

노인요양시설 유형별 종사자의
직무만족 관련 요인

연세대학교 보건대학원
병원경영학과
고영일

노인요양시설 유형별 종사자의
직무만족 관련 요인

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학석사학위 논문으로 제출함

2009년 06월 일

연세대학교 보건대학원

병원경영학과

고 영 일

감사의 말씀

병원행정 또는 병원경영을 하는 사람이라면 선망의 대상이었던 '연세대학교 보건대학원'에 입학한지도 엇그제 같은데 세월이 흘러 이렇듯 졸업 논문 속 감사의 글을 올리게 되니 흥분하면서도 한편으로 아쉬움이 무척 많이 남습니다.

2년 6개월 동안의 대학원 생활동안 체계적이고 과학적인 방법으로 병원행정 분야를 재정립할 수 있도록 슬기로운 지혜를 전수해 주시고, 현장에서의 다양한 체험을 통해 인생의 교훈과 삶의 방향성을 제시해 주셨으며, 무엇보다 보이지 않는 힘과 열정으로 학문을 연구하는 자세, 제자에게 보내시는 아낌없이 주는 나무와 같은 헌신적인 사랑을 실천하신 유승흠 교수님께 깊은 존경과 감사를 드립니다.

논문의 예심부터 본심에 이르기까지 보다 세밀하게 관찰하여 주시고, 주제와 관련하여 연구의 방향 및 분석방법 등 전체적인 틀 하나하나까지 꼼꼼히 챙겨주신 이윤환 교수님과 민혜영 교수님께도 깊은 감사 드립니다.

항상 바쁘시지만 저에게 격려와 위로로 큰 힘이 되어주신 권상문 회장님과 오중근 사장님, 지치고 힘들 때 곁에서 많은 응원과 관심으로 용기를 주신 김혜숙 부장님과 김연남 본부장님을 비롯한 우리 직장 동료 모두에게도 머리 숙여 깊은 감사를 드립니다.

그리고, 논문의 기초자료 수집부터 설문지 토의, 설문지 배포 및 회수를 도와 논문의 틀을 작성할 수 있었고, 작성 끝까지 토의를 통한 방향 설정에 큰 도움이 된 직장동료이자 후배인 이선엽 매니저에게도 이 글을 빌어 감사의 마음을 전합니다.

뒤돌아 생각해보면 대학원 생활을 하는 동안 지치고 힘들어서 다른 생각을

해 볼 때가 몇 번 있었습니다. 그때마다 저에게 무엇보다 큰 힘이 되었던 것은 13명 동기 선생님들의 끊임없는 사랑과 관심이었습니다. 곁에 있어 늘 행복했고 함께 있어 항상 기분 좋았던 순간들을 생각할 때마다 제게는 너무도 고맙고 소중한 선생님들이십니다. 감사드립니다.

또한, 대학원 생활 내내 차 조심, 건강 조심을 걱정하며 아들을 위해 열심히 기도 해 주신 헌신적인 어머니께 존경과 감사를 드리며, 무엇보다 회사의 바쁜 일정과 대학원 생활 내내 많은 시간을 함께 보내지 못한 현실에서 묵묵히 뒷바라지를 해준 세상에서 가장 사랑하는 아내 송희, 그리고 아버지로서 함께 보낸 시간이 적어 늘 마음속으로 미안함 뿐인 세상에서 가장 소중한 승지, 민경 두 딸에게 한없는 사랑과 감사의 마음을 전합니다.

마지막으로 석사학위 취득이 끝이 아닌 또 다른 시작을 위한 준비로써 제 자신은 초심으로 돌아가겠습니다.

본 논문이 완성되기까지 많은 도움을 주신 모든 분들과 하나님께 감사와 영광을 돌리며, 보답하는 삶을 살고자 다짐을 하면서 이 논문을 바칩니다.

2009년 06월
고영일 올림

차 례

국문요약	vi
I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 필요성	1
2. 연구의 목적	2
II. 문헌 고찰	4
1. 노인요양시설에 관한 이론	4
가. 노인요양시설의 개념과 유형	4
나. 노인요양시설의 국내 현황	6
다. 노인요양시설의 종사자 현황과 규모	7
2. 직무만족에 관한 이론	8
가. 직무만족의 개념	8
나. 직무만족에 관한 이론	9
다. 직무만족 결정요인	13
라. 선행연구 고찰	16
III. 연구방법	19
1. 연구의 틀	19
2. 표본의 조사	19
3. 분석방법	20
4. 변수의 구성 및 정의와 측정도구	21
가. 변수의 구성	21

나. 변수의 정의 및 측정도구	21
IV. 연구결과	25
1. 일반적 특성	25
2. 직무만족도 수준	27
3. 직무만족도 문항별 기초분석	28
4. 배경요인별 직무만족도	30
가. 시설 종사자의 요인별 직무만족도 수준차이	30
나. 하위 요인에 따른 직무만족도	31
5. 시설 유형별 종사자의 직무만족도	34
가. 시설유형별 종사자의 직무만족도	34
6. 시설 유형별 일반 특성에 따른 직무만족도	37
가. 시설 유형별 개인 특성에 따른 직무만족도	37
나. 시설 유형별 시설 특성에 따른 직무만족도	39
7. 다중회귀분석을 이용한 직무만족 관련 요인분석	40
V. 고찰	42
VI. 결론	44
참고문헌	47
부록	50
ABSTRACT	63

표 차 례

< 표 1 > 노인복지시설 기능별 종류	5
< 표 2 > 노인복지시설 현황	6
< 표 3 > 노인요양시설 종사자 수	7
< 표 4 > 직무만족에 영향을 미치는 요인	15
< 표 5 > 변수의 구성	21
< 표 6 > 직무만족도에 대한 요인별 신뢰도분석	22
< 표 7 > 조사대상자의 일반적 특성	25
< 표 8 > 직무만족도 하위개념별 기초분석결과	27
< 표 9 > 직무만족도 기초분석 결과	28
< 표 10 > 개인 및 시설 특성 직무만족도 수준 차이	30
< 표 11 > 시설 유형별 종사자의 직무만족도 차이	35
< 표 12 > 시설 유형별 개인 및 시설 특성에 따른 직무만족도 차이	37
< 표 13 > 시설 유형별 개인 특성에 따른 교차표	38
< 표 14 > 시설 유형별 시설 특성에 따른 교차표	39
< 표 15 > 모형요약	40
< 표 16 > 분산분석표	40
< 표 17 > 계수표	41
< 표 18 > 업무에 관한 배경요인별 수준차이	50
< 표 19 > 보수에 관한 배경요인별 수준차이	51
< 표 20 > 승진에 관한 배경요인별 수준차이	52
< 표 21 > 상사에 관한 배경요인별 수준차이	53
< 표 22 > 동료에 관한 배경요인별 수준차이	54
< 표 23 > 시설 인식에 관한 배경요인별 수준차이	55
< 표 24 > 이직에 관한 문항	56

그 립 차 례

< 그림 1 > 연구모형	19
---------------------	----

국문 요약

노인요양시설이 시장에서 경쟁우위 확보를 위한 경영전략으로 고객만족의 행동주체가 되는 내부고객만족에 대한 직무만족요인과 업무환경에 따른 차이를 연구하고자 노인요양시설을 유형별로 서비스 전역을 고객이 부담하는 최고급 시설의 유료노인요양시설과 노인장기요양보험과 같이 정부 및 지방자치단체의 지원을 받고 비용의 일부만을 부담하는 실비노인요양시설로 분류하여 각 시설 종사자의 업무 및 개인 환경에 따라 직무만족에 영향을 주는 요인을 파악하였다.

연구에 사용된 자료는 2009년 4월 1일부터 19일까지 현장을 방문하여 설문지를 통하여 수집하였고, 설문지는 유료노인요양시설 100부(2개소 각 50부씩), 실비노인요양시설 100부(5개소 각 20부씩)을 배포하여 각각 87부, 91부를 회수 하였으며, 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 14.0K를 이용하였다.

수집된 설문 분석은 노인요양시설 종사자의 개인특성 및 시설특성에 따른 직무만족도와 영향요인을 알아보기 위한 평균비교분석 (T-test, ANOVA)을 시행하였으며, 시설 유형별 종사자의 직무만족도 차이를 알아보기 위하여 시설 유형별 각 종속변수에 대한 카이스퀘어검정을 시행하였다. 또한 시설 유형별 종사자의 개인 특성에 따른 직무만족도 차이 분석에서도 카이스퀘어검정을 사용하였으며, 개인 및 시설특성과 직무만족도인 종속변수에 대한 회귀 분석을 실시하였다.

시설 유형별 종사자의 직무만족도는 유료 및 실비노인요양시설 모든 종사자들의 직무만족도 수준이 보통인 3점 이상 높은 만족도 수준임을 알았으며, 시설유형별 개인 및 시설특성에 따른 직무만족도의 차이는 유료노인요양시설이 실비노인요양시설 종사자보다 전반적으로 직무만족도가 높았고,

통계적으로도 유의하였다. 또한, 시설유형별 종사자에 대한 종속변수 및 독립변수에 대해 각각 카이스퀘어검정을 실시한 결과 유료시설이 전반적으로 높았으며, 유의한 차이를 보였다.

마지막으로, 시설유형별 종사자의 개인 및 시설특성과 직무만족도의 종속변수와의 회귀분석 한 결과 시설유형의 경우 유료노인요양시설과 실비노인요양시설 간의 직무만족도 차이가 있으며, 지리적 위치의 경우 대형도심지와 다른 지리적 위치의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었고, 직종의 경우 간호사(간호조무사포함)와 다른 직종간의 차이가 직무만족도에 유의하였다. 학력의 경우 고졸과 다른 학력의 차이, 전문대졸과 다른 학력의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었다.

이 연구를 수행하면서 국내의 전체 노인요양 시설을 대상으로 종사자의 직무만족도 조사를 하는데 한계가 있어, 국내 노인요양시설 종사자의 직무만족도에 관한 결과로 일반화하기에는 무리가 있다고 생각한다. 하지만, 각 시설의 유형과 개인의 특성, 시설의 특성에 따른 종사자의 직무만족도를 분석한 결과는 유사 노인요양시설의 인적자원 관리에 활용할 수 있는 효과적인 정보가 될 것으로 기대한다. 또한 노인요양시설에 근무하는 종사자들의 직무만족도 향상을 위해서 경영자는 해당 시설의 특성 및 종사자의 특성을 고려하여 분석한 직무만족 영향 요인들이 무엇이며, 그 요인들로 인한 직무만족도의 변화량에 따라, 효과를 극대화하기 위한 선택과 집중을 해야 하겠다.

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

우리나라는 전체 인구 가운데 노년층이 차지하는 비율이 매우 빠르게 증가하는 추세이다. 1960년에 2.9%이던 65세 이상의 고령층이 2000년에 7.2%로 증가하였으며, 2020년에는 15.6%, 2050년에는 38.2%에 이를 것으로 예상된다. 고령인구수도 크게 증가하여 2000년 339만 명에서 2040년에는 1,500만 명을 넘어설 것으로 전망된다(유승흠·이윤환 2007).

그리고 가족구조 및 기능의 변화에 따라 노년층의 복지욕구 수준이 높아지고 있다. 개인 중심의 가치관이 확산됨으로써 가족구조의 핵가족화('70년 71.5%→95년 79.8%), 여성의 경제활동 증가('85년 41.6% → 99년 47.4%), 이혼율 증가('80년 5.8% → 2000년 35.9%) 등으로 노인은 가족 내의 자체부양 기능이 약화되고 가정 내 및 사회적 소외현상이 증가하고 있다(통계청, 2001).

이러한 사회적 환경 변화로 인하여 노인 인구가 증가하면서 노후를 준비하는 방식도 과거 대부분 자녀들에게 의지하는 것과는 달리 스스로 노후를 준비하는 사람들 또한 증가하고 있다(정형민 2007). 이는 노후에 대해 경제적으로 자립 가능한 노인들이 나이 들어 몸이 허약해지고 불편해지면 자식이 아닌, 노인요양시설 이나 노인주거시설 등에 입주하여 자신의 질병을 치료받고 관리 받으며, 생활하는 노인 인구가 증가되고 있다는 것으로 추측할 수 있다. 통계로 보면 2006년 노인요양시설수가 815개소에서 2008년 1,332개소로 증가하였고, 입소정원수는 2006년 40,589명에서 2008년 66,715명으로

무려 61%가 증가하였다(보건복지부 2009년 노인복지시설 사업안내).

위와 같이 유료 및 실비로 운영되는 노인요양시설이 급증하고 있으며, 그 중에는 모든 시설과 운영 시스템이 고급 호텔 이상의 시설과 서비스로 특화 운영되는 고급형부터 지역마다 소규모로 운영되고 있는 시설까지 다양하다.

노인요양시설의 증가는 기존의 부족했던 우리나라 노인복지의 발전이라는 의미와 함께 한편으로는, 노인요양시설에 대한 경영 환경이 점점 치열해 지고 있다는 것과 시설에 거주하는 고객의 요구도가 끊임없이 변화되고 있음을 예상할 수 있을 것이다. 이러한 시대적·환경적 변화에서 각각의 노인요양시설이 경쟁관계에서 지속적으로 성장하고 발전하기 위해서는 해당 시설의 인적 자원 및 물적 자원에 대한 관리를 지금보다 훨씬 더 효율적으로 운영해야 한다. 또한 냉엄한 시장경제 환경에서 성공적인 노인요양시설을 운영하고자 한다면 해당 시설이 차별화된 경쟁력을 갖출 수 있도록 다각적인 대응이 필요하다.

따라서 이 연구를 통해 노인인구 증가와 함께 지속적으로 늘어나고 있는 다양한 유료 및 실비노인요양시설에 근무하는 종사자의 직무만족 관련요인을 분석하고 파악하여, 노인고객을 유치할 수 있는 좋은 시설과 경쟁력 있는 인적 서비스 상품이 무엇인지를 알아내고, 나아가 우리나라 노인요양시설이 양적·질적으로 비약적인 발전이 이루어 질 수 있도록 하는데 의의를 두고자 한다.

