

Print ISSN: 2233-4165 / Online ISSN: 2233-5382  
doi:http://dx.doi.org/10.13106/ijidb.2018.vol9.no10.39.

## Determinant Factors of Service Orientation for Human Resources of Long Term Care Facility\*

### 노인장기 요양시설 종사원의 서비스 지향성 결정요인에 관한 연구

Seong-Duck Lee(이성덕)\*\*, Yong-Cheol Hwang(황용철)\*\*\*

Received: August 01, 2018. Revised: September 01, 2018. Accepted: September 15, 2018.

#### Abstract

**Purpose** - This study is to propose discriminative management strategies to long-term care facilities based on the empirical analysis after reviewing the effects of social support, perceived by long-term care facility employees, to service orientation.

**Research design, data, and Methodology** - The research model designed social support, job stress, organizational commitment, and service orientation. The survey collected data from 453 customers in a long-term care facility in jeju. The SPSS 18.0 package was used for analysis.

**Results** - First, social support for long-term care facility employees has a negative(-) effect to job stress. Test results, social support factors except appraisal support had a negative impact on job stress. Second, social support has a positive(+) effect to organizational commitment. Test results, informational support, tangible support and appraisal support had significant effects on organizational commitment. However, emotional support had a positive impact on affective commitment and normative commitment. Third, social support has a positive(+) effect to service orientation. Test results had a positive impact. Fourth, job stress has a negative(-) effect to organizational commitment. In the test results, employee's continuance commitment and normative commitment had significant negative effects in job stress. However, affective commitment had no significant impact. Fifth, job stress has a negative(-) effect to service orientation. Test results showed a negative impact.

**Conclusions** - The study implies the following. First, that there should be a change in the social perception of long-term care facilities. 'Long-Term Care Insurance for The Elderly' was enacted to emphasize this responsibility for the elderly problems as a new system. Enactment of this Act was expected to improve the quality of life of the people by stabilizing the elderly life and reducing the burden of families. Therefore, long-term care facility system should be as efficient as possible for making plans for systematic and organizational support. Second, the efforts of facility managers to minimize job stress of employees is necessary. Accordingly, performing spontaneous work is required for a comfortable working environment and management. Third, the systematic education and training to employees for service oriented behavior of the facility will be required in the long term.

**Keywords:** Long-Term Care Facility, Social Support, Job Stress, Organizational Commitment, Service Orientation.

**JEL Classifications:** I18, I28, I38.

#### 1. 서론

노인 장기요양보험제도는 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 고통 받고 있는 노인에게 대한 간병, 장기요양 문제를 사회연대

원리에 따라 국가와 사회가 부담하는 사회보험제도이다.

노인 장기요양보험제도에 대한 선행연구들을 살펴보면, 우선 장기요양보험제도의 내용과 정책에 대한 연구(Bae, 2009; Lim, 2010; Lee, 2012; Lee & Choe, 2013; Kim & Lee, 2013; Lee, 2014)가 주류를 이루고 있었고, 노인 장기요양시설의 서비스에 관한 연구(Lee, 2009; Im & Hwang, 2011; Kang & Choe, 2012; Kwon, 2014), 요양보호사의 직무환경 및 직무스트레스에 관한 연구(Li, Kwon, & Park, 2012; Lee, 2014), 요양보호사 및 사회복지사의 사회적지지에 관한 연구(Choe & Lee, 2007; Soe, 2010; Lee, 2012)가 진행되고 있었다. 그러나 마케팅측면에서 노인장기요양시설의 서비스 지향성 등에 관한

\* This paper is a revision and supplementation of the thesis of the first author's master's degree.

\*\* First Author, CEO, Jegwang Long term Care Facility, Korea.  
E-mail: poulbit@daum.net

\*\*\* Corresponding Author, Professor, Department of Business Administration, Jeju National University, Korea.  
Tel: +82-64-754-4416, E-mail: ychwang@jejunu.ac.kr

연구는 아직까지 미미한 실정이다.

노인 장기요양시설에 종사하는 인적자원들은 대부분 직업상 특수성이 요구되는 환경에서 봉사와 희생이라는 사명감을 근간으로 열악한 대우 속에 근무하고 있다. 따라서 이들에 대한 사회적 지지는 중요한 동기부여가 되고 있다. Cobb and Elder (1983)는 사회적 지지를 개인으로 하여금 자신이 보살핌과 사랑, 지지를 받고 있다고 느끼게 하여 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보라고 하면서, 사회적 지지는 위기 시에 적응을 촉진시키고 변화에 적응할 수 있는 완충변수로 기능한다고 보았다. 특히 노인 장기요양시설 종사원이 직무수행에 있어서 느끼는 직무스트레스와 직업에 대한 열등감을 해소시킬 수 있는 수단으로 사회적 지지가 요구됨을 설명하는 것으로 볼 수 있다. 또한 노인 장기요양시설의 서비스 질은 이용자 및 가족들에게는 중요한 선택 동기가 될 수 있다. 노인 인구의 급격한 증가로 인해 관련시설의 경쟁적 확장은 요양서비스 질의 저하로 나타나고 있고, 질 좋은 서비스에 대한 필요성이 중요함에도 불구하고 아직까지 이에 대한 체계적인 연구가 폭넓게 이뤄지지 못하고 있는 것이 현실이다(Kang & Choe, 2012; Kwon, 2014).

본 연구에서는 그동안 진행되어 왔던 노인 장기요양시설과 관련한 연구들과의 차별성을 가지고 시설의 인적자원에 대한 체계적인 연구와 시설의 서비스지향성에 대한 실증적 연구를 실시함으로써 관련 시설의 경영에 시사점을 제공하고자 한다.

## 2. 선행연구 고찰 및 가설설정

### 2.1. 노인장기요양시설의 개념

노인요양시설은 치매, 중풍 등 장기간 요양보호가 필요하고 일상생활에서 타인의 도움을 받을 필요가 있는 노인으로서 가족의 조력을 받기 어려운 노인들을 수요, 보호하는 시설로서 (McFall & Miller, 1992; Black, Rabins, & Gremm, 1999) 신체적, 정신적, 기능면에서 일상생활 수행과정에 활동장애를 가진 노인들에게 장기간에 걸쳐 건강보호(health care)와 사회보호(social care)를 제공하는 시설이다.

노인요양시설은 병원이나 다른 특수 의료기관과는 달리 병의 진단과 치료를 위한 시설들이 요구되지 않는 만성질환자를 대상으로 필요한 의료서비스와 숙련된 간호를 지속적으로 제공하는 곳으로서, 병의 증세가 안정기에 들어서거나 만성질환으로 인하여 불필요하게 된 고령 입원환자, 또는 가정에서 보호받고 있는 노인들의 기능회복훈련이나 일상적 간병보호를 통하여 심신의 기능을 회복하게 하고 일상생활능력을 향상시킴으로써 가정에 복귀시키고자 하는 시설이다(Jeon, Kim, & Lee, 2011). 우리나라 노인복지법 제31조에는 노인복지시설을 분류하여 명시하고 있으며, 노인 장기요양시설은 노인의료복지시설에 해당된다.

따라서 노인장기요양법에 명시된 노인 장기요양시설은 노인 전문병원을 제외한 노인요양시설, 노인 요양공동생활가정으로 65세 이상의 노인 또는 65세 미만의 자로서 치매, 뇌혈관성질환 등 대통령령으로 정하는 노인성 질환을 가진 자로서 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 장기간 동안 입소하여 신체활동 지원 및 심신기능의 유지, 향상을 위한 교육, 훈련 등 장기요양급부를 제공하는 기관을 말하며, 시·군·구청장의 지정을 받아 시설급부를 제공하는 장기

요양기관이다.

