노인복지관 직원의 직무만족이 이직의사에 미치는 영향

이영광 (계명대학교 BK21PLUS 지역사회통합인재양성사업단)

지은구 (계명대학교 사회복지학과 교수)

1. 서 론

우리나라의 노인인구가 점점 증가면서 노인문제가 발생하게 되었으며, 이는 사회문제까지 발전하게 되었다. 통계청(2016)에 따르면 2010년 기준 5,424,667명으로 2000년 대비 2,024,667명이 증가하였다. 이는 전체인구의 약 11.3%를 차지하고 있으며, 우리나라가 고령화사회(Aging Society)에 진입하였다. 노인인구의 증가로 인하여 발생하는 다양한 사회문제들로 인하여 국가에서 생활지원, 건강지원, 돌봄서비스지원, 주거지원, 고용지원을 하기 위하여 노인복지관, 노인시설 등을 통하여 지원하고 있다. 보건복지부(2015)에 따르면 2014년 기준 노인복지시설의 수가 73,774개소이며, 이는 2010년에 비하여 4,536개소가 증가하였다. 또한 2015년 기준 노인복지관 종사자의 수는 약 5,301명으로 나타났다.

노인복지서비스는 생산과 소비가 동시에 대면접촉을 통해 이루어진다. 노인복지 서비스 전달과정에서 서비스 제공, 프로그램 운영 등은 종사자들에 의해 이루어진다. 즉, 노인복지서비스의 핵심적인 역할을 하는 사람은 노인복지관 종사자이며, 이들의 서비스 질과 수준에 의해 이용자들의 서비스만족에 영향을 준다. 따라서, 노인복지서비스에서 노인복지관 종사자는 매우 중요한 역할을 담당한다는 것을 알 수 있다.

모든 조직에 있어 직무는 개인과 조직의 관계에서 기본적인 단위이며, 조직 구성원들의 경우 직무를 통하여 조직목표를 달성한다. 즉, 직무는 조직에 있어 중요하기 때문에 복지관 종

* 이영광은 계명대학교 사회복지학과 박사과정에 재학중에 있으며, 현재 BK21PLUS 지역사회통합인재양성사업단 참여 연구원으로 있다. 주요 관심분야는 장애, 사회복지 전달체계, 사회복지급여, 사회복지 성과관리 등이다.

사자를 대상으로 하는 많은 연구들이 직무만족을 주요 변수로 활용하여 연구를 진행하고 있다. 더욱이 조직구성원의 직무만족이 조직몰입, 이직의사와 밀접하게 연관되어 있기 때문에 매우 중요한 변수라고 할 수 있다.

한국노인복지관협회(2015)에 따르면 노인복지관 사업을 운영하는데 있어 인력이 전반적으로 부족하다는 응답이 75.8%로 나타나 인력에 대한 어려움이 있는 것으로 보고하고 있다. 또한 종사자의 이·퇴직율의 경우 정규직이 21.88%, 비정규직이 27.13%로 보고되고 있으며, 이·퇴직의 원인을 개인적 사유(결혼, 출산, 건강, 이사 등), 지나친 업무부담, 비적절한 임금수준, 복리후생에 대한 불만족 등으로 나타났다. 즉, 노인복지관에 종사자들은 인력 부족으로 인하여 지나친 업무부담을 가지게 되며, 기타 원인으로 인해 이·퇴직을 하는 것으로 알 수 있다. 따라서, 앞서 언급하였듯 생산과 소비가 동시에 일어나는 노인복지관 서비스 제공에 있어서 종사자들의 이·퇴직은 서비스 만족, 서비스 품질 등에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

많은 선행연구에서 이직의사에 영향을 미치는 변수로 직무만족과 조직몰입으로 보고하고 있다(나종문, 황진수, 2009; Mor Barak et al, 2001; Tett & Meyer, 1993). 나종문과 황진수(2009)의 연구에서는 지역자활센터 종사자들의 조직몰입과 이직의사에 관한 연구를 실시하였으며, 그 결과 두 변수의 관계는 음(-)의 관계를 보여 조직몰입이 높을수록 이직의사가 낮아지는 것으로 나타났다. 아동복지서비스를 제공하는 종사자들을 대상으로 연구한 Mor Barak et al(2001)의 연구 역시 이직의사를 설명하는 변수로 직무만족임을 확인하였다. 직무만족과 이직의사를 연구한 선행연구들은 직무만족이 이직의사에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 조직몰입과 이직의사의 관계와 같은 결과가 나타났다(나종문, 황진수, 2009).

