



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

가발관리사의 직무특성이 직무만족과
이직의도에 미치는 영향

2012년



HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

여 창 호

석사학위논문
지도교수 최근희

가발관리사의 직무특성이 직무만족과
이직의도에 미치는 영향

**The Effects of the Wig Expert's Job Characteristics on
Job Satisfaction and Turnover Intention**

2011년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

여 창 호

석사학위논문
지도교수 최근희

가발관리사의 직무특성이 직무만족과
이직의도에 미치는 영향

**The Effects of the Wig Expert's Job Characteristics on
Job Satisfaction and Turnover Intention**

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

여창호

여창호의 예술학 석사학위논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

가발관리사의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

헤어디자인전공

여 창 호

우리나라 가발산업은 1900년대부터 가발 수출국으로 명성을 높였으며, 이후 2000년대에는 새로이 가발 자체로서가 아닌 액세서리로 지속적인 성장을 하고 있다. 이렇게 성장속도가 빠르게 진행되고 있는 가운데 있으나 실제로 가발관련 종사자들의 이직률은 증가되고 있으며 근로 조건 악화로 인한 사회성 결여, 직무에 대한 불만족으로 인하여 많은 갈등을 야기하고 있다. 따라서 본 연구는 가발 관리사들의 직무특성을 파악하고 직무만족과 이직의도가 직무특성에 미치는 영향을 연구함으로써 가발관리사들의 직무 환경 개선과 이직률 감소 등의 활성화 방안을 알아보고자 하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 가발관리사들의 일반적인 특성은 고졸 출신의 30대 기혼 여성이 가장 많았고, 평균 근무경력은 5년이며 가발산업 종사자 수는 평균 2~4명이 가장 많았으며 주로 미용실이나 가발회사에서 근무하는 것으로 조사되었다.

2. 가발관리사의 직무특성에 대해 알아본 결과 과업정체성, 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백 순으로 나타났다. 가발관리사는 본인의 일에 대부분 만족하고 있고, 이직 의도는 낮은 것으로 조사되었다.

3. 가발관리사의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이라는 가설에 있어서 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높아지면 직무만족이 상승하는 것으로 나타났다.

4. 가발관리사의 직무특성은 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설의 경우에는 자율성, 피드백, 과업중요성이 높아지면 이직 의도는 낮아지는 것으로 조사되었다.

5. 가발관리사의 직무만족은 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 직무만족이 높아지면 이직 의도는 낮아지는 것으로 나타났다.

결론적으로 가발관리사들의 직무특성인 다양한 기술과 지식, 능력, 자신감, 책임감, 자긍심이 높을수록 스스로의 직무에 만족하고 이러한 만족은 이직률을 감소시키는데 많은 영향을 미친다는 결론을 얻었다. 또한 이러한 연구결과는 앞으로 가발관리사들의 보다 좋은 근무환경을 개선하고 이직률을 감소시켜 향후 가발 산업을 보다 활성화 시키는데 있어서 기초적인 자료를 제공할 수 있을 것으로 사료된다.

【주요어】 직무특성, 직무만족, 이직의도, 가발관리사



목 차

제 1 장 서 론	1
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 뷰티산업과 가발산업의 특성	4
1. 뷰티산업의 특성	4
2. 가발산업의 특성	5
제 2 절 직무특성	7
1. 직무설계	7
2. 직무특성 이론	8
제 3 절 직무만족	11
1. 직무만족의 개념	11
2. 직무만족의 영향요인 구분	14
3. 뷰티산업 종사자의 직무	16
4. 가발산업 종사자의 직무	16
제 4 절 이직의도	17
1. 개인적인 요인	17
2. 작업환경의 요인	18
3. 복리 후생 제도	19
4. 임금 수준	19
제 3 장 연구방법	21
제 1 절 연구설계	21
1. 연구모형	21
2. 연구가설 설정	22
제 2 절 연구대상 및 기간	22
제 3 절 연구도구	23

제 4 절	자료처리 및 분석방법	24
제 4 장	연구결과 및 고찰	26
제 1 절	조사대상자의 인구통계학적 특성	26
제 2 절	조사대상자의 근무현황	27
제 3 절	측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증	29
1.	가발관리사의 직무특성에 대한 요인분석	30
2.	직무만족에 대한 요인분석	32
3.	이직의도에 대한 요인분석	32
제 4 절	기술통계적 분석	33
1.	가발관리사의 직무특성	33
2.	가발관리사의 직무만족 및 이직의도	39
제 5 절	가설의 검증	45
1.	각 변수 간 상관관계	45
2.	가설의 검증	46
제 5 장	결 론	50
【참고문헌】		52
【부 록】		57
ABSTRACT		64

【 표 목 차 】

[표 2-1] 가발제품 수출액 추이	6
[표 2-2] 직무만족의 영향요인	15
[표 3-1] 설문지 구성	24
[표 4-1] 조사대상자의 인구통계학적 특성	26
[표 4-2] 조사대상자의 근무현황	28
[표 4-3] 가발관리사의 직무특성에 대한 요인분석	31
[표 4-4] 직무만족에 대한 요인분석	32
[표 4-5] 이직의도에 대한 요인분석	33
[표 4-6] 가발관리사의 전반적인 직무특성	34
[표 4-7] 인구통계학적 특성에 따른 직무특성 차이(1)	37
[표 4-8] 인구통계학적 특성에 따른 직무특성 차이(2)	38
[표 4-9] 가발관리사의 전반적인 직무만족 및 이직의도	39
[표 4-10] 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 이직의도 차이(1)	43
[표 4-11] 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 이직의도 차이(2)	44
[표 4-12] 각 변수 간 상관관계 검증	45
[표 4-13] 가발관리사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향	47
[표 4-14] 가발관리사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향	48
[표 4-15] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	49

【 그림 목 차 】

<그림 3-1> 연구모형	20
---------------------	----



제 1 장 서 론

뷰티 관련 산업은 다른 산업과 달리 국내 내수시장을 활성화시키면서 단기간에 급속한 성장과 발전을 거듭하였고 이제는 점점 글로벌 시장 경쟁에까지 그 영역을 넓혀가고 있다. 또한 뷰티 산업의 범위도 점차 다양화되어서 헤어미용, 피부미용, 메이크업과 네일아트 외에도 화장품과 미용성형, 스파 등을 포함하고 있는 추세이다. 그 가운데 가장 많은 비중을 차지하고 있는 헤어미용 또한 보다 세분화되고 있는데 주된 업종인 헤어 디자인 외에 두피 및 모발 관리와 가발 산업으로 그 영역이 넓혀지고 있으며 특히 탈모 인구의 증가로 인한 가발 산업이 점점 각광을 받고 있는 산업으로 자리매김을 하고 있는 실정이다.

가발은 의상과 화장술, 디자인을 서로 엮어주는 역할 뿐 아니라 다양한 미의식의 변천과 불가분의 관계를 맺고 있다고 할 수 있으며 고대 이집트 시대부터 지금까지 사용되어온 가발의 역사를 비추어 볼 때 종교 의례용, 분장용, 장식용, 법관용, 축제용, 무대용 등 그 사용이 다양하게 변천되어 왔다. 시대적, 환경적, 사회적인 변화에 따라 가발의 용도를 달리하고 있는 우리나라에서는 과거에는 패션가발보다 탈모에 대한 대처방안으로써 많이 사용되고 있었으나¹⁾, 근래에는 패션가발의 멋을 내기 위해, 변신을 하기 위해 개성에 맞도록 간편하게 사용하는 헤어코디네이션의 가발이 많이 사용되고 있다.²⁾

가발은 아름다움을 표출하는 헤어스타일의 한 형태, 그리고 탈모 및 대머리를 보완해 주는 기능성 도구로 이용 가능하다. 따라서 가발은 기능성과 더불어 아름다움에 대한 표현 욕구와 자신의 개성을 나타내는 미용 수단의 일부로 사용되고 있다. 현대의 가발은 헤어스타일 전체를 표현하는 통 가발과 부분 가발, 암 환자를 비롯한 특수상황을 고려한 맞춤형 특수 가발 및 연극·영화·뮤지컬·드라마의 문화 콘텐츠 등에 사용되어지는 가발

1) 유현심, 「탈모인들의 가발착용과 관리실태 및 인식에 관한 연구」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, 2010, p.2

2) 장미희, 「탈모고객에 대한 가발착용 및 헤어코디네이션에 관한 연구」, 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2002, p.4.

등 가발의 소재와 디자인, 착용 형태 및 착용 방법 등이 매우 다양하다.

국내에서는 가발학교라는 협회가 생기고 가발관리사라는 민간자격증까지 생겨 단기간에 습득하는 것이 아닌 일정기간 교육을 통해 기초적인 가발의 이론과 기술을 연마하고 상담과 서비스에 대한 현장 실무를 통해 자격증을 취득할 수 있으며 새로운 직종으로 근무할 수 있다.

미용분야가 장시간의 노동, 불확실한 승진, 열악한 복지후생시설, 낮은 임금 등으로 어려움을 겪고 있다. 가발관리사도 전문직종임에도 불구하고 다른 분야에 비하여 영세성이나 낙후성을 벗어나지 못하고 있다.³⁾ 또한 아직까지도 가발 업은 폐쇄적이고 보수적인 사고를 가진 종사자와 고객이 많기 때문에 더 큰 시장으로의 발전 도약이 어려운 실정이다. 이러한 점들을 극복해 나가고 보다 나은 경쟁력 제고를 위한 방안의 하나로 근로자의 개인역량의 필요성이 꾸준히 강조되고 있다. 가발관리사들의 개인역량으로 인해 직무에 대한 기술과 지식 습득으로 직무에 애착과 자기발전을 해 나감으로써 가발관리사의 인식과 현황을 개선해 나아가 뷰티산업의 자긍심과 활성화를 위해 직업만족의 분석이 절실히 필요하다.⁴⁾ 또한 급격한 경영환경 변화 속에서 적응 할 수 있는 가발 전문 인력의 육성이 시급하며 경영학적인 측면에서도 관리자의 의식전환과 업무에 대한 체계적인 관리를 통한 산업의 육성이 이루어져야 할 것이다.⁵⁾

따라서 본 연구의 목적은 가발관리사들의 직무특성을 먼저 파악하여 이러한 직무 특성들이 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 조사하고, 직무만족이 이직의도에 어느 정도의 영향을 주는지를 조사하고자 함이다. 이런 연구결과를 통하여 보다 효과적인 업무수행과 이직률을 낮추는데 도움을 줄 수 있을 뿐만 아니라 가발관리사의 사기 향상과 직업만족도를 높이는데 도움이 될 것이고, 효율적인 인력관리를 통한 안정적인 직종으로 자리매김하여 정체되어 있는 국내 가발산업을 다시 한 번 활성화

3) 윤천성, 『뷰티산업과 살롱경영』, 훈민사 : 서울, 2004, p.201.

4) 정송이, 「미용종사자의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향」, 서경대학교 경영대학원 석사학위논문, 2011, p.1.

5) 최우석, 「미용산업 조직구성원들의 직무만족 결정요인에 관한 실증적 연구」, 산업경제연구, 21(2), 2008, p.806.

화시키고 앞으로도 지속적인 발전에 보탬이 되고자 함이다.



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 뷰티산업과 가발산업의 특성

1. 뷰티산업의 특성

미용이 사람의 모습을 보다 아름답게 표현하고자 하는데 그 유래는 인간 생존의 역사와 비례한다고 할 것이다. 아름답다는 것은 감각을 매개로 사람의 감성을 자극하는 것으로 기쁨, 쾌락의 근원적 체험을 주는 표현이다.⁶⁾ 이렇듯 아름다움에 대한 욕구는 계속되고 있고, 아름다움은 점차 모든 영역으로 이어지고 있어서 현재는 토탈 패션으로서의 미용을 고려하고 있다. 더욱이 여성의 사회적 진출, 여가시간의 증대 혹은 고령화 사회의 진행 등의 환경변화는 미용업계의 신장과 시장 확대를 충분히 예측할 수 있다.⁷⁾ 뷰티산업은 예술적 감각과 기술을 기초로 하여 인적서비스를 제공하는 고부가 가치로서 급속도로 발전해가고 있는 산업이다. 뷰티산업은 계속적으로 세분화되고 다양화되어지고 있고, 그동안 여성들만이 참여하여 운영되었던 것이 남성들과 고급인력의 참여로 보다 체계적이고 규모 또한 점차 팽창되고 있는 것으로 보았다.⁸⁾

뷰티산업의 성장은 미용시장의 수요증대를 충족시키고자 미용 인력의 원활한 공급이 요구되고 있으며,⁹⁾ 전문 인력의 증대로 뷰티산업은 더욱 세분화, 전문화 과정이 요구되고 있다.

뷰티산업의 고질적으로 해결되고 있지 않은 요소로 인적자원관리와 임금수준, 근무여건으로 작업환경과 고학력 시대의 전문가들로 기존의 전문

6) 박상경, 「한국미용산업의 인적자원관리 연구」, 중앙대학교 산업경영대학원 석사학위논문, 2003, p.18

7) 한현주, 「조직문화에 따른 리더십 유형에 관한 연구-미용산업을 중심으로」 부산외국어대학교 대학원 석사학위논문, 2007, p.15.

8) 김영숙, 「미용산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구-헤어 프렌차이즈 교육프로그램을 중심으로-」 서경대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2006, p.27.

9) 화장품 신문, 2003, 12.29

가들과의 인식적 차별이다. 과거의 생계유지를 위한 미용이 현 시대는 미를 추구하고 본인의 욕망을 추구하는 뷰티산업의 새로운 직업관으로 만들어 가고 있고, 헤어, 피부, 코디네이션, 네일, 메이크업, 두피 외에도 가발에 이르기까지 고도의 전문 기술직 분야로 자리매김 하고 있다.

2. 가발산업의 특성

가발산업은 1950년 후반 미국을 중심으로 본격적으로 상업화에 도래하였다. 우리나라에서는 1963년 인모로 가발을 제조하기 시작하였고, 1960년대는 사치스러운 헤어 액세서리의 하나로만 생각되어 왔던 가발이 대중적으로 유행하기 시작했다. 60년대 유행하기 시작한 부분 가발은 볼륨을 주기 위해, 간편하고 다양한 헤어스타일을 연출하기 위해 사용하였다. 가발의 사용이 일반화 되면서 국내 가발 제조업체도 활성화 되었다. 가발산업이 본격화 되면서 가발 한국으로서의 명성을 높였다. 대중화된 가발은 거의 모든 여성들 사이에서 필수품의 하나가 되었으며 1970년대까지 유행했다. 머리숱이 적은 사람이나 머리 길이를 보충하려는 실용적인 목적으로 사용되어 오던 가발이 헤어스타일에 변화를 주고, 자신과의 아름다움을 추구하려는 여성들의 미에 대한 욕망을 충족시켜 주는 도구로 활용되기 시작했다.¹⁰⁾ 그러나 1970년대 중반 세계시장의 70%이상을 차지하던 미국의 가발산업의 선두 기업들이 업종을 전환하면서 사양 산업으로 전략하기 시작했다.¹¹⁾ 1987년 이후 한국의 잦은 노사분규와 3D업종으로 일손부족, 임금상승과 국제시장에서의 수요 감퇴, 후발 개발도상국과의 가격경쟁에서 뒤처지며 야기된 수출부진 등으로 인해 차츰 시장 점유율이 줄어들면서 그동안 사양 산업으로 인식되어져 왔다.¹²⁾ 그러나 현대에 와서는 생활수준이 점차 향상되고 노령사회로 빠르게 변화하는 인간 수명연장과 미에 대한 욕구와 비례하여 더 젊고 아름답게 오래 살고자 하는 인간본연에 대응

10) 김수정, 『한국미용 100년』, 동아교류 : 서울, 2005, pp.236-239.

