

## 직무 및 조직특성이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향

강길현\*, 손재홍\*\*

# The Effects of Job Characteristics and Organizational Characteristics on Social Welfare Worker's Turnover Intention

Kang Gil Hyun \*, Son Jae Hong \*\*

### 요약

본 연구는 사회복지사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 구조방정식모형(AMOS 16.0)을 통해 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 대한 인과관계를 설정하여 직무특성과 조직특성이 이직의도에 직접적인 영향이 미치는지 또는 조직몰입을 매개로 하여 간접적으로 영향이 미치는지 살펴보았다. 연구 목적을 달성하기 위해 수도권을 포함한 시·도에서 민간 사회복지 관련 기관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지 총 297부 중 이직의도가 확인된 설문지 256부를 최종 분석하였다. 분석결과 직무특성인 직무자율성과 조직특성인 승진절차공정성은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무요구성과 직무불안정, 임금수준은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 통해 사회복지사들의 이직의도를 낮추기 위해서는 임파워먼트와 사회복지업무의 시스템화, 인적관리의 체계화, 의사소통의 활성화가 고려되어야 함을 알 수 있다.

▶ Keywords : 직무특성, 조직 특성, 조직몰입, 이직의도

### Abstract

The purpose of this study is to investigate what affect social welfare workers' want of career change. The structural equation modeling(AMOS 16.0) was used to examine if job characteristics and organizational characteristics have direct affect on turnover intention or the indirect affect of organizational commitment. A survey was conducted on the social welfare workers of private social

\* 제1저자 : 강길현\*\* 교신저자 : 손재홍

• 투고일 : 2012. 08. 08, 심사일 : 2012. 08. 16, 게재확정일 : 2012. 08. 25.

\* 조선대학교 대학원 사회복지학과(Dept. of Social Welfare, The Graduate School of Chosun National University)

\*\* 조선대학교 대학원 사회복지학과(Dept. of Social Welfare, The Graduate School of Chosun National University)

agencies in the capital area and 256 of 297 questionnaires that showed clear intentions on turnover were scrutinized. According to the analysis, job autonomy(job characteristics) and fairness in promotion (organization characteristics) influences organizational commitment. Job demand, job instability, wage level, and organizational commitment have and effect on turnover intention. The results of this study suggest that in order to reduce the turnover intention among social welfare workers, empowerment, systematic organization of tasks and active communication should be reinforced.

▶ Keywords : job characteristics, organizational characteristics, organizational commitment, turnover intention

## I. 서 론

사회복지에 대한 기대와 욕구가 급속도로 성장하면서 공공 기관과 민간기관 사회복지이용시설, 생활시설, 상담서비스센터 등에 근무하는 사회복지사들의 수가 현저히 늘어났다. 사회복지사협회 통계에 보면 1996년 사회복지사는 21,244명에서 2012년 6월 현재 540,009명으로 급증하였다[1]. 그러나 장애인, 노인, 기초생활수급자 등 사회의 소외된 계층을 돌보며 중추적인 역할을 수행하는 사회복지사들은 저임금과 과중한 업무부담, 열악한 근무환경, 업무수행의 자율성 결여 등에 시달리며 고용불안까지 겪고 있으나 처우는 아직도 개선되지 않고 있다. 전국 사회복지사들을 대상으로 한 근로환경 실태조사 연구 보고서인 한국사회복지근로환경백서(보건복지부 기초통계연감, 2011)에 의하면 사회복지사의 전체응답자 중 이직경험이 있다는 비율은 55.5%로 높게 나타났으며, 이직을 고려중에 있는 사회복지사도 57.1%로 조사 되었다.

사회복지사의 이직문제에 대한 주요 원인은 사회복지사로서 클라이언트(Client)를 대상으로 기본적인 상담과 프로그램을 기획하고 실천하는 것보다 비전문적인 업무에 시달리는 것을 들 수 있다. 그래서 사회복지사들은 전문직을 포기하고 다른 직장을 찾거나 더 나은 환경으로 이직을 선택함으로써 사회복지사의 전문직 정체성에 의문을 남기게 된다[2] [3]. 이처럼 사회복지사가 이직의도를 갖고 조직을 떠날 경우, 자신의 손실일 뿐만 아니라 조직 내에도 커다란 손실을 주는 것은 물론이며, 동료들에게 조직 내의 불안감을 조성하게 되고 이는 결국 클라이언트에게 부정적 영향을 초래하게 된다.

