

노인전문병원 근무자들의 직무만족도 결정요인

서영준[†], 오지영
연세대학교 보건행정학과

<Abstract>

Determinants of Job Satisfaction among Workers at Elderly Care Hospitals

Young Joon Seo[†], Ji Young Oh
Dept. of Health Administration, Yonsei University

This study purports to investigate the determinant of job satisfaction among workers working at Long-term care hospitals. The independent variables contain three groups of determinants: organizational characteristics variables(job autonomy, job variety, distributive justice, role conflict, supervisor support, job suitability, job significance, job security, organizational support, job growth, promotional opportunity), environmental variables(job opportunity), and psychological variables(met expectation, job efficacy, positive affectivity, and negative affectivity).

The sample used in this study consisted of 250 workers from 4 Long-term care hospitals nationwide. Data were collected with self-administered questionnaires and analyzed using multiple regression analysis.

The results of the study are as follows:

* 투고일자 : 2008년 3월 10일, 수정일자 : 2008년 4월 28일, 게재확정일자 : 2008년 6월 20일

† 교신저자 : 서영준(010-6265-9897, yjseo@yonsei.ac.kr)

1) the following variables, listed in order of size, have significant effects on job satisfaction: negative affectivity(-), job significance(+), job growth(+), age(+), positive affectivity(+), organizational support(+), job opportunity(-).

2) the variance of job satisfaction explained by the variables used in the study are 53.8%. When demographic variables added to Model I, job satisfaction explained by variables are 55.4%.

3) the results of this study indicate that three variables of negative affectivity, job significance, job growth are especially important for improving the level of job satisfaction among workers at Long-term care hospitals.

Key Words : Job Satisfaction, Workers, Long-Term Care Hospitals, Determinants

I. 서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 급속한 고령화 현상이 진행되면서 사회 전반적으로 노인의 건강, 복지, 삶의 질 등 다양한 이슈들이 부각되고 있는 가운데, 특히 신체적 정신적 기능의 저하를 가진 노인들에 대한 장기요양서비스의 확충과 질적 수준의 제고에 정책적 우선순위가 주어지고 있다. 이러한 요양관련 서비스를 제공하는 기능을 담당하는 기관들을 노인복지법상에는 노인요양시설, 노인전문요양시설, 노인전문병원 등으로 구분하고 있는데 노인전문병원은 의료법상에는 요양병원으로 명명되고 있다. 2008년 7월 노인장기요양보험제도의 도입에 따라 노인 의료복지시설이 급속히 늘어나고 있으며 - 2004년 382개, 2005년 583개, 2006년 898개 - 이 중에 노인들에 대한 의료서비스 제공을 주로 담당하는 노인전문병원은 2004년에 25개에서 2005년 40개, 2006년에 83개로 증가하였다(보건복지부, 2007). 이러한 노인의료복지시설의 양적 확대와 노인요양서비스에 대한 수요 증가에 적절히 대응하기 위해서는 일반 급성기 병원과는 다른 노인의료복지시설로서의 전문성 확보와 더불어 서비스 질을 높이기 위한 노력이 요구된다(최혜경, 2004).

노인의료복지시설은 심신이 건강하지 못한 노인을 대상으로 의사, 사회복지사, 간병인, 간호사, 물리치료사, 영양사, 사무기술직 등 다양한 전문직종이 모여 환자 및 클라이언트를 위하여 협동적으로 업무를 수행하는 팀 어프로치(team approach) 방식의 직무환경을 가지고 있다(황성철, 2004). 이는 이러한 시설의 종사자들이 어떤 능력과 태도로 협심하여 환자들을 대하는가에 따라 제공되는 서비스의 양과 질뿐만 아니라 시설의 운영성과까지 큰 영향을 받게 됨을 의미한다. 따라서 노인의료복지시설의 한 형태인 노인전문병원 근무자들의 효율적인 인적자원관리와 이를 통한 진료서비스의 질 및 조직효과성의 제고를 위해서는 근무하고 있는 병원 및 담당 직무에 대한 종사자들의 태도 및 행동을 이해하는 것이 매우 중요하다(Seo, 2004).

일반적으로 조직의 효과성(effectiveness)을 측정하는데 있어 종사자의 직무만족 등의 변수들이 빈번하게 이용되는 것은 종사자의 직무만족이 업무의 효율성, 이직률, 결근율 등 조직의 생산성과 직·간접적으로 관련되어 있다는 연구결과를 바탕으로 하고 있다(Mottaz, 1988). 장기요양시설 및 병원의 근무자들의 직무만족에 대한 외국의 연구는 많이 보고되고 있으나(Furnbhm et al., 2002; Wendy moyle, 2003; Sharon et al, 2003; Li-fan, 2007), 국내에서는 노인복지시설 및 사회복지시설의 사회복지사를 대상으로 한 연구나(최인섭, 2000; 박진희, 2003), 노인요양시설의 간호사나 생활지도원 등 한 직종의 직무만족도에 관한 연구가 주로 이루어져 왔으며(이지영, 2004; 성기월, 2005), 노인전문병원의 모든 근무자를 대상으로 직무만족 영향요인을 파악한 체계적인 연구는 미흡한 실정이다.

2. 연구의 목적

본 연구는 직무만족에 대한 서구의 이론과 국내외의 실증적 연구결과를 바탕으로 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수들을 설정하고, 노인전문병원 종사자들을 대상으로 한 설문조사를 통해 노인전문병원 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀냄으로써, 노인전문병원 종사자들의 합리적 인력관리와 업무생산성 향상에 기여할 수 있는 기초 자료를 제공하는데 그 목적이 있다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 노인전문병원 근무자들의 직무만족도에 차이가 있는지를 검증한다.

둘째, 노인전문병원 근무자들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 파악한다.

II. 이론적 고찰

1. 이론적 배경

직무만족(job satisfaction)은 복잡한 현상이며 자신의 직무에 대한 개인의 태도를 나타낸다(Li-fan, 2007). 직무만족이란 한 개인이 직무와 관련하여 가지는 긍정적 정서상태라 할 수 있으며, 이는 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 이러한 요소들의 충족의 정도는 근로의욕에 많은 영향을 미치고 작업동기부여와도 밀접한 관계를 가지고 있다(정수진 등, 1998). 또한 직무만족은 종사자의 유지(retention) 뿐만 아니라 조직의 효과성에도 중요하다(Mottaz, 1988).