2. 연구의 목적

이 연구에서는 유형별로 이용 고객이 전액을 부담하는 고급 유료 노인요양 시설과 국가 또는 지방자치단체에서 지원금을 받으면서 운영되고 있는 실비 노인요양시설의 비교를 통해 각 특성을 검토하고, 개인적 특성 차이와 업무 환경에 따라 유료 및 실비노인요양시설 종사자들의 직무만족에 영향을 주는

변인들을 알아보려고 한다. 즉, 이 연구의 목적을 두 가지로 요약하면, 다음과 같다.

첫째, 치열한 시장경제 속에서 노인요양시설의 경쟁력을 갖추기 위한 필수 경영요소인 우수 인적자원 확보와 그들의 최대 능력을 발휘 할 수 있는 직무만족 관련 요인을 알아본다.

둘째, 각 특성 업무 환경 요인 파악을 통해 노인요양시설에서 근무하는 종사자들의 근로조건이 향상 되도록 그에 대한 적절한 정책적 대안을 효과적으로 마련하는 것이 기본적인 목적이다.

II. 문헌 고찰

1. 노인요양시설에 관한 이론

가. 노인요양시설의 개념과 유형

1) 노인요양시설의 개념

노인요양시설은 병원이나 다른 특수 의료기관과는 달리 병의 진단과 치료를 위한 시설들을 많이 요구하지 않은 만성질환을 대상으로 하여 입원치료가 요구되는 질환이 정도에 따라 필요한 의료서비스와 숙련된 간호를 지속적으로 제공하는 곳이다. 노인의료복지시설인 노인요양시설은 "노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식, 요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설로 정의하고 있다(김민준, 2007).

노인요양시설의 기능 측면으로 본다면, 첫째, 노인의 질병 및 건강을 관리하는 기능, 둘째 노인의 삶에 있어서 보람 있는 생활과 문화를 누릴수 있게 하는 기능, 셋째 사회활동에 대한 관리기능 등이다. 노인요양시설은 노인의 질병관리 및 생활관리 기능의 구성 비율에 따라 다양한 종류와 형태로 구분된다. 그러나 우리나라는 몇 개의 시설을 제외한 대부분 시설은 수용보호 수준에 머물러 있고 명실상부한 복지서비스로서의 제 기능을 수행하지 못하고 있는 것이 현실이다. 따라서 노인의 질병 및 생활 관리는 그 욕구정도에 따라 시설 및 기관의 형태를 달리하면서 지속적인 관리가 이루어지도록 연계 체계화가 이루어져야 할 것이다(허미자, 2003).

또한, 노인요양시설의 역할측면에서 노인의 생활은 기본적으로 신체적인

질환이 발병되기 전에는 체력적인 저하에도 불구하고 일반 성인과 유사한 양식을 취한다. 그러나 노인성 질환은 급작스러운 발병이 많으며, 회복이 힘든 경우 신체적 장애가 수반되어 타인의 간호가 필수적으로 필요하게 된다. 이러한 이유로 노인시설은 일반적인 거주와 여가시설을 갖추는 동시에 의료시설을 복합적으로 구성하거나 연계시스템을 반드시 갖추어야 한다. 또한 가족들의 지속적인 접촉이 노인 생활에 매우 중요한 영향을 미친다는 점을 고려할 때, 가족 간 유대관계를 위해서는 교통편의를 확보하는 것이 필수적이다.

2) 노인복지시설의 유형

노인복지법 개정·시행(08.4.4)에 따르면 노인복지시설의 종류를 크게 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설로 나누고 있으며 전문 기능별로 그리고 경비의 부담여부에 따라 유료, 실비, 무료로 분류하고 있다.

< 표 1 > 노인복지시설 기능별 종류

구 분	시 설 기 능 별	시 설 종 별
시 설 복 지	노인주거복지시설	양로시설 노인공동생활가정 노인복지주택
	노인의료복지시설	노인요양시설 노인요양공동생활가정 노인전문병원
재 가 복 지	노인여가복지시설	노인복지관 경로당 노인교실 노인휴양소
	재가노인요양시설	방문요양서비스 주야간보호서비스 단기보호서비스

나. 노인요양시설의 국내 현황

노인요양 시설은 최근에도 지속적으로 증가하고 있으며, 노인요양시설수가 2006년 815개소, 2008년 1,332개소로 61%이상 증가하였다.

노인요양시설의 유형별 시설 수 현황은 2007년 기준 무료시설 174개소(32%), 실비시설 260개소(48%), 유료시설 103개소(19%)이다. (보건복지부 노인 복지시설 현황 2007)

< 표 2 > 노인복지시설 현황

(단위 : 개소, 명)

시 설 종 류		2008		2007		2006	
		시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
합 계		63,919	112,064	60,788	150,548	59,117	119,498
노인주거 복지시설	소 계	347	17,342	398	16,579	366	16,074
	양로시설	306	11,520	384	13,014	351	12,509
	노인공동생활가정	21	177				
	노인복지주택	20	5,645	14	3,565	15	3,565
노인의료 복지시설	소 계	1,832	81,262	1,186	61,406	898	52,628
	노인요양시설	1,332	66,715	1,114	51,310	815	40,589
	노인요양공동생활가정	422	3,500				
	노인전문병원	78	11,047	72	10,096	83	12,039
노인여가 복지시설	소 계	59,422		57,777		56,789	
	노인복지관	228		211		183	
	경로당	57,930		56,480		55,504	
	노인교실	1,260		1,082		1,099	
	노인휴양소	4		4		3	
재가노인 복지시설	소 계	2,298	13,460	1,408	72,563	1,045	50,796
	방문요양서비스	1,111		767	62,736	523	42,832
	주야간보호서비스	621	10,627	504	8,109	409	6,557
	단기보호서비스	217	2,833	137	1,718	113	1,407
	방문목욕서비스	349					
노인보호 전문기관	노인보호전문기관	20		19		19	

※ 보건복지가족부 2009년 노인요양시설 현황 p5

다. 노인요양시설의 종사자 현황과 규모

노인요양시설은 해마다 빠르게 증가하고 있으며, 2009년 현재 1,332개소 시설에서 27,865명이 종사하고 있다.

< 표 3 > 노인요양시설 종사자 수

(단위 : 개소, 명)

시 / 도	시 설 수	입소정원	입소현원	종사자수
합계	1,332	66,715	56,736	27,865
서울	84	5,077	4,857	2,679
부산	60	3,516	3,041	1,497
대구	31	2,151	1,960	1,022
인천	67	3,571	3,037	1,491
광주	41	1,917	1,546	821
대전	26	1,473	1,378	683
울산	26	1,346	1,040	511
경기	335	15,391	13,318	6,374
강원	85	4,123	3,378	1,636
충북	70	3,417	2,801	1,295
충남	66	3,197	2,508	1,207
전북	122	5,687	4,482	2,145
전남	96	4,124	3,492	1,773
경북	103	5,275	4,466	2,074
경남	93	4,937	4,048	1,923
제주	27	1,513	1,384	734

※ 보건복지가족부 2009년 노인복지시설 현황(2008 12.31기준) p9

2. 직무만족에 관한 이론

가. 직무만족의 개념

직무만족에 관한 연구는 심리학자들에 의해서 20세기초부터 활발하게 전개되었다. 이들은 직무만족을 업무에 대한 개인의 감정적 태도 또는 지향성이라고 정의하고 업무에 대한 구성원들의 태도, 감정, 감각 등을 강조하였다.

여러 학자들의 직무만족에 대한 정의를 살펴보면, Hoppock(1935)는 “직무만족이란 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 종합적 상태”라고 하였고, Smith(1969)는 직무만족이란 업무에 대한 조직 구성원들의 효과적인 반응이라고 정의하고 그들의 업무 경험이 자신의 가치와 욕구에 부합될 때 더욱 만족을 느낀다고 하였다(정진술, 2000). 직무만족 영역에서 많은 업적을 내고 있는 Locke(1976)는 직무만족이란 “업무나 업무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서적 상태”라고 정의하였다.

또한 Bently와 Rempel(1970)은 “직무만족이란 주어진 업무 상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하기 위해 조직 구성원들이 나타내는 직업적 관심과 열의”라고 보았고, Tiffin과 McCormick(1974)은 “업무에서 체험된 또는 업무로부터 유래하는 욕구 충족의 정도이며, 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다”고 하였다.

Smith(1976)는 직무만족을 “각 개인이 자기 업무와 관련하여 경험하는 모든 호·불호감의 총화, 또는 이러한 호·불호감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도”라고 정의함으로써 직무만족을 업무에 대한 좋고 나쁜 감정과 태도의 총체로 보았다.

Porter와 Lawler(1968)는 “직무만족이란 실제로 얻는 보상이 정당하다고

인정되는 보상의 수준을 초과한 정도"라고 정의하면서 "실제의 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준에 미달하면 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다"라고 하였다.

직무만족이란 "어떤 업무에서 얻을 수 있거나 경험하는 욕구충족(need satisfaction)정도의 함수로서 직무만족의 본질은 자신의 업무에서 얻어지는 자기 실현의 감정과 가치 있는 성취감"이라고 하였다(김홍기, 1992).

이상의 정의를 종합해 보면 직무만족이란 개인이 자신의 업무에 대해서 느끼는 정서적 욕구충족상태이며, 업무를 대하는 긍정적 태도로 이해할 수 있다.

나. 직무만족에 관한 이론

직무만족이 어떠한 과정을 통해서 결정되는지를 설명하려는 많은 연구들이 있었는데 이러한 연구 이론들을 살펴보면 다음과 같다(조미자, 2001).

1) 욕구 충족이론

이 이론은 개인이 업무를 통해서 얻는 성과의 양을 중시하고 그 양이 만족을 가져다준다는 이론으로 Schaffer(1953) · Maslow(1954)의 이론이 여기에 속한다. 욕구충족이론의 대표적인 이론인 Maslow의 욕구 5단계 이론을 살펴보면 충동의 근원인 욕구는 다섯 단계의 욕구체계를 형성하는데, 개인의 어떤 시점에서의 행동은 그의 강한 욕구 또는 가장 중요한 욕구에 의하여 결정된다고 한다(박연호, 2003). Maslow 이론에 있어서 욕구단계는 생리적 욕구, 안전욕구, 사회적욕구, 존경욕구, 자아실현욕구의 5단계 욕구로 구성되어 있다.

(1) 생리적 욕구

생리적 욕구는 인간의 기초적인 삶을 유지하기 위한 욕구이다. 다시 말해서 식욕, 의복, 성욕, 수면 등의 욕구를 말한다. 조직체에서 구성원의 생리적 욕구는 주로 이를 충족시킬 수 있는 경제적 보상에 대한 관심에서 나타난다.

(2) 안전의 욕구

안전욕구란 신체의 위협과 기초적인 생리적 욕구를 박탈당하는 상황으로부터 회피하려는 욕구이다. 신체적 보호와 안정된 직업 그리고 생계에 대한 보장 등에 관한 조직구성원의 관심이 안전욕구의 예이다.

(3) 사회적 욕구

이 욕구는 사람들과 관계를 통하여 서로 친교를 가지고 집단에 소속되기를 바라는 욕구라고 할 수 있다. 조직체에서 사회적 욕구는 다른 구성원에게 받아들여지고 집단에 소속되기를 원하는 행동에서 나타난다.

(4) 존경의 욕구

대부분의 사람들은 남들로부터 인정과 나아가 존경을 받기를 원하게 된다. 이것은 자존심의 충족과도 관계가 있다. 자존심이란 실제적인 역량이나 성취를 나타내기도 하고, 타인으로부터의 존경을 의미하기도 한다. 이러한 자존심이 충족되지 못하면 열등감, 무력감이 발생한다. 조직에서 존경욕구는 개인의 신분이나 지위에 대한 관심에서 나타난다.

(5) 자아실현의 욕구

욕구구조의 가장 상위 위치를 점하고 있는 욕구로서 자신의 개발 할 수 있는 능력을 충분히 개발하고 발휘할 수 있는 능력을 최대한도로 발휘하고

싶어하는 욕망을 말한다. 조직체에서 자아실현욕구는 자율성, 보람 있는 업무, 능력개발, 성취적 행동에 대한 관심에서 나타난다.

2) 성과차이 이론

이 이론은 욕구충족 이론과는 달리, 실제로 얻은 성과와 개인이 받고 싶어하거나 받아야 한다고 기대했던 성과와의 차이에서 만족수준이 결정된다는 것이다. 실제로 얻은 성과 기준이 기대수준보다 낮을 경우 불만족이 나타난다. Katzell(1964), Locke(1968), Porter(1961) 등이 이 이론에 속한다.

Katzell에 의하면 직무만족은 실제로 받은 보상과 자신이 받고 싶어 했던 보상과의 차이에서 결정된다고 하였고, Porter는 업무수행을 통해서 개인이 받아야 할 보상과 실제로 받은 보상간의 차이에 의해 만족을 측정할 수 있다고 설명하고 있다. 한편, Locke는 직무만족 자체가 개인의 주관적 상태를 나타내기 때문에 Katzell의 실제 차이 보다 지각된 차이가 더 중요하다고 강조하고 있다.

3) 유의성 이론

지금까지 직무만족 이론은 대부분 직무만족에 대한 지각이 현재나 과거 지향적인 것임에 비해, 유의성 이론은 미래지향적인 면에 초점을 맞추어 직무만족에 대한 지각이 업무와 관련된 과거만족 또는 현재 만족의 경험에 의해 결정되는 것이 아니라 장차 업무를 통해서 얻게 될 성과들이 얼마나 큰 가치를 지니게 될 것인가에 대한 예견에 따라 결정된다고 주장한다. 업무를 통해 장차 얻게 될 성과들이 지닌 가치를 유의성이라 하고 모든 성과는 +1에서 -1사이에서 어떤 값을 갖는다. 정적 유의성은 +1, 무유의성은 0, 부족 유의성은 -1값을 갖는다.

유의성 이론에는 Vroom(1964)의 기대이론이 이에 속한다. 유의성 이론은 유의성이 개인에 의해 어떻게 형성되고 있는지, 그리고 미래지향성·복잡성·유의성·수단성에 대한 설명이 어려워 직무만족의 견해로서는 널리 인정을 받지 못하고 있다.

