

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.1.385

JCCT 2022-1-44

# 직무순환의 개인발전이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구 - 업무효율성의 매개효과와 업무과부하의 조절효과를 중심으로 -

## A Study on the Effect of Individual Development of Job Rotation on Job Satisfaction - Focused on the Mediating Effect of Work Efficiency and the Moderating Effect of Work Overload -

최영우\*, 강민정\*\*

Choi Young Woo\*, Kang Min Jung\*\*

**요약** 직무순환은 사회복지시설의 종사자들이 여러 직무와 다양한 경험을 할수 있도록 하기 위해 일정기간마다 타 직무 또는 업무로 변경하여 근무할수 있도록 하는 제도로써 인사이동, 업무분장, 직무이동 등의 명칭으로 사용하고 있다. 본 연구는 직무순환의 개인발전이 업무효율성과 직무만족도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위해 전남 목포시에 소재중인 사회복지시설 종사자를 대상으로 2019년 5월 21일부터 5월 24일까지 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 독립변수로 직무순환의 개인발전, 종속변수로 직무만족도, 매개변수로 업무효율성, 조절변수로 업무과부하로 설정하였다. 모든 변수들의 문항은 Likert 5점 척도를 활용하였고, 가설을 검증하기 위해 실증 분석 도구로서 SPSS 24.0 버전을 사용하였으며, 기술 통계, 신뢰도분석을 실행하였으며, SPSS PROCESS macro 4.0을 활용하여 매개효과, 조절효과 분석을 실시하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 직무순환의 개인발전은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 둘째, 업무효율성은 직무순환의 개인발전과 직무만족도 간의 관계를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 마지막으로, 업무효율성과 업무과부하의 상호작용항은 직무만족도에 부적 영향을 미쳐 조절된 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

**주요어** : 직무순환, 업무효율성, 직무만족도, 업무과부하, 사회복지사

**Abstract** This study conducted a survey of social welfare facility workers in Mokpo, Jeollanam-do from May 21 to May 24, 2019 to empirically analyze the effect of job rotation on work efficiency and job satisfaction. Individual development of job rotation (independent variable), job satisfaction (dependent variable), work efficiency (mediating variable), and work overload (moderating variable) were set as variables of the research model. For the questions of all variables, the Likert 5-point scale was used, the SPSS version 24.0 was used as an empirical analysis tool to verify the hypothesis, descriptive statistics and reliability analysis were performed, and the mediating effect and moderating effect were analyzed using SPSS PROCESS macro 4.0. The results of this study are as follows. First, it was analyzed that the individual development of job rotation did not significantly affect job satisfaction. Second, it was found that work efficiency fully mediated the relationship between individual development of job rotation and job satisfaction. Finally, it was found that the interaction term between work efficiency and job overload had a negative effect on job satisfaction and had a moderated mediating effect.

**Key words** : Job Rotation, Job Efficiency, Job Satisfaction, Work Overload, Social Work

\*정회원, 전남목포지역자활센터 팀장 (제1저자)

\*\*정회원, 국립목포대학교 부교수 (교신저자)

접수일: 2021년 12월 31일, 수정완료일: 2022년 1월 5일

게재확정일: 2022년 1월 8일

(본 논문은 최영우의 2019년도 석사 학위논문의 데이터를 활용하여 재구성하였음.)

Received: December 31, 2021 / Revised: January 5, 2022

Accepted: January 8, 2022

\*Corresponding Author: 7minjeong@hanmail.net

Dept. of Business Administration, Mokpo National Univ, Korea

## I. 서론

사회복지시설은 청소년, 노인, 아동, 저소득층, 장애인, 일반주민을 대상으로 상담, 재활, 보호, 교육, 치료, 정보제공 등 다양한 복지서비스를 제공하고 있다. 사회복지사는 각종 사회복지기관의 서비스를 통합하는 중심체 역할을 수행하며, 지역주민의 복리증진에 가장 큰 파급효과를 주고 있다. 이처럼 사회복지사 자신을 매개체로 하여 서비스가 전달된다는 사회복지 서비스의 본질적 특성으로 인해 사회복지사의 직무에 대한 만족도는 사회복지 서비스의 질을 결정하는 중요한 요소로 작용하며 또한 클라이언트의 서비스 만족도에 직결된다[1]. 그러나 소규모 사회복지시설에 근무하는 사회복지사들의 정체된 직무로 인해 직무의 효율성과 직무 만족도가 근무방식에 따라 유의미하게 달라질 것으로 보인다. 따라서 사회복지사의 직무만족의 정도는 서비스의 질과 사회복지사의 전문성을 높여 직접적인 수혜자에게 어떠한 형태로든 영향을 미치게 된다. 소규모 사회복지시설의 특성을 감안하면 종사자와 조직의 운영에 있어서나, 또는 서비스의 질적인 향상과 조직의 원활한 운영을 위해 근무제 방식이 중요한 요인이라고 할 수 있다. 이에 따라, 본 연구는 근무제 방식이 사회복지사의 업무 효율성과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 연구해보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 직무순환