11) 한국미용예술문화원, 『이·미용 연감대전』, 한국미용예술문화원 : 서울, 1999, p.173.

12) 장수만, 『가발관리학』, 현문사 : 서울, 2007, p.132.

하여 외모 중 가장 큰 비중을 차지하는 모발, 가발에 대한 관심은 무한한 가능성이 있어 서울에 본사를 두고 중국과 동남아 등에 공장을 이전하여 지속적으로 가발산업에 주력하는 기업들과 더불어 대부분의 기업이 수도권에 집중되어 있으나 각 기업들만의 독자적인 기술력을 바탕으로 또 한번의 가발 한국으로 도약하고 있다.

가발이 탈모로 고생하는 사람들의 전유물에서 점차 개성을 드러내고 이미지 변신을 위한 패션 아이템 등으로 진화되고 있으며, 가발에 대한 전반적인 인식의 변화 뿐 아니라 국내 기술력이 세계 최고의 수준인 것으로 인정받는 등 국내 가발 시장의 규모는 더욱 커질 것으로 전망되고 있다.

가발에 관련된 가발업체 수, 가발 매출액, 수출액의 수치를 통계청, 한국무역협회 등의 공식적인 협회 또는 기관의 보도 자료가 존재하지 않아 정확한 자료는 구할 수 없으나 시장 내 주요 기업의 매출액을 추정해 보면 약 7억불 이상의 가발시장으로 가발 제품 수출액은 <표 2-1>과 같으며, 2005년(2536만달러) 이후 2006년 2712만달러, 2007년 3125만달러, 2008년 3905만달러를 수출했다. 현재 국내 가발 시장을 선도하고 있는 하이모의 경우 연매출 500억, 밀란은 300억의 매출을 기록하고 있다. 이들 기업은 국내 전체 점유율의 50-60%를 차지하고 있다.¹³⁾

[표 2-1] 가발제품 수출액 추이

연도	2004	2005	2006	2007	2008
수출액 (천불)	27,303	25,336	27,127	31,257	39,055

출처 : <http://dailycosmetic.com>, 2011.08.03

13) <http://dailycosmetic.com>, 2011.08.03

제 2 절 직무특성

1. 직무설계

조직에서 구성원들의 직무 성과 수준을 높이기 위해 동기를 부여 하는데 있어 금전적 보상을 중심으로 한 보상체계를 마련함과 아울러 일을 하면서 보상이 주어질 수 있도록 직무구조를 개편하는 일이 중요하다.¹⁴⁾

직무설계란 조직의 목표를 달성하고 개인의 욕구를 충족시키기 위한 직무의 내용(과업의 다양성, 과업의 자율성, 과업의 난이성, 과업의 복잡성, 과업의 정체성), 관계(대인관계, 친목기회, 팀웍요건), 기능(권한, 책임, 정보의 흐름, 작업방법, 조정요건)에 관한 것이다. 직무설계는 과학적 관리방법에서 직무순환과 확대로, 직무충실과 직무특성에 의한 재설계로 전개되었다고 볼 수 있다.

1) 과학적 관리법과 직무순환, 직무확대

과학적 관리법은 조직의 고능률에 관심의 초점을 두어 직무를 단순화, 표준화, 전문화 시키는 직무설계이다. 이 기법은 과학적 검토를 통해서 근로자가 가장 효율적으로 일할 수 있도록 하였고, 직무세분화로 인해 값싼 노동력을 가진 낮은 숙련도의 근로자를 채용할 수 있었으며, 직무에 요구되는 숙련도가 낮기 때문에 교육, 훈련비용의 절약을 가져왔고, 종업원들을 기계 부속품처럼 호환성 있게 비치, 전환시킬 수 있었다.¹⁵⁾ 하지만 과학적 관리법의 적용은 짧은 작업주기, 낮은 숙련수준, 반복적인 직무를 초래하여 결국은 직무불만, 결근과 이직의 증가와 같은 역기능적인 결과를 가져오는 일이 나타나기도 하였다.¹⁶⁾ 이러한 문제점을 보완하기 위하여 직무순환과 직무확대가 등장하였다. 직무순환방법은 종업원들의 지루함과 단

14) 신유근, 『조직행위론』, 다산출판사 : 서울, 1982, p.358.

15) 안용철, 「지각된 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 조사」, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, 1986, p.4

16) 이기국, 「롭서비스 직원의 직무특성에 따른 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, 2004, pp.10-12.

조로움을 덜어주기 위해 과업을 순환시키고, 작업의 수를 다양화시키는 직무설계 방법이다. 직무확대는 과업의 다양성을 늘리기 위하여 종업원의 직무 수를 늘리는 것으로 직무설계에 대한 수평적 접근법이라고 불려진다.¹⁷⁾

2) 직무충실화

직무충실화는 직무확장과는 달리, 적극적인 동기부여의 요인을 가지고 직무를 효율화 시키는 것이다. 직무에 대한 임무와 기능을 증가시킴으로써 문화로 인하여 없어졌던 성취감, 달성감을 되찾음으로써 직원의 사기와 성취감을 증진시킨다.¹⁸⁾ 종업원에게 적극적으로 동기를 부여하여 성과와 직무만족을 높이기 위해서 실제로 그 직무자체가 성취감과 안정감, 책임, 발전 및 성장에 대한 기회를 제공할 수 있도록 재편성 되어야 한다.¹⁹⁾

직무성과가 직무수행을 통하여 개인의 동기를 유발시키고 개인에게 자아실현의 기회를 부여하도록 직무내용과 환경을 재설계한 방법이었으나, 직무자체의 성격에 따라 직무충실화의 적용이 크게 제한을 받고, 조직구성원의 동기유발 정도에 따라 직무충실화에 대한 관심과 참여행동도 크게 영향을 받게 되며, 동기를 유발할 수 있는 직무특성이 무엇이지를 명확하게 밝히지 못하고 있으며, 종업원의 개인적 특성이 고려되지 않고 있는 등의 문제점이 있다.

2. 직무특성 이론

직무특성이론은 직무설계이론의 문제점들을 보완하기 위해 나온 직무재설계 이론이다. 직무특성이나 직무의 범위가 구성원의 동기부여나 직무만족과 어떠한 관련을 갖고 있다. 직무특성에 관한 최초의 연구는 1965년 Turner과 Lawrence에 의해 이루어 졌다. 직무의 속성을 다양성, 자율성,

17) Lewis L.E., 「The Design of Jobs Industrial Relation」, January, 1966, pp.21-45.

18) 김명섭, 「인적자원개발 유형에 따른 직무능력향상과 직무충실화가 조직 유효성에 미치는 영향」, 중앙대학교 산업창업 경영대학원 석사학위논문, 2008, p.13

19) Herzberg F., Mausner B., & Synrman B.B., 『The Motivation to Work, New York : John Wwiley & Sons』, 1959, p.27.

상호작용, 요구되는 지식과 숙련, 책임감 등으로 분류하고, 이러한 속성이 종업원의 동기부여와 직무만족에 영향을 미친다.²⁰⁾

직무의 다양성, 자율성, 과업정체성, 환류성의 4가지 핵심 직무특성과 타인과의 관계, 우호관계의 기회 등의 2가지 대인직무특성으로 구성된 6가지 차원으로 제시하였고²¹⁾, 직무특성이론의 확장과 수정을 통해, 다양성, 정체성, 자율성, 중요성, 직무자체로 부터의 피드백이라는 5가지 차원을 제안하여 핵심적 직무차원이라 한다.²²⁾

직무특성이론도 Herzberg의 직무충실화에 기본을 두고는 있으나 현재의 직무를 판단하고 이에 따라 변화를 시도한다는 사고를 새로 도입하고 있다. 이 이론은 어떤 직무가 사람들에게 마음을 갖게 하며 어떤 사람들이 이일에 적합한가, 그리고 어떻게 하면 직무를 보다 동기유발을 많이 제공하는 것으로 만들 수 있는가, 이에 따른 작업자의 작업행위나 직무만족, 조직성과의 향상 등과 같은 향상된 결과를 어떻게 측정할 것인가 하는데 대한 해답을 제공하려는 것이라고 할 수 있다.²³⁾

작업자는 자신의 작업결과에 대해 정확하게 알고 있을 때는 내재적으로 동기부여가 될 수 있으나 자신의 작업결과에 대해 잘 모르고 있을 때는 어떠한 심리적 경험도 하지 못하기 때문에 내재적 동기부여가 되지 않는다고 하였다. 또한 자신의 작업결과에 대해 개인적인 책임이 있다고 믿을 때는 책임감을 경험하게 되지만 작업결과에 질이 자신의 창의성이나 노력 보다는 작업절차나 상사 그리고 다른 사람의 작업으로부터 더 영향을 받고 있다고 느낄 때는 작업결과에 대해 책임감을 경험 할 수 없다는 것이다. 작업자는 자신의 직무가 의미 있고 중요한 것이라고 느낄 때는 작업에 대한 의미를 경험하게 되지만 쓸모없고 하찮은 것이라고 느낄 때는 내재

20) Bateman T.S., & Strasser S.A., 「A cross-lagged regression test of the relationship between job tension and employee satisfaction」, Journal of Applied Psychology, 68(7), 1983, pp.439-445.

21) Hackman J.R., & Lawler E.E., 「Employee reactions to job characteristics」, Journal of Applied Psychology Monograph, 55(4), 1983, pp.259-286.

22) Thorsteinson T., 「Job attitudes of part-time vs. Full-time workers : a meta-analytic review」, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(5), 2003, pp.151-177.

23) Hackman J. R., & Oldham R. G., 「Robert Jason, and Kenneth Purdy : A New Strategy for Job Enrichment」, Management Review, 17(4), 1975, p.58.

적 작업동기가 향상되지 않는다. 이러한 작업자의 중요 심리상태는 핵심 직무특성에 의해 영향을 받게 된다.²⁴⁾

직무특성의 변수로는 직무 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 다섯 가지로 정의된다.

1) 기술다양성

기술다양성은 직무를 수행하는데 요구되는 다양한 활동의 정도로, 업무를 수행함에 있어 개인의 다양한 기능과 재주를 얼마만큼 활용하고 있는지의 정도를 의미한다. 뷰티산업에서의 기술은 직무를 수행하는데 있어 중요한 요소로 다양한 기능과 재주가 많을수록 다양한 활동과 직무완수에 만족감이 높게 나타난다.

2) 과업정체성

과업정체성은 과업이 직무의 전체를 처음부터 끝까지 수행 시킬 수 있도록 구성되어 있는지, 아니면 확인 가능한 일부만의 직무를 수행하도록 되어 있는지의 범위의 정도를 의미한다. 뷰티산업에서의 과업정체성은 고객에게 서비스와 기술을 충분히 발휘 하였을 때, 개인이 완성감과 성취감을 느끼게 되므로 직무완수에 만족감이 높게 나타난다.²⁵⁾

3) 과업중요성

과업중요성은 개인이 수행하는 직무가 타인의 직무와 삶에 얼마나 많은 영향을 미치는지의 정도를 의미한다.

뷰티산업에서의 과업중요성은 개인의 직무가 현 근무지에 기여하는 정도가 커서 개인이 의미 있는 일이라고 느낄수록 직무에 대한 만족감이 높게 나타난다.

24) 김남희, 「직무특성이 개인특성에 따라 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울시립대학교 경영대학원 석사학위논문, 2007, p.23

25) 정송이, 전제논문, p.12.

4) 자율성

자율성은 개인이 수행하는 직무가 작업의 계획과 작업의 수행에 사용할 절차를 결정하는 과정에서 실질적으로 얼마나 많은 자율, 독립성, 재량적 권한을 지니는지의 정도를 의미한다. 뷰티산업에서의 자율성은 기술적인 서비스의 하나하나가 그에 따른 책임감이 높아지므로 개인이 직무에 대한 만족감이 높게 나타난다.

5) 피드백

피드백은 개인이 수행한 직무의 성과가 어느 정도의 효과가 있었는지에 관하여 직접적이고 명확한 정보를 개인적으로 획득하는 정도를 의미한다.²⁶⁾

제 3 절 직무만족

1. 직무만족의 개념

높은 수준의 직무만족은 개인의 발전은 물론, 조직의 발전에도 영향을 미칠 수 있으나 반대일 경우 개인과 조직에게 발전에 지장을 초래하게 된다. 직무만족의 개념에 대해서는 다양한 정의가 있다. 직무만족이란 기업의 종업원이 본인이 하고 있는 일에 대해 만족을 느끼는 상태를 말한다. 일반적으로 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적 만족상태를 말한다. 따라서 직무만족의 의미는 인간의 내적 정서 상태이면서 복잡한 주관적 현상이기 때문에 매우 모호할 뿐만 아니라 만족도를 측정하기가 어려우며, 학자에 따라 개념도 다르다.

직무만족의 개념을 개인이 직무가치를 성취하는 과정에서 얻어지는 결과에 대한 감정 상태라고 하였다.²⁷⁾

26) 박호득, 「중소기업 근로자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향」, 동의대학교 대학원 석사 학위논문, 2008, p.18.

직무만족이란 종업원의 직무치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인이 직무평가에서 얻는 즐거운 정서 상태라고 정의하였다. 이는 직무만족이 행동과 활동의 개념이 아니라 감정적 개념으로 이해되어야 함을 강조하고 있다.²⁸⁾

직무만족은 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로, 직무만족과 불만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정의 총화 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도라고 정의하고 있다.²⁹⁾ 그러므로 조직구성원은 자신의 자질과 능력을 발휘하여 조직에서 일하는 보람을 찾고 공헌 할 수 있어야 하는 데 자신의 직무에서 일하는 보람과 미래에 할 수 있는 기회를 찾을 수 없다면 그 조직원은 갈등과 번민에 빠지게 되며 급기야 조직을 이탈하게 될 것이다. 따라서 조직에서는 조직원들로 하여금 자기의 능력을 발휘 할 수 있는 기회를 제공하여 능력발휘의 가능성을 높이고 직무만족을 얻을 수 있도록 하여야 한다.³⁰⁾

연령, 직무수준, 조직규모 등은 직무만족과 분명한 상관관계를 가지고 있다고 주장하고 있다.³¹⁾

직무만족이란 행동, 정서, 정보 3개 요소로 구성되어 있으며, 강도가 다양하고 근원은 수많은 기능에 의해 이루어진다고 했다.³²⁾

직무만족을 태도의 한 범주로 보고 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 하나의 태도라고 하였으며, 행동, 정보, 정서의 3요소로 구성되어 있으며, 강도가 다양하고 근원은 개인의 수많은 기능에 의해서 이루어진다고

27) Locke, Edwin A., 「The Nature and causes of Job satisfaction handbook of Industrial and Organizational Psychology」, Rand McNally, 1976, pp.21-25

28) Beatty R.W., & Schnier C.B., 「Administration : An Experimental skill building approach」, New York : Addison-Wesley Publishing Company, 1981, p.45.

