

노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 결정요인

오지영¹, 서영준^{2*}, 박현숙³

¹ 문경대학교 보건행정학과, ² 연세대학교 보건행정학과, ³ 대전대학교 병원경영학과

Determinants of Intent to Leave among Workers at Long-Term Care Institutions

Ji-Young Oh¹, Young-joon Seo^{2*}, Hyun-Suk Park³

¹ Dept. of Health Administration, Munkyeong College

² Dept. of Health Administration, Yonsei University,

³ Dept. of Health Service Management Daejeon University

<Abstract>

The purpose of this study is to investigate the determinants of intent to leave among workers at long-term care institutions in South Korea. The model represents a revision of the Price(2001) model which extends previous research by providing a comprehensive review of the economic, psychological, sociological literature. This study also examined the moderating effects of values toward independent variables on the job satisfaction and organizational commitment. The sample used in this study consisted of 400 workers from 9 long-term care hospitals and facilities nationwide. Data were collected with self-administered questionnaires and analysed using multiple regression analysis and path analysis. The main results of the study were as follows.

The variance of job satisfaction and organizational commitment explained by the independent variables used in the study are 74.5% and 76.3% respectively. The results of this study revealed that the following variables have significant negative effects on intent to leave among workers; organizational commitment, job satisfaction, positive affectivity, supervisor support, job significance, job security, job growth. And the following variables have significant positive effects on intent to leave among workers; job opportunity, negative affectivity. This result is same when the moderating role of values were considered in the analysis. Among demographic variables, only age was found to have a significant positive effect on the intent to leave among workers.

Key Words : Long-term Care Hospitals, Intent to Leave, Job Satisfaction, Organizational Commitment

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 노인인구의 지속적인 증가로 이미 고령화 사회(aging society)로 진입하였으며, 2018년엔 노인인구 14.3%의 고령사회(aged society)로, 2026년엔 노인인구 20.8%의 초고령 사회가 될 것으로 추정되고 있다[1]. 또한 전체 의료비의 30% 이상을 노인의 의료비로 지출하고 있고, 노인부양비는 1970년 5.7에서 2010년에 15.0으로 높아졌으며 2020년에는 21.7, 2030년에는 37.7로 늘어나 2020년에는 경제활동연령의 생산인구 5명이 1명의 노인을, 3명이 1명의 노인을 부양해야 할 것으로 예측되고 있다[1][2]. 이러한 인구구조의 급속한 고령화에 따른 사회구조적 변화는 노인의 생활은 물론 노인을 둘러싼 사회적 환경 즉, 노인 단독가구의 증가나 여성들의 사회적 참여, 자녀의 인구 감소로 인해 가족의 노인부양 기능을 약화시키고 있으며, 이에 따라 노인들에게 전문적이고 체계적인 의료 및 돌봄서비스를 제공할 노인의료복지시설의 중요성이 커지고 있다.

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[3]. 이는 이러한 시설의 종사자들이 어떤 능력과 태도로 협심하여 환자들을 대하는가에 따라 제공되는 서비스의 양과 질뿐만 아니라 시설의 운영성과까지 큰 영향을 받게 됨을 의미한다. 따라서 노인의료복지시설 근무자들의 효율적인 인적자원관리와 이를 통한 진료서비스의 질 및 조직효과성의 제고를 위해서는 근무하고 있는 병원 및 담당 직무에 대한 종사자들의 태도나 행동을 이해하는 것이 매우 중요하다

[4]. 또한 노인의료복지시설의 운영자 및 근무자들이 조직을 이탈하지 않고, 창조적이고 자발적으로 업무를 수행하며 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 환경을 변화시켜주는 것이 중요하다.

최근 노인의료복지시설의 현황을 분석한 연구에서는 노인요양시설이 제 기능을 원활히 수행하는데 필요한 인력 배치 기준이 법적 기준 배치 인력보다 낮아서 근무자의 업무가 과중되고 이로 인해 서비스의 질이 하락됨을 지적하였으며, 특히 와상 및 치매노인비율이 높은 노인요양시설의 간호 인력 부족 등을 문제점으로 지적하였다[5][6]. 또한 2003년 사회복지시설 평가 및 지표개발에 따르면, 요양시설의 모든 인력이 법적 기준에 맞게 확보되어 있는 시설은 26.7%에 불과하여 직원확보가 매우 시급한 정책과제로 판단된다고 하였다[7].

현재 노인의료복지시설 근무자에 대한 이직률이 어느 정도인지 객관적으로 자세히 제시한 자료는 미흡한 실정이다. 통계청(2007) 자료에 근거한 보건 및 사회복지사업의 연도별 이직률을 살펴보면, 2004년 1.66%, 2005년 2.05%, 2006년 2.25%로 해마다 이직률이 높아지는 것으로 나타났다. 또한 노인의료복지시설이 사회복지시설의 한 분야이므로, 최근 사회복지시설의 이직률에 대하여 보도된 자료에 따르면, 현재 근무 중인 사회복지시설 종사자의 41.6%는 열악한 근무조건과 낮은 급여 때문에 이직을 생각하고 있는 것으로 조사되었다[8].

국외 의료 전문직 이직 및 이직의도와 관련된 연구를 살펴보면, 병원의 간호사 및 간호조무사를 대상으로 한 이직연구가 주를 이루었고, 병원의 전체 근무자들을 대상으로 한 이직연구, 의사를 대상으로 한 연구가 있었다[9][10]. 또한 노인요양시설의 근무자들을 대상으로 한 연구와, 노인요양시설의 간호사를 대상으로 한 연구가 있었다[11][12]. 그리고 의료 전문직에 대한 이직 및 이직의도에 대한 메타분석과, 이직 및 이직의도 결정요인에 대한 고찰적 연구가 진행되어 왔다[13][14]. 국내의

경우, 의료전문직 이직의도에 관한 연구는 지금까지 주로 병원의 근무자들 즉, 의사직, 간호직, 약무직, 의료기사직, 행정직을 대상으로 한 이직의도 결정요인에 대한 연구나 이직의도에 관한 모형을 개발 하는 연구가 주를 이루고 있으며, 노인의료복지시설의 근무자에 대한 연구는 사회복지사나 생활지도원을 대상으로 하는 이직의도에 대한 연구이거나, 직무만족도 결정요인에 대한 연구가 주를 이루고 있다[15]. 그러나 노인요양병원이나 노인요양시설 등 노인의료복지시설 근로자 전체를 대상으로 이직의도에 미치는 영향 요인을 체계적으로 규명한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구는 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 영향을 미치는 다양한 요인들을 분석함으로써 근무자들의 근무환경 개선과 이직률 감소에 활용할 수 있는 기초 자료를 제공하고자 설계되었다.

2. 연구의 목적

본 연구는 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 효과적인 이직관리를 위한 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 노인의료복지시설 근무자들의 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인들을 파악한다.

둘째, 각 구조적 변수들의 가치에 대한 중요성 인식이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 조절효과를 검증한다.

셋째, 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 미치는 직접, 간접 및 총효과를 도출한다.

넷째, 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도를 줄이기 위한 정책적, 경영적 대안을 모색한다.

