



The Effect of Leadership Style on Job Satisfaction and Turnover Intention of Optometrists

Se-Hoon Jung¹ and Jung-Kyu Lee^{2,*}

¹The Faculty of Beauty Health Sciences, Major in Ophthalmic Optics, Shinhan University, Uijeongbu 11644, Korea

²The Faculty of Dept. of Global Tourism Management, Shinhan University, Uijeongbu 11644, Korea

(Received December 07, 2018; Revised December 12, 2018; Accepted December 12, 2018)

Purpose: The purpose of this study is to analyze the effects of leadership styles on job satisfaction and turnover intention of optometrists. It has implications for effective human resource management of optometrists. **Methods:** A questionnaire survey was conducted among optometrists in Seoul and Gyeonggi provinces between September 1 and September 30, 2018. 300 questionnaires were distributed and 245 valid samples were obtained. These were used for empirical analysis through the SPSS v.20.0 statistical package program. **Results:** First, the high leadership level of the supervisor positively affected the job satisfaction of the optometrists. Second, the higher the leadership level of the supervisor, the lower the turnover intention of the optometrists. Third, the higher the job satisfaction of the optometrists, the lower the turnover intention. **Conclusions:** Supervisors of optometrists should pay attention to human resource management factors such as leadership, job satisfaction, and turnover intention. They should recognize the importance of leadership, establish measures for improving the job satisfaction of technicians, and reduce the turnover intention of technicians in order to effectively manage them.

Key words: Leadership, Job satisfaction, Turnover intention, Optometrists

서 론

안경사 국가고시가 처음 시작된 1989년 이후 매년 안경사의 배출인원이 증가하였고, 기존에 배출된 안경사와 더불어 안경원의 지속적인 증가는 안경원 간의 경쟁이 치열해 졌으며, 안경원 창업이 이윤창출로 이어지기 어려워 졌으며, 안경사 면허 취득에도 불구하고 안경원 취업보다는 전공과 다른 일을 하거나 취업을 보류하는 일들이 발생하고 있다.^[1] 또한 안경원들이 대형 프랜차이즈 유통업체를 통한 창업으로 안경원의 규모는 급성장 하고 있지만, 안경원간의 치열한 경쟁으로 수익감소로 이어져 안경원 경영이 점점 힘들어지고 있는 실정이다.

안경원은 인적자원 의존도가 높은 노동집약적 산업으로 고객에게 제공되는 서비스의 특징이 생산과 소비가 동시에 이루어지므로 상사 및 동료와의 긴밀한 업무 협조 및 단결이 무엇보다도 중요하다. 특히 인적 의존도가 높은 서비스 산업에서는 효율적인 경영을 위하여 현장 관리자의 리더십이 매우 중요한 역할을 한다.^[2] 안경사는 타 직종에

비해 이직률이 높은 편이며 근속기간이 짧은 편으로,^[3,4] 이는 안경원 종사원들에 대한 동기부여 및 보상이 효율적으로 이루어 지지 않기 때문이다. 따라서 안경원 경영자들은 직원들에 대하여 믿음과 신뢰를 주어야 하며, 명확한 목표를 제시하고, 모범을 보이며, 배려와 관심을 통하여 조직 구성원을 일깨워 줄 수 있는 리더십이 요구된다.^[1,2] 또한 종사원들에 대한 직무만족 향상과 더불어 이직률을 줄일 수 있는 효율적인 인적자원관리가 요구되고 있다. 이러한 문제점들을 해결하기 위하여 안경원의 직무스트레스와 직무만족의 영향 연구, 직무만족과 이직의도와와의 관계 연구들이 수행되어 왔다.^[3-5] 그러나 상사의 리더십이 종사원의 직무만족과 이직의도에 영향을 미친다는 선행연구들이 다른 서비스 산업에서는 다수 이루어져 왔으나,^[2,6,7] 안경원과 관련한 리더십의 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 리더십, 직무만족, 이직의도와 관련한 선행연구들을 살펴보고, 연구의 측정항목들을 도출하여 안경원 종사원들에 대한 리더십, 직무만족, 이직의도

*Corresponding author: Jung-Kyu Lee, TEL: +82-31-870-3585, E-mail: jglee6060@hanmail.net

본 논문은 2018년도 신한대학교 학술연구비 지원으로 연구되었음.

