

병원 아웃소싱 근로자의 QWL과 이직의도에 관한 분석

- 이중몰입의 조절효과를 중심으로 -

김훈철*, 김영훈**[†], 김한성***, 우정식****

*서울특별시 서남병원 원무팀, **울지대학교 의료경영학과, ***폴리텍대학 강서캠퍼스 의료정보과, ****제주한라대학교 보건행정학과

<Abstract>

The Study on the Influence of Hospital's Outsourcing Worker's QWL to the Turnover Intention

Hun Chul Kim*, Young Hoon Kim**[†], Han-Sung Kim***, Jung Sic Woo****

*Dept. of Administration Management, Seoul Seonam Hospital, **Dept. of Healthcare Management, Eulji University, *** Dept. of Healthcare Informatics, Korea Polytechnic, **** Dept. of Health Administration, Cheju Halla University

[purpose] This study was conducted to identify how a hospital's outsourcing workers' QWL influences Turnover Intention and to determine Dual Commitment cause any discrepancies in regards to the link between QWL and Turnover Intention. **[Methodology/Approach]** The study is based on 254 survey sheets answered by outsourcing employees working at general hospitals with more than 300 beds in Seoul and the methods of analysis used are as follows: reliability analysis, correlation analysis, multiple regression analysis, and hierarchical regressions analysis. **[Findings]** The study results First, analyzing how different types of QWL (individual, organizational, managerial) influence Turnover Intention, R2 turned out to be 30.7% and organizational factors and managerial factors show a statistically significant difference. In addition, organizational and managerial factors have negative effects on Turnover Intention while that of organization factors has a bigger influence. Second, verifying regulation effects of Dual Commitment in regards to the link between QWL and Turnover Intention, it is learned that Dual Commitment (hiring firm) has no regulation effects on the link. However, it does have a regulation effect on the link between QWL (managerial) and Turnover Intention. Moreover, after verifying regulation effects of Dual Commitment (client's firm), it is learned that it has regulation effect on the link between QWL (organizational and managerial) and Trunover Intention. **[Practical Implications]** In conclusion, lower Turnover Intention, it is necessary to impose tasks that suit the employees' competence and to encourage efficiency throughout clear communications and accurate directions.

Key Words: Outsourcing, QWL(Quality of Working Life), Dual commitment, Turnover Intention

I. 서 론

현재 우리나라는 경직된 고용시장의 상태에서 고용 탄력성을 확보할 수 있는 방법으로 아웃소싱이 주목되고 있

는 상황이며, 산업체 전반에 광범위하게 이루어지고 있는 아웃소싱 형태는 단순한 업무 뿐 만아니라 기업이나 병원의 필요에 의해서 다양한 형태로 이루어지고 있다. 병원의 아웃소싱은 1990년대 말부터 본격적으로 아웃소싱이

* 투고일자 : 2017년 9월 12일, 수정일자 : 2017년 12월 3일, 게재확정일자 : 2017년 12월 6일

[†] 교신저자 : 김영훈, 울지대학교 의료경영학과, Tel : 031-740-7217, FAX : 031-740-7172, E-Mail: kyh224@eulji.ac.kr

확대되어 청소, 적출물처리, 세탁물처리 및 주차관리 등 과거의 단순하고 정형적인 업무에서 현재는 비정형적, 복합적인 업무로까지 확대되어 왔으나, 비용절감이라는 경제적 효과만 강조한 나머지 아웃소싱에 따른 부정적 영향을 간과한 측면이 있다[1].

최근 연구에서는 비정규직 고용의 증가가 기업의 재무성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있고, 직접 고용된 비정규직 보다 아웃소싱이 기업성과에 더 부정적 영향을 줄 수 있다는 결과가 나왔다[2].

병원은 대규모의 투자와 전문 인력을 필요로 하는 조직으로서 인력을 구성하는 과정에서 직접 고용할 것인지 아웃소싱으로 대체할 것인가에 대한 고민과 중·장기적으로 어떠한 리스크가 존재하는지에 대한 분석이 요구된다. 인적자원에 대한 아웃소싱은 고용형태를 변화하고 조직뿐만 아니라 구성원의 장기고용과 충성심에 영향을 미치기도 하고, 직장생활의 질과 이직의도에 영향을 미치며, 아웃소싱인력을 지휘, 관리하는 중간관리자의 특성, 능력, 행동 또한 구성원의 직무수행에 직접적인 영향을 주기 때문이다[3].

한정된 자원을 보유하고 있는 병원은 모든 분야의 업무에서 경쟁력을 갖추기 어려우며 핵심적인 업무에 집중하고 나머지 업무는 점차적으로 아웃소싱 근로자가 증가하고 있는 상황에서 아웃소싱 근로자들의 관리가 무엇보다도 중요하게 부각되고 있으며, 근무조건이나 직무만족, 조직에 대한 태도, 조직몰입 등에 대한 연구들이 필요하다고 판단된다.

이에 본 연구에서는 병원 아웃소싱근로자의 근로생활

의 질과 이직의도의 관계에서 이중몰입의 조절효과를 분석해 보고자 하였다. 즉, 아웃소싱근로자들의 근로생활의 질이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 분석하고자 하였다. 또한 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향력이 이중몰입에 따른 차이가 있는지 이에 대한 조절효과를 검증해보고자 하였다.

