

장애인 근로자들의 직무만족도에 미치는 요인 분석: 위생요인과 지역 요인을 중심으로

강창민¹, 이건창^{2*}

¹성균관대학교 경영학과 석사과정

²성균관대학교 글로벌경영학과/삼성융합의과학원 융합의과학과 교수

Investigating the Factors Affecting Disabled Worker's Job Satisfaction: Emphasis on Hygiene Factors and Regional Factors

Chang Min Kang¹, Kun Chang Lee^{2*}

¹Student, Business Administration, Sungkyunkwan University

²Professor, Global Business Administration/Dept of Health Sciences & Technology, SAIHST
Sungkyunkwan University

요 약 경제적인 요인은 장애인들의 삶의 만족도에 있어 중요하다. 또한 직무만족도가 삶의 만족도에 미치는 영향은 기존연구들에 의해 검증된 바 있다. 그러나 Herzberg는 동기-위생이론을 통해 임금과 같은 경제적 소득이 위생요인으로서는 직무의 불만족을 낮출 뿐 직무의 만족도에는 영향을 주지 못한다고 하였다. 본 연구는 Herzberg의 동기-위생이론에 의문을 제기하고 실증적인 분석을 통해 이를 확인하고자 한다. 이에 국내 2017년 장애인 고용패널조사 데이터를 기반으로 위생요인이 장애인들의 직무만족도에 영향을 주고 있는지 분석하였으며, 나아가 우리나라 주요 지자체를 지역 변수로 투입하여 이를 지역적 연구로 확장하였다. 구조방정식 모형을 분석한 결과 근무환경, 대인관계, 개인생활과 같은 위생요인은 장애인 근로자들의 직무만족도에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 위계적 선형모형을 통해 지역적 요인을 분석한 결과 장애인 근로자들의 직무만족도를 높이기 위해서는 지자체의 교육지원이 무엇보다도 필요하다는 것이 확인되었다.

주제어 : 삶의 만족도, 직무만족도, 동기-위생이론, 위생요인, 구조방정식모형, 위계적 선형모형

Abstract Economic factors are important in improving life satisfaction of disabled people. In addition, the impact of job satisfaction on life satisfaction has been verified. However, according to Herzberg's motivation-hygiene theory, hygiene factors such as wages only lowers dissatisfaction and does not directly affect job satisfaction. This study raises questions about Herzberg's theory and seeks to confirm through empirical analysis. Based on data from the 2017 Employment Panel Survey for the Disabled, this study seeks to answer analyzes whether hygiene factors proposed by Herzberg affect the job satisfaction of disabled people or not. Furthermore, this study proposes what regional policies are needed to enhance job satisfaction for the disabled. An analysis of structural equation model showed that hygiene factors such as working environment, interpersonal relationship and personal life directly affect the disabled worker's job satisfaction. In addition, through hierarchical linear model analysis, it was confirmed that local governments ought to provide education supports to the disabled workers in order to improve their job satisfactions.

Key Words : Life Satisfaction, Job Satisfaction, Motivation-Hygiene Theory, Hygiene Factor, Structural Equation Model, Hierarchical Linear Model

*Corresponding Author : Kun Chang Lee(kunchanglee@gmail.com)

Received August 4, 2020

Revised November 4, 2020

Accepted November 20, 2020

Published November 28, 2020

1. 서론

1.1 개인적 차원

오늘날 삶의 만족도를 높이는데 있어 경제적 요인은 매우 중요하다. 이는 장애인들의 삶에도 적용된다. 2017년 보건복지부에서 실시된 '2017 장애인 실태조사'에 따르면 장애인들은 경제적인 복지서비스를 가장 필요로 한다 (소득보장 - 41.0%, 고용보장 - 9.2%) [1]. 건강 관련 복지서비스에 대한 필요도가 40%를 넘지 않는 것을 감안한다면 장애인들에게 경제적인 요인이 매우 중요함을 알 수 있다 (의료보장 - 27.6%, 건강관리 - 6.0%). 이러한 경제적 요인의 필요성은 직업의 중요성을 방증한다.

직업은 장애인들에게 소득, 나아가 개인적 자립과 사회참여의 장을 제공해준다. 직업을 통해 사회적 지위를 획득하고 사회 통합의 기반을 다질 수 있다[2]. 즉, 직업은 그들에게 가장 필요시 되는 경제적인 요인을 제공할 뿐 아니라 사회 구성원으로서의 역할을 부여한다. 또한 직무만족도가 삶의 만족도와 깊은 연관이 있다는 것은 기존의 연구로 증명이 되었다 [3]. 따라서 장애인들의 질적인 삶을 위해서는 단순히 고용에 그쳐서는 안된다. 고용 이후에도 직업 내 안정적이고 만족스러운 여건을 마련해야한다. 이에 본 연구는 이와 같은 직업의 중요성을 인지하여, 장애인들의 직무만족도를 높일 수 있는 방법이 무엇인지를 알고자 한다. 이를 위해 Herzberg의 동기-위생이론을 주요 틀로 사용한다.

Herzberg는 동기-위생이론을 통해 보수, 임금과 같은 소득이 위생요인이므로 불만족에 영향을 미칠 뿐 만족도에는 영향을 미칠 수 없다고 말한다. 그러나 그의 이론에 따르면 장애인들이 가장 중요시 여기는 복지서비스가 경제적인 요인이라는 것을 설명하기에는 한계가 있다. 본 연구는 이러한 의문을 해결하고자 위생요인만을 변수로 다루어 위생요인들이 불만족을 감소시킬 뿐인지, 혹은 직무만족도에 직접적인 영향을 미치는지 확인하려 한다.

1.2 지역적 차원

장애 인구에 대한 정책적 지원과 노력은 불가피하다. 사회적 약자를 보호해야하는 윤리적 책임과 국민을 위해 힘쓰는 국가로서의 의무 외에도, 이는 장애 추정 인구수로 직관적 이해가 가능하다. 장애 추정 인구수는 267만 명으로 도시 하나를 이루고도 남을 숫자이기 때문이다 [4]. 따라서 본 연구는 직무만족도를 높이는 개인적 변수

들을 분석하는 것에 그치지 않는다. 장애인들의 직무만족도를 향상시키기 위해 지자체의 어떤 정책이 필요한지 지역변수들을 통해 알아보하고자 한다.

