

# 방문요양보호사의 직무만족도와 삶의 질의 관계 - 경기도 지역 중심으로 -

## Visit Care Workers of the Correlation between Job Satisfaction and Quality of Life: Focusing on Gyeonggi Province

이현심\* · 남희수\*\* · 김순안\*\*\*

Hyun Sim Lee · Hee Soo Nam · Sun An Kim

### Abstract

The subjects of the research were 275 aged care nurses working in Gyeonggi regions. The analysis result showed: job satisfaction in overall situation was 2.87 on a 5 point scale, indicating the level of job satisfaction was lower than average: the quality of life was 2.97, as with job satisfaction, also low. On the other hand, the research outcomes to discern if it affects the lower level of the quality of life, it was found that variables affecting psychological health include job, pay, co-workers, organization, changing an occupation/job; Social environment include job, pay, and promotion (reward), The maintenance of social relations, pay, promotion (reward) and co-workers, changing an occupation/job; variables affecting physical health include job, pay, promotion (reward), changing an occupation/job; The research outcomes confirm that the job satisfaction of aged visit care workers is an important factor affecting their quality of life.

\* 서울벤처대학원대학교 사회복지상담학과 교수. e-mail: sim7173@hanmail.net

\*\* 세계사이버대학교 사회복지학과 교수. e-mail: m9128@hanmail.net

\*\*\* 우송대학교 의료사회복지학과 겸임교수. e-mail: pcsouna@hanmail.net

주요어(key words): 방문요양보호사(Visit Care Workers), 직무만족도(Job Satisfaction), 삶의 질(Quality of Life)

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 필요성

평균수명의 연장과 빠른 고령화에 따른 노인성 질환으로 인하여 장기요양서비스를 필요로 하는 인구는 차츰 증가하고 있는 추세이다.

노인장기요양보험 신청자 수는 2009년(5월 31일 기준) 326,108명, 신청자 중에서 등급판정(1~3급)을 받은 자는 259,456명이며, 2010년(5월 31일 기준) 559,758명 신청자 중에서 등급판정(1~3급)을 받은 자는 433,942명이고, 2011년(5월 31일 기준)에는 650,034명 신청자 중에서 등급판정(1~3급)을 받은 자는 479,934명으로 집계되었다(노인장기요양보험, 2011).

한편, 요양보호사<sup>1)</sup> 자격 소지자는(2011년 4월 기준) 1,006,897명으로 실제 요양보호사 종사자는 중복종사자를 제외한 실인원은 243,746명으로 나타났다(보건복지부, 2011). 장기요양제도가 도입된 2008년 요양보호사 종사자는 83,564명에 불과했으나, 2011년 4월 기준으로 요양보호

1) 요양보호사란 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스, 복지용구 구입 및 대여) 등에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여수급자에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을제공하는 사람을 말한다(보건복지가족부, <http://www.mw.go.kr>). 자격으로는 노인복지법 제39조의 2에 의거하여 요양보호사를 양성하는 교육기관에서 소정의 교육과정을 이수한 후 국가시험에 합격한 후 국가에서 부여한 요양보호사 자격을 취득한 자를 말한다.

사 자격증 소지자는 100만 명이 넘었고, 종사자는 243,746으로 집계되었다. 경제침체로 인하여 서비스 분야의 취업인원이 이전 수준에 머무르거나 다소 감소하는 추세이지만, 같은 기간 장기요양서비스가 속한 보건 및 사회복지 서비스업의 취업 인원은 증가하고 있다.

김태현(2010)의 보고에 따르면 “2년 동안 두세 차례 걸쳐 요양보호사에 대한 실태조사를 해보니 인력 부족으로 인한 높은 노동 강도와 열악한 근무환경 때문에 요양보호사의 이직률이 높은 것으로 나타났다”고 했다. 또한 대다수가 낮은 임금, 업무의 난이도에 비해 힘든 상황이 연출되고, 서비스 이용자 혹은 이용자 가족들의 비인격적인 태도 등으로 인하여 적지 않은 스트레스를 받고 있다는 것이다(김금주, 2009).

현재 요양보호사의 급여지급에 따른 지침이 없기 때문에 장기요양기관의 급여차이가 다소 큰 편이며 낮은 임금과 열악한 노동환경 등으로 인해 요양보호사들이 자주 이직하고 있다는 것이다. 이는 서비스 이용노인과 가족의 불만요인이 되고 있는 실정이다. 또한 인건비 절감을 위해 정규직 고용을 기피하고 용역, 일용직, 계약직과 같은 비정규직, 외국인 노동자를 채용하는 기관들이 증가하면서 기존 종사자들의 불안을 더욱 가중시키고 있으며 장기요양서비스의 질 저하에 영향을 주고 있다. 따라서 이러한 근무 조건은 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 높으며 더 나아가 요양 보호사들의 삶의 질에도 영향을 미칠 수 있다고 사료된다.

최근, 노인장기요양보험이 급속하게 증가하는 추세에 따라 요양보호사에 대한 관심이 높아지면서 요양보호사들에 대한 연구가 많이 진행되고 있는 상태이다. 주로 요양보호사에 대한 직무만족도, 직무만족도의 영향 요인, 직무만족에 따른 서비스 질, 직무스트레스 등을 파악하는 것에 국한되고 있다(고경애, 2009; 박민선, 2009; 이연주, 2009; 김금주, 2009; 오필영, 2009; 양정인, 2009; 김동욱, 2009; 오순자, 2009; 김진애,

2009; 최영문, 2009; 안금선, 2009; 최민정, 2009; 주복희, 2008; 김윤진, 2008; 류시원, 2008; 최장원, 2007; 윤건향, 2009). 이러한 연구들은 요양보호사들의 삶의 질에 관하여서는 언급이 되어 있지 않을뿐더러 요양보호사의 직무만족도가 삶의 질과 관련이 있는 심리적 건강, 사회적 환경, 사회적 관계, 신체적 건강 등의 관계에 관하여서는 연구가 미비한 실정이다. 특히, 요양보호사들 중에서 재가급여를 실시하는 방문요양보호사들에 대한 연구는 더욱 미비한 형편이다. 방문요양서비스는 일반조식기업과 달리 노동집약적이고 또한 서비스의 특성상 어르신을 케어하는 것이기에 방문요양보호사에 대해 실증적 연구를 수행하고자 하는 점에 있어 연구의 의의가 있을 것이다.