### 2.2. 사회적 지지

사회적 지지(social support)는 건강에 대한 스트레스의 충격을 감소 또는 완충할 수 있는 의미를 지닌 용어로 1970년대 Caplan and Killilea(1976), Cobb and Elder(1983) 등에 의해 소개되면서 연구가 확산되었으며, 한 개인이 가진 대인 관계로부터 영향을 받을 수 있는 긍정적인 자원(Cohen & Hoberman, 1983)이라고 할 수 있다. 사회적 지지는 '개인이 타인과의 의미 있는 상호작용의 결과로 얻게 되는 것'으로 스트레스 효과를 완충시킬 수 있는 것과 개인의 심리적, 정신적인 안정을 제공함으로써 좌절을 극복하게 해주면 문제해결의 능력을 강화시킬 수 있다는 측면에서 그 중요성이 강조되어 왔다.

사회적 지지는 종합적이고 포괄적인 개념으로 학자들마다 내리는 정의가 다양하다(Blazer, 1980; House, 1982; Cobb & Elder, 1983; Cohen & Wills, 1985; Schulz & Schwarzer, 2004; Salami, 2010; Lakey & Orehek, 2011).

사회적 지지의 구성요인은 사회적 지지가 그 제공 주체가 누구냐에 따라, 어떠한 기능을 하는지에 따라 학자들마다 구성요인들을 달리하고 있으나 본 연구에서는 노인 장기요양시설의 특성을 반영하여, 사회적 지지를 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 나누어 분석하고자 한다.

첫째, 정서적 지지(emotional support)는 개인으로 하여금 심리적 안정을 제공하며 구성원들 간에 존경의 대상이며, 애정을 받고 있다고 느끼게 하는 것이며(House, 1981), 개인으로 하여금 정서적 안정감을 느끼게 해주어 그 자신이 구성원들 사이에서 존경이나 사랑을 받는 것을 느끼게 해주는 행위로 존경, 애정, 경청, 존중감, 친밀감, 관심의 제공 등을 말한다.

둘째, 정보적 지지(informational support)는 무엇인가 가치 있다고 생각되거나 의사소통을 할 때 서로의 관계에 있어서 연결을 하는 역할을 하고 조직의 일원이라고 믿어지도록 하는 정보의 구성요소라고 한다(Cobb & Elder, 1983). 개인이나 환경으로부터의 문제를 즉시 해결할 수 있도록 지식이나 정보를 제공하는 것으로(House, 1982), 정보적 지지는 제안이나 충고 또는 지시를 제공하여 개인이 문제가 발생하였을 때 해결할 수 있도록 대처 방법이나 결정이 합리적이도록 조언해 문제가 해결되도록 도와주는 것이다(Ahn & Park, 2011).

셋째, 물질적 지지(tangible support)는 문제해결에 필요한 도구나 경제적으로 도움을 제공하는 것이다(Cohen & Hoberman, 1983). 즉 물질적 지지는 개인이 필요로 하는 어떠한 것들을 직접 제공하여 도와주는 행위.

넷째, 평가적 지지(appraisal support)는 개인에게 주어진 일들을 처리하는 과정에서의 자신의 행동에 대해 평가하여 전달하는 것으로(House, 1982), 개인에게 자신의 행위에 대한 평가를 하도록 하여 그것을 통해 자신을 바라보게 하는 것을 말한다.

사회적 지지는 직무수행자의 직무스트레스가 완화될 수 있도록 해주는 조직내적 또는 외적 요인들을 의미하며, 일반적으로 직무스트레스를 완충시키거나 방어해 주는 역할을 한다(LaRocco, House, & French, 1980; Cohen & Wills, 1985; Hobfoll & Vaux, 1993; Yarcheski & Mahon, 1999; Lakey & Orehek, 2011). 사회적 지지에 대한 선행연구들은 대다수가 스트레스를 줄이고 예방하는 역할로서의 연구가 주를 이루고 있다. 즉 사회적 지지가 역할관련 스트레스 요인으로 인한 부정적 영향을 감소시킨다는 연구(Ko & Youm, 2003; Kim &

Han, 2007; Li et al., 2012; Cohen & Wills, 1985; Maslacha, 2001)와 사회적 지지가 역할지각, 직무만족도, 그리고 삶의 만족도와 같은 결과변수간의 매개효과가 있음을 보여주는 연구(Kim & Chung, 2011; Jung & Lee, 2011; Im & Choi, 2012)가 있다. 또한 스트레스를 조절하는 조절효과에 대한 연구(Schutt, 1994; Hays, Saunders, Flint, Kaplan, & Blazer, 1997; Saito, Sagawa, & Kanagawa, 2005; Ko & Seo, 2011; Ko, 2012)도 다양한 직종에서 이루어지고 있다. 주로 심리학, 교육학에서 다루어지던 사회적 지지는 최근 직무스트레스 이외에도 혁신행동(Jeon et al., 2011), 자기효능감(Ahn & Park, 2011; Lee & Hurr, 2012; Park, Seo, & Kang, 2014), 자아탄력성(Lim, Park, & Park, 2014; Jung, 2014) 등 여러 분야에서 연구가 계속되고 있다.

### 2.3. 직무 스트레스

Hall and Mansfield(1971)는 스트레스를 어떤 체계에 적용하는 외적인 힘이라고 정의하고, 이러한 외적인 힘에 의해 야기되는 내적 체계상태의 변화를 긴장이라고 하였다. 그들은 스트레스와 긴장에 대한 개념적 차이를 명확히 하면서 조직의 긴장과 반응은 환경을 변화시키며, 이것은 개인의 외적 스트레스가 되고, 또한 개인은 이것을 내적 긴장으로 발전시키게 되며 개인은 이러한 긴장을 해소시키도록 반응하게 된다고 하였다.

직무스트레스에 대해 여러 학자들의 정의를 몇 가지로 분류하여 살펴보면 첫째, 특정한 직무와 관련된 부정적인 환경적 요인을 중심으로 한 정의이다(Margolis & Kroes, 1974; McGrath, 1976; Chang, 2011; Lee, 2008). 둘째, 외부 환경에 대한 개인의 심리적-생리적 반응을 중심으로 한 정의이다(Parker & Decotiis, 1983; Schuler, 1984; Ivancevich & Matteson, 1987; Hwang & Heo, 2012). 셋째, 개인-환경 상호작용으로서의 직무스트레스 정의이다(Beehr & Newman, 1978).

노인요양시설 종사자들의 직무스트레스에 관한 선행연구들을 살펴보면, 노인요양시설에서의 종사원 직무스트레스의 원인은 노인보호서비스의 질과 직결되므로 노인요양시설 종사원의 스트레스 유발요인에 대한 체계적인 연구 분석이 필요함을 제시하고 있다(Lintem, Woods, & Phair, 2000).

이에 이론적 연구에서 제시하였던 선행연구들을 기초로 하여 노인 장기요양시설의 인적자원이 느끼는 사회적 지지는 직무스트레스를 감소시키는 역할을 할 것이라는 가설을 설정하였다.

- <H1> 노인장기요양시설 인적자원에 대한 사회적 지지는 종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H1-1> 정서적 지지는 종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H1-2> 정보적 지지는 종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H1-3> 물질적 지지는 종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H1-4> 평가적 지지는 종사자 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.4. 조직몰입

Buchanan(1974)은 조직몰입을 '조직의 목표와 가치관을 받아들이는 동시, 조직에 대한 충성심, 역할에 대한 심리적 몰

입'으로 정의하였고, Mowday, Porter, and Steers, (1982)은 한 개인이 특정한 조직에 대해 가지게 되는 동시성과 관여도의 상대적 강도로 조직몰입을 정의하였다.

최근 이러한 조직몰입이 조직의 성과나 이직, 직무만족에 예측력이 높다는 연구 결과(Kim & Jung, 2008)와 간호조직의 생산성 향상을 높인다는 연구결과(Lee, 2002; Bae, 2009)가 계속되면서 노인요양시설 조직의 생산성 향상에 중요한 변수로 고려되고 있다.

Allen and Meyer(1990)은 조직몰입의 구성요인을 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 정서적 몰입(affective commitment)이다. 이는 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착으로 조직구성원이 순수하게 조직자체의 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로 정의할 수 있다. 즉, 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 대한 감성적인 느낌, 긍정적인 공감대, 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 상태를 의미하는 것으로 강한 정서적인 몰입을 가지고 있는 조직구성원은 조직에 남아 있을 가능성이 높는데, 그 이유는 조직구성원 자신이 스스로 남아있기를 원하기 때문으로 이러한 현상은 지속적 몰입보다는 조직구성원의 심리적 태도를 강조하는 내용이다(Allen & Meyer, 1990).

