

# 기업복지 서비스 유형이 조직몰입에 끼치는 영향: 생활만족의 매개효과

## Employee Benefits and Organizational Commitment: The Mediating Effects of Life Satisfaction

이희종

연세대학교 사회복지연구소

Hee-Jong Lee(ilhnam@hanmail.net)

### 요약

기업이 제공하는 각종 복리후생 서비스들이 근로자들의 조직몰입에 영향을 끼치는 과정에서 중요한 역할을 하는 생활만족의 매개효과를 살펴 본 연구이다. 노동패널 11차년도 자료를 이용하여 분석한 결과 휴가, 가족지원, 미래대비 서비스가 모두 생활만족에 유의미한 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 그러나 실제 제공 수준이 낮은 의료관련 지원은 생활만족에도, 조직몰입에도 유의미한 영향을 끼치지 못했다. 반면 미래대비 서비스의 경우 조직몰입에 직접적인 영향은 유의미하지 않고, 생활만족을 통한 효과만이 유의미한 것으로 나타나, 생활만족이 완전매개 역할을 하고 있는 것이 확인되었다. 결국, 기업이 제공하는 다양한 복리후생 서비스들은 근로자들의 일상 생활에 영향을 끼치는 서비스들로 복리후생 서비스가 조직몰입에 영향을 끼치는 과정에서 생활만족을 고려하는 것이 필요함을 보여 주었다. 앞으로의 복리후생연구에서 생활만족과의 관계에 더 많은 관심을 기울일 필요가 있음을 제언하였다.

■ 중심어 : 복리후생 서비스 | 생활만족 | 조직몰입 |

### Abstract

The purpose of this paper is to investigate how the employee benefits be related to the employees' organizational commitments through life satisfaction. There are four types of employee benefits: holidays, family-friendly benefits, financial supports for future, and insurance supports for medical care. The results show that 3 types of benefits(holidays, family-friendly benefits, financial supports for future) are significantly associated with life satisfaction. Holidays and family-friendly benefits are positively related to employees' organizational commitments, too. The findings further reveal that life satisfaction is full mediating factor between financial supports for future and organizational commitment. In case of holidays, family-friendly benefits, life satisfaction is partially mediated to organizational commitment. Findings are discussed in terms of the importance of life satisfaction through employee benefits.

■ keyword : Employee Benefits | Life Satisfaction | Organizational Commitment |

## I. 문제제기

기업은 근로자들의 업무에 대한 동기를 강화시키고 조직에 대한 몰입을 높이는 등 조직의 성과를 향상시키기 위해 복리후생을 제공한다. 이러한 복리후생은 근로자들에게 도움을 줄 수 있는 다양한 제도와 서비스로 구성되어 있으며 각 기업의 형편에 따라 적절히 운영하게 되는데, 우리나라에서 제공되는 기업의 복리후생은 휴가를 비롯한 보육지원, 휴양지원, 의료지원에 이르기까지 매우 폭넓고 그 유형도 다양하다. 조직은 이러한 복리후생을 제공하고 근로자들은 이러한 자원을 받은 대가로 조직에 대한 긍정적인 태도를 형성하게 되어 조직의 성과 향상에 기여한다는 것이 일반적인 복리후생의 효과를 보는 시각이다[1].

그런데 이러한 복리후생의 내용을 자세히 살펴 보면 복리후생의 내용이 근로자의 비직무적인 영역의 생활과 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다. 다양한 휴가 제공, 학비보조, 경조사비 지원, 보육비 지원, 연금이나 상해보험료 지원 등과 같이 직무와 직접적 관련 없이 광범위한 영역에 걸쳐 제공되는 복리후생은 근로자들의 생활만족에 영향을 끼칠 수 있는 서비스들이다. 이러한 복리후생 서비스를 제공받아 근로자들의 생활만족이 향상되면 이는 조직에도 긍정적인 영향을 끼치게 될 것이다. 그럼에도 불구하고 그 간의 연구는 복리후생과 직무 영역 간의 관계에만 초점을 두어[2][3] 이렇게 다양한 기업의 복리후생이 그 성격 별로 생활만족에 어떠한 영향을 끼치는가에 관해서는 연구가 부족했다. 따라서 본 연구에서는 복리후생의 성격별로 생활만족에 어떠한 영향을 끼치는지를 검증하여 조직의 성과 측면만을 조명했던 복리후생 연구의 새로운 측면을 살펴보고자 한다.

또한 조직의 유효성을 나타내는 대표적인 변수인 조직몰입과 생활만족 간의 관계에 관한 관심도 부족하여 이와 관련된 연구들이 최근에야 주목받고 있는 실정이다[4]. 근로자들의 생활만족은 일상 생활에서 근로자들이 주관적으로 인식하고 있는 감정상태로써[5], 생활만족이 높으면 근로자들이 현재 일하고 있는 조직에 대한 몰입 역시 높아지게 된다[6]. 생활만족이 조직몰입을 향

상시키는데 긍정적인 역할을 하게 되므로, 생활만족을 향상시키는데 기여하게 되는 기업의 복리후생이 조직몰입에 영향을 끼칠 때 생활만족이 중요한 영향을 끼치게 될 것이다. 그러므로 근로자의 일상 생활 영역의 만족을 고려하여 조직몰입과의 관계를 살펴봄으로써 기업의 복리후생이 조직몰입에 끼치는 영향을 보다 정확히 파악할 수 있을 것이다.

마지막으로 그 간의 연구에서 복리후생 서비스가 기업이 제공하는 직접적인 서비스로 측정되지 않고 복리후생 서비스에 대하여 근로자들이 인식하는 중요성의 정도나 효과성의 정도로 파악되어 조직 유효성과의 관계를 살펴보고 있다[7]. 이는 기업이 자원을 투입하는 복리후생 서비스에 대한 직접적인 측정이 아니기 때문에 복리후생 제공에 비용을 투입한 기업의 입장에서 그 효과를 인식하는데 한계가 있다. 따라서 근로자들의 복리후생에 대한 인식이 아니라 기업이 제공하는 복리후생 서비스 자체를 이용하여 조직 유효성과의 관계를 살펴봄으로써 복리후생 서비스의 구체적 효과에 대한 근거를 마련하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 복리후생서비스

기업의 복리후생은 근로자들에게 제공하는 다양한 제도와 서비스들을 일컫는다. 근로자들의 생활에 전방위적으로 영향을 끼치게 되는 복리후생제도는 그 범위와 내용이 매우 넓고 각 기업의 상황에 따라 실제로 제공되는 서비스의 수준 역시 차이가 많다.

