

# 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향

## - 자기효능감 매개 효과 중심으로 -

### Effect of Compensation System on Job Satisfaction for Care-Workers

#### - Focused on the Mediating Effect of Self-efficacy -

장선아, 고정훈

동방문화대학원대학교 문화콘텐츠학과

Seon-Ah Jang(nakgak@naver.com), Jeong-hoon Ko(jh\_ko@dongbang)

#### 요약

본 연구는 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감에 대한 매개 효과를 규명하는 것을 목적으로 한다. 연구방법은 수도권 소재 노인요양시설과 이용시설 재가복지에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문 조사한 367명의 자료를 SPSS V22.0으로 분석한 결과는 다음과 같다. 첫째, 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여, 보상 만족, 보상 공정성이 직무 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여, 보상 만족, 보상공정은 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 요양보호사의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향은 긍정적으로 나타났다. 넷째, 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여, 보상 만족, 보상공정은 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 긍정적인 매개 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여, 보상 만족, 보상공정이 높을수록 자기효능감에 정적인 영향을 미치고, 이런 자기효능감은 요양보호사의 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다.

■ 중심어 : | 요양보호사 | 보상체계 | 자기효능감 | 직무만족도 | 매개 효과 |

#### Abstract

The purpose of this study is to investigate the mediating effect on self-efficacy in the effect of the compensation system of caregivers on job satisfaction. The research method was analyzed with SPSS V22.0 on the data of 367 people surveyed of caregivers working at home welfare facilities and elderly care facilities in the metropolitan area. The result is as follows. First, it was found that the average monthly salary, satisfaction of compensation treatment, and fairness of compensation had a positive effect on job satisfaction in the compensation system of caregivers. Second, in the compensation system for care givers, it was found that monthly average salary, satisfaction with compensation treatment, and compensation process had a positive effect on self-efficacy. Third, it was found that the self-efficacy of caregivers had a positive effect on job satisfaction. Fourth, in the compensation system of caregivers, it was found that the monthly average salary, compensation treatment satisfaction, and compensation process had an effect on job satisfaction, whereas self-efficacy had a positive mediating effect. It revealed that the higher the average monthly salary, compensation treatment satisfaction, and compensation process in the caregiver's compensation system, the more positively the self-efficacy had, and this self-efficacy had a positive effect on the job satisfaction of the caregiver.

■ keyword : | Caregiver | Compensation System | Self-efficacy | Job Satisfaction | Mediated Effect |

접수일자 : 2020년 10월 28일

수정일자 : 2020년 12월 15일

심사완료일 : 2020년 12월 15일

교신저자 : 고정훈, e-mail : jh\_ko@dongbang

## I. 서론

### 1. 연구배경

우리나라의 노인 인구는 2020년 6월 현재 827만 명 (15.9%)으로 고령사회에 도달하였으며, 2030년에는 노인 인구 비율이 24.3%로 증가할 것으로 예측된다[1]. 노인 인구의 증가는 요보호 노인을 증가를 초래하면서 발생하는 문제는 노인 돌봄에 따른 가족 부담 증가, 노인 학대, 가족해체와 같은 사회문제가 일어나고 있다 [2].

우리나라는 전통적으로 대가족 중심으로 노인부양 및 돌봄을 가족이 담당하는 것이 자연스러운 것으로 여겼으나 현재는 핵가족화로 부양의식 약화, 여성의 경제 활동 참여가 많아지고, 가족 가치관의 변화로 가족이 노인 돌봄에 전담하기 어려운 환경으로 변화였다[3].

장기요양보험 제도가 2008년에 도입되어 노인 돌봄이 공적인 서비스로 보편화 되었다. 스웨덴과 독일의 노인 돌봄 서비스는 1980년 이후에 시설서비스를 탈피하고 재가서비스 우선 위주로 가정에서 가족과 친지에 의한 돌봄 서비스가 90% 이상 이루어지며, 일본은 개호 복지사들이 노인 돌봄 서비스를 담당하고 있는 반면 한국의 노인 돌봄 서비스는 요양보호사가 담당하고 있다. 이런 요양보호사의 취득은 국가 자격으로 제도화하여[4] 2015년 130만 명, 2017년 149만 명, 2018년 163만 명으로 3년 동안 25.3%로 증가하였다. 이 중에서 2015년 29만 명, 2018년 37만 명이 노인요양시설에서 노인 돌봄서비스를 담당하고 있다. 현장에서 케어 서비스를 담당하는 요양보호사는 노인성 질환과 치매 환자를 돌보는 특성상 스트레스에 노출되기 쉬우며, 돌봄 서비스를 받는 대상자와 그 가족들과 상호작용으로 서비스를 제공하므로 서비스 내용, 범위, 제공 방식 등에 관한 기대가 서로 상이하여 서비스 갈등이 반복되고 지속되어 스트레스가 발생하고 있다[5]. 요양보호사는 다양한 갈등을 극복하고, 대상자의 돌봄 서비스에 대한 전문적인 지식과 기술, 현실적 환경여건과 시설기관과의 보상체계를 고려하여 이에 대한 해결방법은 맞춤형 돌봄과 기관에서 그에 대한 보상이 이뤄져서 서비스의 질을 향상하여야 한다.

요양보호사들은 대부분 50대~60대, 저학력, 기혼여성이 많고, 특히 단시간 시간제 근로자와 계약직으로 안정적인 경제생활과 직무만족도가 낮은 것으로 밝혀지고 있다[6][7].

요양보호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 보상체계와 자기효능감을 들 수 있다.

보상체계는 조직이 구성원에게 각자의 목적을 달성할 수 있도록 대가를 주는 제도이며, 이는 대상자의 등급에 따른 보상과 책무 규정에 따라 대상자 욕구를 충족할 수 있도록 다양한 측면에서 적절한 보상을 주어야 한다. 요양시설에 근무하는 요양보호사는 대상자 개인의 욕구가 각기 다르므로 직무만족도의 다양한 차원에서 상대적 중요성이 다르며, 요양보호사에게 있어 보상체계는 직무만족도의 중요한 요인으로 주목할 필요가 있다.

보상체계와 직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면, 요양보호사[7-12], 간호사[13], 공무원[14], 교직원[15] 등이 있다. 금광연[14]의 연구에서 지방자치단체 공무원의 보수 만족과 분배 공정성이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 장현문[15]은 초중고에 근무하는 교직원들의 보상 만족은 직무만족도에 영향을 미치지 않았으며, 분배 공정성은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다.

김순현과 이미애[13]는 간호사들의 금전적 보상과 승진과 같은 직무보상은 직무 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다.

이혜자·권순호[8]의 연구에서 요양보호사의 월평균 급여는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치며[8][10], 반면에 장인자[7]는 급여와 승진 등 보상체계는 직무만족도에 부적인 영향을 미쳐서 상반된 결과로 나타났다. 남성진과 이재모[11]의 연구에서는 보수의 적절성과 공정성은 직무만족도에 정적인 영향을 미치며[10], 반면에 박영희[12]의 연구결과에 의하면, 보상체계는 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이상과 같이 공무원, 교사, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 연구, 부적인 영향을 미치는 연구, 영향을 미치지 않는 연구 등이 혼재하고 있어서 이에 관한 연구가 필요하다.