둘째, 지속적 몰입(continuance commitment)으로 조직몰입을 개인의 행동에 대한 다양한 합리화의 결과로 생성되는 마음의 상태로 보며 한번 실행된 행위가 다시 반복될 수 있는 조건과 그 행위가 태도의 변화에 미치는 효과에 주로 관심을 가진다(O'reilly & Caldwell, 1980). 지속적 몰입은 이성적 판단으로 이루어지는 활동의 일관성과 연속성을 유지하려는 경향으로 개인이 현재의 조직을 떠남으로써 들게 되는 비용과 관련된 몰입이다.

셋째, 규범적 몰입(normative commitment)이다. 조직구성원이 조직에 지속적으로 머무르는 이유가 어떤 의무감에 의해서 형성된다고 보는 견해이다. 규범적 몰입은 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 만족에 상관없이 그 조직에 계속 재직하는 것이 옳다고 믿거나, 도덕적으로 옳다고 믿기 때문에 나타나며 조직에 대한 사명감, 임무 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야만 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 한 몰입상태를 의미한다(Allen & Meyer, 1990).

조직몰입 선행연구를 살펴보면, 직무의 다양성이 크고, 직무 중요성이 높으며, 교육기회가 많을수록, 대인관계가 원만할수록 조직몰입이 증가하고(Jo & Park, 2011), 높은 조직몰입은 낮은 이직율과 높은 직무성과를 낸다(Riketta, 2002). 그러므로 최근 노인요양시설에 근무하는 종사자의 이직, 사직이 많고, 요양보호사 채용이 어려운 상황을 겪고 있는 시점에서 종사자의 조직몰입의 수준이 어느 정도인지와 조직몰입이 고객 지향성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 큰 의미가 있다고 본다. 조직몰입과 관련한 선행연구들은 직무수행에 긍정적인 영향이 있다는 연구(Riketta, 2002)가 주류를 이루고 있다. 이에 본 연구에서는 다음의 가설을 제시한다.

- <H2> 노인 장기요양시설 인적자원에 대한 사회적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H2-1> 정서적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H2-2> 정보적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- <H2-3> 물질적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H2-4> 평가적 지지는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

또한 직무스트레스는 노인 장기요양시설에 종사하는 종사원의 조직몰입을 저하시키는 요인으로 제시하고 있다. 따라서 직무 스트레스가 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

- <H3> 노인 요양시설 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H3-1> 직무스트레스는 정서적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H3-2> 직무스트레스는 지속적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- <H3-3> 직무스트레스는 규범적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.5. 서비스지향성

서비스지향성은 ‘경영진의 정책, 업무처리 절차 및 경영목적에 내포된 철학’이라고 정의하면서, 조직의 에너지를 고객에게 서비스를 제공하는 개인적인 문제보다는 규칙, 절차와 시스템 관리를 강조하는 조직 중심적 서비스지향성(bureaucratic orientation)과 조직이 고객에게 서비스를 제공하는데 있어 고객들과 유연하고도 개방적인 형태의 관계를 유지하려는 고객 중심적 서비스지향성(enthusiastic orientation)의 두 가지로 구분하여 제시하였다(Parkington & Schneider, 1979). Schneider, Parkinton, and Buxton (1980)은 서비스지향성을 ‘조직의 종사원과 고객 간의 상호작용에 영향을 미치는 일련의 태도와 행위’라고 정의하였다. Lytle et al.(1998)은 서비스지향성의 차원을 서비스 기술, 서비스 표준, 커뮤니케이션, 서비스 훈련, 서비스 예방, 서비스 실패 및 복구, 서비스 기술, 서비스 표준 커뮤니케이션, 서비스 비전, 서비스 보상 및 인센티브 등 10가지 차원을 제시하면서 ‘서비스지향성은 시장정보에 대한 전략적 반응으로서 탁월한 서비스의 창출과 전달을 확립하는 상대적으로 지속적인 일련의 조직적 활동의 집합’으로 보았다. 즉, 서비스지향성은 탁월한 서비스를 최우선으로 한다는 믿음과 우월한 가치창출, 고객만족 그리고 이러한 노력들이 경쟁우위에 중대한 영향을 준다는 믿음을 나타내는 것이다.

서비스지향성에 관한 선행연구들을 살펴보면 서비스 제공에 있어서 직원의 태도와 행동의 중요성을 강조하고 있는데 (Hoffman & Ingram, 1991; Hartline & Ferrell, 1996; Bettencourt & Brown, 1997; Zeithaml & Bitner, 1997) 직원이 고객의 욕구를 정확하게 파악하고 만족할 만한 서비스를 신속하고 친절하게 제공함으로써 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 태도와 행동이 클수록, 즉 판매원의 서비스지향성이 클수록 높은 품질의 서비스를 제공하게 된다는 것을 알 수 있다.

최근 서비스조직의 구성원행동에 관한 연구에서도 서비스와 관련된 구성원의 행동은 특정한 보상이나 인센티브에 의해서 결정되며, 서비스 접점직원에 대한 실제적 보상과 이에 대한 전반적인 인식은 내부고객만족과 내부서비스품질 및 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Benoy, 1996; Babin & Boles, 1996; Bettencourt & Brown, 1997).

선행연구들을 토대로 하여 사회적 지지와 서비스지향성과는 높은 상관관계가 있을 것으로 보아 다음의 가설을 설정한다.

- <H4> 노인 장기요양시설의 인적자원에 대한 사회적 지지는 서비스지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H4-1> 정서적 지지는 서비스지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H4-2> 정보적 지지는 서비스지향성에 정(+0의 영향을 미칠 것이다.
- <H4-3> 물질적 지지는 서비스지향성에 정(+0의 영향을 미칠 것이다.
- <H4-4> 평가적 지지는 서비스지향성에 정(+0의 영향을 미칠 것이다.

또한 인적자원의 직무스트레스는 장기요양시설의 서비스지향성과 고객지향성에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

- <H5> 노인 장기요양시설 인적자원의 직무 스트레스는 서비스지향성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

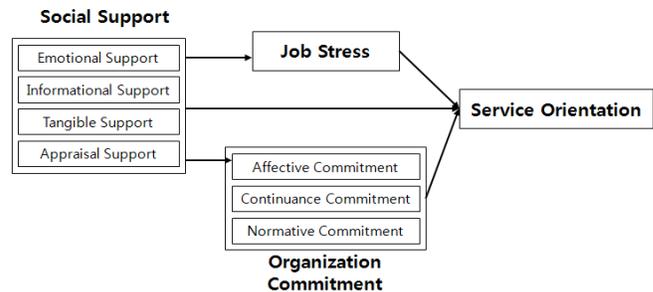
노인 장기요양시설의 종사원의 조직몰입은 친사회적 행동의 일환으로 고객 지향적 행동과 시설의 서비스지향성과 상관관계가 높다고 볼 수 있다. 이에 노인 장기요양시설 종사원의 조직몰입은 서비스지향성과 고객지향성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 가정을 설정한다.

- <H6> 노인 장기요양시설 인적자원의 조직몰입은 서비스지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H6-1> 정서적 몰입은 서비스지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- <H6-2> 지속적 몰입은 서비스지향성에 정(+0의 영향을 미칠 것이다.
- <H6-3> 규범적 몰입은 서비스지향성에 정(+0의 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법론

3.1. 연구모형

본 연구에서는 선행연구에서 제시했던 내용들을 참고로 하여 다음 <Figure 1>과 같이 연구모형을 설정하여 가설들을 제시하고자 한다.