노동부에서 주관하는 기업체 노동비용조사에 따르면 [8] 복리후생 서비스에 포함되는 것은 주거에 관한 비용, 건강이나 보건의료에 관한 비용, 식사에 관한 비용, 보육지원금, 보험료지원금, 학비보조, 근로자의 휴양, 문화, 오락, 체육, 여가에 관한 비용, 우리사주제도지원금, 사내근로복지기금, 기타 경조비용 등 그 범위가 매우 포괄적이다. 이 외에도 기업이 제공하는 복리후생 서비스들은 실질적인 재화나 서비스들을 제공하는 형태 뿐만 아니라 각 종 휴가의 형태도 포함된다. 특히 여

성들의 일-가정 양립을 지원하기 위한 출산휴가, 육아 휴직 등의 가정친화적 휴가 형태는 최근 기업복지 서비스의 중요한 부분을 구성하고 있다[9]. 점차적으로 휴가 및 여가의 중요성이 확대되고 있는 흐름에 비추어 볼 때, 휴가와 관련된 복리후생 서비스를 함께 포괄하여 살펴 보는 것이 필요하다.

복리후생 서비스에서는 근로자의 가족들을 위해 제공하는 서비스들도 상당 부분을 차지하고 있다. 근로자들의 돌봄 역할을 지원하기 위하여 보육비를 지원하거나 가정 내의 다양한 행사나 일에 도움을 주기 위한 경조사 지원 등이 대표적이다[10]. 이와 함께 향후 근로자들이 더 많은 관심을 두게 될 재정적 복리후생은 관심을 가지고 확대시켜 나가고 있는 서비스 영역이다[3]. 고용의 불안정성이 확대되고 실업률이 증가되는 상황에서 지금의 생활 뿐만 아니라 미래에 대비할 수 있도록 하는 복리후생 서비스는 근로자들의 복리 향상 및 생활만족에서 중요한 역할을 하게 될 것이다.

그 외에도 의료적 지원을 위한 서비스는 중요한 복리후생 서비스가 되고 있는데[3] 이는 기업이 처한 상황에 따라 그 제공 수준이 매우 다르다. 근로자들의 건강검진을 실시하거나 의료 서비스 이용을 지원하기 위한 보험료 지원 등 기업의 형편에 따라 다양한 형태로 제공하게 된다.

기업이 제공하는 복리후생 서비스는 휴가를 비롯하여 가족지원 서비스, 미래대비 서비스, 의료지원 서비스 등 매우 광범위하게 제공되며 그 수준도 기업별로 매우 다른 특성을 갖고 있다.

## 2. 복리후생 서비스와 조직몰입

복리후생 서비스는 조직의 효과성 향상을 목적으로 기업이 근로자에게 제공하는 것으로써 조직과 근로자가 상호 자원을 제공하며, 교환이 이루어진다는 사회교환이론을 근간으로 다양한 연구가 이루어져 왔다[1][2]. 조직이 제공하는 보상의 일환인 복리후생제도의 혜택을 받은 근로자는 상호성 규범(norm of reciprocity)에 따라 그에 상응하는 노력과 시간을 조직에 제공할 뿐만 아니라 긍정적인 태도와 행동을 형성하게 된다.

사회적 교환이론이 근로자와 조직 간의 관계를 설명

하는데 매우 유용한 이론임에도 불구하고 사회적 교환 이론에는 불명확한 부분들이 있기 때문에 한계가 지적되고 있다[11]. Cropanzano와 Mitchell[11]은 사회교환 이론을 검토하면서 교환되는 자원에 관해서 명확히 규정되어 있지 않음을 지적하고 Foa와 Foa의 자원이론(resource theory)을 제시하고 있다. 사회적 교환 관계에서 교환되는 자원은 6가지 유형으로 나눌 수 있으며 교환되는 6가지 유형은 사랑(love), 지위(status), 정보(information), 돈(money), 상품(goods), 서비스(service)로 나뉜다. 이 자원들은 구체성과 특수성이라는 기준으로 유형화될 수 있다[12]. 상사-부하 간 관계, 동료와의 관계, 조직지원인식과 같은 구체성이 낮고 특수성이 높은 자원들에 관해서는 상당히 많은 연구들이 이루어져 왔지만[13-15], 이러한 자원들과 비교할 때 구체성이 높고 특수성이 낮은 자원들의 교환에 관해서는 오히려 연구가 제한적으로 이루어진 면이 있다. 특히 복리후생제도 및 서비스는 교환되는 자원의 특성으로 볼 때 구체성이 높고 특수성은 낮은 편에 속한다. 특히 그 동안의 복리후생제도 및 서비스의 연구에서는 복리후생제도의 제공에 따른 근로자들의 중요성 인식이나 가치를 대상으로 한 경우가 많은데 이는 교환자원의 속성 상 인식과 감정에 가까워 구체성이 낮고, 특수성이 높은 자원의 교환이라 할 수 있다. 즉 복리후생 서비스를 기업이 제공하는 서비스 그 자체로 측정하는가와 근로자들의 인식을 측정하는가는 매우 다른 자원의 유형이 되는 것이다. 이와 관련된 상당수의 연구들이 교환되는 자원에 관해서 근로자들이 주관적으로 인지하고 있는 가치를 측정하여 조직행동 간의 관계를 살펴본 결과 긍정적 행동에 정적인 영향을 끼치고 있음을 보고하였다[16][17].