구체적인 연구목적으로는 첫째, 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향을 검증한다. 둘째, 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향에 이중몰입의 조절효과를 검증하여 시사점을 도출해보고자 하였다.

II. 이론적 배경

1. 아웃소싱(Outsourcing)

아웃소싱은 기업을 경영하기 위해 자원을 내부에서 자체적으로 생산할 것인지, 외부 시장에서 자원을 조달할 것인지에 대하여 거래비용 이론을 통해 결정된다. 일반적으로 아웃소싱은 각 기업이나 병원이 전략적으로 중요하면서도 수준이 높은 핵심 부분에 자사의 모든 역량과 자원을 집중하고, 나머지 업무분야는 기획부터 운영까지 일체의 과정을 통해 비용을 절감하고 경쟁력을 제고시키고자 하는 경영활동으로 정의할 수 있다[4].

기존 선행연구들에서 내려진 아웃소싱에 대한 정의들은 <표 1>과 같다[5].

<표 1> 아웃소싱에 대한 기존연구자들의 정의(Definition of Outsourcing)

연구자(연도)	아웃소싱에 대한 정의
Gartner Group (1994)	계약적인 관계로서 외부 벤더가 한가지나 그 이상의 업무 기능의 책임을 맡는 것
Loh & Venkatraman (1995)	외부 공급업체가 한 조직의 정보기술 기반 구조를 형성하는 물리적 또는 인적자원의 전부 혹은 특정 부분에 있어서 기여 하는 것
Clark Zmud, & McGray (1995)	서비스를 제공하기 위한 기술자원과 인적자원에 관한 책임을 외부로 이전 하는 것
Choen, Grover & Teng (1995)	조직목표 달성을 위해 기능의 일부 또는 전부를 외부 제공자에게 위탁하는 의사결정 과정
홍성도 (1998)	핵심 업무에 집중하고 나머지 업무의 일체를 외부 업체에 맡기는 것
Lankford & Parsa (1999)	상품과 서비스를 외부로부터의 조달
Chase, jacobs, & Aquilano(2004)	기업 내부의 활동과 결정업무의 일부를 외부로 이전 하는 활동

출처 : 최덕호, 국내 기업 인적자원 개발 관련 아웃소싱 결정요인 분석, 중앙대학교 석사논문, 2008.(재인용)[5]

<표 2> 병원 아웃소싱의 내용과 업무(Contents and tasks of Outsourcing)

구분	아웃소싱 내용	업무범위
시설관리	청소	병원건물 내외부 청소
	세탁	침구류, 의류, 린넨류 등의 세탁
	시설유지보수	건축, 기계, 전기, 소방, 방범, 통신설비 등의 시설 점검 및 유지보수
	주차관리	안내원, 징수원, 주차도우미 및 주차장 장비점검 및 유지보수
시설관리	조경관리	건물 내,외부 조경관리(병충해 방지, 월동준비, 잡초관리)
	경비	병원 재산의 도난방지, 야간응급실의 질서유지 등의 안전요원
	안내	병원 고객의 안내업무와 관련된 인력
	특수구급차	응급환자 이송 등의 응급의료를 위한 특수구급차 및 해당인력
정보시스템	CCTV	CCTV 보안시스템 등의 설비점검 및 유지보수
	전산시스템	병원의 OCS, PACS, WEB, 개발서버 등의 유지보수 관리
	전산프로그램	병원제반업무 관련 프로그램(OCS, EMR, LIS, 간호) 등의 유지보수 관리
	네트워크관리	병원 네트워크 장비, 허브, 백본 및 네트워크 라인등의 유지보수 관리
물류	PC/프린터	병원 PC 및 프린터, 기타 장비 등의 유지보수 관리
	급식(환자식)	환자식을 외부 급식업체에 위탁하여 운영
	급식(직원식)	직원식을 외부 급식업체에 위탁하여 운영
	구매/재고관리	병원물품의 일부/전부를 구매, 입고, 검수, 적정재고관리 등의 구매/재고 관리
원무	창고관리	병원의 물류창고 운영 대행
	원내배송	병원 내 각 부서의 운영 대행
	진료비 수납	초·재진 접수, 진료비 수납 및 환불 업무, 수급자격관리 등 기타 관련 업무
	진료예약	건강검진 예약 전화·방문·인터넷·Fax 예약 안내 등의 기타 관련 업무
원무	미수금 관리	재원·퇴원·외래미수금 등 진료미수금 관련 업무
진료/간호	보험심사	진료비심사, 수가관리
	임상검사	검체검사(혈액, 소·대변, 체액 등), 질환별 검사(간·신장기능, 암, 호르몬 등)
	방사선검사	X선 일반촬영, 특수촬영(대장조영술, 관절조영술 등), CT, MRI, 초음파
	기타검사	기타 각 진료과의 외부의뢰 검사
홍보/총무/인사	간호	간호보조 및 전문 간병인 교육 등의 기타 간호 관련 업무관리
	홍보	홍보기획, 병원 보도자료 게시, 온라인 마케팅, 원내 커뮤니케이션 등의 관리
	총무	행사 전반에 관한 준비/진행, 문서수발, 대관업무, 출장관리, 기타 자산관리
	직원모집/선발	직원의 모집과 선발, 배치 등의 관리
홍보/총무/인사	급여관리	급여계산 및 지급, 연말저산, 퇴직금, 4대보험 등의 관리
	복리후생관리	직원대출, 경조사지원, 기타 복지지원 등의 관리