29) Smith H.C., 「Psychology of Industrial Behavior」, Mcgaraw-Hill, 1995, pp.114-115.

30) 고영표, 「회계직 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 단국대학교 대학원 석사학위논문, 2009, pp.5-11.

31) Werther W.B., & Davis K., 「Personnel Management and Human Resources」, Mcgraw-hill inc. New Your, 1982, p.171.

32) Reitz H.J., 「Behavior in Organizations, Homewood illinois R,D Irwin, Inc.」, 1981

하였다.³³⁾ 일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 윤택한 감정적·정서적인 만족상태를 말하며 직무수행에 영향을 미친다. 다시 말해, 직원이 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진기회, 감독, 동료, 작업조건 등과 같은 제 노동조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타낸 감정적 표현으로 직무만족은 생산성과 밀접한 관계가 있고, 조직구성원의 직무만족은 낮은 결근율과 지각율을 유지하며, 높은 수준의 직무만족을 유지시키는 것이 조직구성원에 대한 도덕적 책임을 다하는 것이라 직무만족의 중요성을 보고하였다.³⁴⁾

직무만족의 의의를 조직원 입장에서 살펴보면 첫째로 가치판단적인 면에서 중요하며 사람들은 하루 동안 많은 시간을 직장에서 보내며 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하므로 종업원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 가지는 사회적 책임의 범주로 강조되고 있다. 둘째로 정신건강적인 면에서 중요하며, 사람들은 자기생활의 한 부분이 불만족하면 그것이 이전효과를 가져와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보이는 경향이 있다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가생활 뿐 아니라 삶 자체까지도 부정하는 경향이 있다. 셋째로 신체적 건강 면에서 중요하며, 직무에 대한 불만은 스트레스를 가져와 인체에 나쁜 영향을 미친다.³⁵⁾

반대로 직무만족의 의의를 조직의 입장에서 살펴보면 첫째로 많은 경영자들이 직무만족이 작업자의 성과에 직접적으로 영향을 준다는 가정 하에서 경영활동을 하고 있다. 경영자들은 만족감이 높은 근로자가 불만족하고 있는 종업원에 비하여 조직의 성과에 효과적이고 혁신적이며 사려 깊은 것으로 생각하고 있다. 둘째로 자신의 직장생활에 긍정적인 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이런 기능은 종업원의 충원이나 조직의 활동에 대한 합법성의 획득과 조직유효

33) McCormick E.S., & Hgen D., 「Industrial Psychology」, 7th ed. New Jerse Prentice-Hall, 1980, p.273.

34) 김종재, 『조직행위론』, 다산출판사: 서울, 1991, p.27.

35) 신유근, 『조직행위론』, 다산출판사: 서울, 1985, p.360.

성을 높일 수 있다. 셋째로 자신의 조직을 좋아하는 사람은 조직 밖에서 뿐만 아니라 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.³⁶⁾

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다.³⁷⁾

직무만족이란 조직구성원이 자신의 직무를 좋아하는 정도를 가리키는 것이라 하였다.³⁸⁾

직무만족이란 사람이 자기의 현재 직무에서 누릴 수 있는 임금, 승진, 기회, 성취 등과 같은 제 근로조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라고 보고하였다.³⁹⁾ 직무만족은 조직 구성원들이 가지고 있는 태도의 한 가지 형태로서 직무에 대해 가지고 있는 태도를 말한다. 구체적으로 한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 감정적이고 정서적인 선호도를 의미한다.

2. 직무만족의 영향요인 구분

직무만족의 영향을 미치는 요인은 학자마다 다르지만 <표 2-2>와 같이 크게 나누어 볼 때 개인적 요인, 직무적 요인, 조직적 요인 등이라고 할 수 있으며 이들 사이에는 공통적인 요인이 있음을 알 수 있다.

36) 오세옥, 「미용산업 종사자의 직장환경과 직무만족도가 고객서비스에 미치는 영향 -미용실과 두피관리실을 중심으로-」 서경대학교 대학원 석사학위논문, 2008, p.15.

37) 신유근, 전게서, p.46

38) 고종욱, 류철, 「분배, 공식절차 및 상호작용 공정성이 호텔종사자의 직무만족, 조직몰입 및 상사 신뢰에 미치는 상대적 영향력에 대한 연구」, 한국관광학회, 28(4), 2005, pp193-212.

39) 박미숙, 「교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계」 인하대학교 대학원 석사학위논문, 2009, p.27.

[표 2-2] 직무만족의 영향요인

연구자	직무만족의 영향요인
Ginzberg	1)경제적 보수와 명성 2)특별한 활동과 목표달성에서 얻어지는 본질적 만족 3)사회적·환경적인 부수적 만족
Herzberg, Mausner and Synderman	1)직무만족 요인 ①성취 ②인정 ③작업 ④책임 ⑤성장 2)직무불만족 요인 ①회사의 정책과 관리 ②감독 ③작업조건 ④대인관계 ⑤보수
March and Simon	1)자신의 이미지에 대한 직무의 적합성 2)직무관계의 예측능력 3)직무에 따른 역할과의 조화
Vroom	1)감독 2)작업집단 3)작업내용 4)임금 5)승진기회 6)작업시간
Hulin and Smith	1)직무 2)보수 3)승진 4)감독 5)동료
Roman	1)직무내용 2)통제 3)조직과 관리 4)승진기회 5)보수와 기타 재정적 편익 6)동료 7)작업환경
Porter and Steers	1)조직전체요인 : ①급여/승진기회 ②회사정책·절차 ③조직구조 2)작업환경요인 : ①감독스타일 ②참여적 의사결정 ③작업조건 ④작업집단 규모 ⑤동료 작업자와의 관계 3)직무내용요인 : ①직무범위 ②역할 모호성과 역할갈등 4)개인요인 : ①연령과 근속 ②퍼스널리티
Locke	1)직무자체 2)임금 3)승진 4)인정 5)복리후생 6)작업조건 7)감독 8)동료 9)회사의 경영방침
Jugenson	1)발전 2)부가급여 3)회사에 대한 자부심 4)동료 5)작업시간 6)급료 7)직무의 안정성 8)감독 9)회사의 경영방침
Robbins	1)도전적인 업무 2)공정한 보상 3)지원적인 조직분위기 4)동료의식 5)개인 특성-직무간의 적합성 6)유전적 요인
Myers	1)성취감 2)인정 3)작업 4)책임 5)성과
Friedlander	1)성취감 2)책임 3)성장 4)승진 5)작업의 즐거움 6)작업시간
Wernimont	1)봉급 2)회사정책 3)기술적 적합성 4)대인관계 5)작업조건-비본질적 요소
Alderfer	1)임금 2)부가급부 3)상사에 의한 존중 4)동료에 의한 존중 5)성장
Hackman	1)기술의 다양성 2)과업의 주체성 3)과제의 중요성 4)피드백 5)자율성

출처 : Ernest J. McCormik & Daniel Tlgen, Industrial Psychology, 7th ed.,(Englewood Cliffs : Prentice-hall), 1980, p.303.; 장영수 「예산참여가 동기부여와 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 1996, pp.38-39.

3. 뷰티산업 종사자의 직무

미용실의 직무형태는 미용기술과 서비스를 제공하는데 필요한 시설을 갖춘 장소에서 미용기술을 가진 종사자가 고객을 맞아 미용 서비스를 제공하고 반대급부로 요금을 받는 고객을 중요시 하는 소기업으로⁴⁰⁾ 21세기 미용실의 직무내용을 교육하기 위해 일본 미용전문학교가 제안한 미용실 종사원의 직무내용은 커트, 퍼머, 드라이, 염색 등의 기본기술과 약액, 모발 등의 기초이론과 실습, 감성과 감각으로 헤어디자인의 표현력과 창조성을 갖고, 고객과의 대화능력, 관찰력, 감수성, 접객화술을 익혀 미용사에게 필요한 지식의 축적을 나타내며 앞으로 미용실 직무의 주요 관건은 창조의 능력과 대인관계능력일 것이라고 말하고 있다.⁴¹⁾

4. 가발산업 종사자의 직무

모발은 섬세하고 자연스러운 보호 장치다. 고대부터 부와 권위를 나타내기 위함과 탈모를 감추기 위해 가발을 사용하여 왔다. 현대는 아름다움을 위해 모발을 케어하고 탈모를 감추기 위해 가발을 사용한다. 이러한 현상은 외모지상주의로 치닫고 좀 더 아름다워지기 위해 많은 노력을 아끼지 않고 있다. 또한 예전에는 탈모 부위를 밖으로 드러내고 생활하거나 가발 제작의 기술의 부족으로 가발이 부자연스럽고 인위적으로 보였다. 근래에는 많은 기술의 발달로 가발의 소재, 망의 재질, 내구성 등의 발달로 착용했어도 상대방이 알아보기 힘들 정도로 가발 제작 기술이 발달되었다.⁴²⁾

가발업의 직무형태는 패션가발은 현재 상담과 판매로 백화점이나 악세세리 코너 등에서 판매되고 있으며, 미용의 다른 분야보다 임금이 많고 특별한 기술을 요하지는 않는다는 점에서는 다른 분야보다 장점이지만 근무

40) 윤수용, 「뷰티살롱 종사자의 직무특성 요인과 성과에 관한 연구」, 부경대학교 경영대학원 석사학위논문, 2001, p.7

41) Annet Mieske, 「Hair & Beauty management」, Longman. W. J. Stanton, Fundamentals of Marketing, 7th ed., McGraw-Hill, 1995, p.486.

42) 신미희, 「통풍성 격자무늬 망 가발에 대한 지성 두피인들의 선호도 연구」, 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위논문, 2011, pp.2-5.

시간 등은 다른 미용 복지와 비슷하여 아직은 열악한 실정이다. 탈모용 맞춤형 가발은 탈모인구 천만 명 시대의 대한민국 사람 다섯 명 중 한명은 탈모로 고민하고 있으며, 탈모로 인한 스트레스로 삶의 질과 자아존중감에 영향을 미치고 있어, 드러나지 않는 은밀하고 조용한 작은 공간에서 일대일의 1인 책임제로 이루어지고 있다. 밀란, 하이모, 김찬월 등의 규모가 큰 가발회사에서는 가발관리사로 분업화 된 일을 할 수 있다.

제 4 절 이직의도

이직의 사전적 의미로는 직장이나 직업을 옮기는 것을 말한다. 이직은 조직과 종사원의 고용단계 단절을 의미하며, 조직의 적정인력조정에 의해 다소 강압적으로 종사원과의 관계를 조직이 단절하거나 혹은 종사원 스스로 조직과 고용계약을 종결하는 상태를 말한다.⁴³⁾ 이직에 대한 효과적인 대응 방안을 모색하기 위해서 이직에 대한 원인을 정확히 파악하고 규명해야 근본적인 문제의 해결을 바랄 수 있다. 조직에 대한 욕구 불만을 해결함으로써 인적자원을 핵심으로 여기는 미용업계는 매출증대와 완전한 고객만족 경영의 척도를 이루어 낼 수 있을 것이다. 일반적으로 이직관리에 있어서 중요한 과제로 자발적 이직과 관련된 것으로써 개인적인 요인과, 작업환경의 요인, 복리후생의 요인, 임금수준, 조직 내 직무만족도 등으로 나누어 볼 수 있다.⁴⁴⁾

1. 개인적인 요인

개인에게 귀속되는 특징적인 요인들로는 연령, 경력, 직업에 대한 적성, 개인적 성격, 가족에 대한 고려, 결혼의 유무, 학력, 인간관계 등을 들 수 있다. 연령은 이직과 부의 상관관계를 가지는 대표적인 요인으로 연령이

43) 진병운, 「미용사의 직무 만족도와 근무환경이 이직의도에 미치는 영향 : L프랜차이즈 미용실 중심으로」, 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문, 2007, p.12.

44) 이정립, 「헤어미용 직업의 이직에 영향을 미치는 요인 분석」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, 2007, p.29.

많을수록 이직이 감소하는 것이 일반적인 현상이다. 연령이 많고 경력이 길수록 이직에 대한 낮은 상관관계를 나타내고 있는데, 이는 조직에 오래 근무할수록 개인이 조직에 투자한 것이 많기 때문이라고 할 수 있다.⁴⁵⁾

근무기간은 그 재직 기간이 길수록 고용상의 안정, 보수의 증가, 승진 기회가 많아져서 이직률이 낮아지는 것이 보통이다. 특수한 직종이나 특별한 위험을 내포한 직무는 적성과 깊은 관련성을 가지고 있으며, 이에 따른 이직의 발생을 방지하려면 사전에 적성을 충분히 고려하는 절차가 필요하다. 개인의 특성과 관련된 성취동기나 독립심, 자신감 등과 같은 심리적 특성에서 오는 성격과 이직율의 관계는 극히 다양하여 연관의 항상성을 기대하기는 어렵지만 정교한 선택절차를 거친다면 충분히 보완될 수 있으며, 개인의 특성이 극단적일수록 이직의 성향이 커지게 된다. 또 가족의 규모나 결혼의 유무로 인한 부양가족의 생계유지의 책임이 있는 것과 이직과의 관계에서는 책임과 안정성을 추구할수록 이직은 낮아지게 된다. 즉, 남자의 경우 가족규모가 클수록 이직률이 낮으며 현직에 남아 있으려는 경향이 강하고, 여자의 경우 가정경제의 책임에 있어 일차 소득자일 경우 이직률이 낮고, 이차 소득자는 반대로 이직률이 높다. 그리고 학력이 높을수록 이직의 기회가 많고 다양해서인지 높은 고학력자일수록 이직의 변수로 작용하고 있다.

2. 작업환경의 요인

작업환경의 요인은 종업원 자신이 처해 있는 작업환경에 있어서의 관리자의 마인드, 작업시간의 크기, 동료직원과의 상호작용의 성격, 작업장 내에서의 자신의 포지션 등의 변수를 의미한다. 관리자 즉, 경영인의 조직관리 능력, 동료구성원과 감독자의 인간관계에 대한 만족도, 능력의 인정에 따른 진급문제, 급여문제 등의 요인을 말한다. 관리자와의 관계를 수직적 관계라 하면, 동료직원과의 관계는 수평적 관계라 할 수 있다. 동료 간의 협동이나 친밀성이 주요내용이며, 이들 상호작용으로 적응과 단합이 되지

45) W. Porter Lyman & M. Steers Richard, 「Organization, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism」, Psychol Bul 80, 1973, p.231.