<Figure 1> Research Model

### 3.2. 연구방법

#### 3.2.1. 변수의 측정

본 연구에서 사용된 각 변수의 측정항목들은 실증분석을 위해 연구의 주요 변수들에 대한 조작적 정의를 내린 후 이를 기초로 설문항목을 개발하였다. 모든 설문항목은 기존 연구에서 사용되었던 척도를 근거로 하여 사회적 지지(정서적 지지 7문항, 정보적 지지 6문항, 물질적 지지 6문항, 평가적 지지 6문항), 직무스트레스(13문항), 조직몰입(정서적 몰입 6문항, 지속적 몰입 6문항, 규범적 몰입 6문항), 서비스지향성(8문항)에 맞게 조정되었다. 또한 이 변수들은 7점 Likert 척도를 이용하여 측정하였다(1=매우 아니다, 7=매우 그렇다).

#### 3.2.2. 연구방법

실증적 연구를 위해 2014년 9월 29일부터 10월 15일까지 제주지역의 노인 장기요양시설에 근무하는 종사원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료의 수집은 제주도에 위치한 노인 장기요양시설을 이용하여 시설별로 편의추출방식으로 선정된 종사원들을 대상으로 직접 방문하여 조사하였다. 총 470부를 배부하였고, 수집된 자료(453부) 중 불성실한 설문(18부)은 제외하고 435부가 실증분석에 이용하였다.

실증분석은 사회과학 통계패키지(SPSS for Windows Release 18.0)를 이용하였다.

### 4. 연구결과

#### 4.1. 응답자 특성

본 연구에 이용된 자료의 인구통계적 구성은 <Table 1>과 같다.

#### 4.2. 타당성 및 신뢰성 분석

<Table 2>는 논문 구성요인의 탐색적 요인분석을 통한 신뢰도와 타당성을 검증한 자료이다. 이들 요인들의 구성변수별 요인적재량은 최소 0.536으로 나타나 적합하였으며, 고유값(eigen value)도 모든 요인에서 1이상으로 나타나 연구 요인으로 타당성이 있음을 보여주었다. 또한 총분산이 79.9%로 기준치 60%를 상회하고 있으며 전체변수에 대한 표본 적합도를 나타내주는 KMO통계량이 0.936으로 요인분석에 적절함을 설명해 주고 있고, 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내주는 Bartlett의 검정( $\chi^2=14698.910$ ,  $df=1128$ , 유의확률=0.000)에서도 유의함을 보여주고 있다. 탐색적 요인분석에서의 신뢰도를 나타내주는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 모든 항목에서 0.6이상으로 나타나 내적일관성이 확보되었다.

<Table 1> General Characteristics of sample

Category		Freq.	Per.	Category		Freq.	Per.
Gender	Male	74	17.0	Facility size	less than 10	1	0.2
	Female	361	83.0		10 ~ 30	29	6.7
Age	20 ~ 29	19	4.4		30 ~ 60	24	5.5
	30 ~ 39	83	19.1		60 persons over	381	87.6
	40 ~ 49	165	37.9	Working of weeks	7 days	7	1.6
	over 50	168	38.6		6 days	16	3.7
Scholar ship	high school	171	39.3		5 days	384	89.0
	junior college	132	30.3	work every other day	25	5.7	
	college	128	29.4	Working hours	more than 8hr	94	21.6
	graduate school	4	9		8 ~ 12 hours	334	76.8
Job Position	social worker	26	6.0		12 hours over	7	1.6
	carer	324	74.5	Length of service	less than 1 year	67	15.4
	nurse	26	6.0		1 ~ 3 years	107	24.6
	physical therapist	13	3.0		3 ~ 6 years	168	38.6
	cook	14	3.2		6 ~ 10 years	78	17.9
	office job	18	4.1		10 years over	15	3.4
	etc.	14	3.2		Average monthly income	less than 1 million \	3
	Performances	personal	4	0.9		100 ~ 150	99
corporation		422	97.0	150 ~ 200		312	71.7
local government		9	2.1	200 ~ 250		16	3.7
				2.5 million over		5	1.1
		435	100		435	100	

<Table 2> Analysis of validity and reliability on factors

Factors	Variables	component	communalities	eigen value	cumulative %	reliability		
						AID* Cronbach's α	Cronbach's α	
S.S	T.S	always for free support	.817	.845	4.893	10.235	.904	.924
		money and material support	.809	.812			.909	
		support whenever	.782	.802			.911	
		job assistance	.759	.779			.902	
		refreshment support	.742	.783			.907	
	I.S	stimulus to hesitate	.813	.835	4.372	9.912	.890	.926
		don't know about it	.791	.822			.894	
		problem resolution	.743	.784			.928	
		information search	.743	.775			.902	
	A.S	fair performance evaluation	.735	.788	3.871	9.123	.854	.898
		pride about their work	.719	.754			.832	
		respect personally	.702	.742			.879	
	E.S	respect for my opinion	.702	.765	3.274	8.234	.893	.905
		encouragement and support	.690	.725			.867	
support through other people		.676	.714	.871				
always complimentary		.674	.703	.878				
Job stress	doubts about fair treatment	.796	.805	3.712	8.733	.866	.892	
	senior lack of vision	.787	.794			.862		
	lack of communication between colleagues	.754	.776			.871		
	lack of responsibility and authority	.754	.767			.872		
	lack of communication between upper and lower	.746	.755			.880		
	patient reception difficulties	.678	.713			.888		
O.C	C.C	difficulty in to immediately quit his job	.755	.794	1.385	4.886	.610	.761
		economic difficulties	.734	.764			.704	
		don't you think to change job	.668	.711			.716	
	N.C	current facilities satisfied	.571	.694	2.625	7.234	.663	.734
		moral causes	.621	.715			.648	
		value of current workplace	.587	.688			.713	
		not yet the right decision	.536	.654			.725	
	A.C	work often the conversation	.807	.822	1.309	4.546	.654	.712
		happy to work from here	.724	.786			.645	
		loyalty to facilities	.699	.724			.699	
attachment to facilities		.654	.702	.702				
Service orientation	special service	.723	.763	2.560	7.125	.872	.894	
	high quality service values	.710	.733			.870		
	working on improvement of service	.702	.714			.871		
	the standard service system	.693	.706			.873		
	full support in facilities	.677	.693			.868		
KMO and Bartlett's test KMO=.936 / $\chi^2=14698.910$ df=1128, p=0.000				total variance	79.9%			

S.S; Social support, T.S; Tangible Support, A.S; Appraisal Support, E.S; Emotional Support  
 I.S; Informational Support, O.C; Organizational Commitment, C.C; Continuance Commitment  
 N.C; Normative Commitment, A.C; Affective Commitment

### 4.3. 상관관계 분석

먼저 노인요양보호시설 인적자원에 대한 사회적 지지와 직무 스트레스 및 조직몰입, 서비스지향성 사이의 상관성 및 방향성을 파악하기 위해 각 개념 간 상관관계를 분석하였다.

<Table 3>은 주요 개념 간 상관관계 분석을 한 결과로서, 독립 변수군과 종속변수군 간의 상관관계는 비교적 높았으나 직무스트레스요인과는 상관관계가 높지 않았지만 부(-)적 관계를 보여 사회적 지지가 높을수록 직무스트레스가 덜 받고 있음을

보여주었다. 또한 사회적 지지는 서비스 지향성에 높은 상관관계( $r=0.586\sim0.722$ )를 보여 사회적 지지를 많이 받을수록 종사원들은 서비스 지향적 행동을 보이고 있음을 알 수가 있었다. 한편, 조직몰입과 관련한 세부요인들과의 관계에서는 독립변수인 사회적 지지와 종속변수인 서비스지향성과는 비교적 높은 상관을 보이고 있었지만, 직무스트레스와는 규범적 몰입( $r=-0.27$ )에서 부(-)적 관계를 보일뿐 상관관계는 낮은 것으로 나타났다. 서비스지향성은 직무스트레스와 부(-)적 상관을 보여 직무스트레스가 높을수록 서비스지향성은 낮아지고 있음을 보여주었다.