비장애인들의 직무만족도에 영향을 미치는 개인적 요인들을 찾는 연구들은 기존에 많이 진행되었다 [5-7]. 그러나 장애인 근로자들의 직무만족도 상승 요인을 밝혀내는 연구는 상대적으로 부족하다. 또한 직무만족도의 상승 요인을 지역적 차원으로 분석하여 지자체가 어떠한 정책을 펼치는 것이 바람직한지에 대한 연구는 미비한 실정이다.

본 연구의 연구 질문은 다음과 같다.

1. 위생요인은 직무만족도에 영향을 미치는가?
2. 장애인의 직무만족도에 영향을 미치는 지역요인은 무엇인가?

2. 이론적 배경

2.1 동기-위생이론

Herzberg는 피츠버그 지역의 전문직 근로자 200명을 대상으로 설문을 진행하였다. 그는 그들의 직무수행에서 특별히 만족스럽던 상황과 특별히 나빴던 상황을 언급하라고 요구했다. 그리고 설문 결과를 토대로 근로자의 직무만족에 영향을 주는 요인과 직무불만족에 영향을 주는 요인이 서로 다르다는 것을 발견했다. Herzberg는 만족에 영향을 주는 요인을 만족요인, 동기요인이라고 명명하였으며, 불만족과 관련된 요인을 불만요인, 위생요인이라고 하였다. 그가 말한 동기요인에는 성취, 인정, 직무내용, 책임, 승진, 승급, 성장 등이 있다. 반면, 위생요인에는 조직의 정책과 방침, 관리 감독, 상사와의 관계, 동료 및 부하와의 관계, 임금, 지위, 안전, 개인생활 등이 있다[8].

Herzberg의 동기-위생이론이 갖는 중요한 의의는 만족과 불만족을 하나의 연속선상의 개념으로 보지 않았다는 것이다. 만족은 불만족과 다른 개념이며 서로 독립적이라고 하였다. 따라서 그의 이론에 따르면 직무에 대한 근로자의 불만족을 해소하더라도 근로자는 매우 만족스럽지 않을 수 있다. 반대로, 불만족스럽더라도 동시에 매우 만족하고 있을 수 있다 [9].

즉, Herzberg의 이론상 근로자들의 만족을 높이는 것이 목적이라면 위생요인을 해결해주는 것은 효과가 없다.

Table 1. Previous Studies on the Job Satisfaction of Disabled Workers

| Reference Number | Factors | Herzberg's Theory | Methodology | HLM |
|------------------|--|-------------------|--|-----|
| [2] | Sociodemographic Factor, Environmental Factor, Job Factor | O | Multiple Regression Analysis, Logistic Regression Analysis | X |
| [10] | Job Retention, Job Mobility | X | T-test, Regression Analysis | X |
| [11] | Disability Characteristic, Working Environment, Service Factor | X | Multiple Regression Analysis | X |
| [12] | Social Network, Experience of Discrimination | X | Hierarchical Regression Analysis | X |
| [13] | Acceptance of Disability, Self-Esteem | X | Path Analysis | X |
| [14] | Self-Esteem, Self-Efficacy, Acceptance toward Disability | X | Latent Profile Analysis, Chisquare test, One-way ANOVA | X |
| [15] | Disabled Facilities, Perceived Safety | X | Hierarchical Multiple Regression Analysis, Sobel-Goodman test | X |
| [16] | Discrimination Level, Self-Esteem | X | Hierarchical Regression Analysis | X |
| [17] | Type of Return to Work | X | One-way ANOVA | X |
| [18] | Self-Esteem | X | ANOVA, structural equation modeling | X |
| [19] | Self-Efficacy, Social Support, Wages and Treatment, Superior Relationship, Peer Relationship | X | ANOVA, Multiple Regression Analysis | X |
| [20] | Acceptance of Disability, Self-Efficacy | X | T-test, F-test, Regression Analysis | X |
| [21] | Self-Efficacy, Depression, Self-Esteem, Acceptance of Disability | X | Hierarchical Regression Analysis | X |
| [22] | Internal Motivation, External Motivation | X | Structural Equation Modeling | X |
| [23] | Discrimination in Workplace, Self-Efficacy, Self-Esteem | X | Structural Equation Modeling, Multi Additive Moderation Modeling | X |
| [24] | Job Requirement | X | T-test, One-way ANOVA, Spearman correlation coefficient | X |
| This Study | Working Environment, Interpersonal Relationship, Personal Life, Welfare Level, Education Level | O | Structural Equation Modeling, Hierarchical Linear Modeling | O |

위생요인은 불만족을 해소시켜줄 뿐 만족에는 전혀 영향을 미치지 못하기 때문이다. 성취감과 성장, 그리고 발전 등의 동기요인을 자극해주어야 한다. 불만족을 해소시키는 것이 목적인 경우에는 동기요인이 아닌 위생요인만을 해결하면 된다.

Table 1은 최근 5년(2016년 - 2020년)동안 진행된 장애인 근로자 직무만족도 관련 연구들을 나타내고 있다 [2, 10-24]. <Table 1>에 따르면 기존의 연구들은 다양한 요인들로 직무만족도를 설명하고 있다. 그러나 Herzberg의 동기-위생이론을 주요 배경으로 사용하는 연구는 적으며, 나아가 위생요인만으로 직무만족도를 설명하는 시도는 없었다. 본 연구는 Herzberg의 이론에 의

문을 제기하며, 위생요인이 직무만족도에 미치는 영향을 분석, 검증하고자 한다.

2.2 직무만족도(Job Satisfaction)

직무만족도를 주제로 한 연구들은 많지만, 직무만족도에 대한 정의는 연구자에 따라 다르며 일반화 되어 있지 않다[25]. 따라서, 연구를 시작하기에 앞서 본 연구의 직무만족도를 정의할 필요가 있다. 대표적이고 가장 흔히 인용되는 정의들은 다음과 같다.

Hoppock은 직무만족도를 어떤 사람으로 하여금 본인의 직위가 만족스럽다고 말하게 하는 심리적, 생리적, 그리고 환경적 요인들의 조합이라고 하였다. 즉, 직무 만

족도를 만족감을 유발하는 요인들로 제시하였다 [26]. 반면, Vroom은 직무만족도를 정의함에 있어 역할에 초점을 맞추었다. 그는 직무만족도를 본인이 현재 맡고 있는 업무 역할에 대한 감정적 성향으로 정의하였다 [27]. 이 밖에도 Spector는 직무만족도를 '직무 관련 다양한 측면에 대해 개인이 어떻게 느끼는지'로 정의하였다 [28]. Davis는 직무만족도를 긍정적, 부정적 감정의 결합이라고 말하였으며, 직무에 대한 기대치가 실제와 일치하는 정도를 나타낸다고 하였다[29].

