

사회복지담당공무원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 수준 및 관계에 대한 실증적 연구: 직렬간 비교를 중심으로

An Empirical Study on the Level and Relationship among Job Stress, Job Satisfaction, Turnover Intention in Social Welfare Officials : Focused on the Comparison between Series of Classes

전병주

충북대학교 아동복지학과

Byeong-Joo Jeon(okjbj@cbnu.ac.kr)

요약

본 연구는 충남·북 지역의 주민센터에서 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원 291명을 대상으로 하여 그들의 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도 수준을 살펴보고, 이 변수들간의 관계를 살펴보았다. 자료분석을 위하여 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 연구의 주요 결과는 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스와 이직의도는 사회복지직이 행정직보다 더 높았으며, 직무만족은 행정직이 사회복지직보다 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 직무만족 및 이직의도에 가장 크게 영향을 미치는 요인에 대해서 살펴본 결과, 사회복지직은 직무스트레스의 직무요인이었고, 행정직은 직무스트레스의 조직요인으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초하여 각 직렬에 따라 직무만족을 향상하고 이직의도를 감소하기 위한 방안을 제시하였다. 또한 본 연구는 사회복지 업무를 담당하는 공무원에 대하여 사회복지직과 행정직으로 나누어 그들의 직무와 관련한 요인의 수준 및 관계에 대해 처음으로 분석했다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

■ 중심어 : | 사회복지담당공무원 | 직무스트레스 | 직무만족 | 이직의도 |

Abstract

This study has targeted 291 public officials in charge of social welfare in the community centers of Chungnam and Chungbuk region to examine their level of job stress, job satisfaction and turnover intention and the relationship between these variables. For the data analysis, PASW Statistics 18.0 was used. The main results of this study are as follows. First, for the job stress and turnover intention the social welfare job was higher than the administrative job and for the job satisfaction administrative job was higher than the social welfare job. Second, by examining the most significant factors that affects the job satisfaction and turnover intention for the social welfare job, it was shown as the job factors of job stress and for the administrative job, it was shown as the organizational factors of job stress. Based on the results of these studies, several alternatives were suggested in order to improve the job satisfaction and reduce the turnover intention. In addition, the significance of this study can be found in that the study was analyzed the level and relationship of the factors related to their job and divided into social welfare job and administrative job.

■ keyword : | Social Welfare Officials | Job Stress | Job Satisfaction | Turnover Intention |

* 이 글은 전병주(2013)의 '사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로' 논문에 대한 후속연구로 진행되었다.

접수일자 : 2014년 02월 05일

수정일자 : 2014년 03월 10일

심사완료일 : 2014년 03월 12일

교신저자 : 전병주, e-mail : okjbj@cbnu.ac.kr

I. 서론

2014년 정부의 복지예산은 처음으로 100조원을 넘어서는 등 복지예산은 지속적으로 급증하여 복지수혜자 뿐만 아니라 복지 업무량도 증가하였지만, 최근 몇 년간 사회복지전담공무원(이하에서는 ‘사회복지직 공무원’이라고 함)은 1만100명에서 1만2천명으로 20% 증가하는데 그쳐[1] 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원들은 과도한 업무에 노출되어 있다. 더욱이 각 지방자치단체의 사회복지직 공무원 중에서 여성이 70~80%를 차지하는 특성 때문에 출산 및 육아휴직을 하는 경우가 많아 인력 부족 및 업무 과중은 더욱 심각하다.

최근에 사회복지직 공무원의 자살에 따른 사회적 관심으로 인해 사회복지직 공무원에 대한 인력 충원이 다소 이루어졌지만, 충원된 만큼 기존의 복지 업무를 담당하던 행정직 공무원들이 이 업무에서 제외되거나, 추가된 인력이 일선현장이 아닌 시·군·구청에 배치되면서 현장에서 실제 이 업무를 담당하는 인원은 큰 변동이 없다고 볼 수 있다[2]. 실제로 전국의 3,474개 읍·면·동 주민센터 중에서 사회복지직 공무원이 3명 이상 근무하는 곳은 636개소(18.3%)에 불과하며, 1명이 근무하는 곳도 1,448개소(41.7%)에 이르는 것으로 나타나[1] 인력 충원이 여전히 시급함을 알 수 있다.

물론 현대인의 삶은 스트레스의 연속이라고 할 수 있으며, 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원도 노동환경의 변화와 복지서비스에 대한 수요 증가로 직무와 관련된 극심한 스트레스를 경험한다. 주요 선거에서 복지 공약이 선거의 주요 쟁점으로 부각되면서 복지정책은 엄청나게 확대되고 있으며, 사회복지에 대한 국민적 수요가 다양해져 그 기대수준도 높아지고 있는 상황에서 사회복지 업무를 담당하는 공무원의 직무스트레스, 직무만족 등은 더 이상 그들만의 문제가 아니다. 실제로 민간의 사회복지종사자와 사회복지직 공무원에 대한 실태조사에서 사회복지직 공무원의 스트레스가 전반적으로 더 높은 것으로 나타났으며[3], 직무만족에 대해서도 공공부문에서 근무하는 경우에 민간부문보다 더 낮은 것으로 나타나[4-6] 사회복지직 공무원의 근무 상황이 매우 심각함을 알 수 있다.

이런 상황에서 각 지방자치단체는 부족한 인력을 사회복지직이 아닌 행정직 공무원을 통해서 사회복지업무(이하에서는 ‘행정직 공무원’이라고 함)를 보완하고 있다. 2012년 기준으로 전국적으로 복지업무를 담당하는 공무원은 사회복지직 1만2천7백명과 행정직 1만2천2백명 등 총 2만5천명에 이른다[1]1). 그러나, 사회복지영역은 서비스를 제공하는 인력이 최종 서비스 공급의 주체가 되는 분야로써 사회복지서비스 공급자인 사회복지종사자의 전문성이 곧 서비스 품질을 결정하는 중요한 요소라고 할 수 있으며, 전문가격을 취득한 인력이 전문적 지식과 기술을 바탕으로 업무를 수행해야 한다[7]. 더욱이 최근에는 사회복지 지출의 성과에 대해 효율적인 측면에서 접근하려는 움직임이 강화되면서 비효율적인 지출증가에 대한 역제가 더 중요해지고 있으므로[8]. 전문적이고 유능한 인재를 통한 복지서비스의 효율적인 제공이 요구된다고 할 수 있다.

사회복지를 담당하고 있는 공무원의 직무스트레스와 직무만족은 국민들에게 제공되는 서비스 수준과 직결된다고 할 수 있으며[9], 조직구성원들이 담당 업무에 불만을 갖거나 조직 내 분위기에 동조하지 못함으로써 이직을 고려하는 경우에는 조직과 개인 모두에게 상당한 비용을 발생시키므로[10] 조직구성원들이 비전을 공유하고 신뢰를 형성하여 보다 효율적으로 업무를 수행하는 것이 더욱 바람직하다. 또한, 사회복지조직은 다른 조직에 비하여 확고한 사회적 미션과 가치를 형성해야 하므로 정부와 지방자치단체에서도 사회복지를 담당하고 있는 공무원의 직무여건 등의 개선을 위한 조속한 대책을 마련해야 한다. 이 과정에서 사회복지 업무를 담당하는 행정직 공무원에 대한 지원과 배려가 더욱 필요하므로 이 업무를 담당하고 있는 공무원들에 대한 직무요인을 철저하게 분석할 필요가 있다.