직무순환(Job Rotation)은 직무확대를 위해 집단을 대상으로 직무를 수직적·수평적으로 순환하여 수행하는 것이다[2]. 이는 근무자가 수행하고 있는 직무 간에 호환성이 있고 작업흐름의 어려움이 없는 경우에 직무상의 이동이 가능하다는 사실을 전제로 하여 이루어진다[2]. 직무순환은 사회복지시설내의 종사자들에게 다양한 근무경험을 제공하기 위해 사회복지시설내의 부서 이동 또는 법인 시설 내의 인사이동을 뜻한다. 직무순환은 직무의 지나친 세분화, 단순화, 표준화, 전문화에 의해 야기된 문제점들에 대해 1930년대 행동과학자들은 인간관계 운동(Human Relation Movement)이라는 이름 아래 종업원들에게 보다 높은 직무상의 행복을 안겨주기 위해서 등장하였으며[2], 직무수행상의 권태감

이나 실증, 소외감 등을 극복하여 종업원 개별적 능력을 촉진하기 위해 도입된 직무설계 기법이다[3]. 이는 직무순환이 직무의 단조로움이나 지루함을 없애고 조직구성원들에게 좀 더 다양한 기회를 제공하기 위해 종업원을 어떤 특정한 직무에서 다른 직무로 이동시키는 것을 말한다[4].

순환 근무의 순기능적 용도를 부패방지, 인사관리, 능력발전의 기회, 승진 등의 조직적 차원과 종사자의 적성, 자격기준 등 개인적 차원에 배치하였다 하더라도 일정기간이 지나면 장기간의 동일직무 경험은 조직구성원으로 하여금 업무에 대한 권태나 능력변화가 일어난다[5]. 따라서 일정기간에 종사자의 업무 능력·성격·자격 기준 등을 고려하여 직무를 순환시킬 필요가 있다. 또한 적성에 꼭 맞을 것 같았던 업무도 일정기간 지나 관성과 매너리즘에 빠지게 되면 습관적으로 일하게 되는 경우가 허다하다[6].

조직의 특성이 직무순환 도입의 긍정적 혹은 부정적 영향을 결정하는데 큰 기업, 신생 기업, 발전 속도가 빠른 기업, 제조 기업, 교육 비용이 높은 기업에서 긍정적 영향이 큰 것으로 나타났다[7].

직무순환의 유형은 업무범위와 이동목적에 따른 분류로 구분 할 수 있다. 이동범위에 따른 분류는 직무의 유사성의 정도 또는 직무수행 장소가 변화되는 것을 뜻하며, 직무의 내용이 상이한 직군간에 이루어지는 직군간 이동, 직무의 기능이 상이한 직종간 이루어지는 직종간 이동, 동일부서 내에서 과업의 변화 또는 담당한 일의 변화에 따라 직무가 변화되는 부서내이동, 조직내부의 부서단위간에 이루어지는 부서간 이동, 본사와 공장, 또는 본사와 지사간이나 지사간에 이루어지는 사업장간 이동이 포함된다[8]. 또는 기존 생산라인이나 일부 사업장 폐쇄로 잉여인력이 발생하거나, 경제불황이나 조업단축으로 인해 인력조정이 필요할 때 종업원들에 대한 일시적이고 회피를 목적으로 이루어지는 고용안정을 위한 이동, 유능한 관리자의 육성이나 다기능 보유 인력의 양성을 위해 이루어지는 능력개발을 위한 이동, 종업원의 배치에 대한 필요성이 있을 때 행해지는 적정 배치를 위한 이동 등이 포함된다[8].

### 2. 직무만족

직무만족은 직무와 관련된 태도의 하나로 어떤 개인의 해당하는 직무가 자기의 가치관이나 신념, 욕구 등의

수준과 일치함으로써 직무자체에 대한 정서적인 만족 상태를 의미하여 이것은 작업 자체나 임금, 승진기회, 동료, 작업환경 등에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현으로 직무수행에 중대한 영향을 미친다 [9]. 학자들은 직무만족을 여러 가지 측면에서 정의하고 있고 이를 조합하여 보면 공통된 점을 찾을 수 있는데 직무만족은 다음과 같은 특징을 가지고 있다. 첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 자기 성찰을 통해서만 이해될 수 있다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제 간의 격차이다. 따라서 직무만족은 상당히 주관적인 개념이다[10]. 또한, 직무만족은 개인이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 감정들의 집합체로 정의할 수 있으며, 행위보다 태도로 나타나며 선진 사회에서는 생활의 양적측면, 즉 높은 생산성과 물리적인 이득 등에 대한 관심뿐만 아니라 삶의 질에 대한 관심을 가져야한다는 주장이 강하다. 인본주의적 가치관을 중시하는 연구자들은 만족이 조직의 정당한 목표라고 주장하기도 한다[11].

