

의료기관 정규직과 비정규직의 직무만족 비교연구

양종현

중원대학교 보건행정학과

A Comparative Study on Job Satisfaction between Regular and Non-Regular Workers in Hospitals

Jong-Hyun Yang

Department of Health Administration, Jungwon University, Goesan, Korea

Background: The purposes of this study is to analysis the differences of the job satisfaction between regular and non-regular workers in hospitals.

Methods: The samples used for data analysis are 632 workers of 6 hospitals using a standardized questionnaires in B, C, D, and G provinces. In research methodology, all the data were analyzed with descriptive statistics, *t*-test, Pearson's correlation, and multiple linear regression analysis.

Results: In case of regular workers, communication, working conditions and employee benefit, and education were found to have a significant positive (+) effect on job satisfaction. In case of non-regular workers, empowerment, reward systems, communication, working conditions, and employee benefit had a significant positive (+) effect on job satisfaction.

Conclusion: These results showed that hospitals needed to reinforce communication, working conditions and employee benefit to regular and non-regular workers in order to improve job satisfaction. Especially, more empowerment, working conditions, and employee benefit should be given to non-regular workers.

Keywords: Non-regular worker; Regular worker; Job satisfaction; Hospitals

서 론

의료기관에서는 경쟁우위 확보를 위해 우수한 인적자원의 선발, 유지 및 관리가 중요시되어 왔다. 하지만 의료기관의 비정규직은 많은 부분에서 주변부 업무를 맡고 있기 때문에 인사관리 측면에서 상대적으로 소홀하게 여겨져 왔다. 최근 비정규직에 관한 사회적 관심이 높아지고 있으며, 이에 대해 많은 연구들이 진행되고 있지만 비정규직의 관리적 측면의 함의를 주는 연구는 상대적으로 많지 않다. 초기 이 분야에 대한 연구는 비정규직의 필요성과 요인에 대해 주로 분석하였으나, 차츰 세부적으로 비정규직 활용 및 기업별 관리내용을 분석하는 연구로 발전하고 있다[1]. 이에 따라 의

료기관에서도 비정규직의 인사관리 측면에서 채용, 유지, 활용 정도가 병원별로 상당한 차이가 나고 있는 것으로 판단된다[2].

비정규직 노동형태는 1990년대 이후 신자유주의 사상과 1997년 International Monetary Fund (IMF) 외환위기로 인한 경제위기를 극복하는 과정에서 노동시장에 나타난 가장 뚜렷한 현상이었다. 비정규직은 1997년 외환위기 이후 급속하게 증가하였으며, 당시 노동시장의 유연화 추세, IMF 측의 요구 등으로 인하여 정리해고가 가속화되면서 비정규직은 정규직에 비해 고용안전성과 근로조건에서 열악한 여건에 놓여졌다[3]. 비정규직은 1993년 41.2%, 1997년 IMF 구제금융 직전 45.9%로 증가하였으며, 경제위기 이후 2001년 26.8%이던 비정규직 근로자의 비중이 2003년 32.6%, 2005년

Correspondence to: Jong-Hyun Yang
Department of Health Administration, Jungwon University, 85 Munmu-ro, Goesan-eup, Goesan 28024, Korea

Tel: +82-043-830-8852, Fax: +82-043-830-8679, E-mail: mybabos@jwu.ac.kr

Received: November 25, 2015 / Revised: December 24, 2015 / Accepted after revision: December 27, 2015

© Korean Academy of Health Policy and Management

It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permit unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

36.6%로 최근까지 지속적으로 증가하고 있는 실정이다.

비정규직은 노동시장이 유연화되고 고용형태가 다양화하는 것이 시장원리라는 주장과 다른 측면에서는 낮은 임금과 복지, 열악한 고용안정성으로 인해 비정규직 차별 철폐를 주장하고 있다. 대부분의 의료기관에서도 이러한 비정규직 문제의 해결을 위하여 많은 고심을 하고 있으며, 매년 노사문제의 가장 중요한 의제도 대두되고 있다[4].

조직으로부터 상대적으로 차별적 보상 및 동기부여로 인하여 사회교환이론(social exchange theory) 관점에서 비정규직은 조직과의 관계에서 보다 덜 긍정적인 것이라 판단된다. 이처럼 정규직과 비정규직의 직무만족과 관련하여 가정적, 이론적 차이에도 불구하고 기존 선행연구에서는 일치된 연구결과가 많지 않고, 특히 비정규직이 정규직에 비하여 상대적으로 직무만족도의 차이에 관한 명확한 결론을 내리기 어려운 실정이다.

직무태도에 가장 중요한 요인은 직무만족이며, 직무만족은 조직몰입, 조직시민행동, 동기부여, 직무몰입, 이직률, 결근율 및 직무성과 등과 밀접한 관계가 있다[5]. 실제 기업에서 비정규직의 활용을 기피하는 주요 문제점으로 직무태도의 부족을 들고 있기에 직무만족에 대한 체계적인 연구가 필요하다. 국내 비정규직 근로자에 관한 연구는 일반 기업에 근무하는 비정규직에 대한 연구가 대부분이다. 선행연구를 살펴보면 주로 비정규직과 정규직의 인사제도의 특성, 임금 및 복지비용, 근로환경 및 직무 차이, 비정규직의 조직개선에 긍정적 역할, 조직 몰입과 직무자체에 만족감 차이 등에 대한 연구들이다. 하지만 의료기관 전문직인 정규직과 비정규직 근로자를 대상으로 직무만족도 비교연구는 많지 않다[6,7].

이러한 점에 주목하여 본 연구에서는 정규직과 비정규직의 고용형태별 직무만족에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 구체적으로는 비정규직과 정규직의 직무만족의 차이를 확인하고, 이러한 고용형태가 직무만족에 미치는 영향을 비교분석하는 것이 본 연구의 목적이다. 이러한 연구결과는 향후 의료기관의 정규직과 비정규직이라는 고용형태별 인사관리에서 이론적, 실무적인 경영전략의 기초자료가 될 것이라 기대된다.