자기효능감과 직무만족도에 관한 연구를 살펴보면, 요

양보호사[9][12][16] 호텔[17] 교직원[15] 등이 있다.

오인숙[9]의 연구에서 요양보호사의 자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다 [12][16]. 이는 요양보호사의 자기효능감에서 자신감과 전문기술로 하는 업무처리 능력은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 교직원의 경우는 장현문[15]이 초중고 교직원의 자기효능감이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이종학[17]은 호텔 식음료 종업원의 자기효능감에서 낙천성, 희망, 추진력에 의해 긍정적 자상이 형성되어서 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 요인으로 평가할 수 있다.

다음으로 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감의 매개 효과에 관한 연구는 요양보호사[18], 호텔 조리사[19] 등이 있다.

노금수[18]의 요양보호사 요인과 직무만족도 관계에서 자기효능감의 매개 영향을 연구한 결과에 의하면, 보상 공정성은 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감이 직무만족도에 정적인 영향을 미쳐서 자기효능감의 매개 효과를 확인하였다. 또한 백영란[19]의 호텔 조리사들이 느끼는 분배 공정성은 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감이 직무만족도에 정적인 영향을 미쳐서 자기효능감은 분배 공정성과 직무만족도에 매개 영향을 미치는 것을 밝혀졌다. 이런 연구는 보상체계에서 공정성에 국한하여 연구하였으며, 월평균급여와 보상 만족에 관한 연구는 아직은 찾을 수 없어서 이에 대한 연구가 필요하다.

## 2. 연구목적

선행연구의 고찰에 의하면, 보상체계는 직무만족도에 영향을 미치며, 보상 공정성이 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개 영향을 규명하였다. 그러나, 보상체계에서 월평균급여와 보상 만족이 직무만족도에 영향에서 자기효능감의 매개 영향을 규명한 연구는 아직 찾을 수 없다. 따라서, 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감에 대한 매개 효과를 통합적 연구의 필요성이 제기 된다.

이에 본 연구는 '노인요양시설에 근무하는 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감에 대한 매개 효과' 규명을 목적으로 한다. 이를 위한 연구 문제는 첫째, 요양보호사의 보상체계가 자기효능감에 미치는 영향, 둘째, 요양보호사의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향, 셋째, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향, 넷째, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감에 대한 매개 효과를 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 요양보호사

#### 1.1 요양보호사 개념

요양보호사란 노인 돌봄을 전문으로 하는 인력으로 "노인복지시설, 재가 복지시설 등에서 장기요양 등급 인정서를 받은 급여 수급자에게 신체적, 심리적, 정신적, 정서적, 사회적 보살핌을 제공하는 사람"을 말한다 [4]. 또한, 요양보호사는 '노인복지법'의 가정봉사원과 생활 지도원보다 기능 및 지식의 수준을 강화하기 위하여, 시·도지사가 발급하는 자격제도를 도입하여 이를 통해 배출한 요양전문가이다[20]. 이에 요양보호사는 노인복지법(제39조의 2항)에 근거하여 요양보호사 교육기관에서 교육을 이수한 후에 자격시험에 합격하여 자격을 취득한 사람이다[20]. 이런 요양보호사는 중풍, 치매 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활이 6개월 이상 곤란한 노인들을 노인 요양 및 재가시설에서 신체, 가사지원 등의 일상생활 수행 서비스를 제공하는 자를 말한다.

#### 1.2 요양보호사의 역할

요양서비스는 장기요양급여 수급자(65세 이상 노인 또는 65세 미만인 자로 노인성 질병과 치매 있는 자)에게 신체활동 지원 서비스와 일상생활 지원 서비스를 제공하여 장기요양급여 수급자들의 신체기능을 증진하여 주고 노인의 삶의 질 향상에 기여와 가족의 수발 경감을 목적으로 한다[21]. 노인장기요양보험법(2008년)에

서 영양보호사의 역할은 장기요양 시설기관의 근로 계약자로 직무의 감독을 받으며 영양서비스를 제공하여 노인들이 일상생활에서 자립할 수 있도록 지원하는 것을 의미한다. 즉 영양보호사는 식사, 배설 등의 신체 수발, 가사지원 활동, 건강 보호, 정서적 여가 등의 서비스 업무를 수행하는 역할을 한다[22]. 영양보호사의 역할인 장기요양급여 수급자의 일상생활 지원 서비스 및 신체활동 서비스에 대한 상세한 제공 내용은 다음과 같다[23].

첫째, 입소 생활을 위한 사전 준비는 입소자의 생활 환경 조성 및 준비물을 준비하며, 둘째, 입소 초기에는 입소자의 개별 물품을 확인하여 기록 및 정리를 한다. 셋째, 초기 적응에 대한 지원 서비스로 적응과정을 관찰하여 계획을 수립하여 적응 서비스를 평가한다.

이런 일상생활 수행에서는 식사 요양, 식사 관리 및 평가, 배설 요양, 목욕 요양, 위생관리, 옷 갈아입히기, 체위변경, 수면 관리, 이동 관리 등의 서비스를 제공한다[23].

## 2. 보상체계

### 2.1 보상의 개념

Milkovich & Newman[24]은 보상이란 "고용 관계에서 종업원이 받는 모든 유형의 금전적 대가, 유형적 서비스, 혜택"이라고 정의하였다. 이는 조직의 측면에서 보면 경제적 비용을 발생시키는 모든 보상을 포함하며, 인적자원관리 측면에서 보면 일반적인 보상을 의미한다[25]. 기업은 유능한 인적자원을 선발하여 조직 구성원들이 높은 성과를 낼 수 있도록 동기를 유발하는 경영활동을 하게 된다. 이런 과정에서 조직원의 동기를 유발하는 중요한 수단으로써 보상을 제공한다. 이런 관점에서 보상은 기업에 이익을 가져다주는 종업원들의 행동에 따른 대가로서 기업과 개인을 연결하는 역할을 한다고 볼 수 있다. 즉 보상은 모든 조직에 꼭 필요한 조직 관리의 중요한 수단이 되고 있다[24]. Kanungo(1988)는 보상이란 조직에 필요한 재능, 능력, 지식을 가진 사람들을 유인하여 가치가 있고 생산적인 종업원들을 고용한다. 또한, 보상은 정상적 근무와 기대하는 수준의 성과에 대해 동기화하고, 종업원이 도

전적인 지위에서 일할 수 있도록 자극할 뿐만 아니라 조직에 대한 몰입과 직무 만족을 증진 시킨다고 하였다. 이런 보상은 첫째, 화폐적 보상으로 급여, 수당, 연금 및 퇴직금 등이 있고, 둘째, 비화폐적 보상으로 승진, 공정한 근무환경 등으로 구분할 수 있다.