그러나, 지금까지는 사회복지 업무를 담당하고 있는 민간부문의 사회복지사에 대한 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 대한 연구가 중점적으로 진행되었고, 사회복지를 담당하고 있는 공무원에 대한 연구는 제한

1) 2012년말 기준으로 전국의 지방자치단체에서 사회복지를 담당하는 공무원은 2만4천888명이다. 구체적으로 살펴보면 서울이 4,461명으로 가장 많고, 경기 4,005명, 경북 2,157명, 경남 1,851명, 전남 1,635명, 부산 1,503명, 전북 1,354명, 강원 1,297명 순이다.

적으로 진행되었다. 더욱이 주민센터에서 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원은 사회복지직 공무원뿐만 아니라 이 업무를 지원하는 행정직 공무원도 1만명이 넘고 있으므로 이 두 직렬의 공무원들을 비교하여 그들의 직무와 관련한 실태를 파악하는 것도 중요하며, 직무와 관련한 요인들과의 관계에 대해서도 분석하는 연구가 반드시 진행되어야 한다.

따라서 본 연구에서는 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원의 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도 수준을 측정하고, 이 요인들간의 관계에 대해서 분석하였다. 이 과정에서 사회복지직과 행정직으로 나누어 분석을 진행함으로써 각 직렬별로 직무 개선을 위한 실질적인 자료를 제공하고자 하였으며, 나아가 국민에 대한 복지 서비스 향상을 도모하고자 하였다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 사회복지담당공무원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도는 직렬에 따라 차이가 있는가?
- 둘째, 사회복지담당공무원의 직렬에 따라 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향은 어떠한가?

II. 이론적 배경

사회복지 업무에 대한 과도한 스트레스는 심리적으로 직무에 대한 무관심과 실증을 유발하고, 업무 대처 능력 저하 등을 가져와 책임감 상실하고, 나아가 조직에 대한 불만과 불신을 초래하는 등 조직에 역기능적으로 작용한다[11]. 이러한 직무스트레스는 1960년대 Kahan을 중심으로 '스트레스'라는 광범위한 개념을 조직 심리학 분야에서 보다 조직적이고 직무차원에서 발생하는 스트레스로 한정하여 정의하였고, 현재는 일반적으로 직무수행과 관련된 모든 스트레스를 말한다[12].

조직 내·외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무스트레스는 각 개인이 경험하는 스트레스 상황을 인식하는 차이에 따라 그 수준이 달라질 수밖에 없고, 그 대응도 매우 다양하다[11]. 또한, 직무스트레스는 여러 요인

들이 상호 밀접하게 연관되어 있어서 특정 기준에 의해 개별적인 요인으로 분류하기 어려우며, 연구목적과 방향에 따라 그 요인들도 다양하게 구성되어 연구되어 왔다[2]. 최근에는 거시적 관점까지도 포함한 분석이 이루어지므로[13] 본 연구에서도 직무스트레스를 직무요인·조직요인·환경요인 등 다양하게 구성된 하위요인을 통해서 연구를 진행할 필요가 있다.

사회복지담당공무원들은 많은 스트레스를 받으면서 근무하기 때문에 직무만족이 크게 떨어져 민원인들이 만족할 만한 서비스 제공을 기대할 수 없을 것이다. 사회복지 영역에서 직무만족에 대한 연구는 공공부문에 사회복지전문요원이 처음 배치되면서 윤희미(1991)[14]의 연구를 통해서 시작되었다고 할 수 있다. 공공부문에서 사회복지서비스를 전달하는 공무원의 질은 관련 복지사업의 성과와 밀접한 관련을 갖게 되므로[14] 이들에 대한 직무만족에 관심을 갖게 되었다.

직무만족 역시 학자들마다 다양한 개념으로 규정하지만, 만족이라는 용어 자체가 주관적이고 다차원적인 감정이 반영되어 정의를 내리고 있음을 전제한다는 점은 대체로 일치하고 있다[15]. 물론 직무만족은 다양한 내·외적 요인에 의해 영향을 받아 복합적인 차원의 성격을 지니며, 그 수준이나 일관성 정도가 상황에 따라 변하는 경우가 많지만[15], 대체로 사회복지 업무를 처리하는 공무원의 직무만족은 직무나 직무 경험에 대한 평가에서 느끼는 긍정적인 감정 상태를 말한다고 할 수 있다. 여기에는 직무자체에 대한 내재적 만족뿐만 아니라, 직무에 대한 보상 등 직무 외적으로 부여된 가치도 함께 측정되어야 한다[2].

최근에는 직무로 인한 스트레스를 통해 보다 건설적이고 진취적인 동기발생과 기회로 여겨 조직목표를 달성하는데 중요한 영향을 줄 수 있다는 주장이 보고되면서 스트레스의 일부 긍정적인 측면이 제기되기도 하지만[11][16], 사회복지영역 종사자의 직무스트레스와 직무만족은 부정적인 상관관계가 있다는 것이 여러 선행 연구에서 나타났다[12][17][18]. 이러한 부정적인 관계는 공무원이라는 특수한 신분에서 나타날 개연성이 높음에도 불구하고, 아직까지 사회복지 업무를 담당하고 있는 공무원에 대한 연구는 제한적으로 진행되

었으므로 실증적인 분석을 통해 어느 정도의 관련성이 있는지 규명할 필요가 있다.

직무스트레스는 무력감, 절망감, 정서적 고갈을 유도하여 직무만족을 떨어뜨리고, 때로는 서비스에 대한 부정적인 대응에 이어 이직의도를 갖게 하기도 한다[19]. 이러한 이직의도는 실질적인 행동으로 나타나지 않은 개인의 태도나 경향성을 의미하는 것으로 조직을 떠나려고 의도하는 정도로 정의된다[20]. 사회복지담당공무원들은 잦은 야근과 출장 등으로 근무시간이 매우 불규칙하여 개인적 일상생활 또는 가족간 생활에 있어서 스트레스를 더욱 유발함으로써 이러한 요인이 이직의도에 영향을 미치게 될 것이다[21].

결과적으로 사회복지담당공무원들의 이직은 또 다른 전문 인력의 양성을 위한 비용 증가를 가져와 사회적으로도 큰 손실이 되며, 공무원들이 근무하는 동안에도 이직의도를 갖고 있음으로 해서 개인측면에서는 직업과 삶에 대한 부정적인 태도를 유발하고, 지역 주민들에게 부정적인 태도와 감정으로 인해 서비스의 질적 저하를 초래할 수 있다[21]. 더욱이 사회복지를 담당하는 공무원 자신의 직무와 관련한 인식 및 태도는 무엇보다도 서비스의 품질을 직접적으로 좌우한다는 점에서 매우 큰 의미가 있음을 인식해야 한다[2].