본 연구에서는 사회복지사 이직 문제가 사회복지 발전에 걸림돌이 되고 있음을 지적하고, 사회복지사들의 직무에서 이직의도가 차지하는 비율을 조사 분석하기로 한다. 첫째, 각종

문헌을 통하여 사회복지사의 이직과 관련된 원인을 파악하고 그 결과가 기존의 사회복지 관련 기관 사회복지사 이직요인과 어떠한 관련이 있는지 분석해 본다. 둘째, 이직의사에 영향을 주는 요인들을 설문조사와 통계분석을 통하여 독립변수와 매개변수, 종속변수의 예측모형을 제안하고, 연구가설을 검증해 본다. 셋째, 사회복지사들의 이직을 줄이고, 전문성을 강화시킬 수 있는 실현가능한 정책대안이 무엇인지 제시하고자 한다.

본 연구는 직무특성과 조직특성이 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는지 또는 직무특성과 조직특성이 조직몰입의 매개를 통해 이직의도에 간접적으로 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 특히 본 연구에서 이직의도와 이직을 동등하게 취급하는 데는 어려움이 있으나 이직의도가 이직으로 이어질 가능성은 매우 높다고 하였다[4]. 그러므로 조직차원에서 이직관리의 중점은 조직을 떠나는 사람들이 아니라 이직의도를 갖고 있는 대상으로 볼 때 오히려 효과적일 수 있다고 본다. 따라서 사회복지사의 이직의도에 미치는 여러 변인들을 파악하여 이직에 대한 생각을 제고시킬 수 방안이 판단될 것이라고 생각된다. 실증분석에서는 구체적인 통계분석기법으로 SPSS 18.0 통계프로그램과 AMOS 16.0 버전을 이용하여 변수의 측정도구와 연구모형 및 가설을 검증한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 이직의도

이직에 대한 연구는 Crabb(1912)[5]에 의해 시작되었으며, 학자들에 개념정의도 다양하게 제시되고 있다. 이직의도(turnover intention)는 이직 용어를 대체변인으로 많이 사용되는 개념으로, Mobley(1982)[6]와 Zey\_Ferrell(1982)[7]는 조직의 구성원이 체계에서 현재의 피고용 관계

를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다(8).

이직은 구성원의 자발성 여부에 따라 크게 두 가지로 자발적 이직(voluntary separation)과 비자발적 이직(involuntary separation)으로 구분할 수 있다. 자발적 이직이란 개인의 사정으로 사직을 하는 경우를 말하며, 비자발적 이직은 개인의 의사와 반대로 강제로 해고나 퇴직 등을 말한다. 특히 Dalton & Tudor(1882)(9)는 불필요한 작업자가 자발적으로 이직할 경우 보다 유용한 우수 인력으로 대체할 수 있는 기회를 제공한다고 밝히고 있다.

한편 이직은 긍정적인 측면과 부정적인 측면의 양면성이 있다. 긍정적인 측면의 관점은 인사이동을 통한 임금이나 직위가 향상되어 조직효과성을 높이는 계기가 되지만, 부정적인 측면의 이직은 신규사원의 업무지장 초래, 기존의 동료 간에 의사소통구조의 훼손, 새로운 직무로 인한 스트레스 등이 발생한다고 본다. 또한 조חק래(1995)(10)는 이직을 조직의 효과성에 영향을 미치는 기준으로 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분하였다. 여기에 순기능적 이직은 조직에서 무능한 직원 배제로 조직의 입장에서 이익이 되는 것을 말한다. 반면 역기능적 이직은 축적된 전문기술 손실로 서비스전달 저하, 이직자의 공백, 채용, 훈련에 따른 경제적 비용부담, 행정업무 부담 증가 등으로 조직의 입장에서 막중한 손해가 된다. 결국 이직은 조직과 개인에게 긍정적인 효과보다는 부정적인 결과가 더 많이 초래된다. 김상범(2003)(11)도 이직의도는 자신들에게 주어진 업무에 대한 성취감을 떨어뜨리고, 최종적으로는 조직발전에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.