4) 공정성 이론

이 이론은 개인의 투입요인(input)과 성과요인(output)의 비를 다른 사람의 투입 및 성과의 비와 비교해서 형평의 원칙에 맞는지에 따라 직무만족이 결정된다는 것이다. 두 사람의 비율이 형평관계를 이룬다고 지각될 때 만족을 느끼지만 불 형평을 이룬다고 지각될 때 불만족을 느낀다. 성과에 비해 투입이 많거나 투입에 비해 성과가 많은 경우 모두 불공정성을 지각하게 된다. 즉 다른 사람과의 비교에서 자신의 투입에 비해 성과가 많은 과다 보상의 경우 죄책감을 일으키고, 과소 보상의 경우 분노의 감정을 일으킨다. Adams(1963, 1965)의 공정성 이론이 여기에 속한다. 공정성 이론은 투입이나 성과요인들의 지각, 그리고 비교대상을 어떤 경우 어떤 과정을 거쳐 선정하게 되는지를 밝히지 못하고 있다는 점이 문제점이다.

5) 측면 만족 이론

Lawler(1973)는 직무만족을 전체적 만족과 측면만족으로 구분하고 전체적 만족을 여러 측면에 대한 만족과 그 측면의 중요도를 모두 고려한 것의 총합으로 간주했다. 즉 전체 직무만족= $\sum(\text{업무측면에 대한 만족} \times \text{그 측면의 중요도})$ 이다.

업무는 봉급, 감독, 업무 그 자체 등 여러 측면을 가지고 있으며, 전체적인 직무만족은 업무의 모든 측면 또는 요인들에 대한 만족수준을 종합한 것

이다. 각 업무측면 또는 요인들에 대한 만족을 결정짓는 데는 자신이 업무를 통해서 받아야 한다고 생각하는 성과와 자신이 실제 받은 성과 사이의 차이(성과차이 이론 적용)에 대한 비교과정을 거치며, 전체적 직무만족은 차이를 총화한 값에 따라 결정된다. 이때 각 업무요인들은 서로 같은 비중을 차지하는 것이 아니므로 서로 다른 가중치를 가진다.

다. 직무만족 결정요인

사람은 누구나 자신의 일에 대해서 만족을 느끼면서 일하기를 원한다. 그러나 아직까지 정확하게 어떤 요인이 직무만족에 결정적 영향을 미치는지 규명되지는 못했다. 이것은 업무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등으로 복잡하게 상호 관련되어 있어 직무만족 요인을 독립적으로 규명하기 어렵기 때문이다. 선행된 연구자들이 주장하는 직무만족 결정요인을 살펴보면(정현주, 2000) 다음과 같다.

Herzberg(1959)는 직무만족의 요인을 위생요인과 동기요인으로 구별하고, 업무불만족을 예방하는 기본적인 기능을 담당하고 있는 요인을 가리켜 위생요인(hygiene factor or dissatisfaction)이라고 부르고, 사람을 보다 우수한 업무수행을 하도록 동기를 부여하는데 유효한 기능을 하는 요인을 가리켜 동기요인(motivators factor)이라 불렀다. 위생요인은 정책 및 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 직위 등을 말하고 이것들이 결여될 경우 업무에 대한 불만족을 초래하기 때문에 불만족요인이라고도 한다. 한편 동기요인에는 성취감, 인정, 업무 그 자체, 책임, 성장과 발전 등을 말하고 이것의 충족여부가 업무에 대한 만족여부를 결정하기 때문에 만족요인이라 하였다.

Smith(1969) 등은 직무만족 결정요인으로 현 업무에서의 작업, 감독, 임금,

승진기회, 동료의 5가지 요인을 제시하였다(박연호, 1998).

- ① 임금(pay): 임금의 총액, 공정성, 지급방법
- ② 감독(supervision): 감독자의 기술, 관리능력과 종업원에 대한 배려 및 관심의 정도
- ③ 작업(work): 작업에 대한 관심의 정도, 학습 및 책임부담 제공정도
- ④ 승진(promotional opportunities): 승진의 가능성 여부
- ⑤ 동료와의 관계(coworkers): 동료의 우호적 태도 및 실력과 후원정도

Locke(1976)는 선행연구들을 기초로 하여 중요한 직무만족 차원에 대한 체계적인 관점을 제시하였다. 그는 직무만족 요소를 업무자체, 임금, 승진, 안정감, 작업조건, 복지후생, 상사의 관리방식, 동료관계, 회사의 경영방침 등의 9가지 요인으로 분류하였다.

그 외 많은 학자들이 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대하여 제시하고 있으며, 이러한 요인은 대략 5~20개로 파악되며 이들 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들도 많이 보인다. 이를 간단히 요약하면 <표 10>과 같다(우재현, 2001).

< 표 4 > 직무만족에 영향을 미치는 요인

학 자	직 무 만 족 요 인
Ginzberg	① 경제적 보수와 명예 ② 특별한 생활과 목표달성에서 얻는 기쁨의 본질적 만족 ③ 사회적, 환경적인 부수적 관계
March&Simon	① 자신의 이미지에 대한 업무의 적합성 ② 업무관계의 예측능력 ③ 업무와 다른 역할과의 관계
Vroom	①감독 ②작업진단 ③업무내용 ④임금 ⑤승진의 기회 ⑥인정감
Herzberg	직무만족요인: ①성취감 ②인정 ③작업 ④책임 ⑤성장과 발전 업무불만족요인: ①감독 ②작업조건 ③대인관계 ④임금 ⑤지위
Myers	①성취감 ②책임 ③성장 ④승진 ⑤ 작업의 즐거움 ⑥ 인정감
Friendland	①사회적, 기술적 환경 ②본질적 작업측면 ③발전을 통한 인정
Wiese&Reticher	①재무적 유인 ②비재산적 유인 ③소극적 유인 ④인정 ⑤성취 ⑥작업 ⑦발전 ⑧책임-본질적 요소
Werniomont	①봉급 ②사회정책 ③기술적 적합성 ④대인관계 ⑤작업조건-비본질적 요소
Alderfer	①임금 ②부가급부 ③상사에 의한 존중 ④동료에 의한 존중 ⑤ 성장
Hackman	①기술의 다양성 ②과업의 주체성 ③과제의 중요성 ④피드백 ⑤자 율성
Jurgenson	①발전(승진에 대한 기쁨) ②부가급부(휴가, 연금 등) ③회사(회사 일에 대한 자부심) ④동료 ⑤시간 ⑥임금 ⑦안전 ⑧감독 ⑨작업유형 ⑩작업조건
Locke	①작업 ②임금 ③승진 ④인정 ⑤부가급부 ⑥작업조건 ⑦감독 ⑧동료 ⑨회사의 관리

자료 : 우재현, “교류분석의 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구”
국민대학교, 2000

라. 선행연구 고찰

사회복지분야에서 직무만족도에 관한 논문은 비교적 적은 것으로 조사되었으며, 이와 관련된 연구들 중 이 연구와 관련된 선행연구들을 소개한다.

직무만족에 대한 최초의 연구는 1953년 Hoppock의 연구로 500명의 교원을 대상으로 직무만족에 미치는 영향을 고찰하였고, 그 후 1976년 Locke의 연구에 이르기까지 3,000여건의 연구물이 간행, 보급되고 직무만족에 영향을 미치는 요인과 직무만족과 관련된 행동들과 관계를 규명하려는 노력을 지속해 온 결과 직무만족은 조직의 규모나 직종, 성, 연령, 결혼여부, 교육의 정도와 유의적 관계를 맺고 있었다.

이설희(1996)는 직무만족도를 연구하는데 있어서 부정적인 영향을 미칠 수 있는 업무스트레스를 연구하였다. 특히, 직무만족도에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 역할요인으로 역할모호성, 역할과정, 역할갈등 등 3가지 요인을 중요한 것으로 지적하였다. 그러나 각 인구사회학적 특성 및 역할요인별 직무만족도의 평균 차이만을 분석하여 관련된 분석내용이 제한적이었다.

이종식(1993)은 직무만족도의 측정 척도를 위한 연구를 시도하였다. 특히, 직무만족도에 관한 이론들을 체계적으로 정리하였으며, 사전조사와 본 조사를 실시하여 직무만족도를 측정하기 위한 척도를 개발하고자 하였다. 여기서는 척도의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였으며, 그 결과 상선(商船) 선원에 적합한 타당성 있는 새로운 척도를 개발하였다.

박월숙(1994)은 직무만족도와 역할갈등간의 관계에 대한 조사를 하였다. 그러나 분석수준은 직무만족도와 역할갈등은 서로 관련성이 있을 것이라는 상관관계 분석에 머물렀다. 따라서 역할갈등 중 어느 요인이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는지에 대한 분석이 미흡하였다.

이채원(1996)은 직무만족도 연구에서 의료사회사업가를 대상으로 한 연구에서 역할갈등 및 역할모호성이 낮을수록 직무만족도가 높았다고 하였으며, 이의 상관관계가 부적(-)으로 매우 높았다고 하였다. 특히, 성에 따른 차이가 매우 크고, 교육수준에 따라서도 차이가 있었으며, 전체적으로 역할갈등과 역할모호성의 정도는 낮은 수준이었다고 밝혔다. 이 연구 또한 단순상관관계를 통하여 분석함으로써 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 분석을 구체적으로 하지 못한 한계를 가지고 있다.

직무만족은 역할갈등의 결과변수로 중요하게 연구되어 왔다(Katz and Kahn, 1976). 이들은 역할갈등과 직무만족과의 관계가 부적(-)인 관계가 있음을 밝혔으며, 역할갈등과 역할 모호성이 낮은 직무만족과 연결되어 있음을 발견했다.

정민숙(1998)은 사회복지기관 종사자의 이직의도에 대한 영향요인을 분석하였는데 이직의도에 가장 중요한 영향요인은 직무만족이었고, 직무만족에는 기존 연구결과에서 중요하게 다루었던 역할모호성, 승진제도에 대한 만족, 임금만족이 예측변수로서 예측력이 없었고, 사회적지지, 상사와의 관계, 동료와의 관계가 중요한 예측변수로 나왔다.

이상훈(1999), 사회복지관 관장의 리더십과 이직과의 분석을 토대로 사회복지사의 이직을 줄일 수 있는 효과적인 역할 수행에 관해서 비전을 제시할 수 있는 비전제시자로서의 역할이 중요하며, 이론과 기술의 전문적 지식에 대한 수퍼비전과 이에 따른 업무의 효율성과 효과성의 분석을 통한 합리적 조직관리자로서의 역할이 필요하며, 사회복지사에게 가치와 적성을 유지할 수 있는 동기부여와, 적절한 목표의 관리역할이 중요하다고 분석했다.

김현진(2003)은 사회복지사의 이직의도에 관한 연구에서 어떤 종사기관이든 이직에 대해 영향을 미치는 것은 업무관련요인의 업무의 자율성과 업무

환경으로서 동료관계, 상사관계 등이 영향을 미치며, 조직관련 특성으로서 승진기회, 보수 등의 요인이 가장 크게 영향을 미친다고 하였다.

신은숙(2002)은 사회복지사의 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 요인들은 조직몰입과 직무만족이고, 간접적으로 영향을 미치는 요인들은 업무관련 요인들 중에서 동료관계, 감독, 업무자체, 승진, 임금이며, 개인적 특성요인들 중에서 직종몰입, 긍정적 정서, 외부환경 요인들로는 지역사회 지지인 것이라고 강조했다.

위의 연구들의 공통적인 한계로 역할갈등이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치는지에 대한 분석들이 부족하였다는 것을 지적할 수 있다.

또한 노인복지분야의 경우 시설종사자를 대상으로 한 업무 스트레스에 관한 연구가 있었을 뿐이었으며, 노인요양시설의 운영형태에 따른 직무만족도 차이 연구는 부재하였다.

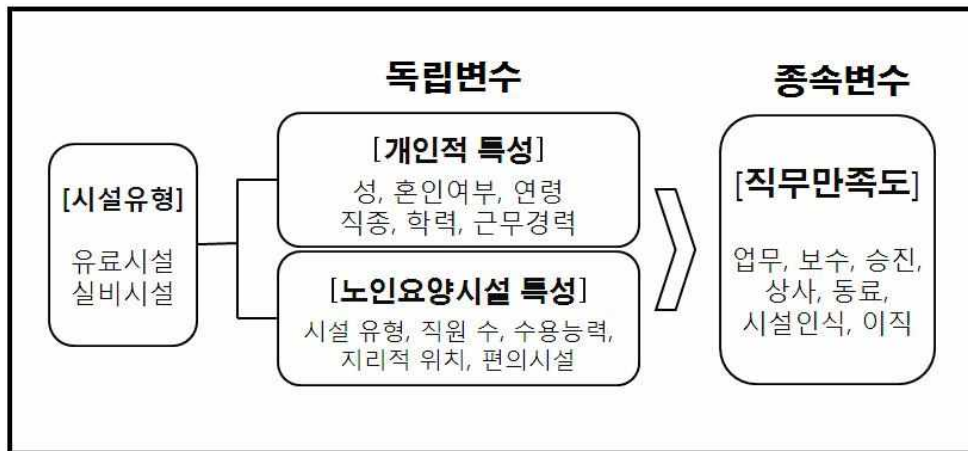
따라서 이 연구는 국내 노인요양시설 종사자들에 대한 현장 설문조사를 통하여 자료를 수집, 분석하였으며, 설문지 설계부터 유료노인요양시설과 실비노인요양시설 종사자의 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 구성하여 수행하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 틀

위 연구 문제를 알아보기 위하여 < 그림-1 >과 같이 연구의 틀을 설정하였다.

< 그림 1 > 연구의 틀



2. 표본의 조사

이 연구의 대상은 수도권에 위치한 유료노인요양시설 2개소와 실비노인요양시설 5개소의 노인요양시설을 선정하여 시설에서 종사하는 간호사, 의료기사, 간호조무사, 간병인, 의료행정사무원등을 대상으로 조사하였으며, 설문을 위한 표본의 추출방법은 비확률 추출방법 중 편의추출방법에 의하여

실시하였다.

이 연구에 사용된 자료의 모집방식은 현장을 방문하여 설문 배포 및 회수 조사 방법을 선택하였고, 설문지는 2009년 4월1일부터 19일까지였다.