### 2.2 보상의 공정성

애덤스(Adams)는 공정성 이론에서 조직원은 본인이 회사에 공헌한 것과 회사가 자신에게 제공한 보상의 비율로 판단하여 보상의 공정성을 감각으로 느끼고, 자신의 공헌과 보상의 비율을 동료의 비율과 비교하여 최종적으로 보상의 공정성을 인식하게 된다[26]. 만일 보상이 공정하다고 생각을 하면 만족을 느껴서 자신이 하는 일에 더욱 몰입하게 되고, 반면 공정하지 못하다고 느끼면 본인의 업무와 조직에 불만족을 가져서 전력으로 노력하지 않을 것이다. 이런 같은 업무 상황에서 타인의 투입과 결과에 대한 비율을 자신과 비교하여, 비율이 동등할 때 공정성이 있다고 지각한다[26]. 그러나 비율을 비교하여 동등하지 않으면 불공정성이 있다고 느낀다는 것이다.

따라서 공정성은 각자가 자신이 기울인 노력에 대한 보상의 적합성을 평가하는 절대적인 기준이며, 다른 사람과 상대적 기준도 중요하게 생각한다. 따라서 절대적 기준에서 적절한 대우를 받고 있다고 느끼는 사람이라도 타인과 비교하여 상대적으로 대우를 받지 못하는 것으로 느끼면 공정성에 대한 긴장감이 발생한다. 이는 곧 공정성에 대한 긴장 상태를 해소하기 위해서 동기부여를 한다[26].

### 2.3 보상의 중요성

현재 정보화 사회에서는 자신의 역량, 능력, 학문, 직무 성격에 비추어볼 때 보상 수준에 대하여 정확한 정보를 갖추고 있다. 또한, 보상은 근로자와 사용자 모두에게 중요한 의미를 지니고 있다. 근로자에게 있어서는 자신이 제공하는 근로의 대가로 받는 보상으로 영위하는 근로자들에게 보상은 동기유발의 핵심이 될 수밖에 없다.

반면에 기업 측면에서는 보상은 조직 내에서 발생하는 다양한 활동들과 그 과정에 영향력을 주어 긍정적인

로는 조직에 유효성을 좌우하게 된다[25].

이런 보상이 개인과 조직에 미치는 중요성에 대한 4 가지 측면은 다음과 같다. 첫째, 개인의 경제적 중요성이다. 둘째, 투자로서의 중요성이다. 셋째, 개인의 만족감과 성과의 중요성이다. 넷째, 불만족과 역기능적 행동에서 중요성이다. 이러한 보상은 기업뿐 아니라 조직 구성원에게도 사회적, 경제적, 효율적인 관점에서 중요한 의미가 있다. 그렇지만 보상의 본질은 분배적 특성이 있으므로 기업과 조직은 갈등의 주된 요인이 되고 있다.

조직원들은 조직에 노동능력을 제공하고 그에 합당한 대가로 보상을 받을 때 공정함을 느낀다고 하였으며 [27]. Kerr[28]는 바람직한 보상이란 조직의 목표와 조직원들이 추구하는 목표 및 수준을 일치시키는 것이 보상이며 조직원들이 원하는 것을 보상해 줌으로써 조직의 목표 성취가 가능하다고 주장하였다. Porter & Hackman (1975)는 조직의 목표 달성을 위해서는 조직원들이 직무에 몰입해야 하는데 보상이 주어지지 않으면, 직무를 수행하지 않으므로 보상은 꼭 필요하다고 설명하였다[29]. 이런 측면에서 노인요양시설 요양보호사들이 적절한 보상의 정도가 직무 만족에 미치는 영향은 긍정적이라고 가정할 수 있다.

### 3. 자기효능감이란?

자기효능감이란 어떤 결과에 요구되는 행동을 자신이 성공적으로 이행할 수 있다는 개인의 신념이라고 정의하였고[30]. Owen[31]은 특정한 행동을 이행할 수 있는지에 대한 개인의 이념을 자기효능감이라 하였고, Eden & Aviram[32]은 과제 수행에 행동의 방향, 인지적 원천, 필요한 동기를 이끌 수 있는 개인의 판단이며 성공에 필요한 감정적, 신체적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음이라고 하였다.

Bandura[33]는 어떤 개인이 스스로 자신의 효능감을 형성하기 위하여 사회적 학습이론의 필요성을 제기 하였다. 사회적 학습이론은 행동인지 환경이라는 요소로 개인이 속한 집단, 혹은 개인 간에 연속적으로 영향을 주고받는 과정에서 학습이 이루어지는 것으로 사회적 학습이론을 통하여 도출된 자기효능감은 주어진 환

경에서 목표를 수행한다는 자기 자신의 능력에 믿음이 형성되는 것을 의미한다. 따라서 자기효능감이 높은 사람은 삶과 관련한 미래지향적인 생각을 가지는 것을 볼 수 있다[17]. 또한, 자기효능감은 자기 능력에 관한 판단과 기대가 다르다고 볼 수 있다. 자기효능감이 높은 사람은 자기효능감이 낮은 사람보다 높은 성과와 관련된 행동이나 결과물을 나타내는 성향이 있으므로 자기효능감은 개인성과를 추측하는 중요한 선행 요인으로 참작되고 있다[19].

## 4. 직무만족도

### 4.1 직무만족도의 개념

직무 만족은 일반적으로 조직 구성원이 직무와 관련하여 스스로 만족하는 정도를 의미한다.

Locker[34]는 개인이 조직에서 직무를 수행하면서 그 직무에 대한 평가와 결과를 통해서 발생하는 유쾌한 감정의 정도를 직무 만족이라고 정의하였다. Smith[35]는 직무 만족을 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화, 혹은 이러한 좋고 나쁜 감정의 균형 상태에서 발생하는 일련의 태도라고 정의하였다. 김정원[36]은 자신이 수행하는 직무에서 발생하는 승진기회, 임금, 고용안정성과 같은 고용에 관련한 특성이나 근로조건에 대해 느끼는 만족의 정도를 나타내는 감정표현이라 하였다. 옥장흠[37]은 한 조직의 구성원이 조직에 대한 여러 부분의 평가로 자신의 직무에 대해 갖게 되는 긍정적 정서 상태를 직무 만족이라 하였으며, 이경재[38]는 조직 구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 개인 욕구와 동기가 충족됨으로써 직무에 관심, 애착, 열의를 갖게 되는 감성적 태도를 직무 만족이라 하였다.

이런 선행연구를 고찰에 의하면, 본 연구에서는 요양보호사의 직무 만족이란 요양서비스의 직무수행에서 전반적으로 얻어지는 정서적·심리적 만족감이라 정의한다.

직무 만족은 조직의 효과성, 운영 상태를 평가하는 중요한 요인이라고 한다. 또한, 조직은 목표 달성을 위해 조직 구성원들의 직무 만족이 매우 중요한 요인이며, 직무 만족의 수준이 높은 조직원은 높은 수준의 서

비스를 제공할 수 있다. 반면 직무 만족의 수준이 낮은 조직원은 조직 구성원의 소진과 스트레스가 높아져서 정신 문제를 유발하게 되면, 조직 차원에서 직무성과는 낮아지고 조직 구성원의 이직을 높게 된다[39].

특히 요양 보호 서비스를 담당하는 요양보호사는 자신의 직무에 만족도 높으면, 질 높은 서비스를 제공할 수 있으며, 자신의 직무에 불만족한 요양보호사는 서비스의 질의 수준이 낮아지게 된다. 이는 서비스 대상자에게 피해로 돌아가게 된다. 따라서 요양보호사의 직무 만족도에 관한 연구가 필요하다.