이와는 달리 Muse 등[3]은 복리후생 서비스의 이용 정도를 리커트식 5점 척도를 이용하여 측정하고, 복리후생서비스의 중요성에 대한 인식을 측정하여 정서적 조직몰입(affective commitment)에 끼치는 영향을 살펴 보면서 복리후생 서비스의 이용정도가 조직몰입에 정적인 영향을 끼치고 있음을 제시하고 있다.

우리나라에서는 복리후생 서비스들을 포괄하며 특성별로 명확히 구분하여 영향을 살펴 본 연구들이 거의

없다. 다만, 호텔산업 종사자들을 대상으로 한 연구에서 복리후생제도의 중요성 인식이 직무만족, 조직몰입에 끼치는 영향을 살펴 보는 연구들이 이루어졌다[7][18]. 이현정과 정하윤[7]은 호텔산업을 대상으로 문화지원, 급부지원, 시설지원, 복지지원으로 유형화하여 각각 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 끼치는 영향을 살펴보았다. 이 연구에서도 산업 특성 상 다른 조직과 유사하게 제공되는 의료지원, 식당운영, 샤워장 등은 직무만족이나 조직몰입에 영향을 끼치지 못한다고 하였다. 그러나 이러한 연구는 서비스의 범위를 한정하여 살펴 봄으로써 최근 중요성이 커지고 있는 휴가를 비롯한 복리후생의 성격에 따른 영향을 살펴보는 데 한계가 있고 복리후생 서비스의 측정을 복리후생 서비스의 중요성에 대한 근로자들의 인식으로 응답하게 한 것이라는 점에서 엄밀히 말해 복리후생제도에 대한 근로자들의 인식의 영향을 살펴 본 것이라 할 수 있다. 따라서 실제로 제공되는 복리후생 서비스의 영향을 보다 객관적으로 살펴보기 위해서는 현재 제공되고 있는 복리후생 서비스의 유형과의 관계를 살펴보는 것이 보다 적절하다. 그러므로 본 연구에서는 복리후생을 구체성이 높고 특수성이 낮은 자원의 교환으로 파악하여 휴가를 포함한 복리후생제도의 성격에 따른 조직몰입과의 관계를 살펴보고자 한다.

근로자와 조직 간의 관계에 대한 사회교환이론이 다소 한계를 안고 있긴 하나 조직이 복리후생 서비스들을 근로자에게 제공하고 근로자는 조직에 대하여 긍정적인 태도를 갖게 되어 그에 상응하는 보상을 하고자 한다는 사회교환이론과 조직몰입 간의 관계를 살펴 본 선행연구들이 전반적으로 정적 관계를 보고하고 있음을 종합하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 복리후생 서비스들은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

1-1. 휴가 서비스는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

1-2. 가족지원 서비스는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

1-3. 미래대비 서비스는 조직몰입에 정(+)적인 영향을

을 끼칠 것이다.

1-4. 의료관련지원 서비스는 조직몰입에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

### 3. 생활만족의 매개효과

생활만족에 관해서는 대표적으로 2가지 접근 방법이 있다. 한 가지는, 생활만족이란 개인의 생활을 구성하고 있는 다양한 영역에 대한 만족도들이 합쳐져서 생활만족을 형성하는 것이라고 본다. 반면에 또다른 접근은 생활만족이라는 전체적 요소가 각 영역에 영향을 끼치게 된다는 것이다[19]. 이는 앞선 접근 방법에서 각 영역들의 합이 생활만족을 설명하는 비율이 50% 수준에 불과하다고 하면서 각 영역 만족도에 생활만족이 영향을 끼치고 있음을 주장한다[20][21]. 이러한 접근 방법은 생활만족을 보다 안정적인 경향성으로 파악하며 생활에 만족하고 있는 사람들은 직무 수행에서 긍정적인 사건들을 더 많이 기억하게 된다고 본다. 다양한 논의들이 있으나 생활만족을 생활 영역의 단순한 합 이상의 개념으로 보고, 안정적인 경향성을 갖고 있는 것으로 파악하는 것이 최근 많은 주목을 받고 있다.

조직몰입과 생활만족 간의 관계에 관해서는 연구의 결과가 다양하게 제시되고 있다. Erdogan 등[4]은 근로자의 생활만족이 매우 중요한 변수임에도 제한적인 연구가 이루어져 왔다고 밝히고 있다. 조직몰입과 생활만족 간의 관계에 관한 틀을 제시하면서 생활만족은 조직몰입에 영향을 끼치는 선행요인으로 규정하고 조직몰입을 생활만족의 결과로 보고 있다. 그리고 생활만족의 선행요인 중 하나로 욕구가 충족되어야 하는데 이 중 경제적 욕구 충족이 한 요인임을 제시하고 있다. 이를 본 연구에 적용하면 일부 복리후생 서비스가 경제적 욕구를 지원하는 역할을 하고 있으므로 생활만족에 영향을 끼치는 요인으로 볼 수 있다.

이 외에도 Vanaki와 Vagharseyyedin[6]는 이란의 간호사들을 대상으로 한 연구에서 생활만족은 조직몰입에 영향을 끼치는 유의미한 변수로 나타났음을 보고하고 있다. 지금까지의 논의를 종합하면 생활만족은 삶에 대한 전반적인 태도나 삶에 관한 주관적 인식이므로 이러한 상태가 어떠한가에 따라 조직몰입에 영향을 끼치

게 될 것으로 볼 수 있다. 즉, 삶이나 생활에 대한 태도가 긍정적이라면 조직에 보다 잘 몰입할 수 있지만 삶이나 생활에 대해 부정적이어서 생활만족도가 낮다면 조직에 대한 몰입도 역시 낮아질 것이다.

기업이 제공하는 복리후생은 주로 직장 영역 내에서 그 영향과 효과성에 관한 연구들이 이루어져 왔다 [1][22]. 반면 기업이 제공하는 복리후생과 근로자들의 직무 외적인 영역 간의 관계에 관해서는 관심이 비교적 적었다. 특히 근로자의 삶이나 전반적인 생활만족을 중요 변수로 하여 기업의 복리후생과 직접적인 관계를 경험적으로 살펴 본 연구는 매우 드물다.