본 연구는 이를 종합적으로 고려하여 직무만족도를 '개인이 집단의 환경과 직무에 대해 경험하고 판단하는, 주관적이고 긍정적인 정서'로 정의하고 연구를 진행한다.

2.3 위계적 선형모형(Hierarchical Linear Models)

위계적 선형모형은 주로 위계적 혹은 내재적 구조를 가진 자료를 분석할 때 활용된다. 위계적 선형모형이 하위요인과 상위요인의 특성과 다양성을 반영할 수 있는 통계적 분석기법이기 때문이다. 또한 위계적 선형모형은 위계적인 구조를 가지고 있는 자료를 회귀분석, 분산분석으로 분석할 경우 나타나는 집계화의 오류나 생태학적 오류로부터 보호해준다. 따라서 연구자는 위계적 선형모형 분석을 통해 통계적 위험성을 줄임과 동시에 상하위요인간 상호작용을 파악할 수 있다[30].

위계적 선형모형은 국내의 다양한 연구 분야에서 사용되고 있다. 그 예로는 가구의 특성이 개인의 복지 인식에 미치는 영향[31], 개인, 가구, 지역차원에서의 주거만족도(공공임대주택) [32], 건강지출이 노인들의 생활만족도에 미치는 영향 [33], 교장의 변혁적 지도성이 학교활력에 미치는 효과 [34] 분석 등이 있다. 이 외에도 삶의 만족도나 직무만족도를 위계적 선형모형으로 분석한 다양한 연구들이 존재한다[35-37].

Table 1의 Methodology를 보면 기존의 연구들이 장애인 근로자 직무만족도의 영향요인을 검증하고자 다양한 분석방법 시도하였음을 알 수 있다. 그러나 지역적 차원으로 분석한 연구는 이루어지지 않고 있다. 이에 본 연구는 위계적 선형모형을 통해 장애인의 직무만족도를 높이는 지역적 요인이 무엇인지 분석하고자 한다. 또한, 이를 기반으로 어떠한 지역정책을 펼치는 것이 좋은지 알아보려 한다. 이는 장애인 직무만족도에 미치는 개인적 요인을 분석한 기존의 연구들을 지역적 연구로 확장한 것에 큰 의의가 있다.

3. 연구 방법

3.1 연구자료

본 연구에서는 개인적 요인을 분석하기 위해 고용노동부와 한국장애인고용공단에서 진행한 '2017년 장애인고용패널조사' 데이터를 활용하였다. 직업을 가지고 있으며, 답변에 결측치가 없는 2097명의 데이터로 연구를 진행하였다. 조사대상자들에 대한 일반적 특성은 Table 2와 같다.

Table 2. Demographic Characteristics of Dataset

| | Category | Frequency |
|------------------------|------------------------------|--------------|
| Sex | Male | 1584 (75.5%) |
| | Female | 513 (24.5%) |
| Age | 15 ~ 29 | 226 (10.8%) |
| | 30 ~ 39 | 548 (26.1%) |
| | 40 ~ 49 | 696 (33.2%) |
| | 50 ~ 59 | 414 (19.7%) |
| | 60 ~ 65 | 213 (10.2%) |
| Educational Background | No Institutional Education | 38 (1.8%) |
| | Elementary School Graduation | 114 (5.4%) |
| | Middle School Graduation | 197 (9.4%) |
| | High School Graduation | 992 (47.3%) |
| | University Graduation | 688 (32.8%) |
| | Graduate School Graduation | 68 (3.2%) |

변수로는 근무환경, 대인관계, 개인생활을 선정하였다. 또한, 지역적 요인은 한국장애인단체에서 실시하는 '2017년 전국 시·도별 장애인 복지·교육 비교' 자료를 활용하였으며, 지역변수로 시·도별 장애인 교육수준 점수와 장애인 복지수준 점수를 사용하였다. 위계적 선형모형 분석을 실행할 때에는 두 자료의 지역(서울특별시, 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 광주광역시, 대전광역시, 울산광역시, 세종특별자치시, 경기도, 강원도, 충청북도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 경상북도, 경상남도, 제주특별자치도)을 나타내는 변수를 ID로 사용하였다.

3.2 연구모형

본 연구의 목적은 동기요인 뿐만 아니라 위생요인도 직무만족도에 영향을 줄 수 있다는 것을 검증하고, 나아가 이를 지역적 연구로 확장하는 것이다. 따라서 위생요인을 직장 내의 위생요인과 직장 외의 위생요인으로 분류하였다. 직장 내의 위생요인으로 근무환경과 대인관계

(직장동료와의 관계)를 두었으며, 직장 외의 위생요인으로 개인의 여가생활(개인생활)을 설정하였다. 마지막으로 개인적 위생요인에 영향을 미치는 지역적 요인으로 지역별 복지수준과, 교육수준을 설정하였다. 마지막으로, 직무만족도 변수의 경우 5점 척도(매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족)로 평가 된 직무만족도 설문 항목 9가지를 활용하였다.

연구모형 1 Fig 1은 개인적 위생요인들인 근무환경과 대인관계, 여가생활이 직무만족도에 미치는 영향을 검증하고자 설정한 모델이다. 독립변수인 근무환경, 대인관계가 매개변수 여가생활과 유기적으로 종속변수 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 구체적으로 알아보기 위해 설계되었다. 연구모형 1은 Amos를 활용하여 구조방정식모형을 통해 구현하였다. 연구모형 2 Fig 2는 HLM을 통한 위계적 선형모형으로 구현하였으며, 개인적 요인뿐만 아니라 지역적 요인이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 설계되었다.