#### 4.2 직무만족도의 구성요소

직무만족도에 대한 구성요소는 학자마다 다르게 정의하고 있다. Locker[34]는 직무만족도를 임금, 승진, 과업, 인정, 동료, 복리후생, 감독자, 작업조건, 회사 경영방침 등 10개 요소로 구성하였다. Steer[40]는 직무, 보수, 상사, 동료, 승진 등 5개의 요소로 직무만족도를 구성하여 제시하였다. 이유재[41]는 일, 인사, 직장, 회사, 근로조건 등 5개 요인으로 직무만족도의 요인으로 제시하였다. 이상희[42]는 직무, 보상, 상사, 동료 등 4개 요인으로 직무만족도를 구성하였다. 양성윤 등[43]은 직무만족도를 직무 자체, 직무특성, 전반적 등 3개 요인으로 직무만족도를 구성하여 제시하였다.

본 연구에서는 선행연구 고찰을 통하여 요양보호사의 직무만족도는 직무 자체, 보수체계, 인간관계 등 3개 요인으로 구성한다. 직무 자체는 요양보호사라는 직무에 대한 애착 및 보람, 애착, 중요도, 자부심과 긍지에 대한 만족 정도를 의미하며, 보수체계는 일을 통해 받는 수익과 다른 기관과의 비교하여 만족하는 정도를 의미한다. 마지막으로 인간관계는 요양보호사 상사, 동료, 클라이언트에 대한 관계에 대하여 만족하는 정도를 의미한다.

### 5. 선행연구 고찰

#### 5.1 보상체계와 직무만족도의 관계

보상체계와 직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면, 공무원[14], 교직원[15], 간호사[13], 요양보호사[7-12] 등이 있다.

공무원의 사례를 살펴보면, 금광연[14]는 경기도 소재 지방자치단체 공무원의 조직 공정성이 직무 만족 인식에 미치는 영향에서 보수 만족과 분배의 공정성이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직으로부터 받는 대우인 보수에 만족하고, 대우의 공정성이 높을수록 직무만족감이 높아지는 것을 밝혔다. 교직원의 사례에서 장현문[15]은 경상북도 초중고에 근무하는 교직원을 대상의 조직공정성과 보상 만족이 직무태도에 미치는 영향을 규명한 결과 보상 만족은 직무만족에 영향을 미치지 않았으며, 분배의 공정성은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호사의 경우 김순현과 이미애[13]는 경상도 소재 간호사를 대상으로 한 연구에서 보상 만족인 금전적 보상과 승진과 같은 직무적 보상은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 요양보호사의 경우를 살펴보면, 이해자, 권순호[8]는 요양보호사의 월평균급여는 직무만족에 긍정적인 영향을 미치며[10], 반면에 장인자[7]는 급여와 승진 등 보상체계는 직무만족도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타내서 상반된 결과로 나타났다. 남성진과 이재모[11]는 보수의 적절성과 공정성은 직무만족도에 정적인 영향을 미치며[10], 반면에 박영희[12]는 보상체계는 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이런 결과는 요양보호사들이 사명감과 윤리식에 의한 서비스 정신이 반영한 것으로 해석하고 있다.

이상과 같은 선행연구 고찰에 의하면 공무원 교사, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 연구, 부적인 영향을 미치는 연구, 유의한 영향을 미치지 않는 연구 등이 혼재하고 있어서 이에 관한 연구가 필요하다.

따라서 '보상체계는 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다.'라는 <연구가설 1>을 설정하였다.

#### 5.2 보상체계, 자기효능감, 직무만족도의 관계

자기효능감과 직무만족도에 관한 연구 요양보호사[9][12][16], 호텔[17] 교직원[15], 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감의 매개 효과 연구[18][19] 등이 있다.

오인숙[9]의 연구에서 자기효능감은 직무만족도에 정

적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다[12][16]. 이는 요양보호사의 자기효능감에서 자신감과 전문 기술에 의한 업무처리 능력에 의해서 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 이런 결과는 장현문[15]의 초중고 교직원의 경우와 자기효능감이 직무 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 호텔의 경우 이종학[17]에서 호텔 식음료 종업원의 자기효능감은 낙천성, 희망, 추진력에 의해서 긍정적 자상이 형성되어서 직무 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 '자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다.'라는 <연구가설 2>를 설정하였다.

다음으로 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감의 매개 효과에 관한 연구를 살펴보면, 노금수[18]의 노인요양시설의 요양보호사 요인과 직무만족도의 관계에서 자기효능감과 자아 탄력성에 대한 매개 효과에 관한 연구결과에 의하면, 보상 공정성은 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 보상 공정성으로 향상된 자기효능감이 직무만족도에 정적인 매개 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한 백영란[19]의 서울 시내 호텔조리사를 대상으로 한 연구에서 분배 공정성이 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감이 직무만족도에 정적인 영향을 미쳐서 자기효능감은 분배 공정성과 직무만족도에 매개 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 이에 따라 '보상체계는 자기효능감에 영향을 미칠 것이다.'라는 <연구가설 3>과 '보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 매개 영향을 미칠 것이다.'라는 <연구가설 4>를 설정하였다.

그러나 이런 연구는 보상체계의 일부인 공정성에 관해서 연구하였으며, 보상체계에 관한 연구는 아직 찾을 수 없었다.

이상의 선행연구 고찰을 정리하면, 먼저 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 보상체계의 하위변인의 어느 한 부분으로 연구하였으며, 보상체계와 자기효능감에 관한 연구, 자기효능감이 직무만족도에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이며, 또한, 이들에 대한 인과관계를 분리하여 연구하여서 통합적 연구는 매우 미흡한 실정이다. 이에 따라 보상체계, 자기효능감, 직무만족도의 관계에 관한 통합 연구의 필요성이 제기된다.

### III. 연구 설계

#### 1. 연구대상

본 연구는 수도권 소재 노인요양시설 명부를 참조하여 무작위로 40개 시설을 추출하였다. 추출한 40개 노인요양시설에 대하여 2019년 6월 10일부터 2019년 8월 11일까지 방문하여 요양보호사들에게 연구 취지를 설명하고 설문지 400부를 배포하여 설문지를 작성한 후 380부를 회수하였으며, 무응답 설문지를 13부를 제외하고 367부를 분석에 사용하였다.

이에 대한 일반적 특성은 성별에서 남자가 37명(10.1%), 여자 330명(89.9%)이며, 나이에서 40대 59명(16.0%), 50대 158명(43.1%), 60대 160명(40.9%)이며, 학력은 초등 졸 40명(10.9%), 중졸 95명(25.9%), 고졸 192명(52.3%), 전문대 졸 이상 40명(10.9%), 종교는 유 309명(84.2%), 무 58명(15.8%)이며, 결혼 유 294명(80.1%), 기타(이혼, 사별 등) 73명(19.9%)으로 구성되어 있다.