그래서 본 연구는 사회복지사들의 이직문제를 대처하기 위해서 이직자체를 직접다루기 보다는 이직의도를 다루고 있다. 이직의도가 중요한 이유는 근로자 개인이 형성하고 있는 이직에 관한 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 높기 때문이다(12) (13). 또한 이직에 대한 지금까지 연구도 이직의도가 이직의 가장 유력한 예측 변수로 나타나고 있다(14) (15). 실제 이직에 대한 연구는 이직한 사람들을 대상으로 하는 것이 바람직하나, 접근성이 어렵고, 이직한 후에 개인에게 나타나는 결과가 객관성이 부족하다고 주장되었다(16).

## 2.2 이직의도의 영향요인

사회복지분야에 사회복지사를 대상으로 이직의도에 관련된 선행연구들은 여러 분야에서 다양하게 제시되고 있다. 본 연구에서는 문헌검토를 통해 이직결정에 영향을 미칠 수 있는 변수들을 직무특성, 조직특성, 조직몰입 등이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 보고, 선행연구를 토대로 탐색하여 설명하고자 한다.

### 2.2.1 직무특성

이직에 영향을 미치는 직무관련 요인으로 본 연구에서는 직무요구성, 직무자율성, 직무불안정 등을 설정하여 보았다. 이러한 직무관련 요인을 Price와 Muller(1986)(17)는 임금수준, 통합정도, 수단적 커뮤니케이션, 승진기회 등을 다루었으며, 나아가 Halbur & Fears(1986)(18)와 김성환(1997)(19)도 업무자율성과 동료와의 관계, 상사와의 관계는 이직의도에 부적인 영향력을 지니는 것으로 나타나고 있다. 이는 직무와 관련된 변인으로 직무자체에 대한 만족수준이 높을수록 사회복지사의 이직률이 낮을 것으로 예상된다고 주장하였다. 또한 지각된 자율성과 책임감은 자발적 이직과 부(-)의 관계가 있다(20). 이는 종업원이 조직에 들어올 때에는 자율성과 책임감에 대해 모두 유사한 기대를 갖게 되지만, 이직으로 이어지는 종업원은 낮은 자율성을 주어진 것으로 확인 되었다. 같은 연구에서 차인성(2012)(21)도 직무의 자율성과 책임성이 클수록 조직에 대한 참여와 책임의식을 강하게 느끼게 되므로 조직에서 이탈할 가능성은 줄어든다고 하였다.

### 2.2.2 조직특성

조직특성을 이직의도로 보는 요인을 본 연구에서는 임금수준과 승진절차의 공정성으로 설정하여 살펴보았다. 첫째, 임금은 사회복지사의 생계의 원천이며 수단이다. 그러나 생활을 유지할 수 있는 적절한 임금을 받지 못하게 되면 삶에 만족과 직무수행에 기대하기 어렵게 된다. 둘째, 승진절차의 공정성은 분배가 공정하지만 절차가 불공정하다고 인식 되었을 때 조직구성원들은 공정성의 판단을 정의 할 수 있는지가 주요 관점이 될 수 있다. 이러한 조직관련 요인으로 임금수준과 승진절차의 공정성에 관한 선행연구를 살펴보면, Porter & Steers(1973)(22)는 작업집단과 가까운 외부의 사람들이나 사건에 의해 결정되는 임금과 승진절차 등에 관한 변수를 설정 하였는데 임금절차와 승진절차가 이직에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 또한 Parsons(1997)(23)도 임금이 낮을수록 이직할 확률이 높다는 것을 상당히 일관되게 보여주고 있다. 최옥채(2007)(24)도 사회복지사의 급여와 관련된 핵심주제로 '정부의 부적절한 대처와 사회의 무관심', '안일함으로 이 끌려들', '박봉으로 여유 없는 생활', '불안하고 자존심 상함', '힘겹게 살며 소박한 삶을 희망함'을 적시하였으며, 부적절한 급여는 헌법에 위배됨을 강조하였다. 그 밖에도 광대영(2009)(25)과 이미애(2008)(26)도 보상이 이직의도에 영향을 미치고 있다고 밝혔다. 그러나 공계순(2005)(15)은 임금이나 승진은 이직의도에 영향을 미치지 않는다고 언급하고 있다.

### 2.2.3 조직몰입

조직몰입은 조직 관리의 효율성정도를 나타내는 가장 보편적인 개념으로 조직몰입이 높은 구성원은 직무성도가 높아지며, 근속연수가 연장되고, 결근율과 이직률을 감소시킨다.