직무만족도를 결정하는 요인들과 관련하여 Price(2001)는 직무만족을 결정하는 요인으로 승진, 상사의 영향, 직무와 관련된 태도, 교육, 성별, 연령, 봉급이라고 보고한 바 있으며, Furnham 등(2002)은 직무와 관련된 요인 또는 개인들의 경험이 직무만족의 가장 강력한 예측인자라는 것을 보여주었다. Hong Lu 등(2005)은 간호사의 직무만족의 근원이 업무의 조건(working conditions), 환자들과의 상호작용(interaction with patients), 동료와 상사(co-workers and supervisors), 업무 그 자체(the work itself), 봉급 같은 보상(remuneration), 자신의 성장과 승진(self-growth and promotion), 칭찬과 협상(praise and negotiation), 제어와 책임감(control and responsibility), 업무의 안정성(job security), 리더쉽 유형과 조직적 정책(leadership style and organizational policies)을 포함한다고 하였다.

노인전문병원 종사자들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 관한 국외연구결과를 보면, 직무의 자율성(job autonomy), 직무의 중요성(job significance), 성취한 일의 피드백(performance feedback), 근무자들의 팀웍(teamwork among coworkers), 상사의 지지(supervisory support), 업무량(workload), 업무 스케줄(work schedule), 성장기회(opportunity for advancement and growth), 봉급의 적절성(adequacy of salary), 급여 및 다양한 보너스(pay and benefits) 등의 직무와 관련된 변수와 결혼여부, 노인요양시설에서의 근무기간, 고용상태(full-time or part-time) 등과 같은 인구사회학적 특성, 직무자체에 대한 느낌 등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 보고되고 있다(Sharon et al, 2003; Li-fan, 2007). 노인의료복지시설 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인들에 관한 국내 연구의 경우 직무 자체, 직업의 안정성, 자기개발, 인사관리, 동료 및 상사와의 긍정적이고 발전적인 관계를 나

타내는 직무관련요인, 보수와 승진, 복리후생, 시설의 환경 등의 조직관련 요인 등이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 보고된 바 있다(이근, 2002; 김영관, 2005; 성기월, 2005).

2. 연구변수의 설정

1) 독립변수

본 연구에서 설정된 연구모형은 기대이론(expectancy theory)에 그 바탕을 두고 있다. 기대이론의 기본명제를 요약하면 근로자들은 자기가 근무하게 될 조직과 맡게 될 직무에 대해 어떤 기대를 가지고 직장에 들어오게 되며 그러한 기대가 충족될 때 근로자들은 자기 직무에 만족하고 직장에 애착심을 가지게 된다는 것이다(Vroom, 1964). 직무만족이나 조직몰입에 관한 실증적 연구들을 보면 근로자들은 근무조건 및 외부환경과 관련된 요인들에 대해 어떤 기대를 가지고 근무하고 있으며 그러한 기대와 현실의 차이가 작을수록 직무만족과 조직몰입의 정도가 높아지고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 이러한 이론을 바탕으로 수많은 실증적 검증을 거쳐 개발된 Price & Mueller(1986)의 연구모형을 기초로 하고 한국의 실증적 연구결과들을 반영하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 본 연구의 모형에서는 근무조건과 관련되는 요인들을 “조직특성 변수(organizational characteristics variables)로 명명하고 외부취업기회 등 직장 밖의 환경과 관련되는 요인들을 “환경적 변수”(environmental variables)로 명명하였으며, 개인적 심성과 관련되는 요인들은 “심리적 변수(psychological variables)로 명명하였다.

직무만족에 영향을 미치는 환경적 변수로 선정된 외부취업기회(job opportunity)는 경제학자들이 주장하는 외부노동시장(external labor market)과 같은 개념으로서 본 연구에서는 근로자들이 병원 외부에서 현재보다 더 나은 직장을 구할 수 있을 가능성이 높을 때 현재 수행하고 있는 직무에 대한 만족도가 낮아질 것이라는 가설을 설정하였다(Kalleberg and Sorenson, 1979).

직무만족에 영향을 미치는 심리적 변수로는 자아효능감(job efficacy), 긍정적 심성(positive affectivity), 부정적 심성(negative affectivity)의 세 변수가 모형에 포함되었다. 기존의 연구 결과에 따르면 이러한 심리적 변수들은 근로자가 직무스트레스나 환경적 요인 등에 대해 개인적으로 느끼는 강도에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 따라서 자아효능감이나 긍정적 심성이 높은 사람일수록 같은 근무조건 하에서도 부정적 심성을 가지고 있는 사람보다 직무스트레스를 덜 느끼며 직무만족도도 상대적으로 높을 것으로 가설을 설정하였다

(Brief et al, 1988; Clark and Watson, 1991).

근로자의 직무만족에 영향을 미치는 조직특성 변수로는 직무의 자율성, 직무의 다양성, 보수의 공정성, 직무의 갈등, 직장상사의 지원, 조직의 지원, 직무의 적합도, 직무의 중요도, 직업의 안정성, 성장기회, 승진기회가 독립변수에 포함되었다.

즉 노인전문병원에 근무하는 근로자들은 직무의 자율성(autonomy)이 높을수록(Price and Mueller, 1981, 1986), 직무가 단순 반복적이지 않고 다양할수록(Hackman and Oldham, 1975), 보상의 공정성(distributive justice)이 높을수록(Adams, 1963, 1965), 직무의 갈등(role conflict)이 적을수록(House, 1981), 직무와 관련하여 상사나 조직으로부터 받는 심적, 물질적 지원의 정도가 클수록(Seo, 1992), 직무가 자신의 적성과 능력에 적합할수록(서영준, 2003), 직무에 대한 자부심이 높을수록(Glisson and Durick, 1988), 직업의 안정성(job security)이 높을수록(Kaufman, 1982), 직무와 관련한 지식과 기술을 개발할 성장기회(job growth)가 많이 주어질수록(Seo, 1992), 수직적 직위상승의 승진기회(promotional chance)가 많을수록(Mobley, 1982) 직무만족도가 높아질 것으로 가설을 설정하였다.