그러나 앞서 살펴 본 바와 같이 복리후생 서비스는 직무적 영역 보다 비직무적 영역과 관련된 내용으로 구성되어 있다. 따라서 복리후생 서비스들은 생활만족에도 중요한 영향을 끼치게 될 것이다. 이와 관련하여 Sirgy 등[5]은 기업이 근로자들에게 제공하는 서비스와 근로자들의 건강, 웰빙(well-being), 생활만족 간의 관계에 관한 틀을 제시하고 있다. 이들은 직무 및 생활의 질과 관련된 프로그램들과 삶의 질 간의 연결성에 대해 포괄적으로 살펴 보면서 웰빙에서의 직무-생활 정체성 모델(A work-life identity model of well-being)을 제안하였다. 이들에 따르면 근로자들의 삶의 질은 주관적이고 인지적인 평가이므로 전반적인 생활만족이나 행복감, 웰빙을 의미한다. 그리고 삶에 대한 주관적이고 인지적인 평가를 높이기 위해서는 근로자가 영위하고 있는 다양한 생활영역(직무, 가족, 여가, 지역사회, 종교 등)에서 수행하는 역할에 대한 정체성을 높여야 하는데, 그러기 위해서는 각 역할에서 요구되는 것들을 잘 충족시켜야 하며 과도한 요구를 줄여서 이로 인한 스트레스를 줄일 것을 강조한다. 이 때 직장에서 제공하는 프로그램들은 개인의 역할 정체성에 맞게 적당한 자원을 제공하여 삶의 질을 높일 수 있게 된다.

이들은 휴가가 근로자들의 직무 역할에서 오는 스트레스를 줄이고 비직무적인 영역의 역할을 보다 잘 수행할 수 있게 도와줌으로써 생활만족을 높여 줄 수 있다고 본다. 가족들을 지원하고 돕는 복리후생 서비스들의 경우 가족을 부양하고 돌봄 자원을 제공하는 역할 수행을 도움으로써 이 역시 생활만족을 높이게 된다. 미래의 생활을 대비하는 다양한 서비스나 의료 서비스 이용

지원을 돕는 보험료 지원과 같은 서비스들은 근로자들의 경제적인 자원 제공자 역할을 도움으로써 생활만족에 영향을 끼치게 된다고 본다.

가설 2. 복리후생 서비스들은 생활만족에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

- 2-1. 휴가 서비스는 생활만족에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.
- 2-2. 가족지원 서비스는 생활만족에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.
- 2-3. 미래대비 서비스는 생활만족에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.
- 2-4. 의료관련지원 서비스는 생활만족에 정(+)적인 영향을 끼칠 것이다.

기업의 복리후생 제도 및 서비스들이 근로자들이 비직무영역에서 수행하는 역할 요구도를 충족시킬 수 있게 함으로써 비직무적 영역에 대한 만족도를 높이고 결국 전반적 생활만족도 역시 높인다는 것이다. 따라서 근로자들의 직무 외적 생활영역에서 근로자들이 수행하는 역할에 대한 정체성을 높여서 생활만족이 향상되면 이는 조직몰입까지 향상시키게 될 것이다. 이 때 사회교환이론에 따라 복리후생 서비스들이 조직몰입에도 영향을 끼치게 된다면 생활만족은 부분매개 역할을 하는 것으로 볼 수 있다. 복리후생과 조직몰입 간의 관계에서 생활만족의 매개 역할에 대해 다음과 같은 가설 3을 설정하였다.

가설 3. 생활만족은 복리후생 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향을 매개할 것이다.

- 3-1. 생활만족은 휴가 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향을 매개할 것이다.
- 3-2. 생활만족은 가족지원 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향을 매개할 것이다.
- 3-3. 생활만족은 미래대비 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향을 매개할 것이다.
- 3-4. 생활만족은 의료관련지원 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향을 매개할 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 분석대상 자료

본 연구는 한국노동연구원에서 구축한 노동패널[23] 자료 중 최근 연도인 11차년도 자료를 이용하였다. 노동패널 11차 자료는 노동패널이 구축된 이래 매해 지속적으로 조사되어 왔으며, 11차년도 응답률은 74%로 나타나고 있다. 패널조사 자료를 이용하는데 있어서 특정 주제를 위해 조사된 자료가 아니므로 활용에 제약이 따르지만 대규모 모집단을 대상으로 하여 타당한 표본 추출이 가능하므로 높은 신뢰도와 타당도를 가질 수 있다는 장점이 있다[24].

본 패널자료는 다양한 기업들의 광범위한 복리후생 서비스들을 포괄할 수 있으며 여러 특성을 지닌 근로자들을 대상으로 조사가 이루어져 보다 신뢰성 있는 분석을 가능하게 한다. 현재까지 11차까지 공개되어 있어 본 연구에서는 11차 조사자료를 활용하였다. 노동패널의 경우 4차 년도 이후 조사 성공률이 안정적인 모습을 보이고 있는 것으로 보고되고 있다. 본 연구는 복리후생 서비스의 혜택을 받을 수 있는 근로자들이 연구대상이 되므로 임금근로자들을 대상으로 하였으며 전일제 근로자 및 시간제 근로자들을 모두 포함하고 있다. 본 연구에 활용된 11차년도 임금근로자는 4,340명이었다. 노동패널은 가구조사로 실시되어 기업체의 개수는 나타나지 않으나 종사하는 사업장의 규모에 응답한 유효 응답자 중 300인 미만의 기업체에 종사하는 근로자 수는 2,869명으로 75%를 차지하였다.

#### 2. 주요 변수의 정의 및 측정

##### 2.1 복리후생서비스

본 연구에서 복리후생서비스는 서비스의 성격에 따라 4가지 유형으로 나누었다. 먼저, 휴가 복리후생이다. 두 번째로는 가족들을 위한 서비스들로 학비보조, 보육비지원, 휴양지원, 경조사지원으로 구성되었다. 세 번째 유형은 퇴직 후 미래의 소득을 보장하는 부가급여로써 누진퇴직금, 개인연금 보험료 지원으로 구성되었으며 마지막으로 의료관련 지원으로 생명보험이나 상해보험의 보험료 지원 항목으로 구성되었다. 복리후생 서

스의 경우 제공되고 있다고 응답한 경우 1, 그렇지 않은 경우는 0으로 재코딩하였고, 모름의 경우는 무응답 처리하였다. 각 유형별로 해당되는 복리후생 서비스의 내용은 다음에 제시된 표와 같다.