이와 같이 사회복지조직에서의 서비스 제공은 인적 서비스가 중심이 되어 사회복지사 개인의 고도의 전문적 기술과 재량권을 토대로 진행되므로 사회복지 영역에서의 인적자원관리는 매우 중요함에도 불구하고 그들의 인적자원에 대한 관심 및 처우는 매우 열악하였으므로[22] 그들의 직무와 관련된 문제점을 단기간에 해결하는 것은 불가능하다. 또한, 사회복지직 공무원을 대상으로 한 연구에서 사회복지를 전공하지 않은 공무원들의 소진이 전공자에 비해 더 심하게 나타났음[21]을 고려하여 사회복지직 및 행정직 공무원의 비교를 통해서 두 직렬의 직무와 관련된 요인들의 관계를 분석하는 연구가 조속히 진행되어야 함을 시사한다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상자는 충남·북지역의 주민센터에서 근무하는 사회복지직공무원과 행정직 사회복지담당공무원이다. 본 연구의 자료를 수집하기 위해 주민센터를 직접방문하거나, 공무원 자조모임 및 동호회에 참석하여 연구의 목적 등을 충분히 설명하고 구조화된 설문지를 배포하여 조사하였다. 조사대상자들은 임의표집하였으며, 2013년 2~9월에 걸쳐 예비조사와 본조사를 실시하였다. 설문지는 총 358부를 배포하였고, 311부가 회수(회수율: 86.8%)되었으며, 이 중에서 응답이 불성실한 것을 제외한 291부를 최종분석에 사용하였다.

2. 조사도구

본 연구에서의 설문지는 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위한 문항, 조사대상자들이 인식하는 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도 수준을 측정하기 위한 문항으로 구성되었다. 본 연구에 사용된 모든 척도는 사회복지영역 종사자를 대상으로 진행된 선행연구에서 사용된 것이며, 본 연구의 목적에 적합하도록 척도의 일부 문항을 수정·보완하였다. 각 척도의 타당도 및 신뢰도를 확보하기 위하여 탐색적 요인분석에서 주성분 분석과 베리맥스 회전(Varimax rotation)을 이용하였고, Cronbach's α 값을 확인하였다.

우선, 조사대상자의 직무스트레스를 측정하기 위해서 박용열·남기민(2008)[13]이 사회복지직 공무원을 대상으로 연구를 진행하여 개발한 척도를 이용하였다. 본 연구에서는 요인분석을 통하여 박용열·남기민(2008)[13]에서 사용한 척도보다 환경요인 문항이 증가하는 등 하위요인을 재구성하였다. 직무과부하 등의 직무요인(3개 문항), 불공정 인사, 교육 및 훈련부족, 리더십부재 등의 조직요인(7개 문항), 공무원에 대한 부정적 인식과 근무여건 등의 환경요인(7개 문항)으로 구성하여 총 17개 문항을 이용하였다.

각 하위요인의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로 구성하였고, 점수의 합이 높을수록 직무스트레스 수준이 높다고 할 수 있다. 박용열·남기민(2008)[13]의 연구에서 각 요인별 Cronbach's α 값은 .82~.95이었고, 본 연구에서 각 요인별 Cronbach's α 값은 조직요인 .86, 환경요인 .70이었

고, 직무요인 .78, 전체는 .81로 나타났다.

직무만족에 대한 측정은 문영주(2007)[23]가 사용한 척도를 이용하였다. 이 척도는 직무만족을 측정하는데 우수하다는 평가를 받고 있는[24] 미네소타 직무만족질문지(Minnesota Satisfaction Questionare: MSQ)를 토대로 문영주(2007)[23]가 사회복지영역 종사자에게 적합하도록 재구성한 것이다. 이 척도는 직무의 난이도, 책임 등 직무 자체의 내재적 가치가 주는 만족도를 나타내는 ‘내재적 만족’ 및 직무에 대한 보상, 작업환경 등 직무 외적으로 부여된 가치에 대한 만족을 뜻하는 ‘외재적 만족’으로 되어 있다.

본 연구에서는 요인분석을 통하여 하위요인을 재구성하였고, 담당업무의 가치 및 중요성, 업무를 통한 보람 등의 내재적 만족(6개 문항)과 작업환경, 임금수준, 복리후생제도 등의 외재적 만족(5개 문항) 등 총 11개 문항을 사용하였다. 각 하위요인의 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지의 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 이 척도에 의하여 측정된 점수 합이 높을수록 직무만족 정도가 높음을 뜻한다. 문영주(2007)[23]의 연구에서 Cronbach’s α값은 .75이었고, 본 연구에서의 각 요인별 Cronbach’s α값은 내재적 만족 .82, 외재적 만족 .74이었으며 전체는 .80으로 나타났다.

이직의도에 대한 측정은 양승범(2009)[25]의 연구에서 사용한 척도를 이용하였다. 이 척도는 공무원의 단기적인 이직의도를 측정할 때 ‘때때로 이직을 고려하는가’ 문항과 장기적인 이직의도를 측정할 때 ‘평생 현재의 직장 에서 일하고 싶은가’ 문항으로 구성되었다. 각 하위요인의 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지의 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 장기적인 이직의도에 대한 문항은 역점수화 하였다. 이 척도에 의하여 측정된 점수의 합이 높을수록 이직의도가 높다고 볼 수 있다.

3. 자료분석 방법

본 연구에서는 자료를 분석하기 위해서 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도 수준을 살펴보기

위하여 기술통계를 실시하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 각 집단별로 직무만족 및 이직의도 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA검증을 하였고, 관련 변인들의 관계를 살펴보기 위해서 상관분석을 실시하였다. 조사대상자에 대하여 사회복지직과 행정직 등의 각 직렬별로 나누어 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향력을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

표 1. 요인분석 및 신뢰도

| 문항 | | 요인 부하량 | 고유치 | 누적분산 (%) | 신뢰도 |
|---------|------|--------|--------|----------|-----|
| 직무 스트레스 | 조직1 | .815 | 6.866 | 40.507 | .86 |
| | 조직2 | .797 | | | |
| | 조직3 | .787 | | | |
| | 조직4 | .679 | | | |
| | 조직5 | .631 | | | |
| | 조직6 | .598 | | | |
| | 조직7 | .540 | | | |
| | 환경1 | .744 | 2.048 | 52.855 | .70 |
| | 환경2 | .702 | | | |
| | 환경3 | .699 | | | |
| | 환경4 | .682 | | | |
| | 환경5 | .653 | | | |
| | 환경6 | .593 | | | |
| 환경7 | .504 | | | | |
| 직무1 | .882 | 1.199 | 60.690 | .78 | |
| 직무2 | .812 | | | | |
| 직무3 | .771 | | | | |
| 직무 만족 | 내재1 | .825 | 5.522 | 50.204 | .82 |
| | 내재2 | .795 | | | |
| | 내재3 | .783 | | | |
| | 내재4 | .685 | | | |
| | 내재5 | .628 | | | |
| | 내재6 | .608 | | | |
| | 외재1 | .781 | 1.041 | 59.664 | .74 |
| | 외재2 | .722 | | | |
| | 외재3 | .684 | | | |
| | 외재4 | .610 | | | |
| 외재5 | .519 | | | | |