본 연구에서 인구특성 변수(demographic variables)는 인과관계를 나타내는 모형에 포함시키지 않았는데 이는 연령, 성별, 교육수준 등의 인구특성변수는 그 자체가 직무만족에 인과적 영향을 가지는 것은 아니라는 기존의 연구결과를 수용하였기 때문이다(서영준, 1995; Price, 2001). 예를 들어 아직까지 연공서열식 보상체계를 중심으로 유지되고 있는 우리나라 병원의 특성 상 연령이 높은 사람은 낮은 사람보다 임금, 승진기회, 직무의 재량권 등에서 긍정적 요인이 상대적으로 많을 것이며 이러한 변수들은 이미 독립변수들로서 모형에 포함되어 있으므로 별도로 연령 자체를 하나의 독립변수로 볼 필요는 없다는 것이다. 그러나 모형에 포함된 이론적 변수들이 모두 설명하지 못하는 부분이 있을 수 있기 때문에 인구특성 변수들을 통제변수(control variables)로 간주하여 그 유의성 여부를 검증하였다.

2) 종속변수

본 연구에서는 직무만족을 종속변수로 설정하여 조직특성변수, 환경적 변수, 심리적 변수들이 독립적으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하였다. 본 연구에 사용된 직무만족에 관한 이론적 인과모형을 구성하는 각 변수들의 정의는 <표 1>에, 각 독립변수와 종속변수와의 상관관계는 <그림 1>에 제시되어 있다.

〈표 1〉 이론적 변수들의 정의

변 수	정 의
조직특성 변수	
1) 직무의 자율성	직무수행에 있어 재량권의 정도
2) 직무의 다양성	직무가 다양하고 복잡한 정도
3) 보수의 공정성	승진과 보상이 능력에 따라 이루어지는 정도
4) 직무의 갈등	요구되는 직무가 양립할 수 없거나 상충되는 정도
5) 직장상사의 지원	직무와 관련하여 상사와의 우호적인 관계정도
6) 직무의 적합도	수행하는 직무가 자신에게 적합한 정도
7) 직무의 중요도	직무에 대해 갖는 자부심
8) 직업의 안정성	고용상태가 안정적인 정도
9) 조직의 지원	조직이 개인의 복지나 견해에 관심을 기울이는 정도
10) 성장기회	직장생활을 통한 직무관련 지식 및 기술개발의 기회정도
11) 승진기회	승진기회의 정도
심리적 변수	
12) 자아효능감	직무수행에 있어 자신의 능력으로 소화할 수 있는 정도
13) 긍정적 심성	매사를 적극적, 긍정적으로 보는 심성
15) 부정적 심성	매사를 소극적, 부정적으로 보는 심성
환경적 변수	
16) 외부 취업기회	외부에서 다른 직장을 구할 수 있는 가능성의 정도
종속변수	
1) 직무만족	직무에 대해 만족하고 좋아하는 정도

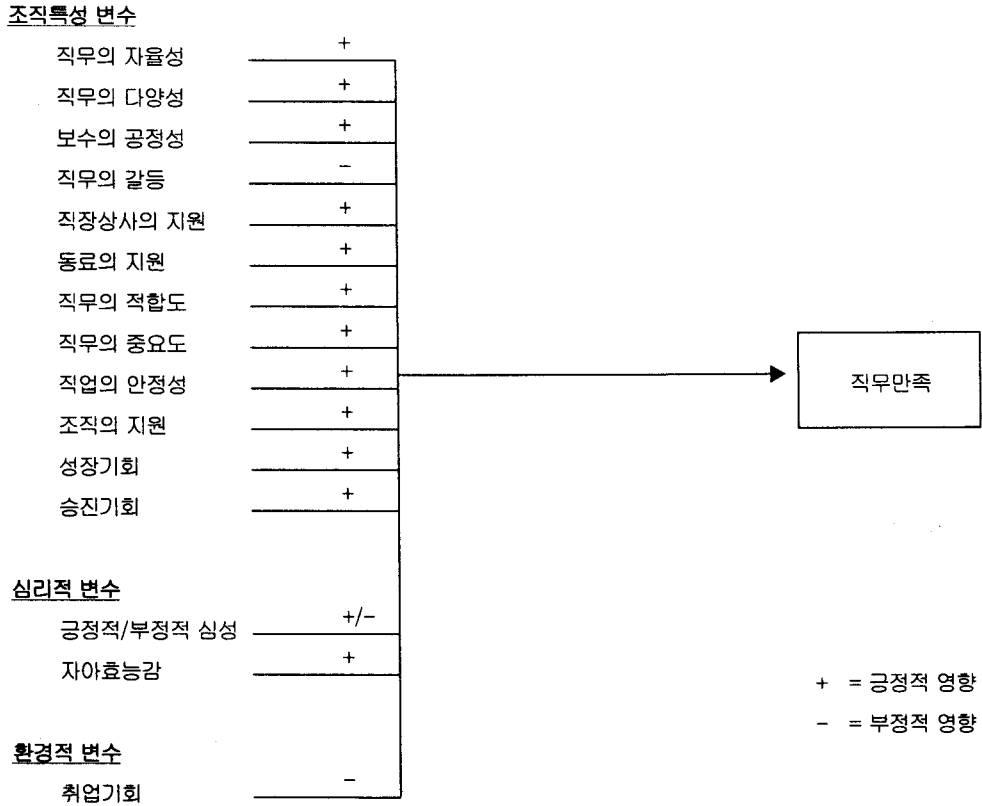


그림 1. 직무만족의 인과모형

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구의 자료수집은 2007년 보건복지부에 등록된 노인전문병원의 종사자를 대상으로 편의 표본추출하여 조사하였다. 설문조사는 서울특별시 1개, 부산광역시 1개, 광주광역시 1개, 창원시 1개 등 4개 노인전문병원에 근무하고 있는 종사자 300명을 대상으로 2007년 11월 초순부터 12월 초순까지 우편으로 실시되었으며 자기기입식 설문조사를 통해 이루어졌다. 회수된 설문지는 총 255부였으며, 이 중에서 응답내용이 부실한 5부는 제외시키고 나머지 250개

