



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

피부미용사의 근로생활의 질이
직무만족과 삶의 질에 미치는 영향



한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

김민주

석사학위논문
지도교수 김도연

피부미용사의 근로생활의 질이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향

The Influence of Quality of Work Life on the Job
Satisfaction and Quality of Life of Skin Specialist



HANSUNG
UNIVERSITY

2018년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

김민주

석사학위논문
지도교수 김도연

피부미용사의 근로생활의 질이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향

The Influence of Quality of Work Life on the Job
Satisfaction and Quality of Life of Skin Specialist

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한성대학교 예술대학원

뷰티예술학과

뷰티에스테틱전공

김민주

김민주의 예술학 석사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일



심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

피부미용사의 근로생활의 질이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원
뷰 티 예 술 학 과
뷰 티 에 스 테 틱 전 공
김 민 주

본 연구에서는 피부미용사의 근로생활의 질(QWL)이 직무만족(job satisfaction)과 삶의 질(QOL)에 미치는 영향에 대해 실증연구를 하였다. 여성 피부미용사를 대상으로 QWL과 직무만족 및 QOL에 대한 현황을 파악하고, 연구변인들 간의 구조적 관계를 검정하였으며, 요인들 간의 인과관계를 규명하였다.

본 조사는 2018년 8월 29일부터 2018년 9월 17일까지 이루어졌고, 배포된 설문지 중 총 493부를 수거하여 456부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 자료의 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 기술적 분석을 하였고, AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 적합성 검정과 구조방정식모델의 추정을 진행하였다.

첫째, 측정변인인 QWL, 직무만족, QOL 각각의 타당성 및 신뢰성을 알아본 결과, QWL은 5개, 직무만족은 2개, QOL은 3개의 요인으로 분류되었다. 신뢰도계수는 QWL이 0.832 이상, 직무만족이 0.897 이상, QOL이 0.826 이상으로 나타났다. 확정 요인분석(CFA)을 실시하고 적합도를 평가한

결과, 각 요인마다 최소 5개에서 최대 8개의 적합지수가 적정수준으로 나타나 각 요인을 구성하는 척도가 적절하다는 것이 증명되었다.

둘째, 연구변인들 간의 상관관계를 검정한 결과, 상관계수(r)가 ± 1 인 관계는 나타나지 않았으므로 변인들을 구성하는 요인들 간의 판별타당성이 충족되었다.

셋째, 연구변인들 간의 구조적 관계를 검정한 결과, 적합지수 9개 중 6개가 적정수준으로 나타나 본 연구에서 설정한 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하였다.

넷째, QWL이 직무만족에 미치는 영향을 알아본 결과, QWL 중에서 ‘복리후생, 직무 적합성, 인사 공정성, 고용 불안’ 요인이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, QWL이 QOL에 미치는 영향을 알아본 결과, QWL 중에서 ‘복리후생, 조직 효율성, 고용 불안, 인사 공정성’ 요인이 QOL에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 직무만족이 QOL에 미치는 영향을 알아본 결과, 직무만족의 ‘업무만족, 업무환경만족’ 요인 모두 QOL에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 연구변인들 간의 구조적 관계에서 조사대상자의 일반적 특성을 조절변수로 사용하여 효과를 살펴본 결과, 결혼 상태와 소득수준에 따라 연구변인들 간의 구조적 관계가 같지 않은 것으로 나타났다.

이상을 종합하면 직무자체가 본인의 적성과 능력에 적합할수록 업무에 대한 만족도가 높아지고, 자기효능감과 자아존중의 확립으로 생활만족과 정서에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 QWL은 직무만족을 높이고, QOL을 향상하는데 중요한 역할을 하며, 피부미용사의 인적자원관리의 효율성 제고를 위한 정립방안으로 QWL 개선의 필요성을 시사한다.

【주요어】 피부미용사, 근로생활의 질, 근무환경, 직무만족, 삶의 질, 생활만족

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 필요성	1
제 2 절 연구의 목적 및 구성	3
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 근로생활의 질(QWL)의 개념과 구성요인	4
1) QWL의 개념	4
2) QWL의 구성요인	12
제 2 절 직무만족의 개념과 결정요인	7
1) 직무만족의 개념	7
2) 직무만족의 결정요인	8
제 3 절 삶의 질(QOL)의 개념과 측정	2
1) QOL의 개념	27
2) QOL의 측정	31
제 3 장 연구방법	37
제 1 절 연구문제	37
제 2 절 자료의 수집방법	9
제 3 절 조사도구 및 설문지 구성	4
제 4 절 자료의 분석방법	2
제 4 장 결 과	44
제 1 절 조사대상자의 일반적 특성	4

제 2 절 측정도구의 타당성과 신뢰성 검정	74
1) QWL의 타당성과 신뢰성 검정	74
2) 직무만족의 타당성과 신뢰성 검정	25
3) QOL의 타당성과 신뢰성 검정	5
4) 변인들 간의 판별타당성 검정	95
제 3 절 연구변인들 간의 구조적 관계 검정	66
제 4 절 연구변인들 간의 구조적 관계에서 조사대상자의 일반적 특성의 조절효과	63
1) 연구변인들 간의 구조적 관계에서 결혼 상태의 조절효과	36
2) 연구변인들 간의 구조적 관계에서 소득수준의 조절효과	76
제 5 장 결론 및 제언	74
제 1 절 결 론	74
제 2 절 제 언	77
참 고 문 헌	78
부 록	86
ABSTRACT	90

표 목 차

[표 2-1] QWL의 정의	6
[표 2-2] 직무만족의 정의	91
[표 2-3] 직무만족의 영향요인	52
[표 2-4] QOL의 정의	3
[표 2-5] EIU의 QOL 변수	3
[표 2-6] 국민 QOL 세부 지표체계	53
[표 3-1] 조사도구 및 설문지 구성	14
[표 4-1] 조사대상자의 일반적 특성	64
[표 4-2] QWL의 차원	9
[표 4-3] QWL의 타당성과 신뢰성 검정 결과	15
[표 4-4] 직무만족의 차원	35
[표 4-5] 직무만족의 타당성과 신뢰성 검정 결과	45
[표 4-6] QOL의 차원	5
[표 4-7] QOL의 타당성과 신뢰성 검정 결과	75
[표 4-8] 왜도와 첨도를 이용한 일변량정규성 검정	85
[표 4-9] 변인들 간의 상관관계 검정	95
[표 4-10] 추정된 연구변인들 간의 경로계수	16
[표 4-11] 결혼 상태별 연구변인들 간의 구조적 관계	46
[표 4-12] 결혼 상태별 연구변인들 간의 구조적 관계 비교	66
[표 4-13] 소득수준별 연구변인들 간의 구조적 관계	86
[표 4-14] 소득수준별 연구변인들 간의 구조적 관계 비교	07

그 립 목 차

[그림 2-1] QWL 밸리 확산 추진기간	01
[그림 2-2] QWL 수준향상의 결과	11
[그림 2-3] Szilagy & Wallce의 구성요인	51
[그림 2-4] 국민 QOL 측정을 위한 분석틀	43
[그림 3-1] 연구모형	73
[그림 4-1] 수정된 연구모형	06
[그림 4-2] 연구모형 검정 결과	26



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성

현대인들은 직장에 높은 가치를 두고 직장생활과 사생활의 경계가 모호했던 일 중심적인 삶보다 자신의 만족이나 가족과 함께 하는 개인의 삶에 더 중요한 가치를 부여하고 있다. 이런 가치의 변화는 직장의 발전과 인정을 받기 위해 과도한 업무를 처리하고 야근을 하거나 회식을 하는 것이 더 이상 개인의 만족이나 가치가 아니라는 인식으로 나타나고 있다. 요즘 직장은 자신의 재능을 발휘하여 인정받고, 능력에 맞는 보상을 받으며, 성취감과 보람을 통한 자아실현으로 인간다운 삶을 영위하는 곳으로 여겨지고 있다.

자신의 생활을 가꿀 수 있는 저녁이 있는 생활을 선호하고 현재의 행복에 투자하는 율로(You Only Live Once: YOLO)¹⁾ 생활을 추구하는 현상이 나타나고 있는 것이다. 이를 반영하듯 정부는 국민 삶의 질(Quality Of Life: QOL) 향상을 위해 주5일제와 근무시간 단축을 차등 적용하여 시행하고 있다. QOL이란 일과 생활의 균형에서 삶의 전반적인 상황이나 경험들에 대해 개인이 인지하는 상태의 주관적 평가로 현재의 행복감 정도를 나타낸다. 직장 생활을 더 이상 경제활동의 도구가 아닌 인간의 QOL을 높일 수 있는 측면에서 중요성을 찾아야 된다.

이처럼 현대인들은 직장생활과 사생활의 균형을 맞추기 위해 근로생활의 질(Quality of Working Life: QWL)이 높아지길 바라고 있다. QWL의 향상은 스스로 열심히 일하도록 동기를 부여해주고, 자신이 속한 조직에 기여하며, 일에 대한 보람과 성취감으로 삶의 즐거움을 이루게 한다는 점에서 직무 만족과 QOL과도 밀접한 관계를 가진다.

피부미용 산업의 현실은 이런 사회적 변화를 외면한 채 여전히 낮은 임금

1) 현재의 행복을 중요하게 여기며 생활하는 사람, 또는 그런 무리.

과 긴 근로시간을 당연히 생각하는 기존의 경영방침을 고수하고 있는 곳이 대부분이다. 열악한 복리후생제도, 근무환경, 고단한 육체노동과 감정노동으로 인한 스트레스가 높아 이직률은 점점 증가할 뿐 아니라 기술을 제대로 배우기도 전에 포기해버리는 경우가 빈번하게 발생하고 있다.

피부미용서비스는 전문 지식과 숙련된 기술을 요하는 직업으로 피부미용사의 태도와 노력이 서비스의 질을 결정하게 되고, 고객의 만족을 이끌어내므로 인적 자원을 바탕으로 한 대표적인 서비스 산업이라 할 수 있다. 서비스 산업이 인적의존도가 높다는 특성을 감안해 볼 때, 인적 자원을 어떻게 관리하느냐는 앞으로 피부미용 산업의 더 큰 발전에도 영향을 미칠 것이다.

피부미용사의 QWL을 높여 직무에 만족하게 되면 고객에게 양질의 서비스를 제공할 것이고, 고객과의 상호신뢰를 높여 근무지에 기여할 것이며, 궁극적으로는 피부미용사 개개인의 생활 만족도를 높이는 요인으로 작용하게 될 것이다.

전문적 기술을 갖춘 인재를 양성하고 피부미용사의 사회적 인식을 높이기 위해서 QWL의 향상이 직무만족과 QOL에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 실증연구가 필요하다.

그러나 지금까지의 선행연구를 보면 항만하역 근로자, 치위생사, 조리사, 호텔 종사자, 중등학교 교사와 영업사원 등을 대상으로 한 QWL의 연구가 대부분이었고, QWL이 직무만족, 직무몰입, 고객지향성, 이직의도 및 건강상태 등의 변인 간의 관계를 규명하는 연구들만 이루어졌다.

본 논문에서는 피부미용사들을 대상으로 QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적 관계와 인과관계를 분석하려고 한다. 이를 통해 피부미용사의 인적자원관리의 효율성을 높여줄 수 있는 QWL의 기초자료를 제시하고 직무가 QOL을 결정하는데 미치는 중요성에 대해 알아보고자 한다.

제 2 절 연구의 목적 및 구성

본 연구의 목적은 피부미용사의 QWL과 직무만족 및 QOL에 대한 현황을 파악하고 이들 간에 구조적 관계를 분석하여, 피부미용사의 QWL이 직무만족과 QOL에 미치는 영향과 직무만족이 QOL에 미치는 영향에 대해서 조사하는 것이다. 이를 통해 직업과 일에 대한 가치를 재정립하고 피부미용사의 QWL과 QOL을 개선할 수 있는 기초자료로 제공하여 인적자원관리에 도움이 될 것으로 여겨진다.

실증연구를 위해 논문은 다음과 같이 구성하였다.

제 1 장에서는 연구의 필요성과 목적에 대해서 서술하였고, 연구의 범위를 구성하였다.

제 2 장에서는 선행된 연구와 관련문헌을 통해 이론적 기틀을 마련하고, 연구변인들의 정의를 정리하였다.

제 3 장에서는 연구를 위한 연구모형과 연구문제를 제시하고, 자료의 수집 방법과 설문지 구성방법 및 자료의 분석방법을 서술하였다.

제 4 장에서는 실증분석을 하고, 결과를 도출하였다.

제 5 장에서는 연구전체를 요약하고, 결론을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 근로생활의 질(QWL)의 개념과 구성요인

1) QWL의 개념

근로생활의 질(Quality of Working Life: QWL)은 산업화 사회에서 잃어버린 인간성을 회복하기 위한 목적으로 근무만족의 수준향상과 근로자 환경의 민주화를 통해 근로생활에서 구성원 각자에게 일을 통한 인생의 보람과 희망을 명시하려는 움직임에서 시작된 운동이다.²⁾

QWL이란 용어는 1961년 데이비스(Davis)³⁾에 의해 처음 사용되었고, ‘근로생활의 질’ 혹은 ‘근로생활의 보람’이란 의미로 ‘Quality of Working Life’라는 영어식 표현이 가장 많이 쓰이며, 이와 유사하게 ‘노동의 인간화’란 의미로 ‘Humanization of Work Life’라는 용어가 자주 쓰인다. 또한 일본에서는 ‘Hatarakigai(働きがい:일의 보람), Ikigai(生きがい:사는 보람)’의 용어가 사용되고 있고, 우리나라에서는 ‘보람의 일터’라는 명칭으로 처음 사용되었다.⁴⁾

일반적으로 QWL은 협의의 개념으로써 경영자 측면이 아닌 근로자 측면에서 접근하는 방법으로 참여문제의 해결(participative problem solving), 업무환경 개선(improvement in the work environment), 직무의 재구조화(work restructure), 혁신적인 보상체계(innovative reward system), 그리고 업무향상(job enrichment) 등의 전략을 말한다. 조직구성원 개개인의 QWL을 높일 뿐

2) 하은희. (2003). 비정규직 여성 근로자의 근로생활의 질 구성요인에 관한 연구. 부산대학교 대학원 석사학위논문, p. 18.

3) Davis, L. E. (1997). Enhancing the Quality of Working Life. International Labor Review, Vol. 116(11), p. 53.

4) 김중희. (1997). 호텔종사원의 근로생활의 질(QWL)이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문, pp. 13-14.

만 아니라 조직체의 성과향상과 사회의 안전 및 발전을 도모하려는 포괄적인 노력이라고 볼 수 있다.⁵⁾

QWL을 외재적인 측면에서 작업과 작업환경으로 정의하는 학자들은 바람직한 QWL 환경은 종업원들에게 매력적이고, 종업원들을 육성 및 개발시키며, 적절한 소득과 공정한 대우 및 안전한 작업장 제공 등의 조성을 강조하고 있다. 내재적인 측면에서 종업원의 만족과 관련하여 정의하는 학자들은 QWL을 직무만족과 함께 종업원들의 참여, 건강, 자존 및 발전을 포함한 복지와 행복이라 정의하고, 조직과 그 종업간의 경제적·사회적·심리적 관계로 파악하고 있다.⁶⁾

이들의 공통적인 요점은 QWL의 기본을 근로생활의 객관적 조건을 개선하면서 근로자의 주관적 상태도 개선하려는데 초점을 두고 있으며, 직무만족보다는 광범위한 개념으로 이해된다. 직무만족이 조직구성원 개인에게 초점을 둔 구체적인 내용이라면 QWL은 개인, 집단, 관리과정 그리고 조직 구조를 모두 포함하는 개념이라고 할 수 있다.⁷⁾

선행된 연구에서의 정의를 살펴보면 다음 [표 2-1]과 같다.

-
- 5) 김명희. (2009). 서울지역 호텔 여성 조리사의 근로생활의 질 분석. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, pp. 7-8.
 - 6) 김응수. (2008). 근로생활의 질(QWL)과 노동조합주의가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원 박사학위논문, p. 24.
 - 7) 권수진. (2007). 치위생사 근로생활의 질(QWL)이 조직몰입에 미치는 영향. 고신대학교 대학원 석사학위논문, p. 4.
 - 8) 최종태. (2001). 『현대 인사관리론』. 서울: 박영사, p. 284.
 - 9) 추헌. (1995). 『경영조직론』. 서울: 박영사, p. 758.

[표 2-1] QWL의 정의

연구자(년도)	정 의
최종태 (2001) ⁸⁾	직무만족의 수준향상과 근로환경의 민주화를 통해 노동생활에 있어 인간성을 회복하는 것
추 헌 (1995) ⁹⁾	작업장의 분위기를 변화시켜 근로자로 하여금 자기가 근무하는 조직에 대하여 기여하고 보람을 찾고자 하는 것
Mirvis (1984) ¹⁰⁾	종사원들의 직장생활에 미치는 작업의 특성과 작업환경을 포함하는 것
Albrecht (1983) ¹¹⁾	그 조직의 구성원으로서 직원들이 지각하고 있는 조직의 모든 측면에 관한 질
Nadler & Lawler (1983) ¹²⁾	QWL에 관한 정의를 내린다는 것은 애매모호하기 때문에 QWL을 명확하게 평가하고 정의를 내리는 일
Seashore (1980) ¹³⁾	경영자와 종업원간의 공동 의사결정과 협력 및 상호존중을 구축하는 과정
Hackman & Shuttle (1980) ¹⁴⁾	작업의 구성원들이 작업조직 내에서 경험을 통해 중요한 개인적 욕구를 충족시킬 수 있는 정도
Glaser (1980) ¹⁵⁾	조직의 모든 근로자가 적절한 커뮤니케이션을 통해 그들의 직무 설게나 일반적인 작업환경에 대해 발언권을 가지는 하나의 현상
Walton (1973) ¹⁶⁾	직무와 관련된 자신의 신체적 안녕에 대해 근로자가 느끼는 주관적 인상으로 근로현장에서 겪는 인간체험의 질

10) Mirvis, P. H. & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. J ournal of Occupational Behavior, Vol. 5, pp. 198-200.

11) Albrecht, K. (1983). Organization Development: A Total Systems Approach to Positive Change in Any Business Organization. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, pp. 32-47.

12) Nadler, D. A. & Lawler III, E. E. (1983). Quality of Working Life: Perspective and Direction. Organization Dynamics, p. 20.

13) Seashore, S. E. (1980). Defining and Measuring the Quality of Working Life: A Simplified Approach, in Szilagyi & Wallace (Eds.), OBP. Good Year Publication Co, pp. 48-62.

14) Hackman, J. R. & Suttle, L. (1980). Improving Life at Work. Good Year, pp. 12-19.

15) Glaser, E. M. (1980). Productivity Gains Through Work Life Improvement, Personnel. p. 72.

16) Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. Sloan Management Review, Fall, Vol. 15(1), pp. 12-20.

서비스 직종 종사자를 대상으로 연구한 QWL의 정의를 보면, 이용로¹⁷⁾는 QWL을 “조직에 속해있는 직원이 내·외적의 근무환경 개선을 통한 근로조건 의 향상 및 조직에 기여하여 보람을 찾는 전반적인 활동”으로 정의하였다.

박영빈¹⁸⁾과 임형철¹⁹⁾은 QWL을 “호텔직원이 처한 근무 내·외적 환경을 포함하는 것으로 종사자로 하여금 자기가 근무하는 호텔에 대해 기여하고 일 하는 보람을 찾게끔 하는 것”으로 정의하였다.

박삼화²⁰⁾는 QWL을 “조직과 그 종업원 간의 경제적·사회적·심리적 관계에 따라 결정되며 구체적으로는 종업원이 직장생활에서 경험하는 다양한 욕구만 족”으로 정의하였다.

결국 QWL은 일에 대한 즐거움을 통해 스스로가 열심히 일하도록 동기를 부여해주는 것으로, 직무만족 및 QOL과 밀접한 관계가 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 이상의 내용을 종합하여 QWL을 ‘피부미용사의 직무와 내·외적 근무환경을 모두 포함하는 것으로 상호존중을 통해 조직에서 정당하게 누릴 수 있는 것을 구축해가는 과정으로 자신이 속한 조직에 기여하고, 일에 대한 보람과 성취감으로 삶의 즐거움을 이루게 하는 것’이라고 정의한다.

17) 이용로. (2013). 호텔 도급직원 근로생활의 질이 이중몰입 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향. 경 기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, p. 34.

18) 박영빈. (2011). 호텔조리종사원의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문, p. 7.

19) 임형철. (2014). 호텔 식음료 종사원의 심리적 계약위반이 고객지향성에 미치는 영향, -직장생활의 질(QWL)의 매개효과를 중심으로-. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문, p. 30.

20) 박삼화. (2010). 정서노동이 QWL과 조직성파에 미치는 영향. 동양대학교 대학원 박사학위논문, p. 37.

가) QWL의 생성배경

QWL은 오늘날의 경제적 번영과 노동생산성 상승으로 인한 물질적 풍요의 이면에 내포되어 있는 인간소외 현상의 모순을 극복하기 위한 노력에서 기인하였다.²¹⁾ QWL의 생성배경은 크게 4가지를 들 수 있다.

첫째, 인간성 소외현상의 극복이다. 이윤추구를 목적으로 하는 기업들이 높은 생산성을 위해 경영규모의 거대화, 경영기술 발전, 대량생산 방식, 작업의 세분화와 조직의 관료제 등이 경영의 특징으로 나타나게 되었다. 직무는 짧은 시간 안에 같은 작업을 되풀이하는 반복적인 작업이 되었고, 관료제조직은 복종과 명령관계를 명확하게 하였으며, 개인은 마치 기계처럼 부과된 직무만 충실히 수행하게 되었다.²²⁾ 이로 인해 자신의 개성을 표현할 수 없게 되었고 주관적인 창의력이나 인간적이고 내면적인 관계를 기대하기 어려워졌다. 작업의 산업화와 세분화 및 공식화라는 과정은 근로자에게 비인간화라는 소외현상을 겪게 하였다.²³⁾

둘째, 근로자의 의식변화이다. 산업사회의 발전에 따른 상대적인 실업의 위험 감소, 사회보장제도에 의한 질병과 노후불안으로부터의 해방, 소득상승에 따른 높은 생활수준과 교육의 보급에 따른 노동자 계급간의 혼주(混住)현상은 노동계층의 규범으로부터 벗어나는 자기중심적 노동자를 증가시키는 계기가 되었고, 근로자의 의식변화요인으로 작용하게 되었다.²⁴⁾

셋째, 행동과학적 접근방법의 성과이다. 리커트(Likert)는 팀워크를 바탕으로 상호 신뢰적이고 인간관계 지향적인 참가적 관리방식의 필요성을 주장하며, 근로자 중심적 감독의 중요성을 역설하였다.²⁵⁾ 허즈버그(Herzberg)는 근로환경에 있어서의 동기부여가 개인의 심리적 성장과 정신건강에 미치는 영

21) 이규창. (1983). Quality of Working Life에 관한 연구. 『단국대학교 산업연구소』, 산업연구 제6집, p. 28.

22) 이만규. (2001). QWL과 조직몰입의 관계에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문, pp. 5-6.

23) 정종찬. (1990). 중업원의 QWL향상과 그 영향요인에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문, p. 6.

24) 이만규, 전개논문, p. 7.

25) 박경훈. (2001). QWL과 組織 有効性의 關係에 관한 研究. 경상대학교 경영대학원 석사학위논문, p. 13.