II. 이론적 고찰

1. 이론적 배경

지난 수십년 동안, 이직 연구자들은 종사자가 자신의 직업을 그만두는 이유에 대하여 심도 깊게 연구해왔다. 이직 모형에 대한 선행연구로는 이직의 선행요인을 파악하거나, 실제 이직에 이르기까지의 과정을 연구, 그리고 직무성과와 이직간의 관계 모형을 설명한 연구들이 진행되어 왔다[15][16]. 또한 Mueller 등은 이직을 설명하는 다양한 학문적 접근방법을 소개하면서, 개인의 선택과 노동시장 변수를 강조하는 경제학적 모형, 직무의 환경이나 직무의 내용 같은 구조적 특성을 강조하는 사회학적 모형, 개인적 변수와 개인의 심리과정을 강조하는 심리학적 모형을 통합할 필요성이 있다고 하였다[17].

본 연구의 모형은 Price(2001)의 이직인과모형을 토대로 수정된 것으로서, 모든 변수들은 선행연구를 통해 이직의도의 결정요인으로 입증된 유의한 변수들이며, 한국 사회의 실정에 부합되는 변수들로 구성하였다[18]. 그러나 성별, 연령, 교육수준 등과 같은 인구통계학적 변수(demographic variables)들은 Price가 지적하고 있듯이, 이직의 변이를 초래하는 선행조건을 정확히 나타내 줄 수 없기 때문에 이직의도의 결정요인으로 간주할 수 없어서 본 연구에서는 인구학적 변수들을 이직의도의 결정요인으로 고려하지 않았다. 이는 인구특성변수 그 자체가 직무만족에 인과적 영향을 가지는 것은 아니라는 최근의 연구결과를 수용하였기 때문이다[18][19].

2. 연구변수의 설정

본 연구에 사용된 이직의도에 관한 이론적 인과모형을 구성하는 각 변수들의 정의는 <표 1>에, 이직의도에 관한 인과모형은 <그림 1>에 제시하였다.

1) 종속변수

본 연구에서는 이직의도(Intent to leave)를 종속 변수로 설정하여, 이직의도에 영향을 미치는 각 독립변수들의 직접효과 및 직무만족도와 조직몰입을 매개변수로 한 간접효과를 살펴보고자 한다.

이직의도는 근로자가 가까운 미래의 어떤 시점에 조직을 영구히 떠날 주관적 가능성을 개인 자신이 추정하는 것이다. 실제로 이직에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해서는 종속변수가 이직(turnover)이라는 실제행위이어야 하지만, 선행연구를 통해 이직의도가 이직의 직접적인 예측변수로 검증되었고, 실제 이직한 근로자를 추적하여 자료를 수집하기가 쉽지 않다는 현실적인 이유 등으로 인해, 일반적으로 이직의도를 통해 이직 원인을 설명하고 예방하려는 연구가 주를 이루고 있다[9].

2) 매개변수

본 연구의 매개변수는 직무만족(job satisfaction)과 조직몰입(organizational commitment)이다. 먼저 각각의 개념을 살펴보면, 직무만족은 자신의 직무를 기쁘게 수행하는 정도를 의미하고, 조직몰입은 어느 특정한 조직에서 근무자가 충성심을 느끼는 정도를 의미한다[18].

직무만족과 조직몰입은 자발적 이직과정(voluntary turnover process)의 일반적인 매개변수로서 기존의 경험적 연구와 수많은 메타 분석을 통해서 확고히 입증되었다[9][13]. 또한 이직과 관련된 심리학적 변수로서 이직이론에서 가장 중요한 예측변수로도 이용되고 있다[6].

이직 및 이직의도에 영향을 미치는 매개변수로서 직무만족과 조직몰입의 관계는 선행연구를 통해 세 가지의 관점으로 나눌 수 있다. 첫째, 전통적인 관점에서 직무만족은 조직몰입을 매개로 하여 이직에 간접적으로 영향을 미친다고 하였으며, 직무만족을 조직몰입의 선행요인으로 보는 것이 일반적인 경향이다. 둘째, 조직몰입을 직무만족의

선행요인으로 보는 연구들이 있다[20]. 셋째, 직무만족과 조직몰입 사이에 일반적인 관계는 비논리적으로 두 개념에는 유의한 관계성이 없다고 간주한 연구들도 있다[16].

본 연구모형에서는 직무만족과 조직몰입 사이에 유의한 관계성이 없다는 연구결과를 토대로 연구모형을 설정하였으며, 직무만족과 조직몰입은 이직의도의 매개변수로서 모든 독립변수들은 이직의도에 대해 직무만족과 조직몰입을 통한 간접효과를 가지는 것으로 가정하였다.

3) 독립변수

본 연구의 모형에서는 외부취업기회 등 직장 밖의 환경과 관련되는 요인들을 "환경적 변수(environmental variables)"로 명명하였으며, 개인적 심성과 관련되는 요인들은 "심리적 변수(psychological variables)"로, 근무조건과 관련되는 요인들을 "구조적 변수(structural variables)"로 명명하였다.

환경적 변수로는 외부취업기회(job opportunity)와 사회적지원(external social support)이 포함되었다. 이직의도에 영향을 미치는 환경적 변수로 선정된 외부취업기회(job opportunity)는 경제학자들이 주장하는 외부노동시장(external labor market)과 같은 개념으로서 선행연구에서는 외부취업기회가 클수록 이직의도에 직접적인 부(-)의 영향을 미친다고 하였다[9]. 사회적지원은 가족의 지원(family support)에 대한 의미를 나타내는데, 선행연구에서는 근로자들이 직무를 보다 충실히 수행하는데 있어서 가족의 지원이 영향을 미친다고 하였다[21]. 따라서 본 연구에서는 근로자들이 병원 외부에서 현재보다 더 나은 직장을 구할 수 있을 가능성이 높을 때 이직의도에 정(+)의 영향을 미치고, 사회적지원이 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

심리적 변수로는 자아효능감(job efficacy), 긍정

적 심성(positive affectivity), 부정적 심성(negative affectivity)의 세 변수가 모형에 포함되었다. 자아효능감은 업무에 있어서의 자신감으로 자아효능감이 높을수록 직무만족도나 조직애착도가 높아진다고 하였다[19]. 본 연구에서는 자아효능감의 정도가 클수록 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 긍정적 심성과 부정적 심성은 비교적 즐겁거나 즐겁지 않은 감정적 상태의 경험에 대한 기질적 경향(dispositional tendencies)으로 심리학자들에 의해 그 중요성이 강조되고 있으며, 감정이 긍정적인 감정과 부정적인 감정의 두 개의 독립적인 차원으로 이루어졌다는 연구 결과들에 기초한다. 따라서 긍정적인 심성이 클수록 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였으며, 부정적인 심성이 클수록 직무만족이나 조직몰입에 부(-)적인 영향을, 이직의도에는 정(+의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