지금까지 종합사회복지관, 자활센터, 아동복지서비스 제공기관 등을 대상으로 직무만족, 조직몰입, 이직의사에 관한 연구가 이루어 졌으나, 이·퇴직이 높은 노인복지관을 대상으로 한 연구는 미비하게 이루어지고 있는 실정이다. 이에 본 연구에서는 이·퇴직율이 높은 노인복지관의 종사자를 대상으로 직무만족이 이직의사 미치는 영향관계에서 조직몰입이 매개효과를 검증하고자 한다.

2. 이론적배경

1) 직무만족

직무만족(Job Satisfaction)은 조직의 구성원들이 자신의 직무, 직무환경에 대해 느끼는 만족의 정도를 의미한다(정효정, 2003). 직무만족이 높은 구성원일 때 자신이 맡은 직무에 대하여

긍정적인 태도를 가지며, 직무만족이 낮은 구성원일 때 자신이 맡은 직무에 대하여 부정적인 태도를 가진다(이승미, 2004).

직무만족은 조직구성원의 삶의 질에 영향을 미칠 수 있으며, 서비스 질에 영향을 미치기 때문에 중요한 변수이다(Irus & Barrett, 1997). 또한, 직무만족이 높을수록 종사자가 조직에 대한 애착심이 높으며, 이직의사가 낮아지는 것으로 보고하고 있다(김대원, 박철민, 2000).

직무만족과 이직의사의 관계를 연구한 많은 선행연구들은 두 변수의 관계가 음(-)의 관계가 나타나고 있다고 보고하고 있다(나종문, 황진수, 2009; Agho, Mueller & Price, 1993; Mor Barak et al, 2006; Schaubroeck et al, 1989; Tett & Meyer, 1993; Yang, Xiaomin & Congwei, 2008). 대표적으로 살펴보면 나종문, 황진수(2009)의 연구에서 직무만족이 이직의사에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 두 변수의 관계는 음(-)의 영향력을 가지고 있는 것으로 분석되었다. Yang과 Xiaomin 그리고 Congwei(2008)의 연구에서는 직무만족이 이직의사에 직접적인 영향(직접효과)을 미치기도 하지만, 조직몰입이 이직의사에 영향(간접효과)을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 직무만족은 이직의사를 설명하는 중요한 변수라고 할 수 있다.

2) 조직몰입

조직몰입(organizational commitment)은 종사자의 이직, 퇴직, 생산성 등에 영향을 주며, 궁극적으로 조직의 효과성을 결정하는 요인으로써 매우 중요한 개념이다. Mowday, Steers 와 Porter(1979)는 조직몰입을 ‘조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도’로 정의하였다.

많은 연구들은 조직몰입과 이직의사의 관계를 연구한 결과 인과관계가 있는 것으로 보고하고 있다(나종문, 황진수, 2009; Landsman, 2001; Mor Barak et al., 2001; Tett & Meyer, 1993). 대표적으로 살펴보면, 나종문, 황진수(2009)의 연구와 Yang et al(2008)의 연구에서는 조직몰입이 이직의사에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 조직몰입이 높을수록 이직의사는 낮아지는 것으로 나타났다. 또한, Tett와 Meyer(1993)는 조직몰입과 이직의사의 관계를 연구한 논문들을 중심으로 메타분석을 실시한 결과 이와 같은 결과가 나타났다. 결론적으로 조직몰입은 이직의사를 설명하는 중요한 변수라고 할 수 있다.

3) 이직의사

이직 의사(turnover intention)는 명확하게 드러나지 않는다. 의사는 구체적인 관심 행동에 관한 언명이다(Berndt, 1981). 이직의사는 이직을 하려는, 즉 조직을 떠나려는 조직구성원의 의

망(desire) 또는 자발성(willingness)을 의미한다(Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren & De Chermont, 2003).