## 1.2. 연구의 목적

본 연구의 연구대상자인 방문요양보호사는 수급자가 지역사회에서 가족 및 이웃과 더불어 삶을 영위할 수 있도록 대상자의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 방문요양서비스를 제공하고 있다. 그동안의 선행연구들을 바탕으로 재가급여 서비스를 제공하는 방문요양보호사의 직무만족도가 삶의 질에 어떻게 영향을 미치는가에 대하여 파악해 볼 필요성이 있다. 이는 노인장기요양보협제도의 성공적인 정착에 중추적인 역할을 하는 요양보호사들의 삶과 연결되어 있기 때문이다. 따라서 본 연구는 재가급여 서비스를 제공하는 방문요양보호사를 대상으로 그들의 직무만족도와 삶의 질에 관한 관계성을 파악하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 직무만족

직무란 중요한 과업의 동일한 직위를 집합한 것으로써 직책이나 직업상의 맡은 바 임무, 즉 계속적으로 수행하게 되는 업무이다. 직무만족(Job Satisfaction)이란 개인의 주관적이고 다차원적인 개념으로써 주로 근로자의 생산성 관계에 대한 관심에서 연구, 발전되어 왔다. Price(1972)는 직무만족을 “사회구성원들이 체제 내에서 조직 참여자로서 느끼는 긍정적인 감정”으로 정의하면서, 긍정적인 감정을 가진 구성원들은 만족은 느끼는 반면, 부정적인 감정을 가진 구성원들은 불만을 느낀다고 하였다. Locke(1976)는 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말한 것으로써 “어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 정서적 상태(emotional state)”라고 정의하였다.

직무만족(Job Satisfaction)에 관한 연구는 1930년대 이후 활발하게 이루어지고 있으며 직무만족은 분야와 대상에 따라 다양하게 정의되고 있다. Tiffin & MaCormic(1974), Steers & Porter(1973), Locke(1976), Price(1972), Smith(1955)에 의하면 직무만족이란 “개인이 조직에 종사하는 자신의 직무에 관하여 개인의 가치, 신념, 및 욕구 등의 차원에 따라 조직 구성원이 직무와 관련시켜 가지게 되는 감정적 태도이거나 개인이 현재의 직무에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취 등과 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 긍정적인 정서상태”라고 정의하고 있다.

최인섭(2000)은 직무만족도를 직무내적 변수와 직무외적 변수로 구분하고, 직무내적 변수로는 직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 인정, 승진을 들고 있으며 직무외적 변수로는 임금수준, 직무안정도, 작업조건, 상

급자 및 동료와의 관계, 조직을 선정하였다.

한편, Vroom(1964)은 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간으로, Smith(1969)는 업무자체, 보수, 승진, 감독, 동료가 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 분류하였다.

이처럼 많은 선행연구들에서 직무만족에 관한 연구자들의 다양한 견해를 보이고 있다. 이러한 연구들을 종합해 보면 직무만족이란 개인의 주관적인 욕구만족과 밀접한 관계를 지니고 있는 것으로서 개인의 발전, 자아실현, 안정된 생태체계 등과 같은 물리적, 물질적 조건들에 대한 성취감으로 개인이 현재 처해 있는 직무 상태에서 경험하는 반응정도를 평가하는 다차원적 개념이라고 할 수 있다.

## 2.2. 삶의 질

세계보건기구에서는 삶의 질을 “한 개인이 살고 있는 문화권과 가치체계의 맥락 안에서 자신의 목표, 기대, 규범, 관심과 관련하여 인생에서 자신이 차지하는 상태에 대한 개인적인 지각”이라고 정의 내리고 있다(WHO, 1993). 이런 정의는 삶의 질을 문화적, 사회적, 환경적인 배경에 중점을 둔 주관적인 평가로 보는 관점을 반영하는 것이라고 할 수 있다.

삶의 질에 대한 정의는 연구자마다 각기 다른 의미로 이해하며 활용되어 지고 있으며, 표준화하거나 일률적으로 규정하기는 결코 쉬운 일은 아니다. 이유에 있어서는 삶의 질을 측정하는 척도에 있어 동일한 삶의 자리에서도 개개인이 인지하는 주관적 안녕감이 다르며 각 사람마다 추구하는 가치와 이념이 다르기 때문이다. 이에 따라 삶의 질에 대한 사회적지표가 다양한 형태로 정의되고 있다. Borthwict & Duffy(1989)는 정서적 요인, 인지적 요인, 물리적 요인, 정상화로 구분하였고, Vans

(1994)의 결혼만족, 직업만족, 재정적 만족, 공동체 만족, 결혼적응, 종교적 만족, 가족생활의 질, 가족의 안녕으로 구분하였다. 또한 Campbell (1976)은 교육, 결혼, 가정생활, 우정, 자아, 건강, 기본생활, 국가, 이웃, 집, 거주지, 직업 등의 영역으로 하였다.

삶의 질에 관한 평가 방법에 있어서 객관적 또는 주관적인 측면에서 접근할 것인지에 대한 다양한 견해가 제기되고 있다(Alexander, 1973; Borthwick-Duffy, 1989; Dalkey, 1973; Benn, 1973). 측정과 관련하여 크게 세 가지로 분류할 수 있는데 객관적 접근방식, 주관적 접근방식, 통합적 접근방식이 있다.

첫째, 객관적 접근방식은 개인이나 집단이 현재의 삶의 자리 및 사회생활에 관한 객관적 조건들, 즉 관찰 가능한 외적 조건들을 측정하는 것으로서 관찰 대상자의 주관적 상태에 관계없이 의무 관찰자에 의해 측정 가능한 지표들을 측정한다(안희정, 2000). 객관적인 지표는 측정이 가능한 경제적 환경에 따라서 측정되는 것이며 사람들의 여유, 만족한 삶을 위한 사회 시스템의 창조, 의학, 재활 분야에 있어서는 생존율이나 질 환율, ADL 등의 측정이라 보고하고 있다(Young, 1973; Benn, 1973; Waiker, 1988).

