

헤어미용인의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

방희봉*

¹대전대학교 평생교육원

Influence of the Job Performance upon the Hair beautician's Job Satisfaction

Hee-Bong Bang^{1*}

¹Institute of Lifelong Education, Daejeon University

요약 본 연구는 서울지역 헤어미용실 근무자 500명을 대상으로 SPSS18.0을 활용하여 통계분석을 실시하였다. 통계분석 방법은 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석, 타당성을 확인하기 위한 Varimax 직각회전방법을 이용한 요인분석, 신뢰성을 확인하기 위한 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰성 분석을 실시하였다. 또한 분산분석, Pearson의 상관관계 분석을 실시한 후 회귀분석을 통해 가설을 검증하였다. 연구결과 첫째, 인구통계학적 특성에 따른 분산분석 결과 직무만족, 직무성과는 성별, 연령, 교육수준, 직종/직위, 총 경력, 근무 년 수, 일일근무시간, 월 소득별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 헤어미용인의 직무만족은 직무성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족 수준이 높을수록 직무성과 수준이 높은 것으로 나타났다. 그러므로 직무만족은 구성원 자신이 담당하고 있는 직무를 통해 자신의 욕구 수준이 충족되어 직무성과를 높이는 데 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 또한 성취동기와 임금, 승진, 보상 등 직무의 욕구를 가질 때 헤어미용인들은 더욱 능동적이고 미래지향적인 역할을 수행할 것이다. 따라서 헤어미용인의 직무성과를 높이기 위해서는 직무만족에 주안점을 가질 수 있도록 경영자나 관리자는 프로그램 개발을 지속적으로 제시하여야 할 것이다.

Abstract This study was implemented to amass and analyze the data from 500 Seoul district beauty shop workers, which came from the use of the SPSS18.0. The statistical analysis was conducted through frequency for demographic characteristics, validity for factors analysis by using Varimax rotation, and reliability for Cronbach's alpha coefficient. Also, the analysis was once again analyzed through the Pearson correlation coefficient, where our hypothesis was proven through regression analysis. Our research results have shown that, first, job satisfaction and job performance differed over matters like gender, age, education level, employment conditions, job category, overall work experience, daily work hours, and monthly income. Second, job satisfaction was shown to have a significant influence on job performance, where higher job satisfaction levels led to higher job performance. Thus, job satisfaction was a great factor to increase job performance by fulfilling their needs level. Also, they would act more positive and future-oriented when they have special needs like motivate achievement, wage, promotion, and reward. Therefore, managerial staff should continually develop any programs in order to upgrade beautician's job performance through their job satisfaction.

Keywords : Co-Worker, Job Performance, Job Satisfaction, Job Skills, Job Value, Promotion, Superior.

1. 서론

산업사회가 고도화·다양화·복잡화 되면서 미용실 역

시 급격한 팽창으로 미용시장이 과다경쟁시대를 맞이하게 되었다. 이는 곧 무한경쟁시대에 돌입하게 되었다는 것을 의미한다고 말할 수 있겠다. 따라서 경쟁력을 제대

*Corresponding Author : Hee-Bong Bang(Daejeon University)

Tel: +82-10-9554-6633 email: banghb@dju.kr

Received October 8, 2015

Revised (1st November 2, 2015, 2nd November 18, 2015)

Accepted December 4, 2015

Published December 31, 2015

로 갖추지 못한다면 안정성이 저하될 우려가 매우 크다. 이렇듯 급격한 미용시장의 환경변화에 존재하기 위해서는 합리적이고 과학적인 경영관리체제를 유지하여 생산성 향상은 물론 효율적인 인력관리를 통해 조직의 목표를 달성하여야 할 것이다.

1990년부터 급속도로 뷰티산업의 규모가 확대되고 있는 가운데 헤어미용실의 경영자는 경영활동에 있어 수동적·상황 적응적 관리보다는 능동적, 상황 창조적 경영을 추구하여야 한다. 따라서 헤어미용인들은 조직의 핵심적인 경영과정을 이해하고 그들의 업무를 어떻게 효율적으로 수행할 것인가에 대해 스스로 파악할 수 있는 역량이 필요하다.

이러한 관점에서 헤어미용인들은 경영자로부터 더 많은 권한의 위임을 받는 것 외에 자신의 능력과 잠재력을 지속적으로 개발하여야 할 것이다. 그러나 이러한 실정임에도 불구하고 헤어미용실의 직무에 관한 연구는 거의 이루어지고 있지 않은 실정으므로 관심 있는 연구가 절실히 필요하다.

우리나라 헤어미용실의 대부분은 자본의 영세성과 제 무구조의 취약성, 체계적인 인사관리제도의 미흡 등 많은 문제점을 내포하고 있다. 미용실은 다른 제조업의 상품과는 달리 직원이 제공하는 인적서비스가 하나의 상품으로 고객만족을 최우선으로 하고 있기 때문에 헤어미용인의 직무만족에 대한 관심과 연구의 필요성이 제기된다. 그러므로 본 연구는 직무만족과 직무성과에 대한 국내외 문헌적 연구를 통해 연구모형과 가설을 설정하였다 [13,27]. 그리고 실증분석을 실시하였으며, 헤어미용인의 인구통계학적 특성이 직무만족에 미치는 영향과 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 분석하였다.

2. 이론적 배경

2.1 직무만족의 개념

직무만족(Job Satisfaction)은 조직의 성과 생산성 향상, 조직에 대한 자부심과 충성심, 책임의식, 고객지향성 등과 밀접한 관련성을 맺고 있다. 그렇기 때문에 많은 학자들에 의해 연구가 진행되고 있다. 직무만족에 대한 연구자들의 정의를 살펴보면 다음과 같다. 직무만족이란 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화로 이러한 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도

[1]이며, 직무에서 얻어지거나 경험하는 욕구만족 차원의 함수라고 정의된다[2].

