



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주지역 사회복지업무 공무원의  
직무만족도 비교연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

김 미 숙

2016년 2월

# 제주지역 사회복지업무 공무원의 직무만족도 비교연구

지도교수 남 진 열

김 미 숙

이 논문을 사회복지학 석사학위논문으로 제출함.

2015년 12월

김미숙의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심시위원장 \_\_\_\_\_ ①

위 원 \_\_\_\_\_ ①

위 원 \_\_\_\_\_ ①

제주대학교 행정대학원

2015년 12월

# A Comparative Study on the Job Satisfaction of Social Welfare Officials in Jeju Region

Kim, Mi Sook

(Supervised by professor Nam, Chin Yeol)

This thesis submitted in partial fulfillment of the requirement  
for the degree of Master of Science.

2015. 12.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

## <국문초록>

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>I. 서론</b> .....                 | 1  |
| 1. 연구의 목적과 필요성 .....               | 1  |
| 2. 연구 문제 .....                     | 4  |
| <b>II. 이론적 배경</b> .....            | 5  |
| 1. 사회복지직 공무원제도의 발전과정 .....         | 5  |
| 1) 사회복지정책의 확대와 사회복지직 공무원의 도입 ..... | 5  |
| 2) 사회복지직 공무원의 역할 .....             | 8  |
| 3) 지방자치단체 사회복지 현황 .....            | 9  |
| 2. 직무만족에 관한 이론 .....               | 13 |
| 1) 직무만족의 의의 및 중요성 .....            | 13 |
| 2) 직무만족에 영향을 미치는 요인 .....          | 19 |
| 3. 선행 연구 분석 .....                  | 21 |
| <b>III. 연구방법</b> .....             | 22 |
| 1. 연구가설 .....                      | 23 |
| 2. 연구대상 .....                      | 24 |
| 3. 측정도구 .....                      | 25 |
| 4. 자료분석방법 .....                    | 26 |
| <b>IV. 연구결과</b> .....              | 27 |
| 1. 조사대상자의 인구통계학적 분석 .....          | 27 |
| 2. 측정변수의 신뢰성 분석 .....              | 30 |
| 1) 직무특성 하위변수별의 신뢰도 분석 .....        | 30 |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| 2) 직무 자체 만족도의 신뢰도 분석 .....         | 32        |
| 3. 종속변수의 기술통계분석 .....              | 32        |
| 4. 직무만족도 차이검증 .....                | 34        |
| 1) 개인특성요인별 직무 자체 만족도 .....         | 34        |
| 2) 개인 직무 하위변수별 직무 자체 만족도 .....     | 36        |
| 3) 개인 특성요인과 직무 하위변수별 직무만족도 .....   | 39        |
| 4) 개인 직무 특성요인과 직무 하위변수 직무만족도 ..... | 42        |
| <b>V. 결론 및 제언 .....</b>            | <b>47</b> |
| 1. 연구결과의 요약 .....                  | 47        |
| 2. 제 언 .....                       | 50        |
| 3. 연구의 한계점 .....                   | 52        |
| <b>참고 문헌 .....</b>                 | <b>53</b> |
| <b>설 문 지 .....</b>                 | <b>61</b> |
| <b>&lt; Abstract &gt; .....</b>    | <b>66</b> |

## 표 목 차

|   |    |
|---|----|
| < 표 1 > 생활보호법과 국민기초생활보장법 주요내용 비교 .....        | 6  |
| < 표 2 > 지방자치단체 사회복지예산 비중 .....                | 9  |
| < 표 3 > 지방사회복지공무원 증가 .....                    | 10 |
| < 표 4 > 지역별 사회복지전담공무원 현황 .....                | 11 |
| < 표 5 > 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 수행량 분석 .....     | 12 |
| < 표 6 > 연구대상 .....                            | 24 |
| < 표 7 > 직무만족의 측정과 설문지 구성 .....                | 26 |
| < 표 8 > 조사대상자의 인구통계학적 특성 .....                | 28 |
| < 표 9 > 직무특성 하위분야의 신뢰도 분석 .....               | 31 |
| < 표 10 > 직무 자체 만족도의 신뢰도 분석 .....              | 32 |
| < 표 11 > 종속변수의 기술통계분석 .....                   | 33 |
| < 표 12 > 연령별 직무 자체 만족도 차이검증 .....             | 34 |
| < 표 13 > 성별 직무 자체 만족도 차이검증 .....              | 35 |
| < 표 14 > 학력별 직무 자체 만족도 차이검증 .....             | 35 |
| < 표 15 > 결혼 유무별 직무 자체 만족도 차이검증 .....          | 36 |
| < 표 16 > 직렬별 직무 자체 만족도 차이검증 .....             | 37 |
| < 표 17 > 직급별 직무 자체 만족도 차이검증 .....             | 37 |
| < 표 18 > 공무원 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이검증 .....      | 38 |
| < 표 19 > 사회복지 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이검증 .....     | 38 |
| < 표 20 > 근무부서별 직무 자체 만족도 차이검증 .....           | 39 |
| < 표 21 > 연령별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....    | 40 |
| < 표 22 > 성별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....     | 40 |
| < 표 23 > 학력별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....    | 41 |
| < 표 24 > 결혼 유무별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 ..... | 42 |
| < 표 25 > 직렬별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....    | 43 |
| < 표 26 > 직급별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....    | 44 |

|   |    |
|---|----|
| < 표 27 > 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....             | 44 |
| < 표 28 > 사회복지업무수행 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도<br>차이검증 ..... | 45 |
| < 표 29 > 근무부서별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증 .....              | 46 |



<국문초록>

# 제주지역 사회복지업무 공무원의 직무만족도 비교연구

김미숙

제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공

지도교수 남진열

본 연구는 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 알아보고 사회복지직과 타 직렬간의 직무만족 정도를 파악하여 향후 사회복지업무를 수행하는 공무원의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 요인이 무엇인지 알아보고 사회복지 공무원의 사기진작을 위한 정책적 방향 제시하여 사회복지업무 수행 공무원의 원활한 직무수행을 위하여 사회복지서비스의 내실화를 모색하고자 한다.

이를 위해 제주지역 사회복지업무 수행하는 5급이하의 공무원 400명을 대상으로 조사하여 335부를 최종분석 자료로 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 18.0 프로그램을 활용하여 분석하였고, 연구에 사용된 분석 방법은 빈도 분석, 기술통계분석, 신뢰도, 독립표본 T-test, 분산분석을 실시하였다.

본 연구를 통해 도출된 결과를 요약하며 다음과 같다.

첫째, 개인 특성요인의 직무 자체 만족도에서 성별을 제외한 세 가지 항목에서 유의한 차이를 보였다. 연령에서는 46~50세, 학력에서는 전문대졸 이하, 결혼 유무에서는 기혼에서 만족도가 높게 나타났다.

둘째, 개인 직무관련 요인의 직무자체 만족도에서는 직렬별, 직급별에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직렬에서는 기타직렬, 직급에서는 9급 이하가 직무 자체 만족도가 높게 나타났다. 9급 이하는 사무기능직, 공무원을 포함하였다.

셋째, 개인 특성 요인과 직무특성 하위변수별 직무만족도에서 연령별에서 보수부분, 성별에서는 감독, 학력별에서는 보수와 동료·상사관계, 결혼유무에서는 보수, 승진에서 유의한 차이를 보였다. 직무 하위변수에서 대체로 보통이상의 만족을 보였으나 보수, 승진에서는 보통 이하의 만족도로 낮게 나타났다.

넷째, 개인 직무 특성 요인과 직무특성 하위변수 직무만족도에서 직급별에서 보수, 승진부분, 공무원 재직 기간별에서 보수, 승진, 이직·전직부분에서, 사회복지 재직 기간별에서는 보수부분에서 유의한 차이를 보였다. 대체로 보수 및 승진부분에서는 개인 특성 요인과 같이 보수, 승진에서 만족도가 낮았으며 근무부서별에서만 유일하게 유의한 차이를 보이지 않아 근무부서간의 만족도 차이는 없는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과로 사회복지업무를 수행하는 공무원의 직무 만족도를 위해서는 보수, 승진에 대한 만족도를 높이는 노력이 필요하며 이직·전직에 대한 만족도가 낮게 나타난 것은 업무 스트레스로 인한 이직을 고려하는 경우도 있다는 것이다.

사회복지서비스 전달체계의 주체인 사회복지업무 수행 공무원의 원활한 직무수행을 위해서는 직무만족도를 높일 수 있는 정책적 방향제시에 도움이 될 수 있었으면 하는 바램 이다.

주제어 : 사회복지업무 공무원, 직무만족, 보수, 승진, 직급, 직렬

# I. 서론

## 1. 연구의 목적과 필요성

한국의 사회복지제도는 2000년 국민기초생활보장법이 시행되면서 전면적인 확대를 가져왔고 정부는 제도 시행을 위한 전문 인력의 확대배치와 복지행정시스템을 개발·보급하였다. 그러나 성공적인 생산적 복지 개념을 위한 수급권이 권리가 되면서는 이전의 구호정도였던 복지는 전문적이면서 종합서비스를 제공할 수 있는 정보를 지녀야 하는 매개체가 되어야 한다.

국민중심의 맞춤형 복지전달체계 개편을 위해 2015년 현재 상담·신청 수행 중인 one-stop 서비스 110개에 대한 내실화와 동시에 단계적 서비스 확대 및 장애인 79종, 노인 31종, 아동 45종 등 수요자 중심의 맞춤형 서비스를 부처 간의 협업 및 정보공유를 통해 한 번의 신청으로 생애주기별 맞춤형 행정서비스를 종합 제공하고자 2014년 장애인, 출산, 육아, 노인을, 2015년 기초생활보장 수급자, 다문화가정, 한부모 가정, 2016년에는 임산부, 실업자, 북한 이탈주민, 2017년에는 보훈대상자, 범죄피해자에 이르기까지 대상별 복지서비스를 안내하기 위한 순차적인 정부 3.0정책을 수립하였다. 또한, 각 지자체에서 하는 이루어지는 사회복지 관련 서비스는 수십 가지가 넘는다. 더욱이 노인, 장애인 등 이동계약계층에 대한 방문상담·신청을 포함한 취약가구에 대한 관리 체계화, 대상별로 추진되는 각종 방문형 서비스에 대한 연계 협력 강화를 위한 찾아가는 서비스 활성화가 필요하게 되었다. 2014년 정부의 복지예산은 처음으로 100조 원을 넘어서는 등 복지예산은 지속해서 급증하여 복지수혜자 뿐만 아니라 복지업무량도 증가하였지만 최근 사회복지직 공무원의 증가율은 미미하여 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원들은 과도한 업무에 노출되어 있다. 더욱이 각 지방자치단체의 사회복지직 공무원 중에서 여성이 70~80%를 차지하는 특성 때문에 출산 및 육아 휴직을 하는 경우가 많아 인력부족 및 업무 과중은 더욱 심각하다(전병주, 2014).

국민기초생활보장법 이후 사회복지직 공무원의 인원확충에도 불구하고 사회복지 업무량의 폭주와 잦은 지침의 변경, 바뀐 제도에 대한 교육부족, 승진 기회의 제한 등으로 공무원 사회에서 경찰, 소방과 같이 3D 업무분야로 자리 잡아가고 있다 (김경옥, 2001). 사회복지를 담당하고 있는 공무원의 직무스트레스와 직무만족은 국민에게 제공되는 서비스 수준과 직결된다고 할 수 있으며, 조직구성원들이 담당 업무에 불만을 느끼거나 조직 내 분위기에 동조하지 못함으로써 이직을 고려하는 경우에는 조직과 개인 모두에게 상당한 비용을 발생시키므로 조직구성원들이 비전을 공유하고 신뢰를 형성하여 더욱 효율적으로 업무를 수행하는 것이 더욱 바람직하다. 또한 사회복지조직은 다른 조직에 비하여 확고한 사회적 임무와 가치를 형성해야 하므로 정부와 지방자치단체에서도 사회복지를 담당하고 있는 공무원의 직무여건 등의 개선을 위한 조속한 대책을 마련해야 한다 (전병주, 2014).

사회복지 업무는 중앙부처에서 시행하는 360여 종의 복지사업과 각 지자체에서 시행하고 있는 100여 종 이상의 업무를 수행하기에는 사회복지업무를 수행하고 있는 공무원 수는 턱없이 부족하다. 더욱이 사회복지직을 증원한다고 하면서 기존 업무를 덜어 주는 게 아니라 다른 타 업무가 더 부가되고 이에 사회복지직 공무원의 증원 효과는 아주 미미하며 오히려 회피하는 직종으로 두드러지고 있다. 처음에 가졌던 소명감과 봉사라는 마음은 이미 상실되고 회의감과 상실감 등의 소진으로 단지 책임감이란 무거운 부담으로 업무를 수행하면서 과연 수요자에게 얼마만큼이나 복지라는 혜택으로 만족을 줄 수 있는지 의문을 갖게 한다.

2013년도 사회복지직 공무원의 자살에 따른 사회적 관심으로 인해 사회복지직 공무원에 대한 인력충원이 다소 이루어졌지만 충원된 만큼 기존의 복지업무를 담당하던 타 직렬 공무원들이 이 업무에서 제외되거나 추가된 인력이 일선 현장이 아닌 시·군·구청에 배치되면서 현장에서 실제 이 업무를 담당하는 인원은 큰 변동이 없다고 볼 수 있다. 또한, 서비스전달체계 개편으로 국민기초생활보장수급권자의 조사·관리업무를 시·군·구청으로 이관·통합되면서 읍·면·동의 사회복지업무수행 인력이 오히려 감원되면서 일선에서 처리해야 하는 사회복지서비스에 수요를 감당하기에 역부족이 되었다.

복지의 수요만큼 사회복지직 공무원의 수가 늘어나지 못해 일반 행정직이나 타

직렬 공무원들이 복지업무를 함께 처리하고 있다. 사회복지직 공무원들은 사명감 또는 희생, 봉사 등의 이타주의적 사회복지 기본철학을 갖고 시작하였으나 점차 직무환경 및 업무 스트레스로 인한 직무만족도는 떨어지고 이에 대해 질 좋은 사회복지서비스는 기대할 수 없다. 더욱이 사회복지직이 아닌 타 직렬 공무원 또한 사회복지에 대한 전문지식 없이 업무 분담으로 인해 사회복지업무 수행할 경우 많은 시행착오도 겪으며 이에 사회복지업무를 탈피하고자 하는 경우도 많다.

2015년 3월 제주지역 내의 전체 공무원은 4,126명이며 그 중 사회복지 업무를 수행하고 있는 공무원은 전체 공무원의 9.67%인 399명이고, 이 중에 사회복지직 공무원은 전체 공무원의 4.75%인 196명에 불과하다. 또한, 사회복지 업무를 수행하고 있는 타 직렬 공무원이 오히려 사회복지직보다 많은 203명에 해당한다.

이러한 구조에서 과연 사회복지업무 수행 공무원이 제공하는 서비스의 질은 어느 정도나 도민들에게 서비스의 만족을 느낄 수 있을 것이며 제주도의 사회복지 발전을 바라볼 수 있는지도 의문이다. 사회복지업무 수행 공무원이 제공하는 서비스의 질과 생산성은 직무만족과 밀접한 관련이 있다. 따라서 직업이 일차적으로 생계를 유지하는 수단이면서 나아가 삶을 영위하게 하고 자아의 존재 이유를 획득하는 가장 보편적인 사회활동이 되기 때문이다. 사회복지 업무를 하는 공무원 역시 조직체의 구성이며 생활인으로서 경제적, 사회적 책임과 역할을 직업이라는 수단을 통하여 보장 받는 만큼 사회복지 수행 공무원이 직업인으로서 자신의 삶을 통하여 자아실현을 성취하는 데 있어서 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하는 것은 매우 중요한 일이다.

이에 본 연구는 일선에서 지역사회 주민과 직접 관계를 맺고 상호교류를 통해 그들의 문제를 해결하고 상담하며 사회복지서비스를 전달하는 지방자치단체의 사회복지업무를 수행하고 있는 사회복지업무 공무원을 대상으로 직무만족 정도를 파악하여 향후 사회복지업무를 수행하는 공무원 직무 만족도를 향상할 수 있는 요인이 무엇인지 알아보고, 지방자치시대를 맞아 급변하는 사회의 다양한 복지서비스의 수용에 능동적으로 대처하여 유기적인 업무수행으로 더욱 질 좋은 서비스의 창출을 기대하며 사회복지 업무 공무원의 사기진작을 위한 정책적 방향을 제시하여 사회복지전달체계의 주체세력인 사회복지업무 수행 공무원의 원활한 직무수행을 위하여 사회복지서비스의 내실화를 모색하고자 한다.

## 2. 연구 문제

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

### 연구문제 1. 개인 특성 요인과 직무 관련 요인에 따라 직무만족도의 차이가 있는가?

- 1) 개인 특성 요인(연령, 성별, 학력, 결혼 유무)에 따른 직무 자체 만족도 차이가 있는가?
- 2) 개인 직무 관련 요인(직렬, 직급, 공무원 재직 기간, 사회복지업무 재직 기간, 근무부서)에 따른 직무 자체 만족도 차이가 있는가?

### 연구문제 2. 개인 특성 요인과 직무 관련 요인에 따라 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도가 차이가 있는가?

- 1) 개인 특성 요인에 따른 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도가 차이가 있는가?
- 2) 개인 직무 관련 요인에 따른 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도가 차이가 있는가?

## II. 이론적 배경

### 1. 사회복지직 공무원제도의 발전과정

#### 1) 사회복지정책의 확대와 사회복지직 공무원의 도입

2015년 7월 국민기초생활보장수급제도가 맞춤형 급여제도로 수정되었고, 그동안의 사회복지정책은 수없이 발전 변화되어 왔다.