이론적 배경

1. 정규직과 비정규직

최근 산업환경의 급속한 변화로 인하여 노동시장도 질적, 양적 변화에 탄력적으로 대응하기 위하여 전통적 의미의 정규직과 다른 새로운 형태의 비정규직 고용이 증가하고 있다. 이러한 비정규직의 고용은 세계적으로 모든 산업에서 증가하는 추세에 있으며, 조직의 경쟁력 강화를 위해 중요성이 강조되고 있다. 비정규직은 정규직과 구분하는 개념의 용어로 사용하고 있으나, 아직까지도 체계적인 개념이 정립되어 있지 않으며 한시적 근로(contingent work), 불안정한

근로(precarious work), 비전형 근로(atypical work), 비정형(非定型), 비정규(非正規), 비전형(非典型) 등의 용어들을 사용하고 있다[8].

비정규직과 정규직은 근무시간, 계약기간, 고용계약의 성격 등 세 가지 기준에 따라 구분할 수 있다. 정규직은 일정한 계약기간이 명시되지 않은 고용계약, 전일근무(full-time) 그리고 조직 내 복리후생 제도 등을 제공받는 노동자를 의미하며, 비정규직은 이와 반대되는 특성을 갖는다. 그리고 고용형태와 고용지위를 기준으로 구분하는 경우도 있다. 고용형태에 따른 구분은 고용주와의 계약형태에서 비정규직이 정규직에 비해 노동자 차이를 비정규 노동으로 규정한다. 고용지위에 따른 구분에서 비정규직은 정규직에 비해 근로조건, 고용안정성이 열악하며 사회보장 및 노동법의 혜택을 받지 못하는 노동으로 구분한다. 하지만 고용형태와 고용지위에 따른 분류가 반드시 일치하는 것은 아니다[9]. Nho [10]는 비정규직은 정규 근로의 일반적 인 특성을 벗어난 고용형태라고 주장하였으며, 비정규 노동은 근로시간이 짧은 단시간 노동, 근로계약기간이 정해진 단기근로(계약직, 임시직, 일용직), 근로계약을 맺은 사용자와 업무를 지시하는 사용자(가 다른 파견노동 등을 비정규직의 대표적인 유형으로 설정하였다.

본 연구에서는 외주용역업체(outsourcing)가 아닌 근로자 중에서 병원의 사용자와 일정한 계약기간을 정하지 않고 고용계약을 맺고 있는 전일제 노동자를 정규직으로 보았다. 그리고 비정규직은 정규직의 범위를 벗어난 고용계약형태로 단시간(파트타임), 외주용역, 1개월 이상 2년 이하 기간의 정함이 있는 유기 근로계약을 체결한 일용직으로 정의하였다[11].

2. 직무만족

직무만족(job satisfaction)은 조직 구성원이 자신의 직무와 관련된 직무경험에 의한 기대욕구에 대한 충족 여부를 태도, 신념, 성취감, 감정 등으로 나타나는 심리적 상태를 말한다. 보수, 복리후생, 승진, 직무 및 인간 중심 조직특성 등의 직무만족 요인들은 조직구성원을 사회화시키고, 조직에 대하여 심리적인 애착을 가지게 하며, 조직몰입에 중요한 영향을 미치는 변수라고 하였다[12]. Arnett [13]은 근무환경과 역할의 명확성은 직무만족에 영향을 주고 직무만족은 회사에 대한 자부심을 높이며, 직무만족과 회사에 대한 자부심은 긍정적 행동을 유발한다고 하였다.

3. 경영층 지원

경영층 지원(management support)은 경영층이 조직구성원의 활동에 관심을 가지고 적극적으로 지원하여 직무만족과 조직성과를 높이는 것이다. Conduit와 Mavondo [14]는 직무만족을 높이고 고객 지향적 조직을 위해 열린 조직문화의 필요성을 강조하였다. 경영층 지원은 직무환경과 내부 분위기에 많은 영향을 미치게 된다. 그리고 구성원이 중요 의사결정에 참여함으로써 업무에 대한 몰입도가 높아지고, 고객 중심적 태도를 갖고 행동하게 된다. 이에 조직구

성원들의 제안에 적극적 관심과 지원이 필요하다. 이는 인사관리에서 중요한 도구이자 핵심요소라고 할 수 있으며 종업원에 대한 적극적 지원은 직무만족도를 높이고 조직 전체가 지향하는 목표를 달성할 수 있게 한다[3].

4. 권한위임

권한위임(empowerment)은 조직구성원이 책임감을 가지고 고객에게 신속하고 효과적인 서비스를 제공하기 위하여 적절한 의사결정 권한을 부여하는 것이다. 적절한 권한위임은 조직몰입과 공유가치를 향상시키는 요인이며, 업무에서 목적 달성을 할 수 있는 요인이 된다[15]. 의료기관은 업무 특성상 다양한 고객과 예기치 못한 상황에 접하게 되는 경우가 많다. 이러한 의료기관 종사자에게 권한위임은 신속한 의사결정을 통하여 여러 상황에서 책임감을 가지고 능동적으로 대처할 수 있는 중요한 요인이다[4].

5. 교육 및 훈련

교육 및 훈련(education & training)은 구성원의 기능, 지식 향상을 통하여 조직환경에 적합한 태도를 길러 직무를 효과적으로 수행하여 조직의 목적을 달성하도록 지원하는 것이다[16]. 교육 및 훈련은 조직 내부의 인적자원의 향상뿐 아니라 지적 자본의 창출, 조직혁신의 원동력이 되기 때문에 효과적인 교육과 훈련이 필요하다. 교육 및 훈련은 고객의 다양한 욕구에 대응하는 능력을 향상시키고, 구성원의 업무에 대한 몰입을 높여 조직의 목적을 달성시킬 수 있도록 한다.