못하면 이직요인으로 발전할 가능성이 있으며, 개인에 따라 낮을 수도 있고 높을 수도 있지만 잠재적인 요소로 간과할 수 없는 요인이다. 작업의 역할에 따라서도 자신의 만족감이 달라질 수 있다. 포지션이 어디냐에 따라 자신의 업무가 단순작업일 수 있고, 새로운 디자인을 창조해 내는 독립적 작업이 될 수 있기 때문에 열악한 근무 환경에서도 작업자의 포지션에 따라 직업에 대한 만족감이 달라질 수 있다. 동일한 업종에 있으면서도 업장에 따라 근무시간이 짧고 길고, 휴일이 많고 적고, 휴가의 유무가 차이가 있다. 과도한 작업 시간과 불규칙한 식사 시간, 비협조적인 휴가제도 등이 이직에 한 몫을 하고 있다.

3. 복리 후생 제도

만족한 종업원이 만족한 고객을 창출하고, 만족한 고객이 다시 종업원의 직무 만족을 강화한다. 요즘 대두되고 있는 내부 마케팅에서는 고객 지향적 사고에서 종업원들은 업장의 일차적 고객이라는 시각에 기초하여 복지혜택을 선택하여 종업원들의 동기부여를 유도하고 있다. 그 대표적인 예가 사회보험제도를 들 수 있다. 아직까지 일반화 되어 있는 실정은 아니지만 중소형 프랜차이즈 살롱이나 지각 있는 몇몇의 경영인들은 퇴직 적립금제, 매출초과수당제 및 시간외 수당제, 연·월차 휴가제, 기숙사 제공, 해외연수 등과 함께 사회보험제도인 4대 보험 제도를 도입하여 직원들의 사기를 높여 인력난을 최소화 시키고 있다. 사회보험의 형태로는 업무상의 재해에 대해서는 산업재해 보상보험, 질병과 부상에 대해서는 건강보험 또는 질병보험, 폐질, 사망, 노령 등에 대해서는 연금보험, 실업에 대해서는 고용보험제도가 있으며 이를 4대 사회보험이라 한다.

4. 임금 수준

임금은 근로자가 기업에 제공하는 노동에 대한 대가로서 그 사용자가 노동의 주체에게 지불하는 일체의 보상이다. 근로기준법 제18조에도 임금

이라 함은 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 기타 여하한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다고 정의하고 있다. 이와 같이 법적 의미의 임금은 명칭과 관계없이 사용자가 근로자에게 근로의 대가로 지급하는 일체의 금품을 말하고 있으므로 광범위한 의미를 내포하고 있다.⁴⁶⁾

미용은 기술을 요하는 특수한 전문직이므로, 기술을 습득해야만 인정을 받아 전문 미용인으로서의 대우를 받을 수 있다는 사고 아래 타 직종에 비해 배우는 과정에서는 임금이 적으며 디자이너가 되었을 경우에도 안정적인 생활을 영위할 수 있는 임금을 얻기 어렵다. 그러므로 미용을 시작하는 미용 초년생이 최저 생활을 할 수 있는 임금이 보장되어야 하며 이를 위해서는 임금의 인상이 요구되어진다. 이제 고객들의 욕구가 디자이너의 미용기술과 서비스와 함께 많은 접촉을 하게 되는 스텝들의 서비스 역할로 많이 이전되고 있는 상황에서 기본적인 임금의 인상은 불가피한 현상이다.⁴⁷⁾



46) 김영순·한정아, 『미용경영의 이해』, 훈민사 : 서울, 2006, p.85.

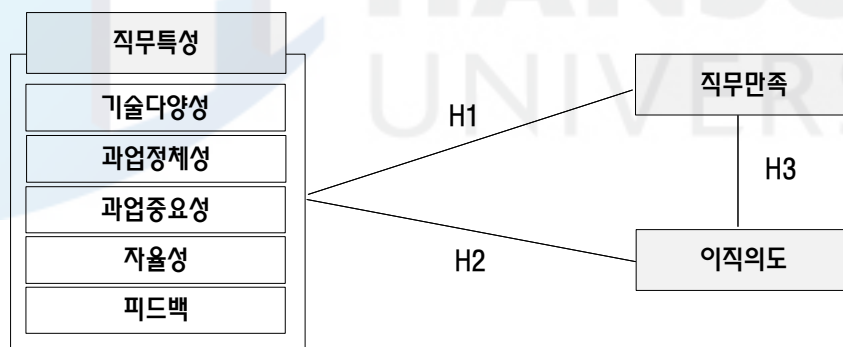
47) 정훈, 『미용경영학』, 예림출판사 : 서울, 2004, p.204.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구 설계

1. 연구모형

본 연구는 가발관리사들의 직무특성을 파악하여 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 알아봄으로서 미용의 발전과 가발산업의 발전을 위해 효과적인 업무수행과 이직률을 낮추고 사기 향상과 직업만족도를 높이는 데 도움이 되고자 실시하였다. 이에 가발관리사들의 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는 요인으로서 직무특성은 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백 등 5개 요인으로 구성하고, 직무특성의 각 하위요인이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 다음 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 3-1> 연구모형

2. 연구가설 설정

본 연구는 가발관리사들의 직무특성이 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 확인하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

H1 : 가발관리사의 직무특성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 기술다양성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 과업정체성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 과업중요성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 자율성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-5 : 피드백은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2 : 가발관리사의 직무특성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 기술다양성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 과업정체성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 과업중요성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 자율성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H2-5 : 피드백은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H3 : 직무만족은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

제 2 절 연구대상 및 기간

본 연구는 문헌 연구에서 국내외에서 발간된 전문서적과 연구논문, 학술지 등에서 본 연구의 이론적 배경에 관하여 고찰하였으며 실증적 연구에서는 여성들을 대상으로 설문지를 진행하여 문헌연구에 뒷받침이 되도록

하였다.

조사 대상은 서울, 경기 지역에 거주하는 가발 업체 종사하는 종사자를 대상으로 2011년 6월 20일부터 6월 30일까지 10일간 예비조사를 실시한 후 그 결과를 토대로 설문지를 수정, 보완하여 7월 1일부터 9월17일까지 본 조사를 실시하였다. 설문 조사는 구조화된 무기명 자기기입식 설문지 (self-administrated questionnaire)를 이용하였다.

설문지는 서울, 경기, 경남, 충남의 각 지역에서 가발 업체 종사하는 종사자들에게 총 400부를 배포하였으나 가발 업체 종사하는 종사자들의 인식의 차이로 인하여 설문조사에 적극적으로 협조하지 않은 어려움이 있었다. 따라서 서울, 경기 지역에서 근무하는 종사자들의 협조로 인하여 겨우 175부를 회수 하였으며 이 가운데서도 불성실하게 답변한 설문지가 40부에 해당되어 이를 제외한 135부만 자료 분석에 사용할 수밖에 없었다.

제 3 절 연구도구

본 연구에 사용된 설문지는 일반적 특성, 직무특성, 직무만족도, 이직의도의 네 부분으로 구성하였다. 문항의 구성 중 일반적 특성의 13문항은 최우석(2008)의 선행연구에서 실시된 측정 항목을 토대로 하여 본 연구의 조사목적에 맞는 문항을 선정하여 본 연구자가 문항을 추가, 수정하여 구성하였다.

직무특성의 20문항은 Hackman & Oldham(1980), 정송이(2011)의 선행연구에서 실시된 측정 항목을 토대로 하여 본 연구의 조사목적에 맞는 문항을 선정하여 본 연구자가 문항을 추가, 수정하여 구성하였다.

직무만족도의 4문항은 Michels & Spector(1982), 권오석(2002)의 선행연구를 토대로 본 연구자가 문항을 수정, 추가하여 구성하였다.

이직의도 5문항은 Mobley et al(1979), 조현석(2002)의 선행연구를 토대로 본 연구의 조사목적에 맞는 문항을 선정하여 추가, 구성하였다.

총 문항 수는 42문항으로 명목척도와 등간척도로 구성하였으며 등간척도는 5점 리커트 척도(1:전혀 그렇지 않다, 2:그렇지 않다, 3:보통이다, 4:그

렇다, 5:매우 그렇다)로 구분하여 문항을 구성하였다. 본 연구에서 사용된 구체적인 설문조사 내용은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 설문지 구성

구분		문항 수	척도	출처
일반적 특성, 근무현황		13문항	명목척도	최우석(2008), 연구자
직무 특성	기술다양성	4문항	5점 리커트 척도	Hackman & oldham(1980), 정송희(2011)
	과업정체성	4문항		
	과업중요성	4문항		
	자율성	4문항		
	피드백	4문항		
직무만족도		4문항		Michaels & Spector(1982), 권오석(2002)
이직의도		5문항		Mobley et al(1979), 조현석(2002)
총 문항		42문항		

제 4 절 자료처리 및 분석방법

본 연구에서는 데이터 코딩(Data Coding)을 거쳐 SPSS(Statistic Package for Social Science) 14.0을 사용하여 통계적 자료처리를 실시한다. 통계적 자료처리 방법은 다음과 같다.

- 첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 빈도분석을 실시하였다.
- 둘째, 측정변수의 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다.
- 셋째, 가발관리사의 직무특성과 직무만족, 이직의도에 대해 알아보고, 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.
- 넷째, 각 변수간의 상관관계를 분석하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 가발관리사의 직무특성이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다.



제 4 장 연구결과 및 고찰

제 1 절 조사대상자의 인구통계학적 특성

다음 [표 4-1]은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 분석결과 성별은 남자 34.1%, 여자 65.9%로 나타났고, 연령은 20대 20.0%, 30대 40.7%, 40대 28.9%, 50대 10.4%로 나타났다. 학력은 고졸 49.6%, 전문대졸 30.4%, 대졸이상 20.0%로 나타났고, 결혼유무는 기혼 55.6%, 미혼 44.4%로 나타났다.

이상의 결과를 종합적으로 살펴보면 헤어미용 종사에 비하여 가발 산업에 종사한 사람들의 특성이 다소 차이가 남을 알 수 있다. 남성의 비율이 대략 10%를 차지하는 헤어 미용과 비교하여 볼 때 가발 산업에 종사하는 남성이 차지하는 비율이 다소 높은 것을 알 수 있다.

[표 4-1] 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(N)	백분율(%)
성별	남자	46	34.1
	여자	89	65.9
연령	20대	27	20.0
	30대	55	40.7
	40대	39	28.9
	50대	14	10.4
학력	고졸	67	49.6
	전문대졸	41	30.4
	대졸이상	27	20.0
결혼유무	미혼	60	44.4
	기혼	75	55.6
합계		135	100.0

제 2 절 조사대상자의 근무현황

다음 [표 4-2]는 조사대상자의 근무현황에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이다. 총 뷰티산업 근무경력은 5년 미만 38.5%, 5~10년 미만 30.4%, 10~15년 미만 15.6%, 15년 이상 15.6%로 나타났고, 현 근무지는 미용실 42.2%, 가발회사 39.3%, 두피·모발 관리센터 13.3%로 나타났다. 현 근무지 종사자 수는 2명 미만 17.0%, 2~4명 52.6%, 5~10명 9.6%, 11명 이상 20.7%로 나타났고, 가발관리사 근무경력은 1년 미만이 17.8%, 1~5년 미만이 58.5%, 5년 이상 23.7%로 나타났다. 현 직장 근속년수는 1년 미만 11.9%, 1~5년 미만 48.9%, 5~10년 미만 22.2%, 10년 이상 17.0%로 나타났고, 가발관리사 이직횟수는 0번(첫 직장) 45.9%, 1번 15.6%, 2번 20.0%, 3번 이상 18.5%로 나타났다. 월평균 소득은 200만원 미만 51.1%, 200~300만원 미만 22.2%, 300~400만원 미만 11.1%, 400만원 이상 15.6%로 나타났고, 직위는 원장/사장 26.7%, 스타일리스트 20.0%, 실장/이사/과장 18.5%, 디자이너 12.6%, 가발관리사 7.4% 순으로 나타났다. 고객관리유형은 1인 책임제가 74.8%로 나타났고, 업무별 세분화 유형은 19.3%로 나타났다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때 가발을 다루는 사람들의 경력이 많지 않으며 전문 가발 회사보다는 미용실에서 가발을 많이 취급하고 있음을 알 수 있다. 무엇보다도 전문 가발 관리사의 수가 매우 부족한 실정으로 조사되었으니 앞으로 가발 산업의 규모에 적절한 전문가의 양성이 무엇보다도 시급한 것으로 사료된다.

[표 4-2] 조사대상자의 근무현황

구분		빈도(N)	백분율(%)
총 미용산업 근무경력	5년 미만	52	38.5
	5-10년 미만	41	30.4
	10-15년 미만	21	15.6
	15년 이상	21	15.6
현 근무지	미용실	57	42.2
	두피·모발 관리센터	18	13.3
	가발회사	53	39.3
	기타	7	5.2
현 근무지 종사자 수	2명 미만	23	17.0
	2-4명	71	52.6
	5-10명	13	9.6
	11명 이상	28	20.7
가발관리사 근무경력	1년 미만	24	17.8
	1-5년 미만	79	58.5
	5년 이상	32	23.7
현 직장 근속년수	1년 미만	16	11.9
	1-5년 미만	66	48.9
	5-10년 미만	30	22.2
	10년 이상	23	17.0
가발관리사 이직횟수	0번(첫 직장)	62	45.9
	1번	21	15.6
	2번	27	20.0
	3번 이상	25	18.5
월 평균 소득	200만원 미만	69	51.1
	200-300만원 미만	30	22.2
	300-400만원 미만	15	11.1
	400만원 이상	21	15.6
직위	원장/사장	36	26.7
	실장/이사/과장	25	18.5
	스타일리스트	27	20.0
	가발관리사	10	7.4
	디자이너	17	12.6
	기타	20	14.8
고객관리유형	1인 책임제	101	74.8
	업무별 세분화	26	19.3
	기타	8	5.9
합계		135	100.0

제 3 절 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 문항의 타당성을 검증하고, 공통요인을 찾아내 변수로 활용하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석(Factor Analysis)은 일련의 관측된 변수에 근거하여 직접 관측되지 않은 요인을 확인하기 위한 것으로 수많은 변수들을 적은 수의 몇 가지 요인으로 묶어줌으로써 그 내용을 단순화하는 것이 목적이다. 그러한 각 문항을 몇 가지 소수의 요인으로 묶어줌으로써 각 문항들이 동일한 개념을 측정하는지 곧 타당성이 있는지를 파악할 수 있다. 본 연구에서는 요인추출법으로 주성분법(Principle Components)을 실시하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다. 요인회전과 관련하여 베리맥스(Varimax)회전을 실시하였다. 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ± 0.30 이상이면 유의하다고 보지만 보다 엄격한 기준은 ± 0.40 이상이다. 따라서 본 연구에서는 ± 0.40 이상을 기준으로 선택하였다. 각 요인이 전체 분산에 대해 설명할 수 있는 정도를 나타내 주는 고유치(eigen value)는 1 이상을 기준으로 하였다. 본 연구의 요인분석은 고유치 1 이상, 요인적재량 ± 0.40 이상을 기준으로 하여 직각회전 방법 중 베리맥스 회전을 사용하여 도출하였다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치도를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

1. 가발관리사의 직무특성에 대한 요인분석

다음 [표 4-3]은 가발관리사의 직무특성에 대한 20개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 5개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다.