1948년 정부수립 이후 사회부에서는 법률이 정하는 바에 의하여 생활이 능력이 없는 자를 규정하고 국가가 이들을 보호하였다, 1955년 이후 보건사회부로 개칭하면서 외국 민간단체와 함께 수용보호시설 중심으로 사회사업개념이 도입되었으며 이때 공적 부조의 방향설정을 하게 되는 중요한 계기가 되었다. 이후 1961년 생활보호법이 제정되었고 1981년 생활보호법이 전면개정을 통하여 보호대상자의 범위를 확대하였다. 이때 영세민을 보호대상자에 포함했고 보호수준은 건강하고 문화적인 최저생활을 유지하는 수준이며, 자활보호와 교육보호를 추가하였다(김기원, 2000).

1989년 모자보건법, 1991년에도 아동주간보호사업을 관리하고 지원하기 위한 ‘영유아 보육법’이 제정되었으며, 또한 55세 이상의 고령자들에게 취업의 기회를 부여하기 위한 ‘고령자 고용촉진법’도 제정되었다. 이동에 불편을 겪는 장애인과 노인 등의 이동권과 접근권을 뒷받침하기 위한 제도들도 등장하기 시작하였다. 1995년 장애인복지법에 근거하여 제정된 ‘장애인편의시설 및 설비의 설치기준에 관한 규칙’과 이를 대체하는 법률로써 ‘장애인, 노인, 임산부, 등의 편의증진 보장에 관한 법률’이 1997년에 제정된 것이 그 예이다. IMF 체제 이후 대량실업에 따라 기존 생활보호법상 보호대상자가 되지 못한 실직자들을 한시적으로 국가가 보호해줄 필요가 생겼다. 따라서 이 시기에는 한시적으로 생활보호대상자를 선정하여 생계보호, 의료보호, 자녀 학비 등을 지원해 주었다.

< 표1 > 생활보호법과 국민기초생활보장법 주요내용 비교

| 구분        | 생활보호법  | 국민기초생활보장법   |
|-----------|--|---|
| 법적 용어     | ○ 국가에 의한 보호적 성격<br>- 보호대상자, 보호기관   | ○ 저소득층 권리적 성격<br>- 수급권자, 보장기관, 생계급여 등   |
| 대상자 구분    | ○ 인구학적 기준에 의한 대상자 구분<br>- 거택보호자 : 18세 미만 아동, 65세이상 노인 등 근로무능력자<br>- 자활보호자 : 인구학적으로 경제 활동이 가능한 근로능력자                          | ○ 대상자 구분 폐지<br>- 근로능력이 있는 조건부 생계급여 대상자는 구분<br>※ 연령기준 외에 신체·정신적 능력과 부양, 간병, 양육 등 가구여건 고려   |
| 대상자 선정 기준 | ○ 보건복지부장관이 정하는 소득과 정하는 소득과 재산기준 이하인 자<br>※ '99년 - 소득 23만원(인·월)<br>- 재산 2,900만원(가구)   | ○ 소득인정액이 최저생계비 이하인 자 (2003년부터 실시)<br>※ 소득인정액 = 개별가구의 소득평가액 + 재산의 소득 환산액   |
| 급여 수준     | ○ 생계보호<br>- 거택보호자에게만 지급<br>○ 의료보호<br>- 거택보호 : 의료비 전액지원<br>- 자활보호 : 의료비의 80% 지원<br>○ 교육보호 : 중·고생자녀 학비 전액 지원<br>○ 장제보호, 해산보호 등 | ○ 생계급여<br>- 모든 대상자에게 지급하되 근로능력자는 자활 관련 사업과 연계하는 조건부로 지급<br>○ 주거급여 신설<br>- 임대료, 유지수선비 등 주거안정을 위한 수급법<br>○ 긴급급여신설<br>- 긴급 필요시에 우선 급여를 실시<br>○ 의료·교육·해산·장제보호 등은 현행과 동일 |
| 자활 지원 계획  | < 신 설 >  | ○ 근로능력자 가구별 자활지원계획 수립<br>- 근로능력, 가구특성, 자활 욕구 등을 토대로 자활방향 제시<br>- 자활에 필요한 서비스를 체계적으로 제공하여 수급권자의 궁극적인 자활을 촉진  |

2000년 10월 국민기초생활보장법의 제정으로 사회복지정책의 커다란 변화가 있었다. 종전의 생활보호제도는 일제 강점기의 조선 구호령을 답습한 구빈법적 성



격의 것으로 수급자격을 인구학적 요인을 중심으로 범주화함으로써 모든 국민의 인간다운 생활보장이라는 기본정신에서 벗어나 있다고 보았다. 특히 1998년 외환 위기에서 발생한 다수의 실업자 등에서 대처한다는 데에 종전의 생활보호제도가 한계가 있음을 지적하면서 시민단체들이 1년여에 걸쳐 입법운동을 추진하여 획득한 성과라는 점에 큰 의미가 있다.

이것은 수급자격을 노동능력 여부와 무관하게 보건복지부 장관이 행하는 최저 생계비를 기준으로 판단하며, 급여항목에 주거급여가 추가되었다는 점에서 종전의 생활보장제도와 차이가 있다. 기존의 생활보호법에서는 빈곤을 사회적 책임으로 간주하였으나 국민기초생활보장법은 빈곤을 사회적 책임으로 강조하고, 수급권자의 권리성을 부각시켰다. 또한, 이 제도는 생산적 복지이념에 따라 자활서비스에 역점을 두고 직업훈련, 취업알선, 생업자금 융자 등의 정책을 추가하였다(보건복지부, 2001). 이러한 생활보호법과 국민기초생활보장법 주요한 내용을 비교하면 <표 1>과 같다. 국민기초생활보장법 실시 이후 대규모의 사회복지전담공무원을 일선기관에 확대·배치하였는데 사회복지전담공무원제도는 공공부조제도가 시행된 이후 비전문인력이 사업을 수행하면서 파생된 문제점 즉 임의적인 대상자 선정, 단순구호 위주의 부조, 개별적인 상담 및 지도의 결여, 사후 서비스의 결여 등을 해결하고자 시행되었다. 사회복지전담공무원은 1987년부터 사회복지사 1급, 2급, 3급 자격을 갖춘 사람 중에서 각 지방자치단체장이 선발하여 지방 별정직 7급으로 임용하였고 전국 47명이 임용되었다. 1991년 사회복지전문요원 직무 및 관리 운영에 관한 규정이 제정되어 사회복지전문요원들의 직무가 명확해졌다. 1992년 사회복지사업법과 지방공무원 임용령을 개정하였다. 이때 사회복지직 5급-9급으로 사회복지 직렬을 신설하였다. 1994년 사회복지전문요원을 지방 별정직 8급으로 낮추어 임용하기 시작하였다. 한편 사회복지사의 자격요건에 대한 논의 결과 1997년에 ‘사회복지사업법’이 제정되어, 2003년 1월부터 사회복지사 1급을 취득하기 위해서는 자격시험을 거치도록 한 규정을 두게 되었고, 대학 혹은 대학원을 졸업하고 2급 자격을 취득하기 위한 요건이 특정 학과의 졸업이 아닌 지정과목 이수로 바뀌었다. 이어서 1999년 개정에서는 사회복지시설의 평가를 제도화하고 ‘사회복지전담공무원’에 관한 규정을 두었으며, 2000년 개정에서는 매년 9월 7일을 사회복지의 날로 정하였다.

1995년에는 사회복지전문요원 직무 및 관리운영에 관한 규정이 개정되고 아동복지, 노인복지, 모자복지의 업무가 추가되었고 사회복지전문요원의 별정 6급 승진 및 사회복지 전직이 승인되었다. 2000년 10월 이후 사회복지전담공무원은 별정직에서 일반직으로 전환되고, 신규 사회복지공무원의 직급이 9급으로 하향 조정되었다. 그리고 2011년까지 12,000여 명이 사회복지직 공무원으로 확충을 하였으나 사회복지업무를 타 직렬 10,000여 명 정도가 수행하고 있다.

1990년 이후, 복지국가의 기반을 형성하였고 이 시기의 사회복지 변화는 사회보험제도들이 적용 범위를 확장함으로써 공공부조제도가 시행상의 파행에도 불구하고 내용상 보충급여의 성격을 지님으로써 보완된 점, 사회복지서비스 관련 제도들이 요보호자의 사회참여 기회를 넓히면서 보완되고 사회복지시설의 평가제도가 시행됨으로써 시설사업의 개선에 실마리가 마련된 점, 민간 주도의 공동모금이 제도화된 점 등을 들 수 있다(김경옥, 2001).

## 2) 사회복지직 공무원의 역할

사회복지사업법 제14조에는 사회복지전담공무원의 역할을 ‘관할지역 내의 사회복지를 필요로 하는 사람 등에 대하여 그 생활실태와 가정환경 등을 파악하고, 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 행한다’라고 규정되어 있으나, 사회복지전담공무원이 맡은 업무를 분야별로 나누어보면, 보건복지부의 업무로는 공공부조로서 기초생활보장사업 및 자활사업, 의료급여, 사회복지서비스로서 저소득 노인, 아동, 장애인 지원사업, 소년소녀가장지원사업, 노인 일자리사업, 경로당지원사업, 아동급식사업, 각종 차상위계층지원사업 등을 담당하고 있다. 또한 여성가족부의 보육료감면사업과 저소득 모부자가정지원사업, 청소년위원회의 청소년 관련 사업, 건설교통부의 주거복지사업, 교육부의 유치원교육비 감면과 방학 중 아동급식사업, 보건청의 유공자지원사업, 통일부의 북한이탈주민에 대한 지원사업 등을 담당하고 있다. 게다가 지방공무원으로서 각 지방정부의 시책사업과 행정업무를 동시에 수행하고 있다.

이와 같은 사회복지전담공무원의 역할은 공공부조제도의 효과적 집행과 전문적인 사회복지서비스 수행, 공공전달체계의 중추로서 과학적이고 사실을 반영한 자

산조사로 요약될 수 있으며, 이는 사회복지사로서 해야 할 역할과 공무원으로 해야 할 역할을 동시에 수행하는 것이다. 즉 사회복지전담공무원은 법과 규정에 따라 정책을 집행하고 자격을 심사하는 공무원으로서의 역할과 대인복지서비스를 제공하는 사회복지사로서의 역할을 동시에 수행하게 되는 것이다.

참여정부는 향후 사회복지정책의 방향을 분배와 성장의 악순환을 통한 일자리의 확대와 생산성 향상에 두고 있다. 2005년 보건복지부의 대통령 업무보고에서 비전을 ‘성장과 분배가 조화된 더불어 잘사는 사회’로 설정하고, 정책의 목표를 사회안전망의 획기적 보강, 사회적 약자의 참여 및 권리 증진, 저출산 고령사회 본격대응, 보건복지산업을 신성장의 동력으로 육성, 국민의 건강과 안전보장으로 제시하였다. 특히 우리 사회가 안고 있는 양극화와 고령화 등과 같은 복지환경의 변화에 따라 사회복지전담공무원의 역할은 더욱 확대되고 중요성 또한 증대될 것이다

### 3) 지방자치단체 사회복지 현황

2010년부터 지방자치단체의 사회복지예산이 점차 증가하는 추세로 2015년 전체 예산 27.8%인 468,152억 원으로 <표2>와 같이 복지예산이 지속적해서 증가하였으나 <표3>에서 나타나듯이 지방 사회복지공무원의 증가는 아주 미미하다.

< 표 2 > 지방자치단체 사회복지예산 비중

| 구 분            | 2010년     | 2011년     | 2012년     | 2013년     | 2014년     | 2015년     |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 전체예산<br>(억원)   | 1,398,565 | 1,410,393 | 1,510,950 | 1,544,201 | 1,586,520 | 1,681,012 |
| 사회복지예산<br>(억원) | 287,592   | 304,714   | 329,982   | 373,670   | 425,197   | 468,152   |
| 비중(%)          | 20.6      | 21.6      | 21.8      | 24.2      | 26.8      | 27.8      |

※ 지방자치단체 전체예산은 2012년도까지는 예산(일반회계+특별회계)기준, 2013년부터는 통합재정지출(일반회계+특별회계+가금)기준

< 표 3 > 지방사회복지공무원 증가

| 구 분          | 2004  | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   |
|--------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 지방사회복지공무원(명) | 8,013 | 10,393 | 10,581 | 12,566 | 14,338 | 15,939 |
| 증가율(%)       |       | 2.0    | 1.8    | 18.8   | 14.1   | 11.2   |

※ 현원 기준

▶ 자치단체 사회복지예산 비중 : 사회복지비(보건포함)가 전체 예산액에서 차지하는 비율  
 산식) 자치단체 사회복지예산 비중 = { (사회복지예산<sub>1</sub>) + 보건예산<sub>2</sub> } / 통합재정지출<sub>3</sub> } × 100

1) 사회복지예산 : 기초생활보장, 취약계층지원, 보육·가족및여성, 노인·청소년, 노동, 보훈, 주택, 사회복지일반

2) 보건예산 : 식품의약품안전, 보건의료

3) 통합재정지출 = 일반회계지출+특별회계지출+기금지출-보전지출(지방채상환, 다음연도 이월금 등)

● 관련정보 : 재정고(www.lofin.go.kr) / 「2014년도 지방자치단체 공무원 인사통계」(행정자치부, 지방인사제도과)

출처 : 2015. 행정자치통계연보(2014.12.31.기준)

지방사회복지예산 비중 <표 2>와 사회복지공무원의 증가 현황 <표3>을 보면 사회복지예산보다 사회복지공무원의 채용증가율이 2013년을 기점으로 오히려 감소하고 있다.

또한 <표 4>에서 지역별 사회복지전담공무원 현황을 보았을 때는 전국 현황으로 보면 정원대비 현원이 516명이 부족하고 제주도인 경우 20명이 부족한 상황이다. 더욱이 사회복지전달체계 개편으로 시군구의 통합조사·관리팀이 조직되면서 대부분 사회복지직 공무원이 시군구로 배치되고 읍면동에는 행정직이나 타 직렬들이 사회복지업무를 담당하고 있다.

< 표 4 > 지역별 사회복지전담공무원 현황(2013년 말 기준)

(단위: 명)

| 시도별 | 정원     | 현원     | 사회복지사  |       |    | 비고<br>(2013<br>인구) |
|-----|--------|--------|--------|-------|----|--------------------|
|     |        |        | 1급     | 2급    | 3급 |                    |
| 계   | 14,700 | 14,184 | 10,518 | 3,571 | 95 | 51,141,463         |
| 서울  | 2,005  | 1,860  | 1,424  | 427   | 9  | 10,143,645         |
| 부산  | 1,082  | 1,070  | 788    | 269   | 13 | 3,527,635          |
| 대구  | 729    | 697    | 534    | 162   | 1  | 2,501,588          |
| 인천  | 631    | 641    | 474    | 161   | 6  | 2,879,782          |
| 광주  | 441    | 420    | 318    | 102   | -  | 1,472,910          |
| 대전  | 396    | 395    | 309    | 76    | 10 | 1,532,811          |
| 울산  | 244    | 218    | 160    | 58    | -  | 1,156,480          |
| 세종  | 50     | 51     | 37     | 14    | -  | 122,153            |
| 경기  | 2,429  | 2,384  | 1,736  | 633   | 15 | 12,234,630         |
| 강원  | 715    | 692    | 496    | 190   | 6  | 1,542,263          |
| 충북  | 539    | 540    | 391    | 147   | 2  | 1,572,732          |
| 충남  | 822    | 799    | 614    | 176   | 9  | 2,047,631          |
| 전북  | 918    | 864    | 706    | 158   | -  | 1,872,965          |
| 전남  | 1,177  | 1,112  | 736    | 366   | 10 | 1,907,172          |
| 경북  | 1,213  | 1,176  | 850    | 321   | 5  | 2,699,440          |
| 경남  | 1,140  | 1,116  | 863    | 247   | 6  | 3,333,820          |
| 제주  | 169    | 149    | 82     | 64    | 3  | 593,806            |

< 표 5 > 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 수행량 분석을 보면 총 25개 분야로 축약이 되었으나 보건복지부 업무 이외의 각 부처 간 업무 협조와 더불어 지자체 사업수행 및 기타 행정업무를 수행해야 하는데 현재 조직 구성상으로 갈대기 형태의 직무 수행으로 읍면동의 사회복지업무 담당자들의 업무 부담은 더욱 크다. 복지사각지대 발굴과 같은 가정방문서비스는 사무실 내에서 민원 응

대 및 행정업무에 밀려나게 되어 저소득층과 밀접한 실질적인 사회복지서비스는 힘들어지고 있는 실정이다.