이러한 조직몰입이 이직에 영향을 주는 것에 대한 다양한 선행연구들이 있다. Allen과 Meyer(1993)[27]는 조직몰입을 조직 구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대라고 정의하였다. 그 내용으로 정서적 몰입(자신이 원해서, Want to do), 규범적 몰입(조직에 남아 있어야 하는 의무감 때문에, Ought to do) 유지적 몰입(자신이 필요하기 때문에, Need to do)의 서로 구별되는 세 가지 형태를 갖는다고 정의 하였다. 또 다른 Sergeant와 Frenkel(2000)[28]은 종사자의 조직몰입은 조직의 목표와 가치관에 대한 종사자의 강한 의지와 신념으로 조직에 남아 있고자 하는 강한 욕구라고 정의하였으며, Mowday(1979)[29]도 '조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 최선을 다하려는 태도'로 조직몰입을 정의 하였다. 또한 고연정·이혁준(2010)[30]도 같은 맥락에서 조직몰입이 높은 구성원들은 자신이 속한 조직에 대해 일체감을 느끼고 조직구성원으로 계속 남아 있으려는 태도를 보임으로써 조직에 대한 충성심을 나타낸다고 정의하였다. 이러한 조직몰입에 관한 연구와 이직의도 관련성을 보면, 노순규(1992)[31]는 조직의 구성원이 안정적으로 고용이 보장되거나 직무 만족이 높으면 조직몰입이 강하게 나타나며, 조직몰입도가 높은 구성원은 생산성이 높으며 이직률이 낮아서 조직의 경비를 절감하는 효과가 있다[32]. 이는 조직몰입이 강한 구성원은 조직에 대한 소속감과 의욕이 강하여 업무에 대한 집중성이 높고, 이직률이 낮아 신입구성원의 관련된 훈련, 교육비 등을 절감할 수 있다고 정의하였다[33].

따라서 본 연구는 조직몰입이 높아지면 사회복지사의 이직은 감소될 것으로 예상하여 조직몰입을 정서적 몰입과 유지적 몰입으로 설정하여 살펴보았다. 이에 따라 조직몰입이 이직의도에 영향을 미칠 변인을 예견해 볼 수 있을 것으로 기대된다.

## III. 연구 설계

### 3.1 연구모형 및 가설설정

본 연구는 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 대해 분석한다. 독립변수로서 직무특성인 직무요구성, 직무자율성, 직무불안정과 조직특성인 임금수준과 승진절차 공정성을 선정하였으며, 매개변수로 조직몰입, 종속변수로는 이직의도를 선정하였다. 이들 변수 간의 인과관계를 바탕으로 연구모형은 <그림 1>과 같고, 가설은 <표 1>과 같다.

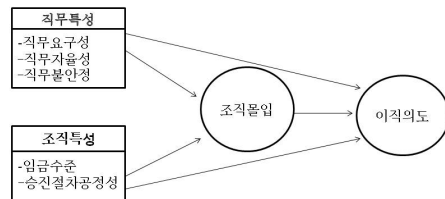


그림 1. 연구모형  
Fig.1. Research Model

표 1. 연구가설 Table 1. Research Hypothesis

<p>[가설1] 직무특성의 하위요인으로 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정은 각각 조직몰입에 유의미한 영향을 미칠 것이다.</p> <p>[가설2] 조직특성의 하위요인으로 임금수준, 승진절차 공정성은 각각 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.</p> <p>[가설3] 직무특성의 하위요인으로 직무요구성, 직무자율성, 직업불안정은 이직의도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.</p> <p>[가설4] 조직특성의 하위요인으로 임금수준, 승진절차 공정성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.</p> <p>[가설5] 조직몰입은 이직의도에 유의미한 부(-)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.</p>
--

### IV. 실증분석

#### 4.1 표본의 특성

본 연구의 가설의 모형 검증을 위한 자료는 설문지를 이용하였다. 조사대상은 민간 사회복지관련 기관과 시설 상담센터에 근무하는 사회복지사이다. 조사대상자의 표집에 있어 전국에 소재한 사회복지기관, 사회복지시설 중 노인복지시설, 장애인시설, 청소년·아동복지시설, 그 밖에 노인·아동·장애인 등 서비스기관 상담센터에 근무하는 사회복지사를 대상으로 하였다. 연구자가 개별로 사회복지사가 근무하는 관련기관을 방문 또는 사회복지사 교육장을 통해 직접 조사하였으며, 이들 중 관장이나 시설장, 원장, 임원 또는 비동질적인 근무조건을 가진 자는 조사 대상에서 제외 하였다. 설문기간은 2011년 10월 6일부터 2012년 4월 10일 까지 총 297부가 회수되었으며, 이 중 설문내용이 부실한 31부를 제외하고, 최종적으로 256명의 응답자를 대상으로 분석 하였다.본 연구의 분석을 위한 설문응답자인 사회복지사에 대한 주요 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다.

