韓國應急救助學會論文誌 第 14 券 第 1 號, 65 ~ 80 (2010. 4)
The Journal of the Korean Society of Emergency Medical Technology Vol. 14, No. 1, 65 ~ 80 (2010. 4)

119 구급대원의 직무만족도와 이직의도와의 관계

The Relationship Between The Job Satisfaction and The Turnover Intention of 119 Emergency Medical Technicians

배기숙*

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

공무원은 전국민의 봉사자로서 맡은바 임무를 다하여야 할 의무를 가지고 있으며 국민의 요구에 부응해야 한다. 이에 소방공무원은 국민과 가장 가까운 곳에서 국민의 요구에 부응하고 있으며 그로 인하여 우리나라 공무원 중 국민들의 호응을 가장 많이 받고 있다[1]. 그리고 소방 조직 내에서도 119 구급대의 활동은 국민에게 가장 신뢰받는 조직 구성체로서 자리 매김을 하고 있다.

그러나 소방조직이 국민의 신뢰를 바탕으로 호응을 받고 있는 반면 소방의 현실은 주민 밀착형 서비스임에도 급증하는 수요에 비해 생산적인 대응을 하지 못하였으며, 장비의 노후화, 전문성의 부족, 이해관계자와의 갈등 등 많은 스트레스적 환경 속에서 근무하는 실정이다[2]. 또한 2007년도 소방방재청[3]통계자료에 의하면 전국 746개 지역 소방대 중 537개(70%)가 홀로 근무하는 형태이며, 119 구급대원의 근무시간은 현재도 일반 공무원의 두 배가 넘는 주당 84~90시간에 달한다. 게다가 소방공무원 96.2%가 24시간 2교대로 근무하고 있는 실정으로 대부분의 119 구급대원들은 '24시간 2교대' 근무 탓에 큰 재난이라도 발생하면 휴식 없이 72시간을 쉬지 않고 근무해야 하는 상황도 허다하다.

격무에 피로가 쌓여있고 체력이 고갈된 상태에서는 위급상황에 대처하기 힘들어져, 소방관들이 현장에서 부상당하거나 순직하는 일들이 끊이지 않고 있다. 그 결과 소방공무원은 공무원 순직률 2위라는 불명예스러운 순위를 차지하고 있다.

사실 그동안 희생과 봉사만을 강요받아야 했던 119 구급대원들에게 이러한 결과들은 불만거리가 되어 직무 스트레스를 높이게 되며, 직무만족과 사기를 저하시키는 요인으로 적용할 개연성을 안고 있다[4]. 따라서 응급의료에 대한 국민들의 요구도가 급증하는 시점에서 119 구급대원들의 역할과 기능의 중요성을 인식해 볼 때, 이러한 스트레스 상황에서는 동기부여나 119 구급대 서비스의 질이 낮아질 수 있다[5]. 그리고 그 결과 직무의 만족도가 떨어지게 되어 효율적인 업무수행에 방해를 받게 되며 신체적, 정신적 스트레스 증상을 초래하게 된다[6]. 또한 직무만족도에 따라 이직 및 결근과 강한 상관성을 갖고 있기 때문에 깊은 관심을 기울여야한다는 것이다.

조직에서의 이직률이 높다는 것은 해당조직에 불만족을 느끼는 구성원들이 많다는 의미를 내포하고 있으므로 긴장도를 증가시키고, 조직의 통합성을 낮추고 조직의 이미지를 손상을 가져 올 수도 있으며, 잔류조직구성원들의 만족도를 저하시키는 등

* 공주대학교 보건학부 전문응급구조학전공
투고일(2010. 3. 17), 심사완료일(2010. 4. 10), 게재확정일(2010. 4. 18)

부정적인결과를 가져 오게 된다[7].

이러한 문제점을 인식한 기존의 직무만족도와 이직의도에 관한 연구는 남[8], 권[9], 김[10] 등 일반기업과 타보건 의료인 등에서 주로 많은 연구가 이루어져 왔으나 119 구급대원을 대상으로 한 직무만족도와 이직의도에 관한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 소방대원 중 응급현장에서 환자에게 응급처치를 제공하는 119 구급대원을 대상으로 자신의 업무에 관한 직무만족도와 이직의도를 파악하고 상관관계를 확인하여 119 구급대원의 직무만족도를 높이고, 소방조직의 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

1) 119 구급대원의 직무만족도 정도를 파악한다.

2) 119 구급대원의 이직의도 정도를 파악한다.

3) 119 구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 파악한다.

4) 119 구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 파악한다.

5) 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도간의 상관관계를 파악한다.

Ⅱ. 연구대상과 방법

1. 연구대상

본 연구의 대상자는 경기도 일부지역 소방서에서 근무하는 119 구급대원 가운데 현장에서 응급처치를 직접 제공하고 있는 230명의 119구급대원이다.

2. 연구도구

본 연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지 내용은 일반적 특성 11문항, 이직의도 관련 요인 4문항, 직무만족도 관련 요인 35문항으로 총 50문항으로 구성하였다.

1) 직무만족 도구

직무만족의 측정도구는 Slavitt 등[11]이 개발한 'The Index of Work Satisfaction'을 토대로 작성한 김과 권[2]의 직무만족 도구를 본 연구자가 지도교수의 도움을 받아 수정·보완하였고, 119구급대원 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 부적절한 문구나 내용을 수정·보완하여 사용하였다.

직무만족도는 직무자체 영역 6문항, 보수 영역 7문항, 자율성 영역 4문항, 상호작용 영역 9문항, 조직요구도 영역 6문항, 업무요구도영역 3문항, 근무여건 영역 4문항으로 총 39문항으로 구성되었으며, 이 중 신뢰도가 낮은 자율성 영역 1문항과 업무요구도 영역 3문항을 제외한 35문항으로 연구를 하였다.