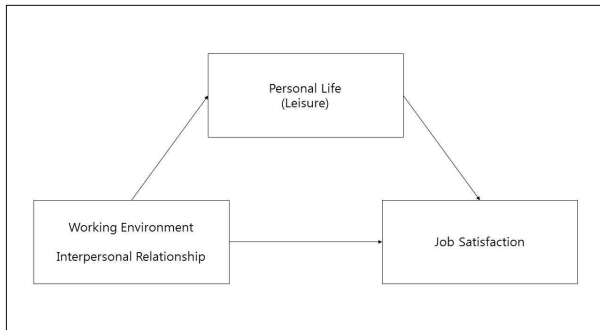


Fig. 1. Research Model 1

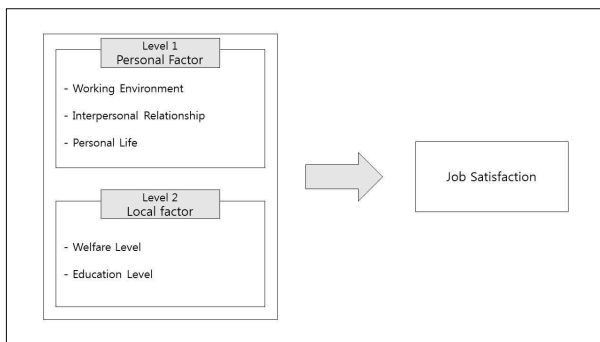


Fig. 2. Research Model 2

4. 연구 결과

4.1 사전분석

구조모형을 분석하기에 앞서, SPSS를 통한 신뢰도분석, 기술통계분석, 그리고 상관관계분석을 수행하였다. 신뢰도분석의 결과는 Table 3와 같다. 근무환경, 대인관계, 여가생활, 직무만족도 문항의 Cronbach's alpha 값은 각각 0.940, 0.895, 0.824, 0.896로, 모두 0.8 이상의 높은 신뢰도를 보였다. 또한, 주요 변수의 기술통계 분석을 실시한 결과, 모든 변수가 West, Finch & Curran이 제시한 기준인 왜도 < |3|, 첨도 < |8|을 만족하고 정규성 분포 띄고 있는 것으로 확인되었다 [38]. 마지막으로 주요 변수 간 상관관계는 Table 4와 같이 나타났다. 일반적으로 변수들 간의 상관계수가 0.8 이상이면 다중공선성의 위험이 있다고 본다. 그러나 본 연구가 사용한 변수들에는 다중공선성으로 의심되는 변수가 없었다. 다중공선성의 실제 여부를 판단하기 위해 다중회귀분석을 실시하였으며, 분산팽창요인(VIF)도 근무환경 = 1.025, 대인관계 = 1.227, 여가생활 = 1.252로 산출되어 모두 10 미만의 값으로 도출되었다.

Table 3. Reliability Analysis

| Variable | Cronbach's alpha | Number of Categories |
|----------------------------|------------------|----------------------|
| Working Environment | 0.940 | 5 |
| Interpersonal Relationship | 0.895 | 7 |
| Personal Life | 0.824 | 13 |
| Job Satisfaction | 0.896 | 9 |

Table 4. Correlation Between Major Variables

| Mean | W.E | I.R | P.L | J.S |
|----------------------------|----------|----------|----------|-----|
| Working Environment | 1 | | | |
| Interpersonal Relationship | 0.069** | 1 | | |
| Personal Life | 0.157*** | 0.430*** | 1 | |
| Job Satisfaction | 0.187*** | 0.176*** | 0.246*** | 1 |

4.2 구조방정식모형 분석

4.2.1 확인적 요인분석

사전분석 세 가지가 모두 유의하게 나왔으므로 다음단계인 AMOS를 활용한 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 측정모형의 모델 적합도는 $\chi^2=2749.866(p<.001)$, NFI=0.920, RFI = 0.908, IFI = 0.934, TLI=0.924, CFI=0.934, RMSEA=0.045로 나타났다. 카이제곱을 제외한 모든 수치가 수용 가능한 것으로 확인되었다. 확인적 요인분석 결과, Table 5와 같이 4개의 잠재변수에서

Table 5. Confirmatory Factor Analysis

| Latent Variable | Observed Variable (Survey Question) | Estimate | | S.E. | C.R. |
|----------------------------|---|----------|---------|-------|-----------|
| | | B | β | | |
| Working Environment | Installation of road-separated walkway | 1 | 0.858 | | |
| | Installation of parking areas for the disabled | 0.997 | 0.818 | 0.021 | 48.354*** |
| | Installation of ramps, removal of floor height differences | 1.116 | 0.947 | 0.017 | 64.119*** |
| | Installation of doors without height difference | 1.1 | 0.937 | 0.018 | 62.761*** |
| | Installation of toilets for the Disabled | 0.914 | 0.782 | 0.02 | 44.775*** |
| Interpersonal Relationship | I make friends easily | 1 | 0.667 | | |
| | I talk to others before they talk to me | 0.994 | 0.64 | 0.038 | 26.389*** |
| | I am a good listener when my friend confides his worries | 1.08 | 0.718 | 0.037 | 29.188*** |
| | I am good at praising others | 1.096 | 0.741 | 0.037 | 29.986*** |
| | I can express my opinion without fighting when I have different opinions from others | 1.17 | 0.79 | 0.037 | 31.63*** |
| | When someone else is angry at me, I can bear it without getting angry | 1.139 | 0.787 | 0.036 | 31.529*** |
| | When I have a problem with my friend, I try to solve the problem through conversation | 1.19 | 0.841 | 0.036 | 33.237*** |
| Personal Life | Watching movies | 1 | 0.57 | | |
| | Watching plays, concerts, musicals, operas | 0.731 | 0.585 | 0.035 | 20.827*** |
| | Visiting art museums, exhibitions, museums, zoos, theme parks | 0.865 | 0.634 | 0.039 | 22*** |
| | Domestic trip | 1.058 | 0.596 | 0.05 | 21.105*** |
| | Overseas trip | 0.656 | 0.522 | 0.034 | 19.175*** |
| | Mountain climbing, fishing, biking | 0.829 | 0.516 | 0.044 | 19.018*** |
| | Watching sports | 0.725 | 0.574 | 0.035 | 20.544*** |
| | Playing sports | 0.612 | 0.575 | 0.03 | 20.577*** |
| | Club activity | 0.729 | 0.557 | 0.036 | 20.125*** |
| | Religious activity | 0.468 | 0.33 | 0.036 | 13.131*** |
| | Volunteer activity | 0.562 | 0.508 | 0.03 | 18.781*** |
| | Participation in voting | 0.597 | 0.42 | 0.037 | 16.126*** |
| | Participation in social activity | 1.351 | 0.537 | 0.069 | 19.589*** |
| Job Satisfaction | Overall satisfaction | 1 | 0.779 | | |
| | Consideration and convenience for Disability | 1.049 | 0.622 | 0.036 | 28.888*** |
| | Communication and human relations | 1.033 | 0.709 | 0.031 | 33.536*** |
| | Individual potential for development | 1.205 | 0.725 | 0.035 | 34.471*** |
| | Working hours | 1.126 | 0.678 | 0.035 | 31.875*** |
| | Working environment | 1.212 | 0.746 | 0.034 | 35.617*** |
| | The content of what you are doing at work | 1.162 | 0.785 | 0.031 | 37.851*** |
| | Job stability | 1.175 | 0.689 | 0.036 | 32.433*** |
| | Salary or income | 1.006 | 0.606 | 0.036 | 28.035*** |

관측변수로 이르는 경로는 모두 유의수준 .001에서 유의하였다.