또한, 설문 문항의 설계과정에서 문항의 구성, 용이성, 신뢰도, 타당도를 확인하기 위하여, 필자가 근무하는 유료노인요양시설과 서울 동작구에 위치한 실비노인요양시설 대상으로 각각 사전조사를 실시하였다.

조사를 위한 설문지는 유료노인요양시설 100부(2개소 각 50부씩), 실비노인요양시설 100부(5개소 각 20부씩)을 배포하여 각각 87부, 91부를 회수되었으며, 회수율은 89%였다. 설문지는 사전조사를 통해 보완하였으며, 자기기입법으로 작성하게 하였다.

3. 분석 방법

수집된 자료의 통계처리는 SPSS 14.0K를 이용하였다.

설문지의 측정방법은 변수에 대한 Likert 5점 척도와 명목척도로써 여러 개의 항목을 통하여 설문 응답자의 태도를 측정하고, 해당 항목에 대한 응답을 종합하여 평가대상에 대한 태도를 측정하는 합산척도법을 적용하였다.

이 연구의 목적 달성을 위한 분석 방법으로 먼저 노인요양시설의 유형에 따라 각 시설에 종사하는 두 집단 간 변수별 평균값을 추출하여 검정하는 통계적 방법으로써 T-test를 이용하였으며, 시설 종사자의 종속변수인 직무만족도를 알아보기 위해 직무만족도에 요인별 영향을 미치는 정도를 변량분석을 통하여 분석하였다. 또한, 시설유형별 종사자의 종속변수와 시설 유형별 독립변수(개인 및 시설특성)에 따른 카이스퀘어분석을 실시하였다.

또한 일반 및 시설특성으로 이루어진 독립변수와 직무만족도인 종속변수에 대한 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 변수의 구성 및 정의와 측정도구

가. 변수의 구성

이 연구의 독립변수 및 종속변수의 용어에 대한 각각의 하위 변수들을 정리한 < 표 5 >와 같다.

< 표 5 > 변수의 구성

변수종류	변수구분	요인	문항 수	문항번호
	직무만족도		35	I ~ VII
종속변수	업무 환경	업무	5	I - 1~5
		보수	5	II- 6~10
		승진	5	III- 11~15
		상사	5	IV- 16~20
		동료	5	V - 21~25
		시설 인식	5	VI- 26~30
		이직	5	VII- 31~35
독립변수	개인 환경	개인적 특성	6	일반적사항 1~5
	시설 환경	시설의 특성	5	시설 문항 1~5

나. 변수의 정의 및 측정도구

1) 직무만족도

이 연구의 직무만족도 개념은 노인요양시설이 자신의 업무를 수행해 나가

는 과정에서 욕구와 동기가 충족되어 업무에 대해 갖는 긍정적인 감정적 태도를 의미하며, 이러한 직무만족도를 측정하기 위하여 Brafield와 Rothe (1951)가 개발한 일반적인 직무만족척도를 사용하였다. 일반적인 직무만족척도는 직무만족을 개인의 업무에 대한 자신의 태도 및 인식으로부터 추론될 수 있다는 가정하에 개발되었고 이는 총체적인 만족을 측정하기 위한 것이다. Likert 5점 척도로 구성되어 있으며, 1은 '전혀아니다' 부터 5는 '매우그렇다'로 나타내고, 전체 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것이다. 역 문항은 역 점수화 하여 계산하였다. 또한 각 문항에 대한 신뢰도 분석 결과는 < 표 6 >과 같다.

< 표 6 > 직무만족도에 대한 요인별 신뢰도분석

구 분	문항수	Cronbach'α
업무에 관한 문항	5	0.691
보수에 관한 문항	5	0.835
승진에 관한 문항	5	0.774
상사에 관한 문항	5	0.883
동료에 관한 문항	5	0.834
시설에 관한 문항	5	0.761
이직에 관한 문항	5	0.776

2) 독립변수의 정의와 측정도구

배경요인별 직무만족도의 차이를 살펴보기 위해 평균비교분석(T-test, ANOVA)을 실시하였다.

(1) 업무환경

종사자가 업무를 수행함에 있어 계획, 통제에 처해있는 상황을 말한다.

- ① 업무 : 종사자 자신이 수행해야하는 일에 대한 기술, 능력, 활동 등이 다양하며 과정이 지루하지 않은 것을 말한다.
- ② 보수 : 종사자가 수행한 업무에 대한 물질적인 보상을 말한다.
- ③ 승진 : 조직에서의 지위 향상에 관한 사항을 말한다.
- ③ 상사 : 업무와 관련하여 상사와의 우호적인 관계 정도를 말한다.
- ④ 동료 : 업무와 관련하여 동료와의 우호적인 관계 정도를 말한다.
- ⑤ 시설인식 : 자신 속해있는 시설에 대한 인식 정도를 말한다.
- ⑥ 이직 : 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 의도를 말한다.

(2) 개인환경

조사 대상자들의 일반적 특성을 알아보기 위해 개인적 특성의 하위영역을 성, 혼인여부, 연령, 직종, 학력, 근무경력으로 나누었다.

(3) 시설환경

조사 대상자들이 속해 있는 노인요양시설 특성의 하위영역을 유형(유료 및 실비노인요양시설), 직원수, 수용능력, 지리적위치, 편의시설로 나누었다.

- ① 노인요양시설 유형

- ㉠ 유료노인요양시설 - 노인을 입소시켜 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하고 이에 소요되는 일체의 비용을 입소한 자로부터 수납하여 운영하는 시설
- ㉡ 실비노인요양시설 - 노인을 입소시켜 국가 및 지방자치단체로부터 지원받아 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
- ② 직원 수 : 시설에서 근무하는 직원 수를 말한다
- ③ 수용능력 : 시설에서 최대 수용할 수 있는 고객 수를 말한다.
- ④ 지리적 위치 : 시설이 위치한 곳의 인문지리적 환경을 말한다.
- ⑤ 편의시설 : 시설 내 고객 및 직원을 위한 부대시설로서 갖추어진 시설을(체력장, 스파, 수영장, 체육관, 오락시설 등) 말한다.

IV. 연구 결과

1. 일반적 특성

조사대상자들에 대한 일반적 특성은 < 표 7 >과 같다.

< 표 7 > 조사대상자의 일반적 특성

문항	구분	빈도	백분율
성	남자	50	28.2
	여자	127	71.8
결혼여부	미혼	67	38.3
	기혼	108	61.7
연령	~25세	4	2.3
	26~30	43	24.7
	31~40	69	39.7
	41~50	26	14.9
	51세~	32	18.4
직종	간호사	37	21.0
	물리치료사	15	8.5
	영양사	1	.6
	작업치료사	2	1.1
	간호조무사	16	9.1
	간병사	37	21.0
	행정사무	28	15.9
	지원부서	40	22.7
학력	고졸이하	47	26.6
	전문대졸	71	40.1
	대졸	49	27.7
	대학원졸	10	5.6
경력	1년 미만	5	2.9
	1년 이상 ~	79	45.4
	3년 이상 ~	46	26.4
	5년 이상 ~	16	9.2
	10년 이상 ~	28	16.1

문항	구분	빈도	백분율
시설유형	유료	87	48.9
	실비	91	51.1
직원총수	11~30	14	7.9
	31~50	45	33.1
	51~100	24	13.5
	101~	95	53.4
최대수용능력	11~50	7	3.9
	51~100	34	19.1
	101~300	49	27.5
	301~	88	49.4
지리적위치	대형도심지	81	45.5
	대형도심외곽	83	46.6
	중소도시	14	7.9
편의시설유무	있다	111	62.4
	없다	67	37.6

전체 응답자 178명에 대한 일반적인 특성을 살펴보면 다음과 같다.

응답자의 성은 남자가 50명, 여자가 127명으로 여자가 71.8%를 차지하고 있고, 결혼여부에서 미혼이 67명 기혼이 108명이며 연령대로는 31~40대가 69명으로 39.7%의 비율을 차지하고 있다.

직종으로는 지원부서의 응답이 40명으로 가장 많고 간호사와 간병사가 각각 37명, 행정사무가 28명, 물리치료사가 15명이었다. 학력으로는 전문대졸이 71명으로 가장 많았고, 대졸이 49명, 고졸이하 47명, 대학원졸업이 10명 순으로 조사되었다.

시설유형은 전체 178명 중 실비시설에서 91명으로 전체의 51.1%를 차지하고 있고, 유료시설에서 87명으로 48.9%를 차지하고 있다. 총 직원수는 101명 이상이 95명, 31~50명이 45명으로 조사되었으며 최대수용능력은 300명 이상이 88명, 101~300명이 49명, 51~100명이 34명으로 조사되었다.

지리적 위치로는 대형도심외곽과 대형도심지가 각각 83명과 81명으로 조사

되었으며 편의시설유무에 대해서는 '있다'가 111명, '없다'가 67명으로 조사되었다.

2. 직무만족도 수준

직무만족도의 하위 요인에 대한 기술통계 결과는 다음과 같다.

< 표 8 > 직무만족도 하위개념별 기초분석결과

문항	평균	표준편차
업무에 관한 문항	3.617	0.522
보수에 관한 문항	3.164	0.622
승진에 관한 문항	2.869	0.591
상사에 관한 문항	3.503	0.622
동료에 관한 문항	3.838	0.522
시설에 관한 문항	3.430	0.836
이직에 관한 문항	3.137	0.721
전체 평균	3.370	

전체 178명의 직무만족도 수준은 전체평균 3.370로 보통(3점)보다 높으며, 직무만족도의 하위 문항별로 살펴보면 '동료에 관한 문항'이 3.838점으로 만족도가 가장 높았고 '승진에 관한 문항'이 2.869점으로 가장 낮았다. 따라서, 모든 가설에 대해 만족도의 평균은 보통 이상인 것으로 조사되었다.

3. 직무만족도 문항별 기초분석

직무만족도에 대한 각 문항별 기초분석 결과이다.

< 표 9 > 직무만족도 기초분석 결과

순번	구분	문항	평균	표준 편차
1	업무	나의 업무에 흥미와 자부심을 가지고 있다	3.933	0.694
2		나의 업무에 대한 vision이 있다고 생각한다	3.747	0.808
3		나의 업무에 대한 지식과 능력을 인정 받는다	3.708	0.7
4		나의 의견이 업무에 많이 반영되는 편이다	3.382	0.788
5		나의 업무량과 근무시간은 적절하다	3.315	0.897
6	보수	나는 나의 능력에 맞는 급여를 받고 있다	3.09	0.805
7		우리 회사의 인센티브(성과급, 상여금등) 산정방식은 합리적이다	3.017	0.748
8		우리 시설의 사업이 활성화되면 적절한 보상이 있을 것으로 기대한다	3.399	0.805
9		우리 시설의 급여는 동종 타시설 대비 좋은 대우를 받는다고 생각한다	3.163	0.89
10		우리 시설은 초과근무수당 산정에 공정하다	3.152	0.748
11	승진	나의 업무성과가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다	2.994	0.873
12		우리 시설은 다른 복지시설에 비해 승진이 빠르다고 생각한다	2.904	0.793
13		나의 종교 여부가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다	2.18	0.909
14		나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고있다고 생각한다	3.124	0.726
15		우리 시설의 승진제도가 개선될 것이라고 생각한다	3.14	0.765
16	상사	나의 상사는 나의 애로사항이나 불만 사항에 귀담아 주는 편이다	3.427	0.719
17		나의 상사는 나의 업무 성과에 칭찬을 아끼지 않는다	3.399	0.754
18		나의 상사는 나의 업무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있다	3.511	0.776
19		나의 상사는 나의 일에 도움을 준다	3.612	0.782
20		나의 상사는 나를 공정하게 평가해 주고 있다	3.567	0.735
21	동료	나는 동료들을 항상 신뢰하고 존중한다	3.831	0.624
22		나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다	3.888	0.663
23		나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다	3.882	0.649
24		나는 업무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다	3.848	0.732
25		내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다	3.742	0.689
26	시설 인식	우리 시설은 사회적으로 높은 인정을 받는다.	3.618	0.968
27		우리 시설은 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다.	3.404	1.592
28		우리 시설의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다	3.197	0.803
29		우리 시설의 고객은 경제적, 사회적 배경이 높은 편이라고 생각한다	3.472	1.095
30		우리 시설은 고객을위한 다양한 편의시설을 충분히 갖추었다고 생각한다	3.461	1.231
31	이직	나는 출근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다	2.371	0.907
32		나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다	2.742	1.02
33		나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다	3.118	1.171
34		나는 지금 직장을 평생직장으로 생각 한다	2.758	0.958
35		동료가 이직하면 부러운 마음이 더 크다	2.843	0.882

직무만족도의 업무에 관해 문항별로 살펴보면 '나의 업무에 흥미와 자부심을 가지고 있다'가 3.933점으로 업무와 관련된 만족도가 가장 높았고 '나의 업무량과 근무시간은 적절하다'가 3.315점으로 평균이상이지만, 업무항목에

서 상대적으로 낮았다.

직무만족도의 보수에 관해 문항별로 살펴보면 '우리 시설의 사업이 활성화되면 업무성과에 대해 적절한 보상이 있을 것으로 기대한다'가 3.399점으로 보수와 관련된 만족도에서 가장 높았고 '우리 회사의 인센티브 산정방식은 합리적이다'가 3.017점의 상대적으로 보수 항목에서 가장 낮았다.

직무만족도의 승진에 관해 문항별로 살펴보면 '우리 시설의 승진제도가 개선될 것이라 생각한다'가 3.140점으로 승진과 관련된 만족도가 가장 높았고 '나의 종교 여부가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다'가 2.180점으로 승진 항목에서 가장 낮았다.

직무만족도의 상사에 관해 문항별로 살펴보면 '나의 상사는 나의 일에 도움을 준다'가 3.612점으로 상사와 관련된 만족도가 가장 높았고 '나의 상사는 나의 업무성과에 칭찬을 아끼지 않는다'가 3.399점으로 상사관련 항목에서 가장 낮았다.