예비조사의 신뢰도는 Cronbach's α = 0.900이었으며, 본 조사시 연구도구의 신뢰도는 Cronbach's α = 0.922이었다.

2) 이직의도 도구

이직의도를 측정하기 위한 도구로 Becker[12]의 4문항을 조영숙[13]이 번역하여 사용한 것을 본 연구자가 지도교수의 도움을 받아 수정·보완하였고, 119구급대원 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 부적절한 문구나 내용을 수정·보완하여 사용하였다.

이는 이직을 생각하는 정도, 이직에 대한 계획, 현재의 여건이 바뀐다면 이직을 하겠는지, 조직에 잔류하였을 때 얻을 수 있는 이익에 대해 묻는 항목으로 구성되었다.

예비조사의 신뢰도는 Cronbach's α = 0.823이었으며, 본 조사 시 연구도구의 신뢰도는 Cronbach's α = 0.854이었다.

3. 자료수집 방법

자료수집 기간은 2009년 7월 15일부터 9월 14일까지였다. 자료수집 방법은 본 연구자가 연구대상지역에 있는 구급교육담당자에게 연구의 취지를 설명한 뒤 설문지를 우편 발송하여 대상자에게 배포

한 후 구급교육담당자가 회수하여 본 연구자에게 보내주었다.

설문지는 총 230부를 발송하여 168부를 회수하였고(회수율 73%), 응답내용이 미비하거나 부적합한 설문지 16부를 제외한 152부를 최종분석에 사용하였다.

4. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 14.0 program을 이용하여 분석하였다.

자료 분석 방법은 다음과 같다.

1) 119 구급대원의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다.

2) 119 구급대원의 직무만족도의 평균과 표준편차를 산출하였다.

3) 119 구급대원의 이직의도의 평균과 표준편차를 산출하였다.

4) 119 구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도와 이직의도의 차이는 Independent Two Sample t-test와 One-way ANOVA를 이용하여 분석 하였고, 일원변량 분석 후 유의한 차이가 있는 경우 집단간 차이를 규명하기 위해 Scheuffe의 사후검정을 실시하였다.

5) 직무만족도와 이직의도와의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

6) 설문도구의 내적일관성검사를 위해 Cronbach's α 값을 구하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 119구급대원의 일반적 특성

119구급대원의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 월수입, 교육수준, 직급, 구급경력, 소방경력, 자격종류, 근무형태 등이었고 결과는 〈표 1〉과 같다.

남자 구급대원은 74.3%(113명)로 여자구급대원 25.7%(39명)보다 많았고, 연령별 분포에서는 30-39세가 46.7%(71명)로 가장 많았고, 20-29세가 35.5%(54명), 40대 이상이 17.8%(27명) 순이었다.

결혼 상태에서는 기혼이 63.2%(96명)로 미혼 36.8%(56명)보다 많았고, 종교의 경우에는 무가 53.3%(81명)로 유의 경우 46.7%(71명)보다 높게 나타났다.

월수입은 200-299만원이 65.6%(99명)로 가장 많았고, 300만 원 이상이 28.5(43명), 100-199만원이 6%(9명) 순이었다. 교육수준은 전문대졸 59.9(91명), 4년제 대졸이상 22.4%(34명), 고졸 17.8%(27명) 순이었다.

직급은 소방사 52.0%(79명), 소방교 30.3%(46명), 소방장 이상 17.8%(27명) 순이었다.

구급경력은 1-5년이 52.6%(80명)로 가장 많았고, 5-10년이 28.9%(44명), 10년 이상이 10.5%(16명), 1년 미만이 7.9%(12명) 순이었다.

소방경력은 1-5년이 42.1%(63명)로 가장 많았고, 5-10년이 28.9%(44명), 10년 이상이 23%(35명), 1년 미만이 5.9%(9명) 순이었다.

자격종류는 2급 응급구조사 52%(79명), 1급 응급구조사 44.7%(68명), 기타(2주 구급전문교육, 간호사) 3.3%(5명) 순이었다.

근무형태는 2교대(당직-비번) 86.8%(132명), 기타(주간-야간-비번, 주간-주간-야간-비번-야간-비번) 7.2%(11명), 3교대(당직-비번-비번) 5.9%(9명) 순이었다.

2. 119구급대원의 직무만족도 정도

119구급대원의 전반적인 직무만족도 정도가 어느 정도인지 살펴본 결과는 다음 〈표 2〉와 같다.

119구급대원의 직무만족도의 평균점수는 2.71점으로 높지 않은 것으로 나타났으며, 영역별 평균은 직무자체 영역 3.44점, 상호작용 영역 2.92점, 조직요구도 영역 2.67점, 자율성 영역 2.64점, 보수 영역 2.14점, 근무요건 영역 1.91점 순으로 나타났다.

〈표 1〉 119구급대원의 일반적 특성 (N=158)

특 성	구 분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	113	74.3
	여자	39	25.7
연령	20대	54	35.5
	30대	71	46.7
	40대	27	17.8
결혼상태	미혼	56	36.8
	기혼	96	63.2
종교	유	71	46.7
	무	81	53.3
월수입	100-199만원	9	6.0
	200-299만원	99	65.6
	300만원이상	43	28.5
교육수준	고졸	34	22.4
	전문대졸	91	59.9
	4년제 대졸	27	17.8
직급	소방사	79	52.0
	소방교	46	30.3
	소방장 이상	27	17.8
구급경력	1 미만	12	7.9
	1-5년	80	52.6
	5-10년	44	28.9
	10년 이상	16	10.5
소방경력	1년 미만	9	5.9
	1-5년	64	42.1
	5-10년	44	28.9
	10년 이상	35	23.0
자격종류	1급 응급구조사	68	44.7
	2급 응급구조사	79	52.0
	기타(간호사, 2주, 기타)	5	3.3
근무형태	2교대	132	86.8
	3교대 (당직-비번-비번)	9	5.9
	기타	11	7.2
	(주-야-비, 주-주-야-비-야-비)		