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 특성

본 연구를 위한 조사대상자 291명의 인구사회학적 특성은 다음 [표 2]와 같다. 조사대상자의 직렬은 사회복지직 183명(62.9%)이었으며, 행정직 108명(37.1%)이었다. 성별은 여성이 186명(63.9%)으로 남성보다 더 많았

으며, 군 지역에 근무하는 경우가 153명(53.1%)으로 시 지역보다 더 많은 것으로 나타났다. 연령은 30세 이상~40세 미만이 가장 많은 113명(38.8%)이었고, 학력은 '대학교 졸업'이 가장 많은 115명(39.8%)이었다. 근무기간은 '5년 이상~10년 미만'이 가장 많은 84명(30.3%)이었고, 경제수준은 '보통이다'라고 응답한 경우가 가장 많은 97명(34.0%)이었다. 건강상태는 '보통이다'라고 응답한 경우가 가장 많은 88명(31.1%)이었고, '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우가 78명(27.6%)으로 나타났다.

표 2. 조사대상자의 인구사회학적 특성

| 요인 | 구분 | 빈도 | % |
|---------------------|-----------------|-----|------|
| 직렬 (n=291) | 사회복지직 | 183 | 62.9 |
| | 행정직 | 108 | 37.1 |
| 성별 (n=291) | 남성 | 105 | 36.1 |
| | 여성 | 186 | 63.9 |
| 지역 (n=288) | 시 지역 | 135 | 46.9 |
| | 군 지역 | 153 | 53.1 |
| 연령 (n=291) | 30세 미만 | 65 | 22.3 |
| | 30세 이상 ~ 40세 미만 | 113 | 38.8 |
| | 40세 이상 ~ 50세 미만 | 79 | 27.1 |
| | 50세 이상 | 34 | 11.7 |
| 학력 (n=289) | 고등학교 졸업 | 48 | 16.6 |
| | 대학(2년제) 졸업 | 68 | 23.5 |
| | 대학교 졸업 | 115 | 39.8 |
| | 대학원 재학 이상 | 58 | 20.1 |
| 근무 기간 (n=277) | 2년 미만 | 52 | 18.8 |
| | 2년 이상 ~ 5년 미만 | 67 | 24.2 |
| | 5년 이상 ~ 10년 미만 | 84 | 30.3 |
| | 10년 이상 ~ 20년 미만 | 59 | 21.3 |
| | 20년 이상 | 15 | 5.4 |
| 경제 수준 (n=285) | 매우 어렵다 | 27 | 9.5 |
| | 대체로 어렵다 | 77 | 27.0 |
| | 그저 그렇다 | 97 | 34.0 |
| | 대체로 좋다 | 60 | 21.1 |
| | 매우 좋다 | 24 | 8.4 |
| 건강 상태 (n=283) | 매우 좋지 않다 | 48 | 17.0 |
| | 대체로 좋지 않다 | 78 | 27.6 |
| | 그저 그렇다 | 88 | 31.1 |
| | 대체로 좋다 | 49 | 17.3 |
| | 매우 좋다 | 20 | 7.1 |

2. 주요 변인들의 기술통계

조사대상자들의 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도 수준을 살펴보면 다음 [표 3]과 같다. 우선, 직무스트레스 수준은 사회복지직이 3.46(SD=.526)이었고, 행정직이 3.26(SD=.450)으로 나타나 사회복지직의 직무스트레스 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 두 집단 모두에서 직무스트레스 수준이 보통수준보다 더 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스의 하위요인 중에서 사회적

직직은 직무요인(M=3.57)과 환경요인(M=3.53)에서 더 높은 것으로 나타났으며, 행정직은 조직요인(M=3.49)이 더 높은 것으로 나타났다.

직무만족 수준을 살펴보면, 행정직은 2.96(SD=.586)이었고, 사회복지직은 2.82(SD=.428)로 나타나 행정직의 직무만족 수준이 더 높은 것으로 나타났다. 두 집단 모두에서 직무만족 수준이 보통수준보다 다소 낮은 것으로 나타났다. 행정직은 외재적 요인(M=3.11)에서 더 높았으며, 사회복지직은 내재적 요인(M=2.88)에서 더 높은 것으로 나타났다. 이직의도를 살펴보면, 사회복지직은 3.20(SD=.678)이었고, 행정직은 3.10(SD=.693)으로 나타나 사회복지직의 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다. 두 집단 모두에서 이직의도는 보통수준보다 다소 높은 것으로 나타났다. 사회복지직은 단기 이직의도(M=3.32)에서 더 높았으며, 행정직은 장기 이직의도(M=3.20)에서 더 높은 것으로 나타났다.

표 3. 주요 변인에 대한 기술통계

| 구분 | | 사회복지직 | | 행정직 | |
|----------------|-----|-------|------|------|------|
| | | M | SD | M | SD |
| 직무 스트 레스 | 직무 | 3.57 | .661 | 3.23 | .706 |
| | 조직 | 3.30 | .542 | 3.49 | .602 |
| | 환경 | 3.53 | .511 | 3.07 | .738 |
| | 전체 | 3.46 | .526 | 3.26 | .450 |
| 직무 만족 | 내재적 | 2.88 | .529 | 2.82 | .583 |
| | 외재적 | 2.77 | .744 | 3.11 | .863 |
| | 전체 | 2.82 | .428 | 2.96 | .586 |
| 이직 의도 | 단기 | 3.32 | .962 | 3.01 | .918 |
| | 장기 | 3.08 | .895 | 3.20 | .967 |
| | 전체 | 3.20 | .678 | 3.10 | .693 |

조사대상자들의 인구사회학적 특성에 따라 직무만족 및 이직의도가 집단별로 유의미한 차이가 있는지 알아보기 위해 t/F 검증을 하였고, 그 결과는 [표 4][표 5]와 같다. 우선 직무만족은 직렬, 연령, 학력, 근무기간, 건강상태 등에 따라 집단별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이에 대하여 구체적으로 살펴보면, 직렬에 따른 직무만족은 행정직이 사회복지직보다 더 높은 것으로 나타났다(t=-1.940, p<.05). 연령에 따른 직무만족은 '50세 이상' 집단에서 가장 낮은 것으로 나타났고, '30세 이상~40세 미만' 집단에서 가장 높은 것으로 나타났다(F=2.623, p<.05). 학력에 따른 직무만족은 '대학

원 재학 이상' 집단에서 가장 낮았으며, '대학(2년제) 졸업' 집단에서 가장 높은 것으로 나타났다(F=2.342, p<.05). 근무기간에 따른 직무만족은 '10년 이상~20년 미만' 집단에서 가장 낮았으며, '2년 이상~5년 미만' 집단에서 가장 높은 것으로 나타났다(F=6.855, p<.001). 건강상태에 따른 직무만족은 '매우 좋지 않다'라고 응답한 집단에서 가장 낮았으며, '대체로 좋다'라고 응답한 집단에서 가장 높았다(F=6.131, p<.001).