출처 : 박정훈, 종합병원 아웃소싱성과의 결정요인, 고신대 박사논문, 2011.(재구성)[24]

병원의 아웃소싱은 처음 도입될 당시 청소, 주차관리, 경비와 같은 업무에 국한 되었으나, 현재는 다양한 분야로 확대되어 진행되고 있다. 병원의 특성에 따라 그 내용에 차이가 있기는 하지만 아웃소싱의 내용을 시설관리, 정보시스템, 물류, 원무, 진료 및 간호, 홍보, 총무, 인사로 구분하여 내용을 정리해 보면 <표 2>와 같다[1].

2. 근로생활의 질(QWL: Quality of Working Life)

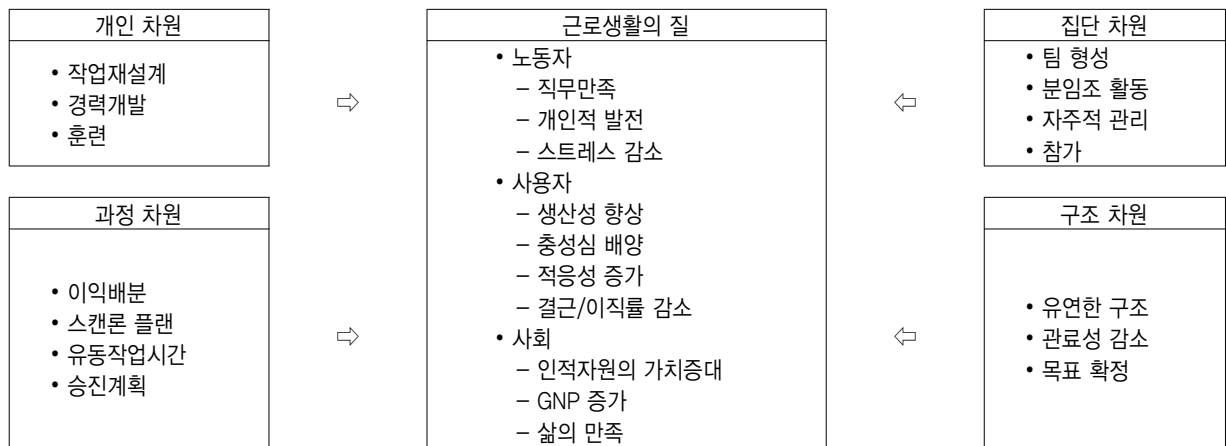
근로생활의 질은 개인적인 행복과 조직의 생산성, 나아가 사회의 안정성에 매우 중요한 영향을 미친다[6].

근로생활의 질을 구성하는 요인에 대한 의견은 다양하다. Walton[7]은 적정하고 공정한 보상, 안전하고 쾌적한 작업조건, 인간능력의 활용과 개발, 지속적인 성장과 안

정을 위한 기회, 작업조직에서의 사회적 통합, 작업조직의 제도화, 직장생활과 사회생활 및 노동 생활의 사회적 유익성을 제시 하였다. Albrecht[8]는 조직 구성원이 지각하는 조직의 모든 측면에 관한 질이라고 정의하고, 그 수준능력을 측정하기 위하여 일할 가치가 있는 직무, 적절한 작업조건, 적절한 임금, 직무안정, 능숙한 감독, 작업결과의 피드백, 성장과 발전을 위한 기회, 승진에 대한 공정한 기회, 긍정적인 조직분위기, 공정성과 정당한 경

쟁 등을 제시하였다.

Szilagyi와 Wallace[9]는 QWL을 경영자와 노동자 간의 공동의사결정, 공동작업 및 상호존중을 구축하는 과정이라고 주장하며, 제각기 다른 주체의 관점에서 근로자의 관점, 사용자의 관점, 사회적 관점으로 구분하여 QWL에 영향을 미치는 주요 변수와 QWL 개선을 통해 얻을 수 있는 요소간의 관계를 <그림 1>과 같이 제시하였다.



출처 : A. D. Szilagyi, Jr. and M. J. Wallace, Jr., Organizational Behavior and Performance 4th ed., Glenview, Illinois : Scott, Foreman & Co. 1987, p. 683

<그림 1> Szilagyi와 Wallace의 QWL 구성요인 (QWL Constituent factor)

3. 이중몰입(Dual Commitment)

이중몰입은 개인이 동시에 하나 이상의 이해 집단에 속하게 되고 이러한 각각의 이해집단에 대하여 개인이 동일시 할 때 나타나는 복수적 몰입이다. 아웃소싱이 고객회사와 고용회사 두 조직에 이중몰입을 만들어 내고 있다.