둘째, 주관적 삶의 질(subjective quality of life)의 차원은 개개인의 주관적 삶의 경험을 통한 내면적으로 지각하는 만족(satisfaction), 행복(happiness), 안녕(well-being) 등을 평가하는 것이다. 즉, 개인이 일정기간에 신체적, 정신적, 사회적, 경제적인 요인 등의 복합적인 상황 속에서 개인이 인식하거나 경험한 주관적인 가치판단으로 정의하고 있다(Dubos, 1976; Johnson, 1982).

셋째, 통합적 지표 평가는 관찰 가능한 객관적 요인과 개개인의 삶 속에서 느끼는 내적 요인인 주관적 요인까지도 포괄하는 것이다. 임희섭(1996)은 삶의 질을 “객관적인 삶의 조건에 대한 주관적으로 인지된 만

족 또는 불만의 정도”를 나타내는 것이라고 규정하면서, 객관적인 지표와 주관적인 지표는 이론적으로나 실제적으로나 하나의 지표체계 속에 통합되는 것이 바람직하다고 제시하고 있다.

이와 같이 삶의 질에 대한 정의는 연구자들마다 다양한 견해를 보이고 있다. 따라서 삶의 질이란 삶의 주체인 인간을 둘러싼 주변 환경과 역동적 교류를 통하여 양자 간의 끊임없는 영향을 주고받는 관계 속에서 개인이 인지하는 구체적인 주관적 가치평가를 삶의 질이라 정의할 수 있겠다.

### 2.3. 직무만족과 삶의 질의 관계

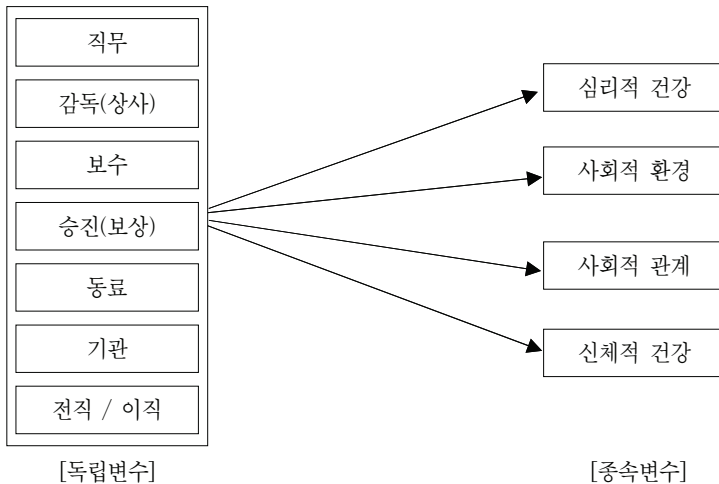
종사자의 직무만족이 중요한 이유에 있어서는 직무만족이 삶의 질에 주요 요인으로 작용하기 때문인데, 즉 경제적·물질적 성장뿐 아니라 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다(구제관, 1997). 직무만족의 종사자의 구성원의 성과에 직접적인 영향을 미치고 있는데 그치지 않고 종사자의 가치판단, 정신건강 및 육체적인 건강에 주요 요인으로 작용하고 있다(염진철, 2003). 직장생활에 만족을 느끼지 못하는 사람은 가정생활 및 여가생활 그리고 삶 자체에까지 불만이 있을 수 있는데, 즉 직무만족은 자신의 직무생활에 영향뿐만이 아닌 삶의 질에도 영향을 미친다는 것이다. 조직구성원들은 일상생활에 많은 부분을 직장에서 보내며 급여 소득뿐만이 아닌 직장생활을 통하여 삶의 기쁨도 취할 수 있다. 하지만 직무만족에 실패한 사람은 삶의 좌절 상태에 도달함으로써 그것이 전이효과(Spill-over effect)를 가져와 타부분의 생활도 전체적으로 만족스럽지 못하게 되어 가정생활, 여가활동, 정신건강, 신체적 건강, 심리적 스트레스 등을 유발할 수 있다(신유근, 1991).



### 3. 연구모형과 가설 설정

#### 3.1. 연구모형의 설정

연구가설을 규명하기 위한 연구모형은 다음의 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

#### 3.2. 가설의 설정

<그림 1>의 연구모형을 기반으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 직무, 감독(상사), 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 전직·이직  
 변인과 심리적 건강은 관계가 없을 것이다.

가설 2. 직무, 감독(상사), 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 전직·이직  
 변인과 사회적 환경은 관계가 없을 것이다.

가설 3. 직무, 감독(상사), 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 전직·이직  
변인과 사회적 관계는 관계가 없을 것이다.

가설 4. 직무, 감독(상사), 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 전직·이직  
변인과 신체적 건강은 관계가 없을 것이다.

### 3.3. 조사모집단의 표본추출

본 연구 조사대상은 경기도 5개 지역 군단위 지역에 위치한 16기관 방문요양센터에서 종사하는 방문요양보호사를 대상으로 하였다. 표본추출방법으로 임의표본추출(convenience sampling) 방법과 구조화된 질문지를 사용하였으며, 조사기간은 2011년 11월 5일부터 11월 30일까지 실시하였다. 4명의 조사원(사회복지사 2급 이상)이 요양서비스기관을 방문하여 연구에 대한 설명을 드린 후 센터장의 협조를 얻어 조사가 이루어졌다.

### 3.4. 측정도구

#### 3.4.1. 직무만족도

선행연구에서 검토한 바와 같이 직무만족도를 측정하는 도구는 여러 가지가 있지만 본 연구에서는 Smith, kendall, & Hulin(1969)에 의해 개발된 직무만족지표(Job Descriptive Index: JDI)를 기초하여 유병주(1982)가 사용한 척도를 이용하였다. 직무만족도는 7개 하의영역(직무, 감독, 보수, 승진, 동료, 기관, 전·이직) 36개 문항으로 구성되었고, 본 연구에서의 Cronbach' $\alpha$  계수는 직무 .88, 상사 .82, 보수 .84, 승진 .85, 동료 .79, 기관 .83, 전직·이직 .86으로 나타났다.