표 4. 인구사회학적 특성에 따른 집단별 직무만족 차이

| 요인 | 구분 | M | SD | t/F |
|------|----------------------|------|------|----------|
| 직렬 | 사회복지직 | 2.82 | .428 | -1.940* |
| | 행정직 | 2.96 | .586 | |
| 성별 | 남성 | 2.84 | .458 | -1.013 |
| | 여성 | 2.90 | .525 | |
| 지역 | 시 지역 | 2.83 | .528 | -1.391 |
| | 군 지역 | 2.91 | .481 | |
| 연령 | 30세 미만 (ab) | 2.88 | .566 | 2.623* |
| | 30세 이상 ~ 40세 미만 (b) | 2.96 | .492 | |
| | 40세 이상 ~ 50세 미만 (ab) | 2.81 | .443 | |
| | 50세 이상 (a) | 2.72 | .504 | |
| 학력 | 고등학교 졸업 (ab) | 2.83 | .444 | 2.342* |
| | 대학(2년제) 졸업 (b) | 3.00 | .484 | |
| | 대학교 졸업 (ab) | 2.87 | .556 | |
| | 대학원 재학 이상 (a) | 2.78 | .443 | |
| 근무기간 | 2년 미만 (ab) | 2.89 | .575 | 6.855*** |
| | 2년 이상 ~ 5년 미만 (b) | 3.04 | .471 | |
| | 5년 이상 ~ 10년 미만 (ab) | 2.94 | .470 | |
| | 10년 이상 ~ 20년 미만 (a) | 2.61 | .443 | |
| | 20년 이상 (ab) | 2.80 | .435 | |
| 경제수준 | 매우 어렵다 | 2.87 | .500 | .190 |
| | 대체로 어렵다 | 2.86 | .501 | |
| | 그저 그렇다 | 2.91 | .523 | |
| | 대체로 좋다 | 2.85 | .501 | |
| | 매우 좋다 | 2.83 | .498 | |
| 건강상태 | 매우 좋지 않다 (a) | 2.60 | .463 | 6.131*** |
| | 대체로 좋지 않다 (ab) | 2.87 | .542 | |
| | 그저 그렇다 (b) | 2.94 | .450 | |
| | 대체로 좋다 (b) | 3.07 | .405 | |
| | 매우 좋다 (ab) | 2.84 | .604 | |

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

다음으로 조사대상자의 이직의도는 연령, 학력에 따라 집단별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 이에 대해 구체적으로 살펴보면, 연령에 따른 이직의도는 '30세 미만' 집단에서 가장 낮았으며, '50세 이상' 집단에서 가장 높았다(F=2.471, p<.05). 학력에 따른 이직의도는 '대학원 재학 이상' 집단에서 가장 낮았으며, '고등학교 졸업' 집단에서 가장 높은 것으로 나타났다(F=2.471,

p<.05).

표 5. 인구사회학적 특성에 따른 집단별 이직의도 차이

| 요인 | 구분 | M | SD | t/F |
|------|----------------------|------|------|--------|
| 직렬 | 사회복지직 | 3.20 | .678 | 1.153 |
| | 행정직 | 3.10 | .693 | |
| 성별 | 남성 | 3.14 | .674 | -5.75 |
| | 여성 | 3.19 | .689 | |
| 지역 | 시 지역 | 3.25 | .706 | 1.782 |
| | 군 지역 | 3.10 | .663 | |
| 연령 | 30세 미만 (a) | 2.97 | .627 | 2.476* |
| | 30세 이상 ~ 40세 미만 (b) | 3.23 | .644 | |
| | 40세 이상 ~ 50세 미만 (ab) | 3.19 | .713 | |
| | 50세 이상(b) | 3.27 | .790 | |
| 학력 | 고등학교 졸업 (b) | 3.33 | .621 | 2.471* |
| | 대학(2년제) 졸업 (ab) | 3.16 | .741 | |
| | 대학교 졸업 (ab) | 3.20 | .684 | |
| | 대학원 재학 이상 (a) | 2.98 | .634 | |
| 근무기간 | 2년 미만 | 3.25 | .757 | .544 |
| | 2년 이상 ~ 5년 미만 | 3.15 | .669 | |
| | 5년 이상 ~ 10년 미만 | 3.08 | .602 | |
| | 10년 이상 ~ 20년 미만 | 3.12 | .716 | |
| | 20년 이상 | 3.10 | .686 | |
| 경제수준 | 매우 어렵다 | 3.40 | .572 | 1.011 |
| | 대체로 어렵다 | 3.17 | .724 | |
| | 그저 그렇다 | 3.17 | .724 | |
| | 대체로 좋다 | 3.15 | .626 | |
| | 매우 좋다 | 3.04 | .690 | |
| 건강상태 | 매우 좋지 않다 | 3.32 | .761 | 1.791 |
| | 대체로 좋지 않다 | 3.01 | .709 | |
| | 그저 그렇다 | 3.23 | .665 | |
| | 대체로 좋다 | 3.16 | .640 | |
| | 매우 좋다 | 3.12 | .559 | |

*p<.05

3. 주요 변수의 상관관계

본 연구에서의 변인들간의 상관관계는 [표 6]과 같다. 우선 직무만족과 관련하여 살펴보면, 조사대상자의 건강상태(r=.224, p<.01)는 직무만족과 정적관계로 나타났다. 반면에, 조사대상자의 근무기간(r=-.176, p<.05)과 직무스트레스(r=-.194, p<.01)는 직무만족과 부적관계로 나타났다. 조사대상자의 건강상태가 불량할수록, 근무기간이 증가할수록, 직무스트레스가 높을수록 직무만족 수준이 낮아졌다. 다음으로 이직의도와 관련하여 살펴보면, 직무스트레스(r=.456, p<.01)는 이직의도와 정적관계로 나타났다. 반면에 조사대상자의 학력(r=-.154, p<.05), 건강상태(r=-.149, p<.05), 직무만족(r=-.277, p<.01)은 이직의도와 부적관계로 나타났다. 조사대상자의 학력이 낮을수록, 직무스트레스가 높을

표 6. 주요 변수의 상관관계

| 구분 | 성별 | 지역 | 연령 | 학력 | 근무 기간 | 경제 수준 | 건강 상태 | 직무스 트레스 | 직무 만족 | 이직 의도 |
|------|------|-------|-------|--------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|
| 직무만족 | .080 | .047 | -.098 | -.042 | -.176* | -.034 | .224** | -.194** | 1 | |
| 이직의도 | .010 | -.084 | .095 | -.154* | -.087 | -.066 | -.149* | .456** | -.277** | 1 |

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

수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아졌다.