4.2.2 구조모형 분석

구조모형 Fig 3의 모델적합도 또한 $\chi^2 = 2761.958(p<.001)$, NFI=0.919, RFI = 0.913, IFI = 0.934, TLI=0.929, CFI=0.934, RMSEA=0.045로, 카이 제곱을 제외한 모든 수치가 수용 가능한 것으로 확인되

었다. 구조모형 분석 결과는 Table 6와 같다. 근무환경과 대인관계 그리고 개인의 여가생활은 직무 만족도와 정(+)적으로 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다($\beta = 0.152, p<.001$), ($\beta=0.1, p<.001$), ($\beta=0.203, p<.001$). 이는 근무환경이 개선될수록, 대인관계가 좋을수록, 그리고 여가생활을 많이 누릴수록 직무만족도가 높아짐을 나타낸다. 위의 결과로 근무환경, 대인관계, 여가생활과 같은 위생요인도 직무만족도에 영향을 미친다는 것을 검증

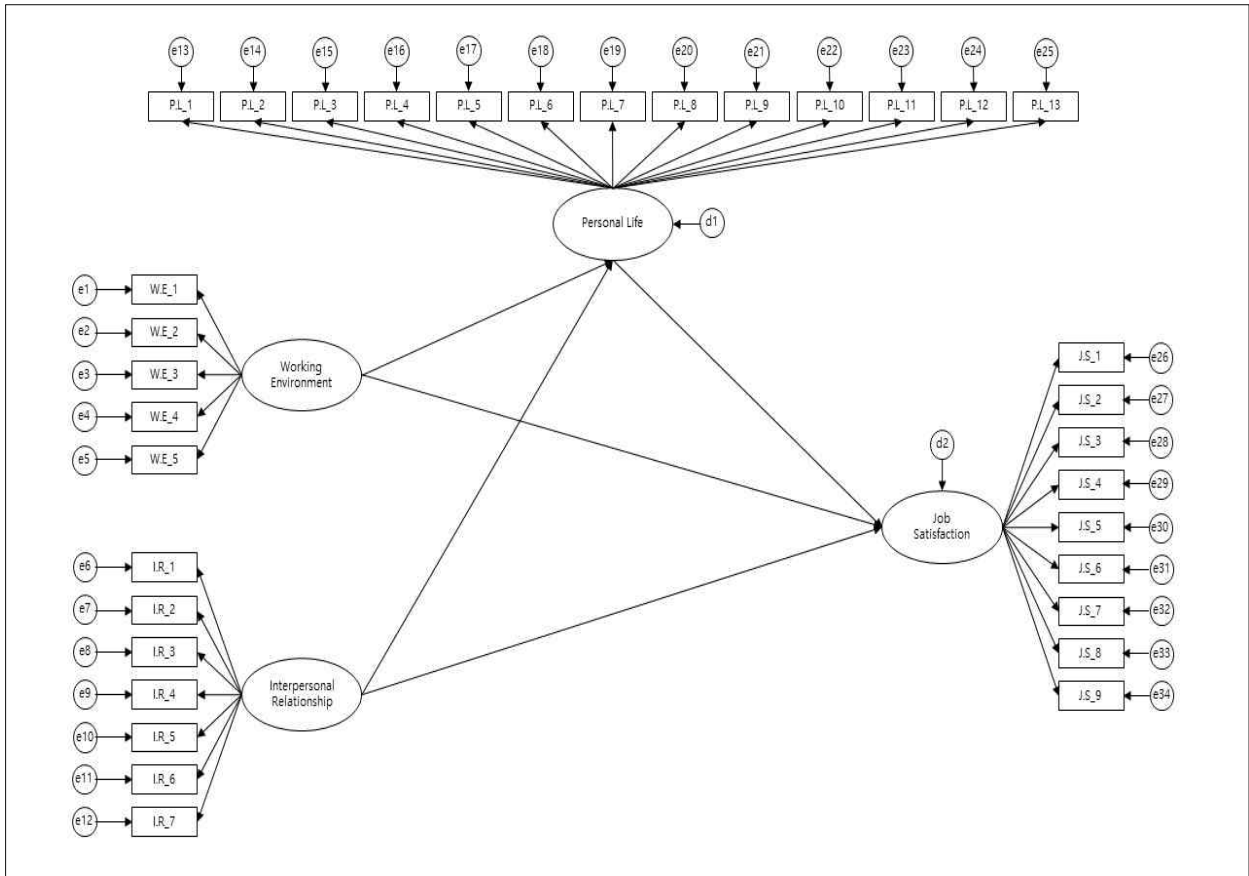


Fig. 3. Structural Equation Model

Table 6. Path Analysis of Structural Equation Model

| Path | Estimate | | S.E. | C.R. |
|---|----------|---------|-------|-----------|
| | B | β | | |
| Working Environment → Personal Life | 0.052 | 0.132 | 0.009 | 5.865*** |
| Interpersonal Relationship → Personal Life | 0.281 | 0.462 | 0.018 | 15.557*** |
| Personal Life → Job Satisfaction | 0.353 | 0.203 | 0.051 | 6.946*** |
| Working Environment → Job Satisfaction | 0.103 | 0.152 | 0.016 | 6.606*** |
| Interpersonal Relationship → Job Satisfaction | 0.105 | 0.1 | 0.029 | 3.661*** |

하였다. 또한 근무환경과 대인관계는 개인의 여가생활과 정(+)의 관계를 갖는다고 확인되었다. ($\beta=0.132$, $p<.001$), ($\beta=0.462$, $p<.001$).

4.2.3 매개효과 검증

구조모형의 결과를 통해 개인의 여가생활이 ‘근무환경, 대인관계’와 ‘직무만족도’ 사이에서 매개 역할을 하고 있음을 유추할 수 있다. 따라서 본 연구는 매개효과가 유의한지 확인하기 위해 부트스트랩 95% 신뢰구간 값을 분석하여 부트스트래핑 검증을 실시하였다. 매개효과 분석의 결과는 Table 7와 같다. 여가생활의 근무환경과 직

무만족도 간 매개효과는 95% 신뢰구간에서 0.011 ~ 0.029의 하한 값과 상한 값을 보이고 있어 0을 포함하지 않았다. 즉, 여가생활의 매개효과는 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의하였다. 대인관계와 직무만족도 사이 여가생활의 매개효과 또한, 0.064 ~ 0.135의 상, 하한 값을 가져 0을 포함하지 않았다($p<0.05$). 부트스트래핑 검증의 결과를 토대로 여가생활이 부분매개효과를 가지는 것을 확인하였다.