<Table 3> Results of correlation(N=453)

Variables	Inter-construct correlations								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1) emotional support	1								
2) informational support	.793**	1							
3) tangible support	.709**	.792**	1						
4) appraisal support	.741**	.798**	.734**	1					
5) job stress	-.103*	-.119*	-.081	-2.06**	1				
6) affective commitment	.230**	.298**	.290**	.331**	.010	1			
7) continuance commitment	.360**	.349**	.328**	.391**	-.027	.445**	1		
8) normative commitment	.273**	.296**	.301**	.330**	0.08	.374**	.582**	1	
9) service orientation	.722**	.677**	.586**	.679**	-.193**	.356**	.438**	.345**	1

\*p<0.05, \*\*p<0.01

4.4. 가설검증

실증분석에 이용한 주요변수는 사회적 지지, 직무스트레스, 조직몰입, 서비스지향성 등으로 구성되었는데, 노인요양시설 종사원에 대한 사회적 지지 구성요인인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등이 독립변수로 사용되고, 직무스트레스와 조직몰입을 매개변수로, 서비스지향성이 종속변수로 사용되었다. 다중회귀에서 오차항(잔차)에 대한 가정들이 충족되는지 확인하기 위하여 공선성 진단 및 자기상관성을 검증하였는데, 공차한계가 0.1 이하이거나(Lee & Lim, 2005), 분산팽창계수가 10 이상이면 공선성이 의심되나 모두 기준치에 적합하다.

4.4.1. 사회적 지지와 직무 스트레스 간의 관계 검증

<H1>은 노인요양시설에 종사하는 종사원에 대한 사회적 지지가 종사원의 직무상 느끼는 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위한 것이다. 즉 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 직무상 느끼는 종사원의 스트레스에 부(-)의 영향, 스트레스를 감소시킬 것이라는 가설로 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<Table 4>에 나타난 바와 같이 사회적 지지 4개 요인과 직무스트레스 간의 상관관계는 0.628로 높은 부적(-) 상관성을 보이며, 39.4%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등 사회적 지지 요인을 독립변수로 동시 투입한 결과 회귀식(F=84.516, p<0.01)은 유의적이었고, 정서적 지지(t=-7.043, p<0.01), 정보적 지지(t=-4.544, p<0.01), 물질적 지지(t=-2.052, p<0.01)로 회귀식에서 유의적이거나, 평가적 지지(t=-1.325, p>0.01)는 유의적이지 않았다. 특히 이들 요인 중 정서적 지지( $\beta$ =-0.341)의 영향이 가장 크게 나타나 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해주고, 격려해주며 칭찬을 받는 것이 직무에서 받는 스트레스를 감소시키는 중요 요인임을 보여주는 결과라 할 수 있겠다. 따라서 <H1>의 검증결과, <H1-1>, <H1-2> 및 <H1-3>의 연구가설은 채택되었고, <H1-4>는 기각되었다.

4.4.2. 사회적 지지와 조직몰입 간의 관계 검증

<H2>는 사회적 지지가 노인요양시설 종사원의 조직몰입에 정(+의) 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 조직몰입도가 높을 것

이라는 가설로 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<Table 4>에 나타난 바와 같이 사회적 지지와 조직몰입 간은 높은 정(+의) 관계를 보였고(R=.424), 사회적 지지와 조직몰입 간의 설명은 18% 이었다. 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향관계를 살펴보면, 정서적 지지(t=2.969, p<0.01), 물질적 지지(t=4.232, p<0.01), 평가적 지지(t=3.405, p<0.01)로 유의미한 영향이 있었지만, 정보적 지지와는 의미가 없었다. 이는 종사원이 느끼는 사회지지가 자신의 감정을 올바르게 하려는 생각에 영향을 주고 사회적 규범이나 조직 규범을 준수해야 한다는 인식을 가져오고 있음을 나타내는 결과라 생각한다. 따라서 <H2-1>과 <H2-3>, <H2-4>는 채택되었으나 <H2-2>는 기각되었다.

4.4.3. 직무 스트레스와 조직몰입 간의 관계검증

<H3>은 노인요양시설 종사원의 직무스트레스는 조직몰입에 부(-)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원이 느끼는 직무스트레스가 높을수록 조직몰입은 낮아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위한 것이다.

<Table 4>에 나타난 바와 같이 직무스트레스와 조직몰입 3개요인 간의 상관관계는 0.606으로 높은 부(-)적 상관성을 보이며, 36.7%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 직무스트레스 요인을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 투입한 결과 회귀식(F=75.535, p<0.01)은 유의적이었고, 직무스트레스는 지속적 몰입(t=-3.312, p<0.01), 규범적 몰입(t=-2.181, p<0.01)에는 회귀식에서 유의적이거나, 정서적 몰입은 유의적이지 않았다. 이는 종사원들이 느끼는 직무스트레스는 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 있으며, 특히 조직구성원으로서 조직에 지속적으로 남아 있겠다는 지속적 몰입과 시설의 목표와 가치, 사명감을 인식하고 스스로 이를 수행하여야 한다는 책임감과 충성심인 규범적 몰입을 방해하는 부정적 요인임을 보여준다. 따라서 직무 스트레스는 인적자원의 이직의도와 관계가 있다고 볼 수 있다. <H4>의 검증결과, <H3-2>, <H3-3>의 가설은 채택되었고, H3-1은 기각되었다.

4.4.4. 사회적 지지와 서비스지향성 간 검증

<H4>는 사회적 지지가 노인요양시설의 서비스지향성에 정(+의) 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원에 대한 사회적 지지가 높을수록 노인요양시설은 서비스지향성이 높아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지

검증하기 위한 것이다.

<Table 4>에 나타난 바와 같이 사회적 지지 4개 요인과 서비스지향성 간의 상관관계는 0.683로 높은 정(+) 상관성을 보이며, 46.7%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지 등 사회적 지지 요인을 독립변수로 동시 투입한 결과 회귀식(F=94.057, p<0.01)은 유의적이었고, 정서적 지지(t=5.990, p<0.01), 정보적 지지(t=1.983, p<0.01), 평가적 지지(t=3.735, p<0.01)는 회귀식에서 유의적이거나, 물질적 지지는 유의적이지 않았다. 특히 이들 요인 중 정서적 지지( $\beta=0.377$ )의 영향이 가장 크게 나타나 직무스트레스와의 관계에서도 나타났듯이 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해주고, 격려해주며 칭찬을 받음으로써 고객에 대한 서비스 지향적 마인드를 더욱 강화시키는 중요 요인임을 보여주는 결과라 할 수 있겠다. 그러나 물질적 지지는 다소 영향을 없는 것으로 나타나 종사원들은 물질적 요소보다 인지적 감성적 요소에 의한 지지가 더 크게 인식하고 있다는 것이다. 따라서 가설3의 검증결과, <H4-1>, <H4-2> 및 <H4-4>의 연구가설은 채택되었고, <H4-3>은 기각되었다.

4.4.5. 직무 스트레스와 서비스지향성 간의 관계검증

<H5>는 노인요양시설 종사원의 직무스트레스는 서비스지향성에 부(-)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원이 느끼는 직무스트레스가 높을수록 서비스지향성은 낮아질 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하

기 위한 것이다. <Table 4>에 나타난 바와 같이 직무스트레스와 서비스지향성 간의 상관관계는 0.772로 높은 부(-)적 상관성을 보이며, 59.6%의 설명력을 가지고 있었다. 한편 직무스트레스 요인을 독립변수로, 서비스지향성을 종속변수로 투입한 결과 회귀식(F=62.232, p<0.01)은 유의적이었고, 서비스지향성(t=-7.800, p<0.01)은 유의수준 0.01에서 유의적이었다. 이는 종사원들이 느끼는 직무스트레스가 노인요양시설의 서비스지향성에 부정적 요인임을 보여준다. 따라서 검증결과, <H5>는 채택되었다.

4.4.6. 조직몰입과 서비스지향성 간의 관계검증

<H6>은 조직몰입은 서비스지향성에 정(+)의 관계가 있을 것이라는 것을 검증하기 위한 것이다. 즉, 종사원의 높은 조직몰입은 서비스지향성에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 가설을 통계적으로 유의미한지 검증하기 위함이다.