요인 1(18.475%)은 상사나 동료들은 내가 업무를 잘 수행하고 있는지에 대하여 알려준다, 업무수행에 관련하여 능력 향상의 기회가 있다, 업무가 끝나면 결과 여부를 알 수 있다, 업무수행과정에서 부족한 부분을 찾아낼 수 있다는 항목으로 ‘피드백’이라 명명하였고, 요인 2(17.649%)는 내가 맡은 업무가 잘못되면 직장에 큰 손실을 끼친다, 나의 업무를 타인이 중요하게 여긴다, 내가 하는 일은 동료들의 일과도 관련이 많다, 현 직장에서 나의 업무는 나의 능력을 필요로 할 때가 있다는 항목으로 ‘과업중요성’으로 명명하였으며, 요인 3(15.475%)은 나의 업무는 도움 없이 혼자 수행할 수 있다, 다른 사람의 간섭 없이 일을 한다, 업무수행방법, 절차의 결정이 자유롭다, 나의 업무에 상사는 많은 재량권을 부여한다는 항목에 ‘자율성’으로 명명하였다. 또한 요인 4(13.981%)는 나의 직무는 다양하고, 능력이 필요하고, 전문적인 지식이 필요하고, 나의 다양한 업무는 나의 직무와 관련되어 있다는 항목으로 ‘기술다양성’으로 명명하였고, 요인 5(13.862%)는 나의 업무는 나의 책임이고, 시작한 업무는 마칠 때까지 참여해야하고, 내 업무는 전체를 수행해야 하고, 나의 업무를 충분히 이해하고 있다는 항목의 ‘과업정체성’으로 명명하였다. 이 5개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

[표 4-3] 가발관리사의 직무특성에 대한 요인분석

구분	성분				
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
19. 상사나 동료들은 내가 업무를 얼마나 잘 수행하고 있는지에 대하여 알려준다.	.824	.127	.288	.167	.154
20. 나는 업무수행에 관련하여 능력 향상의 기회가 있다.	.812	.172	.247	.216	.164
18. 업무가 끝나면 결과가 잘 되었는지 여부를 알 수 있다.	.812	.270	.160	.205	.161
17. 나는 업무수행과정에서 잘 처리되지 못한 부분을 찾아 낼 수 있다.	.785	.176	.202	.277	.205
10. 내가 맡은 업무가 잘못되면 직장에 큰 손실을 끼친다.	.135	.817	.098	.120	.275
12. 나의 업무를 타인이 중요하게 여긴다고 본다.	.292	.796	.284	.226	.094
11. 내가 하는 일은 동료들의 일과도 관련이 많다.	.189	.770	.206	.255	.153
9. 현 직장에서의 나의 업무는 나의 능력을 필요로 할 때가 많다.	.156	.770	.294	.212	.264
13. 나의 업무는 도움 없이 혼자서 수행할 수 있다.	.290	.178	.805	.210	.083
16. 나는 다른 사람의 간섭 없이 일을 한다.	.233	.229	.801	.189	.242
15. 나의 업무수행방법과 절차의 결정이 비교적 자유로운 편이다.	.277	.275	.693	.168	.399
14. 나의 업무에 대해 상사는 많은 재량권을 부여한다.	.233	.352	.589	.253	.343
3. 나의 직무는 단순하지 않고 다양한 편이다.	.272	.260	.199	.754	.086
1. 나의 직무는 다양한 기술과 능력이 필요하다.	.237	.193	.223	.715	.400
2. 나의 직무는 전문적인 지식이 필요하다.	.281	.252	.300	.690	.290
4. 나의 다양한 업무는 현재 나의 직무와 관련되어 있다.	.430	.332	.135	.555	.381
8. 나의 업무는 시작에서 끝마무리까지 모두 내가 책임지는 경우가 많다.	.154	.187	.289	.158	.813
7. 나는 시작한 업무를 마칠 때까지 계속해서 참여하고 있다.	.251	.393	.132	.295	.665
6. 내가 담당하는 업무는 한 부분이 아니라 전체를 수행하는 경우가 많다.	.228	.268	.430	.355	.582
5. 현 직장에서의 나의 업무를 이해하고 있다.	.339	.266	.255	.390	.545
고유값	3.695	3.530	3.095	2.796	2.772
분산설명(%)	18.475	17.649	15.475	13.981	13.862
누적설명(%)	18.475	36.124	51.599	65.580	79.442
신뢰도(Cronbach's α)	.924	.912	.903	.894	.885

요인1:피드백, 요인2:과업중요성, 요인3:자율성, 요인4:기술다양성, 요인5:과업정체성

신뢰도 : Cronbach's α - .6이상

2. 직무만족에 대한 요인분석

다음 [표 4-4]는 직무만족에 대한 4개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 직무만족(83.254%)으로 부여하였다. 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

[표 4-4] 직무만족에 대한 요인분석

구분	성분
	직무만족
2. 나는 현재의 직업에 대해 긍지를 느낀다.	.939
3. 나는 다른 사람에게 나의 직업에 대해 자랑스럽게 말한다.	.918
1. 나는 현재의 직업에 대해 만족하고 있다.	.914
4. 직업선택의 기회가 다시 주어지더라도 현재와 같은 직업을 선택하겠다.	.878
고유값	3.330
분산설명(%)	83.254
누적설명(%)	83.254
신뢰도(Cronbach's α)	.930

3. 이직의도에 대한 요인분석

다음 [표 4-5]는 이직의도에 대한 5개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 그 결과 총 1개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 '이직의도'(62.095%)로 명명하였고 1개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

[표 4-5] 이직의도에 대한 요인분석

구분	성분 이직의도
2. 나의 발전과 장래를 위해서 직장을 옮기고 싶은 생각이 있다.	.873
1. 나는 지금의 직장보다 더 좋은 조건을 제시하는 직장이 있다면 현 직장을 미련없이 떠나겠다.	.872
3. 나는 다른 직장을 찾기 위해서 이직하려고 시도한 적이 있다.	.854
4. 나는 다른 직장으로 이동하기 위해 그 직장의 담당자와 접촉하거나 계약을 체결한 적 있다.	.771
5. 나는 특별한 사정이 없는 한 현 직장에서 계속 근무를 원한다(R).	.508
고유값	3.105
분산설명(%)	62.095
누적설명(%)	62.095
신뢰도(Cronbach's α)	.838

제 4 절 기술통계적 분석

다음은 가발관리사의 직무특성과 직무만족, 이직의도에 대해 알아보고, 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위하여 독립표본 t-test 및 일원변량분석(One way ANOVA)을 실시한 결과이다. 사후검정 방법으로는 Duncan test를 실시하였다.

1. 가발관리사의 직무특성

1) 가발관리사의 전반적인 직무특성

다음 [표 4-6]은 가발관리사의 전반적인 직무특성에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, ‘과업정체성’(M=4.21)이 가장 높게 나타났고, ‘기술다양성’(M=4.15), ‘과업중요성’(M=4.06), ‘자율성’(M=4.04), ‘피드백’(M=3.95) 순으로 나타났으며, 가발관리사의 전반적인 직무특성은 평균 4.08점으로 나타났다.

[표 4-6] 가발관리사의 전반적인 직무특성

구분		평균	표준편차
가발관리사의 직무특성	기술다양성	4.15	.801
	과업정체성	4.21	.760
	과업중요성	4.06	.874
	자율성	4.04	.896
	피드백	3.95	.866
	전체	4.08	.716

2) 인구통계학적 특성에 따른 직무특성 차이

다음 [표 4-7][표 4-8]은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 직무특성에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 연령에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 자율성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p<.05$). 이러한 결과는 가발관리사는 전문직으로서 연령이 20~30대보다 40~50대로 갈수록 오랜 경력과 충분한 숙련으로 인하여 기술이 다양하고, 직무에 대한 자율성도 높은 것으로 사료된다.

학력에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 고졸이나 전문대졸에 비해 대졸이상의 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성이 높은 것으로 나타났다.

정송희(2011)⁴⁸⁾의 연구결과에 의하면 기술다양성이 지식에 유의한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이는 다양한 기술을 습득하고 전문인으로서의 자리매김을 위한 전문적인 지식이 필요할 것으로 사료된다. 본 연구에서 가발관리사들의 다양한 기술력 또한 풍부하고, 전문적인 지식이 바탕이 되어야 할 것으로 사료된다.

결혼유무에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 자율성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 기혼의 경우 미혼에 비해 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 자

48) 정송이, 전계논문, p.49.

율성이 높은 것으로 나타났다.

총 뷰티산업 근무경력에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 5년 미만에 비해 5년 이상의 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

현 근무지에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 미용실에 근무하는 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

현 근무지 종사자 수에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 11명 이상에 비해 10명 이하의 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성이 높은 것으로 나타났다.

가발관리사 근무경력에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 1년 미만에 비해 1년 이상의 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

현 직장 근속년수에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 현 직장 근속년수가 높을수록 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

가발관리사 이직횟수에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 가발관리사로의 이직횟수가 2번 이하인 경우에 비해 3번 이상인 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인

별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

월평균 소득에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.001$), 비교적 월평균 소득이 많을수록 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높은 것으로 나타났다.

직위에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 원장/사장의 경우 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직위에 따라 가발스타일리스트보다는 원장이나 사장이 기술이 다양한데 이는 대부분의 가발관리사는 가발공장에서 10년 이상 경력을 쌓고 자신만의 샵을 오픈하므로 다양한 기술이 습득되어 있고, 그러한 기술의 중요성과 자부심을 갖고 있으며, 누구의 도움도 없이 혼자 할 수 있는 직업이고, 드러나지 않게 소극적으로 이루어지는 작업들이 많아 폐쇄적인 사고를 고집하기도 하기 때문에 얻어진 결과라 사료된다.

마지막으로 고객관리유형에 따라서는 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 1인 책임제인 경우 업무별 세분화에 비해 상대적으로 전반적인 직무특성과 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성이 높은 것으로 나타났다. 이 외에 성별에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

[표 4-7] 인구통계학적 특성에 따른 직무특성 차이(1)

구분		직무특성										전체	
		기술다양성		과업정체성		과업중요성		자율성		피드백			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
성별	남자	4.08	.709	4.16	.698	4.01	.846	4.03	.804	4.04	.740	4.07	.649
	여자	4.19	.846	4.23	.793	4.09	.892	4.04	.945	3.90	.924	4.09	.752
	<i>t-value(p)</i>	-733(.465)		-507(.613)		-479(.633)		-.024(.981)		.901(.369)		-.176(.860)	
연령	20대	3.75 ^a	.806	4.05	.721	3.72	.748	3.51 ^a	.833	3.68	.672	3.74 ^a	.660
	30대	4.15 ^{ab}	.688	4.13	.643	4.13	.705	4.06 ^b	.797	3.92	.744	4.08 ^{ab}	.588
	40대	4.32 ^b	.939	4.34	.915	4.12	1.043	4.21 ^b	.959	4.08	1.069	4.21 ^b	.875
	50대	4.46 ^b	.489	4.48	.730	4.29	1.091	4.45 ^b	.845	4.23	.943	4.38 ^b	.594
	<i>F-value(p)</i>	3.776 [*] (.012)		1.635(.184)		1.866(.139)		5.017 [*] (.003)		1.759(.158)		3.488 [*] (.018)	
학력	고졸	4.12 ^a	.841	4.13	.818	3.95	.985	4.04	.947	3.86	.958	4.02 ^a	.783
	전문대졸	3.96 ^a	.784	4.16	.751	4.07	.690	3.86	.947	3.86	.808	3.98 ^a	.691
	대졸이상	4.52 ^b	.604	4.48	.559	4.31	.804	4.29	.607	4.31	.606	4.38 ^b	.488
	<i>F-value(p)</i>	4.216 [*] (.017)		2.337(.111)		1.684(.190)		1.877(.157)		2.927(.057)		3.084 [*] (.049)	
결혼유무	미혼	3.96	.764	4.07	.686	3.98	.724	3.81	.880	3.85	.701	3.93	.663
	기혼	4.30	.801	4.32	.802	4.13	.977	4.22	.873	4.03	.975	4.20	.739
	<i>t-value(p)</i>	-2.506 [*] (.013)		-1.911(.058)		-1.024(.308)		-2.691 ^{**} (.008)		-1.202(.231)		-2.179 [*] (.031)	
총 미용산업 근무경력	5년 미만	3.81 ^a	.755	3.84 ^a	.748	3.72 ^a	.816	3.59 ^a	.948	3.65 ^a	.772	3.72 ^a	.707
	5-10년 미만	4.30 ^b	.726	4.38 ^b	.551	4.33 ^b	.629	4.27 ^b	.673	4.19 ^b	.684	4.30 ^b	.551
	10-15년 미만	4.48 ^b	.536	4.57 ^b	.543	4.25 ^b	.877	4.38 ^b	.697	3.94 ^b	.945	4.32 ^b	.448
	15년 이상	4.38 ^b	.989	4.42 ^b	.973	4.19 ^b	1.167	4.33 ^b	.916	4.24 ^b	1.111	4.31 ^b	.899
	<i>F-value(p)</i>	6.036 ^{***} (.001)		7.973 ^{***} (.000)		4.755 ^{**} (.004)		8.298 ^{***} (.000)		4.190 ^{**} (.007)		8.307 ^{***} (.000)	
현 근무지	미용실	4.35 ^a	.658	4.33 ^{ab}	.660	4.25 ^{ab}	.710	4.42 ^b	.653	4.11 ^{ab}	.877	4.29 ^{bc}	.591
	두피·모발 관리센터	4.07 ^a	.911	4.13 ^a	.828	4.01 ^a	.825	3.85 ^a	.912	4.01 ^{ab}	.847	4.01 ^{ab}	.798
	가발회사	3.87 ^a	.839	4.03 ^a	.824	3.83 ^a	.974	3.61 ^a	.955	3.69 ^a	.814	3.81 ^a	.745
	기타	4.93 ^b	.189	4.79 ^b	.393	4.43 ^b	1.106	4.57 ^b	.515	4.46 ^b	.809	4.64 ^c	.353
	<i>F-value(p)</i>	6.266 ^{***} (.001)		3.059 [*] (.031)		2.699 [*] (.048)		10.317 ^{***} (.000)		3.164 [*] (.027)		6.384 ^{***} (.000)	
현 근무지 종사자 수	2명 미만	4.17 ^{ab}	.767	4.05	.872	3.79 ^{ab}	.934	3.97	.890	3.75	1.103	3.95 ^{ab}	.804
	2-4명	4.24 ^b	.739	4.33	.702	4.23 ^{bc}	.714	4.15	.867	4.03	.845	4.20 ^{bc}	.669
	5-10명	4.50 ^b	.540	4.38	.574	4.50 ^c	.530	4.29	.865	4.35	.555	4.40 ^c	.494
	11명 이상	3.75 ^a	.955	3.96	.828	3.66 ^a	1.116	3.68	.928	3.72	.750	3.75 ^a	.736
	<i>F-value(p)</i>	3.667 [*] (.014)		2.223(.089)		5.017 ^{**} (.003)		2.333(.077)		2.226(.088)		3.938 [*] (.010)	
합계		4.15	.801	4.21	.760	4.06	.874	4.04	.896	3.95	.866	4.08	.716