그리고 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태라고 하였다[3]. 또한, [4]는 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무환경에서 얻어지는 유쾌함이나 긍정적 정서 상태를 의미하며, 업무를 수행함에 있어 긍정적 느낌과 부정적 느낌의 정도라고 하였다. [5]는 조직구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념과 가치에 따른 주관적인 태도를 의미하면서 내외적 욕구가 어느 정도 충족되어졌는가에 의해서 평가되는 직무에 대한 긍정적인 반응이라고 정의하고 있다. 연구자들의 견해를 토대로 직무만족이란 직무와 관련된 감정의 표현으로 직무와 관련된 감정적 평가의 결과라고 집약할 수 있다.

본 연구에서는 환경적 요인인 직무, 임금, 승진, 상사, 동료 등과 같은 직무조건에 대하여 얼마나 만족하는지에 대한 개념으로 정의하고자 한다.

2.2 직무만족의 선행연구

[6]에 의하면 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등에 따라 조직구성원이 직무와 관련하여 갖는 심리적 상태라고 하였다. 그러므로 조직 내 역할에서 갈등을 가지게 되거나 직무와 관련된 스트레스가 심화될수록 직무에 대한 전반적인 만족도가 낮아지고, 직무만족에 부정적인 영향을 나타낸다고 했다. 또한, [7]의 연구에 의하면 헤어미용인은 직무만족 요인 중 직무, 임금, 대인관계, 승진, 보수 등에 자아개념이 영향을 미친다고 주장하였다. 그리고 [8]은 보상제도 및 상사, 동료와의 관계가 여행업 종사원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족은 보상제도 및 상사, 동료, 승진과 유의미한 영향을 받는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족에 대한 요인별 영향 정도는 승진, 동료와의 관계, 임금, 상사와의 관계, 복리후생 순으로 나타났다.

[9]의 연구에 의하면 직무만족에 영향을 주는 요인은 보상제도(임금, 승진, 인센티브 등)와 인간관계(상사, 동료, 하급자 등)이며 이중 인간관계가 더 큰 영향을 미친다고 하였다.

[10]은 승진, 상사와 동료, 하급자와의 관계가 간접적으로 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 직무만족 선행연구를 정리해 보면 직무만족은 자신의 직무 또는 직무경험을 평가한 결과에서 나오는 즐겁고 긍정적

인 정서적 상태이며 이는 곧, 직무만족 요인으로 직무에 대한 성취감과 책임, 승진, 임금, 동료 및 상사와의 관계, 안정감 등이 직장 내 스트레스를 완화하고 적응을 도와 주는 보조적인 역할을 해 줄 것이라 기대된다. 본 연구에서는 [11]이 연구에서 밝힌 직무만족의 요인인 직무, 동료, 보수, 상사, 승진 등을 발췌하여 총 14개 문항을 측정도구로 사용하였다.

2.3 직무성과의 개념

직무성과(Job Performance)는 구성원이 과업을 성취하는 정도, 혹은 할당받은 과업에 대한 구성원의 성취도로 정의된다[12]. 또한, 직무성과는 조직의 효과성 내지 조직의 목표를 달성할 수 있는 정도이며 구성원들이 실현하고자 하는 직무의 바람직한 상태인 동시에 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동의 결과라고 할 수 있다[13]. 그리고 직무성과는 구성원이 실현하고자 하는 직무의 바람직한 상태로 직무수행 또는 업무실적으로 표현할 수 있으며 개인, 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 관리자가 영향을 주려고 하는 결과적 목표라고 할 수 있다[14]. 본 연구에서는 직무가치와 직무기술의 상호작용에 의해 나타나는 개인의 직무성과 개념으로 접근하고자 한다.

2.4 직무성과의 선행연구

[15]에 연구에 의하면 직무성과는 직무분석을 통해 도출된 당사자의 관련성과 책임을 바탕으로 조직의 목표와 연계하여 평가하여야 한다고 주장하였다. [16]은 자신이 맡은 직무를 어떻게 얼마나 성공적으로 수행하였느냐에 따라 성과는 집단의 능력이나 개인의 능력을 평가하고 실무자들이 직무를 판단하고 승진에 반영하기 위해 사용된다고 하였다.

또한, [17]은 직무성과의 수준이 직무만족에 의해서 결정되며, 특히 직무만족의 요인인 직무와 임금, 그리고 승진, 동료 및 상사와의 관계 등은 직무성과와 관련성이 높다고 분석하였다. 이 연구에 의하면 직무에 만족하는 구성원은 생산성이 높기 때문에 직무성과를 높일 수 있으므로 구성원들이 직무에 만족하도록 관리자가 노력해야 한다고 주장하였다.

특히, 직무만족이 직무성과에 직접적으로 영향을 주지 않을 경우에도 직무에 만족하면 다른 조직으로 이직, 업무태만과 같은 요인이 감소되어 직무성과를 높이게 된

다고 설명하였다. 그리고 [18]의 연구에서는 구성원의 직무성과는 직무만족에 의해 영향을 받는데, 그 이유는 구성원의 욕구를 만족시킴으로써 생산성 향상을 기대하기 때문에 구성원의 사기진작이 직무성과에 기여한다고 했다. [19]의 연구에서는 서울지역 백화점 매장의 점포 관리자를 상으로 근로자의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무만족이 판매성과를 향상시켜 궁극적으로 직무성과에 직접적인 영향을 미친다고 하였다. 또한, [20]의 연구에서는 구성원의 능력 및 동기부여적 자아개념과 직무성과의 영향관계를 분석한 결과, 직무수행 능력, 가치, 지식 및 기술보유 등이 직무성과에 직접적인 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 연구자들의 연구 결과를 종합해 보면 구성원의 직무성과를 향상시키기 위해서는 직무만족 요인을 높여야 한다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 [21]이 연구에서 밝힌 직무성과 요인인 직무가치, 직무능력 등을 발췌하여 총 10개 문항을 측정도구로 사용하였다.