< 표 5 > 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 수행량 분석

| 연번 | 분야             | 전체 급여신청 및 관리 업무 중 부문별 사업량의 비율 (%) |
|----|----------------|-----------------------------------|
| 1  | 기초생활보장         | 25.9                              |
| 2  | 의료급여           | 3.2                               |
| 3  | 긴급지원           | 0.6                               |
| 4  | 자활지원           | 1.4                               |
| 5  | 차상위계층 사업       | 4.5                               |
| 6  | 기타 복지서비스       | 1.8                               |
| 7  | 기초노령연금         | 5.2                               |
| 8  | 노인복지 서비스       | 3.7                               |
| 9  | 보육 서비스         | 10.4                              |
| 10 | 아동복지 서비스       | 5.7                               |
| 11 | 장애인복지 현금급여     | 2.5                               |
| 12 | 장애인복지 서비스      | 1.4                               |
| 13 | 보건관련 서비스       | 0.3                               |
| 14 | 유관부처 복지사업      |                                   |
| 15 | 여성가족부          | 1.6                               |
| 16 | 고용노동부          | 0.1                               |
| 17 | 교육부            | 19.9                              |
| 18 | 국가보훈처          | 0.1                               |
| 19 | 국토교통부          | 2.0                               |
| 20 | 문화체육관광부        | 2.5                               |
| 21 | 방송통신위원회        | 1.7                               |
| 22 | 미래창조과학부(지식경제부) | 2.9                               |
| 23 | 안전행정부          | 0.5                               |
| 23 | 환경부            | 2.2                               |
| 25 | 농림축산식품부        | 0.0                               |
|    | 소계             | 33.5                              |
|    | 계              | 100.0                             |

이처럼 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원들은 과도한 업무에 노출되어 있다. 더욱이 사회복지공무원의 70~80%가 여성공무원으로 출산 및 육아휴직을 하는 경우가 많고 더욱이 최근 정신적 스트레스로 인한 병가 휴직도 많아지는 추세로 인력부족 및 업무 과중은 더욱 심각해지고 있다.

이처럼 사회복지정책은 1948년 정부 수립 이후 생활능력이 없는 대상자를 국가가 보호하기 위한 생활보호법이 1961년도에 제정되고 그 이후 여러 사회복지 관련법이 제정되면서 사회복지업무는 대상자별로 세분되고 2001년 생활보호법이 전면 개정되어 빈곤이 사회적 책임으로 강조하고 수급권자의 권리를 부각한 국민기초생활보장법으로 바뀌면서 다양한 사회복지제도가 생겨나고 이를 수행하는 사회복지업무 공무원도 증가하고 있다. 그러나 사회복지 현황에서 나타나듯이 정원보다 현원이 현저히 적은 수이며 또한, 현원에서도 육아휴직 및 병가 휴직 등으로 결원은 더욱 많아 가중된 업무로 인해 사회복지직 공무원의 기본 업무인 보호가 필요한 대상자를 찾아 방문하는 실질적인 서비스는 어려운 상황이다. 사회복지 대상자를 직접 만나 물질적인 아닌 심리적·정서적으로 보듬어주고 정신적 위안이 되어 줄 수 있는 실질적인 서비스 보다 사무실 내에서 민원 응대 및 행정업무처리에 급급하다. 이러한 업무처리는 정신적 스트레스 등으로 직무 만족에 좋지 않은 영향을 미칠 것이다.

## 2. 직무만족에 관한 이론

### 1) 직무만족의 의의 및 중요성

#### (1) 직무만족의 정의

1930년대 이후 직무만족에 대한 개념은 많은 학자에 의해 중요한 관심의 대상으로 주목받았으며, 오늘날까지 광범위하면서도 활발하게 연구가 진행되고 있다. 이러한 직무만족에 대한 개념은 경험적으로 측정하기 위해서 사용된 내용과 대

상이 다르므로 학자에 따라 다양하게 정의되고 있어 아직까지 일반화 되어있지 않았다. 다시 말하면, 직무만족에 관한 서로 다른 개념정의 위에서 서로 다른 측정방법을 사용해서 대부분의 연구가 수행되었기 때문이라고 볼 수 있다. 직무 만족에 대한 관심은 생산성 향상에 관심을 가진 학자들로부터 시작되었으며, 직무 만족이 수행을 촉진할 것이라는 가정에 따라 직무 만족에 영향을 주는 선행 요인과 직무 만족의 효과에 대한 연구가 중심을 이루고 있다. 직무 만족에 대한 정의는 일반적으로 학자들은 직무 만족을 크게 정서적 직무 만족과 인지적 직무 만족으로 구분한다. 정서적 직무 만족은 개인들이 자신의 전반적인 직무에 대해 느끼는 긍정적 정서를 의미한다. 인지적 직무 만족은 임금, 복지, 근무 시간 및 기타 직무와 관련된 특정 요인에 대한 개인의 만족도를 뜻하며 인지적 평가과정을 거치는 것으로 볼 수 있다.

직무만족에 대한 연구는 1924년 미국 시카고 전기회사에서 호손(Hawthorne)의 연구로부터 시작되었다고 할 수 있다. 호손의 연구는 본래 여러 조건이 노동자의 생산성에 미치는 영향을 보고자 시행되었다. 일련의 연구들을 통해, 작업 조건에서의 새로운 변화들이 일시적으로 생산성을 증가시킨다는 것, 이른바 ‘호손 효과’가 발견되었다. 이러한 생산성의 향상이 새로운 조건 자체가 아닌, 타인에 의해 관찰된다는 점 때문에 일어났다는 사실은 나중에 가서야 밝혀졌다. 이는 사람들이 임금뿐만이 아닌 다른 목적들을 위해 일을 한다는 강력한 증거로 작용하며, 학자들이 직무 만족의 다른 변인들을 탐색하는 시발점이 되었다.

호손 연구의 뒤를 이어 과학적 경영, 즉 ‘테일러리즘’ 또한 직무 만족 연구에 큰 영향을 미쳤다. 프레더릭 윈슬로 테일러(Frederick Winslow Taylor, 1911)는 직무를 수행하는 데 가장 효과적인 하나의 방법이 존재한다고 주장했다. 그 결과 산업 생산 철학에 큰 변화를 일으키며, 숙련노동과 성과급이 아닌 근대적 생산설비와 시급으로의 변화가 일어났고 그의 주장대로 생산성의 향상을 불러왔다. 그러나 이러한 환경에서 노동자들은 더 빠른 속도로 일하도록 강요되었으므로, 과학적 경영이 산업 현장에 적용된 초기에는 생산성이 많이 증가하지만 이로 인해 나중에는 노동자들이 지치고 불만을 품게 되어 생산성이 감소하는 것으로 분석되었다.

생산성 향상에 대한 관심에서 시작된 호손 연구와 테일러리즘에 대한 연구는



직무 만족과 직무 수행의 관계에 대한 연구를 촉발하고 산업 심리 및 경영학 분야의 핵심 연구 주제가 되었다. 그 결과 직무만족을 가져오는 요인과 직무만족의 효과, 특히 직무 만족과 수행의 관계에 대한 광범위한 연구가 이루어졌다.

스미스(Smith, 1955)는 “직무만족이란 각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감의 총화, 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인되는 하나의 태도”라고 정의함으로써 직무만족을 직무에 대한 호악감이라고 하는 감정과 태도와의 관련성으로 이해하고 있다. 한편, 길머(Gilmer, 1966)는 “직무만족 또는 불만족은 자기직무에 대하여 관계되는 일상적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과”라고 정의하고, 직무만족이란 용어는 직무태도와 종업원의 사기와 상호 교차적으로 사용되고 있지만 동의어는 아니라고 하였다.

프레더릭 허즈버그(Frederick Herzberg, 1966)의 두 요인 이론(혹은 동기 위생 이론)은 작업 환경에서의 만족도와 동기를 설명하고자 한다. 그에 따르면 만족과 불만족은 동기 요인과 위생 요인이라는 별개의 요인에 의해 야기된다. 동기는 개 개인이 개인적 목표와 조직의 목표를 성취하고자 지향하게 하는 내적인 힘으로, 자신의 직무 만족으로 이어진다. 이러한 동기 요인들은 해당 직업 또는 직무에 내재된 특성으로 볼 수 있다. 위생 요인은 임금, 회사 정책, 관리 방식을 비롯한 여타 근무 조건들을 의미하며, 충족이 되지 않았을 때 개인의 불만족을 일으킨다. 솔로몬과 코빗(Solomon & Corbit, 1974)의 상반 과정 이론에 따르면, 정서적 사건들은 두 종류의 과정을 발생시킨다. 우선, 해당 사건의 맥락에 맞는 정서가 발생한다. 즉, 부정적인 사건은 스트레스 혹은 불안 등의 정서를 일으키고, 긍정적인 사건은 만족감이나 편안함 등을 일으킨다.. 그와 함께, 위의 과정과는 반대되는 정서를 낳는 상반된 과정이 발생한다. 개인이 부정적인 사건을 겪고 나면 처음에는 그로 인한 부정적 정서를 느끼지만, 차차 적응됨에 따라 부정적 정서는 감소하고 긍정적 정서의 수준이 높아진다. 마찬가지로, 개인은 긍정적인 사건을 겪은 후에도 처음에는 그로 인한 기쁨을 느끼지만, 시간이 흘러 무더짐에 따라 차차 부정적인 정서의 수준이 다시 올라가게 된다. 이는 한 개인이 느끼는 긍정적인 정서를 향상하는 것이 단순하고 쉬운 과정이 아니라는 점을 보여 준다.

로크(Locke, 1976)의 정서 이론은 대표적인 직무 만족 이론이다. 그에 따르면 직무 만족은 개인이 자신의 직업에서 원하는 것과 실제로 경험하는 것 사이의

차이에 따라 결정된다. 나아가 개인이 원하는 기대치가 충족되거나 충족되지 못했을 때 그가 느끼는 만족 또는 불만족은 그가 특정 직무 요인을 얼마나 가치 있게 생각하는지에 따라 달라진다. 예컨대, 직장에서의 자율성을 중요하게 여기는 사람은 이를 중요하지 않게 생각하는 사람과 비교하여, 자율성에 대한 기대치가 충족되는 일을 할 때는 더 강한 만족을 느끼고 자율성에 대한 기대치가 충족되지 않는 일을 할 때는 더 강한 불만을 느끼게 된다. 해크먼과 올덤(Hackman & Oldham, 1976)의 직무 특성 이론은 특정 직무의 성격이 직무 만족을 비롯한 직무 변인에 어떤 영향을 주는지 탐구하는 틀로 널리 사용되었다. 이 이론에 따르면 기술 다양성, 과제 성격, 과제 중요성, 자율성, 피드백으로 이루어진 다섯 가지 핵심 직무 특성은 개개인이 느끼는 의미, 책임감, 실제 결과에 대한 지식에 영향을 주며 결과적으로 직무 만족, 출결, 직무 동기 등 여러 직무 변인으로 이어진다. 햇필드(Hatfieldetal, 1978)의 형평성 이론은 개인이 공정성을 인식할 때 사회적 관계를 기준으로 삼는다는 것을 보여 준다. 사회적 교환을 통해 개인은 자신이 투입한 양과 그로부터 얻은 이익을 비교하는 동시에, 타인과의 비교하게 된다. 사회적 집단이나 개인들 간에 형평성이 어긋난다고 인식할 때 개인은 그로부터 스트레스를 느끼게 된다. 히긴스(Higgins, 1987)의 불일치 이론은 불안과 낙담의 근본적인 원인을 설명하고자 한다. 자신의 책무를 다하지 못한 개인은 불안감을 느끼고, 수행 수준이 떨어지는 것을 후회하며, 자신이 원하는 것을 성취하지 못함으로써 낙담하게 된다. 이 이론에 따르면 개개인의 의무 혹은 책무들은 일종의 자기 지침으로 기능하여 성취되지 않았을 때 불안, 낙담, 실망감 등을 일으킨다. 반대로 그러한 의무 혹은 책무가 성취되었을 때는 정서적 보상과 조직 내 보상을 얻게 된다. 특질 이론 또한 널리 알려진 직무 만족 이론이다. 특질 이론에 따르면, 사람들은 어떤 직업을 갖고 있는가와 상관없이 자신이 특정한 수준의 만족감을 느끼게 하는 선천적인 특질을 지니고 있다. 이러한 접근법은 사람들이 어떤 직업들 갖든 시간이 흐르면 유사한 수준의 직무 만족을 유지한다는 것을 증거로 제시하여 주목을 받았다. 또한, 기존 연구에 따르면 일관성 쌍둥이들은 비슷한 수준의 직무 만족을 느낀다. 저지, 로크, 더햄(Judge, Locke, & Durham)이 1997년에 발표한 핵심 자기 평가 모형에 따르면, 개인이 느끼는 직무 만족을 결정하는 데에는 자존감, 일반적인 자기 효능감, 통제 소재, 신경증의 네

가지 요소가 존재한다. 그에 따르면 높은 자존감과 일반적인 자기 효능감, 내적 통제 소재, 그리고 낮은 신경증은 높은 직무 만족으로 이어진다고 하였다.

김종재(1997)는 “일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족상태를 말하게 되는데, 이는 직무수행에 영향을 미친다. 다시 말해, 직원이 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업 조건 등과 같은 제 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타낸 감정적 표현이다. 즉 직무만족이란 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도”라고 정의 내리고 있다.

이상에서 알아본 직무만족에 대한 정의는 직무만족에 대한 측정 방법에 따라 다르기 때문에 학자에 따라 다양하게 정의되고 있다. 직무만족에 대한 연구는 처음에 노동자의 생산성과 관련하여 시작하였으나 개인의 정서적 만족에 의해 직무만족도는 영향을 받는다는 사실이 확인된다. 또한, 개인의 선천적 특질에 의해서 개인 자신의 특정한 수준의 만족감을 느끼게 한다고 하였다. 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준이 직무환경에 대한 평가에 따라 얻어지는 만족정도가 직무만족으로 정의하고 이에 대한 직무만족이 왜 중요한지 알아본다.

## (2) 직무만족의 중요성

현대에 들어와서 조직 구성원의 직무만족 정도는 조직의 원활한 경영을 평가하는 중요한 기준이 되어오고 있다. 직무만족은 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되기 때문이다.(추현, 1993) 또한 직무만족은 관리자에게도 매우 중요한 의미를 가진다. 직무만족이 조직에 영향을 미치는 독립변수의 역할 때문이다. 즉 직무 자체에 만족하는 사람은 조직구성원의 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집중도, 육체적, 정신적 건강, 나아가 삶의 질을 높이는 데 이바지하는 반면, 조직에 불만족한 사람은 이직 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지는 부정적 결과를 초래할 가능성이 크다. 개인이 직무에 어느 정도 만족하느냐는 그의 생활 전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 주기 때문이다. 그러므로 직무만족의 중요성을 조직의 입장과 개인적 입장의 두 차원에서 살펴보고자 한다.

### ① 조직적 측면에서의 중요성

첫째, 자신의 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 조직구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 P.R(Public Relations) 하게 된다. 따라서 신입 구성원의 충원이 원활하게 이루어지고 조직에 대한 대외적 인식이 높아져 조직활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳게 된다.

둘째, 자신의 직무에 만족하는 구성원은 조직 외부뿐만 아니라 조직 내부에서도 동일한 인간관계를 유지해 나간다.

셋째, 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족이 높아지면 근무생활이 안정되어 생산성을 향상하고 이직률 및 결근율이 감소하여 이에 따른 조직 효과성을 높이는 결과를 얻을 수 있다. 따라서 조직구성원의 높은 직무 만족은 그것이 이직, 결근, 태업, 기타 조직구성원의 소외를 감소시킴으로써 장기적인 관점에서 목표달성에 공헌하게 된다(박연호, 2000).

### ② 개인적 측면에서의 중요성

첫째, 직무만족은 삶의 가치 판단적 측면에서 중요하다. 대부분 성인은 일상생활의 주요 부분을 직무를 통하여 생계를 위한 주요 소득원천의 수단으로 활용할 뿐만 아니라 직무수행의 성과로부터 도출되는 성취감은 생의 보람을 찾을 수 있게 하여 궁극적으로는 직무수행이 개인의 행복을 창출하는 주요기반이 된다는 점이다.

둘째, 직무만족은 정신 건강과 관련된 면에서 중요하다. 직무와 관련하여 불만을 느끼는 경우 전이 효과를 일으켜 일상생활의 기타 영역에서 불만을 초래하게 되며, 가정생활이나 여가활동에까지 불만을 일으키게 하는 요소로 작용한다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만이 쌓이게 되면 그것이 개인의 신체적 건강뿐만 아니라 정신적 건강에도 영향을 미치게 된다(장성숙, 1998 : 이종두, 1996).

## 2) 직무만족에 영향을 미치는 요인

조직구성원의 직무만족은 내적, 외적 환경 및 개인적 특성에 따라 다르게 나타나고 직무만족을 명확하게 규명하기란 쉬운 일이 아니므로 먼저 학자들의 선행 연구를 살펴본 다음 이를 근거로 하여 이 연구에서 필요로 하는 직무만족의 결정 요인을 추출해 보고자 한다.

파레스 등(Farace et al., 1977)에 따르면 개인의 직무 만족에 영향을 주는 환경적 요인으로는 직무에 따르는 커뮤니케이션 요구가 있다. 이는 개개인이 특정기간 동안 처리해야 할 커뮤니케이션의 빈도와 난이도를 의미한다. 조직에 속한 개인들은 커뮤니케이션 과중이나 커뮤니케이션 부족을 경험할 수 있으며, 이는 각각 그의 직무 만족도에 영향을 준다. 커뮤니케이션 과중은 짧은 시간 동안 지나치게 많은 메시지를 수신해 결과적으로 그러한 메시지들을 전부 처리하는 것이 불가능한 상황이나, 그가 처리하기에 지나치게 어렵고 복잡한 메시지를 맡게 되었을 때를 말한다. 한편, 커뮤니케이션 부족이란 개인이 가진 능력에 비해 부족한 메시지나 업무량을 맡게 되었을 때를 의미한다. 커뮤니케이션 과중과 부족은 모두 낮은 직무 만족도로 이어진다.

상사와 부하 간의 커뮤니케이션 또한 중요한 환경적 요인이다. 부하 직원이 상사의 행동을 어떻게 인식하는지에 따라 직무 만족에 긍정적 영향 또는 부정적 영향을 미칠 수 있다. 표정, 시선, 언어 표현, 그리고 신체 움직임 등의 커뮤니케이션 행위는 상사와 부하의 관계에 중요하게 작용한다. 버군 등(Burgoon et al., 1996)에 따르면 그중에서도 비언어적 메시지는 인상 형성, 매력, 사회적 영향, 그리고 정서 등 관계적인 상호 작용에서 중추적인 역할을 한다.

