나, 업무성과에는 부(-)의 영향을 미쳤다. 그리고, 물리적 작업환경은 고객회사 몰입에만, 상사 만족은 고용회사 몰입에만 각각 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 동료 만족은 고용 및 고객회사 몰입 모두에 정(+)의 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 한편, 역할갈등은 고객회사 몰입과 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 변수로 나타났다.

마지막으로 본 분석과정에서의 관심사항인 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 업무성과에 대한 인과관계를 보면, 고객회사 몰입은 성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치나 고용회사 몰입은 5% 수준에서 유의한 영향관계가 나타나지 않았다(p=0.078).



† Only significant paths are presented (*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01).

<Figure 3> Result of the Path Analysis of Study Model 1

<Table 5> Causal relationships in the path analysis of study model 1

	Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
Commitment to Hiring company	← Satisfaction of Job itself	0.273	0.051	6.136	0.000
Commitment to Hiring company	← Wage	0.186	0.043	4.316	0.000
Commitment to Hiring company	← Superiors	0.214	0.043	4.527	0.000
Commitment to Hiring company	← Co-workers	0.167	0.05	3.767	0.000
Commitment to Client company	← Satisfaction of Job itself	0.282	0.054	6.079	0.000
Commitment to Client company	← Wage	0.159	0.047	3.410	0.000
Commitment to Client company	← Physical Job Environment	0.250	0.047	5.559	0.000
Commitment to Client company	← Co-workers	0.126	0.051	2.851	0.000
Commitment to Client company	← Role conflict	0.120	0.041	2.744	0.006
Job Performance	← Satisfaction of Job itself	0.210	0.048	3.833	0.000
Job Performance	← Wage	-0.215	0.04	-4.415	0.000
Job Performance	← Role conflict	0.179	0.034	3.738	0.000
Job Performance	← Commitment to Hiring company	0.093	0.041	1.760	0.078
Job Performance	← Commitment to Client company	0.200	0.046	4.369	0.000

2) <연구모형 2>의 검증

<연구모형 2>에 대한 경로분석 결과를 보면, 먼저 모형의 적합도는 기본통계치인 χ^2 의 값이 0.861($p=0.486$)으로 나타났고, 절대적합지수인 GFI, AGFI가 모두 0.9 이상으로, RMR과 RMSEA가 모두 0.05 이하로, 충분적합지수인 NFI가 0.9이상으로 나타나, 일반적인 적합도 지수 기준을 모두 충족하고 있음을 알 수 있다<Table 6>. 따라서 본 연구에서 관측된 자료는 측정된 모형을 적절히 잘 반영하고 있음을 보여 준다.

<Table 6> Assessment of fit of path model 2

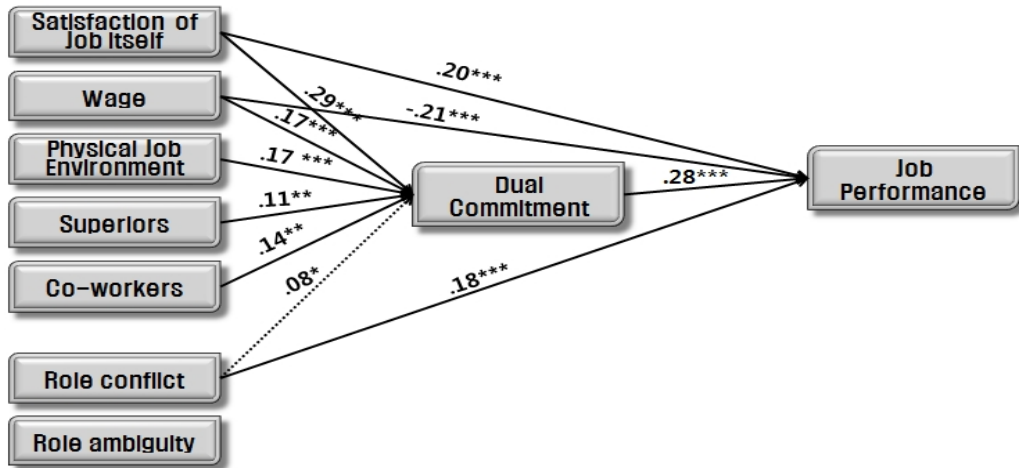
model	χ^2 (d.f.) (P)	GFI	AGFI	RMR	RMSEA	NFI
fit indices	0.861(24.87) (0.486)	0.998	0.98	0.004	0	0.996

변수들 간의 인과관계는 <Figure 4>와 <Table 7>에 통계적으로 유의한 경로들만 제시되어 있다. 여기에서 보면, 선행변인(직무만족 및 역할요인)들이 매개변인(이중몰입)과 결과변인(업무성과)에 미치는 영향은, 역할갈등이 이중몰입에 미치는 영향 관계가 5% 수준에서 유의하지 않은 것($p=0.097$)을 제외하면, 앞서 <연구모형 1>('평행모델' 접근방법)의 분석결과와 거의 일치함을 알 수 있다.

