

碩士學位論文  
指導教授 李昌遠

社會福祉專門要員의 職務滿足度에 관한  
實證的 研究

- 組織風土를 中心으로 -

A Study on the Job Satisfaction of the Public  
Professional Social Workers  
- Focused on the Organizational Climate -

1998年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

朴 善 花

碩士學位論文  
指導教授 李昌遠

社會福祉專門要員의 職務滿足度에 관한  
實證的 研究

- 組織風土를 中心으로 -

A Study on the Job Satisfaction of the Public  
Professional Social Workers  
- Focused on the Organizational Climate

위 論文을 行政學 碩士學位論文으로 提出함

1998 年 8 月 日

漢城大學校 行政大學院

福祉行政學科

社會福祉專攻

朴 善 花

朴善花의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

1998年 8 月 日

審査委員長 \_\_\_\_\_ (印)

審査委員 \_\_\_\_\_ (印)

審査委員 \_\_\_\_\_ (印)

# 目 次

제1장 서론 .....	1
제1절 문제제기 및 연구목적.....	1
1. 문제제기.....	1
2. 연구목적.....	3
제2절 연구범위 및 방법.....	5
1. 연구범위.....	5
2. 연구방법.....	5
제3절 연구의 제한점.....	6
제2장 사회복지전문요원 제도의 운영현황.....	7
제1절 발전과정.....	7
제2절 업무내용.....	10
1. 생활보호업무.....	10
2. 아동복지업무.....	13
3. 노인복지업무.....	13
4. 장애인복지업무.....	13
5. 모자보건업무.....	14

제3절	운영현황.....	14
1.	운영현황.....	14
2.	운영실태.....	18
제3장	직무만족과 조직풍토의 관계 및 분석틀.....	22
제1절	직무만족.....	22
1.	직무만족의 개념.....	22
2.	직무만족의 중요성.....	23
3.	직무만족의 결정요인.....	25
제2절	조직풍토.....	28
1.	조직풍토의 개념.....	28
2.	조직풍토의 결정요인.....	32
3.	조직풍토의 측정방법.....	34
제3절	직무만족과 조직풍토와의 관계.....	36
제4절	분석틀.....	37
제4장	실증적 분석.....	39
제1절	연구설계.....	39
1.	측정변수 및 가설의 설정.....	39
2.	조사대상 및 설문 작성.....	46
제2절	자료의 분석방법.....	48

제5장 결과 및 논의.....	49
제1절 자료의 기본적 분석.....	49
1. 신뢰도 분석.....	49
2. 일반적 특성.....	50
3. 변수들간의 상관관계분석.....	54
제2절 가설검증 및 해석.....	58
제6장 결 론.....	78
참고문헌.....	82
ABSTRACT.....	85
< 부 록 > 설문지.....	88

## 表 目 次

< 표-1 >	연도별 사회복지전문요원 배치현황.....	15
< 표-2 >	지역별 사회복지전문요원 인원 현황.....	16
< 표-3 >	구별 사회복지전문요원 인원 현황.....	17
< 표-4 >	직무만족의 결정요인.....	27
< 표-5 >	조직풍토에 영향을 미치는 조직변수.....	32
< 표-6 >	조직풍토의 객관적 측정방법과 지각적 측정방법의 비교.....	35
< 표-7 >	측정변수의 조작적 정의.....	42
< 표-8 >	설문지의 구성.....	48
< 표-9 >	신뢰도 계수검증.....	49
< 표-10 >	일반적 특성.....	50
< 표-11 >	변수들간의 상관관계분석.....	55
< 표-12 >	직무와 역할의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석.....	55
< 표-13 >	리더십의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석.....	56
< 표-14 >	부서의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석.....	57
< 표-15 >	하위체제 및 조직적 특징과 직무만족도와의 상관관계분석..	58
< 표-16 >	다중회귀분석 결과.....	59
< 표-17 >	가설 1.의 다중회귀분석 결과.....	62
< 표-18 >	가설 2.의 다중회귀분석 결과.....	66

< 표-19 > 가설 3.의 다중회귀분석 결과.....	69
< 표-20 > 가설 4.의 다중회귀분석 결과.....	71
< 표-21 > 가설검증 결과.....	76

## 圖 目 次

< 그림-1 > 직무만족에 영향을 미치는 요인.....	26
< 그림-2 > 분석틀.....	37
< 그림-3 > 변수의 설정과 측정지표.....	41

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제제기 및 연구목적

### 1. 문제제기

현대의 사회는 문명의 발달과 함께 산업화·도시화로 인하여 인간의 생활이 복잡 다양해지고 조직과의 관련성이 증대됨에 따라 개인과 사회조직에 대한 관심과 기대가 커지게 되고, 이들 관심과 기대가 조직의 내외적 환경으로서 조직활동에 큰 영향력을 행사하게 되었다.

조직이라는 사회현상에 관심을 갖게 된 가장 중요한 이유는 대부분의 인간들이 태어나서 죽을 때까지 어떠한 형태로든 조직과 관계를 맺고 살아야만 하기 때문일 것이다.<sup>1)</sup>

이러한 조직에 대한 기대를 충족시킬 수 있는 수준에 이르게 하려면 조직을 효과적으로 관리해야 하며, 조직을 효과적으로 관리하기 위해서는 우선 조직내의 인적자원의 가치 및 개발에 중점을 두는 조직풍토를 형성하는 것이 무엇보다도 중요하다.

조직과 개인의 태도 그리고 행위와의 관계를 알아보는 다양한 이론적 입장에서 객관적인 조직상황 즉, 조직규모, 구조, 리더십 등이 조직구성원의 직무태도나 행위에 관한 연구는 비교적 일찍 관심의 대상이 되어 왔다. 그러나 주관적인 조직상황 즉 조직상황특성과 개인특성, 예를 들면 성격이나 가치관, 그리고 욕구 등 심리적 특성과의 상호작용과 직무만족의 연구는 최근에 와서 관심의 대상이 되었다.

직무만족에 관한 연구는 각 분야에서 다양하게 진행되어 왔는데 Locke

---

<sup>1)</sup> 이창원·최창현, 『새 조직론』, 서울: 대영문화사, 1996, p. 21.

에 의하면 1976년 3,350개의 직무만족에 관한 연구가 있다고 한다.<sup>2)</sup> 선행연구에 의하면 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 크게 개인적 요인과 환경적 요인으로 나누어 볼 수 있다. 개인적 요인은 성, 나이와 같은 인구통계학적 요인, 성격, 능력 등이고, 환경적 요인은 직무조건, 조직환경, 사회·경제적인 상황들이다. 이들간의 관계에 대한 연구에 의하면 개인적 요인은 직무만족도에 영향을 미치는 것은 하나 직접적인 영향보다는 다른 요인과 직무만족도간의 관계를 매개로 하여 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있고 따라서 직무만족에 영향을 미치는 요인은 개인적 요인 보다는 조직과 직무의 환경에 관련된 요인이 더욱 중요하다고 할 수 있다.<sup>3)</sup>

조직풍토(organizational climate)와 직무만족(job satisfaction)의 상관관계연구는 1960년 중반부터 조직심리학자와 산업심리학자들에 의해 연구되어 왔다. 국내의 경우 경영학, 심리학, 교육학, 행정학, 사회학, 사회복지학 분야에서 조직풍토와 직무만족간의 관계에 관한 연구가 진행되어 왔는데, 우리나라의 사회복지전문요원의 직무만족에 관한 연구는 아직까지 실태 파악 정도에 불과하며, 직무만족과 조직풍토와의 관계에 관한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 인적관리의 효율적인 관리방안이 시급한 현실에 비추어 볼 때 사회복지전문요원의 직무만족을 극대화하는데 있어서 조직풍토 요인을 규명하는 작업이 무엇보다도 중요하게 요청되고 있다.

---

<sup>2)</sup> E. A. Locke, 『Handbook of Industrial and Organizational Psychology』, Chicago : Rand McNally, 1976, p. 1,303 을 인용한 한동일, “행정조직풍토가 사회복지전문요원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 박사학위논문, 1993, p. 2 에서 재인용.

<sup>3)</sup> S. E. Seashore & T. D. Taber, Job Satisfaction Indicators and Their Correlates, *American Behavioral Scientist*, Vol. 18, No.3, 1975, pp. 333-368 을 인용한 신정원, “사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1991, pp. 4-5 에서 재인용.

## 2. 연구목적

사회복지의 궁극적인 목적은 경제적·사회적·문화적 욕구를 지닌 개인, 가정, 집단 및 지역사회 주민들에게 그들의 사회적 욕구에 상응하는 다양한 서비스를 제공하여 줌으로써 그들이 보다 만족스럽고 자립적인 생활을 영위할 수 있도록 도와주는데 있다.<sup>4)</sup>

우리나라는 '90 년대에 들어서면서 정치·경제·사회의 급속한 변화에 따라 국민의 복지욕구와 기대가 날로 증대되고 복잡 다양화됨에 따라 사회복지사업의 전문성이 보다 더 요구되기 시작하였고 이에 부응하기 위하여 정부에서는 공적부조사업에 대한 전문성 제고와 사회복지 행정의 전문화의 예비단계로 사회복지전문요원제도를 1987년 서울특별시와 5개 직할시에서 시범적으로 사회복지사에게 전문적인 사회복지행정업무(생활보호사업)를 수행하게 하였다. 따라서 이 분야에 대한 민원 불편 해소와 저소득 주민의 자활조성 및 심리적 안정을 도모함으로써 국가의 생활보호사업에 대한 전문적인 서비스의 질적 향상 효과를 가져오게 할 수 있었다.

이러한 생활보호사업의 효과는 복지행정업무의 전문성에 대한 필요를 자극하였고, 지속적인 전문성의 확대를 위해 사회복지전문요원을 전국의 읍·면·동에 추가로 배치하여 공적부조사업인 생활보호업무를 수행하게 함으로써 1997년 말 현재 3,000여명의 사회복지전문요원이 근무하고 있다.

그러나 이 제도는 사회복지전달체계가 복지행정체계가 아닌 내무행정체계의 최말단 조직으로 광범위한 대민 봉사 종합행정조직인 읍·면·동에 조직되어 있으므로 해서 사회복지사로서의 전문성을 발휘하기 어려운 여

---

<sup>4)</sup> W. A. Friedlander & R. Z. Apte, 『Introduction to Social Welfare』, New Jersey : Prentice-Hall, 1980, p. 4.

건에 놓여 있는 것이 현 실정이다.

이러한 사회복지전문요원이 속해있는 행정조직이 그에 대한 기대를 충족시킬 수 있는 수준에 이르게 하려면 우선 조직을 효과적으로 관리해야 하는데 조직을 효과적으로 관리하려면 조직내 인적자원의 가치와 개발을 효율적으로 관리하는 조직풍토 여건을 형성하는 것이 무엇보다도 중요하다.

따라서 본 연구의 목적은 조직풍토와 행정조직에서 근무하고 있는 우리나라 사회복지전문요원의 직무만족도와의 관계를 실증적으로 분석하여 조직풍토 개념이 직무만족도를 얼마만큼 설명하는가를 알아봄으로써 사회복지전문요원의 직무만족도를 극대화하고 조직의 효과적인 관리방안을 모색하고자 함에 있다.

본 연구의 목적을 구체적으로 설명하면 다음과 같다.

첫째, 현 사회복지전문요원 제도의 발전과정과 그 현황 및 실태는 어떠한가를 알아봄으로써 변천과정에서 나타난 문제점이 무엇인지를 진단하고, 앞으로 분석될 실증분석의 기초자료로써 정리해 보고자 한다.

둘째, 조직풍토와 직무만족에 관한 제이론 등을 문헌분석을 통해 기존 연구를 재구성해 보고 주요학자들의 견해를 정리해서, 이를 바탕으로 연구의 분석틀을 도출해 냄으로써 실증분석의 연구토대로 삼고자 한다.

셋째, 사회복지전문요원에 있어서 조직풍토와 직무만족도와의 어떠한 영향관계가 있는지를 통계적인 실증분석(빈도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석)을 통해 검토해 봄으로써 행정조직의 최일선에서 근무하고 있는 사회복지전문요원의 직무만족도를 극대화 하여 공적부조사업에 대한 질적인 서비스의 확충과 전문성을 발휘할 수 있는 조직풍토 여건 조성, 우리나라 행정조직에 대한 효율적인 인적관리에 대한 기초자료를 제공하는 데에 목적이 있다.

## 제 2 절 연구범위 및 방법

### 1. 연구범위

본 연구에서 연구범위를 정함에 있어서는 첫째, 시간적 범위 둘째, 공간적 범위 셋째, 대상적 범위로 구분하였으며, 그 구체적 범위 내용은 다음과 같다.

첫째, 시간적 범위에 있어서는 사회복지전문요원의 변동조직의 혼란을 피하고자 분석시기를 1998년 5월 11일 ~ 5월 23일로 삼았다. 둘째, 공간적 범위의 설정에 있어서는 일반화(generalization)를 위해 전국의 사회복지전문요원을 중심으로 분석해야 하나, 자료의 구독성, 시간·공간의 제약으로 인해 '서울특별시'만을 그 범위로 삼았다. 셋째, 대상적 범위에 있어서는 '사회복지전문요원'을 연구대상으로 삼아, 조직풍토에 따른 사회복지전문요원의 직무만족도를 파악하였다. 대상인원은 서울특별시에서 근무하고 있는 총 313명을 대상으로 하였으며, 전국 사회복지전문요원을 대표할 수 있는 서울특별시의 사회복지전문요원을 전수조사 함으로써 대표성을 삼기위해 최대한 노력하였으며, 회수된 설문지 218부 중 통계자료로 활용 가능한 197부만을 최종 분석자료로 사용하였다. 대상조직은 사회복지전문요원이 근무하고 있는 구청, 동사무소, 시범 보건복지사무소 등이었다.

### 2. 연구방법

본 연구방법에 있어서는 우선, 이론적 기초를 확립하고 연구경향을 파악하기 위하여 직무만족, 조직풍토와 관련하여 문헌연구를 통해 알아보고 이를 바탕으로 분석틀을 세우고 이에 따른 가설을 설정하여 실증적으로

분석하고 검증하였다.

문헌분석으로는 조직풍토와 직무만족과 관련된 학위논문, 기타 잡지 및 관련 문헌 등을 참고하였다.

실증분석으로는 구조화된 설문지를 활용하여 서울특별시에서 근무하고 있는 총 305 명의 사회복지전문요원을 전수조사 한 다음, SPSS 통계 패키지를 이용하여 통계분석을 하였다. 분석방법 및 관련된 변수와 가설등에 대한 자세한 내용은 추후 논의하게 될 것이다.

### 제 3 절 연구의 제한점

본 연구의 수행과정에서 나타난 제한점은 다음과 같다.

첫째, 측정방법의 문제점으로써 본 연구에서는 주로 지각적인 측정방법에 의존하였으나 조직풍토와 직무만족도를 보다 정확하고 종합적으로 측정하기 위해서는 객관적 측정방법과 지각적 측정방법을 적절하게 병행하여 사용할 필요가 있다고 생각된다.

둘째, 본 연구에서는 조직풍토 측정도구로 미 해군을 대상으로 개인이 인지하는 조직풍토를 측정한 도구를 그대로 적용하였는데, 우리나라 조직풍토에 맞게 정확히 측정할 수 있는 도구의 개발이 필요하다.

넷째, 조사대상을 서울특별시에서 근무하고 있는 사회복지전문요원만으로 하였기 때문에 서울특별시가 다른지역의 대표성을 가지고 있긴 하지만 서울특별시 사회복지전문요원만으로는 전국에 분포되어 있는 일반화 하기는 어렵기 때문에 앞으로 전국적인 전수조사가 실시되어야 할 것이다.

## 제 2 장 사회복지전문요원 제도의 현황 및 실태

### 제 1 절 실시배경 및 발전과정<sup>9)</sup>

사회복지전문요원은 생활보호사업등 사회복지업무의 효율적 추진을 기하기 위하여 지방자치단체의장이 사회복지사업법 제 8 조의 규정에 의한 사회복지사 자격을 가진자 중에서 선발하여 읍·면·동 행정기관에 배치한 지방공무원(보건복지부 훈령 4 호, 95.2.13)을 지칭하고 있는데 이러한 실시배경과 발전과정은 몇 단계를 거쳐 정착되어 왔다.

우리나라는 생활보호법(1961)을 제정 공포하여 생활보호의 구체적인 절차와 내용·방법등을 명시함으로써 제도적인 장치를 마련하게 되었으며, 1970 년대의 지속적인 경제성장 및 재정능력의 향상과 저소득 계층에 대한 복지정책의 확대추진으로 생활보호대상자에 대한 의료보호(1978)가 실시되었고, 중학생 자녀에 대한 수업료 지원(1979) 및 직업훈련지원사업(1981)이 실시되었다.

80 년대에 들어와서는 생활보호대상자에 대한 국가의 적극적인 자활지원방안을 강구하기 위하여 영세민종합대책을 수립(1982)하여 종합적이고 체계적인 생활보호사업을 추진하게 되었으며, 1982 년에는 단순생계구호법인 생활보호법을 전면개정하여 생계구호 뿐만 아니라 적극적인 자활지원까지를 규정함으로써 생활보호대상자에 대한 기본제도를 확립하게 되었다.

그러나 읍·면·동에서 생활보호대상자 소득조사 시 소득원 파악이 어려워 정확한 소득조사가 어렵고 대부분 본인진술에 의하여 소득을 파악해야 함으로 대상자 선정에 어려움이 있으며, 시·군·구 및 읍·면·동 사회담당공

---

<sup>9)</sup> 사회복지전문요원 동우회편, 『사회복지전문요원 10 년사』, 서울: 동인, 1997, pp. 99-100.

무원의 인력부족에 따른 업무량 과다와 전문성 부족으로 생활보호대상자 자활상담과 실태파악등 효율적인 관리가 어려운 실정이었다.

그리하여 생활보호사업의 효과성과 효율성을 높이기 위해서는 전문요원에 의한 과학적인 조사로 대상자 선정의 객관성과 공정성을 부여하고 대상자에 대한 기록유지 관리의 과학화로 지속적인 추적 평가를 실시하는 등 대상자 선정 및 관리의 과학화가 요구되었다.

또한 단순한 물리적 구호를 벗어나 생활보호대상자의 자활상담 및 체계적인 치료와 사후관리 등 전문적 서비스를 위한 일선기관에의 전문요원 배치가 절실히 요청되었다.

1987년부터 추진된 제 6 차 경제사회발전 5 개년 계획에 의하면 생활보호대상자 관리의 합리화를 위해 일선 동사무소에 사회복지전문요원을 배치하여 생활보호대상자의 선정, 자립지원, 상담지도 등의 업무를 수행토록 함으로써 관리·지원업무를 전문화해 나간다는 목적으로 1987년에는 우선 대도시 저소득층 밀집지역에 96 명(서울 47 명)을 배치하고, 연차적으로 확대 배치한다는 계획을 세웠다.