3. 연구의 설계

3.1 연구모형

직무만족이 직무성과에 미치는 효과를 규명하고자 다음과 같이 연구모형을 설계하였다.

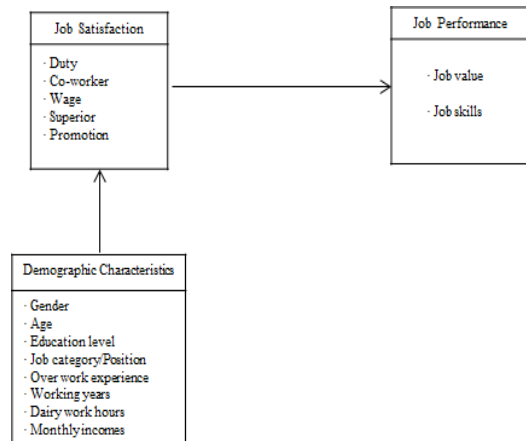


Fig. 1. Study model

3.2 연구가설

가설이란 모형이 변수들 간의 관계를 기술하는 이론

적 진술이라고 정의하는데, 이는 조사와 검증이 가능하도록 형성되어야 할 뿐만 아니라 연구의 목적에 적합하도록 설정되어야 한다. 이와 같은 관점에서 본 연구는 각 변수들 간의 관계에 관한 가설을 설정할 수 있겠지만 진술한 이론적 배경 및 연구모형의 인과관계를 바탕으로 연구가설을 설정하였다.

가설 1 헤어미용인의 인구통계학적 특성에 따라 직무 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 2 헤어미용인의 직무만족은 직무성공에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 헤어미용인의 직무만족은 직무성공의 하위 요인인 직무능력에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 헤어미용인의 직무만족은 직무성공의 하위 요인인 직무가치에 영향을 미칠 것이다.

3.3 조사대상과 방법

본 연구의 연구모형과 연구가설을 설정하기 위해 문헌적 연구와 실증적 연구를 바탕으로 연구모형을 도출하고 가설을 설정하고 검증하였다. 본 설문조사는 서울지역 헤어미용실(25명 이상 근무) 종사자를 대상으로 2014년 12월 1일부터 2015년 1월 3일까지 진행하였다. 실제 분석에 이용된 설문지는 총 500부였으며, SPSS 18.0 통계프로그램을 활용하였다.

표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 측정변수의 타당성을 확인하기 위해 Varimax 직각회전방법을 이용한 요인분석을 실시하였으며, 변수들 간의 내적일관성을 통한 신뢰성을 확인하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰성 분석을 실시하였다. 본 연구의 가설검증에 앞서 설정된 변수들 간의 상호관련성을 확인하고자 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다. 그리고 분산분석, 회귀분석을 통해 가설을 검증하였다.

3.4 변수의 측정과 설문지 구성

변수의 측정을 위한 측정은 모든 항목을 Likert의 5점 척도(① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 보통이다, ④ 그런 편이다, ⑤ 매우 그렇다)를 이용하여 분석하였다.

Table 1. Component & Source of Measuring Variables

Measuring Variable	No. of Questions	Source	
Demographic Characteristics	8	Researcher	
Job Satisfaction	Duty	3	Steers(1984)
	Co-worker	3	
	Wage	3	
	Superior	3	
	Promotion	2	
	Sub-total	14	
Job Performance	Job Value	5	Martin, et. al(1981)
	Job Skills	5	
	Sub-total	10	
Total Questions		32	

4. 실증분석

4.1 표본분석

헤어미용인의 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 성별, 연령, 교육수준, 직종/직위, 총 경력, 근무 년 수, 일일근무시간, 월 소득 등에 대해 빈도분석을 실시하였으며 분석결과는 다음과 같다.

Table 2. Demographic Characteristics of Beautician

Classification	Contents	Frequency (person)	Percentage (%)	Persons
Gender	Male	85	17	500
	Female	415	83	
Age	under 20	27	5.4	500
	21-30	413	82.6	
	31-40	52	10.4	
	41-50	8	1.6	
Education level	Highschool graduate	215	49	500
	Tech. College graduate	206	41.2	
	University graduate	18	3.6	
	Others(in college)	31	6.2	
Job Category/ Position	Admin.	28	5.6	500
	Chief designer	13	2.6	
	Designer	249	49.8	
	Staff	210	42	
Overall Working Experience	Under 1 year	75	15	500
	1-3	131	26.2	
	3-5	116	23.2	
	More than 5 years	178	35.6	
Working years	Under 1 year	197	39.4	500
	1-3	170	34	
	3-5	82	16.4	
	More than 5 years	51	10.2	
Daily work hours	Under 8 hours	3	0.6	500
	8-10	60	12	
	10-12	312	62.4	
	12-14	125	25	
Monthly incomes	Under 50-80,000 won	180	36	500
	80-110	86	17.2	
	110-150	135	27	
	150-200	41	8.2	
	More than 200,000 won	58	11.6	

4.2 타당성 및 신뢰성 검증

4.2.1 직무만족의 타당성 및 신뢰성 검증

요인분석 결과 총 14개의 설문문항의 변수를 투입하여 직무만족에 대한 요인을 5개 요인으로 구분하였다. 공통성(communality)은 0.5이상으로 제거요인이 나타나지 않았다. 분석결과 고유치(eigenvalues)는 요인1은 5.75, 요인2는 2.15, 요인3은 1.85, 요인4는 1.42, 요인5는 1.23이었고 각 요인에 대한 설명력은 43.00%, 12.05%, 14.75%, 9.81%, 8.10%로 나타났다. KMO 값은 .821로 상당히 높은 것으로 나타났다. 본 모형의 경우 14개 변수에 대한 검정치가 4512.759이고 이 값의 유의수준이 $p < 0.001$ 보다 작으므로 귀무가설을 기각할 수 있다. 고유치의 값이 1이상의 단일요인이 직무만족에서는 5개의 독립된 요인으로 구분되고 있어 판별타당도가 있다고 할 수 있다. 또한, 결합된 요인간의 변수별 요인적재량이 0.6이상으로 각 소속 요인에 높게 적재되어 있다. 본 연구에서는 직무만족을 측정하기 위해 사용된 세부항목들의 집중타당도 역시 높다고 할 수 있다.