### 3.4.2. 삶의 질

삶의 질에 관한 측정도구는 WHO에서 개발한 WHOQOL-BREF를 기초하여 민성길, 김광일, & 박일호(2002)의 연구의 설문문항을 변환하여 심리적 건강(5문항), 사회적 환경(6문항), 사회적 관계(3문항), 신체적 건강(6문항)의 4개 영역에 20문항으로 구성하여 사용하였다. 측정 기준은 5점 Likert 척도로 긍정적인 문항은 '매우 그렇다'에 5점, '전혀 그렇지 않다'에 1점을 부여하였으며, 각 문항에 대한 점수의 합이 많을수록 요양보호사의 삶의 질이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 삶의 질의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 심리적 건강 .86, 사회적 환경 .82, 사회적 관계 .87, 신체적 건강 .79로 나타났다.

### 3.5. 자료분석의 방법

본 연구의 자료 결과를 분석하기 위해 SAS(Statistical Analysis System)를 이용하였다.

첫째, 인구 통계적 요인에 대해서는 빈도수와 백분율을 산출하는 빈도 분석을 실시하였다.

둘째, 측정문항에 대한 신뢰도 분석을 통하여 신뢰도를 분석하고 각 측정요인에 대한 빈도 분석을 실시하였다.

셋째, 각 측정개념에 대하여 어떤 연관성이 있는지 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다.

넷째, 각각의 독립변수들이 종속변수에 대하여 어떠한 영향을 주고 있는지 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1. 연구대상자의 일반적 특성

연구결과에 따르면 조사대상자의 남·여 비율은 남성 38명(13.8%), 여성 237명(86.2%)으로 나타났다. 연령은 30세 이하가 15명(5.4%), 40세 이하 59명(21.4%), 50세 이하 98명(35.5%), 60세 이하 72명(26.1%), 그리고 60세 이상이 32명(11.6%)으로 나타났다. 학력은 초등학교졸업 이하가 51명(18.5%), 중졸 이하가 110명(39.9%), 고졸 이하가 86명(31.2%), 대학교졸업 이상이 29명(10.5%)으로 나타났다. 요양보호사의 종교는 기독교가 139명(50.2%)으로 가장 많았고, 불교 89명(32.1%), 천주교 34명(12.3%), 기타 15명(5.4%) 순으로 나타났다. 요양보호사 경력에 있어 1년 미만이 83명(43.5%)으로 가장 많았고, 1년 이상 83명(30.1%), 6개월 미만 73명(26.5%) 순으로 나타났다. 요양서비스 대상자는 여성 172명(65.4%), 남성 91명(34.1%)으로 나타났다. 대상자의 연령은 65세 미만이 13명(4.77%), 70세 미만이 82명(30.0%), 80세 미만 78명(28.6%), 90세 미만이 54명(19.8%), 90세 이상이 46명(16.9%)으로 나타났다. 대상자의 등급은 3등급이 141명(51.7%)으로 가장 많았고, 2등급 83명(30.4%), 1등급 49명(18%) 순으로 조사되었다.

〈표 1〉 연구대상자의 일반적 특성

인구사회학적으로인	구분	Frequency	Percent
성별	남	38.00	13.82
	여	237.00	86.18
연령	30세 이하	15.00	5.43
	31-40세	59.00	21.38
	41-50세	98.00	35.51
	51-60세	72.00	26.09
	61세 이상	32.00	11.59
결혼 여부	기혼	217.00	78.34
	미혼	60.00	21.66
종교	기독교	139.00	50.18
	불교	89.00	32.13
	천주교	34.00	12.27
	기타	15.00	5.42
학력	초등졸	51.00	18.48
	중졸	110.00	39.86
	고졸	86.00	31.16
	대졸	29.00	10.51
요양서비스 경력	6개월 미만	73.00	26.45
	6개월 이상-1년 미만	120.00	43.48
	1년 이상	83.00	30.07
요양서비스 대상자	남성	91.00	34.60
	여성	172.00	65.40
요양서비스 대상자의 연령	65세 미만	13.00	4.76
	65-70세	82.00	30.04
	71-80세	78.00	28.57
	81-90세	54.00	19.78
	91세 이상	46.00	16.85
요양서비스 대상자의 등급	1등급	49.00	17.95
	2등급	83.00	30.40
	3등급	141.00	51.65

#### 4.2. 각 변인에 대한 방문요양보호사의 인식수준

연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 하위영역의 평균값은 다음과 같다. 동료 3.17±.79, 직무 3.08±.79, 전직·이직 3.05±.86, 감독(상사) 3.01±.76, 기관 2.97±.75, 보수 2.97±.74, 승진(보상) 2.86±.74의 순으로, 동료의 관계가 직무만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 김혜영(2012) 연구에서 가장 높게 나타난 동료(3.81점)보다 낮은 수준이지만 동료의 관계가 직무만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 볼 때 같은 맥락이라고 할 수 있다.

삶의 질에 영향을 미치는 하위영역에 대한 연구대상자 인식을 살펴보면 신체적 건강 3.02±.86, 심리적 건강 3.00±.77, 사회적 환경 2.97±.69, 사회적 관계 2.89±.81 순으로 신체적 건강의 평균값이 가장 크게 나타났다. 방문요양서비스에 종사하는 연구대상자들은 무엇보다 자신의 신체가 건강해야 요양서비스를 제공할 수 있기에 삶의 질의 인식 수준에서 신체적 건강을 제일 먼저 인식하고 있으며, 또한 그에 따른 심리적 건강과 연구대상자의 주변의 환경 및 사회적 관계의 순서대로 나타난 것으로 사료된다. 이에 따른 연구대상자의 직무만족도와 삶의 질에 대한 인식의 전체적인 평균값은 직무만족도는 2.87±.54, 삶의 질은 2.97±.65로 나타났다.