구조적 변수로는 직무의 자율성(job autonomy), 직무의 다양성(job variety), 분배의 공정성(distributive justice), 역할갈등(role conflict), 직장상사의 지원(supervisor support), 직무의 적합도(job suitability), 과업 유의성(task significance), 직업의 안정성(job security), 성장기회(job growth), 승진기회(promotional chance)가 독립변수에 포함되었다. 직무의 자율성(autonomy)은 근로자가 직무수행과정에서 가지는 재량권을 의미하는데 기존 문헌에서는 중앙집중(centralization), 통제권(control), 참여관리(participative management), 권한(power)등의 개념을 논의할 때 자주 등장하는 용어이며, 본 연구에서는 직무의 자율성이 클수록 직무만족도 및 조직몰입이 높아져 이직의도에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라고 가정하였다[9]. 직무의 다양성(variety)은 직무수행의 종류와 과정이 다양하고 복잡한 정도를 의미하는데 어떤 연구에서

는 반대로 “직무의 단순성(routineness)”이라는 용어를 쓰기도 한다. 즉, 직무가 다양하고 과정이 지루하지 않을수록 직무만족도가 높고, 직무가 단순하고 반복적일수록 근로자의 직무만족이 낮아진다는 것이다[22]. 따라서 본 연구에서는 직무가 다양하고 지루하지 않을수록 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치며, 이직의도에는 부정적인 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

분배의 공정성(distributive justice)은 기존의 형평성 이론(equity theory)에 근거를 둔 것으로 근로자들이 대가로 받는 금전적인 보상(pay)의 공정한 정도를 의미한다. 종사자들은 조직에 대한 기여의 정도에 합당한 보상을 받을 때 직무만족도나 조직몰입도가 높아지며 특히, 비슷한 근무조건과 기여도를 가진 타 근로자와 비교하여 공정성과 형평성이 유지되는 것이 중요한 요소임이 밝혀졌다[23]. 이에 분배의 공정성이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

역할갈등(role conflict)은 직무스트레스를 나타내는 변수들 중의 하나로 미시간 대학 조사연구소(Survey Research Center : SRC)의 연구결과를 바탕으로 선정하였다[21]. 즉, 요구되는 직무의 범위와 수준이 모호하고 양립할 수 없으며, 갈등이 심할수록 직무만족과 조직몰입이 낮아지고, 이직의도는 높아질 것이라고 가정하였다.

직장상사의 지원(supervisor support)은 직장에서 상사의 지원정도를 의미하며, 선행연구에서 직장내 상사가 직무수행에 공식적 또는 비공식적으로 지원을 해주는 것이 생산성에 중요한 관계가 있음이 보고되었다[19]. 본 연구에서는 직무와 관련하여 상사나 조직으로부터 받는 심적, 물적 지원의 정도가 클수록 근무자의 직무만족도 및 조직몰입이 높아져 이직의도에 부(-)적인 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

직무의 적합도(job suitability)는 자신이 맡고 있

는 직무가 자신이 수행하는데 있어 적합한 지를 평가하는 변수이며, 과업 유의성(task significance)는 조직의 전반적인 직무과정에 개인이 기여하는 정도로써 직무에 대해 갖는 자부심이다. 조직의 목표달성과 전반적인 업무과정에 기여정도가 높고 자부심이 높은 종사자일수록 이직의도가 낮으며, 이전 연구들에서도 과업 중요도는 업무의 태도와 강한 상관성이 있음이 보고된 바 있다[22]. 이에 직무의 적합도와 과업의 중요도가 높을수록 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 직업의 안정성(job security)이란 근로자의 신분 또는 고용상태의 지속적인 안정성의 정도를 의미하는데 기존의 연구를 보면 고용안정성이 높을수록 직무만족도나 직장에착심이 높아지는 것으로 나타나 있다 [24]. 따라서 직업의 안정성이 높을수록 직무만족

과 조직몰입에 정(+의 영향을 미치고, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

성장기회(job growth)는 종사자의 직무와 관련된 기술이나 지식의 증가를 위해 조직이 제공하는 기회의 정도이며, 이전 연구들을 통해 직무만족과 조직몰입의 결정요인으로 강조되고 있는 변수이다. 이에 성장기회가 많을수록 직무만족과 조직몰입에 정(+의 영향을, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

승진기회(promotional chance), 즉 조직 내에서 수직적 직위상승의 기회는 미래의 신분의 상승과 물질적 보상의 증가를 동시에 내포하고 있는 변수로서 기존문헌에서도 승진기회는 근로자에게 미래의 보상의 증가를 약속하여 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 중요한 변수로 보고되고 있다[18].

<표 1> 이론적 변수들의 정의

변수	정의
구조적 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 상사가 제공하는 우호적인 지원
6) 직무의 적합도	수행하는 직무가 자신에게 적합한 정도
7) 과업의 유의성	직무에 대해 갖는 자부심
8) 직업의 안정성	고용상태가 안정적인 정도
9) 성장기회	직장생활을 통한 직무관련 지식 및 기술개발의 기회정도
10) 승진기회	승진기회의 정도
심리적 변수	
11) 자아효능감	직무수행에 있어 자신의 능력으로 소화할 수 있는 정도
12) 긍정적 심성	매사를 적극적, 긍정적으로 보는 심성
13) 부정적 심성	매사를 소극적, 부정적으로 보는 심성
환경적 변수	
14) 외부취업기회	외부에서 다른 직장을 구할 수 있는 가능성의 정도
15) 외부인적지원	가족으로부터의 지원
매개변수	
1) 직무만족	조직구성원들이 자신들의 일을 좋아하는 정도
2) 조직몰입	자신과 조직을 동일시하고 조직에 관심을 가지는 정도
종속변수	
1) 이직의도	기존의 직장을 떠나고자 하는 의도

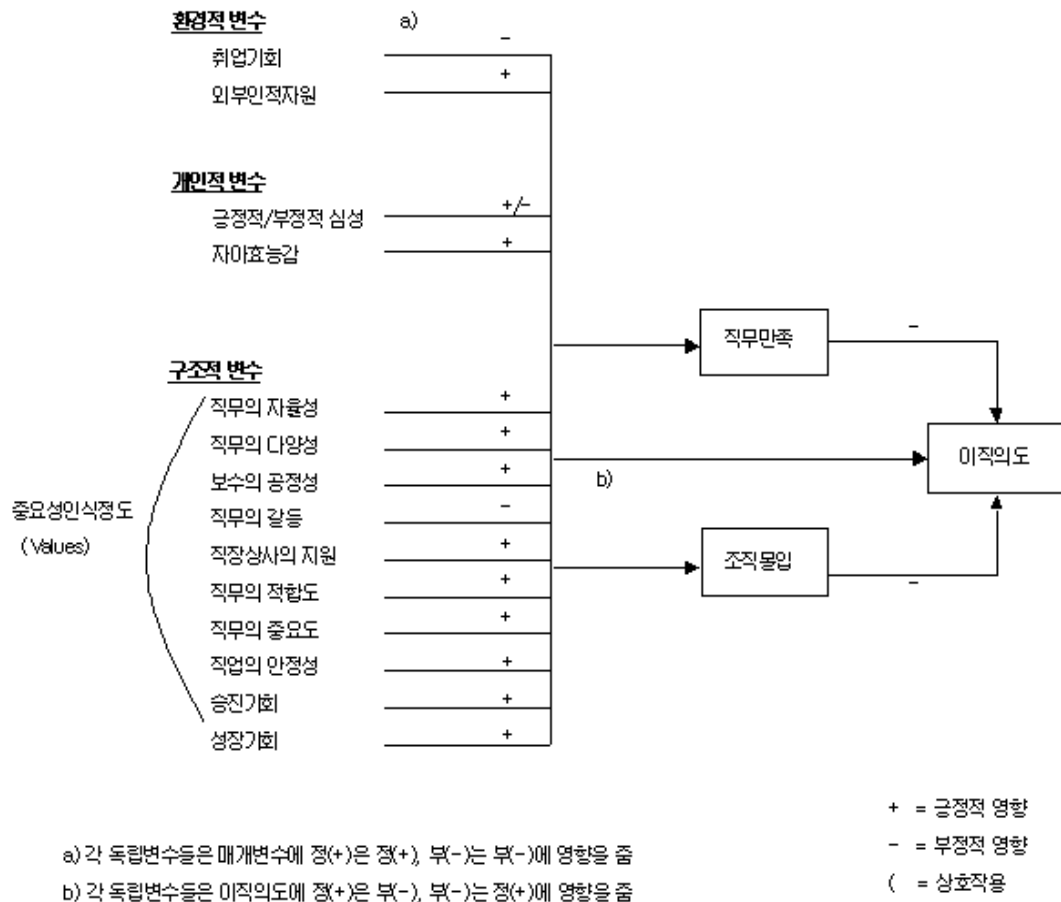
이에 승진기회가 많을수록 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 영향을, 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 가정하였다.