Morrow[10]는 한 개인이 일을 할 때, 자신의 직무, 조직, 직업, 경력 그리고 노조 등과 같은 다양한 측면에 몰입할 수 있다고 하였다. Morgan & Hunt[11]는 기업과 노동조합 두 조직의 존재, 목적, 전반적 정책을 수용하는 것이라고 정의하였고, Becker[12]는 조직몰입 외에 팀이나 파트, 부서, 노동조합, 작업 외집단, 동아리 모임 등 조직 내에서 활동하고 있는 다양한 하위 집단에 대한 몰입이 직무만족, 이직의도, 조직시민행동등과 같은 조직 구성원의 태도와 행동에 중요한 의미를 가진다고 하였다.

아웃소싱을 통한 고용회사와 고객회사 간의 관계는 실질적인 경제적 이익의 교환에 의존하게 되어 있으며, 이

러한 이익은 일반적으로 노동 비용 감소와 작업강화를 통해 발생하게 된다[13]. 장기적으로 비용에 대한 압박은 서비스 품질에 대한 절충을 발생시키고 궁극적으로 고용회사와 고객회사 간의 갈등은 피할 수 없게 된다[14]. Hyman[15]은 아웃소싱이 장기적인 측면에서 구성원들의 사기와 몰입에 대한 감소로 인해 경제적 효과가 없어질 수 있다고 판단하였다.

4. 이직의도(Turnover Intention)

이직의도는 이직에 직접적으로 연결되어지는 선행요소로 중요하게 다루어져 왔다. 이직의도란 한 개인이 가까운 장래에 그가 일하는 조직을 떠나려거나 남을 확률을 고려하는 주관적인 평가라고 할 수 있다[16].

Iverson[17]은 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도라고 정의하였고, 이기효[18]는 조직 구성원이 신분에서 벗어나는 이동이라

고 정의하였다. 이성윤[19]은 개인이 조직을 떠나 조직 외부로 이동하는 것이라고 정의하였고, 조직을 이탈하려고 하는 개인의 심리적 상태로서 이직이라는 구체적인 행동에서부터 일시적 상상에 이르기까지의 모든 심리적, 행위적 상태를 의미 한다고 하였다. 이직의도만 갖게 되어도 직무태만 및 직무수행 저하로 연결되어 조직효과성을 저해하기 때문에 이직의도는 조직에 있어서 부정적 요소로 중요 의미를 가질 수 있다[20].

역량이 뛰어난 인력이 이직의도를 갖거나 이직을 한다면 조직의 입장에서는 손실일 수 밖에 없다. 따라서 이를 최소화 하는 것은 조직관리 측면에서 매우 중요한 과제이며, 이직의 요인을 명확히 규명하고 근본적이고 사전적인 대책을 마련하여 조직생산성 및 효율성을 제고할 필요가 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구변수

병원 아웃소싱 근로자의 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향과 근로생활의 질과 이직의도의 관계에서 이중몰입에 따른 영향력의 차이가 있는지 알아보기 위하여, Szilagyi & Wallace[9]의 4가지 분류차원을 근거로 근로생활의 질 유형인 개인적차원, 조직적차원, 관리적차원을 독립변수로 설정하였고, 이중몰입은 고용회사 몰입과 고객회사 몰입으로 세분화하여 검증하고 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향 및 이중몰입의 조절효과를 검증하고자 하였다.

그리고 본 연구와 관련된 연구변수 및 하위요인들 간의 비교, 인과관계, 조절효과 등을 검증하기 위해 아래와 같은 가설을 설정하였다.

〈가설1〉 근로생활의 질(개인/조직/관리)은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다..

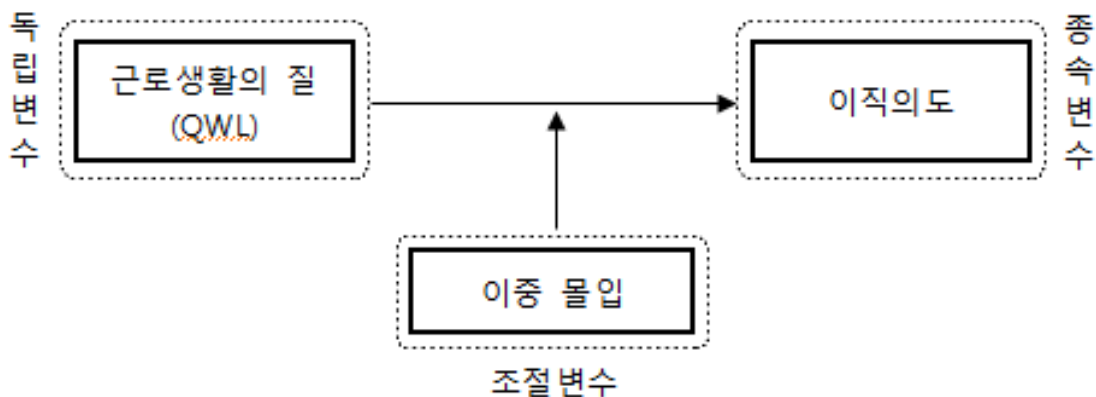
〈가설2〉 근로생활의 질(개인/조직/관리)이 이직의도에 미치는 영향력은 이중몰입(고용/고객회사)에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

서울에 위치한 300명 이상 종합병원급 10개 의료기관의 아웃소싱 근로자를 편의표집 하였으며, 구조화된 설문지를 배부한 후 연구목적에 이해하고 자발적으로 조사 참여에 동의한 응답자를 대상으로 하였다. 설문조사는 우편설문조사 및 방문 조사 방법으로 실시하였으며, 설문지는 기관별로 30부씩 총 300부를 배부하여 254부를 분석에 활용하였다. 이에 연구대상의 인구사회학적 특성은 <표 3>과 같다.