따라서 상사가 부하 직원과 소통할 때 사용하는 비언어적 단서들은 때로 언어적인 메시지보다도 중요할 수 있다. 상사에 대해 부정적으로 생각하는 이들은 결국 그만큼 직무 동기가 떨어진다. 친근하고 열린 소통 방식을 사용하는 상사들은 부하 직원으로부터 긍정적인 피드백과 높은 직무 만족도를 얻지만 불친절하고 닫힌 소통 방식을 사용하는 상사들은 부하 직원의 부정적인 피드백과 낮은 직무 만족도를 경험하게 된다.

직무 만족에 영향을 주는 개인적 요인 중 대표적인 것으로는 기분과 정서가 있다. 기분은 정서보다 오래 지속하며 특정한 원인이 없으며 상대적으로 강도가 약하다. 반면 정서는 기분보다 강도가 강하고, 짧은 시간 지속되며 분명한 원인이거나 대상이 존재한다. 와이스(Weiss, 1999)에 의하면 기분은 전반적인 직무 만족과 연관이 있으며, 긍정적 정서와 부정적 정서 또한 전반적 직무 만족에 큰 영향을 미친다. 또한 피셔(Fisher, 2000)에 따르면 부정적 정서의 억압은 직무 만족을 감소시키며, 긍정적 정서의 경험은 직무 만족을 향상한다고 하였다(김경옥, 2001).

또한, 브리프와 와이스(Brief & Weiss, 2002)에 따르면 성격 역시 직무 만족의 개인차를 낳는 요인이다. 성격 특질 중에서 신경증적 성향은 부정적 정서와 강한 정적 상관을 가져, 낮은 직무 만족으로 이어진다. 반면 외향성은 긍정적 정서와 강한 상관관계를 가져, 높은 직무 만족을 비롯한 전반적인 삶의 만족에 영향을 준다. 이러한 개인적 차이들은 개개인이 임금, 근무 조건 등 객관적인 직무 상황을 어떻게 인식하는지에 영향을 주며 그들의 직무 만족도로 이어진다.

길머(Gilmer, 1966)는 직무만족의 결정요인으로 대상자의 일반적인 특성에 따른 ① 안전 ② 승진 ③ 보수 ④ 직무의 본질적 측면 ⑤ 감독 ⑥ 의사소통 ⑦ 직무의 사회적 측면 ⑧ 작업환경 ⑨ 복리후생 등 9가지를 들고 있다. 제럴드(Gerald, 1986)는 직무만족의 결정요소로서 ① 직무 그 자체 ② 성취감 ③ 책임감 ④ 인정 ⑤ 승진 ⑥ 임금 ⑦ 직업의 안전성 ⑧ 직무환경 ⑨ 감독 ⑩ 동료 ⑪ 조직 ⑫ 의사소통 등 12개 영역으로 분류하였다.

또한, 로난(Ronan, 1973)은 직무만족 요인으로서 ① 직무 내용, 수행된 실제 업무, 업무에 대한 통제 ② 직접적인 통제 ③ 조직과 그 관리 ④ 승진기회 ⑤ 보수와 기타 재정적 편익 ⑥ 동료 ⑦ 작업환경 등을 들고 있다. 로크(Locke, 1976)는 직무만족 요인을 사상(events)과 행위자(agent)로 구분하여 연구하였으며 그 결과 직무만족에 영향을 주는 대표적 요인으로 ① 직무 자체 ② 보수 ③ 승진 ④ 인정 ⑤ 복리후생 ⑥ 작업환경 ⑦ 감독 ⑧ 동료 ⑨ 회사경영방침 등을 제시하면서 그의 사상과 행위자 체계와 비교하여 ①에서 ⑥까지는 사상에 해당하며, ⑦에서 ⑨까지는 행위자에 해당한다고 하였다.

Cornell 대학연구소는 직무만족의 결정요인을 직무, 봉급, 승진, 감독, 동료 등을 선정하였다.(정한택, 1974)

이상과 같이 여러 학자의 연구에서 직무만족의 결정요인에 대하여 살펴보았다. 이들은 대체로 직무 자체, 승진, 인정, 복리후생, 감독, 동료, 직무환경, 직업의 안정성, 보수, 조직과 관리 등의 요인들을 제시하고 있으며 이들 사이에서는 서로 다른 것도 있으나 어느 정도 공통적인 요인이 있음을 알 수 있다.

따라서 본 연구에서는 직무만족의 요인으로서 앞에서 여러 학자가 전반적으로 많이 지적하고 있는 요인이면서 또한 연구의 목적에 어느 정도 적합할 것으로 보는 승진, 감독, 동료, 직무 자체, 보수 등 5가지를 선정하였다.

### 3. 선행 연구 분석

지금까지 직무만족에 관한 많은 선행연구가 있었으나 그중 일부 연구들은 직무만족의 변화가 오로지 개인차이(가치관, 동기, 성, 연령, 교육 등)의 함수임을 은연중에 가정하고 있었다.

19세기 말에서 20세기 초입에 직무만족에서 경제적 요인이 중요하다는 견해를 피력한 Traylor의 과학경영이론은 직무만족과 경제적 보상 간의 일관성 있는 연관성을 얻어내는 데에는 실패하였다. 그 이후에 1913년 뮌스터버그(Hugo Munsterberg)의 연구는 근로자들이 단조롭고 반복적인 직무에 불만을 느낀다는 결과를 발표하였으며, 이들의 견해는 오늘날까지도 받아들여지고 있다.

직무만족의 전반적인 만족 수준을 측정하기 위한 척도를 개발한 Brayfie와 Crockettm의 연구(1955)에 의하면 직무만족이 높으면 생산성이 높다고 지적하고 있으며 Porter와 Streers(1973)도 직무만족이 높으면 전직과 결근률이 낮다고 설명하고 있다. 반면 Kahn과 Katz의 연구(1966)에서는 직무만족과 생산성 사이에는 상관관계가 없으며 Cherrington의 연구(1971)에서도 직무성과 사이에는 관계가 없다고 주장하고 있다(최소연, 1987, 재인용).

백홍기의 연구 「사회복지사의 직무만족에 관한 연구」(1997)에서는 매슬로우 욕구단계이론의 5가지 요인만을 인용하여 비교, 분석하였다. 사회복지사들의 직무요인별 가장 만족도가 높은 요인은 경력 및 인정, 성취감 및 상대성, 수평적,



수직적 인간관계, 일체감, 직무 자체의 순으로 나타났다. 한편 사회복지사들의 직무요인별 가장 불만족스러운 5가지는 보수, 승진, 업무환경, 사회적 공헌 및 연수 기회, 채용 및 근무평정으로 나타났다.

장정숙의 『동사무소 사회복지사의 직무만족에 관한 연구』(1998)에서 직무만족의 영향요인으로는 승진, 인간관계, 근무환경, 사회적 안정감, 자율성이라는 결론을 내렸다

이상에서 선행연구들이 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 살펴보았다, 선행연구들이 직무만족에 영향을 미치는 요인을 개인적 요인과 환경적 요인으로 구별하였는데 개인적 요인은 개인의 경력, 성별 및 인구 사회학적 요인과 성격 및 능력 등이며 환경적 요인은 작업환경, 직무조건, 사회적 공헌, 성취감, 보수, 승진 등이다. 그러나 본 논문에서는 환경적 요인 중에서 직무 분야의 6가지 변인 즉, 직무의 가치, 보수의 적정성, 승진의 기회, 동료 및 상사와의 관계, 감독의 공정성만으로 집약하여 직무만족에 영향을 미치는 변인들을 확인하도록 한다. 그러나 개인적 요인의 경우 직무 분야와 구별하지 않고 통합하여 직무만족에 대한 영향력을 분석하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

본 연구에서는 제주지역의 사회복지업무를 수행하고 있는 공무원을 대상으로 개인적 특성요인과 개인 직무특성에 따른 직무만족도를 비교 연구하고자 한다. 직무만족도에 관련된 영향력을 규명하기 위해 본 연구에서는 종속변수를 직무만족도로 두었으며 독립변수로는 개인적 특성인 인구통계학적 특성 9가지 요인으로 하고, 종속변수인 직무 특성에 따른 하위분야로 감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직의 6가지 요인으로 하여 연구모형을 설계하였다. 따라서 본 연구에서는 직무만족의 다양한 결정요인 중에서 사회복지업무를 수행하는 공무원의 개인적 특성과 개인 직무 관련 요인에 대한 직무만족도에 차이가 있는가



를 분석하고, 이러한 개인적 특성과 개인 직무 관련 요인에 따라 직무특성 하위 요인별 직무만족도의 차이가 있는가를 분석하고자 한다.

## 1. 연구가설

본 연구에서는 사회복지업무를 하고 있는 공무원의 개인 특성 요인과 직무 관련 요인에 따라 직무 특성 하위요인별 직무만족도에 차이가 있는지를 파악하고자 하였다. 또한 5가지 직무만족 결정요인에 따라 직무만족도의 변수(직무에 대한 흥미, 발전 가능성, 업무량, 지식과 기술)에 차이가 있을 것이라는 전제하에 다음과 같은 2개의 가설을 제시하였다.

**가설 1. 개인 특성 요인과 직무 관련 요인에 따라 직무 자체 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.**

1-1. 개인 특성 요인(연령, 성별, 학력, 결혼 유무)에 따른 직무 자체 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

1-2. 개인 직무 관련 요인(직렬, 직급, 공무원 재직 기간, 사회복지업무 재직 기간, 근무부서)에 따른 직무 자체 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

**가설 2. 개인 특성 요인과 직무 관련 요인에 따라 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.**

2-1. 개인 특성 요인에 따른 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

2-2. 개인 직무 관련 요인에 따른 직무특성 하위변수(감독, 보수, 승진, 동료·상사, 전문성·교육, 전직·이직)별 직무만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

## 2. 연구대상

본 연구는 제주특별자치도 지방자치단체 5급 이하 사회복지업무를 하고 있는 사회복지직 공무원과 일반 행정직 및 타 직렬 공무원을 그 연구 대상으로 하였으며, 본 연구에서는 총 400부의 설문지를 작성하여 발송하였으며, 사회복지직 공무원에게 196부의 설문지를 발송하여 185부의 설문지를 회수하였으며, 일반 행정직 및 타 직렬의 경우 설문지 203부를 발송하고 152부의 설문지를 회수하였다. 따라서 설문지 400부 중에서 337부를 회수하고 그 중 불성실 답변 2부를 폐기하고 335부를 분석하였다. 이는 <표6>과 같이 구성되었다.

< 표 6 > 연구대상

| 구 분 | 연구집단                     | 연구대상(명) |
|-----|--------------------------|---------|
| 직렬별 | 사회복지직                    | 184     |
|     | 일반 행정직                   | 104     |
|     | 타 직렬<br>(보건직 및 사무기능직 이하) | 47      |
|     | 합 계                      | 335     |

본 연구를 위한 자료수집 기간은 4월 2일부터 4월 11일까지이며 제주특별자치도청을 포함하여 제주시청, 제주시의 모든 읍면동, 서귀포시청, 서귀포시의 모든 읍면동 소속 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원(공무직 포함)을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

### 3. 측정도구

본 연구에서는 개인적 특성과 관련된 일반적 사항 중 개인특성 요인인 연령, 성별, 학력, 결혼 유무 등의 4문항과 개인 직무 관련 요인인 직렬, 직급, 공무원재직 기간, 사회복지업무 재직 기간, 근무부서별 등의 5문항으로 총 9문항이며, 직무 만족도 5문항, 직무적 특성의 하위분야에서 감독에 관한 6문항, 보수에 관한 5문항, 승진에 관한 5문항, 동료·상사에 관한 5문항, 전문성·교육에 관한 3문항, 이직·전직에 관한 4문항을 합하여 총 42문항을 조사 분석하였다. 이를 바탕으로 사회복지업무를 수행하는 공무원의 직무만족도의 차이를 분석·비교하고자 한다.

하지만 개인적 요인은 직무 특성 하위요인에 영향을 미칠 수 있는 요인으로서 본 연구모형에서 독립변수로 설정하였으며 설문지 구성자체가 일반적 사항으로 구성되어 있고 또한 공무원 사회 자체의 고정적 성향으로 인하여 추가 분석적 요인으로 작용하고 있으므로 통계적 유의성이 검증되는 항목만을 선별하여 추가 설명하는 형식을 취하고자 한다.

직무만족 척도는 산업심리학 분야에서 널리 인정되고 있는 Smith(1969) 등에 의해 개발된 인지적 직무만족측정방식을 이용한 직무기술질문지인 JDI(Job Descriptive Index)와 유병주의 연구(1983)에서 사용된 이직과 전직에 관한 질문들이 일부 첨가하였다. 직무만족의 조사방법은 응답자 중심으로 긍정, 부정의 정도를 계량화하기 위한 리커트식 척도를 사용하고, 문항별로 5개의 카테고리를 마련하여 가장 만족한 정도를 1, 약간 2, 보통 3, 별로 4, 가장 불만족한 정도를 5로 하여 만족의 정도를 계량화 하였다. 이에 만족도가 높은 정도로 파악하기 위하여 역계산 하였다. 본 연구에서 사용된 설문은 세부분으로 나뉘어져 있다.

첫 번째 부분은 직무 자체에 대한 만족도를 측정하기 위한 5개의 문항으로 구성되어 있으며, 두 번째 부분은 직무 특성에 관한 하위변수를 측정하기 위해 6개 항목, 28개 문항으로 구성하였다. 세 번째 부분은 조사대상자의 개인적 특성에 관한 문항들로 기존의 연구와 사전조사를 참고로 연령, 성별, 학력, 결혼 유무에 따른 개인특성요인 4개 문항과 직렬, 직급, 재직 기간, 사회복지 재직 기간, 근무부서 등의 개인 직무특성요인 5개 문항으로 총 42개의 문항으로 구성되어 있으며 직무

만족 측정을 위한 구성을 도표화 하면 <표7>과 같다.

< 표 7 > 직무만족의 측정과 설문지 구성

| 변 수              |                      | 직무만족의 측정(직무 차원) | 문항<br>번호                               |                |
|------------------|----------------------|-----------------|--|----------------|
| 종<br>속<br>변<br>수 | 직무                   | 자체만족도           | 흥미, 장래성, 지식과 기술, 업무량                   | 1-5            |
|                  | 직무<br>특성<br>하위<br>변수 | 감독              | 감독유형, 기술적, 인간적 관계, 감독기술                | 6-11           |
|                  |                      | 보수              | 급여 수준, 공정 타당성                          | 12-16          |
|                  |                      | 승진              | 승진의 기회(공정성 기준)                         | 17-21          |
|                  |                      | 동료,상사           | 신의, 협조도, 친근감                           | 22-26          |
|                  |                      | 전문성,교육<br>전직,이직 | 교육 기회, 전문성<br>결근, 이직, 전직욕구             | 27-29<br>30-33 |
| 독<br>립<br>변<br>수 | 개인특성요인               |                 | 연령, 성별, 학력, 결혼 유무                      | 1-4            |
|                  | 개인직무특성요인             |                 | 직렬, 직급, 공무원 재직 기간,<br>사회복지 재직 기간, 근무부서 | 5-9            |
| 계                |                      |                 |  | 42             |

#### 4. 자료분석방법

수집된 설문자료는 SPSS WIN 18.0 프로그램을 활용하여 분석하였으며, 본 연구에 사용된 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach ' s α 계수를 산출하였다.

셋째, 측정변수들의 평균과 표준편차를 알아보기 위하여 기술통계분석을 하였다.

넷째, 조사대상자의 개인특성요인과 개인 직무특성요인 및 직무 특성 하위 변수에 따른 직무만족도 차이를 알아보기 위하여 T-test와 분산분석을 하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 인구통계학적 분석

본 연구는 제주특별자치도 지방자치단체 5급 이하 사회복지업무를 하고 있는 사회복지직 공무원과 타 직렬의 공무원에게 배부하였으며, 사회복지직 공무원에게 196부의 설문지를 배부하여 185부의 설문지를 회수하였으며, 일반 행정직 및 타 직렬의 경우 설문지 203부를 배부하고 152부의 설문지를 회수하였다. 따라서 설문지 337부를 회수하고 그 중 불성실 답변 2부를 폐기하고 335부를 분석하였다. 본 연구를 위한 자료수집 기간은 4월 2일부터 4월 11일까지이며 제주특별자치도청을 포함하여 제주시청, 제주시의 모든 읍면동, 서귀포시청, 서귀포시의 모든 읍면동 소속 사회복지업무를 담당하고 있는 공무원(공무직 포함)을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답자의 연령별, 성별, 학력별, 결혼 유무, 직렬별, 공무원 재직 기간, 사회복지업무 재직 기간, 근무부서로 구분하여 분석하면 <표 8>과 같다.

