미용서비스업 종사자의 일과 생활의 균형과 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과

양은진*

서경대학교 헤어·메이크업디자인학과, 교수

A Study on the Intermediation Effect of Quality of Life in the Work-Life Balance and Job Satisfaction of Beauty Service Workers

Eun-Jin Yang*

Professor, Dept. of Hair·Make-up Design, Seokyeong University

The purpose of this study is to verify the mediated effect of quality of life in the work-life balance and job satisfaction relationship of beauty service workers. To that end, a survey of Seoul-based beauty service workers was conducted and a total of 340 copies of data were analyzed using SPSS 21.0. Empirical analysis shows that the balance of work and family, work and leisure, and work-growth among the balance components of work-life have a significant effect on job satisfaction. It was also confirmed that the quality of life plays a mediating role in the relationship between work-life balance detail factors and job satisfaction. This study analyzed the detailed factors of work-life balance, job satisfaction, and quality-of-life relationship, and was meaningful in that it specifically identified the practical problems of work-life balance of beauty workers. These empirical analysis results raise the need for institutional mechanisms to be established to satisfy both duties and life through policy formation, including the spread of awareness of work-life balance in the beauty service industry and the improvement of practical working conditions.

Keywords: Beauty service workers, Job satisfaction, Quality of life, Work-life balance

I. 서 론

현대를 살아가는 미용 서비스업 종사자들은 지속적인 경쟁 체제 속에서 조직에 적응하고 본인의 역량을 최대한 발휘하면서 만족스러운 삶을 영위하고자 하지만 일과 생활의 불균형은 여러 가지 신체적, 심리적 위기를 야기한다. 이러한 과정에서 생업을 위한 삶과 자신을 위한 삶의 균형을 위한 조직적 차원의 지원이 삶의 질 향상 및 직무만족을 위한 필요한 조건으로 제기되고 있다.

일과 생활의 균형(이하 WLB)을 의미하는 ‘워라벨’은 Work-Life Balance의 한국어식 줄임말이며, 현재는 국립국어원에 신조어로 등재되어 보편적으로 통용되고 있다. 2018년 주요 소비트렌드로 부상한 WLB는 그동안 개인의 문제로 간주되어 왔

지만(Emslie & Hunt, 2009) 일과 가정 혹은 일과 생활의 성공적인 균형이 조직과 조직 구성원 모두에게 도움이 된다는 경험적 연구결과가 축적되면서 최근에는 조직과 조직 구성원 모두의 관심사로 등장하고 있다(Kim et al., 2013; Lee & Choi, 2019).

1970년대 이후부터 유럽과 미국 등 주요 선진국에서 지원된 WLB를 위한 정책과는 달리 한국은 2018년 2월 주 52시간 노동 시대가 시작되면서 일과 생활의 균형에 대한 사회적 관심이 높아졌다(Lee & Hwang, 2018).

한국의 노동시장은 과거에 비해 근로환경이 많이 좋아지고 있지만, OECD의 ‘더 나은 삶의 지수(Better Life Index, 2017)’에 의하면 우리나라의 워라벨은 10점 만점에 4.7점으로 OECD 38개 국가 중 35위에 그쳤다. 그리고 낮은 워라벨로 인해 삶의 만족도 5.9점으로 30위에 불과 한 수준이었다. 이러한 결과는 워라벨이 삶의 만족, 삶의 질과 유의미한 관계를 보여주는 것이다. 특정 직업 종사자를 분석한 선행연구는 워라벨이 잘 이루어질수록 삶의 만족이 높다고 하였다(Lee, 2018).

Kim (2006)의 연구결과에서는 젊은 세대일수록 개인 삶의 행복이 진정한 성공이라고 믿으며 일을 위해 개인 삶을 희생하

본 연구는 서경대학교 연구비지원을 받아 연구한 것임

*Corresponding author: Eun-Jin Yang

Tel : +82-2-940-7816

E-mail : yej1108@naver.com

접수일(2020년 7월 29일)/수정일(2020년 9월 14일)/채택일(2021년 3월 3일)

지 않으려고 하였다. 젊은 세대의 이러한 성향이 과급, 확산될 가능성을 미루어 볼 때 WLB에 관한 문제는 개인뿐 아니라, 조직, 더 나아가 사회적 문제로 인식할 필요가 있다.

WLB에 대한 다양한 선행 연구는 일과 생활의 두 개념이 불가분의 관계이며 WLB가 직무만족, 행복, 삶의 질에 영향을 미친다고 하였다(Lee & Kwang, 2018; Lee & Yu, 2013).