한편, 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 개인적 요인과 구조적 요인으로 나누어 살펴볼 수 있다. 개인적 차원의 변수들은 성별, 연령, 교육수준 등과 같은 인구 사회학적 변수와 인성, 재직기간 등이 있으며 구조적 차원의 변수들은 조직유형의 특성, 업무의 특성, 노동조합의 유무 등이 있다[12]. 우찬복(1995)은 직무만족 결정요인을 내재적 요인과 외재적 요인으로 나누었으며, 이와 비슷하게 이용규·정석환(2005)은 직무만족의 영향요인에 대하여 위생요인과 동기요인으로 구분하였다 [13, 14]. 이처럼 직무만족은 다양한 영향요인으로 인해 단일 차원이 아닌 복합적인 개념으로 구성원의 주관적인 인식과 함께 조직 효율성 측면에서도 반드시 고려되어야 한다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구의 모형 및 가설의 설정

이상의 변수들 간의 관계성을 연구모형으로 재현하자면 아래와 같다. <그림 1>의 연구 모형을 근거로 하여 가설은 다음과 같이 설정하였다. 아래 모형은 Hayes (2018)의 SPSS MACRO PROCESS의 14번 모형이다 [15].

**H1.** 직무순환의 개인발전은 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.

**H2.** 업무효율성은 직무순환의 개인발전과 직무만족도 간의 관계를 매개할 것이다.

**H3.** 업무과부하는 직무순환의 개인발전과 직무만족도 간의 관계에서 업무효율성의 매개효과를 조절할 것이다.

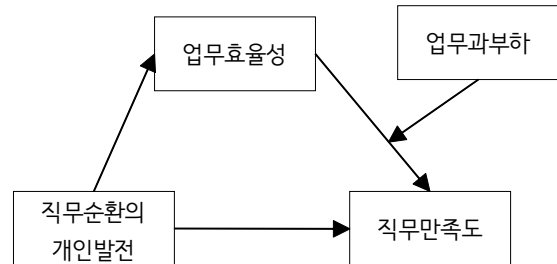


그림 1. 연구 모형  
 Figure 1. Research Model

#### 2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 목적은 직무순환의 개인발전이 업무효율성과 직무만족도에 미치는 영향을 실증 분석하기 위함이다. 자료 수집은 전남 목포시에 위치한 사회복지시설을 대상으로 이루어졌으며, 현재 재직중인 사회복지사를 대상으로 이루어졌다.

설문지 배포는 2019년 5월 중순 80개의 설문지를 작성하여 전남 목포시에 위치한 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 직접 방문하여 작성하였고 그 중 53부의 설문지를 회수하여 실증분석에 사용하였다.

가설을 검증하기 위해 실증 분석 도구로서 SPSS 24 버전을 사용하였으며, 자료 분석으로 신뢰도분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다.

#### 3. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

본 연구의 독립변수로 직무순환의 개인발전, 종속변수로 직무만족도, 매개변수로는 업무효율성, 조절변수로는 업무과부하로 설정하였다. 모든 변수들의 문항은 Likert 5점 척도를 활용하였다.

##### 1) 직무순환의 개인발전

직무순환의 개인발전은 '직무순환이 조직구성원들의 개인능력 발전을 위해 만들어졌는지에 대한 인식'으로

정의하고, 권나영(2013), Ho et al.(2009), 류호훈(2017) 등의 연구를 참조하여, 직무순환의 개인발전을 ‘직문순환은 조직구성원들에게 필요하다’, ‘직문순환은 조직구성원들에게 발전 기회를 제공한다’, ‘직문순환은 조직구성원들의 적성에 맞는 직무를 발견할 수 있게 해준다.’, ‘직문순환은 조직구성원들의 업무능력을 향상시켜준다.’로 측정하였다[16, 17, 18].

#### 2) 업무효율성

업무효율성은 업무를 수행·처리하는 데 있어서 지각된 능률성, 집중력, 효과성, 목표달성 가능성, 생산성 등을 지칭하는 개념이다[19]. 본 연구에서는 업무효율성은 업무환경으로 인한 업무성과 향상, 업무에 도움을 주는 정도 등 전반적인 업무환경에 있어서 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 믿음으로 정의하였다[19, 20]. 박서영(2019)의 연구를 참조하여, 업무효율성을 ‘순환근무 환경은 업무해결 능력을 증대시킨다’, ‘순환 근무 환경은 업무 처리 능력을 향상시킨다’, ‘순환 근무 환경에서 업무를 자신있게 처리할 수 있다’로 측정하였다[20].