6. 보상제도

보상제도(reward system)는 조직구성원들이 자신의 노동력 및 능력을 제공하고 이에 대한 합당한 대가를 받는 것이다. 보상제도는 채용, 직무설계, 경력개발 등과 같은 조직원의 관리 프로그램으로 인사조직에서 반드시 고려해야 한다. 보상시스템은 단기적 성과에 대한 보상보다 구성원의 행위기준의 평가를 통해 고객지향적 서비스를 구축하기 위한 도구가 되어야 한다. 이러한 보상제도는 구성원의 동기를 부여하고, 조직에 대한 자부심과 만족감 향상을 시킬 수 있도록 설계되어야 한다[17].

7. 커뮤니케이션

커뮤니케이션(communication)은 조직구성원들이 지속적, 효과적인 의사소통 및 정보교환을 통하여 효율적으로 직무활동을 하는 것이다. 커뮤니케이션은 고객에게 효과적으로 서비스를 제공하기 위해 고객과 조직의 정보를 지속적으로 교환하고 조직의 유효성을 제고시키는 역할을 한다. 이러한 커뮤니케이션의 중요 요인인 동료, 상사와의 의사소통, 성과에 대한 의사소통, 정보에 대한 의사소통 등은 구성의 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요소이다[17].

8. 근무환경 및 복리후생

근무환경 및 복리후생은 구성원 및 가족들에게 경제적, 정신적, 신체적으로 제공되는 일종의 복지제도이다. 근무환경 및 복리후생 제도는 근로생활의 질 향상 및 안정화, 노동의 생산성 향상, 노동력의 확보를 위해 제공되는 각종 제도이다. 이렇게 제공되는 정신적, 물질적 서비스는 조직구성원에게 집단적 보상의 성격을 가지게 된다. 그리고 복리후생은 현물, 현금, 시설물의 이용 등 다양하게 지급되며, 노동의 양, 질, 능률과 관계없이 제공되고 있고, 이러한 복리후생의 용도는 제한적 특성을 가지고 있다[18].

방 법

1. 자료수집

본 연구는 의료기관 정규직과 비정규직의 직무만족에 관한 비교 연구를 위하여 2014년 7월 1일부터 30일 사이에 4개 지역(B, C, D, G) 6개 종합병원에 근무하는 구성원 650명에게 배부하여 601부(92%)가 회수되었다. 이 중 불성실하거나 부정확하게 기재된 17부를 제외하고 총 584부를 본 연구의 최종 분석자료에 사용하였다. 설문문항은 경영층 지원 5문항, 권한위임 5문항, 교육 및 훈련 4문항, 보상제도 5문항, 커뮤니케이션 5문항, 근무환경 및 복리후생 5문항, 직무만족요인 5문항에 대해 ‘매우 그렇다(5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(4점), 매우 그렇지 않다(1점)’에 점수를 부여하였다.

2. 분석방법

병원의 정규직과 비정규직의 직무만족에 관한 비교 연구를 위하여 통계 프로그램인 IBM SPSS Statistics ver. 21.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성 및 기술통계량을 정규직, 비정규직으로 나누어 분석하였다. 둘째, 척도 문항에 대한 신뢰성 및 타당성 분석(analysis of the validity and reliability)을 실시하였으며, IBM SPSS Statistics ver. 21.0 (IBM Co.)을 이용하여 요인분석을 실시하였다. 셋째, 정규직과 비정규직의 각 요인들의 차이를 조사하기 위하여 t-검정을 실시하였으며, 각 요인 간의 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다. 마지막으로 모형 1, 모형 2로 나누어 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 통하여 정규직과 비정규직의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 비교분석하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구대상의 일반적 특성은 다음 Table 1과 같다. 정규직은 총 425명으로 성별은 여성이 311명(73.3%), 남성 114명(26.8%)으로 여성

Table 1. General characteristics of the study samples

Characteristic	Category	Regular worker	Non-regular worker	Total
Gender	Male	114 (26.8)	51 (32.1)	165 (28.3)
	Female	311 (73.2)	108 (67.9)	419 (71.7)
Age (yr)	20-29	60 (14.1)	67 (42.1)	127 (21.7)
	30-39	167 (39.3)	66 (41.5)	233 (39.9)
	40-49	169 (39.8)	17 (10.7)	186 (31.8)
	≥ 50	29 (6.8)	9 (5.7)	38 (6.5)
Marital status	Married	293 (68.9)	63 (39.6)	356 (59.4)
	Single	132 (31.1)	96 (60.4)	228 (40.6)
Education	High school	27 (6.4)	13 (8.2)	40 (6.8)
	College	123 (28.9)	51 (32.1)	174 (29.8)
	University	215 (50.6)	76 (47.8)	291 (49.8)
	Graduate school	59 (13.9)	15 (9.4)	74 (12.7)
	Etc.	1 (0.2)	4 (2.5)	5 (0.9)
Type of jobs	Administrative staff	74 (17.4)	25 (15.7)	99 (17.0)
	Nurse	157 (36.9)	46 (28.9)	203 (34.8)
	Medical technician	130 (30.6)	55 (34.6)	185 (31.7)
	Medical assistant	59 (13.9)	12 (7.5)	71 (12.2)
	Etc	5 (1.2)	21 (13.2)	26 (4.5)
Job career (yr)	≤ 4	71 (16.7)	88 (55.3)	159 (27.2)
	5-9	55 (12.9)	44 (27.7)	99 (17.0)
	10-14	77 (18.1)	11 (6.9)	88 (15.1)
	15-19	98 (23.1)	8 (5.0)	106 (18.2)
	≥ 20	124 (29.2)	8 (5.0)	132 (22.6)
Salary (10,000 won)	< 100	2 (0.5)	13 (8.2)	15 (2.6)
	100-200	33 (7.8)	92 (57.9)	125 (21.4)
	200-300	167 (39.3)	44 (27.7)	211 (36.1)
	300-400	130 (30.6)	9 (5.7)	139 (23.8)
	> 400	93 (21.9)	1 (0.6)	94 (16.1)
Duty schedule	Shift	293 (68.9)	129 (81.1)	422 (72.3)
	Non-shift	132 (31.1)	30 (18.9)	162 (27.7)
Total		425 (100.0)	159 (100.0)	584 (100.0)

Values are presented as number (%).