WLB와 직무만족에 관한 일련의 연구들에서 WLB를 이루고 있다고 느낄수록 직무만족도가 높아진다고 하였다(Lee, 2013; Lee, 2016; Jeon, 2016). Weiss와 Cropanzano (1996)는 WLB가 조직을 바라보는 긍정적인 심리적 틀을 조직 구성원에게 제공하며, 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

미용서비스업은 기술과 서비스가 융합된 형태의 근무환경으로 2014년 한국직업능력개발원에서 발표한 감성노동자 순위에서 4.35(5점 만점)로 11위에 랭크되었으며, 장시간의 노동과 고객 응대에서부터 서비스 진행, 마무리까지의 모든 과정의 미용직무를 책임져야하기 때문에 종사자들은 시간적, 심리적 여유가 부족하여 일과 생활의 균형을 이루기 어렵다. 일과 생활의 불균형은 직무 불만족, 직장 몰입 저하의 요인으로 작용하므로 미용서비스업 종사자들은 근무 후 개인의 시간을 활용하여 재충전의 시간을 갖고 삶의 질을 높이고자 한다. 이러한 배경에 의해 미용서비스업 종사자를 대상으로 한 일과 생활의 균형, 직무만족, 삶의 질의 관계에 대한 연구는 미용업계의 노동 현황을 직시하고 보다 바람직한 발전의 방향 제시를 위해 그 필요성이 제기된다.

이에 본 연구는 일과 생활의 균형과 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과를 분석하여 현대 미용 서비스업의 근무환경 개선 및 구조적인 발전을 위한 정책 마련의 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 일과 생활의 균형

1972년 국제 노동계 컨퍼런스에서 ‘노동환경의 질’이라는 개념으로 등장하였으며, 근로자에게 성장의 기회, 보상, 직업 안정성을 제공함으로써 근로자가 자신의 근로환경에 만족감을 느끼도록 근로환경을 만들기 위해 시작하여 근로자의 가정생활, 여가, 교육 등을 중시하는 일과 생활의 균형으로 발전하였다(Nam, 2017).

Guest (2001)는 일과 삶의 지각된 균형감을 적절한 시간과 에너지 분배로 신체적, 심리적 평정 상태를 유지하는 것이라 정의하였고, Greenhaus & Powell (2006)은 어느 한쪽으로 치우치지 않고 생활에 전반적으로 만족을 느끼는 상태라고 했다. 그러므로 WLB는 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형으로 나누어 설명할 수 있으며, 일-가정의 균형은 탄력근무

제, 육아휴직 등으로 가정생활과 직장이 모두 성공적으로 잘 이루고 있다고 느끼는 상태를 말한다.

Kim (2006)은 WLB가 직무만족과 이직의도에 유의한 영향 관계가 있다고 하였으며, WLB와 직무만족은 삶의 질의 향상을 위해 선행되어야 한다고 하였다(Lee & Kang, 2018; Park & Hyun, 2017). 본 연구에서는 Kim & Park (2008), Lee (2013), Oh (2016)의 선행연구를 바탕으로 하여 일과 생활의 균형을 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형으로 구분하였다.

2. 삶의 질

삶의 질(quality of life; QOL)은 일반적으로 개인의 삶에 있어 긍정적인 부분과 부정적인 부분을 포함한 삶의 만족도를 의미한다. OECD의 삶의 질을 평가하기 위한 사회지표는 경제적인 측면과 함께 개인의 복지와 안녕의 측면을 반영하고 있다.

삶의 질의 사전적 정의는 ‘자신의 삶에 대한 객관적인 정도뿐만 아니라 주관적인 인식과 평가에 의한 만족의 정도’라 정의되고 있으며, 사회심리학에서는 건강상태, 재정적인 안정 등과 같은 객관적인 인간의 특성을 삶의 질의 요건이라고 하였다(Kim, Kwon & Yun, 2018). 즉, 삶의 질은 정신적·신체적·경제적·사회적으로 사람마다 생각이나 생활의 차이가 다르게 때문에 객관적이지 않고 주관적으로 나타나는 개인의 전반적인 삶의 만족 상태를 의미한다(Bag & Han, 2018). Kim & Kwon (2009)에 의하면 삶의 질이 높다는 것은 삶의 만족을 느끼고 일상생활이 원활하다는 것을 의미한다. 삶의 질의 측정을 위해서 개인의 감정적 경험의 품질, 빈도와 강도, 개인의 삶 전반에 대해 느끼는 감정을 설문하여 평가하는 양적 측정방법이 있으며, David Morris는 신체 관련 삶의 질을 측정하여 인간개발지수로 발전시켰다. 본 연구에서는 삶의 질을 사회, 경제적 환경, 신체적, 정신적 건강, 생활(삶)의 안정의 내용으로 구성하였다.