#### 3) 직무 만족도

직무만족(Job Satisfaction)은 직무와 관련된 태도의 하나로 어떤 개인의 담당하는 직무가 자기의 가치관이나 신념, 욕구 등의 수준과 일치함으로써 직무자체에 대한 감정적, 정서적인 만족상태를 의미하여 이것은 작업 자체나 임금, 승진기회 감독, 동료, 작업환경 등에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현으로 직무수행에 중대한 영향을 미친다[9].

김준식(2004)의 연구를 참고하여, 본 연구는 직무만족도를 ‘나는 내가 맡은 일에 만족한다’, ‘나는 내가 맡은 일을 즐겁게 수행한다.’, ‘나는 내가 맡은 일에 열정을 가지고 있다.’, ‘나는 내가 맡고 있는 일을 오래도록 하고 싶다.’로 측정하였다[9].

#### 4) 업무과부하

조직 구성원이 직무처리에 있소 지속적인 정신적, 신체적, 심리적 노력을 요구받는 압박을 직무요구라고 한다[21]. 이의 하위개념이 업무과부하이다. 업무과부하는 개인의 능력과 환경적 요건을 초과하는 직무가 주어질 경우 조직 구성원이 직무 수행에서 겪는 어려움을 의미한다[22]. 본 연구에서는 ‘나의 능력에 비해 담당업무가

적정하지 않다’ 한 문항으로 업무과부하를 측정하였다.

### IV. 실증분석

#### 1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서는 직무순환의 개인발전이 업무 효율성과 직무만족에 미치는 영향을 실증 분석하기 위해 모집단은 전남 목포시에 위치한 사회복지시설의 사회복지사를 대상으로 하여 설문조사한 53부를 사용하였다.

표본의 성별 구성은 남성이 16명(30.2%), 여성이 37명(69.8%)이며 연령은 20대 16명(30.2%), 30대 17명(32.1%), 40대 17명(32%), 50대 이상 3명(5.7%)으로 30대~40대의 비중이 가장 컸다. 학력은 고졸이 0명(0%), 전문대졸이 5명(9.4%), 4년제 대졸이 40명(75.5%), 대학원졸이 8명(15.1%)로 나타나 대졸 직원이 가장 많은 것으로 나타났다. 근무연수는 1년 미만인 10명(18.9%), 1~3년 미만인 17명(32.1%), 3~5년 미만인 8명(15.1%), 5년 이상 10년미만이 16명(30.2%), 20년 이상이 2명(3.8%)로 나타났다. 고용형태는 정규직이 39명(73.6%), 무기계약직이 4명(7.54%), 기간제 계약직이 10명(18.9%)로 정규직이 많은 것으로 나타났다.

#### 2. 측정도구의 타당성 검토

연구자가 측정도구의 타당성을 측정하기 위한 개념이 실제의 측정 도구에 의해 적합한지, 부적합한 측정 인지를 나타내는 것이다. 본 연구에서는 요인분석을 실시하여 수집된 설문지의 타당성을 평가하였다. 요인분석은 직접적으로 관측되지 않은 요인을 확인하기 위해 관측된 변수에 근거하여 직접적으로 관측이 되지 않는 요인을 파악하기 위한 방법으로서, 부정확하고 불필요한 변수들을 제거하여 변수들을 축소하고 변수들의 특성을 파악하며, 도구의 타당성을 판정하고자 하는 목적이 있다. 요인을 분석한 결과로 나타나는 적재치는 각각의 변수와 요인이 한쪽이 변하면 다른 쪽도 변하는 관계의 정도를 나타내는 것으로서, 특정 변수는 각각의 요인의 적재치가 최상위의 요인에 관계되게 된다. 요인을 결정하기 위해 측정된 요인의 선형결합인 주성분 분석(PCA)을 사용하였으며, 아이겐 값(Eigenvalue)이 1이 넘는 요인만을 추출하였으며, 요인 적재치는 0.40이상을 기준으로 하였다. 각 변수에 대한 타당성 분석은 <표 1>과 같다.

1) 직무순환의 개인발전에 대한 타당성 분석  
 직무순환의 개인발전에 대한 요인분석결과는 <표 1>과 같다.