〈표 2〉 119구급대원의 직무만족도 정도

	문 항 내 용	Mean±SD
직무자체	1. 다른 어떤 업무보다 내가 수행하는 업무는 중요하다.	3.84±.87
	2. 직장에서 하고 있는 일에 대해 나는 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기 한다.	3.37±.98
	3. 또 다시 진로를 결정 한다 해도 나는 여전히 119구급 업무에 종사할 것이다.	2.39±1.16
	4. 나의 업무는 많은 기술과 이론을 필요로 한다.	4.07±.91
	5. 근무 시간은 대체로 빨리 지나간다.	3.45±1.00
	6. 직장에서 내가 하는 일이 정말로 중요하다는 사실에 대해 의심해 본적이 없다.	3.53±.98
	소 계	3.44±.68
보수	7. 나는 현재 받고 있는 급여에 만족 한다.	2.88±.97
	8. 다른 곳에서 급여를 더 준 다해도 근무 조건이 좋기 때문에 여기서 근무하는 것이 만족스럽다.	2.41±1.09
	9. 다른 동료들도 현재 받고 있는 급여에 만족한다.	2.65±.86
	10. 119구급대원들에 대한 연간 급여 증가율은 만족스럽다.	2.15±.92
	11. 119구급대원들이 받고 있는 시간외 근무수당은 만족스럽다.	1.97±.87
	12. 타 부서(또는 타 직종의 같은 직급)에 근무하는 직원들과 비교해 볼 때 급여는 합당하다.	2.14±83
	13. 119구급대원들에 대한 급여(연봉)를 더 올릴 필요는 없다.	1.74±.94
	소 계	2.28±.68
자율성	14. 소방조직에서 119구급대원들이 발전할 기회가 많이 있다.	2.41±.90
	15. 내가 근무하는 부서에서는 상관이 모든 것을 결정 내리지 않으며, 내가 결정할 일도 많다.	2.88±.85
	16. 내 의지대로 중요한 업무를 결정할 수 있으며, 이때 상관이 지지해 준다.	2.64±.89
	소 계	2.64±.68
상호작용	17. 내가 근무하는 부서는 화목한 가정처럼 잘 지낸다.	3.30±.85
	18. 내가 근무하는 부서는(대원 간에) 학력과 자격증 및 계급과 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조한다.	3.33±.84
	19. 내가 근무하는 부서의 신규임용 직원은 근무처를 가정처럼 느낀다.	2.86±.93
	20. 내가 근무하는 부서의 119 구급대원들은 바쁠 때 서로 돕는 것을 주저 하지 않는다.	3.15±.90
	21. 구급업무시 발생하는 문제에 대해 다른 구급대원들과 의논할 기회와 시간이 충분히 있다.	2.80±.88
	22. 119 구급대원이 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 충분히 있다.	2.50±.87
	23. 본인이 근무하는 소방서는 119구급대원들의 복지시설에 대한 많은 배려를 한다.	2.36±.89
	24. 내가 근무하는 부서원들은 서로의 업무를 이해하며 인정한다.	2.92±.92
	25. 내가 근무하는 부서의 구급대원들은 좋은 팀워크를 이루고 있다.	3.36±.80
	소 계	2.95±.63

〈표 2〉 119구급대원의 직무만족도 정도 (계속)

	문 항 내 용	Mean±SD
조직요구도	26. 구급업무가 조직적이고 수행되는 방법에 대해 만족 한다.	2.73±.87
	27. 내가 근무하는 부서에서는 계급의식 없이 잘 어울린다.	2.81±.96
	28. 소방서 행정과 119 구급행정사이에 커다란 차이가 있다.	2.56±.97
	29. 소방서에서 내린 행정적 결정은 119 구급업무를 방해 하지 않는다.	2.47±.85
	30. 대부분의 일이 조직적으로 처리되고 있다.	2.77±.70
	31. 근무하는 부서를 위한 정책과 절차를 계획할 때 의견을 제시 한다.	2.69±.76
	소 계	2.67±.56
근무요건	32. 현행근무제도(교대근무)에 만족한다.	1.99±1.09
	33. 대기실의 환경은 구급대원들에게 충분한 휴식공간이 된다.	2.20±1.00
	34. 일반 행정공무원(타행정직 포함)과 비교했을 때 현행 근무시간은 적당하다.	1.68±.88
	35. 근무시간 외 비번근무에 동원되어 근무시 적정한 보상을 받는다.	1.78±.91
	소 계	1.91±.79
	총 계	2.71±.48

직무자체 영역에서 “나의 업무는 많은 기술과 이론을 필요로 한다.”(4.07±.91)라는 항목에서 평균점수가 가장 높게 나타났으며, “다른 어떤 업무보다 내가 수행하는 업무는 중요하다.”(3.84± .87) 순으로 나타났다. 점수가 가장 낮은 항목은 “또 다시 진로를 결정한다 해도 나는 여전히 119구급업무에 종사할 것이다.”(2.39±.1.16)이었으며, “직장에서 하고 있는 일에 대해 나는 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기 한다.”(3.37± .98) 순으로 나타나 직무자체 영역은 다른 영역에 비해 평균점수가 높게 측정되었다.