표 2. 응답자의 특성  
Table 2. Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	82	32.0
	여성	174	68.0
결혼	기혼	168	65.6
	미혼	88	34.4
연령	29세 이하	46	1.0
	30-39세 이하	94	36.7
	40-49세 이하	67	26.2
	50세 이상	49	19.2
학력	고졸이하	5	2.0
	전문대졸	59	23.0
	4년대졸	134	52.3
	대학원 이상	58	22.7
근무기관	종합사회복지관	21	8.2
	노인복지시설	65	25.4
	장애인복지관	36	14.1
	아동·청소년 상담 및 자원봉사센터	7	2.7
	자활후견기관	8	3.1
	보건·의료기관	6	2.3
	여성 및 공공기관	23	9.0
	소계	182	71.1

#### 4.2 측정도구 검증

본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 <표 3>과 같이 요인분석의 적재값을 나타냈다. 본 연구의 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)는 0.826이고,  $\chi^2$  값은 2956.284, df는 325, 유의확률은 0.000으로, 26개의 요인이 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 <표 3>과 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도 분석결과 직무요구성, 직무자율성, 직무불안정, 임금수준, 승진절차 공정성, 조직몰입, 이직의도 등 7개의 측정항목에 대한 Cronbach  $\alpha$ 계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

표 3. 타당성과 신뢰도분석결과  
Table 3. Confirmatory analysis of Reliability and Validity

요인	요인1	요인2	요인 3	요인4	요인5	요인6	요인7
1. 직무요구성	v1	.860					
	v2	.810					
	v3	.679					
	v4	.727					
2. 직무자율성	v1		.775				
	v2		.819				
	v3		.697				
	v4		.652				
3. 직무불안정	v1			-.763			
	v2			-.834			
4. 임금수준	v1				.814		
	v2				.852		
	v3				.682		
5. 승진절차공정성	v1					.791	
	v2					.808	
	v3					.822	
6. 조직몰입	v1						.639
	v2						.764
	v3						.803
	v4						.857
	v5						.731
7. 이직의도	v1						.601
	v2						.608
	v3						.606
	v4						.748
	v5						.746
요인값 분산비율 누적비율	2.68	2.42		1.95	2.45	3.59	2.49
	5	6		2	8	4	4
	10.3	9.32	1.786	7.50	9.45	13.8	9.45
	2	9	6.868	7	4	2	4
	10.3	19.6	26.52	34.0	43.4	57.3	66.9
	2	5		2	8	0	0
신뢰도 Cronbach Alpha	.699	.765	.634	.664	.815	.872	.676

4.3 연구모형 및 가설 검증

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 SPSS 18.0과 AMOS 16.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

카이제곱 값은 617.571, 자유도(df)는 278,  $\chi^2$ 에 대한 p값은 0.000으로 나타났다. 다른 적합지수로 절대적합지수 GFI, 중분적합지수 NFI, IFI, TLI, CFI와 간명적합지수 AGFI 등이 모두 1에 가까우며, RMR(원소간평균차이) 값이 0.049로 .005보다 작게 나타났으며, RMSEA(근차평균제곱근차이) 값은 0.069로 0.08보다 작게 나타났다.

표 4. 연구모형의 적합도 지수  
Table 4. Fitness index of Model

구분	절대적합지수				
	$\chi^2$ (p)	df	GFI	RMSEA	RMR
적합지수	617.571 (.000)	278	.906	.048	.069
구분	중대적합지수			간명적합지수	
	NFI	IFI	CFI	AGFI	
적합지수	.903	.904	.911	.900	

본 연구는 설을 검증하기 위해 AMOS 16.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다(27). 연구모형에 제시되었던 독립변수인 직무특성 즉, 직무요구성, 직무자율성, 직무불안정과 조직특성인 임금수준과 승진절차공정성이 매개변수인 조직몰입과 종속변수인 이직의도에 영향을 미치는 것으로 본다. 직무특성과 조직특성이 매개변수인 조직몰입과 종속변수인 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가를 검증한 결과 <표 5>와 같다.