표 1. 직무순환의 개인발전에 대한 탐색적 요인 분석 검증결과  
 Table 1. The Results of the Exploratory Factor Analysis Verification on the Individual Development of Job Rotation

요인	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산 설명력
직무순환의 개인발전	직무순환의 개인발전_1	.838	.701	2.757	68.928
	직무순환의 개인발전_2	.820	.673		
	직무순환의 개인발전_3	.847	.718		
	직무순환의 개인발전_4	.815	.665		

Kaiser-Meyer-Okin(KMO)은 자료의 표본 적합도를 평가하는 수치이며 변수 간의 상관관계가 다른 변수들에게 얼마나 잘 설명될 수 있는지를 설명한 수치이다. KMO 값이 0.60 ~ 0.69면 평범한 것, 0.70 ~ 0.79면 적당한 것, 0.80 ~ 0.89면 꽤 좋은 것, 0.90이상이면 상당히 좋은 편이다. 분석결과, Kaiser-Meyer-Okin(KMO) 값은 .717, Bartlett의 구형성 검정의 카이제곱 값은 99.080(df:6)가 유의확률 .000수준에서 유의하게 나타나 요인분석의 적정성이 검증되었다. 직무순환의 개인발전을 구성하는 각 요인들이 총 분산의 68.928%를 설명하였으며, 모든 문항의 적재치 값이 임계치인 0.40이상으로 나타났다.

2) 업무효율성에 대한 타당성 분석  
 업무효율성에 대한 요인분석결과는 <표 2>와 같다.

표 2. 업무효율성에 대한 탐색적 요인 분석 검증결과  
 Table 2. The Results of the Exploratory Factor Analysis Verification on Work Efficiency

요인	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산 설명력
업무효율성	업무효율성_1	.858	.737	1.625	54.173
	업무효율성_2	.887	.786		
	업무효율성_3	.620	.418		

분석결과, Kaiser-Meyer-Okin(KMO) 값은 .603, Bartlett의 구형성 검정의 카이제곱 값은 22.408(df:3)으로 유의확률 .000수준에서 유의하게 나타났다. 업무효율성을 구성하는 각 요인들이 총 분산의 54.173%로 설명하며, 모든 문항의 요인 적재치가 기준치 0.40이상으로 구성된 문항만을 선별하였다.

3) 직무만족도에 대한 타당성 분석  
 직무만족도에 대한 요인분석 결과는 <표 3>과 같다.

표 3. 직무만족도에 대한 탐색적 요인 분석 검증결과  
 Table 3. The Results of the Exploratory Factor Analysis Verification on Attitudes toward Job Satisfaction

요인	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산 설명력
직무만족도	직무만족도_1	.791	.626	2.323	58.066
	직무만족도_2	.877	.768		
	직무만족도_3	.670	.449		
	직무만족도_4	.692	.479		

분석결과, Kaiser-Meyer-Okin(KMO) 값은 .691, Bartlett의 구형성 검정의 카이제곱 값은 54.907(df:6)가 유의확률 .000수준에서 유의하게 나타나 요인분석의 적정성이 검증되었다. 총 분산의 54.907% 이상을 설명하고, 요인 적재치와 공통성 값이 기준치 0.4이상으로 구성된 문항만을 선별하였다. 결과적으로, 모든 문항이 타당성이 높은 것으로 판단하여 측정에 포함하였다.

### 3. 측정도구의 신뢰성 검증

본 연구에서는 Cronbach의 알파 계수 0.6이상 수준으로 신뢰성 검증을 실시하였고, 그 결과는 <표 4>와 같다.

표 4. 각 변수에 대한 신뢰성 검증결과  
 Table 4. The Results of Reliability Verification for Each Variable

변수명	설문항목수	Cronbach's Alpha
직무순환의 개인발전	4	.845
업무효율성	3	.609
직무만족도	4	.742

Cronbach의 알파 계수 값이 직무순환의 개인발전은 .845, 순환근무에 대한 필요성은 .609, 직무만족도는 .742로 나타나 모든 문항이 신뢰도가 적정하다고 볼 수 있다.

## V. 연구 결과

### 1. 가설 1의 검증

본 연구의 가설1 ‘순환근무의 개인발전은 직무만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미칠 것이다.’에 대한 검증 결과는 <표 5>와 같이 나타났다.

표 5. 직무순환의 개인발전이 직무만족도에 미치는 영향  
 Table 5. Effect of Individual Development of Job Rotation on Job Satisfaction

종속 변수	독립변수	B	SE	B	t	유의 확률	결과
직무 만족도	(상수)	3.726	.589		6.328	.000***	기각
	직무순환의 개인발전	-.060	.181	-.046	-.332	0.742	
R=0.046, R <sup>2</sup> =0.002, Adjusted R <sup>2</sup> =-.017, F값=.110, P=0.742, *p<.05, **p<.01, ***p<.001							

단순 회귀분석결과 직무순환의 개인발전은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다 (t=-.332, p=0.742).