3. 연구도구 및 분석방법

선행연구의 이론고찰을 토대로 구조화된 설문지를 고안하였으며, 설문지 구성은 조사대상자들의 일반적 특성을 포함하여 6개로 구분하고 총 44개 문항으로 설문지를 작성하였다.



<그림 2> 연구모형 (Research model)

<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성(Demographic Characteristic)

(단위 : 명, %)

구분		빈도	백분율
성별	남	75	29.5
	여	179	70.5
	합계	254	100
연령	20대(20-29세)	128	50.4
	30대(30-39세)	39	15.4
	40대(40-49세)	18	7.1
	50대(50-59세)	22	8.7
	50대 이상	47	18.5
	합계	254	100
학력	고졸 이하	33	13.0
	고등학교 졸업	68	26.8
	전문대학 졸업	87	34.3
	대학교 졸업 이상	66	26.0
	합계	254	100
부서	미화/안내/경비/주차	78	30.7
	원무/외래	123	48.4
	시설/영양	35	13.8
	콜센터	18	7.1
	합계	254	100
직급	사원	238	93.7
	주임	6	2.4
	팀장	10	3.9
	합계	254	100
아웃소싱업체 근무기간	1년 미만	83	32.7
	1년 ~ 3년	105	41.3
	3년 ~ 5년	32	12.6
	5년 이상	34	13.4
	합계	254	100
현 병원 근무기간	1년 미만	90	35.4
	1년 ~ 3년	108	42.5
	3년 ~ 5년	32	12.6
	5년 이상	24	9.4
	합계	254	100

<표 4> 설문구성 내용(Survey Contents)

구분	측정변수	설문문항	참고자료
독립변수	근로생활의 질 (QWL)	개인적차원	Szilagyi & Wallace(1983)
		조직적차원	정재훈(1985), 조재근(2005), 박영빈(2011), 김수현(2013)
		관리적차원	
조절변수	이중몰입	고용회사	Meyer & Allen(1997), 서정락(2011)
		고객회사	
종속변수	이직의도	10문항	Lawler(1979), 박현숙(2002), 한영화(2012), 김동숙(2010), 한지영(2013)
인구통계학적특성		9문항	

연구도구의 유형별 요인에 대한 신뢰도 검증을 위해 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 하였고, 근로생활의 질(QWL)이 이직의도에 미치는 영향<가설1>을 알아보기 위해 상관관계분석(Correlation analysis)과 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 사용하였다. 그리고, 근로생활의 질(QWL)과 이직의도 간의 관계에 있어 조직지원인식 및 이중몰입에 따른 영향력에 대한 차이를 알아보기 위하여<가설2> 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 하였다.

개인적요인 0.810, 조직적요인 0.825, 관리적요인 0.736, 이중몰입의 고용회사요인 0.951, 고객회사요인 0.917, 이직의도요인 0.856으로 측정도구의 모든 요인 신뢰도는 매우 높은 수준을 보였다.

또한 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 관련 변수들간의 상관관계 분석결과 모든 상관계수는 통계적으로 유의하게 나타났으며, 근로생활의 질의 하위요인인 개인/조직/관리적 요인은 이중몰입과 정(+)의 상관관계를 갖고 있다.

IV. 연구결과

1. 측정도구의 신뢰성 검증 및 상관관계 분석

측정도구의 문항들이 일관성 있게 구성개념을 측정하였는지 살펴보기 위해 요인분석과 내적일관성 계수인 Cronbach's α 를 통해 개별항목에 대한 타당도 평가를 하였다.

신뢰도 분석에 따라 측정도구의 요인별 신뢰도 계수(Cronbach α)는 구성원성숙도의 근로생활의 질(QWL)중

2. 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향 검증

근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실행한 결과, 근로생활의 질이 이직의도에 미친 영향에 대한 설명력(R²)은 30.7%였으며, F 검증에서의 회귀모형은 통계학적으로 유의하였다. 즉, 근로생활의 질 요인 중 조직적, 관리적요인이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 결과였다. 표준화 계수를 통해 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향력은 조직적요인($\beta = -0.380$), 관리적요인($\beta = -0.257$)으로 조직적 요인이 이직의도에 더 큰 영향을 미쳤다.