이 많았으며, 연령은 40대 169명(39.8%), 30대가 167명(39.3%) 순으로 나타났다. 결혼 여부는 기혼이 298명(68.9%), 미혼 132명(31.1%)이었다. 학력은 대졸 215명(50.6%), 전문대졸 123명(28.9%), 직종은 간호직 157명(36.9%), 의료기술직 130명(30.6%) 순으로 나타났다. 근무경력은 20년 이상 124명(29.2%), 15-20년 미만 98명(23.1%), 월평균소득은 200-300만 원 미만 167명(39.3%), 300-400만 원 미만 130명(30.6%), 근무형태는 통상근무 293명(68.9%), 교대근무 132명(31.1%)이었다.

비정규직은 총 159명으로 성별은 여성이 108명(67.9%), 남성 51명(32.1%)으로 여성이 많았으며, 연령은 20대 67명(42.1%), 30대가 66명(41.5%) 순으로 나타났다. 결혼 여부는 미혼이 96명(60.4%), 기혼 63명(39.6%)이었다. 학력은 대졸 76명(47.8%), 전문대졸 51명(32.1%), 직종은 의료기술직 55명(34.6%), 간호직 46명(28.9%) 순으로 나타났다. 근무경력은 5년 미만 88명(55.3%), 5-10년 미만 44명(27.7%), 월평균소득은 100-200만 원 미만 92명(57.9%), 200-300만 원 미만 44명(27.7%), 근무형태는 통상근무 129명(81.1%), 교대근무 30명(18.9%)이었다.

Table 2. Reliability test statistic of variables

Variable	Original no. of variables	Removed no. of variables	Cronbach's alpha
Management support	5	0	0.902
Empowerment	4	0	0.905
Education, training	4	1	0.910
Reward systems	5	1	0.906
Communication	5	1	0.903
Working conditions, employee benefit	5	2	0.917
Job satisfaction	5	0	0.919

2. 신뢰도 및 타당성 분석

본 연구에서 설문문항의 신뢰도 및 타당성 분석을 하였다. 먼저 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하여 요인적재량이 0.6 이상 인 값만 요인으로 추출하였으며, 설문문항의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 통해 측정문항의 내적 일관성을 평가하였다. Table 2에서 측정항목의 신뢰도 검정 통계량을 살펴보면 경영층 지원은 5개 하위요인의 Cronbach's α는 0.902, 권한위임은 4개 하위

Table 3. Factor analysis and reliability analysis

Survey question	Factor and loading							Job satisfaction
	Management support	Empowerment	Education, training	Reward systems	Communication	Working conditions, employee benefit		
Sharing information with managers	0.740	0.139	0.238	0.257	0.244	0.167	0.151	
Managers accepts the recommendations	0.712	0.222	0.152	0.237	0.189	0.217	0.186	
Easy access with managers	0.707	0.272	0.117	0.187	0.18	0.188	0.134	
Participating in decision-making	0.680	0.220	0.209	0.297	0.176	0.14	0.2	
Managers propose to solve the problem	0.664	0.198	0.344	0.167	0.202	0.184	0.113	
Solving the problem yourself	0.254	0.714	0.217	0.239	0.133	0.139	0.155	
Granting decision-making about work	0.270	0.68	0.229	0.231	0.229	0.192	0.184	
Trust worker judgment	0.303	0.62	0.235	0.206	0.309	0.225	0.176	
Available free decision	0.371	0.605	0.186	0.186	0.271	0.107	0.286	
Adequate education, training programs	0.170	0.173	0.794	0.239	0.182	0.152	0.161	
Valuable education, training	0.266	0.145	0.694	0.267	0.207	0.16	0.194	
Education, training is helpful	0.228	0.128	0.658	0.168	0.267	0.1	0.149	
Providing education, training during working hours	0.197	0.164	0.551	0.146	0.241	0.261	0.119	
Various reward systems	0.235	0.154	0.215	0.711	0.248	0.223	0.152	
Compensation for work performance	0.281	0.196	0.225	0.694	0.271	0.162	0.186	
Compensation for good ideas	0.206	0.157	0.188	0.692	0.13	0.118	0.203	
Compensation for customer evaluation	0.157	0.208	0.232	0.636	0.173	0.058	0.15	
Appropriate policy about reward systems	0.410	0.182	0.199	0.536	0.268	0.093	0.212	
Communication with seniors, co-workers	0.207	0.184	0.226	0.159	0.745	0.165	0.26	
Asking worker opinions	0.278	0.267	0.189	0.178	0.659	0.169	0.209	
Free expression is possible	0.182	0.255	0.172	0.17	0.658	0.14	0.323	
Free information about compensation	0.226	0.237	0.152	0.198	0.638	0.201	0.281	
Communication of new works	0.167	0.103	0.261	0.298	0.582	0.216	0.2	
Good working environment (ventilation, interior)	0.166	0.038	0.192	0.011	0.143	0.736	0.174	
Proper leave available	0.090	0.211	0.193	0.187	0.111	0.678	0.208	
Retirement, pension system	0.184	0.167	0.186	0.272	0.09	0.607	0.219	
Child-care leave, health leave available	0.119	0.204	0.02	0.202	0.091	0.599	0.188	
Choosing working time is possible	0.088	0.112	0.042	0.037	0.393	0.463	0.11	
Job to develop ability	0.141	0.142	0.128	0.178	0.145	0.053	0.781	
Job satisfaction	0.081	0.055	0.129	0.114	0.061	0.041	0.763	
providing an opportunity to demonstrate the ability	0.170	0.059	0.102	0.102	0.18	0.198	0.759	
doing worthy job	0.134	0.084	0.135	0.084	0.116	0.297	0.709	
Efficient work allocation	0.096	0.109	0.083	0.076	0.251	0.229	0.673	
Eigen value	19.8	2.7	1.6	1.5	1.3	1.2	1	
Variance	46.8	6.2	3.8	3.6	3.1	2.9	2.4	
Cumulative variance	46.8	52.3	56.1	59.8	62.9	65.9	68.4	