본 모형의 핵심적 관심변수인 이중몰입('단일측정' 접근방법을 적용한 변수)의 업무성과에 대한 인과관계는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 검정통계치인 C.R.값이 5.499($p=0.000$)로 산출되어 앞서 <연구모형 1>의 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 업무성과에 대한 C.R.값들(각각 1.760, 4.369)보다 높게 나타난 점이 주목된다. 이는 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 상호작용

으로 업무성과에 대한 상승효과가 나타나는 것을 시사한다고 추론해 볼 수 있다. 결과적으로, 모형

의 적합도나 경로계수의 유의성 등에서 <연구모형 2>가 <연구모형 1>보다 유용할 것으로 판단된다.



† Only significant paths are presented(*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.01).

<Figure 4 > Result of the Path Analysis of Study Model 2

<Table 7> Causal relationships in the path analysis of study model 2

	Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
Dual Commitment	← Satisfaction of Job itself	0.290	0.304	6.263	0.000
Dual Commitment	← Wage	0.167	0.261	3.634	0.000
Dual Commitment	← Physical Job Environment	0.167	0.261	3.796	0.000
Dual Commitment	← Superiors	0.11	0.258	2.188	0.029
Dual Commitment	← Co-workers	0.136	0.293	2.988	0.003
Dual Commitment	← Role conflict	0.081	0.259	1.658	0.097
Job Performance	← Satisfaction of Job itself	0.203	0.046	3.936	0.000
Job Performance	← Wage	-0.214	0.039	-4.267	0.000
Job Performance	← Role conflict	0.182	0.034	3.867	0.000
Job Performance	← Dual Commitment	0.284	0.007	5.499	0.000

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 의료기관에서 근무하는 아웃소싱 도급직 직원들의 고용회사(용역업체)와 고객회사(의료기관)에 대한 이중몰입을 중심으로 그 선행변인들(직무만족 및 역할 요인)과 결과변인(업무성과)의 인과관계를 분석함으로써 의료기관 특성에 맞는 경영전략으로서의 아웃소싱을 검토하고 의사결정을 지원할 수 있는 시사점과 근거자료를 제공할 목적으로 수행되었다. 경영 개선의 한 방안으로 아웃소싱의 활용이 지속 또는 증가할 것으로 예측되는 상황에서, 의료기관 아웃소싱 도급직 직원들의 근무행태와 조직효과성 등 조직행동에 관한 연구의 필요성은 증대되고 있으며, 특히 본 논문은 이중몰입에 관한 초기 연구라는 점에서 의미가 있을 것으로 사료된다.

연구방법과 관련하여, 아웃소싱 도급직 직원들은 다양한 직종에 종사하고 있고 근무하는 의료기관도 여러 유형이 있으나 본 논문에서는 이들을 총괄하여 한 집단으로 분석하였다. 이는 연구변수들의 전반적 관계를 파악하여 일차적으로 기초자료를 제공하기 위함이었으나, 향후 직종별(진료보조, 기능/노무, 행정 등) 병원유형별(소재지, 설립형태, 규모 등)로 구분하여 분석하는 작업이 필요할 것으로 보인다.

본 연구의 결과를 경로분석결과를 중심으로 고찰하면 다음과 같다.

먼저, 일 자체 만족이 이중몰입(고용회사 몰입과 고객회사 몰입을 단일 또는 병렬적으로 측정한 경우 모두) 및 업무성과에 미치는 정(+)의 영향력이 가장 큰 변수로 나타났다. 일을 통한 성취감이나 책임감은 동기유발효과가 큰 '동기요인'으로 작용하여 직무수행이나 업무성과를 높이는 것으로 사료되며 이는 Herzberg의 2요인이론과도 맥락을 같이 한다. 일 자체 만족이 고용 및 고객회사 몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 결과는 Suh[2]의

연구와도 부합한다. 따라서 아웃소싱 도급직 직원도 직접 고용직원과 동일하게 일에 대한 자부심을 느낄 수 있도록 OJT(On the Job Training)나 직원역량을 고려한 업무배치 등 고용회사 및 고객회사의 지원이 필요하다.