동 계획에 의하여 1987년 5 개 광역시 읍·면·동에 49 명, 1988년 서울특별시 47 명을 배치하였고 그 후, 1990년에 시·도의 저소득층 밀집지역 동에 228 명을 배치하였으며, 1991년에는 전국적으로 확대하여 1,676 명을, 그리고 1992년에 481 명을 배치함으로써 6년에 걸쳐 총 2,481 명이 배치되었다.

그간 6년에 걸쳐 배치된 사회복지전문요원은 정부예산편성에 따라 별정직 7급 지방공무원으로 배치되었고 보건복지부 훈령에 의한 직무 및 관리운영에 관한 규정 이외에 사회복지전문요원의 지위와 직무 등에 관한 법적 근거 없이 동 훈령 제 2 조에 의해 생활보호사업 등 사회복지업무의 효율적 추진을 기하기 위하여 사회복지사 자격증소지자 중에서 선발·배치하였다.

그리고 1992년 사회복지사업법 개정 시에는 사회복지전담공무원 규정을 설치하였는데 동법 제 10조에 의하면 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·군·구 및 읍·면·동에 사회복지전담공무원을 둘 수 있게 하고, 사회복지전담공무원은 사회복지사의 자격을 가진 자로 하여, 그 임용 기타 필요한 사항은 대통령령으로 정하였다.

동법 시행령 제 14조에는 사회복지전담공무원의 임용에 관하여는 지방공무원임용령이 정하는 바에 따르도록 하고 다만, 사회복지전담공무원 중 별정직 공무원인 자의 임용 등에 관하여는 당해 지방자치단체의 조례가 정하는 바에 따르도록 하고 있다.

그리하여 동법 부칙 제 3조의 경과조치 규정에 의하여 이법 시행 당시의 사회복지전문요원은 이 법에 의한 사회복지전담공무원으로 보며, 제 11조의 규정에 의하여 복지사무전담기구에 배치한다고 규정함으로써 사회복지 전문요원은 사회복지전담공무원으로써 법적 지위를 갖게 되었다.

1993년에는 519명의 사회복지전담공무원을 배치할 계획으로 예산을 확보하였으나 공무원 신규채용 억제정책에 의하여 채용·배치하지 못하고 1994년 1월에 별정직 8급 지방공무원으로 519명을 임용·배치함으로써 총 3,000명의 사회복지전문요원이 배치되어 현재에 이르고 있다.

사회복지전문요원의 업무내용은 생활보호대상자 선정 및 사후관리, 생계보호, 생업자금융자, 직업훈련, 취업알선, 상담, 지역사회 복지자원 발굴·연계 등 보호대상자의 자립·자활을 위한 각종 복지업무를 수행하고 노인, 장애인, 아동, 모자가정 등 저소득 계층에 대한 각종 사회복지서비스 업무를 수행하고 있다. 자세한 업무내용은 제 3 절 업무내용에서 보는 바와 같다.

## 제 2 절 업무내용<sup>9)</sup>

사회복지전문요원의 업무내용은 보건복지부 훈령 제 4 호 ('95. 2. 13) 「사회복지전문요원 직무 및 관리운영에 관한 규정」 제 3 조(사회복지전문요원의 직무)에 의거 기존의 생활보호업무를 우선하되 필요시 아동, 노인, 장애인, 모자복지등 사회복지서비스 업무도 할 수 있도록 조문을 신설하였으며, 통 담당등 기타 업무를 하게 하여서는 아니된다고 규정하여 사회복지업무에만 전념하도록 하고 있다. 구체적인 업무내용은 다음과 같다.

### 1. 생활보호업무

생활보호업무는 사회복지전문요원의 주요업무로써 생활보호법에 의하여 수행하여야 하며, 업무내용은 생활보호대상자의 조사 및 보호의 결정에 수반되는 제반사항, 보호금품의 지급등 생활보호대상자의 생계보호를 위한 업무, 직업훈련, 생업자금융자, 취업알선등 생활보호대상자의 자립지원을 위한 업무, 생활보호대상자에 대한 개별상담 사후관리, 기타 생활보호대상자를 위한 후원금품의 모집 및 후원자의 알선등이다.

#### 1) 생활보호대상자의 조사

사회복지전문요원은 생활보호대상자 조사함에 있어서 보호를 필요로 하는 자의 신청을 받아 생활실태를 조사한 후 대상자로 선정하는 신청조사를 원칙으로 하되, 필요시 최소한의 직권조사를 병행하여 실시하여야

---

<sup>9)</sup> 보건복지부, 「사회복지전문요원 직무 및 관리 운영에 관한 규정」, 1995, pp. 13-19.

한다. 조사의 내용으로써 사회복지전문요원은 생활보호대상자 일제조사 시 생활보호신청서를 제출한 자와 조사기준일 현재 거택보호자로 책정되어 보호받고 있는 자로서 신청기간내에 신청하지 않은 자 또는 특히 필요하다고 인정하는 자에 대하여 가족사항, 생활실태, 부양의무자가 있는 경우 그 부양능력의 유무, 소득 및 자산보유 현황, 기타 생활보호에 필요한 사항을 조사하여야 한다. 소득·재산조사시 서면으로 확인 가능한 자료를 기초로 하며, 기타 필요한 구체적인 사항은 보건복지부장관이 별도 지침에 정한다. 부양의무자 확인은 해당년도의 생활보호지침에서 정하는 내용에 따른다. 조사결과 통보는 조사의 내용 규정에 의한 사실조사결과 생활보호대상자의 책정기준에 부합되는 경우에는 신속하게 행정절차를 취하고, 책정기준에 부합되지 아니하는 경우에는 그 사유를 기재하여 해당인에게 빠른 시일내에 통보하여 이로 인한 민원이 야기되지 않도록 하여야 한다.

## 2) 생계보호 및 자립지원

사회복지전문요원은 보호금품의 지급시 생활보호법 제9조 규정에 의하여 매월 정기적으로 미리 피보호자에게 직접 지급하여야 한다. 다만, 시설보호자나 타인의 가정에 위탁보호되어 있는 자에게는 위탁자에게 지급할 수 있다. 보호금품의 지급시 생활보호대상자의 자립·자활의지를 고취하고 복지시책의 내용을 상세히 안내하여야 한다. 직업훈련 및 취업알선은 직업훈련지원지침에 의거 직업훈련의 지원대상, 훈련직종, 훈련기간 및 지원내용등을 반사회, 게시판등을 통하여 적극적으로 홍보하여 직업훈련을 통한 생활보호대상자의 자립을 촉진하여야 한다 생활보호대상자 중 직업훈련을 희망하는 자에 대하여는 생활보호법시행규칙 제10조에 의한 직업훈련지원신청(추천)서 제출, 훈련기관에의 추천 등을 적극 지원하여야

한다. 다만, 신청자가 계획인원을 초과할 경우에는 장기훈련 가능자, 취업유망직종 희망자 등을 우선하여 추천한다. 훈련지원자가 훈련기관에 입소한 경우 훈련생 관리카드를 비치하고 기록유지 하여야 한다. 사회복지전문요원은 직업훈련기관, 노동부지방사무소, 사회복지관 등과 연계하여 직업훈련 이수자의 취업알선에 필요한 관련 정보를 적극적으로 수립·활용 하여야 한다. 직업훈련 이수후 취업한 자의 경우에는 직업훈련이수자 관리카드에 기록하여 취업후 6개월 이상의 기간동안 사후관리를 하여야 한다. 기타 훈련지원금의 지급절차, 실적보고 등에 관한 사항은 매년 보건복지부장관이 정하는 바에 따른다. 사업자금융자는 자활보호대상자 중 근로능력이 있고 자활의지가 강한 자 또는 전망이 있고 현실성 있는 사업계획을 제시하는 자에 대하여 우선으로 실시한다. 사업자금의 대여한도, 이율, 거치기간, 상환방법 및 용자절차에 관하여는 매년 보건복지부장관이 정하는 바에 따른다. 사회복지전문요원은 사업자금융자를 받은 대상자에 대하여는 사후관리카드를 비치하고 상환여부, 운영실태 등을 파악하여 기록을 유지하여야 한다. 교육보호는 관내 생활보호대상자중 중학교의 신입생 및 재학생과 실업계고등학교 등의 신입생 및 재학생에 대하여 빠짐없이 학비지원이 이루어질 수 있도록 홍보 및 대상자발굴에 만전을 기하여야 한다. 학비지원대상, 지원액, 지급절차, 실적보고 등에 관한 사항은 매년 보건복지부장관이 정하는 바에 따른다.

### 3) 상담 및 의뢰

사회복지전문요원은 생활보호대상자 사후관리에 있어서 생활보호대상가구에 대하여 연간 4회이상 가족사항 및 생활실태, 빈곤의 원인, 자활의 방향과 자활에 필요한 지원의 내용, 현재 지원되고 있는 사항에 대한 의견, 기타 생계보호 및 자립지원을 위하여 특별히 필요하다고 판단되는 사

항에 관하여 상담을 실시하여야 한다. 협조의뢰는 생활보호대상자가 처한 상황이 생활보호법에서 규정하고 있는 사항이외의 지원을 필요로 하는 경우에는 관련기관·단체에 협조를 요청하거나 지역사회 자원을 동원하는 등 대상자의 욕구에 부응할 수 있도록 적극적으로 노력하여야 한다.

## **2. 아동복지업무**

사회복지전문요원은 아동복지업무를 함에 있어서 아동복지법에 의하여 수행하여야 하며, 업무내용으로는 요보호아동에 대한 조사 및 보호의 결정에 관한 사항, 아동상담·지도등 업무, 후원자 개발등을 위한 업무등이다.

## **3. 노인복지업무**

사회복지전문요원은 노인복지업무를 함에 있어서 노인복지법에 의하여 수행하여야 하며, 업무내용으로는 요보호노인에 대한 조사 및 보호의 결정에 관한 사항, 재가노인복지사업 업무, 노인복지시설 보호조치 업무 등이다.

## **4. 장애인복지업무**

사회복지전문요원은 장애인복지업무를 함에 있어서 장애인복지법에 의하여 수행하여야 하며, 업무내용으로는 장애인실태조사·등록 및 보호의 결정에 관한 사항, 장애인 상담·지도 및 장애인시설업소, 직업훈련, 취업 등 알선업무, 장애인에 대한 지원업무 등이다.

## 5. 모자보건업무

사회복지전문요원은 모자보건업무를 함에 있어서 모자복지법에 의하여 수행하여야 하며, 업무내용으로는 모자가정 실태조사업무, 모자가정의 상담·지도업무, 모자가정보호에 관한 지원업무 등이다.

### 제 3 절 운영현황

#### 1. 운영현황

사회복지전문요원 제도가 실시된 1987년 5개 광역시 읍·면·동에 49명, 1988년 서울특별시에 47명을 배치하였고 그 후, 1990년에 시·도의 저소득층 밀집지역 등에 228명을 배치하였으며, 1991년에는 전국적으로 확대하여 1,676명을 배치하였다. 1992년에 481명을 배치함으로써 6년에 걸쳐 총 2,481명이 배치되었다. 1993년에는 519명의 사회복지전담공무원을 배치할 계획으로 예산을 확보하였으나 공무원 신규채용 억제정책에 의하여 채용·배치하지 못하고 1994년 1월에 별정직 8급 지방공무원으로 519명을 임용·배치함으로써 총 3,000명의 사회복지전문요원이 배치되었는데 1997년 12월 말 현재 우리나라의 사회복지전문요원의 배치현황은 <표-1>과 같다.

<표-1> 연도별 사회복지전문요원 배치현황

단위: 명

구분	'87	'88	'89	'90	'91	'92	'93	'94	'95	'96	'97	계
서울	-	35	-	64	221	-	5	11	-	-	-	336
부산	15	-	-	50	123	-	-	18	-	-	-	206
대구	12	-	-	48	83	-	-	-	-	-	-	143
인천	5	-	-	10	25	-	12	13	-	-	-	65
광주	10	-	-	34	47	-	3	9	-	-	-	103
대전	7	-	-	34	56	-	-	-	-	-	-	97
경기	-	-	-	-	54	-	80	147	-	-	-	281
강원	-	-	-	-	63	-	41	61	-	-	-	165
충북	-	-	-	-	68	-	30	23	-	-	-	121
충남	-	-	-	-	135	-	51	35	-	-	-	221
전북	-	-	-	-	234	-	68	-	-	-	-	302
전남	-	-	-	-	240	-	75	-	-	-	-	302
경북	-	-	-	-	149	-	60	-	-	-	-	315
경남	-	-	-	-	167	-	22	102	-	-	-	291
제주	-	-	-	-	11	-	34	-	-	-	-	45
총계	49	35	-	240	1,676	-	481	519	-	-	-	3,000

자료: 사회복지전문요원 동우회편, 「사회복지전문요원 10년사」, 서울: 동인, 1997, p. 229.

1994년까지 3,000 명의 사회복지전문요원이 배치되었으나 이직 및 퇴사 등으로 1997년 12월말 현재 전국적으로 근무하고 있는 사회복지전문요원은 2,929 명이며, 지역별 사회복지전문요원 인원 현황은 <표-2>와 같이 서울특별시에 전국에서 가장 많은 10.7%인 313 명이 근무하고 있다.

**<표-2> 지역별 사회복지전문요원 인원 현황  
(1997년 12월 말 현재)**

지역별	빈도(명)	비율(%)	지역별	빈도(명)	비율(%)
서울	313	10.7	강원	159	5.4
부산	206	7.0	충북	215	7.3
대구	150	5.1	충남	121	4.1
인천	67	2.4	전북	298	10.2
광주	103	3.5	전남	311	10.6
대전	97	3.3	경북	299	10.2
울산	26	1.9	경남	255	8.7
경기	264	9.0	제주	45	1.5
계			2,929 (100.0)		

자료: 보건복지부 내부자료, 1998.

그리고 서울특별시 각 구별 사회복지전문요원의 인원 현황은 <표-3>과 같이 노원구가 18.0%(56명), 강서구 12.5%(39명), 강남구 8.3%(26명)순으로 나타났는데, 이는 1997년 12월 말 현재 서울특별시 전체 생활보호대상자 79,081명 중 가장 많은 20.0%(6,513명)가 노원구에 거주하고 있어 사회복지환경이 서울특별시 여타구에 비해 매우 열악한 저소득 밀집지역<sup>7)</sup>으로써, 이러한 지역에 집중적으로 배치되어 있는 사회복지전문요원 인원이 가장 많기 때문에 기인한 것이다.

<표-3> 구별 사회복지전문요원 인원 현황

구 별	빈도(명)	비율(%)	직 급 별		성 별	
			별정 7급	별정 8급	남	여
종로구	2	0.7	2	-	-	2
중구	6	1.9	6	-	2	4
용산구	5	1.6	4	1	1	4
성동구	12	3.8	12	-	5	7
광진구	7	2.2	7	-	3	4
동대문구	11	3.5	10	1	4	7
중랑구	12	3.8	11	1	2	10
성북구	16	5.1	15	1	3	13
강북구	18	5.8	15	3	6	12
도봉구	7	2.2	5	2	3	4
노원구	56	18.0	47	9	23	33
은평구	11	3.5	9	2	5	6

<sup>7)</sup> 임춘식, “노원구 사회복지정책의 현황과 과제”, 『노인복지포럼 기획세미나 자료집』, 1998. p. 26.

구 별	빈도(명)	비율(%)	직 급 별		성 별	
			별정 7 급	별정 8 급	남	여
서대문구	4	1.3	3	1	1	3
마 포 구	16	5.1	15	1	2	14
양 천 구	2	0.6	2	-	-	2
강 서 구	39	12.5	37	2	15	24
구 로 구	7	2.2	7	-	1	6
금 천 구	5	1.6	5	-	1	4
영동포구	5	1.6	5		1	4
동 작 구	14	4.5	13	1	7	7
관 악 구	18	5.8	16	2	5	13
서 초 구	4	1.3	4			4
강 남 구	26	8.3	23	3	4	22
송 파 구	6	1.9	6			6
강 동 구	4	1.3	4		2	2
계	313	100.0	283	39	96	217

자료 : 서울특별시청 사회과 내부자료, 1998.

## 2. 운영실태

사회복지전문요원제도는 정부의 공적부조사업을 효율적으로 수행하기 위하여 1987년부터 시행되었다. 이 제도의 목적은 생활보호대상자의 자활을 돕기 위해 교육, 기술훈련, 치료, 재활, 취업, 상담 등 대인적 접촉을 통하여 획일적이고 물량위주의 원조가 아닌 개인의 욕구와 특성에 맞게 서비스를 제공하고자 하는 데 있다. 특히 사회복지사업의 전문성을 인정하여 전문적 자격을 갖춘 사회복지사들을 직업공무원으로 활용할 수 있다는 점에서 큰 의미가 있다.

그 동안 비전문인력이 공적부조의 최일선 전달자가 됨으로써 나타났던 문제들 즉, 대상자선정의 임의성, 단순구호 위주의 현물부조, 진정한 자활을 위한 상담 및 지도 같은 개별적인 서비스가 이루어지지 않는 점, 사후 서비스의 결여 등의 문제가 제기되었던 바, 이러한 폐단을 시정하여 효과적인 공적부조사업을 수행하기 위해 1987년부터 실시되었던 사회복지전문요원제도는 공적부조를 비롯한 국가가 실시하는 대민 사회복지사업의 기틀 형성에 기여하고, 보다 효율적이고 전문적인 서비스의 제공을 가능하게 했음은 보편적으로 인정되는 사실이다. 사회복지전문요원 3,000여 명의 노력이 충분히 반영된 것인지를 검토해 볼 때 결코 긍정적인 평가를 내리기는 힘들 것이다. 즉, 국가의 사회복지사업을 담당하는 복지전담공무원으로서 맡은 바 임무를 충실히 수행해 온 사회복지전문요원들의 노력에도 불구하고 그에 상응하는 효과가 인식되지 않고 있으며, 다시 사회복지전문요원들에게 부담으로 되돌아오고 있는 것이다. 그렇다면 이는 제도 운영의 내실화를 기하기 위한 제반 여건의 마련과 지원의 미비에 크게 기인하는 것이라 하겠다.