<Table 4>에 나타난 바와 같이 조직몰입과 서비스지향성 간의 상관관계는 0.524로 비교적 높은 정(+)적 상관성을 보이며, 27.5%의 설명력을 가지고 있었다. 조직몰입을 독립변수로, 서비스지향성을 종속변수로 투입한 결과 회귀식은 유의적이었다. 이는 종사원들이 조직에 대한 몰입도가 높을수록 노인요양시설의 서비스지향성에 긍정적임을 보여주는 것이다. 따라서 검증결과, <H6-1>, <H6-2>, <H6-3>의 연구가설은 채택되었다.

<Table 4>는 본 연구에서 제시하였던 가설에 대한 검증 결과표이다.

<Table 4> Results of multiple regression

Variables		Standardized coefficient ( $\beta$ )	t-value	p-value	Supported Dismissal
J.S (H1)	emotional support	-.342	-7.043***	.000	S
	informational support	-.210	-4.544***	.000	S
	tangible support	-.154	-2.052*	.030	S
	appraisal support	-.127	-1.325	.186	D
R=.628, R <sup>2</sup> =.394, Adjusted R <sup>2</sup> =.388, F=84.356, df=4, p=.000, Durbin-Watson=1.769					
O.C (H2)	emotional support	.151	2.969**	.003	S
	informational support	.099	1.658	.098	D
	tangible support	.254	4.232***	.000	S
	appraisal support	.171	3.405***	.001	S
R=.424, R <sup>2</sup> =.180, Adjusted R <sup>2</sup> =.174, F=31.522, df=4 p=.000, Durbin-Watson=1.693					
J.S (H3)	affective commitment	-.037	-.652	.515	D
	continuance commitment	-.211	-3.312**	.003	S
	normative commitment	-.104	-2.181*	.030	S
R=.606, R <sup>2</sup> =.367, Adjusted R <sup>2</sup> =.362, F=75.535, df=3, p=.000, Durbin-Watson=1.580					
S.O (H4)	emotional support	.377	5.990***	.000	S
	informational support	.147	1.983*	.050	S
	tangible support	.069	1.251	.212	D
	appraisal support	.263	3.735**	.001	S
R=.683, R <sup>2</sup> =.467, Adjusted R <sup>2</sup> =.462, F=94.057, df=4, p=.000, Durbin-Watson=1.860					
job stress, service orientation		-.281	-7.800***	.000	S
R=.772, R <sup>2</sup> =.596, Adjusted R <sup>2</sup> =.594, F=62.232 df=2, p=.000, Durbin-Watson = 1.858					
S.O (H6)	affective commitment	.240	5.031***	.000	S
	continuance commitment	.156	2.782**	.006	S
	normative commitment	.237	4.197***	.000	S
R=.524, R <sup>2</sup> =.275, Adjusted R <sup>2</sup> =.270, F=54.469, df=3, p=.000, Durbin-Watson=1.844					

\*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.5.

## 5. 연구결과 토론 및 시사점

### 5.1. 연구결과의 요약

본 연구는 노인요양시설 종사원에 대한 사회적 지지가 직무스트레스, 조직몰입에 미치는 영향과 서비스지향성에 미치는 영향관계를 실증적으로 연구 분석하였다. 실증적 분석 결과 및 가설에 대한 검증결과는 다음과 같다.

첫째, <H1>의 노인요양시설 종사원에 대한 사회적지지가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 종사원에 대한 사회적지지 중 평가적 지지를 제외한 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지는 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인요양시설 종사원들은 사회적 관계에서 자신을 존중해주고, 격려해주며 칭찬을 받고, 물질양면으로 지원을 받음으로써 직무에서 받는 스트레스가 경감되고 있음을 보여주었다.

둘째, <H2>의 사회적 지지가 조직몰입에 정(+ )의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 정서적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지는 조직몰입에 정(+ )의 영향을 미치고 있었으나 정보적 지지는 유의한 영향이 없었다. 이는 종사원의 지각하는 사회적지지 중 심리적, 물질적, 칭찬 등의 평가적 지지가 조직몰입에 중요한 요인임을 나타내 주는 결과이다.

셋째, <H3>의 직무스트레스가 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 직무스트레스는 종사원의 지속적 몰입, 규범적 몰입에서는 부(-)의 영향을 미치고 있었으나 정서적 몰입에는 유의미하지 않았다. 이는 종사원들의 느끼는 직무스트레스는 조직구성원으로서 조직에 지속적으로 남아 있겠다는 지속적 몰입과 시설의 목표와 가치, 사명감을 인식하고 스스로 이를 수행하여야 한다는 책임감과 충성심인 규범적 몰입을 방해하는 부정적 요인임을 보여 준다.

넷째, <H4>는 사회적 지지가 서비스지향성에 정(+ )의 영향을 미친다는 가설로 실증 분석한 결과, 서비스지향성에 있어서 물질적 지지는 유의미한 영향이 없었으나 정서적 지지, 정보적 지지, 평가적 지지는 서비스지향성에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 이는 노인요양시설 종사원들은 물질적 지원을 통한 지지보다 정신적, 심리적 측면에서 자신을 존중해주고, 격려해주며, 칭찬을 받음으로써 서비스 지향적 마인드가 강화되고 있음을 보여주는 결과이다.

다섯째, <H5>는 직무스트레스가 서비스지향성에 부(-)의 영향을 미치는지를 검증하는 것으로 검증 결과, 높은 상관관계를 보여주었다. 즉 종사원의 직무스트레스는 서비스지향성에 부정적인 요인임을 보여 준다.

여섯째, <H6>은 조직몰입은 서비스지향성에 정(+ )의 영향을 미치는지를 검증한 결과, 통계적 유의미한 결과가 있음을 보여주었다. 이는 종사원들이 조직에 대한 몰입도가 높을수록 노인요양시설의 서비스지향성에 긍정적임을 보여 주는 결과이다.

### 5.2. 연구의 시사점

본 연구에 이론적 및 실무적인 시사점으로 구분해서 살펴보면 우선적으로 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설 종사원들이 지각하는 사회적 지지가 직무스트레스를 감소시키고 조직몰입을 강화시키는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지지가 조직몰입

에 미치는 영향관계에 대한 검증에서는 조직몰입이 직무수행과 상관관계가 크다고 하면서, 조직몰입이 높은 구성원은 조직몰입이 낮은 조직구성원보다 적극적인 직무수행으로 인해 높은 성과를 거양하며, 조직 활동에도 적극적으로 참여하고, 지속적으로 조직에 남으려 하며, 조직 목표 달성에 계속 기여하여 체계적이고 안정적인 조직을 위해 헌신하려는 노력을 기울인다는 Mowday et al.(1982)의 연구와 Moon(2004), Kim and Yang(2010)의 연구에서 제시하였던 바와 같이 종사원의 직무만족은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 즉 사회적 지지로 인한 직무에 대한 만족도 증가는 노인요양시설에 대한 몰입도가 높아진다. 셋째, 직무스트레스와 조직몰입이 서비스지향성에 미치는 영향관계에 대한 검증에서는 Kim(2009), Kim et al.(2010)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다. 본 연구에서의 직무스트레스는 서비스지향성에 부정적인 영향을, 조직몰입은 긍정적인 영향을 보이는 것으로 나타났다. 이는 선행연구에서도 제시하였듯이 종사원의 직무스트레스는 입소자들에 대한 서비스 마인드를 악화시키는 요인이며, 반면에 직무만족을 통한 조직몰입은 서비스 마인드를 강화시키는 요인이다.