< 표 8 > 조사대상자의 인구통계학적 특성

| 구 분                        |                        | 빈도(명) | 비율(%) |
|----------------------------|------------------------|-------|-------|
| 연령<br>(n=335)              | 29세 이하                 | 32    | 9.6   |
|                            | 30세~35세                | 71    | 21.2  |
|                            | 36세~40세                | 60    | 17.9  |
|                            | 41세~45세                | 74    | 22.1  |
|                            | 46세~50세                | 52    | 15.5  |
|                            | 51세 이상                 | 46    | 13.7  |
| 성별<br>(n=335)              | 남                      | 110   | 32.8  |
|                            | 여                      | 225   | 67.2  |
| 학력<br>(n=334)              | 전문대학 졸업 이하             | 67    | 20.0  |
|                            | 대학교 졸업                 | 239   | 71.3  |
|                            | 대학원 재학 이상              | 28    | 8.4   |
| 결혼 유무<br>(n=334)           | 기혼                     | 239   | 71.3  |
|                            | 미혼                     | 95    | 28.4  |
| 직렬<br>(n=335)              | 사회복지직                  | 184   | 54.9  |
|                            | 행정직                    | 104   | 31    |
|                            | 기타<br>(보건직 및 사무기능직 이하) | 47    | 14.1  |
| 직급<br>(n=334)              | 6급 이상                  | 68    | 20.3  |
|                            | 7급                     | 93    | 27.8  |
|                            | 8급                     | 69    | 20.6  |
|                            | 9급 이하                  | 104   | 31.1  |
| 공무원<br>채직 기간<br>(n=335)    | 5년 이하                  | 120   | 35.8  |
|                            | 6년~10년                 | 58    | 17.3  |
|                            | 11년~20년                | 73    | 21.8  |
|                            | 20년 이상                 | 84    | 25.1  |
| 사회복지업무<br>채직 기간<br>(n=333) | 2년 이하                  | 149   | 44.5  |
|                            | 3년~5년                  | 60    | 17.9  |
|                            | 6년~11년                 | 47    | 14.1  |
|                            | 12년~14년                | 35    | 10.4  |
|                            | 15년 이상                 | 42    | 12.5  |
| 근무부서<br>(n=335)            | 제주도청                   | 46    | 13.7  |
|                            | 행정시청                   | 137   | 40.9  |
|                            | 읍·면사무소                 | 48    | 14.4  |
|                            | 동주민센터                  | 104   | 31.2  |

연령별로 29세 이하가 32명(9.6%), 30~35세가 71명(21.2%), 36~40세가 60명(17.9%), 41~45세가 74명(22.1%), 46~50세가 52명(15.5%), 51세 이상이 46명(13.7%)으로 30대인 30세~40세가 131명(39.1%)으로 가장 높은 응답을 보였다.

성별로는 남자가 110명(32.8%)이고, 여자가 225명(67.2%)으로 여자가 남자보다 많은 응답을 보였다. 학력별로는 전문대졸 이하가 67명(20%)으로 고졸이 8명(2.4%), 전문대졸이 59명(17.6%)을 합한 수이다. 대졸이 239명(71.3%), 대학원 재학이상이 28명(8.4%)으로 대졸이 가장 많은 분포를 보여주고 있다. 결혼 유무에 따라 기혼은 239명(71.3%)이고 미혼은 95명(28.4%)으로 기혼이 압도적으로 많은 응답이었다.

직렬별로는 사회복지직이 184명(54.9%)이고, 행정직이 104명(31%), 기타(보건, 사무기능직이하)는 47명(14.1%)으로 세부적으로 사무기능직은 7명, 공무원직은 22명, 기타는 18명이다. 사회복지직이 다른 직렬보다 조금 많은 응답을 보였다.

직급별로는 6급 이상은 68명(20.3%)이며 5급 이상 10명을 포함한 수이다. 7급은 93명(27.8%), 8급은 69명(20.6%), 9급 이하는 104명(31.1%)으로 9급 이하가 다른 직급보다 조금 많은 응답을 보였다. 이는 사무기능직 및 공무원 45명을 포함하였기 때문이다.

공무원 재직 기간별로는 5년 이하는 120명(35.8%)이고, 6년~10년 58명(17.3%), 11년~20년은 73명(21.8%)은 11년~15년 49명, 16년~20년 24명을 합한 수이다. 21년 이상은 84명(25.1%)으로 5년 이하가 많은 응답을 보였다.

사회복지업무 수행기간별로는 2년 이하는 149명(44.5%), 3년~5년은 60명(17.9%), 6년~11년은 47명(14.1%)은 6년~8년 20명, 9년~11년 27명을 합한 수이다. 12년~14년은 35명(10.4%), 15년 이상은 42명(12.5%)로 2년 이하가 가장 많은 응답을 보였다. 이는 행정직외의 타 직렬 등의 인사이동에 의한 짧은 근무기간이 포함되었기 때문이다. 근무부서별로는 제주도청이 46명(13.7%), 시청은 제주시청 90명과 서귀포시청 47명을 합한 수로 137명(40.9%), 13개 읍면사무소는 서귀포시읍·면 24명과 제주시 읍·면의 24명을 합한 48명(14.4%), 31개 동 주민센터는 제주시의 동 73명과 서귀포시 동 31명을 합한 104명(31.2%)으로 시청이 많은 응답을 보였다. 이는 사회복지전달체계 개편에서 시 본청에 통합조사·관리팀이 구성되면서 사회복지대상자 조사 관리업무가 시 본청으로 이관 되었기 때문으로 여겨진다.

따라서 전체 응답자 중 연령으로는 30대인 30~40세까지의 응답자가 131명(39.1%), 40대인 41~50세까지의 응답자가 126명(37.6%)으로 비슷했고, 성별로는 여자가 225명(67.2%)으로 월등히 높았고, 학력별로는 대학교 졸업자가 239명(71.3%)이고, 직렬별로는 사회복지직이 184명(54.9%), 직급별로는 9급 이하가 104명(31.1%), 결혼 유무는 기혼이 239명(71.3%), 공무원 재직 기간별로는 5년 이하가 120명(35.8%)이고 사회복지업무 재직기간은 2년 이하가 149명(44.5%), 시청소속이 137명(40.9%)으로 나타났다.

## 2. 측정변수의 신뢰성 분석

### 1) 직무특성 하위변수별의 신뢰도 분석

신뢰도 분석은 어떤 질문을 일정한 시간을 두고 계속할 경우 비슷한 답변이 계속되는지에 대해 판단하는 분석 방법으로써 측정된 결론가치에 일관성, 정확성, 의존가능성, 안정성, 예측가능성과 관련된 개념이다. 신뢰성 분석(Reliability Analysis)은 동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정한 결과가 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하고 있다.

본 연구에서는 공무원의 직무적 요인이 직무 만족도에 미치는 영향에 대한 개념을 5점 리커드 척도로 측정하고 이에 대한 신뢰성 분석을 실시하였는데, 일반적으로 기존 연구에서 널리 사용되고 있는 내적 일관성 검증법을 사용하였다. 이 방법은 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외함으로써 측정도구의 신뢰도를 높이는 것이다.

내적 일관성의 정도를 구하기 위해서는 Cronbach's  $\alpha$  계수를 계산하는데 모든 상황에서 적용하기는 어렵겠지만, 일반적으로 Cronbach's  $\alpha$  계수가 0.7 이상이면 비교적 높은 신뢰도인 것으로 제시되고 있다.

본 연구에서는 5점 리커드척도 측정 문항으로 측정된 모든 변수에 대해 신뢰도 분석을 한 결과를 <표 9>의 도표로 작성하였다.



< 표 9 > 직무특성 하위분야의 신뢰도 분석

|                  | 하위<br>변수    | 측정항목          | N   | 평균   | 표준<br>편차 | Cronbach's<br>α값 |
|------------------|-------------|---------------|-----|------|----------|------------------|
| 직<br>무<br>특<br>성 | 감독          | 상사의 건의 수용     | 335 | 3.67 | .99      | .93              |
|                  |             | 상사의 업무수행 도움정도 | 335 | 3.77 | .99      |                  |
|                  |             | 직무수행의 자율성     | 335 | 3.81 | .90      |                  |
|                  |             | 상사의 존경정도      | 335 | 3.71 | .97      |                  |
|                  |             | 상사의 의사소통      | 335 | 3.21 | .99      |                  |
|                  |             | 상사의 공정평가성     | 335 | 3.63 | .91      |                  |
| 직<br>무<br>특<br>성 | 보수          | 보수격차의 타당성     | 335 | 3.19 | .86      | .84              |
|                  |             | 보수산출의 합리성     | 335 | 3.01 | .82      |                  |
|                  |             | 현재보수의 만족도     | 335 | 2.49 | .92      |                  |
|                  |             | 보수의 공정성       | 335 | 2.78 | .92      |                  |
|                  |             | 보수의 타당성       | 335 | 2.62 | .95      |                  |
| 직<br>무<br>특<br>성 | 승진          | 승진기간의 적합성     | 335 | 2.45 | .92      | .88              |
|                  |             | 직무성과 반영도      | 335 | 2.39 | .89      |                  |
|                  |             | 승진의 공정성       | 335 | 2.44 | .90      |                  |
|                  |             | 근무평가의 공정성     | 335 | 2.64 | .90      |                  |
|                  |             | 승진제도의 개선      | 335 | 2.63 | 1.04     |                  |
| 직<br>무<br>특<br>성 | 동료·<br>상사   | 동료·상사간의 신뢰성   | 335 | 3.77 | .76      | .90              |
|                  |             | 도움정도          | 335 | 3.93 | .76      |                  |
|                  |             | 사적 친밀감        | 335 | 3.87 | .78      |                  |
|                  |             | 업무관련 협조성      | 335 | 3.92 | .80      |                  |
|                  |             | 동료간의 칭찬정도     | 335 | 3.80 | .83      |                  |
| 직<br>무<br>특<br>성 | 전문성<br>· 교육 | 교육의 기회        | 335 | 3.13 | .97      | .59              |
|                  |             | 교육기회 참여정도     | 335 | 3.09 | 1.01     |                  |
|                  |             | 전문지식 필요정도     | 335 | 4.01 | .89      |                  |
| 직<br>무<br>특<br>성 | 전직·<br>이직   | 결근 욕구         | 335 | 3.41 | 1.03     | .85              |
|                  |             | 이직 고려         | 335 | 3.12 | 1.18     |                  |
|                  |             | 전직의 노력        | 335 | 2.50 | 1.08     |                  |
|                  |             | 현수준의 보수보장 시   | 335 | 3.25 | 1.21     |                  |
|                  |             | 전직고려          | 335 | 3.25 | 1.21     |                  |

하위변수별 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 살펴보면 감독 .928, 보수가 .838, 승진이 .88, 동료상사가 .90, 전문성·교육 .58, 전직·이직 .84로 나타났다. 전문성·교육 부분에서 Cronbach's  $\alpha$ 계수 .58로 낮은 신뢰도를 보이고 나머지 부분에서는 만족할만한 수준의 신뢰도를 보임으로써 이후 분석에 의미 있는 해석을 위한 필요조건을 갖추었다고 말할 수 있다.

## 2) 직무 자체 만족도의 신뢰도 분석

본 연구에서는 위에서 설명하였듯이 종속변수에 대한 5점 리커트 척도 측정문항 또는 신뢰성 분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 10>과 같다. 도표에서 볼 수 있듯이 종속변수인 직무 자체 만족도의 Cronbach's  $\alpha$ 계수가 .78로 측정되어 만족할 만한 수준의 신뢰도를 보임으로써 이후 분석에 의미 있는 해석을 위한 조건이 된다고 할 수 있다.

< 표 10 > 직무 자체 만족도의 신뢰도 분석

| 측정 변수           | 측정 항목               | N   | 평균   | 표준 편차 | Cronbach's $\alpha$ 값 |
|-----------------|---------------------|-----|------|-------|-----------------------|
| 직무<br>자체<br>만족도 | 현재 직무의 흥미정도의 만족수준   | 334 | 3.46 | .96   | .78                   |
|                 | 현재 직무의 발전도움정도의 만족수준 | 334 | 3.58 | .89   |                       |
|                 | 지식과 기술의 이용정도의 만족수준  | 335 | 3.38 | .90   |                       |
|                 | 현재 근무시간의 만족정도       | 335 | 2.85 | 1.06  |                       |
|                 | 직무 중요성              | 334 | 3.23 | 1.02  |                       |

## 3. 종속변수의 기술통계분석

본 연구의 표집 사례 수는 335개에 대한 독립·종속변수의 기술통계분석 결과로

설문문항의 응답은 리커트식 척도 5점 척도로 구성하였는데 가장 만족한 정도를 1, 약간 2, 보통 3, 별로 4, 가장 불만족한 정도를 5로 하여 만족의 정도를 계량화하였다. 이에 만족 정도를 역계산 하였다.

앞서 살펴본 독립변수와 종속변수를 대상으로 < 표11 >과 같이 기술통계 분석을 하였다.

< 표 11 > 종속변수의 기술통계분석

| 구 분          |        | N   | 최저값  | 최대값  | 평균(M) | 표준편차 (SD) |
|--------------|--------|-----|------|------|-------|-----------|
| 직무           | 자체 만족도 | 335 | 1.00 | 5.00 | 3.30  | .71       |
| 직무특성<br>하위변수 | 감독     | 335 | 1.00 | 5.00 | 3.63  | .83       |
|              | 보수     | 335 | 1.00 | 5.00 | 2.82  | .69       |
|              | 승진     | 335 | 1.00 | 5.00 | 2.51  | .77       |
|              | 동료,상사  | 335 | 1.80 | 5.00 | 3.86  | .67       |
|              | 전문성·교육 | 335 | 1.00 | 5.00 | 3.41  | .71       |
|              | 전직     | 335 | 1.00 | 5.00 | 2.93  | .93       |

<표11>에서 나타났듯이 동료·상사 관계에서 평균값 3.86으로 다른 변수들보다 높게 나왔다. 즉 직무적 사항에서 사회복지업무를 수행하는 공무원들의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 상대적으로 승진 부분에서는 평균값이 2.51로 다른 변수보다 낮아 만족도가 낮음을 말해주고 있다.

감독부분은 평균값은 3.63으로 만족도가 동료, 상사 다음으로 보통이상으로 만족하며, 전문성·교육에 대해서도 평균값이 3.40으로 만족스러운 정도이며 전직·이직 부분에서는 평균값이 2.93으로 보통 이하의 만족 정도이며 보수부분에서는 평균값이 2.81로 보통 이하의 만족스럽지 않은 정도이다.

종속변수인 직무 자체 만족도는 평균값이 3.30으로 보통이상의 만족스러운 정도를 나타내고 있다.

따라서 종속변수인 감독, 동료·상사관계, 전문성·교육 부분에 대해서는 만족도가 높으나 보수, 승진, 전직·이직에 대해서는 불만족에 가깝게 나타났고 직무 자체 만족도는 높은 것으로 나타났다.

#### 4. 직무만족도 차이검증

##### 1) 개인특성요인별 직무 자체 만족도

###### (1) 연령별 직무 자체 만족도

개인특성 요인 중 연령별에 따른 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표 12>와 같다.

< 표 12 > 연령별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분    | 사 례 수 | 평 균  | 표 준 편 차 | F    | P    |
|--------|-------|------|---------|------|------|
| 29세 이상 | 32    | 3.18 | .66     | 2.64 | .02* |
| 30-35세 | 71    | 3.24 | .63     |      |      |
| 36-40세 | 60    | 3.14 | .66     |      |      |
| 41-45세 | 74    | 3.30 | .75     |      |      |
| 46-50세 | 52    | 3.59 | .61     |      |      |
| 51세 이상 | 46    | 3.33 | .83     |      |      |
| 합 계    | 335   | 3.30 | .70     |      |      |

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

연령별 직무만족에서 F값이 2.64의 유의확률이 .02로 유의수준 .05범위수준을 만족하게 하므로 연령에 따라 직무 자체 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다.

이는 연령이 어릴수록 개인 자신의 가능성에 대해 높이 평가되어지고 이에 대한 직무자체의 환경은 따라주지 않아 40대에 들어서 이에 대한 환경적응과 개인 자신의 직장 내에서의 위치에 의한 만족도가 높게 나타는 것으로 보여진다.

(2) 성별 직무 자체 만족도

개인특성 요인 중 성별에 따른 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표13>에서 나타나듯이 성별 직무만족에서 T값이 -.01의 유의확률이 .99로 성별에 따른 직무만족도 차이는 없는 것으로 나타났다.

< 표 13 > 성별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분 | 사례수 | 평균   | 표준편차 | T    | P   |
|-----|-----|------|------|------|-----|
| 남   | 110 | 3.30 | .77  | -.01 | .99 |
| 여   | 225 | 3.30 | .67  |      |     |
| 합 계 | 335 | 2.69 | .70  |      |     |

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

(3) 학력별 직무 자체 만족도

개인특성 요인 중 학력별에 따른 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표 14>와 같다.

< 표 14 > 학력별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분       | 사례수 | 평균   | 표준편차 | F    | P    |
|-----------|-----|------|------|------|------|
| 전문대졸 이하   | 67  | 3.50 | .74  | 3.38 | .03* |
| 대학교 졸업 이상 | 239 | 3.24 | .70  |      |      |
| 대학원 재학 이상 | 28  | 3.27 | .59  |      |      |
| 합 계       | 334 | 3.30 | .70  |      |      |

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

학력별 직무만족에서 F값이 3.38의 유의확률이 .03으로 성별에 따라 직무만족도 차이는 있는 것으로 나타났다. 전문대졸 이하가 직무자체 만족도는 높게 나타났고 이는 학력이 높을수록 기대치가 높아지기 때문에 직무자체의 만족도가 낮아지는 것으로 보인다.

#### (4) 결혼 유무별 직무 자체 만족도

개인특성 요인 중 결혼 유무별에 따른 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표 15>에서 나타나듯이 결혼 유무별 직무 자체 만족에서 T값이 2.86의 유의확률이 .004로 유의수준 .05범위수준을 만족하게 하므로 결혼 유무별에 따라 직무 자체 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 기혼자가 직무자체 만족도가 훨씬 높게 나타났다.