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

Duncan : a<b<c

[표 4-8] 인구통계학적 특성에 따른 직무특성 차이(2)

구분		직무특성										전체	
		기술다양성		과업정체성		과업중요성		자율성		피드백			
		M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
가발 관리사 근무 경력	1년 미만	3.80 ^a	.707	3.81 ^a	.774	3.64 ^a	.891	3.77	1.013	3.54 ^a	.890	3.71 ^a	.718
	1-5년 미만	4.19 ^b	.726	4.25 ^b	.674	4.15 ^b	.717	4.07	.840	3.99 ^b	.809	4.13 ^b	.636
	5년 이상	4.31 ^b	.973	4.40 ^b	.863	4.16 ^b	1.119	4.14	.931	4.15 ^b	.913	4.23 ^b	.826
	<i>F-value(p)</i>	3.136 [*]	(.047)	4.632 [*]	(.011)	3.594 [*]	(.030)	1.342	(.265)	3.758 [*]	(.026)	4.287 [*]	(.016)
현 직장 근속 년수	1년 미만	3.70 ^a	.958	3.81 ^a	1.067	3.56 ^a	1.135	3.56 ^a	1.138	3.50 ^a	1.021	3.63 ^a	.960
	1-5년 미만	4.12 ^{ab}	.707	4.15 ^{ab}	.649	4.01 ^{ab}	.719	3.93 ^{ab}	.857	3.95 ^{ab}	.675	4.03 ^b	.613
	5-10년 미만	4.26 ^b	.800	4.38 ^b	.544	4.29 ^b	.836	4.32 ^b	.633	4.26 ^b	.792	4.30 ^b	.537
	10년 이상	4.42 ^b	.844	4.43 ^b	.942	4.26 ^b	1.013	4.30 ^b	.965	3.86 ^{ab}	1.182	4.26 ^b	.866
	<i>F-value(p)</i>	2.896 [*]	(.038)	2.917 [*]	(.037)	3.046 [*]	(.031)	3.684 [*]	(.014)	2.913 [*]	(.037)	3.886 [*]	(.011)
가발 관리사 이직 횟수	0번(첫 직장)	3.87 ^a	.710	4.00 ^a	.788	3.75 ^a	.890	3.75 ^a	.904	3.65 ^a	.847	3.80 ^a	.657
	1번	3.96 ^a	.916	4.00 ^a	.707	3.93 ^a	.870	3.95 ^{ab}	.757	3.73 ^a	.821	3.91 ^a	.707
	2번	4.60 ^b	.694	4.64 ^b	.581	4.49 ^b	.626	4.50 ^c	.858	4.44 ^b	.798	4.54 ^b	.647
	3번 이상	4.53 ^b	.678	4.44 ^b	.670	4.49 ^b	.727	4.32 ^{bc}	.766	4.35 ^b	.625	4.43 ^b	.562
	<i>F-value(p)</i>	9.102 ^{***}	(.000)	6.441 ^{***}	(.000)	8.149 ^{***}	(.000)	6.099 ^{**}	(.001)	9.059 ^{***}	(.000)	11.130 ^{***}	(.000)
월 평균 소득	200만원 미만	3.79 ^a	.845	3.90 ^a	.823	3.78 ^a	.859	3.60 ^a	.942	3.56 ^a	.807	3.73 ^a	.745
	200-300만원 미만	4.47 ^b	.601	4.47 ^b	.544	4.35 ^b	.700	4.42 ^b	.510	4.23 ^b	.797	4.39 ^b	.506
	300-400만원 미만	4.45 ^b	.356	4.50 ^b	.472	4.43 ^b	.486	4.38 ^b	.687	4.27 ^b	.684	4.41 ^b	.339
	400만원 이상	4.68 ^b	.543	4.64 ^b	.545	4.32 ^b	1.076	4.67 ^b	.532	4.62 ^b	.610	4.59 ^b	.423
	<i>F-value(p)</i>	12.551 ^{***}	(.000)	9.400 ^{***}	(.000)	5.598 ^{***}	(.000)	15.012 ^{***}	(.000)	13.537 ^{***}	(.000)	15.997 ^{***}	(.000)
직위	원장/사장	4.51 ^c	.493	4.49	.596	4.38 ^b	.706	4.56 ^b	.526	4.23	.986	4.44 ^c	.486
	실장/이사/과장	4.31 ^{bc}	.697	4.24	.663	4.35 ^b	.604	4.12 ^{ab}	.851	4.08	.776	4.22 ^{bc}	.629
	스타일리스트	3.91 ^{ab}	1.024	4.03	.959	3.80 ^{ab}	.995	3.76 ^a	.996	3.72	.962	3.84 ^{ab}	.929
	가발관리사	4.02 ^{abc}	.975	4.23	.750	4.28 ^b	.885	3.73 ^a	.975	3.75	.791	4.00 ^{abc}	.756
	디자이너	4.09 ^{abc}	.579	4.19	.622	3.85 ^{ab}	.523	3.93 ^a	.819	3.88	.509	3.99 ^{abc}	.524
	기타	3.75 ^a	.862	3.91	.848	3.55 ^a	1.146	3.60 ^a	.981	3.75	.803	3.71 ^a	.709
	<i>F-value(p)</i>	3.561 ^{**}	(.005)	2.005	(.082)	4.120 ^{**}	(.002)	4.905 ^{***}	(.000)	1.611	(.162)	4.128 ^{**}	(.002)
고객 관리 유형	1인 책임제	4.23 ^b	.698	4.26	.676	4.15 ^b	.722	4.18 ^b	.792	4.03	.821	4.17 ^b	.631
	업무별 세분화	4.08 ^b	.953	4.13	.909	4.01 ^b	1.137	3.66 ^{ab}	1.027	3.78	.876	3.93 ^{ab}	.832
	기타	3.44 ^a	1.171	3.78	1.145	3.09 ^a	1.172	3.47 ^a	1.221	3.44	1.216	3.44 ^a	1.004
	<i>F-value(p)</i>	3.915 [*]	(.022)	1.657	(.195)	5.874 ^{**}	(.004)	5.410 ^{**}	(.006)	2.443	(.091)	4.759 [*]	(.010)
합계		4.15	.801	4.21	.760	4.06	.874	4.04	.896	3.95	.866	4.08	.716

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

Duncan : a<b<c

2. 가발관리사의 직무만족 및 이직의도

1) 가발관리사의 전반적인 직무만족 및 이직의도

다음 [표 4-9]는 가발관리사의 전반적인 직무만족 및 이직의도에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전체적으로 볼 때, 가발관리사의 직무만족은 평균 3.97점으로 나타났고, 이직 의도는 평균 2.31점으로 나타났다.

[표 4-9] 가발관리사의 전반적인 직무만족 및 이직의도

구분	평균	표준편차
직무만족	3.97	.869
이직의도	2.31	.826

2) 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 이직의도 차이

다음 [표 4-10][표 4-11]은 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 직무만족 및 이직의도에 차이가 있는지를 분석한 결과이다. 분석결과 먼저 연령에 따라서는 직무만족에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 비교적 연령이 많을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났고, 학력에 따라서는 직무만족에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.01$), 고졸이나 전문대졸에 비해 대졸이상의 경우 상대적으로 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

김은경, 정숙희(2007), 고은영(2007)⁴⁹⁾⁵⁰⁾의 연구결과에 의하면 연령이 많고, 학력이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 조사되었으며 본 연구와 같은 결과를 나타냈다. 이는 미용 직무자체 특성 때문인 것으로 많은 미용 기술을 습득한 경력자들은 창조적인 서비스가 가능하지만 신입 직원들은 허드렛일만 담당하기 때문인 것으로 사료된다.

49) 김은경, 정숙희, 「일부 미용사들의 직무만족도 및 이직의사」, 한국두피모발미용학회지, 3(12), 2007, pp.233-244.

50) 고은영, 「미용산업의 직무만족결정요인에 관한 실증적 연구」, 서경대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2007, p.65

김남주(2010)⁵¹⁾의 연구결과에 의하면 미용사들의 고학력화 및 전문화로 인하여 직무만족이 높을수록 이직률은 낮아지고, 직무만족이 낮을수록 이직률은 높아진다. 그러므로 직무만족을 높이기 위해 4대 보험, 근로계약서, 근무시간에 맞는 급여 책정 등의 복지가 보장되어야 이직률을 낮출 수 있을 것으로 조사되었다.

결혼유무에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 직무만족에 있어서는 기혼자가 상대적으로 높게 나타난 반면 이직의도에 있어서는 미혼자가 상대적으로 높게 나타나 다소 차이를 보였고, 총 미용 산업 근무경력에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 5년 미만에 비해 5년 이상의 경우 상대적으로 직무만족이 높게 나타난 반면 이직 의도는 낮게 나타나 다소 차이를 보였다. 따라서 본인의 직무에 대한 만족이 높을수록 다른 곳으로 이직을 하고자 하는 의도는 낮은 것으로 조사 되었다.

이철우(2006)⁵²⁾의 연구결과에 의하면 미용실 근무자들의 복지부분에서는 미혼자가, 고객과의 관계에서는 기혼자가 직무만족도를 느끼는 것으로 조사되었다. 본 연구에서는 가발 관리사들의 직무만족도에 있어서는 기혼자가 높게 나타났고, 이직의도에 있어서는 미혼자가 높게 나타났다.

이정림(2007)⁵³⁾의 연구결과에 의하면 본 연구와 일치하는 연구결과로 기혼자가 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다.

현 근무지에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 미용실에 근무하는 경우 상대적으로 직무만족이 높게 나타났고, 가발회사에 근무하는 경우 상대적으로 이직의도가 높게 나타나 다소 차이를 보였고, 현 근무지 종사자 수에 따라서는 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 2명 미만 또는 11명

51) 김남주, 「피부미용사의 직무만족도와 직업안정성 및 이직요인 분석-근무처 형태와 고용 형태별 비교-」, 성신여자대학교 문화산업대학원 석사학위논문, 2010, p.42

52) 안철우, 「미용실 근로자의 직무만족에 관한 연구」, 경일대학교 대학원 석사학위논문, 2006, pp.38-39.

53) 이정림, 「헤어 미용 직업의 이직에 영향을 미치는 요인 분석」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, 2007, pp.41-42.

이상인 경우 상대적으로 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

가발관리사 근무경력에 따라서는 직무만족에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 1년 미만에 비해 1-5년 미만이나 5년 이상에서 상대적으로 직무만족이 높은 것으로 나타났고, 현 직장 근속년수에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 비교적 근속년수가 높을수록 직무만족이 높게 나타난 반면 이직의도는 낮게 나타남을 알 수 있다.

진병운(2007), 백승희(2003), 김은경, 정숙희(2007), 이미옥(2006)⁵⁴⁾⁵⁵⁾⁵⁶⁾⁵⁷⁾의 연구결과에 의하면 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않았지만 본 연구 결과와 일치하는 결과로 근속년수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 가발관리사나 뷰티산업 종사자들은 기술직으로서 근무기간이 오래되면 될수록 많은 경험과 숙련된 노하우로 봉급, 직업에 대한 긍지 등이 점점 높아지기 때문인 것으로 사료된다.

또한 오세옥(2008)⁵⁸⁾의 연구결과에 의하면 직무만족도가 자부심이나 인간관계를 형성하는데 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

가발관리사 이직횟수에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 이직횟수가 0번이나 1번인 경우에 비해 2번이나 3번 이상인 경우 상대적으로 직무만족이 높게 나타난 반면 이직 의도는 낮게 나타났고, 월평균 소득에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.001$), 비교적 월 소득이 많을수록 직무만족도는 높게, 이직 의도는 낮게 나타나 다소 차이를 보였다.

이정림(2007)⁵⁹⁾의 연구결과에 의하면 저임금이 이직현상에 가장 큰 요인

54) 진병운, 전제논문, p.36.

55) 백승희, 「미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구」, 인제대학교 대학원 석사학위논문, 2003, p.18.

56) 김은경, 정숙희, 전제논문, pp.233-244.

57) 이미옥, 「일반병동 근무자와 특수병동 근무자의 대처전략, 직무만족도, 이직의도에 관한연구」, 가천의과학대학교 간호대학원 석사학위논문, 2006, p.65

58) 오세옥, 전제논문, pp.49-51.

59) 이정림, 전제논문, p.60.

으로 나타났고, 직무환경에 대한 만족도는 급여수준, 근무시간, 복리후생제도의 만족도 순으로 나타났다.

정현성(2004)⁶⁰⁾의 연구결과에 의하면 미용실 종사자들의 이직률이 높게 나타났다. 이유는 열악한 근무환경, 사회적 지위, 낮은 급여 때문인 것으로 조사되었다. 본 연구에서는 이직률이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다.

직위에 따라서는 직무만족, 이직의도에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.001$), 원장/사장의 경우 직무만족이 가장 높게 나타난 반면 이직 의도는 가장 낮게 나타났고, 디자이너의 경우 직무만족이 가장 낮게 나타난 반면 이직 의도는 가장 높게 나타나 다소 차이를 보였다.

마지막으로 고객관리유형에 따라서는 직무만족에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p<.05$), 1인 책임제인 경우 업무별 세분화가 되어 있는 근무지에 비해 상대적으로 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 이 외에 성별에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.



60) 정현성, 「미용실 종사자의 직무만족도와 이직의사에 관한 연구」, 대구한의대학교 대학원 석사학위논문, 2004, pp.21-22.