향에 대한 연구에서 일에 만족을 주는 요인과 불만족을 주는 요인이 존재하고 있음을 발견하였다. 만족요인과 불만족요인의 관계를 인간욕구와 관계되는 서로 다른 영역이라 하였다.²⁶⁾

넷째, 참여적 경영문화의 대두와 산업민주주의 사조의 팽배이다. 1960년대 이후 민주시민으로서 권리의식과 발언권을 갖는 ‘참여(participation)’는 선진 공업화 사회에서 전형적인 인적관리의 관행을 민주주의적 방향으로 전환하게 하였다. 사회제도로 입법화된 다양한 사회적, 경제적 가치권의 확대표현이 경영의식에 공동결정과 노사협의회 및 단체교섭 등 산업민주주의 제도의 발전으로 나타나게 되었다. 결과적으로 산업민주주의 제도적 발전은 자유시장제도 속에서 참여문화의 실천을 뒷받침하게 되었으며, 나아가 인간성 소외현상의 극복을 위한 QWL 운동의 촉진제가 되었다.²⁷⁾

나) QWL의 발전

QWL에 대한 인식은 1950년대 영국 타비스톡(tavistock)의 한 연구소의 연구 활동으로 시작하였으며, 기술이 노동자의 신체·심리적 특성에 맞게 개발되어야 한다는 사회정보시스템이론(sociotechnical system theory)에 관한 연구로 이어졌다. 1960년대는 열악한 노동환경이 근로자에게 미치는 영향에 대해 사회적 관심이 높아졌고, 1971년 국제노동기구(ILO)²⁸⁾는 임금이 높은 직업에서도 근로자의 소외와 직무불만이 존재한다고 보고하며, QWL 개선의 필요성을 강조하였다. 1974년 미국 포드재단(ford foundation)²⁹⁾의 후원으로 QWL에 관한 국제회의(international conference on the quality of working life)가 개최되었고, QWL에 관심 있는 사람들의 국제적 네트워크(network)가 형성되면서 전 세계적으로 관심이 높아지기 시작했다.³⁰⁾ 1990년대에는 QWL

26) 유기현. (2000). 『인적자원관리론』. 서울: 무역경영사, pp. 235-236.

27) 이미재. (1991). 勤勞者の 職務満足을 통한 職場生活의 보람(QWL)에 관한 研究. 동덕여자대학교 대학원 석사학위논문, pp. 18-22.

28) 노동자의 노동조건 개선 및 지위 향상을 위해 설치된 국제연합의 전문기구.

29) 미국 국민과 외국인의 학문연구 활동 보조금지원, 환경·자원문제협력, 국제교류를 목적으로 하는 국제적 공익재단.

30) 김수현. (2013). 사용자 특성이 근로생활의 질에 미치는 영향. 인하대학교 대학원 박사학위논문, p. 8.

이 직장의 경계를 넘어 가정 혹은 사회생활과의 상호작용에 의해 결정된다는 인식이 확산되었다. 일과 생활의 조화라는 새로운 개념은 작업조건과 근로시간 및 작업내용의 변화와 같은 근로자들의 직무활동과 관련된 영역을 넘어 사회생활과 가정생활을 포함한 근로자의 전체적인 QOL 향상에 초점을 두었다.³¹⁾

우리나라의 경우 1986년 한국경영자총협회(경총)³²⁾의 주관으로 QWL 활동을 뜻하는 ‘보람의 일터’운동이 일어났으며, 근로자에게 참여의 보람과 성취의 보람 및 대가의 보람을 증가시키는 행동 원칙하에 실시되었다.

정부는 2009년부터 업종고도화 및 구조고도화의 일환으로 QWL 밸리 사업을 추진하였다. QWL 밸리 조성 사업의 범위는 일터, 배움터 그리고 즐길터로 나누어지며, QWL 향상과 청년이 일하면서 배우고 자기의 꿈을 실현할 수 있는 일터를 위한 전략으로 청년들이 일하고 싶은 일터 만들기를 목표로 하고 있다. 즉, 업종고도화 및 노후화된 기반시설의 개선 등을 통해 구조화된 일터, 학습기능이 강화된 배움터, 그리고 복지기능이 강화된 즐길터 실현을 제시하고 있다.³³⁾

정부는 2013년 시범사업이 종료되면 평가에 따라 사업을 확대할 계획을 발표하였다[그림 2-1].³⁴⁾



[그림 2-1] QWL 밸리 확산 추진기간

31) 하은희, 전계논문, pp. 25-26.

32) 1970년 7월 노사문제를 담당하기 위해 설립된 전국적 조직의 사용자 대표기구. 전국경제인연합회(전경련), 대한상공회의소, 한국무역협회, 중소기업협동조합과 함께 소위 '경제5단체'에 속한다.

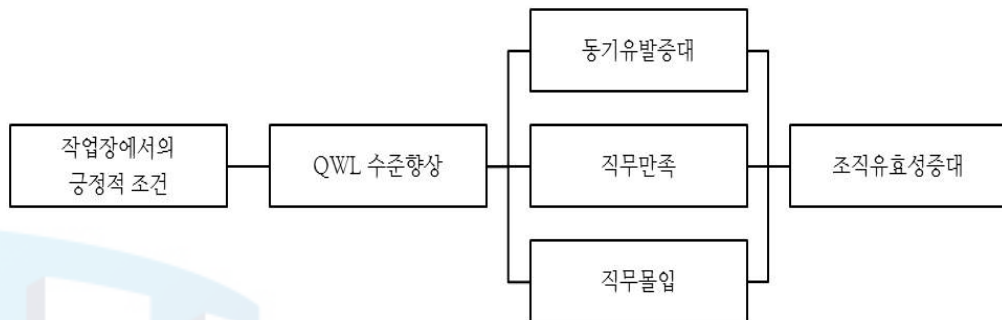
33) 김훈철. (2017). 병원 아웃소싱 근로자의 근로생활의 질(QWL)이 이직의도에 미치는 영향, -조직지원인식, 이중몰입의 조절효과를 중심으로-. 을지대학교 보건대학원 석사학위논문, p. 15.

34) 산업통상자원부. (2013). 제3차 무투회의 산업단지 경쟁력 강화 방안 보고.

다) QWL의 향상

QWL의 향상은 단순히 급여를 많이 주는 것이 아니라 경영자의 윤리의식과 근무환경의 모든 조건이 좋아지는 것을 의미한다.

로울러(Lawler)는 작업장에서의 긍정적인 조건은 동기유발과 직무만족 및 직무몰입의 증대로 조직유효성에 기여한다고 하였다[그림 2-2].³⁵⁾



[그림 2-2] QWL 수준향상의 결과

QWL의 향상은 개인적인 측면과 조직적인 측면 그리고 사회적인 측면에서 긍정적인 효과를 가져 온다. 개인적인 측면에서는 스트레스가 줄어들고, 직무만족과 QOL이 향상되며, 조직에 대한 충성심이 높아진다. 조직적인 측면에서는 결근과 이직률이 감소되어 비용을 줄일 수 있고, 조직의 생산성 및 효과성이 증가하게 된다. 사회적인 측면에서는 국가의 생산성이 향상되고 국민의 QOL이 증진되는 결과를 이룰 수 있다.

QWL 향상이 개인의 능력과 잠재력을 증대시켜 직무만족을 가져다주고, 생산성을 향상시키며, 사회에 긍정적인 효과를 초래한다 하더라도 기업의 측면에서 QWL 수준향상에 투자한 비용보다 효율이 커야지만 지속적으로 관심을 가질 것이다. 구체적인 작업조직을 통해 생산성을 증가시키고 증가된 생산성이 다시 근로자의 QWL을 개선하는 선순환적인 관계가 개념적으로나 제도

35) Baron, R. A. (1983). Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work. Boston: Allyn and Bacon, p. 556.

적으로 정착되어야 한다.³⁶⁾

QWL은 노사관계의 발전과 QOL 향상을 위한 사회적 이슈에서 중요성이 크며, 인적 자원이 핵심역량으로 주목되는 시대를 맞이한 지금 그에 따른 QWL의 중요성은 계속 증가할 것이다.

2) QWL의 구성요인

가) Walton의 결정변수

월튼(Walton)³⁷⁾은 자신의 개인적 관찰, 경험, 가치관 및 인간본성에 근거를 두고 교육정도, 문화, 가족배경, 사회계층, 그리고 성격차이로 인하여 개인마다 QWL에 관한 다양한 선호 차이가 존재한다는 점을 지적하였다.³⁸⁾ 결정 기준의 범위를 직무와 조직과 관련된 제 환경까지 포함하고, 노동현장에서 겪는 인간체험의 질 차원에서 다음 8가지를 제시하였다.

- (1) 적절하고 공정한 보상 : 적절한 소득과 공정한 보상
- (2) 건전하고 안전한 작업장 : 적절한 노동시간과 물리적 작업조건
- (3) 인간능력의 이용과 개발기회 : 자율성, 정보, 다양한 기능, 계획 활동, 일관된 작업 등
- (4) 지속적 성장과 안정을 위한 기회 : 능력개발 및 개발된 능력의 활용 가능성
- (5) 작업조직 속에서 사회적 통합 : 편견으로부터의 자유, 평등, 공동체의식, 대인 개방성, 상향 이동성, 지원적 1차 집단
- (6) 작업조직의 제도화 : 공정성, 정당한 절차, 사생활, 자유로운 표현
- (7) 직장생활과 사생활의 조화 : 일과 생활의 조화
- (8) 근로생활의 사회적 적합성 : 사회적 책임³⁹⁾

36) 하은희, 전계논문, pp. 26-27.

37) Walton, R. E., op. cit., pp. 12-20.

38) 이용로, 전계논문, p. 37.

39) 김수현, 전계논문, pp. 10-11.

나) Seashore의 결정변수

시쇼어(Seashore)⁴⁰⁾는 경영자와 종업원의 제각기 다른 주체의 입장에서 구분하여 세 가지 관점을 제시하였다.

- (1) 근로자의 관점 : 스트레스 감소, 직무만족, 개인의 성장
- (2) 사용자의 관점 : 생산성 향상, 이직·결근·지각감소, 자율성 및 충성심
- (3) 사회적 관점 : GNP(국민총생산)증가, 삶의 만족, 인적자원가치증대, 사회적 용도, 소외감 극복⁴¹⁾

다) Albrecht의 결정변수

알브레히트(Albrecht)⁴²⁾는 QWL의 수준능력을 측정하기 위하여 열 가지를 제시하였다. 또 각 항목을 서열척도로 측정하고 그 합을 계산하여 조직의 건강상태를 판단할 수 있다고 하였다.⁴³⁾

- (1) 직무의 유의미성 : 숙련도와 지식과 잠재능력을 발휘하여 조직의 목표달성에 기여
- (2) 적절한 작업조건 : 직무수행과 관련된 심리적, 육체적 조건을 보다 인간적이고 안정적인 것으로 구성
- (3) 적절한 임금과 부가금(incentive) : 작업에 대한 보상
- (4) 고용안정 : 자신만 원한다면 계속 일을 할 수 있다는 확신
- (5) 능숙한 감독 : 상사의 긍정적이고 능동적이며 지원적인 지도
- (6) 작업과정의 피드백(feed-back)
: 조직의 목표달성에 있어서 개인의 성과에 대한 인정과 칭찬
- (7) 숙련과 책임의식의 성장 및 발전을 위한 기회의 제공
: 다양한 숙련을 개발할 수 있도록 도전적인 작업의 제공
- (8) 승진에 대한 공정한 기회 제공

40) Seashore, S. E., op. cit., pp. 48-62.

41) 이용로, 전개논문, p. 38.

42) Albrecht, K., op. cit., pp. 32-47.

43) 조재근. (2005). 호텔 직원 근로생활의 질(QWL)이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, -일-가족 갈등의 조절효과를 중심으로-. 세종대학교 대학원 석사학위논문, p. 11.

- (9) 긍정적인 조직분위기 : 작업구성이 가치관이나 대인관계 면에서 인간적이고 안정적이며 심리적인 강화를 제공
- (10) 공정성과 정정당한 경쟁 : 인종적, 사회적 요인에 관계없이 모든 근로자에 대한 공평한 대우와 공정성을 제공⁴⁴⁾

라) Szilagy & Wallce의 결정변수

스질라지와 월라스(Szilagy & Wallce)⁴⁵⁾는 이상적인 QWL이란 종업원 욕구, 조직구조, 근로환경, 조직의 유효성, 불만족 요인, 그리고 갈등의 요인을 찾는 것이며, 다음과 같은 업무의 특징을 가질 때 극대화 될 수 있다고 하였다.⁴⁶⁾

- (1) 근로자에게 스스로 자신이 하는 일을 감시하는 책임을 주고 지속적인 감독을 배재할 필요성이 있다.
- (2) 단순한 작업을 반복하는 것보다 다양한 작업이 이루어지도록 업무가 재구성되어야 한다.
- (3) 다른 사람들과 협동 및 상호 작용을 허락하고 필요로 하는 작업상황이 설계되어야 한다.⁴⁷⁾

그들은 QWL의 복잡한 개념을 개인, 집단, 관리과정, 그리고 조직구조 차원의 구성요인을 제시하였다[그림 2-3].⁴⁸⁾

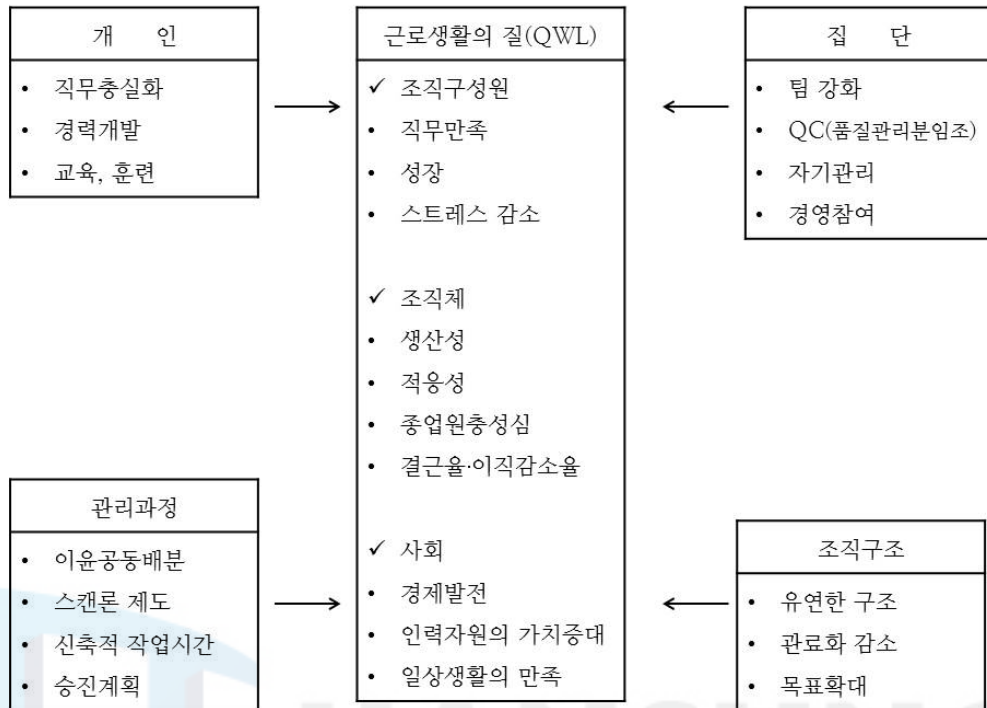
44) 상계논문, p. 12.

45) Szilagy, A. D. & Wallace, M. J. (1987). Organizational Behavior and Performance. 4th ed., Glenview Illinois: Scott. Foreman and Company, p. 683.

46) 김수현. (2013). 전계논문. pp. 11-12.

47) 임형철, 전계논문, p. 33.

48) Szilagy, A. D. & Wallace, M. J., op. cit., p. 683.



[그림 2-3] Szilagyi & Wallace의 구성요인

학자들이 제시한 QWL의 구성요소를 살펴본 결과 보수, 근무환경, 복리후생, 승진, 직장 내 인간관계, 직장생활과 사생활의 조화 및 기업의 사회기여도 등 광범위하고 포괄적이라는 것을 알 수 있다.⁴⁹⁾

본 논문에서는 여러 학자들이 분류한 QWL의 구성요인 중에서 최은경⁵⁰⁾, 정지인⁵¹⁾, 이용로⁵²⁾, 김수현⁵³⁾, 박영빈⁵⁴⁾ 및 조재근⁵⁵⁾ 등 여러 선행연구에서 사용한 ‘Szilagyi & Wallace의 구성요인’을 근거로 해서 피부미용사의 실정에

49) 이만규, 전계논문, p. 18.

50) 최은경. (2017). 향만하역 근로자의 근로생활의 질 관련 변인들 간의 구조모형. 고신대학교 대학원 박사학위논문, p. 26.

51) 정지인. (2016). 조직직원이 고객지향성에 미치는 영향, -근로생활의 질의 매개효과-. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, p. 51.

52) 이용로, 전계논문, p. 103.

53) 김수현, 전계논문, p. 64.

54) 박영빈, 전계논문, pp. 44-45.

55) 조재근, 전계논문, p. 29.

맞게 재구성하였다. 급여 및 복지혜택, 조직관리, 업무자체, 고용상태와 인사
관리의 내용을 포함하는 ‘복리후생, 조직 효율성, 직무 적합성, 고용 불안, 인
사 공정성’ 요인으로 구성하였다.



제 2 절 직무만족의 개념과 결정요인

1) 직무만족의 개념

과거 단일차원의 직무만족(job satisfaction) 개념은 최근에는 전체적 직무 상황에 대한 만족도를 포함하는 다차원적 개념으로 접근하고 있다. 다차원적 직무만족의 개념은 외적만족과 내적만족으로 구분한다. 외적만족은 보상과 승진 그리고 작업환경 등 직무수행의 결과에 따라 부여된 외적가치에 대한 만족감을 의미한다. 내적만족은 직무의 난이도, 중요성, 다양성, 도전감 및 책임감 등 직무 그 자체의 내적가치가 주는 만족감을 의미한다.⁵⁶⁾

직무만족에 관한 연구의 시작은 근로자의 생산성을 향상시키기 위해 필요한 요소를 연구하는 데서 비롯되었다. 1920년대 호손(Hawthorne)의 연구를 계기로 조직구성원들을 작업생산에 좌우하는 작업환경이나 근로조건과 같은 구조적 측면보다는 직무에서 유능하고 중요한 존재의 가치로 보고 조직 전체와 사회적 유대관계가 조직만족에 중요한 요소로 인식되기 시작했다.⁵⁷⁾ ‘호손 효과(hawthorne effect)⁵⁸⁾’는 사람들이 임금뿐만 아니라 다른 목적을 위해 일을 한다는 증거로 작용하며, 학자들이 직무만족의 다른 변인을 연구하는 시발점이 되었다. 테일러(Taylor)는 ‘과학적 경영(taylorism)⁵⁹⁾’이 직무를 수행하는데 가장 효과적인 방법이라고 주장하며, 직무만족 연구에 중요한 영향을 미쳤다. 그 결과 근대적 생산 라인과 시급방식의 변화가 일어났고, 생산성 향상을 불러왔다. 그러나 이러한 환경은 근로자들을 더 빠른 속도로 일하도록 강요하는 부작용을 낳았다. 시간이 지날수록 근로자들이 지치며 불만을 품게 되었고 생산성이 감소하는 현상이 나타났다. 결국 학자들은 직무만족과 관련된 새로운 질문에 직면하게 되었고, 직무만족을 가져오는 효과와 요인 및 수행의 관

56) 이지혜. (2017). 교대근로자의 일과 생활의 균형(WLB) 및 삶의 질에 관한 연구, -직무만족의 매개 효과를 중심으로-. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문, pp. 23-24.

57) 김둘이. (2003). 老人福祉 施設 중사자의 職務満足度에 影響을 미치는 要因에 대한 研究. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문, p. 6.

58) 물리적 환경이 노동자들의 성과에 미치는 영향을 보고자 실시되었던 연구에서 물리적 환경요소보다 자신이 연구대상자라는 인식이 행동에 영향을 미친다는 것.

59) 테일러의 이름 따, 테일러리즘(taylorism)이라고 불린다. 20세기 초부터 주목받은 과업수행의 분석과 혼합에 대한 관리 이론으로 핵심 목표는 경제적 효율성, 특히 노동생산성 증진에 있다.

계에 대한 연구가 광범위하게 이루어졌다.⁶⁰⁾

직무만족은 조직에 대한 연구와 관련되어 가장 많이 사용되는 개념 중의 하나로 경영성과의 대표적인 대리변수의 개념으로 이용되고 있다. 이는 직무만족 요인에 직무자체, 승진 및 임금 등은 직무성과와 높은 관련성이 있는 것으로 분석되기 때문이다.⁶¹⁾

직무만족이라는 표현은 인간의 심리상태를 나타내는 말이기 때문에 명확히 정의하기는 어렵지만, 여러 학자들의 이론에 의하면 개인이 직무에 대해 갖는 태도를 직무만족이라 한다.⁶²⁾

선행된 연구에서의 정의를 살펴보면 [표 2-2]와 같다.



60) 이찬우. (2017). 외국인근로자의 근로조건과 직무만족에 관한 연구, -우즈베키스탄 근로자를 중심으로-. 한국기술교육대학교 IT융합과학경영산업대학원 석사학위논문, p. 24.

61) 김혜영. (2013). 긍정심리자본과 직무만족의 관계에서 커뮤니케이션만족의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, p. 11.

62) 신유근. (1992). 『조직행동론』. 서울: 다산출판사, p. 197.

63) 유중해. (1988). 『현대조직관리』. 서울: 박영사, p. 168.

64) 유기현. (1988). 『조직행동론』. 서울: 무역경영사, p. 178.

65) Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette, M. D. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand Hanally, p. 1036.

66) Price, J. L. (1972). Handbook of Organizations Measurement. Washington: Health and

[표 2-2] 직무만족의 정의

연구자(년도)	정 의
유종해 (1988) ⁶³⁾	고도의 지적, 감정적 성격을 띤 조직참여자들의 근무수행의욕
유기현 (1988) ⁶⁴⁾	타인의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜 갖게 되는 감정적인 상태
Locke (1976) ⁶⁵⁾	개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 긍정적인 감정 상태
Price (1972) ⁶⁶⁾	사회체계내의 구성원들이 체계내의 참여자로서 가지는 긍정적 태도
Porter & Lawler (1968) ⁶⁷⁾	구성원이 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 초과하는 정도
Tiffin & McCormic (1965) ⁶⁸⁾	직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구충족의 강도로써 이는 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태
Smith (1955) ⁶⁹⁾	각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 호악감(好惡感)의 총화 또는 이러한 호악감의 균형상태에서 기인된 일련의 태도
Hoppock (1935) ⁷⁰⁾	노동자가 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼게 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합

Company, p. 156.

67) Poter, L. W. & Lawler III, E. E. (1968). Management Attitudes and Performance, Richard D. Irwin Homewood. IL, p. 31.

68) Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). Industrial Psychology. 5th ed., EngleWood Cliffs: Prentice Hall Inc, p. 354.

69) Smith, H. C. (1955). Psychology of Industrial Behavior. New York: Ayckland: McGraw-Hill Book co, pp. 114-115.

70) Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. New York: Harper & Brothers, p. 47.

이상의 내용을 종합해보면 직무만족은 조직구성원 개개인의 직무에 대한 태도로 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 할 수 있다. 또한 직무수행자가 원하는 것과 실제와의 차이로써 이해되어야 하는 것이며, 개인의 주관적 인식에 의거하여 비교차원에서 결정된다고 할 수 있다.⁷¹⁾

본 논문에서는 직무만족을 ‘자신의 직업에 열정과 자부심을 갖고, 직무를 수행하면서 경험한 전반적인 조건이나 환경에 대해 긍정적인 평가를 하는 정서적 반응’이라고 정의한다.

가) 직무만족의 동기이론

(1) 욕구단계이론(Need fulfillment theory)

매슬로우(Maslow)⁷²⁾는 인간의 욕구에 대해 세 가지 전제에 입각하여 주장하였다.

첫째, 인간은 욕구를 실현하려는 욕구에 의해 행위를 동기화 시킨다.

둘째, 인간의 욕구는 기본적인 욕구에서 최상의 욕구까지 계층적으로 연결되어 있다.

셋째, 인간의 욕구는 낮은 차원의 욕구가 충족되어야만 그 다음의 욕구 차원으로 옮겨갈 수 있다.