다음으로, 임금만족은 고용 및 고객회사 몰입에 정(+)의 영향을 미치는 요인이었으나, 업무성과에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임금만족도가 높을 때 조직에 대한 몰입도가 높은 것은 예상할 수 있지만, 임금만족도가 낮은 직원들이 오히려 업무성과를 높이 평가하였다는 것은 다소 의외의 결과이다. 도급직 직원들의 임금수준은 대체로 낮아 '임금만족'은 사실상 '덜 불만'인 상태로 이해될 수 있다. 따라서 위의 결과는 업무성과가 비교적 낮게 평가될 수밖에 없는 1년 미만 입사자 및 20대 직원, 미화·보안 등 단순노무직에서 임금만족이 덜 불만인 상태가 나타났고, 고객회사에 장기간 근무한 직원이나 기술직의 경우 임금만족이 매우 낮으나 자신의 업무성과에 대한 평가는 상대적으로 높은 점이 반영된 것으로 사료된다. 그럼에도 불구하고, 고객회사와 고용회사는 적정수준의 도급금액 책정으로 임금만족 수준을 높임으로써 이중몰입을 통한 업무성과 제고로 이어질 수 있도록 노력하여야 할 것이다. 이와 관련하여, 아웃소싱 근로자의 장래에 대한 불안감 제거를 위해 임금에 대한 적정수준의 제고, 직무내용에 대한 적정 업무의 디자인 및 직원들의 기량 향상을 위한 체계적 관리가 있어야 한다는 Moon[17]의 연구결과도 참고할 필요가 있다.

물리적 작업환경은 고객회사 몰입에만, 상사 만족은 고용회사 몰입에만 각각 정(+)의 영향을 미쳤고, 동료 만족은 고용 및 고객회사 몰입 모두에 정(+)의 영향을 미쳤으나 이 세 변수 모두 업무성과에는 유의한 영향력이 없었다. 즉, 물리적 작업환경과 상사 및 동료만족은 모두 직장에서의 근무여건과 인간관계 요인으로서 여기에 만족하면 조직

에의 몰입도는 증가하나(물리적 작업환경은 업무현장인 고객회사에만, 상사만족은 명령·지시권을 갖는 고용회사에만 해당되는 사항), 일 자체 만족이 주는 성취감과 같은 동기유발효과는 미약하여 업무성과에 미치는 영향이 나타나지 않은 것으로 분석된다.

한편, 역할갈등은 고객회사 몰입과 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 변수로 파악되어 갈등이 몰입이나 성과를 감소시킬 수 있다는 일반적 예상과 상이하게 나타났다. 그러나 직무의 양적과다와 질적과다(난이도)가 조직 구성원에게 심리적 압박과 긴장감을 초래하여 역할갈등이 나타날 수 있다는 점이 고려되어야 할 것이다[18]. 즉, 자기 일에 적극적이고 의욕적인 도급직 직원이 더욱 많은 역할을 수행하고 어려운 업무를 처리하는 과정에서 역할갈등을 느낄 수 있으며, 동시에 이 직원은 업무현장인 고객회사(병원)에 몰입되고 주관적으로 자신의 업무성과를 높이 평가할 수 있을 것이다.

고용회사 몰입과 고객회사 몰입(또는 '단일축정'된 이중몰입)이 업무성과에 미치는 영향력의 분석은 본 연구에서 가장 주목되는 부분으로서, <연구모형 1>의 경로분석결과에 따르면 두 몰입 모두 업무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 다만 점정통계치인 C.R.값(또는 p값)에 의거하여 두 몰입의 영향력을 비교하면 고객회사 몰입이 고용회사 몰입보다 큰 것으로 나타났으며, 이는 Lee[3], Suh[2]의 연구결과와 맥락을 같이 한다. 한편, <연구모형 2>에서 '단일축정'된 이중몰입의 C.R.값은 5.499로 산출되어 앞서 <연구모형 1>의 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 업무성과에 대한 C.R.값들(각각 1.760, 4.369)보다 높게 나타났다. 이는 앞서 언급한 바와 같이 고용회사 몰입과 고객회사 몰입의 상호작용으로 업무성과에 대한 상승효과가 나타난 것을 시사하며, 이와 더불어 모형의 적합도를 고려할 때 <연구모형 2>가 <연구모형 1>보다 유용할 것으로 생각된다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때, 본 연구의 핵심 변수인 고용회사 몰입과 고객회사 몰입은 아웃소싱 도급직 직원의 업무성과에 직접적으로 큰 영향을 미치는 요인이며 직무만족도와 업무성과 간의 매개요인으로서도 중요한 변수임을 알 수 있다. 특히, 고용회사와 고객회사 몰입이 단일화된 요인으로 상호작용하게 될 경우 상승효과가 기대된다. 따라서 의료기관에 종사하는 아웃소싱 도급직 직원의 업무성과를 높이기 위해서는 이들 직원이 몰입할 수 있는 환경 조성을 위해 고용회사와 고객회사 각각의 몰입에 영향을 미치는 직무만족의 항목과 정도를 파악하여 개선하는 것이 필요하다. 반면에, 근로자인 도급직 직원의 측면에서는 임금 및 복리후생 등에 대한 부정적인 효과가 발생할 가능성을 고려하여 이에 대한 배려도 요망된다. 결론적으로 아웃소싱 도급직 직원들이 고용회사와 고객회사인 의료기관에 동시 몰입할 수 있도록 조직 일체감을 강조하고 조직 가치 공유를 통한 도덕적 의무감을 형성하는 작업이 중요한 경영과제인 것으로 사료된다.