3. 연구방법

1) 연구대상

본 연구는 한국노인종합복지관협회에 가입되어 있는 전국 노인복지관을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사 대상자는 기관별로 5명(시설장 또는 관장 1인, 사무국장 또는 부장 1인, 중간관리자 1인, 5년 이상 경력자 1인, 5년 미만 경력자 1인)을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문지는 총 1,000부를 배포하여 930부가 회수 되었으며, 회수된 설문지 중 무응답 및 응답이 불성실한 306부를 제외한 624부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

2) 측정도구

(1) 독립변수: 직무만족

본 연구의 독립변수는 직무만족이다. 직무만족에 대하여 많은 학자들은 직무에 관련한 만족과 직무가 이루어지는 환경에 관련된 만족을 포함하는 개념으로 파악한다. 본 연구에서도 직무만족을 개인의 직무, 직무가 이루어지는 환경에 대한 태도와 느낌의 만족으로 정의한다. 직무만족을 측정하는 척도로 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ) 척도와 Spector(1985) 척도를 활용하여 측정문항을 구성하였다. Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ) 척도는 총 20문항으로 구성되어 있으며, 직무만족을 구성하는 요인을 내재적 만족, 외향적 만족, 일반적 만족으로 구성하였다. 각 측정 요소의 신뢰도는 내재적 만족이 .79, 외재적 만족이 .81, 일반적 만족이 .87로 나타났다.

Spector(1985)는 사회서비스 사무소, 공공부문, 비영리부문 등을 대상으로 척도를 개발하였으며, 총 9가지 구성요소(보수, 승진, 상사, 혜택, 보상, 절차, 동료, 직무특성, 의사소통)로 구분하여 총 36개 문항을 개발하였다. Spector 직무만족 척도의 경우 신뢰도가 .91로 나타났다.

본 연구에서는 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ) 척도와 Spector(1985) 척도를 활용하여 연구의 목적과 대상에 적합한 문항으로 구성하여 총 10문항의 측정문항을 구성하였다. 각 문항은 4점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘약간 그렇다’, ‘매우 그렇다’로 구성하였다. 직장만족은 합산한 점수가 높을수록 직장만족도가 높다는 것을 의미한다.

직장만족 측정문항은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 직무만족 측정문항

구분	문항	Cronbach' α
1	나는 내가 받는 보수에 만족한다.	.857
2	나는 상사와의 관계에 만족한다.	
3	나는 직원과의 관계에 만족한다.	
4	나는 복지관의 복지관 운영방식에 만족한다.	
5	나는 복지관에서 인정받는다고 느낀다.	
6	나의 복지관에서 중요한 일을 한다고 느낀다.	
7	나는 직무와 관련한 의사소통방식에 만족한다.	
8	나는 나의 근무환경에 대해 전반적으로 만족한다.	
9	나에게 주어진 업무량은 적절하다고 생각한다.	
10	나는 직무를 통해 보람, 성취감을 느낀다.	

(2) 종속변수: 이직의사

본 연구의 종속변수는 이직의사이다. 이직의사는 자신이 현재 속해있는 조직을 떠나려고 하는 정도로 정의한다. 이직의사의 측정도구는 Price(2001)의 연구에서 직무에 잔류하고자 하는 의사를 2개의 하위요인(이직의사, 잔류의사)으로 나누고 각 하위요인은 2개의 문항으로 총 4문항으로 구성되어 있다.

본 연구의 이직의사 설문문항은 Price(2001)의 척도를 활용하여 본 연구의 목적과 대상에 적합하다고 판단되는 3개의 문항으로 구성하였다. 각 문항은 4점 Likert 척도로서, ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘약간 그렇다’, ‘매우 그렇다’로 구성하였다. 합산한 점수가 높을수록 이직의사가 높다는 것을 의미하며, 잔류의사를 나타내는 1개의 문항은 역점수 처리하여 분석하였다. 본 연구에서 사용한 이직의사 측정문항은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 이직의사 측정문항

구분	문항	Cronbach' α
1	나는 이 직장을 빨리 떠나고 싶다.	.712
2	나는 가능한한 빨리 이 직장을 떠날 계획이다.	
3	어떤 경우에도 나는 자발적으로 이 직장을 떠나지 않을 것이다.	