현재 사회복지전문요원들은 ‘기대되는 역할’과 ‘수행가능한 역할’사이에서 갈등하고 있다. 이는 개별적인 노력만으로는 결코 해결될 수 없는 부분이며, 사회복지전문요원 제도와 관련된 여러가지 여건이 개선되지 않는 한 지적되어온 사회복지전문요원의 사기 저하와 타성, 이직의 문제는 확대될 것이다. 더 이상 개인이 사명감과 희생에 기댈 수 없는 부분인 것이다. 이러한 사회복지전문요원의 실태에 대한 문제점을 살펴보면 다음과 같다.<sup>8)</sup>

첫째, 전문성을 가진 중간 관리자의 부재이다. 저소득 밀집지역, 영구

---

<sup>8)</sup> 김종해, “사회복지전문요원 제도의 평가와 전망”, 『사회복지전문요원 10년사』, 서울: 동인, 1997, p. 93.

임대 아파트지역 소재 읍·면·동사무소의 경우 행정수요 대부분이 사회복지업무임에도 불구하고 사회복지전문요원이 별정 7, 8 급으로 임용되어 있어 전문성이 없는 일반행정공무원이 사회복지업무에 대한 결정과 권한을 가지고 지도·감독해야 하는 실정이다.

둘째, 승진기회 상실로 인한 사기 저하이다. 1987년부터 임용되어 올해로 10년이 지났다. 다른 일반 직장에서는 자신이 맡은 분야의 업무를 10년동안 수행했다면 그 분야에서는 최고의 전문가이다. 그러나 사회복지전문요원은 10년이상 동일한 업무를 수행했음에도 불구하고 승진기회 및 자기성취 기회가 없어 사기가 침체되어 있으며 우리나라 공적부조사업의 선두주자로서의 자긍심이 쇠퇴되어 있는 실정이다.

셋째, 사회복지전문요원의 비효율적인 배치이다. 사회복지전문요원이 체계적이고 효율적인 사회복지업무를 수행하기 위해서는 읍·면·동사무소 외에 시·군·구청 및 시·도에 적절하게 배치되어야 함에도 불구하고 배치되어 있지 않아서 전문성이 없는 일반행정공무원이 업무수행을 함으로 인해 업무의 전문성 및 연속성이 결여되어 있는 실정이다.

넷째, 지방자치시대에 부응하기 위한 사회복지 수행조직의 부재이다. 지방자치시대에 있어 지역의 특성을 고려한 사회복지 조직이 설치되어야 하나 지역특성이 전혀 고려되지 않는채 획일적인 직제조직에 의한 사회복지업무를 수행함으로써 국민들의 다양한 복지서비스에 대한 욕구에 효과적으로 대응하기가 어려운 실정이다.

이러한 현재의 문제점이 해결되고 보다 미래지향적으로 변화된 사회와 변화된 욕구에 부합될 수 있는 사회복지전문요원의 역할상의 정립이 필요한 시기에 있다.

따라서 본 연구에서는 사회복지전문요원들의 업무수행에서 느끼는 직무만족도에 대하여 조직풍토, 그 중에서도 조직에서 개인이 인지하는 심리적 풍토와의 관계를 실증적으로 분석함으로써 사회복지전문요원의 직무만

속도를 극대화하여 이들이 수행하고 있는 공적부조사업으로서의 생활보호  
업무 수행에 있어서 질적인 서비스를 위한 조직풍토 여건을 조성하고, 우  
리나라의 바람직한 조직풍토 효과적인 관리방안을 모색할 필요가 있다.

## 제 3 장 직무만족과 조직풍토의 관계 및 분석틀

### 제 1 절 직무만족

#### 1. 직무만족의 개념

직무만족에 대한 개념은 1930 대 이후 많은 학자들에 의해 중요한 관심의 대상으로 부각되었으며 오늘날까지 광범위하게 그 연구가 진행되고 있다.

직무만족의 개념에 대해서는 관점이나 학자에 따라 다양하게 해석되고 있는데, 그 중 몇몇 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

직무만족이론에 관한 최초의 연구자로 불리우는 Hoppock 는 직무만족을 조직 구성원들의 심리적·생리적·환경적 상황의 결합 상태라고 정의하고 있다.<sup>9)</sup>

Locke 는 직무만족을 “개인이 자신의 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 갖게 되는 유쾌함이나 좋은 정서 상태”라고 정의하였으며,<sup>10)</sup>

McCormick 은 직무만족이란 조직구성원들에 의해서 유지되는 태도의 특정 하위요소<sup>11)</sup> 라고 하였다.

---

<sup>9)</sup> R. Hoppock, 『Job Satisfaction』, N.Y. : Harper & Row Publishers, 1935, p. 47 을 인용한 오세창, “학교장의 지도성 유형과 교사의 직무만족도에 관한 연구”, 한성대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995, p. 40 에서 재인용.

<sup>10)</sup> E.A. Locke, op cit., p. 1300.를 인용한 김종승, “사회복지사의 직무만족도 관한 연구”, 동국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1993, p. 17 에서 재인용.

<sup>11)</sup> E. J. McCormick & Daneil Ilgen, *Industrial Psychology*, 7th ed. N.J. : Prentice-Hall, Inc. 1980, p. 303 을 인용한 구재관, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문”, p. 20 에서 재인용.

그리고 이완정은 직무만족을 직무환경이 성원에게 갖게하는 관심, 열의, 호의 등과 같은 감정적 태도<sup>12)</sup>라고 하였다. 또한 신유근은 직무만족이란 직무에 대한 태도로서 한 개인의 직무나 직무 경험 평가시에 발생하는 유쾌하고도 긍정적인 정서상태<sup>13)</sup>라고 하였다.

이와 같이 직무만족에 관한 개념에 대해 살펴 보았는데, 본 연구에서는 직무만족에 관한 개념적 정의를 '개인이 직무를 수행해 나가면서 느끼는 긍정적이고도 유쾌한 감정상태'로 정의하였다.

## 2. 직무만족의 중요성

직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문으로,<sup>14)</sup> 경제적, 물질적 성장뿐만 아니라 인간의 정서적 반응 또한 인간의 삶의 질을 높인다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다. 또한 직무만족 정도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준으로서 다음과 같은 개인적 측면과 조직적 측면의 두 가지 측면에서 파악하는 것이 중요한데 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.<sup>15)</sup>

---

<sup>12)</sup> 이완정, "중학교 교장의 지도성과 교사의 직무만족도가 교사의 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구", 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1982, pp. 23-24.

<sup>13)</sup> 신유근, 『조직행위론』, 서울: 다산출판사, 1983, p. 51.

<sup>14)</sup> 구재관, 전제논문, p. 20.

<sup>15)</sup> E.A. Locke, op. cit. p. 610 을 인용한 김효수, "사회복지 조직의 의사소통과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1995, p. 21.

## 1) 개인적 측면

(1) 삶의 가치판단적 측면에서 중요하다. 직장이 생계를 위한 소득원으로서의 직무수행도 중요하지만 유쾌하고 만족된 직무 성과의 성취감에서 생의 보람을 찾을 수 있는 것이다. 이런 점에서 종업원의 직무만족은 개인의 행복 창출 뿐만 아니라 조직이 사회에 대하여 가지는 인도주의적 사회책임의 범주에서 생각해야 하는 것이다.

(2) 직무만족은 정신건강적 측면에서도 중요하다. 사람들은 자기의 생활이 어떤 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 도피흡연이나 도피음주에 시달리며, 다음날 두통에 시달리게 되고 가정생활이나 여가생활 심지어는 삶 자체에까지 불만을 느낄 수 있는 것이다.

(3) 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 일에 만족을 느끼는 사람이 수명이 길다는 연구도 나와 있는데, 직무에 대한 불만이 스트레스를 쌓이게 하여 그것이 사람의 신체에 영향을 미치는 것이다. 고혈압이나 동맥경화증, 소화불량 등이 스트레스에서 기인하며 이것이 심화되면 인적 에너지가 고갈되고 병들어 쓰러지고 만다는 것은 널리 알려진 사실이다.

## 2) 조직적 측면

(1) 이론적으로는 완전히 타당성이 입증되고 있지는 않지만 경영자들 중에는 행복한 근로자가 그렇지 못한 사람들 보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊을 것이라고 생각하고 있는 것이다.

(2) 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람들은 외부사회

에 대하여 자기가 속해 있는 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 홍보 기능을 표현하는 것이라 할 수 있다. 이렇게 되면 신입 사원의 충원이 원활하게 되고, 일반 대중이 그 직에 대해 호감을 갖게 되며, 조직 활동의 합법성과 목적이 고양 된다.

(3) 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 외부에서 뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

(4) 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수가 있다.

### 3. 직무만족의 결정요인

직무는 하나의 실체가 아니고 과업, 역할 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 특성들로 상호 연관되어 있으므로 직무만족의 요인 또한 다양한 차원들에 의해 이루어진다. 직무 그 자체가 단일의 태도 대상으로서 제시되는 일은 거의 없으며 많은 직무 구성요인 즉, 직무차원에 대한 만족도로 나타나는 것이 일반적이다.<sup>16)</sup>

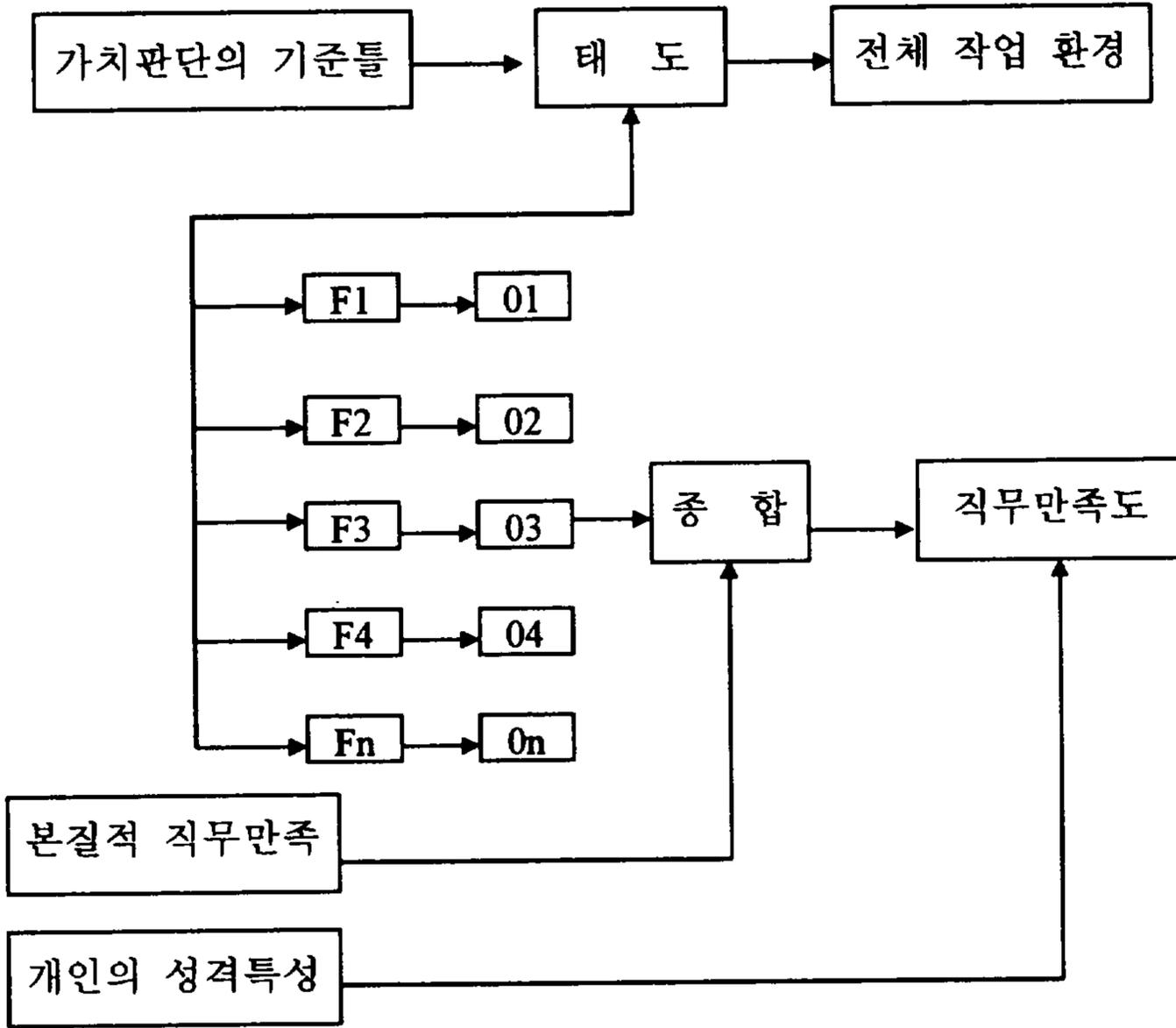
위와 같이 직무는 그 자체가 하나의 대상으로 제시되기 보다는 직무의 다양한 구성요소(직무차원)들에 의한 만족도로 나타난다는 입장이 지배적이며 이러한 시각에서 Yoder<sup>17)</sup>, 는 직무만족의 형성 과정에 대한 견해를 제시하였는데, <그림-1>과 같다. <그림-1>에서 보여지듯 직무만족은 여러 가지 요인들의 영향과 그에 대한 의견의 총화로써 파악될 수 있는 다차원적 개념이므로 직무만족 측정을 위한 직무만족 결정 요인의 선정은 중요한 작업이 아닐 수 없다.

---

<sup>16)</sup> 유병주, "직무만족과 직무수행에 관한 연구", 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1982, p. 76

<sup>17)</sup> 상계논문.

(F: 직무만족의 영향요인, O: 의견)



<그림-1> 직무만족에 영향을 미치는 요인

선행 연구에 의하면 직무만족의 결정요인들은 <표-4>와 같이 여러가지 차원으로 설명되고 있다.

**<표-4> 직무만족의 결정요인**

연구자	하 위 척 도
Herzberg	직무만족요소 : 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현  직무불만족요소 : 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위
Friedlander	사회적·기술적 환경, 본질적 작업, 발전을 통한 안정
Vroom	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간
Gerald	직무자체, 성취감, 책임감, 인정, 승진, 임금, 직업의 안정성, 직무환경, 감독, 동료, 조직, 의사소통
Alderfer	임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장
Jurgenson	발전, 부가급부, 조직에 대한 자부심, 동료, 작업집단, 임금, 감독, 작업유형, 작업조건
Grumberg	직무자체, 근무환경, 개인적 성향
Locke	직업자체, 승진, 임금, 인정, 작업조건, 부가급부, 자아, 감독, 동료, 부하직원, 회사, 관리
Smith	직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료

자료 : 구재관, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문, 1997, p. 25.

<표-4>와 같이 직무만족은 단일차원에서 설명될 수 있는 것이 아니고 다양한 직무 차원에서 설명되는 복합적인 개념이며 종사자의 주관적인 인식과 밀접한 관련을 가지고 있을 뿐 아니라 조직의 효율성 및 효과성과 생산성 측면에서도 반드시 숙고 되어야 할 요소이므로 조직과 개인의 양 측면에서 연구되어야 한다고 볼 수 있다.

## 제 2 절 조직풍토

### 1. 조직풍토의 개념

조직풍토라는 개념은 조직의 사회적 맥락이나 조직의 객관적 특성 뿐만 아니라 조직에 대해 느끼는 개인의 지각도 조직행동에 영향을 미친다는 점에서 그 중요성이 증대되고 있다. 그러나 조직풍토에 대해 일반적으로 일치된 견해가 없고, 연구자의 관점이나 범위에 따라 개념의 정의 및 차원이 조금씩 차이가 있으며 다른 많은 사회과학 용어들이 그러하듯이 조직풍토 또한 통일된 명확한 개념을 발견하기가 어렵다. 그럼에도 불구하고 여러 학자들이 조직풍토를 연구하여 왔으며 그 중요성에 대해서는 일반적인 합의가 이루어지고 있다.

Litwin 과 Stringer 는 조직풍토란 조직의 중요한 환경적 요인과 그 특정 조직에서 일하는 사람들의 가치, 태도, 신념간의 상호작용으로 인지되는 주관적 개념<sup>18)</sup> 이라고 정의했다. 즉, 조직풍토란 어떤 조직이 갖는 기본적인 속성이나 성격, 특징에 대해서 조직내부(구성원)와 외부에 지각되어지는 조직분위기를 말한다.

이러한 조직풍토는 구성원의 직무만족을 비롯한 직무태도 및 커뮤니케이션에 영향을 미치며, 직무성과와 같은 결과변수의 결정요인으로서 뿐만 아니라 조직의 사회·심리적 변수들이 예측치로서 취급되고 있다.<sup>19)</sup>

---

<sup>18)</sup> G. H. Litwin & R. A. Stringer Jr., 「Motivation and Organizational Climate」, Boston : Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University, 1968, p. 5 를 인용한 한동일, 전제논문, p. 7 를 재인용.

<sup>19)</sup> E. E. Lawer III, D.T. Hall, G.R. Oldham, 「Organizational Climate : Relationship to Organizational Structure」, Press and Performance, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.11,1974, pp. 139-155 를 인용한 한동일, 전제논문, p. 7 를 재인용.

그러나 조직풍토의 의미에 대해서는 견해가 일치되지 않고 있다. 조직 풍토에 대한 설명은 구조, 정책, 규칙과 같은 순수한 조직의 객관적 요소들로 부터 온정, 지지와 같은 주관적이고 지각적인 속성에 이르기까지 매우 다양하다.

Jones & James<sup>20)</sup>는 풍토에 대한 연구들을 크게 조직의 상황특성 즉 조직의 객관적 환경으로 특징 지워지는 조직풍토와 개인속성 즉 조직의 주관적 또는 심리적 환경의 풍토로 구분하였다. 먼저 상황속성으로서의 조직 풍토는 객관적으로 측정 가능한 조직의 속성이나 주요 영향을 조직풍토로 보는 견해로서, 여기서의 조직속성이란 조직 구조, 규모, 목표지향성 등이 포함된다. Kats & Kahn<sup>21)</sup>은 객관적 상황속성으로 조직 맥락, 구조, 절차, 물리적 외부환경, 시스템의 가치와, 규범으로 간주하였다.

이외에도 Forehand & Gilmer, Lawrence & Lorsh 등도 이러한 범주의 견해를 취한 학자이다. 그러나 조직속성으로 보는 조직풍토는 어느 조직을 나타내는 특성의 집합으로 ① 어떤 조직을 타 조직으로부터 구별하고, ② 시간적으로 비교적 영속적이며, ③ 조직의 인간행위에 영향을 미치는 특성의 집합으로서 작업환경에서 생활하고 활동하는 사람이 직접·간접적으로 지각하고, 그들의 동기배이션 및 행위에 영향을 미친다고 생각되는 일련의 작업환경의 측정 가능한 특성 등으로 정의하고 있는데, 이러한 정의의 약점은 조직분위기 이외의 조직속성과의 개념구분이 불명확하다는 것이다. 따라서 대부분의 학자들은 조직풍토를 개인속성으로 보는데 개인속성으로서의 조직풍토는 조직의 객관적 특성과 구성원의 성격, 가치관,

---

<sup>20)</sup> A.P. Jones & L.R. James, 「Psychological Climate : Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment」, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 23, 1979, p. 238.