4) 조절변수(Moderating Variables)

본 연구에서는 구조적 변수들의 가치(values)를 얼마나 중요하게 생각하는가를 조절변수(moderating variable)로 사용하였다. 즉 각 구조적 변수들의 중요성에 대해 근로자들이 인식하는 가치의 정도에 따라 직무만족이나 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향이 다르다는 가정을 바탕으로 하고 있다. 예를 들어, 직무의 다양성에 더 높은 의

미를 두는 사람한테만 다양성의 중요성이 종속변수에 영향을 미친다는 것이다.

직무만족이나 직장에착에 관한 실증적 연구들을 보면 근로자들은 근무조건 및 외부환경과 관련된 요인들의 가치에 대해 어떤 인식을 가지고 있으며, 그 인식정도 또한 다르고 그 정도에 따라 직무만족과 직장에착의 정도가 달라짐을 보여주고 있다 [19]. 따라서 본 연구에서는 직무중요성(values)의 인식정도를 조절변수로 사용하여 구조적변수들과 상호작용효과가 있는지, 또한 이를 통해 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는지 검증하고자 한다.



<그림 1> 이직의도의 인과모형

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상 및 방법

본 연구의 자료수집은 노인전문병원 6개, 노인요양시설(무료) 1개소, 노인요양시설(유료) 1개소, 노인전문요양시설(무료) 1개소로 총 9개소(인천광역시 1개, 부산광역시 1개, 광주광역시 1개, 창원시 1개, 용인시 1개, 강원도 횡성군 1개, 제천시 3개)에서 임의 표본추출한 근로자(간호직, 사무기술직, 생활지도원) 500명을 대상으로 이루어졌다<표 2>.

<표 2> 응답자의 특성별 분포(N=400)

특성	범주	사례수	%
성 별	남자	50	12.5
	여자	350	87.5
연 령	20-29세	150	37.5
	30-39세	97	24.2
	40-49세	86	21.5
	50세 이상	67	16.8
결혼여부	결혼	211	52.8
	미혼	189	47.2
교육수준	고등학교졸	145	36.2
	전문대졸	176	44.0
	대졸이상	79	19.8
소득수준	119만원 미만	117	29.2
	120-159만원	152	38.0
	160-199만원	79	19.8
	200만원 이상	52	13.0
직종	간호직	139	34.8
	사무기술직	163	40.8
	생활지도원(간병인)	98	24.4
현직장에서의 근무기간	1년미만	147	36.8
	1-2년	130	32.4
이직경험	2년이상	123	30.8
	있다	279	69.8
	없다	121	30.4

먼저 설문조사를 위해 노인의료복지시설 원장들의 양해와 협조를 구한 후, 설문내용에 대한 예비조사(pre-test)를 마치고 2007년 11월 5일부터 12월

31일까지 우편으로 실시되었으며 회수된 설문지는 총 417부로 83%의 회수율을 보였다. 이 중에서 설문응답이 부실한 17부는 제외하고 400부만을 본 연구의 분석 자료로 사용하였다. 인구사회특성별로 응답자의 분포를 보면 <표 2>와 같다.

2. 변수의 측정 및 자료 분석

본 연구의 자료수집은 서영준(1995)이 Price & Mueller(1986)의 설문지를 한국 실정에 맞게 수정 보완하여 국내 병원근로자의 직무만족도 및 이직의도 연구에 주로 사용해 온 설문지를 노인의료복지시설 근무자들의 업무 내용에 맞게 일부 수정하여 그대로 사용하였다[19][25].

설문은 크게 직무와 관련된 환경요인 및 개인의 심리적 요인, 직무에 대한 만족이나 이직의도, 개인의 태도나 성향, 직무특성에 대한 중요도, 사회인구학적 특성으로 구분되어 있으며, 각각의 세부 설문문항으로 이루어져 있다.

각 척도를 측정하기 위한 문항들에 대한 응답은 “매우 그렇다(5점)”에서 “전혀 그렇지 않다(1점)”까지 5개의 범주를 갖는 리커트식(Likert) 5점 등간 척도를 사용하여 이루어졌다. 각 척도를 구성하는 문항들의 수로 나눈 평균값을 척도 값으로 했기 때문에 모두 동일하게 최하 1점에서 5점까지의 범위를 가지며, 통제변수인 직책, 교육수준, 결혼여부는 범주형의 형태를 가지는 변수이므로 가변수(dummy) 처리하여 분석하였다.

본 연구에서 사용된 변수들의 척도들이 판별타당도(discriminant validity)를 가졌는지 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시한 결과 모든 문항들은 해당요인에만 높게 부하되는 것으로 나타났다. 또한 각 변수의 신뢰도를 Cronbach's Alpha값을 통해 살펴본 결과, 직무의 자율성과 사회적 지원이 각각 .57과 .53으로 다른 변수에 비해 약간 낮았으며, 나머지 변수는 .83까

지 걸쳐져 있어서 전체적으로 수용할 만한 신뢰도를 보이고 있다.

또한 일반적으로 중다회귀분석은 독립변수들 간에 다중공선성(multi-collinearity)이 없다는 가정에 근거하고 있는데 이는 독립변수들 간에 상관관계가 지나치게 높으면 추정된 회귀계수의 값에 심각한 오류를 가져오기 때문이다. 따라서 다중공선성 여부를 검토하기 위해 독립변수들간의 상관관계를 분석해본 결과 다중공선성의 가능성이 우려되는 0.8이상의 상관계수를 가진 경우는 없었다. 변수별 분석항목의 수, 평균, 표준편차, 범위, 신뢰도 등은 <표 3>에 요약되어 있다.