REFERENCES

1. Y.H. Kim(2013), A Study on Relationship between Outsourcing and Organizational Effectiveness in Hospital, Korean journal of hospital management, Vol.18(3):84.
2. J.R. Suh(2011), A Study on the Dual Commitment of Outsourced Employees, Chung-Ang University Doctor's Thesis, pp.1-6, 65-66, 91-96.
3. Y.R. Lee(2013), Quality of Working Life, Dual Commitment, Job Attitude and Customer Orientation for Hotel's Outsourced Employees, Kyonggi University Doctor's Thesis, pp.1-4, 146.
4. J.H. Park(2005), A Study of Dual Commitments

- of the Employees in the Hotel Industry-Focus on Organizational and career commitment-, Kyonggi University Doctor's Thesis, p.22.
5. R.G. Choi(2013), The study on the influence that the capability and the partnership of outsourcing supplier that intermediate with the service quality have on the dual commitment of outsourcing worker-With the workers of 'O'company which is outsourcing supplier as the center, Department of Knowledge Service & Consulting Graduate School of Knowledge Service Consulting of Hansung University Master's Thesis, pp.1-2.
 6. B.H. Lee, J.M. Yoo(2002), An Analysis of Structural Equation Modelling on Conceptual Construct and Causal Path of Dual Commitment, Korean Journal of Sociology, Vol.36(6);86-87.
 7. J.C. Kim, J.C. Park(2010), An Empirical Study on the Research Methodologies of Dual Commitment: Focused on the Structural Equation Modelling, Korean Academy of Business Historians, Vol.25(4);187-189.
 8. J.W. Lee, Y.S. Eo, Y.S. Ha(2014), Effects of Organizational Cultures on Job Satisfactional Commitment : Focused on Small to Medium Sized Hospitals, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.8(3);76.
 9. H.J. Suh(2013), Influence of Labor-Management Climate on Dual Commitment: Focused on Moderating Effect of Job Satisfaction, Korea University Master's Thesis, pp.23-25.
 10. H.C. Smith, L.M. Kendall, C.L. Hulin(1969), The measurement of satisfaction in work and retirement, Rand McNally and Company; Chicago, pp.317-318.
 11. S.Y. Choi(1987), A Study on the affecting factors on the job satisfaction of the physically handicapped : focusing on the crippled who had finished vocational rehabilitation centers in Kyung Ki and Seoul, Department of Social Work Graduate School of Ewha Womans University Master's Thesis, p.9
 12. S.B. Mackenzie, P.M. Podsakoff, M. Ahearn(1998), Some possible antecedents and consequences of in-role and extra role salesperson performance, Journal of Marketing, Vol.62(3);87-98.
 13. A.J. Dubinsky, S.W. Hartley(1986), A path-analysis study of a model of salesperson performance, Journal of Academy of Marketing Science, Vol.14(1);34-46.
 14. J.P. Meyer, N.J. Allen(1997), Commitment in the workplace: Theory, research and application, Thousand Oaks, CA: Sage Pub, pp.116-123.
 15. D.G. Gallagher, J. Fiorito, P. Jarley, Y. Jeong, M. Wakabayashi(1988), Dual Commitment in Japan: Preliminary Observations, Paper presented at 41st Annual Meeting of the Industrial Relations Research Association, pp.192-200.
 16. D.H. Lee(1996), Impact of the Work Ethics on Job Performance, Job Satisfaction, and Work Satisfaction. Korean Journal of Industrial Relationship, Vol.6(1);476.
 17. H.J. Moon(2009), A Study on Outsourced Personnels' International of Separation at a University Hospital in Seoul, Kyunghee University Master's Thesis, p.99.
 18. W.H. Ok, S.Y. Kim(2001), A Study on Job Stress and Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Local Public Service, Korean Public Administration Review, Vol.3(4);359.