의 설문지를 본 연구의 분석자료로 사용하였다. 응답자의 특성별 분포는 <표 2>에 제시된 바와 같다. 성별로는 여성이 222명(88.8%)이었고, 연령은 20대가 111명(44.4%)로 가장 많았으며, 미혼이 129명(51.6%)이었다. 교육수준은 전문대졸이 121명(48.4%)으로 가장 많았고, 소득수준은 120~159만원이 95명(38.0%)으로 가장 많았으며, 직종별로는 간병인이 112명(44.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 간호사 70명(28.0%), 사무기술직(행정사무직과 기술직, 물리치료사, 영양사가 포함)이 68명(27.2%) 순이었다. 현 직장에서의 근무기간은 1년 미만이 110명(44.0%)으로 가장 많았으며, 현 직장에 오기 전에 이직경험이 있는 응답자가 173명(69.2%)이었으며, 이직경험자들 중 경험횟수는 1회가 56명(32.4%), 2회가 44명(25.4%), 3회 이상이 46명(26.6%)이었다.

2. 변수의 측정 및 자료 분석

본 연구의 자료 수집을 위해 서영준(1995)이 Price & Mueller(1986)의 설문지를 한국 실정에 맞게 수정 보완하여 국내 병원근로자의 직무만족도 연구에 주로 사용해 온 설문지를 노인전문병원 종사자들의 업무 내용에 맞게 일부 수정하여 그대로 사용하였다. 각 척도는 1점에서 5점까지의 범위를 가지고 5점이 가장 좋은 상태(매우 그렇다), 1점이 가장 나쁜 상태(전혀 그렇지 않다), 그리고 3점은 보통을 의미하는 것으로 해석할 수 있다. 변수별 분석항목의 수, 평균, 표준편차, 범위, 신뢰도 등이 <표 3>에 요약되어 있다. 직무만족도를 제외한 모든 변수들은 3개 또는 4개 항목으로 측정되었고, 신뢰도가 크게 낮은 동료 지원변수는 분석에서 제외되었다. <표 3>에서 각 변수의 신뢰도(Cronbach's Alpha)를 보면 0.63에서 0.83까지 걸쳐 있으며 전체적으로 수용할만한 신뢰도를 보이고 있다. 또한 일반적으로 회귀분석은 독립변수들간에 다중공선성(multicollinearity)이 없다는 가정에 근거하고 있다. 독립변수들간에 상관관계가 지나치게 높으면 추정된 회귀계수의 값에 심각한 오류를 가져오게 된다. 따라서 다중공선성 여부를 검토하기 위해 독립변수들간의 상관관계를 본 결과 다중공선성의 가능성이 우려되는 0.8이상의 상관계수를 가진 경우는 없었다(Gunst, 1983). 그러므로 본 연구에서 사용되는 변수들은 상호간에 다중공선성의 문제가 거의 없다고 판단할 수 있다. 수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)기법에 의해 통계처리 되었다.

〈표 2〉 응답자의 특성별 분포(N=250)

변	수	명(%)
성 별	남자	28(11.2)
	여자	222(88.8)
연 령	20~29세	111(44.4)
	30~39세	54(21.6)
	40~49세	50(20.0)
	50세 이상	35(14.0)
결혼여부	결혼	121(48.4)
	미혼	129(51.6)
교육수준	고등학교졸	83(33.2)
	전문대졸	121(48.4)
	대졸이상	46(18.4)
소득수준	119만원 미만	73(29.2)
	120~159만원	95(38.0)
	160~199만원	56(22.4)
	200만원 이상	26(10.4)
직종	간호사	70(28.0)
	사무기술직	68(27.2)
	간병인	112(44.8)
현 직장에서의 근무기간	1년미만	110(44.0)
	1-2년	65(26.0)
	2년이상	75(30.0)
이직경험	있다	173(69.2)
	없다	77(30.8)
이직경험자의 이직경험횟수	1회	56(32.4)
	2회	44(25.4)
	3회 이상	46(26.6)
	무응답	27(15.6)

<표 3> 기술통계 및 신뢰도

변 수	항목수	평균	표준편차	신뢰도(α)
조직특성 변수				
1) 직무의 자율성	2	2.96	.75	.63
2) 직무의 다양성	2	2.71	.80	.68
3) 보수의 공정성	3	2.83	.68	.77
4) 직무의 갈등	2	3.08	.67	.63
5) 직장상사의 지원	3	3.08	.67	.68
6) 동료의 지원	2	3.29	.69	.48
7) 직무의 적합도	4	3.36	.76	.71
8) 직무의 중요도	4	3.56	.60	.79
9) 직업의 안정성	2	3.39	.57	.68
10) 조직의 지원	2	2.86	.71	.63
11) 성장기회	4	3.25	.77	.83
12) 승진기회	3	2.73	.79	.77
심리적 변수				
13) 자아효능감	4	3.30	.60	.72
14) 긍정적 심성	4	3.28	.62	.77
15) 부정적 심성	4	2.75	.74	.83
환경적 변수				
16) 외부 취업기회	3	3.40	.63	.69
종속변수				
1) 직무만족	6	3.34	.73	.77

IV. 연구결과

1. 응답자 특성별 직무만족도 차이 분석

응답자의 특성별 직무만족도의 차이를 분석한 결과가 <표 4>에 제시되어있다. 직무만족의

전체평균은 3.36이었으며, 성별, 소득수준, 직종, 현 직장에서의 근무기간에 따라서는 직무만족도에 유의한 차이가 없었으나 연령, 결혼유무, 교육수준에 따라서는 직무만족도에 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 살펴보면, 연령별로는 40~49세가 3.74로 그 이하 연령군보다 만족도가 높았으며, 미혼자보다는 기혼자가 만족도가 높았고, 교육수준에 따라서는 고등학교졸이 3.61로 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 직종 중에는 간병인이 유의도 수준 0.1에서 만족도 3.44의 수준으로 타 직종보다 높게 나타났다.