신뢰성 검증은 요인분석 결과를 토대로 얻어진 5개의 요인별로 분석되었다. Cronbach's α 값은 분석결과 요인 1은 .812, 요인2는 .758, 요인3은 .893, 요인4는 .887, 요인5는 .840으로 각 요인에 대한 신뢰성은 높은 것으로 나타났다. 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰성 분석에 대한 결과는 Table 3과 같다.

Table 3. Validity & Reliability of Job Satisfaction

Variables	Factor					Comm onality	corrected item-total correlation	Cronbach's α
	1	2	3	4	5			
Superior	I-11	.831	.151	.071	.105	.149	.739	.857
	I-10	.823	.203	.159	.145	.216	.744	
Pro motion	I-12	.782	.219	.070	.215	.188	.689	.741
	I-14	.161	.694	.229	.231	.023	.575	
Duty	I-13	.091	.681	.388	.090	.182	.653	.871
	I-1	.218	.189	.838	.052	.191	.788	
	I-2	.178	.229	.835	.110	.212	.822	
Wage	I-3	.193	.148	.837	.081	.1350	.765	.867
	I-8	.091	.045	.111	.883	.048	.822	
	I-9	.233	.121	-.010	.846	.126	.785	
Co-worker	I-7	.235	.151	.119	.811	.143	.741	.820
	I-5	.240	.093	.085	.119	.832	.796	
	I-6	.241	.029	.203	.123	.789	.752	
I-4	.102	.109	.368	.067	.756	.688	.636	
Eigenvalue	5.75	2.15	1.85	1.42	1.23			
Explanation force	43.00	12.05	14.75	9.81	8.10			

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : .821
 Bartlett's Test of Sphericity : Approx. Chi-Square : 4512.759, df : 89
 Significance level : .001

4.2.2 직무성과의 타당성 및 신뢰성 검증

요인분석 결과, 총 10개의 설문문항의 변수를 투입하여 직무성과에 대한 요인을 2개의 주요 요인으로 구분했다. 공통성(communality)은 제거요인이 나타나지 않았다. 분석결과 고유치(eigenvalues)는 요인1은 4.86, 요인 2는 1.36이었다. 각 요인에 대한 설명력은 49.10%, 12.08%로 나타났다. KMO 값은 .901로 비교적 높은 것으로 나타났다. 본 모형의 경우 10개 변수에 대한 검정치가 2725.012이고, 이 값의 유의수준이 $p < 0.001$ 보다 작으므로 귀무가설을 기각할 수 있다. 고유치의 값이 1이상의 단일요인이 직무성과에서는 2개의 독립된 요인으로 구분되고 있어 판별타당도가 있다고 할 수 있다. 또한, 결합된 요인간의 변수별 요인적재량이 0.5이상으로 각 소속 요인에 따라 적재되어 있다. 본 연구에 직무성과를 측정하기 위해 사용된 세부항목들의 집중타당도 역시 높다고 할 수 있다. 신뢰성 검증은 요인분석 결과를 토대로 얻어진 2개의 요인별로 분석되었다. 분석결과 Cronbach's α 값이 요인1은 .865, 요인2는 .876으로 각 요인에 대한 신뢰성은 높은 것으로 나타났다. 직무성과에 대한 타당성 및 신뢰성 분석에 대한 결과는 Table 4와 같다.

Table 4. Validity & Reliability of Job Performance

Variables	Factor		Commonality	corrected item-total correlation	Cronbach's α	
	1	2				
Job value	II-9	.765	.159	.589	.631	.865
	II-6	.731	.339	.652	.698	
	II-7	.671	.029	.452	.431	
	II-5	.632	.280	.462	.542	
	II-10	.601	.526	.614	.662	
	II-1	.589	.393	.492	.575	
Job skills	II-8	.534	.466	.468	.557	.876
	II-2	.196	.885	.781	.741	
	II-3	.275	.845	.786	.742	
	II-4	.199	.812	.676	.669	
Eigenvalue	4.86	1.36				
Explanation force	49.10	12.08				

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : .901
 Bartlett's Test of Sphericity : Approx. Chi-Square : 2725.012, df : 42
 Significance level : .001

4.3 상관관계 분석

본 연구의 가설을 검증하기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Analysis of Correlation

Classification	Job Satisfaction					J Performance	
	Duty	Co-worker	Wage	Superior	Promotion	Job skills	Job value
J.S	Duty	1					
	Co-worker	.512***	1				
	Wage	.254***	.332***	1			
	Superior	.362***	.471***	.423***	1		
	Promotion	.485***	.441***	.385***	.641***	1	
J.P	Job skills	.335***	.375***	.668***	.291***	.471***	1
	Job value	.352***	.343**	.572***	.367***	.490***	.628***

*** : p < 0.01

4.4 가설검증 결과

4.4.1 가설 1의 검증

헤어미용인의 인구통계학적 특성을 분석하기 위하여 일원분산분석(One-way ANOVA)과 T-Test를 실시하였다. 통계적으로 유의적인 차이가 있는 변수만을 제시하였다. Table 6에서 보는 바와 같이 분석결과 직무만족 요인 중 상사와 승진은 유의수준(p<0.1, p<0.05)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 여성보다 남성의 만족 정도가 높은 것으로 나타났다.