직무만족도의 동료에 관해 문항별로 살펴보면 '나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다'가 3.888점으로 동료와 관련된 만족도가 가장 높았고 '내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다'가 3.742점으로 동료관련 항목에서 가장 낮았다. 전체적으로 동료관련 문항들의 만족도는 다른 하위개념들의 만족도에 비해 높았다.

직무만족도의 시설에 관해 문항별로 살펴보면 '우리 시설은 타 동종시설에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다고 생각한다'가 3.618점으로 시설과 관련된 만족도가 가장 높았고 '우리 시설의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다'가 3.197점으로 시설 관련 항목에서 가장 낮았다.

직무만족도의 이직에 관해 문항별로 살펴보면 '나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다'가 3.118점으로 이직과 관련된 만족도가 가장 높았고 이는 다른 하위 개념들과 비교하면 상대적으로 만족도가 낮게 나타나는 것이며 '나는 출근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다'가 2.371점으로 이직 관련 항목에서 가장 낮았다.

4. 배경요인별 직무만족도

가. 시설 종사자의 요인별 직무만족도 수준차이

노인요양시설에서 근무하는 종사자의 요인별 직무만족도의 수준차이를 분

< 표 10 > 개인 및 시설 특성 직무만족도 수준 차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	P-Value
개인 특성	성	남자	3.561	0.422	0.001***
		여자	3.292	0.423	
	결혼여부	미혼	3.412	0.449	0.213
		기혼	3.326	0.430	
	연령	~30세	3.429	0.466	0.224
		31~40	3.387	0.348	
41~50		3.355	0.477		
51세~		3.228	0.507		
직종	간호사	3.425	0.363	0.001***	
	물리작업치료사	3.568	0.354		
	간호조무사	3.032	0.185		
	간병사	3.232	0.529		
	행정사무	3.606	0.350		
	지원부서	3.334	0.442		
학력	고졸이하	3.226	0.513	0.001***	
	전문대졸	3.231	0.318		
	대졸	3.655	0.381		
	대학원졸	3.563	0.369		
시설 특성	시설유형	유료	3.519	0.460	0.001***
		실비	3.219	0.364	
	직원총수	11~30명	3.267	0.501	0.001***
		31~50명	3.115	0.244	
		51~100명	3.364	0.439	
		101명이상	3.499	0.451	
	최대수용능력	~100명	3.104	0.373	0.001***
		101~300명	3.306	0.330	
		300명~	3.520	0.457	
	지리적위치	대형도심지	3.264	0.461	0.005**
대형도심외곽		3.479	0.420		
중소도시		3.280	0.216		
편의시설유무	있다	3.480	0.459	0.001***	
	없다	3.176	0.327		

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

석한 결과는 < 표 10 > 과 같다.

개인특성 및 시설특성에 따른 직무만족도의 차이를 살펴보기 위해 평균비교분석(T-test, ANOVA)를 실시한 결과이다. 성, 직종, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 지리적 위치, 편의시설유무에 따라 직무만족도에는 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다.

성의 경우 직무만족도가 모두 보통(3점)이상이었으며, 성으로는 남자(3.561)가 여자(3.292)보다 높았다. 직종의 경우 직무만족도는 행정사무(3.606)가 가장 높고, 간호조무사(3.032)가 가장 낮았으며, 학력의 경우 대졸(3.655)이 가장 높았다. 시설유형에는 유료노인요양시설(3.519)이 실비노인요양시설(3.219)에 비해 직무만족도가 더 높았다. 직원총수의 경우 인원이 101명이상(3.499)에서 가장 높았으며, 시설 최대수용능력에서는 수용 능력이 많을수록 직무만족도가 높았다. 지리적 위치의 경우 대형도심외곽(3.479)이 가장 높았고, 편의시설(3.480)에 대해서는 직무만족도가 있는(3.480)경우가 없는(3.176)경우에 비해 높았다.

나. 하위 요인에 따른 직무만족도

개인특성 및 시설특성에 따른 직무만족도 중 업무의 차이를 살펴보기 위해 평균비교분석(T-test, ANOVA)를 실시한 결과 < 표 18 >와 같이 연령, 학력, 직원총수, 지리적 위치에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다.

통계적으로 유의한 차이를 보이는 문항들에 대해 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 연령의 경우 31세~40세(3.71)의 업무에 대한 만족도가 가장 높았고, 30세 미만(3.44)의 경우에 가장 낮았다. 학력의 경우 대학원졸(3.94)과 대졸(3.86)이 높았고, 전문대졸(3.45)이 가장 낮았다. 시설특성에서는 직원총수에 따라 차이를 보이고 있는데 직원총수가 적은 11~30명(3.55)에서 가장 높았고, 31~50명(3.45)에서 가장 낮았으며, 지리적 위치의 경우 대형도심외곽

(3.69)에서 업무에 대해 만족도가 높았고, 중소도시(3.33)에서 만족도가 가장 낮았다.

보수의 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 19 >과 같이 성, 연령, 직종, 학력, 시설유형, 최대수용능력에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다.

먼저 성의 경우 남자(3.45)가 여자(3.06)보다 높았고, 연령에서는 31~40세(3.35)가 가장 높았다. 직종의 경우 물리작업치료사(3.56)가 가장 높고, 간병사(2.85)가 가장 낮았으며, 학력의 경우 대졸(3.53)이 가장 높았고, 고졸이하(2.8)가 가장 낮았다. 시설유형에서는 유료시설(3.28)이 실비시설(3.05) 보다 높았다. 최대수용능력에서는 300명이상(3.28) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았다.

승진에 관한 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 20 >과 같이 성, 연령, 직종, 학력, 시설유형, 최대수용능력에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다. 먼저 성의 경우 남자(3.18)가 여자(2.75)보다 높았고, 연령에서는 31~40세(3.01)가 가장 높았다. 직종의 경우 행정사무(3.21)가 가장 높고, 간병사(2.54)가 가장 낮았으며, 학력의 경우 대졸(3.31)이 가장 높았고, 고졸이하(2.49)가 가장 낮았다. 시설유형에서는 유료시설(2.97)이 실비시설(2.77) 보다 높았다. 최대수용능력에서는 300명이상(2.98) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았다.

상사에 관한 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 21 >과 같이 성, 결혼여부, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 편의시설유무에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다. 먼저 성의 경우 남자(3.74)가 여자(3.41)보다 높았고, 결혼여부에서는 미혼(3.64)가 기혼(3.43)보다 높았다. 학력에서는 대졸(3.73)가 가장 높았고, 고졸이하(3.46)가 가장 낮았다. 시설 유형의 경우 유료(3.62)가 실비(3.39)시설보다 높았고, 직원총수의 경우 51~100명(3.63) 시설에서 가장 높았다. 최대수용능력에서는 300명이상(3.63) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았고, 편의시설유무에서는 시설이 있다(3.61)가 높았다.

동료에 관한 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 22 >과 같이 연령, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 지리적 위치, 편의시설유무에서 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다. 먼저 성의 경우 연령에서는 30세이하(3.97)에서 가장 높았으며, 학력에서는 대졸(3.97)이 가장 높았고, 전문대졸(3.71)이 가장 낮았다. 시설 유형의 경우 유료(3.96)가 실비(3.72)시설보다 높았고, 직원총수의 경우 51~100명(3.93)시설과 101명(3.93)시설에서 가장 높았다. 최대수용능력에서는 300명이상(3.96) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았고, 지리적 위치의 경우 대형도심외곽(3.93)에서 가장 높았다. 편의시설 유무에서는 시설이 있다(3.95)가 없다(3.65) 보다 높았다.

시설 인식에 관한 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 23 >과 같이 성, 결혼여부, 연령, 직종, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 지리적위치, 편의시설유무에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다. 먼저 성의 경우 남자(3.71)가 여자(3.32)보다 높았고, 결혼여부에서는 미혼(3.64)가 기혼(3.29)보다 높았다. 연령의 경우 30세 이하(3.66)가 가장 높았고, 51세 이상(3.06)이 낮았다. 직종의 경우 물리작업치료사(3.87)가 가장 높고, 간호조무사(2.56)가 가장 낮았으며, 학력의 경우 대졸(3.91)이 가장 높았고 있고, 고졸이하(3.13)가 가장 낮았다. 시설유형에서는 유료시설(3.87)이 실비시설(3.01) 보다 높았다. 직원총수의 경우 101명이상(3.82)시설에서 가장 높았으며, 11~30명(2.89) 시설에서 가장 낮았다. 최대수용능력에서는 300명이상(3.88) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았고, 지리적 위치의 경우 대형도심외곽(3.71)에서 가장 높았다. 편의시설 유무에서는 시설이 있다(3.75)가 없다(2.91) 보다 높았다.

이직에 관한 차이를 평균비교분석 한 결과 < 표 24 >과 같이 연령, 직종, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 지리적위치, 편의시설유무에 따라 업무의 차이가 통계적으로 유의하였다. 먼저 연령의 경우 41~50세(3.51)가 가장 높았고, 31~40세(3.03)이 가장 낮았다. 직종의 경우 행정사무(3.33)가 가장 높고, 간호조무사(2.55)가 가장 낮았으며, 학력의 경우 고졸이하(3.24)가

가장 높았고 있고, 전문대졸(2.93)이 가장 낮았다. 시설유형에서는 유료시설(3.25)이 실비시설(3.03) 보다 높았다. 직원총수의 경우 51~100명(3.34)시설에서 가장 높았으며, 11~30명(2.61)시설에서 가장 낮았다. 최대수용능력에서는 101~300명(3.38) 시설이 업무에 대해 만족도가 가장 높았고, 지리적 위치의 경우 대형도심외곽(3.4)에서 가장 높았다. 편의시설 유무에서는 시설이 있다(3.29)가 없다(2.89) 보다 높았다.

5. 시설 유형별 종사자의 직무만족도

가. 시설 유형별 종사자의 직무만족도

유료 및 실비노인요양시설의 종사자에 대한 업무, 보수, 승진, 상사관계, 동료관계, 시설인식, 이직에 관한 직무만족도를 알아보기 위하여 카이스퀘어 검정을 이용한 교차분석을 실시하였다. 분석 결과는 < 표 11 >과 같다.

우선 업무에 관한 문항에서 1번, 2번, 3번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 각각 6.078, 7.682, 3.882이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 4번, 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 12.030, 14.003으로 이에 대한 유의확률값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는 차이가 존재한다고 할 수 있다.

보수에 관한 문항에서는 1번, 2번, 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 각각 6.143, 2.994, 4.647이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 3번, 4번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 20.863, 17.766으로 이에 대한 유의확률 값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로

< 표 11 > 시설 유형별 종사자의 직무만족도 차이

분 류	문 항	카이제곱	유의확률
업무	1 나의 업무에 흥미와 자부심을 가지고 있다	6.078	0.193
	2 나의 업무에 대한 vision이 있다고 생각한다	7.682	0.104
	3 나의 업무에 대한 지식과 능력을 인정 받는다	3.882	0.422
	4 나의 의견이 업무에 많이 반영되는 편이다	12.030	0.017*
	5 나의 업무량과 근무시간은 적절하다	14.003	0.007**
보수	1 나는 나의 능력에 맞는 급여를 받고 있다	6.143	0.189
	2 우리 회사의 인센티브(성과급, 상여금등) 산정방식은 합리적이다	2.994	0.559
	3 우리 시설의 사업이 활성화되면 적절한 보상이 있을 것으로 기대한다	20.863	0***
	4 우리 시설의 급여는 동종 타시설 대비 좋은 대우를 받는다고 생각한다	17.766	0.001***
	5 우리 시설은 초과근무수당 산정에 공정하다	4.647	0.325
승진	1 나의 업무성과가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다	30.137	0***
	2 우리 시설은 다른 복지시설에 비해 승진이 빠르다고 생각한다	3.167	0.53
	3 나의 종교 여부가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다	26.858	0***
	4 나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고있다고 생각한다	14.903	0.005**
	5 우리 시설의 승진제도가 개선될 것이라고 생각한다	18.437	0.001***
상사	1 나의 상사는 나의 애로사항이나 불만 사항에 귀담아 주는 편이다	15.931	0.003**
	2 나의 상사는 나의 업무 성과에 칭찬을 아끼지 않는다	22.056	0***
	3 나의 상사는 나의 업무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있다	5.623	0.229
	4 나의 상사는 나의 일에 도움을 준다	13.572	0.009**
	5 나의 상사는 나를 공정하게 평가해 주고 있다	13.202	0.01**
동료	1 나는 동료들을 항상 신뢰하고 존중한다	9.753	0.021*
	2 나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다	10.877	0.012*
	3 나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다	3.251	0.355
	4 나는 업무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다	4.911	0.178
	5 내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다	15.856	0.003**
시설 인식	1 우리 시설은 사회적으로 높은 인정을 받는다.	25.279	0***
	2 우리 시설은 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다.	19.956	0.001***
	3 우리 시설의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다	24.627	0***
	4 우리 시설의 고객은 경제적, 사회적 배경이 높은 편이라고 생각한다	83.609	0***
	5 우리 시설은 고객을위한 다양한 편의시설을 충분히 갖추었다고 생각한다	61.747	0***
이직	1 나는 출근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다	16.526	0.002**
	2 나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다	12.462	0.014*
	3 나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다	12.476	0.014
	4 나는 지금 직장을 평생직장으로 생각한다	16.675	0.002**
	5 동료가 이직하면 부러운 마음이 더 크다	7.711	0.103

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

유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는

차이가 존재한다고 할 수 있다.

승진에 관한 문항에서는 2번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 3.167이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설 유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 1번, 3번, 4번, 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 30.137, 26.858, 14.903, 18.437으로 이에 대한 유의확률 값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는 차이가 존재한다고 할 수 있다.

상사에 관한 문항에서는 3번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 5.623이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설 유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 1번, 2번, 4번, 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 15.931, 22.056, 13.572, 13.202으로 이에 대한 유의확률 값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는 차이가 존재한다고 할 수 있다.

동료에 관한 문항에서는 3번, 4번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 각각 3.251, 4.911이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 1번, 2번, 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 9.753, 10.877, 15.856으로 이에 대한 유의확률 값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는 차이가 존재한다고 할 수 있다.