〈표 2〉 각 변인에 대한 방문요양보호사의 인식수준

측정항목	N	평균	표준편차	최솟값	최댓값	
직무 만족도	직무	277	3.08	0.79	1.20	5.00
	감독(상사)	276	3.01	0.76	1.00	5.00
	보수	277	2.98	0.74	1.00	4.60
	승진(보상)	276	2.85	0.74	1.00	5.00
	동료	278	3.17	0.79	1.40	5.00
	기관	277	2.97	0.75	1.20	5.00
	전직·이직	277	2.05	0.86	1.00	5.00
	<b>전체</b>	<b>278</b>	<b>2.87</b>	<b>0.54</b>	<b>1.71</b>	<b>4.83</b>
삶의 질	심리적 건강	279	3.00	0.77	1.00	5.00
	사회적 환경	279	2.97	0.69	1.40	5.00
	사회적 관계	279	2.89	0.81	1.00	5.00
	신체적 건강	279	3.02	0.86	1.00	5.00
	<b>전체</b>	<b>279</b>	<b>2.97</b>	<b>0.65</b>	<b>1.45</b>	<b>4.85</b>

주: 각 문항의 빈도수가 다른 것은 무응답이 있기 때문이다.

### 4.3. 직무만족도와 삶의 질의 상관관계

방문요양보호사의 직무만족도가 삶의 질에 미치는 상관관계에서 **직무**는 감독(상사), 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 심리적 건강, 사회적 환경, 사회적 관계, 신체적 건강에는 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다으나, 전직·이직은 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 감독(상사)은 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 심리적 건강, 사회적 환경, 사회적 관계, 신체적 건강에 유의미한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다으나, 전직·이직은 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 보수는 승진(보상)과의 관계에서 가장 큰 유의미한 상관관계를 나타냈으며, 승진(보상)은 동료가 가장 큰 유의미한 관계가 있으나, 전직·이직하고는 아무런 상관이

없는 것으로 나타났다.

동료는 기관, 심리적 건강, 사회적 환경, 신체적 건강 순으로 유의미한 상관관계를 나타냈으나, 전직·이직에서는 가장 낮은 상관관계로 나타났다. 동료는 기관에 소속된 사람들과의 관계성과 이에 따른 심리적 건강에 유의미한 영향을 크게 주는 것으로 사료된다. 기관과 가장 크게 유의미한 것은 신체적 건강으로 나타났으며, 전직·이직과 가장 크게 상관관계가 유의미한 것은 심리적 건강으로 나타났다. 이것은 전·이직하는 과정에서 긴장, 불안 등 부정적 요인이 심리적 건강에 영향을 크게 줄 수 있다는 것으로 사료된다.

심리적 건강, 사회적 환경, 사회적 관계는 신체적 건강과 가장 크게 유의미한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사들의 심리적 안정과 여러 가지 사회적 환경 및 사회적 관계에 따라 신체적 건강에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 사료된다.

이상과 같이 본 연구대상자들의 주요 변수 간의 상관관계는 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 주요변수 간의 상관관계

	직무	감독 (상사)	보수	승진 (보상)	동료	기관	전직· 이직	심리적 환경	사회적 환경	사회적 관계	신체적 건강
직무	1.000										
상사	0.695***	1.000									
보수	0.575***	0.520***	1.000								
승진 (보상)	0.5320***	0.5378***	0.7123***	1.0000							
동료	0.481***	0.521***	0.403***	0.392***	1.000						
기관	0.517***	0.508***	0.491***	0.203***	0.507***	1.000					
전직· 이직	-0.051	-0.058	0.122	0.000	0.168	0.024	1.000				



심리적 건강	0.450***	0.437***	0.363***	0.327***	0.435***	0.257***	0.104	1.00			
사회적 환경	0.402***	0.395***	0.246***	0.168**	0.417***	0.331***	0.157**	0.659***	1.000		
사회적 관계	0.347***	0.341***	0.238***	0.297***	0.254***	0.303***	0.155**	0.595***	0.488***	1.000	
신체적 건강	0.416***	0.402***	0.229***	0.281***	0.397***	0.328***	0.0905	0.679***	0.686***	0.590***	1.000

\*\*\* p<.001, \*\* p<0.01, \* p<.05

#### 4.4. 방문요양보호사의 직무만족도가 삶의 질에 미치는 요인

첫째, 다중회귀분석의 결과를 통하여 [가설1]을 검증하기 위해 종속변수인 심리적 건강의 관련성을 분석한 결과는 <표 4>와 같다. 분석 결과를 살펴보면, 결정계수(R<sup>2</sup>)가 0.31로 독립변수들이 심리적 건강을 약 31%를 설명하고 있음을 볼 수 있다. 또, F-값이 10.26이고 이에 대응되는 p-값이 0.00으로 독립변수 중 적어도 하나 이상의 변수는 심리적 건강을 설명하는 데 유의하게 기여한다고 할 수 있다. 각 회귀계수에 대한 t-통계량을 살펴보면, 연구 대상자의 직무, 보수, 동료, 기관, 전직·이직이 유의수준 5%하에 통계적으로 유의함을 확인할 수 있다.

<표 4> 심리적 건강에 영향을 미치는 요인

독립변수	심리적 건강		
	계수	표준화 계수	t-값
Intercept	0.64	0.00	1.57
직무	0.15	0.15	1.90*
감독(상사)	0.16	0.15	1.85
보수	0.08	0.07	0.89***
승진(보상)	-0.03	-0.03	-0.38

동료	0.13	0.14	1.99*
기관	0.15	0.15	2.18*
전직 · 이직	0.10	0.11	-1.99*
R <sup>2</sup> : 0.31 Adj R <sup>2</sup> : 0.28 F-값 : 10.26**			

\*\*\* p<.001, \*\* p<0.01, \* p<.05

둘째, 다중회귀분석의 결과를 통하여 [가설2]를 검증하기 위해 종속변수인 사회적 환경의 관련성을 분석한 결과는 <표 5>와 같다. 분석 결과를 살펴보면, 결정계수(R<sup>2</sup>)가 0.29로, 독립변수들이 사회적 환경을 약 29%를 설명하고 있음을 볼 수 있다. 또, F-값이 9.23이고 이에 대응되는 p-값이 0.00으로 독립변수 중 적어도 하나 이상의 변수는 사회적 환경을 설명하는 데 유의하게 기여한다고 할 수 있다. 각 회귀계수에 대한 t-통계량을 살펴보면 직무, 보수, 승진(보상)이 유의수준 5%하에 통계적으로 유의함을 확인할 수 있다.