Table 6. Variance Analysis through Gender

Job Satisfaction	Gender	Mean	SD	t	P
Superior	M	3.722	.722	2.418	.030**
	F	3.512	.735		
Promotion	M	3.823	.809	1.911	.080*
	F	3.673	.836		

* : p < 0.1 ** : p < 0.05

Table 7과 같이 분석결과 직무만족은 하위요인인 직무, 동료, 보수, 상사, 승진 등의 유의수준(p<0.01, p<0.001)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 연령이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족의 하위요인인 보수에서는 20세 이하가 가장 낮은 평균을 보였다. 이는 스태프 단계에서 과중한 직무와 장시간의 근무시간에도 불구하고 낮은 임금을 받고 있기 때문인 것으로 풀이된다.

Table 7. Variance Analysis through Age

Job Satisfaction	Age	Mean	SD	F	P
Duty	under 20	4.250	.813	5.897	.000****
	21-30	4.110	.761		
	31-40	4.410	.685		
	41-50	4.726	.444		
Co-worker	under 20	3.888	.731	5.023	.002***
	21-30	3.811	.756		
	31-40	4.092	.752		
	41-50	4.499	.667		
Wage	under 20	2.513	.866	23.457	.000****
	21-30	2.715	.889		
	31-40	3.324	.926		
	41-50	4.120	.599		
Superior	under 20	3.585	.866	5.894	.000****
	21-30	3.495	.889		
	31-40	3.719	.883		
	41-50	4.224	.398		
Promotion	under 20	3.955	.825	4.652	.003***
	21-30	3.756	.899		
	31-40	3.806	.856		
	41-50	4.418	.5028		

*** : p < 0.01 **** : p < 0.001

Table 8과 같이 분석결과 직무만족의 하위요인은 유의수준(p<0.05, p<0.01, p<0.001)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 직무만족의 하위요인 중 직무는 학력에 관계없이 4.0이상의 높은 평균을 보였다. 특히, 대학 재학 중(전문대학 또는 4년제 대학)인 구성원의 만족 정도가 가장 높은 평균을 보였다. 나머지 요인은 보통 이상의 평균을 보였으나, 보수가 가장 낮은 평균을 보였다. 이유는 지급받는 보수에 비해 근무시간과 직무의 양이 많음을 의미한다고 볼 수 있다.

Table 8. Variance Analysis through Education Level

Job Satisfaction	Education level	Mean	SD	F	P
Duty	Highschool graduate	4.056	.801	5.322	.002***
	Tech. College graduate	4.188	.723		
	University graduate	4.394	.755		
	Others(in college)	4.412	.582		
Co-worker	Highschool graduate	3.812	.759	2.774	.042**
	Tech. College graduate	3.765	.744		
	University graduate	4.086	.838		
	Others(in college)	4.011	.652		
Wage	Highschool graduate	2.711	.858	2.825	.039**
	Tech. College graduate	2.656	.959		
	University graduate	3.116	1.092		
	Others(in college)	2.911	.955		
Superior	Highschool graduate	3.429	.856	5.528	.000****
	Tech. College graduate	3.405	.846		
	University graduate	3.933	.859		
	Others(in college)	3.779	.958		
Promotion	Highschool graduate	3.636	.952	3.192	.021**
	Tech. College graduate	3.753	.865		
	University graduate	3.995	.845		
	Others(in college)	3.998	.897		

** : p < 0.05 *** : p < 0.01 **** : p < 0.001

Table 9와 같이 분석결과, 직무만족의 하위요인인 동료, 보수, 상사, 승진은 유의수준($p < 0.01$, $p < 0.001$)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 관리직이 높은 만족 정도를 나타내고 있는 반면 스태프는 대체적으로 낮은 만족 정도를 보였다.

Table 9. Variance Analysis through Job Category/Position

Job Satisfaction	Job Category/Position	Mean	SD	F	P
Co-worker	Admin.	4.145	.780	3.911	.007***
	Chief designer	3.989	.890		
	Designer	3.899	.710		
	Staff	3.758	.793		
Wage	Admin.	3.425	.904	31.125	.000****
	Chief designer	3.315	.916		
	Designer	2.915	.887		
	Staff	2.326	.886		
Superior	Admin.	3.912	.886	8.019	.000****
	Chief designer	3.727	.800		
	Designer	3.451	.867		
	Staff	3.604	.884		
Promotion	Admin.	4.099	.936	6.125	.000****
	Chief designer	3.921	.868		
	Designer	3.614	.886		
	Staff	3.812	.864		

*** : $p < 0.01$ **** : $p < 0.001$

Table 10과 같이 분석결과, 직무만족의 하위요인인 직무, 동료, 보수, 상사는 유의수준($p < 0.1$, $p < 0.01$, $p < 0.001$)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다.

통계적으로 유의적인 차이가 있는 직무만족의 하위요인 중 보수가 다른 하위요인에 비해 가장 낮은 평균을 보였다. 반면, 총 경력 5년 이상자의 평균은 보통으로 나타났다. 이는 직위상승과 임금상승으로 어느 정도 경제적 여유가 발생하였기 때문인 것으로 추측된다.

Table 10. Variance Analysis through Overall Working Experience

Job Satisfaction	Overall Working Experience	Mean	SD	F	P
Duty	Under 1 year	4.198	.781	4.185	.007***
	1-3	3.998	.779		
	3-5	4.157	.715		
	More than 5 years	4.321	.732		
Co-worker	Under 1 year	3.915	.721	4.388	.005***
	1-3	3.687	.822		
	3-5	3.886	.714		
	More than 5 years	4.010	.721		
Wage	Under 1 year	2.451	.872	28.215	.000****
	1-3	2.569	.871		
	3-5	2.762	.861		
	More than 5 years	3.225	.868		
Superior	Under 1 year	3.510	.851	2.562	.044*
	1-3	3.601	.855		
	3-5	3.411	.856		
	More than 5 years	3.628	.878		

* : $p < 0.1$ *** : $p < 0.01$ **** : $p < 0.001$

Table 11과 같이 분석결과, 직무만족은 하위요인인 직무, 동료, 보수는 유의수준($p < 0.05$, $p < 0.01$, $p < 0.001$)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 근무 연수가 길수록 대체적으로 만족 정도가 높은 것으로 나타났다.