4. 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향

사회복지담당공무원들의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 실시한 회귀분석의 결과는 다음 [표 7][표 8]과 같다.

본 연구의 모델 I에서는 성별, 근무 지역, 연령, 학력, 근무기간, 경제수준, 건강상태 등의 인구사회학적 특성의 변수들이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 조사하였다. 모델 II에서는 직무스트레스의 하위요인을 추가적으로 투입하여 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 이 과정에서 각 변수들간의 다중공선성 발생 여부를 알아보기 위해 VIF(Variance Inflation Factor)값을 확인한 결과 모두 2.0 이하인 것으로 나타나 각 변수들간에 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다.

먼저 직무만족에 대하여 살펴보면, 사회복지직의 인구사회학적 요인을 투입한 모델 I에서는 조사대상자의 학력($\beta=.215, p<.01$), 근무기간($\beta=-.182, p<.01$), 건강상태($\beta=.188, p<.01$) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 4.1%로 나타났다. 모델 II에서는 직무스트레스의 각 하위요인별로 추가 투입한 결과, 학력($\beta=.196, p<.01$), 근무기간($\beta=-.166, p<.05$), 건강상태($\beta=.181, p<.01$), 직무스트레스의 직무요인($\beta=-.244, p<.001$)과 환경요인($\beta=-.177, p<.05$) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델의 설명력은 모델 I에서 7.4% 유의미하게 증가한 10.3%로 나타났다($F=2.990, p<.01$).

또한, 행정직의 인구사회학적 요인을 투입한 모델 I에서는 조사대상자들의 근무기간($\beta=-.223, p<.01$), 건강상태($\beta=.232, p<.01$) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것

으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 9.4%로 나타났다. 모델 I에 직무스트레스를 각 하위요인별로 추가 투입한 모델 II에서는 근무기간($\beta=-.201, p<.01$), 건강상태($\beta=.192, p<.01$), 직무스트레스의 조직요인($\beta=-.269, p<.001$)과 환경요인($\beta=-.215, p<.01$) 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델의 설명력은 모델 I에서 13.0% 유의미하게 증가한 20.5%로 나타났다($F=3.134, p<.01$).

다음으로 이직의도에 대하여 살펴보면, 사회복지직의 인구사회학적 요인을 투입한 모델 I에서는 조사대상자의 학력($\beta=-.167, p<.05$), 건강상태($\beta=-.170, p<.01$) 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 4.2%로 나타났다. 모델 I에 직무스트레스를 각 하위요인별로 추가적으로 투입한 모델 II에서는 학력($\beta=-.172, p<.01$), 건강상태($\beta=-.175, p<.01$), 직무스트레스의 직무요인($\beta=.303, p<.001$), 조직요인($\beta=.166, p<.05$), 환경요인($\beta=.184, p<.01$) 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델의 설명력은 모델 I에서 14.0% 유의미하게 증가한 17.3%로 나타났다($F=4.641, p<.001$).

또한, 행정직의 인구사회학적 요인을 투입한 모델 I에서는 조사대상자들의 경제수준($\beta=-.254, p<.001$), 건강상태($\beta=-.202, p<.01$) 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 이 모델의 설명력은 10.2%로 나타났다. 모델 I에 직무스트레스를 각 하위요인별로 추가 투입한 모델 II에서는 조사대상자의 경제수준($\beta=-.216, p<.01$), 건강상태($\beta=-.180, p<.01$), 직무스트레스의 조직요인($\beta=.293, p<.001$)과 환경요인($\beta=.280, p<.001$)이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델의 설명력은 모델 I에서 16.1% 유의미하게 증가한 24.8%로 나타났다($F=3.739, p<.001$).

표 7. 직무만족에 미치는 영향

| 구분 | 사회복지전담 | | | | | 행정직 | | | | |
|--------------------|---------|----------|---------|-----------|-------|---------|----------|---------|-----------|-------|
| | 모델 I | | 모델 II | | | 모델 I | | 모델 II | | |
| | β | t | β | t | VIF | β | t | β | t | VIF |
| 성별 | .095 | 1.220 | .059 | .776 | 1.114 | .051 | .446 | .020 | .181 | 1.257 |
| 지역 | .040 | .525 | .019 | .266 | 1.040 | .109 | 1.014 | .072 | .699 | 1.106 |
| 연령 | -.115 | -1.489 | -.119 | -1.581 | 1.094 | -.158 | -1.450 | -.154 | -1.501 | 1.334 |
| 학력 | .215 | 2.982** | .196 | 2.754** | 1.130 | .059 | .747 | .080 | 1.054 | 1.179 |
| 근무기간 | -.182 | -2.327** | -.166 | -2.186* | 1.115 | -.223 | -1.963** | -.201 | -1.812** | 1.265 |
| 경제수준 | .015 | .192 | .013 | .167 | 1.094 | .006 | .054 | .035 | .322 | 1.237 |
| 건강상태 | .188 | 2.339** | .181 | 2.478** | 1.171 | .232 | 2.092*** | .192 | 1.727** | 1.155 |
| 직무스트레스 | | | -.244 | -3.254*** | 1.088 | | | -.009 | -.088 | 1.165 |
| 직무조직 | | | -.033 | -.451 | 1.074 | | | -.269 | -2.554*** | 1.168 |
| 직무환경 | | | -.177 | -2.375* | 1.034 | | | -.215 | -2.034** | 1.367 |
| R ² | .080 | | .154 | | | .171 | | .300 | | |
| 수정된 R ² | .041 | | .103 | | | .094 | | .205 | | |
| R ² 변화량 | | | .074** | | | | | .130** | | |
| F | 2.276* | | 2.990** | | | 2.235* | | 3.134** | | |

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

표 8. 이직의도에 미치는 영향

| 구분 | 사회복지전담 | | | | | 행정직 | | | | |
|--------------------|---------|----------|----------|----------|-------|---------|-----------|----------|----------|-------|
| | 모델 I | | 모델 II | | | 모델 I | | 모델 II | | |
| | β | t | β | t | VIF | β | t | β | t | VIF |
| 성별 | .042 | .537 | .018 | .246 | 1.114 | .046 | .410 | .127 | 1.189 | 1.264 |
| 지역 | .038 | .500 | .036 | .511 | 1.040 | .116 | 1.067 | .141 | 1.391 | 1.132 |
| 연령 | .043 | .546 | .025 | .353 | 1.094 | -.158 | -1.456 | -.153 | -1.439 | 1.327 |
| 학력 | -.167 | -2.133* | -.172 | -2.293** | 1.130 | .039 | .347 | .025 | .239 | 1.167 |
| 근무기간 | .043 | .549 | .050 | .686 | 1.115 | .143 | 1.261 | .131 | 1.239 | 1.250 |
| 경제수준 | -.035 | -.451 | -.041 | -.547 | 1.094 | -.254 | -2.422*** | -.216 | -2.029** | 1.237 |
| 건강상태 | -.170 | -2.207** | -.175 | -2.414** | 1.171 | -.202 | -1.776** | -.180 | -1.721** | 1.206 |
| 직무스트레스 | | | .303 | 4.201*** | 1.088 | | | .149 | 1.393 | 1.173 |
| 직무조직 | | | .166 | 2.166* | 1.074 | | | .293 | 2.816*** | 1.219 |
| 직무환경 | | | .184 | 2.553** | 1.034 | | | .280 | 2.714*** | 1.265 |
| R ² | .081 | | .221 | | | .178 | | .339 | | |
| 수정된 R ² | .042 | | .173 | | | .102 | | .248 | | |
| R ² 변화량 | | | .140*** | | | | | .161*** | | |
| F | 2.095* | | 4.641*** | | | 2.353* | | 3.739*** | | |