이 가정에 따라 인간이 가진 욕구를 계층적으로 분류하여 생리적 욕구의 단계, 안전 및 안정욕구의 단계, 소속 및 애정욕구의 단계, 자존욕구의 단계, 그리고 자아실현욕구의 단계로 이론을 전개하고 있다. 낮은 차원의 욕구가 충족되어 높은 차원의 욕구에 이르면 다시 피드백(feedback)되는 현상을 나타낸다.⁷³⁾ 즉, “행위는 하나의 욕구에 의해 동기화되는 것이 아니고, 각 단계에서

71) 정현희. (2008). 사회복지시설 종사자의 직무환경이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구, -전북·전주지역 사회복지시설을 중심으로-. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문, p. 8.

72) Maslow, A. H. (1943). A theory of Human Motivation. Psychological Review, Vol. 120, pp. 370-396.

73) 이원학. (2015). 보육교사의 개인적 특성 및 근무환경에 따른 직무만족의 차이 연구. 서울기독교대학교 일반대학원 석사학위논문, p. 29.

의 욕구수준은 고정된 것이 아니며, 같은 욕구라도 모든 개인에게 동일한 반응을 유도하지 못한다는 것”⁷⁴⁾을 설명하고 있다.

(2) 비교이론(Comparison theory)

직무만족의 이론 중 가장 인정을 받은 이론이다. 비교이론은 근로자 개인의 주관적인 기준에 현실이 어느 정도 부응하느냐에 따라 근로자의 지각을 비교하여 경험된 결과의 정도라고 가정한다. 직무만족을 개인의 주관적인 기준에 따라 기대수준과 실제 그 직무로 받았다는 것 사이에 생기는 일치정도에 결정된다는 이론이다. 개인의 주관적인 기준을 무엇으로 해야 되는가에 대해 폴트(Port)는 개인의 욕구를 주장하였고, 로크(Locke)는 욕구보다는 개인의 가치를 주장하였으며, 켄달과 헐린(Kendal & Hullin)은 개인의 준거 틀을 주장하였다.⁷⁵⁾ 즉, 직무만족을 개인의 능동적인 평가와 지각으로 설명하고 있다.

(3) 공정성이론(Equity theory)

아담스(Adams)⁷⁶⁾는 사람의 행위가 타인과의 관계에서 공정성을 유지하려는 쪽으로 동기부여가 된다는 것을 전제로 하여 세 가지를 주장하였다.

첫째, 사람은 자신의 투입가치에 대한 산출가치가 같을 때 공정성을 지각하게 된다.

둘째, 경제적, 사회적, 정치적, 법률적 그리고 심리적으로 비교하는 가운데 공정성을 지각하게 된다.

셋째, 불공정한 경우에는 이를 해소하기 위해 심리적인 긴장감과 불안감에 개인의 행동과 동기가 이루어지게 된다.

인간의 행위에 대한 기본적인 가정으로 자신의 투입과 성과 간의 비율이

74) 김중희, 전제논문, p. 37.

75) 이지혜, 전제논문, p. 24.

76) Adams, J. S. (1963). Toward on Understanding of Inequity. Journal of Abnormal and Social Psychological, Vol. 67(1), pp. 422-436.

타인의 비율보다 많으면 과다보상이 되어 죄책감을 느끼고, 적으면 과소보상이 되어 분노의 감정을 일으키게 된다.⁷⁷⁾ 자신이 받은 성과의 비율을 타인과 비교하고 공정한지에 따라 만족여부를 결정하게 된다는 것이다.

(4) 이원화이론(Two-factor theory)

허즈버그(Herzberg)⁷⁸⁾는 직무만족과 직무불만족을 동일한 개념의 양극으로 보지 않고 전혀 다른 원인에 의해 나타난다고 주장하였다.

첫째, 범주의 욕구는 직무를 보다 훌륭하게 수행하도록 하는데 유효한 것이며 성취감, 책임감, 발전성, 인정 및 일 자체 등 직무만족에 영향을 미치는 요인을 동기요인(motivators)이라고 한다.

둘째, 범주의 욕구는 환경에 관한 것이며 회사의 정책, 행정, 급여, 작업조건, 대인관계 및 개인생활요소 등 직무불만족에 영향을 미치는 요인을 위생요인(hygiene factor)이라고 한다.

위생요인의 추구 원인은 동기요인의 결핍 때문이고, 위생요인의 추구현상을 극복하기 위해서는 직무확대와 직무충실화를 통해 동기요인 구축을 위한 직무로 재구성해야 한다는 이론이다. 동기요인에 대한 만족감이야말로 진정한 만족이고, 위생요인에 대한 만족감은 아무리 높거나 훌륭해도 진정한 만족을 줄 수 없다고 보았다. 만족의 반대는 불만족이 아니라 만족이 0인 상태이며, 불만족의 반대 또한 만족이 아니라 불만족이 0인 상태라는 설명이다.⁷⁹⁾

77) 정혜인. (2011). 미용 산업 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문, p. 14.

78) Herzberg, F. (1959). Mausner, B. & Synderman, B. B. The Motivation to work, pp. 52-89.

79) 조서윤. (2014). 피부미용사의 근무환경이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문, pp. 16-17.

(5) 유의성이론(Valence theory)

브룸(Vroom)⁸⁰⁾은 직무만족은 직무와 관련된 과거의 경험에 의한 것이 아니라 미래의 사건에 대한 예견에 의해서 결정된다고 주장하였다. 직무를 통해서 갖게 될 성과들이 지닌 가치의 유의성에 의해 결정된다는 것이다. 성과의 가치가 아무리 크다고 해도 얻을 수 있는 기대가 적거나, 보상이 제대로 시행이 되지 않아서 수단성에 대한 지각이 낮아지면 만족은 저하된다고 보고 있다.⁸¹⁾ 지금까지의 이론이 과거나 현재의 초점에 맞춘 것과는 달리 미래지향적인 면에 초점을 맞추고 있다.

나) 직무만족의 중요성

직무에 대한 만족은 직무수행의 결과와 직결될 뿐만 아니라 개인의 행복과 조직의 효율적 관리 운영 측면에서도 중요하다. 직무만족은 개인적 차원에서는 성취와 보람을 느낄 수 있도록 하고 조직적 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 발생한 조직의 유효성이 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 된다. 그러므로 직무만족은 개인과 조직 두 차원 모두에서 중요하다고 할 수 있다.⁸²⁾

(1) 개인적 차원에서의 중요성

첫째, 삶의 가치 판단측면에서 중요하다. 직장은 생계를 위한 주요 소득원으로 직무수행도 중요하지만, 동시에 직무성으로 인한 성취감에서 생활의 윤택하고 만족된 삶의 보람을 찾을 수 있다. 이런 점에서 직무만족은 조직이 사회에 대하여 지는 인도주의적 책임의 한 범주로 강조되고 있다.

둘째, 정신건강 측면에서 중요하다. 직무만족도는 심리적 조정과 생산적인

80) Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York. John Wiley & Sons, pp. 172-19.

81) 김중희, 전개논문, p. 40.

82) 허문영. (2010). 민간보육시설 보육교사의 근무환경에 따른 직무만족의 차이에 관한 연구. 가야대학교 행정대학원 석사학위논문, pp. 30-32.

삶의 중요한 구성요소이다. 사람들은 자기의 생활 중 어떤 부분에 있어 불만족을 느끼면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 일으켜 그와 관련이 없는 다른 부분의 생활에도 전체적으로 불만족스럽게 보는 경향이 있다.

셋째, 건강측면에서 중요하다. 일에 만족을 느끼는 사람이 수명이 길다는 연구가 있다. 직무에 대한 불만족에 의해서 발생하는 부정적인 정서 상태는 생리적, 심리적 스트레스를 쌓이게 하여 신체에 영향을 미친다.⁸³⁾

(2) 조직적 차원에서의 중요성

첫째, 직무만족은 직무성과에 직접적인 영향을 준다. 직무에 만족하는 경우 만족하지 않는 경우보다 조직성과에 효과적이고 헌신적이다.

둘째, 직무생활에 만족이 높게 되면 자신이 속해 있는 조직에 대해 긍정적으로 선전하게 된다. 이는 신입구성원의 충원을 원활하게 하고, 조직에 대한 대의적 인식이 높아지며, 조직 활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳게 된다.

셋째, 직무에 만족하는 사람은 조직 내에서 뿐 아니라 조직 외부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 직무에 대한 만족이 높게 되면 결근율과 이직율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상과 조직 효과를 높이는 결과를 얻을 수 있다.⁸⁴⁾

사람들은 깨어있는 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내게 된다. 직장 에서 대부분의 시간을 보내는 만큼 직장에서의 생활태도는 삶을 대하는 태도 에도 막대한 영향을 줄 것이다. 즉, 직장생활의 만족은 삶의 만족으로 나타날 것이다.

83) 한명희. (2010). 카지노 종사원의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향, -응집력의 조절효과를 중심으로-. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문, pp. 27-28.

84) 상계논문, p.28.

2) 직무만족의 결정요인

가) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족은 복합적인 속성으로 구성되어 있다. 그 이유는 직무자체가 단순한 것이 아닌 역할, 책임, 과업, 상호작용 및 보상요인 등의 복잡한 상호관계로 이루어져 있기 때문이다. 개념적으로 분명히 구별되는 것이라도 동일한 요인으로 묶어질 수 있고, 동일한 척도를 사용할지라도 조직마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다. 직무만족은 여러 가지 영향에 의해 형성되기 때문에 영향요인을 무엇으로 결정할 것인가는 직무만족 측정에 중요한 문제이다.⁸⁵⁾

선행연구에 나타난 직무만족의 영향요인을 살펴보면 다음 [표 2-3]과 같다.

[표 2-3] 직무만족의 영향요인

연구자(년도)	영향요인
Milton (1981) ⁸⁶⁾	과업, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 동료
Jurgenson (1978) ⁸⁷⁾	발전, 부가급부, 회사, 동료, 시간, 임금, 안정, 감독, 작업 유형, 작업 조건
Locke (1976) ⁸⁸⁾	직무자체, 급여, 승진, 인정, 복리후생, 감독, 동료, 회사정책
Porter & Steers (1973) ⁸⁹⁾	조직요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인적인요인
Smith (1969) ⁹⁰⁾	직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료
Vroom (1964) ⁹¹⁾	감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간
Herzberz (1959) ⁹²⁾	• 동기요인 : 책임감, 성장과 발전, 자아실현, 성취감, 인정, 직무자체 • 위생요인 : 작업조건, 대인관계, 임금, 지위, 감독, 조직의 정책과 관리

85) 박영빈, 전제논문, p. 16.

86) Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization. Prentice-Hall.

87) Jurgensen, C. E. (1978). Job preferences (What makes a job good or bad?). Journal of Applied

나) 직무만족의 측정방법

직무만족에 영향을 미치는 요인은 학자들마다 조금씩 다른 의견을 보이고 있지만 이를 종합해서 살펴보면 공통된 요인들을 발견할 수 있다. 이 요인들을 정리면 직무만족은 크게 두 가지 측면으로 나누어 측정할 수 있다.

첫째, 여러 측면만족(facet satisfaction)을 복합지표(composite index)로 보는 관점이다. 일반적으로 직무자체(work), 급여(pay), 승진(promotional), 감독(supervision), 그리고 동료(co-workers)에 대한 태도가 직무만족을 구성하는 것으로 본다.

둘째, 전반만족(overall satisfaction)을 요약지표로 파악하는 관점이다. 전반만족은 직무에 대한 여러 측면의 태도를 평균이나 합계가 복합지표가 아닌 단일지표(single index)로 나타나게 된다.⁹³⁾

직무만족은 개인이 자기만족에서 무엇을 추구하느냐에 따라 같은 상태에서도 여러 가지 결과가 나올 수 있다. 직무만족의 영향요인은 근로자가 원하는 것이 무엇이고, 어느 정도 만족되었는지에 따라 결정되므로⁹⁴⁾ 근로자 개인의 특성을 정확히 파악함으로써 발견할 수 있다.

본 논문에서는 직무만족의 요인으로 자신이 현재 맡고 있는 직무자체에 대한 평가와 직무를 수행하는 환경에 대한 평가의 내용을 포함하는 ‘업무만족’, ‘업무환경만족’으로 구성하였다.

Psychology, Vol. 63, pp. 267-276.

88) Locke, E. A., *ibid*, p. 130.

89) Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). Organizational Work and personal Factor In Employee Turnover and Absenteeism. Psychological Bulletin, Vol. 80, pp. 151-176.

90) Smith, H. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally.

91) Vroom, V. H., *op. cit.*, pp. 172-19.

92) Herzberg, F., *op. cit.*, pp. 52-89.

93) 신예진. (2005). 피부미용업계 종사자의 취업형태와 직무만족에 관한 연구. 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위논문, p. 19.

94) 상계논문, p. 17.

제 3 절 삶의 질(QOL)의 개념과 측정

1) QOL의 개념

삶의 질(Quality Of Life: QOL)이란 자신이 느끼는 주관적인 삶의 상태로 안녕(well-being), 행복(happiness), 생활만족(life satisfaction) 및 사기(morale) 등과 같은 의미로 사용되며 물질적 만족과 정신적 만족을 포괄하는 개념으로 사용되고 있다.

국어사전의 어의적인 개념을 살펴보면 ‘삶’은 명사로써 살아나가는 일, 살아있음, 목숨, 생명 또는 날마다의 생활 등을 의미한다. ‘질’은 여러 의미를 내포하고 있는데 사람으로서 갖추어야 할 덕목, 바람직한 삶을 가능하게 하는 바탕, 삶에 필요한 각종 재화와 서비스가 가진 유용성, 내용의 좋고 나쁨, 가치등급 및 속성 등을 의미한다. 종합하면 총체적으로 나타내는 효용 또는 비교대상이 되는 다른 삶 보다 질적으로 더 나은 삶을 의미한다.⁹⁵⁾

오늘날 세계 각국에서는 QOL을 사회의 보편적 가치로 중요시여기는 ‘조용한 혁명(silent revolution)’이 전개되고 있다. 물질적 풍요와 생활의 안정을 중요하게 여겼던 과거의 생활 방식에서, 이제는 ‘삶의 질’ 문제로 관심이 서서히 옮겨진 것이다.⁹⁶⁾

미국의 어느 사회조사에 의하면 1945년부터 1979년까지 국민의 실질소득은 70% 증가하였는데 이 기간 중 ‘아주 행복하다’라고 대답한 사람은 40%에서 30%로 감소된 것으로 나타났다. 이러한 사실을 보더라도 인간은 물질적 풍요만으로는 행복한 삶을 살 수 없다는 것을 입증해주고 있다.⁹⁷⁾

세계보건기구(WHO)⁹⁸⁾는 QOL을 “한 개인이 생활하는 문화권과 가치의

95) 양호인. (2012). 근로자의 삶의 질 결정요인에 관한 연구, 대기업과 중소기업 근로자의 차이를 중심으로. 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문, p. 7.

96) 행정학용어 표준연구회. (2010). 『이해하기 쉽게 쓴 행정학 용어사전』. 새정보미디어.

97) 상계서.

98) 보건과 위생분야의 국제적인 협력을 위하여 설립한 국제연합 전문기구.

맥락에서 자신의 목표, 기대, 관심, 규범과 관련하여 인생에서 자신이 차지하는 상태에 대한 개인적인 자각”이라고 정의 내리고, 이는 QOL을 문화적, 사회적, 그리고 환경적인 배경에 중점을 둔 주관적인 평가로 보고 있다.⁹⁹⁾

QOL의 연구는 1960년대 후반부터 지속적인 경제 성장으로 인하여 발생하는 범죄와 빈부격차 및 환경오염 등의 사회적 문제들이 심각하게 대두되면서 활발하게 시작되었다. 경제발전이 구성원 전체의 복지와 행복을 향상시킬 수 있다는 생각에 의문을 제기하기 시작했기 때문이다.¹⁰⁰⁾ 1960년대에는 사회지표운동(social indicators movement)이라 하여 QOL이 무엇이며, 어떻게 측정할 것인가의 일반적인 논의에 집중되었고, 1970년대로 들어서면서 점차 QOL이 어떤 요인에 의해서 결정되는가에 대한 이론적인 논의가 시작되었다. 이러한 연구의 관심은 국가 전체의 거시적 상황에 의하여 한 사회의 풍요를 파악하기 보다는 사회구성원 개개인의 QOL을 통해 파악하고, 삶의 풍요를 추구하는데 있어 양(量)과 함께 질(質)을 동시에 고려하고자 하였다.¹⁰¹⁾

우리나라는 1970년대 중반부터 QOL 문제를 위한 학문적 노력이 시작되었고, 1980년대에 들어와서야 본격화되었다. 연구초기에는 객관적인 지표의 수집과 설정에 초점을 두다가, 1980년대에는 주관적 지표에 대한 관심 및 연구가 증가하였다. 1990년대 이후 양적인 성장만이 능사가 아니라 국민 개개인의 구체적인 QOL이 중요하다는 인식이 확산되면서 주관적 차원의 연구가 상대적으로 중요시되었다.¹⁰²⁾

객관적 차원의 QOL은 다양한 물리적 구성요소로 건강상태, 소득, 노동여부, 교육 및 주변 환경 등의 객관적 지표를 통해서 파악할 수 있는 물리적 조

99) 배중훈. (2016). 호텔 조리종사원의 근무환경이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향, -서울시내 특1급 호텔을 중심으로-. 경기대학교 대학원 석사학위논문, p. 18.

100) 이미라. (2011). 자활 사업 참여자의 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『사회복지연구』, 2(4), pp. 413-443.

101) 권용현. (2009). 삶의 질(QOL) 평가지표의 구성과 적용에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문, p. 6.

102) 상계논문, p. 6.

건을 말한다. 주관적 차원의 QOL은 삶에 대한 만족감, 행복감, 성취감, 자립감, 문화적 풍요로움, 안전 인식 및 스트레스 정도 등의 개인이 내리는 주관적 평가를 말한다.¹⁰³⁾

‘삶(Life)’이라는 개념 자체가 복합적이고 인간의 삶도 생물학적, 사회적, 정치적, 환경적, 그리고 정신적 등 매우 다양하다. ‘질(quality)’의 개념도 좋다 또는 나쁘다, 높다 또는 낮다 등 여러 차원에서 접근해 볼 수 있지만 상대적 차이로 인해서 ‘질’의 정도를 가늠하는 것은 어렵다.¹⁰⁴⁾ 대체로 물질적, 정신적으로 구분하며 ‘좋은 삶’ 또는 ‘잘 사는 것’에 대한 의견은 대부분 일치하고 있다.¹⁰⁵⁾

선행된 연구에서의 정의를 살펴보면 다음 [표 2-4]¹⁰⁶⁾¹⁰⁷⁾와 같다.



103) 이상경. (2013). 고령근로자의 재취업 여부에 따른 근로환경 인식과 삶의 질 만족도에 대한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문, p. 16.

104) 차우정. (2012). 미용사 근무특성과 여가인식이 삶의 질 만족도에 미치는 영향, -서울·경기지역 중심으로-. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문, p. 19.

105) 지효진. (2013). 항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향, -국내 A항공사 중심으로-. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문, p. 30.

106) 상계논문, pp. 32-33.

107) 양호인, 전계논문, pp. 10-12.

[표 2-4] QOL의 정의

연구자(년도)	정 의
Shafer(2002)	경제적, 환경적, 사회적 영역의 요소들의 균형으로 상호작용
Frisch(2000)	개인의 중요한 요구와 목표 및 바램이 충족된 정도에 대한 주관적인 평가
Rejeski & Mihalko(2001)	개인의 삶에 대한 인지적이고 의식적인 만족도 판단
Bowling(1995)	개인의 경험, 건강, 가치, 사회적, 환경적 요인의 안정적 상태
Browne(1994)	인간생활의 외재적 조건과 이들 조건에 대한 내재적 인식 사이의 동태적 상호작용
Meeberg(1993)	인간이 살아가기 위해 필수적으로 요구되는 기능 및 적응의 정도로 개인이 자신의 전반적인 삶에 대해 평가하는 만족감
Campbell(1988)	삶의 전반적인 상황이나 삶의 경험들에 대한 개인의 주관적 평가와 만족상태
Young & Longman(1983)	신체적, 정신적, 사회적, 경제적 활동을 포함하여 현재의 삶의 환경여건에 대한 만족도
Mitchell & Logothetti & Kentor(1973)	자신의 욕구에 대해 전반적으로 인식 또는 감지하는 만족감과 주관적 만족감이 삶의 질을 규정하는 요인
Dallkey & Roureke(1973)	생활상의 만족 및 불만족, 행복감 및 불행감, 개인의 안녕감

본 논문에서는 이상의 내용을 종합하여 QOL을 ‘일과 생활의 균형에서 삶의 전반적 상황이나 경험들에 대해 개인이 인지하는 상태의 주관적 평가와 현재 행복감의 정도’로 정의한다.

2) QOL의 측정

가) QOL의 구성요인

QOL을 평가하는 요인은 연구자의 목적이나 분야에 따라 다양하게 나타난다. 이를 측정가능한 단계까지 구조화한건 1972년 미국의 환경보호청(EPA)이었다. QOL의 구성요인을 경제적 환경, 정치적 환경, 보건, 그리고 자연환경 등으로 나누고, 총 30개 요소와 하위요소로 분류하였다.¹⁰⁸⁾

그 후에도 미국을 비롯한 선진국에서 QOL 지표에 대한 연구가 계속되었고, QOL 지표로 풍요성(abundance), 안정성(safety), 보건성(health), 쾌적성(comfort), 능률성(efficiency), 그리고 도덕성(morality) 등이 일반화되었다. 풍요성이란 사람이 살아가는데 부족함이 없는 경제적 상태를 의미하고, 안정성이란 신체와 생명의 위협 없이 안전하게 살 수 있는 사회적인 환경조건을 말하며, 보건성이란 건강하게 살 수 있는 여러 가지 위생적인 환경조건을 말한다. 또 쾌적성이란 사(私)생활의 비밀보장과 공(公)생활에서의 문화시설 설치를 통해 편익을 제공할 수 있는 상태를 의미하고, 능률성이란 통근 및 통학 등 일상 생활상의 편리뿐만 아니라 생산과 유통 등 경제적, 사회적 활동에 능률이 보장되게 교통과 통신 수단의 확충 및 각종 시설의 설치 등을 의미한다. 끝으로 도덕성이란 오늘날 자칫 소홀하기 쉬운 인간성 회복, 올바른 가치관의 정립, 그리고 직업윤리와 생활윤리 등의 준수를 의미한다.¹⁰⁹⁾

이처럼 QOL을 평가하기 위해서는 객관적 요인과 주관적 요인 모두를 고려해야 된다. 객관적 삶의 지표가 비교를 용이하게 하지만 개인의 심리적 측면을 고려하지 못하는 한계를 지니고 있고, 주관적 삶의 지표는 국제사회를 비교 할 때 각국의 특성이 상이함으로써 나타나는 차이를 극복하지 못하는

108) 김영섭 外. (1982). 『행정학 세미나』. 고시원, p. 50.

109) 유종해 外. (1993). 『행정학 대사전』. 고시원, p. 407.

한계를 지니고 있기 때문이다.¹¹⁰⁾

각 요인별로 하위요소를 분류하면 다음과 같다.

첫째, 객관적 요인은 경제적 수준을 나타내는 1인당 국민 총생산(GDP), 경제성장률 및 물가상승, 건강과 보건의 보장정도, 교육과 학습의 정도, 환경 그리고 고용 및 QWL 등이 있다.

둘째, 주관적 요인은 개인의 만족감이나 행복감을 가져오는 것, 원만한 대인관계, 사랑과 존경의 욕구 실현과 삶의 목표를 추구해 가는 진취적인 정신 등이 있다.