〈표 4〉 응답자 특성별 직무만족도 차이 분석

변	수	평균	t/F	p
성 별	남자	3.30	t=-.597	.551
	여자	3.37		
연 령	20~29세	3.16	F=17.890	.000
	30~39세	3.27		
	40~49세	3.74		
	50세 이상	3.60		
결혼여부	결혼	3.56	t=5.623	.000
	미혼	3.17		
교육수준	고등학교졸	3.61	F=9.672	.000
	전문대졸	3.20		
	대졸이상	3.29		
소득수준	119만원 미만	3.43	F=1.798	.148
	120~159만원	3.29		
	160~199만원	3.30		
	200만원 이상	3.53		
직종	간호사	3.25	F=2.482	.086
	사무기술직	3.33		
	간병인	3.44		
현직장에서의 근무기간	1년미만	3.28	F=1.839	.161
	1~2년	3.44		
	2년이상	3.40		

2. 직무만족의 상관관계 및 회귀분석

직무만족에 영향을 미치는 독립변수들간의 상관관계는 <표 5>에 제시되어 있다. 우선 이론적 인과관계 변수들의 경우, 대부분의 독립변수들이 직무만족과 유의한 상관관계를 맺고 있으며, 변수들 간의 음양 관계의 방향도 연구모형에서 논의한 가설과 정확하게 일치하고 있다. 다만 예상과 달리 직무의 자율성, 직무의 다양성, 직무갈등은 직무만족과 유의하게 상관되어 있지 않은 것으로 나타났다. 통제변수로 사용할 인구특성변수들도 예상과 일치되는 방향으로 상관관계를 보여주었다.

독립변수들의 경우, 직무만족과 정(正)상관관계인 변수들을 보면 성장기회가 직무만족과 .532로 가장 높은 상관관계를 보였고, 다음으로는 직무의 중요도(.517), 조직의 지원(.472), 직장상사의 지원(.355), 긍정적 심성(.351), 직무의 적합도(.347), 직업의 안정성(.326), 승진기회(.273), 보수의 공정성(.217), 자아효능감(.144)의 순으로 유의한 상관관계를 보였다. 직무만족과 역(逆)상관관계를 보인 변수들을 보면 부정적 심성(-.391), 외부취업기회(-.234)의 순으로 유의한 상관관계를 보였다. 인구특성변수들의 경우, 연령(.390), 결혼여부(.336), 교육수준(-.262), 직종(-.140)이 직무만족과 유의한 양(+) 또는 음(-)의 상관관계를 맺고 있는 것으로 나타났다.

변수들의 상관관계에 덧붙여, <표 6>에는 직무만족을 종속변수로 하여 독립변수들에 대해 회귀분석한 결과도 제시되어 있다. 우선 직무만족에 영향을 미칠 것으로 가설을 설정한 이론적 인과관계 변수들에 대해서만 회귀분석을 한 모형 I을 보면, 조직특성 변수 중 직무의 중요도(.266), 조직의 지원(.151), 성장기회(.197)가 심리적 변수 중 긍정적 심성(.121)이 직무만족에 유의한 양의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 심리적 변수 중 부정적 심성(-.279)과 환경적 변수 중 외부취업기회(-.132)가 직무만족에 유의한 음의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 직무만족 변이의 53.8%를 설명하고 있다.

모형 I에 통제변수인 인구특성변수를 추가하여 회귀분석을 시행한 모형 II의 경우, 조직특성 변수 중에서 직무의 중요도(.243), 성장기회(.214), 심리적 변수 중 긍정적 심성(.119), 부정적 심성(-.247), 환경적 변수 중 외부취업기회(-.104)가 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있으며, 직무만족에 미치는 영향력의 방향은 모두 가설과 일치하였다. 인구특성 변수 중에서는 연령(.174)이 직무만족에 긍정적 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 직무만족 변이의 55.4%를 설명하였다.

<표 5> 직무만족에 영향을 미치는 요인들의 상관 및 회귀분석 (N=250)

변수	상관계수	회귀모형 I		회귀모형 II	
	r	β	t	β	t
조직특성 변수					
직무의 자율성	.071	-.068	-1.33	-.036	-.686
직무의 다양성	.045	.009	.182	.036	.711
보수의 공정성	.217**	.005	.088	.019	.334
직무의 갈등	-.043	-.017	-.373	-.012	-.264
직장상사의 지원	.355***	.056	.990	.053	.935
직무의 적합도	.347***	.015	-.255	.022	.380
직무의 중요도	.517***	.266***	4.12	.243***	3.73
직업의 안정성	.326***	.077	1.39	.072	1.30
조직의 지원	.472***	.151*	2.25	.100*	1.37
성장기회	.532***	.197**	2.94	.214**	3.17
승진기회	.273***	-.073	-1.22	-.056	-.929
심리적 변수					
자아효능감	.144*	.022	.372	-.001	-.017
긍정적 심성	.351***	.121**	2.41	.119**	2.37
부정적 심성	-.391***	-.279***	-5.71	-.247***	-4.91
환경적 변수					
외부취업기회	-.234*	-.132**	-2.52	-.104*	-1.90
인구특성변수					
연령	.390***			.174**	2.56
결혼여부(결혼=1)	.336***			-.036	-.580
교육수준(대졸이상=1)	-.262***			-.015	-.330
직책(간호사=1)	.140*			-.002	-.030
R^2		.538		.554	
R^2 - Change		.538		.016	
F값		18.134***		15.023***	

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

V. 고찰 및 결론

1. 연구결과에 대한 고찰

본 연구에서 이론적 인과관계 변수와 통제변수를 모두 포함하여 다중회귀분석을 수행한 모형 II의 결과를 통해 노인전문병원 근로자들의 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들의 의미와 경영자들을 위한 시사점을 고찰해보면 다음과 같다.