3. 직무만족

심리학, 사회과학, 조직학, 경영학 등 다양한 분야에서 직무만족은 정의되고 있다. Locke (1969)은 개인의 욕구, 태도 및 가치신념 등에 따라 조직 구성원의 직무와 관련되어 갖게 되는 전반적인 감정 태도를 직무만족이라고 정의하였다. Davis & Wasmuth (1983)은 직무만족이 높으면 직무습득이 빠르게 이루어지고 직장동료와 고객에게 협조적이며 모든 일에 적극적이고 성실한 태도를 보이며 고객만족도를 높이게 된다고 하였다. 또한, Kim (2006)은 일과 생활 균형이 무너지면 직무만족에 부정적인 영향을 미치고 직원의 부정적인 영향이 고객에게도 미치기 때문에 인적자원 분야에서 직무만족이 중요하다고 하였다. 본 연구에서는 직무만족을 직무환경 만족, 급여 만족, 동료관계 만족의 내용으로 구성하였다.

III. 내용 및 방법

1. 연구문제

첫째, 미용서비스업 종사자의 WLB가 직무만족에 미치는 영향을 알아본다.

둘째, 미용서비스업 종사자의 WLB와 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과를 알아본다.

2. 자료 수집 및 분석

본 연구에서는 서울지역 미용서비스업에 종사하는 20-30대를 대상으로 자기기입식 설문지법을 사용하였다. 총 370부의 설문지를 배포한 후 360부를 회수, 그 중 응답 내용이 분석자료로 사용하기에 불충분하다고 판단되는 자료를 제외한 340부를

최종 분석자료로 사용하였다. 수집한 자료의 분석은 SPSS 21.0을 이용하였으며, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 측정도구의 타당성 검증은 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 미용서비스업 종사자의 WLB와 삶의 질, 직무만족 각 변수 간 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 미용서비스업 종사자의 WLB가 직무만족에 미치는 영향은 다중회귀분석을 이용하였다. 미용서비스업 종사자의 WLB와 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개 효과를 알아보기 위하여 3단계 매개회귀분석을 이용하였다.

3. 측정도구 구성

본 연구에서 조사대상의 일반적 특성은 명목척도로 구성되었으며, WLB를 측정하기 위해 Kim & Park (2008), Lee (2013),

Table 1. Demographic Characteristics

Sortation		Frequency (N)	Percent (%)
Gender	Male	48	14.1
	Female	292	85.9
Gender	under the age of 25	231	67.9
	26-30 years old	54	15.9
	31 years of age or older	55	16.2
Marriage status	No straight friends	183	53.8
	Have a straight friend	114	33.5
	Married	43	12.6
Position	a beginner's intern	52	15.3
	Intern	180	52.9
	Beginner designer	41	12.1
	Designer	38	11.2
	Manager level or higher	29	8.5
Current period of work	Less than a year	141	41.5
	Less than 1-2 years	93	27.4
	Less than 2-3 years	49	14.4
	more than three years	57	16.8
Average working hours per day	8 hours or less	55	16.2
	9 hours	50	14.7
	10 hours	139	40.9
	11 hours	58	17.1
	More than 12 hours	38	11.2
Average monthly salary	Less than one million won	31	9.1
	Less than 100-150,000 won	166	48.8
	Less than 150-200,000 won	87	25.6
	over two million won	56	16.5
Total		340	100.0

Oh (2016), Lee (2013), Oh (2016)의 연구를 참고하여 사용하였다. 척도는 5점 리커트척도이며 일-가정의 균형(8문항), 일-여가의 균형(8문항), 일-성장의 균형(8문항)으로 구성되었다. 삶의 질은 세계 행복평가지수와 Eypash et al. (1995), Ferrans (2010)의 연구를 참고하여 구성하였다. 환경(10문항), 건강(6문항), 안정(4문항)의 총 24문항이며 5점 리커트척도로 구성하였다. 직무만족은 Lee (2013), Lee (2019)의 연구를 참고하여 총 5 문항이며 5점 리커트척도로 구성되었다.

조사대상의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 분석결과 성별은 여자가 292명(85.9%)으로 남자보다 더 많았다. 연령은 25세 이하가 231명(67.9%)으로 가장 많았고, 연애/결혼 여부는 이성 친구가 없는 미혼이 183명(53.8%)으로 과반수 이상이었으며, 직급은 인턴이 180명(52.9%)으로 많았다. 현 미용실 근무 기간은 1년 미만이 141명(41.5%)이, 주 5일 237명(69.7%), 일평균 10시간 근무가 139명(40.9%)으로 가장 많았다. 월 평균 급여는 100-150만원 미만이 166명(48.8%)으로 절반에 가까웠다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상의 일반적 특성