### 2. 가설 2의 검증

직무순환의 개인발전과 직무 만족도 사이에서 업무 효율성의 매개효과를 파악하기 위하여 Hayes(2018)의 SPSS PROCESS macro 모형 4번을 이용해 분석하였다. 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 붓스트래핑 (bootstrapping)방법을 사용하였다[15, 23]. 붓스트래핑 표본의 수를 5,000개로 설정하여 독립변인에 직무순환의 개인발전, 종속변인에 직무만족도, 매개변인에 업무 효율성을 포함하여 매개효과를 검증하였다. 매개효과는 간접효과의 95% 신뢰구간을 구한 후 신뢰구간 사이에 ‘0’을 포함하지 않으면 유의한 것으로 판단하였다. 분석한 결과를 <표 6>에 제시하였다. 그 결과 직무순환의 개인발전은 업무효율성에 유의한 영향을 미치고, 업무효율성도 직무만족도에 유의한 영향을 미쳐( $\beta = .4257, p < .01$ ), 업무효율성은 직무순환의 개인발전과 직무만족도 사이를 매개하였다. 한편, <표 6>과 같이 직무만족도에 대한 직무순환의 직접효과는 상한값과 하한값 사이에 ‘0’이 존재해 유의하지 않았으나, 업무효율성의 간접효과는 상한값과 하한값 사이에 ‘0’이 존재하지 않아 유의한 것으로 밝혀져 업무효율은 직무순환의 개인발전과 직무만족도 간의 관계를 완전 매개하는 것으로 확인되었다.

표 6. Bootstrapping을 활용한 직무순환의 개인발전과 직무만족도에서 업무효율성의 매개효과

Table 6. The Mediation Effect of Work Efficiency between Individual Development and Job Satisfaction Using Bootstrapping

변수	B	SE	t	p	LLCI	ULCI
매개변수 모형(종속변수 : 업무효율성)						
상수	1.2402	.5238	2.3678	.0217	.1886	2.2917
직무순환의 개인발전	.4889	.1608	3.0410	.0037	.1661	.8117
종속변수 모형(종속변수 : 직무만족도)						
상수	3.1984	.5799	5.5157	.0000	2.0337	4.3631
직무순환의 개인발전	-.2681	.1836	-1.4599	.1506	-.6369	.1008
업무효율성	.4257	.1471	2.8932	.0056	.1302	.7213
효과	$\beta$		se		LLCI	ULCI
직접효과	-.2681		.1836		-.6369	.1008
간접효과	.2082		.1334		.0215	.5292
LLCI = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 하한값 ULCI = boot 간접효과의 95% 신뢰구간 내에서의 상한값						

### 3. 가설 3의 검증

업무효율성과 직무만족도의 관계에서 업무과부하 수준에 따라 달라지는지를 검증하기 위하여 Hyaes(2018)가 제시한 회귀모형을 중심으로 SPSS PROCESS macro의 Model 1번을 활용해 독립변인에 업무효율성, 종속변인에 직무만족도, 조절변인에 업무과부하를 투입하여 조절효과가 존재하는지를 확인하였다. 분석 결과는 <표 7>과 같다[15].

표 7. 업무효율성과 직무만족도 사이에서 업무과부하의 조절효과  
 Table 7. The Moderation Effect of Work Overload between Work Efficiency and Job Satisfaction

변수	B	SE	t	p	LLCI	ULCI
상수	1.4693	1.2380	1.1868	.2410	-.6063	3.5450
업무 효율성 (A)	1.0026	.4134	2.4254	.0190	.3096	1.6957
업무 과부하 (B)	.4903	.4766	1.0287	.3087	-.3088	1.2894
A×B	-.2740	.1603	-1.7089	.0938	-.5427	-.0052
상호작용에 따른 R <sup>2</sup> 증가				R <sup>2</sup> -Chng	F	P
				.0409	2.9203	.0938
업무과부하에 따른 업무효율성의 조건부 효과						
업무 과부하	Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
2.000	.4547	.1433	3.1724	.0026	.2144	.6950
3.000	.1807	.1499	1.2054	.2338	-.0706	.4321
4.000	-.0932	.2753	-.3386	.7363	-.5549	.3684

그 결과 독립변인인 업무효율성은 종속변인인 직무만족도에 유의한 영향을 미쳤고( $\beta=1.0026, p<.05$ ), 조절변인인 업무과부하는 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 못하였으나( $\beta=.4903, p>.10$ ), 두 변인의 상호작용항은 직무만족도에 유의한 영향을 미쳐 조절효과가 있는 것으로 나타났다( $\beta=-.2740, p<.10$ ).

업무과부하 값에 따른 업무효율성의 조건부 효과는 업무과부하가 낮을 때( $M-1SD, p<.01$ )일 때는 유의미하였으나, 업무과부하가 평균일 때( $M, p>.10$ )와 높을 때( $M+1SD, p>.10$ )은 유의미하지 않았다.

## VI. 토의 및 결론

선행연구를 통해 순환근무의 개인발전은 종사자에게 다양한 업무 능력 향상의 기회를 제공하며 근로의욕을 고취시키고 매너리즘에 빠지지 않고 직무의 단조로움이나 지루함을 없애주며 부패를 방지하여 근로자의 직무만족도를 향상시킬 수 있고, 이를 통해 조직의 성과에 기여하는 바가 크다는 것을 알 수 있었다.