상호작용 영역에서 “내가 근무하는 부서의 구급대원들은 좋은 팀워크를 이루고 있다.”(3.36±.80)라는 항목에서 평균 점수가 가장 높게 나타났으며, “내가 근무하는 부서는(대원 간에) 학력과 자격증 및 계급과 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조한다.”(3.33± .84) 순으로 나타났다. 점수가 가장 낮은 항목은 “본인이 근무하는 소방서는 119 구급대원들의 복지시설에 대한 많은 배려를 한다.”(2.36± .89)이었으며, “119구급대원이 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 충분히 있다.”(2.50± .87) 순으로 나타나 직무자체 영역 다음으로 높은 평균점수를 나타냈다. 조직요구도 영역에서 모든 항목은 평균점수 3점 이하로 전반적으로 낮게 측정되었으며 그 중에서 “내가 근무하는 부서에서는 계급의식 없이 잘 어울린다.”(2.81±.96)라는 항목에서 평균점수가 가장 높게 나타났으며, “구급업무가 조직적이고 수행되는 방법에 대해 만족한다.”(2.73± .87) 순으로 나타났다. 점수가 가장 낮은 항목은 “소방서에서 내린 행정적 결정은 119 구급업무를 방해하지 않는다.”(2.47± .85)이었으며, “소방서 행정과 119 구급행정사이에 커다란 차이가 있다.”(2.56± .97) 순으로 나타났다.

자율성 영역에서도 모든 항목이 평균점수 3점 이하로 낮게 측정 되었으며 그 중에서 “내가 근무하는 부서에서는 상관이 모든 것을 결정내리지 않으

며, 내가 결정할 일도 많다."(2.88± .85)라는 항목에서 평균점수가 가장 높게 나타났고, "소방조직에서 119구급대원들이 발전할 기회가 많이 있다."(2.41± .90)라는 항목에서 가장 낮게 나타났다.

보수 영역은 조직요구도, 자율성과 같이 모든 항목이 평균점수 3점 이하로 낮게 측정되었으며 그 중에서 "나는 현재 받고 있는 급여에 만족 한다."(2.88± .97)라는 항목에서 평균점수가 가장 높게 나타났고 "다른 곳에서 급여를 더 준 다해도, 근무조건이 좋으므로 여기서 근무하는 것은 만족스럽다."(2.41±1.09) 순으로 나타났다. 점수가 가장 낮은 항목은 "119구급대원들에 대한 급여(연봉)를 더 올릴 필요는 없다."(1.74± .94)이었으며, "119구급대원들이 받고 있는 시간외 근무수당은 만족스럽다."(1.97± .87) 순으로 나타나 보수영역은 근무요건영역 다음으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

근무여건 영역은 6개의 영역 중에서 가장 낮은 만족도를 보였으며, "대기실의 환경은 구급대원들에게 충분한 휴식공간이 된다."(2.20±1.00)라는 항목에서 상대적으로 평균점수가 높게 나타났으며, "일반 행정공무원(타행정직 포함)과 비교 했을 때 현행 근무시간은 적당하다."(1.68± .88)가 평균점수 2점 이하로 가장 낮게 측정되었다. 이 문항은 직무만족도의 35문항 중에서 가장 낮은 문항으로 나타났으며, 근무요건영역은 전반적으로 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

3. 119구급대원의 이직의도 정도

119구급대원의 전반적인 이직의도 정도가 어느 정도인지 살펴본 결과는 다음 〈표 3〉과 같다.

119구급대원의 이직의도 총 평균점수는 2.64점으로 높지 않은 것으로 나타났다. 이직의도의 항목별 평균점수는 "나는 종종 이 직장을 그만 두고 싶은 생각이 든다."(3.02±1.12)가 가장 높게 나타났으며, "현재보다 조금이라도 여건이 바뀐다면 나는 이 직장을 그만둘 것이다."(2.82±1.21), "나는 이 직장에서 근무하면서 얻는 것이 별로 없다고 생각한다."(2.61±.97), "내년쯤에는 새 직장을 찾아 볼 생각이다."(2.12±1.02) 순이었다.

4. 119구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

119구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 〈표 4〉와 같다. 자격종류에 따른 직무만족도가 기타(3.31), 1급 응급구조사(2.73), 2급 응급구조사(2.65) 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이($F = 4.729$, $p < 0.010$)가 있는 것으로 나타났다.

성별, 연령, 결혼상태, 종교, 월수입, 교육수준, 직급, 구급경력, 소방경력, 근무형태에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

〈표 3〉 119구급대원의 이직의도 정도

	문 항 내 용	Mean±SD
이직의도	1. 나는 종종 이 직장을 그만 두고 싶은 생각이 든다.	3.02±1.12
	2. 내년쯤에는 새 직장을 찾아 볼 생각이다.	2.12±1.02
	3. 현재보다 조금이라도 여건이 바뀐다면 나는 이 직장을 그만둘 것이다.	2.82±1.21
	4. 나는 이 직장에서 근무하면서 얻는 것이 별로 없다고 생각한다.	2.61±.97
	소 계	2.64±.90

〈표 4〉 119구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

특 성	구 분	직무만족도 M(SD)		t 또는 F	p	Scheffe
성별	남자	2.70	(.49)	-.450	.653	
	여자	2.74	(.45)			
연령	20대	2.77	(.52)	3.006	.052	
	30대	2.61	(.40)			
	40대	2.85	(.53)			
결혼상태	미혼	2.70	(.52)	-.160	.873	
	기혼	2.71	(.46)			
종교	유	2.76	(.48)	1.216	.226	
	무	2.66	(.47)			
월수입	100-199만원	2.87	(.38)	.869	.422	
	200-299만원	2.72	(.48)			
	300만원 이상	2.65	(.50)			
교육수준	고졸	2.69	(.55)	.264	.768	
	전문대졸	2.70	(.45)			
	4년제 대졸	2.77	(.49)			
직급	소방사	2.75	(.45)	1.929	.149	
	소방교	2.59	(.47)			
	소방장	2.78	(.55)			
구급경력	1년 미만	2.79	(.58)	1.851	.140	
	1-5년	2.74	(.43)			
	5-10년	2.58	(.48)			
	10년 이상	2.85	(.57)			
소방경력	1년 미만	2.76	(.62)	1.266	.288	
	1년-5년	2.77	(.41)			
	5년-10년	2.59	(.49)			
	10년 이상	2.73	(.54)			
자격종류	1급 응급구조사A	2.73	(.45)	4.729	.010*	A,B〈C
	2급 응급구조사B	2.65	(.48)			
	기타C	3.31	(.41)			
	(간호사, 2주구급교육)					
근무형태	2교대	2.70	(.48)	1.092	.338	
	3교대	2.94	(.53)			
	기타	2.68	(.46)			