2. WLB, 삶의 질, 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도

1) WLB에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

Table 2. Feasibility and Reliability in Work-Life Balance

Sortation	Question	Ingredient		
		Factor 1	Factor 2	Factor 3
<u>Factors 1</u> Work-Growth Balance	23. I am not doing my own development properly	.843	.307	.156
	19. I pay little attention to self-development.	.802	.208	.194
	22. I'm tired from work, so I don't feel like developing myself.	.787	.321	.206
	18. I am indifferent to career management and education compared to others.	.777	.121	.250
	24. It is difficult for me to reconcile work and self-development.	.768	.336	.201
	21. I forget what my goal is because I'm busy with work.	.759	.225	.273
	20. It is difficult to implement self-development plans or actions due to work.	.735	.310	.232
	17. I have little time to think about my goals and visions and reflect on my life.	.704	.306	.276
<u>Factors 2</u> Work-Leisure Balance	14. I can't afford to be interested in other hobbies because of my work.	.297	.818	.170
	15. It is difficult for me to reconcile work and leisure.	.306	.778	.215
	16. There is no one to meet or enjoy leisure activities on holidays.	.289	.685	.234
	9. I don't have time for leisure, hobby, or exercise because of my work.	.266	.683	.326
	11. It's been a while since I saw a movie or a performance.	.056	.673	.318
	12. I don't feel like doing leisure activities because I'm tired when I'm closed.	.212	.652	.106
	10. I don't care much about leisure activities or health care.	.274	.651	.208
	13. There are some things that are not healthy because of work.	.288	.635	.188
<u>Factors 3</u> Work-Family Balance	6. I am dissatisfied with my family life and relationships.	.297	.195	.748
	5. Because of work, people often forget important anniversaries (birthdays, anniversaries, etc.) of their families and lovers.	.164	.248	.746
	7. My lover and my family don't like my work.	.308	.022	.701
	1. I don't care much about my family or lover because of my work.	.106	.323	.682
	8. It is difficult to reconcile work, family life, and relationships.	.390	.273	.669
	2. I often bring home work related to hair salons.	.118	.186	.648
	4. The stress from work is often relieved by the family.	.315	.140	.614
	3. Even after work, they worry about what they worked at the hair salon or the day.	.073	.304	.570
Eigenvalues		5.814	4.949	4.483
Variance Description(%)		24.225	20.619	18.680
Accumulated Description(%)		24.225	44.844	63.524
Reliability		.944	.897	.883

KMO=0.951, Bartlett's test $\chi^2=5654.159$ (df=276, p=0.000)

Table 3. Feasibility and Reliability in Quality of Life

Sortation	Question	Ingredient		
		Factor 1	Factor 2	Factor 3
<u>Factors 1</u> Environment	20. Satisfied with the means of transportation used.	.788	.101	.128
	19. I am satisfied that I can receive medical services easily.	.738	.241	.230
	17. I am satisfied with the help I receive from my friends and coworkers.	.734	.156	.273
	18. Satisfied with the condition of the place you live in.	.704	.191	.252
	13. I am satisfied with my ability to work.	.688	.249	.296
	14. Satisfied with yourself.	.662	.262	.371
	15. Satisfied with personal interpersonal relationships	.637	.128	.370
	12. You can easily get the information you need in your life every day.	.634	.238	.317
	16. I'm satisfied with my sex life.	.613	.300	.233
	11. I have enough money to satisfy my needs.	.605	.392	.059
<u>Factors 2</u> Health	9. Satisfied with sleep (sleeping well).	.154	.820	.135
	7. You have the opportunity to do leisure activities.	.130	.806	.222
	8. I can get around well.	.139	.719	.248
	6. I can concentrate my mind well..	.282	.639	.109
	5. You are satisfied with your current health.	.266	.630	.128
	10. Satisfied with the ability to carry out daily activities.	.317	.621	.329
<u>Factors 3</u> Stability	2. Enjoy your life.	.312	.246	.792
	3. I feel that life is meaningful.	.322	.170	.765
	1. Satisfied with the quality of life.	.365	.259	.708
	4. I feel safe in my daily life.	.282	.335	.612
Eigenvalues		5.385	3.875	3.081
Variance Description(%)		26.927	19.374	15.404
Accumulated Description(%)		26.927	46.301	61.705
Reliability		.918	.860	.858

KMO=0.935, Bartlett's test $\chi^2=4075.616$ (df=190, p=0.000)

WLB에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과는 Table 2와 같다. 요인분석결과에 의하면 KMO 측도는 0.951로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과 $\chi^2=5654.159$ ($p<.001$)로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 3개 요인을 추출하였으며, 전체 설명력은 63.524%로 나타났다. 요인 1 (24.225%)은 ‘일-성장의 균형’, 요인 2(20.619%)는 ‘일-여가의 균형’, 요인 3(18.680%)은 ‘일-가정의 균형’으로 명명하였다. 3개 요인의 요인적재치는 모두 .50 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도는 .60이상으로 나타나 신뢰할만한 수준이다.