<표 5> 사회적 환경에 영향을 미치는 요인

독립변수	사회적 환경		
	계수	표준화 계수	t-값
Intercept	0.74	0.00	1.97
직무	0.21	0.24	2.84**
감독(상사)	0.15	0.16	1.97
보수	0.00	0.01	0.06**
승진(보상)	-0.16	-0.17	2.10*
동료	0.15	0.17	2.37
기관	0.09	0.10	1.44
전직 · 이직	0.13	0.17	-2.90
R <sup>2</sup> : 0.29 Adj R <sup>2</sup> : 0.26 F-값 : 9.23**			

\*\*\* p<.001, \*\* p<0.01, \* p<.05

셋째, 다중회귀분석의 결과를 통하여 [가설3]을 검증하기 위해 종속변수인 사회적관계의 관련성을 분석한 결과는 <표 6>와 같다. 분석 결과를 살펴보면, 결정계수( $R^2$ )가 0.22으로, 독립변수들이 사회적 관계를 약 22%를 설명하고 있음을 볼 수 있다. 또, F-값이 6.36이고 이에 대응되는 p-값이 0.00으로 독립변수 중 적어도 하나 이상의 변수는 사회적 관계를 설명하는 데 유의하게 기여한다고 할 수 있다. 각 회귀계수에 대한 t-통계량을 살펴보면 보수, 승진(보상), 동료, 전직·이직이 유의수준 5%하에 통계적으로 유의함을 확인할 수 있다.

<표 6> 사회적 관계에 영향을 미치는 요인

독립변수	사회적 관계		
	계수	표준화 계수	t-값
Intercept	0.69	0.00	1.48
직무	0.32	0.31	-3.56
감독(상사)	-0.08	-0.08	-0.86
보수	-0.18	-0.16	1.84**
승진(보상)	0.29	0.26	3.11**
동료	0.01	0.01	0.19*
기관	0.11	0.10	1.38
전직·이직	0.17	0.18	-3.00**

$R^2 : 0.22$  Adj  $R^2 : 0.18$  F-값 : 6.36\*\*

\*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < .05$

넷째, 다중회귀분석의 결과를 통하여 [가설4]를 검증하기 위해 종속변수인 신체적 건강의 관련성을 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 분석 결과를 살펴보면, 결정계수( $R^2$ )가 0.28로, 독립변수들이 신체적 건강을 약 28%를 설명하고 있음을 볼 수 있다. 또, F-값이 9.08이고 이에 대응되

는 p-값이 0.00으로 독립변수 중 적어도 하나 이상의 변수는 신체적 건강을 설명하는 데 유의하게 기여한다고 할 수 있다. 각 회귀계수에 대한 t-통계량을 살펴보면 직무, 보수, 승진(보상), 전직·이직이 유의수준 5%하에 통계적으로 유의함을 확인할 수 있다.

〈표 7〉 신체적 건강에 영향을 미치는 요인

독립변수	신체적 건강		
	계수	표준화 계수	t-값
Intercept	0.88	0.00	1.91
직무	0.26	0.24	2.88**
감독(상사)	0.19	0.17	2.02
보수	-0.16	-0.13	1.59**
승진(보상)	0.08	0.07	0.85**
동료	0.17	0.16	2.27
기관	0.07	0.06	0.85
전직·이직	0.11	0.11	-1.99*
$R^2 : 0.28$ $Adj R^2 : 0.25$ $F\text{-값} : 9.08^{**}$			

\*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*  $p < .05$ .

## 5. 결론 및 제언

연구대상자의 직무만족이 삶의 질에 미치는 영향이 어느 정도이며, 삶의 질에 유의미한 차이를 도출하는 관련 변인이 무엇인지를 직무만족도 요인을 중심으로 분석해 보았다. 연구결과 방문요양보호사의 직무만족도는 5점 척도에서 평균 2.87점으로 직무만족도 전반에서 느끼는 만족도의 수준이 보통 이하의 수준을 나타내고 있었다. 이는 선행연구 오순자

(2009), 이종옥(2009), 이길자(2009)의 연구에서 나온 결과 3.34, 3.43, 3.43과 비교했을 때 본 연구대상자의 직무만족도 수준은 다소 낮게 나타났다. 이는 연구대상자의 지역 및 기관 등 여러 가지 변인이 원인이 되어 다소 차이가 있을 수 있다는 것이다. 한편 삶의 질은 평균 2.97점으로 직무만족도와 마찬가지로 낮게 나타나고 있다.

이러한 결과는 방문요양보호사들이 현장에서 인지하는 직무만족도가 삶의 질에 있어 다소 만족하지 못한 상태에 머물고 있다는 것으로 사료된다. 또한 방문요양보호사들의 근무형태는 계약직으로 불안정한 고용상태를 띠고 있으며, 보수, 승진(보상), 동료, 기관 등에 관한 요인들은 낮은 수준으로 이는 그들의 삶의 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 유추해 볼 수 있다.

본 연구는 일반적인 직무만족도에 관한 선행연구와는 달리 방문요양보호사의 직무만족이 그들의 삶의 질에 어떠한 영향을 미치는가를 다중회기분석을 통해 확인하였다. 본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 직무, 보수, 동료, 기관, 전직·이직은 삶의 질의 하위변인 심리적 건강에 유의한 영향을 미치는 반면, 감독(상사), 승진(보상)은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 파악되었다. 보수의 만족도가 증가할수록 심리적 건강에 영향을 미친다는 것과 관련하여 통계적으로 유의한 결과를 나타낸 선행연구(이영희, 2009; 강종택, 2007)들과 같은 맥락으로 해석된다.