시설인식에 관한 문항에서는 전체 문항의 카이제곱(χ^2)값이 각각 25.279, 19.956, 24.627, 83.609, 61.747이며 이에 대한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다.

이직에 관한 문항에서는 5번 문항의 카이제곱(χ^2)값이 7.711이며 이에 대

한 유의확률(P값) 0.05(5%)보다 크므로 통계적으로 유의하지 않다. 즉, 시설 유형에 따라 업무에 관한 만족도에 차이가 없다고 할 수 있다. 반면에 1번, 2번, 3번, 4번 문항의 카이제곱(χ^2)값은 각각 16.526, 12.462, 12.476, 16.675으로 이에 대한 유의확률 값은 0.05(5%)보다 작기 때문에 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 따라서 시설유형에 따라 업무에 관한 만족도에는 차이가 존재한다고 할 수 있다.

6. 시설 유형별 일반 특성에 따른 직무만족도

가. 시설 유형별 개인 특성에 따른 직무만족도

유료 및 실비노인요양시설의 종사자에 대한 개인 및 시설 특성에 따른 직무만족도를 알아보기 위하여 카이스퀘어 검정을 이용한 교차분석을 실시하였다. 분석 결과는 < 표 12 >와 같다.

< 표 12 > 시설 유형별 개인 및 시설 특성에 따른 직무만족도 차이

분류	문항	카이제곱	유의확률
개인적 특성	성	31.143	0.001***
	결혼여부	27.478	0.001***
	연령	32.514	0.001***
	직종	55.010	0.001***
	학력	28.175	0.001***
시설 특성	직원총수	148.680	0.001***
	최대수용능력	174.043	0.001***
	지리적위치	14.527	0.001***
	편의시설유무	102.719	0.001***

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

시설유형에 따른 개인특성에 대한 교차표는 < 표 13 >과 같다. 먼저 성에

대해서는 일반적 특성의 차이에 대한 χ^2 값이 31.143이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 성에 대해서는 유의하였고, 결혼여부에서는 χ^2 값이 27.478이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 결혼여부에 대해서도 유의하였다. 또한 연령에 관해서 χ^2 값이 32.514이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 연령에 대해서 유의하였으며, 직종에 관해서도 χ^2 값이 31.143이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 직종에 대해서도 유의하였다. 개인적 특성 중 마지막으로 학력에 관해서도 일반적 특성

< 표 13 > 시설 유형별 개인 특성에 따른 교차표

특성		유료노인요양시설		실비노인요양시설		전체	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중
성	남자	41	47.70%	9	9.90%	50	28.20%
	여자	45	52.30%	82	90.10%	127	71.80%
	전체	86	100.00%	91	100.00%	177	100.00%
결혼 여부	미혼	49	58.30%	18	19.80%	67	38.30%
	기혼	35	41.70%	73	80.20%	108	61.70%
	전체	84	100.00%	91	100.00%	175	100.00%
연령	~30세	36	43.40%	11	12.10%	47	27.00%
	31~40	33	39.80%	36	39.60%	69	39.70%
	41~50	10	12.00%	16	17.60%	26	14.90%
	51세~	4	4.80%	28	30.80%	32	18.40%
	전체	83	100.00%	91	100.00%	174	100.00%
직종	간호사	23	27.10%	14	15.40%	37	21.00%
	물리·작업치료사	8	9.40%	9	9.90%	17	9.70%
	간호조무사	1	1.20%	15	16.50%	16	9.10%
	간병사	4	4.70%	33	36.30%	37	21.00%
	행정사무	15	17.60%	13	14.30%	28	15.90%
	지원부서	34	40.00%	7	7.70%	41	23.30%
	전체	85	100.00%	91	100.00%	176	100.00%
학력	고졸이하	12	14.00%	35	38.50%	47	26.60%
	전문대졸	31	36.00%	40	44.00%	71	40.10%
	대졸	33	38.40%	16	17.60%	49	27.70%
	대학원졸	10	11.60%	0	0.00%	10	5.60%
	전체	86	100.00%	91	100.00%	177	100.00%

의 차이에 대한 χ^2 값이 28.175이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형 간 학력에서도 유의하였다.

나. 시설 유형별 시설 특성에 따른 직무만족도

< 표 14 > 시설 유형별 시설 특성에 따른 교차표

특성		유료노인요양시설		실비노인요양시설		전체	
		인원	비중	인원	비중	인원	비중
종사자 수	11~30명	0	0.00%	14	15.40%	14	7.90%
	31~50명	0	0.00%	45	49.50%	45	25.30%
	51~100명	0	0.00%	24	26.40%	24	13.50%
	101명이상	87	100.00%	8	8.80%	95	53.40%
	전체	87	100.00%	91	100.00%	178	100.00%
최대 수용 능력	~100명	0	0.00%	41	45.10%	41	23.00%
	101~300명	0	0.00%	49	53.80%	49	27.50%
	300명~	87	100.00%	1	1.10%	88	49.40%
	전체	87	100.00%	91	100.00%	178	100.00%
지리적 위치	대형도심지	43	49.40%	38	41.80%	81	45.50%
	대형도심외곽	44	50.60%	39	42.90%	83	46.60%
	중소도시	0	0.00%	14	15.40%	14	7.90%
	전체	87	100.00%	91	100.00%	178	100.00%
편의 시설유무	있다	87	100.00%	24	26.40%	111	62.40%
	없다	0	0.00%	67	73.60%	67	37.60%
	전체	87	100.00%	91	100.00%	178	100.00%

시설유형에 따른 시설특성에 대한 교차표는 < 표 14 >와 같다. 먼저 직원 총수에 대해서는 일반적 특성의 차이에 대한 χ^2 값이 148.680이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 직원총수에 대해서 유의하였고, 시설의 최대수용능력에서도 χ^2 값이 174.043이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 최대수용능력에 대해서도 유의미한 차이가 있었다. 또한 시설의 지

리적 위치에 관해서 χ^2 값이 14.527이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 지리적 위치에서도 유의하였으며, 마지막으로 시설 내 편의 시설 유무에 관해서 χ^2 값이 102.719이고, 이에 대한 P값이 0.001이므로 시설 유형간 편의시설유무 대해서도 유의미한 차이가 있었다.

7. 다중회귀분석을 이용한 직무만족 관련 요인분석

위와 같이 시설유형별 종사자의 직무만족 요인에 관하여 단변량 분석을 통해 확인 된 변수들과 직무만족 요인에 대해 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 분석은 일반특성 및 시설유형으로 이루어진 독립변수와 직무만족도 종속변수에 대한 회귀 분석한 결과 모형 요약은 < 표 15 >와 같이 결정계수는 0.353이고, 수정된 결정계수는 0.334임을 알 수 있다.

< 표 15 > 모형요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	0.594	0.353	0.334	0.358

< 표 16 > 분산분석표

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	선형회귀분석	12.020	5	2.404	18.743	0.001***
	잔차	22.061	172	0.128		
	합계	34.081	177			

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

< 표 16 >과 같이 분산분석표에서 F검정 통계량은 18.743이고 유의확률이 0.001이므로 회귀모형이 매우 유의함을 알 수 있다.

< 표 17 >를 보면 계수표를 통해 추정된 회귀모형식은 다음과 같다.

$$\widehat{\text{직무만족도}} = 3.828 - 0.198 \times \text{시설유형} - 0.260 \times \text{지리적위치(대도심)} - 0.429 \times \text{학력(고졸)} - 0.355 \times \text{학력(전문대졸)} + 0.235 \times \text{직종(간호사)}$$

< 표 17 > 계수표

모형	비표준화 계수 B	비표준화 계수 표준오차	표준화 계수비표준화 계수 베타	t	유의확률
(상수)	3.828	0.060		63.920	0.000***
결혼여부	-0.071	-0.991	0.323	-0.076	0.744
성별	-0.078	-1.112	0.268	-0.085	0.769
시설유형	-0.198	0.058	-0.227	-3.420	0.001**
연령31~40세	0.051	0.754	0.452	0.058	0.812
연령40세이상	-0.003	-0.047	0.962	-0.004	0.969
지리적위치_대도심	-0.260	0.056	-0.296	-4.677	0.000***
지리적위치_중소도시	-0.077	-1.061	0.290	-0.081	0.718
직원총수11~50명	0.072	1.030	0.304	0.079	0.776
직원총수51~100명	0.118	1.540	0.125	0.117	0.639
직종_간호사	0.235	0.095	0.158	2.459	0.015**
직종_치료사	-0.009	-0.130	0.897	-0.010	0.796
직종_행정서무	0.016	0.167	0.868	0.013	0.420
최대수용100명이하	-0.024	-0.274	0.784	-0.021	0.513
편의시설유무	-0.135	-1.228	0.221	-0.093	0.309
학력_고졸	-0.355	0.076	-0.357	-4.638	0.000***
학력_전문대졸	-0.429	0.067	-0.480	-6.418	0.000***
학력_대학원졸	-0.054	-0.810	0.419	-0.062	0.859

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

독립변수들이 범주형 형태로 이루어져 있으므로 가변수(더미변수)로 변환 후 회귀분석을 실시하였다. 직무만족도에 대한 가변수로 변환한 독립변수들에 대한 회귀분석 결과 시설유형 차이가 직무만족도에 영향을 주고 있다.

지리적 위치의 경우 대형도심지와 다른 지리적 위치의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었으며, 직종의 경우 간호사(간호조무사포함)와 다른 직종간의 차이가 직무만족도에 유의하였다. 학력의 경우 고졸과 다른 학력의 차이, 전문대졸과 다른 학력의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었다.

V. 고 찰

이 연구는 수도권에 위치한 유료노인요양시설 2개소와 실비노인요양시설 5개소의 노인요양시설을 선정하여 시설 종사자를 대상으로 임의표집방법을 사용하여 조사하였다. 비확률 추출방법을 사용하여 조사 대상 즉 노인요양 시설 종사자에 대한 연구 결과를 일반화 할 수 없다는 한계가 있었고, 이는 설문 기간의 제한과 대상 기관의 소극적이며, 회피하려는 태도에서 설문을 수집하기에 제한적이었다.

사회복지관련 시설 종사자들의 직무만족도를 연구한 선행연구를 살펴보면, 먼저 윤혜미(1991)는 사회복지 전문요원의 직무만족, 이직의도, 소진에 관한 연구에서 직무만족에 관련된 예측인자를 스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 업무량, 사회적 인정)과 조직적 요인(도전, 자율성, 규칙이나 지침의 부적합성, 보수, 물리적 환경)의 두 가지 측면에서 나누어 조사한 바에 의하면, 35%의 응답자가 그런대로 만족하고 있는 반면, 32%는 만족하지 못하고 있으며, 중도적인 태도를 취한 사람도 33%나 되었고, 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 물리적 환경이 업무를 수행하기에 가장 적합한가의 여부가 가장 큰 직무만족의 결정요인인 것으로 보고되었다. 박주임(2001)의 연구에서는, 서울시 사회복지관에서 근무하고 있는 사회복지사들을 대상으로 조사 연구한 결과 먼저 업무 만족도를 측정하기 위해 설정한 하위 척도군은 보수, 승진, 업무자체, 자율성, 인간관계, 교육 등으로 분류하였는데 직무만족요인별 만족도를 분석해 보면 업무 자체와 인간관계에 만족하고 있는 것으로 나타났고, 승진과 자율성은 중간 이상의 만족 상태를 보였으며, 근무환경과 보수는 불만족 상태를 보였는데 보수의 경우 다른 요인들에 비해 현저히 낮은 결과를 보였다. 위와 같이 사회복지시설 종사자들의 직무만족도

에 대한 선행연구를 보면, 종사자의 직무만족도는 개인의 여건 보다는 근무자의 근무환경이나 조직의 환경, 풍토에 영향을 많이 받으며, 급여, 상사와의 관계, 승진, 사회적 영향요인 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 이 연구에서도 조사대상자의 속해있는 시설 유형별 분류를 통해 각자의 직무만족요인이 무엇인지와 만족도 수준차이를 비교하였다.

마지막으로 이 연구의 한계는 다음과 같이 정리할 수 있다. 첫째, 조사대상 시설은 수도권 내 일부 노인요양시설로 제한되었기 때문에 연구결과가 모든 노인요양시설종사자의 직무만족도로 일반화 시킬 수 없다. 둘째, 조사대상 노인요양시설의 정보 보안 등으로 각 시설 환경 및 운영 특성을 충분히 고려하는 것에 대하여 제한이 있었다. 셋째, 설문조사 과정에서 표집 오차 및 비표집 오차들을 적절하게 통제하지 못할 수도 있다. 이러한 이유로 발생한 오류는 전적으로 연구자의 몫이다.

VI. 결 론

노인요양시설이 경쟁력을 갖추기 위한 필수 경영요소인 우수 인적자원 확보와 종사자의 능력을 최대한 발휘 할 수 있도록 직무만족 영향 요인을 알아보기 위하여 다양한 분석 방법을 시행하였다.

이 연구를 위하여 수도권에 위치한 유료노인요양시설 2개소와 실비노인요양시설 5개소의 노인요양시설을 선정하였으며, 각 시설 종사자에 대해 설문 조사를 통하여 자료를 수집하였고, 수집된 자료는 유료노인요양시설 100부(2개소 각 50부씩), 실비노인요양시설 100부(5개소 각 20부씩)을 배포하여 각각 87부, 91부를 회수되었으며, 총 178부를 통계분석 하였다.

분석은 우선 노인요양시설 종사자의 개인특성 및 시설특성에 따른 직무만족도와 영향요인을 알아보기 위해 평균비교분석(T-test, ANOVA)을 시행하였으며, 시설 유형별 종사자의 직무만족도 차이를 알아보기 위해 업무, 보수, 승진, 상사, 동료, 시설인식, 이직 등에 대한 카이스퀘어검정을 시행하였다. 또한 시설유형별 종사자의 개인 특성에 따른 직무만족도 차이 분석에서도 카이스퀘어검정을 사용하였다. 그리고, 개인 및 시설특성과 종속변수 업무에 관한 문항 외 6문항에 대한 다변량 회귀 분석을 실시하였다.