<sup>21)</sup> D. Katz and R.L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, New York, Wiley, 1966, pp. 126-127.

욕구 등과의 상호작용으로, 구성원의 지각을 통해 나타나는 풍토로서 정의한다.

이와 같은 견해를 취한 학자로는 Cambell, Litwin & Stringer, Syms, Hall, Schenider, Bartlett, Joyce, Slocum 등<sup>22)</sup>을 들 수 있으며, 조직풍토의 개념에 관한 국내 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.

신유근은 조직풍토란 특정조직과 그 하위시스템에서 인식될 수 있는 속성의 집합으로 조직과 그 하위시스템의 조직구성원이나 환경을 다루는 방식으로부터 추론할 수 있는 것, 즉 조직시스템의 본질적인 특성이나 속성에 대하여 조직성원이나 비성원들이 가지는 다차원적인 인식이라고 정의하였다.<sup>23)</sup>

정경섭은 조직풍토란 조직성원에 의해서 직접 또는 간접적으로 지각되어 그들의 모티베이션과 행동에 영향을 미치는 조직의 측정 가능한 특성이라고 정의하였다.<sup>24)</sup>

이명재는 조직풍토라는 개념은 그 중요성에 대해서는 일반적인 합의가 이루어지고 있지만 그 정의에 대해서는 일치하지 않는다고 전제하면서 조직풍토는 조직 구성원들이 갖는 일반적인 태도, 가치규범, 느낌들의 결과로 생성된 조직의 객관적 특성을 말하며 이것은 조직구성원들의 행태에 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직자체의 건강성 (organizational health)을 진단하는 기준이 된다고 하였다.<sup>25)</sup>

이학중은 조직 자체가 주어진 환경과의 적응과정에서 자체의 독특한 성격을 형성하게 되는데 이와 같이 형성된 조직체의 독특한 성격을 조직풍

---

<sup>22)</sup> 한동일, 전계논문, pp. 9-10.

<sup>23)</sup> 신유근, 전계서, p. 593.

<sup>24)</sup> 정경섭, 『조직행동론』, 서울: 법문사, 1991, p. 384.

<sup>25)</sup> 이명재, 『조직발전론』, 서울: 상명여자대학교출판부, 1990, p. 187.

토 또는 조직분위기라고 정의하였다.<sup>26)</sup>

한동일은 조직풍토란 구성원의 행동에 영향을 끼치며, 한 조직과 여타 조직을 구별시켜주는 것으로서 조직시스템의 본질적인 특성이나 속성에 대하여 조직구성원들이 지니는 다차원적인 인식이며, 조직풍토는 조직구성원들의 조직내의 환경에 대한 다차원적 인식이라는 측면에서 볼 때 주관적·정서적 관점에서의 일치된 지각들의 총체인 심리적 풍토라고 보았다.<sup>27)</sup>

이와 같이 다양한 관점에서 조직풍토에 대한 개념이 일치된 견해에는 이르지 못하고 있지만 그 공통된 맥락을 지니고 있다. 즉 조직풍토란 조직을 둘러싼 조직의 객관적 환경과 개인의 특성 간의 상호작용을 통해 지각되는 개념이라고 할 수 있다.

이러한 조직풍토의 형성과정에는 두 가지의 논리적 전개가 제시되고 있는데, 하나는 성인 개개인의 인지를 바탕으로 한 것이며, 또 다른 하나는 조직의 구성요소와의 인과관계를 분석한 것이다.<sup>28)</sup> 전자는 조직풍토란 조직성원에 의한 조직환경의 인지, 즉 심리적 풍토라고 보는 것으로서 성원에게 공통적으로 인지되고 성원의 상호작용이 반복되는 가운데 동질화 영역이 확대되어 그것이 내면화된 것이라고 보는 것이다. 후자는 조직의 구성요소를 분석하고 그의 관련성에 따라 풍토 형성을 규명하는 것으로서 이때 조직의 구성요소(변수)를 규정하고 또한 그들 변수간의 관계를 어떻게 규정하는가가 문제가 된다.

---

<sup>26)</sup> 이학중, 『조직행동론』, 서울: 세경사, 1992, p. 403.

<sup>27)</sup> 한동일, 전제논문, p. 9.

<sup>28)</sup> 정경섭, 전제서, p. 384.

### 3. 조직풍토의 결정요인

조직풍토라는 개념이 포괄적이고 다의적이며 거시적인 관점에서 연구되어 온 만큼 조직풍토에 영향을 미치는 조직변수는 아주 다양한데 선행연구들을 비교해 보면 <표-5>와 같다.

<표-5> 조직풍토에 영향을 미치는 조직변수

연구자	조직풍토의 형성요인 (조직변수)
Halpin 과 Croft (1963)	사기, 고려, 생산, 무관심, 이탈, 방해, 친밀도, 추진력
Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek 와 Rosenthal (1964)	규칙지향, 하부자의 야성, 감독의 근접성, 일체성, 승진-성취지향
Litwin 과 Stringer(1968)	조직구조, 도전과 책임감, 보상제도, 온정과 지원, 위협선호도, 갈등과 견해 차이에 대한 관용도, 구성원의 응집력과 조직체와의 일체감, 성과기준
Meyer (1968)	조직명확성, 책임, 표준, 보상, 우호적 단체정신, 제한된 동조성
Schneider & Bartlett (1968)	관리자의 지원, 관리구조, 종업원에 대한 관심, 대리점의 독립성, 대리점내의 갈등, 일반적인 만족도
Friedlander 와 Margulies (1969)	해방, 장애, 친교, 단결, 무관심, 생산강조, 추진 또는 배려
Thruston (1969)	목표효율성과 명확성, 환경, 작업관계의 민첩성과 원격성, 압력, 작업조건
Campbel, Dunnette, Lawler 와 Weick (1970)	보상지향성, 개인의 자율성 보장, 온정, 후원, 지위에 따르는 구조의 정도
Payne 과 Pheysey (1971)	조직진보, 규범적 통제

연구자	조직풍토의 형성요인 (조직변수)
Vea 와 Gilmer (1971)	규모와 형태, 리더십 패턴, 의사소통, 목표지향성, 의사결정, 절차
Bower (1972)	의사결정, 실행, 인적자료의 수위, 의사소통의 흐름, 동기부여
Pritchard 와 Karasick (1973)	자율성, 갈등, 협동, 사회적 관계, 구조, 보상수준, 성과에 대한 보상, 성취동기, 지위의 명확성, 유연성과 혁신, 의사결정의 집권화, 지원
Gulick (1974)	구조, 의사소통, 의사결정, 협력, 통제, 리더십 형태, 갈등관리
Lawler, Hall 과 Oldman (1974)	능력, 책임, 실제성, 위험부담, 자극도
Osoka (1975)	갈등과 불일치, 공식화 구조, 의사소통, 흐름, 실수에 대한 관용성
Givan (1975)	조직구조의 효율성과 명료성, 방해, 사기, 관리와 신용고려, 도전과 위협
Jones 와 James (1979)	<p>직무와 역할의 특징 : 역할모호성, 역할갈등, 직무자율성, 다양성, 중요성, 피드백, 도전성, 억압성, 직무설계의 효과성, 직무 기준, 타인과의 직무수행 기회,</p> <p>리더십의 특징 : 지원, 목표의 강조성, 직무의 편리성, 상호작용의 촉진, 계획 및 조정, 상사의 상호작용, 상사에 대한 확신과 신뢰도, 직원에 대한 확신과 신뢰도</p> <p>부서의 특징 : 부서의 협력, 결과에 대한 평판, 부서에 대한 자부심, 부서의 호의 및 은정</p> <p>하위체제 및 조직적 특징 : 표현의 개방성, 조직의 의사소통, 협조, 소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도, 조직구조의 모호성, 조직정책의 일관성있는 적용, 조직정신, 프로정신, 계획과 효과, 공로의 공정함과 객관성, 성장과 발전의 기회, 직원의 요구와 문제점 자각</p>

자료 : 정승언, "우리나라 기업의 조직분위기와 조직유효성에 관한 연구",  
 인하대학교 대학원 석사학위논문, 1985, p. 21 재구성.

<표-5>와 같이 조직풍토를 형성하는 결정요인에 대하여 학자마다 다양한 기준이 제시되었다. 여기에는 상당한 편차가 있음에도 불구하고 많은 공통점이 존재함을 알 수 있다. 지금까지 언급된 결정요인 이외에도 조직이 추구하는 목표, 조직을 둘러싸고 있는 환경적 요인, 사회의 진보와 기술수준, 조직성원의 가치관과 교육수준 등 수많은 요인들이 있을 수 있다.

조직풍토의 구성요인을 너무 폭 넓게 이해하면 조직풍토의 정체성에 대한 초점이 흐려질 수 있고 반면에 너무 좁게 이해하면 다양한 조직을 너무 획일화된 것으로 유형화함으로써 의미 있는 연구 결과를 기대할 수 없기 때문에 연구의 성격과 목적 그리고 조직의 특성에 따라 적합한 요인을 선택적으로 고려해야 할 것이다.

#### 4. 조직풍토의 측정방법

조직풍토의 측정방법은 관점에 따라서 객관적 측정방법과 지각적 측정방법으로 대별된다. 객관적 측정방법은 조직의 여러 구성요소중에서 객관적 지수나 비율 또는 관찰로 가능한 요소들을 종합하여 조직풍토를 추론해 보려는 것이다. 한편 지각적 측정방법은 설문지 등의 조사를 통하여 구성원들에 의해서 지각된 조직풍토에 입각하는 측정방법이다. 조직풍토의 객관적 측정방법과 지각적 측정방법은 <표-6>과 같이 비교해 볼 수 있으며, 본 연구에서는 설문지를 활용한 지각적 측정방법 함으로써 구성원들에 의해서 지각된 조직풍토를 측정하는 방법을 사용하였다.

<표-6> 조직풍토의 객관적 측정방법과 지각적 측정방법의 비교

방법 내용	지각적 측정방법	객관적 측정방법
분석단위	개인 및 개인의 속성	조직 또는 그 하부체계와 그것들의 속성
측정요소	- 작업상황의 요건들 - 작업상황에서 발생하는 사건들	- 권한체계의 계층 수 - 생산직원에 대한 관리직원의 비율 - 명확하고 객관성 있는 지표
분석수준	거시적 수준	미시적 수준
도 구	- 설문지 - 상담	객관적으로 계획화가 가능한 자료들의 수집, 계산
장 점	- 측정이 편리하고 - 한정된 변수들에 대한 심리적 풍토의 측정이 가능하다	- 조사자들의 능력과 경향에 따라 보다 다양한 변수들을 포함시킬 수 있다. - 정확성과 신뢰성을 기할수 있다.
단 점	- 극단적인 개인간의 차이를 평균화함으로써 일관성을 설명하기 곤란하다 - 직무만족과 조직풍토의 측정상 중복성을 면하기 어렵다. - 정확성의 문제가 간과되기 쉽다	- 변수들이 너무 많이 포함되거나 지나치게 세부적인 경향을 보이며 해석상 난점이 있다. - 각각의 측정된 요소들간의 관계나 조직의 전반적인 기능과의 관계를 설명하기 어렵다. - 객관적 자료에 입각한 심리적 풍토의 측정은 적절한 지표나 평가기준의 측정이 극히 어렵다. - 객관적 자료의 유추해석 과정에서 서관찰자의 주관이 개입될 소지가 크다.

자료 : R. M. Guion, 「A Note on Organizational Climate」, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 9, No.4, 1973, pp. 120-123 을 인용한 신승우, “조직 풍토가 조직의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 고려대학교 정책과학대학원 석사학위논문, 1994, p. 21 에서 재인용.

### 제 3 절 직무만족과 조직풍토와의 관계

직무만족과 조직풍토와의 관계에 대한 연구는 연구자의 관점에 따라 조금씩 다른 결론을 제기했다.

Litwin 과 Stringer 는 모의실험을 통해서 리더십 스타일, 조직풍토 동기 부여의 관계를 연구하였는데, 리더십 스타일에 따라 상이한 조직풍토가 형성되고, 일단 형성된 조직풍토는 동기부여에 영향을 미치며 따라서 성과와 만족에 영향을 미친다<sup>29)</sup> 는 결론을 얻었다.

Jones 과 James 는 미 해군을 대상으로 하여 심리적 풍토를 측정 한 후 이를 조직구조, 조직맥락, 직위, 개인특성(교육, 적성, 연령, 자아욕구)과 비교하여 관계를 분석하였다. 분석결과 심리적 풍토는 조직구조나 맥락보다는 과정변수(리더십, 의사소통, 작업집단, 상호작용, 보상체계 등)와 밀접히 관련되어 있기 때문에 조직구조나 맥락보다는 구성원의 직위 및 개인특성과 높은 상관성이 있음을 밝혀 내었다.<sup>30)</sup>

Likert 는 조직 내 인적자원의 중요성을 인식하고 조직기술이나 물리적 구조가 아닌 바로 인간적 요인의 관리과정변수 즉 리더십 동기부여, 의사소통, 상호작용, 의사결정, 목표설정, 관리통제 등에 중점을 둔 시스템 4 이론을 전개하여 조직풍토와 성과간에 밀접한 관계가 있으므로 조직의 목표를 달성하려면 구조적인 방법보다는 조직풍토를 효율적으로 만드는데 관리자가 주력해야 한다고 주장하고 있다.<sup>31)</sup> 이러한 주장은 구성원들에게 조직의 목표달성을 위하여 일하는 동안에 자기자신의 욕구도 만족시킴으

---

<sup>29)</sup> G. H. Litwin & R. A. Stringer Jr., 『Motivation and Organizational Climate』, Boston : Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University, 1968, p. 5 를 인용한 한동일, 전개논문, 1993, pp. 169-189 를 재인용.

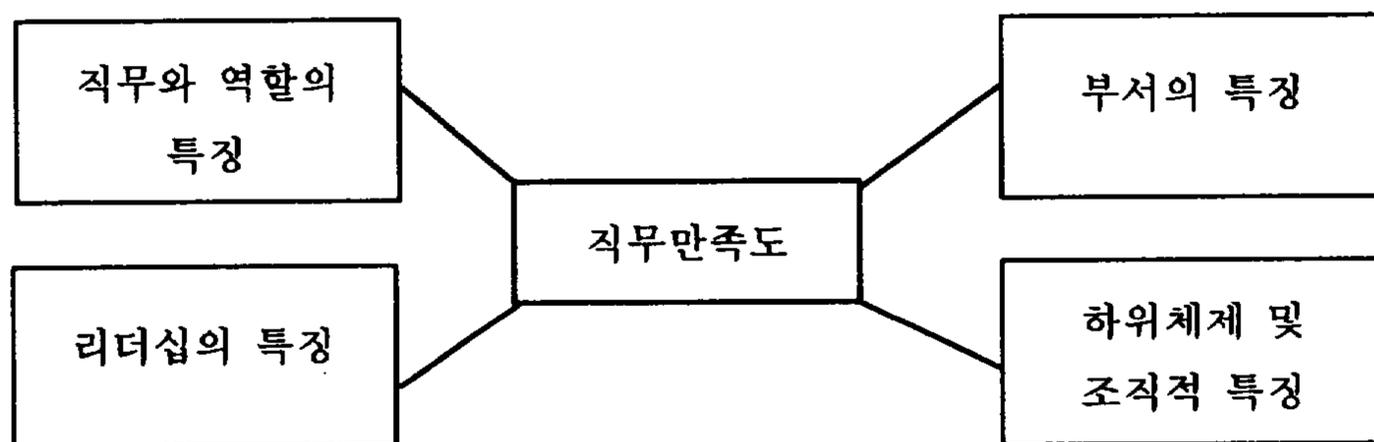
<sup>30)</sup> A.P. Jones & L.R. James, op. cit., p. 238.

<sup>31)</sup> R. Likert, 『The Human Organization』, N.Y. : McGraw-Hill, 1967, pp. 3-12.

로써 개인으로서는 물론 조직의 구성원으로서도 성장하고 성숙할 수 있는 기회를 제공하는 조직풍토를 마련해 주어야 한다는 의미를 함축하고 있다. 따라서 조직풍토는 구성원의 직무만족과 관련이 있음을 시사해 준다.

## 제 4 절 분석틀

본 연구는 Jones 와 James<sup>32)</sup>가 조직풍토를 개인의 인지에 근거를 둔 상황에 대한 기술로서의 심리적 풍토에 근거로 하여 분석틀을 세워 보았다. 독립변수로서의 조직풍토 요인을 첫째, 직무와 역할의 특징 둘째, 리더십의 특징 셋째, 부서의 특징 넷째, 하위체제 및 조직적 특징으로 구분하였으며, 이러한 각각의 특징과 직무만족도와와의 관계에 대한 모형을 정리하면 <그림-2>와 같은데 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다.



<그림-2> 분석틀

자료 : A.P. Jones & L.R. James, 「Psychological Climate : Dimentions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment」, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 23, 1979, p. 238. 참조.

<sup>32)</sup> A.P. Jones & L.R. James. op. cit. p.238.

첫째, 직무와 역할의 특징에서는 역할의 모호성 정도와 갈등 정도, 직무의 자율성과 다양성 정도, 직무의 중요도, 피드백 정도, 도전성 정도, 억압성 정도, 효과성 정도가 포함되며, 아울러 직무의 기준과 타인과의 직무수행 기회 정도가 포함된다.

둘째, 리더십의 특징에서는 지원의 정도와 목표의 강조성 정도, 또한 직무의 편리성 정도, 상호작용의 촉진 정도, 계획 및 조정 정도가 포함되며, 상사의 상호작용 정도, 상사의 확신과 신뢰도, 직원들에 대한 확신과 신뢰도가 해당된다.

셋째, 부서의 특징에서는 부서의 협력성과 결과에 대한 평판 정도, 또한 부서에 대한 자부심 정도와 부서의 호의 및 은정 정도가 포함된다.

넷째, 하위체제 및 조직적 특징에서는 표현의 개방성 정도와 조직의 의사소통 정도, 부서간의 협조도, 소속 부서의 목표 타 부서의 목표와 갈등 관계에 있는 정도, 조직구조의 모호성 정도 및 조직정책의 일관성있는 적용 정도, 조직정신의 정도와 프로정신의 정도, 계획과 효과의 정도가 해당된다. 아울러 공로의 공정함과 개방성 정도, 성장과 발전의 기회 정도와 직원의 요구와 문제점 인식 정도를 포함한다.