<표 5> 측정도구의 신뢰성 분석 결과(Reliability Analysis Result)

구분	요인	문항	Cronbach's Alpha
근로생활의 질 (QWL)	개인적	Q1~Q5	0.810
	조직적	Q6~Q10	0.825
	관리적	Q11~Q15	0.736
이중몰입	고용회사	Q1~Q10	0.951
	고객회사	Q1~Q10	0.917
이직의도	이직의도	Q1~Q10	0.856

<표 6> 상관관계분석 결과(Correlation Analysis Result)

구분	평균	표준 편차	구성요인간 상관관계							
			1	2	3	4	5	6	7	
근로 생활의 질	개인적	3.42	0.60	1						
	조직적	3.11	0.75	0.564**	1					
	관리적	2.86	0.70	0.357**	0.688**	1				
이중몰입	고용회사	2.86	0.83	0.438**	0.667**	0.595**	0.443**	0.328**	1	
	고객회사	2.93	0.69	0.377**	0.460**	0.435**	0.420**	0.686**	0.424**	1

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

<표 7> 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향 (Analyzing how different types of QWL(individual, organizational, managemental) influence Turnover Intention)

종속	독립	B	Std. E	β(Beta)	t	p
이직의도	(상수)	4.380	0.198		22.163	0.000
	개인적	0.076	0.056	0.080	1.354	0.177
	조직적	-0.331	0.066	-0.380	-5.029	0.000
	관리적	-0.225	0.061	-0.257	-3.671	0.000
R2=0.307 / Adj,R2=0.298 / F=36.858*** / p=0.000 / Durbin-Watson=1.955						

<표 8> 근로생활과 이직의도에 대한 이중몰입(고용회사)의 조절효과 분석 (Verifying regulation effects of Dual Commitment(hiring firm) in regards to the link between QWL and Turnover Intention)

종속	모형	진입변수	R2	Δ R2	Δ F
이직의도	1	근로생활의 질(개인적)(L)	0.025	0.021	6.373*
	2	이중몰입(고용회사)(R)	0.217	0.211	61.748***
	3	상호작용(L)x(R)	0.222	0.212	1.417
	1	근로생활의 질(조직적)(L)	0.263	0.260	89.755***
	2	이중몰입(고용회사)(R)	0.308	0.302	16.408***
	3	상호작용(L)x(R)	0.309	0.301	0.360
	1	근로생활의 질(관리적)(L)	0.235	0.232	77.616***
	2	이중몰입(고용회사)(R)	0.292	0.286	20.041***
	3	상호작용(L)x(R)	0.303	0.295	4.122*

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

따라서 <가설1> 근로생활의 질이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것 이라는 가설은 채택되었다. 근로생활의 질이 높을수록 이직의도가 낮아졌고, 근로생활의 요인 중 조직적 요인이 가장 큰 영향을 미친 결과였다.

3. 근로생활의 질과 이직의도 간의 관계에서 이중몰입의 조절효과

근로생활의 질과 이직의도간의 관계에서 이중몰입의 조절효과를 검증하기 위해 1단계에서 이직의도의 종속변수와 근로생활의 질 요인을 독립변수를 설정하여 실행하고, 2단계에서는 이중몰입을 투입하였다. 마지막 3단계로 근로생활의 질 요인과 이중몰입의 요인의 곱으로 이루어진 상호작용 항을 투입하여 3단계 회귀모형에서 설명력의 변화(ΔR2)가 통계학적으로 유의하게 증가하였는지를 검증하였다.

1) 근로생활의 질과 이직의도 간의 관계에서 이중몰입(고용회사)의 조절효과

근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향에서 이중몰입(고용회사)에 따라 차이가 있는지 분석한 결과, 근로생활의 질(관리적)을 투입하였을 때 통계학적으로 유의한 설명력의 변화가 있었다. 근로생활의 질 요인 중 관리적 요인이 이직의도에 미치는 영향 관계에서 이중몰입(고용회사)이 조절변수로 작용하였다.

2) 근로생활의 질과 이직의도 간의 관계에서 이중몰입(고객회사)의 조절효과

근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향에서 이중몰입(고객회사)에 따라 차이가 있는지 분석한 결과, 근로생활의 질(조직적/관리적)을 투입하였을 때 통계학적으로 유의한 설명력의 변화가 있었다. 근로생활의 질 요인 중 조직적, 관리적 요인이 이직의도에 미치는 영향 관계에서 이중몰입(고객회사)이 조절변수로서 작용하였다.

<표 9> 근로생활과 이직의도에 대한 이중몰입(고객회사)의 조절효과 분석 (Verifying regulation effects of Dual Commitment(client's firm) in regards to the link between QWL and Turnover Intention)

종속	모형	진입변수	R2	ΔR2	ΔF
이직의도	1	근로생활의 질(개인적)(L)	0.025	0.021	6.373*
	2	이중몰입(고객회사)(R)	0.185	0.179	49.395***
	3	상호작용(L)x(R)	0.194	0.184	2.750
	1	근로생활의 질(조직적)(L)	0.263	0.260	89.755***
	2	이중몰입(고객회사)(R)	0.316	0.310	19.442***
	3	상호작용(L)x(R)	0.333	0.325	6.413*
	1	근로생활의 질(관리적)(L)	0.235	0.232	77.616***
	2	이중몰입(고객회사)(R)	0.298	0.293	22.519***
	3	상호작용(L)x(R)	0.312	0.303	4.811*

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

<표 10> 가설 검증 결과 요약

구분	가설내용	검증결과		
		개인	조직	관리
가설1	근로생활의 질(개인/조직/관리)은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각	채택	채택
가설2	근로생활의 질(개인/조직/관리)이 이직의도에 미치는 영향력은 이중몰입(고용/고객회사)에 따라 유의한 차이가 있을 것이다.	고용	기각	채택
		고객	기각	채택

V. 고찰 및 결론

1. 고찰

이 연구는 종전의 선행된 연구와는 달리, 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향을 검증해보고, 이중몰입을 조절변수로 하여 근로생활의 질과 이직의도의 관계에서 이중몰입의 조절효과를 분석한 것이다. 2개의 가설검증결과를 통해 연구결과를 요약하면 <표 10>과 같다.