4.3 위계적 선형모형 분석

Model 1, 무조건모형(unconditional model)을 통

Table 7. Mediating Effect Analysis

| Path | Estimate | S.E. | 95% Confidence Interval |
|--|----------|-------|-------------------------|
| Working Environment → Personal Life → Job Satisfaction | 0.018 | 0.004 | 0.011-0.029 |
| Interpersonal Relationship → Personal Life → Job Satisfaction | 0.099 | 0.018 | 0.064-0.135 |

Table 8. Hierarchical Linear Model

| Model | | Model 1 Unconditional Model | | | Model 2 Unconditional Slope Model | | | Model 3 Conditional Model | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------|-----------|--------------------------------------|------------|----------|------------------------------|------------|----------|
| Parameter | Fixed effect | Coef. | S.E. | t-ratio | Coef. | S.E. | t-ratio | Coef. | S.E. | t-ratio |
| Level 1 | Intercept, γ_{00} | 3.37 | 0.03 | 107.07*** | 1.94 | 0.16 | 11.76*** | 0.94 | 0.48 | 1.97# |
| | Working Environment | | | | 0.13 | 0.02 | 5.54*** | 0.12 | 0.02 | 5.35*** |
| | Interpersonal Relationship | | | | 0.14 | 0.04 | 3.15** | 0.12 | 0.04 | 2.95** |
| | Personal Life | | | | 0.59 | 0.10 | 6.11*** | 0.64 | 0.09 | 7.08*** |
| Level 2 | Welfare level Score | | | | | | | -0.008 | 0.004 | -2.03# |
| | Education level Score | | | | | | | 0.02 | 0.006 | 3.49** |
| Random effect | | SD | σ^2 | χ^2 | SD | σ^2 | χ^2 | SD | σ^2 | χ^2 |
| level 2, u | | 0.11 | 0.01 | 60.23*** | 0.46 | 0.22 | 74.21*** | 0.48 | 0.24 | 91.48*** |
| level 1, r | | 0.59 | 0.35 | | 0.55 | 0.31 | | 0.55 | 0.31 | |
| Working Environment | | | | | 0.06 | 0.003 | 24.60# | 0.06 | 0.003 | 23.88# |
| Interpersonal Relationship | | | | | 0.13 | 0.02 | 37.08** | 0.11 | 0.01 | 35.74** |
| Personal Life | | | | | 0.27 | 0.07 | 27.49* | 0.23 | 0.05 | 29.81* |
| ICC | | 0.03 | | | 0.4134 | | | 0.4341 | | |
| Deviance | | 3764.51 | | | 3534.47 | | | 3543.63 | | |

#p<=0.1, *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

해 지역별 직무만족도에 차이가 존재하는지 알아보았다. Table 8의 model 1을 살펴보면 고정효과와 무선효과는 통계적으로 유의하게 나타났다. 반면, 집단 내 상관계수(Interclass Correlation Coefficient)가 0.03으로 지역수준의 분산이 차지하는 비율이 비교적 작은 것으로 확인되었다. ICC는 동일수준의 하위수준간 유사성을 보여주는 지표로, 0.05 이상인 경우 집단 간 차이가 있다고 보는게 일반적이다. 그러나 본 연구 무조건모형의 ICC 값이 작은 이유로는 '개인이 속한 시군구별 환경요인이 아닌 시도별 환경요인을 반영한 것'을 들 수 있다 [39]. 또한 ICC가 0.05보다 작더라도 이전의 경험적결과가 있을 경우, 다층분석을 실시할 수 있다[40].

Model 2인 무조건적 기울기 모형(unconditional slope model)은 고정효과를 통해 개인요인이 직무만족

도에 미치는 영향을, 그리고 무선효과를 통해 개인요인의 지역별 차이 여부를 분석하여, 직무만족도에 대한 영향에 지역별 차이가 발생하는지 검증하는 것이다. 무조건적 기울기 모형의 결과는 Table 8의 model 2와 같다. 직무만족도의 고정효과를 분석한 결과, 근무환경($p < 0.001$), 대인관계($p < 0.01$), 여가생활($p < 0.001$) 모두 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 구조방정식모형에서 도출된 결과와 마찬가지로 근무환경이 좋을수록, 대인관계가 원활할수록, 그리고 여가생활을 많이 누릴수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 개인별 특성변수와 직무만족도 관련하여 각 변수가 지역별로 차이가 있는지 무선효과를 검증한 결과, 세가지 개인변수 모두 통계적으로 유의하였다(근무환경 $p = 0.055$, 대인관계 $p = 0.002$, 여가생활 $p = 0.025$). 즉, 개인수준의 변수들 모두 직무만족도에

미치는 영향에 있어 지역 간 차이가 존재하였다. 따라서 세 가지 개인변수를 미지수로 설정하고, 지역요인을 투입함으로써 model 3 조건적 모형(conditional model)을 실행할 필요가 있음을 알 수 있다. 무조건적 기울기 모형의 ICC값은 0.4134로 나타났으며, 모델적합성을 나타내는 편향도는 3534.47로 산출되었다.