주요결과를 살펴보면 첫째, 노인요양시설 유형별 종사자의 직무만족도는 유료 및 실비노인요양시설 모든 종사자들의 직무만족도가 3.370으로서 평균인 3점(보통) 이상으로 전반적으로 직무만족 수준이 높았다. 이는 자신이 우리나라에서 노인복지를 위한 일부 역할을 수행한다는 자부심과 고령화 사회가 되어가는 국내 실정에 따라 미래의 성장 산업으로 '실버산업 확대'에 대한 확신이 그 같은 결과를 나타나게 하였다고 분석된다.

둘째, 시설유형별 개인특성 및 시설특성에 따른 직무만족도의 차이를 살

펴보기 위해 평균비교분석(T-test, ANOVA)를 실시한 결과 성, 직종, 학력, 시설유형, 직원총수, 최대수용능력, 지리적 위치, 편의시설유무에 따라 직무만족도에서 유료노인요양시설이 실비노인요양시설 종사자보다 직무만족도가 높았으며, 통계적으로도 유의하였다.

셋째, 시설 유형별 종사자에 대한 종속변수인 업무, 보수, 승진, 상사관계, 동료관계, 시설인식, 이직에 관한 직무만족도를 카이스퀘어검정 한 결과 각 요인별 유의한 차이가 있었다.

넷째, 시설유형별 종사자에 대한 독립변수인 개인 및 시설 특성에 따라 차이를 분석하기 위해 카이스퀘어검정을 실시한 결과 성, 결혼여부, 연령, 직종, 학력, 직원총수, 시설의 고객최대 수용능력, 지리적위치, 편의시설유무에 따른 차이가 유의하였다.

마지막으로, 시설유형별 종사자의 개인 및 시설특성과 직무만족도의 종속변수와의 회귀분석 한 결과 지리적 위치의 경우 대형도심지와 다른 지리적 위치의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었으며, 직종의 경우 간호사(간호조무사포함)와 다른 직종간의 차이가 직무만족도에 유의하였다. 학력의 경우 고졸과 다른 학력의 차이, 전문대졸과 다른 학력의 차이가 직무만족도에 유의한 차이가 있었다.

위의 결과들은 노인요양시설에서 종사하는 직원들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들 중 전체가 아닌 일부분이며, 다른 관점에서의 분석방법을 통하여 다양한 결과가 나올 수 있다고 생각 된다. 하지만, 연구를 수행하면서 신뢰도와 타당도가 입증된 측정방법을 사용하였으며, 선행 연구에서 검증된 변수들로 구성하여 검정하였으므로 결과를 해석하는데 무리가 없을 것으로 판단 된다. 한편 이 연구는 수도권에 위치한 노인요양시설 중 일부만을 선정하여 연구하였다. 국내의 전체 노인요양 시설을 대상으로 종사자의 직무만족도 조사를 하

는데 제한이 있어, 이 연구의 분석 결과는 국내 노인요양시설 종사자의 직무만족에 관한 결과로 일반화하기에는 한계가 있으리라 생각한다. 하지만, 각 시설의 유형과 개인의 특성, 시설의 특성에 따른 종사자의 직무만족도를 분석한 결과는 유사 노인요양시설의 인적자원 관리에 활용할 수 있는 효과적인 정보가 될 것으로 기대한다.

따라서 노인요양시설에 근무하는 종사자들의 직무만족도 향상을 위해서 경영자는 해당 시설의 특성 및 종사자의 특성을 고려하여 분석한 직무만족 영향 요인들이 무엇이며, 그 요인들로 인한 직무만족도의 변화량에 따라, 효과를 극대화하기 위한 선택과 집중을 해야 한다. 또한 실질적인 종사자의 근로조건과 업무환경 변화에 적극적으로 투자하여야 하며, 개선해야 할 것이다.

추가로 시설 종사자의 승진이나 실적에 대한 평가에서도 조직구조를 고객중심으로 설계하며, 업무 및 실적 지표를 만들어 종사자의 성과 보상에 집중해야 할 것이다.

참고문헌

- 권종선. 지체부자유 학교 교사의 교직에 대한 성취동기와 직무만족도 간의 관계. 대구대학교 2000
- 김귀남. 보육시설 종사자의 직무만족도 영향분석. 목원대학교 2000
- 김민준. 노인요양시설의 문제점과 개선방안에 관한 연구. 동국대학교 2007
- 김병섭, 박광국, 조경호. 조직의 이해와 관리. 서울 대영문화사 2001
- 김영훈. 청소년지도사의 직무만족에 관한 연구. 명지대학교 2000
- 김옥경. 대학행정직원의 직무만족도비교·분석 - 국립대학과 사립대학 중심으로. 경희대학교 2004
- 김현진. 사회복지사의 이직의도 결정요인 연구. 청주대학교 2003
- 김홍기. 인사행정론. 서울 법문사 1992
- 김청자. 장애인복지시설 재활의료종사자의 업무환경에 따른 직무만족에 관한연구. 대구대학교 1999
- 김하영. 초등학교 초임교사의 직무만족에 관한 연구. 서울교육대학교 2000
- 박연태. 대학병원과 중소병원 방사선사의 직무만족과 이직의사에 관한 비교 연구. 충남대학교 2008
- 박연호. 조직행동론. 서울 박영사 2003
- 박월숙. 역할갈등,스트레스 및 직무만족간의 관계에 관한 연구. 계명대학교 1994
- 박인수. 사회복지조직에서의 리더십 행동과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구. 청주대학교 1999
- 보건복지가족부 2009년 노인요양시설현황. 2009
- 신은숙. 사회복지사 이직의도의 영향요인에 관한 연구. 청주대학교 2002
- 우재현. 교류분석의 성격요인과 직무만족 및 조직몰입의 관계에 관한 연구. 2001
- 유승흠. 병원경영. 계축문화사 2006

- 유승흠, 이윤환. 노인보건학. 계축문화사 2007
- 유숙자. 사회복지사의 업무스트레스와 직무만족과의관계연구. 가톨릭대학교 1999
- 윤성필. 사회복지전문요원의 직무만족도와 조직몰입도의 결정요인. 동신대학교 2000
- 윤혜미. 사회복지전문요원제의 발전방향에 관한 연구-문제점과 개선방안. 한국보건사회연구원 1991
- 이상훈. 장애아동을 위한 향후 과제. 국립재활원세미나 자료집 1999
- 이설희. 노인복지시설 종사자의 업무 스트레스에 관한 연구. 한양대학교 1996
- 이영면. 갈등관리교육프로그램 개발 및 연구 활성화 방안 연구. 대통령자문 정책기획위원회 2004
- 이정순. 사회복지사의 직무만족도에 관한 연구. 단국대학교 2000
- 이종식. 직무만족도 측정척도 제작에 관한 연구-상선 선원을 중심으로. 고려대학교 1993
- 이채원. 의료사회사업가의 역할갈등 및 역할보호성과 직무만족에 관한 연구. 서울대학교 1996
- 이호걸. 불교계 운영 사회복지관에 근무하는 사회복지사 직무만족 연구. 동국대학교 1999
- 장경애. 사회복지시설 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 대구가톨릭대학교 2001
- 정민숙. 사회복지기관 종사자의 이직의도에 대한 영향요인과 대처방안에 관한 연구. 서울여자대학교 1998
- 정진술. 초빙교장제와 순환교장제 학교간의 교사직무만족도 차이분석. 부산교육대학교 2000
- 정현주. 사회재활교사의 직무만족도에 관한 연구. 단국대학교 2000
- 정형민. 삼성경제연구소 노후대비에 대한 가계조사. 2007
- 조미자. 사회복지사의 업무몰입과 대인관계가 직무만족에 미치는 영향. 한양대학교 2001

- 최호기. 훈련교사의 직무만족도에 관한 연구. 세명대학교 2000
- 추 현. 조직행동이론. 형설출판사 1998
- 허미자. 유료요양원 운영의 개선방안에 관한연구. 중앙대학교 2003
- 홍준현. 사회복지관 사회복지사의 직무만족결정요인. 세종대학교 2001
- Bently R.R & Rempel A.M. Manual for the Purdue Opinionnaire. West Lafayette, Indiana University Bookstore 1970
- McCormick EJ & Tiffin J. Industrial psychology, Englewood Cliffs: McGraw-Hill 1974 ; 298-299
- Herzberg F. The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower, Personnel Administration 1964
- Katz D and Kahn, R. L. The Social Psychology of Organizations. New York John Willy & Son 1976
- Lawler EE. Motivation in work organizations. Monterey, Calif. : Brooks / Cole. chology. Chicago:Rand McNally & Co 1973 ; 1297-1349
- Locke EA. The nature and causes of job satisfaction, In M.D. Dunnett. Handbook of industrial and organizational psychology 1976 ; 1293-1349
- Wahba MA & Bridwell LG. Maslow Reconsidered: A review of research on the need hierarchy 1973
- McCormick EJ & Tiffin J. Industrial Psychology(6th ed). Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall 1974
- Porter LW & Lawler EE III. Managerial attitudes and performance. Homewood, Ill. Dorsey press 1968
- Hoppock R. Job satisfaction. New York harper&row publisher 1935
- Smith PC, Kendall LM & Hulin KL. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago : Rand McNally. 1969

부 록

< 표 18 > 업무에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value	
개인 특성	성	남자	3.60	0.59	-0.299	0.765	
		여자	3.63	0.49			
	결혼여부	미혼	3.53	0.6	-1.517	0.131	
		기혼	3.66	0.46			
	연령	~30세	3.44	0.59	2.848	0.039*	
31~40	3.71	0.36					
41~50	3.68	0.6					
51세~	3.62	0.52					
직종	직종	간호사	3.71	0.45	1.385	0.232	
		물리작업치료사	3.68	0.46			
		간호조무사	3.64	0.18			
		간병사	3.57	0.52			
		행정사무	3.76	0.5			
		지원부서	3.48	0.65			
학력	학력	고졸이하	3.55	0.52	8.627	0.001***	
		전문대졸	3.45	0.46			
		대졸	3.86	0.52			
		대학원졸	3.94	0.39			
시설 특성	시설유형	유료	3.67	0.61	1.409	0.161	
		실비	3.56	0.42			
	직원총수	직원총수	11~30명	3.93	0.44	3.646	0.014*
			31~50명	3.45	0.26		
			51~100명	3.58	0.49		
			101명이상	3.66	0.61		
	최대수용능력	최대수용능력	~100명	3.66	0.4	2.301	0.103
101~300명			3.48	0.43			
300명~	300명~	300명~	3.67	0.61	3.085	0.048*	
		대형도심지	3.59	0.56			
지리적위치	지리적위치	대형도심외곽	3.69	0.51	3.085	0.048*	
		중소도시	3.33	0.2			
편의시설유무	편의시설유무	있다	3.66	0.59	1.488	0.138	
		없다	3.55	0.38			

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

< 표 19 > 보수에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value	
개인 특성	성	남자	3.45	0.68	3.980	0.001***	
		여자	3.06	0.56			
	결혼여부	미혼	3.22	0.61	1.157	0.249	
		기혼	3.11	0.61			
	연령		~30세	3.18	0.62	6.980	0.001***
			31~40	3.35	0.46		
41~50			3.02	0.71			
51세~			2.81	0.63			
직종		간호사	3.22	0.52	6.947	0.001***	
		물리작업치료사	3.56	0.36			
		간호조무사	3.01	0.3			
		간병사	2.85	0.67			
		행정사무지원부서	3.55	0.5			
학력		고졸이하	2.8	0.64	14.052	0.001***	
		전문대졸	3.13	0.5			
		대졸	3.53	0.56			
		대학원졸	3.38	0.59			
시설 특성	시설유형	유료	3.28	0.67	2.529	0.012*	
		실비	3.05	0.55			
	직원총수		11~30명	3.13	0.8	2.132	0.098
			31~50명	3.01	0.46		
			51~100명	3.06	0.57		
			101명이상	3.27	0.66		
최대수용능력		~100명	3.05	0.6	3.201	0.043*	
		101~300명	3.05	0.51			
		300명~	3.28	0.67			
지리적위치		대형도심지	3.05	0.64	2.891	0.058	
		대형도심외곽	3.25	0.63			
		중소도시	3.36	0.34			
편의시설유무		있다	3.22	0.66	1.627	0.106	
		없다	3.07	0.54			

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

< 표 20 > 승진에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value
개인 특성	성	남자	3.18	0.56	4.558	0.001***
		여자	2.75	0.56		
	결혼여부	미혼	2.94	0.5	1.574	0.117
		기혼	2.8	0.61		
	연령	~30세	3	0.5	8.731	0.001***
		31~40	3.01	0.46		
		41~50	2.65	0.73		
		51세~	2.51	0.55		
	직종	간호사	2.95	0.56	5.689	0.001***
		물리작업치료사	3.01	0.36		
간호조무사		2.66	0.17			
간병사		2.54	0.6			
행정사무		3.21	0.44			
지원부서		2.91	0.71			
학력	고졸이하	2.49	0.63	21.123	0.001***	
	전문대졸	2.81	0.39			
	대졸	3.31	0.53			
	대학원졸	2.88	0.52			
시설 특성	시설유형	유료	2.97	0.63	2.319	0.022*
		실비	2.77	0.53		
	직원총수	11~30명	3	0.67	2.207	0.089
		31~50명	2.72	0.48		
		51~100명	2.73	0.57		
		101명이상	2.95	0.62		
	최대수용능력	~100명	2.78	0.63	3.458	0.034*
		101~300명	2.74	0.41		
		300명~	2.98	0.64		
	지리적위치	대형도심지	2.88	0.61	0.361	0.697
대형도심외곽		2.84	0.58			
중소도시		2.97	0.55			
편의시설유무	있다	2.89	0.63	0.520	0.604	
	없다	2.84	0.52			