근로생활의 질(조직적/관리적) 요인이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 즉, 조직의 커뮤니케이션 및 구체적인 업무지시, 보상, 복리후생 및 근무환경이 좋을수록 이직의도가 낮아진다는 것이다.

또한 근로생활의 질이 높은 아웃소싱 근로자들의 이직의도가 낮다는 것을 알 수 있었으며, 이중몰입은 이 두 관계에서 부(-)의 방향으로 조절효과가 있다는 것을 알 수 있었다. 고용회사의 경우 급여 및 복리후생 근무여건이

높은 구성원 중 이중몰입이 높은 구성원들이 이직의도가 낮았다. 그리고 고객회사의 경우 조직의 의사소통, 상사의 구체적인 업무지시 및 급여와 복리후생을 만족하는 구성원 중 이중몰입이 높은 구성원들이 이직의도가 낮아지는 경향을 보였다.

먼저 <가설 1>의 분석결과를 고찰해보면 근로생활의 질(조직적/관리적)요인이 이직의도에 유의한 관계가 있었으며, 개인적요인이 높을수록 이직의도는 낮아졌으나 통계적으로 유의하지는 않았다. 이는 근로생활의 질이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 이와 관련하여 공계순[21]의 연구에서는 근로생활의 질을 나이, 보상, 업무량, 역할갈등, 발전기회, 직무만족으로 분류하고 이직의도에 미치는 영향을 분석한 바, 나이, 역할갈등, 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 결과를 보였다. 조희숙[22]의 연구에서는 근로생활의 질을 직무, 보상, 작업조건, 인간관계, 능력개발 등으로 분류하여 이직의사에 미치는 영향을 분석한 결과 근로생활의 질이 이직의사에

영향을 미치지 않았으며, 이선희[23]의 연구에서는 작업 조건, 인간관계, 능력개발이 이직의사에 영향을 미쳤다. 본 연구는 근로생활의 질을 자신의 능력 활용정도, 업무의 적합성요소인 개인적차원, 조직의 커뮤니케이션, 상사의 구체적인 업무지시등을 나타내는 조직적차원, 급여와 복리후생 및 근무환경을 포함한 관리적차원으로 분류하였다. 선행연구의 근로생활의 질에 대한 분류 및 연구결과가 다르게 나타났지만, 본 연구에서 나타난 근로생활의 질(조직적/관리적)이 이직의도에 미치는 영향의 결과는 아웃소싱의 도급직 직원에게 고객회사에서 업무에 대한 직접적인 지시가 어려운 상황으로 이에 대한 아웃소싱 직원들이 업무에 어려움을 느껴 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단되며, 급여 및 복리후생, 근무환경 또한 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단된다.

근로생활의 질(개인적/조직적/관리적)과 이직의도간의 관계에 대한 이중몰입(고용/고객회사)의 조절효과를 검증한 결과 이중몰입(고용회사)은 근로생활의 질(관리적)에 조절효과가 있었으며, 이중몰입(고객회사)은 근로생활의 질(조직적/관리적)에 조절효과가 있었다. 이와 관련하여 근로생활의 질과 이직의도와의 관계에서 이중몰입을 고려한 연구가 없어 연구결과의 타당성 제시에는 제한이 있다고 할 수 있다. 그러나 근로생활의 질이 이직의도에 미치는 영향 관계에 있어 기존 연구와는 다르게 이중몰입에 따라 영향력의 차이가 있을 수 있다는 새로운 연구가설을 설정하여 실증적인 검증을 통해 근로생활의 질뿐만 아니라 이중몰입을 높여 이직의도를 낮추기 위한 노력도 중요하다는 점을 제시한 것은 기존 연구와의 차이라고 할 수 있다.

2. 결론

본 연구 목적을 실현하기 위해 실증적 연구모형의 분석 결과를 기초로 하여 정리해 보면 근로생활의 질(조직적/관리적)인 요인이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있었다. 즉 조직의 커뮤니케이션 및 구체적인 업무지시, 보상, 복리후생 및 근무환경이 좋을수록 이직의도가 낮아진다는 것이다.

또한 근로생활의 질이 높은 아웃소싱 근로자들은 이직

의도가 낮다는 것을 알았으며 조직지원인식과 이중몰입은 이 두 관계에서 부(-)의 방향으로 조절효과로 작용한다는 것을 알 수 있었다. 고용회사의 경우 업무의 적합성, 급여 및 근무환경에 만족하는 근로자들 중 조직지원인식이 높은 구성원들이 이직의도가 낮다는 것을 알 수 있었으며, 급여 및 복리후생 근무여건이 높은 구성원 중 이중몰입이 높은 구성원들이 이직의도가 낮다는 것을 알 수 있었다. 반면 고객회사의 경우 조직의 의사소통, 상사의 구체적인 업무지시 및 급여와 복리후생을 만족하는 구성원 중 조직지원인식, 이중몰입이 높은 구성원들이 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 결과적으로 이직의도를 낮추기 위해서는 직원의 능력에 맞는 업무를 부과해야 하며, 정확한 의사소통과 명확한 업무지시를 통하여 직원의 업무를 효율적으로 이행할 수 있도록 노력하여야 한다. 또한 고용회사와 고객회사는 상생의 협력관계를 통해 아웃소싱 근로자들에게 임금, 복지, 근무 환경 등에 대한 합리적인 계약을 시행해야 할 것으로 판단된다.