실무적 시사점으로는 첫째, 노인요양시설에 대한 사회적 인식의 변화가 있어야 한다는 것이다. 노인 장기요양보험제도는 치매, 중풍 등 노인성 질환으로 고통 받고 있는 노인에 대한 간병, 장기요양 문제를 사회연대원리에 따라 국가와 사회가 부담하는 사회보험제도이다. 고령사회를 진입한 현재, 한국의 노인문제는 이제 노인이나 노인 가정에 국한된 문제가 아니라 정부와 사회, 그리고 우리 모두의 문제이므로 지역사회와 국가가 해결해 나가야 할 과제이다. 따라서 시설에 의존하여 관심을 줄인다면 사회적 문제로 부각될 가능성이 높다. 그러므로 시설의 열악한 환경을 개선하기 위한 장기적 전략과 종사원들에 대한 사회적 관심 증가 및 처우개선 노력을 시설을 운영하고 있는 법인이나 지자체에 맡겨 놓을 것이 아니라 사회지원 시스템을 구축하여 체계적이고 조직적으로 지원하는 방안을 만들어야 할 것이다. 또한 종사원들에 대한 사회적 인식도 개선할 수 있도록 적극적인 홍보를 통해 이들에 대한 사회적 고마움을 전달할 수 있는 문화를 구축함으로써 보다 선진화된 사회적 지지 시스템을 정착시킬 수 있다.

둘째, 종사원들이 느끼는 직무스트레스를 감소시키기 위한 시설 관리자의 노력이 요구된다. 일반적으로 직무스트레스는 조직적 요인, 직무상 요인, 대인관계 요인으로 구분할 수 있으나 노인요양시설 종사원들은 직무상 요인과 대인관계 요인에서 스트레스를 더 많이 받고 있는 것으로 나타났다. 이는 직무의 특성상 노인들을 수발하는 것이 주요 업무임으로 입소자를 돌보는 과정에서 나타나는 스트레스가 대부분이다. 따라서 종사원들의 자발적이고 적극적이며 마음에서 우러나오는 직무수행을 기대하기 위해서는 보다 편안한 환경에서 근무할 수 있도록 배려하는 분위기가 필요하다. 특히 노인요양시설 종사원의 이직률이 타 업종보다 높다는 통계수치에서도 볼 수 있고, 본 연구에 응답한 응답자의 근무년수에서도 제시하였듯이 종사자들은 평균적으로 3~4년 정도 시설에서 근무하고 있는 것으로 볼 때, 높은 이직은 시설 관리자 입장에서는 숙련된 직원이 없다는 문제점이 대두될 수 있다. 그동안 제도의 정착에 주안점을 두어 정책적 측면에서의 관리감독이 시설의 규모와 관리에 집중하였다면 이제부터는 시설에 종사하는 종사원들의 열악한 근무환경과 직무상의 스트레스 해소에 관심을 두어 입소 노인들에게 보다 질 높은 서비스를 제공하도록 해야 한다.

셋째, 시설의 서비스지향성과 종사원의 고객 지향적 행동을

위한 체계적인 교육과 훈련이 요구된다. 선행연구(Park, 2010)에서 제시하였듯이 노인 장기요양시설은 다수의 민간영역이 참여하는 '장기요양시장'이라는 새로운 서비스 시장이 형성하게 된 것이다. 이는 다양한 공급자가 시장에 참여함으로써 경쟁이 심화되고, 이용자 선택의 폭이 넓어지게 되면서 서비스의 질에 민감한 반응을 하게 되어 시설의 서비스 질 제고에 긍정적인 가능성을 제시하였다는 이점과 노인을 위한 장기요양서비스가 시장에서 하나의 상품으로 거래된다는 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점이 공존하는 상황을 연출하게 되었다. 시설을 이용하는 고객은 입소자와 관련 가족들이다. 입소자가 가정에서 느끼는 편안함과 안락함을 그대로 이어지도록 시설은 서비스를 제공할 수 있는 시스템을 구축하여야 할 것이고, 종사자들은 서비스 마인드를 갖고 품질 높은 대 고객서비스를 수행하여야 한다. 일반적으로 입소자 및 그 가족들이 생각하는 서비스에 대한 기대는 가족 같은 시설일 것이다. 요컨대 신뢰 구축을 위한 고객과의 상호작용이 필요하다. 이를 위해서는 주기적인 종사원 교육과 시설개선을 위해 노력하는 관리자의 자세가 선행되어야 한다.

### 5.3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 여러 가지 유용한 전략적 시사점을 제공해 주고 있지만, 연구 결과를 일반화하는 데에는 다음과 같이 몇 가지 한계점을 갖는다. 첫째, 본 연구의 연구대상이 노인 장기요양 시설 종사원을 대상으로 하고 있다. 노인 장기요양서비스는 대상자를 특정시설에 입소시켜 24시간 서비스를 제공하는 방식인 시설급여서비스와 일반주택에서 생활하면서 필요한 장기요양서비스를 제공하는 방식인 재가급여서비스로 구별할 수 있다. 따라서 재가급여서비스에 대해서 추가적인 연구가 필요하다. 둘째, 설문조사의 표본의 선정에 있어서 제주지역 노인 장기요양시설의 종사원을 대상으로 조사를 했기 때문에 표본이 대표성을 띠는데 다소 부족함이 있다. 따라서 향후 연구에서는 전국을 대상으로 표본을 선정한 연구가 진행된다면 더욱 질 높은 연구가 될 것이다.

## References

- Ahn, D. H., & Park, J. C. (2011). Research Articles: The Impact of Hotel Employees' Social Support on the Self-Efficacy and Helplessness. *Journal of The Tourism Sciences Society of Korea*, 35(7), 167-187.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Babin, B. J., & Boles, J. S. (1996). The Effects of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisor Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction. *Journal of Retailing*, 2(1), 57-75.
- Bae, J. D. (2009). Study on Betterment of Long-term Care Insurance for the Aged. *Journal of Korean Academy of Social Welfare*, 4(1), 99-122.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Benoy, J. W. (1996). Internal Marketing Builds Service Quality. *Journal of Health Care Marketing*, 16(1), 54-59.
- Bettencourt, L., & Brown, S. (1997). Contact Employees: Relationship among Workforce Fairness, Job Satisfaction and Service Behavior. *Journal of Retailing*, 73(Spring), 39-61.
- Black, B. S., Rabins, P. V., & Greman, P. S. (1999). Predictors of Nursing Home Placement among Elderly Public Housing Residents. *The Gerontology*, 39, 67-74.
- Blazer, D. (1980). Life Events, Mental Health Functioning and Use of Health Care Services by The Elderly. *American Journal of Public Health*, 70, 1174-1179.
- Buchanan II, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Caplan, G., & Killilea, M. (1976). *Support Systems and Mutual Help: Multidisciplinary Explorations*. New York, NY: Grune & Stratton.
- Chang Y. S. (2011). A Study about the Effects of Leadership and Organizational Structure on the Job Stress. *Journal of Korean Association for Organizational Studies*, 8(3), 161-187.
- Cobb, R. W., & Elder, C. D. (1983). *Participation in American Politics*(2nd ed.). BA, Maryland: The John Hopkins University Press.
- Cohen, S., & Hoberman, H. M. (1983). Positive Events and Social Supports as Buffers of Life Change Stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Greenberg, L., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in Organizations*(4th ed.). Boston, MA: Allen and Bacon.
- Hall, D. T., & Mansfield, R. (1971). Relationships of Age and Seniority with Career Variables of Engineers and Scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), Apr 201-210.
- Hartline, M., & Ferrell, O. (1996). The Management of Customer-Contact Service Economy: Empirical Investigation. *Journal of Marketing*, 60(October), 52-70.
- Hays, J. C., Saunders, W. B., Flint, E. P., Kaplan, B. H., & Blazer, D. G. (1997). Social Support and Depression as Risk Factors for Loss of Physical Function in Late Life. *Aging and Mental Health*, 1(3), 209-220.
- Hobfoll, S., & Vaux, A. (1993). Social Resources and Social Context. In Goldberger, L., & Breznitz, S. (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects* (2nd ed.). New York, NY: Free Press.
- Hoffman, K. D., & Ingram, T. N. (1991). Creating Customer-Oriented Employees: The Case in Home Health Care. *Journal of Health Care Marketing*, 11(2),