<표 3> 기술통계 및 신뢰도

변수	항목수	평균	표준편차	신뢰도(α)
구조적 변수				
1) 직무의 자율성	2	2.98	.75	.57
2) 직무의 다양성	2	2.76	.85	.71
3) 보수의 공정성	3	2.83	.74	.81
4) 직무의 갈등	2	2.98	.70	.60
5) 직장상사의 지원	3	3.13	.70	.68
6) 직무의 적합도	4	3.35	.74	.68
7) 직무의 중요도	4	3.59	.60	.76
8) 직업의 안정성	2	3.45	.59	.66
9) 성장기회	4	3.18	.78	.83
10) 승진기회	3	2.60	.81	.80
심리적 변수				
11) 자아효능감	4	3.33	.58	.69
12) 긍정적 심성	4	3.30	.62	.75
13) 부정적 심성	4	2.69	.75	.83
환경적 변수				
14) 외부 취업기회	3	3.40	.68	.73
15) 외부인적지원	2	3.07	.86	.53
매개변수				
1) 직무만족	5	3.42	.57	.76
2) 조직몰입	4	3.27	.63	.75
종속변수				
1) 이직의도	4	2.72	.77	.83

IV. 연구결과

1. 직무만족, 조직몰입의 영향요인

아래 분석은 본 연구에 포함된 독립변수들이 노인의료복지시설 근무자들의 직무만족 및 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 알아보고, 독립변수들 중 구조적 변수의 가치에 대한 중요성 인식정도(Values)의 상호작용효과를 검증해 보았다. 먼저, 직무만족, 조직몰입을 각각 종속변수로 하여 독립변수들을 구조적 변수, 심리적 변수, 환경적 변수, 그리고 상호작용항과 통제변수의 순으로 총 5단계에 걸쳐 위계적 중다회귀분석(hierarchical regression analysis)을 시행하였다. 구조적 변수와 그 변수들에 대한 중요성인식정도(Values)를 조절변수(moderating variable)로 하여 회귀방정식에 추가할 경우 상호작용항간에 심각한 다중공선성이 존재할 우려가 있어 회귀방정식에 들어가는 모든 이론적 변수들을 평균이 0, 표준편차가 1이 되도록 표준화 시켰다[4].

먼저, 직무만족에 대한 독립변수들의 영향력을 파악하기 위해 모형 5를 중심으로 유의한 변수들을 살펴보면, 구조적 변수로는 직무의 다양성, 직장상사의 지원, 과업 중요도, 성장기회, 승진기회 등이 유의한 정(+)의 영향을 미쳤고, 심리적 변수로는 긍정적 심성이 정(+)의 영향을, 부정적 심성이 부(-)의 영향을 미쳤으며, 환경적 변수는 유의한 것이 없었다.

다음으로 각 구조적 변수와 그 변수들의 가치에 대한 중요성인식정도의 상호작용항을 추가한 결과, 직무의 다양성과 중요성 인식정도간의 상호작용변수만 유의한 부(-)의 영향이 있었는데, 이는 직무의 다양성을 중요시하는 사람에게는 그것이 충족되지 않을 경우 직무만족도가 낮아지나, 그렇지 않은 사람에게는 직무의 다양성이 오히려 직무만족도에 부정적 영향을 미칠 수도 있음을 의미한다. 통제변

수로는 연령이 정(+)^의 영향을 미쳤는데 병원조직의 특성 상 연령이 높으면 근무기간이 오래될 가능성이 높고 그것이 다시 급여나 직위가 높을 가능성으로 연결되므로 나타난 결과로 해석된다. 이 분석에서 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 직무만족 변이의 74.5%를 설명하고 있는데, 구조적 변수들이 61.7%로 가장 높은 설명력을 보였으며, 다음으로 심리적 변수가 9.2%, 환경적 변수가 0.5%의 추가 설명력을 보였다.

다음으로 조직몰입에 대한 독립변수들의 영향력을 파악하기 위해 모형 5를 중심으로 유의한 변수들을 살펴보면, 구조적 변수로는 직무상사의 지원, 과업 중요도, 성장기회 등이 유의한 정(+)^의 영향을 미쳤고, 심리적 변수로는 긍정적 심성이 정(+)^의 영향을, 부정적 심성이 부(-)^의 영향을 미쳤으며, 환경적 변수로는 외부취업기회가 부(-)^의 영향을 미쳤다.

<표 4> 직무만족에 대한 위계적 중다회귀분석

변 수	직무만족					
	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V	
	β	β	β	β	β	
구조적 변수	직무의 자율성	-.110**	-.096**	-.082*	-.073	-.078
	직무의 다양성	-.024	.032	.022	.112	.210**
	분배의 공정성	.086	.074	.057	-.062	-.053
	역할갈등	-.139***	-.102**	-.093**	-.038	-.052
	직장상사의 지원	.139**	.122**	.117**	.162	.198*
	직무의 적합도	-.042	-.026	-.015	.000	.009
	과업 중요도	.342***	.256***	.254**	.242***	.206***
	직업의 안정성	.183***	.125**	.133***	.043	.049
	성장기회	.232***	.239***	.218**	.397***	.322**
	승진기회	.139**	.121**	.124**	.209*	.194*
개인적변수	자아효능감		.063	.077	.082	.045
	긍정적 심성		.156***	.172***	.192***	.167***
	부정적 심성		-.272***	-.255***	-.246***	-.199***
환경적 변수	외부 취업기회			-.088*	-.094*	-.065
	사회적 지원			-.027	-.028	-.034
상호작용	직무의 자율성 * 중요성인식정도				.005	.058
	직무의 다양성 * 중요성인식정도				-.095	-.182**
	역할갈등 * 중요성인식정도				-.066	-.015
	직업의 안정성 * 중요성인식정도				.110	.087
	성장기회 * 중요성인식정도				-.230	-.118
	승진기회 * 중요성인식정도				.101	.126
	보수의 공정성 * 중요성인식정도				.126	.144
통제 변수	직장상사의지원 * 중요성인식정도				-.030	-.094
	연령					.247***
	결혼여부(결혼=1)					-.062
	교육수준(대졸이상=1)					-.026
	직종(간호사=1)					.013
소득수준					-.061	
R^2	.617	.709	.714	.722	.745	
R^2 -Change	-	.092	.005	.008	.023	
F값	23.968***	30.001***	26.595***	17.833***	16.521***	

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

다음으로 각 구조적 변수와 그 변수들의 가치에 대한 중요성인식정도의 상호작용항을 추가하였으나 유의한 영향변수가 없었다. 통제변수로는 연령이 정(+)의 영향을 미쳤는데 병원조직의 특성 상 연령이 높으면 근무기간이 오래될 가능성이 높고 그것이 다시 조직에 대한 애착심으로 연결될 가능

성이 높기 때문에 나타난 결과로 해석된다. 이 분석에서 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 조직몰입 변이의 76.3%를 설명하고 있는데, 구조적 변수들이 67.0%로 가장 높은 설명력을 보였으며, 다음으로 심리적 변수가 5.9%, 환경적 변수가 1.7%의 추가 설명력을 보였다.