* p〈 .05

〈표 5〉 119구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

특 성	구 분	이직의도 M(SD)		t 또는 F	p	Scheffe
성별	남자	2.65	(.95)	.195	.845	
	여자	2.62	(.75)			
연령	20대	2.58	(.90)	.515	.598	
	30대	2.72	(.93)			
	40대	2.55	(.87)			
결혼상태	미혼	2.79	(.85)	1.528	.129	
	기혼	2.55	(.93)			
종교	유	2.52	(.92)	−1.524	.130	
	무	2.74	(.88)			
월수입	100−199만원	2.69	(.82)	.161	.851	
	200−299원	2.61	(.91)			
	300만원 이상	2.70	(.92)			
교육수준	고졸	2.43	(1.03)	1.756	.176	
	전문대졸	2.75	(.87)			
	4년제 대졸	2.55	(.82)			
직급	소방사[A]	2.62	(.88)	3.768	.025*	C〈A
	소방교[B]	2.88	(.91)			
	소방장[C]	2.29	(.87)			
구급경력	1년 미만	2.54	(.93)	.204	.893	
	1−5년	2.60	(.89)			
	5−10년	2.70	(.88)			
	10년 이상	2.72	(1.07)			
소방경력	1년 미만	2.69	(.88)	1.437	.234	
	1−5년	2.54	(.88)			
	5−10년	2.87	(.86)			
	10년 이상	2.52	(.98)			
자격종류	1급 응급구조사	2.76	(.80)	1.181	.310	
	2급 응급구조사	2.54	(.98)			
	기타	2.55	(.91)			
근무형태	2교대	2.70	(.91)	2.666	.073	
	3교대	2.42	(.91)			
	기타	2.09	(.68)			

* $p < .05$

5. 119구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

119 구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 〈표 5〉와 같다.

직급에 따른 이직의도가 소방교(2.88), 소방사(2.62), 소방장(2.29) 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이(F = 3.768, p 〈 0.025)가 있는 것으로 나타났다.

성별, 연령, 결혼상태, 종교, 월수입, 교육수준, 구급경력, 소방경력, 자격종류, 근무형태에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

6. 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도간의 상관관계

119 구급대원의 직무만족도와 이직의도간의 상관관계는 〈표 6〉과 같다.

119구급대원의 직무만족도와 이직의도와의 관계는 통계적으로 유의한 부(−)의 상관관계(r = −.44, p = 0.001)가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족도의 모든 영역이 이직의도에 유의한 부(−)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이직의도는 직무만족의 영역에서 가장 점수가 높은 항목은 자율성(r = −.42, p 〈 .000)과 상호작용(r = −.42, p 〈 .000)이었으며 직무자체영역(r = −.35, p 〈 .000), 조직요구도(r = −.30, p 〈 .000), 보수영역(r = −.23, p 〈 .000), 근무요건 영역(r = −.21, p 〈 .008) 순으로 나타났다.

Ⅳ. 고 찰

본 연구는 119구급대원들의 직무만족도와 이직의도간의 상관관계를 파악하여 119구급대원의 직무만족도와 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

1. 직무만족도

본 연구에서 119 구급대원의 직무만족도의 총 평균점수는 2.71점으로 나타났다.

이는 119 구조, 구급대원을 대상으로 한 김과 권[2]의 연구 2.35점과 박과 박[5]의 연구 2.69점보다는 약간 높게 나타나 119 구급대원들의 직무만족도의 정도는 비슷한 수준이었고, 간호사를 대상으로 한 김과 박[14]의 연구에서 2.95점, 치위생사를 대상으로 한 박[15]의 연구에서 3.34점으로 나타나 다른 직종과 비교해 보았을 때 119 구급대원의 직무만족도는 다소 낮게 나타나고 있음을 확인할 수 있었다.

119 구급대원의 직무만족도가 다른 직종보다 낮은 이유는 2005년 7월부터 주 5일 근무제 시행으로 다른 직종은 대부분 주 40시간 근무를 하고 있는 실정이나 119 구급대원은 주 84시간 이상[3]이라는 근무에서 오는 피로와 스트레스 그리고 불공정성 지각에서 오는 결과라고 사료된다. 또한 119 구급대원의 직무만족도를 낮추는 요인은 교대근무요인뿐만 아니라 시간외 보상, 근무환경, 근무여건, 의사소통의 부재 등이 작용하고 있다.

직무만족도의 35개 항목을 영역별로 분류하여 평균점수를 산출한 결과 직무자체가 평균점수가 3.44

〈표 6〉 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도간의 상관관계

	직무 자체	보수	자율성	상호 작용	조직 요구도	근무 요건	직무 만족도	이직 의도
이직 의도	−.35***	−.23***	−.42***	−.42***	−.30***	−.21**	−.44***	1.00
	(p=.000)	(p=.000)	(p=.000)	(p=.000)	(p=.000)	(p=.008)	(p=.000)	

** p 〈 .01 *** 〈 .001

점으로 가장 높은 점수를 보였고, 그 다음이 상호작용으로 2.92점, 조직요구도 2.67점, 자율성 2.64점, 보수 2.14점, 근무여건 1.91점 순으로 나타나 직무자체에 가장 만족해하고 있고 근무여건에 대해 가장 불만족해 하는 것으로 나타났다.