#### 2. 연구모형 및 가설

선행연구 고찰 및 연구 문제를 토대로 하여 연구모형을 [그림 1]과 같이 작성하였다. [그림 1]에서 통제변수는 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 독립변수는 보상체계, 매개변수는 자기효능감, 종속변수는 직무만족도로 하여서 인과관계는 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감이 매개역할을 하는 것으로 가정하였다.

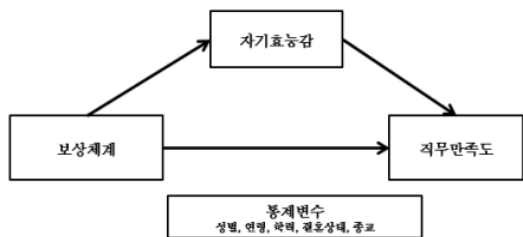


그림 1. 연구모형

연구가설은 다음과 같다. 가설 1. 보상체계는 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 2. 보상체계는 자기효능감에 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 3. 자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 4. 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 매개 영향을 미칠 것이다.

### 3. 측정 도구

#### 3.1 보상체계

본 연구에 사용한 보상체계는 보수 만족, 보수 공정, 월평균급여로 구성하였으며, 이에 적합한 측정 도구는 김영수[44]가 사용한 척도를 수정하여, 보수 만족은 '보수에 만족.', '적합한 보수' '복리후생에 만족' 등 6문항, 보수 공정은 '월급은 노력 대비 공정', '보수는 경력 대비 적정', '보수 정책이 공정' 등 3문항으로 총 9개 문항이며, Likert 식 5점 척도로서 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)에서 '매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 구성하였다. 점수가 높을수록 보상공정이 높은 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.931이었다. 월평균급여는 1=150만 원 이하, 2=150만 원~170만 원, 3=170만 원 이상으로 구분하였다.

#### 3.2 자기효능감

자기효능감은 유능성, 자신감, 추진력으로 이를 측정할 도구는 Sherer, et al [45]이 제작하고, 류해룡[46]이 번안한 24 문항 중에서 본 연구에 적합하고도 판단되는 10개 문항으로 구성하였다. 이는 '내가 하는 일을 좋아한다.' '내가 하는 일이 자랑스럽다', '내가 원하는 일을 한다.' 등 10개 문항이다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)에서 '매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높다는 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.902이었다.

#### 3.3 직무만족도

직무만족도는 직무 자체, 보상, 대인관계 등에 대한 만족을 측정하기 위한 측정 도구는 이치숙[47]의 연구

에 사용한 척도를 수정 및 보완하여 구성하였다. 즉, 노인요양시설의 특성에 적합한 '집중해서 일할 때 행복', '내 업무를 훌륭히 잘한다.', '내 직업이 가치 있는 일이다.' 등 10개 문항으로 구성하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)에서 '매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 구성하여, 점수가 높을수록 직무 만족이 높다는 것을 의미한다. 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.985이었다.

#### 3.4 통제변수

본 연구에서의 통제변수는 장인자[7]의 연구에 사용한 성별, 연령, 황중하[48]의 연구에 사용한 성별, 나이, 학력, 종교, 결혼상태를 참조하여 성별, 연령, 학력, 종교 결혼상태 등 5개로 하였다.

### 4. 자료 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS V22.0를 사용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성은 빈도분석을 하였다. 둘째, 주요 변수들에 대한 평균, 표준편차 등 기술통계분석을 하였다. 셋째, 상관분석은 피어슨의 상관분석을 하였다. 넷째, 매개 효과분석은 Baron & Kenny(1986)가 제시한 매개 효과검증 3단계 방법에 따라 다중회귀 분석을 하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 기술통계 및 상관분석

주요 변수의 기술통계와 상관분석 결과는 [표 1]과 같다.

표 1. 기술통계 및 상관분석 (N=383)

	1	2	3	4	5
월평균급여	1	-	-		
보상 만족	.250**	1	-		
보상공정	.071	-.103*	1		
자기 효능감	.299**	.202**	.107*	1	
직무만족도	.635***	.448***	.149**	.487***	1



평균	2.076	2.931	3.638	3.507	3.510
SD	.313	.727	.576	.582	.651
왜도	1.758	-.123	-.411	-.076	-.529
첨도	5.869	-.284	.373	-.177	.821

\*\* p<.01, \*\*\* p<.001

월평균급여는 평균 2.076(SD 0.313; 151.5만 원), 보상 만족의 평균 2.531점(SD 0.727 : 151.5만 원), 보상공정의 평균 3.638점(SD 0.576), 자기효능감은 평균 3.597점(SD 0.582), 직무만족도는 평균 3.510점(SD 0.651)으로 나타났다. 왜도 즉, 분포의 기울어진 정도가 -.076~1.758 사이에 존재하여 절댓값이 2보다 적으며, 첨도 즉 분포의 보폭한 정도는 -.076~5.869 사이에 존재하여 7.0 보다 적으므로 정규성에는 문제가 없는 것을 확인하였다. 다음으로 이들 변수 간의 상관관계는 월평균급여 직무만족도( $r = 0.635, p < .001$ ), 보상 만족과 직무만족도( $r = 0.448, p < .001$ ), 보상공정과 직무만족도( $r = 0.149, p < .01$ ), 자기효능감과 직무만족도( $r = 0.487, p < .001$ )는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

## 2. 연구가설 검증

먼저 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향을 위계적 회귀분석 결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 보상체계와 직무만족도의 관계

구분	1 단계		2 단계		VIF	
	$\beta$	t	$\beta$	t		
통제 변수	(상수)		11.200		-1.638	
	성별(여=1)	-.032	-0.604	-.061	-0.18	1.016
	연령	.076	1.426	.059	1.569	1.080
	학력	.092	1.703	.052	1.361	1.074
	결혼(동거=1)	.108*	2.068	.091*	2.493	1.014
독립 변수	종교(유=1)	-.027	-0.519	.005	-0.146	1.022
	평균소득	-	-	.537**	14.139	1.082
	보상공정성	-	-	.144***	3.872	1.042
	보상만족	-	-	.326***	8.576	1.093
통계	R2	0.025		.526		
	F	1.884		49.629***		

\*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001 성별(여자=1, 남자=0), 결혼(결혼하여 동거=1, 기타=0), 종교(유=1, 무=0)

먼저 독립변수 간의 분산팽창지수(VIF)가 1.014에서 1.093까지 있으므로 다중공선성이 없는 것으로 판단할 수 있다. 1단계에서 통제변수는 직무만족도에 영향을 미치지 않는다( $F = 1.884, p > 0.05$ ).

2단계에서 통제변수와 보상체계를 함께 투입한 결과 유의하게 나타났다( $F = 49.629, p < .001$ ). 이는 월평균급여( $\beta = 0.537, p < .001$ ), 보상 만족( $\beta = 0.326, p < .01$ ), 보상공정( $\beta = 0.144, p < .001$ ) 등은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 매개 효과분석은 Baron & Kenny(1986)의 3단계 절차로 검증한 결과는 [표 3]에 제시하였다. 먼저 독립변수 간의 분산팽창지수(VIF)가 1.021~1.151 사이에 존재하므로 다중공선성 문제는 없는 것으로 판단할 수 있다.