<표 5> 조직몰입에 대한 위계적 중다회귀분석

변 수	조직몰입					
	Model I	Model II	Model III	Model IV	Model V	
	β	β	β	β	β	
구조적 변수	직무의 자율성	-.142**	-.118**	-.086*	-.095	-.097
	직무의 다양성	-.067	-.032	-.041	.052	.079
	분배의 공정성	.162***	.151***	.118**	-.037	-.028
	역할갈등	-.091**	-.052	-.034	.050	.053
	직장상사의 지원	.244***	.226***	.204***	.216**	.215**
	직무의 적합도	-.057	-.039	-.022	.000	.012
	과업 중요도	.302***	.254***	.256***	.245***	.221***
	직업의 안정성	.157**	.112**	.130**	.028	.017
	성장기회	.230***	.230***	.192***	.255**	.227*
	승진기회	-.065	-.050	-.058	-.032	-.033
개인적 변수	자아효능감		.011	.029	.023	.000
	긍정적 심성		.077*	.097**	.106**	.101**
	부정적 심성		-.267***	-.231***	-.219***	-.188***
환경적 변수	외부 취업기회			-.187***	-.204***	-.195***
	사회적 지원			.018	.022	.006
상호작용항	직무의 자율성 * 중요성인식정도				.027	.049
	직무의 다양성 * 중요성인식정도				-.100	-.130
	역할갈등 * 중요성인식정도				-.111*	-.098
	직업의 안정성 * 중요성인식정도				.122	.114
	성장기회 * 중요성인식정도				-.090	-.051
	승진기회 * 중요성인식정도				-.035	-.032
	보수의공정성 * 중요성인식정도				.172	.174
	직장상사의지원 * 중요성인식정도				-.001	-.014
통제 변수	연령					.137**
	결혼여부(결혼=1)					.004
	교육수준(대졸이상=1)					.045
	직종(간호사=1)					.062
	소득수준					-.003
R^2	.670	.729	.746	.754	.763	
R^2 -Change	-	.059	.017	.008	.009	
F값	31.727***	33.663***	32.068***	21.557***	18.492***	

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

따라서 병원관리자의 입장에서, 직원들의 직무에 대한 범위와 수준을 명확하게 하여 그 역할에 갈등이 없도록 지원해 주는 것이 필요하며, 직원들과의 인터뷰나 설문조사를 통해 특히, 성장기회나 직장상사의 지원에 애착이 강한 직원에게는 좀 더 차별화시켜 동기부여를 강화시켜준다면 조직에 기여하는 바가 클 것이라 생각된다.

2. 이직의도에 대한 경로분석 결과

본 연구에서는 독립변수들이 이직의도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 매개변수인 직무만

족과 조직몰입을 통해서도 간접적으로 이직의도에 영향을 미친다고 인과모형에서 설정하였다. 따라서 독립변수들이 매개변수들을 통하여 간접적으로 이직의도에 미치는 영향(간접효과)과 독립변수들의 총효과(직접효과+간접효과)를 파악하기 위해서 경로분석을 시행하였다. 경로분석은 기본적으로 중다회귀분석기법에 기반을 두고 있으며, 인과모형을 분석하기 위하여 매개변수인 직무만족, 조직몰입을 각각 독립변수들에 대해서 회귀시키고, 종속변수인 이직의도는 매개변수인 직무만족, 조직몰입을 각각 포함시켜 독립변수들로 회귀시키는 과정으로 네 번의 중다회귀분석을 실시하여 시행하였다.

<표 6> 직무만족, 조직몰입을 매개변수로 한 이직의도 직접, 간접 및 총효과 분석

변수	매개변수(직무만족)			매개변수(조직몰입)		
	직접효과	간접효과	총효과	직접효과	간접효과	총효과
매개변수						
직무만족	-.502***		-.502			
조직몰입				-.568***		-.568
구조적 변수						
직무의 자율성	-.013	.029	.016	-.032	.052	.020
직무의 다양성	.054	-.037	.023	.007	.027	.034
보수의 공정성	.011	-.053	-.042	.046	-.094	-.048
직무의 갈등	.016	.051	.067	.040	.016	.056
직장상사의 지원	-.070	-.070	-.140	-.012	-.142	-.154
직무의 적합도	-.018	.001	-.017	-.023	.007	-.016
과업의 유의성	.007	-.162	-.155	.026	-.175	-.149
직업의 안정성	-.084*	-.081	-.165	-.080*	-.082	-.162
성장기회	-.059	-.161	-.220	-.064	-.144	-.208
승진기회	.009	.069	.078	.023	.046	.069
개인적 변수						
자아효능감	.041	-.034	.007	.022	-.007	.015
긍정적 심성	-.026	-.114	-.140	-.052	-.072	-.124
부정적 심성	.107**	.142	.249	.095*	.146	.241
환경적 변수						
외부 취업기회	.238***	.039	.277	.165***	.132	.297
외부인적지원	.061	.020	.081	.078*	-.002	.076
통제변수						
연령	.000	-.157	-.157	-.038	-.096	-.134
소득수준	-.038	.039	.001	-.009	-.000	-.009
결혼여부(결혼=1)	-.114**	.043	-.071	-.085*	.001	-.084
교육수준(대졸이상=1)	.024	.017	.041	.059	-.030	.029
직책(간호사=1)	.068*	-.020	.048	.095**	-.054	.041

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

그러나 경로분석상에서 간접효과와 총 효과 분석은 이들 효과에 대한 유의도를 검증할 수 없다는 것이 문제이다. 따라서 기존 연구에 따라 직접효과와 간접효과를 합한 총 효과가 절대값 0.1을 넘는 경우에만 종속변수인 이직의도에 대해 각 독립변수들의 총 효과가 유의미한 효과를 미치는 것으로 간주하였다[4]. 먼저, 독립변수들이 직무만족을 매개로 하여 이직의도에 미치는 총효과(직접효과+간접효과)를 살펴보면, 매개변수인 직무만족(-.502)이 가장 큰 부(-)의 영향을 미쳤으며, 구조적 변수 중에서는 직장상사의 지원(-.140), 과업의 유의성(-.155), 직업의 안정성(-.165), 성장기회(-.220)가 유의한 부(-)의 영향을 미쳤으며, 심리적 변수로는 긍정적 심성(-.140)이 부(-)의 영향을, 부정적 심성(.249)이 정(+의 영향을 미쳤다. 또한 환경적 변수로는 외부취업기회(.277)가 유의한 정(+의 영향을 미쳤으며, 통제변수로는 연령(-.157)이 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다.

다음으로, 독립변수들이 매개변수인 조직몰입을 통하여 이직의도에 미치는 총효과를 파악하기 위해서 경로분석을 시행하였다. 그 결과 매개변수인 조직몰입(-.568)이 가장 큰 부(-)의 영향을 미쳤으며, 구조적 변수 중에서는 직장상사의 지원(-.154), 과업의 유의성(-.149), 직업의 안정성(-.162), 성장기회(-.208)가 유의한 부(-)의 영향을 미쳤으며, 심리적 변수로는 긍정적 심성(-.124)이 부(-)의 영향을, 부정적 심성(.241)이 정(+의 영향을 미쳤다. 또한 환경적 변수로는 외부취업기회(.297)가 유의한 정(+의 영향을 미쳤으며, 통제변수로는 연령(-.134)이 유의한 부(-)의 영향을 미쳤다.