[표 4-10] 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 이직의도 차이(1)

구분		직무만족		이직의도	
		M	SD	M	SD
성별	남자	4.07	.765	2.21	.836
	여자	3.91	.917	2.36	.821
	<i>t-value(p)</i>	1.000(.319)		-.976(.331)	
연령	20대	3.55 ^a	.891	2.52	.645
	30대	3.90 ^{ab}	.789	2.36	.890
	40대	4.27 ^b	.851	2.17	.861
	50대	4.21 ^b	.871	2.04	.715
	<i>F-value(p)</i>	4.518 ^{**} (.005)		1.494(.219)	
학력	고졸	3.85 ^a	.862	2.29	.749
	전문대졸	3.80 ^a	.906	2.49	.933
	대졸이상	4.50 ^b	.608	2.05	.795
	<i>F-value(p)</i>	6.967 ^{**} (.001)		2.382(.096)	
결혼유무	미혼	3.76	.833	2.48	.771
	기혼	4.13	.867	2.17	.847
	<i>t-value(p)</i>	-2.490 [*] (.014)		2.232 [*] (.027)	
총 미용산업 근무경력	5년 미만	3.61 ^a	.791	2.60 ^b	.721
	5-10년 미만	4.04 ^b	.922	2.08 ^a	.857
	10-15년 미만	4.35 ^b	.700	2.14 ^a	.837
	15년 이상	4.32 ^b	.803	2.19 ^a	.843
	<i>F-value(p)</i>	6.151 ^{**} (.001)		3.816 [*] (.012)	
현 근무지	미용실	4.18 ^{ab}	.817	2.11 ^a	.822
	두피·모발 관리센터	4.07 ^{ab}	.931	2.19 ^a	.904
	가발회사	3.62 ^a	.818	2.57 ^b	.709
	기타	4.61 ^b	.593	2.20 ^{ab}	1.120
	<i>F-value(p)</i>	5.935 ^{**} (.001)		3.093 [*] (.029)	
현 근무지 종사자 수	2명 미만	4.02 ^{ab}	.872	2.50 ^b	.679
	2-4명	3.99 ^{ab}	.906	2.31 ^b	.867
	5-10명	4.38 ^b	.658	1.63 ^a	.697
	11명 이상	3.68 ^a	.793	2.45 ^b	.755
	<i>F-value(p)</i>	2.125(.100)		3.853 [*] (.011)	
합계		3.97	.869	2.31	.826

*p<.05, **p<.01

Duncan : a<b

[표 4-11] 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 및 이직의도 차이(2)

구분		직무만족		이직의도	
		M	SD	M	SD
가발관리사 근무경력	1년 미만	3.48 ^a	.797	2.44	.618
	1-5년 미만	4.00 ^b	.832	2.30	.824
	5년 이상	4.26 ^b	.881	2.22	.967
	<i>F-value(p)</i>	6.049 ^{**} (.003)		.501(.607)	
현 직장 근속년수	1년 미만	3.52 ^a	1.043	2.59 ^b	.808
	1-5년 미만	3.80 ^{ab}	.783	2.45 ^b	.832
	5-10년 미만	4.31 ^b	.850	1.91 ^a	.688
	10년 이상	4.33 ^b	.748	2.22 ^{ab}	.840
	<i>F-value(p)</i>	5.697 ^{**} (.001)		3.822 [*] (.012)	
가발관리사 이직횟수	0번(첫 직장)	3.66 ^a	.774	2.43 ^{ab}	.662
	1번	3.65 ^a	.875	2.62 ^b	.701
	2번	4.41 ^b	.864	1.99 ^a	1.019
	3번 이상	4.52 ^b	.612	2.08 ^a	.935
	<i>F-value(p)</i>	11.364 ^{***} (.000)		3.552 [*] (.016)	
월 평균 소득	200만원 미만	3.54 ^a	.829	2.64 ^a	.689
	200-300만원 미만	4.29 ^b	.676	2.13 ^b	.804
	300-400만원 미만	4.25 ^b	.707	1.87 ^b	.806
	400만원 이상	4.70 ^b	.540	1.78 ^b	.839
	<i>F-value(p)</i>	16.983 ^{***} (.000)		10.148 ^{***} (.000)	
직위	원장/사장	4.48 ^c	.647	1.87 ^a	.712
	실장/이사/과장	4.26 ^{bc}	.675	2.10 ^{ab}	.887
	스타일리스트	3.81 ^{ab}	.947	2.59 ^{bc}	.859
	가발관리사	3.50 ^a	1.093	2.34 ^{abc}	.833
	디자이너	3.43 ^a	.759	2.79 ^c	.477
	기타	3.58 ^a	.717	2.55 ^{bc}	.739
	<i>F-value(p)</i>	7.358 ^{***} (.000)		5.190 ^{***} (.000)	
고객관리유형	1인 책임제	4.09 ^b	.818	2.23	.826
	업무별 세분화	3.61 ^a	.900	2.47	.737
	기타	3.56 ^a	1.050	2.75	.978
	<i>F-value(p)</i>	4.363 [*] (.015)		2.153(.120)	
합계		3.97	.869	2.31	.826

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

Duncan : a<b<c

제 5 절 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계를 검증하였고, 상관관계분석을 통하여 검증된 가발관리사의 직무특성과 직무만족 및 이직 의도의 관계를 알아보기 위해 선형회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

1. 각 변수 간 상관관계

각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과 [표 4-12]와 같다. 분석결과 먼저 가발관리사의 직무특성(기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백)은 직무만족과 통계적으로 유의미한 정(+)적 상관관계가 있는 것으로 나타났고($p < .001$), 이직의도와는 통계적으로 유의미한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$). 또한 직무만족은 이직의도와 통계적으로 유의미한 부(-)적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

[표 4-12] 각 변수 간 상관관계 검증

구분	직무특성					직무만족	이직의도
	기술다양성	과업정체성	과업중요성	자율성	피드백		
기술다양성	1						
직무특성 과업정체성	.780***	1					
과업중요성	.650***	.671***	1				
자율성	.674***	.740***	.640***	1			
피드백	.681***	.620***	.538***	.638***	1		
직무만족	.663***	.570***	.633***	.629***	.602***	1	
이직의도	-.481***	-.468***	-.510***	-.549***	-.524***	-.587***	1

*** $p < .001$

2. 가설의 검증

1) 가설 1의 검증

H₁ : 가발관리사의 직무특성은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H₁₋₁ : 기술다양성은 직무만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.

H₁₋₂ : 과업정체성은 직무만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.

H₁₋₃ : 과업중요성은 직무만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.

H₁₋₄ : 자율성은 직무만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.

H₁₋₅ : 피드백은 직무만족에 유의미한 정(+)영향을 미칠 것이다.

다음 [표 4-13]은 가발관리사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 54.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=32.610$, $p<.001$). 독립변수별로는 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 직무만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$). 즉, 기술다양성이 높아지면 직무만족은 .320의 상승이 있는 것으로 나타났고, 과업중요성이 높아지면 직무만족은 .284의 상승이, 자율성이 높아지면 직무만족은 .230의 상승이, 피드백이 높아지면 직무만족은 .179의 상승이 있는 것으로 나타났다.

따라서 가발관리사의 직무만족을 높이기 위해서는 직무특성의 하위요인별 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러므로 가발관리사들에게 다양한 기술을 습득할 수 있는 기회를 제공하고, 서로의 기술을 공유하고, 이러한 교육을 통해 함께 상생 할 수 있는 열린 마음을 심어주어 가발 업이라는 새로운 업종이 발전할 수 있는 토대를 마련해 주어야 할 것으로 사료된다.

강혜원(2010)⁶¹⁾의 연구결과에 의하면 기능다양성이 직무만족에 영향을

미치지 않는 것으로 나타났고, 과업중요성, 자율성은 직무만족에 많은 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 본 연구에서는 과업중요성, 자율성 뿐 아니라 기술다양성까지도 모두 직무만족에 영향을 미치는 것으로 조사되어 선행연구와 다른 결과를 나타냈다. 선행연구에서는 설문대상이 직장인으로 각각의 직업에 따라 다양한 기술로 인한 직무만족이 다를 수 있으나 본 연구에서는 가발관리사라는 특수한 직업으로 전문직으로서 다양한 기술로 인한 만족도가 높은 것으로 사료된다.

[표 4-13] 가발관리사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	.501	.301		1.663	.099	32.610***	.541
기술다양성	.347	.114	.320	3.056**	.003		
과업정체성	-.174	.124	-.152	-1.406	.162		
과업중요성	.282	.084	.284	3.351**	.001		
자율성	.223	.092	.230	2.415*	.017		
피드백	.180	.085	.179	2.115*	.036		
종속변수: 직무만족							

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

2) 가설 2의 검증

H₂ : 가발관리사의 직무특성은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H₂₋₁ : 기술다양성은 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미칠 것이다.

H₂₋₂ : 과업정체성은 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미칠 것이다.

H₂₋₃ : 과업중요성은 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미칠 것이다.

61) 강혜원, 전제논문, p.74

H₂₋₄ : 자율성은 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미칠 것이다.

H₂₋₅ : 피드백은 이직의도에 유의미한 부(-)영향을 미칠 것이다.

다음 [표 4-14]는 가발관리사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 35.5%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=15.779, p<.001). 독립변수별로는 과업중요성, 자율성, 피드백이 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 자율성이 높아지면 이직 의도는 .273 낮아지는 것으로 나타났고, 피드백이 높아지면 이직 의도는 .247 낮아지는 것으로, 과업중요성이 높아지면 이직 의도는 .224 낮아지는 것으로 나타났다.

따라서 가발관리사의 이직의도 감소를 위해서는 직무특성의 하위요인별 과업중요성, 자율성, 피드백이 중요한 요인임을 알 수 있다.

[표 4-14] 가발관리사의 직무특성이 이직의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	4.961	.340		14.599	.000		
기술다양성	-.032	.128	-.031	-.250	.803		
과업정체성	.067	.139	.061	.478	.633		
과업중요성	-.212	.095	-.224	-2.232*	.027	15.779***	.355
자율성	-.251	.104	-.273	-2.412*	.017		
피드백	-.236	.096	-.247	-2.455*	.015		

종속변수: 이직의도

*p<.05, ***p<.001

3) 가설 3의 검증

H₃ : 직무만족은 이직의도에 유의미한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

다음 [표 4-15]는 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 34.0%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=69.888$, $p<.001$). 독립변수로서 직무만족도는 이직의도에 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p<.001$), 직무만족이 높아지면 이직의도는 .587 낮아지는 것으로 나타났다.

따라서 가발관리사의 이직의도 감소를 위해서는 직무만족의 향상이 중요한 요인임을 알 수 있다. 그러므로 가발관리사들의 직무만족을 향상시키기 위해 작업환경을 개선하고 복지 향상에 힘써야 할 것으로 사료된다.

[표 4-15] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	F	R ²
	B	표준오차	베타				
(상수)	4.519	.271		16.672	.000		
직무만족	-.558	.067	-.587	-8.360***	.000	69.888***	.340

종속변수: 이직의도

*** $p<.001$

제 5 장 결 론

뷰티산업의 발전과 함께 가발 산업이 발전하고 있고, 전문 직종으로 자리를 잡아가고 있음에도 다른 분야에 비해 영세성이나 낙후성, 일반인의 낮은 인식과 가발관리사 스스로의 직업관이 낮고 개방적이지 못하다. 그러므로 직무만족이 낮고 이직률이 높은 직업 중의 하나이다. 따라서 본 연구는 가발관리사들의 효율적인 관리를 위한 직무특성을 파악하여 직무특성의 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백에 따라 직무만족 및 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고 가발산업의 발전을 위해 효과적인 업무수행과 이직률을 낮추고 사기 향상과 직업만족도를 높이고 가발관리사가 새로운 직종으로 자리매김하는데 도움이 되고자 하는데 목적이 있다.

연구방법은 전문서적과, 연구논문, 학술지 등을 통해 이론적 배경에 관해 고찰하였다. 예비 조사를 실시 한 후 서울, 경기 지역에 거주하는 20대~50대 이상의 가발업에 종사하는 종사자들을 대상으로 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 이용하여 총 400부를 배부하여 그 중 135부를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 조사대상자의 성별은 30대의 여자가 많았고, 학력은 고졸의 기혼이 많은 것으로 조사되었다. 총 헤어 미용 산업 근무경력은 5년이며, 현재 미용실, 가발회사에서 근무하는 것으로 나타났다. 현 근무지 종사자 수는 2~4명이 가장 많았고, 가발관리사 경력은 1~5년 미만으로 현 직장에서 1~5년 근무한 것으로 조사되었다. 가발회사가 첫 직장으로 이직을 한 번도 하지 않은 것으로 고객관리는 1인 책임제로 대부분 원장이나 사장이 많았다. 따라서 가발관리사는 1인 책임제로 고객관리를 하므로 책임감으로 인한 이직률이 낮은 것으로 사료된다. 둘째, 가발관리사의 직무특성에 대해 알아본 결과 과업정체성(M=4.21), 기술다양성(M=4.15), 과업중요성(M=4.06), 자율성(M=4.04), 피드

백(M= 3.95) 순으로 나타났다. 가발관리사의 직무만족은 평균 3.97, 이직 의도는 평균 2.31로 조사되었다. 따라서 가발관리사의 직무특성은 시작한 업무는 끝까지 책임을 지고 수행하며, 다양한 기술과 능력을 가지고 있어야 하고 가발관리사 스스로가 일에 대한 책임감과 자부심을 느끼고 있는 것으로 사료된다. 셋째 가발관리사의 직무특성은 직무만족에 영향을 미칠 것이다. 기술다양성, 과업중요성, 자율성, 피드백이 높아지면 직무만족이 상승하는 것으로 나타났다. 이는 가발관리사의 직무만족을 높이기 위해서는 직무특성이 중요한 요인임을 알 수 있다. 넷째 가발관리사의 직무특성은 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 자율성, 피드백, 과업중요성이 높아지면 이직 의도는 낮아지는 것으로 조사되었다. 이는 가발관리사의 이직의도를 감소하기 위해서는 직무특성이 중요한 요인임을 알 수 있다. 다섯째 가발관리사의 직무만족은 이직의도에 영향을 미칠 것이다. 직무만족이 높아지면 이직 의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 가발관리사의 이직의도를 감소하기 위해서는 직무만족의 향상이 중요한 요인임을 알 수 있다.

본 연구의 결론은 가발관리사들의 직무특성인 다양한 기술과 지식, 능력, 자신감, 책임감, 긍지가 높을수록 스스로의 직무에 만족하고 이러한 만족은 이직률을 감소시키는데 많은 영향을 미친다는 것이다. 또한 이러한 결론은 앞으로 가발관리사들의 외·내부 직무환경 개선방안의 기초가 되고 이직률을 감소시킬 수 있는 방안이라 생각된다.

본 연구는 표본 집단 추출에 있어 서울·경기지역에 국한 되었을 뿐 아니라 가발관리사들의 폐쇄적인 마인드로 설문지 거부로 인해 많은 표본을 수거하지 못해 연구결과를 일반화 하는데 제한이 있으므로 앞으로는 더 많은 지역, 더 많은 표본으로 가발관리사들의 현재 환경을 일반화해서 좀 더 발전된 직무환경의 연구가 필요하겠다.

가발관리사들의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 영향이 미치므로 직무특성을 높이기 위한 체계적이고 효율적인 직무환경과 복지, 오픈된 마인드로 서로 정보를 공유할 수 있는 방법의 연구가 필요하겠다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

- 김수정, 『한국미용 100년』, 동아교류 : 서울, 2005.
- 신유근, 『조직행위론』, 다산출판사 : 서울, 1982.
- 윤천성, 『뷰티산업과 살롱경영』, 훈민사 : 서울, 2004.
- 장수만, 『가발관리학』, 현문사 : 서울, 2007.
- 한국미용예술문화원, 『이·미용 연감대전』, 한국미용예술문화원 : 서울, 1999.

2. 학위논문

- 강혜원, 「직무창조와 역할지각, 직무특성이 직무태도에 미치는 영향」, 홍익대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- 고영표, 「회계직 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 단국대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- 고은영, 「미용산업의 직무만족결정요인에 관한 실증적 연구」, 서경대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2007.
- 고종욱, 류철, 「분배, 공식절차 및 상호작용 공정성이 호텔종사자의 직무만족, 조직몰입 및 상사신뢰에 미치는 상대적 영향력에 대한 연구」, 한국관광학회, 28(4), 2005.
- 김남주, 「피부미용사의 직무만족도와 직업안정성 및 이직요인 분석 -근무처 형태와 고용 형태별 비교-」, 성신여자대학교 문화산업대학원 석사학위논문, 2010.
- 김남희, 「직무특성이 개인특성에 따라 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울시립대학교 경영대학원 석사학위논문, 2007.