- 24-32.
- House, J. S. (1982). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Im, E. S., & Choi, S. H. (2012). A Study on the Relationships between Job Stress, Social Support and Job Satisfaction of Taxi Drivers. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(2), 195-203.
- Im, H. S., & Hwang, H. S. (2011). Analysis of Causes Affecting the Subjective Well-Being of the Degree of Satisfaction of the Service of Long-Term Care. *International Journal of Gerontological Social Welfare*, 54, 237-261.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1987). *Organizational Behavior and Management*. Plano, TX: Business Publications.
- Jeon, M. K., Kim, M. H., & Lee, K. E. (2011). An Empirical Study on the Influence of Organizational Support and LMX on Job Effectiveness in Hotel Industry. *Journal of Industrial Economics and Business*, 24(2), 1077-1097.
- Jung, H. E., & Lee, E. H., (2011). The Influence of Job Stress, Ego-resiliency and Social Support on Job Satisfaction among Beginning and Experienced Preschool Teachers. *International Journal of Early Childhood Education*, 31(3), 31-54.
- Kang, Y. S., & Choi, E. H. (2012). A Study on the Effects of Service Orientation on Organizational Performance in the Long-term Care Facility for the Elderly. *Journal of The Korean Association for Local Government & Administration Studies*, 26(3), 493-516.
- Kim, E. J., & Chung, S. D. (2011). Life Satisfaction of Grandmothers Raising Grandchildren: Focusing on mediating effects of caregiving rewards, grandmother-adult parent relationship and social support. *International Journal of Gerontological Social Welfare*, 54, 286-310.
- Kim, H. D., & Lee, G. H. (2013). A Study on the Problems of and An Improvement Plan for Long-Term Care Insurance for the Past Six Years. *Journal of HanNam Univ. Social Science Institute*, 22, 282-296.
- Kim, Y. H. (2004). An Analysis of the Relationship among the Internal Service Quality, Internal Customer Satisfaction and the Level of Customer Satisfaction with the Administrative Service in Local Government. *Journal of The Korean Association for Local Government Studies*, 8(2), 30-327.
- Kim, Y. J., & Han, J. H. (2007). Two Type of Emotional Labor Their Impacts Job Burnout of Service Workers. *Journal of Korean Academy of Organization and Management*, 32(3), 95-128.
- Kim, W. G. & Jung, K. H. (2008). The Relationship between Professional Self-Concept, Organizational Commitment and Job Satisfaction in Clinical Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 14(3), 287-296.
- Ko, J. U., & Yeom, Y. H. (2003). The Role of Social Support in Relationship between Job Stress and Job Satisfaction/Organizational Commitment among Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 33(2), 265-274.
- Ko, M. S., & Seo, I. K. (2011). Influences of the Elderly's Health Status upon their Stress and Depression and Moderating Effects of Social Supports. *Journal of Korean public health research*, 37(1), 1-14.
- Kwon, H. J. (2014). The Impact of the Marketization on the Long-term Care Provision in Terms of Service Quality. *Journal of Korean Association of Social Welfare Policy*, 41(1), 289-313.
- Lakey, B., & Orehek, E. (2011). Relational Regulation Theory: A New Approach to Explain the Link between Perceived Social Support and Mental Health. *Psychological Review*, 118(3), 482-495.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, Jr. (1980). Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-223.
- Lee, B. R. (2012). A Study of the Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers. *Health and Social Welfare Review*, 32(4), 123-150.
- Lee, K. J. (2009). The Effect of a Market Orientation on the Performance of the Long-Term care Facilities. *Health and Social Welfare Review*, 29(1), 236-260.
- Lee, K. B. (2012). Study on the Management of Long Term Care Insurance for the Elderly. *The Hanyoung Academic Journal*, 4, 415-430.
- Lee, J. C., No, H. R., & Kang, J. S. (2012). Affects of Job Stress on Job Involvement of Caregiver. *Journal of Special Education & Rehabilitation Science, Daegu Uni.*, 51(4), 229-245.
- Lee, J. H., & Hurr, H. Y. (2012). Effects of Social Support and Self-Efficacy on Positive Emotional Displays among Flight Attendants. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 10(1), 131-147.
- Lee, J. P. (2014). The Effect of Home Helpers' Job Characteristics and Empowerment on Service Quality-Moderation Program. *Journal of Social Welfare Management*, 1(1), 41-67.
- Lee, S. D., & Choe, S. H. (2013). Analysis of the Point at Issues and Examination of Improvements of Long-term Care Insurance for the Elderly- Focusing on the literature review and the case of Gyeongju. *Gyeongju Research*, 22(2), 44-78.
- Li, Y. L., Kwon, S. W., & Park, J. H. (2012). The Relations among Perception of Social Support, Job Stress, and Employee Attitudes toward Organization-The Implication for Aviation Service Industry. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*, 10(3), 221-242.
- Lim, S. O. (2010). A Study on the Main Issues and Problems of Long-term Care Insurance in Korea: Focusing on the Classification System. *Social Welfare*

- Policy*, 37(2), 245-266.
- Lim, J. Y., Park, E. S., & Park, Y. J. (2014). Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Nurse's Turnover Intention in the Social Welfare Facilities. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 10(2), 185-193.
- Lintern, T., Woods, B., & Phair, L. (2000). Before and After Training: A Case Study on Intervention. *Journal of Dementia Care*, 8(1), 15-17.
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). A Managerial Measure of Organizational Service Orientation. *Journal of Retailing*, 74(4), 447-454.
- Maslacha, C. (2001). What have we learned about burnout and health?. *Psychology & Health*, 16(5), 607-611.
- Margolis, B. L., Kroes, W. M., & Quinn, R. P. (1974). Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 659-661.
- McFall, S., & Miller, B. H. (1992). Caregiver Burden and Nursing Home Admission of Frail Elderly Persons. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 47, S73-S79.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and Behavior in Organization. In M. D. Dunnette(ed.). *Handbook of Organization Psychology*, 1351-1393.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York, NY: Academic Press.
- O'Reilly, C. A., & Caldwell, D. F. (1980). Job Choice: The Impact of Intrinsic and Extrinsic Factors on Subsequent Satisfaction and Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 65(5), 559-565.
- Park, J. U., Seo, Y. H., & Kang, B. D. (2014). A Study on Effects of Self-Efficacy and Social Support on Career Decision Level In Fisheries and Merchant Marine High School Students. *Journal of The Korea Society For Fisheries and Marine Sciences Education*, 26(2), 335-344.
- Parker, D., & Decotiis, T. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Parkington, J. J., & Schneider, B. (1979). Some Correlate of Experienced Job Stress: A Boundary Role Study. *Academy of Management Journal*, 22, 270-281.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal Organizational Commitment and Job Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 257-266.
- Saito, E., Sagawa, Y., & Kanagawa, K. (2005). Social Support as a Predictor of Health Status among Older Adults Living Alone in Japan. *Nursing and Health Sciences*, 7(1), 29-36.
- Salami, S. O. (2010). Moderating Effects of Resilience, Self-esteem and Social Support on Adolescents' Reactions to Violence. *Asian Social Science*, 6(12), 101-110.
- Schneider, B., Parkinton, J. J., & Buxton, V. M. (1980). Employee and Customer Perceptions of Service in Banks. *Administrative Science Quarterly*, 25(2), 252-267.
- Schuler, R. S. (1984). Organizational Stress and Coping: A Model Overview", In A. S. Sethi. & Schuler, R. S. (Ed.), *Handbook of Organizational Stress and Coping Strategies*, Cambridge, MA: Ballinger, 35-67.
- Schulz, U., & Schwarzer, R. (2004). Long-term Effects of Spousal Support on Coping with Cancer after Surgery. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23(5), 716-732.
- Schutt, R. K. (1994). Distress, Suicidal Thoughts, and Social Support among Homeless Adults. *Journal of Health and Social Behavior*, 35(2), 134-142.
- Seo, K. H. (2010). Geriatric Caregiver' Commitment, Controllability, Received Social Supports, and Stress Responses. *The Korean Journal of Stress Research*, 18(2), 137-143.
- Yarcheski, A., & Mahon, N. E. (1999). The Moderator-Mediator Role of Social Support in Early Adolescents. *West JNurs Res*, 21, 685-698.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1997). *Service Marketing*, Singapore: McGraw-Hill International Editions.