매개 효과분석 1단계는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향은 유의하게 나타났다( $F = 16.01, p < .001$ ). 이를 살펴보면, 월평균급여( $\beta = 0.254, p < .001$ ), 보상 만족( $\beta = 0.149, p < 0.01$ ), 보상공정( $\beta = 0.104, p < 0.05$ )은 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향은 유의하게 나타났다( $F = 127.3, p < .001$ ).

이를 살펴보면, 월평균급여( $\beta = 0.543, p < .001$ ), 보상 만족( $\beta = 0.327, p < .01$ ), 보상공정( $\beta = 0.144, p < .001$ ) 등은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 3. 매개 효과 분석결과

구분	B	SE	$\beta$	t	VIF	$R^2$ $\Delta R^2$	F
1단계 독립변수→ 매개변수	월평균급여	.246	.050	.254	4.961***	1.078	.117 16.01***
	보상 만족	.119	.041	.149	2.895**	1.084	
	보상공정성	.105	.050	.104	2.084*	1.021	
2단계 독립변수→ 종속변수	월평균급여	.588	.041	.543	14.264***	1.078	.513 127.3***
	보상 만족	.293	.034	.327	8.579***	1.084	
	보상공정성	.163	.042	.144	3.901***	1.021	
3단계 독립변수, 매개변수 → 종속변수	월평균급여	.512	.004	.473	12.928***	1.151	.580 $\Delta .067$ 124.7***
	보상 만족	.256	.032	.286	7.979***	1.109	
	보상공정성	.131	.039	.116	3.344**	1.033	
	자기효능감	.308	.041	.275	7.592***	1.132	

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

3단계에서 독립변수와 매개변수를 함께 투입하여 종속변수에 미치는 영향은 유의하게 나타났다( $F=124.7, p<.001$ ). 매개변수인 자기효능감( $\beta=0.275, p<.001$ )이 직무만족도에 정적인 영향을 미치고, 독립변수에서 월평균급여( $\beta=0.473, p<.001$ ), 보상 만족( $\beta=0.286, p<.01$ ), 보상공정( $\beta=0.116, p<.001$ ) 등은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계와 3단계에서  $\Delta R^2=0.067 (p<.001)$  유의하게 증가하여 매개 효과가 존재한다.

### 3. 자기효능감에 대한 매개 효과 검증

[표 3]에서 자기효능감은 보상체제와 직무만족도 간에 매개 효과가 존재하는 것을 확인하였다. 이에 보상체제와 직무만족도 관계에서 자기효능감에 대한 매개 효과의 Sobel Test 결과를 [표 4]에 제시하였다.

표 4. 자기효능감에 대한 매개 효과

경로		매개효과	Sobel t	p	
월평균급여	→	직무만족도	.070	4.070	***
보상 만족	자기	직무만족도	.041	3.203	**
보상공정	효능감	직무만족도	.029	2.028	*

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

월평균급여와 직무만족도의 관계에서 자기효능감에 대한 매개 효과( $\beta=0.070, p<.001$ )는 유의하게 나타났으며, 보상 만족과 직무만족도의 관계에서 자기효능감에 대한 매개 효과( $\beta=0.041, p<.01$ )는 유의하게 미치며, 보상공정과 직무만족도의 관계에서 자기효능감에 대한 매개 효과( $\beta=0.029, p<.05$ )는 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

### 4. 가설검정 결과 요약

연구가설에 대한 검정결과는 [표 5]와 같이 요약하여 정리하였다.

표 5. 연구가설 검정 결과

연구가설	결과
가설 1. 보상체제는 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다	채택
가설 2. 보상체제는 자기효능감에 정적인 영향을 미칠 것이다	채택
가설 3. 자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다	채택
가설 4. 보상체제가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 매개 영향을 미칠 것이다.	채택

[표 5]와 같이 연구가설에서 가설 1, 가설 2, 가설 3, 가설 4가 모두 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타나서 연구가설을 채택하였다.

## V. 결론

### 1. 요약 및 논의

본 연구는 요양보호사의 보상체제가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감에 대한 매개 효과의 규명을 목적으로 한다. 이를 위한 연구방법은 수도권 소재 노인요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 설문 조사한 367명의 자료를 SPSS V22.0으로 분석하였다. 주요 변수에 대한 평균을 살펴보면, 월평균급여 2.076 점(151.5만 원), 보상 만족 2.931점, 보상공정 3.638 점, 자기효능감 3.507점, 직무만족도 3.510점으로 나타났다.

연구가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, <가설 1> 요양보호사의 보상체제에서 월평균급여( $\beta=0.543$ ), 보상 만족( $\beta=0.327$ ), 보상 공정성( $\beta=0.144$ )이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 금광연[14]이 지방자치단체 공무원의 보수 만족과 보수 공정성이 직무만족도에 정의 영향을 미치며, 간호사의 경우 김순현·이미애[13]은 보상 만족이 직무성취에 긍정적인 영향을 미치며, 장현문[15]의 초중고 교직원의 분배 공정성은 직무 만족에 영향을 미치는 결과는 본 연구결과와 일치하며, 반면에 초중고 교직원의 보수 만족은 직무 만족에 영향을 미치지 않는 것은 본 연구결과와 차이가 나타났다.

요양보호사의 경우를 살펴보면, 이혜자·권순호[8]는 월평균급여는 직무만족도에 정의 영향을 미치며, 남성

진·이재모[10]은 보성의 적절성과 공정성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혀서 본 연구결과를 지지하고 있다. 그러나 장인자[7]는 요양보호사의 승진 기회, 사회적 인정 등 보상체계는 직무만족도에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박영희[12]의 연구에서 보상체계는 직무 만족에 유의하게 영향을 미치지 않는다고 보고하여 본 연구결과와 차이가 나타났다. 장인자[7]는 승진기회, 사회적 인정 등 보상체계가 열악하여 직무만족도에 부적인 영향을 미치며, 박영희[12]의 연구대상인 대구지역 요양보호사의 월평균급여가 130.0만원 미만이 61.3%이며, 보상체계 수준이 2.97점으로 낮은 수준이어서 직무만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이상을 정리하면, 요양보호사의 월평균급여는 평균 151.5만 원으로 낮은 수준이지만 다른 기관 요양보호사와 비교하여 월평균급여, 보상 만족, 보상 공정성이 증가할수록 직무만족도가 증가하는 정적인 영향을 미치는 것으로 평가를 할 수 있다.

둘째, <가설 2> 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여( $\beta=0.254$ ), 보상 만족( $\beta=0.149$ ), 보상 공정( $\beta=0.104$ )은 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이런 결과는 백영란[19]의 호텔조리사를 대상으로 한 연구에서 분배 공정성이 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 노금수[18]의 연구에서 월평균급여와 보상 만족은 자기효능감에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 본 연구결과를 지지하였다. 반면에 박영희[12]가 요양보호사를 대상으로 한 연구에서는 보상체계는 자기효능감에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 대구지역 요양보호사의 급여수준이 타지역보다 낮으며, 보상체계수준이 낮아서 자기효능감에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나서 본 연구결과와 상이하다. 이를 정리하면, 요양보호사의 보상체계의 수준이 높을수록 요양보호사의 업무에 대한 자신감과 추진력 등 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 평가할 수 있다.