V. 고찰

1. 연구결과에 대한 고찰

본 연구에서 이론적 인과관계 변수와 통제변수

를 모두 포함하여 수행한 경로분석 결과를 통해 노인의료복지시설 근로자들의 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 변수들의 의미와 경영자들을 위한 시사점 및 정책적 함의를 고찰해보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 관심을 가지고 검증한 구조적 변수와 그 변수들의 중요성인식정도(values)간의 상호작용이 직무만족과 조직몰입에 어떤 조절효과를 가지는지 분석한 결과 직무의 다양성변수만 직무만족에 대해 상호작용을 가질 뿐 다른 변수들의 상호작용효과는 없는 것으로 나타났다. 이는 경영자 입장에서 근로자들의 직무를 다양하게 해 줌으로써 직무만족이나 조직몰입, 나아가 이직의도에 영향을 미치려는 시도를 할 때는 그 근로자가 직무의 다양성이라는 변수를 중요하게 생각하는 지를 먼저 파악한 후 그런 근로자들에게만 직무확대(job enlargement) 또는 직무충실화(job enrichment) 등의 직무재설계 전략을 사용해야 함을 의미한다.

둘째, 이직의도의 경로모형을 중심으로 매개변수들이 이직의도에 미치는 총효과를 보았을 때, 직무만족과 조직몰입 모두 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 가장 핵심적이고 영향력 있는 변수로 나타나, 선행연구의 결과를 뒷받침하였다[9][18]. 이는 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도 관리를 위해서는 매개변수인 직무만족 및 조직몰입에 영향을 미치는 독립변수들에 대해서도 관심을 가지고 관리해 나아가야 함을 시사한다.

셋째, 이직의도에 유의한 총효과를 미치는 구조적 변수로는 성장기회, 직업의 안정성, 과업 유의성, 직장상사의 지원 등이었다. 이 중 가장 큰 영향을 미치는 성장기회 변수는 근로자들이 직장 내에서 직무수행과 관련한 지식이나 기술을 개발할 기회를 얼마나 많이 가지는가에 대한 인식의 정도로서 이전 연구들을 통해 직무만족이나 이직의도의 결정요인으로 강조되고 있는 변수인데, 본 연구

의 결과도 이를 뒷받침 하고 있다[18]. 이는 노인 의료복지시설의 근로자들이 그 직무의 특성에 맞는 지식과 정보에 기반한 기술을 지속적으로 습득하고 배양해 나갈 수 있도록 경영자들이 수준 높은 경영시스템으로 지원해야 함을 의미한다. 따라서 노인의료복지시설의 경영자들은 각 근로자들이 수행하고 있는 직무의 전문성과 업무수행 동기를 높이기 위하여 적절한 내부, 외부 교육훈련 기회의 제공, 야간 대학 및 대학원 진학 지원, 자체 학습 동아리 운영 지원 등을 통해 근로자들이 노인의료복지시설의 특성에 맞는 전문지식과 기술을 갖추 수 있도록 지원하는 노력을 아끼지 말아야 할 것이다.

직업의 안정성은 고용상태가 안정적인 정도를 의미하는 것으로 기존 연구에서도 직업의 안정성은 조직몰입이나 직무몰입, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다[18]. 최근 노인의료복지시설의 급격한 증가로 임시직이나 일용직 등 비정규직 근로자가 많아지고 있는 추세이며, 구조조정이나 성과중심의 경영 도입 등 근로환경과 조직문화의 변화로 인해 근로자들의 고용불안이 이어지고 있다. 비정규직 근로자는 정규직과의 임금 차별, 고용기간에 대한 불안, 근로조건의 차별 등을 겪고 있으며, 실제로 정규직과의 신분제 또는 사회적인 갈등으로 인해 정신 및 육체적으로 심각한 문제를 겪고 있다. 비정규직 근로자와 관련된 연구를 살펴보면, 비안정적 직업의 집단은 안정적 직업의 집단보다 임금만족, 직무몰입, 이직기회에 의해 더 높은 이직의도를 나타내는 것으로 보고되었다[25]. 따라서 경영자들은 근로자의 채용이나 훈련 등에 들어가는 높은 거래비용을 고려해 무게 중심적인 비정규직 채용을 자제해야 할 것이며, 정책적으로도 근로자들이 각자의 능력과 적성에 부합되는 직업을 안정성 있게 유지할 수 있도록 고용보장 시스템을 강구해야 할 것이다.

과업 유의성은 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. 이는 노인 의료복지시설의 근로자들은 자기가 수행하고 있는 직무가 노인들의 건강 회복 및 삶의 질 향상에 기여하고 환자와 병원관리자들에 의해 그 업무의 중요성이 인정받고 있다고 느낄 때 그 조직에 더 머무를 가능성이 높음을 의미한다. 따라서 경영자들은 근로자 각자의 직무에 대해 그 가치를 인정하고 정신적, 물질적으로 적절한 칭찬 및 보상을 아끼지 말아야 할 것이다.

직장상사의 지원은 직무와 관련하여 상사와의 우호적인 관계를 맺는 정도이다. 이는 능력과 경쟁이 강조되는 전반적인 사회분위기 속에서 개인의 발전을 위해 상사와의 원만한 관계를 더욱 중요시하고 있음을 나타낸 것으로 보이며, 상사의 지원으로 근로자들은 더욱 더 조직에 대해 긍정적인 태도를 보임을 의미한다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 최근 연구에서도 직장상사의 지원은 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 기존의 연구결과와도 일치하였다[10]. 따라서 경영자들은 직원들에게 업무상의 knowhow를 적극 지도하고 애로사항을 해결해주며, 공식적, 비공식적 모임을 활성화시키고, 동아리나 학습조직 같은 여러 가지 활동 등을 지원해 줌으로서 직원과의 신뢰관계를 형성하려는 노력을 아끼지 말아야 할 것이다.

넷째, 이직의도에 유의한 영향을 미치는 개인적 변수는 긍정적 심성과 부정적 심성이었는데, 이는 개인 심리적 변수가 직무만족과 이직의도 사이에 큰 관계성을 가진다는 기존의 실증적 증거와도 일치하는 것이다[10][18]. 긍정적 심성과 부정적 심성에 관해서는 매사에 긍정적이고 적극적인 사람이 같은 상황 하에서도 부정적이고 소극적인 사람보다 높은 직무만족을 가질 가능성이 크다는 것을 나타낸다. 따라서 노인의료복지시설의 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 요망된다.

다섯째, 환경적 변수로는 외부취업기회가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이는 노인의료복지시설에 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, 의사결정 과정에 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.

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

본 연구의 모형에서 유의한 영향변수로 나타난

변수들을 보면 구조적, 개인적, 환경적 각 영역별로 유의한 변수들이 골고루 분포하고 있음을 알 수 있다. 이는 이직의도 연구모형의 설정에 있어 기존의 구조적 중심의 연구를 넘어서 근로자 개인의 특성과 외부의 환경적 요인까지 고려한 경제학, 사회학, 심리학, 경영학 등 다학제적 접근이 이루어져야 함을 시사한다.

2. 연구방법에 대한 고찰

본 연구는 다음과 같은 연구방법상의 제한점으로 인하여 결과 해석의 일반화에 신중을 기할 필요가 있다.