Kaise-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: 0.967, Bartlett's test: <0.001, % of variance: 68.4.

요인의 Cronbach's α 는 0.905, 교육 및 훈련은 4개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's α 는 0.910이었다. 그리고 보상 제도는 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's α 는 0.906, 커뮤니케이션은 5개 하위요인 중 1개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's α 는 0.903, 근무환경 및 복리후생은 5개 하위요인 중 2개 항목수를 제거하였으며 Cronbach's α 는 0.917, 직무만족은 5개 하위요인의 Cronbach's α 는 0.919였다. Cronbach's α 계수가 모두 0.8 이상으로 나타났다.

타당성 검증은 탐색적 요인분석을 통하여 살펴보았다. 측정도구의 개념타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석을 실시하였으며, 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방식인 직각회전방법을 통하여 분석하였다. 요인적재량의 기준은 0.6으로 설정하였으며, 최대설명력을 확보하는 기준으로 요인추출 고유값은 1.0을 기준으로 이용하였다. 요인분석을 위한 기본 가정인 각 측정변수 간의 적절한 상관성에 대한 가정을 확인하기 위한 Kaise-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy 표본 적합성 검증값은 0.967로 0.5 이상으로 높게 나타났다. 또한 Bartlett 검증결과 역시 0.001 이하로 유의하게 나타나, 각 측정변수 간의 적정수준 이상의 상관성이 있음이 확인되었으며 총 누적분산 적재율은 68.4%로 나타났다.

요인별 분산비율은 경영층지원 46.8%, 권한위임 6.2%, 교육 및 훈련 3.8%, 보상제도 3.6%, 커뮤니케이션 3.1%, 근무환경 및 복리후생 2.9%, 직무만족 2.4%로 나타났다. 요인의 특성을 측정하기 위해 33개 문항에 대한 요인분석을 실시하였으며, 다음 Table 3과 같이 7개의 요인을 추출하였다. 경영층은 경영전반의 정보 흐름이 원활, 경영층은 직원들의 건의사항을 잘 반영, 경영층과 쉽게 접근할 수 있는 분위기, 경영층의 의사결정에 직원을 참여, 경영층은 문제해결을 위해 자료, 방법 제시의 5문항을 경영층 지원요인으로, 문제발생 시 스스로 판단, 해결 허용, 업무에 대한 결정권을 많이 허용, 직

원들의 판단을 신뢰, 업무에 대해 자유로운 의사결정의 4문항을 권한위임요인으로, 충분한 교육훈련 프로그램 운영, 교육훈련은 매우 가치 있음, 교육훈련을 통해 업무에 도움의 3문항을 교육 및 훈련요인으로 추출하였다. 다양한 보상·포상제도가 있음, 업무성과에 대한 충분한 보상, 업무개선 아이디어 제공자에게 보상, 고객평가 결과에 따라 보상의 4문항을 보상제도요인으로, 상사, 동료들과 충분히 의견교환 가능, 상사는 직원의 의견을 물어보고 의사결정, 자유로운 분위기 속에서 의사표현 가능, 성과 평가에 대한 정보교환 가능한 4문항을 커뮤니케이션 요인으로, 근무환경(통풍, 환기, 인테리어) 좋음, 휴가제도가 적절, 퇴직금, 연금제도 만족의 3문항을 근무환경 및 복리후생요인으로, 직무는 내 능력개발에도 많은 도움, 현재 맡은 업무에 만족, 내게 능력발휘의 기회를 제공, 정말로 가치 있는 일을 하고 있음, 동료 간의 업무배분은 효율적임의 5문항을 직무만족요인으로 추출하였다.

3. 정규직과 비정규직의 차이분석

정규직과 비정규직의 경영층지원, 권한위임, 교육 및 훈련, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생, 직무만족의 차이를 조사하기 위하여 t-검정을 실시하였다. 근무환경 및 복리후생은 정규직 2.91, 비정규직 2.78, 직무만족은 정규직 3.24, 비정규직 3.12로 정규직이 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 경영층 지원은 정규직 2.71, 권한위임 비정규직 2.85, 교육 및 훈련 정규직 3.01, 커뮤니케이션 정규직 3.04로 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 전반적으로 권한위임을 제외한 모든 요인에서 정규직이 높게 나타났다(Table 4).