표 1. 유형별 복리후생 서비스 내용

항목	내용	빈도(명)	비율(%) <sup>a</sup>
휴가	유급휴가	2,120	48.5
	병가	2,050	47.2
	생리휴가	925	21.3
	출산휴가	1,328	30.6
	육아휴직	1,115	25.7
가족 지원	학비보조	1088	25.1
	경조사지원	1347	31.0
	휴양비용지원	1017	23.4
	보육비지원	581	13.4
미래 대비	누진퇴직금	1003	23.1
	개인연금보험료지원	286	6.6
의료 관련	생명보험료지원	75	1.7
	상해보험료지원	239	5.5

a. 조사대상자 중의 비율임

복리후생 서비스 중에서 가장 높은 비율을 나타내고 있는 것은 유급휴가로, 제공되고 있다고 응답한 근로자들은 48.5%로 나타났다. 다음은 병가, 출산휴가의 순으로 각각 47.2%, 30.6%를 차지하였다. 가족지원 서비스 중에서는 경조사 지원이 가장 많아 31.0%로 나타났으며 학비보조 25.1%, 휴양비용지원 23.4%, 보육비 지원 13.4%의 순이었다. 미래의 소득을 보장하는 미래대비 서비스의 경우 누진퇴직금은 23.1%가 제공되고 있다고 한 반면 개인연금보험료지원은 6.6%로 낮았다. 의료관련 지원의 한 형태로 생명보험료지원의 경우 1.7%, 상해보험료지원은 5.5%로 나타났다.

이를 통해 우리나라 근로자들에게 제공되는 서비스들은 휴가 및 가족지원 서비스들이 상대적으로 제공이 높은 편이며, 미래대비나 의료관련 보험료지원은 제공 수준이 낮은 것을 알 수 있다.

##### 2.2 생활만족

노동패널에서는 가족의 수입, 여가생활, 주거환경, 가족관계, 친인척관계, 사회적 친분관계에 해당하는 영역의 만족도를 질문하고 있다. 이외에 전반적으로 생활에 얼마나 만족하고 계십니까라는 전반적 생활만족에 관

한 문항을 따로 두고 있다. 기존의 연구에서 지적하고 있듯이 생활만족의 개념은 보다 광범위한 내용을 포함하고 있기 때문에 단순한 영역별 만족의 합 이상으로 보아야 할 것이다[4][25]. 즉, 생활만족은 여러 영역들에 대한 단순한 합 이상을 의미하는 것이 지적되고 있어 영역별 만족 외에 전반적 생활만족에 관한 문항을 포함하여 생활만족으로 보는 것이 타당하다. 따라서 본 연구에서는 영역별 만족도를 사용한 6개 항목의 영역별 만족도와 전반적 생활만족도를 모두 활용하여 생활만족으로 규정하였다. 영역별 만족도는 매우 만족을 1점으로 응답하게 되어 있다. 본 연구에서는 각 영역만족이 높으면 점수를 높게 나타내기 위하여 역코딩하였고 신뢰도는 .869였고, 탐색적 요인분석결과 단일차원으로 나타났다. 본 연구에서는 대인관계, 친인척관계, 사회적 관계 문항을 평균하여 하나의 측정변수로 하고, 수입, 여가생활, 주거환경 영역에 대한 만족을 평균하여 측정변수로 사용하였다. 전반적 생활만족도는 그대로 활용하였다.

### 2.3 조직몰입

노동패널은 조직몰입을 5문항으로 측정하고 있는데 Porter 등의 OCQ(Organizational Commitment Questionnaires)에 기초하여 우수한 문항들을 선별한 것이라고 밝히고 있다[26]. 5점 리커트 척도이며 점수가 높을수록 조직몰입이 높다. 신뢰도는 .916이고, 탐색적 요인분석 결과 단일차원으로 나타났다.

표 2. 조직몰입의 문항

문항	평균
지금 근무하고 있는 직장(일자리)은 다닐만한 좋은 직장이다	3.22
나는 이 직장에 들어 온 것을 기쁘게 생각한다	3.23
직장을 찾고 있는 친구가 있으면 나는 이 직장을 추천하고 싶다	3.07
나는 내가 다니고 있는 직장을 다른 사람들에게 자랑할 수 있다	3.13
별다른 일이 없는 한 이 직장을 계속 다니고 싶다	3.52

### 3. 분석방법

연구대상자들의 일반적 특성을 파악하기 위한 빈도 및 기술분석과 상관관계분석, 신뢰도 분석을 실시하였다. 또한 주요 변수들을 요인화하기 위하여 탐색적 요

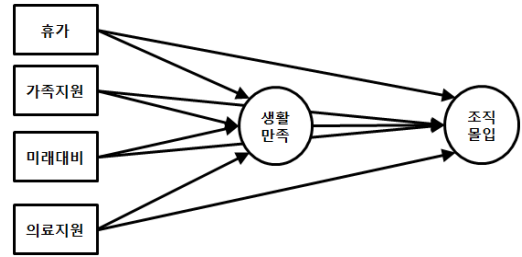


그림 1. 연구모형

인분석을 실시하였고, 변수 간 관계를 검증하기 위하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 이를 위하여 통계 패키지 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회적 특성

본 연구 대상의 인구사회적 특성을 살펴보면 남자가 61.1%, 여자는 38.9%였다.