직무만족도의 하위변인 보수가 증가할수록 심리적 건강에 영향을 미친다는 연구결과는 연구대상자의 보수와 심리적 건강이 인과적 관계를 지니고 있음을 뜻하는 것으로서 방문요양급여의 현실적 책정에 중요성을 보여주는 것으로 사료된다. 또한 연구대상자가 자신의 직무에 대해 얼마나 보람을 느끼며, 개발의 기회를 제공하며 장래성이 있는가? 등 업무자체의 매력에 관한 직무만족도가 심리적 건강에 정적인 영향을 미치는 것

으로 나타났다. 이는 직무환경이 좋을수록 심리적 건강이 좋다는 것을 의미한다. 기관의 만족도 역시 심리적 건강에 유의한 영향을 보여주고 있는데 이는 기관의 만족도가 높을수록 심리적 건강에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이로써 가설 1은 부분적으로 지지되었다.

둘째, 연구대상자의 직무, 보수, 승진(보상)은 삶의 질의 하위변인인 사회적 환경에 유의한 영향을 미치는 반면, 감독(상사), 동료, 기관, 전직·이직은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 파악되었다. 따라서 삶의 질의 하위변인인 사회적 환경에 대한 분석결과는 직무의 만족이 높을수록, 보수의 만족도가 높을수록, 승진(보상)에 대한 만족도가 높을수록 사회적 환경이 좋아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족도 향상을 위하여 조직구성원간의 상호 지지해 줄 수 있는 기회를 마련해 주어야 하는데, 특히 직무, 보수, 승진 등은 소진(burnout)과 관련성이 있다. 소진은 단순히 개인의 문제로 끝나는 것이 아니라 클라이언트에게 제공되는 서비스와 근무하는 기관에까지 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다(남일재 외, 2003). 따라서 과다한 업무를 보다 효율적으로 개선하는 방법을 모색해야 할 것이다. 적절한 보수와 승진(보상)이 필요할 것으로 사료된다. 미용사의 직무만족도가 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구(박애경, 2008)에서도 직무에 만족할수록, 보수에 만족할수록, 사회적으로 인정받을 때 삶의 질의 사회적 환경 요인에 정(+ )의 영향을 미친다는 결과와 같은 맥락이다. 따라서 가설 2가 부분적으로 지지되었다.

셋째, 연구대상자의 보수, 승진(보상), 동료, 전직·이직은 삶의 질의 하위변인 사회적 관계에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직무, 감독(상사), 기관은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 파악되었다. 따라서 삶의 질의 하위변인인 사회적 관계에 대한 분석결과는 보수의 만족도가 높을수록, 승진(보상)에 대한 만족이 높을수록, 동료에 대한 만족도가 높을수록, 이직·전직이 낮을수록 사회적 관계가 증가하는 것으

로 나타났다. 즉, 연구대상자가 보수 및 승진(보상)이 만족할 때, 동료의 관계가 만족스러울 때, 이직·전직이 낮아질 때 삶의 질이 향상되는 것으로 파악되었다.

넷째, 직무, 보수, 승진(보상), 전직·이직은 연구대상자의 삶의 질에 유의한 변인인 신체적 건강에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 감독(상사), 동료, 기관은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 파악되었다. 따라서 삶의 질의 하위변인인 신체적 건강에 대한 분석결과는 직무에 만족이 높을수록, 보수에 만족이 높을수록, 승진(보상)에 만족이 높을수록, 이직·전직이 낮아질 때 삶의 질의 신체적 건강 요인이 증가하는 것으로 파악되었다. 따라서 가설 4는 부분적으로 지지되었다.

이상의 연구결과를 통해 본 연구에서는 감독(상사)을 제외한 직무만족도인 직무, 보수, 승진(보상), 동료, 기관, 전·이직이 연구대상자의 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 방문요양급여 제공자의 직무만족이 그들의 삶의 질에 영향을 미치는 것을 의미한다. 그러므로 방문요양보호사들의 삶의 질의 향상을 위해 합당한 보수와 적절한 승진(보상)제도가 개선되어야 할 것이다. 낮은 보수를 현실적으로 개선하기 위하여서는 담당부처의 지속적인 관심과 실무자를 통한 현장의 소리를 적용하여 중·장기적으로 적용할 수 있는 임금가이드라인이 제시되어야 할 것이다. 또한 근무조건에 대한 불만을 상쇄시키고 더 나아가 직업적 정체성과 소명의식을 가지고 근무할 수 있는 환경개선이 요구된다. 또한 종사자의 직무 만족도를 높이기 위한 각각의 자격이나 경력, 적성 등을 고려한 투명하고 공정한 인사제도 및 보상제도, 지속적인 교육과 관리를 통해 장애인직업재활시설의 전문직으로서의 분명한 인식과 긍지를 확립함으로써 지역사회에서의 종사자로서의 긍정적 역할을 수행하기 위한 노력이 함께 이루어져야 할 것이다. 특히 본 연구에서 보수는 삶의 질의 하위변인인 전 영역에 유의미한 영향을 미쳤기에 방문요양보호사들

의 직무만족도의 향상 및 삶의 질을 높이기 위해 능력에 합당한 처우개선과 현실적 급여책정 요구된다.

본 연구의 한계점으로는 연구대상자의 표집을 경기도 지역에서 방문요양서비스를 제공하는 요양보호사들로 제한하였으므로 연구결과를 일반화시키는데 제한점이 있는 것이다. 아울러 삶의 질을 구성하는 다양한 측면이나 지표들을 사용하지 못하고 전반적인 삶의 질의 정도를 묻는 문항으로 측정이 이루어진 것도 본 연구의 제한점이다. 그러나 비록 이러한 제한점을 갖지만 방문요양보호사의 삶의 질을 직무만족도의 변인들의 관계 속에서 유의미한 관련성을 갖는 변인을 검증하여 사회복지실천에 적용할 수 있는 다양한 시사점 및 구체적 개입 방안을 제언하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다. 따라서 후속연구를 통해서는 방문요양급여를 제공하는 방문요양보호사를 대상으로 직무만족도나 삶의 질을 측정할 수 있는 간결하면서도 신뢰도와 타당도가 높은 척도 개발이 우선적으로 이루어져 다차원적인 측면을 고려한 방문요양보호사의 직무만족도 및 삶의 질에 대한 연구가 진행될 수 있도록 해야 할 필요성이 있다.