주관적인 QOL의 중요성을 강조하는 연구는 대체로 객관적 차원과 주관적 차원이 다르다고 주장하고 있다. 사람의 객관적인 환경들은 개인의 특성에 따라 그것을 인식하는 수준이 다르기 때문에 QOL은 주관적으로 평가를 해야 한다고 강조한다. 객관적인 QOL의 중요성을 강조하는 연구는 객관적인 삶의 상태가 인간의 주관적인 삶의 만족에 영향을 줄 것이라는 전제를 가지고 있다. 사회에서 실제 일어나는 문제를 해결하기 위해서는 합리적인 정책이 일어나야 하기 때문에 객관적인 자료의 중요성을 강조한다.¹¹¹⁾

QOL을 평가하는데 있어 주관적인 차원과 객관적인 차원의 주장이 분분(紛紛)한 가운데 이코노미스트 인텔리전스 유닛(Economist Intelligence Unit : EIU)¹¹²⁾에서는 2005년 이 둘을 통합시켜 주관적 만족도를 객관적 지표로 검정하는 연구를 하였다.

EIU에서 수행한 연구 내용은 [표 2-5]¹¹³⁾와 같다.

110) 신상준. (2012). ‘삶의 질’과 ‘사회의 질’이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회자본의 조절효과를 중심으로. 성균관대학교 국정관리대학원 석사학위논문, p. 20.

111) 상계논문, pp. 10-16.

112) 국제적 정치·경제 분석 기관으로 영국의 시사경제주간지 이코노미스트를 발간하는 이코노미스트 그룹(Economist Group)의 계열사이다. 분기별 세계 200여 개국을 대상으로 경제·정치 전반에 대해 분석, 중장기 예측 및 각종 국가 거시경제 산업 지표를 제공하며 국제적 신뢰도가 매우 높다.

113) 변홍래. (2015). 근로환경이 근로자의 삶의 질에 미치는 영향, -원자력발전소 교대근무자와 비교대근무자의 비교를 중심으로-. 중부대학교 원격대학원 석사학위논문, p. 11.

[표 2-5] EIU의 QOL 변수

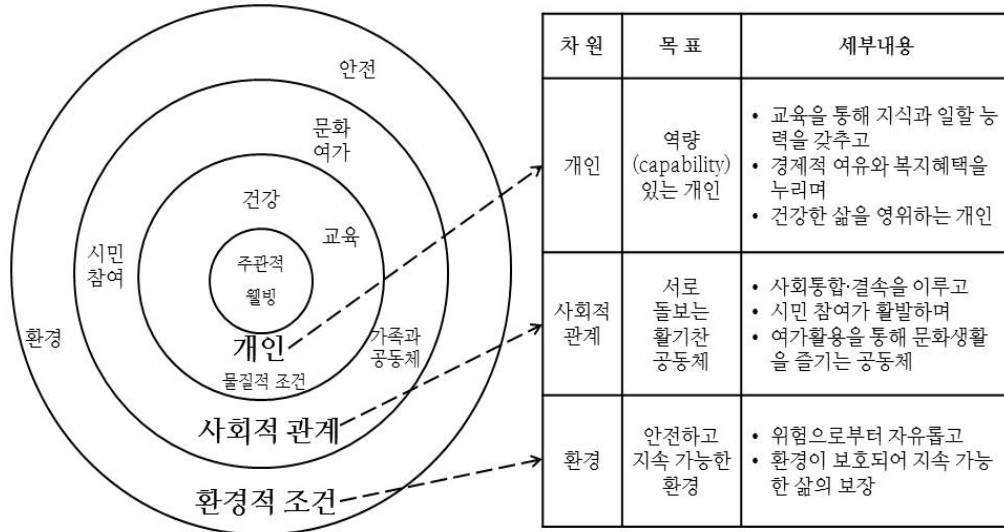
주관적 만족도	객관적 지표
물리적 복지수준 (Material wellbeing)	1인당 GDP
건강(Health)	평균 예상수명
정치적 안정성과 치안 (Political stability and security)	정치적 안정도
가족의 생활수준(Family life)	이혼율
공동체적 생활(Community life)	기독교 신자비율 높음1, 아니면0
기후와 자리 (Climate and geography)	위도
고용안정(Job security)	실업률
정치적 자유(Political freedom)	자유의 정도
성적 평등(Gender equality)	남성, 여성 간 수입금액 비율

나) 대한민국의 QOL 지표

우리나라의 경우 통계청이 2011년부터 개발해 온 ‘국민 QOL 지표’는 한국 사회학회(韓國社會學會)¹¹⁴⁾와 공동 연구로 이루어졌다. 지표체계 프레임워크(framework)의 내용은 물질 및 비물질 부분의 12개 영역 80개 지표로 구성되어 있다. 물질 부분은 소득·소비, 고용·임금, 사회복지 및 주거로 총 4개이고, 비물질 부분은 주관적 웰빙(well-being), 교육, 건강, 문화·여가, 가족·공동체, 안전, 시민참여, 그리고 환경으로 총 8개이다[그림 2-4].¹¹⁵⁾

114) 사회학 및 이와 관련된 분야의 학술연구와 회원 상호간 전문적 지식을 교환하는 학술단체. 사회학 연구 및 문화진흥활동을 통해 한국의 사회, 문화발전에 기여하기 위해 만들어진 학회.

115) 통계청 & 국민권익위원회. (2017.10.19). 온라인을 통한 ‘국민 삶의 질’ 측정지표에 대한 국민의견 수렴. 보도자료, p. 4.



[그림 2-4] 국민 QOL 측정을 위한 분석

2017년 통계청은 이전의 ‘국민 QOL 지표’가 전문가 중심으로 선정되어 국민 체감과는 거리가 있다는 지적을 받고 이를 해결하기 위해 국민권익위원회(國民權益委員會)¹¹⁶⁾와 지표의 개선방안에 대해 일반 국민들의 의견을 수렴하기로 하였다. 이는 GDP 중심 경제지표의 한계와 정책목표로써 ‘질적 성장’의 중요성이 부각되고 웰빙이나 국민 QOL에 대한 측정의 필요성이 증대됨에 따른 사회적 배경으로 볼 수 있다. 2017년 기준 통계청의 ‘국민 QOL 지표’를 보면 객관적 지표가 56개(70%), 주관적 지표가 24개(30%)로 구성되어 있으며, 세부 내용은 [표 2-6]과 같다.¹¹⁷⁾

116) 국민고충처리, 부패방지, 행정심판 기능을 수행하는 합의제 중앙행정기관.

117) 통계청 & 국민권익위원회. (2017.10.19). 온라인을 통한 ‘국민 삶의 질’ 측정지표에 대한 국민의견 수렴. 보도자료, p. 5.

[표 2-6] 국민 QOL 세부 지표체계

대분류	중분류	객관적 지표(56)	주관적 지표(24)
소득·소비·자산	—	1인당 GNI(국민총소득), 균등화 중위소득, 가구평균 순자산, 균등화 중위소비, 상대적 빈곤율, 지니계수	소득만족도, 소비생활 만족도
고용·임금	—	고용률, 실업률, 저임금근로자비율, 근로자 평균 근로소득, 근로시간	일자리만족도
사회복지	—	공적연금가입률, GDP(국내총생산)대비사회복지지출비율, 개인부담 의료비 비중	
주거	—	1인당주거면적, 주거비용, 최저주거기준미달 가구비율, 통근/통학소요시간	주거환경 만족도
건강	건강상태	기대수명, 당뇨 유병률, 고혈압 유병률, 건강수준별 기대여명	스트레스인식정도, 주관적 건강 평가
	건강행위 및 환경	비만율, 규칙적 운동 실천율, 소득계층별 의료미충족률	
교육	교육기회	유아교육 취학률, 고등교육 이수율, 평생교육참여율, 학업중단율	
	교육자원	학생1인당 사교육비 지출액	
	교육성과	PISA백분위순위, 대졸생 취업률	학교생활 만족도, 학교교육의 효과
문화·여가	여가시간 및 활용	평균여가시간	시간부족에 대한 인식, 여가활용 만족도
	문화활동	1인당 국내외 여행일수, 문화예술 및 스포츠 관람률, 문화여가 지출비율	
가족·공동체	가족관계		가족관계 만족도
	가족형태	한부모가구 비율, 독거노인비율	
	사회적 관계	자살률, 사회적 관계망	
	공동체 참여	사회단체참여율	지역사회 소속감
시민참여	정치참여	투표율	정치적 자기역량 인식
	시민적 의무	자원봉사활동참여율	시민의식
	시민적 권리		부패인식지수
	신뢰		대인신뢰, 기관신뢰
안전	범죄	강력범죄 발생률, 자기보고 범죄피해율, 아동학대 피해 경험률	야간보행에 대한 안전도, 사회 안전에 대한 평가
	사고	아동안전 사고사망률, 산업재해율, 화재발생건수, 도로사망률	
환경	환경의 질	미세먼지농도, 1인당도시공원면적	기후변화 불안도, 체감환경만족도
	환경서비스/자원관리	에너지빈곤층비율, 하수도보급률, 폐기물재활용비율, GDP 대비 온실가스 배출량	
주관적 웰빙	—	—	긍정정서, 부정정서, 삶에 대한 만족도

QOL을 결정하는 요인은 관점에 따라 다양하게 나타나지만 개인마다 특성과 기준이 다르기 때문에 적정수준을 제시하기는 어렵다. 다만 개인에게 모든 요인들이 나름의 적정한 수준을 충족해 주어야 QOL을 긍정적인 태도로 평가할 것이다.

본 논문에서는 QOL의 요인으로 자기 가치에 대한 평가와 일상생활에 대한 평가 및 정신적 상태에 대한 평가의 내용을 포함하는 ‘평가적 요소’, ‘인지적 요소’, ‘정서적 요소’로 구성하였다.

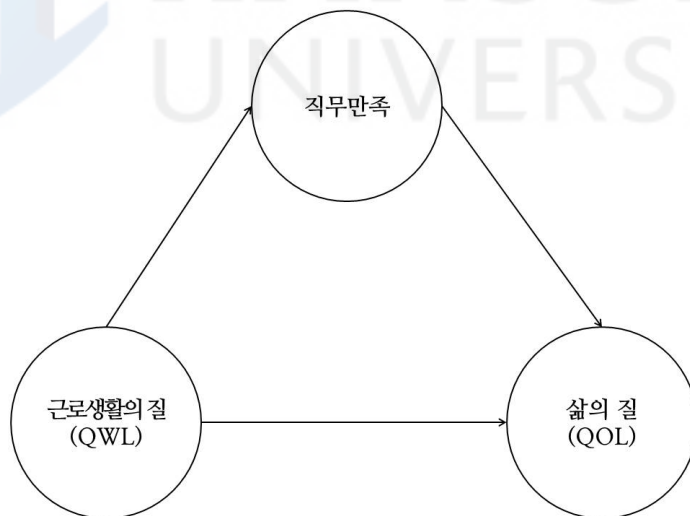


제 3 장 연구방법

피부미용사를 대상으로 QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적 관계를 알아보기 위해 다음과 같이 연구문제를 설정한 후 자료의 수집 및 분석 절차를 진행하였다.

제 1 절 연구문제

본 연구는 피부미용사의 QWL이 직무만족과 QOL에 미치는 영향과 직무만족이 QOL에 미치는 영향을 검증하기 위해 선행연구들을 토대로 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

설정된 연구모형을 토대로 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 조사대상자의 일반적 특성을 알아본다.

연구문제 2. 측정변인인 QWL, 직무만족, QOL 각각의 타당성과 신뢰성을 알아본다.

연구문제 3. QWL, 직무만족, QOL 간의 구조적 관계를 알아본다.

연구문제 4. 연구변인들 간의 구조적 관계 정도는 조사대상자의 일반적 특성(결혼 상태, 소득수준)에 따라 다를 것이다.

연구문제 4-1. 연구변인들 간의 구조적 관계 정도는 결혼 상태에 따라 다를 것이다.

연구문제 4-2. 연구변인들 간의 구조적 관계 정도는 소득수준에 따라 다를 것이다.



제 2 절 자료의 수집방법

본 연구의 실증분석을 위한 표본은 피부미용사의 경우 상대적으로 여성의 비율이 남성의 비율보다 높은 직업적 특성을 고려하여 조사대상자를 여성 피부미용사로 설정하였고, 지역은 수도권으로 하였으며, 자료의 수집은 자기기입식 설문지법(self-administered questionnaire survey method)을 통해 이루어졌다.

본 조사를 실시하기에 앞서 명확한 자료측정과 설문응답자들의 이해성, 용어의 적합성 및 설문내용의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 사전조사를 실시하였다.

사전조사는 2018년 8월 3일부터 8월 10일까지 구글(google)에서 작성한 설문지를 모바일을 통해 50명을 대상으로 실시하였다. 조사 결과를 바탕으로 설문지에 사용된 문항들의 타당성 및 이해도를 평가한 후 보다 정확하게 응답할 수 있도록 수정 및 보완하여 최종적으로 본 조사를 위한 설문지를 구성하였다.

본 조사는 2018년 8월 29일부터 9월 17일까지 20일 동안 구글에서 작성한 설문지를 모바일을 통해 411명을 대상으로 실시하였고, 직접배포 한 100부 중 82부를 회수하여, 총 493부를 수거하였다. 구글에서 제공하는 설문지 폼(form)을 이용할 경우 중복체크나 미기재 된 응답을 최소화 할 수 있다는 장점이 있다. 이 중 응답내용이 미흡하거나 불성실한 37부를 제외하고 456부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

제 3 절 조사도구 및 설문지 구성

본 연구는 피부미용사의 QWL이 직무만족과 QOL에 미치는 영향에 대한 분석을 하기 위하여 선행연구를 토대로 총 4개 항목을 55문항으로 구성하였다.

구체적인 조사도구 및 설문지 구성은 [표 3-1]과 같다.

첫째, QWL에 관련된 측정을 위하여 최은경¹¹⁸⁾과 정지인¹¹⁹⁾의 연구에 사용된 문항과 정재훈¹²⁰⁾이 Szilagy & Wallace의 개념을 바탕으로 한국인의 QWL 수준 측정을 위해 구성한 척도를 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하여 구성하였다. 총 23문항이며 리커트 척도(likert scale)로 구성하였다.

둘째, 직무만족에 관련된 측정을 위하여 왕혜림¹²¹⁾과 배종훈¹²²⁾ 및 최외숙¹²³⁾의 연구에서 사용된 문항을 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하여 구성하였다. 총 11문항이며 리커트 척도로 구성하였다.

셋째, QOL에 관련된 측정을 위하여 지효진¹²⁴⁾과 차우정¹²⁵⁾의 연구에서 사용된 문항을 본 연구에 적합하게 수정 및 보완하여 구성하였다. 총 13문항이며 리커트 척도로 구성하였다.

넷째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 연구자가 구성한 연령, 결혼 상태, 거주지, 최종학력, 근무경력, 월평균 소득수준, 직원 수 및 근무시간으로 총 8문항을 명목척도(nominal scale)로 구성하였다.

본 연구에 사용된 모든 리커트 5점 척도는 ‘1 : 매우 그렇지 않다, 2 : 그렇지 않다, 3 : 보통이다, 4 : 그렇다, 5 : 매우 그렇다’를 사용하였고, 점수가 높을수록 QWL과 직무만족 및 QOL의 정도가 좋은 것을 의미한다.

118) 최은경, 전계논문, p. 77.

119) 정지인, 전계논문, p. 102.

120) 정재훈. (1985). 한국기업의 QWL 수준에 관한 기업 간 비교연구. 『한국인사관리연구』, 9, pp. 147-165.

121) 왕혜림. (2017). 미용사의 근무환경과 여가활용이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문, pp. 67-68.

122) 배종훈, 전계논문, p. 72.

123) 최외숙. (2011). 피부미용사의 스트레스, 근무환경이 직업만족도와 생활만족도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문, p. 95.

124) 지효진, 전계논문, pp. 88-89.

125) 차우정, 전계논문, p. 88.

[표 3-1] 조사도구 및 설문지 구성

측정변수	문항 수	척도	출처
근로생활의 질 (QWL)	복리후생 조직 효율성 직무 적합성 고용 불안 인사 공정성 23	리커트 5점 척도	최은경(2017), 정지인(2016), 정재훈(1985)
직무만족	업무만족 업무환경만족 11	리커트 5점 척도	왕혜탐(2017), 배종훈(2015), 최외숙(2011)
삶의 질 (QOL)	평가적 요소 인지적 요소 정서적 요소 13	리커트 5점 척도	지효진(2013), 차우정(2012)
조사대상자의 일반적 특성	연령, 결혼 상태, 거주지, 최종학력, 근무경력, 월평균 소득수준, 직원 수, 근무시간 8	명목척도	연구자

제 4 절 자료의 분석방법

연구문제를 해결하기 위해 설문조사를 통해 수집한 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 기술적 분석을 진행하였고, AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 적합성 검정과 구조방정식모델의 추정을 진행하였다.

구체적인 자료의 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 하였다.

둘째, 측정변인인 QWL과 직무만족 및 QOL 각각의 타당성을 알아보기 위해 탐색 요인분석(Exploratory Factor Analysis: EFA)을 하였고, 신뢰성을 알아보기 위해 신뢰도분석(cronbach's alpha coefficient)을 하였다. EFA의 경우 주성분법(principle components)과 베리맥스(varimax)를 적용하였고, 요인 적재량(factor loading)의 수용기준은 ± 0.40 이상으로 적용하였으며, 공통성은 0.40 이상을 수용기준으로 적용하였다.

셋째, 관찰변인들의 일변량정규성(univariate normality)을 검토하기 위해 기술통계를 하였다.

넷째, QWL, 직무만족, QOL을 구성하는 각 하위요인들의 타당성을 알아보기 위해 구조방정식 분석에서 일반적으로 사용되는 모델 추정기법인 최대 우도법(Maximum Likelihood: ML)을 적용한 후 확정 요인분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 하였다.

다섯째, 단일 차원성이 증명된 요인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 다중상관분석(pearson product moment correlation)을 하였다.

여섯째, QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적 관계를 검정하기 위해 구조방정식모형을 실시한 후 여러 적합지수를 확인하여 적합도를 검정하였다.

일곱째, 조사대상의 결혼 상태별로 QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적 관계 정도를 비교하기 위해 구조방정식모형을 실시한 후 여러 적합지수를 비교하여 적합도를 검정하였다.

여덟째, 조사대상의 소득수준별로 QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적

관계 정도를 비교하기 위해 구조방정식모형을 실시한 후 여러 적합지수를 비교하여 적합도를 검정하였다.

본 연구에서 연구모델과 실제 공분산 자료 간의 일치 정도는 적합도 지수로 평가하였다. 분석결과의 적합도를 평가하는 방법은 다양하지만, 적합도 지수 $p > 0.05$ 수준에서 표본수가 200 이상일 때 3 이하이면 수용 가능한 CMIN/df, 0.08 이하이면 수용 가능한 SRMSEA, 0.05 이상에서 0.08 이하 사이에 해당하면 수용 가능한 RMR, 0.9 이상이면 수용 가능한 GFI, AGFI, NFI, RFI, IFI, TLI, CFI 등을 사용하였다.¹²⁶⁾



126) 배병렬. (2009). 『Amos17.0 구조방정식모텔-원리와 실제-(제2판)』. 서울: 청람, p. 243.

제 4 장 결 과

제 1 절 조사대상의 일반적 특성

조사대상의 일반적 특성을 연령, 결혼 상태, 거주지, 최종학력, 근무경력, 월평균 소득수준, 본인을 포함하여 현 직장 내 직원 수, 현 직장에서의 근무시간 등 여덟 가지 항목으로 분류한 후 그 실태를 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음의 [표 4-1]과 같다.

첫째, 연령대는 20대가 36.2%, 30대가 29.4%, 40대가 20.4%, 50대 이상이 14.0%로 나타났다.

둘째, 결혼 상태는 비혼이 51.3%, 기혼이 44.1%로 나타났다.

셋째, 거주지는 경기도가 40.4%, 서울이 35.3%, 인천이 24.3%로 나타났다.

넷째, 최종학력은 전문대 재학 및 졸업이 31.8%, 대학교 재학 및 졸업이 27.4%, 고등학교 졸업이 24.3%, 대학원 석사 재학 이상이 16.4%로 나타났다.

다섯째, 근무경력은 1년 미만이 25.4%, 10년 이상이 22.6%, 1년 이상에서 3년 미만이 20.4%, 5년 이상에서 10년 미만이 19.5%, 3년 이상에서 5년 미만이 12.1%로 나타났다.

여섯째, 월평균 소득수준은 100만 원 이상에서 200만 원 미만이 42.3%, 200만 원 이상에서 300만 원 미만이 28.1%, 300만 원 이상에서 400만 원 미만이 11.4%, 100만 원 미만이 9.6%, 400만 원 이상이 8.6%로 나타났다.

일곱째, 현 직장 내 직원 수(본인 포함)는 3명에서 4명이 29.8%, 11명 이상이 22.4%, 5명에서 7명이 21.5%, 1명에서 2명이 18.0%, 8명에서 10명이 8.3%로 나타났다.

여덟째, 현 직장에서의 근무시간은 8시간에서 9시간 사이가 47.1%, 10시

간에서 11시간 사이가 25.4%, 8시간 미만이 22.1%, 12시간 이상이 5.3%로 나타났다.

종합하면 첫째, 20대에서 30대의 비율이 높게 나타난 것은 마사지를 수행하기 위해 건강과 체력이 뒷받침 되어야하는 피부미용사의 특성이 반영된 결과라 짐작된다.

둘째, 통계청이 발표한 2017년도 우리나라의 지역별 인구분포에 의하면 경기도가 1,280만 명, 서울이 977만 명, 인천이 292만 명으로 나타났다.¹²⁷⁾ 본 연구에서 거주지역이 경기도, 서울, 인천의 순으로 나타난 것은 지역별 인구분포가 반영된 결과로 자료수집이 특정 지역에 집중되지 않고 수도권 전체를 적절하게 조사했다고 할 수 있다.

셋째, 피부미용사의 70% 이상이 대학 및 대학교에 재학 중이거나 그 이상의 학력으로 나타나 고학력의 비율이 높음을 알 수 있다.

넷째, 1년 미만의 근무경력 비율이 가장 높은 것은 응답 대상자의 36.2%가 사회생활을 시작하는 20대라는 점에 기인한다고 볼 수 있다. 또한 피부미용사 70% 이상이 하루 8시간 이상의 근무를 하고, 그 중 30%가 넘는 피부미용사는 하루 10시간 이상의 긴 시간을 직장에서 보낸다는 것을 알 수 있다.

127) 통계청. (2017). 장래인구추계 시도편: 2015-2045.

[표 4-1] 조사대상자의 일반적 특성

(N=456, %)

항목		빈도(N)	백분율(%)
연령대	20대	165	36.2
	30대	134	29.4
	40대	93	20.4
	50대 이상	64	14.0
결혼 상태	비혼	234	51.3
	기혼	201	44.1
	기타	21	4.6
거주지	서울	161	35.3
	인천	111	24.3
	경기도	184	40.4
최종학력	고등학교 졸업	111	24.3
	전문대 재학/졸업	145	31.8
	대학교 재학/졸업	125	27.4
	대학원 석사 재학 이상	75	16.4
근무경력	1년 미만	116	25.4
	1년 이상 ~ 3년 미만	93	20.4
	3년 이상 ~ 5년 미만	55	12.1
	5년 이상 ~ 10년 미만	89	19.5
	10년 이상	103	22.6
월평균 소득수준	100만 원 미만	44	9.6
	100만 원 이상 ~ 200만 원 미만	193	42.3
	200만 원 이상 ~ 300만 원 미만	128	28.1
	300만 원 이상 ~ 400만 원 미만	52	11.4
	400만 원 이상	39	8.6
현 직장 내 직원 수 (본인 포함)	1 ~ 2명	82	18.0
	3 ~ 4명	136	29.8
	5 ~ 7명	98	21.5
	8 ~ 10명	38	8.3
	11명 이상	102	22.4
현 직장에서의 근무시간	8시간 미만	101	22.1
	8시간 ~ 9시간 사이	215	47.1
	10시간 ~ 11시간 사이	116	25.4
	12시간 이상	24	5.3
합계		456	100.0

제 2 절 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증

연구변인을 측정하기 위해 구성된 변수들의 단일차원성을 알아보고 이후의 분석을 진행하기 위해 EFA, 기술통계, CFA, 피어슨의 적률상관분석을 순차적으로 실시하였다.