첫째, 직무자율성(.360)과 승진절차공정성(.219)은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무에 대한 창의력, 높은 수준의 기술이나 지식, 업무수행과정에서의 결정권한, 업무량 등의 직무자율성과 승진기회, 승진에 대한 공정성, 직무성과에 따른 승진 등의 승진절차공정성은 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

둘째, 직무요구성(-.182)과 직무불안정(.199), 임금수준(-.205)은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무량정도, 충분한 휴식, 업무의 과중 등의 직무요구성과 직장사정의 불안정, 근무조건과 상황 등의 직무불안정 및 업무량에 따른 임금, 임금의 적절성, 성별에 따른 임금의 차별 등의 임금수준은 이직의도에 미치는 영향력이 높다고 볼 수 있다.

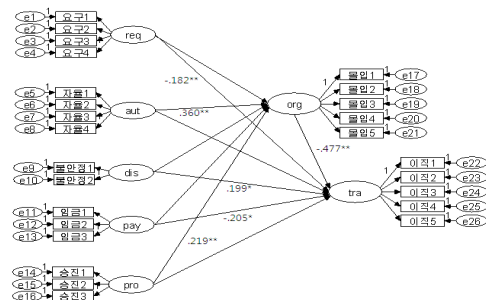
셋째, 조직몰입(-.477)은 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직장에 대한 강한 소속감, 애착감 등의 조직몰입은 이직의도에 가장 영향력이 높다고 볼 수 있다.

표 5. 가설검증 결과  
Table 5. Summary of Findings in Hypothesis

가 설	경로계수		표준 오차	C.R. (t)	p	채택 여부
	비표준화	표준화				
1. 직무요구성 → 조직몰입	.071	.073	.065	1.096	.273	기각
2. 직무자율성 → 조직몰입	.329	.360	.081	4.054	.000*	채택
3. 직무불안정 → 조직몰입	-.119	-.122	.080	-1.479	.139	기각
4. 임금수준 → 조직몰입	.114	.049	.168	.679	.497	기각
5. 승진절차공정성 → 조직몰입	.165	.219	.065	2.650	.010*	채택
6. 직무요구성 → 이직의도	-.190	-.182	.066	-2.868	.004*	채택
7. 직무자율성 → 이직의도	-.097	-.100	.077	-1.260	.208	기각
8. 직무불안정 → 이직의도	.207	.199	.082	2.532	.011*	채택
9. 임금수준 → 이직의도	-.211	-.205	.206	-2.480	.013*	채택
10. 승진절차공정성 → 이직의도	-.035	-.043	.062	-.557	.577	기각
11. 조직몰입 → 이직의도	-.509	-.477	.091	-5.594	.000*	채택

\*: p<0.05, \*\*: p<0.01

<그림 2>는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 직무자율성과 승진절차공정성조직몰입에 영향을 미치고, 직무요구성과 직무불안정, 임금수준은 종속변수인 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 이직의도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.



1. 경로계수(\*: p<0.05, \*\*: p<0.01)
2. req: 직무요구성, aut: 직무자율성, dis: 직무불안정, pay: 임금수준, pro: 승진절차공정성, org: 조직몰입, tra: 이직의도

그림 2. 연구모형 검증결과  
Fig. 2. Summary of Findings in Model

## V. 분석결과 논의 및 시사점

본 연구에서는 사회복지사의 직무특성과 조직특성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향요인에 대한 실증분석을 하였다. 본 연구의 가설을 검증한 결과를 요약하면 다음과 같다. 직무자율성과 승진절차공정성은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무요구성과 직무불안정, 임금수준은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 다음과 같이 몇 가지 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 직무특성인 직무자율성과 조직특성인 승진절차공정성은 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사들이 일선 시설에서 업무를 수행하는 데 있어 직무에 대한 전반적인 임파워먼트가 요구되는 것을 알 수 있다. 직무에 대한 창의력이나 직무에 대한 기술 및 지식과 업무수행과정에서의 결정권한 등은 사회복지사가 근무하는 데 있어 조직에 대한 애착이나 강한 소속감을 유발시키는 동기라고 할 수 있다. 또한 조직특성에서 사회복지사에 대한 승진기회나 직무성공에 따른 승진도 조직에 대한 애착이나 강한 소속감을 부여할 수 있는 요인이다. 따라서 사회복지 시설 관리자는 사회복지사의 인적자원관리에 있어 직무자율성과 승진절차공정성에 대한 인식이 중요하다고 본다.