2) 삶의 질에 대한 타당성 및 신뢰도

삶의 질에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과는 Table 3와 같다. 요인분석결과에 의하면 KMO 측도는 0.935로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과 $\chi^2=4075.616$ ($p<.001$)로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 3개 요인을

추출하였으며 전체 설명력은 61.705%로 나타났다. 요인 1 (26.927%)은 사회적, 경제적 여건에 관한 내용이므로 ‘환경’, 요인 2(19.374%)는 신체적 정신적 건강에 관한 내용이므로 ‘건강’, 요인 3(15.404%)은 삶의 즐거움, 안전 등에 대한 내용이므로 ‘안정’으로 명명하였다. 3개 요인의 요인적재치는 모두 .40 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도는 .60 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준이다.

3) 직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도

직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 검증결과는 Table 4와 같다. 요인분석결과에 의하면 KMO 측도는 0.930으로 높게 나타났고, Bartlett의 구형성 검정 결과 $\chi^2=3551.137$ ($p<.001$)로 적절한 것으로 분석되었다. 고유값(Eigen values)을 토대로 단일 요인을 추출하였으며, 전체 설명력은 60.968%로 나타났다. 요인적재치는 모두 .40 이상으로 나타나 타당성이 검증된 것으로 볼 수 있고, 신뢰도 또한 .70 이상으로 나타나 신뢰할만한 수준

Table 4. Feasibility and Reliability in Job-Satisfaction

Sortation	Question	Ingredient	
		Factors 1	Factors 2
Factors 1 Job-Satisfaction	11. What I'm doing now is what I wanted to do.	.837	-.172
	9. I am satisfied with the welfare and benefits of the hair salon.	.813	.001
	4. Satisfied with the working environment of the hair salon.	.794	-.174
	8. I am satisfied with the fairness of personnel examination, promotion, and promotion.	.790	-.058
	12. I will do the same thing even if the opportunity comes again.	.775	-.183
	13. After the day is over, I feel rewarded.	.762	-.083
	3. Satisfied with one's work at the current hair salon.	.743	-.178
	6. Satisfied with individual development potential and education system.	.739	-.126
	1. I am satisfied with my current salary.	.733	-.118
	5. Satisfied with working hours at the hair salon..	.726	-.055
	10. There are co-workers or mentors who can talk freely about their concerns in the salon.	.724	-.134
	2. I think the stability of employment is guaranteed.	.720	-.138
	7. Satisfied with communication and human relationships in hair salons.	.708	-.159
Eigenvalues		7.575	2.790
Variance Description(%)		44.557	16.411
Accumulated Description(%)		44.557	60.968
Reliability		.942	.822

KMO=0.930, Bartlett's test $\chi^2=3551.137$ (df=136, p=0.000)

인 것으로 볼 수 있다.

3. WLB, 삶의 질, 직무만족의 상관관계

미용서비스업 종사자의 WLB와 삶의 질, 직무만족의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시한 결과는 Table 5

와 같다. 분석결과 WLB의 하위요인 중 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형은 삶의 질의 하위요인 중 환경, 건강, 안정과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 또한 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형은 직무만족과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고(p<.01), 삶의 질의 하위요인별

Table 5. Correlation verification

Sortation	Work-Life Balance			Quality of Life			Job-Satisfaction
	Work-Family Balance	Work-Leisure Balance	Work-Growth Balance	Environment	Health	Stability	Job-Satisfaction
Work-Family Balance	1						
Work-Leisure Balance	.604***	1					
Work-Growth Balance	.603***	.641***	1				
Environment	.277***	.336***	.365***	1			
Health	.227***	.374***	.322***	.593***	1		
Stability	.212***	.291***	.308***	.710***	.603***	1	
Job-Satisfaction	.156**	.287***	.297***	.563***	.520***	.509***	1

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

Table 6. Verification of Effect of Work-Life Balance on Job Satisfaction

Subfactor	Sortation	B	S.E	β	t-value	p
	(Constant)	2.338	.163		14.318	.000
Job-Satisfaction	Work-Family Balance	-.095	.062	-.105	-1.524	.129
	Work-Leisure Balance	.171	.060	.203	2.836**	.005
	Work-Growth Balance	.190	.059	.230	3.208***	.001
R ² =.110, Adj. R ² =.102, F-value=13.877***, p=.000						

p<.01, *p<.001

환경, 건강, 안정은 직무만족과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(p<.001).

4. WLB가 직무만족에 미치는 영향

미용서비스업 종사자의 WLB가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 6과 같다. 먼저 직무만족에 있어 회귀모형의 설명력은 11.0%이고, 회귀식은 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다(F=13.877, p<.001). 즉, 일-성장의 균형(β =.230, p<.001), 일-여가의 균형(β =.203, p<.01)은 직무만족에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 미용실 종사자의 직무만족에 있어서는 WLB 중 일-성장의 균형, 일-여가의 균형이 중요한 요인임을 알 수 있다. Weiss & Cropanzano (1996)는 자신이 속해있는 조직이 WLB를 위해 노력하고 있다고 조직 구성원이 믿고 있다면 구성원들은 조직의 직무환경 특성에 대한 긍정적 정서를 경험함으로써 전반적으로 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 또한, Hughes & Bozionelos (2007)은 WLB를

위해 조직에서 다양한 제도를 도입하면 조직 구성원은 그에 대한 기대를 하고 그 기대가 충족되면 직무만족을 향상시킬 수 있다고 하여 WLB가 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 본 연구의 결과를 뒷받침해주고 있다.