1) QWL의 타당성과 신뢰성 검증

첫째, QWL을 구성하는 차원을 살펴보기 위해 EFA와 신뢰도분석을 하였다. 먼저 KMO의 표본적합도(0.916)와 공통성(0.457 이상)을 기준으로 측정 문항들이 요인분석의 가정을 만족시킨다고 판단되어 요인분석을 하였다. 그 결과 다섯 가지 차원으로 분류되었다. 요인들 전체의 설명력이 70.7%로 나타났고, 전체 신뢰도계수가 0.907로 나타나 내적 일관성이 확보되었으며, 재상관행렬이 17.0%로 나타나 요인 수가 적절하다고 볼 수 있다[표 4-2].

요인명은 다음과 같이 명명하였다.

요인1(18.8%)은 ‘나의 경력과 근무지의 규모를 고려했을 때, 현재 급여(임금+상여금)수준은 적절한 편이다, 나의 능력, 기술, 근속연수 등을 고려했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다, 다른 회사들과 비교했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다, 다른 회사들과 비교했을 때, 현재 복리후생은 양호한 편이다, 나의 근무지는 정년연장, 연금, 퇴직제도 등 제반사항이 적절한 편이다, 나의 건강과 안전을 생각했을 때, 현재 작업환경은 양호한 편이다’의 문항들로 구성되었다. 회사가 구성원에게 제공하는 재정적 급부와 비화폐적 급부 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인1을 ‘복리후생’으로 명명하였다.

요인2(17.2%)는 ‘내가 업무를 훌륭히 수행했을 경우 상급자는 이를 인정한다, 상급자(원장, 실장 등)는 관리계획이나 내용을 구체적으로 알려준다, 나의 능력이나 실적을 올바르게 평가 받고 있다, 근무지내의 어떤 뉴스든지(좋은, 나쁜) 사실대로 전달된다, 나는 업무를 훌륭히 수행했을 경우 보람을 느낀다, 나의 근무지는 나에게 경영방침과 목표를 주지시켜준다, 나의 업무성과나 업적은 승진에 반영된다’의 문항들로 구성되었다. 어떤 업무를 수행하도

록 협동해 나가는 체계의 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인2를 ‘조직 효율성’으로 명명하였다.

요인3(15.2%)은 ‘내가 맡고 있는 업무는 적성에 잘 맞는다, 내가 맡고 있는 업무에 흥미를 느낀다, 내가 맡고 있는 업무는 나의 성장과 발전에 도움을 준다, 나는 직무를 수행할 때, 내 능력과 기술을 최대한 활용할 수 있다, 근무지의 조직구조는 상호간의 업무순환이 가능하도록 편성되어 있다’의 문항들로 구성되었다. 회사에서 맡은 일이 자신의 적성과 흥미와 능력 등에 맞는지 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인3을 ‘직무 적합성’으로 명명하였다.

요인4(10.2%)는 ‘직원들은 직제(직무와 직위에 관한 제도)에 대한 불안감이 있다, 직원들은 해고 제도에 대한 불안감이 있다, 근무지사정이 불안하여 미래가 불확실하다’의 문항들로 구성되었다. 현재 고용된 상태가 불안정한지 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인4를 ‘고용 불안’으로 명명하였다.

요인5(9.3%)는 ‘현재 승진을 결정하는 방법은 공평하다, 현재 승진기회는 모든 직원에게 공평하게 주어진다’의 문항들로 구성되었다. 인사관리가 공평하고 올바르게 이루어지는 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인5를 ‘인사 공정성’으로 명명하였다.

[표 4-2] QWL의 차원

근로생활 질(QWL)의 측정문항	요인					공통성
	요인1 복리 후생	요인2 조직 효율성	요인3 직무 적합성	요인4 고용 불안	요인5 인사 공정성	
나의 경력과 근무지의 규모를 고려했을 때, 현재 급여(임금+상여금)수준은 적절한 편이다	0.874	0.224	0.132	0.035	0.067	0.837
나의 능력, 기술, 근속연수 등을 고려했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	0.870	0.243	0.110	0.063	0.114	0.845
다른 회사들과 비교했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	0.857	0.276	0.119	0.003	0.128	0.841
다른 회사들과 비교했을 때, 현재 복리후생은 양호한 편이다	0.764	0.148	0.181	-0.084	0.255	0.710
나의 근무지는 정년연장, 연금, 퇴직제도 등 제반사항이 적절한 편이다	0.646	0.192	0.087	-0.098	0.429	0.655
나의 건강과 안전을 생각했을 때, 현재 작업환경은 양호한 편이다	0.479	0.286	0.242	-0.064	0.288	0.457
내가 업무를 훌륭히 수행했을 경우 상급자는 이를 인정한다	0.252	0.744	0.292	-0.108	0.121	0.729
상급자(원장, 실장 등)는 관리계획이나 내용을 구체적으로 알려준다	0.252	0.741	0.132	0.002	0.151	0.653
나의 능력이나 실적을 올바르게 평가 받고 있다	0.260	0.732	0.158	-0.168	0.224	0.707
근무지내의 어떤 뉴스든지(좋은, 나쁜) 사실대로 전달된다	0.113	0.680	0.013	-0.012	0.353	0.601
나는 업무를 훌륭히 수행했을 경우 보람을 느낀다	0.074	0.621	0.364	-0.017	-0.212	0.569
나의 근무지는 나에게 경영방침과 목표를 주지시켜 준다	0.273	0.597	0.309	-0.048	0.091	0.537
나의 업무성과나 업적은 승진에 반영된다	0.330	0.568	0.172	0.003	0.300	0.552
내가 맡고 있는 업무는 적성에 잘 맞는다	0.098	0.128	0.898	-0.002	0.049	0.835
내가 맡고 있는 업무에 흥미를 느낀다	0.125	0.201	0.861	0.019	0.030	0.798
내가 맡고 있는 업무는 나의 성장과 발전에 도움을 준다	0.131	0.175	0.847	-0.029	0.144	0.786
나는 직무를 수행할 때, 내 능력과 기술을 최대한 활용할 수 있다	0.176	0.405	0.593	-0.091	0.092	0.564
근무지의 조직구조는 상호간의 업무순환이 가능하도록 편성되어 있다	0.327	0.290	0.541	-0.186	0.361	0.648
직원들은 직제(직무와 직위에 관한 제도)에 대한 불안감이 있다	0.003	-0.042	0.000	0.892	-0.009	0.798
직원들은 해고 제도에 대한 불안감이 있다	0.053	-0.062	-0.002	0.891	-0.082	0.807
근무지사정이 불안하여 미래가 불확실하다	-0.088	-0.062	-0.090	0.798	-0.020	0.656
현재 승진을 결정하는 방법은 공평하다	0.304	0.272	0.168	-0.060	0.804	0.845
현재 승진기회는 모든 직원에게 공평하게 주어진다	0.397	0.234	0.110	-0.044	0.777	0.831
고유치	4.322	3.965	3.486	2.343	2.143	
설명변량(%)	18.790	17.238	15.156	10.188	9.316	
누적변량(%)	18.790	36.028	51.184	61.372	70.689	
신뢰도계수(Cronbach's α)	0.910	0.873	0.883	0.832	0.905	

둘째, 다섯 가지 QWL의 하위 속성에 대한 신뢰도계수가 모두 0.832 이상으로 나타나 CFA를 하였다. 요인별 항목구성의 최적상태를 도출하기 위해 적합도 지수를 이용하여 적합도를 평가하였다[표 4-3].

그 결과 ‘복리후생’의 적합도 지수는 $RMSEA=0.047$, $RMR=0.060$, $GFI=0.934$, $NFI=0.956$, $RFI=0.913$, $IFI=0.959$, $TLI=0.918$, $CFI=0.959$ 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다. 분석과정에서 ‘나의 건강과 안전을 생각했을 때, 현재 작업환경은 양호한 편이다’ 문항은 제거되었다.

‘조직 효율성’의 적합도 지수는 $RMSEA=0.037$, $GFI=0.957$, $AGFI=0.915$, $NFI=0.951$, $RFI=0.926$, $IFI=0.960$, $TLI=0.940$, $CFI=0.960$ 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

‘직무 적합성’의 적합도 지수는 $RMSEA=0.052$, $GFI=0.934$, $NFI=0.946$, $IFI=0.950$, $CFI=0.950$ 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

‘고용 불안’과 ‘인사 공정성’은 각각 세 문항과 두 문항으로 구성되었으므로 적합도 지수를 제공할 수 없다.

[표 4-3] QWL의 타당성과 신뢰성 검정 결과

최초 항목 수	요인	EFA 결과			CFA 결과				
		요인 부하량	공통성	고유치 개별변량 (%) 누적변량 (%) 신뢰도계수	요인 부하량	표준화 요인 부하량	측정 오차	t	적합도 지수
6 문항	복리 후생	나의 경력과 근무지의 규모를 고려했을 때, 현재 급여(임금+상여금)수준은 적절한 편이다	0.874	0.837	4.322 18.790 18.790 0.910	1.000	0.902	-	CMIN/df =15.692 (Sig.=0.000)
		나의 능력, 기술, 근속연수 등을 고려했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	0.870	0.845		1.028	0.915	0.034	RMSEA=0.047
		다른 회사들과 비교했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	0.857	0.841		0.976	0.902	0.033	RMR=0.060
		다른 회사들과 비교했을 때, 현재 복리후생은 양호한 편이다	0.764	0.710		0.851	0.752	0.042	GFI=0.934
		나의 근무지는 정년연장, 연금, 퇴직제도 등 제반사항이 적절한 편이다	0.646	0.655		0.801	0.669	0.047	AGFI=0.801
		나의 건강과 안전을 생각했을 때, 현재 작업환경은 양호한 편이다	0.479	0.457		-	-	-	NFI=0.956
7 문항	조직 효율성	내가 업무를 훌륭히 수행했을 경우 상급자는 이를 인정한다	0.744	0.729	3.965 17.238 36.028 0.873	1.000	0.837	-	RFI=0.913
		상급자(원장, 실장 등)는 관리계획이나 내용을 구체적으로 알려준다	0.741	0.653		1.004	0.753	0.056	IFI=0.959
		나의 능력이나 실적을 올바르게 평가 받고 있다	0.732	0.707		1.003	0.810	0.051	TLI=0.918
		근무지내의 어떤 뉴스든지(좋은, 나쁜) 사실대로 전달된다	0.680	0.601		0.842	0.646	0.058	CFI=0.959
		나는 업무를 훌륭히 수행했을 경우 보람을 느낀다	0.621	0.569		0.628	0.546	0.053	
		나의 근무지는 나에게 경영방침과 목표를 제시시켜준다	0.597	0.537		0.884	0.661	0.059	
		나의 업무성과나 업적은 승진에 반영된다	0.568	0.552		0.945	0.684	0.060	
5 문항	직무 적합성	내가 맡고 있는 업무는 적성에 잘 맞는다	0.898	0.835	3.486 15.156 51.184 0.883	1.000	0.900	-	CMIN/df =14.230 (Sig.=0.000)
		내가 맡고 있는 업무에 흥미를 느낀다	0.861	0.798		0.974	0.866	0.039	RMSEA=0.052
		내가 맡고 있는 업무는 나의 성장과 발전에 도움을 준다	0.847	0.786		0.953	0.838	0.040	RMR=0.047
		나는 직무를 수행할 때, 내 능력과 기술을 최대한 활용할 수 있다	0.593	0.564		0.675	0.623	0.045	GFI=0.934
		근무지의 조직구조는 상호간의 업무순환이 가능하도록 편성되어 있다	0.541	0.648		0.665	0.616	0.045	AGFI=0.814
3 문항	고용 불안	직원들은 직제(직무와 직위에 관한 제도)에 대한 불안감이 있다	0.892	0.798	2.343 10.188 61.372 0.832	1.000	0.844	-	NFI=0.946
		직원들은 해고 제도에 대한 불안감이 있다	0.891	0.807		1.096	0.879	0.065	RFI=0.893
		근무지사정이 불안하여 미래가 불확실하다	0.798	0.656		0.840	0.658	0.059	IFI=0.950
2 문항	인사 공정성	현재 승진을 결정하는 방법은 공평하다	0.804	0.845	2.143 9.316 70.689 0.905	-	-	-	TLI=0.899
		현재 승진기회는 모든 직원에게 공평하게 주어진다	0.777	0.831		-	-	-	CFI=0.960

***P<.001

2) 직무만족의 타당성과 신뢰성 검토

첫째, 직무만족을 구성하는 차원을 살펴보기 위해 EFA와 신뢰도분석을 하였다. 먼저 KMO의 표본적합도(0.913)와 공통성(0.560 이상)을 기준으로 측정문항들이 요인분석의 가정을 만족시킨다고 판단되어 요인분석을 하였다. 그 결과 두 가지 차원으로 분류되었다. 요인들 전체의 설명력이 71.9%로 나타났고, 전체 신뢰도계수가 0.928로 나타나 내적 일관성이 확보되었으며, 재상관 행렬이 25.0%로 나타나 요인 수가 적절하다고 볼 수 있다[표 4-4].

요인명은 다음과 같이 명명하였다.

요인1(42.3%)은 ‘내가 하는 일은 즐겁다, 현재 직무(내가 맡은 일들)는 나의 적성에 맞는다, 나는 내가하고 있는 일이 가치 있는 일이라고 생각한다, 나는 내 기술에 대한 자부심을 가지고 내 위치를 굳혀나갈 것이다, 나의 직업은 내가 늙은 후에도 중요한 의미를 줄 것이다, 직무를 다시 선택해야한다면 현재의 일을 선택할 것이다, 나는 업무를 완수했을 때 성취감을 느낀다’의 문항들로 구성되었다. 맡은 일에 대한 마음의 흡족함 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인1을 ‘업무만족’으로 명명하였다.

요인2(29.6%)는 ‘나는 근무환경에 전반적으로 만족한다, 나는 근무분위기에 전반적으로 만족한다, 나는 내가 일하는 근무지에 만족한다, 나는 근무시간에 전반적으로 만족한다’의 문항들로 구성되었다. 근무지의 제반조건에 대한 마음의 흡족함 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인2를 ‘업무환경만족’으로 명명하였다.

[표 4-4] 직무만족의 차원

직무만족의 측정문항	요인		공통성
	요인1 업무 만족	요인2 업무환경 만족	
내가 하는 일은 즐겁다	0.852	0.267	0.798
현재 직무(내가 맡은 일들)는 나의 적성에 맞는다	0.841	0.243	0.767
나는 내가하고 있는 일이 가치 있는 일이라고 생각한다	0.819	0.261	0.738
나는 내 기술에 대한 자부심을 가지고 내 위치를 굳혀나갈 것이다	0.802	0.276	0.719
나의 직업은 내가 늙은 후에도 중요한 의미를 줄 것이다	0.764	0.221	0.632
직무를 다시 선택해야한다면 현재의 일을 선택할 것이다	0.716	0.328	0.621
나는 업무를 완수했을 때 성취감을 느낀다	0.684	0.305	0.560
나는 근무환경에 전반적으로 만족한다	0.270	0.868	0.826
나는 근무분위기에 전반적으로 만족한다	0.207	0.851	0.766
나는 내가 일하는 근무지에 만족한다	0.364	0.799	0.771
나는 근무시간에 전반적으로 만족한다	0.314	0.785	0.716
고유치	4.658	3.255	
설명변량(%)	42.342	29.594	
누적변량(%)	42.342	71.936	
신뢰도계수(Cronbach's α)	0.921	0.897	

둘째, 두 가지 직무만족의 하위 속성에 대한 신뢰도계수가 모두 0.897 이상으로 나타나 CFA를 하였다[표 4-5].

그 결과 ‘업무만족’의 적합도 지수는 RMSEA=0.044, RMR=0.051, GFI=0.903, NFI=0.929, IFI=0.935, TLI=0.902, CFI=0.934 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

‘업무환경만족’의 적합도 지수는 RMSEA=0.024, GFI=0.972, NFI=0.978, RFI=0.934, IFI=0.980, TLI=0.939, CFI=0.980 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

[표 4-5] 직무만족의 타당성과 신뢰성 검정 결과

최소 항목 수	요인		EFA 결과			CFA 결과				적합도 지수
			요인 부하량	공통성	고유치 개별변량 (%) 누적변량 (%) 신뢰도계수	요인 부하량	표준화 요인 부하량	측정 오차	t	
7 문항	업무 만족	내가 하는 일은 즐겁다	0.852	0.798	4.658 42.342 42.342 0.921	1.000	0.900	-	-	CMIN/df =11.764 (Sig.=0.000) RMSEA =0.044 RMR=0.051 GFI=0.903 AGFI=0.805 NFI=0.929 RFI=0.894 IFI=0.935 TLI=0.902 CFI=0.934
		현재 직무(내가 맡은 일)는 나의 적성에 맞는다	0.841	0.767		0.940	0.878	0.034	27.358 ***	
		나는 내가하고 있는 일이 가치 있는 일이 라고 생각한다	0.819	0.738		0.922	0.832	0.038	24.498 ***	
		나는 내 기술에 대한 자부심을 가지고 내 위치를 굳혀나갈 것이다	0.802	0.719		0.918	0.794	0.041	22.360 ***	
		나의 직업은 내가 늙은 후에도 중요한 의 미를 줄 것이다	0.764	0.632		0.923	0.724	0.048	19.081 ***	
		직무를 다시 선택해야한다면 현재의 일을 선택할 것이다	0.716	0.621		1.007	0.733	0.052	19.462 ***	
		나는 업무를 완수했을 때 성취감을 느낀 다	0.684	0.560		0.699	0.703	0.038	18.204 ***	
4 문항	업무 환경 만족	나는 근무환경에 전반적으로 만족한다	0.868	0.826	3.255 29.594 71.936 0.897	1.000	0.894	-	-	CMIN/df =12.415 (Sig.=0.000) RMSEA =0.024 RMR=0.027 GFI=0.972 AGFI=0.859 NFI=0.978 RFI=0.934 IFI=0.980 TLI=0.939 CFI=0.980
		나는 근무분위기에 전반적으로 만족한다	0.851	0.766		0.843	0.804	0.039	21.392 ***	
		나는 내가 일하는 근무지에 만족한다	0.799	0.771		0.878	0.831	0.039	22.555 ***	
		나는 근무시간에 전반적으로 만족한다	0.785	0.716		0.927	0.792	0.044	20.898 ***	

***P<.001

3) QOL의 타당성과 신뢰성 검증

첫째, QOL을 구성하는 차원을 살펴보기 위해 EFA와 신뢰도분석을 하였다. 먼저 KMO의 표본적합도(0.884)와 공통성(0.492 이상)을 기준으로 측정 문항들이 요인분석의 가정을 만족시킨다고 판단되어 요인분석을 하였다. 그 결과 세 가지 차원으로 분류되었다. 요인들 전체의 설명력이 64.2%로 나타났고, 전체 신뢰도계수가 0.888로 나타나 내적 일관성이 확보되었으며, 재상관 행렬이 37.0%로 나타나 요인 수가 적절하다고 볼 수 있다[표 4-6].

요인명은 다음과 같이 명명하였다.

요인1(26.9%)은 ‘직장동료, 사회친구들과 잘 지내는 편이다, 나는 인생목표를 가지고 살아간다, 나는 나 자신이 가치 있는 사람이라고 생각한다, 나는 건강하고 즐거운 직장생활을 하고 있다, 나의 미래는 밝고 긍정적인 것이라고 생각한다, 나는 의욕적인 생활을 하고 있다, 자기개발을 위해 노력하는 편이다’의 문항들로 구성되었다. 자신의 가치와 자신에 대한 자기평가 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인1을 ‘평가적 요소’로 명명하였다.

요인2(22.7%)는 ‘건강을 돌볼 수 있는 여유가 있다, 가족과 함께하는 시간이 많다, 정시 퇴근이 가능하여 삶에 여유가 있는 편이다, 여가활동을 활발히 하는 편이다’의 문항들로 구성되었다. 평상시 생활에 대한 인식 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인2를 ‘인지적 요소’로 명명하였다.

요인3(14.7%)은 ‘나는 외로움을 잘 느끼지 않는다, 나는 우울함을 잘 느끼지 않는다’의 문항들로 구성되었다. 마음에서 일어나는 기분이나 의식상태 정도를 나타내는 문항들로 구성되었으므로 요인3을 ‘정서적 요소’로 명명하였다.

[표 4-6] QOL의 차원

삶의 질(QOL)의 측정문항	요인			공통성
	요인1 평가적 요소	요인2 인지적 요소	요인3 정서적 요소	
직장동료, 사회친구들과 잘 지내는 편이다	0.768	0.067	0.079	0.601
나는 인생목표를 가지고 살아간다	0.762	0.153	0.142	0.624
나는 나 자신이 가치 있는 사람이라고 생각한다	0.732	0.064	0.134	0.557
나는 건강하고 즐거운 직장생활을 하고 있다	0.649	0.355	0.193	0.585
나의 미래는 밝고 긍정적인 것이라고 생각한다	0.645	0.297	0.126	0.520
나는 의욕적인 생활을 하고 있다	0.616	0.264	0.427	0.631
자기개발을 위해 노력하는 편이다	0.550	0.394	0.187	0.492
건강을 돌볼 수 있는 여유가 있다	0.147	0.835	0.168	0.746
가족과 함께하는 시간이 많다	0.073	0.802	0.129	0.665
정시 퇴근이 가능하여 삶에 여유가 있는 편이다	0.263	0.769	0.115	0.674
여가활동을 활발히 하는 편이다	0.282	0.701	0.074	0.576
나는 외로움을 잘 느끼지 않는다	0.173	0.154	0.884	0.836
나는 우울함을 잘 느끼지 않는다	0.254	0.168	0.867	0.844
고유치	3.495	2.946	1.911	
설명변량(%)	26.885	22.659	14.700	
누적변량(%)	26.885	49.544	64.244	
신뢰도계수(Cronbach's α)	0.860	0.829	0.826	

둘째, 세 가지 QOL의 하위 속성에 대한 신뢰도계수가 모두 0.826 이상으로 나타나 CFA를 하였다[표 4-7].

그 결과 ‘평가적 요소’의 적합도 지수는 RMSEA=0.042, GFI=0.955, AGFI=0.910, NFI=0.934, RFI=0.901, IFI=0.945, TLI=0.917, CFI=0.945 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

‘인지적 요소’의 적합도 지수는 RMSEA=0.021, GFI=0.991, AGFI=0.954, NFI=0.988, RFI=0.963, IFI=0.990, TLI=0.971, CFI=0.990 등이 수용 가능한 수준으로 나타났다.

‘정서적 요소’는 두 문항으로 구성되었으므로 적합도 지수를 제공할 수 없다.

[표 4-7] QOL의 타당성과 신뢰성 검정 결과

최초 항목 수	요인		EFA 결과			CFA 결과				
			요인 부하량	공통성	고유치 개별변량 (%) 누적변량 (%) 신뢰도계수	요인 부하량	표준화 요인 부하량	측정 오차	t	적합도 지수
7 문항	7 평가적 요소	직장동료, 사회친구들과 잘 지내는 편이다	0.768	0.601	3.495 26.885 26.885 0.860	1.000	0.667	-	-	CMIN/df =5.676 (Sig.=0.000) RMSEA=0.042 RMR=0.037 GFI=0.955 AGFI=0.910 NFI=0.934 RFI=0.901 IFI=0.945 TLI=0.917 CFI=0.945
		나는 인생목표를 가지고 살아간다	0.762	0.624		1.224	0.742	0.091	13.393 ***	
		나는 나 자신이 가치 있는 사람이라고 생각한다	0.732	0.557		0.973	0.640	0.082	11.838 ***	
		나는 건강하고 즐거운 직장생활을 하고 있다	0.649	0.585		1.185	0.712	0.091	12.952 ***	
		나의 미래는 밝고 긍정적인 것이라고 생각한다	0.645	0.520		1.088	0.658	0.090	12.117 ***	
		나는 의무적인 생활을 하고 있다	0.616	0.631		1.212	0.731	0.092	13.228 ***	
		자기개발을 위해 노력하는 편이다	0.550	0.492		1.067	0.638	0.090	11.810 ***	
4 문항	4 인지적 요소	건강을 돌볼 수 있는 여유가 있다	0.835	0.746	2.946 22.659 49.544 0.829	1.000	0.849	-	-	CMIN/df =4.281 (Sig.=0.014) RMSEA=0.021 RMR=0.026 GFI=0.991 AGFI=0.954 NFI=0.988 RFI=0.963 IFI=0.990 TLI=0.971 CFI=0.990
		가족과 함께하는 시간이 많다	0.802	0.665		0.968	0.732	0.062	15.619 ***	
		정시 퇴근이 가능하여 삶에 여유가 있는 편이다	0.769	0.674		0.978	0.746	0.061	15.908 ***	
		여가활동을 활발히 하는 편이다	0.701	0.576		0.731	0.649	0.053	13.726 ***	
2 문항	2 정서적 요소	나는 외로움을 잘 느끼지 않는다	0.884	0.836	1.911 14.700 64.244 0.826	-	-	-	-	unidentified
		나는 우울함을 잘 느끼지 않는다	0.867	0.844		-	-	-	-	

***P<.001

이처럼 CFA를 실시하여 적합도 지수를 기준으로 연구단위 척도의 적절성을 살펴본 결과, 각 요인마다 최소 5개에서 최대 8개의 적합지수가 적정수준으로 나타나 각 요인을 구성하는 척도가 적절하게 구성되었다는 것이 증명되었다.