의 관계를 규명해 보고자 한다.

리더십의 사전적 의미는 “무리를 다스리거나 이끌어 가는 지도자로서의 능력”으로^[8] 개인의 특성, 리더의 행위, 리더와 구성원의 상호작용 형태, 역할관계, 구성원의 지각, 구성원들에 대한 영향력, 과업 목표에 대한 영향력, 조직 문화에 대한 영향력 등의 측면에서도 다양하게 정의되어 왔다.^[9] 직무만족은 “구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태”,^[10] “구성원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 유쾌한 정서적 상태” 등^[11] 다양하게 정의되어 왔으며, “직무에 대한 주관적인 태도로서 조직 구성원 각자가 자신이 한 업무에 대한 결과물을 통해 나타나는 정서적인 반응이며 개인의 주관적인 인식”으로 정의된다.^[12] 한편 이직 의도는 “조직으로부터 금전적인 보상을 받는 개인이 조직에서 구성원으로서의 자격을 종결짓는 행위”로 정의하였다.^[13]

리더십과 직무만족에 관련된 연구로서 관광호텔의 리더십 유형에 따른 조직성과,^[14] 리더십 유형에 따른 외식종사원의 직무만족 관계,^[9] 호텔 총 주방장의 리더십과 조리사의 직무만족 관계의 연구^[15]를 통하여 리더십이 종사원들의 직무만족에 미치는 영향관계를 규명하였다. 리더십과 이직 의도에 관련된 연구로서 학원 경영자들의 리더십과 강사의 이직의도,^[6] 리더십에 따른 외식종사원의 이직 의도의 연구^[9]를 통하여 리더십과 이직의도와와의 영향관계를 규명하였다. 안경사의 직무 만족도와 이직률에 관한 연구,^[3] 안경사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구^[4]를 통하여 직무만족과 이직 의도에 관한 영향관계를 규명하였다.

선행 연구결과, 리더십과 관련한 안경원 종사자들에 대한 선행 연구는 거의 없는 실정이며, 직무만족과 이직의도와의 관련 연구도 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서 리더십에 따른 안경원 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향관계를 규명해 보고자 한다.

대상 및 방법

1. 연구 모형과 연구 가설

1) 연구 모형

본 연구에 있어 연구 모형은 리더십, 직무만족, 이직의도의 개념으로 구성되었다. 리더십에 따른 직무만족의 영향관계를 규명하기 위하여 Seo (2011),^[9] Jeong and Kim (2015)^[15]의 연구를 토대로, 리더십에 따른 이직의도의 영향관계를 규명하기 위하여 Kim (2009),^[6] Seo (2011)^[9]의 연구를 토대로, 그리고 직무만족과 이직의도의 영향관계를 규명하기 위하여 Ye *et al.*(2012),^[3] Choi and Park (2018)^[4]의 연구들을 토대로 Fig. 1과 같은 연구 모형을 설정하고자 한다.

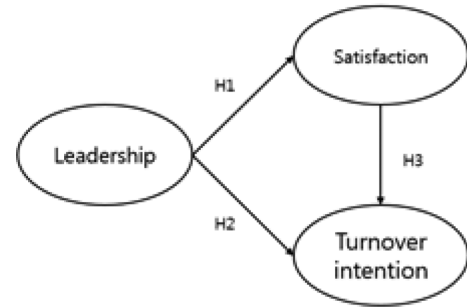


Fig. 1 Research model.

2) 연구 가설

(1) 리더십과 직무만족의 관계

Seo (2011)^[9]는 리더십 유형별 직무만족 간에는 지시적 리더십을 발휘하는 상사의 직원들은 직무만족 간에는 유의적인 영향이 없었으며, 코치형 리더십, 지원적 리더십, 위임적 리더십을 발휘하는 상사의 직원들은 직무만족에 부정(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. Jeong and Kim (2015)^[15]는 변혁적 리더십은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. Kim (2009)^[6]는 효율적인 리더십을 발휘할 때 직무 만족도는 상당히 높았으며, 인화 중심적 리더십, 과업 중심적 리더십, 비효율적 리더십 순으로 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 즉, 리더십에 따라 직무에 대한 태도와 만족도가 달라지며, 업무의 효율성을 증진 시킬 수 있음을 의미한다고 할 수 있다.