- 김명섭, 「인적자원개발 유형에 따른 직무능력향상과 직무충실화가 조직유효성에 미치는 영향」, 중앙대학교 산업창업 경영대학원 석사학위논문, 2008.
- 김영숙, 「미용산업 교육훈련 프로그램이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구-헤어 프렌차이즈 교육프로그램을 중심으로-」, 서경대학교 경영행정대학원 석사학위논문, 2006.
- 김은경, 정숙희, 「일부 미용사들의 직무만족도 및 이직의사」, 한국두피모발미용학회지, 3(12), 2007.
- 박미숙, 「교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계」 인하대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- 박상경, 「한국미용산업의 인적자원관리 연구」, 중앙대학교 산업경영대학원 석사학위논문, 2003.
- 박호득, 「중소기업 근로자의 개인역량이 직무만족도에 미치는 영향」, 동의대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- 방소정, 「피부미용 관련 종사자의 직업에 대한 만족도 연구」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위 논문, 2007.
- 백승희, 「미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구」, 인제대학교 대학원 석사학위논문, 2003.
- 신미희, 「통풍성 격자무늬 망 가발에 대한 지성 두피인들의 선호도 연구」, 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위논문, 2011.
- 안용철, 「지각된 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 조사」, 한양대학교 경영대학원 석사학위논문, 1986.
- 안철우, 「미용실 근로자의 직무만족에 관한 연구」, 경일대학교 대학원 석사학위논문, 2006.
- 오세옥, 「미용산업 종사자의 직장환경과 직무만족도가 고객서비스에 미치는 영향 -미용실과 두피관리실을 중심으로-」 서경대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- 유현심, 「탈모인들의 가발착용과 관리실태 및 인식에 관한 연구」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, 2010.

- 윤수용, 「뷰티살롱 종사자의 직무특성 요인과 성과에 관한 연구」, 부경대학교 경영대학원 석사학위논문, 2001.
- 이기국, 「룸서비스 직원의 직무특성에 따른 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문, 2004.
- 이미옥, 「일반병동 근무자와 특수병동 근무자의 대처전략, 직무만족도, 이직의도에 관한연구」, 가천의과학대학교 간호대학원 석사학위논문, 2006.
- 이정립, 「헤어 미용 직업의 이직에 영향을 미치는 요인 분석」, 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문, 2007.
- 장미희, 「탈모고객에 대한 가발착용 및 헤어코디네이션에 관한 연구」, 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 2002
- 장미희, 「탈모여성 암환자의 가발착용이 삶의 질에 미치는 영향」, 고신대학교 대학원 석사학위논문, 2008
- 장수만, 「미용학적 접근에 의한 탈모 및 가발에 관한 연구」, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 2006
- 정송이, 「미용종사자의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향」, 서경대학교 경영대학원 석사학위논문, 2011.
- 정현성, 「미용실 종사자의 직무만족도와 이직의사에 관한 연구」, 대구한의대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
- 정현진, 「가발착용 요인의 사적연구」, 경희대학교 대학원 석사학위논문, 2005
- 조원유, 「내·외향적 성격유형과 이직성향의 관계에 미치는 직무만족의 매개역할」, 홍익대학교 교육대학원 석사학위논문, 2005.
- 진병운, 「미용사의 직무 만족도와 근무환경이 이직의도에 미치는 영향 : L프랜차이즈 미용실 중심으로」, 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문, 2007.
- 최만중, 「탈모에 따른 가발착용에 관한 기술적 연구」, 한남대학교 사회문화과학대학원 석사학위논문, 2004
- 최미옥, 「동양과 서양의 시대 흐름에 따른 가발 형태 및 문화사적 의

- 미」, 서경대학교 대학원 석사학위논문, 2008
- 최우석, 「미용산업 조직구성원들의 직무만족 결정요인에 관한 실증적 연구」, 산업경제연구, 21(2), 2008.
- 한미란, 「시대적 배경에 따른 가발의 변천과 현대의 사용되는 특징연구」, 남부대학교 산업정책대학원 석사학위논문, 2006
- 한현주, 「조직문화에 따른 리더십 유형에 관한 연구-미용산업을 중심으로」 부산외국어대학교 대학원 석사학위논문, 2007.

3. 국외문헌

- Annet Mieske, 1995 Hair & Beauty management」, Longman. W. J. Stanton, Fundamentals of Marketing, 7th ed., Mcgraw-Hill, 1995 : 486.
- Bateman T.S.. & Strasser S.A.. 1983. A cross-lagged regression test of the relationship between job tension and employee satisfaction, Journal of Applied Psychology, 68(7) : 439-445.
- Beatty R.W., & Schnier C.B., 1981. Administration : An Experimental skill building approach, New York : Addison-Wesley Publishing Company : 45.
- Hackman J. R., & Oldham R. G., 1975. Robert Jason, and kenneth Purdy ; A New Strategy for Job Enrichment C.A, Management Review, 17(4) : 58.
- _____, & Lawler E.E., 1983. Employee reactions to job characteristics, Journal of Applied Psychology Monograph, 55(4): 259-286.
- Herzberg F., Mausner B., & Syndrman B.B., 1959. *The Motivation to Work*, New York : John Wwiley & Sons : 27-37.
- Lewis L.E., 1966. The Design of Jobs Industrial Relation, January :

21-45.

Locke, Edwin A., 1976. The Nature and causes of Job satisfaction
handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand
McNally : 21-25.

Lyman. W. Porter., & M. Steers Richard, 1973. Organization, Work and
Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, Psychol
Bul 80 : 231.

McCormick E.S., & Hgen D., 1980. Industrial Psychology, 7th ed. New
Jerse Prentice-Hall, : 273.

Reitz H.J., 「Behavior in Organizations, Homewood illinois R,D Irwin,
Inc. : 1981.

Smith H.C., 1995. Psychology of Industrial Behavior, Mcgaraw-Hill :
114-115.

Thorsteinson T., 2003. Job attitudes of part-time vs. Full-time workers
; a meta-analytic review, Journal of Occupational and
Organizational Psychology, 76(5) : 151-177.

Werther W.B., & Davis K., 1982. Personnel Management and Human
Resources. Mcgraw-hill inc. New Your : 171.

4. 기타자료

화장품 신문, 2003, 12.29

<http://dailycosmetic.com>, 2011.08.03

【부록】 설문지

가발관리사의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

안녕하십니까?

본 설문지는 “가발관리사의 직무특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향”이라는 석사 학위 논문의 기초 자료를 조사하기 위해 작성된 것입니다.

본 조사에 포함된 설문은 옳고 그른 정답이 있는 것이 아니므로 직무와 관련하여 느끼신 바를 솔직하고 정확하게 답변해 주시면 감사하겠습니다. 응답해 주신 내용은 연구목적 이외의 용도로는 일체 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 도와주시는데 대해 감사드리며, 귀하의 안녕과 번창하심을 기원합니다.

2011년 7월

한성대학교 대학원 석사과정

연구자 : 여창호

문의 : 010-4320-4284

지도교수 : 최근희 교수님

* 해당항목에 체크해 주십시오

I. 직무특성

* 기술다양성

(과업을 수행하는데 요구되는 활동, 기능, 재능 등의 다양성정도)

번호	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나의직무는 다양한 기술과 능력이 필요하다	①	②	③	④	⑤
2	나의직무는 전문적인 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
3	나의직무는 단순하지 않고 다양한 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 다양한 업무는 현재 나의직무와 관련되어 있다.	①	②	③	④	⑤

* 과업정체성

(과업이 어떻게 돌아가는지 파악하고, 일부분이 아니라 전체를 완성하도록 허용되는 정도)

번호	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
5	현 직장에서의 나의업무를 이해하고 있다	①	②	③	④	⑤
6	내가 담당하는 업무는 한부분이 아니라 전체를 수행하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 시작한 업무를 마칠때까지 계속해서 참여하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나의업무는 시작에서 끝마무리까지 모두 내가 책임지는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤

*** 과업중요성**

(조직내외에서 인식되는 직무의 중요성 정도)

번호	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
9	현 직장에서 나의업무는 나의능력을 필요로 할 때가 많다	①	②	③	④	⑤
10	내가 맡은 업무가 잘못되면 직장에 큰 손실을 끼친다.	①	②	③	④	⑤
11	내가 하는 일은 동료들의 일과도 관련이 많다.	①	②	③	④	⑤
12	나의 업무를 타인이 중요하게 여긴다고 본다.	①	②	③	④	⑤

*** 자율성**

(계획하고 일정을 세우는 작업절차를 결정하는 자유가 주어진 정도)

번호	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
13	나의업무는 도움없이 혼자서 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나의 업무에 대해 상사는 많은 재량권을 부여한다.	①	②	③	④	⑤
15	나의 업무수행방법과 절차의 결정이 비교적 자유로운 편이다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 다른 사람의 간섭없이 일을 한다.	①	②	③	④	⑤

*** 피드백**

(자신이 수행한 작업의 결과에 대해 직접적이고 분명하게 알 수 있는 정도)

번호	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
17	나는 업무수행과정에서 잘 처리되지 못한 부분을 찾아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18	업무가 끝나면 결과가 잘 되었는지 여부를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
19	상사나 동료들은 내가 업무를 얼마나 잘 수행하고 있는지에 대하여 알려준다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 업무수행에 관련하여 능력 향상의 기회가 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 직무만족 정도에 관한 설문

번호	문 항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 현재의 직업에 대해 만족하고 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 현재의 직업에 대해 긍지를 느낀다	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 사람에게 나의 직업에 대해 자랑스럽게 말한다.	①	②	③	④	⑤
4	직업선택의 기회가 다시 주어지더라도 현재와 같은 직업을 선택하겠다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 이직의도에 관한 질문

번호	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 지금의 직장보다 더 좋은 조건을 제시하는 직장이 있다면 현 직장을 미련없이 떠나겠다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 발전과 장래를 위해서 직장을 옮기고 싶은 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 직장을 찾기 위해서 이직하려고 시도한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 다른 직장으로 이동하기 위해 그 직장의 담당자와 접촉하거나 계약을 체결한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 특별한 사정이 없는 한 현 직장에서 계속 근무를 원한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 일반적 특성

1. 성 별 ① 남자 ② 여자
2. 연 령 (세)
3. 학력은?
① 고졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원 이상
4. 현재의 결혼유무는? ① 미혼 ② 기혼
5. 총 미용산업 근무 경력?
① 1년미만 ② 1년이상-5년미만 ③ 5년이상-10년미만
④ 10년이상-15년미만 ⑤ 15년이상

6. 귀하의 현 근무지는 어디입니까?

- ① 미용실 ② 두피·모발 관리센터 ③ 가발회사 ④ 기타

7. 현 근무지의 종사자 수는 몇 명입니까?

- ① 2명미만 ② 2명이상-5명미만 ③ 5명이상-8명미만
④ 8명이상-11명미만 ⑤ 11명이상

8. 가발관리사 근무경력?

- ① 1년 미만 ② 1년이상-5년미만 ③ 5년이상-10년미만
④ 10년이상-15년미만 ⑤ 15년이상

9. 현재 직장 근속년수는?

- ① 1년미만 ② 1년이상-5년미만 ③ 5년이상-10년미만
④ 10년이상-15년미만 ⑤ 15년이상

10. 가발관리사로 귀하의 이직 횟수는?

- ① 0번(첫 직장) ② 1번 ③ 2번 ④ 3번 ⑤ 4번 이상

11. 귀하의 월 평균 급여 수입은?

- ① 100만원미만 ② 100만원이상-200만원미만
③ 200만원이상-300만원미만 ④ 300만원이상-400만원미만
⑤ 400만원이상-500만원미만 ⑥ 500만원이상

12. 귀하의 직위는 무엇입니까?

- ① 원장/사장 ② 실장 ③ 이사 ④ 과장
⑤ 스타일리스트(패션가발을 스타일만 손질해 주는 사람)
⑥ 가발관리사(이미 사용하고 있는 가발의 손질과 너팅을 하는 사람)
⑦ 디자이너(두상에 맞추어 본도 뜨고 가발을 맞춰 주고, 가발 손질도 해주는 사람) ⑧ 기타()

13. 귀하의 근무지에서의 고객 관리 유형은?

① 1인 책임제 ② 업무별 세분화 ③ 기타()

13-1. 13번 문항에서 고객관리 유형이 업무별 세분화라면 어떻게 나뉘는지 써주세요()

♠설문에 응해주셔서 감사합니다.♠

HANSUNG UNIVERSITY

응해주셔서 감사합니다.♠

ABSTRACT

The Effects of the Wig Expert's Job Characteristics on Job Satisfaction and Turnover Intention

Yeo, Chang Ho

Major in Hair Design

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

The wig industry of our country have been well-known for wig exporting since 1900, and in the 2000s, it has been continuously growing as an accessory and not just the product itself as a wig.

While the growth progressed, the increase in the turnover rate of the wig experts, the lack of the experts' sociality due to concealing their jobs, and the dissatisfaction of their work have been arousing conflicts.

Accordingly, this research has been done in order to investigate the methods to improve work environment and decrease turnover rate by recognizing the characteristics of the wig experts job, and by studying the effects of job satisfaction and turnover rate it has on the job nature. And these are the following results.

1. Most of the wig experts were women at their 30s, and their educational background was highschool, mostly married. Their career at the beauty industry were 5 years, and currently they appeared to be working at beauty salons, and wig companies. It has been founded that

the number of workers at the place of work were mostly 2-4, the career as a wig expert 1-5 years, and they have been working at their work spot for 1-5 years. The wig experts who have answered this survey have had the wig company as their first work place, and they haven't changed their jobs. Customer management was run by one person, and most of them were the directors or the president.

2. The job characteristics of a wig expert were accordingly, work identity, technique diversity, work importance, autonomy, and feedback. Most wig experts were satisfied with their jobs and they had a low intention of changing their jobs.

3. For the hypothesis, "the job characteristics of a wig expert will affect their job satisfaction", it has been studied that an increase in technique diversity, job importance, autonomy, and feedback led to higher job satisfaction.

4. For the hypothesis, "the job characteristics of a wig expert will affect their turnover rate intention", it has been studied that an increase in autonomy, feedback, and job importance led to lower turnover rate intention.

5. For the hypothesis, "the job satisfaction of a wig expert will affect their turnover rate intention", it has been studied that an increase in job satisfaction led to lower turnover rate intention.

Therefore, this research has come to a conclusion that the higher the technique variety, knowledge, ability, confidence, responsibility, and

pride, which is the job characteristics of a wig expert, the more satisfied they are in their jobs. This satisfaction also impacts the decrease of the turnover rate.

Furthermore, this conclusion could be the basis of improving the wig experts' job environment, and help decrease the turnover rate.