(3) 매개변수: 조직몰입

본 연구의 매개변수는 조직몰입이다. 조직몰입은 조직에 대한 개인이 가지는 신념과 조직 구성원으로써 자발적인 행동하려는 의지로 정의한다. 조직몰입을 측정하기 위하여 Mowday 등(1979)에서 제시한 Organizational Commitment Questionnaire(OCQ)척도와 Allen과 Meyer(1990)의 척도를 활용하였다. Mowday 등(1979)의 연구에서 제시하는 OCQ척도는 9개의 조직을 대상으로 15문항의 척도를 개발하였고, 신뢰도는 .81-.90으로 높게 나타났다. 이 척도에서는 조직에 대한 애착, 조직에 대한 노력의지 등을 측정한다. Allen과 Meyer(1990)의 조직몰입척도는 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입 세 가지 요인으로 구분하였으며, 총 24개의 문항으로 구성되어있다. 연구에서 나타난 신뢰도는 정서적 몰입이 .87, 규범적 몰입이 .79, 지속적 몰입이 .75로 나타났다.

본 연구에서는 조직몰입을 측정하기 위하여 Mowday 등(1979)과 Allen과 Meyer(1990)가 개발한 척도를 바탕으로 연구에 적합한 21개의 문항으로 구성하였다. 각 문항은 4점 Likert 척도로서, ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘약간 그렇다’, ‘매우 그렇다’로 구성하였다. 본 연구에서 사용한 조직몰입 측정문항은 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 조직몰입 측정문항

구분	문항	Cronbach' α
1	나는 우리기관의 목표달성을 위해 기대이상의 많은 노력을 기울일 것이다.	.927
2	우리 기관에서 계속 일하기 위해 어떤 과업이 주어지더라도 기꺼이 받아들일 것이다.	
3	우리 기관에서 오래 일하면 많은 것을 성취할 것이다.	
4	나는 우리기관의 장래에 대해 진정으로 관심을 가지고 있다.	
5	우리 복지관은 내가 일할 수 있는 모든 조직들 중 최고다.	
6	나는 현재 근무하는 복지관에 대해서 외부사람들과 이야기 하는 것을 즐긴다.	
7	나는 우리 복지관의 문제가 진실로 나의 문제인 것처럼 느낀다.	
8	나는 우리복지관에 대해서 감정적으로 애착을 느낀다.	
9	우리 복지관에서 일하는 것은 나에게 매우 큰 의미가 있다.	
10	나는 우리복지관에 강한 소속감을 느낀다.	
11	나는 우리복지관에서 오래 근무할 것이다.	
12	내가 지금 우리복지관을 그만둔다고 하면 내 인생에서 너무 많은 것이 좌절될 것이다.	
13	나는 우리복지관에 계속 남아 있어야 할 도덕적 책임감을 느낀다.	

3) 분석방법

본 연구에서는 노인복지관 종사자의 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 알아보기 위해 SPSS 21.0 통계 프로그램을 사용하여 다음과 같은 통계처리를 하였다. 첫째, 기술통계 분석을 통하여 연구대상자의 인구사회학적특성을 분석하였다. 둘째, 측정문항의 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 주요변수들 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 매개변수의 효과검증을 위하여 매개효과 검증(Mediator Effect Analysis)을 실시하였다. 매개효과를 검증하기 위해서 Baron & Kenny(1986)의 3단계 과정을 사용하였으며, 다음과 같은 단계를 통하여 검증을 실시하였다. 첫 번째 단계는 독립변수가 매개변수에 유의미한 영향을 미치는지 검증하고, 두 번째 단계는 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 세 번째 단계는 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향을 미치는지 검증하였다. 다섯째, 독립변수와 종속변수의 관계에서 매개변수의 영향력을 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시하였다.