그러므로 리더십이 직무만족에 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 리더십과 직무만족의 관계를 검증하기 위하여 <가설 1>을 수립한다. 직무만족을 환경만족, 심리만족, 관계만족의 요인으로 분류하여 직무만족의 관계를 검증하기 위해 <세부가설 1-1>, <세부가설 1-2>, <세부가설 1-3>을 수립한다.

<가설 1> 리더십이 직무만족(환경만족, 심리만족, 관계만족)에 유의한 영향을 미친다.

<세부가설 1-1> 리더십이 환경만족에 유의한 영향을 미친다.

<세부가설 1-2> 리더십이 심리만족에 유의한 영향을 미친다.

<세부가설 1-3> 리더십이 관계만족에 유의한 영향을 미친다.

(2) 리더십과 이직의도의 관계

Kim (2009)^[6]는 리더십 유형에 따라 과업 중심적 리더십을 발휘할 때 이직의도가 가장 높았으며, 다음으로 비효율적 리더십, 효율적 리더십, 인화 중심적 리더십 순으로 이직의도가 높은 것으로 나타났다. Seo (2011)^[9]는 지시적 리더십, 지원적 리더십, 위임적 리더십을 발휘하는 상사의

직원들은 물리적 환경요인과 경력관계 요인이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 코치형 리더십을 발휘하는 상사의 직원들은 물리적 환경요인이 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러므로 리더십이 이직의도에 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 리더십과 이직의도의 관계를 검증하기 위해 <가설 2>를 수립한다.

<가설 2> : 리더십이 이직의도에 유의한 영향을 미친다.

(3) 직무만족과 이직의도의 관계

Ye *et al.* (2012)^[3]는 직무경험, 상사관계, 직무 등의 만족도가 이직의도와 유의한 결과를 나타냈으며, 동료관계, 급여, 승진기회 등의 만족도는 유의하지 않은 결과로 나타났다. 한편 근속기간이 오래 될수록 이직횟수가 적을수록 높은 만족도 및 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. Choi and Park (2008)^[4]는 감정노동 요인, 동료관계 요인, 보상 요인, 직무과부하 요인 순으로 영향을 미치고 있음을 밝혀냈고, 안경사들은 고객응대로 인한 감정노동의 정도가 높다고 인식하고 있으며, 근무시간과 업무량이 과한 것으로 인식하고 있다고 볼 수 있다.

그러므로 직무만족이 이직의도에 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 직무만족과 이직의도의 관계를 검증하기 위해

<가설 3>을 수립한다.

<가설 3> 직무만족은 이직의도에 유의한 영향을 미친다.

2. 측정항목 도출 및 설문지 작성

본 연구에서 이용한 리더십의 측정항목들은 Seo (2011),^[9] Jeong and Kim (2015),^[15] Kim (2009)^[6]의 연구들을 토대로 도출하였다. 리더십 측정항목으로 ①자신감 있는 상사, ②상사에 대한 자부심, ③창조적인 상사, ④자기희생, ⑤직무조언 ⑥직원노력 보상, ⑦독단적인 의사결정, ⑧업무규정 준수, ⑨조직목표 제시, ⑩과거방식 고수, ⑪자립적 업무유도, ⑫개인감정 이해, ⑬직원 장단점 이해, ⑭특별 관심, ⑮업무지원, ⑯권한위임, ⑰협력과 팀워크 우선 등, 17개의 항목을 추출하여 측정에 이용하였다.

직무만족에 대한 측정항목들은 Seo (2011),^[9] Ye *et al.* (2012),^[3] Song (2016),^[7] Kwon and Kim (2017)^[5]의 연구들을 토대로 도출하였다. 직무만족 항목으로 ①흥미, ②성취감, ③업무량, ④업무욕구, ⑤휴가제도, ⑥근무시간, ⑦공정한 승진, ⑧급여수준, ⑨안정적 업무, ⑩복리후생, ⑪근무환경, ⑫상사와의 관계, ⑬동료와의 관계, ⑭전반적 업무만족, ⑮전반적 근무환경만족 등, 15개의 항목을 추출하여 측정에 이용하였다. 이직의도의 경우, “다른 직장(직