본 연구에서는 전남 목포시에 소재한 사회복지시설의 종사자를 대상으로 실증검증을 통해 순환근무의 개인발전이 업무효율성과 직무 만족도에 유의한 영향을 미치는지 확인해 보고 근무제 방식과 관련된 정책적 시사점을 제시하고자 하였다.

이를 위하여 독립변수는 순환근무의 개인발전으로 설정하였다. 모든 변수들의 문항은 Likert 5점 척도를 활용하였고, 가설을 검증하기 위해 실증 분석 도구로서 SPSS 24 버전을 사용하였으며, 자료 분석으로 신뢰도 분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하여 연구 모형을 검증하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 순환근무의 개인발전은 경력개발 및 다양한 업무 능력 향상 등이 도움이 된다는 인식으로 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 판단되었다. 그러나 검증결과, 순환근무의 개인발전이 직접적으로 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 이는 순환근무의 개인발전이 직무만족도에 미치기 위해 선제 조건이 필요함을 확인하였다.

둘째, 순환근무의 개인발전은 업무효율성을 통해 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 순환근무의 개인발전이 직무만족도에 영향을 미

치는데 업무효율성이 매커니즘으로 작용하여 완전매개 작용을 하는 것을 확인하였다. 이는 조직이 조직구성원들에게 순환근무를 통해 직무만족도를 높이기 위해서는 업무효율성이 반드시 따라야 함을 알 수 있고 업무효율성을 높이기 위한 방안을 마련하는 것이 중요함을 시사한다. 업무효율성을 높이기 위해서는 자율적인 업무방식 체계, 정보 공유, 원활한 의사소통 방식 등이 필요할 것이다.

셋째, 업무효율성이 직무만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 때 업무과부하의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 특히, 업무과부하 수준이 낮을 경우에만 업무효율성이 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 것을 통해 업무효율성이 직무만족도에 정(+)적인 영향을 미치기 위해서는 조직구성원의 업무과부하를 줄일 필요가 있음을 확인하였다.

## VII. 결론

본 연구는 사회복지사의 근무제 방식이 업무 효율성과 직무 만족도에 미치는 영향을 사회복지시설에 재직 중인 사회복지사를 대상으로 실증 분석한 것이다. 선행 연구에서는 순환근무의 개인발전이 직무만족에 미치는 영향에 대한 문헌은 많이 있었으나 이들 간의 매커니즘에 대한 연구는 드물어 순환근무의 개인발전과 직무만족도 간의 관계에 있어서 업무 효율성의 완전매개효과를 확인해 본 점에서 본 연구의 의의가 있다.

본 연구에서 실증 분석한 결과와 선행연구를 비교해보면 직무순환 횟수와 직무만족간의 관계에 대하여 김미형(2014)은 직원들이 경험한 순환보직의 횟수가 직원들의 직무만족에 정(+)의 효과를 나타낸다고 하였고, 전해원(2015)은 직무의 개수가 증가할수록 직무만족에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였으며, 김경호·강미자(2012)는 직무순환의 주기가 길수록 직무만족이 높다고 하였다. 김경호·강미자(2012)는 노인복지관 종사자들이 직무순환을 경력개발경로로 인식할 때 직무만족이 높아진다는 연구결과를 바탕으로 직무순환제도를 단순히 도입하는 것이 중요한 것이 아니라 그 제도를 직원들의 경력개발경로를 고려하는 수단으로 적극 활용하는 것이 더 중요하다고 하였다.

순환근무에 대한 사회복지사들의 관심이 높으므로 사회복지시설에서 적극적인 순환근무를 통해 조직을

운영하고 사회복지사들의 업무능력 향상, 전문성 확보, 경력 개발, 승진 등 사회복지사의 동기를 부여하한다면 종사자의 직무만족도 향상은 물론 조직의 발전과 성과에도 긍정적인 효과를 가져다 줄 것으로 판단된다.

본 연구의 한계로는 첫째, 표본의 일반적인 특성에 따른 변수 분석에서 연령, 학력, 근무연수, 기관주체, 직급 등 대부분의 변수들은 사회복지시설의 현실에 맞게 빈도분포를 보여주고 있으나, 성별의 경우 여성이 69.8%로 많았고 고용형태의 경우 정규직이 73.6%로 압도적으로 많아서 성별과 고용형태에 따른 변수의 유의성을 확인하는데 어려움이 있었다. 둘째, 분석대상이 전남 목포시에 소재한 사회복지시설 종사자에 한정되어 있어 지역 내 사회복지시설의 고유한 조직문화가 변수에 영향을 미쳤을 가능성이 있다. 따라서 분석대상의 범위를 타지역으로 조금 더 넓히고 표본수를 늘린다면 시설의 유형, 시설의 규모, 시설의 특성, 지역간의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향 등 근무제 방식에 대한 다양한 분석을 할 수 있을 것으로 생각한다.