5. WLB와 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과

다음은 WLB와 직무만족의 관계에서 세계행복평가지수(Happy Planet Index)와 Eypasch et al. (1995), Ferrans & Powers (2010)의 연구를 참고하여 삶의 질(환경, 건강, 안정)의 매개효과를 알아보기 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시한 결과이다.

WLB와 직무만족의 관계에서 삶의 질 즉, 환경, 건강, 안정의 매개역할을 분석한 결과는 Table 7, Table 8, Table 9와 같다. 분석결과 WLB의 하위요인 중 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형은 1단계에서 매개변수인 환경, 건강, 안정에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.001). 또한 1단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 2단계 매개조건 분석결과 WLB의 하위요인 중 일-

Table 7. Intermediation Effect of Environment in Work-Life Balance and Job-Satisfied Relationships

Step	Work-Family Balance			Work-Leisure Balance			Work-Growth Balance		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
step 1	.277	5.309***	.000	.336	6.566***	.000	.365	7.205***	.000
step 2	.156	2.911**	.004	.287	5.514***	.000	.297	5.716***	.000
step 3 (independent variable)	.000	.005	.996	.110	2.329*	.020	.106	2.198*	.029
step 3 (parameter)	.563	12.010***	.000	.526	11.085***	.000	.524	10.922***	.000
F-value(p)	78.155***			82.124***			81.689***		
R ²	.317			.328			.327		
Adoption status	Complete parameter			Partial parameters			Partial parameters		

주) step 1 is the regression result of independent variable → parameter, step 2 is the independent variable → dependent variable, step 3 is the regression result of independent variable, parameter → dependent variable R² and F are the regression result of step 3.

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

Table 8. Intermediation Effect of Health in Work-Life Balance and Job-Satisfied Relationships

Step	Work– Family Balance			Work– Leisure Balance			Work– Growth Balance		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
step 1	.227	4.275***	.000	.374	7.421***	.000	.322	6.245***	.000
step 2	.156	2.911**	.004	.287	5.514***	.000	.297	5.716***	.000
step 3 (independent variable)	.041	.854	.394	.108	2.163*	.031	.145	2.982**	.003
step 3 (parameter)	.511	10.698***	.000	.479	9.619***	.000	.473	9.756***	.000
F-value(p)	62.879***			65.586***			68.470***		
R ²	.272			.280			.289		
Adoption status	Complete parameter			Partial parameters			Partial parameters		

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

Table 9. Intermediation Effect of Stability in Work-Life Balance and Job-Satisfied Relationships

Step	Work– Family Balance			Work– Leisure Balance			Work– Growth Balance		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
step 1	.212	3.986***	.000	.291	5.593***	.000	.308	5.946***	.000
step 2	.156	2.911**	.004	.287	5.514***	.000	.297	5.716***	.000
step 3 (independent variable)	.051	1.061	.290	.152	3.146**	.002	.155	3.190**	.002
step 3 (parameter)	.498	10.404***	.000	.465	9.623***	.000	.461	9.504***	.000
F-value(p)	59.704***			65.626***			65.812***		
R ²	.262			.280			.281		
Adoption status	Complete parameter			Partial parameters			Partial parameters		

p<.01, *p<.001

가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건을 충족하였다(p<.01). 2단계 매개조건을 충족한 변수에 대해 3단계 매개조건 분석결과 독립변수인 일-여가의 균형, 일-성장의 균형의 회귀계수가 유의미하고, 매개변수인 환경, 건강, 안정도 유의미하게 나타나 환경은 WLB의 하위요인 중 일-여가의 균형, 일-성장의 균형과 직무만족 간의 관계에서 부분매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 일-가정의 균형 회귀계수는 유의미하지 않고, 매개변수인 환경, 건강, 안정은 유의미하게 나타나 WLB의 하위요인 중 일-가정의 균형과 직무만족 간의 관계에서 완전매개 조건을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 즉, WLB는 직무만족에 정적으로 유의미한 영향의 영향을 미치지만 인간관계나 주거환경, 경제적 능력, 신체적, 정신적 건강, 안전, 삶의 즐거움 등의 삶의 질을 매개로 하였을 때 직무만족은 더 높다는 것을 알 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 서울 소재 미용서비스업 종사자를 대상으로 WLB, 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과에 대하여 연구하였으며, 연구의 결과는 다음과 같다.

일반적 특성의 성별은 여성, 연령은 25세 이하, 미혼이 많았고, 직급은 인턴이 많았다. 현 미용실 근무 기간은 1년 미만이 많았으며, 일평균 10시간 근무, 월 평균 급여는 100-150만원 미만이 많았다.