Table 1. Demographic characteristics

Variables		Frequency (number)	Rate (%)
Gender	Male	125	51.0
	Female	120	49.0
Age	Less than 29 (yrs.)	148	60.4
	30-39 (yrs.)	59	24.1
	40-49 (yrs.)	12	4.9
	More than 50 (yrs.)	26	10.6
Marital status	Unmarried	189	77.1
	Married	56	22.9
Monthly Income	Less than 2.00 (million won)	93	38.0
	2.00~2.49 (million won)	59	24.1
	2.50~3.99 (million won)	35	14.3
	3.00~3.99 (million won)	35	14.3
	More than 4.00(million won)	23	9.4
Education level	High School degree	51	20.8
	Bachelor's degree	47	19.2
	Undergraduate degree	130	53.1
	Graduate degree	17	6.9
Scale work	1~2	37	15.1
	3~5	75	30.6
	6~10	68	27.8
	More than 11	65	26.5
Career	1~2 years	144	58.8
	3~5 years	52	21.2
	6~9 years	16	6.5
	More than 10 years	33	13.5

업)으로 옮겨보고 싶은 생각을 한 적이 있습니까?”라는 단일 문항을 통해 측정되었다. 인구 통계적 사항은 7개 항목으로 측정되었다.

따라서 설문은 총 40개 항목으로 구성하고, 리더십, 직무만족, 이직의도에 관한 항목의 척도는 5점 리커트 척도를 사용(전혀 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)했으며, 일반적 사항 7개 항목은 명목척도로 측정을 하였다.

3. 표본설계 및 분석방법

본 연구에서 안경원에 근무하는 종사원들을 모집단으로 하여 설문조사를 실시하였다. 표본수집은 판단표본 추출 방법(purposive sampling)을 통해 이루어졌으며, 서울지역의 안경원 약 100여 곳을 선정하여 모집단에 대한 대표성을 지닐 수 있도록 하였다. 2018년 9월 1일부터 9월 30일 사이에 서울시내의 안경원을 방문하는 고객을 대상으로 조사를 실시하였다. 설문 조사원은 S대학교의 안경 관련 전공 학생들을 선발하여 설문조사에 대한 충분한 교육을 시킨 후 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 265부를 회수하여 그 중 불성실하게 기입한 일부를 제외한 총 245부의 유효 표본을 확보하여 실증분석에 사용했다.

분석방법은 첫째, 빈도분석을 통하여 표본의 일반적 특성을 밝히고, 둘째, 리더십과 직무만족에 대한 요인분석(factor)을 실시하였고, 요인추출 방법으로는 주성분 분석, 회전방법으로는 베리맥스 회전이 사용되었다. 각 설문 문항은 Cronbach's α 를 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 가설 검증을 위해 1) 리더십이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위하여, 2) 리더십이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여, 3) 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

결과 및 고찰

1. 응답자의 인구 통계적 분석

조사표본의 인구 통계적 특성 분석을 위하여 전체 245명의 표본을 분석한 결과 Table 1과 같이, 성별은 남성이 125명(51.0%), 여성이 120명(49.0%)이었고, 연령은 20대 이하 148명(60.4%), 30대 59명(24.1%), 40대 12명(4.9%), 50대 이상 26명(10.6%)이었으며, 결혼여부는 미혼 189명(77.1%), 기혼 56명(22.9%)이었으며, 월평균 소득은 200만원 이하 93명(38.0%), 200~249만원 59명(24.1%), 250~399만원 35명(14.3%), 300~399만원 35명(14.3%), 400만원 이상 23명(9.4%)으로 조사되었다.

교육수준은 고졸 51명(20.8%), 전문대졸 47명(19.2%), 대졸 130명(53.1%), 대학원 졸 17명(6.9%)이었으며, 안경원 규모는 1~2명 근무 37명(15.1%), 3~5명 근무 75명(30.6%), 6~10명 근무 68명(27.8%), 11명 이상 근무 65명(26.5%)이었으며, 근무경력은 1~2년 144명(58.8%), 3~5년 52명(21.2%), 6~9년 16명(6.5%), 10년 이상 33명(13.5%)로 조사되었다.