4. 상관관계 분석

본 연구에서 사용된 측정변수들의 관련성 여부를 알아보기 위

Table 4. Analysis of difference by variables

Variable	Employment type	Mean \pm standard deviation	t-value	p-value
Management support	Regular worker	2.7197 \pm 0.72071	1.055	0.062
	Non-regular worker	2.6465 \pm 0.80469		
Empowerment	Regular worker	2.8386 \pm 0.69947	-0.199	0.141
	Non-regular worker	2.8519 \pm 0.76822		
Education, training	Regular worker	3.0193 \pm 0.74777	0.279	0.874
	Non-regular worker	3.0000 \pm 0.72411		
Reward systems	Regular worker	2.8263 \pm 0.71518	0.505	0.455
	Non-regular worker	2.7922 \pm 0.74954		
Communication	Regular worker	3.0440 \pm 0.70495	0.573	0.503
	Non-regular worker	3.0063 \pm 0.70768		
Working conditions, employee benefit	Regular worker	2.9122 \pm 0.72196	1.862	0.036
	Non-regular worker	2.7827 \pm 0.80859		
Job satisfaction	Regular worker	3.2430 \pm 0.62096	1.897	0.005
	Non-regular worker	3.1266 \pm 0.75144		

* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

해 정규직, 비정규직은 나누어 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다(Table 5). 경영층 지원은 권한위임, 교육 및 훈련, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생, 직무만족과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 권한위임은 교육 및 훈련, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생, 직무만족과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 교육 및 훈련은 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생, 직무만족과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 보상제도는 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생, 직무만족과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 커뮤니케이션은 근무환경 및 복리후생, 직무만족과 근무환경 및 복리후생은 직무만족과 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이

들 변수들 간의 상관계수 값이 1% 유의수준에서 양(+)의 관계를 가지고 있음을 알 수 있었다.

5. 정규직과 비정규직의 직무만족에 미치는 영향 비교

정규직과 비정규직의 직무만족에 미치는 영향을 비교 분석하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석하기에 앞서 독립변수들 간의 다중공선성을 평가한 결과, 분산팽창지수(variance inflation factor) 값은 1.055-3.702로 모두 10 이하로서 독립변수 간의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 Durbin-Watson의 통계량 값은 정규직 모델 1은 1.850, 모델 2는 1.872, 비정규직의 모델 1은 1.760, 모델 2는 1.751

Table 5. Correlation among variables

Variable	Category	Management support	Empowerment	Education, training	Reward systems	Communication	Working conditions, employee benefit	Job satisfaction
Management support		1						
Empowerment	Regular worker	0.756**	1					
	Non-regular worker	0.786**						
Education, training	Regular worker	0.683**	0.616**	1				
	Non-regular worker	0.729**	0.678**					
Reward systems	Regular worker	0.749**	0.683**	0.650**	1			
	Non-regular worker	0.711**	0.711**	0.712**				
Communication	Regular worker	0.720**	0.726**	0.693**	0.694**	1		
	Non-regular worker	0.649**	0.659**	0.630**	0.741**			
Working conditions, employee benefit	Regular worker	0.558**	0.562**	0.553**	0.531**	0.607**	1	
	Non-regular worker	0.645**	0.577**	0.544**	0.574**	0.603**		
Job satisfaction	Regular worker	0.568**	0.564**	0.538**	0.521**	0.649**	0.599**	1
	Non-regular worker	0.430**	0.508**	0.391**	0.538**	0.582**	0.518**	

* $p < 0.05$. ** $p < 0.01$.

Table 6. Multiple regression analysis on the affecting the job satisfaction

Variable	Regular worker (N = 425)						Non-regular worker (N = 159)					
	Model 1			Model 2			Model 1			Model 2		
	β	t-value	p-value	β	t-value	p-value	β	t-value	p-value	β	t-value	p-value
(Constant)	10.687		0	5.477		0	4.625		0	2.741		0.007
Job variables												
Management support	0.087	1.358	0.175	0.073	1.139	0.255	-0.183	-1.556	0.122	-0.156	-1.252	0.212
Empowerment	0.072	1.216	0.225	0.042	0.703	0.482	0.225	2.066	0.04	0.217	1.969	0.048
Education, training	0.053	1	0.318	0.06	1.138	0.256	-0.117	-1.173	0.243	-0.111	-1.084	0.28
Reward systems	-0.009	-0.158	0.875	-0.001	-0.015	0.988	0.21	1.905	0.049	0.202	1.815	0.072
Communication	0.332	5.483	0	0.372	6.068	0	0.314	3.155	0.002	0.304	3.007	0.003
Working conditions, employee benefit	0.284	6.222	0	0.261	5.633	0	0.261	3.051	0.003	0.242	2.69	0.008
Control variables												
Age				0.035	0.53	0.596				-0.08	-0.931	0.354
Gender				-0.069	-1.73	0.084				-0.02	-0.303	0.763
Education				0.081	2.293	0.022				0.063	1	0.319
Job career				0.027	0.411	0.681				0.077	0.892	0.374
F-value	69.475			44.210			18.402			11.132		
R ²	0.492			0.516			0.398			0.429		

로 기준 값인 2에 근접한 것으로 나타나, 잔차의 상호독립성을 만족하고 있어 다중회귀분석을 실시하기 위한 가정을 만족하였다.

정규직과 비정규직의 직무만족에 미치는 영향을 비교 분석한 결과는 Table 6과 같다. 직무만족을 종속변수로 모형 1에서 독립변수를 직무 관련 요인인 경영층 지원, 권한위임, 교육 및 훈련, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생만을 포함하여 분석하였고, 모형 2에서는 통제변수인 연령, 성별, 학력, 근무경력을 추가하여 분석하였다. 정규직의 경우 모형 1과 모형 2에서 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 특히 모형 2에서 학력이 유의한 양(+)의 영향력으로 나타나, 정규직은 학력이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 비정규직의 경우 모형 1에서 권한위임, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 모형 2에서 보상제도는 유의한 영향력이 없었으며, 권한위임, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 이러한 결과는 정규직, 비정규직 모두 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 비정규직은 권한위임과 보상제도에 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 비정규직에게도 더 많은 권한위임과 적절한 보상이 필요하다고 판단된다.