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

V. 결론

본 연구는 충남·북 지역의 주민센터에서 사회복지업무 담당하고 있는 공무원 291명을 대상으로 그들이 인식하는 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 살펴보았으며, 이 과정에서 사회복지직과 행정직으로 나누어 분석하였다. 본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자들의 직무스트레스 수준은 사회복지직이 행정직보다 더 높은 것으로 나타났다. 직무스트

레스의 하위요인 중에서 사회복지직은 직무요인과 환경요인에서 더 높은 것으로 나타났으며, 행정직은 조직요인에서 더 높은 것으로 나타났다. 직무만족 수준은 행정직이 사회복지직보다 더 높은 것으로 나타났다. 행정직은 외재적 요인에서 더 높았으며, 사회복지직은 내재적 요인에서 더 높은 것으로 나타났다. 마지막으로 이직의도는 사회복지직이 행정직보다 더 높은 것으로 나타났다. 사회복지직은 단기 이직의도에서 더 높았으며, 행정직은 장기 이직의도에서 더 높은 것으로 나타났다.

둘째, 직무만족은 조사대상자의 인구사회학적 특성 중에서 직렬, 연령, 학력, 근무기간, 건강상태 등에 따라 집단별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 조사대상자의 이직의도는 연령, 학력에 따라 집단별로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

셋째, 조사대상자들의 직렬에 따라 직무스트레스가 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 살펴본 결과는 다음과 같다. 우선 직무만족에 대하여 살펴보면, 사회복지직은 학력, 근무기간, 건강상태, 직무스트레스의 직무요인 및 환경요인 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 특히, 직무스트레스의 직무요인과 학력이 직무만족에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 모델의 전체 설명력은 10.3%로 나타났다. 또한, 행정직은 근무기간, 건강상태, 직무스트레스의 조직요인 및 환경요인 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 특히, 직무스트레스의 조직요인과 환경요인이 직무만족에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 모델의 전체 설명력은 20.5%로 나타났다.

다음으로 이직의도에 대하여 살펴보면, 사회복지직은 학력, 건강상태, 직무스트레스의 직무요인, 조직요인, 환경요인 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 특히, 직무스트레스의 직무요인과 환경요인이 이직의도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 모델의 전체 설명력은 17.3%로 나타났다. 또한, 행정직은 경제수준, 건강상태, 직무스트레스의 조직요인 및 환경요인 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 특히, 직무스트레스의 조직요인과 환경요인이 이직의도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이 모델의 전체 설명력은 24.8%로 나타났다.

이와 같이 사회복지담당공무원들의 직무만족을 향상하고 이직의도를 감소하기 위해서는 두 직렬에 공통적으로 영향을 미치는 요인으로 나타난 건강상태와 직무스트레스의 환경요인 등의 개선을 위한 보편적인 정책이 요구됨과 함께 두 직렬에서 직무만족 및 이직의도에 미치는 요인이 상이하므로 각 직렬에 따른 개별적인 지원책이 필요한 것으로 나타났으므로 이러한 점을 반영한 대응책이 마련되어야 함을 시사한다. 본 연구에서의 결과를 토대로 다음과 같이 정책적·실천적 제언을 할

수 있다.

첫째, 사회복지 업무를 담당하는 과정에서, 사회복지직과 행정직 공무원들은 직무만족의 하위요인 수준이 크게 다른 것으로 나타났다. 사회복지직은 외재적 만족보다 내재적 만족이 더 높은 것으로 나타났으므로 업무에 대한 적절한 보상과 승진평정에서 가산점을 부여하는 등의 방법을 통해서 그들의 외재적 만족을 제고할 필요가 있다. 또한, 행정직은 내재적 만족보다 외재적 만족이 더 높은 것으로 나타났으므로 사회복지 업무 자체에 대한 가치뿐만 아니라 책임감을 부여할 필요가 있다.

둘째, 사회복지 업무를 담당하고 있는 사회복지직 및 행정직 공무원들은 건강상태가 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다²⁾. 영국은 국가차원에서 공공부문 종사자에 대한 직무스트레스로 인한 위험군을 규명하기 위해서 지표를 개발하여 그들의 신체·정신적 건강을 평가하고 그에 따른 적절한 대처 방안을 제시하였다^[3]. 또한, 미국은 공공부문 종사자의 스트레스를 완화시키기 위해 근로자 지원프로그램(Employee Assistance Program; EAP)을 보급하고 있다^[26]. 우리 정부와 지방자치단체도 이런 방안을 도입하여 스트레스를 관리하고, 건강을 증진하여 직무만족 및 삶의 질을 제고해야 할 것이다. 또한, 사회복지직 공무원들은 학력이 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 지속적인 역량강화 프로그램을 실시하고, 지역 내지는 중앙 부처와 합동으로 사회복지 분야의 전문교육을 확대 실시하는 등의 방안이 요구된다.

셋째, 사회복지직 공무원들은 직무스트레스의 직무요인이 직무만족 및 이직의도에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 이에 대한 조속한 방안이 마련되어야 한다. 우선적으로 주민센터 업무에 대한 직무분석을 통해서 적절한 업무분장이 이루어져야 하며, 사회복지 업무를 담당하는 인력을 충원해야 한다. 사회복지 업무 특성상 여성 공무원이 대다수를 차지하고 있음을 고려할 때, 출산 및 육아휴직으로 인한 대체 인력을 시·군청에서 확보해야 하며, 사회복지 부문의 인력을 효과

2) 본 연구에서 건강상태가 '대체로 좋다' 또는 '매우 좋다'라고 응답한 경우가 조사대상자의 24.4%에 불과하지만 우리나라 15세 이상의 국민을 대상으로 한 건강조사에서 그 영역 비율이 51.5% 이르는 것^[27]을 볼 때 그들이 인식하는 건강상태가 상당히 좋지 않음을 알 수 있다.

적으로 충원하기 위해 총액인건비 제도에서 사회복지 부문을 한시적이라도 예외로 운영할 필요가 있다[2].