2. 신뢰도 및 타당도 분석

1) 리더십에 대한 신뢰도 및 요인분석

리더십에 대하여 Table 2와 같이 베리맥스(varimax) 직각 회전법에 따른 주성분 분석을 실시한 결과, 요인 적재치가 낮아 요인구성을 저해하는 3개 항목(자기희생, 독단적 의사결정, 과거방식 고수)이 발견되어 제거한 후 14개 문항을 분석에 활용하였다. 고유값을 기준으로 1 이상인 요인 2개로 구성되었으며, 도출된 요인은 적재된 요인의 내용과 특징을 중심으로 명칭을 부여하였고, 누적 분산율은 60.111%로 확인되었다.

요인명은 ‘상호관계 리더십’과 ‘과업목표 리더십’으로

Table 2. Verify the reliability according to Leadership

Factor	Items	Factor loading	Eigenvalue	Variance (%)	Reliability
Mutual relationship Leadership	Special Interest	.831	7.127	35.466	.922
	Understanding of personal feelings	.812			
	Cooperation and teamwork priority	.784			
	Operation support	.747			
	Delegation of authority	.721			
	Advice of work	.664			
	Proud of your boss	.637			
	Creative boss	.618			
	Understanding employee	.591			
Business goal Leadership	Organization objectives	.762	1.289	24.645	.777
	Employee effort compensation	.735			
	Following Business Regulations	.668			
	Confident boss	.649			
	Induction of independent	.568			

KMO: .923, χ^2 : 1893.855, df: 91, Cumulative % : 60.111

Table 3. Verify the reliability according to satisfaction

Factor	Items	Factor loading	Eigenvalue	Variance (%)	Reliability
Environmental satisfaction	Working hour	.759	4.640	26.889	.829
	Benefits	.696			
	Holiday system	.693			
	Salary level	.665			
	Workload	.628			
	Working environment	.618			
	Stable work	.575			
Psychological satisfaction	Sense of accomplishment	.860	1.728	20.878	.862
	Interesting	.857			
	Operating desire	.844			
Relationship satisfaction	Relationship with boss	.797	1.158	14.939	.651
	Relationship with colleagues	.796			

KMO: .841, χ^2 : 1123.735, df: 66, Cumulative % : 62.706

Table 4. Property of environmental satisfaction based of leadership

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p
	B	Standard error			
(constant)	-5.650E-17	.060		.000	1.000
Mutual relationship Leadership	.158	.060	.158	2.611	.010
Business goal Leadership	.303	.060	.303	5.010	.000

$R^2=0.117$, Modified $R^2=0.109$, $F=15.958$ $p<0.000$

명명하였다. 개별 요인에 대하여 각각 신뢰도를 살펴본 결과, 각 요인들은 0.922와 0.777로 개별요인의 신뢰도는 양호한 것으로 판단된다.

2) 직무만족에 대한 신뢰도 및 요인분석

직무만족 대하여 Table 3과 같이 베리맥스(varimax) 직각 회전법에 따른 주성분 분석을 실시한 결과, 요인 적재치가 낮아 요인구성을 저해하는 3개 항목(공정한 승진, 전반적 업무 만족, 전반적 근무환경 만족)이 발견되어 제거한 후 12문항을 분석에 활용하였다. 고유값을 기준으로 1 이상인 요인 3개로 구성되었으며, 도출된 요인은 적재된 요인의 내용과 특징을 중심으로 명칭을 부여하였고, 누적 분산율은 62.706%로 확인되었다.

요인명은 '환경만족', '심리만족', '관계만족'으로 명명하였다. 개별 요인에 대하여 각각 신뢰도를 살펴본 결과, 각 요인들은 0.651 이상으로 개별요인의 신뢰도는 양호한 것으로 판단된다.

3. 가설의 검증

1) 리더십과 직무만족(환경만족, 심리만족, 관계만족)의 관계

(1) 리더십과 환경만족의 관계

본 연구에서 설정한 <가설 1-1>은 리더십이 안경원

종사원의 환경만족에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 확인하기 위하여 리더십 요인인 '상호관계 리더십'과 '과업목표 리더십'을 독립변수로 하고, 안경원 종사원의 환경만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 Table 4에 나타나 있듯이 $R^2=0.109$ 로 나타났으며, F값이 15.958이고, 이 때 유의확률 값이 .000이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 리더십 요인 중 '상호관계 리더십'과 '과업목표 리더십' 모두 유의수준 .000에서 환경만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 1-1>은 채택되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 표준화 계수 베타(β)는 회귀계수의 상대적 중요도를 설명하고 있는데 '과업목표 리더십(.303)', '상호관계 리더십(.158)'순으로 환경만족에 정(+)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다.