또한, ML 추정법은 연속변수에 대한 정규분포를 가정하므로, CFA를 진행하기에 앞서 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 이용하여 일변량정규성을 검토하였다[표 4-8].

그 결과 단변량 왜도는 -0.059에서 0.552 사이에 분포되어 |3|보다 작게 나타났고, 단변량 첨도는 -0.226에서 0.803 사이에 분포되어 |10|보다 작게 나타났으므로, 측정 자료는 다변량 정규분포 가정을 충족한다고 판단하여 모수추정법으로 ML 추정법을 사용하여 자료를 분석하는데 무리가 없음을 확인하였다.

[표 4-8] 왜도와 첨도를 이용한 일변량정규성 검토

연구변인		왜도		첨도	
		통계량	표준오차	통계량	표준오차
근로생활의 질 (QWL)	복리후생	0.437	0.114	0.023	0.228
	조직 효율성	0.137	0.114	-0.031	0.228
	직무 적합성	0.532	0.114	0.538	0.228
	고용 불안	-0.059	0.114	-0.155	0.228
	인사 공정성	0.132	0.114	0.050	0.228
직무만족	업무만족	0.409	0.114	0.344	0.228
	업무환경만족	0.552	0.114	0.803	0.228
삶의 질 (QOL)	평가적 요소	0.246	0.114	0.043	0.228
	인지적 요소	0.358	0.114	-0.028	0.228
	정서적 요소	0.167	0.114	-0.226	0.228

4) 변인들 간의 판별타당성 검정

연구변인들 간의 상관관계를 살펴보기 위해 피어슨의 적률상관분석을 실시하였다. [표 4-9]에서와 같이 상관계수(r)가 ± 1 인 관계는 나타나지 않았으므로 변인들을 구성하는 요인들 간의 판별타당성이 충족되었다고 판단하였다. 따라서 연구문제 검정을 위한 분석을 진행하였다.

[표 4-9] 변인들 간의 상관관계 검정

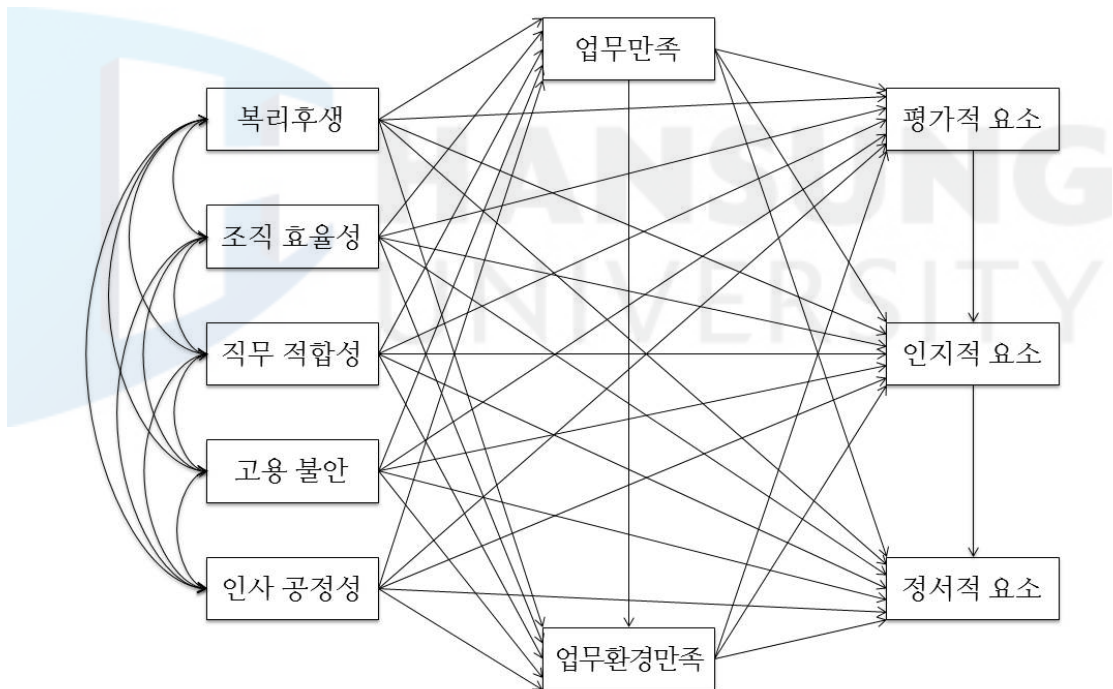
		근로생활의 질(QWL)					직무만족		삶의 질(QOL)		
		복리 후생	조직 효율성	직무 적합성	고용 불안	인사 공정성	업무 만족	업무 환경 만족	평가적 요소	인지적 요소	정서적 요소
근로 생활의 질 (QWL)	복리후생	1.000	0.585***	0.434***	-0.063	0.613***	0.320***	0.616***	0.394***	0.446***	0.296***
	조직 효율성		1.000	0.593***	-0.146***	0.550***	0.481***	0.625***	0.553***	0.393***	0.299***
	직무 적합성			1.000	-0.126**	0.406***	0.801***	0.600***	0.596***	0.403***	0.230***
	고용 불안				1.000	-0.126**	-0.056	-0.179***	-0.023	-0.020	0.084
	인사 공정성					1.000	0.282***	0.495***	0.305***	0.250***	0.155**
직무 만족	업무만족						1.000	0.620***	0.639***	0.386***	0.221***
	업무환경만족							1.000	0.557***	0.528***	0.290***
삶의 질 (QOL)	평가적 요소								1.000	0.541***	0.499***
	인지적 요소									1.000	0.367***
	정서적 요소										1.000

P<.01, *P<.001

또한, 본 연구는 피부미용사를 대상으로 수집한 자료를 토대로 QWL과 직무만족과 QOL 간의 구조적 관계를 검정하는 것이 목적이므로, 연구문제를 검정하기 위한 분석을 진행할 때 측정오차를 줄이고 단일차원으로 구성된 개념의 대표성을 높이기 위하여 각 요인들을 구성하는 변수들 모두 총합척도(summated scale)를 사용하였다.

제 3 절 연구변인들 간의 구조적 관계 검정

이상의 분석결과를 토대로 연구변인들 간의 구조적 관계를 검정하는 과정에서 전체적인 구조모형을 [그림 4-1]과 같이 수정하였다. 연구변인 중 ‘업무만족’에서 ‘업무환경만족’으로 추가된 경로는 QWL의 향상으로 직무만족이 높아지면 조직에 대한 만족만도가 증대한다는 로울러(Lawler)¹²⁸⁾의 이론을 바탕으로 구조모형이 수정되었고, ‘평가적 요소’에서 ‘인지적 요소’로 추가된 경로와 ‘인지적 요소’에서 ‘정서적 요소’로 추가된 경로는 자신을 평가하는 자기효능감은 인지와 행동 및 정서 분야에 영향력을 준다는 반두라(Bandura)¹²⁹⁾의 이론을 바탕으로 구조모형이 수정되었다.



[그림 4-1] 수정된 연구모형

128) Lawler III, E. E. & Hall, D. T. (1977). Organizational Research on Job Involvement. Psychology Bulletin, Vol. 84, pp. 269-270.

129) Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman and Company.

수정된 연구모형을 토대로 연구변인들 간의 구조적 관계를 검정하기 위해 전체적인 구조모형에 대한 분석을 실시한 결과는 다음과 같다[표 4-10].

그 결과 RMSEA=0.043, GFI=0.955, NFI=0.950, IFI=0.958, TLI=0.905, CFI=0.958 등 6개의 적합지수가 적정수준으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 연구모형에서의 전반적인 적합도는 양호하다고 할 수 있다[그림 4-2].

[표 4-10] 추정된 연구변인들 간의 경로계수

경로	B	β	S.E	t	적합도 지수
직무 적합성 → 업무만족	0.847	0.801	0.030	28.544 ***	CMIN/df=5.724 (Sig.=0.000) RMSEA=0.043 RMR=0.032 GFI=0.955 AGFI=0.877 NFI=0.950 RFI=0.888 IFI=0.958 TLI=0.905 CFI=0.958
복리후생 → 업무환경만족	0.387	0.392	0.030	10.346 ***	
고용 불안 → 업무환경만족	-0.111	-0.114	0.029	-3.836 ***	
인사 공정성 → 업무환경만족	0.100	0.108	0.035	2.866 **	
조직 효율성 → 평가적 요소	0.250	0.270	0.037	6.719 ***	
복리후생 → 인지적 요소	0.216	0.227	0.050	4.341 ***	
인사 공정성 → 인지적 요소	-0.108	-0.121	0.043	-2.545 *	
조직 효율성 → 정서적 요소	0.270	0.203	0.062	4.353 ***	
고용 불안 → 정서적 요소	0.125	0.120	0.045	2.784 **	
업무만족 → 업무환경만족	0.502	0.452	0.035	14.258 ***	
업무만족 → 평가적 요소	0.360	0.438	0.037	9.852 ***	
업무환경만족 → 평가적 요소	0.088	0.270	0.034	2.605 **	
업무환경만족 → 인지적 요소	0.252	0.260	0.050	4.999 ***	
평가적 요소 → 인지적 요소	0.452	0.346	0.057	7.905 ***	
인지적 요소 → 정서적 요소	0.318	0.289	0.051	6.248 ***	

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

첫째, QWL과 직무만족의 관계에서 QWL 중에서 ‘복리후생’은 직무만족의 ‘업무환경만족($\beta=0.392***$)’에, QWL 중에서 ‘직무 적합성’은 직무만족의 ‘업무만족($\beta=0.801***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

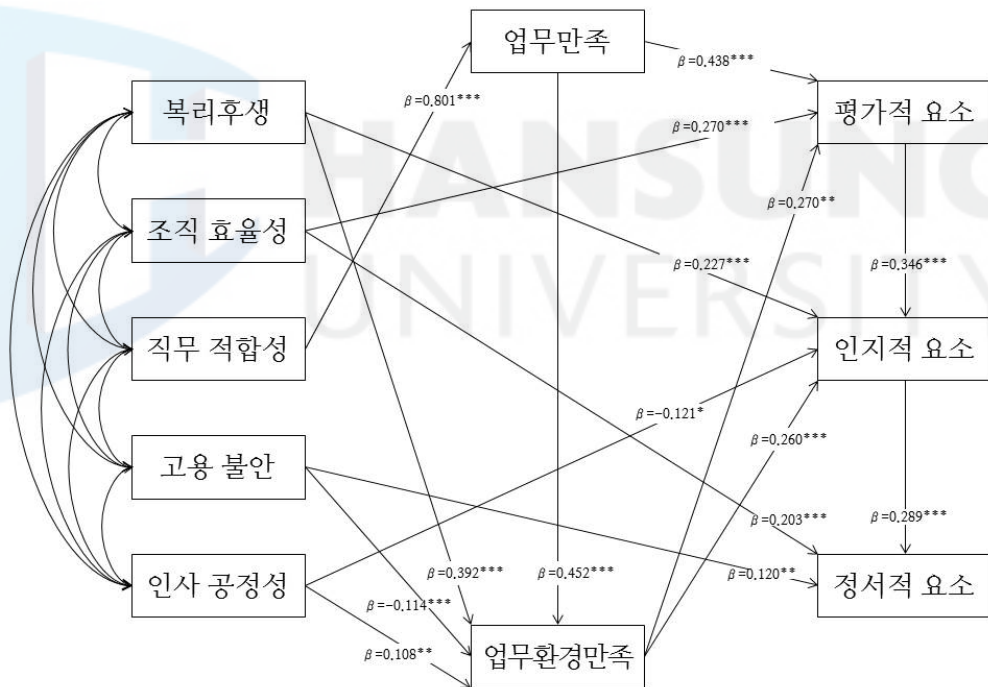
둘째, QWL과 QOL의 관계에서 QWL 중에서 ‘조직 효율성’은 QOL의 ‘평가적 요소($\beta=0.270***$)’에 영향을 미치는 것을 나타났다.

셋째, 직무만족과 QOL의 관계에서 직무만족 중에서 ‘업무만족’은 QOL의 ‘평가적 요소($\beta=0.438***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 직무만족의 ‘업무만족’은 ‘업무환경만족($\beta=0.452***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, QOL의 ‘평가적 요소’는 ‘인지적 요소($\beta=0.346^{***}$)’에 영향을 미치고, ‘인지적 요소’는 ‘정서적 요소($\beta=0.289^{***}$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종합하면 현재 급여(임금+상여금)와 정년연장, 연금 및 퇴직제도 등 복리후생이 타인과 비교했을 때, 적절하다고 생각되면 근무시간이나 근무분위기 등 자신이 일하는 근무지에 대한 만족도가 높아지고, QOL에도 긍정적인 영향을 미치게 된다. 또한 자신이 맡은 직무가 적성에 맞고 흥미로우면 업무로 인한 성취감과 직업에 대한 자부심이 업무만족도를 높이고, 근무지의 전반적 환경에 대한 만족과 자아존중을 높여 생활만족과 정서에 긍정적인 영향을 미치게 된다.



[그림 4-2] 연구모형 검증 결과

제 4 절 연구변인들 간의 구조적 관계에서 조사대상자의 일반적 특성의 조절효과

1) 연구변인들 간의 구조적 관계에서 결혼 상태의 조절효과

앞서 살펴본 연구변인들 간의 구조적 관계에서 결혼 상태를 조절변수로 사용하여 결혼 상태의 효과를 살펴본 결과, 결혼 상태에 따라 연구변인들 간의 구조적 관계가 같지 않은 것으로 나타났다[표 4-11].

비혼 집단을 대상으로 연구변인들 간의 구조적 관계를 살펴본 결과, $CMIN/df=2.637$ (Sig.=0.000), $RMSEA=0.046$, $GFI=0.956$, $NFI=0.949$, $IFI=0.967$, $TLI=0.932$, $CFI=0.967$ 등 7개의 적합지수가 적정수준으로 나타났다. 따라서 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하다고 할 수 있다.

기혼 집단을 대상으로 연구변인들 간의 구조적 관계를 살펴본 결과, $RMSEA=0.039$, $GFI=0.936$, $NFI=0.922$, $IFI=0.944$, $CFI=0.943$ 등 5개의 적합지수가 적정수준으로 나타났다. 따라서 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하다고 할 수 있다.

[표 4-11] 결혼 상태별 연구변인들 간의 구조적 관계

결혼 상태	경로	B	β	S.E	t	적합도 지수
비혼	직무 적합성 → 업무만족	0.876	0.793	0.044	10.877 ***	CMIN/df=2.637 (Sig.=0.000) RMSEA=0.046 RMR=0.034 GFI=0.956 AGFI=0.890 NFI=0.949 RFI=0.896 IFI=0.967 TLI=0.932 CFI=0.967
	복리후생 → 업무환경만족	0.464	0.458	0.043	10.768 ***	
	고용 불안 → 업무환경만족	-0.084	-0.081	0.041	-2.015 *	
	인사 공정성 → 업무환경만족	-	-	-	-	
	조직 효율성 → 평가적 요소	0.298	0.305	0.056	5.326 ***	
	복리후생 → 인지적 요소	0.175	0.184	0.063	2.776 **	
	인사 공정성 → 인지적 요소	-	-	-	-	
	조직 효율성 → 정서적 요소	0.289	0.212	0.091	3.173 **	
	고용 불안 → 정서적 요소	0.156	0.145	0.066	2.375 *	
	업무만족 → 업무환경만족	0.532	0.498	0.046	11.656 ***	
	업무만족 → 평가적 요소	0.299	0.374	0.052	5.742 ***	
	업무환경만족 → 평가적 요소	0.099	0.133	0.050	1.981 *	
	업무환경만족 → 인지적 요소	0.271	0.290	0.068	3.992 ***	
	평가적 요소 → 인지적 요소	0.339	0.271	0.077	4.413 ***	
	인지적 요소 → 정서적 요소	0.285	0.255	0.074	3.872 ***	
기혼	직무 적합성 → 업무만족	0.794	0.804	0.041	19.129 ***	CMIN/df=3.262 (Sig.=0.000) RMSEA=0.039 RMR=0.032 GFI=0.936 AGFI=0.853 NFI=0.922 RFI=0.853 IFI=0.944 TLI=0.893 CFI=0.943
	복리후생 → 업무환경만족	0.297	0.307	0.062	4.810 ***	
	고용 불안 → 업무환경만족	-0.127	-0.139	0.043	-2.983 **	
	인사 공정성 → 업무환경만족	0.173	0.191	0.057	3.015 **	
	조직 효율성 → 평가적 요소	0.188	0.218	0.047	3.977 ***	
	복리후생 → 인지적 요소	0.176	0.186	0.067	2.644 **	
	인사 공정성 → 인지적 요소	-	-	-	-	
	조직 효율성 → 정서적 요소	-	-	-	-	
	고용 불안 → 정서적 요소	-	-	-	-	
	업무만족 → 업무환경만족	0.500	0.432	0.057	8.763 ***	
	업무만족 → 평가적 요소	0.492	0.598	0.045	10.904 ***	
	업무환경만족 → 평가적 요소	-	-	-	-	
	업무환경만족 → 인지적 요소	0.174	0.178	0.074	2.366 *	
	평가적 요소 → 인지적 요소	0.513	0.373	0.088	5.799 ***	
	인지적 요소 → 정서적 요소	0.327	0.307	0.072	4.570 ***	

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

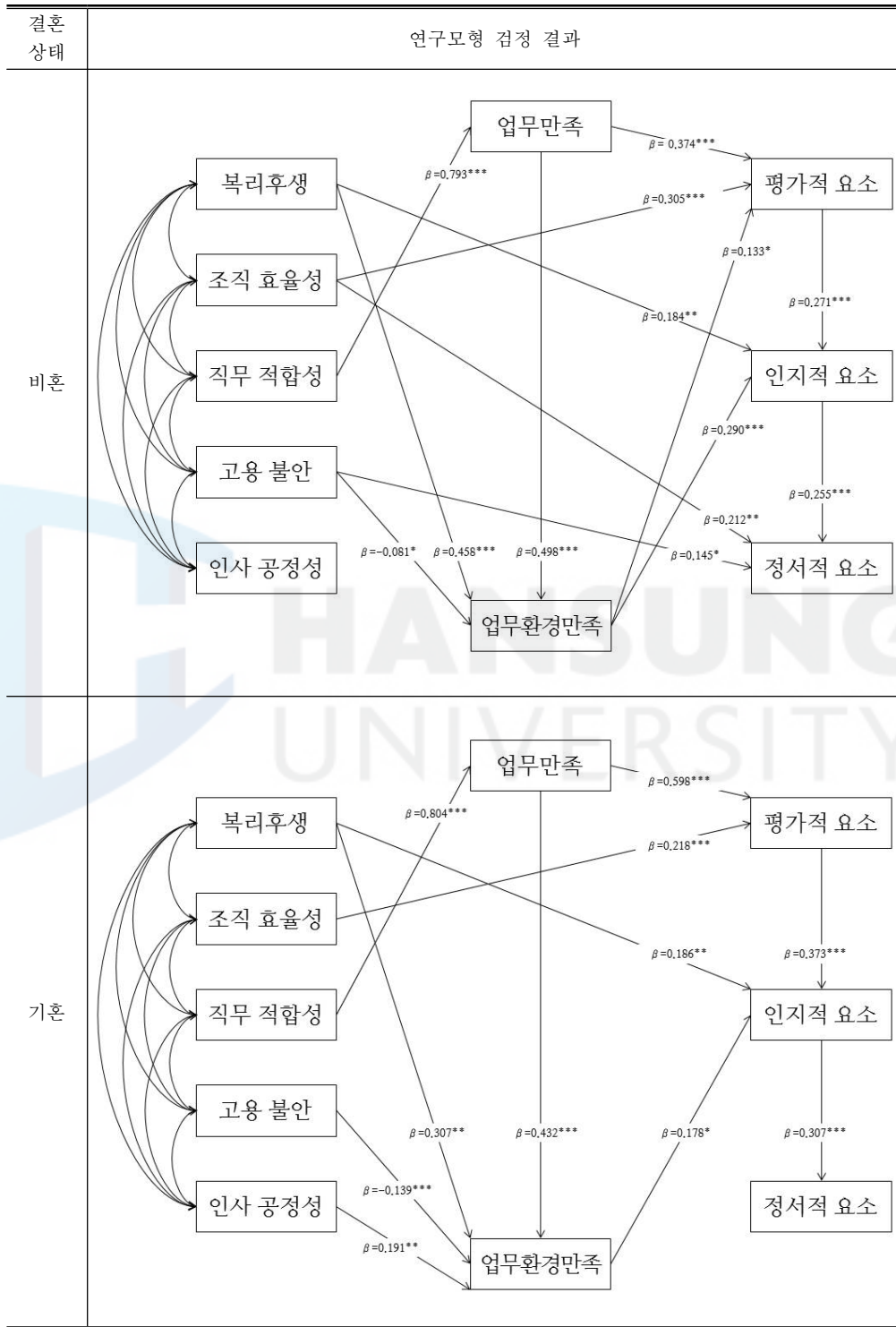
[표 4-12]는 연구모형의 검정을 통해 추정된 경로계수[표 4-11]을 도식화한 것이다. 조사대상 전체를 기준으로 결혼 상태별 경로 강도를 비교하면 다음과 같다.

첫째, 비혼 집단의 경우 QWL 중에서 '복리후생'은 직무만족의 '업무환경만족($\beta=0.458***$)'에, QWL 중에서 '직무 적합성'은 직무만족의 '업무만족($\beta=0.793***$)'에, QWL 중에서 '조직 효율성'은 QOL의 '평가적 요소($\beta=0.305***$)'에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족 중에서 '업무만족'은 '업무환경만족($\beta=0.498***$)'과 QOL의 '평가적 요소($\beta=0.374***$)'에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 기혼 집단의 경우 QWL 중에서 '복리후생'은 직무만족의 '업무환경만족($\beta=0.307**$)'에, QWL 중에서 '직무 적합성'은 직무만족의 '업무만족($\beta=0.804***$)'에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족 중에서 '업무만족'은 '업무환경만족($\beta=0.498***$)'과 QOL의 '평가적 요소($\beta=0.374***$)'에 영향을 미치고, '평가적 요소'는 '인지적 요소($\beta=0.373***$)'에 영향을 미치며, '인지적 요소'는 '정서적 요소($\beta=0.307***$)'에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종합하면 두 집단 모두에서 복리후생 요인이 적절하다고 생각하면 자신이 일하는 업무환경에 대한 만족이 높아지고, 자신의 적성에 맞는 직무를 수행할 때 업무의 만족감이 높아져 업무환경에도 만족하게 되며, 업무만족감은 QOL에도 긍정적 태도를 보이게 한다. 비혼 집단이 기혼 집단에 비해 QWL 중에서 '조직 효율성'이 QOL의 '평가적 요소'에 미치는 영향 부분에서 상대적으로 높게 나타났으며, 기혼 집단이 비혼 집단에 비해 QOL의 '평가적 요소'가 '인지적 요소'에 미치는 영향과 '인지적 요소'가 '정서적 요소'에 미치는 영향 부분에서 상대적으로 더 높게 나타났다. 이를 통해 기혼 집단의 경우 배우자와 가정을 이루고 가족을 형성하면서 가족과 함께하는 여가생활이 정서에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 짐작할 수 있다.