Table 11. Variance Analysis through Working Years

Job Satisfaction	Working years	Mean	SD	F	P
Duty	Under 1 year	4.176	.734	4.489	.005***
	1-3	3.998	.835		
	3-5	4.289	.588		
	More than 5 years	4.399	.758		
Co-worker	Under 1 year	3.887	.746	2.466	.042**
	1-3	3.766	.800		
	3-5	3.989	.689		
	More than 5 years	3.899	.735		
Wage	Under 1 year	2.544	.888	17.351	.000****
	1-3	2.689	.935		
	3-5	2.917	.968		
	More than 5 years	3.384	.882		

** : $p < 0.05$ *** : $p < 0.01$ **** : $p < 0.001$

Table 12와 같이 분석결과, 직무만족은 하위요인인 보수가 유의수준($p < 0.001$)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 일일근무시간이 8시간 미만일 때 만족 정도가 가장 높은 것으로 나타났다.

Table 12. Variance Analysis through Daily Work Hours

Job Satisfaction	Daily work hours	Mean	SD	F	P
Wage	Under 8 hours	3.523	.7821	7.896	.000****
	8-10	2.978	.945		
	10-12	2.784	.889		
	12-14	2.498	.989		

**** : $p < 0.001$

Table 13과 같이 분석결과, 직무만족은 하위요인인 직무, 동료, 보수, 상사, 승진 등은 유의수준($p < 0.001$)에서 유의적인 차이가 있는 것으로 분석되었다. 직무만족 하위요인 모두 월 소득 200만 원 이상 일 때 만족 정도가 가장 높은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족의 하위요인인 보수는 다른 하위요인의 평균보다 작게 나타났다. 이는 과중한 근무시간과 직무의 양에 비해 비교적 낮은 보수를 받고 있음을 시사해주는 결과로 풀이된다.

Table 13. Variance Analysis through Monthly Income

Job Satisfaction	Monthly incomes	Mean	SD	F	P
Duty	Under 50-80,000 won	4.125	.822	9.926	.000****
	80-110	4.098	.751		
	110-150	4.000	.781		
	150-200	4.356	.639		
	More than 200,000 won	4.612	.490		
Co-worker	Under 50-80,000 won	3.823	.788	4.775	.000****
	80-110	3.865	.794		
	110-150	3.900	.726		
	150-200	3.912	.727		
	More than 200,000 won	4.232	.690		
Wage	Under 50-80,000 won	2.459	.891	37.112	.000****
	80-110	2.710	.884		
	110-150	2.955	.795		
	150-200	3.010	.869		
	More than 200,000 won	3.714	.823		
Superior	Under 50-80,000 won	3.616	.835	6.760	.000****
	80-110	3.426	.855		
	110-150	3.419	.868		
	150-200	3.412	.878		
	More than 200,000 won	4.011	.889		
Promotion	Under 50-80,000 won	3.872	.854	5.862	.000****
	80-110	3.990	.856		
	110-150	3.654	.965		
	150-200	3.515	.822		
	More than 200,000 won	4.125	.861		

**** : p < 0.001

4.4.2 가설 2의 결과

직무만족과 직무성과의 영향관계에 대한 가설 2를 검증하기 위하여 직무만족을 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 직무만족이 직무성과에 미치는 영향을 분석한 결과 R²값은 .400으로 원인변수가 전체 분산의 40.0%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 회귀식에 대한 F값은 369.457로 유의수준(p<0.001)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 분석결과, 직무성과에 영향을 미치는 원인변수의 영향은 .626로 유의수준(p<0.001)에서 유의적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Table 14. Simple Regression Analysis of Job Satisfaction & Job Performance

Module	Nonstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p
	B	SE	Beta(β)		
(Constant)	1.687	.121		15.128	.000
J.S	.590	.042	.626	19.156	.000

Dependent Variable : Job Performance
R² = .400, Revised R²=.395, F=369.457, p=.001

4.4.2.1 가설 2-1의 검증

직무만족과 직무성과 요인인 직무가치의 영향관계에 대한 가설 2-1을 검증하기 위하여 직무만족을 독립변수로, 직무성과 요인인 직무가치를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무만족이 직무성과 요인인 직무가치에 미치는 영향을 분석한 결과 R²값은 .500로 5가지 원인변수가 전체 분산의 50.0%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 회귀식에 대한 F값이 229.989로 유의수준(p<0.001)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 분석결과, 직무성과 요인인 직무가치에 영향을 미치는 원인변수들의 영향은 직무(.589), 동료(.216), 보수(.187) 등의 변수가 유의수준(p<0.01, p<0.001)에서 유의적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Table 15. Multiple Regression Analysis of Job Satisfaction & Job Value

Module	Nonstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p	
	B	SE	Beta(β)			
(Constant)	.801	.151		5.455	.000	
J.S	Duty	.565	.056	.589	14.858	.000
	Co-worker	.189	.041	.216	4.566	.000
	Wage	.102	.032	.187	3.102	.003
	Superior	-.057	.038	-.023	-.658	.380
	Promotion	.016	.032	.009	.170	.964