첫째, 조직특성변수로는 직무의 중요도와 조직의 지원, 성장기회가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무의 중요도는 조직에서 내가 하고 있는 일이 정말로 중요하고 가치있는 일이며 조직이 추구하는 목표에 기여할 수 있는지에 대한 근로자들의 인식의 정도를 나타내는 것으로서 근로자들이 전반적인 업무 과정에서 느끼는 감정이다(Mottaz, 1981). 이전의 연구들에서 직무의 중요도는 업무태도와 강한 상관성이 있다고 하였으며(Hackman and Oldham, 1975), 여러 연구들에 의해 직무의 중요도는 직무만족에도 강한 영향을 미친다고 하였는데(Glisson and Durick, 1988) 본 연구의 결과도 이를 뒷받침 해주고 있다. 이는 노인전문병원의 근로자들은 자기가 수행하고 있는 직무가 노인들의 건강 회복 및 삶의 질 향상에 기여하고 환자와 병원관리자들에 의해 그 업무의 중요성이 인정받고 있다고 느낄 때 더 높은 직무 만족 수준을 보일 가능성이 있음을 의미한다. 따라서 병원관리자들은 근로자 각자의 직무에 대해 그 가치를 인정하고 정신적, 물질적으로 적절한 칭찬 및 보상을 아끼지 말아야 할 것이다. 예를 들면 근로자들에 대한 호칭을 000선생님으로 불러주고 이달의 모범직원을 뽑아 시상하며 성과급, 포상휴가, 외부연수교육 등 다양한 인센티브제도를 시행하여 근무동기를 부여해 주려는 노력이 필요하다.

조직의 지원 변수는 조직이 근로자들의 복지와 의견에 대해 얼마나 관심을 가지고 보여주는가에 대한 근로자들의 인식의 정도인데, 이는 경영자들이 직장 내 근무환경, 직무수행에 따른 인적, 물적 지원, 후생복지, 병원경영 및 직무수행과정의 의견 제시 등에 대해 얼마나 적극적으로 관심을 가지고 대응하느냐에 따라 근로자들의 직무만족 수준이 영향을 받음을 의미한다. 따라서 경영자들은 직장 내 고정(苦情)처리시스템(grievance procedure system)운영, 직무수행에 따른 의견제시에 대한 적극적 검토 및 수용, 질 향상(quality improvement)활동 지원, 기혼 여성근로자들을 위한 직장 내 탁아소 설치 및 각종 휴가제도 운영 등 가족친화적(family-friendly) 후생복지 실천 등으로 근로자들의 업무 수행에 따른 애로사항을 적극

적으로 해결하고 의견을 반영해 나가려는 노력이 필요하다. 또한 근로자들의 애로사항을 일시에 다 해결해주는 못하더라도 의견을 적극 수렴하여 그 처리과정을 투명하고 신속하게 피드백 해 주는 것만으로도 심리적 효과가 있으므로 이러한 시스템을 구축하는 작업이 필요하다.

성장기회 변수는 근로자들이 직장 내에서 직무수행과 관련한 지식이나 기술을 개발할 기회를 얼마나 많이 가지는가에 대한 인식의 정도로서 이전 연구들을 통해 직무만족의 결정요인으로 강조되고 있는 변수인데(Seo, 1992), 본 연구의 결과도 이를 뒷받침 하고 있다. 이는 노인전문병원의 근로자들이 그 직무의 특성에 맞는 지식과 기술을 지속적으로 습득하고 배양해 나갈 수 있도록 경영자들이 지원하고 배려하는 정도가 높을수록 근로자들의 직무만족 수준이 높아질 것임을 의미한다. 따라서 노인전문병원의 경영자들은 각 근로자들이 수행하고 있는 직무의 전문성과 업무수행 동기를 높이기 위하여 적절한 내부, 외부 교육훈련 기회의 제공, 야간 대학 및 대학원 진학 지원, 자체 학습씨클 운영 지원 등을 통해 근로자들이 노인전문병원의 특성에 맞는 전문지식과 기술을 갖출 수 있도록 지원하는 노력을 아끼지 말아야 할 것이다. 또한 김학문의 연구(2006)에 따르면, 간병인에 대한 교육은 전국에 난립한 알선업체에 의해 일부강습기관을 제외하고는 교육내용이 불성실하며, 양성기관마다 교육내용과 시간에 있어 차이가 많아 전문성이 없는 자격증이 남발되고 있는 실정이라 질적으로 문제가 많은 것으로 보고되었다. 따라서 간병인의 질적 수준 관리에 대한 병원 내부의 관심과 아울러 간병인 교육의 내실화 등 외부의 정책적 배려가 필요한 사항으로 판단된다.

둘째, 심리적 변수로는 긍정적 심성, 부정적 심성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 개인 성격적 변수가 직무만족에 영향을 미친다는 기존의 실증적 증거와도 일치하는 것이다(Steel and Rentsch, 1997). 긍정적 심성과 부정적 심성에 관해서는 매사에 긍정적이고 적극적인 사람이 같은 상황 하에서도 부정적이고 소극적인 사람보다 높은 직무만족을 가질 가능성이 크다는 것을 나타낸다. 따라서 노인전문병원의 경영자는 근로자를 채용할 때 인성검사 결과 및 면접의 평가 비중을 높여 노인요양서비스에 대한 사명감이 높고, 다소 열악한 근무환경에서도 긍정적으로 직무를 수행할 자세가 갖추어져 있는 좋은 심성의 소유자를 선발하도록 노력해야 할 것이다. 또한 채용이후에도 긍정적 심성을 배양할 수 있는 교육훈련의 강화와 긍정적인 조직문화의 형성이 요망된다고 할 것이다.

셋째, 환경적 변수로는 외부취업기회가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이전의 연구들에서도 외부취업기회는 직무만족을 결정하는 중요한 변수일 뿐만 아니라 이직(trunover)이나 잔류의도(intent to stay)에도 영향을 미친다고 하였다(Price and Mueller,

1986). 이는 노인전문병원에 근무하는 인력의 상당수가 해당 직종의 자격증을 가진 인력이어서 다른 시설이나 병원에 취업하기가 상대적으로 용이하다는 점이 현재 직무에 대한 약간의 불만에도 민감하게 반응하도록 하여 직무만족도에 부정적 영향을 미칠 가능성이 있음을 의미한다. 따라서 경영자의 입장에서 외부취업기회 자체를 통제하기는 어려우므로 근무환경 및 급여수준의 개선, 의사결정과정에 근로자의 참여 확대, 근로자 자체 동아리 활동 지원 등 내부적인 근무유인책의 마련과 더불어 우수 직원에 대한 정신적, 물질적 보상의 제공으로 해당 직무수행에 따른 성취감을 느낄 수 있도록 해 줌으로서 전문 인력들의 이직의도를 줄이고 직무만족도를 높여나가는 노력이 필요할 것으로 보인다.