이는 간호사를 대상으로 한 남[8]과 김[16]의 연구에서 보수가 가장 낮은 직무만족도를 나타내어 근무여건 다음으로 낮은 만족도를 차지하고 있는 본 연구와 일부 일치하였다.

또한, 직무만족도의 35개의 문항에 대해 평균점수를 항목별로 산출한 결과 가장 높은 점수를 보인 경우는 "나의 업무는 많은 기술과 이론을 필요로 한다."(4.07± .91)였으며 다음으로 "다른 어떤 업무보다 내가 수행하는 업무는 중요하다."(3.84± .87) 순으로 나타났다. 한편, 평균점수가 낮게 나타난 항목을 순위별로 제시해 보면 "일반 행정공무원(타행정직 포함)과 비교했을 때 현행 근무시간은 적당하다."(1.68± .88), "119구급대원들에 대한 급여(연봉)를 더 올릴 필요는 없다."(1.74± .94), "근무시간 외 비번근무에 동원되어 근무지 적정한 보상을 받는다."(1.78± .91) 순으로 나타나 Herzberg 등[17]이 직업만족요인으로 제시한 동기요인(직무만족요인)에서 직무만족도가 높았고, 위생요인(직무불만족요인)에서 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 119 구급대원의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 24시간 3교대근무 전환체제와 체계적인 보수체계 확립을 강력히 시사하는 바이며, 복지시설 향상과 소방행정의 의사결정시 119 구급대원의 의사가 반영될 수 있도록 소통의 통로와 장이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

119 구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 자격종류($F = 4.729$, $p < .010$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 기타 3.31점, 1급 응급구조사 2.73점, 2급 응급구조사 2.65점 순으로 나타났다. 이러한 결과는 119구급대원을 대상으로 한 박과 박[5]의 연구에서 자격증 종류($F = 0.844$, $p = 0.039$)가 직무만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 일치한 면을 보였으나, 1급 응급구조사 2.75점, 2급 응급구조사 2.68점, 2주 교육수료 2.37점 순으로 나타나 본 연구에서 나타난 직무만족도의 자격종료의 순서와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 본 연구에서 자격종류별로 빈도의 차이가 많이 나는 특징에서 오는 결과로 사료된다. 그러나 본 연구 및 박과 박[5]의 연구에서 동일한 것은 직무만족도가 가장 낮은 군은 2급 응급구조사라는 것이다. 2급 응급구조사가 1급 응급구조사보다 직무만족도가 낮은 것은 여러 가지 원인이 있겠지만, 그 중에서 119 구급업무는 전문지식과 기술이 요구되어지는데 2급 응급구조사가 1급 응급구조사에 비교하여 이에 따른 스트레스가 높아져 직무만족이 상대적으로 감소된 결과라고 사료된다. 하지만 직무만족도는 주관적인 면이 강하고, 다양하게 고려되어져야 하므로 단정 짓기에는 한계가 있다.

2. 이직의도

본 연구에서 119 구급대원 이직의도의 총 평균점수는 2.64점으로 나타났다. 이는 일반병원 간호사를 대상으로 한 정[18] 연구에서 나타난 3.29점과 김[19]의 연구에서 나타난 3.28점 그리고 남[8]의 연구에서 나타난 3.75점보다 낮은 수준으로 119 구급대원이 간호사보다 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무불만족을 지각하여 이직을 하고 싶을 때, 노동시장의 상황이나 대체직무의 기회가 많아 이직이 용이한 간호사에 비해 우리나라 현실에서 응급구조사 자격증을 보유하고 있는 119 구급대원이 소방공무원보다 더 나은 대체직무의 기회가 미흡한 실정에서 나오는 결과 이며, 또한 공무원의 안정적인 특성에서 기인한 결과라고 사료된다. 이러한 주장을 뒷받침하기 위해서 이직의도의 항목별 평균점수를 살펴보면 이직을 생각하는 정도인 "나는 종종 이 직장을 그만 두고 싶은 생각이 든다."(3.02±1.12)가 보통이상으로 나타나 총 평균점수보다 높은 것을 알 수 있다. 그러나 이직에 대한 직접적인 계획인 "내년쯤에는 새 직장을 찾아볼 생각이다."(2.12±1.02)의 평균점수가 낮게 나

타나 이직의도의 총 평균점수를 낮추는 결과를 나타냈다. 이는 이직을 생각하는 정도는 보통이상이지만, 이직에 대한 직접적인 계획은 보통이하의 점수로 생각과 행동에는 차이가 있는 것을 보여주는 결과이다. 이에 이직의도의 평균점수가 낮다고 하여 이직에 대한 생각이 없는 것이 아니므로 이러한 부분을 고려해야 할 것으로 사료된다. 그러므로 추후에는 여러 가지 변수(노동시장의 상황, 대체직무의 기회, 이직의 용이성 등)들을 고려하여 그 관계를 규명하는 연구가 수행되어져야 할 것으로 사료된다.