개인요인의 영향과 지역요인의 영향을 동시에 고려한 조건적 모형 결과는 Table 8의 model3과 같다. 고정효과를 분석한 결과 무조건적 기울기 모형과 같이 개인 요인 세 가지 모두 통계적으로 유의하였으며 비슷한 값을 보였다. 그러나 회귀계수 값에서 차이가 나타나, 지역변수의 통제로 인해 개인변수들이 영향을 받은 것으로 추정되었다. 수준2인 지역변수의 영향력을 분석한 결과는 다음과 같다. 지역변수로 투입한 지역별 복지점수($p=0.062$)와 지역별 교육점수($p=0.004$) 모두 통계적으로 유의한 값을 보였다. 이는 지역별 복지점수가 낮을수록 직무만족도가 높으며, 교육점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 무선효과 검증결과에 따르면 근무환경, 대인관계, 여가생활이 지역별로 차이가 존재한다는 것을 알 수 있다 (근무환경 $p=0.067$, 대인관계 $p=0.002$, 여가생활 $p=0.013$). 조건적모형의 ICC는 0.4341, 편향도는 3543.63로 산출되었다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 Herzberg의 동기-위생요인을 기반으로, 개인적 요인이 장애인 근로자의 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보았다. 이후 장애인 근로자의 직무만족도가 지역적 변수에 따라 어떠한 영향을 받는지 분석하였다. 개인적 요인의 영향은 구조방정식 모형을 통해 나타냈으며, 지역적 요인의 영향은 위계적 선형모형을 분석하는 것으로 검증하였다. 주요 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 구조방정식 모형을 분석한 결과, 근무환경과 대인관계, 그리고 개인생활은 모두 직무만족도에 정(+)¹의 영향을 주었다. Herzberg의 이론과는 달리, 위생요인도 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 둘째, 구조모형의 경로를 분석한 결과, 직장 내의 위생요인인 근무환경, 대인관계가 직장 외의 위생요인인 여가생활을 매개하여 직무만족도에 영향을 주는 것으로 규명되었다. 셋째, 세 가지의 개인적 요인은 지역 간 차이가 있었으며, 지역적 요인은 통계적으로 유의하게 직무만족도에 영향을 미쳤다. 이는 위계적 선형모형 분석으로 검증하였다.

지역별 교육수준은 직무만족도와 정(+)²의 관계를 보였고, 지역별 복지수준은 부(-)³의 관계를 보였다.

장애인 근로자들의 직무만족도를 높이기 위해 지자체는 장애인 교육을 지속적으로 지원하는 것이 바람직하다. 반면, 복지수준이 높을수록 직무만족도는 낮았다. 이는 유럽의 국가들이 겪었던 복지 문제의 맥락과 유사하다고 생각되어질 수 있다. 유럽의 과도한 복지는 실업자에게 풍족한 혜택을 주었으며, 이는 구직의 의미를 잃었다. 직무를 통해 얻는 이익은 이에 미치지 못하였으며 직무로 얻는 만족감은 하락하였다. 이렇듯 복지라는 본래의 취지를 벗어나는 과도한 복지는 자칫 잘못하면 실업자를 유인하는 제도로 변질 될 수 있다 [41]. 그러나 유럽과 달리 우리나라의 '국내총생산 대비 장애인복지 공적지출 규모'는 1%에도 미치지 못한다. 이는 OECD 내 최하위 수준이다(OECD 평균 : 1.54%, 우리나라 : 0.36%) [42]. 따라서 직무만족도를 높이기 위해선 복지수준을 낮추는 것이 아닌 새로운 방법론적 접근과 지자체별 적절한 수준의 복지 대안 마련이 요구된다. 지자체는 단순히 교육수준과 복지수준을 향상시키는 것이 아닌, 교육 수준을 높이고 적절한 복지 수준을 찾는 데 집중해야 한다. 기업차원에서의 노력 또한 필요하다. 단지, 장애인 근로자들의 동기요인만을 높일 것이 아닌, 근무환경을 쾌적하게 하고, 직장 동료들 간의 관계를 단합시키며, 여가생활을 보장해주는 등의 기업적 노력이 필요하다.

본 연구는 위생요인이 직무만족도에 미치는 영향을 검증함으로써 Herzberg의 이론을 반증하는데 의의가 있다. 나아가 지역수준의 요인에도 직무만족도가 영향을 받는 것을 규명하여 정책적인 의미를 갖는다. 그러나 개인이 속한 시군구별 환경요인이 아닌 시도별 환경요인을 반영하여 집단 내 상관관계수가 작다는 한계점을 가지고 있다. 또한, 본 연구의 결과는 고용노동부와 한국장애인고용공단에서 실시한 패널조사 자료를 이차 분석하여 얻은 것으로, 변수들을 정교하게 설정하지 못하였다는 한계점을 갖는다. 따라서 향후 연구에서는 직접 설계한 설문 문항으로 더욱 정교한 자료수집과, 시군구별 환경요인을 반영한 보다 정확한 조사가 필요하다.

REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare. (2017) *A Survey on The Status of The Disabled*.
- [2] H. J. Lee. (2018). A Study on Factors Affecting the Job