## 제 4 장 실증적 분석

### 제 1 절 연구설계

#### 1. 측정변수 및 가설의 설정

본 연구에서는 Jones 와 James<sup>33)</sup>의 조직풍토 측정변수 35 가지를 인용하여 직무와 역할의 특징, 리더십의 특징, 부서의 특징, 하위체제 및 조직적 특징 등 네 가지의 특징별로 범주화 하여 조직풍토 측정변수와 측정지표를 설정하였다. 측정변수의 설정 및 측정지표는 <그림-3>과 같다

##### 1) 측정변수의 설정 및 측정지표

###### (1) 직무와 역할의 특징

직무와 역할에 따라 직무만족도를 보기위한 것으로, 역할의 모호성 정도와 갈등 정도, 자율성 정도, 다양성 정도, 중요도, 피드백 정도, 도전성 정도, 억압성 정도, 직무설계의 효과성 정도, 직무의 기준 정도, 타인과의 직무수행 기회 정도가 해당된다.

###### (2) 리더십의 특징

리더십은 조직의 바람직한 목표달성을 위하여 모든 구성원들이 목표성취에 적극적으로 참여할 수 있도록 동기를 부여해주는 동원능력이라고 할 수 있다. 여기서는 지원의 정도, 목표의 강조성 정도, 직무의 편리성 정도, 상호작용의 촉진 정도, 계획 및 조정 정도, 상사의

---

<sup>33)</sup> A.P. Jones & L.R. James. op. cit., p. 238-239.

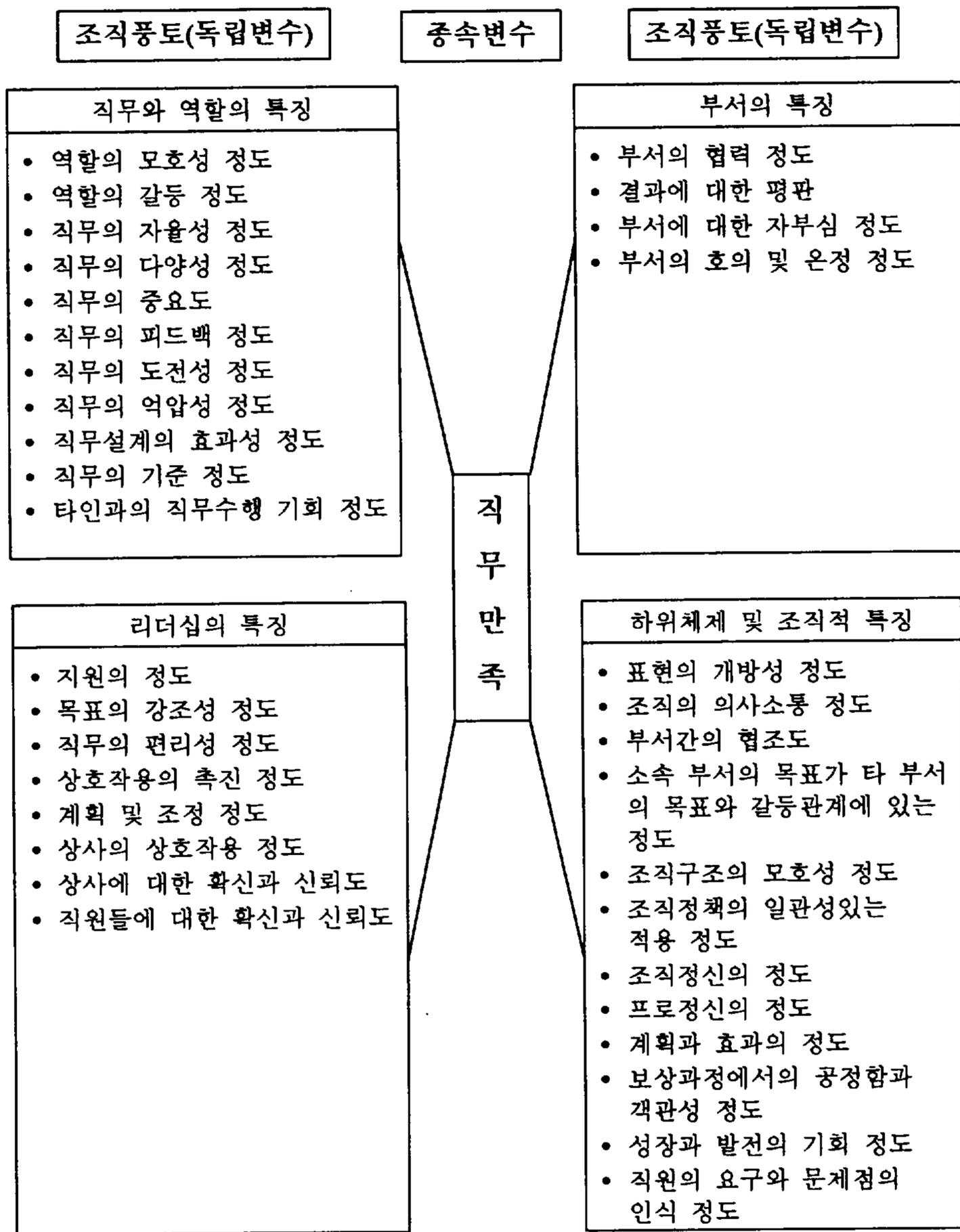
상호작용 정도, 상사에 대한 확신과 신뢰도, 직원들에 대한 확신과 신뢰도 등이 해당된다.

### (3) 부서의 특징

부서의 특성에 따라 직무만족도를 보기위한 것으로, 부서의 협력 정도, 결과에 대한 평판 정도, 부서에 대한 자부심 정도, 부서의 호의 및 은정 정도등이 해당된다.

### (4) 하위체제와 조직적 특징

하위체제와 조직적 측면을 강조한 것으로 표현의 개방성 정도, 조직의 의사소통 정도, 부서간의 협조도, 소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도, 조직구조의 모호성 정도, 조직정책의 일관성있는 적용 정도, 조직정신, 프로정신, 계획과 효과의 정도, 공로의 공정함과 객관성 정도, 성장과 발전의 기회 정도, 직원들의 요구와 문제점 인식 정도 등이 포함되는데, 위의 네 가지 측정변수에 따른 자세한 조직적 정의는 <표-7>과 같이 설명할 수 있다.



**<그림-3> 변수의 설정과 측정지표**

자료 : A.P. Jones & L.R. James, 「Psychological Climate : Dimentions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment」, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 23, 1979. 참조.

<표-7> 측정변수의 조작적 정의

변 수	조작적 정의
직무와 역할의 특징	
역할의 모호성 정도	직무를 수행할 때, 주위로부터의 요구나 다른 직무와의 관계로 인하여 역할이 불분명한 정도
역할의 갈등 정도	역할이 상호 배타적인 행동이나 갈등을 유발하는 정도
직무의 자율성 정도	직무자체 또는 직면한 문제를 결정할 때와 실행에 옮길 때 권한의 정도
직무의 다양성 정도	직무의 광범위한 활동과 다양한 기술을 필요로 하는 정도
직무의 중요도	직무가 가치 있는 일로써 조직에서 중요하다고 느끼는 정도
직무의 피드백 정도	직무 수행 성과에 대해 알고있는 정도
직무의 도전성 정도	직무가 기술과 능력을 활용할 수 있는 기회를 제공하는 정도
직무의 억압성 정도	직무 수행하는데 있어서 시간, 인력, 교육 또는 지원이 불충분한 정도
직무설계의 효과성 정도	직무 계획과 실행이 조직 목표 달성에 도움이 되는 정도
직무의 기준 정도	직무의 질과 정확도를 중시하는 정도
타인과의 직무수행 기회 정도	직무를 다른 사람과 함께 수행하는 정도
리더십의 특징	
지원의 정도	상사가 부하 직원들의 요구를 잘 파악하고 반응 하며, 사람의 가치와 중요성에 대한 타인의 느낌을 증대 시키는 정도
목표의 강조성 정도	상사가 조직의 목표 달성을 위해 개인의 적극적인 참여를 자극하며, 높은 성과의 기준을 강조하고 스스로 열심히 일하여 모범을 보이고 있는 정도
직무의 편리성 정도	상사가 일정수립, 조정, 기획 그리고 자원을 제공 함으로써 목표 달성을 이루는데 도움을 주는 정도
상호작용의 촉진 정도	상사가 조직 내에서 친밀하고 상호 만족스러운 관계의 발전을 위해 독려하고 있는 정도
계획 및 조정 정도	상사가 최대의 성과를 이루도록 조직의 행동을 계획하고 조정하는 능력이 있는 정도
상사의 상호작용 정도	상사가 차 상위자의 지시에 원만하게 대처하고 있는 정도
상사에 대한 확신과 신뢰도	부서 직원들이 상사에 대해 신뢰와 믿음을 느끼는 정도
직원들에 대한 확신과 신뢰도	상사가 하위 직원들의 성과나 판단에 대해 신뢰하고 있는 정도

변 수	조직적 정의
부서의 특징	
부서의 협력 정도	부서에서 힘든 직무를 수행할 때 개인간의 협력을 하는 분위기의 정도
결과에 대한 평판	부서가 조직내의 다른 부서보다 업무 수행의 질과 양에 있어서 뛰어난 정도
부서에 대한 자부심 정도	직원들이 조직에 대해 자부심을 느끼는 정도
부서의 호의 및 온정 정도	부서의 직원들이 우호적인 관계로 상호 신뢰하고 원활한 의사소통을 하는 분위기의 정도
하위체제와 조직적 특징	
표현의 개방성 정도	직원들이 개인의 의견, 생각, 제안을 자유로이 표현할 수 있다고 느끼는 정도
조직의 의사소통 정도	조직의 절차나 정책의 긴급 변경에 관한 정보를 전달 받고 있는 정도
부서간의 협조도	부서간 협조적이고 우호적인 관계의 유지 정도
소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도	하위체제의 목표와 정책이 같은 조직내의 다른 부서와 갈등을 유발하는 정도
조직구조의 모호성 정도	조직 내 위임전결규정이 불분명하거나 막연한 정도
조직정책의 일관성 있는 적용 정도	조직의 정책이 일관성 있고 공정하게 적용되는 정도
조직정신의 정도	자신이 조직에서 중요한 기능을 수행하고 성장과 보상의 기회를 제공 받는다고 믿고 있는 정도
프로정신의 정도	자신의 직업이 외부인에게 좋은 이미지를 주고 성장과 발전의 기회를 제공한다고 믿고 있는 정도
계획과 효과의 정도	조직이 효과적으로 부서에 대한 지원을 수행하고 있는 정도
보상과정에서의 공정함과 객관성 정도	조직이 개인의 연공서열이나 다른 비성과적인 이유 보다는 개인의 성과에 따라 보상을 하는 정도
성장과 발전의 기회 정도	조직이 자기 개발, 희망하는 개인의 기술, 목표, 보상에 대한 지원을 하는 정도
직원들의 요구와 문제점 인식 정도	조직이 직원들의 요구와 문제점을 파악하고 해결하기 위해 노력하는 정도

자료 : A.P. Jones & L.R. James, 『Psychological Climate : Dimentions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment』, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 23, 1979, pp. 238-239.

## 1) 가설의 설정

선행연구<sup>34)</sup>에 의하면 조직풍토는 동기부여에 영향을 미치며 따라서 직무성과와 직무만족에 영향을 미치게 된다. 따라서 본 연구에서는 미 해군을 대상으로 하여 조직풍토를 연구하였던 Jones 과 James<sup>35)</sup>의 조직내에서 개인이 인지하는 조직풍토(심리적 풍토)를 측정하였던 변수 35 가지를 적용하여 직무만족도와 영향관계를 알아보기 위하여 가설을 설정하였다. 그 이유는 본 연구가 조직내에서 개인이 인지하는 조직풍토(심리적 풍토)를 측정하기 위한 것이었기 때문에 Jones 과 James 의 변수를 적용하여 가설을 설정하였으며, 그 내용은 다음과 같다.

### 가설 1. 직무와 역할의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

- 1-1: 역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 1-2: 역할의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 1-3: 직무의 자율성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-4: 직무의 다양성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-5: 직무의 중요성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-6: 직무의 피드백 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-7: 직무의 도전성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-8: 직무의 억압성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 1-9: 직무설계의 효과성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 1-10: 직무의 기준 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.

<sup>34)</sup> G. H. Litwin & R. A. Stringer Jr., 「Motivation and Organizational Climate」, Boston : Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University, 1968, pp. 169-189 를 인용한 한동일, 전제논문, 1993, p. 7 를 재인용.

<sup>35)</sup> A.P. Jones & L.R. James, op. cit., p. 238.

1-11: 타인과의 직무수행 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.

가설 2. 리더십의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

- 2-1: 지원의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-2: 목표의 강조성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-3: 직무의 편리성 정도 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-4: 상호작용의 촉진 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-5: 계획 및 조정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-6: 상사의 상호작용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-6: 상사에 대한 확신과 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 2-8: 직원들에 대한 확신과 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.

가설 3. 부서의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

- 3-1: 부서의 협력 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다
- 3-2: 결과에 대한 평판의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 3-3: 부서에 대한 자부심 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 3-4: 부서의 호의 및 온정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.

가설 4. 하위체제 및 조직적 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

- 4-1: 표현의 개방성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-2: 조직의 의사소통 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-3: 부서간의 협조도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-4: 소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.
- 4-5: 조직구조의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.

- 4-6: 조직정책의 일관성 있는 적용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-7: 조직정신의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-8: 프로정신의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-9: 계획과 효과의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-10: 보상과정에서의 공정함과 객관성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-11: 성장과 발전의 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.
- 4-12: 직원들의 요구와 문제점 인식 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.

## 2. 조사대상 및 설문지의 작성

### 1) 조사대상

본 연구의 모집단은 우리나라 사회복지전문요원 하며, 자료모집은 설문지를 작성하여 서울특별시에 근무하고 있는 사회복지전문요원을 전수조사하였다. 대상인원은 서울특별시에 전체 313 명을 대상으로 전수조사 하였으며, 대상조직은 사회복지전문요원이 근무하고 있는 구청, 동사무소, 시범 보건복지사무소이다. 조사기준은 설문 응답자의 기본적 인적사항과 조직풍토, 직무만족으로 구성하였다.

## 2) 설문지의 작성 및 척도

조직풍토의 변수를 측정하기 위하여 Jones 과 James<sup>36)</sup>의 풍토 관련 변수의 4 가지 범주(직무와 역할, 리더십, 부서, 하위체제 및 조직적 특징)를 통해 조직풍토 측정요소를 총 35 문항으로 Likert 식 5 점 척도법을 사용하여 응답항목별로 1 점에서 5 점까지의 점수차를 두어, 매우 그렇다 5 점 에서 전혀 그렇지않다 1 점으로 계산하였다. 또한 직무만족을 측정하기 위해서 미네소타 만족 설문(Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ)<sup>37)</sup>을 측정도구로 사용하였으며 총 20 문항을 Likert 식 5 점 척도법을 사용하여 응답 항목별로 1 점에서 5 점까지의 점수차를 두어 직무에 대한 만족도가 높은 경우 5 점, 낮은 경우 1 점으로 계산하였다. 이 MSQ 는 비교적 간단 하며, 대규모의 대상자를 동시에 측정할 수 있으며, 그 타당도와 신뢰도가 이미 입증되었고, 가장 널리 사용되는 직무만족측정 도구의 하나이다.

설문지 응답자에 대한 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 자격증 급수, 현 근무지, 직급, 사회복지전문요원 경력, 현 근무지 경력, 사회복지 분야 경력, 사회복지전문요원이 된 이유 등이며, 설문지의 구성은 <표-8> 와 같다.

---

<sup>36)</sup> A.P. Jones & L.R. James, op. cit., p. 238.

<sup>37)</sup> D. J. Weiss, R.V. Dawis, G.W. England, and L.H. Lofquist, 『Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire』, University of Minnesota Industrial Relations Center, Minneapolis, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, Vol. 22, 1967.

**<표-8> 설문지의 구성**

구 분	구 성 내 용	문 항 수
직무만족도		20
조직풍토	직무와 역할의 특징 리더십의 특징 부서의 특징 하위체제 및 조직적 특징	11 8 4 12
일반적 특성	성, 연령, 결혼여부, 학력, 사회복지사 자격증 급수, 현 근무지, 직급, 근무년 수, 현 근무지 근무기간, 사회복지분야 총 경력, 사회복지전문요원이 된 이유	11
계		66

## 제 2 절 자 료 의 분 석 방 법

회수된 자료는 부호화 작업을 거친 뒤 SPSS(statistical packages for social science) 통계패키지를 이용하여 처리 하였다. 분석방법에 있어서는 본 연구의 목적에 따라 다음과 같은 통계적 분석기법을 사용하였다.

첫째, 본 설문지의 내용에 대한 신뢰도를 알아보기 위하여 사전 설문지의 신뢰도 분석(cronbach's  $\alpha$ )을 하였다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 배경변수들에 대한 빈도분석(frequency analysis)을 하였다.

셋째, 변수들의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석(correlation analysis)과 가설의 검증을 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 하였다.

## 제 5 장 결과 및 논의

### 제 1 절 자료의 기본적 분석

#### 1. 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 설문지의 신뢰도를 사전 설문을 통해 검증(cronbach's  $\alpha$ )<sup>38)</sup>한 결과 전체 신뢰도는 0.9059로 신뢰도를 나타냈는데, 각 특징별 신뢰도는 <표-9>와 같다.

**<표-9> 신뢰도 계수검증**

변수		$\alpha$ 계수
조직풍토	직무와 역할의 특징	0.8308
	리더십의 특징	0.8670
	부서의 특징	0.7887
	하위체제 및 조직적 특징	0.7316
직무만족도		0.8112
전체신뢰도		0.9059

본 연구에 사용된 사전 설문지의 각각의 신뢰도를 살펴보면 조직풍토의 직무와 역할의 특징은 0.8308, 리더십의 특징은 0.8670, 부서의 특징은

---

<sup>38)</sup> Nunnally는 탐색적인 연구 분야에서는 cronbach's alpha 값이 0.60 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.80, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.90 이상이어야 한다고 했다./ J. Nunnally, Psychometric Theory, 2d ed. New York : McGraw-Hill, 1978, p. 12.

0.7887, 하위체제 및 조직적 특성은 0.665 이며, 직무만족에 대한 설문지의 신뢰도는 0.8112로 설문지에 대한 신뢰도는 높은 것으로 나타났다.

## 2. 일반적 특성

가설검증을 하기 전에 연구에 있어 통계분석을 위한 기본적 과정으로서 연구 대상자들의 성, 연령, 결혼 여부, 학력, 자격증 급수, 현 근무지, 직급, 사회복지전문요원이 된 기간, 현 근무지의 근무년수, 사회복지분야 총 경력, 사회복지전문요원이 된 이유등에 관한 일반적 특성을 빈도분석한 결과를 살펴보면 <표-10>과 같다.