정규직의 1단계 모형은 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며($F=69.475, p<0.01$), 직무만족에 대한 설명력은 49.2%, 모형 2는 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며($F=44.210, p<0.01$), 설명력은 51.6%로 나타났다. 비정규직의 1단계 모형은 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며($F=18.402, p<0.01$), 설명력은 39.8%, 모형 2는 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며($F=11.132, p<0.01$), 설명력은 42.9%로 나타났다.

고 찰

본 연구는 4개 지역 6개 종합병원에 근무하는 직원을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 정규직과 비정규직의 직무만족에 관한 비교 연구를 위하여 수행하였다. 연구대상 병원의 수와 규모 등의 대표성 측면에서의 한계점을 보완하기 위해 연구대상자를 많이 포함시킬 수 있도록 노력하였지만, 대표성에는 일정 부분 한계가 존재하고 있다. 본 연구의 주요 결과 및 고찰은 다음과 같다.

첫째, 정규직과 비정규직의 차이 분석결과 근무환경 및 복리후생은 정규직 2.91, 비정규직 2.78, 직무만족은 정규직 3.24, 비정규직 3.12로 정규직이 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 경영층지원은 정규직 2.71, 권한위임 비정규직 2.85, 교육 및 훈련 정규직 3.01, 커뮤니케이션 정규직 3.04로 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 이러한 결과는 공공의료기관 정규직과 비정규직의 조직구성원의 직무만족에 관한 연구를 시행한 Im [19]과 일치하였다. Im [19]의 연구에서 급여 및 복지에서 정규직 3.23, 비정규직

3.05로 나타났으며, 직무만족에서도 정규직 3.59, 비정규직 3.15로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 국내 비정규직 고용 비중이 상대적으로 높은 5개 기업 대상으로 고용형태별 직무만족과 조직몰입의 관계를 연구한 Kim [7]에서는 직무만족의 변수를 직무자체, 임금, 승진, 상사, 동료로 나누어 정규직과 비정규직의 차이 분석을 시행하였다. 직무만족요인 중 유일하게 직무자체는 $p<0.001$ 수준에서 유의하게 비정규직이 정규직보다 높은 것으로 나타나 본 연구와 상반되게 나타났다. 이는 기존의 Eberhardt와 Shani [20]의 연구와도 일치하는 흥미로운 연구결과였으며, 나머지 직무만족 하위변수에서는 유의한 차이가 발견되지 않았다. 일반적으로 정규직이 비정규직보다 근무환경, 복리후생 등 전반적으로 직무만족도가 의료산업과 일반기업에서 일치하는 것으로 나타났다.

둘째, 병원의 정규직과 비정규직의 직무만족에 관한 비교연구에서 정규직의 경우 모형 1과 모형 2에서 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤으며, 특히 모형 2에서는 학력이 유의한 양(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. 비정규직의 경우 모형 1에서 권한위임, 보상제도, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다. 모형 2에서 보상제도를 제외한 권한위임, 커뮤니케이션, 근무환경 및 복리후생이 유의한 양(+)의 영향력을 미쳤다.

이는 공공부분 정규직과 비정규직의 조직몰입 및 이직의도의 영향요인에 관해 연구한 Jung과 Jung [21]의 결과에서 권한위임 및 직무자율성은 직무만족에 정규직과 비정규직 모두 유의한 영향력을 미치는 것으로 조사되었다. 정규직과 비정규직 구성원 모두 자신들이 업무를 수행하는 데 있어 적절한 독립성과 상당한 재량권을 가지고 스스로 필요한 일들을 찾아 나설 때 직무만족은 높아지는 것으로 나타났다. 하지만 본 연구에서는 비정규직만이 권한위임에 유의한 양(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과의 차이는 본 연구대상인 종합병원들은 일반기업보다 상대적으로 보수적인 성향으로 비정규직에 대한 권한위임, 업무의 자율성이 상대적으로 낮다고 판단할 수 있다. 그렇기 때문에 비정규직이라도 업무의 중요도에 따라서 권한위임과 업무의 자율성을 부여할 필요가 있다고 판단된다.

본 연구에서 다양한 보상제도, 업무성과에 대한 보상, 아이디어 제공에 대한 보상, 고객평가에 대한 보상과 관련된 보상제도는 비정규직만이 유의한 양(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. 한국노동패널 9차연도 자료를 통하여 정규직과 비정규직 간 임금 및 직무만족도 차이를 연구한 Lee [22]는 비정규직의 직무만족을 결정하는 가장 큰 요인 중의 하나가 임금 및 보상제도로 본 연구결과와 일치하였다. 그리고 한국 비정규직 노동정책의 현황분석 및 개선방안을 연구한 Kim [23]는 보건소, 병원 등에 근무하는 공공보건 의료기관 비정규직은 전문직으로서 정규직과 같은 자격요건에 준한 대우를 받지 못하고, 정규직의 40% 정도의 임금을 받으며 성과

의 보상에서도 제외되고 있다고 주장하였다. 하지만 의료기관 근로자의 고용안정성이 직무에 미치는 영향을 분석한 Kim [24]의 연구에서는 고용안정성이 직무만족에 유의한 양(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 임금 및 성과급 등의 보상제도는 유의한 영향력을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들의 상반된 결과는 의료기관 비정규직에게는 임금과 관련된 보상제도가 가장 중요한 요인이라고 판단할 수 있다. 하지만 최근 의료기관 비정규직에 대한 사회적 관심으로 인하여 과거보다 처우 및 지위가 향상되고 있기 때문에 고용안정성이 직무만족에 가장 중요한 요인으로 나타나는 것으로 판단할 수 있다.