표 3. 인구사회적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성	남자	2652	61.1
	여자	1688	38.9
학력	중학교 이하	754	17.4
	고등학교	1453	33.5
	2년제 대학	764	17.6
	4년제 대학이상	1367	31.5
혼인 상태	미혼	1107	25.5
	기혼유배우	2899	66.8
	기타	334	7.7
종사상 지위	상용직	3390	78.1
	임시직	498	11.5
	일용직	452	10.4
연령	(중위수) 39세	(표준편차)	11.7세
소득	(중위수) 2000만원	(표준편차)	1623만원

학력은 고등학교 33.5%, 4년제 대학 이상이 31.5%로 두 항목이 절반 이상을 차지하였다. 기혼이며 배우자가 있는 경우가 가장 많아 66.8%를 차지하였으며 종사상 지위로는 상용직이 78.1%를 차지하였고, 임시직과 일용직은 11.5%, 10.4%로 나타났다. 나이를 보면 중위수는 39세로 나타났고 표준편차는 11.7세였으며, 주된 일

자리를 통해 얻은 근로소득은 세금을 공제하기 전 기준으로 2000만원이 중간값으로 나타났다.

### 2. 주요 변수 간 상관관계 및 기술 통계

주요변수들 간의 상관관계를 살펴 본 결과는 다음과 같다. 주요 변수들 간의 상관관계는 모두  $p < .01$  수준에서 유의한 것으로 나타났다.

휴가와 가족지원 서비스 간 상관은 .714로 높은 상관을 보였으며 미래대비, 의료관련 등 다른 서비스들과도 각각 .489, .278 수준의 상관을 나타냈다. 의료관련지원 서비스와 생활만족 및 조직몰입 간의 상관이 가장 낮은 것으로 나타나 각각 .137, .174로 나타났다.

근로자들은 평균 1.75개의 휴가 서비스를 제공받고 있었으며, 표준편차는 1.86이었다. 가족지원의 경우 0.94개, 미래대비의 경우 0.3개였으며 의료관련지원은 가장 낮아 0.08개 수준에 불과했다.

표 4. 주요 변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6
1. 휴가	1					
2. 가족지원	.714	1				
3. 미래대비	.489	.441	1			
4. 의료관련	.278	.347	.348	1		
5. 생활만족	.341	.335	.243	.137	1	
6. 조직몰입	.429	.402	.260	.174	.461	1
평균 (표준편차)	1.75 (1.86)	0.94 (1.26)	0.30 (0.53)	0.08 (0.31)	3.35 (0.47)	3.24 (0.63)

a. 모든 상관계수가  $p < .01$  수준에서 유의.

본 연구대상의 경우 생활만족도는 3.35로 나타나 보통에 가까웠으며 표준편차는 0.47이었다. 조직몰입의 경우 3.24의 평균값을 보였으며 표준편차는 0.63이었다.

### 3. 가설 검증

각 복리후생 서비스의 유형별로 생활만족, 조직몰입에 끼치는 영향을 살펴보기 위하여, 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

아무런 제약을 가하지 않은 분석모델 (Model 1)의 적합도 지수들은 적합한 모델의 기준에 미치지 못하였다.

다음으로 복리후생 서비스들 간의 상관을 설정한 모델 2의 경우 모델의 적합도 지수는 큰 폭으로 개선되어 모든 적합도 지수들이 꽤 좋은 모델의 기준을 충족하였다. 보다 나은 모델을 찾기 위해 생활만족을 구성하는 측정변인들 중 전반적인 생활만족과 생활영역만족1, 생활영역만족2의 측정변수 간의 상관을 각각 설정하여 분석한 결과 모델의 적합도가 모델 2에 비해 개선되는 것으로 나타나 모델 3을 최종모델로 선택하였다.

표 5. 모델의 적합도 지수

	$\chi^2$	df	IFI	TLI	CFI	RMSEA
Model 1	5215.8	22	.718	.423	.718	.233
Model 2	139.8	16	.993	.981	.993	.042
Model 3	38.0	14	.999	.996	.999	.020

그림은 복리후생서비스, 생활만족, 조직몰입 간의 관계를 분석한 모델 3의 결과를 제시한 것이다.

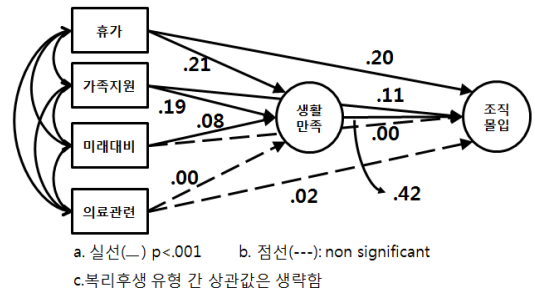


그림 2. 주요 변수 간 관계

유의하지 않은 것으로 나타난 경로는 점선으로 표시하였으며 유의한 경로는 실선으로 표시하였다. 각 계수들은 표준화한 값을 나타낸 것이다.

복리후생 서비스 유형과 조직몰입 간의 관계를 살펴보면, 휴가와 가족지원 서비스는 조직몰입에 직접적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 즉, 휴가제도가 잘 갖추어져 있을수록, 가족지원 서비스가 많을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 반면, 미래의 생활을 대비하는 제도나 의료관련 보험료지원의 경우 조직몰입에 직접적인 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타났다.



다. 따라서 복리후생 서비스가 조직몰입에 정적인 영향을 끼칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 지지되었다.

복리후생 서비스들이 생활만족에 끼치는 영향 역시 복리후생 서비스의 종류 별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 휴가제도 및 가족지원 서비스, 미래대비 서비스의 경우 경로계수는 각각 .20, .19, .08로 나타났으며 생활만족에 정적인 영향을 끼치는 것으로 나타난 반면, 의료관련 보험료지원은 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타나 가설 2 역시 부분적으로 지지되었다.

근로자들의 생활만족이 조직몰입에 끼치는 영향은 경로계수 .42로  $p < .001$ 수준에서 유의한 것으로 나타나 생활만족이 높아질수록 조직몰입이 향상되었다.