4. 연구결과

1) 인구사회학적특성

연구대상자의 인구사회학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 먼저 성별은 남성이 255명(40.9%), 여성이 639명(59.1%)로 나타났다. 연령은 20대가 125명(20%), 30대가 266명(42.6%), 40대가 173명(27.7%), 50대가 48명(7.7%) 그리고 60대가 12명(1.9%)로 나타났다. 직위는 시설장(관장)이 86명(13.8%), 사무국장(부장)이 80명(12.8%), 과장·팀장이 187명(30%), 주임·대리·선임이 75명(12%), 기타는 9명(1.4%)으로 나타났다. 직종은 사회복지사가 570명(91.3%), 기타가 54명(8.7%)를 차지하고 있다. 기타의 경우 물리치료사, 간호사, 영양사, 사무원, 기사 및 시설관리사 등이 있다.

〈표 4-1〉 조사대상자들의 일반적 특성

(N=624)

구분		N	비율(%)		구분		N	비율(%)	
성별	남자	255	40.	9	직종	사회복지사	570	91.	3
	여자	639	59.	1		기타	54	8.	7
	합계	624	100			합계	624	100	
연령	20대	125	20.	0	지역	강원도	32	5.	1
	30대	266	42.	6		경기도	87	13.	9
	40대	173	27.	7		경상도	54	8.	7
	50대	48	7.	7		광주	24	3.	8
	60대	12	1.	9		대구	26	4.	2
	합계	624	100			대전	17	2.	7
직위	시설장(관장)	86	13.	8		부산	40	6.	4
	사무국장(부장)	80	12.	8		서울	134	21.	5
	과장·팀장	187	30.	0		울산	14	2.	2
	주임·대리·선임	75	12.	0		인천	32	5.	1
	실무자	187	30.	0	전라도	85	13.	6	
	기타	9	1.	4	전주	1	0.	2	
	합계	102	100		제주	3	0.	5	
					청충도	75	12.	0	
				합계	624	100			

2) 주요변수 기술통계

노인복지관 종사자의 직무만족, 이직의사, 조직몰입에 대한 인식을 알아보기 위하여 기술 분석을 실시한 결과는 <표 4-2>와 같다. 먼저 직무만족의 경우 평균 2.95로 나타났으며, 4점 척도를 기준으로 3점에 가깝게 나타났다. 다음으로는 이직의사의 경우 평균 3.00으로 나타났다. 4점 척도의 중간 값 보다 조금 높게 나타났다. 마지막으로 조직몰입의 경우 평균이 2.03으로, 4점 척도의 중간 값에 가깝게 나타났다.

〈표 4-2〉 주요변수 기술통계

(N=624)

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
직무만족	624	1.50	4.00	2.95	.44
이직의사	624	1.23	4.00	3.00	.53
조직몰입	624	1.00	4.00	2.03	.60

3) 주요변수 상관관계분석

노인복지관 종사자의 직무만족, 이직의사, 조직몰입간의 상관관계 분석을 실시한 결과는 <표 4-3>과 같다. 3개의 변수간의 관계는 통계적으로 유의미한 것($p<.01$)으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면 직무만족과 이직의사는 $-.495(p<.01)$, 직무만족과 조직몰입은 $.713(p<.01)$, 이직의사와 조직몰입은 $-.612(p<.01)$ 로 상관관계가 나타났다.

<표 4-3> 주요변수 상관관계분석

구분	직무만족	이직의사	조직몰입
직장만족	1	$-.495^{**}$	$.713^{**}$
이직의사		1	$-.612^{**}$
조직몰입			1

** $p<.01$

4) 매개효과검증

노인복지관 종사자의 직무만족이 이직의사에 미치는 영향관계에서 조직몰입 매개효과를 검증한 결과는 <표 4-4>와 같다. 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 과정을 사용하였으며, 결과는 다음과 같다.

Step1에서 독립변수인 직무만족이 매개변수인 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 직무만족이 직장만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$). 두 변수의 관계는 정적(+)인 관계를 보이고 있으며, 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것을 의미하며, 반대로 직무만족이 낮을수록 조직몰입이 낮아진다는 것을 의미한다. 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향을 설명하는 회귀계수는 $R^2=.51$ 로 나타났으며, 이는 두 변수의 관계를 51% 설명한다.