첫째, 본 연구의 표본은 노인전문병원 6개, 노인(전문)요양시설 3개소로 현재 운영되는 노인(전문)요양시설이나 노인전문병원의 총수에 비하여 표본의 수가 작고, 표본추출방법이 편의추출방법이라 대표성을 지니기 어렵다는 제한점이 있다. 또한 표본의 수가 작아 노인의료복지시설의 소재지나 규모에 따른 이직의도 차이를 비교할 수 없었다. 따라서 추후에 보다 다양한 지역과 형태의 노인의료복지시설을 대상으로 표본의 수를 확대하여 유사한 연구를 수행한다면 노인의료복지시설 근무자의 이직의도에 영향을 미치는 요인들의 일반화에 기여할 수 있을 것이다. 또한 이직의 개념적 모형 중 Price의 구조적 모형을 토대로 연구모형을 설정하여 근무자의 이직의도에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 연구의 목적으로 설정하였으므로 근무자의 직종별로 이직의도에 차이를 나타내는 요인이 무엇인지는 분석하지는 않았다[18]. 추후에는 직종별 표본의 수를 더욱 확대하여 직종별 이직의도에 관련된 영향요인 분석이 이루어진다면 노인의료복지시설의 효과적인 인력관리에 더 많은 정보를 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 노인의료복지시설인 노인요양시설(무료, 유료, 실비), 노인전문요양시설(무료, 유료, 실비),

노인전문병원 근무자들의 실제적인 이직률 자료가 없어 이직의 가장 유력한 예측 이직의도를 연구의 종속변수로 사용할 수밖에 없었다. 추후 연구에서는 실제 이직한 근로자들을 대상으로 이직과 관련된 독립변수들의 실태를 조사한다면 이직 관련 모형의 정확성을 제고할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 한 시점의 설문조사를 바탕으로 한 단면연구방식(cross-sectional design)으로 수행되어 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 대한 인과관계를 입증하기에는 한계가 있다. 추후의 연구에서 동일한 연구대상을 놓고 일정한 시차를 가지고 반복적으로 동일한 설문조사를 실시하는 종단연구(longitudinal study)를 수행한다면, 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 영향을 주는 요인들과 종속변수간의 인과관계를 더욱 명확히 밝혀낼 수 있을 것이다.

넷째, 인구특성변수를 이론적 인과관계 변수가 아닌 통제변수로 사용하였는데, 연령이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나는 등 본 연구에 사용된 독립변수이외의 다른 유의한 이론적 변수들이 누락되었을 가능성이 있으므로 이에 대한 추가 연구가 요구된다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 노인의료복지시설 근무자들의 이직의도에 영향을 미치는 유의한 변수들을 밝혀내어 향후 인력 관리 및 업무의 효율성을 높이고 이직률을 감소하는데 기초 자료로 활용하고자 시도되었다. 본 연구의 핵심주제인 이직의도를 중심으로 연구결과의 시사점을 요약해 보면 본 연구의 모형에 포함된 이론적 독립변수들은 높은 설명력을 보여 주었을 뿐만 아니라, 유의한 영향변수들도 구조적 변수, 개인적 변수, 환경적 변수의 다양한 변수군에 골고루 분포되어 이직의도의 결정요인을 규명하는 연구에서는 다양한 변수 군을 포괄하는 종합

적이고 다학제적인 접근방법이 필요함을 입증해 주었다. 이상의 연구결과는 향후 이직의도 연구의 종합적 연구모형 설정이라는 학술적 활용과 더불어 노인의료복지시설 근무자들의 직무만족과 조직몰입을 강화시키고, 이직의도를 경감시키기 위한 실무적 인력관리 분야에도 유용한 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

1. 통계청(2006), 장래인구신추계, p.7.
2. 건강보험통계연보(2010), p.62.
3. 황성철(2004), 사회복지행정론, 현학사, p.25-35.
4. 고종욱, 서영준, 서상혁(2003), 조직공정성이 종합병원 의사들의 직무만족, 전문직업몰입 및 조직몰입에 미치는 영향, 보건행정학회지, Vol.13(3);71-90.
5. 변재관(2001), 노인요양시설 평가결과 및 정책방안, 보건복지포럼, Vol.1(56);5-16.
6. 오영희, 김종민(2001), 노인요양시설의 현황분석과 정책과제, 보건복지포럼, Vol.(57);51-64.
7. 한국보건사회연구원(2003), 보건복지부. 사회복지시설 평가 및 지표개발 연구보고서, p.35-40.
8. 실버케어뉴스(2008), 6월 22일자, p.6.
9. Price J.L., Mueller C.W(1981), A causal model of turnover for nurses, Academy of Management Journal, Vol.34;543-565.
10. Chen, HC, Chu, C., Wang YH., Lin LC(2008), Turnover factors revisited: A longitudinal study of Taiwan-based staff nurses, International Journal of Nursing Studies, Vol.45(2);277-285.
11. Kiyak H.A., Kevan H. Namazi, Eva F.K(1997), Job commitment and turnover among women working in facilities serving older persons, Research on Aging, Vol.19(2);223-246.
12. Nicholas G.C., John E(2006), Organizational Characteristics Associated with staff turnover in

- nursing homes, *The Gerontologist*, Vol.46(1);62-73.
13. Yin J.T., Yang, K.A.(2002), Nursing turnover in Taiwan: A meta-analysis of related factors, *International Journal of Nursing Studies*, Vol.39(6);573-581.
 14. Hays L.J., Linda O.P., Christine D., Judith S., James B., Frances H., Heather K. Spence L., Nicola N., Patricia W.S.(2006), Nurse turnover: A literature review, *International Journal of Nursing Studies*, Vol.43;237-263.
 15. 서영준, 고종욱(2002), 의약분업 이후 종합병원 의사들의 이직의도 결정요인, *보건행정학회지* Vol.12(4);68-90.
 16. Steers R.M., Mowday R.T(1981), Employee turnover and post-decision accommodation processes, *Research in Organizational Behavior*, Greenwich, CT:JAI press. pp.181-191.
 17. Muller C.W, Price, J.L(1990), Economic, psychological and sociological determinants of voluntary turnover. *The Journal of Behavioral Economics*, Vol.19;321-335.
 18. Price J.L(2001), Reflections on the determinants of voluntary turnover, *International Journal of Manpower*, Vol.22;600-624.
 19. 서영준(1995), 병원근무자의 직장에착에 관한 연구, *보건행정학회지*, Vol.5(2);173-201.
 20. Lu H., Alison E.W., Louise B(2007), Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China, *International Journal of Nursing Studies*, Vol.44(4);574-588.
 21. House J.S(1981), *Work stress and social support*, Reading, MA : Addison-Wesley, pp.68-78.
 22. Hackman J.R., Oldman G.R(1975), Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of the Applied Psychology*, Vol.60;151-170.
 23. Adams JS(1963), Toward an understanding of inequality, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.67;422-436.
 24. Kaufman B.E(1982), The Determinants of Strikes in the United States, *Industrial and Labor Relations Review*, Vol.35(4);473-490.
 25. 김소연(2002), 직업의 안정성이 이직의도에 미치는 영향, 경기대학교 행정대학원, 석사학위논문. pp.35-45.

접수일자 2012년 2월 2일

심사일자 2012년 2월 17일

게재확정일자 2012년 3월 2일