< 표 15 > 결혼 유무별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분 | 사 례 수 | 평 균  | 표 준 편 차 | T    | P      |
|-----|-------|------|---------|------|--------|
| 기 혼 | 239   | 3.37 | .72     | 2.86 | .004** |
| 미 혼 | 95    | 3.12 | .63     |      |        |
| 합 계 | 334   | 3.30 | .70     |      |        |

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

## 2) 개인 직무 하위변수별 직무 자체 만족도

### (1) 직렬별 직무 자체 만족도

개인 직무 하위변수 중 직렬별 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표16>에서와 같이 F값이 8.20의 유의확률이 .00으로 유의수준 .001범위수준을 만족시키므로 직렬에 따라 직무 자체 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 기타직렬에서 직무 자체 만족도가 가장 높게 나타났다. 여기서 기타직렬은 보건직, 사무기능직, 공무원 등을 포함한다. 여기서 사회복지직이 행정직보다 직무 자체 만족도

가 높게 나타난 이유는 개인적 신념 및 가치에 따른 만족도 차이라고 보여지며, 사회복지직이 일반 행정직에 비해 사회복지에 대한 신념과 가치가 높기에 이에 대한 만족도도 높게 나타난 것으로 보인다.

< 표 16 > 직렬별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분   | 사 례수 | 평균   | 표준편차 | F    | P       |
|-------|------|------|------|------|---------|
| 사회복지직 | 184  | 3.32 | .65  | 8.20 | .000*** |
| 행정직   | 104  | 3.11 | .76  |      |         |
| 기타직렬  | 47   | 3.60 | .68  |      |         |
| 합계    | 335  | 3.30 | .70  |      |         |

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

(2) 직급별 직무 자체 만족도

개인 직무 하위변수 중 직급별 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표17>과 같다.

< 표 17 > 직급별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분   | 사 례수 | 평균   | 표준편차 | F    | P    |
|-------|------|------|------|------|------|
| 6급 이상 | 68   | 3.37 | .72  | 3.05 | .03* |
| 7급    | 93   | 3.26 | .73  |      |      |
| 8급    | 69   | 3.10 | .65  |      |      |
| 9급 이하 | 104  | 3.41 | .68  |      |      |
| 합계    | 334  | 3.30 | .70  |      |      |

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

F값이 3.05의 유의확률이 .03로 유의수준 .05범위수준을 만족시키므로 직급에 따라 직무 자체 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 9급 이하의 직무 자체 만

족도가 가장 높게 나타났다. 이는 9급 이하에는 행정직, 사무기능직 및 공무원등의 일시적인 업무분담으로 단순 보편적 사회복지 서비스 업무를 수행함에 있어 고질적이거나 지속적 민원에 시달리는 경우가 적기 때문이다.

(3) 공무원 재직 기간별 직무 자체 만족도

개인 직무 하위변수 중 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표 18>와 같이 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

< 표 18 > 공무원 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분     | 사 례수 | 평균   | 표준편차 | F   | P   |
|---------|------|------|------|-----|-----|
| 5년이하    | 120  | 3.27 | .69  | .57 | .64 |
| 6년-10년  | 58   | 3.22 | .66  |     |     |
| 11년-20년 | 73   | 3.32 | .71  |     |     |
| 20년이상   | 84   | 3.37 | .75  |     |     |
| 합계      | 335  | 3.30 | .70  |     |     |

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

(4) 사회복지업무 재직 기간별 직무 자체 만족도

< 표 19 > 사회복지 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분     | 사 례수 | 평균   | 표준편차 | F    | P   |
|---------|------|------|------|------|-----|
| 2년이하    | 149  | 3.25 | .75  | 1.98 | .10 |
| 3년-5년   | 60   | 3.31 | .72  |      |     |
| 6년-11년  | 47   | 3.14 | .61  |      |     |
| 12년-14년 | 35   | 3.37 | .73  |      |     |
| 15년이상   | 42   | 3.53 | .52  |      |     |
| 합계      | 335  | 3.29 | .70  |      |     |

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



개인 직무 하위변수 중 사회복지 재직 기간별 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표19>과 같이 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

(5) 근무부서별 직무 자체 만족도

개인 직무 하위변수 중 근무부서별 직무 자체 만족도 차이를 분석한 결과 <표 20>과 같이 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

< 표 20 > 근무부서별 직무 자체 만족도 차이검증

| 구 분 | 사 례수 | 평균   | 표준편차 | F   | P   |
|-----|------|------|------|-----|-----|
| 도청  | 46   | 3.23 | .66  | .82 | .48 |
| 시청  | 137  | 3.25 | .79  |     |     |
| 읍·면 | 48   | 3.29 | .67  |     |     |
| 동   | 104  | 3.38 | .62  |     |     |
| 합계  | 335  | 3.30 | .70  |     |     |

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

3) 개인 특성요인과 직무 하위변수별 직무만족도

(1) 연령별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 특성 요인 중 연령별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표21>에서 보는 것과 같이 감독, 승진, 동료·상사관계, 전문성·교육에서는 연령별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

보수에서는 F값은 4.19로 유의확률은 .001이므로 유의수준 0.1범위수준을 만족시키므로 연령별 보수만족도에 차이가 있으며 46세에서 50세가 보수만족도가 가장 높게 나타났다.

전직·이직에 대한 F값은 4.23로 유의확률은 .001이므로 유의수준 0.1범위수준을 만족시키므로 연령에 따라 전직·이직에 대해 차이가 있었으며, 나이가 많을수록 전직·이직에 대한 생각이 없는 것으로 나타났다.

< 표 21 > 연령별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구 분    | 연 령 별  |       |       |       |       |        |      | F    | P      |
|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|------|------|--------|
|        | 29세 이하 | 30-35 | 36-40 | 41-45 | 46-50 | 51세 이상 | 합 계  |      |        |
| 감독     | 3.70   | 3.79  | 3.45  | 3.49  | 3.65  | 3.76   | 3.63 | 1.87 | .09    |
| 보수     | 2.73   | 2.68  | 2.65  | 2.78  | 3.09  | 3.05   | 2.82 | 4.19 | .001** |
| 승진     | 2.71   | 2.65  | 2.42  | 2.35  | 2.51  | 2.53   | 2.51 | 1.67 | .14    |
| 동료·상사  | 3.94   | 3.90  | 3.73  | 3.84  | 3.92  | 3.84   | 3.86 | .73  | .60    |
| 전문성·교육 | 3.46   | 3.39  | 3.29  | 3.39  | 3.48  | 3.50   | 3.41 | .64  | .66    |
| 전직·이직  | 3.13   | 3.28  | 3.23  | 3.16  | 2.79  | 2.64   | 3.07 | 4.23 | .001** |

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

(2) 성별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 특성 요인 중 성별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표22>에서 보는 것과 같다.

< 표 22 > 성별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구 분    | 성 별  |      |      | F    | P    |
|--------|------|------|------|------|------|
|        | 남    | 여    | 합계   |      |      |
| 감독     | 3.77 | 3.56 | 3.63 | 4.50 | .04* |
| 보수     | 2.80 | 2.83 | 2.82 | .13  | .72  |
| 승진     | 2.63 | 2.46 | 2.51 | 3.65 | .06  |
| 동료·상사  | 3.86 | 3.86 | 3.86 | .02  | .90  |
| 전문성·교육 | 3.42 | 3.40 | 3.41 | .03  | .85  |
| 전직·이직  | 2.92 | 3.14 | 3.08 | 1.00 | .45  |

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

승진, 동료·상사관계, 전문성·교육에서는 성별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 유일하게 성별 감독만족도에서 F값이 4.50의 유의확률이 .04로 유의수준 .05범위수준을 만족시키므로 성별에 따라 감독만족도 차이가 있는 것으로 나타났다.

(3) 학력별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 특성 요인 중 학력별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표23>에서 보는 것과 같이 감독, 승진, 전문성·교육, 전직·이직에서는 학력별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 보수부분에서는 F값이 2.47의 유의확률이 .01로 유의수준이 .05범위수준을 만족하므로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

학력별 동료·상사부분에서 F값이 4.68의 유의확률이 .01로 유의수준 .05범위수준을 만족시키므로 학력별에 따라 동료·상사만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 만족도가 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났다.

< 표 23 > 학력별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구 분    | 학 력 별      |           |             |      | F    | P    |
|--------|------------|-----------|-------------|------|------|------|
|        | 전문대졸<br>이하 | 대학교<br>졸업 | 대학원<br>재학이상 | 합계   |      |      |
| 감독     | 3.75       | 3.63      | 3.33        | 3.63 | 2.47 | .08  |
| 보수     | 4.05       | 3.83      | 3.62        | 3.86 | 4.68 | .01* |
| 승진     | 2.67       | 2.48      | 2.37        | 2.51 | 2.06 | .12  |
| 동료·상사  | 4.05       | 3.83      | 3.62        | 3.86 | 4.68 | .01* |
| 전문성·교육 | 3.52       | 3.37      | 3.35        | 3.40 | 1.20 | .30  |
| 전직·이직  | 2.87       | 3.09      | 3.29        | 3.07 | 2.43 | .08  |

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

(4) 결혼 유무별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 특성 요인 중 결혼 유무별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표24>에서 보는 것과 같다.

< 표 24 > 결혼 유무별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구 분    | 결 혼 유 무 |      |      | T    | P    |
|--------|---------|------|------|------|------|
|        | 기 혼     | 미 혼  | 합계   |      |      |
| 감독     | 3.60    | 3.71 | 3.63 | 1.37 | .24  |
| 보수     | 2.87    | 2.67 | 2.81 | 5.80 | .02* |
| 승진     | 2.44    | 2.68 | 2.51 | 6.71 | .01* |
| 동료·상사  | 3.85    | 3.88 | 3.86 | .21  | .64  |
| 전문성·교육 | 3.40    | 3.41 | 3.40 | .01  | .93  |
| 전직·이직  | 3.01    | 3.20 | 3.06 | 1.21 | .25  |

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

감독, 동료·상사관계, 전문성·교육, 이직·전직에서는 결혼 유무별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 보수에서는 T값은 5.806으로 유의확률은 .017이므로 유의수준 0.5범위수준을 만족시키므로 결혼 유무별 보수 만족도에 차이가 있으며 승진에 대한 T값은 6.715로 유의확률은 .010이므로 유의수준 0.5범위수준을 만족시키므로 결혼 유무별에 따라 승진만족도에 대해 차이가 있는 것으로 나타났다. 보수와 승진부분에서는 타 직무하위 변수에 비해 만족도가 보통이하로 낮은 상태이며 승진은 미혼이 기혼에 비해 상대적으로 만족도가 높고, 보수는 기혼이 미혼에 비해 상대적 만족도가 높게 나타났다.

4) 개인 직무 특성요인과 직무 하위변수 직무만족도

(1) 직렬별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 직무 특성요인 중 직렬별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분

석한 결과 <표25>에서 보는 것과 같이 감독, 보수, 승진, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직·이직에서는 직렬별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 기타직렬에서 직무만족도가 가장 높게 나타났다. 여기서 기타직렬은 보건직, 사무기능직, 공무원 등을 포함한다.

< 표 25 > 직렬별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구분     | 직 렬 별 |      |      |      | F    | P   |
|--------|-------|------|------|------|------|-----|
|        | 사회복지직 | 행정직  | 기타직렬 | 합계   |      |     |
| 감독     | 3.56  | 3.68 | 3.76 | 3.63 | 1.41 | .25 |
| 보수     | 2.78  | 2.85 | 2.87 | 2.81 | .55  | .58 |
| 승진     | 2.43  | 2.54 | 2.72 | 2.51 | 2.71 | .07 |
| 동료·상사  | 3.81  | 3.83 | 4.07 | 3.85 | 2.95 | .05 |
| 전문성·교육 | 3.42  | 3.30 | 3.56 | 3.41 | 2.44 | .09 |
| 전직·이직  | 3.17  | 2.87 | 3.06 | 3.07 | 3.64 | .03 |

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

(2) 직급별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 직무 특성요인 중 직급별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표26>에서 보는 것과 같이 감독, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직·이직에서는 직급별 보수에서 F값이 7.99의 유의확률이 .000으로 유의수준 .001 범위수준을 만족시키므로 직급에 따라 보수만족도 차이가 있는 것으로 나타났고 6급 이상에서 보수만족도가 가장 높게 나타났다. 승진에서는 F값은 5.61로 유의확률은 .001이므로 유의수준 0.1범위수준을 만족시키므로 직급별 승진만족도에 차이가 있으며 9급 이하에서 승진만족도가 가장 높게 나타났다. 전직·이직에서도 F값은 3.07로 유의확률은 .03이므로 유의수준 0.5범위수준을 만족시키므로 직급별 전직·이직만족도에 차이가 있으며 8급에서 전직·이직만족도가 가장 높게 나타났다.

< 표 26 > 직급별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구 분    | 직 급 별 |      |      |      |      | F    | P       |
|--------|-------|------|------|------|------|------|---------|
|        | 6급이상  | 7급   | 8급   | 9급이하 | 합계   |      |         |
| 감독     | 3.66  | 3.51 | 3.71 | 3.68 | 3.63 | .93  | .43     |
| 보수     | 3.16  | 2.80 | 2.65 | 2.72 | 2.82 | 7.99 | .000*** |
| 승진     | 2.49  | 2.29 | 2.50 | 2.73 | 2.51 | 5.61 | .001**  |
| 동료·상사  | 3.85  | 3.74 | 3.85 | 3.97 | 3.86 | 1.95 | .12     |
| 전문성·교육 | 3.51  | 3.28 | 3.35 | 3.49 | 3.41 | 2.06 | .11     |
| 전직·이직  | 2.77  | 3.14 | 3.23 | 3.09 | 3.07 | 3.07 | .03*    |

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

(3) 공무원 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 직무 특성요인 중 직무 하위인 공무원 재직 기간별 직무만족도차이를 분석한 결과 <표27>에서 보는 것과 같다.

< 표 27 > 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구분     | 재 직 기 간 별 |        |         |       |      | F    | P       |
|--------|-----------|--------|---------|-------|------|------|---------|
|        | 5년이하      | 6년-10년 | 11년-20년 | 20년이상 | 합계   |      |         |
| 감독     | 3.71      | 3.63   | 3.47    | 3.67  | 3.63 | 1.34 | .26     |
| 보수     | 2.69      | 2.74   | 2.80    | 3.08  | 2.82 | 5.88 | .001**  |
| 승진     | 2.71      | 2.48   | 2.25    | 2.47  | 2.51 | 5.94 | .001**  |
| 동료·상사  | 3.92      | 3.81   | 3.82    | 3.84  | 3.86 | .58  | .63     |
| 전문성·교육 | 3.45      | 3.35   | 3.32    | 3.46  | 3.41 | .87  | .456    |
| 전직·이직  | 3.10      | 3.35   | 3.19    | 2.72  | 3.07 | 6.44 | .000*** |

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

감독, 동료·상사관계, 전문성·교육에서는 재직 기간별 보수만족에서 F값이 5.87의 유의확률이 .001로 유의수준 .01범위수준을 만족시키므로 재직 기간별에 따라 직무만족도 차이가 있는 것으로 나타났고 대체로 만족도가 보통이하로 낮게 나타났으며, 그나마 20년 이상 재직 기간이 가장 보수 만족도가 보통정도이다.

승진에서는 F값은 5.94로 유의확률은 .001이므로 유의수준 .01범위수준을 만족시키므로 재직 기간별 승진 만족도에 차이가 있으며 만족도가 대체로 보통이하이며 5년 이하에서 나름 보통이하의 만족도이나 타 기간보다 승진 만족도가 높게 나타났다.

전직·이직에 대한 F값은 6.43로 유의확률은 .000이므로 유의수준 .001범위수준을 만족시키므로 재직 기간별에 따라 전직·이직에 대해 차이가 있었으며, 6-10년에서 가장 만족도가 높은 것은 전직·이직에 대한 생각이 많은 것으로 이해된다.

(4) 사회복지업무수행 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증  
개인 직무 특성요인 중 사회복지업무수행 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표28>에서 보는 것과 같다.

< 표 28 > 사회복지업무수행 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구분     | 사 회 복 지 재 직 기 간 별 |       |        |         |       |      | F    | P       |
|--------|-------------------|-------|--------|---------|-------|------|------|---------|
|        | 2년이하              | 3년-5년 | 6년-11년 | 12년-14년 | 15년이상 | 합계   |      |         |
| 감독     | 3.69              | 3.78  | 3.54   | 3.44    | 3.48  | 3.63 | 1.67 | .16     |
| 보수     | 2.85              | 2.79  | 2.73   | 2.79    | 2.83  | 2.81 | .30  | .88     |
| 승진     | 2.64              | 2.66  | 2.32   | 2.14    | 2.32  | 2.51 | 5.28 | .000*** |
| 동료·상사  | 3.88              | 3.96  | 3.80   | 3.74    | 3.84  | 3.86 | .73  | .57     |
| 전문성·교육 | 3.42              | 3.42  | 3.42   | 3.31    | 3.40  | 3.41 | .17  | .95     |
| 전직·이직  | 2.93              | 3.10  | 3.25   | 3.17    | 3.21  | 3.07 | 1.61 | .17     |

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

감독, 보수, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직, 이직에서는 승진에서 F값이 5.28의 유의확률이 .000으로 유의수준 .001범위수준을 만족시키므로 사회복지업무수행 재직 기간에 따라 승진만족도 차이가 있는 것으로 나타났고 만족도가 보통이하로 낮게 나타났다.