넷째, 행정직 공무원들은 직무스트레스의 조직요인이 직무만족 및 이직의도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 이에 대한 방안이 요구된다. 행정직 공무원들은 그들의 전문분야가 아닌 타 직렬의 업무를 지원하고 있어서 불공정한 인사의 우려 내지 조직 내외의 편견을 의식할 수 있으므로 이에 대한 개선이 필요하다. 또한, 자신의 전공이나 적성과 다른 업무를 담당하고 있으므로 경력개발을 위한 교육 및 훈련기회가 제공되어야 한다. 무엇보다 각자의 능력에 맞는 분야에서 일할 수 있는 기회를 제공하는 것이 바람직하지만, 부득이하게 타 직렬의 업무를 지원하는 경우에는 적절한 처우 및 대가를 제공함으로써 적극적이고 능동적인 태도로 직무 이행을 기대할 수 있을 것이다. 특히, 대부분의 사회복지 조직들이 종사자들과 그 조직의 비전을 공유하고 가치 일치가 나타날 때 우월한 조직문화를 형성함[7]을 인식해야 할 것이다.

다섯째, 사회복지 업무를 담당하고 있는 사회복지직 및 행정직 공무원들은 직무스트레스의 환경요인이 그들의 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 이에 대한 개선이 필요하다. 사회복지 업무를 담당하는 공무원의 안전에 대해서 국가차원의 체계적인 지침과 보상대책을 마련해야 하며, 민원인과 안전 거리를 충분히 확보하거나, 열린 공간에서 상담할 수 있도록 주민센터의 근무환경을 정비할 필요가 있다[2]. 또한, 사회복지담당공무원에 대한 사회적 인식을 개선하고, 그 업무 처리과정에서 발생하는 복합적이고 중층적인 성격의 문제를 해결하기 위해서는 상호 의견을 조율하는 과정이 필요함을 인식하고 다른 사회적 행위자와의 공조를 통하여 이 해결을 도모할 필요가 있다.

이와 같이 본 연구는 주민센터에서 사회복지 업무를 함께 담당하고 있는 사회복지직 및 행정직에 대하여 처음으로 각 직렬별로 나누어 그에 따른 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 대한 수준을 측정하고, 이 요 인간의 관계를 분석하여 그들에게 나타난 문제를 해결하기 위한 방안을 제시했다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다. 다만, 본 연구는 충남·북 지역에서 근무

하는 공무원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 또한 직무스트레스 및 직무만족이라는 주제는 양적연구뿐만 아니라 심도 있는 질적 연구가 함께 이루어진다면 더욱 정확한 결과가 도출될 수 있을 것이며, 행정직으로 사회복지 업무를 담당하는 공무원에 대한 전공, 경력 등에 대한 보다 상세한 정보를 통해서 직무 관계를 분석할 필요가 있으므로 이러한 연구방법은 후속연구에서 실천해 보고자 한다.

참고 문헌

- [1] 보건복지부, 전국 복지업무 담당 공무원 현황, 서울: 보건복지부, 2013.
- [2] 전병주, “사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 사회적 자본의 조절효과를 중심으로”, 보건사회연구, 제33권, 제3호, pp.476-515, 2013.
- [3] 신재은, 김영진, 신강현, 경기도 사회복지종사자 및 사회복지공무원의 스트레스와 소진 극복방안 기초연구, 경기: 경기복지재단, 2011.
- [4] 강영걸, “공공·민간 사회복지사 이직의도 비교 연구: 영남지역 사회복지사를 중심으로”, 한국지역지리학회지, 제18권, 제1호, pp.86-100, 2012.
- [5] 고수정, “공·사부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인 비교분석”, 한국행정논집, 제18권, 제2호, pp.473-494, 2006.
- [6] 장운정, 강영걸, “공공·민간부문 사회복지사의 직무만족 비교 연구”, 보건사회연구, 제30권, 제2호, pp.358-381, 2010.
- [7] 이용재, “사회복지조직의 비전공유와 가치일치가 종사자의 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제12호, pp.748-757, 2013.
- [8] 이현재, “우리나라 사회복지 지출의 경제성과 분석”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제12호, pp.357-368, 2013.
- [9] 윤정혜, 안정선, 전선영, “사회복지전담공무원의

- 서비스 질에 관한 실증연구”, 한국지역사회복지학, 제38권, pp.79-114, 2011.
- [10] K. J. Meier and A. Hicklin, "Employee turnover and organizational performance," *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol.18, No.4, pp.573-590, 2008.
- [11] 박기관, "직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구", 지방행정연구, 제22권, 제2호, pp.171-202, 2008.
- [12] 임진섭, 이혁준, 임정훈, "조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 사회복지연구, 제43권, 제1호, pp.89-115, 2012.
- [13] 박응열, 남기민, "사회복지전담공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향", 사회복지연구, 제38권, pp.93-121, 2008.
- [14] 윤혜미, "사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, burn out에 관한 연구", 한국사회복지학, 제18권, pp.83-116, 1991.
- [15] 강현주, 조상미, "사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석", 한국사회복지행정학, 제12권, 제1호, pp.301-335, 2010.
- [16] K. Ahola, A. Väänänen, A. Koskinen, A. Kouvonen, and A. Shirom, "Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees," *Journal of psychosomatic research*, Vol.69, No.1, pp.51-57, 2010.
- [17] 송유미, 박영준, "사회복지사의 직무스트레스 관리를 위한 대처전략 및 사회적 지지와 직무만족도와의 인과관계 모형개발", 한국지역사회복지학, 제23권, pp.123-150, 2007.
- [18] H. Kim and M. Stoner, "Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*," Vol.32, Vol.3, pp.5-25, 2008.
- [19] T. L. Stanley, "Burnout: A manager's worst nightmare," *Supervision*, Vol.65, No.5, pp.11-13, 2004.
- [20] 성희자, 권현수, "사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와와의 관계", 사회과학연구, 제24권, 제3호, pp.361-383, 2013.
- [21] 이형렬, 신용석, "사회복지전담공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인", GRI연구논총, 제14권, 제1호, pp.141-172, 2012.
- [22] 김효선, 조주복, "사회복지사의 개인적 특성에 따른 신뢰형성과 공동체 의식이 직무만족에 미치는 영향", 경영교육연구, 제68권, pp.77-97, 2011.
- [23] 문영주, "사회복지사의 조직몰입에 관한 연구", 한국사회복지행정학, 제9권, 제1호, pp.53-81, 2007.
- [24] 이영면, "국내 실증문헌연구에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석", 인사조직연구, 제12권, 제3호, pp.33-85, 2004.
- [25] 양승범, "지방공무원의 이직의도 영향요인에 관한 연구", 한국지방자치학회보, 제21권, 제3호, pp.187-201, 2009.
- [26] 이종목, *직무 스트레스의 이해와 관리전략*, 전남: 전남대학교 출판부, 2008.
- [27] 통계청, *사회조사보고서*, 서울: 통계청, 2011.

저 자 소개

전 병 주(Byeong-Joo Jeon)

정희원



- 2002년 8월 : 동국대학교 법학과 (법학사)
- 2009년 8월 : 충북대학교 법학과 (법학석사)
- 2014년 2월 : 충북대학교 아동복지학과(문학박사)

<관심분야> : 사회보장, 노인복지, 주거복지