- Satisfaction and Dissatisfaction of Wage Workers with Disabilities. *Studies on Life and Culture*, 49(1), 567-602.
- [3] J. K. Kim. (2018). The Effect of Time-Poverty and Social Welfare Expenditure on Job Satisfaction of Working Older Adults: Using LIMP & HLM. *Social Welfare Policy*, 45, 151-171.
- [4] Y. S. Kim. & S. I. Yoon. (2019). A Study on Factors Affecting the Life Satisfaction of People with Disabilities: Focusing on Demographic, Social, Economic, and Health Factors. *Studies on Life and Culture*, 54, 97-120.
- [5] J. Y. Lim. (2005). A Study of the Effects of Motivation-Hygiene Factors on nurse's Job Satisfaction Organizational Commitment, and Organizational Identification. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 11(3), 1-19.
- [6] H. J. Kim. (2020). The Impact of Self-leadership on Job Satisfaction by Social Workers on the Mediated Effect of Self-efficacy. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(3), 49-58.
- [7] S. H. Im. (2020). The Effect of Professionalness Recognition of Convention Industry Employees on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *International Journal of Tourism Management and Sciences*, 35(1), 117-139.
- [8] K. J. Kim. (2011). A Study on Factors Influencing Job Satisfaction of Disabled Employees. *Disability & Employment*, 21(2), 189-216.
- [9] K. W. Song. (2002). Differences in the Motivation and Hygiene Factors between Public and Private Organizations in Korea. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 5(4), 135-156.
- [10] J. Y. Song. (2016). A Longitudinal Study of Job Discrimination and the good Job Retention and Mobility status change of Wage Earners with Disabilities on Job Satisfaction. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26(2), 57-78.
- [11] M. Y. Kim. (2017). An Analysis on Job Satisfaction of Working Condition of Disabled Paid-worker. *Disability & Employment*, 27(1), 177-202.
- [12] K. H. Ha. (2017). The Effects of the Social Network of Disabled Wage Worker on Job Satisfaction :Centered on the Mediating Effects of Discrimination Experience. *The Journal of the Korea Contents Association*, 17(5), 305-316.
- [13] J. Y. Kim. (2018). Acceptance of Disability Effects on Job Satisfaction of Workers with Disability: Focusing on Mediating Effects of Self-Esteem. *Health and Social Welfare Review*, 38(3), 363-391.
- [14] E. M. Yeon. & H. S. Choi. (2019). Exploring the Latent Profiles in Self-Esteem, Self-Efficacy, and Acceptance toward Disability of the Disabled to Life Satisfaction and Job Satisfaction. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 19(3), 133-152.
- [15] M. A. Lee. & H. R. Shin. (2019). Convenience Facilities and Job satisfaction of Employees with Disabilities: Perceived Safety as a Mediator. *Disability & Employment*, 29(3), 5-30.
- [16] J. Y. Kim. (2019). The Influence of Discrimination Level in the workplace on the Job Satisfaction : Focused on a Moderating Effect of Self-Esteem. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 29(2), 1-22.
- [17] Y. S. Ahn, S. J. Jo. & M. Kim. (2019). Comparative study on job satisfaction according to the types of return-to-work among industrial injured workers. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 29(2), 67-83.
- [18] H. C. Choi, S. J. Oh. & K. E. Kim. (2019). Relationships Between Self-Esteem Trajectories and Job Satisfaction in People with Physical Disabilities. *Korean Journal of Physical, Multiple, & Health Disabilities*, 62(4), 181-206.
- [19] D. R. Oh. (2019). A Study on the Effects of Job Satisfaction and Job Performance of Disabled Workers in Social Enterprises. *The Journal of the Korea Contents Association*, 19(11), 314-324.
- [20] S. W. Lee, S. R. Park. & J. M. Lee. (2019). The Relationship between Acceptance of Disability & Job Satisfaction of Wage Earners with Acquired Physical Disabilities : Testing the Moderated Mediating Effect of Person-Job Fit through Self-Efficacy. *Journal of Disability and Welfare*, 46(46), 29-58.
- [21] J. Y. Kim. (2019). The study on the factors of the job satisfaction among middle-aged and older worker with disability: Focusing on the psychological factor. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 50(4), 211-238.
- [22] W. Lee. & E. K. Shin. (2019). Verification of Theory on factors Influencing Job Satisfaction of Workers with Physical Disabilities - Focusing on Self-Determination Theory-. *Journal of Disability and Welfare*, 46(46), 93-116.
- [23] H. Y. Jeon. (2020). The Relationship between Discrimination in Workplace and Job Satisfaction Workers with of Physical Disabilities : Focusing on the Mediating and Moderating Effects of Psychological Variable. *Disability & Employment*, 30(1), 51-75.
- [24] J. H. Do. & E. Y. Yoo. (2020). Correlations Between Job Requirement and Job Satisfaction in Workers With Disabilities. *Korean Journal of Occupational Therapy*, 28(1), 69-80.
- [25] B. Aziri. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-86.
- [26] R. Hoppock. (1935). *Job Satisfaction*. New York : Harper and Brothers.
- [27] V. H. Vroom. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons
- [28] P. E. Spector. (1997). *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand

Oaks : Sage Publications.

- [29] K. Davis. & J. W. Nestrom. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York : McGraw Hill
- [30] M. Seo. (2003). The Logic of Hierarchical Linear Model and its Application: an Analysis of the Effects of University Education on Students. *Journal of Educational Evaluation*, 16, 43-64.
- [31] J. K. Kim. (2017). Study on Effects of Household-Characteristics on Individual Attitude toward Welfare: Using Hierarchical Linear Model. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(1), 359-370.
- [32] J. U. Sung. & J. Nam. (2019). Analysis on the Residential Satisfaction of Individual, Household and Area-Level Characteristics using Multi-Level Models - Focusing on Public Housing in Seoul. *Journal of Korea Planning Association*, 54(4), 26-37.
- [33] S. A. Bang, G. O. Lim & K. S. Lee. (2018). HLM Analysis of Effects of Individual Level Social Capital and National Level Health Expenditure on Life Satisfaction of Elderly in OECD Countries. *The Journal of Humanities and Social Science*, 9(2), 487-497.
- [34] D. S. Kim. & C. N. Hong. The Effect of Interaction between Open Recruiting Principal Employment System and Principals Transformational Leadership on School Vitality. *Journal of Educational Innovation Research*, 29(4), 101-125.
- [35] H. S. Park. & S. H. Yang. (2017). The Growth Trajectory of Multicultural Children's Life Satisfaction in Korea. *Korean Education Inquiry*, 35(4), 95-121.
- [36] J. J. Cha. & H. S. Kang. (2014). The Impact of a Sense of Calling on Teacher Job Satisfaction. *Korean Journal of Teacher Education*, 30(2), 149-169.
- [37] C. Peng. (2015). The Study of The Factors Affecting The School Life Satisfaction of Junior Students. *Local Education Management*, 18(2), 24-44.
- [38] S. G. West, J. F. Finch. & P. J. Curran. (1995). Structural Equation Models with Nonnormal Variables: Problems and Remedies.
- [39] T. M. Song. & J. Y. Song. (2013) *Big Data Analysis Methodology for Social Science Research*. Seoul : Han Narae Ak'ademi.
- [40] T. M. Song. (2013). An Anderson Model Approach to the Mediation Effect of Stress-Vulnerability Factors on the Use of Outpatient Care by the Elderly. *Health and Social Welfare Review*, 33, 547-576.
- [41] M. H. Ryu. (2002). Dutch Model - It's Meanings and Implications for Welfare State in Korea. *Journal of Critical Social Welfare*, (12), 255-278.
- [42] H. J. Nam. (2020). *Korea's Disability Welfare Scale, 'Quarter' of the OECD's Average*. The Segye Times. <https://www.segye.com/view/20200119508281>

강 창 민(Chang-Min Kang)

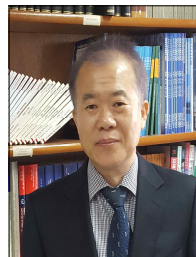
장학원



- 성균관대학교 경영학과 석사과정
- 관심분야 : 창의성 과학, 인공지능, 감성분석
- E-Mail : 77aktrp3@gmail.com

이 건 창(Kun-Chang Lee)

장학원



- 1984년 2월 : 카이스트 경영학과(공학석사-의사결정지원)
- 1988년 8월 : 카이스트 경영학과(공학박사-인공지능)
- 성균관대학교 경영대학 및 삼성융합의과학원 (SAIHST) 융합의과학과 교수
- 관심분야 : 인공지능, 빅 데이터마이닝, 헬스 인포매틱스, 감성분석 등

· E-Mail : kunchanglee@gmail.com