<표-10> 일반적 특성

내 용	빈도(명)	비율(%)	
<u>성 별</u>	남	59	29.9
	여	138	70.1
	계	197	100.0
<u>연 령</u>	20 ~ 29	27	13.7
	30 ~ 39	154	78.2
	40 세 이상	16	8.1
	계	197	100.0
<u>결혼여부</u>	기 혼	155	78.7
	미 혼	42	21.3
	계	197	100.0
<u>학 력</u>	고 졸	2	1.0
	전문대졸	5	2.6
	대 졸	174	88.3
	대학원 이상	16	8.1
	계	197	100.0

내 용	빈도(명)	비율(%)
<u>사회복지사 자격증 급수</u>		
1 급	181	91.9
2 급	13	6.6
3 급	3	1.5
계	197	100.0
<u>현 근무지</u>		
동사무소	168	85.3
구 청	14	7.1
보건복지사무소	15	7.6
계	197	100.0
<u>직 급</u>		
별정 7급	176	89.3
별정 8급	21	10.7
계	197	100.0
<u>근무년수</u>		
1-5년	35	17.8
6-10년	159	80.7
11년 이상	3	1.5
계	197	100.0
<u>현 근무지 근무기간</u>		
1-5년	183	92.9
6-10년	14	7.1
계	197	100.0
<u>사회복지분야 총 경력</u>		
1-5년	32	16.2
6-10년	151	76.7
11-15년	14	7.1
계	197	100.0
<u>사회복지전문요원이 된 이유</u>		
전공을 살리기 위해서	98	49.7
공무원이라는 신분 때문에	48	24.4
보수 때문에	11	5.6
어려운 사람을 돕겠다는 사명감 때문에	21	10.6
앞으로 직업으로서의 전망이 좋을것 같아서	11	5.6
특별한 동기는 없다	8	4.1
계	197	100.0

성별 분포는 <표-10>과 같이 남자가 29.9%, 여자가 70.1%의 비율을 차지하고 있는 것으로 나타나 사회복지분야의 대부분이 여자의 비율이 높듯이 사회복지전문요원도 남자보다 여자의 비율이 매우 높게 나타났다.

연령별 분포는 <표-10>과 같이 전체응답자 중 30대가 78.2%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 그 다음으로 20대가 13.7%, 40대가 8.1%를 차지하였다.

결혼여부는 <표-10>과 같이 전체응답자 중 기혼이 78.7%, 미혼이 21.3%로 사회복지전문요원 대부분이 기혼인 것으로 나타났다.

학력별 분포는 <표-10>과 같이 전체응답자 중에서 대졸이 88.3%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 그 다음으로 대학원 이상이 8.1%, 전문대졸 2.6%, 고졸이 1.0%를 차지하여 교육수준이 매우 높음을 알 수 있다.

사회복지사 자격증 급수현황은 <표-10>과 같이 전체응답자 중 1급 자격증 소지자가 91.9%로 가장 높은 비율을 차지하였고 2급이 6.6%, 3급이 1.5%를 나타냈다. 사회복지전문요원 대부분이 사회복지사 1급 자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

현 근무지 현황은 <표-10>과 같이 동사무소가 85.3%로 가장 높은 비율을 차지하였고 보건복지사무소 7.6%, 구청 7.1%를 차지하였으며, 대부분의 사회복지전문요원들은 동사무소에 근무하고 있는 것으로 나타났다.

직급별 분포는 <표-10>과 같이 전체응답자 중 별정 7급이 89.3%로 높은 비율을 차지하였고 별정 8급이 10.7%로 사회복지전문요원의 대부분이 별정 7급인 것으로 나타났다.

사회복지전문요원의 경력은 <표-10>과 같이 전체응답자 중 6~10년이 80.7%로 가장 높은 비율을 차지하였고 1~5년이 17.8%, 11년이상 1.5%로 대부분이 6~10년으로 근속년한이 길다고 볼 수 있다. 이는 1987년에 시작된 사회복지전문요원 제도에 비추어 볼 때 사회복지전문요원들은 한 분야에 오래 근무한 것으로 나타나 그 분야에 전문가임을 알 수 있다.

현 근무지의 근무기간은 <표-10>과 같이 전체응답자 중 1~5년이 92.9%이 가장 높은 비율을 차지하였고 6~10년이 7.1%로 대부분의 사회복지전문요원들의 현 근무지 근무기간은 1~5년으로 나타났다.

사회복지분야 총 경력은 <표-10>과 같이 전체응답자 중 6~10년이 76.7%로 가장 높은 비율을 차지하였고 1~5년이 16.2%, 11년 이상 7.1%로 대부분이 6~10년으로 사회복지전문요원 근속년한과 동일하게 나타났으며, 이는 사회복지분야 중 사회복지전문요원으로 진출한 것임을 알 수 있다.

사회복지전문요원이 된 이유는 6가지의 순위는 <표-10>과 같이 전공을 살리고 싶어서가 49.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 공무원이라는 신분 때문인가 24.4%, 어려운 사람을 돕겠다는 사명감 때문인가 10.6%, 앞으로 직업으로서의 전망이 좋을것 같아서 5.6% 보수 때문에 5.6%, 특별한 동기는 없다가 4.1% 순으로 나타났다.

따라서 전체응답자의 49.7%가 사회복지전문요원이 된 이유를 전공을 살리고 싶어서라고 응답하였는데 이는 사회복지전문요원을 사회복지사 자격증을 소지한 자에 한해서 채용했으며, 사회복지사업 업무가 전문성을 요하기 때문이므로 사회복지전문요원들은 사회복지사로서의 긍지나 전문직업인으로서의 자부심이 상당히 강하게 나타난 것으로 보인다.

### 3. 변수들간의 상관관계분석

변수들간의 상관관계분석<sup>39)</sup>은 각각의 변수간 상관관계를 알아보기 위한 것으로써 본 연구에서 변수들간의 상관관계분석을 살펴보면 <표-11>와 같은데, 이는 조직풍토의 네 가지 특징 즉, 직무와 역할의 특징(TOQA), 리더십의 특징(TOQB), 부서의 특징(TOQC), 하위체제 및 조직적 특징(TOQD)의 각 변수들의 합에 대한 평균값과 직무만족(TOQE)의 합에 대한 평균값을 상관관계분석한 것이다. 또한 조직풍토 각각의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석을 살펴보면 <표-12> ~ <표-15>과 같다.

---

<sup>39)</sup> 상관관계분석은 연구하고자 하는 변수들간의 관련성을 분석하기 위해 사용한다. 한 변수가 다른변수와의 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면, 어느 정도의 관련성이 있는지를 알고자 할 때 이용하는 분석기법으로, 보편적으로 자주 이용되는 척도는 피어슨의 상관계수 (pearson correlation coefficient : r) 이다. 피어슨의 상관계수는 -1 에서 +1 까지의 값을 나타낸다. 완전한 정(+)의 상관관계가 있다면 상관계수는 +1 이며, 완전한 음의 상관계수가 있다면, 그 값은 -1 이다. 두 변수간의 상관관계계수의 절대값이 0.90 이면 매우 높은 상관관계, 0.70~0.80 이면 상관관계가 높다고 말할 수 있으며, 0.50~0.60 이면 보통의 상관관계, 그리고 0.40 이하면 약한 상관관계가 있다고 할 수있다. / 정충영, 최이규, Spsswin 을 이용한 통계분석, 서울: 무역경영사, 1994, pp. 180-182.

**<표-11> 변수들간의 상관관계분석**

변 수	TOQA	TOQB	TOQC	TOQD	TOQE
TOQA	1.000	0.235**	0.305**	0.355**	0.416**
TOQB	0.235**	1.000	0.379**	0.460**	0.399**
TOQC	0.305**	0.379**	1.000	0.528**	0.418**
TOQD	0.355**	0.460**	0.528**	1.000	0.546**
TOQE	0.416**	0.399**	0.418**	0.546**	1.000

주) 변수설명

1. TOQA : 조직풍토의 직무와 역할의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
2. TOQB : 조직풍토의 리더십의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
3. TOQC : 조직풍토의 부서의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
4. TOQD : 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징의 각 변수들의 합의 평균값
5. TOQE : 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

(1) '직무와 역할의 특징'과 직무만족도와의 상관관계

**<표-12> 직무와 역할의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석**

변 수	평 균	표준편차	TOQA	TOQE
TOQA	3.593	0.488	1.000	0.416**
TOQE	3.133	0.445	0.416**	1.000

\*\* 는 0.01 에서 유의한 수준임(2-tailed)

주) 변수 설명

- TOQA : 조직풍토의 직무와 역할의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
- TOQE : 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

직무와 역할의 특징과 직무만족도와의 상관관계 분석 결과 귀무가설인 “상관관계가 없다” 를 유의 수준 1%에서 기각하므로 이 두변수는 양의 0.416 이라는 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

(2) '리더십의 특징'과 직무만족도와의 상관관계

<표-13> 리더십의 특징과 직무만족도와의 상관관계분석

변 수	평 균	표준편차	TOQA	TOQE
TOQB	2.925	0.813	1.000	0.399**
TOQE	3.133	0.445	0.399**	1.000

\*\* 는 0.01 에서 유의한 수준임(2-tailed)

주) 변수 설명

TOQB: 조직풍토의 리더십의 특징각 변수들의 합의 평균값

TOQE: 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

리더십과 직무만족의 상관관계 분석 결과 귀무가설인 “상관관계가 없다” 를 유의 수준 1%에서 기각하므로 이 두변수는 양의 0.399 이라는 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

(1) ‘부서의 특징’과 직무만족도와의 상관관계

<표-14> 부서의 특징과 직무만족도의 상관관계분석

변 수	평 균	표준편차	TOQA	TOQE
TOQC	3.435	0.794	1.000	0.418**
TOQE	3.133	0.445	0.418**	1.000

\*\* 는 0.01 에서 유의한 수준임(2-tailed)

주) 변수 설명

TOQC : 조직풍토의 부서의 특징각 변수들의 합의 평균값

TOQE : 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

부서의 특징과 직무만족도와의 상관관계 분석 결과 귀무가설인 “상관관계가 없다” 를 유의 수준 1%에서 기각하므로 이 두변수는 양의 0.418 이라는 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

### 3. '하위체제 및 조직적 특징'과 직무만족도와의 상관관계

**<표-15> 하위체제 및 조직적 특징과 직무만족도와의 상관관계분석**

변 수	평 균	표준편차	TOQA	TOQE
TOQD	2.773	0.496	1.000	0.546**
TOQE	3.133	0.445	0.546**	1.000

\*\* 는 0.01 에서 유의한 수준임(2-tailed)

주) 변수 설명

TOQD : 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징과 각 변수들의 합의 평균값

TOQE : 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

하위체제 및 조직적 특징과 직무만족도와의 상관관계 분석 결과 귀무가설인 “상관관계가 없다” 를 유의 수준 1%에서 기각하므로 이 두변수는 양의 0.546 이라는 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

## 제 2 절 가설검증 및 해석

제 1 절에서는 각 변수들의 상관관계분석을 살펴 보았는데, 제 2 절에서는 독립변수인 조직풍토의 4 가지 특징과 35 개 변수가 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis) 통해서 본 연구에서 설정한 가설을 검증하였다. 우선 조직풍토의 4 가지 특징(직무와 역할의 특징, 리더십의 특징, 부서의 특징, 하위체제 및 조직적 특징)이 직무만족도에 어떠한 영향관계가 있는가에 대한 다중회귀분석 결과는 <표-16>과 같다.

**<표-16> 다중회귀분석 결과**

독립변수	B	beta	T	Sig.
TOQA	0.207	0.227	3.697	0.000
TOQB	8.09E -02	0.148	2.276	0.024
TOQC	6.44E -02	0.115	1.679	0.095
TOQD	0.303	0.337	4.666	0.000
(Constant)	1.093		5.329	0.000
R-sq = .385    Adj R-sq= .372    F=30.084    (prob > F) = 0.0000				

Dependant Variable : TOQE

주) 변수 설명

1. TOQA : 조직풍토의 직무와 역할의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
2. TOQB : 조직풍토의 리더십의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
3. TOQC : 조직풍토의 부서의 특징의 각 변수들의 합의 평균값
4. TOQD : 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징의 각 변수들의 합의 평균값
5. TOQE : 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

우선 <표-16>에서 알수 있듯이 선형모형의 적합도를 측정하는데 이용되는 R-square 는 TOQA, TOQB, TOQC, TOQD 변수가 투입됨으로써 종속변수에 대한 전체설명력이 0.385, 즉 39%라는 것을 의미한다. 이는 통계분석에 이용된 사례들의 39%가 표본회귀선에 적합하다는 것을 의미한다. 쉽게 말하자면, 독립변수인 조직풍토의 4 가지 특징이 종속변수인 직무만족도를 39%정도 설명하고 있음을 알수 있는데 독립변수별로 살펴보면, 다음과 같이 설명할 수 있다.

첫째, 조직풍토의 직무와 역할의 특징들에 대한 직무만족도와의 관계에 있어서는 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. ( $P < 0.01$ ) 그 영향력의 방향에 있어서는 긍정적(+)인 방향으로(beta=0.207) 파악됨으로써 사회복지전

문요원의 직무만족도에 있어서 직무와 역할의 특징이 중요한 변수가 됨을 알수있다. 따라서 가설 1. 조직풍토와 직무와 역할의 특징들은 직무만족도를 달라지게 할 것이라는 것은 채택된다.

둘째, 조직풍토의 리더십의 특징들에 대한 직무만족도와의 관계에 있어서도 역시 통계적으로 유의미한 결과( $p < 0.05$ )를 나타냈으나, 앞서 나타낸 직무와 역할의 특징보다는 다소 낮은 경향을 보이고 있다. 이는 직무만족에 있어서 리더가 배려를 강조하는 리더십 스타일이 많은 영향을 끼치고 있음을 알수있다. 그러므로, 리더십이 직무만족도를 변화 시킬것이라는 가설 2는 채택된다.

셋째, 조직풍토의 부서의 특징들에 대한 직무만족도의 관계에 있어서는 예상과는 달리 유의수준 5%이내의 통계적 유의미성을 띠지 못함에 따라 ( $p = 0.095$ ) 사회복지전문요원들의 직무만족도에 부서의 특징은 그다지 많은 영향을 끼치지 못하고 있지 못한것으로 추측된다. 따라서 조직풍토의 부서의 특징들이 사회복지전문요원의 직무만족에 변화를 줄것이라는 가설 2은 기각되며, 직접적으로 영향정도가 낮은 것을 알 수 있다.

넷째, 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징과 직무만족도와의 관계에 있어서는 독립변수 4 가지 중 가장높은 통계적 유의성을 나타내고 있다 ( $p = 0.000, t = 4.66$ )

따라서, 사회복지전문요원들의 직무만족도에 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징이 영향을 끼칠것이라는 가설 4는 채택되며, 직무만족도에 가장 중요한 요소임을 예상할 수 있다. 위의 결과를 토대로 표본회귀선을 설정하면 다음과 같은데, 하위체제 및 조직적 특징(TOQD)의 추정치가 0.303으로 가장 높게 나타났는데 이는 하위체제 및 조직적 특징이 직무만족도에 가장 큰 영향관계가 있는 것을 알 수 있다.

[표본회귀선]

$$\text{TOQE} = 1.093 + 0.207 \cdot \text{TOQA} + 0.08 \cdot \text{TOQB} + 0.06 \cdot \text{TOQC} + 0.303 \cdot \text{TOQD}$$

(0.205)      (0.056)      (0.036)      (0.038)      (0.065)

( )안의 숫자는 Standard Error<sup>40)</sup>를 의미함.

위와 같이 독립변수의 4가지 특징과 직무만족도와의 관계를 검증하였는데, <표-17> ~ <표-20>과 같이 4가지 특징내에 있는 각각의 가설을 차례로 검증해 보고자 한다.

---

<sup>40)</sup> 추정치의 정확성을 확인하기 위한 것으로서 Standard Error 값이 높으면 정확성이 떨어진다고 할 수 있다.

<표-17> 가설 1.의 다중회귀분석 결과

가설 1. 직무와 역할의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다.

가 설	표본회귀선	변 수
역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	TOQE=3.487-0.128* Q101 (0.080) (0.027)	역할의 모호성 정도
역할의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	TOQE=3.264-0.055 * Q102 (0.079) (0.029)	역할의 갈등 정도
직무의 자율성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다	TOQE=2.834+0.0805 * Q103 (0.121) (0.031)	직무의 자율성 정도
직무의 다양성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=3.129+0.00144 * Q104 (0.139) (0.035)	직무의 다양성 정도
직무의 중요도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.757+ 0.09 * Q105 (0.154) (0.036)	직무의 중요도
직무의 피드백 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.654+0.125 * Q106 (0.144) (0.037)	직무의 피드백 정도
직무의 도전성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.548+0.178* Q107 (0.113) (0.033)	직무의 도전성 정도
직무의 억압성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	TOQE=3.365-0.065 * Q108 (0.103) (0.027)	직무의 억압성 정도
직무설계의 효과성 정도 가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다	TOQE=2.764+0.0984 * Q109 (0.147) (0.038)	직무설계의 효과성 정도

가 설	표본회귀선	변 수
직무의 기준 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.750+0.0940 * Q110 (0.165) (0.040)	직무의 기준 정도
타인과의 직무수행 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.952+0.0526 * Q111 (0.093) (0.025)	타인과의 직무수행 기회 정도

( ) 안의 숫자는 Standard Error를 의미 함  
주) 변수 설명

- TOQE: 직무만족도의 각 변수들의 합인 평균값
- Q101 : 역할의 모호성 정도
- Q102 : 역할의 갈등 정도
- Q103 : 직무의 자율성 정도
- Q104 : 직무의 다양성 정도
- Q105 : 직무의 중요도
- Q106 : 직무의 피드백 정도
- Q107 : 직무의 도전성 정도
- Q108 : 직무의 억압성 정도
- Q109 : 직무설계의 효과성 정도
- Q110 : 직무의 기준 정도
- Q111 : 타인과의 직무수행 기회 정도

역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 역할의 모호성 정도와 직무만족도와는 음(-)의 관계를 보인다. 이는 역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아진다는 사실을 확인할 수 있다.

역할의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 역할의 갈등 정도와 직무만족도와는 음(-)의 관계를 보인다. 이는 역할의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아진다는 사실을 유의수준 10%내에서 관계가 있다.

직무의 자율성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무의 자율성 정도와 직무만족

도와는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무의 자율성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 다양성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무의 다양성 정도와 직무만족도와는 어떤 관계도 보이지 않는다. 이는 직무의 다양성 정도와 직무만족도는 관계가 없음을 나타낸다.