각 변수의 차원을 알아본 결과 WLB의 차원은 일-가정의 균형, 일-여가의 균형, 일-성장의 균형으로 나타났으며, 삶의 질의 차원은 환경, 건강, 안정으로 나타났다. 직무만족은 단일차원으로 나타났다.

미용서비스업 종사자의 WLB가 직무만족에 미치는 영향을 알아본 결과, WLB는 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으

로 나타났다. 즉, 일과 생활의 균형이 잘 이루어질수록 직무만족이 높아지는 것을 알 수 있다.

WLB와 직무만족의 관계에서 삶의 질의 매개효과를 알아본 결과, 삶의 질은 WLB와 직무만족의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 일과 생활의 균형은 직무만족에 정(+)적으로 유의미한 영향을 미치지만 삶의 질을 매개로 하였을 때 직무만족은 더 높아진다는 것을 알 수 있다. 이와 같은 결과는 WLB와 삶의 질 수준을 향상시킬 필요가 있으며, 미용서비스업 종사자의 직무만족을 위해 WLB, 삶의 질 향상을 위한 직장문화형성 및 사회적, 국가적 노력이 필요함을 의미한다.

본 연구의 결과를 통해 기여하는 실무적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 대다수를 차지하는 20-30대는 높은 급여나 성과 달성에 목표를 두지 않고 여가 시간의 확보에 우선순위를 두는 성향이 있다. 이러한 세대 변화를 감지하여 휴일, 연차, 월차를 통한 휴가 등의 제도적 장치를 마련하여 활성화시키고, 자기개발에 필요한 지원을 아끼지 않는 직장 문화의 형성은 미용분야의 우수한 인재확보의 방법이며, 미용서비스업 종사자의 WLB를 통해 직무 만족을 높일 수 있는 뛰어난 전략이라고 생각된다.

둘째, 조직에서 다양한 제도를 도입하면 조직 구성원의 직무만족을 향상시킬 수 있다는 선행연구(Weiss & Cropanzano, 1996)결과에 근거하여 미용서비스업 종사원에게 직원교육의 기회 확대, 다양한 복지 제공 등의 혜택을 준다면 삶의 질 향상과 직무만족, 조직에 대한 충성심도 높일 수 있는 계기가 될 것이다.

셋째, 미용서비스업 특성상 주말이나 성수기의 근로 패턴이 다른 서비스업의 근로자와 다른 현실적 상황이기에 탄력근무제, 보상 휴가제, 유연근무제 등의 근로환경을 마련한다면(차우정, 2012) WLB 향상 및 삶의 질 향상으로 이어져 근로자의 업무 효율성이 증대되고, 고객 서비스의 질적 향상도 도모할 수 있으리라 사료된다.

본 연구의 결과를 통해 기여하는 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 타학문 분야에 비해 미용서비스업 분야의 WLB, 삶의 질, 직무만족의 관계에 대한 국내, 외 연구가 미비한 상황에서 학문적 확장의 의미를 가질 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구의 결과는 미용서비스업 종사자의 WLB, 삶의 질을 향상시키기 위한 제도적 장치 마련의 기초자료로 의미가 있을 것이다.

본 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 연구대상으로 선정한 표본이 서울 소재 미용서비스업 종사자를 대상으로 하였으며, 25세 이하가 다수이기에 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 향후 지역적 확대 및 다양한 연령대의 조사 연구가 필요할 것으로 사료된다.

둘째, 연구 표본의 대다수가 20대이기에 연구의 결과를 일반화하기에는 무리가 있다. 향후 20대 이외의 연령대를 대상으로 하는 연구가 진행되어 각 연령대의 특성에 따른 결과를 심층적으로 알아볼 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 일과 생활의 균형, 삶의 질, 직무만족과 관련된 양적 연구이기에 향후 질적 연구를 통한 심층적 연구가 진행된다면 보다 실증적인 결과를 확인할 수 있을 것이다.