셋째, <가설 3> 요양보호사의 자기효능감( $\beta=0.275$ )이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 장현문[15]의 초중고 교직원의 자기효능감이 직무 만족에 정적인 영향을 미치는 것과 이종

학[17]이 호텔 식음료 종업원의 자기효능감이 정적인 영향을 미치는 것, 오인숙[9], 박영희[12], 김옥석[16] 등이 요양보호사의 자기효능감은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것을 밝힌 연구결과를 본 연구결과를 지지하고 있다.

이는 요양보호사의 자기효능감에서 자신감과 전문기술에 의한 업무처리 능력이 높아지면 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, <가설 4> 요양보호사의 보상체계에서 월평균급여( $\beta=0.070$ ), 보상 만족( $\beta=0.041$ ), 보상 공정( $\beta=0.029$ )은 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 정적인 매개 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이런 결과는 노금수[18]의 연구결과에서 요양보호사의 보상 공정성은 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 보상 공정성으로 향상된 자기효능감이 직무만족도에 정적인 매개 영향을 미치는 것, 백영란[19]의 연구에서 호텔조리사의 분배 공정성이 자기효능감에 정적인 영향을 미치며, 자기효능감이 직무만족도에 정적인 영향을 미쳐서 자기효능감은 분배 공정성과 직무만족도에 매개 영향을 미치는 것을 밝혀졌다. 이는 보상 공정성이 자기효능감을 매개하여 직무만족도에 정적인 매개 영향을 미치는 것으로 나타나서 본 연구를 지지하였다.

이를 살펴보면, 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 미치는 영향에서 자기효능감은 정적인 부분 매개 영향을 미치는 것으로 평가할 수 있다. 이는 요양보호사의 월평균급여가 높아지고, 승진 등 보상에 대한 공정성이 높아지면 이는 자기효능감을 증가시키고, 이런 자기효능감은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 평가할 수 있다.

## 2. 본 연구의 시사점 및 한계

본 연구결과를 기초로 하여 연구의 이론적 시사점과 실천적 시사점 및 연구한계는 다음과 같다.

먼저 본 연구에 관한 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 요양보호사를 대상으로 근무환경에서 보상체계를 분리하여 직무만족도에 미치는 영향에 관한 사례 연구한 것이 학문적으로 큰 의미가 있다.

둘째, 요양보호사들의 현장 맞춤형 서비스에 대비해

월평균급여는 매우 낮으나 이들의 보상에 대한 공정과 만족으로 구성된 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감이 매개 효과를 규명한 것이 학문적 의의가 매우 크다고 평가할 수 있다.

다음으로 본 연구에 관한 실천적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 요양보호사의 보상체계가 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 따라서 보상체계의 월평균급여, 보상 만족, 보상공정에 대한 실천적 방안 마련이 필요하다.

본 연구 대상인 수도권 소재 요양보호사 월평균급여는 151.5만 원으로 최저임금보다. 매우 낮은 수준의 보수를 받으면서 노인들의 돌봄 서비스를 담당하고 있다. 이들의 직무만족도 수준은 5점 만점에 3.51점의 수준으로 보통(3점)보다 조금 높은 수준이다. 따라서 이를 향상하는 방안으로 실제 근무한 시간에 적절한 보수를 받을 수 있도록 제도개선이 필요하다.

둘째, 2019년도 장기요양 실태조사[49]에 의하면 요양보호사에 대한 사회적 인식 정도는 41.2%로 낮으며, 자긍심을 느끼지 못하는 가장 큰 이유이다. 따라서 노인요양시설의 근무환경 개선과 인권의식 증진, 서비스의 질 향상 등을 통해 장기요양서비스에 대한 전반적인 사회적 인식을 개선할 필요가 있다.

셋째, 요양보호사의 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감의 정적인 매개 효과를 확인하였으며, 또한 보상체계의 월평균급여, 보상 만족, 보상공정의 순으로 매개 효과가 나타났으므로 이에 대한 실천적 방안 마련이 필요하다. 요양보호사가 자긍심을 느끼지 못하는 이유는 첫 번째, 낮은 사회적 인식, 두 번째가 낮은 임금 수준으로 나타났다. 이에 따라 요양보호사의 자기효능감을 높이는 실천적 방안은 요양보호사의 책무 규정을 직무환경에 적합하도록 정비하는 방안은 다음과 같다.

하나, 현장 업무에 적합하게 요양보호사의 처우개선, 전문기술과 지식이 습득될 수 있는 근무환경을 개선하여야 한다. 이를 위해서 치매 전문교육, 요양보호사 양성 교육 등을 실무중심의 교육으로 개편하여 장기요양 인력의 전문성 강화와 책무교육 강화가 필요하다.

다음으로 한국요양보호사협회에서 요양보호사들의

정기적인 모임, 간담회 등을 실시하여 서로 간의 신뢰를 구축 및 사회적 인식을 제고를 위한 홍보를 강화할 필요가 있다.

### 3. 연구의 한계점 및 제언

본 연구에 관한 연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제언을 다음과 같이 제시한다.

첫째, 연구대상자 선정이 수도권의 특정 지역에 국한되어서 연구결과에 대한 일반화에 한계가 있다. 따라서 향후 연구는 확률적 표집으로 연구대상 지역과 대상자 충분히 확대하여 연구결과의 일반화가 필요하다.

둘째, 연구 대상기관이 노인요양시설로 국한하였다. 따라서 향후의 연구에서 대상기관의 선정에서 노인요양시설과 단기 및 주·야 보호기관을 포함하여 확률적 표집으로 선정이 필요하다.

셋째, 요양보호사의 보상체계와 직무만족도의 관계에서 자기효능감의 매개 효과를 검증하였다. 향후 연구에는 직무만족도를 높이기 위해서 근무환경, 사회적 지지 등에 대한 매개 효과를 규명하는 후속 연구가 필요성이 있다.

### 참 고 문 헌

- [1] 통계청, <http://kostat.go.kr/>, 2020 *고령자 통계*.
- [2] 김현진, 김혜경, “요양보호사의 직무 스트레스가 조직 유효성에 미치는 영향,” *노인복지연구*, 제51호, pp.191-214, 2011.
- [3] 김광래, *노인장기요양보험제도의 공공성 강화방안 연구*, 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [4] 보건복지부, *요양보호사 양성 표준교재*, 2013.
- [5] H. K. Choi, “A comparative study on perceptions and expectations of families and care workers on elder care services in nursing facilities,” *Family and Culture*, Vol.22, No.4, pp.1-31, 2010.
- [6] 김소정, “재가시설과 요양시설 요양보호사의 직무 만족과 이직 의도에 관한 연구,” *보건사회연구*, 제32권, 제1호, pp.115-139, 2012.