[표 4-12] 결혼 상태별 연구변인들 간의 구조적 관계 비교



2) 연구변인들 간의 구조적 관계에서 소득수준의 조절효과

앞서 살펴본 연구변인들 간의 구조적 관계에서 소득수준을 조절변수로 사용하여 소득수준의 효과를 살펴본 결과, 소득수준에 따라 연구변인들 간의 구조적 관계가 같지 않은 것으로 나타났다[표 4-13].

월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단을 대상으로 연구변인들 간의 구조적 관계를 살펴본 결과, $CMIN/df=2.892$ (Sig.=0.000), $RMSEA=0.045$, $GFI=0.950$, $NFI=0.947$, $IFI=0.965$, $TLI=0.926$, $CFI=0.964$ 등 7개의 적합지수가 적정수준으로 나타났다. 따라서 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하다고 할 수 있다.

월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단을 대상으로 연구변인들 간의 구조적 관계를 살펴본 결과, $CMIN/df=2.602$ (Sig.=0.000), $RMSEA=0.046$, $GFI=0.952$, $NFI=0.944$, $IFI=0.965$, $TLI=0.930$, $CFI=0.964$ 등 7개의 적합지수가 적정수준으로 나타났다. 따라서 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하다고 할 수 있다.

[표 4-13] 소득수준별 연구변인들 간의 구조적 관계

소득 수준	경로	B	β	S.E	t	적합도 지수
월평균 200만 원 미만	직무 적합성 → 업무만족	0.848	0.792	0.043	19.926 ***	CMIN/df=2.892 (Sig.=0.000) RMSEA=0.045 RMR=0.032 GFI=0.950 AGFI=0.876 NFI=0.947 RFI=0.892 IFI=0.965 TLI=0.926 CFI=0.964
	복리후생 → 업무환경만족	0.450	0.462	0.040	11.224 ***	
	고용 불안 → 업무환경만족	-0.220	-0.230	0.037	-5.915 ***	
	인사 공정성 → 업무환경만족	-	-	-	-	
	조직 효율성 → 평가적 요소	0.208	0.224	0.055	3.745 ***	
	복리후생 → 인지적 요소	0.227	0.232	0.066	3.446 ***	
	인사 공정성 → 인지적 요소	-0.149	-0.168	0.053	-2.806 **	
	조직 효율성 → 정서적 요소	0.231	0.172	0.085	2.720 **	
	고용 불안 → 정서적 요소	-	-	-	-	
	업무만족 → 업무환경만족	0.512	0.455	0.047	11.004 ***	
	업무만족 → 평가적 요소	0.304	0.365	0.055	5.495 ***	
	업무환경만족 → 평가적 요소	0.125	0.169	0.051	2.448 *	
	업무환경만족 → 인지적 요소	0.254	0.253	0.068	3.732 ***	
	평가적 요소 → 인지적 요소	0.581	0.430	0.077	7.548 ***	
	인지적 요소 → 정서적 요소	0.362	0.338	0.068	5.348 ***	
월평균 200만 원 이상	직무 적합성 → 업무만족	0.820	0.802	0.041	19.804 ***	CMIN/df=2.602 (Sig.=0.000) RMSEA=0.046 RMR=0.034 GFI=0.952 AGFI=0.885 NFI=0.944 RFI=0.891 IFI=0.965 TLI=0.930 CFI=0.964
	복리후생 → 업무환경만족	0.346	0.347	0.060	5.759 ***	
	고용 불안 → 업무환경만족	-	-	-	-	
	인사 공정성 → 업무환경만족	0.159	0.168	0.056	2.862 **	
	조직 효율성 → 평가적 요소	0.303	0.342	0.046	6.555 ***	
	복리후생 → 인지적 요소	0.165	0.175	0.067	2.471 *	
	인사 공정성 → 인지적 요소	-	-	-	-	
	조직 효율성 → 정서적 요소	0.228	0.179	0.087	2.610 **	
	고용 불안 → 정서적 요소	0.157	0.159	0.063	2.496 *	
	업무만족 → 업무환경만족	0.506	0.453	0.052	9.670 ***	
	업무만족 → 평가적 요소	0.402	0.507	0.041	9.701 ***	
	업무환경만족 → 평가적 요소	-	-	-	-	
	업무환경만족 → 인지적 요소	0.252	0.267	0.071	3.548 ***	
	평가적 요소 → 인지적 요소	0.328	0.247	0.085	3.849 ***	
	인지적 요소 → 정서적 요소	0.243	0.224	0.074	3.273 **	

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

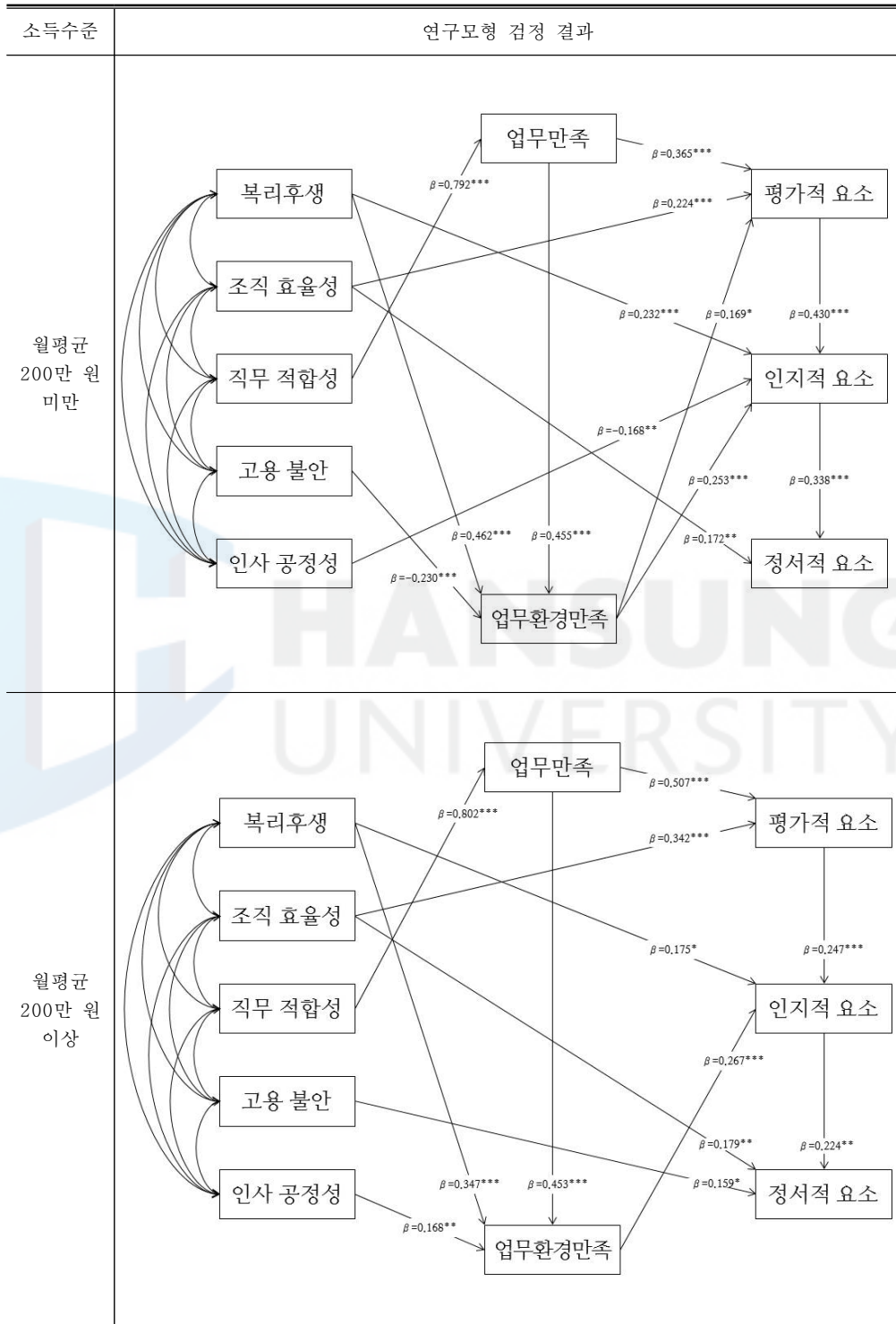
[표 4-14]는 연구모형의 검정을 통해 추정된 경로계수[표 4-13]을 도식화한 것이다. 조사대상 전체를 기준으로 소득수준별 경로 강도를 비교하면 다음과 같다.

첫째, 월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단의 경우 QWL 중에서 ‘복리후생’은 직무만족의 ‘업무환경만족($\beta=0.462***$)’에, QWL 중에서 ‘직무적합성’은 직무만족의 ‘업무만족($\beta=0.792***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족 중에서 ‘업무만족’은 ‘업무환경만족($\beta=0.455***$)’과 QOL의 ‘평가적 요소($\beta=0.365***$)’에 영향을 미치고, QOL의 ‘평가적 요소’는 ‘인지적 요소($\beta=0.430***$)’에 영향을 미치며, ‘인지적 요소’는 ‘정서적 요소($\beta=0.338***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단의 경우 QWL 중에서 ‘복리후생’은 직무만족의 ‘업무환경만족($\beta=0.347***$)’에 영향을 미치고, QWL 중에서 ‘조직 효율성’은 QOL의 ‘평가적 요소($\beta=0.342***$)’에 직접 영향을 미치며, QWL 중에서 ‘직무 적합성’은 직무만족의 ‘업무만족($\beta=0.802***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족 중에서 ‘업무만족’은 ‘업무환경만족($\beta=0.453***$)’과 QOL의 ‘평가적 요소($\beta=0.507***$)’에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

종합하면 두 집단 모두에서 복리후생 요인이 적절하다고 생각하면 자신이 일하는 업무환경에 대한 만족이 높아지고, 자신의 적성에 맞는 직무를 수행할 때 업무의 만족감이 높아져 업무환경에도 만족하게 되며, 업무만족감은 QOL에도 긍정적인 태도를 보이게 한다. 월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단이 월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단에 비해 QOL의 ‘평가적 요소’가 ‘인지적 요소’에 미치는 영향과 ‘인지적 요소’가 ‘정서적 요소’에 미치는 영향 부분에서 상대적으로 더 높게 나타났고, 월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단이 월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단에 비해 직장에서의 인간관계와 자신에 대한 인정이 QOL의 ‘평가적 요소’에 미치는 영향 부분에서 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다. 이를 통해 스스로 자신에 대해 평가할 때 소득수준이 높을수록 직장 내에서의 인간관계와 인정에 대한 부분을 더 많이 고려한다는 것을 짐작할 수 있다.

[표 4-14] 소득수준별 연구변인들 간의 구조적 관계 비교



이상의 내용을 종합하면 첫째, QWL이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 ‘복리후생’과 ‘직무 적합성’이 직무만족에 미치는 영향이 다른 요인들에 비해 상대적으로 높게 나타났다. QWL의 요인 중 급여적절성, 복리후생, 작업환경, 업무량, 능력 및 기술 등을 포함하는 ‘급여 수준 및 근무환경’이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 김명희¹³⁰⁾와 임금과 부과급 및 작업환경 등을 포함하는 ‘작업조건’과 인정, 작업 자체 등을 포함하는 ‘직무관련요소’가 직무만족에 정(+)의 영향을 미친다는 이혜선¹³¹⁾ 및 복지수준, 임금수준, 근무환경 및 업무능력 등을 포함하는 ‘전반적인 근무여건 요인’이 직무만족에 가장 크게 정(+)의 영향을 미친다는 박경훈¹³²⁾의 연구와 일치한다. 경력과 능력에 맞는 적절한 급여와 복지혜택이 제공되고, 자신의 적성과 능력에 적합한 업무를 통해 성장 및 발전과 자아실현이 가능하도록 한다면 근로자의 직무만족도는 높아질 것이다.

둘째, QWL이 QOL에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 중에서도 ‘조직 효율성’과 ‘복리후생’이 QOL에 미치는 영향이 다른 요인들에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 조직의 근무분위기와 인간관계, 업무성과에 대한 올바른 평가, 급여 및 복리후생 등의 전반적인 ‘근무환경’이 자아실현과 정서적 만족 및 자기존중을 포함하는 ‘QOL’에 정(+)의 영향을 미친다는 변홍래¹³³⁾와 급여, 복지제도, 작업환경 및 팀원과의 관계 등을 포함하는 ‘직무환경’이 개인생활전반의 주관적인 감정에 대한 ‘QOL’에 정(+)의 영향을 미친다는 지효진¹³⁴⁾의 연구와 일치한다. 업무성과에 대한 인정이 올바르게 평가되어 승진에 반영되고, 계획적인 업무지시가 이루어지며, 적절한 급여와 복지혜택의 제공은 근로자의 QOL 향상에 도움을 줄 것이다.

셋째, 직무만족이 QOL에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 내·외적 직무만족이 높을수록 주관적·심리적 삶의 만족에 정(+)의 영향을 미친다는 송진호¹³⁵⁾, 근무지, 근무환경, 업무 및 직무 자긍심 등을 포함하는 ‘직무만족’

130) 김명희, 전계논문, pp. 59-60.

131) 이혜선. (2004). 근로생활의 질이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, -정규·비정규 근로자의 직무만족차이를 중심으로-. 단국대학교 대학원 석사학위논문, pp. 55-58.

132) 박경훈, 전계논문, p. 54.

133) 변홍래, 전계논문, pp. 49-55.

134) 지효진, 전계논문, pp. 59-60.

135) 송진호. (2016). 직장인의 소명의식, 일몰입, 일가치감, 직무만족 및 삶의 질 간의 구조적 관계 연

이 현재 생활조건, 인생목표, 자신에 대한 자부심과 자신감 등을 포함하는 'QOL'에 정(+)의 영향을 미친다는 배종훈¹³⁶⁾, 직책, 직장위치, 직원 수, 근무연한 및 직무만족도 등 직무에 관련된 만족감이 높을수록 생활만족에 정(+)의 영향을 미친다는 하순희¹³⁷⁾와 직무자체에 대한 '직무만족'이 가족, 사회 및 여가관계 등을 포함하는 'QOL'에 정(+)의 영향을 미친다는 안병훈¹³⁸⁾의 연구와 일치한다. 김태현¹³⁹⁾의 장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구에서 직무만족이 중요한 이유는 생활만족도와 깊이 관련되기 때문이고, 직무를 경제활동의 도구가 아닌 인간의 QOL을 높인다는 측면에서 중요성을 찾아야 된다는 주장은 본 연구 결과를 지지한다. 근로자의 직업에 대한 만족감은 전반적인 삶에도 영향을 미치기 때문에 QOL의 향상을 위해서 무엇보다 자신의 적성과 능력에 적합한 직무를 맡아 직무자체에 대한 만족감이 높아져야 할 것이다.

넷째, 연구변인들 간의 구조적 관계에서 조사대상자의 일반적 특성을 조절변수로 사용하여 효과를 살펴본 결과, 결혼 상태와 소득수준에 따라 연구변인들 간의 구조적 관계가 같지 않은 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따른 비교에서 기혼인 미용사의 QOL이 더 높게 나타난 김춘일¹⁴⁰⁾과 윤복연¹⁴¹⁾, 동거형태 중 부부와 자녀가 함께 사는 피부미용사의 경우에서 직무만족과 생활만족도가 높게 나타난 최외숙¹⁴²⁾, 결혼여부에 따른 비교에서 기혼의 경우 미혼의 집단보다 직무자체의 만족도가 높게 나타난 신재원¹⁴³⁾, 유배우자와 경제상태가 생활만족과 직업만족 및 자아존중에 영향을 미친다는 하순희¹⁴⁴⁾, 소득수준

구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, pp. 57-58.

136) 배종훈, 전계논문, pp. 48-50.

137) 하순희. (2009). 미용사의 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문, pp. 43-44.

138) 안병훈. (2008). 공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계. 경기대학교 대학원 박사학위논문, p.67.

139) 김태현. (2009). 장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구, -경기도 장애인복지시설을 중심으로-. 한양대학교 행정·자치대학원 석사학위논문, p. 17.

140) 김춘일. (2012). 미용사의 직무 및 사회심리적 스트레스와 삶의 질과의 관련성. 조선대학교 대학원 박사학위논문, pp. 14-15.

141) 윤복연. (2006). 미용사의 삶의 질에 관한 연구. 『한국콘텐츠학회지』, 4(3), pp. 25-34.

142) 최외숙, 전계논문, pp. 39-44.

143) 신재원. (2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문, pp. 49-50.

144) 하순희, 전계논문, pp. 43-48.

이 직무만족에 미치는 영향이 가장 높게 나타난 강남옥¹⁴⁵⁾ 및 임금 수준이 높을수록 근무 여건 만족도와 업무자체 및 인간관계에 더 많은 영향을 미친다는 전승신¹⁴⁶⁾의 연구와 일치한다. 아가일(Argyle)¹⁴⁷⁾과 안드레와 위데이(Andrew & Withey)¹⁴⁸⁾는 결혼여부를 삶의 행복에 중요한 예측변인으로 보았고, 맥시픽과 티핀(McCpmick & Tiffin)¹⁴⁹⁾은 동일한 근무조건이라도 결혼 유무에 따라 직무만족에 미치는 영향의 정도가 달라질 수 있다고 하였으며, 포터와 스티어(Poter & Steers)¹⁵⁰⁾는 임금과 결혼여부가 직무만족의 영향을 미치는 요인이라고 하였다. QWL과 직무만족 및 QOL은 자신이 느끼는 주관적인 평가에 의해 결정되기 때문에 이전과 같은 근로생활의 조건일지라도 자신이 현재 처한 상태에 따라 다른 결과가 나올 수 있다. 근로자가 원하는 것이 무엇이고, 어느 정도 수준에 만족할 것인가는 근로자들의 개인적 특성을 파악하는 데서부터 시작해야 될 것이다.



145) 강남옥. (2009). 미용실 산업의 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구, -근로자의 직무만족을 중심으로-. 한양대학교 대학원 석사학위논문, pp. 40-41.

146) 전승신. (2008). 피부관리사의 직무환경과 직무만족도가 직업의식에 미치는 영향. 건국대학교 산업대학원 석사학위논문, pp. 35-37.

147) Argyle, M. (2001). The psychology of happiness. New York: Taylor & Francis Inc.

148) Andrews, F. & Withey, S. (1976). Social indicators of well-being. Americans' perceptions of life quality. New York: Plenum.

149) McComick, E. J. & Tiffin, T. (1974). Industrial Psychology. 6th ed., Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall Inc.

150) Porter, L. W. & Steers, R. M., op. cit.

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 결 론

본 연구는 피부미용사들이 인식하는 QWL과 직무만족과 QOL에 대한 현황을 파악하고, 연구변인들 간의 구조적 관계와 인과관계를 규명함으로 피부미용사의 인적자원관리의 효율성을 높일 수 있는 방안을 제시하고자 실시되었다. 또한 피부미용사들의 QWL의 개선으로 직무만족도를 높여 QOL을 향상시키는데 기여하고자 하였다.

본 조사는 2018년 8월 29일부터 9월 17일까지 20일 동안 수도권에 거주하는 여성 피부미용 종사자를 대상으로 이루어졌고, 총 배포된 511부 중 493부를 수거하여 응답내용이 미흡하거나 불성실한 37부를 제외하고 456부를 분석하였다. 자료의 분석은 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 기술적 분석을 진행하였고, AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 적합성 검정과 구조방정식모델의 추정을 진행하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아본 결과, 연령은 20에서 30대가 가장 높게 나타났고, 2분의 1 이상이 비혼이며, 거주지는 경기도가 가장 높게 나타났다. 피부미용사의 70% 이상이 대학(교) 재학 이상의 고학력이었고, 경력은 1년 미만과 10년 이상의 비율이 비슷하게 나타났으며, 월평균 소득수준은 100만 원에서 200만 원 미만이 가장 높게 나타났다. 근무시간은 피부미용사의 70% 이상이 하루 8시간 이상을 근무하는 것으로 나타났다.

둘째, QWL, 직무만족, QOL 각각의 타당성 및 신뢰성을 알아본 결과, QWL은 ‘복리후생, 조직 효율성, 직무 적합성, 고용 불안, 인사 공정성’ 요인으로 분류되었고, 직무만족은 ‘업무만족, 업무환경만족’ 요인으로 분류되었으며, QOL은 ‘평가적 요소, 인지적 요소, 정서적 요소’ 요인으로 분류되었다.

각 요인별 하위 속성에 대한 신뢰도계수는 QWL이 0.832 이상, 직무만족이 0.897 이상, QOL이 0.826 이상으로 나타나 내적 일관성을 확보하였다. 관찰 변인들의 일변량정규성 검토 후 각각의 하위요인들의 타당성을 알아보기 위해 CFA를 실시하고 적합도를 평가한 결과, 각 요인마다 최소 5개에서 최대 8개의 적합지수가 적정수준으로 나타나 각 요인을 구성하는 척도가 적절하게 구성되었다는 것이 증명되었다.

셋째, 연구변인들 간의 구조적 관계를 검정한 결과, 적합지수 9개 중 6개가 적정수준으로 나타나 본 연구에서 설정한 연구모형의 전반적인 적합도는 양호하였다.

넷째, 연구변인들 간의 인과관계를 검정한 결과, QWL 중에서 ‘복리후생, 직무 적합성, 인사 공정성’ 요인은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, QWL 중에서 ‘복리후생, 조직 효율성, 고용 불안’ 요인은 QOL에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, QWL 중에서 ‘고용 불안’과 ‘인사 공정성’은 각각 직무만족과 QOL에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족 중에서 ‘업무만족, 업무환경만족’ 요인은 QOL에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 연구변인들 간의 구조적 관계에서 결혼 상태를 조절변수로 살펴본 결과, 비혼 집단이 기혼 집단에 비해 QWL 중에서 ‘조직효율성’이 QOL의 ‘평가적 요소’에 미치는 영향이 더 높게 나타났고, 기혼 집단이 비혼 집단에 비해 QOL의 ‘평가적 요소’가 ‘인지적 요소’에 미치는 영향과 ‘인지적 요소’가 ‘정서적 요소’에 미치는 영향이 더 높게 나타났다.

여섯째, 연구변인들 간의 구조적 관계에서 소득수준을 조절변수로 살펴본 결과, 월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단이 월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단에 비해 QOL의 ‘평가적 요소’가 ‘인지적 요소’에 미치는 영향과 ‘인지적 요소’가 ‘정서적 요소’에 미치는 영향이 더 높게 나타났고, 월평균 200만 원 이상의 소득을 올리는 집단이 월평균 200만 원 미만의 소득을 올리는 집단에 비해 QWL 중에서 ‘조직 효율성’이 QOL의 ‘평가적 요소’에 직접 미치는 영향이 더 높게 나타났다.

이상의 결과는 QWL은 직무만족 높이고, QOL을 향상하는데 중요한 역할

을 한다는 것을 시사한다. 본 연구결과에서 나타난 가장 이상적인 관계는 QWL의 ‘직무 적합성’이 본인과 맞을수록 직무만족의 ‘업무만족’도가 높아져 QOL의 ‘평가적 요소’에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다. 자신이 맡은 업무가 자신의 적성과 능력에 적합하다고 생각할수록 업무자체에 대한 업무만족도가 높아지고, 업무만족은 자신이 속한 근무지에 대한 전반적인 만족감과 자기효능감 및 자아존중을 높여주며, 건강을 돌보며 여가를 즐기고 가족과 함께 보내는 시간에서 생활의 만족과 정서적으로 안정을 느끼게 해준다. 몸과 정신 모두 건강한 생활은 삶을 질적으로 풍요롭게 살게 할 것이고, 여기에 직장에서의 적절한 임금과 복지혜택이 더해진다면 피부미용사의 QOL 향상에 더할 나위 없는 영향으로 작용할 것이다.