■ 참고 문헌 ■

- 강종택. (2007). 서울시 장애인직업재활시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.
- 고경애. (2009). 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구. 한일장신대학교 기독교사회복지대학원 석사학위논문.
- 구제관. (1997). 사회복지사의 직무만족에 관한 연구-재가노인복지기관을 중심으로. 한양대학교 석사학위논문.
- 김진애. (2009). 요양보호사 직무만족도에 관한 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김득건. (2007). 사회복지시설 종사자의 직무환경과 직무만족도에 관한 연구. 대구대학교 재활과학대학원 석사학위논문.
- 김금주. (2009). 노인요양시설 요양보호사 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향. 전북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김선진. (2007). 요양보호사의 직무만족도 영향요인. 인제대학교 대학원 석사학위논문.
- 김윤진. (2008). 노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구. 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 김동욱. (2009). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족도의 관계. 건양대학교보건복지대학원 석사학위논문.
- 남일재. (2003). *사회복지행정론*. 서울: 현학사.
- 민성길, 김광일, & 박일호. (2002). *한국판 세계보건기구 삶의 질 척도 지침서*. 연세대학교 의과대학 의학행동과학연구소.
- 박민선. (2009). 요양보호사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 박예경. (2008). 미용사의 직무만족도가 삶의 질에 미치는 영향. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 보건복지가족부. (2010). *요양보호사 표준교재*. 서울: (주)메디스케어.
- 보건복지가족부. (2010). *등급판정결과 현황(2010. 4. 30. 기준)*.
- 신유근. (1985). *조직행위론*. 다산출판사.

- 안금선. (2009). 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 경안신학교대학원 석사학위논문.
- 안희정. (2000). 삶의 질 만족도 조사에 관한 연구. *지역사회개발연구*. 강원대학교지역개발연구소.
- 양정인. (2009). 요양보호사의 직무만족에 관한 연구. 순천향대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 염진철. (2003). 임파워먼트(Empowerment)가 호텔주방조직 구성원의 직무만족과 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *배화논집*, 22, 285-297.
- 오순자. (2009). 노인장기요양기관 요양보호사의 직무만족에 관한 연구. 경원대학교 사회정책대학원 석사학위논문.
- 오혜경. (1991). 사회복지기관종사자의 직무만족 실태 및 직무만족 요인 연구. *사회과학연구*, 7, 43-70.
- 윤건향. (2009). 노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인. 연세대학교 간호대학원 석사학위논문.
- 이길자. (2010). 요양보호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 호남대학교대학원 석사논문, 40-43.
- 이연주. (2009). 요양보호사의 직무분석. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영희. (2009). 사회복지시설 종사자들의 직무만족도 영향요인 분석. 대구한의대학교 대학원 석사학위논문.
- 이종욱. (2009). 노인장기요양기관 요양보호사 특성에 따른 직무만족도 제 요인 연구. 성결대학교 대학원 석사학위논문.
- 임희섭. (1996). 삶의 질의 개념적 논의. *한국행정연구*. 한국행정연구원, 12. 삶의 질.
- 전찬열. (1994). 인사제도가 이직성향에 미치는 영향에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 주복희. (2008). 노인노양보호시설 요양보호사의 직무만족도에 관한 연구. 명지대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 최민정. (2009). 요양보호사의 직무만족도를 중심으로 한 방문요양서비스 개선방안. 인천대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 최영문. (2009). 요양보호사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향. 계명대학교 정책대학원 석사학위논문.

- 최인섭. (2000). 사회복지전문요원의 직무만족과 직무성공. 경성대학교 대학원 박사학위논문.
- 최장원. (2007). 노인전문요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- Benn, A. W. (1973). *Quality of Life*. AMLWG.
- Betty, B. W., & Schinier, C. E. (1981). *Personal Administration: An Experimental Skill-Building Approach*. New York: Addison Wesley.
- Borthwick-Duffy, S. A. (1989). Quality of Life: The Residential Environment. In W. E. Kiernan., R. L. Schalock (eds.). *Economics Industry and Disability*. A look Ahead, Paul H. Books Pub., 351-65.
- Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. *American Psychologist*, 31, 117-124.
- Conger, J. A. (2000). Motivate Performance through Empowerment. In Locke, E. A. (Eds.), *The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior* (137-149). Oxford: Blackwell Publishers.
- Dalkey, N. C., & Roureke, D. L. (1973). The Delphi Procedure and Rating Quality of Life Factors in the Environmental Procedure Agency. *The Quality of Life Concept*. Washington D.C.: E.P.A.
- Dubos, R. (1976). The state of health and the quality of life. *The Western Journal of Medicine*, 125(1), 8-9.
- Lehman, A. F., Ward N. C., & Linn, L. S. (1982). Chronic Mental Patients: The Quality of Life Issue. *American Journal of Psychiatry*, 139(10), 1271-1276.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction In M. Denette (Ed.), *Handbook of industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand-McNally.
- Price, J. L. (1972). *Handbook of Organizational Measurement*. Washington: health and Company.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurse. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of industrial Behavior*. New York: McGraw-Hill

Book Co. Inc.

Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace. *Academy or Management Journal*, 38(5), 1442-1465.

Steers, & Porter, I., W. (1973). Organization, Work and personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.

Tiffin, & MaCormic, E. J. (1974). *Industrial Psychology*, 6th, ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willy & Sons.

Waiker, S. R., & Rosser, R. M. (1988). *Quality of Life Assessment and Application*. MTP.

World Health Organization. (1993). WHOQOL Study Protocol. WHO(MNH/PSF/93.9). WHO, Geneva.

Young, P. J. (1973). Data Requirments for a Quality Growth Policy in EPA.

논문투고일: 2012. 5. 10

1차수정일: 2012. 5. 23

2차수정일: 2012. 6. 5

게재확정일: 2012. 6. 15