직무의 중요도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무의 중요성 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무의 중요성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 피드백 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 표본회귀선에서 볼 수 직무의 피드백 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무의 피드백 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 도전성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무의 도전성 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무의 도전성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 억압성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무의 억압성 정도와 직무만족도와는 음(-)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무의 억압성 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무계획의 효과성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 직무계획의 효과성 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보인다. 이는 직무계획의 효과성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 기준 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 직무의 기준 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 직무의 기준 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

타인과의 직무수행 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-17> 표본회귀선과 같이 타인과의 직무수행 기회 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 타인과의 직무수행 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

따라서 가설 1. 직무와 역할의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이라는 가설에 대한 다중회귀분석결과 직무의 자율성 정도, 직무의 중요도, 직무의 피드백 정도, 직무의 도전성 정도, 직무설계의 효과성 정도, 직무의 기준 정도, 타인과의 직무수행 기회 정도는 양(+ )의 관계를 보였고, 역할의 모호성 정도, 역할의 갈등 정도, 직무의 억압성 정도는 음(-)의 관계를 보였으며, 직무의 다양성 정도는 아무런 영향관계가 없는 것으로 나타났다.

**<표-18> 가설 2.의 다중회귀분석 결과**

가설 2. 리더십의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

가 설	표본회귀선	변 수
지원의 정도가 높을수록 직무 만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.736+ 0.156 * Q112 (0.082) (0.030)	지원의 정도
목표에 대한 강조성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.778+ 0.086 * Q113 (0.086) (0.029)	목표에 대한 강조성 정도
직무의 편리성 정도 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE =2.792+0.091 * Q114 (0.091) (0.031)	직무의 편리성 정도
상호작용의 촉진 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.749+ 0.096 * Q115 (0.096) (0.031)	상호작용의 촉진 정도
계획 및 조정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.780+0.121 * Q116 (0.093) (0.030)	계획 및 조정 정도
상사의 상호작용의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE =2.611+0.159 * Q117 (0.114) (0.033)	상사의 상호 작용 정도
상사에 대한 확신 및 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE =2.696+ 0.150 * Q118 (0.091) (0.030)	상사에 대한 확신 및 신뢰도
직원들에 대한 확신 및 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.591+ 0.173 * Q119 (0.109) (0.033)	직원들에 대한 확신 및 신뢰도

( ) 안의 숫자는 Standard Error 를 의미 함

주) 변수 설명

TOQE: 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

Q112 : 지원의 정도

Q113 : 목표에 대한 강조성 정도

Q114 : 직무의 편리성 정도

Q115 : 상호작용의 촉진 정도

Q116 : 계획 및 조정 정도

Q117 : 상사의 상호작용 정도

Q118 : 상사에 대한 확신 및 신뢰도

Q119 : 직원들에 대한 확신과 신뢰도

지원의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 리더의 지원 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 지원의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

목표에 대한 강조성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 목표에 대한 강조성 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 목표에 대한 강조성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직무의 편리성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 직무의 편리성 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 직무의 편리성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

상호작용의 촉진 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 상호작용의 촉진 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 상호작용의 촉진 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

계획 및 조정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가

설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 계획 및 조정 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 계획 및 조정 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

상사의 상호작용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 상사의 상호작용 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 상사의 상호작용 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

상사에 대한 확신 및 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 상사에 대한 확신 및 신뢰도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 상사에 대한 확신 & 신뢰도 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직원들에 대한 확신 및 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-18> 표본회귀선과 같이 직원들에 대한 확신 및 신뢰도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 직원들에 대한 확신 및 신뢰도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

따라서 가설 2. 리더십의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다라는 가설에 대한 다중회귀분석결과 리더십의 특징 모두가 직무만족도와 양(+)<sup>1)</sup>의 관계가 있는 것으로 나타났다.

**<표-19> 가설 3.의 다중회귀분석 결과**

가설 3. 부서의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

가 설	표본회귀선	변 수
부서의 협력 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다	TOQE = 2.664 + 0.124 * Q120 (0.129) (0.033)	부서의 협력 정도
결과에 대한 평판의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.548 + 0.162 * Q121 (0.127) (0.034)	결과에 대한 평판의 정도
부서에 대한 자부심 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.532 + 0.209 * Q122 (0.093) (0.030)	부서에 대한 자부심 정도
부서의 호의 및 온정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.513 + 0.178 * Q123 (0.115) (0.032)	부서의 호의 및 온정 정도

( ) 안의 숫자는 Standard Error 를 의미 함

주) 변수 설명

TOQE: 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값

Q120 : 부서의 협력 정도

Q121 : 결과에 대한 평판의 정도

Q122 : 부서에 대한 자부심 정도

Q123 : 부서의 호의 및 온정 정도

부서의 협력 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-19> 표본회귀선과 같이 부서의 협력 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 부서의 협력 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

결과에 대한 평판의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-19> 표본회귀선과 같이 결과에 대한 평판의 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 결과에 대한 평판의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

부서에 대한 자부심 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-19> 표본회귀선과 같이 부서에 대한 자부심 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 부서에 대한 자부심 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

부서의 호의 및 온정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-19> 표본회귀선과 같이 부서의 호의 및 온정 정도와 직무만족도와는 양(+ )의 관계를 보인다. 이는 부서의 호의 및 온정 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

따라서 가설 3. 부서의 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다라는 가설에 대한 다중회귀분석결과 리더십의 특징 모두가 직무만족도와 양(+ )의 관계가 있는 것으로 나타났다.

<표-20> 가설 4.의 다중회귀분석 결과

가설 4. 하위체제 및 조직적 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다

가 설	표본회귀선	변 수
표현의 개방성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.634 + 0.156 * Q124 (0.104) (0.031)	표현의 개방성 정도
조직의 의사소통 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.609 + 0.169 * Q125 (0.113) (0.035)	조직의 의사 소통 정도
부서간의 협조 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.552 + 0.176 * Q126 (0.129) (0.038)	부서간의 협조 정도
소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	TOQE = 3.335 - 0.065 * Q127 (0.119) (0.037)	소속 부서의 목표와 타 부서의 목표 와 갈등관계 에 있는 정도
조직구조의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	TOQE = 3.345 - 0.070 * Q128 (0.091) (0.029)	조직구조의 모호성 정도
조직정책의 일관성있는 적용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.757 + 0.134 * Q129 (0.110) (0.037)	조직정책의 일관성있는 적용 정도
조직정신의 정도가 높을 수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.693 + 0.184 * Q130 (0.079) (0.031)	조직정신의 정도
프로정신의 정도가 높을 수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE = 2.657 + 0.141 * Q131 (0.112) (0.032)	프로정신의 정도

가 설	표본회귀선	변 수
계획과 효과의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.460+ 0.238 * Q132 (0.099) (0.034)	계획과 효과의 정도
보상과정에서의 공정함과 객관성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.998+ 0.0666 * Q133 (0.077) (0.034)	보상과정에서의 공정함과 객관성 정도
성장과 발전의 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE =2.826+0.151 * Q134 (0.074) (0.033)	성장과 발전의 기회 정도
직원들의 요구와 문제점 자각 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	TOQE=2.737+ 0.180 * Q135 (0.085) (0.036)	직원들의 요구와 문제점 자각 정도

( ) 안의 숫자는 Standard Error 를 의미 함

주) 변수 설명

- TOQE: 직무만족도의 각 변수들의 합의 평균값
- Q124 : 표현의 개방성 정도
- Q125 : 조직의 의사소통 정도
- Q126 : 부서간의 협조 정도
- Q127 : 조직적인 목표와 목적의 갈등 정도
- Q128 : 조직구조의 모호성 정도
- Q129 : 조직정책의 일관성있는 적용 정도
- Q130 : 조직정신의 정도
- Q131 : 프로정신의 정도
- Q132 : 계획과 효과의 정도
- Q133 : 보상과정에서의 공정함과 객관성 정도
- Q134 : 성장과 발전의 기회 정도
- Q135 : 직원들의 요구와 문제점 자각 정도

표현의 개방성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 표현의 개방성 정도와 직무만족

도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 표현의 개방성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

조직의 의사소통 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 조직의 의사소통 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 조직의 의사소통 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

부서간 협조 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 부서간 협조 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 부서간 협조 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 소속부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도와 직무만족도와는 유의수준 10% 내에서 귀무가설을 기각한다. 따라서 조직내 갈등 정도는 유의수준 10%내에서 직무만족도와 관계가 없다.

조직구조의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 조직구조의 모호성 정도와 직무만족도와는 음(-)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 조직구조의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도가 낮아진다는 사실을 확인할 수 있다.

조직정책의 일관성있는 적용 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 조직정책의 일관성있는 적용 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 조직정책의 일관성있는 적용 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

조직정신의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 조직정신의 정도와 직무만족도와는

양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 조직정신의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

프로정신의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 프로정신의 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 프로정신의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

계획과 효과의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 계획과 효과의 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 계획과 효과의 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

보상과정에서의 공정함과 객관성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 보상과정에서의 공정함과 객관성 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보이며, 유의수준 10%내에서 보상과정에서의 공정함과 객관성 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

성장과 발전의 기회 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 성장과 발전의 기회 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 성장과 발전의 기회 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인할 수 있다.

직원의 요구와 문제점 자각 정도가 높을수록 직무만족도가 높아질 것이다에 대한 가설에서는 <표-20> 표본회귀선과 같이 직원의 요구와 문제점 자각 정도와 직무만족도와는 양(+)<sup>1)</sup>의 관계를 보인다. 이는 직원의 요구와 문제점 자각 정도가 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 알 수 있다.

따라서 가설 4. 하위체제 및 조직적 특징에 따라 직무만족도는 달라질 것이다라는 가설에 대한 다중회귀분석결과 표현의 개방성 정도, 조직의

의사소통 정도, 부서간의 협조 정도, 조직정책의 일관성있는 적용 정도, 조직정신의 정도, 프로정신의 정도, 계획과 효과의 정도, 보상과정에서의 공정함과 객관성 정도, 성장과 발전의 기회 정도, 직원들의 요구와 문제점 지각 정도는 양(+)<sup>1</sup>의 관계를 보였고, 소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도, 조직구조의 모호성 정도는 음(-)<sup>2</sup>의 관계가 있는 것으로 나타났다.

위와 같이 가설에 대한 결과를 종합적으로 살펴보면 <표-21>과 같이 직무의 다양성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다, 조직적인 목표와 목적의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다 이 두 가설만이 직무만족도 아무런 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 사회복지전문요원이 소속되어 있는 부서가 타 부서와의 관련성이 적고, 수행하는 업무가 다양성을 요구하지 않기 때문에 직무만족도에 아무런 영향관계가 없는 것으로 것으로 추측된다.

독립변수 조직풍토의 4가지 특징에서 하위체제 및 조직적 특징이 사회복지전문요원의 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 각각의 특징별로 사회복지전문요원의 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것을 살펴보면, 첫째, 직무와 역할의 특징 중 직무의 도전성 정도, 둘째, 리더십의 특징 중 지원의 정도, 셋째, 부서의 특징중 부서에 대한 자부심의 정도, 넷째, 하위체제 및 조직적 특징 중 계획과 효과의 정도로 나타났다. 특히 35가지의 요인변수 중에서 직무만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것은 하위체제 및 조직적 특징 중 계획과 효과의 정도로 나타났다. 결론적으로 사회복지전문요원들은 조직이 효율적으로 부서에 대한 지원을 하고 그 결과가 효과적으로 이루어 질 때 직무에 대한 만족을 가장 크게 느끼는 것으로 나타났다.

<표-21> 가설검증 결과

번호	가 설	기 각	채 택
1	역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	X	0
2	역할의 갈등 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	X	0
3	직무의 자율성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
4	직무의 다양성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	0	X
5	직무의 중요성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
6	직무의 피드백 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
7	직무의 도전성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
8	직무의 억압성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	X	0
9	직무설계의 효과성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
10	직무의 기준 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
11	타인과의 직무수행 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
12	지원의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
13	목표의 강조성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
14	직무의 편리성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
15	상호작용의 촉진 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
16	계획 및 조정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
17	상사의 상호작용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0

번호	가 설	기각	채택
18	상사에 대한 확신과 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
19	직원들에 대한 확신과 신뢰도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
20	부서의 협력 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
21	결과에 대한 평판의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
22	부서에 대한 자부심 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
23	부서의 호의 및 은정 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
24	표현의 개방성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
25	조직의 의사소통 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
26	부서간의 협조도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
27	소속 부서의 목표가 타 부서의 목표와 갈등관계에 있는 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	0	X
28	조직구조의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도는 낮아질 것이다.	X	0
29	조직정책의 일관성있는 적용 적용 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
30	조직정신의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
31	프로정신의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
32	계획과 효과의 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
33	보상과정에서의 공정함과 객관성 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
34	성장과 발전의 기회 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0
35	직원들의 요구와 문제점 인식 정도가 높을수록 직무만족도는 높아질 것이다.	X	0

## 제 6 장 결 론

본 연구의 목적은 조직풍토와 직무만족도와의 관계를 실증적으로 분석함으로써 사회복지전문요원의 직무만족을 극대화하고 바람직한 조직풍토를 모색하는데에 연구의 목적을 두고 서울특별시 사회복지전문요원 313명을 대상으로 각 변수들간의 관계를 알아보기 위한 상관관계분석, 가설의 검증을 위한 다중회귀분석을 한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 조직풍토의 직무와 역할의 특징들에 대한 직무만족도와의 관계에 있어서는 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. ( $P < 0.01$ ) 그 영향력의 방향에 있어서는 긍정적(+)인 방향으로( $\beta = 0.207$ ) 파악됨으로써 사회복지전문요원의 직무만족도에 있어서 직무와 역할의 특징이 영향을 끼치고 있음을 알 수 있다.

둘째, 조직풍토의 리더십의 특징들에 대한 직무만족도와의 관계에 있어서도 역시 통계적으로 유의미한 결과( $p < 0.05$ )를 나타냈으나, 직무와 역할의 특징보다는 다소 낮은 경향을 보이고 있다.

셋째, 조직풍토의 부서의 특징들에 대한 직무만족도의 관계에 있어서는 예상과는 달리 유의수준 5%이내의 통계적 유의미성을 띠지 못함에 따라 ( $p = 0.095$ ) 사회복지전문요원들의 직무만족도에 부서의 특징은 그다지 많은 영향을 끼치지 못하고 있지 못한것으로 추측된다.

넷째, 조직풍토의 하위체제 및 조직적 특징과 직무만족도와의 관계에 있어서는 독립변수 4가지 중 가장높은 통계적 유의성을 나타내고 있다 ( $p = 0.000$ ,  $t = 4.66$ ) 따라서 사회복지전문요원의 직무만족도에 있어서 하위체제 및 조직적 특징이 가장 중요한 변수가 되고 있음을 알 수 있다.

따라서 사회복지전문요원의 직무만족도와 가장 큰 영향을 미치는 조직풍토 요인변수는 하위체제 및 조직적 특징이며, 그 다음으로 직무와 역할의 특징, 리더십의 특징, 부서의 특징 순으로 영향관계가 있는 것으로 나

타났다.

위와 같이 독립변수 조직풍토의 4가지 특징에서 하위체제 및 조직적 특징이 사회복지전문요원의 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직풍토 4가지의 특징별로 설정되어 있는 각각의 측정변수가 사회복지전문요원의 직무만족도에 가장 크게 영향을 미치는 것은 첫째, 직무와 역할의 특징 중 직무의 도전성 정도 둘째, 리더십의 특징 중 리더의 지원 정도 셋째, 부서의 특징중 부서에 대한 자부심의 정도 넷째, 하위체제 및 조직적 특징 중 계획과 효과의 정도로 나타났다. 특히 35가지의 측정변수중에서 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것은 하위체제 및 조직적 특징 중 계획과 효과의 정도로 나타났다. 따라서 사회복지전문요원들은 자신이 근무하고 있는 조직에서 직무를 수행하는데 있어서 최대한 지원을 받고 그 결과가 효과적으로 이루어질 때 직무에 대하여 가장 만족을 느끼는 것으로 나타났다.

따라서 사회복지전문요원의 직무만족을 극대화하기 위하여 바람직한 조직풍토는 사회복지전문요원이 자신의 기술과 능력을 활용할 수 있는 기회를 최대한으로 제공 받을 수 있는 풍토, 리더가 직원들의 요구를 잘 파악하고 적극적으로 지원하는 풍토, 사회복지전문요원 자신이 조직에 대해 자부심을 느낄 수 있는 풍토, 자신이 근무하고 있는 조직에서 직무를 수행하는데 있어서 최대한 지원을 받고 그 결과가 효과적으로 이루어지는 풍토가 바람직한 풍토로 나타났다.

위와 같이 바람직한 조직풍토 조성하기 위해서는 우선 사회복지전문요원이 근무하고 있는 조직풍토내에서의 문제점을 개선하여 바람직한 조직풍토 여건을 형성함으로써 사회복지전문요원의 직무만족을 극대화할 수 있을 것이다. 따라서 사회복지전문요원이 근무하고 있는 조직풍토내에서 문제점 즉, 전문성을 가진 중간 관리자의 부재, 승진기회 상실로 인한 사기 저하, 사회복지전문요원의 비효율적인 배치, 지방자치시대에 부응하기

위한 사회복지 수행조직의 부재 등 이러한 문제점에 대한 개선방안을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전달체계의 개편이다. 현재 사회복지전문요원이 내무행정체계에 소속되어 있으면서 근무능률이 낮은 별정직으로 배치했다는 것은 사회복지전달체계가 확립되지 않은 단계에서의 일반행정조직의 인력관리면에서 경쟁력을 약화시키는 요인이다.

따라서 우리나라의 현실에 맞는 복지전담기구를 설치하고, 별정직으로 되어 있는 사회복지전문요원의 직급을 일반행정직의 직급과 동일하게 적용하여야 할 것이다.

복지전담기구의 형태로서는 가장 이상적인 사회복지사무소의 설치를 들 수 있으며, 기존 시범사업을 실시하고 있는 보건복지사무소 형태의 설치, 기존의 읍·면·동사무소를 지역사회복지센터로서 활용하여 주민들의 다양한 복지욕구에 대하여 적극적인 서비스를 제공할 수 있도록 현행의 읍·면·동사무소를 이용하는 방법등을 들 수 있다.

둘째, 사회복지전문요원의 역할 정립이다. 지방공무원 임용령의 개정(1992), 국가공무원임용령의 개정(1993)을 통해 행정직군내 사회복지직렬이 신설되어 있으나 대부분 실시되지 않고 있는 실정이다. 정부에서는 이를 적절한 규모와 수요에 맞추어 점차적으로 시행 가능하도록 활성화하는 일이 중요하다.