넷째, 본 연구의 모형 II에서 유의한 영향변수로 나타난 변수들을 보면 조직특성변수 3개, 심리적 변수 2개, 환경적 변수 1개 등 각 영역별로 유의한 변수들이 골고루 분포하고 있음을 알 수 있다. 이는 직무만족도 연구모형의 설정에 있어 기존의 조직특성변수 중심의 연구를 넘어서 근로자 개인의 심리적 특성과 조직 외부의 환경적 요인까지 고려한 경제학, 사회학, 심리학, 경영학 등 다학제적(multi-disciplinary science) 접근이 이루어져야 함을 시사한다.

다섯째, 앞의 모형설정 부분에서 이미 언급하였듯이 성별, 연령, 교육수준 등의 인구특성 변수들은 직무만족도에 영향을 미치는 인과적 변수가 아니라는 주장을 바탕으로 이론적 영향변수가 아닌 통제변수로 간주하여 유의성을 검증한 결과 연령이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 연령이 내포하고 있는 직무만족도에 영향을 미치는 어떤 이론적 인과요인들이 본 연구모형에 포함되어 있지 않음을 시사하고 있으므로 이에 대한 추가연구가 이루어져야 할 것으로 보인다.

여섯째, 본 연구에서 사용된 독립변수들에 의해 직무만족도의 변이가 53.8% 설명되었으며, 통제변수로 추가한 인구특성변수들에 의해서는 단지 1.6%의 변이만 추가로 설명되었다. 이는 기존의 사회과학적 직무만족도 모형의 설명력에 비해 상당히 높은 수준이라고 할 수 있으며, 무엇보다도 본 모형에 포함된 독립변수들과 종속변수간의 상관관계가 모두 기존의 가설과 일치하고 있다는 사실은 본 연구에 사용된 직무만족도 모형의 실증적 타당성을 입증해 주는 결과로 볼 수 있다.

2. 연구의 제한점 및 추후과제

본 연구의 제한점 및 추후 연구에서 보완되어야 할 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울, 부산, 광주, 창원 등 4개 도시에서 1개소씩 편의적으로 추출된 노인

전문병원의 근무자들을 연구대상으로 하였으므로 본 연구의 결과를 전체 노인전문병원 종사자들에게 확대 적용하는 데는 신중을 요한다. 특히 의사들에게도 설문지를 배부하였음에도 불구하고 응답자가 거의 없어 분석대상에 포함시킬 수 없었던 점은 본 연구의 한계이며 추후 의사들을 포함한 연구가 이루어질 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 검토된 독립변수들이 직무만족도 변이의 53.8%를 설명하는 높은 설명력을 보여주고 있음에도 불구하고, 통계적으로 유의한 것으로 나타난 변수들은 15개 독립변수 중 6개로 상대적으로 소수에 불과하다. 이는 모형에 포함된 변수들이 15개로 많았음에도 불구하고 분석에 사용된 표본의 크기가 250명으로 상대적으로 작았기 때문에 충분한 통계적 검증력(statistical power)을 가질 수 없었다는 사실에서 비롯된 것으로 판단된다. 따라서 향후 연구에서는 보다 큰 규모의 표본을 사용하여 직무만족도 결정요인들의 유의성을 재검증할 필요가 있을 것이다. 또한 노인전문병원의 지리적 위치, 예를 들어 대도시와 중소도시, 근무지역의 지역적 연고 등도 직무만족도에 영향을 미칠 가능성이 있는 요인들이므로 이러한 요인들을 반영하는 이론적 변수들을 찾아내어 추가로 검증한다면 모형의 설명력을 더욱 높일 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 근로자를 대상으로 1회성 자기기입식 설문조사라는 단면연구 방식으로 수행되어 노인전문병원 종사자들의 직무만족에 대한 인과관계를 충분히 입증하기에는 부족하다. 추후의 연구에서는 동일한 연구대상을 놓고 일정한 시차를 가지고 반복적으로 동일한 설문조사를 실시하는 종단연구를 수행한다면, 노인전문병원 종사자들의 직무만족에 영향을 주는 요인들과 종속변수간의 인과관계를 더욱 명확히 밝혀낼 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구에서는 직장 내 동료들 간의 인간관계를 나타내는 '동료의 지원' 변수를 초기 연구모형에 포함하였으나 자료의 신뢰도가 낮은 것으로 나와 분석에서 제외하였다. 그러나 동료의 지원 변수는 기존의 많은 문헌에서 그 유의성이 보고되고 있으므로(Price & Mueller, 2001), 추후연구에서는 설문항목의 타당성에 대한 재검토와 함께 다른 표본을 대상으로 신뢰도를 재검증하여야 할 것이다. 또한 인구특성변수를 이론적 인과관계 변수가 아닌 통제변수로 사용하였는데, 모형 II의 분석 결과 직무만족도에 대한 추가설명력이 1.6%에 머물러 본 연구의 기본 전제가 타당하였음을 입증하고 있다. 그러나 연령이 직무만족도에 유의한 영향을 가지는 것으로 나타나는 등 본 연구에 사용된 독립변수이외의 다른 유의한 이론적 변수들이 누락되었을 가능성이 있으므로 이에 대한 추가 연구가 요구된다.

3. 결 론

본 연구는 노인전문병원 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀내어 향후 인력 관리 및 업무의 효율성을 높이는데 기초 자료로 활용하고자 시도되었다. 4개 노인전문병원에 근무하는 근로자 250명을 대상으로 설문지를 통해 수집한 자료를 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 노인전문병원 종사자들의 직무만족도 평균점수는 3.36점으로 보통수준의 만족도를 보여주었다. 응답자의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지를 본 결과 연령, 결혼여부, 교육수준에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 직종에 따라서도 약간 차이가 있는 것으로 나타났다.

둘째, 독립변수와 종속변수간의 상관관계 분석에서는 전체적으로 가설에서 설정된 양(+), 음(-)의 상관관계가 모두 본 연구결과와 일치하고 있어 본 연구에서 사용된 직무만족도에 관한 연구가설의 이론적 타당성을 뒷받침 해 주었다. 다만 예상과 달리 직무의 자율성, 직무의 다양성, 직무의 갈등은 방향성은 일치하나 직무만족과 유의하게 상관되어 있지 않은 것으로 나타났다.