- [7] 장인자, *직무환경과 보상체계가 요양보호사의 직무 만족과 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향 - 임파워먼트 매개 효과 -*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [8] 이혜자, 권순호, “요양보호사의 근무환경 특성과 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향,” 노인복지연구, 제51호, pp.125-144, 2011.
- [9] 오인숙, *요양보호사의 자기효능감과 노인 인식이 직무 만족도에 미치는 영향 -요양시설과 재가센터의 요양보호사 비교를 중심으로-*, 서울기독대학교, 대학원 석사학위논문, 2016.
- [10] 장수복, *요양보호사의 자발적 직무의 행동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 백석대학교 대학원, 박사학위 논문, 2010.
- [11] 남성진, 이재모, “재가 장기요양기관에서 근무하는 요양보호사의 업무환경이 직무만족도에 미치는 영향: 대구광역시를 중심으로,” 한국군형발전연구, 제3권, 제1호, pp.93-114, 2012.
- [12] 박영희, *요양보호사의 근무환경이 직무 스트레스에 미치는 영향-자기효능감과 직무 만족을 매개변수로-*, 대구한의대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [13] 김순현, 이미애, “간호사가 지각한 보상과 직무 만족에 관한 연구,” 간호행정학회지, 제12권, 제1호, pp.112-130, 2006.
- [14] 금광연, *지방자치단체 공무원의 조직공정성과 직무 만족 인식이 행정서비스 품질에 미치는 영향: 경기도 성남시·하남시·광주시를 중심으로*, 한양대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [15] 장현문, *개인특성과 조직 공정성이 보상만족과 직무 태도에 미치는 영향: 교직원을 중심으로*, 동양대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [16] 김옥석, *요양보호사의 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향: 노인 이미지의 매개 효과 중심으로*, 국제신학대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [17] 이종학, *자기효능감이 긍정적 자산 직무 만족 조직몰입 조직 시민 행동에 미치는 영향-서울 시내 특급호텔 식음료 종사원을 대상으로*, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [18] 노금수, *노인요양시설의 요양보호사 요인이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구-자기효능감과 자아 타력성을 매개변수로-*, 칼빈대학교 대학원, 박사학위논문, 2019.
- [19] 백영란, *호텔조리사의 조직특성이 자기효능감에 따라 조직 유효성에 미치는 영향*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.
- [20] 보건복지부, *요양보호사 양성지침*, 보건복지부, 2018.
- [21] 이길자, *요양보호사의 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 호남대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [22] 안은선, *장기요양기관 요양보호사의 직무특성이 직무만족 및 소진에 미치는 영향*, 가천대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [23] 이광재, *노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 요인*, 대구한의대학교 대학원, 박사학위 논문, 2011.
- [24] G. T. Milkovich and Jerry M. Newman, *Compensation*, McGraw-Hill Inc. US, 2007.
- [25] 김유규, *중소제조업의 성과보상요인이 성과에 미치는 영향-내외동기의 매개 효과와 공정성 민감도의 조절 효과*, 한국산업기술대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [26] 백종진, *노인요양시설 요양보호사가 인식하는 클라이언트 폭력성과 직무만족의 관계에서 역할 스트레스의 매개 효과*, 건국대학교, 박사학위논문, 2017.
- [27] G. C. Homans, *Social Behavior: Its Elementary Forms*, 1st ed. NY: Harcourt Brace World, 1961.
- [28] S. Kerr, *Some Characteristics and Consequences of Organizational Reward*, In *Schoorman*, F. D. & Schneider, B, *Facilitating Work Effectiveness*, Lexington Books, 1988.
- [29] 김광호, *요양보호사의 조직몰입 및 이직의도에 영향을 미치는 결정요인에 관한 연구*, 대한신학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [30] A. Bandura, *Social foundations of thought and action : A Social cognitive theory*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1986.
- [31] S. V. Owen and R. D. Froman, “Development of a college Academic Self-Efficacy Scale,” *The Annual Meeting of the National Council on Measurement in Education*, 1988.
- [32] D. Eden and A. Aviram, “Self-efficacy training to speed reemployment: Helping people to help themselves,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.3, pp.352-360, 1993.
- [33] A. Bandura, “Self-efficacy: toward a unifying

theory of behavioral change.” *Psychological Review*, Vol.84, pp.191-215, 1997.

[34] E. A. Locker, *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In *Marvin Dunnette(1sted.) Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, 1976.

[35] H. C. Smith, *Psychology of Industrial Behavior*, New York: McGraw-Hill, 1995.

[36] 김정원, “비정규직의 조직몰입에 대한 직무특성과 고용 관계 특성의 영향: 직무만족의 효과검증,” *인적자원관리연구*, 제14권, 제1호, pp.23-37, 2007.

[37] 옥장흠, “교사의 직무 스트레스 요인이 직무 만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향,” *한국교육연구* 연구, 제29권, 제2호, pp.175-200, 2009.

[38] 이정재, *조직의 안전풍토에 대한 종업원의 인식과 개인 안전의식이 직무만족·조직몰입에 미치는 영향 연구*, 순천향대학교, 대학원, 박사학위논문, 2014.

[39] 김원기, *요양보호사 직무만족의 영향요인에 관한 연구: 경기도 지역을 중심으로*, 건양대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.

[40] R. M. Sterrs, “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment,” *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, pp.46-56, 1977.

[41] 이윤효, *서비스마케팅*, 파주: 학현사, 2004.

[42] 이상희, “임파워먼트가 직무 만족 및 조직몰입에 미치는 영향 - 외식업체의 비정규직 종사원을 중심으로,” *관광연구저널*, 제19권, 제3호, pp.95-108, 2005.

[43] 양성운, 김영택, 김기범, “리조트 서비스 스케이프가 종사원의 직무 만족 및 이직 의도에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 제62권, pp.277-299, 2014.

[44] 김영수, *호텔의 보상과 조직구조특성이 조직유효성에 미치는 영향 연구*, 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2012.

[45] M. Sherer, J. Maddux, S. Mercandante, S. Prentice-Dunn, B. Jacobs, and R. Rogers, “The self-efficacy scale: construction and validation,” *Psychological Reports*, Vol.51, pp.663-671, 1982.

[46] 류해룡, *양로시설 요양보호사의 직무 스트레스 직무 만족에 미치는 영향: 의사소통 능력과 자기효능감의 조절 효과 중심으로*, 상지대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.

[47] 이치숙, *요양보호사의 직무교육 만족도가 조직몰입, 자기효능감과 직무 만족에 미치는 영향*, 서울벤처대학원대학교, 석사학위논문, 2015.

[48] 황중하, *방문 요양보호사의 직무특성과 직무몰입이 직무 만족에 미치는 영향- 이용자와의 정서적 유대의 조절 효과를 중심으로-*, 서울기독교 대학교, 대학원, 박사학위 논문, 2017.

[49] 강은나, *2019년도 장기요양 실태조사*, 보건복지부, 한국보건사회연구원, 2019.

저 자 소 개

장 선 아(Seon-Ah Jang)

정회원



- 2018년 2월 : 칼빈대학원대학교 사회복지학박사(사회복지학전공)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 교육학과 박사과정 재학

<관심분야> : 사회복지 행정론, 정책론, 법제론

고 정 훈(Jeong-hoon Ko)

정회원



- 2020년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 문학콘텐츠 학과장
- 2021년 3월 ~ 현재 : 동방문화대학원대학교 기획실장, 부교수

<관심분야> : 콘텐츠융합디자인