Dependent Variable : Job Value
R² = .500, Revised R²=.495, F=229.989, p=.001

4.4.2.2 가설 2-2의 검증

직무만족과 직무성과 요인인 직무능력의 영향관계에 대한 가설 2-2를 검증하기 위하여 직무만족을 독립변수로, 직무성과 요인인 직무능력을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무만족이 직무성과 요인인 직무능력에 미치는 영향을 분석한 결과 R²값은 .410으로 5가지 원인변수가 전체 분산의 41.0%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 회귀식에 대한 F값이 76.124로 유의수준(p<0.001)에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 분석결과, 직무성과 요인인 직무능력에 영향을 미치는 원인변수들의 영향은 직무(.481), 동료(.289), 보수(.225) 등의 변수가 유의수준(p<0.001)에서 유의적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

Table 16. Multiple Regression Analysis of Job Satisfaction & Job Skills

Module	Nonstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p	
	B	SE	Beta(β)			
(Constant)	1.311	.121		12.003	.000	
J.S	Duty	.321	.041	.481	11.426	.000
	Co-worker	.185	.045	.289	5.856	.000
	Wage	.121	.031	.225	5.245	.000
	Superior	.033	.039	.046	.8615	.453
	Promotion	-.048	.032	-.058	-1.514	.151

Dependent Variable : Job Value
 $R^2 = .410$, Revised $R^2 = .405$, $F = 76.124$, $p = .001$

5. 결 론

5.1 연구의 결과

서비스는 특성상 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 서비스품질은 종사자와 고객과의 상호작용이 이루어져 고객의 지각에 의해 결정된다. 이러한 이유로 서비스를 제공하는 기업들은 품질에 대한 직접적인 관리의 한계점을 가지게 된다. 이와 같은 어려운 문제를 해결하고, 높은 품질의 서비스를 전달하기 위해 고려되어야 할 것은 서비스의 접점에서 종사자들의 역할이라고 할 수 있다. 왜냐하면 서비스가 고객들에게 전달되는 접점에서 종사자들에 의해서 서비스의 전체적인 품질수준이 결정되는 경우가 많기 때문이다. 스스로의 직무에 대해 만족하는 종사자들은 고객의 서비스 요구에 적극적으로 대응할 수 있으며, 고객들의 불평에 대해서도 대처할 수 있다. 이를 통해 전체적인 서비스품질은 높게 평가되고 고객만족을 실현할 수 있을 것이다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위하여 관련문헌을 참고하여 실증연구를 위한 분석모형과 가설을 설정하고 검증하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 헤어미용인의 인구통계학적 특성에 따른 분산 분석 결과 직무만족은 성별, 연령, 교육수준, 직종/직위, 총 경력, 근무 년 수, 일일근무시간, 월 소득별 등에 차이가 있는 것으로 나타났다. 연구결과는 다음과 같다.

- ① 성별 : 상사와 승진에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 여성보다 남성의 만족정도가 높은 것으로 분석되었다.
- ② 연령 : 나이가 많음에 따라 만족정도가 높은 것으로 분석되었다. 이는 연령이 높아짐에 따라 직장

내 위치를 확보하고 있다. 경제적으로나 사회적으로 안정된 신분을 유지하고 있기 때문인 것으로 풀이된다.

- ③ 교육수준 : 고학력자 일수록 직무만족이 떨어지는 경향이 있다는 연구결과가 지배적인데, 이는 학력이 높을수록 조직이 충족시켜주기 어려운 기대를 갖고 있기 때문이라고 하였다. 그러나 본 연구에서는 고학력자 일수록 직무만족이 높았다.
- ④ 직종/직위 : 관리직에 비해 스태프의 만족정도가 비교적 낮은 것으로 분석되었다. 관리직의 만족정도가 높은 이유는 외부의 경영환경과 접할 수 있는 기회가 많아 경영마인드가 형성되었기 때문인 것으로 풀이된다. 또한, 스태프의 만족정도가 디자이너, 수석디자이너, 관리직보다 낮은 이유는 심리적·경제적·정서적 안정성 등이 낮기 때문인 것으로 풀이된다.
- ⑤ 총 경력 : 5년 이상자가 직무만족 정도가 일반적으로 높은 것으로 나타났다. 이는 직위와 임금이 점진적으로 상승하여 경제적인 여유 등의 장점이 있기 때문인 것으로 풀이된다.
- ⑥ 근무 년 수 : 대체적으로 근무 년 수가 길면 길수록 만족정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 장기근속에 따라 안정된 신분과 임금상승 등의 요인이 작용하고 있음을 의미한다고 볼 수 있다.
- ⑦ 일일근무시간 : 일반적으로 낮은 평균을 보였다. 이는 미용실 근무의 특성상 대체적으로 근무시간이 긴 것으로 분석되었다.
- ⑧ 월 소득 : 월 소득이 높으면 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다. 이는 직무에 대한 프라이드가 높고, 경제적·사회적으로 안정된 신분을 유지하고 있기 때문인 것으로 풀이된다.

둘째, 헤어미용인의 직무만족은 직무성과에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족 수준이 높을수록 직무성과 수준이 높은 것으로 나타났다. 그러므로 직무만족은 구성원 자신이 담당하고 있는 직무를 통해 자신의 욕구 수준이 충족되어 직무성과를 높이는데 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 또한, 직무만족도를 계속 향상시키고 발전하기 위해서는 헤어미용인들이 진취적인 자세로 꾸준한 노력을 기울여야한다. 일에 대한 성취동기와 임금, 승진, 보상 등 직무 욕구를 가질 때 헤어미용인들은 더욱 능동적이고 미래지향적인 역할을 수

행할 것이다. 따라서 헤어미용인의 직무성과를 높이기 위해서는 직무만족에 주안점을 가질 수 있도록 경영자나 관리자는 프로그램 개발을 지속적으로 제시하여야 할 것이다.