119 구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도는 직급($F = 3.768$, $p < .025$)에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 소방장 2.29점, 소방사 2.62점, 소방교 2.88점 순으로 이직의도가 높게 나타나 직급이 낮을수록 이직의도가 높은 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 김[20]의 연구에서 직급($F = 9.2957$, $p < 0.0000$)이 이직의도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 본 연구와 일치하는 것으로 나타났다. 이는 직급이 높을수록 이직의도가 낮은 것은 높은 직급에 위임되는 권한이 많고, 임금이 높은 조건 등의 특성에서 나타나는 현상이라고 생각되며, 특히 간호조직이나 소방조직처럼 위계질서를 중요시하는 상하수직적인 관계에서 오는 결과라고 사료된다. 그러나 변화무쌍한 환경 속에서 근무하는 119 구급대원들에게 무엇보다 중요한 것은 상급자와 하급자들이 각각 자신의 직급과 권한을 내세워 일을 처리하는 것보다 서로의 조력자로서 돕는 역할을 충실히 행할 때 직급에 따른 이직의도를 감소시킬 수 있는 방편이 될 것 이라고 사료된다.

3. 직무만족도와 이직의도 상관관계

본 연구의 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도와의 관계를 분석한 결과 전체적으로 부적(−)상관관계($r = -.44$, $p < 0.000$)를 보였다. 이러한 결과는 병원종사자를 대상으로 한 Mosadeghrad와 Ferlie[21]의 연구에서 직무만족도와 이직의도에는 부적 상관관계가 있음을 확인한 결과와 같은 결과를 보인다. 또한 간호사를 대상으로 한 남[8]의 연구와 정[18]의 연구결과와 일치한다. 이는 119 구급대원의 이직의도에 관련된 변인으로서 직무만족 요인을 고려해야함을 확인시켜 주었다. 이로써 직무만족이 높으면 근로의욕이 높아지고, 조직의 목표달성을 위한 자발적인 참여의욕과 창의성을 발휘하여 긍정적인 결과를 가져 올 수 있고, 자신의 직무에 만족하지 못하면 조직을 떠나고자 하는 의도가 높아질 것이다.

이상의 결과로 볼 때 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도는 부적(−)상관관계에 있으며, 119 구급대원의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무만족도를 높이기 위한 구체적인 방안을 마련해야하며, 직무에 효율과 효과를 증대시키기 위해서는 임금과 복지수준을 향상 시키고 근무여건을 개선해야 할 것이며 119 구급대원으로서 긍지와 자부심을 향상시킬 수 있는 동기부여가 지속적으로 강화되어야 할 것이다. 또한 소방조직의 지속적이고 체계적인 인력관리 방안 마련이 요구될 뿐만 아니라 조직차원의 적극적인 지원이 요구된다고 하겠다.

Ⅴ. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구의 목적은 119 구급대원의 업무에 대한 직무만족도와 이직의도 정도를 파악하고, 직무만족도와 이직의도간의 관계를 분석하여 119구급대원의 직무만족도를 높이고, 인적자원관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 119구급대원의 직무만족도의 총 평균점수는 2.71점으로 나타났으며, 영역별 평균점수는 직무자체 영역 3.44점, 상호작용 영역 2.92점, 조직요구

도 영역 2.67점, 자율성 영역 2.64점, 보수 영역 2.14점, 근무요건 영역 1.91점 순으로 나타나 직무자체에 대해 가장 만족해하고 근무요건에 대해 가장 불만족해 하는 것으로 나타났다.

2. 119구급대원의 이직의도의 총 평균점수는 2.64점으로 나타났다.

3. 119구급대원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이에서 자격종류에 따라 통계적으로 유의한 차이(F = 4.729, p = .010)가 있는 것으로 나타났다.

4. 119구급대원의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이에서 직급에 따라 통계적으로 유의한 차이(F = 3.768, p = .025)가 있는 것으로 나타났다.

5. 119구급대원의 직무만족도와 이직의도의 상관관계는 전체적으로 부적(-)상관관계(r = -.44, p = .000)를 보였고, 각 영역별로 이직의도는 자율성 영역(r = -.42, p = .000), 상호작용 영역(r = -.42, p = .000), 직무자체 영역(r = -.35, p = .000), 조직요구도 영역(r = -.30, p = .000), 보수 영역(r = -.23, p = .000), 근무여건 영역(r = -.21, p = .008) 순으로 나타났다.

이상의 결과를 볼 때 119구급대원의 직무만족도와 이직의도의 관계는 전체적으로 부적(-)상관관계를 보였다. 이것은 직무만족도를 향상시킴으로서 이직의도를 줄일 수 있다는 것을 시사한다.

그리고 119 구급대원들의 직무만족도는 직무자체가 높게 나타나 자긍심이 높은데 반면 근무여건과 보수에 대해서는 불만족을 나타내고 있어 인력충원 등을 통한 24시간 근무제도 개선과 시간외 근무시간에 따른 보상, 주당 근무시간 조정 등과 같은 처우개선을 통해 직무 만족도를 높이는 방안이 마련되어져야 할 것이다.

그러므로 이러한 결과는 119 구급대원의 직무만족도를 향상시킴으로서 이직의도를 낮추는 인력관리 방안을 계획하는데 중요한 자료가 될 것이다.

2. 제언

이상의 결과로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1) 본 연구는 경기도 일부지역에 한정 되었으므로 결과를 일반화하기 위해서는 다른 지역의 119 구급대원들에게 확대하여 연구할 필요가 있다.

2) 이직의도에는 여러 가지 변수들에 의하여 이직의도의 정도가 영향을 받을 수 있으므로 그 인과관계를 규명하기 위해서 추후에는 노동시장의 상황과 이직의 용이성 등을 고려하여 연구가 수행되어져야 할 것이다.

3) 이직의도가 성별의 경우 여성이 높다는 선행연구에 비해 본 연구에서는 성별에 따른 이직의도의 차이가 없으므로 성별에 따른 차이를 규명하는 연구도 수행되어져야 할 것이다.