Step2에서 독립변수인 직무만족이 종속변수인 이직의사에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 직무만족이 이직의사에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.001$), 두 변수의 관계는 부적(-)인 관계를 보이고 있다. 이는 직무만족이 높을수록 이직의사가 낮아지는 것을 의미하며, 반대로 직무만족이 낮을수록 이직의사가 높아진다는 것을 의미한다. 직무만족이 이직의사에 미치는 영향을 설명하는 회귀계수는 $R^2=.25$ 로 나타났으며, 이는 두 변수의 관계를 25% 설명한다.

Step3에서 독립변수인 직무만족과 매개변수인 조직몰입이 종속변수인 이직의사에 미치는

영향을 분석하였다. 그 결과 직무만족이 이직의사에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < .01$), 조직몰입 역시 이직의사에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 변수들의 관계는 부적(-)인 관계를 보이고 있으며, 직무만족과 조직몰입이 높을수록 이직의사가 낮아지며, 반대로 직무만족과 조직몰입이 낮아질수록 이직의사가 높아진다는 것을 의미한다. 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 설명하는 회귀계수는 $R^2 = .38$ 로 나타났으며, 이는 38% 설명한다. 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입이 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 이는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다.

Baron & Kenny(1986)의 3단계 과정을 통하여 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입이 부분매개효과가 있다는 것으로 나타났다. 이 매개효과에 대한 유의도를 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시하였다. 그 결과 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입의 매개효과는 z 값이 -1.96 보다 낮은 $z = -10.50$ ($p < .001$)로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 매개효과의 유의성이 확인되었다.

〈표 4-4〉 매개효과검증

	Step1 조직몰입	Step2 이직의사	Step3 이직의사
상수	.47***	4.05***	4.33***
직무만족	.86***	-.68***	-.17**
조직몰입			-.60***
R^2	.51	.25	.38
F	644.04***	201.82***	136.91***
(df1, df2)	(1, 622)	(1, 622)	(1, 621)

** $p < .01$, *** $p < .001$

5. 결론 및 함의

본 연구는 노인복지관 종사자 중 기관별로 5명(시설장 또는 관장 1인, 사무국장 또는 부장 1인, 중간관리자 1인, 5년 이상 경력자 1인, 5년 미만 경력자 1인)을 대상으로 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하였다. 분석결과를 요약하여 제시하면 다음과 같다.

분석 결과, 직무만족이 이직의사에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으

며($p < .01$), 조직몰입 역시 이직의사에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 이는 직무만족과 조직몰입이 높을수록 이직의사가 낮아지며, 반대로 직무만족과 조직몰입이 낮아질수록 이직의사가 높아진다는 것을 의미한다. 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입이 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, 이는 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. 다음으로 매개효과에 대한 유의도를 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시한 결과 $z = -10.50$ ($p < .001$)로 나타났으며, 이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 매개효과의 유의성이 확인되었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 함의를 제시하면 다음과 같다. 첫째, 직무만족이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 주요변수임을 확인하였으며, 이는 노인복지관의 종사자들의 직무만족을 향상시키기 위한 방안을 모색하여야 한다. 직무만족의 향상시키는 방안은 대표적으로

둘째, 직무만족과 이직의사의 관계에서 조직몰입이 매개효과가 있음을 확인하였다. 이는 노인복지관 종사자들의 조직몰입을 향상시키기 위한 방안을 모색하여, 조직몰입 향상을 통하여 이직의사를 낮추어야 한다. 궁극적으로 노인복지관 서비스 만족, 서비스 품질을 향상시킬 수 있다.

참고문헌

- 김대원, 박철민. (2000). 교육체계 구성원들의 조직몰입 영향요인: 부산광역시 중·고교 교사들을 대상으로. 한국행정논집.
- 나종문, 황진수. (2009). 지역자활센터 종사자의 이직의사에 미치는 영향요인에 관한 연구. 한국정책과학학회보, 13(3), 257-286.
- 보건복지부. (2015). 2015 노인복지시설 현황.
- 이승미. (2004). 조직구성원의 윤리적 의사결정 의도에 영향요인에 관한 연구. 박사학위논문, 이화여자대학교.
- 정효정. (2003). 보육교사의 조직환경이 직무만족도에 미치는 요인분석. 한국영유아보육학, 33, 273-305.
- 통계청. (2016).
- 한국노인복지관협회. (2015). 노인복지관 관리·운영 실태 보고서.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A. & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among

child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and meta-analysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.