셋째, 업무영역의 명확성 및 전문성 향상이다. 사회복지전문요원들의 업무는 생활보호업무만을 담당하도록 하였으나 본연의 업무와 무관한 일반 행정업무를 겸임하면서 업무의 불분명함으로 인해 갈등을 유발하는 요인으로 작용하였다.

따라서 사회복지전문요원의 업무 범위 및 내용을 명확하게 제시할 필요가 있다. 또한 그들이 본연의 업무를 전문성을 갖고 수행하기 위해서는 업무에 대한 충분한 실무교육이 필요하며, 전문화된 보수교육을 받을 수

있는 기회를 제공하여야 할 것이다.

넷째, 사회복지전문요원의 효율적인 배치 및 증원이 필요하다. 현재 저소득 밀집지역에 집중적으로 배치되어 있는 사회복지전문요원을 전국 시·군·구 및 읍·면·동사무소에 적절히 배치될 수 있도록 해야 한다. 현재 저소득 밀집지역이 아닌 지역에서도 지역주민들이 복지욕구가 점차 증가하고 있으며, 이에 따른 양질의 복지서비스를 제공할 수 있는 사회복지전문요원의 효율적인 배치와 적절히 대응할 수 있는 사회복지전문요원의 증원이 필요하다.

다섯째, 행정 전산망을 구축하여야 한다. 업무를 일관성있게 체계적으로 수행하기 위해서는 통합적인 행정 전산망의 구축함으로써 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 적극적인 지원이 필요하다.

여섯째, 전문가가 우대받는 조직풍토이다. 과거 경제 발전 일변도의 시대에는 일반 행정직들이 모든 업무를 수행해 왔지만 이제는 각 분야의 전문가가 우대받는 조직풍토로 개선되어야 할 것이다.

결국 사회복지전문요원의 조직풍토 여건 조성을 위한 방안이 이루어진다면 사회복지전문요원의 직무만족을 극대화할 수 있고, 바람직한 조직풍토로 나아갈 수 있는 여건이 조성될 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 구재관, “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 한양대학교 행정대학원 석사학위논문, 1997.
- 김종승, “사회복지사의 직무만족도에 관한 연구”, 동국대학교 대학원 석사학위논문, 1993.
- 김효규, “사회복지전문요원의 복지직 선택동기, 직무만족 그리고 잔류 의사에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
- 김효수, “사회복지 조직의 의사소통과 사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 1995.
- 김진학, 사회복지전문요원 동우회편, 『사회복지전문요원 10년사』, 서울 : 동인, 1997.
- 박태룡, “사회복지전문요원의 업무실태에 관한 조사연구”, 사회복지연구 제 20 집, 1991.
- 보건복지부, 『사회복지전문요원 직무 및 관리운영에 관한 규정』, 1995
- 사회복지전문요원 동우회편, 『사회복지전문요원 10년사』, 서울: 동인, 1997.
- 신승우, “조직풍토가 조직의 효과성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 고려대학교 정책과학대학원 석사학위논문, 1994.
- 신유근, 『조직행위론』, 서울: 다산출판사, 1983.
- 신정원, “사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1991,
- 오세창, “학교장의 지도성 유형과 교사의 직무만족도에 관한 연구”, 한성대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995

- 유병주, “직무만족과 직무수행에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위 논문, 1982.
- 윤혜미·김근식, 『사회복지전문요원제의 발전방향에 관한 연구 : 문제점 및 개선방안』, 한국보건사회연구원, 1991.
- 이명재, 『조직발전론』, 서울: 상명여자대학교출판부, 1990.
- 이완정, “중학교 교장의 지도성과 교사의 직무만족도가 교사의 직무 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 고려대학교 대학원 박사학위논문, 1982.
- 이창원·최창현, 『새 조직론』, 서울: 대영문화사, 1996.
- 이학종, 『조직행동론』, 서울: 세경사, 1992.
- 임춘식, “노원구 사회정책의 현황과 과제”, 『노인복지포럼 기획세미나 자료집』, 1998.
- 정경섭, 『조직행동론』, 서울: 범문사, 1991.
- 정승언, “우리나라 기업의 조직분위기와 조직유효성에 관한 연구”, 인하대학교 대학원 석사학위논문, 1985.
- 정충영·최이규, 『Spsswin을 이용한 통계분석』, 서울: 무역경영사, 1994.
- 한동일, “행정조직풍토가 사회복지전문요원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 박사학위논문, 1993

## 2. 국외문헌

- Friedlander W. A. & Apte, R. Z., 「Introduction to Social Welfare」, New Jersey : Prentice-Hall, 1980.
- Guion, R.M., 「A Note on Organizational Climate」, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 9, No.4, 1973.
- Hoppock, R., 「Job Satisfaction」, N. Y. : Harper & Row Publishers, 1935
- Jones A.P. & James, L.R., 「Psychological Climate : Dimentions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment」, *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 23, 1979.
- Litwin, G. H. and Stringer Jr. R. A., 「Motivation and Organizational Climate」, Boston : Division of Research Graduate School of Business Administration Havard University, 1968.
- Lawer III, E. E. & Hall, D.T. & Oldham, G.R., 「Organizational Climate : Relationship to Organizational Structure」, *Press and Performanc*, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 11, 1974.
- Locke, E. A., 「Handbook of Industrial and Organizational Psychology」, Chicago : Rand McNally, 1976.
- Likert, R., 「The Human Organization」, N.Y. : McGraw-Hill, 1967.
- McCormick, E. J. & Ilgen, D., *Industrial Psychology*, 7th ed. N.J. : Prentice-Hall, 1980.
- Nunnally, J., *Psychometric Theory*, 2d ed. New York : McGraw-Hill, 1978.
- Seashore, S. E. & Taber, T.D., Job Satisfaction Indicators and Their Correates, *American Behavioral Scientist*, Vol. 18, No.3, 1975.
- Weiss, D. J. & Dawis, R.V. & England, G.W. & Lofquist, L.H., Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, University of Minnesota Industrial Relations Center, Minneapolis, *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*. Vol. 22, 1967.

## **ABSTRACT**

### **A Study on the Job Satisfaction of the Public Professional Social Workers - Focused on the Organizational Climate -**

**Park, Sun-Hwa  
Major in Social Welfare  
Dept. of Welfare Administration  
Graduate School of Public Administration  
Hansung University**

In the modern society, the relationship between individual life and organization has been increasing due to the complicated and manifold human life in the process of industrialization and urbanization. This situation arouses the interest and expectation on a social organization and an individual. This interest and expectation exert a stronger influence upon the operation and activities of organizations as internal and external environment of organizations.

To meet the expectation on organizations, efficiency should be strengthened in the management of organizations by creating the organizational climate which puts the emphasis upon the development of human resources.

This study deals with the relationship between organizational climate and job satisfaction to search for a desirable organizational climate and alternatives to maximize the job satisfaction of the public professional social workers.

**The results of this study can be summarized into the following points :**

- 1) In respect with the relationship between job satisfaction and job and role characteristics, it turns out that job and role have a relatively strong influence upon the job satisfaction of the public professional social workers.**
- 2) In respect with the relationship between job satisfaction and characteristics of leadership, it turns out that the influence of leadership style is lower than job and role in terms of the job satisfaction of the public professional social workers.**
- 3) It has been found from this study that the workgroup characteristics influence the job satisfaction of the public professional social works at the lower level.**
- 4) The most important variables for the job satisfaction is the subsystem and organizational characteristics.**

**As described above, the subsystem and organizational characteristics are the most important variable which strongly influence the job satisfaction of the public professional social workers. The characteristics of job and roles are second variable which influence the job satisfaction of the public professional social workers and characteristics of leadership is a third variable followed by the workgroup characteristic.**

For this reason, the public professional social workers may have the biggest job satisfaction when they have the full support from the organizational climate, and the effective achievements. So, desirable organizational climate for the maximization of the job satisfaction of the public professional social workers are as follows :

- the organizational climate in which the public professional social workers have the full support for the opportunity to use their own professional knowledge and ability, the leader is good at grasping the demands of members with the active intention to support them, the public professional social workers themselves feel proud of their organizations, and the full support for the public professional social workers from the organization to draw effective results.

In conclusion, the alternatives to overcome the obstacles to the desirable organizational climate are as follows :

- 1) The establish the position of the public professional social workers as a civil servants
- 2) To set the roles of the public professional social workers
- 3) To describe the job in detail and increase professional aspects
- 4) Appropriate assignment of the public professional social workers
- 5) To establish the Administrative Electronic Networks
- 6) -To create the organizational climate which respects the specialists

## 설 문 지

안녕하십니까 ?

국가적으로 어려운 시기에 묵묵히 공무를 수행하시는 귀하께 경의를 표하며, 지면으로나마 만나뵙게 되어 반갑습니다.

귀하께 요청 드리는 본 설문은 사회복지전문요원의 직무만족도에 관한 실증적 연구입니다. 본 설문지는 사회복지전문요원의 조직풍토, 직무만족 두 가지 형태로 구분되었으므로 그에 맞게 표기하여 주시기 바랍니다.

잠깐 시간을 내셔서 평소 느끼고 계신바를 허심 탄회하게 응답해 주시고 한 문항도 빠짐없이 기입해 주시면 연구에 많은 도움이 되겠습니다.

귀하의 모든 응답 내용은 조직풍토 개선과 사회복지전문요원의 역할 정립을 위한 기초 자료로써 통계 자료로 활용될 뿐이며, 연구 이외의 다른 목적으로는 일체 사용하지 않을 것입니다.

바쁘시더라도 많은 협조와 적극적인 참여를 부탁드립니다.

1998년 5월

한성대학교 행정대학원 복지행정학과

지도교수 이 창 원

석사과정 박 선 화

1. 조직풍토에 관한 사항

아래의 각 문항은 귀하가 소속되어 있는 조직의 특정측면을 나타낸 것입니다. 각 문항에 대해 아래의 척도에 따라 선택하여 표기(V)해 주시기 바랍니다.

문항	내용	1 전혀 그렇지 않다	2 다소 그렇지 않다	3 그저 그렇다	4 약간 그렇다	5 매우 그렇다
<b>직무와 역할의 특징</b>						
1.	직무를 수행할 때, 주위로부터의 요구나 다른 직무와의 관계로 인하여 역할이 불분명 합니까					
2.	귀하의 역할이 상호 배타적인 행동이나 갈등을 유발하는 경우가 있습니까					
3.	귀하의 직무는 직무자체 또는 직면한 문제를 결정할 때와 실행에 옮길 때 권한이 주어집니까					
4.	귀하의 직무는 광범위한 활동과 다양한 기술을 필요로 합니까					
5.	귀하의 직무가 가치있는 일로써 조직에서 중요하다고 느낍니까					
6.	귀하는 직무수행 성과에 대해 잘 알고 있습니까					
7.	자신의 직무가 기술과 능력을 활용할 수 있는 기회를 제공하고 있습니까					
8.	직무를 수행하는데 있어서 시간, 인력, 교육 또는 지원이 불충분 합니까					
9.	자신의 직무 계획과 실행이 조직 목표 달성에 도움이 됩니까					
10.	직무를 수행하는데 있어서 질과 정확성을 중시합니까					
11.	귀하의 직무는 다른 사람과 함께 수행하도록 되어 있습니까					
<b>리더쉽의 특징</b>						
12.	상사가 부하 직원들의 요구를 잘 파악 하고 반응하여 개인의 가치와 중요성에 대한 타인의 느낌을 향상 시킨다고 보십니까					
13.	상사가 조직의 목표달성을 위하여 개인의 적극적인 참여를 자극하며, 높은 성과의 기준을 강조하고 스스로 열심히 일하여 모범을 보입니까					
14.	상사가 일정수립, 조정, 기획 그리고 자원을 제공함으로써 목표 달성을 이루는데 도움을 줍니까					
15.	상사가 조직 내에서 친밀하고 상호 만족스런 관계의 발전을 위해 독려하고 있습니까					
16.	상사가 최대의 성과를 이루도록 조직의 행동을 기획하고 조정하는 능력이 있습니까					

문항	내용	1 전혀 그렇지 않다	2 다소 그렇지 않다	3 그저 그렇다	4 약간 그렇다	5 매우 그렇다
17.	상사가 차상위자의 지시에 원만하게 대처하고 있습니까					
18.	부서 직원들은 상사에 대해 신뢰와 믿음을 느끼고 있습니까					
19.	상사가 하위 직원들의 성과나 판단에 대해 신뢰하고 있습니까					
<b>부서의 특징</b>						
20.	귀하의 부서는 힘든 직무를 수행할 때 개인간의 협력을 하는 분위기입니까					
21.	귀하의 부서는 조직의 다른 부서보다 업무 수행의 질과 양에 있어서 뛰어납니까					
22.	직원들은 조직에 대해 자부심을 느끼고 있습니까					
23.	부서의 직원들은 우호적인 관계로 상호 신뢰하고 원활한 의사소통을 하는 분위기입니까					
<b>하위체계 및 조직적 특징</b>						
24.	직원들은 개인의 의견, 생각, 제안을 자유로이 표현합니까					
25.	조직의 절차나 정책의 긴급 변경에 관한 정보를 적절히 전달받고 있습니까					
26.	부서간의 협조와 우호적인 관계가 유지됩니까					
27.	하위체계의 목표와 정책이 같은 조직내의 다른 부서와 갈등을 유발하는 경우가 있습니까					
28.	조직내 위임전결규정이 불분명하거나 막연한 경우가 있습니까					
29.	조직의 정책은 일관성 있고 공정하게 적용됩니까					
30.	자신이 조직에서 중요한 역할을 수행하고 성장과 보상의 기회를 제공받고 있습니까					
31.	귀하의 직업은 외부인에게 좋은 이미지를 주고 성장과 발전의 기회를 제공합니까					
32.	조직이 효율적으로 부서에 대한 지원을 수행하고 있습니까					
33.	조직이 개인의 연공서열이나 다른 비성과적인 이유 보다는 개인의 성과에 따라 보상합니까					
34.	조직이 자기 개발, 희망하는 개인의 기술, 목표, 보상에 대해 지원합니까					
35.	조직이 직원들의 요구와 문제점을 파악하고 해결하기 위해 노력합니까					

2. 직무만족에 관한 사항

아래의 각 문항은 귀하가 현재 수행하고 있는 직무의 특정 측면을 나타낸 것입니다. 각 문항별로 귀하의 직무에 대한 자신의 만족도를 아래의 척도에 따라 선택하여 표기(V)해 주시기 바랍니다.

척도	의미
매우 만족 (5점)	나는 나의 직무와 관련된 이 문항의 내용에 관해서 매우 만족하고 있다.
만족 (4점)	나는 나의 직무와 관련된 이 문항의 내용에 관해서 만족하고 있다.
결정할 수 없다 (3점)	나는 나의 직무와 관련된 이 문항의 내용에 관해서 만족하는지 안하는지 결정할 수 없다.
불만족 (2점)	나는 나의 직무와 관련된 이 문항의 내용에 관해서 불만족하고 있다.
매우 불만족 (1점)	나는 나의 직무와 관련된 이 문항의 내용에 관해서 매우 불만족하고 있다.

문항	내용	1 매우 불만족	2 불만족	3 결정할 수 없다	4 만족	5 매우 만족
1	항상 내가 바른상태에 있는 것					
2	내 직무에 대해 혼자 일할 가능성					
3	때때로 내가 다양한 일을 수행할 가능성					
4	조직내에서 내가 주목받는 사람이 될 가능성					
5	나의 상사가 직원들을 관리하는 방식					
6	의사결정 측면에서 나의 상관의 역량					
7	양심에 반하지 않고 나의 일을 할 수 있다는 것					
8	내 직무의 직업안정성					
9	다른 사람을 위해 일할 가능성					
10	내가 무엇을 하고 있는지 다른 사람에게 말할 가능성					
11	내 능력 발휘를 위해 무엇인가 할 가능성					
12	조직의 정책을 실행해 나가는 방식					
13	내가 하고 있는 직무의 양과 급여					
14	내 직무 향상을 위한 가능성					
15	나의 자유재량권					
16	직무에 대해 내 자신의 방식을 시도할 가능성					
17	근무환경					
18	나의 동료들이 서로 원만한 관계를 유지하는 방식					
19	직무를 성공적으로 수행함으로써 인해 내가 받게 되는 칭찬					
20	내 직무로 부터 얻는 성취감					

아래의 문항은 통계분석을 위한 자료입니다. 귀하가 생각하기에 가장 적절한 번호에 V 표를 해주시거나 해당하는 내용을 기입해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 ? : \_\_\_\_ 1) 남 \_\_\_\_ 2) 여
2. 귀하의 연령은 ? : \_\_\_\_ 1) 20 ~ 30 세 \_\_\_\_ 2) 31 ~ 40 세 \_\_\_\_ 3) 41 세 이상
3. 귀하의 결혼 여부는 ? : \_\_\_\_ 1) 기혼 \_\_\_\_ 2) 미혼
4. 귀하의 학력은 어떻게 됩니까?  
\_\_\_\_ 1) 고졸  
\_\_\_\_ 2) 전문대졸  
\_\_\_\_ 3) 대졸  
\_\_\_\_ 4) 대학원 이상
5. 귀하가 소지하고 있는 사회복지사 자격증의 급수는 ?  
\_\_\_\_ 1) 1 급 \_\_\_\_ 2) 2 급 \_\_\_\_ 3) 3 급
6. 귀하의 현재 근무지는 어떻게 됩니까 ?  
\_\_\_\_ 1) 동사무소 \_\_\_\_ 2) 구청 \_\_\_\_ 3) 보건복지사무소
7. 귀하의 현재 직급은 어떻게 됩니까 ? \_\_\_\_ 1) 별정 7 급 \_\_\_\_ 2) 별정 8 급
8. 귀하가 사회복지전문요원이 되신지는 얼마나 됩니까 ? \_\_\_\_ 년
9. 귀하가 현 근무지에 근무한 기간은 얼마나 됩니까 ? \_\_\_\_ 년
10. 귀하가 사회복지분야에 종사한 총 근무기간은 얼마나 됩니까 ? \_\_\_\_ 년
11. 귀하가 사회복지전문요원이 되신 이유중 가장 큰 내용부터 순위를 매겨 주십시오.  
\_\_\_\_ 1) 전공을 살리기 위해서  
\_\_\_\_ 2) 공무원이라는 신분 때문에  
\_\_\_\_ 3) 보수 때문에  
\_\_\_\_ 4) 어려운 사람을 돕겠다는 사명감 때문에  
\_\_\_\_ 5) 앞으로 직업으로서의 전망이 좋을것 같아서  
\_\_\_\_ 6) 특별한 동기는 없다