(5) 근무부서별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도

개인 직무 특성요인 중 근무부서별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 <표29>에서 보는 것과 같이 감독, 보수, 승진, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직·이직에서는 근무부서별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

< 표 29 > 근무부서별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증

| 구분     | 근 무 부 서 별 |      |      |      |      | F    | P   |
|--------|-----------|------|------|------|------|------|-----|
|        | 도 청       | 시 청  | 읍·면  | 동    | 합계   |      |     |
| 감독     | 3.67      | 3.65 | 3.70 | 3.56 | 3.63 | .41  | .75 |
| 보수     | 2.98      | 2.81 | 2.73 | 2.80 | 2.82 | 1.11 | .34 |
| 승진     | 2.61      | 2.44 | 2.55 | 2.54 | 2.51 | .78  | .51 |
| 동료·상사  | 3.77      | 3.80 | 3.99 | 3.91 | 3.85 | 1.39 | .24 |
| 전문성·교육 | 3.41      | 3.35 | 3.45 | 3.46 | 3.40 | .55  | .65 |
| 전직·이직  | 2.81      | 3.15 | 3.15 | 3.04 | 3.07 | 1.66 | .18 |

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



## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과의 요약

1948년 정부 수립이후 수많은 사회복지제도의 변화·발전을 통해 사회복지인력에 대한 필요성은 대두하여 왔고 2000년 국민기초생활보장제도 시행으로 사회복지서비스의 증가로 사회복지 인력은 더욱 증원에 필요하게 되었다. 이러한 인력이 증원됨에 따라 사회복지제도를 수행해 가는 사회복지업무를 담당하고 있는 인력에 대한 직무만족 여·부는 사회복지서비스 질에 커다란 영향을 미치는 요인일 것이다. 직무만족에 대한 개념은 학자마다 다양한 정의를 하고 있으나 제 개념의 공통적인 요소를 집약하면 직무를 행함에 있어 정신적·육체적으로 기대하는 것과 실제로 경험하게 되는 평가에서 얻어지는 긍정적인 만족상태를 뜻한다. 이러한 직무 만족의 중요성은 개인적 측면에서는 신체적·정신적·삶의 가치에 영향을 미치며, 조직적 측면에서는 조직에 대한 호의적 표현, 인간관계, 조직의 효과성을 높이게 된다. 이렇게 중요한 직무만족에 영향을 미치는 요인은 직무 자체, 승진, 감독, 동료, 보수 등이 있다.

따라서 본 연구에서는 공공사회복지를 책임지고 있는 사회복지업무를 수행하고 있는 공무원의 직무만족도를 알아보고 이를 향상하기 위한 방안을 모색하기 위하여 제주도 내의 사회복지업무 수행 공무원을 대상으로 설문지를 사용하여 조사하였고 그 결과는 다음과 같다.

조사대상자의 일반적 특성은 전체 응답자 중 연령으로는 30대인 30~40세까지의 응답자가 131명(39.1%), 40대인 41~50세까지의 응답자가 126명(37.6%)로 비슷했고, 성별로는 여자가 225명(67.2%)로 월등히 높았고, 학력별로는 대학교 졸업자가 239명(71.3%)이고, 직렬별로는 사회복지직이 184명(54.9%), 직급별로는 9급 이하가 104명(31.1%), 결혼 유무는 기혼이 239명(71.3%), 공무원 재직 기간별로는 5년 이하가 120명(35.8%)이고 사회복지업무 수행기간은 2년 이하가 149명(44.5%), 시청소속이 137명(40.9%)으로 나타났다. 직급별 9급 이하와 사회복지업무 재직기간 2년 이하가 가장 많은 분포를 보인 것은 사무기능직과 공무원이 포함되어 있고 사회복지직이 아닌 타 직렬인 경우 사회복지업무는 인사이드에 의해 업무

를 분담을 받고 있기 때문이다.

각 요인별 기술통계분석을 살펴보면 직무 자체 만족도는 평균값이 3.30으로 보통이상의 만족스러운 정도를 나타내고 있고, 직무 하위변수 중 동료·상사 관계에서 평균값 3.86으로 다른 변수들 보다 비교적 높아 만족도가 높음을 말해주며, 상대적으로 승진부분에서는 평균값이 2.51로 다른 변수보다 가장 낮아 만족도가 낮음을 말해주고 있다. 감독, 전문성·교육에 대해서도 평균값이 각각 3.63, 3.41로 만족스러운 정도이며 보수, 승진, 전직·이직부분에서는 평균값 3이하로 보통이하의 만족정도이다. 따라서 종속변수인 감독, 동료·상사관계, 전문성·교육부분에 대해서는 만족도가 높으나 보수, 승진, 전직·이직에 대해서는 불만족에 가깝게 나타났다.

각 요인별 T검증을 통한 분산분석 결과를 보면 개인특성 요인별 직무 자체 만족도 차이검증에서 개인특성 요인 중 연령별, 학력별, 결혼 유무별, 직렬별, 직급별 직무 자체 만족도에 대해서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령별에서는 46~50세, 학력별에서는 전문대졸 이하, 결혼 유무에서는 기혼, 직렬별에서는 기타직렬, 직급별에서는 9급 이하가 직무 자체 만족도가 높게 나타났다.

개인 특성요인과 직무 하위변수별 직무만족도 차이검증에서 연령별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과는 보수와 전직·이직에서 유의미한 차이를 보이고 있으며 보수에서는 46세에서 50세, 전직·이직에 나이가 많을수록 전직·이직에 대한 생각이 없는 것으로 나타났다. 성별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 감독 부분 만족도에서 유의미한 차이를 보였다. 학력별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도차이를 분석한 결과 학력별 보수 부분과 동료·상사 부분에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 전반적으로 만족도가 학력이 낮을수록 만족도가 높게 나타났다. 결혼 유무별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 보수와 승진 부분에서 만족도에 차이가 있으며 대체로 만족도가 보통이하로 낮게 나타났으며 승진은 미혼이 기혼에 비해 상대적으로 만족도가 높고, 보수는 기혼이 미혼에 비해 상대적 만족도가 높게 나타났다.

개인 직무 특성요인과 직무 하위변수 직무만족도 차이검증에서 직렬별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 감독, 보수, 승진, 동료·상사관

계, 전문성·교육, 전직·이직에서는 직렬별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다. 기타직렬에서 직무만족도가 가장 높게 나타났다. 여기서 기타직렬은 보건직, 사무기능직, 공무원 등을 포함한다.

직급별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 보수와 승진, 전직·이직부분에서 만족도 차이가 있는 것으로 나타났고 6급 이상에서 보수만족도가 가장 높게 나타났다. 승진에서는 9급 이하에서 승진만족도가 가장 높게 나타났다. 전직·이직에서도 8급에서 전직·이직만족도가 가장 높게 나타났다.

공무원 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 보수, 승진, 전직·이직 부분에서 직무만족도 차이가 있는 것으로 나타났다. 보수, 승진부분에서 20년 이상 재직 기간이 만족도가 높았고. 전직·이직부분에서는 6~10년에서 가장 만족도가 높은 것은 전직·이직에 대한 생각이 많은 것으로 이해된다. 사회복지업무 재직 기간별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 감독, 보수, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직, 이직에서는 유의미한 차이가 없고 승진에서 만족도 차이가 있는 것으로 나타났고 만족도가 대체로 높지 않았다. 근무부서별에 따른 직무 하위변수별 직무만족도 차이를 분석한 결과 감독, 보수, 승진, 동료·상사관계, 전문성·교육, 전직·이직에서는 근무부서별 직무만족도 차이는 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 없었다.

총체적으로 제주도의 사회복지업무를 수행하고 있는 공무원의 335명중 50%가 사회복지직이 아닌 행정직 외의 타 직렬 공무원이 사회복지업무를 수행하고 있으며 이에 대한 직무의 흥미, 발전의 도움정도, 지식과 기술의 이용 만족, 근무시간, 직무의 중요성을 묻는 직무 자체 만족도에서는 연령별과 학력별, 결혼 유무별, 직렬별, 직급별 등에서 유의미한 차이를 보였고 직렬별에서 사회복지직이 행정직보다 직무 자체 만족도가 높게 나타난 이유는 개인적 신념 및 가치에 따른 만족도 차이라고 보여지며, 사회복지직이 일반 행정직에 비해 사회복지에 대한 신념과 가치가 높기에 이에 대한 만족도도 높게 나타난 것으로 보인다. 그리고 직무하위 변수별 만족도에서는 보수와 승진부분에서의 만족도가 보통이하로 가장 낮게 나타났다.

## 2. 제 언

사회복지업무를 수행하고 있는 공무원들은 사회복지서비스 전달체계의 최 일선에서 서비스를 제공하고 있다. 이러한 공무원들의 직무만족도는 양질의 사회복지서비스 제공하는 데 있어서 필수 요소라고 할 수 있다. 따라서 본 연구의 결과분석을 토대로 하여 사회복지업무 공무원들이 사회복지 대상자들에게 효율적이고 효과적인 서비스를 수행할 수 있도록 직무만족도 향상 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 승진기회의 확대 및 상위 직급의 확보이다. 공무원에 있어 승진은 어떤 요인보다 직무만족에 커다란 영향을 미친다고 볼 수 있다(김홍기, 1988). 위의 조사 결과 분석에서 나타났듯이 승진 부분에서 타 직렬에 비해 만족도가 가장 낮게 나타났다. 최근 한국사회복지행정연구회에서 발표한 전국 지자체 직렬별 5급 비율을 보면 행정직이 전체의 8%, 시설직 5.8%, 보건직 3.1%이었으나 사회복지직 0.6%에 그치며 제주도는 1% 정도이며, 사회복지직 196명 중 단지 2명이 사무관으로 승진하였다. 이와 같은 상황에서는 사회복지서비스의 질이 높아질 수 없으며 사회복지 업무를 수행하는 공무원의 업무의 중요성을 고려할 때 근무평정 및 경력 평정시 가점을 도입하여 승진소요 기간이 현재보다 단축시킬 수 있는 노력이 필요하다.

둘째, 과중한 업무해결을 위한 인력 충원이다. 조사결과의 분석에서 보듯이 직무 하위변수별 직무만족도에서 보수부분에 대해서는 대체로 만족하지 않는 빈도가 높게 나타났다. 이는 업무량에 비해 보수가 적다고 생각되는 경우라고 보여진다. 앞의 <표 5>의 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 업무 수행량 분석을 보면 기본 보건복지부업무 이외 각 부처의 저소득층을 위한 사업과 지자체 복지사업 및 기타 행정업무를 수행하는 깔때기 형태의 사회복지서비스 전달체계의 문제로 이해가 된다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 인력 충원이 우선이 되어야 한다. 인력 충원에는 정원조정이 필수적으로 따라가야 하며 정원조정 없이 이루어진 인력충원은 타 직렬 업무를 수행해야하는, 인력충원의 역효과를 가져올 수가 있다. 사회복지업무를 기피하는 현상으로 6개월마다 업무분담이 바뀌고 심지어 사회복지직 조차 극심한 업무 스트레스로 사회복지 외의 업무를 맡고자 하

는 경우도 있으며, 각 부처에서 붓물 터지듯 다양하고 수 많은 수혜적 복지 관련 정보 제공을 제때에 하지 못하여 민원야기가 발생되며 고질적 민원과 조금이라도 말다툼이 발생되면 불친절 공무원으로 낙인되어 위촉된 업무를 수행하는 등의 난관이 많다. 이러한 과중한 업무 스트레스를 해결하기 위해서는 사회복지 정책 및 조직 개편시 해당 업무 부서의 협조체계를 이루기 위한 장기적 대안이 필요하다.

셋째, 전문성을 확보할 수 있는 교육기회의 제공이다. 사회복지업무를 수행하기 위해선 기본적으로 사회복지에 대한 이해가 필요한데 그러기 위해서는 기본 전문 교육이 필요하다. 사회복지직은 각 분야별 담당업무 교육이 필요하며, 타 직렬 공무원은 사회복지업무 수행할 때 사회복지 이해를 도모하고 민원인 응대와 복지서비스 안내를 위한 기본 사회복지 관련 교육을 이수하여 좀 더 장기적인 업무수행을 유도할 수 있어야 한다.

넷째, 근무여건 개선이다. 조사결과와 분석에서 전직·이직 만족도에 유의한 차이를 보이는 것은 직무 스트레스의 환경 요인이 직무 만족 및 이직의도에 영향을 미치는 것으로 이에 대한 개선이 필요하다. 사회복지예산에 따른 사회복지업무는 증가 되고 이를 처리할 공무원이 부족하여 과중한 업무에 시달리면서 제대로 된 복지정책이 전달되기 어렵다. 과중한 업무와 더불어 고질적인 악질 민원 등으로 인한 정신적 스트레스가 정서적 불안, 육체적 질환 등이 유발 되어 지속적인 근무 여건을 방해하게 된다. 이를 방지하기 위해 복지업무의 적절한 업무분담과 자존감 회복을 위한 심리치료, 안식년제 등의 휴가제도 등이 필요하리라 본다.

마지막으로 사회복지현장에서 공공복지와 민간복지 사이의 정보 공유를 위한 사회복지직 공무원과 민간사회복지 전문 인력간의 화합의 장 마련이 필요하다.

공공사회복지와 민간사회복지 간의 정보 공유를 통한 주민들에게 정책으로 할 수 없는 민간사회복지의 자율성으로 좀더 광범위하고 다양한 복지서비스를 제공할 수 있는 노력이 필요하다.

### 3. 연구의 한계점

본 연구의 조사대상 측정도구, 개인적 특성요인 등 한계점을 지니고 있어 이를 지적하고 앞으로의 연구방향을 제시하고자 한다.

첫째 조사대상을 제주도 내에 근무하고 있는 사회복지업무 수행 공무원을 대상으로 한정함으로써 본 연구 결과를 전국에 있는 사회복지업무 수행 공무원의 의견으로 일반화 하기는 다소 어려움이 있으며 차후에는 전국의 사회복지업무를 수행하는 공무원을 대상으로 하는 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구의 측정도구로 설문지법만을 사용하였는데 설문지법만으로는 연구의 여러 면에서 한계가 있으므로 앞으로는 관계자의 심층 면담, 현장 방문면담 등의 조사를 함께하는 노력이 필요 하겠다.

셋째, 조사대상을 사회복지업무를 수행하는 공무원으로 선정하면서 사회복지 업무 수행 기간이 짧은 일반 행정 및 타 직렬의 공무원의 직무만족도에 대한 차이 검증이 정확히 분석이 안 되었을 수도 있음을 고려하여 차후 연구 시에는 사회복지업무를 수행하는 타 직렬과의 직무만족 비교에 대한 심층적인 연구가 필요 하겠다.

넷째, 본 연구에서는 인구통계학적 중심으로 직무만족도 차이 검증에 그쳐 앞으로의 연구에서는 하위변수별 직무만족도 차이를 분석하고 상관관계 분석을 하여 직무 하위변수 간의 만족도 차이를 알아보는 연구도 필요할 것이다.

본 연구의 한계점은 향후 사회복지업무를 수행하고 있는 공무원의 직무만족도를 연구하는데 참고가 되기를 바라며 사회복지서비스 전달체계가 올바르게 수행하기 위해서는 사회복지 업무를 수행하는 공무원의 직무만족도를 한 단계 높임으로써 양질의 사회복지서비스를 제공할 수 있도록 효과적이고 체계적인 연구가 지속되기를 기대한다.

## 참고 문헌

- 강혜규 외(2013)., 지자체 복지전달체계 개편방안 연구, 한국보건사회연구원.
- 고순란(1999). 「교육행정직 공무원의 직무만족도에 관한 연구」, 계명대학교 대학원, 석사학위논문.
- 곽연희(1997). 「사회복지관 운영여건이 선입사회복지사의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 구자운(1990). 「조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 고찰」, 동국대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 구제관(1997). 「사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김경옥(2001)., 서울시 사회복지전담공무원의 직무만족도의 연구, 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 김기원(2000). 「공공부조론」, 학지사.
- 김대성(2000). 「수산기업조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구」, 동아대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김봉재(1986). 「조직행위론」, 서울 : 박영사.
- 김상열(1999). 「사회복지사의 직무만족도에 대한 연구」, 국민대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김식현(1990). 「인사관리론」, 서울 : 무역경영사.
- 김용명(1990). 「여성공무원의 직무만족에 관한 실증적 연구」, 건국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김인주(1986). 「직무만족에 관한 기대 이론적 연구」, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.



- 김종재(1991). 「조직행위론」, 서울 : 박영사, 1991
- 김종해(2000). 「사회복지전담 공무원의 직무에 대해」, 2000년 한국사회복지학회 춘계학술대회 논문발표집, 한국사회복지학회, Vol. 2000 No. 1.
- 김현숙(1990). 「사회복지전문요원의 직무수행에 관한 실태조사 연구」, 사회복지연구논문집, 국립사회복지연수원.
- 김형구(1987). 「조직구성원의 직무만족에 관한 실증적 연구」, 연세대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김홍기(1988). 「신고인사행정론」(서울: 대왕사).
- 김효숙(1995). 「사회복지 조직의 의사소통과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김희철(1991). 「주한 다국적기업 조직구성원의 직무만족에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문.
- 남세진·조홍식(1994). 「도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교 연구」, 한국사회복지학회, Vol.-No.24.
- 노경애(1994). 「사회복지사의 직무만족도에 관한 연구」 한남대 지역개발대학원, 석사학위논문.
- 문병관(1998). 「조직구성원의 직무만족 영향요인에 관한 실증연구」, 중앙대학교국제경영대학원, 석사학위논문.
- 문시욱(1994). 「사회복지관에 종사하는 사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 부산대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박선화(1998). 「사회복지전문요원들의 직무만족도에 관한 실증적 연구」, 한성대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 박성인(1992). 「직무만족에 대한 실증적 비교연구」, 충남대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 박연호(2000). 「조직행동론」, 박영사.