5.2 연구의 시사점

첫째, 직무만족 직무성과에 대한 집단 간 분산분석 결과 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있다는 것을 알 수 있었다. 서비스 업종인 미용실에서도 고객의 욕구가 다양화, 세분화됨에 따라 전문성이 요구된다. 그러므로 경영자는 종사자의 고용관리, 교육훈련, 임금관리, 승진관리, 인사사고과, 워생관리, 복지관리 등의 경력개발 관리가 개인적 특성에 따라 체계적으로 이루어져야 할 것이다.

둘째, 직무만족은 구성원 자신이 담당하고 있는 직무를 통해 자신의 욕구수준이 충족되어 직무성과를 높이는 데 중요한 요인이 되고 있음을 알 수 있었다. 연구결과와 시사점에 대한 실천 방안은 다음과 같다.

첫째, 정보의 공유이다. 중요정보의 공유를 통한 구성원 간의 신뢰감을 증진시켜야 한다.

둘째, 구조화를 통한 자율성 증진이다. 조직 내 명확한 비전과 세부사항을 설정하고 조직목표와 역할을 공동으로 참여하여 의사결정 절차의 선정, 교육훈련 등이 활용되어야 할 것이다.

5.3 연구의 한계점

첫째, 실증조사 지역을 전국에 분포하고 있는 미용실을 대상으로 세분화하지 못하고, 서울지역으로 한정하였기 때문에 지역적 편중성으로 모든 미용실을 일반화하지는 못했다.

둘째, 향후 연구에서는 서울지역을 포함한 전국 대도시를 권역별로 구분하여 연구범위를 확대할 필요가 있다.

셋째, 직무만족, 직무성과만의 연구가 아닌 조직몰입, 이직의도 등 다양한 변수를 활용한 연구가 진행될 필요가 있다.

References

- [1] Park, Young-joo, The affects of police officer's job satisfaction on organizational commitment, Kyemyung University, Dissert- ation, pp.10-97, 2007.
- [2] Hong, Kyung-won, Employee's perception of job rotation and commitment experience effecting on job satisfaction, Chungang University, Master's thesis, pp.16-56, 2012.
- [3] Choi, Kyung-ah, The impact of fashion industry's internal marketing factors upon salesman's job satisfaction, customer-orientation, and job performance. Dissertation, Dongduk University, pp.10-88, 2010.
- [4] Byun, Kwang-min, Effect of relational leadership on empowerment, job satisfaction, Korea Society of Food-Culture, 20(5), pp.561-573, 2005.
- [5] Kwon, Hyuk-ki, Park, Bong-gyu, Effect of transformational leadership and self-efficacy on job satisfaction, Korea Academy of Human Resource Management, A study on human resource management, 17(2), pp.203-218, 2010.
- [6] Jung, Hyu-sun, Han, Chel-soo, Yeon, Hye-hyun, Impact of chef's psychological empowerment upon job stress, satisfaction & commitment, A study on hotel management, 18(4), pp.287-305, 2009.
- [7] Cho, Byung-soon, Effect of professional self-concept of workers in beauty industry on their job satisfaction, Dissertation, Seokyeong University, pp.1-125, 2014.
- [8] Park, Sang-hyun, Park, Dae-young, The impacts of compensation and relationships with supervisors and colleagues on job satisfaction and turnover intention of travel agent, The journal of Korea Contents Association, 7(1), pp.270-279, 2007.
- [9] Kwak, Dae-young, Study on transfer of training in the Korean travel industry, Tourism Study, 21(3), pp.59-79, 2006.
- [10] Ha, Mee-seung, Kwon, Yong-su, Study of antecedents and consequences of job stress in the Korean public sector, Korea Administration Study, 11(3), pp.56-73, 2002.
- [11] Steers, R. M., Introduction to Organizational Behavior, 2nd ed., Illinois : Scoot, Foreman & Company, pp.419-440, 1984,
- [12] Cascio, W. R., Managing Human Resources, Mcgraw-Hill, p.276, 1993.
- [13] Kim, Bong-chul, Study on how service employees' job stress caused by custom, Kyungki University, Dissertation, pp.15-78, 2013.
- [14] Kwon, Mee-kyung, A Study on effects of job stress to the job performances. Kunkook University, Master's thesis, pp.12-73, 2009.
- [15] Lee, Young-min, A meaning and measurement of Job Satisfaction, Kyungmoonsa, pp.13-35, 2011.
- [16] Kim, Sang-tae, Park, Keun-han, Park, Young-chang, Impact of mentor's role upon chef's job satisfaction and performance, Korea Tourism Industry Research Association, 27(1), pp.24-44, 2008.
- [17] Kesseimen, G. A., Wood, M. T.& Hagen, E. L. Relationships between performance and satisfaction under contingent and non-contingent reward system, journal of applied psychology, 59(3), pp.374-376, 1974. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0036773>
- [18] Lee, Hoon-gu, Empirical study on the corporate culture

- of tourist hotels, Kyungki University, Dissertation, pp.10-75, 1999.
- [19] Kang, Bo-hyun, Oh, Se-joo, The Influence of aalesperson's customer erientation, role obviousness, role conflict, job satisfaction, and organizational commitment on the company's performance, Distribution Study, 14(3), pp.25-39, 2009.
- [20] You, Myung-hee, A study on the influence of the employees' participation of convention and job performance, Kyungki University, Dissertation, pp,5-95, 2007.
- [21] Martin, T. N., & Price, J. L., & Mueller, C. W., Job perfor mance and Turnover, Journal of Applied Psychology, 66(1), pp.116-119, 1981.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.66.1.116>

방 희 봉(Hee-Bong Bang)

[정회원]



- 1998년 8월 : 대전대학교 대학원 (경영학석사)
- 2004년 2월 : 배재대학교 대학원 (경영학박사)
- 2013년 2월 : 중부대학교 대학원 (교육학박사)
- 1992년 4월 ~ 현재 : 대전대학교 평생교육원 팀장

<관심분야>

HRD, 리더십, 평생교육, 성인학습