또한 이상의 결론의 반영하여 경영자가 피부미용사 개개인의 특성에 맞는 업무의 분배, 적절한 급여, 복지혜택 및 작업환경 등의 개선을 위한 투자와 노력에 힘을 기울인다면 피부미용사의 효율적인 인적자원관리로 이어질 수 있을 것이다.

HANSUNG
UNIVERSITY

제 2 절 제 언

본 연구는 여성 피부미용사의 QWL 개선과 직무만족 및 QOL의 향상을 위해 이루어졌다. 본 연구와 관련된 후속연구를 위한 제언을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 외모가 자신의 경쟁력이 될 수 있는 오늘날의 문화는 여성들뿐만 아니라 남성들의 외모관리 인식의 변화와 외모를 가꾸기 위한 관리 행동으로 적극 나타나고 있다. 따라서 남성 고객관리를 위한 남성 피부미용사의 수도 점점 증가할 것이다. 향후 연구에서는 남성 피부미용사를 대상으로 QWL과 직무만족 및 QOL에 대한 연구가 이루어져, 남성과 여성 피부미용사 전체의 QWL 개선에 도움이 되는 연구를 제언한다.

둘째, 피부, 헤어, 네일, 그리고 메이크업의 분야로 분류되어 있는 미용직 종은 고객의 신체에 접촉해서 직무를 수행한다는 점에서 직무 범위가 상당부분 겹친다는 특성이 있다. 미용직종의 이러한 특성으로 볼 때, 앞의 네 가지 분야 중에서 두 가지 분야 이상에서 함께 일하는 미용 종사자의 수가 적지 않을 것이라 사료된다. 향후 연구에서는 모든 미용분야 종사자를 대상으로 QWL과 직무만족 및 QOL에 대한 연구가 이루어져, 미용사 전체의 QWL 개선에 도움이 되는 연구를 제언한다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강남옥. (2009). 미용실 산업의 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구, -근로자의 직무만족을 중심으로-. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 권수진. (2006). 치과위생사 근로생활의 질(QWL)이 조직몰입에 미치는 영향. 고신대학교 대학원 석사학위논문.
- 권용현. (2009). 삶의 질(QOL) 평가지표의 구성과 적용에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김둘이. (2003). 老人福祉 施設 종사자의 職務満足度에 影響을 미치는 要因에 대한 研究. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.
- 김명희. (2009). 서울지역 호텔 여성 조리사의 근로생활의 질 분석. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 김수현. (2013). 사용자 특성이 근로생활의 질에 미치는 영향. 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영섭 外. (1982). 『행정학 세미나』. 고시원.
- 김응수. (2008). 근로생활의 질(QWL)과 노동조합주의가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김종희. (1997). 호텔종사원의 근로생활의 질(QWL)이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김춘일. (2012). 미용사의 직무 및 사회심리적 스트레스와 삶의 질과의 관련성. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 김태현. (2009). 장애인 복지시설 생활재활교사의 직무만족에 관한 연구, -경기도 장애인복지시설을 중심으로. 한양대학교 행정·자치대학원 석사학위논문.
- 김혜영. (2013). 긍정심리자본과 직무만족의 관계에서 커뮤니케이션만족의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김훈철. (2017). 병원 아웃소싱 근로자의 근로생활의 질(QWL)이 이직의도에

- 미치는 영향, -조직지원인식, 이중몰입의 조절효과를 중심으로-. 을지대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 박경훈. (2001). QWL과 組織 有效性の 關係에 관한 研究. 경상대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박삼화. (2010). 정서노동이 QWL과 조직성과에 미치는 영향. 동양대학교 대학원 박사학위논문.
- 박영빈. (2011). 호텔조리종사자의 근로생활의 질이 조직유효성 및 고객지향성에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 배병렬. (2009). 『Amos17.0 구조방정식모델-원리와 실제-(제2판)』. 서울: 청람.
- 배종훈. (2015). 호텔 조리종사원의 근무환경이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향, -서울시내 특1급 호텔을 중심으로-. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 변홍래. (2015). 근무환경이 근로자의 삶의 질에 미치는 영향, -원자력발전소 교대근무자와 비교대근무자의 비교를 중심으로-. 중부대학교 원격대학원 석사학위논문.
- 산업통산자원부. (2013). 제3차 무투회의 산업단지 경쟁력 강화 방안 보고.
- 송진호. (2016). 직장인의 소명의식, 일몰입, 일가치감, 직무만족 및 삶의 질간의 구조적 관계 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신상준. (2012). '삶의 질'과 '사회의 질'이 삶의 만족도에 미치는 영향: 사회자본의 조절효과를 중심으로. 성균관대학교 국정관리대학원 석사학위논문.
- 신예진. (2005). 피부미용업계 종사자의 취업형태와 직무만족에 관한 연구. 중앙대학교 의약식품대학원 석사학위논문.
- 신유근. (1992). 『조직행동론』. 서울: 다산출판사.
- 신재원. (2001). 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 변인에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 안병훈. (2008). 공무원의 여가활동과 직무스트레스, 직무만족 및 삶의 질의 관계. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

- 양호인. (2012). 근로자의 삶의 질 결정요인에 관한 연구, 대기업과 중소기업 근로자의 차이를 중심으로. 한양대학교 공공정책대학원 석사학위논문.
- 왕혜림. (2017). 미용사의 근무환경과 여가활용이 직무만족과 직무스트레스에 미치는 영향. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 유기현. (2000). 『인적자원관리론』. 서울: 무역경영사.
- 유기현. (1988). 『조직행동론』. 서울: 무역경영사.
- 유종해 外. (1993). 『행정학 대사전』. 고시원.
- 유종해. (1988). 『현대조직관리』. 서울: 박영사.
- 윤복연. (2006). 미용사의 삶의 질에 관한 연구. 『한국패션뷰티학회지』, 4(3), pp. 25-34.
- 이규창. (1983). Quality of Working Life에 관한 연구. 『단국대학교 산업연구소』, 산업연구 제6집, p. 28.
- 이만규. (2001). QWL과 조직몰입의 관계에 관한 연구. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이미라. (2011). 자활 사업 참여자의 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 직무만족의 매개효과를 중심으로. 『사회복지연구』, 2(4), pp. 413-443.
- 이미재. (1991). 勤勞者의 職務滿足을 통한 職場生活의 보람(QWL)에 관한 研究. 동덕여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이상경. (2013). 고령근로자의 재취업 여부에 따른 근로환경 인식과 삶의 질 만족도에 대한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 이용로. (2013). 호텔 도급직원 근로생활의 질이 이중몰입 직무태도, 고객지향성에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 이원학. (2015). 보육교사의 개인적 특성 및 근무환경에 따른 직무만족의 차이 연구. 서울기독교대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이지혜. (2017). 교대근로자의 일과 생활의 균형(WLB) 및 삶의 질에 관한 연구, -직무만족의 매개효과를 중심으로-. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 이찬우. (2017). 외국인근로자의 근로조건과 직무만족에 관한 연구, -우즈베

- 키스탄 근로자를 중심으로-. 한국기술교육대학교 IT융합과학경영산업 대학원 석사학위논문.
- 이혜선. (2004). 근로생활의 질이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, -정규·비정규 근로자의 직무만족차이를 중심으로-. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 임형철. (2014). 호텔 식음료 종사원의 심리적 계약위반이 고객지향성에 미치는 영향, -직장생활의 질(QWL)의 매개효과를 중심으로-. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 전승진. (2008). 피부관리사의 직무환경과 직무만족도가 직업의식에 미치는 영향-. 건국대학교 산업대학원 석사학위논문.
- 정재훈. (1985). 한국기업의 QWL 수준에 관한 기업 간 비교연구. 『한국인사관리연구』, 9, pp. 147-165.
- 정종찬. (1990). 종업원의 QWL향상과 그 영향요인에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 정지인. (2016). 조직지원이 고객지향성에 미치는 영향, -근로생활의 질의 매개효과-. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 정혜인. (2011). 미용 산업 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구, 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 정현희. (2008). 사회복지시설 종사자의 직무환경이 직무 만족에 미치는 영향에 관한 연구, -전북·전주지역 사회복지시설을 중심으로-. 고려대학교 인문정보대학원 석사학위논문.
- 조서윤. (2014). 피부미용사의 근무환경이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 조재근. (2005). 호텔 직원 근로생활의 질(QWL)이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, -일-가족 갈등의 조절효과를 중심으로-. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 지효진. (2013). 항공사 직무환경이 직무만족과 직무성과 및 삶의 질에 미치는 영향, -국내 A항공사 중심으로-. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.

- 차우정. (2012). 미용사 근무특성과 여가인식이 삶의 질 만족도에 미치는 영향, -서울·경기지역 중심으로-. 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 최외숙. (2011). 피부미용사의 스트레스, 근무환경이 직업만족도와 생활만족도에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 최은경. (2017). 향만하역 근로자의 근로생활의 질 관련 변인들 간의 구조모형. 고신대학교 대학원 박사학위논문.
- 최종태. (2001). 『현대 인사관리론』. 서울: 박영사.
- 추 현. (1995). 『경영조직론』. 서울: 박영사.
- 통계청 & 국민권익위원회. (2017.10.19). 온라인을 통한 ‘국민 삶의 질’ 측정 지표에 대한 국민의견 수렴. 보도자료. (www.korea.kr)
- 통계청. (2017). 장래인구추계 시도편: 2015-2045. (www.kostat.go.kr)
- 하순희. (2009). 미용사의 자아존중감이 직업만족도에 미치는 영향. 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 하은희. (2003). 비정규직 여성 근로자의 근로생활의 질 구성요인에 관한 연구. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 한명희. (2010). 카지노 종사원의 직무환경이 직무만족에 미치는 영향, -응집력의 조절효과를 중심으로-. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 행정학용어 표준연구회. (2010). 『이해하기 쉽게 쓴 행정학 용어사전』. 새정보미디어.
- 허문영. (2010). 민간보육시설 보육교사의 근무환경에 따른 직무만족의 차이에 관한 연구. 가야대학교 행정대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Adams, J. S. (1963). Toward on Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychological*, Vol. 67(1), pp. 422-436.
- Albrecht, K. (1983). *Organization Development: A Totl Systems Approach to Positive Change in Any Business Organization*. Englewood Clffs, N.J: Prentice-Hall.
- Andrews, F. & Withey, S. (1976). *Social indicators of well-being. Americans' perceptions of life quality*. New York: Plenum.
- Argyle, M. (2001). *The psychology of happiness*. New York: Taylor & Francis Inc.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman and Company.
- Baron, R. A. (1983). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Davis, L. E. (1997). Enhabcing the Quality of Working Life. *International Labor Review*, Vol. 116(11), p. 53.
- Glaser, E. M. (1980). *Productivity Gains Through Work Life Improvement*. Personnel.
- Hachman, J. R. & Suttle, L. (1980). *Improving Life at Work*. Good Year.
- Herzberg, F. (1959). Mausner, B. & Synderman, B. B. *The Motivation to work*.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Brothers.
- Jurgensen, C . E. (1978). Job preferences (What makes a job good or bad?). *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, pp. 267-276.
- Lawler III, E. E. & Hall, D. T. (1977). *Organizational Reserch on Job*

- Involvement. *Psychology Bulletin*, Vol. 84, pp. 269–270.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand Hanally.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of Human Motivation. *Psychological Reveiw*, Vol. 120, pp. 370–396.
- McComick, E. J. & Tiffin, T. (1974). *Industrial Psychology*. 6th ed., Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Milton, C. R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Prentice–Hall.
- Mirvis, P. H. & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *J ournal of Occupational Behavior*, Vol. 5, pp. 198–200.
- Nadler, D. A. & Lawler III, E. E. (1983). Quality of Working Life: Perspective and Direction. *Organization Dynamics*.
- Porter, L. W. & Steers, R. M. (1973). Organizational Work and personal Factor In Employee Turnover and Absenteeism. *Psychological Bulletin*, Vol. 80, pp. 151–176.
- Poter, L. W. & Lawler III, E. E. (1968). *Management Attitudes and Performance*, Richard D. Irwin Homewood. IL.
- Price, J. L. (1972). *Handbook of Organizations Measurement*. Washington: Health and Company.
- Seashore, S. E. (1980). Defining and Measuring the Quality of Working Life: A Simplified Approach, in Szilagyi & Wallace (Eds.), OBP. Good Year Publication Co.
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Ayckland: McGraw–Hill Book co.
- Smith, H. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.

- Szilagy, A. D. & Wallace, M. J. (1987). Organizational Behavior and Performance. 4th ed., Glenview Illinois: Scott. Foreman and Company.
- Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). Industrial Psychology. 5th ed., Englewood Cliffs: Prentice Hall Inc.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. Sloan Management Review, Fall, Vol. 15(1), pp. 12–20.



부 록

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 수도권에 거주하는 여성 피부미용 종사자를 대상으로
'피부미용사의 근로생활 질이 직무만족과 삶의 질에 미치는 영향'을
연구하기 위해 실시되는 것입니다.
귀하께서 응답하신 자료는 학문 목적으로만 사용할 것임을 약속드리며,
비밀이 보장됨을 알려드립니다.
귀하의 진지하고 솔직한 답변을 부탁드립니다.
바쁘신 와중에도 참여해 주셔서 감사합니다.

2018년 8월
한성대학교 예술대학원 뷰티에스테틱 전공
지도교수 : 김도연
연 구 자 : 김민주
문 의 : minju8171@naver.com

I. 다음은 귀하의 근로생활을 알아보기 위한 질문입니다.

각 질문마다 귀하의 생각과 일치하는 번호에 '✓표시'를 해주기 바랍니다.

번호	질문	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통이다.	그렇다.	매우 그렇다.
1	나의 근무지는 나에게 경영방침과 목표를 주시시켜준다	①	②	③	④	⑤
2	상급자(원장, 실장 등)는 관리계획이나 내용을 구체적으로 알려준다	①	②	③	④	⑤
3	근무지내의 어떤 뉴스든지(좋은, 나쁜) 사실대로 전달된다	①	②	③	④	⑤
4	나의 능력이나 실적을 올바르게 평가 받고 있다	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무를 훌륭히 수행했을 경우 보람을 느낀다	①	②	③	④	⑤
6	내가 업무를 훌륭히 수행했을 경우 상급자는 이를 인정한다	①	②	③	④	⑤
7	나의 업무성과나 업적은 승진에 반영된다	①	②	③	④	⑤
8	나의 경력과 근무지의 규모를 고려했을 때, 현재 급여(임금+상여금)수준은 적절한 편이다	①	②	③	④	⑤
9	나의 능력, 기술, 근속연수 등을 고려했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	①	②	③	④	⑤
10	다른 회사들과 비교했을 때, 현재 급여수준은 적절한 편이다	①	②	③	④	⑤
11	다른 회사들과 비교했을 때, 현재 복리후생은 양호한 편이다	①	②	③	④	⑤
12	나의 근무지는 정년연장, 연금, 퇴직제도 등 제반사항이 적절한 편이다	①	②	③	④	⑤
13	현재 승진기회는 모든 직원에게 공평하게 주어진다	①	②	③	④	⑤
14	현재 승진을 결정하는 방법은 공평하다	①	②	③	④	⑤
15	직원들은 해고 제도에 대한 불안감이 있다	①	②	③	④	⑤
16	직원들은 직제(직무와 직위에 관한 제도) 대한 불안감이 있다	①	②	③	④	⑤
17	근무지사정이 불안하여 미래가 불확실하다	①	②	③	④	⑤
18	나의 건강과 안전을 생각했을 때, 현재 작업환경은 양호한 편이다	①	②	③	④	⑤
19	내가 맡고 있는 업무에 흥미를 느낀다	①	②	③	④	⑤
20	내가 맡고 있는 업무는 적성에 잘 맞는다	①	②	③	④	⑤
21	내가 맡고 있는 업무는 나의 성장과 발전에 도움을 준다	①	②	③	④	⑤
22	근무지의 조직구조는 상호간의 업무순환이 가능하도록 편성되어 있다	①	②	③	④	⑤
23	나는 직무를 수행할 때, 내 능력과 기술을 최대한 활용할 수 있다	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 직무에 대한 만족도를 알아보기 위한 질문입니다.

각 질문마다 귀하의 생각과 일치하는 번호에 '√표시'를 해주기 바랍니다.

번호	질 문	전혀 그렇 지 않다.	그렇 지 않다.	보통 이다.	그렇 다.	매우 그렇 다.
1	내가 하는 일은 즐겁다	①	②	③	④	⑤
2	현재 직무(내가 맡은 일들)는 나의 적성에 맞는다	①	②	③	④	⑤
3	나는 내가하고 있는 일이 가치 있는 일이라고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4	나는 업무를 완수했을 때 성취감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
5	나는 근무시간에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
6	나는 근무환경에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
7	나는 근무분위기에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 일하는 근무지에 만족한다	①	②	③	④	⑤
9	나의 직업은 내가 늙은 후에도 중요한 의미를 줄 것이다	①	②	③	④	⑤
10	직무를 다시 선택해야한다면 현재의 일을 선택할 것이다	①	②	③	④	⑤
11	나는 내 기술에 대한 자부심을 가지고 내 위치를 굳혀나갈 것이다	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하가 느끼는 삶의 질을 알아보기 위한 질문입니다.

각 질문마다 귀하의 생각과 일치하는 번호에 '√표시'를 해주기 바랍니다.

번호	질 문	전혀 그렇 지 않다.	그렇 지 않다.	보통 이다.	그렇 다.	매우 그렇 다.
1	나는 나 자신이 가치 있는 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 외로움을 잘 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 우울함을 잘 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 의욕적인 생활을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 인생목표를 가지고 살아간다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 건강하고 즐거운 직장생활을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	직장동료, 사회친구들과 잘 지내는 편이다.	①	②	③	④	⑤
8	정시 퇴근이 가능하여 삶에 여유가 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	가족과 함께하는 시간이 많다	①	②	③	④	⑤
10	건강을 돌볼 수 있는 여유가 있다.	①	②	③	④	⑤
11	자기개발을 위해 노력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
12	여가활동을 활발히 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13	나의 미래는 밝고 긍정적인 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 일반적인 사항을 알아보기 위한 질문입니다.

각 질문마다 귀하의 생각과 일치하는 번호에 '✓표시'를 해주기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

2. 귀하의 결혼 여부는 어떻게 되십니까?

- ① 비혼 ② 기혼 ③ 기타

3. 귀하의 현재 거주 지역은 어떻게 되십니까?

- ① 서울 ② 인천 ③ 경기도

4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중학교 졸업 이하 ② 고등학교 졸업 ③ 전문대 재학/졸업
④ 대학교 재학/졸업 ⑤ 대학원 석사 재학 이상

5. 귀하가 피부미용사로서 근무한 경력은 어떻게 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상 ~ 3년 미만 ③ 3년 이상 ~ 5년 미만
④ 5년 이상 ~ 10년 미만 ⑤ 10년 이상

6. 귀하의 월 평균 소득은 어떻게 되십니까?

- ① 100만 원 미만 ② 100만 원 이상 ~ 200만 원 미만
③ 200만 원 이상 ~ 300만 원 미만 ④ 300만 원 이상 ~ 400만 원 미만
⑤ 400만 원 이상

7. 현재 근무하고 계신 피부미용실의 직원 수는 어떻게 되십니까? (본인과 경영자 포함)

- ① 1~2명 ② 3~4명 ③ 5~7명 ④ 8~10명 ⑤ 11명 이상

8. 귀하의 하루 평균 근무시간은 어떻게 되십니까?

- ① 8시간 미만 ② 8시간 ~ 9시간 사이 ③ 10시간 ~ 11시간 사이
④ 12시간 이상

* 설문에 응해주셔서 감사합니다. *

ABSTRACT

The Influence of Quality of Work Life on the Job Satisfaction and Quality of Life of Skin Specialist

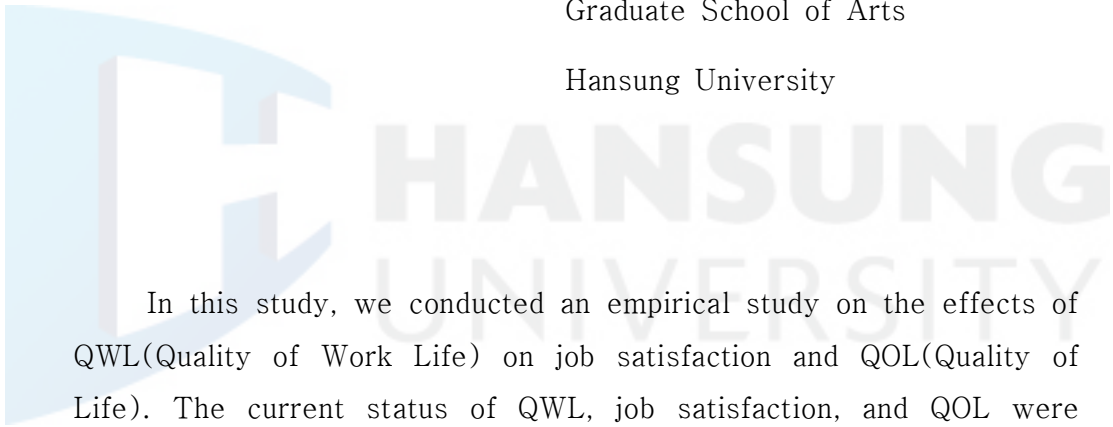
Kim, Min-Ju

Major in Beauty Esthetic

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University



In this study, we conducted an empirical study on the effects of QWL(Quality of Work Life) on job satisfaction and QOL(Quality of Life). The current status of QWL, job satisfaction, and QOL were identified among female skin specialist, the structural relationship between the study variables was tested, and the causal relationship between the factors was identified.

The survey was conducted from August 29, 2018 to September 17, 2018 and a total of 493 copies of the distributed questionnaire were collected and 456 copies were used as the final analysis material. The analysis of the data was performed using the SPSS 21.0 program, and the AMOS 21.0 program was used to test compliance and estimate the structural equation model.

First, after examining the validity and reliability of each measurement

variable, QWL, job satisfaction, and QOL, five QWLs, two job satisfaction, and three factors were classified. The reliability coefficient was 0.832, the job satisfaction rate was higher than 0.897 and the QOL was higher than 0.826. Conducting a CFA(Confirmatory Factor Analysis) and evaluating its suitability demonstrated that at least five to eight fitted indices for each factor are appropriate, and the measures constituting each factor are appropriate.

Second, the correlation test between the study variables showed no relationship with a correlation coefficient (r) of ± 1 and therefore met the validity of the factors that make up the variables.

Third, the structural relationship between the study variables was tested and six out of nine conformity indexes were found to be appropriate, making the overall conformity of the study model set in this study is good.

Fourth, a survey on the impact of QWL on job satisfaction found that 'comfort, job suitability, personnel fairness, and job insecurity' among QWLs affects job satisfaction.

Fifth, a survey on the impact of QWL on QOL found that 'comfort, organizational efficiency, job insecurity, and personnel fairness' among QWLs affects QOL.

Sixth, a study on the effect of job satisfaction on QOL found that all factors of job satisfaction 'work satisfaction and work environment satisfaction' affect QOL.

Seventh, looking at the effects of using the general characteristics of the study participants as a controlled variable in the structural relationship between the study variables shows that the structural relationships between the study variables are not the same, depending on the state of marriage and income levels.

Combining these ideals shows that the more appropriate a job is to

suit one's aptitude and ability, the more satisfied one is to work, and that self-efficacy and self-respect can have a positive effect on one's living satisfaction and emotions. These results suggest the need to improve QWL as a way to improve the efficiency of human resources management for skin specialist, as well as an important role in enhancing job satisfaction.

【Keyword】 Skin Specialist, Quality of Work Life, Working environment, Job satisfaction, Quality of Life, Life satisfaction