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

< 표 21 > 상사에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value	
개인 특성	성	남자	3.74	0.64	3.245	0.001***	
		여자	3.41	0.6			
	결혼여부	미혼	3.64	0.7	2.182	0.030*	
		기혼	3.43	0.56			
	연령	~30세	3.71	0.74	2.445	0.066	
31~40	3.45	0.46					
41~50	3.36	0.73					
51세~	3.46	0.61					
직종	직종	간호사	3.36	0.54	1.970	0.086	
		물리작업치료사	3.66	0.57			
		간호조무사	3.29	0.32			
		간병사	3.41	0.71			
		행정사무	3.71	0.44			
		지원부서	3.6	0.77			
학력	학력	고졸이하	3.46	0.78	3.995	0.009**	
		전문대졸	3.35	0.5			
		대졸	3.73	0.58			
		대학원졸	3.66	0.44			
시설 특성	시설유형	유료	3.62	0.71	2.478	0.014*	
		실비	3.39	0.5			
	직원총수	직원총수	11~30명	3.49	0.35	4.700	0.004**
			31~50명	3.22	0.42		
			51~100명	3.63	0.61		
			101명이상	3.61	0.7		
최대수용능력	최대수용능력	~100명	3.29	0.47	4.403	0.014*	
		101~300명	3.47	0.5			
		300명~	3.63	0.71			
지리적위치	지리적위치	대형도심지	3.49	0.66	0.349	0.706	
		대형도심외곽	3.53	0.62			
		중소도시	3.39	0.34			
편의시설유무	편의시설유무	있다	3.61	0.69	3.388	0.001***	
없다	3.33	0.43					

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

< 표 22 > 동료에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value
개인 특성	성	남자	3.96	0.56	1.923	0.056
		여자	3.79	0.50		
	결혼여부	미혼	3.90	0.53	1.363	0.175
		기혼	3.79	0.52		
	연령	~30세	3.97	0.61	2.771	0.043*
		31~40	3.72	0.30		
41~50		3.80	0.48			
51세~		3.93	0.68			
직종	간호사	3.82	0.30	1.681	0.142	
	물리작업치료사	3.98	0.53			
	간호조무사	3.51	0.33			
	간병사	3.89	0.67			
	행정사무	3.87	0.38			
	지원부서	3.87	0.62			
학력	고졸이하	3.91	0.66	2.920	0.036*	
	전문대졸	3.71	0.44			
	대졸	3.97	0.46			
	대학원졸	3.76	0.50			
시설 특성	시설유형	유료	3.96	0.54	3.084	0.002**
		실비	3.72	0.48		
	직원총수	11~30명	3.83	0.38	4.799	0.003**
		31~50명	3.60	0.29		
		51~100명	3.93	0.74		
		101명이상	3.93	0.53		
최대수용능력	~100명	3.63	0.33	6.019	0.003**	
	101~300명	3.79	0.58			
	300명~	3.96	0.53			
지리적위치	대형도심지	3.78	0.54	3.632	0.028*	
	대형도심외곽	3.93	0.51			
	중소도시	3.59	0.38			
편의시설유무	있다	3.95	0.58	4.294	0.001***	
없다	3.65	0.34				

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

< 표 23 > 시설 인식에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value
개인 특성	성	남자	3.71	0.62	3.306	0.001***
		여자	3.32	0.89		
	결혼여부	미혼	3.64	0.81	0.883	0.007**
		기혼	3.29	0.83		
	연령	~30세	3.66	0.79	3.370	0.020*
		31~40	3.43	0.82		
41~50		3.47	0.72			
51세~		3.06	0.97			
직종	간호사	3.7	0.75	8.633	0.001***	
	물리작업치료사	3.87	0.72			
	간호조무사	2.56	0.62			
	간병사	3.17	0.97			
	행정사무	3.81	0.79			
	지원부서	3.33	0.57			
학력	고졸이하	3.13	0.92	10.798	0.001***	
	전문대졸	3.24	0.77			
	대졸	3.91	0.68			
	대학원졸	3.82	0.43			
시설 특성	시설유형	유료	3.87	0.63	8.076	0.001***
		실비	3.01	0.79		
	직원총수	11~30명	2.89	0.98	21.457	0.001***
		31~50명	2.86	0.69		
		51~100명	3.28	0.87		
		101명이상	3.82	0.65		
최대수용능력	~100명	2.71	0.71	42.563	0.001***	
	101~300명	3.23	0.78			
	300명~	3.88	0.63			
지리적위치	대형도심지	3.18	0.79	9.810	0.001***	
	대형도심외곽	3.71	0.85			
	중소도시	3.21	0.42			
편의시설유무	있다	3.75	0.71	7.281	0.001***	
	없다	2.91	0.76			

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

< 표 24 > 이직에 관한 배경요인별 수준차이

구분	요소	구분	평균	표준편차	t/F	P-Value	
개인 특성	성	남자	3.28	0.66	1.684	0.094	
		여자	3.08	0.74			
	결혼여부	미혼	3.01	0.63	-1.813	0.072	
		기혼	3.21	0.77			
	연령	~30세	3.04	0.67	3.326	0.021*	
31~40	3.03	0.6					
41~50	3.51	0.61					
51세~	3.21	0.99					
직종	직종	간호사	3.22	0.6	2.852	0.017*	
		물리작업치료사	3.21	0.64			
		간호조무사	2.55	0.41			
		간병사	3.19	0.99			
		행정사무지원부서	3.33	0.6			
학력	학력	고졸이하	3.24	0.94	3.849	0.011*	
		전문대졸	2.93	0.53			
		대졸	3.27	0.61			
		대학원졸	3.5	0.92			
시설 특성	시설유형	유료	3.25	0.72	2.072	0.040*	
		실비	3.03	0.71			
	직원총수	직원총수	11~30명	2.61	0.82	5.320	0.002**
			31~50명	2.95	0.53		
			51~100명	3.34	0.82		
			101명이상	3.25	0.71		
	최대수용능력	최대수용능력	~100명	2.6	0.58	17.959	0.001***
101~300명			3.38	0.61			
300명~	300명~	300명~	3.25	0.72	12.440	0.001***	
		대형도심지	2.87	0.72			
지리적위치	지리적위치	대형도심외곽	3.4	0.66	3.730	0.001***	
		중소도시	3.11	0.43			
편의시설유무	편의시설유무	있다	3.29	0.73	3.730	0.001***	
		없다	2.89	0.64			

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

설문지

안녕하세요!

본 설문지는

“노인요양시설 유형별 종사자의
직무만족 관련 요인” 입니다.

여러분들이 답변해주신 결과를 통하여 노인요양시설에 종사하는 의료 관련 직원들에 대한 인식과 입장에 대한 합리적 대안 연구를 위한 기초로 활용하고자 합니다.

귀하께서 답하시는 내용은 모두 연구 통계로만 처리되므로 어떠한 불이익도 따르지 않을 것을 약속드립니다.

항상 건강하시고 행운이 함께 하시기를 기원하며, 협조해주신 귀하께 다시 한번 감사드립니다.

2009년 4월

연세대학교 보건대학원 병원경영학과 석사과정

고영일 올림

■ 귀하의 직무만족에 관한 질문입니다. 해당부분에 √표 하세요.

I. 업무에 관한 문항

NO	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
1	나의 업무에 흥미와 자부심을 가지고 있다					
2	나의 업무에 대한 vision이 있다고 생각한다					
3	나의 업무에 대한 지식과 능력을 인정받는다					
4	나의 의견이 업무에 많이 반영되는 편이다					
5	나의 업무량과 근무시간은 적절하다					

II. 보수에 관한 문항

N O	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
6	나는 나의 능력에 맞는 급여를 받고 있다					
7	우리 회사의 인센티브(성과급, 상여금등) 산정방식은 합리적이다					
8	우리 시설의 사업이 활성화되면 업무성과에 대해 적절한 보상이 있을 것으로 기대 한다					
9	우리 시설의 급여는 동종 타시설과 비교하여 좋은 대우를 받는다고 생각한다					
10	우리 시설은 초과근무수당 산정에 공정하다					

Ⅲ. 승진에 관한 문항

NO	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
11	나의 업무성과가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다					
12	우리 시설은 다른 복지시설에 비해 승진이 빠르다고 생각한다					
13	나의 종교 여부가 승진에 많은 영향을 준다고 생각한다					
14	나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다					
15	우리 시설의 승진제도가 개선될 것이라고 생각한다					

Ⅳ. 상사에 관한 문항

N O	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
16	나의 상사는 나의 애로사항이나 불만사항에 귀담아 주는 편이다					
17	나의 상사는 나의 업무 성과에 칭찬을 아끼지 않는다					
18	나의 상사는 나의 업무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있다					
19	나의 상사는 나의 일에 도움을 준다					
20	나의 상사는 나를 공정하게 평가해 주고 있다					

V. 동료에 관한 문항

N O	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
21	나는 동료들을 항상 신뢰하고 존중한다					
22	나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다					
23	나는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다					
24	나는 업무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다					
25	내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다					

VI. 시설의 인식에 관한 문항

N O	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
26	우리 시설은 타 동종시설에 비해 사회적으로 높이 인정받고 있다고 생각한다					
27	우리 시설은 다른 시설에 비해 직원에 대한 대우가 좋은 편이라고 생각한다					
28	우리 시설의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다고 생각한다					
29	우리 시설의 고객은 경제적, 사회적 배경이 높은 편이라고 생각한다					
30	우리 시설은 고객을 위한 다양한 편의 시설을충분히 갖추었다고 생각한다					

VII. 이직에 관한 질문

N O	문 항	1 전혀 아니다	2 아니다	3 그저 그렇다	4 그렇다	5 매우 그렇다
31	나는 출근 시 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다					
32	나는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있다					
33	나는 현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다					
34	나는 지금 직장을 평생직장으로 생각 한다					
35	동료가 이직하면 부러운 마음이 더 크다					

■ 일반적 사항에 대한 설문입니다. 해당부분에 √표 하세요.

1. 귀하의 성은? ① 남자 ② 여자
2. 결혼 여부는? ① 미혼 ② 기혼
3. 귀하의 연령은?
① ~25세 ② 26~30세 ③ 31~40세 ④ 41~50세 ⑤ 51세
4. 귀하의 직종은?
① 간호사 ② 물리치료사 ③ 영양사
④ 작업치료사 ⑤ 간호조무사 ⑥ 요양보호사(간병사)
⑦ 행정사무 ⑧ 지원부서
5. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?
① 고졸이하 ② 전문대졸(재학포함)
③ 대졸(재학포함) ④ 대학원졸(재학포함) 이상
6. 귀하의 노인요양시설 근무 경력은 어떻게 되십니까?
① 1년 이내 ② 1년~3년 ③ 3년~5년 ④ 5년~10년 ⑤ 10년 이상

■ 시설에 관한 질문입니다. 해당부분에 √표 하세요.

1. 귀하가 근무하는 시설의 유형은?
① 유료운영시설 ② 국가 또는 지방자치단체 지원시설
2. 귀하가 근무하는 시설의 직원 총수는?
① 10명미만 ② 11~30명 ③ 31~50명 ④ 51~100명
⑤ 101명이상
3. 귀하가 근무하는 시설의 고객(노인) 최대 수용능력은?
① 10명미만 ② 11~50명 ③ 50~100명 ④ 100~300명
⑤ 300명~
4. 귀하의 직장이 소재한 지역의 지리적 위치는?
① 대형도심지(광역시이상) ② 대형도심외곽 ③ 중소도시
5. 귀하의 시설 내 일반인이 이용할 수 있는 유료 편의시설이 있는가?
① 있다 ② 없다 (※ 운동시설, 스파, 연회장 등)

마지막까지 설문에 답해 주신데 대해
진심으로 감사드립니다.

고 영 일

ABSTRACT

A Study on the Factors Affecting Elderly Nursing Home Workers' Job Satisfaction by Type of Nursing Homes

The purpose of this study was to analyze differences of elderly nursing home workers' job satisfaction or the internal customer satisfaction important for external customer satisfaction depending on their working environments in order to find the management strategies for a comparative advantages in the elderly nursing home markets. For this purpose, the researcher divided the elderly nursing homes into two types: the luxury paid elderly nursing homes for the services of which the elderly users were paying all, and the inexpensive elderly nursing homes for the services of which the central and local autonomous administrations were subsidizing under such systems as long-term elderly recuperation insurance. The elderly users were paying for some parts of their services. Then, the factors affecting such elderly nursing home workers' job satisfaction were analyzed in reference to their demographic variables and job environments.

The data were collected through researchers' personal visits to the elderly nursing homes for a questionnaire survey for the period from

April 1 through April 19, 2009. 100 copies of the questionnaire were distributed to the elderly residents of two paid elderly nursing homes (each 50 copies), and another 100 copies were distributed to the elderly residents of two subsidized elderly nursing homes (each 50 copies). 87 elderly residents of the former nursing homes and 91 ones of the latter nursing homes responded to the survey, respectively. The data collected were processed using the SPSS 14.0K.

The data were subject to analyses of the average means (T-test and ANOVA) to analyze differences of job satisfaction and its factors depending on elderly nursing home workers' demographic variables and characteristics of the nursing homes, chi-square test of each dependent variable to analyze differences of job satisfaction between two types of elderly nursing homes, and regression analysis to analyze differences of job satisfaction depending on demographic variables and characteristics of the nursing homes.

The results of this study can be summarized as follows;

Elderly nursing home workers' job satisfaction scored high or more than 3 point regardless of the types of nursing homes. But those working for the paid nursing homes were significantly more satisfied with their job than those working for the subsidized nursing homes. In addition, the results of the chi-square test of both dependent and independent variables showed that those working for the paid nursing homes were significantly more satisfied with their job in overall

terms than those working for the subsidized nursing homes.

Lastly, as a result of the regression analysis for differences of job satisfaction depending on demographic variables and types of nursing homes, it was found that job satisfaction differed significantly depending on types of nursing homes, geographic locations (between downtowns and other areas), demographic variables (between nurses or assistant nurses and the other workers, and between the group who had graduated from high schools and the other group, or between the group who had graduated from junior colleges and the other group).

This study may have been limited because of the small sample size, and therefore, its results may not well be generalized to other elderly nursing home workers. However, it is expected that this study which analyzed differences of the elderly nursing home workers' job satisfaction depending on types of nursing homes, demographic variables and characteristics of nursing homes will provide for some basic data useful to effective management of the human resources working for the elderly nursing homes. In addition, in order to improve elderly nursing home workers' job satisfaction, the nursing home managers are deemed obliged to take into consideration their employees' demographic variables and select the methods intensively in consideration of the factors affecting the job satisfaction to maximize their employees' job satisfaction.