References

- Bag, L. Z., & Han, J. S. (2018). A study on influences of hotel customers' luxury consumption experience on subjective happiness, psychological happiness, and quality of life. *International journal of Tourism and Hospitality Research*, 32(1), 99-111.
- Cha, W. J. (2012). The effects of quality of life-satisfaction Hairdresser's Working Characteristics and the Leisure Recognition-Focused on Seoul andKyonggi Area-. Master's Degree in Dept. of Beauty ArtsThe Graduate School of SeoKyeong University.
- Davis, S. W., & Wasmuth, W. J. (1983). Managing employees leave. The Cornell Hotel & Restaurant. *Administration Quarterly*, 23(4), 15-22.
- Emslie, C., & Hunt, K. (2009). 'Live to Work' or 'Work to Live'? A Qualitative Study of Gender and Work-life Balance among Menand Women in Mid-life. *Gender, Work & Organization*, 16(1), 151-172.
- Eypash, E., Williams, J. I., Wood-Dauphinee, S., Ure, B. M., Schmülling, C., Neugebauer, E., and Troidl, H. (1995). Gastrointestinal Quality of Life Index: development, validation and application of a new instrument. *British Journal of Surgery*, 82(2), 216-222.
- Ferrans, C. E. (2010). Advances in measuring quality-of-life outcomes in cancer care. *Seminars in Oncology Nursing*, 26(1), 2-11.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Guest, D. E. (2001). Perspectives on the Study of Work-life Balance, A discussion Paper, 2001 ENOP symposium Paris, 29-31.
- Hughes, J., & Bozionelos, N. (2007). Work Life Balance as Source of Job Dissatisfaction and Withdrawal Attitudes: An Exploratory Study on the Views of Male Workers. *Personnel Review*, 36(1), 145-154.
- Hyman, J., & Summers, J. (2004). Lacking Balance? Work-Life Employment Practices in the Modern Economy. *Personnel Review*, 33(4), 418-429.
- Jeon, H. K. (2016). The Effects of Child Care Teachers' Job Satisfaction, Ego-Resiliency and Self-Esteem on the Quality of Life. *Journal of Early Childhood Education & Educare Welfare*, 20(3), 101-124.
- Kim, C. W., & Park, C. Y. (2008). A Study on the Development of a 'Work-Life Balance' Scale. *Journal of Leisure Studies*, 5(3), 53-69.
- Kim, J. Y. (2006). Work-Family Balance : a Literature Review.

- Korean Journal of Human Resources Development*, 8(1), 83-117.
- Kim, N. J., & Kwon, T. H. (2009). The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life for Married Women. *The Women's Studies*, 76, 43-70.
- Kim, S. A., Kim, M. Y., Kim, M. J., & Park, S. M. (2013). An Analysis of the Impacts of WLB Policies and Policy Congruence on Organizational Effectiveness: With a focus on Comparing Public- and Private-Sector Organizations. *Korean Public Administration Review*, 47(1), 201-237.
- Kim, T. E., Kwon, J. H., & Yun, S. M. (2018). The impact of hotel employees' challenge-hindrance Stress on turnover intention : focusing on the mediating of organizational cynicism and job satisfaction. *Journal of Tourism Management Research*, 82, 677-702.
- Kim, J., Park, J. Y., Son, J., & Jang, H. (2005). The Conceptual Understanding on Work-Life Balance and Its Effectiveness. *Journal of Leisure Studies*, 2(3), 29-48.
- Lee, D. H. (2018). The Effect of Work-life Balance on Satisfaction with Quality of Life and Organizational Effectiveness among Workers in the Beauty Industry. *Journal of Beauty Art Management*, 12(2), 67-80.
- Lee, H. J., & Yu, G. C. (2013). Work-Life Balance of Generation Y : The Meaning and the Role in View of Generational Work Value. *Quarterly Journal of Labor Policy*, 13(4), 1-31.
- Lee, J. W., & Kang, H. J. (2018). Work-Life Balance and Life Satisfaction (Part 1): Focused on Generation Differences. *The Korean Journal of Local Government Studies*, 22(3), 267-291.
- Lee, S. S. (2013). Effect of work-life balance on job satisfaction and turnover of new employees Adjustment effect of transformative leadership type of supervisor. Master's Degree in Human Resources Management at Korea University Graduate School of Labor, p. 79.
- Lee, Y. J., & Hwang, S. H. (2018). Job Satisfaction according to Work-Life Balance Level of Integrated Sports Council Worker. *Korean Journal of Physical Education*, 17(10), 245-249.
- Lee, J. K. (2019). The Effect of Work Life Balance Organizational Culture on Job Satisfaction and the Mediating Effect of Work Life Balance among Hospital Employees. Department of Healthcare management Graduate School, Inje University, p. 47.
- Lim, K. H., & Hong, J. B. (2012). The Effect of Policemen's with Satisfaction with Sport Activities on Job Attitude. *Journal of Korean Leisure Sciences*, 3(2), 57-63.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Nam, K. S. (2017). The mediating effects of job stress between work life balance and life satisfaction. *Korean Review of Corporation Management*, 82, 677-702.
- Park, H. M., & Hyun, S. H. (2017). The effect of hotel employees job satisfaction on employee well-being and customer oriented behavior : Using multi-dimensional scale of INDSALES. *Korean Journal of Hospitality & Tourism Academe*, 26(7), 109-128.
- Trent, M., Austin, S. B., Rich, M., & Gordon, C. M. (2005). Overweightstatus of adolescent girls with polycystic ovary syndrome: body mass index as mediator of quality of life. *Ambulatory Pediatrics*, 5(2), 107-111.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- www.oecdbetterlifeindex.org, 2020. 05, OECD Better Life Index.