특히 정규직은 학력이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. Choi 등[25], Kim과 Lee [26], Hur [27], Kim [24] 등의 기존 선행연구 대부분이 교육수준과 직무만족과의 관계가 없는 것으로 나타났다. 하지만 본 연구에서 정규직은 학력이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이는 본 연구 대상 6개 병원들이 주로 대형병원이며, 연구대상인 사무직, 간호직, 의료기술직에서 학력이 높을수록 상대적으로 전문적 업무와 높은 처우를 받을 가능성이 높을 것이라 추정할 수 있다. 그리고 정규직, 비정규직 모두 상사, 동료 등과의 자유로운 커뮤니케이션, 통풍, 환기, 인테리어 등의 좋은 근무환경, 휴가제도, 퇴직금, 연금제도 등의 복리후생이 직무만족에 중요한 요인으로 나타났다. 비정규직의 경우 권한위임과 보상제도가 중요한 요인으로 나타나, 비정규직에게도 더 많은 권한위임과 업무에 대한 적절한 보상이 필요하다고 판단된다.

본 연구는 더욱더 경쟁이 치열해지는 의료환경 속에서 비정규직과 정규직의 직무만족에 관한 비교연구를 토대로 더욱더 효율적인 인사정책 및 경영전략을 수립하는 데 중요한 참고자료가 될 수 있기를 기대한다.

REFERENCES

1. Houseman SN. Why employers use flexible staffing arrangements: evidence from an establishment survey. *Ind Labor Relat Rev* 2001;55(1):149-170. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/2696191>.
2. Kwon SS. The empirical study on the factors of management of contingent work. *Korea Labor Inst* 2013;13(2):31-66.
3. Park JH. Current situation and key issues regarding temporary workers in Korea: actual conditions, countermeasures, further improvement plans. *Law Res Inst Cent Int Area Stud Hankuk Univ Foreign Stud* 2011;35(4):25-46.
4. Moon YJ, Ahn IW, Lee YK. A study on the actual condition of temporary workers in hospital. *Korean J Hosp Manag* 2007;12(3):120-144.
5. Robbins SP. *Organizational behavior*. 11th ed. Upper Saddle River (NJ): Prentice Hall; 2005.
6. Sinclair RR, Martin JE, Michel RP. Full-time and part-time subgroup differences in job attitudes and demographic characteristics. *J Vocat Behav* 1999;55(3):337-357. DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.1999.1686>.
7. Kim CJ. Relationship between job satisfaction and organizational commitment according to employment types: focusing on the moderating ef-

- fect of employment types. *Korea Contents Soc* 2007;7(6):206-216.
8. Sin HC, Park MS. A study on factors of which influence on hotel contingent workers' job satisfaction. *Korean Hosp Tour Acad* 2007;16(2):37-53.
9. Oh MS. A study on the management of contingent workers in hotel industry. *Int J Tour Hosp Res* 2002;16(2):71-83.
10. Nho JG. *Legal policy for the irregular worker protection*. Seoul: Federation of Korean Trade Unions; 2000.
11. Kim JK. A comparison of organizational commitment, in-role, extra-role behaviors of regular employees and irregular employees in hotel companies. *Korean Hosp Tour Acad* 2007;16(4):61-79.
12. Ewing MT, Caruana A. An international marketing approach to public sector management: the marketing and human resource interface. *Int J Public Sec Manag* 1999;12(1):17-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/09513559910262652>.
13. Arnett DB. Using job satisfaction and pride as internal marketing tool. *Cornell Hotel Restaur Adm Q* 2002;43(2):87-96. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/001088040204300209>.
14. Conduit J, Mavondo FT. How critical is internal customer orientation to market orientation? *J Bus Res* 2001;51(1):11-24. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00044-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00044-2).
15. Hartline MD, Maxham JG, Mckee DO. Corridors of influence in the dissemination of customer oriented strategy to customer contact service employees. *J Mark* 2000;64(2):35-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.64.2.35.18001>.
16. Jai YY. A study on the effects of internal marketing to job satisfaction, organizational commitment, and customer orientation: focus on the government sponsored research institutes [dissertation]. Gongju: Kongju University; 2008.
17. Choi KA. Effects of internal marketing factors of fashion retailers on salesperson's job satisfaction, customer orientations, and job performance [dissertation]. Seoul: Dongduk Women University; 2010.
18. Lee SI. Internal marketing at hospital organizations affects the organizational immersion, job satisfaction and occupational change of nurses [master's thesis]. Gwangju: Chosun University; 2008.
19. Im YS. A study on the members' job satisfaction of the organization: comparison between regular and non-regular workers: focused on the public medical institutions in Daejeon area [master's thesis]. Daejeon: Chungnam National University; 2013.
20. Eberhardt BJ, Shani AB. The effects of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and overall job satisfaction. *Acad Manag J* 1984;27(4):893-900. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/255887>.
21. Jung WS, Jung HS. A study on the effects of organizational commitment and job change intention of contingent workers in public sector. *Korea Assoc Public Manag* 2013;27(1):27-54.
22. Lee EW. Differences in wage and job satisfaction between regular and non-regular workers. *J Korean Natl Econ* 2009;27(3):55-78.
23. Kim JS. Study about present analysis and improvement plan of irregular labor's policy in Korea. Gwangju: The Korean Association for Governance; 2008.
24. Kim MJ. Effects of medical workers' job security on job stress, satisfaction and involvement [master's thesis]. Seoul: Seoul National University; 2015.
25. Choi MK, Lee JH, Lee TR, Lee HS, Rhim KH. Relationships between job characteristics and organizational commitment subject to the employment form of administrative staffs in medical institutions. *Korean Assoc Health Med Sociol* 2003;14:127-146.
26. Kim DS, Lee JW. A study on effectiveness of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior: focus on mediating effects of group cohesiveness. *Korea Soc Learn Perform*

2014;16(2):1-23.
27. Hur SY. Psychosocial work environment factors of temporary workers in

public health organizations [dissertation]. Seoul: Hanyang University; 2014.