다음으로 복리후생 서비스가 조직몰입에 영향을 끼치는 과정에서 생활만족의 영향을 살펴 보면 조직몰입에 직접적으로 유의미한 영향을 끼쳤던 휴가(.21), 가족지원 서비스(.19)는 생활만족에도 정적으로 유의한 영향을 끼쳤으며 생활만족은 조직몰입에 역시 정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다. 즉, 생활만족이 휴가 및 가족지원 서비스가 조직몰입에 끼치는 영향에서 부분 매개의 역할을 하는 것으로 나타났다. 휴가제도가 잘 갖추어져 있고, 가족지원 서비스가 많이 제공될수록 생활만족도 높아지고 이를 통해 조직몰입이 향상되었다.

반면 미래를 대비한 서비스의 경우는 생활만족에는 유의미한 영향을 끼치고(.08) 조직몰입에는 직접적인 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타나 생활만족이 완전 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉 근로자들의 미래를 대비할 수 있게 도와주는 복리후생 제도는 현재 직접적으로 조직몰입의 향상에 영향을 주지는 못하지만 근로자들의 생활만족도를 높여 궁극적으로는 조직몰입 향상으로 이어짐을 알 수 있다.

마지막으로 의료관련 지원의 경우 생활만족에도, 조직몰입에도 유의미한 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 실제로 제공되고 있는 비율이 낮아 실질적인 영향을 끼치는데 한계가 있었던 것으로 볼 수 있다. 또한 지금 당장 근로자들에게 직접적으로 도움이 되는 서비스들의 경우 조직몰입이나 생활만족에 끼치는 영향이 크고 유의미했으나 근로자들이 혜택을 받게 되는 시기가 미래인 경우 그 영향이 적은 것으로 나타나 우리나라

복리후생 서비스는 급여를 보완하며 생활을 지원하는 형태가 보다 효과적인 것으로 나타났다.

생활만족을 매개로 한 복리후생 서비스와 조직몰입 간 관계의 직접효과와 간접효과, 총효과는 다음과 같다.

표 6. 직접효과, 간접효과, 총효과

	직접효과	간접효과	총효과
휴가	.199	.090	.289
가족지원	.105	.079	.185
미래대비	.003	.032	.035
의료지원	.023	.002	.024

## V. 논의 및 결론

한국노동패널 11차년도 자료를 이용하여 우리나라 임금근로자들을 대상으로 복리후생 서비스들이 생활만족, 조직몰입에 끼치는 영향을 살펴보았다. 연구결과, 복리후생 서비스의 유형에 따른 영향의 차이가 있는 것으로 나타났다. 생활만족의 경우 휴가제도, 가족지원 서비스, 미래대비 서비스의 영향을 받는 것으로 나타났다. 이는 휴가제도가 잘 갖추어진 경우 근로자들의 전반적인 생활만족을 향상시키는데 있어서 중요한 역할을 하며 단순히 금전적인 보상 이외에 적절한 휴식이 근로자들의 생활만족에 필요함을 보여 주는 결과이다. 뿐만 아니라 미래에 받을 수 있는 혜택 역시 생활만족에는 유의미한 영향을 끼치고 있어서 미래의 생활에 대비할 수 있도록 지원하는 것이 중요함을 보여주었다. 반면 의료관련 지원은 근로자들의 생활만족 향상에 영향을 끼치기에는 그 수준이 미약하거나 실제 현장에서 활용율이 높지 못하였기 때문에 유의미한 영향을 끼치지 못했을 것이다. 따라서 산업 현장에서 이러한 서비스들이 보다 활성화될 수 있도록 하고 이러한 서비스들의 효과를 근로자들이 인식할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다.

선행연구들이 가정친화적 서비스와 직무적 영역의 성과 간의 관계에 관심을 두고 있는데 반해[8][27], 근로자들의 전반적 생활만족과의 관계에 관해서는 연구가 많이 부족하므로 이에 관해서는 향후 지속적인 연구

들을 통해 그 관계를 검증할 필요가 있다.

근로자와 조직 간의 사회적 관계에 초점을 두고 살펴본 복리후생 서비스와 조직몰입 간의 관계에서 미래대비 서비스와 의료관련 지원이 유의하지 않은 것은 실제 이용 빈도가 낮은 결과의 영향을 받았을 것이다. 즉 제공되는 복리후생 서비스의 수준을 높이고 현재 생활에 도움이 되는 서비스를 개발할 필요가 있는 것으로 해석해 볼 수 있다.

첨차 근로자들의 창의성이 강조되고 이를 위해서 근로자들의 비직무적인 생활에 기업이 관심을 갖는 추세임을 고려할 때 복리후생 서비스는 근로자들의 삶의 만족 뿐만 아니라 조직에도 긍정적인 영향을 끼칠 것으로 나타난 바 이를 활성화할 필요가 있다.

조직몰입을 향상시키기 위해 기업은 근로자들에게 복리후생 제도 및 서비스를 제공하지만 이러한 과정에서 생활만족도 역시 중요한 역할을 하며, 제공되는 다양한 복리후생 서비스들 역시 비직무적인 생활을 지원하기 위한 것들이 많기 때문에 복리후생서비스와 조직의 효과성에 관한 연구에서 생활만족도를 중요하게 다루어야함이 본 연구에서도 잘 나타났다.

본 연구는 그 동안 복리후생제도가 당연히 직무만족이나 조직몰입에 긍정적인 영향을 끼칠 것이라고 인식되어 오던 것에 대해 서비스의 특성에 따라 각기 다른 영향을 끼치고 있음을 경험적으로 검증했다는 점에서 의의가 있다. 또한 여전히 사회보험의 비중이 크고 생계지원적 서비스들이 중심인 우리나라의 기업복지 현황에서 새롭게 근로자들의 욕구에 부합할 수 있는 복리후생 서비스들이 개발되어야 함을 시사하고 있다.

본 연구는 복리후생제도 및 서비스들의 수준을 제공여부로 단순하게 분류하여 살펴 봄으로써 복리후생 서비스들의 효과를 보다 면밀하게 살펴 보지 못했다는 한계를 갖고 있다. 그리고 패널 데이터에서 구축된 복리후생 서비스로 범위가 한정되어 다른 유형의 서비스들의 효과를 파악하지 못했으므로 이를 보완하는 후속 연구들이 요구된다. 따라서 후속 연구에서는 복리후생 서비스들의 질적인 부분까지 고려하여 본 연구에서 파악하지 못한 복리후생 서비스들의 영향을 살펴 봄으로써 보다 명확하고 구체적인 복리후생제도의 나아갈 방향

을 모색할 수 있을 것이다. 또한 본 연구는 임금근로자들만을 대상으로 하였다는 점에서 연구결과의 일반화에도 주의를 기울여야 할 것이다.