둘째, 사회복지사의 직무특성인 직무요구성 및 직무불안정정과 조직특성인 임금수준은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사의 업무량 정도나 충분한 휴식, 업무의 과중 등이 일선 시설에서 매우 높다는 것을 알 수 있다. 사회복지사의 효율적인 인적관리를 위해서는 사회복지 업무의 시스템화와 인적관리의 체계화가 필요하다. 특히 직장사정의 불안정, 근무조건과 상황 등의 직무불안정으로 인한 사회복지사의 이직률이 매우 높은 것은 기존 연구에서 언급되어 왔다. 또한 업무량에 따른 임금의 적정수준과 성별에 따른 임금의 차별 등이 사회복지사의 이직을 충동하는 것을 알 수 있다. 따라서 사회복지사의 임금 적정 수준을 현실에 맞게 제도화 시켜야하며, 이를 위해 사회복지정책의 세부적 검토가 요구된다.

셋째, 사회복지사의 조직몰입은 이직의도에 매우 높게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회복지사가 시설에 대한 애착이나 소속감을 강하게 느낄 때 이직의도는 매우 낮게 나타났다. 따라서 사회복지시설 관리자가 사회복지사의 이직의도를 낮추기 위해서는 적절한 커뮤니케이션이 필요하다. 직무특성이나 조직특성이 이직의도에 미치는 영향력보다도 조직몰입이 높을 때 사회복지사의 이직의도가 낮다는 것은 시설 내에서 의사소통이 매우 강조됨을 보여준다.

## 참고문헌

- [1] Korea Association of Social Workers, Present condition of Social Worker license issued, 2012.
- [2] Giffords, Elissa D, " An examination of Organizational and Professional commitment among Public, non-profit, and proprietary social service employees", Administration in Social Work, 27(3), 2003.
- [3] Lee,M.S. "Burnout Process Model of Social Workers: Analysis of the Paths from the Job-related Stressors, Job-stress and Professional Self-efficacy to Burnout", Korean journal of social welfare, Vol. 56(4), 2004.
- [4] Cho,S.Y. "The effects of leadership at the edge on organizational effectiveness", Department of Business Administration Graduate School of Kyung Hee University, 2006.
- [5] Crabb, J. T, "Efficiency social transactions, scientions", scientific Hiring, 1, 313-318, 1912.
- [6] Mobley, W. H., Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control. Reading, MA: Addison-Wesley, 1982.
- [7] Zey-Feerrell, M., "Predictors of faculty Intent to Exit and the Organization: Potential Turnover in a Large University", Human Relations, 35, pp.349-372, 1982.
- [8] Kim,S.W. "Behavioral Determinants of Job Satisfaction and Turnover Intention: A GLM and GEE Estimation of National Sample Data in Korea", Korean Journal of Sociology, 36(1), pp.51-81, 2002.
- [9] Dalton, Tudor & Krackhardt. ed, "Turnover overstated: The Functional Taxonomy", Academy of Management. Review. Vol, 7:117. 1882.
- [10] CHO,H.R. "A Critical Review of Studies on Employee Turnover", Seoul National University of Technology, Vol.42, pp.395-410, 1995.
- [11] Kim,S.B. "A Study on the Effect of Pay Satisfaction of Hotel Employees on the perceived Organizational Support and Turnover Intention", Department of Tourism Management