- 박운성(1985). 「경영조직론」, 서울 : 박영사.
- 박운성(1998). 「현대조직행동」, 박영사.
- 박일연(1998). 「지역사회복지관 중간관리자의 지지적 수퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 송실대학교 대학원 석사학위논문.
- 박종순(2000). 「사회복지직렬공무원의 직무만족에 관한 연구」, 한남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 박천오(1989). “Herzberg 연구방법을 통해서 본 한국 공무원의 직무동기”, 「한국행정학보」, 제23호 1호.
- 박혜선(2001). 「기초생활보장제도 발전에 관한 연구」, 경기 : 경인인쇄사.
- 백홍기(1997). 「사회복지사의 직무만족에 관한 연구」 동국대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 보건복지부(2001). 「2001년 국민기초생활보장사업 안내」.
- 보건복지부(2014). 「보건복지부백서」.
- 보건복지부의 인터넷 홈페이지(<http://www.mohw.go.kr/>)
- 성광석(1989). 「조직구성원의 직무만족에 관한 연구」, 한남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 성은정(1994). 「사회복지전문요원의 직무활성화에 관한 연구」, 단국대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 손원학(1990). 「직무환경요인 직무만족에 미치는 영향」, 한양대학교 대학원, 석사학위논문.
- 손을규(1994), 「사회복지전문요원의 업무와 역할에 관한 조사연구」, 원광대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 송영희(1998). 「직무만족에 영향을 주는 직무특성요인에 관한 연구」, 서강대학교 경영대학원, 석사학위논문.

- 신원정(1991). 「사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울대학교 대학원, 석사학위논문.
- 신유근(1982), 「인사관리」, 서울 : 경문사.
- 신유근(1990), 「조직행정론」, 서울 : 다산출판사.
- 신태송(2002). 「사회복지전담공무원의 직무만족도에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문.
- 심은주(1999), 「사회복지전문요원 업무 활성화 방안에 관한 연구」, 단국대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 연합뉴스 인터넷 홈페이지(<http://www.yonhapnews.co.kr/>)
- 유민봉(1997), 「인사행정론」, 서울: 문영사.
- 유종해(1989), 「현대행정학」, 서울 : 박영사.
- 윤상태(1992), 「종업원의 직무만족이 생산성에 미치는 영향에 관한 연구」, 단국대학교 대학원, 석사학위논문.
- 윤정혜(1990). 「사회복지전문요원의 직무수행실태와 개선방안에 관한 연구」, 서울여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 윤희미, 「사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구」, 한국사회복지학회, Vol.-No.18, 1991.
- 윤희미·김근식(1991). 「사회복지전문요원의 발전방향에 관한 연구 : 문제점과 개선방안」, 한국보건사회연구원.
- 이덕수(1994). 「조직구성원의 직무만족 결정요인에 관한 실증적 요인」, 대구대학교 사회개발대학원, 석사학위논문.
- 이수진(1994). 「사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 이화여대 대학원, 석사학위논문.

- 이승영· 박영배(1991) 「비교경영론」, 서울 : 법문사.
- 이정호(1997). “사회복지 전달 공무원제도의 의의와 활성화 과제”, 「사회복지 전문요원 10년사」, 전국사회복지전문요원 동우회.
- 이종두(1996). 「조직문화와 직무만족의 관련성에 관한 연구」, 충북대학교 대학원, 박사학위논문.
- 임준철(1986). 「직무만족과 이직성향에 관한 연구」, 중앙대학교 대학원, 석사학위논문.
- 장성숙(1998). 「동사무소 근무 사회복지사의 직무만족도 연구」, 한양대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 전병주(2014). 「사회복지담당공무원의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도의 수준 및 관계에 대한 실증적 연구: 직렬간 비교를 중심으로」, 한국콘텐츠학회논문지, VOL.14 No. 4.
- 정한택(1974). 「산업경영심리학」, 서울: 박영사.
- 조성상(1994). 「사회복지관 관장의 리더쉽과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구」, 연세대학교 대학원, 석사학위논문.
- 조호권(1991). 「조직구성의 직무만족에 관한 실증적 연구」, 조선대학교 대학원, 석사학위논문.
- 최낙성(1985). 「종업원의 직무만족 및 직무불만족요인에 관한 실증적 연구」, 경남대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 최성숙(1998). 「육아시설의 운영실태 및 시설 종사자의 직무만족 요인에 관한 연구」, 동신대학교 사회개발대학원, 석사학위논문.
- 최소연(1987). 「지체부자유자의 직무만족 요인에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 최순이(1999). 「원불교 사회복지시설 종사자의 직무·직장 만족 요인에 관한 연구」, 원광대학교 행정대학원, 석사학위논문.

- 최윤실(1992). 「한국기업과 국내미국계기업에 근무하는 대졸사무직여성의 직무만족도 비교」, 연세대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 최인섭(2000). 「사회복지전문요원의 직무만족과 직무성과 결정요인에 관한 연구」, 경성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최일섭, 김성한(1997). “사회복지전문요원 10년 비전과 과제”, 「사회복지전문요원 10년사」, 전국사회복지전문요원 동우회.
- 최재열(1991). 「직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구」, 조선대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최창섭(1999). 「지방공무원의 직무만족에 관한 연구」, 연세대학교 관리과학대학원.
- 최현실(1992). 「한국기업과 국내기업에 근무하는 대졸 사무직 여성의 직무만족 비교」, 연세대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 추 헌(1995). 「경영조직론」, 박영사.
- 추 헌(1993). 「조직행동론」, 형설출판사.
- 한국복지연구원(1999). 「한국사회복지연감」, 유허출판사.
- 한국사회복지협회 인터넷 홈페이지(<http://www.welfare.net/>)
- 한국심리학회(2014). 심리학용어사전.
- 한덕웅(1983). 「조직행동의 조직이론」, 법문사.
- 한동일(1993). 「행정조직풍토가 사회복지전문요원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 청주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 한원화(2000). 「사회복지관 사회복지사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구」, 원광대학교 대학원, 석사학위논문.
- 한진환(1994). 「조직문화와 조직구성원의 직무만족에 관한 연구」, 청주대학교 대학원, 석사학위논문.

- 행정자치부(2002). 「일선기초생활보장 기능의 강화를 위한 사회복지전담공무원의 확대배치 시행지침」.
- 행정자치부(2015). 「행정자치통계연보」.
- 허철부(1990). 「조직행위론」, 형설출판사.
- 홍안나(1991). 「사회복지관 운영의 개선방안에 관한 연구」, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- Adams, J. S.(1965). Inequity in Social Exchange: Advance in Experimental Social Psychology, Vol.2, New York Press.
- Beatty, R. W.,& Scherer, C. E.(1981). Personnel Administration : An Experimental / Skill-Building Approach, 2nd, ed.(Reading, Mass. : Addison - wesley Publishing Company).
- Belcher, D. W.(1965). Ominous Trends in Wages & Salary Administration Personnel, No. 5.
- Davis, R. C.(1951). The Foundation of Top Management, N. Y. : Harper and Row.
- Fleishman, E. A., & Harris, E. F.(1962), Patterns of Leadership Behavior Related to Employee Grievances and Turnover, Personnel Psychology, Vol. 15.
- Gilmer, B, H.(1966). Industrial psychology, 2nd ed,tokyo,McGraw-Hill Kogakuha.
- Hulin, C.(1968). Effective of Change in Job Satisfaction Levels on Employee Turnover, Journal of Applied Pstchology.
- Locke, E. A.(1976).“The Nature and Causes of Job Satisfaction”, "In Marvin D. Dunnetted., Handbook of Industrial and Organizational Psychology chicago Rand McNally Collage Publlingh Company.

- Porter, L. W., & Lawler, E. E.(1968). Managerial Attitudes and Performance III, Homewood, Illinois : Richard D. Irwin.
- Porter, L. W., & Steers.R.M.(1987). Motivation and Work Behavior, 3rd ed, New York : Mcgrow-Hill.
- Rosenberg, M.(1965). Society and adolescent Self-image. Princeton, N. J. : Princeton university, press.
- Sayles, L. R., & Straus, G.(1960). Human Behaviorin Organizations, N. J. : Englewood Gliffs, Prentice-Hall, Inc.
- Schermerborn, J. R.(1982). Managing Organization Behavior, New York : John Wiley and Sons.
- Skidmore, Rex. A.(1990). Social Work Administration : Dynamic Management and Human Relationships, 3rd ed. Englewood Cliffs, Nj ; Prentice Hall.
- Smith, H. C.(1955). Psychology of Industrial Behavior, New York : McGraw-hill Book Co, Inc.
- Smith, H. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L.(1969). The Measurement of Satisfactionin Work and Retirement, Chicago : McNally.
- Stahl, O. Glenn.(1962). Public Personnel Administraion, New York : Harper & Row.
- Yoder, D.(1955). Personnel Managementand Industrial Relations 5thed, NewYork : Mc Graw-Hill Co, Inc.

< 부 록 >

## 설 문 지

NO. □□□

안녕하십니까?

본 설문지는 『제주지역 사회복지업무 공무원의 직무만족도 비교연구』를 위한 조사 설문지입니다.

사회복지업무를 담당하고 있는 공무원의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족도의 차이와 사회복지직과 타 직렬 간의 직무만족도에 상이한 영향을 미치는 요인을 살펴보고 이를 활용하여 보다 실질적이고 효율적인 직무만족요인을 타 직렬 공무원에게도 부여할 수 있는 방안을 모색하는 것에 본 연구의 목적을 두고 있습니다.

귀하의 응답내용은 오직 연구를 위한 목적으로만 사용되며 익명으로 기재하기 때문에 귀하에게 어떠한 불이익도 없을 것을 약속드립니다. 또한 통계적으로 처리되어 개별적 사항은 어떠한 경우라도 밝혀지지 않을 것입니다.

귀하의 응답은 본 연구를 위하여 매우 소중한 자료로서, 좋은 연구결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다.

귀하의 성실한 응답에 감사드리며, 귀하의 앞날에 무궁한 발전이 있으시길 바랍니다.

2015년 4월

제주대학교 행정대학원 행정학과 사회복지전공

지도교수 : 남 진 열

연구자 : 김 미 숙

## I. 직무 자체 만족도에 관한 사항

| 문항 | 질문                                     | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|--|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 1  | 귀하는 현 직무에 대해 흥미를 가지고 계십니까?             | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 2  | 귀하의 현 직무는 귀하의 발전에 도움이 된다고 생각하십니까?      | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 3  | 귀하의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 4  | 귀하의 근무량과 근무시간은 적당하다고 생각하십니까?           | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 5  | 귀하의 현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각하십니까?        | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

## II. 직무적 특성에 관한 문항

### 1. 감독에 관한 문항

| 문항 | 질문   | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|--|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 6  | 귀하의 상사는 귀하의 건의나 불만을 성의 있게 받아들여 준다고 생각하십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 7  | 귀하의 상사는 귀하의 업무수행에 도움을 줍니까?                 | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 8  | 귀하의 상사는 귀하의 직무수행에 많은 자율성을 인정해 주고 있습니까?     | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 9  | 귀하는 상사에 대해 많은 존경심을 가지고 있습니까?               | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 10 | 귀하의 상사는 귀하를 개인적인 신상문제에 대해 많은 관심을 가지고 있습니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 11 | 귀하의 상사는 귀하를 공정하게 평가해주고 있습니까?               | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |



## 2. 보수에 관한 사항

| 문항 | 질문  | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|---|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 12 | 귀하는 직급 간에 보수의 격차가 타당하다고 생각하십니까?           | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 13 | 귀하는 보수 산출 방식이 합리적이라고 생각하십니까?              | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 14 | 귀하는 현재 보수로 여유있는 생활을 유지하고 있습니까?            | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 15 | 귀하가 받는 월급은 귀하의 노력에 비추어 공정하다고 생각하십니까?      | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 16 | 귀하의 월급은 공무원 이외의 다른 분야에 비교하여 적당하다고 생각하십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

## 3. 승진에 관한 문항

| 문항 | 질문  | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|---|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 17 | 귀하의 승진소요기간이 적합하다고 생각하십니까?                     | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 18 | 귀하의 직무성과가 승진에 잘 반영되고 있다고 생각하십니까?              | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 19 | 귀하는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까?                | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 20 | 귀하는 승진에 반영되는 상사의 근무평가가 공정하게 이루어지고 있다고 생각하십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 21 | 현재의 승진제도가 개선 될 것이라고 생각하십니까?                   | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

## 4. 동료, 상사에 관한 문항

| 문항 | 질문                                  | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 22 | 귀하는 동료 및 상사들을 항상 신뢰하고 존중하십니까?       | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 23 | 귀하의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와줍니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 24 | 귀하는 같은 부서의 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각하십니까?   | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 25 | 귀하는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의하십니까?    | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 26 | 귀하가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 줍니까?       | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

### 5. 전문성, 교육에 관한 사항

| 문항 | 질문  | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|---|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 27 | 귀하의 업무관련 교육의 기회는 많은 편이라 생각하십니까??              | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 28 | 귀하는 교육의 기회가 왔을 때 귀하가 원하면 별 어려움 없이 참여가 가능하십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 29 | 귀하는 사회복지업무가 특별한 전문지식이 필요하다고 생각하십니까?           | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

### 6. 전직, 이직에 관한 사항

| 문항 | 질문  | 매우<br>그렇다 | 약간<br>그렇다 | 보통<br>이다 | 별로<br>그렇지<br>않다 | 전혀<br>그렇지<br>않다 |
|----|---|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|
| 30 | 귀하는 출근시에 결근하고 싶다는 생각이 종종 드십니까?            | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 31 | 귀하는 이직을 진지하게 고려해 본 적이 있으십니까?              | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 32 | 귀하는 다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있었습니까?             | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |
| 33 | 귀하는 현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있으십니까? | 1         | 2         | 3        | 4               | 5               |

### Ⅲ. 일반적 사항

아래의 문항들은 귀하의 일반적 사항에 관한 문항들입니다. 귀하의 해당항목에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은 ?

- ① 29세 이하    ② 30세~35세    ③ 36세~40세    ④ 41세 ~ 45세    ⑤ 46세 ~50세    ⑥ 51세 이상

2. 귀하의 성별은 ?

- ① 남            ② 여

3. 귀하의 최종학력은 ?

- ① 고등학교 졸업    ② 전문대학 졸업    ③ 대학교 졸업    ④ 대학원 재학 이상

4. 귀하의 결혼여부는?

- ① 기혼    ② 미혼

5. 귀하의 직렬은 ?

- ① 사회복지직 ② 행정직 ③ 사무기능직 ④ 공무원직 ⑤ 기타( )

6. 귀하의 직급은 ?

- ① 5급 이상 ② 6급 ③ 7급 ④ 8급 ⑤ 9급 ⑥ 기타 (사무기능직 이하)

7. 귀하의 재직 기간은 ?

- ① 5년 이하 ② 6년~10년 ③ 11년~15년 ④ 16년~20년 ⑤ 21년 이상

8. 귀하는 재직 후 사회복지업무를 수행한 기간은 몇 년 정도 됩니까 ?

- ① 2년 이하 ② 3년~5년 ③ 6년~8년 ④ 9년~11년 ⑤ 12년~14년 ⑥ 15년 이상

9. 귀하의 근무부서는 ?

- ① 제주도청 ② 제주시청 ③ 서귀포시청 ④ 제주시 읍·면사무소  
⑤ 서귀포시 읍·면사무소 ⑥ 제주시 동주민센터 ⑦ 서귀포시 동주민센터

- 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다. -

< Abstract >

# A Comparative Study on the Job Satisfaction of Social Welfare Officials in Jeju Region

Kim, Mi Sook

Major in Social Welfare, Graduate School of Public  
Administration, Jeju National University

Supervised by Professor Nam, Chin Yeol

This study aims to understand the factors that can improve social welfare officials' job satisfaction by examining the differences in job satisfaction in accordance with the demographic characteristics of social welfare officials, and the degree of job satisfaction between social welfare position and other series of class, and also to seek for the stability of social welfare service for the smooth job performance of social welfare officials by suggesting the institutional directions to boost their morale.

Targeting 400 public officials(5th-grade and lower) performing social welfare work in Jeju region, total 335 questionnaires were used for the final analysis. Using SPSS WIN 18.0 program to analyze the collected data, the frequency analysis, descriptive statistical analysis, reliability analysis, and independent samples T-test were conducted.

The results of this study can be summarized like below.

First, regarding the job satisfaction of personal characteristic factors, the three items excluding sex showed significant differences. The job satisfaction was high in the age group of 46~50 year, graduation of junior college and lower for the academic background, and married people for the marital status.

Second, regarding the job satisfaction of personal job-related factors, each series of class and position showed significant differences. The job satisfaction was high in other series of class, and the 9th-grade officials and lower. The 9th-grade officials and lower included the office technical post and public affairs post.

Third, regarding the job satisfaction of personal characteristic factors and each sub-factor of job characteristics, the significant differences were shown in the wages of each age group, supervision depending on sex, wages and colleague/boss relations of each academic background, and wages and promotion for the marital status. The sub-variables of job mostly showed satisfaction higher than the average while the wages and promotion showed satisfaction lower than the average.

Fourth, regarding the job satisfaction of personal job characteristic factors and the sub-variables of job characteristics, the significant differences were shown in the wages and promotion of each position, wages, promotion, and turnover for each period of service, and the wages for each period of service in the social welfare position. Just like the personal characteristic factors, the wages and promotion mostly showed low satisfaction with wages and promotion. Since the working department was the only one showing no significant differences, there were no differences in the satisfaction between working departments.

In order for the job satisfaction of public officials performing social welfare

work, it would be necessary to increase the satisfaction with wages and promotion. Such low satisfaction with turnover shows the cases of considering turnover because of job stress.

For the smooth job performance of social welfare officials as the main agent to deliver social welfare service, it is hopefully expected to be helpful to suggest institutional directions to increase job satisfaction.