## 참고 문헌

- [1] S. Lambert, "Added Benefits: The Link Between Work-Life Benefits and Organizational Citizenship Behavior," *Academy Management Journal*, Vol.43, No.5, pp.801-815, 2000.
- [2] L. Muse, S. Harris, W. F. Files, and H. S. Feild, "Work-Life Benefits and Positive Organizational Behavior: Is There a Connection?," *J. of Organizational Behavior*, Vol.29, pp.171-192, 2008.
- [3] L. A. Muse and L. L. Wadsworth, "An Examination of Traditional Versus Non-Traditional Benefits," *J. of Managerial Psychology*, Vol.27, No.2, pp.112-131, 2012.
- [4] B. Erdogan, T. N. Bauer, D. M. Truxillo, and L. R. Mansfield, "Whistle While You Work: A Review of The Life Satisfaction Literature," *J. of management*, pp.1-46, 2011.
- [5] M. J. Sirgy, N. P. Reilly, J. Wu, and D. Efraty, "A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life(QOL)," *Applied Research Quality Life*, Vol.3, pp.181-202, 2009.
- [6] Z. Vanaki and S. A. Vagharseyyedin, "Organizational Commitment, Work Environment Conditions, and Life Satisfaction among Iranian Nurses," *Nursing and Health Science*, Vol.11, pp.404-409, 2009.
- [7] 이현정, 정하운, "호텔기업의 복리후생제도와 조직유효성에 관한 연구", *한국외식산업학회지*, 제4권, 제2호, pp.89-122, 2008.

- [8] 고용노동부, *기업체노동비용조사보고서*, 고용노동부, 2012.
- [9] 강정희, 박경숙, “가족친화적 기업복지제도 이용 가능정도가 기혼여성근로자의 직무만족에 미치는 영향”, *대한가정학회지*, 제47권, 제4호, pp.83-98, 2009.
- [10] 최수찬, *선택적복지제도의 합리적 도입, 운영모델 연구*, 근로복지공단, 2009.
- [11] R. Cropanzano and M. Mitchell, “Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review,” *J. of Management*, Vol.31, No.6, pp.874-900, 2005.
- [12] U. G. Foa and E. B. Foa, Resource Theory: Interpersonal Behavior as Exchange. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), *Social Exchange: Advances in Theory and Research*, New York: Plenum Press, pp.77-94, 1980.
- [13] T. P. Settoon, N. Bennett, and R. C. Liden, “Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity,” *J. of Applied Psychology*, Vol.81, No.3, pp.219-227, 1996.
- [14] S. J. Wayne, L. M. Shore, and R. C. Liden, “Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective,” *Academy of Management Journal*, Vol.40, No.1, pp.82-111, 1997.
- [15] S. J. Wayne, L. M. Shore, W. H. Bommer, and L. E. Tetrick, “The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange,” *J. of Applied Psychology*, Vol.87, No.3, pp.590-598, 2002.
- [16] L. Rhoades, and R. Eisenberger, “Perceived Organizational Support: A Review of The Literature,” *J. of Applied Psychology*, Vol.87, No.4, pp.698-714, 2002.
- [17] 박정심, 추나영, 조송현, “내부마케팅과 중등학교 체육교사의 직무만족 및 조직몰입”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제11권, 제11호, pp.399-408, 2011.
- [18] 서철현, 양진연, 문상정, “호텔기업의 복리후생제도가 종사원의 직무만족, 조직몰입, 이타적 행위에 미치는 영향”, *관광연구*, 제27권, 제1호, pp.131-152, 2012.
- [19] T. A. Judge and S. Watanabe, “Another Look at The Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship,” *J. of Applied Psychology*, Vol.78, No.6, pp.939-948, 1993.
- [20] P. M. Hart, “Predicting Employee Life Satisfaction: A Coherent Model of Personality, Work, and Nonwork Experiences, and Domain Satisfaction,” *J. of Applied Psychology*, Vol.84, No.4, pp.564-584, 1999.
- [21] J. P. Near, A. Smith, R. W. Rice, and R. G. Hunt, “A Comparison of Work and Nonwork Predictors of Life Satisfaction,” *Academy of Management Journal*, Vol.27, No.1, pp.184-190, 1984.
- [22] 이정연, 조신, “보상시스템의 유형이 조직몰입에 미치는 영향: 중국 기업구성원을 대상으로”, *한국콘텐츠학회논문지*, 제14권, 제3호, pp.393-400, 2014.
- [23] <http://kli.re.kr/klips/ko/main/main.jsp>
- [24] 백승규, 이영면, “직무만족과 조직몰입의 관계에서 생활만족이 미치는 조절효과”, *인적자원관리연구*, 제17권, 제4호, pp.349-371.
- [25] J. C. Rode, “Job Satisfaction and Life Satisfaction Revisited: A Longitudinal Test of an Integrated Model,” *Human Relations*, Vol.57, No.9, pp.1205-1230, 2004.
- [26] 이상호, “노동패널의 주관적 만족도 측정”, *노동리뷰*, 제5월호, pp.77-86, 2006.
- [27] 이도화, 정두영, “가족친화경영과 조직구성원 성과의 관계에 있어서 일-가정 갈등과 조직지원인

식의 매개효과," 인적자원관리연구, 제17권, 제4호, pp.265-283, 2010.

저 자 소 개

이 희 중(Hee-Jong Lee)

정회원



- 1998년 2월 : 이화여자대학교 사회복지학과(문학사)
- 2000년 2월 : 이화여자대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2007년 9월 ~ 현재 : 연세대학교 박사과정, 연세대학교 사회복지연구소 연구원

<관심분야> : 기업복지, 근로자, 음주문제