## References

- [1] S.J. Kwon, A Study on the Organizational Effectiveness of Social Welfare Centers., Yonsei University Doctoral dissertation, 1995.
- [2] S.Ch. Woo, Human Resource Management. Samyoung Publishing House, 2003.
- [3] Y.D. Heok, and J.H. Il, Human Resource Management, Samyoung Publishing House, 2006.
- [4] G.J. Kwon, The Effect of Job Rotation on Motivation and Job Satisfaction, Kyonghee University Masters dissertation, 2007.
- [5] W.K. Kim, Strategic Human Resource Management, Hyungseul Publishing House, 2005.
- [6] G.B. Jang, Organizational Bbehavior, Hyungseul Publishing House, 2008.
- [7] T. Eriksson, and J. Ortega, "The Adoption of Job Rotation: Testing the Theories," *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 59, No. 4, pp. 653 - 666. 2006. <https://doi.org/10.1177/001979390605900407>
- [8] S.K. Ho, (The) Study of Influence towards Organization Commitment Based on Job Rotation and Career Effectiveness, Konkuk University Masters dissertation, 2010.
- [9] J.S. Kim, A Study on the Attitude to Teaching Profession And Job Satisfaction of Teachers in Elementary Schools, Semyung University Masters dissertation, 2004.
- [10] S.K. Kim, Organization and Human Behavior, Myungkyungsa, Publishing House, 2004.
- [11] S.P. Robbins, Essentials of Organizational Behavior, Pearson/Prentice Hall, 2005.
- [12] J.G. Ho, and T. I. Kim, "Comparative Analysis of Job Satisfaction between Public and Private Organizations in Korean Labor & Income Study Data," *The Korea Association for Policy Studies*, Vol. 12, No. 3, pp. 1 - 29. 2003.
- [13] C.B. Woo, "Determinants of Job Satisfaction of Hotel Employees," *Journal of Tourism Sciences*, Vol. 18, No. 2, pp. 3 - 28. 1995.
- [14] Y.K. Lee, and S. H. Jung, "An Empirical Study of the Impact of Work Value on Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Korean Journal of Public Administration*, Vol. 43, No. 1, pp. 71 - 98. 2005.
- [14] Y.K. Lee, and S. H. Jung, "An Empirical Study of the Impact of Work Value on Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Korean Journal of Public Administration*, Vol. 43, No. 1, pp. 71 - 98. 2005.
- [15] A. F. Hayes, "Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation," *Communication Monographs*, Vol. 85, No. 1, pp. 4 - 40. <https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1352100>
- [16] N. K. Kwon, The Effect of Employee Value Proposition(EVP) in Hotel Industry on Subjective Career Success -The Mediating Effect of Job Rotation, Gachon University, Doctoral dissertation, 2012.
- [16] N. K. Kwon, The Effect of Employee Value Proposition(EVP) in Hotel Industry on Subjective Career Success -The Mediating Effect of Job Rotation, Gachon University, Doctoral dissertation, 2012.
- [17] W. H. Ho, C. S. Chang, Y. L. Shih, & R. D. Liang, "Effects of Job Rotation and Role Stress among Nurses on Job Satisfaction and Organizational Commitment", *BMC Health Services Research*, Vol. 9, No. 1, pp. 8-8, 2009. DOI: 10.1186/1472-6963-9-8
- [18] H. H. Ryu, The Effects of Job Rotation of Public Employees on Organizational Effectiveness, Soongsil University Masters dissertation, 2017.
- [19] M. W. Lee, and S. Ch. Kim, "Effects of Smart-Work IT-Resources on the Work Efficiency and Corporate Performance in Service Industry,"



- Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 7, pp. 89–97, 2015.
- [20]S. Y. Park, A Study on Effect of Work Environmental Characteristics of Office on Work Efficiency and Job Satisfaction –Centered on Difference in Co-working Office and General Office–, Kunghee University Masters dissertation, 2019.
- [21]E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner, & W. B. Schaufeli, “The Job Demands–resources Model of Burnout,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 3, 499 - 512, 2001. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- [22]J. Kain, and S. Jex. Karasek’s (1979) job demands–control model: A summary of current issues and recommendations for future research. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress* (pp. 237 - 268). Emerald Group Publishing. 2010.
- [23]K. J. Preacher, and A. F. Hayes, Contemporary approaches to assessing mediation in communication research. In A. F. Hayes, M. D. Slater, & L. B. Snyder (Eds.), *The Sage sourcebook of advanced data analysis methods for communication research* (pp. 13 - 54). Sage Publications, Inc. 2008.