셋째, 노인전문병원 종사자들의 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 독립변수들과 인구사회학적 특성변수들로 다중회귀분석을 실시한 결과, 조직특성 변수 중에서 직무의 중요도(.243), 성장기회(.214), 조직의 지원(.100)이, 심리적 변수 중에서는 긍정적 심성(.119), 부정적 심성(-.247)이, 환경적 변수로는 외부취업기회(-.104)가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 인구특성 변수 중에서는 연령(.174)이 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 본 연구의 모형에 포함된 이론적 독립변수들이 직무만족도 변이의 53.8%를 설명하여 높은 설명력을 보여 주었을 뿐만 아니라, 유의한 영향변수들도 조직특성변수, 심리적 변수, 환경적 변수의 다양한 변수 군에 골고루 분포되어 직무만족도의 결정요인을 규명하는 연구에서는 다양한 변수 군을 포괄하는 종합적이고 다학제적인 접근방법이 필요함을 입증해 주었다.

이상의 연구결과는 향후 직무만족도 연구의 종합적 연구모형 설정이라는 학술적 활용과 더불어 노인전문병원 종사자들의 직무만족도 향상을 위한 실무적 인력관리 분야에도 유용한 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 김영관, 노인복지시설 근무자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 서남대학교 사회정책대학원 석사학위논문, 2005
- 김학문, 노인요양보호전문인력 수급제도 및 운영방안에 관한 연구, 서울시립대도시과학대학원 석사학위논문, 2004
- 보건복지부, 노인복지시설 현황, 2007
- 박진희, 사회복지사의 인구사회학적 특성과 조직환경이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문, 2003
- 서영준, 병원근무자의 직장애착에 관한 연구, 보건행정학회지, 5(2), 1995
- 서영준, 고종욱, 조직공정성이 종합병원 의사들의 직무만족, 전문직업몰입 및 조직몰입에 미치는 영향, 보건행정학회지, 제 13권 3호, 2003
- 성기월, 무료 양로 요양시설 간호사의 업무내용과 직무만족 정도, 지역사회간호학회지 제 16권 3호, pp. 329-340, 2005
- 이 근, 노인복지시설 종사자의 직무만족에 대한 연구, 상지대 행정대학원 석사학위논문, 2002
- 이지영, 유료 노인요양시설 생활보조원의 직무만족에 관한연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2004
- 정수진, 고종식, 산업 및 조직 심리학, 삼우사, 1998
- 최인섭, 사회복지전문인력의 직무만족과 직무성과 결정요인에 대한 연구, 경성대학교 박사학위논문, 2000
- 최혜경, 사회복지 조직 구성원의 임파워먼트에 관한 연구, 서울신대학교 석사학위논문, 2004
- 황성철, 정무성, 강철희, 최재성, 사회복지행정론, 현학사, 2004
- Adams JS. Toward an understanding of inequality, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436, 1963
- Adams JS. Inequality in social change in Berkowits L(ed), *Advances in experimental and social psychology*, New York: Academic Press, 266-279, 1965
- Brief AP., Burke MJ., Atieh JM., Robinson BS & Webster J., Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress, *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 193-198, 1988
- Clark L.A., and Watson, D. General affective dispositions in physical and personality

- health, In C.R. Cynder and D.R. ed: Handbook of social and clinical psychology, 221-245, New York : Pergamon Press., 1991
- Furnham A, Petrides KV., Jackson CJ., & Cotter T. Do personality factors predict job satisfaction?, Personality and Individual Differences 33, 2002
- Glisson C., & Durik M., Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations., Administrative Science Quarterly, 33, 1988
- Gunst RF. Regression analysis with multicollinear predictor variables: definition, detection, and effects. Communications in Statistics, Theory, Methods, 12, 1983
- Hackman JR, & Oldman GR., Development of the Job Diagnostic Survey, Journal of the Applied Psychology, 60, 151-170, 1975
- Hong Lu, While AE. & Barriball KL Job satisfaction among nurses: a literature review, International Journal of Nursing Studies, 42, 2005
- Kaufman, B.E., The Determinants of Strikes in the United States, 1900-1977, Industrial and Labor Relations Review, 35(4), 1982
- House JS. Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley, 1981
- Kalleberg A.L. and Sorensen, A.B., The sociology of labor markets, Annual Review of Sociology, 5, 351-379, 1979
- Li-Fan Liu, Job satisfaction of Certified Nursing Assistants and Its Influence on the General Satisfaction of Nursing Home Residents: An Exploratory Study in Southern Taiwan, Geriatric nursing, V.28, no.1, 2007
- Mobley WH., Employee turnover. Reading: Addison-Wesley, 1982
- Mottaz C. Some determinants of work alienation, The Sociological Quarterly, 22, 1981
- Mottaz C. Worker satisfaction among hospital nurses, Hospital & Health Services Administration, 33, 299-315, 1988
- Price JL. and Mueller CW. A causal model of turnover for nurses, Academy of Management Journal, 34, 543-565, 1981
- Price JL. and Mueller CW. Absenteeism and turnover of hospital employees, JAI Press, 1986
- Price, J. L., Reflections on the determinants of voluntary turnover, International Journal of Manpower, 22, 600-624, 2001

- Seo Y.J., Job satisfaction of hospital employees: An empirical test of a causal model in south korea, The University of Iowa, 1992
- Seo Y.J., Jongwook Ko, James. L. Price, The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea, International Journal of Nursing Studies, p. 437-446, 2004
- Sharon K. Parsons, William paul simmons, Katherine penn and Melanie furlough, Determinants of Satisfaction and Turnover among nursing assistants, Journal of Gerontological Nursing, Journal of Gerontological Nursing, V.29, no.3, 2003
- Steel, R.P., Rentsch J.R., The dispositional models of job attitudes revisited: findings of 10-year study, Journal of Applied Psychology, 63, 1997
- Vroom VH., Work and motivation, New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964
- Wendy Moyle, Jan Skinner, Gillian Rowe, Chris Gork, Views of job satisfaction and dissatisfaction in Australian long-term care, Journal of Clinical Nursing, 12, 2003