4) 여성 구급대원들 대상으로 한 직무만족과 이직의도에 관한 연구가 수행되어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 남상호. 하위직 공무원의 사기진작대책. 중앙소방학교 우수연구과제 선집. 1996
2. 김순심, 권혜란. 119구조·구급대원의 직업만족도에 관한 연구. 한국응급구조학회논문지. 2002:6(6);169-184.
3. 소방방재청. 2007년도 구조, 구급 활동 실적 통계. 2007.
4. 이동기. 소방행정 서비스의 고개만족도 평가와 측정. 한국도시행정학회. 2005:18(1);103-123.
5. 박대성, 박상섭. 직무스트레스가 피로와 직무만족도에 미치는 영향. 한국응급구조학회논문지. 2008;12(3):71-86.
6. 조희, 강윤숙, 이옥철, 전시자, 이승한, 윤정금. 소방대원의 스트레스와 정신건강에 관한 연구. 적십자간호대학논문집. 1999:23(1);113-125.
7. 이연순. 사회복지사 이직의도 결정에 관한 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문. 2005.
8. 남궁은. 한방병원 간호사의 직무만족과 이직의도와의 관계. 동신대학교 간호대학원 석사학위논문. 2009.

9. 권용우. 호텔·외식 조리종사원의 직무만족과 이직성향에 관한 연구. 대구가톨릭대학교 보건과학대학원 석사학위 논문. 2009.
10. 김영정. 정신요양시설 종사자들의 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문. 2008.
11. Slavitt, D.B. & Stamp P.L & Piedmont E.B., Hasse A.M.B. Nurses Satisfaction with Their Work Situation. Nursing Research. 1978:27(2);114-120.
12. Becker, H.s. Note on the of commitment. American Journal of Psychology. 1992:66; 32-42.
13. 조영숙. 비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 1999.
14. 김조자, 박지원. 일 대학병원 간호사의 직업만족도와 그에 관련된 조사연구. 간호학회지. 1988:18(1);5-18.
15. 박은주. 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 전북대학교 보건대학원 석사학위논문. 2003.
16. 김혜정. 중소병원과 대학병원 간호사의 직무만족도와 이직의사에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문. 2002.
17. Hezberg, F.,. The Motivation to Work. NY: John Wiley & Sons. 1966, p.52.
18. 정정희, 김지수, 김경희. 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인. 대한간호학회 간호행정학회지. 2008:14(1);35-44.
19. 김미란. 간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 2007.
20. 김영미. 임상간호사의 이직 및 이직의도에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문. 1999.
21. Mosadeghrad, A.M., Ferlie, E. A Study of the Relationship between job satisfaction organizational Commitment and Turnover Intention among Hospital Employees. Health Service Management Research. 2008:21(4):211-217.

=Abstract =

The Relationship Between The Job Satisfaction and The Turnover Intention of 119 Emergency Medical Technicians

Ki-Sook Bae*

Objective : The objective of this study was to survey the job satisfaction and turnover intention of 119 emergency medical technicians who are fire fighters and, at the same time, provide emergency patients with first aid, to examine the correlation between their job satisfaction and turnover intention, and to provide basic materials for the human resource management of 119 emergency medical technicians.

Method : The survey was conducted with 152 119 emergency medical technicians working at fire stations in an area of Gyeonggi-do during the period from July 15 to September 14, 2009.

Job satisfaction was measured with a tool developed by Kim Sun-sim and Kwon Hye-ran (2002) based on the Index of Work Satisfaction, and turnover intention with the tool developed by Becker (2002) and translated and used by Cho Yeong-sook (2002). The questionnaire was composed of 11 questions on general characteristics, 35 on job satisfaction, and 4 on turnover intention, so a total of 50 questions. The reliability of the questionnaire was Cronbach's α = 0.922 for job satisfaction and Cronbach's α = 0.854 for turnover intention. Using SPSS 14.0, we obtained frequencies, percentages, means, and standard deviations, and performed independent two-sample t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation analysis, and Cronbach's α.

Results :

1) The mean score of the 119 emergency medical technicians' job satisfaction was 2.71, and that of their turnover intention was 2.64. By area of job satisfaction, the mean score was 3.44 for the area of job itself, 2.92 for the interaction area, 2.67 for the organizational demand area, 2.64 for the autonomy area, 2.14 for the wage area, and 1.91 for the working condition area, showing that emergency medical technicians were generally satisfied with their job itself but not with their working condition.

2) As to difference according to the 119 emergency medical technicians' general characteristics, statistically significant difference was observed in job satisfaction according to license type ($F = 4.729$, $p < .010$), and in turnover intention according to position ($F = 3.768$, $p < .025$).

3) The 119 emergency medical technicians' job satisfaction and turnover intention was in a negative correlation with each other ($r = -.44$, $p < .000$) in general, and by the sub-areas of job satisfaction, the correlation with turnover intention was high in order of the autonomy area ($r = -.42$, $p = .000$), interaction area ($r = -.42$, $p = .000$), job itself ($r = -.35$, $p < .000$), organizational demand area ($r = -.30$, $p = .000$), wage area ($r = -.23$, $p = .000$), and working condition area ($r = -.21$, $p = .008$).

* Dept. of Emergency Medical Service, Kongju National University

Conclusion : The 119 emergency medical technicians' job satisfaction showed a negative correlation with their turnover intention. This suggests that turnover intention can be reduced by improving job satisfaction. Furthermore, 119 emergency medical technicians' job satisfaction was high with the job itself, showing their high pride in their job, but was low with working condition and wage. Thus, it is necessary to enhance their job satisfaction by improving the 24-hour work system through supplementing manpower, compensating for overtime works, adjusting work hours per week, etc. These results are expected to be useful in making human resource management plans to lower turnover intention by enhancing 119 emergency medical technicians' job satisfaction.

Key Words : 119 Emergency Medical Technicians, Turnover Intention, Job satisfaction