- Graduate School, Taegu University, 2003.
- [12] Fishbein, M. & Ajzen, I. "Belief Attitude Invention and Behavior", Reading, MA Addison-Wesley, 1975.
- [13] Park, Y.H. & Joo, M. H. & Park, M. J. "Effects of Self-Efficacy and Job Satisfaction on Turnover Intention Elderly Nursing Home Employees", Korean Association of Social Welfare Policy, Vol.36(4), pp.241-261, 2009.
- [14] Barak, M, M. Nissly, J. A. & Levin, a. "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, 626-661, 2001.
- [15] Kong, K.S. "Factors Associated with Turnover Intention of Korean Child Protection Workers", Journal of the Korean society of child welfare, Vol 19, pp.7-36, 2005.
- [16] Moon, Y. J. "Effects of Individual Motivation on Turnover Intention among Social Workers : with a focus on the mediation effects of multiple commitment", The Graduate School of Seoul National University, 2010.
- [17] Price, J. L. & Mueller, C. W. "Absenteeism and turnover of hospital employees", Greenwich, Conn. : JAI Press, P.10, 1986.
- [18] Halbur, B. T & Fears, N. "Nursing personnel turnover rates turned over. Potential Positive effects on resident outcomes in nursing homes" The Gerontologist, 26, pp.70-76, 1986.
- [19] Kim, S.H. "The Study on the Determinants of Intent to Leave among Social Workers", The Graduate School of Seoul National University, 1997.
- [20] Kim, J.M. "A study on the factors influencing the turnover intention of employees working in the Community Rehabilitation center", The Graduate School of Public Administration Yonsei University, 2002.
- [21] Cha, I.S. "A Study on the Influential Factors for the Turnover Intention of Employees in Social Welfare Centers", The Graduate School of Dae Jeon National University, 2012.
- [22] Porter, L. W. & Steers, R. M., "Organizational Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism", Psychological Bulletin 80(2), 1973.
- [23] Parsons, D. O. "Models of Labor Market Turnover: a Theoretical and Empirical Survey", in R. Ehrenberg, ed. Research in Labor Economics. Greenwich, Conn: JAI Press, 1997.
- [24] Choi, O.C., "A Microhistory Study on the Social Worker's Salary" Korean journal of social welfare, Vol. 59(4), pp.63-81, 2007.
- [25] Kwak, D.Y. "The Impacts of Compensation System, Relationships with Supervisors and Colleagues, and Job Opportunity on Job satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Travel Agent's Employees", Korea Journal of Tourism, Vol 23(4), pp.37-52, 2009.
- [26] Lee, M.E., "The Relationship between the Justice of Compensation and the Intention of Turnover Perceived by Nurses", The Journal of Korean academic society of nursing education, Vol. 14(2), pp.195-204, 2008.
- [27] Allen, N. J., & Mayer, J. P. N. & Smith, C. A. "Commitment to the Organizations and Occupations : Extension and Test of a Three Component Conceptualization" Journal of Psychology, 78(4), pp.538-551, 1993.
- [28] Sergeant, A., and S. Frenkel, "When Do Customer Contact Employees Satisfy Customers?" Journal of Service Research 3(2), pp.18-34, 2000.
- [29] Mowday, R. T. "The Measurement of Organizational Commitment", Journal of Vocational Behavior 14(2), pp.224-247, 1979.
- [30] Ko, E.J. & Lee, H.J. "The Effects of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on Social Worker's Customer Orientation", The Korea Association of Community Welfare, Vol 34, pp. 259-279, 2010.
- [31] No, S.K "A study on empirical applying of the commitment model in the human resources



- management”, DKU Journal of Business and Economics, Vol.16, 1992.
- [32] No.S.K. “An Empirical Comparative Study about Organizational Commitment between Public and Private Organization”, DKU Journal of Business and Economics. Vol.24(1), 2000.
- [33] Lee.J.S. & Kim.M.H. “The Impact on the Intension of Turnover by Organizational Commitment Levels of Social Worker” Korean Public Administration Quarterly, Vol. 17(3),pp.761-784, 2005.
- [34] Ministry of Health and Welfare: Basic statistics yearbook, Korea “The white paper on work environment of Korean social workers”, 2011.
- [35] Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H. & Meglino, B. M., “Review and conceptual analysis of the employee turnover procrss”, Psychological Bulletin, 86, pp.493-522, 1979.
- [36] Park.D. “A Study on the Relationship of Job Satisfaction Factors, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Call Center Agent”. Journal of The Korea Society of Computer and Information. 16(11), pp.209-217, 2011.
- [37] Choe.Y.H, “Study on the Effect of Learning Orientation of the Employees in Social Welfare Institutions on Job Satisfaction”, Journal of The Korea Society of Computer and Information. 14(12). pp. 209-216 , 2009.

## 저 자 소 개



### 강 길 현

2012 : 조선대학교 대학원  
 사회복지학과 박사과정 수료  
 현 재 : 호원대학교  
 사회복지학과 겸임교수  
 관심분야 : 사회복지법제론,  
 사회복지정책,  
 사회복지자립시설 운영  
 e-mail : opswa@hanmail.net



### 손 재 홍

2012 : 조선대학교 대학원  
 사회복지학과 박사과정 수료  
 현 재 : 광주광역시 시의회 의원  
 (예결위원장)  
 관심분야 : 사회복지정책,  
 지역사회복지, 사회복지행정  
 e-mail : sonjh5682@hanmail.net