다만 본 연구의 몇 가지 한계점이 있었던 바, 향후 이에 대한 보완적 연구가 수행되길 기대한다. 무엇보다도 서울지역 300병상 이상인 병원에 한정하여 타 지역이나 300병상 이하인 병원은 제외됨으로써 연구결과를 일반화하는데 한계가 있었다. 그리고 근로생활의 질을 개인적, 조직적, 관리적으로 구분하여 포괄적으로 파악하였으나, 안전, 교육훈련, 채용배치, 사기, 인간관계, 직무만족, 복무규율, 상사의 리더십, 조직, 상사를 보는 관점, 임금, 인사, 복지, 승진 등 다양한 세부요인으로 분류하여 이직의도를 파악하는 후속연구도 기대하며, 인구통계학적 변수에 따른 조사 분석이 부족하였기 때문에 향후 지속적인 연구를 기대해 본다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 의료기관에 종사하는 아웃소싱근로자들의 근로생활의 질과 이직의도간의 연구결과에서 조직지원인식과 이중몰입을 조절변수로 하여 조절효과에 대한 검증결과를 새롭게 제시하였다는데 의의가 있으며, 이를 토대로 급변하는 의료 환경에서 바람직하고 효과적인 아웃소싱근로자에 대한 인력관리를 위한 계기를 마련하고, 이를 통하여 병원 아웃소싱근로자의 이직을 예방하기 위한 기초자료로 유용하게 활용될 수 있기를 기대한다.

<참고문헌>

1. Kim YH, Hospital Human Resource Management, Soomoonsa, 2013.
2. Lee SG, The Impact of External Workers On the Employment Performance, Korea journal of labor studies, 2011; 4(2): 1.
3. Suh JR, A Study on the Dual Commitment of Outsourced Employees, Chung Ang University, 2011.
4. Lee GH, Outsourcing, Korea Management Association, 1998.
5. Choi DH, Determinants of HRD Outsourcing of Korea firms, Chung Ang University, 2008.
6. Sheppard H I, One Indicators of the Quality of Work in Life: A Simplified Approach, In Davis and Cherns, 1975.
7. Walton R. E. Quality ofr Working Life: What is it, Sloan Management Review, 1973; Fall, Wol 15 No.1.
8. Albrecht Karl, Organization Development, Englewood Cliffs, N. J.; Prentice, Inc. 1983.
9. Szilagyi, A, D Wallace, M, J. Organization Behavior and Performance 4th ed, Glenview, Illinois Scott, Foreman & Co, 1987; 683.
10. Morrow P C, Concept of redundancy in organizational research : The case of work commitment, Academy of Management Review, 1983; Vol 8 No. 3: 486-500.
11. Morgan R, M, & S. D. Hunt, The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing, 1994; 58(3): 20-38.
12. Becker T E, Foci and bases of Commitment: Are they distinctions worth making?. Academy of Management Studies, 1992; 33: 59-73.
13. Rees G, & Fielder S, The service economy, subcontracting and the new employment relations: Contract catering and cleaning, Work, Employment and Society, 1992; 6(3): 347-368.
14. Lacity M, & Willcocks L, Interpreting information technology sourcing decisions from a transaction cost perspective: Findings and critique, Accounting Management and Information Technologies, 1996; 53(4): 203-244.
15. Hyman R, Flexible specialization: Miracle or myth?. In Hyman, R, and Streeck, W. (Eds.), New technology and industrial relations, Oxford: Basil Blackwell, 1998; 48-60.
16. Mobley, Employee Turnover: Causes, Consequencies and Control Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.
17. Iverson C, Employee Intent to Stay: An Empirical Test of a Revision for the Price and Mueller Model, Unpublished Doctoral Dissertation University of Iowa, 1992.
18. Lee GH, A Study on the Relationship Effects-In case of Turnover intention,, Sunghyunkwan University, 1995.
19. Lee SY, A Study on the Relationship between job Satisfaction and Intent to leave among Social Workers in old People's Welfare facilities, Dankook University, 2002.
20. Kim TH, Chang KR, Toon SJ, Organization and Job Related Satisfaction and Commitment on Turnover Intentions among Employees in Sport Organizations, Korean Journal of Sport Science, 2006; Vol.17 No2: 84-99.
21. Gong GS, The study on job Environment and job Satisfaction Affecting Turnover Intention of Front-Line Welfare Workers in Community Child Centers, The Korean Family Welfare Association, 2010; Vol.15 No4: 23-48.
22. Cho HS, The Effects of Organizational Culture on QWL and Organizational Effectiveness at general Hospital, Seoul Natioal University, 1999.
23. Lee SH, Jo HS, Relationship between Quality of Working Life and Organizational Effectiveness of Employees at the General Hospital, Korean Society of Hospital Management, 1999.
24. Park JH, A Study on the determinants of outsourcing performance in general hospital, Kosin University, 2011