(2) 리더십과 심리만족의 관계

본 연구에서 설정한 <가설 1-2>는 리더십이 안경원 종사원의 심리만족에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 확인하기 위하여 리더십 요인인 '상호관계 리더십'과 '과업목표 리더십'을 독립변수로 하고, 안경원 종사원의 심리만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 Table 5에 나타나 있듯이 $R^2=0.126$ 로 나타났으며, F값이 18.547이고, 이 때 유의확률 값이 .000이므로 통

Table 5. Property of psychological satisfaction based of leadership

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p
	B	Standard error			
(constant)	-3.262E-17	.060		.000	1.000
Mutual relationship Leadership	.175	.060	.175	2.917	.004
Business goal Leadership	.320	.060	.320	5.346	.000

R²=0.133, Modified R²=0.126, F=18.547 p=0.000

Table 6. Property of relationship satisfaction based of leadership

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p
	B	Standard error			
(constant)	-6.162E-17	.058		.000	1.000
Mutual relationship Leadership	.381	.058	.381	6.603	.000
Business goal Leadership	.225	.058	.225	3.908	.000

R²=0.196, Modified R²=0.189, F=29.435 p<0.000

계적으로 유의한 것으로 나타났다. 리더십 요인 중 ‘상호관계 리더십’과 ‘과업목표 리더십’ 모두 유의수준 .000에서 심리만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 1-2>는 채택되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 표준화 계수 베타(β)는 회귀계수의 상대적 중요도를 설명하고 있는데 ‘과업목표 리더십(.320)’, ‘상호관계 리더십(.175)’순으로 환경만족에 정(+의) 영향관계를 주는 것으로 나타났다.

(3) 리더십과 관계만족의 관계

본 연구에서 설정한 <가설 1-3>은 리더십이 안경원 종사원의 관계만족에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 확인하기 위하여 리더십 요인인 ‘상호관계 리더십’과 ‘과업목표 리더십’을 독립변수로 하고, 안경원 종사원의 관계만족을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 Table 6에 나타나 있듯이 R²=0.189로 나타났으며, F값이 29.435이고, 이 때 유의확률 값이 .000이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 리더십 요인 중 Readership 1’과 ‘Readership 2’ 모두 유의수준 .000에서 관계만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 1-3>은 채택되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 표준화 계수 베타(β)는 회귀계수의 상대적 중요도를 설명하고 있는데 ‘상호관계 리더십(.381)’, ‘과업목표 리더십(.225)’순으로 관계만족에 정(+의) 영향관계를 주는 것으로 나타났다.

2) 리더십과 이직의도의 관계

본 연구에서 설정한 <가설 2>는 리더십이 안경원 종사원의 이직의도에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 확인하기 위하여 리더십 요인인 ‘상호관계 리더십’과 ‘과업

목표 리더십’을 독립변수로 하고, 안경원 종사원의 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 Table 7에 나타나 있듯이 R²=0.131로 나타났으며, F값이 19.423이고, 이 때 유의확률 값이 .000이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 리더십 요인 중 ‘상호관계 리더십’과 ‘과업목표 리더십’ 모두 유의수준 .000에서 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 2>는 채택되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 표준화 계수 베타(β)는 회귀계수의 상대적 중요도를 설명하고 있는데 ‘상호관계 리더십(-.281)’, ‘과업목표 리더십(-.243)’순으로 이직의도에 부(-)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다.

3) 직무만족과 이직의도의 관계

본 연구에서 설정한 <가설 3>은 안경원 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 확인하기 위하여 직무만족 요인인 ‘환경만족’, ‘심리만족’, ‘관계만족’을 독립변수로 하고, 안경원 종사원의 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

그 결과 Table 8에 나타나 있듯이 R²=0.225로 나타났으며, F값이 24.670이고, 이 때 유의확률 값이 .000이므로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 직무만족 요인인 ‘환경만족’, ‘심리만족’, ‘관계만족’ 모두 유의수준 .000에서 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 <가설 3>은 채택되었다. 이를 구체적으로 살펴보면 표준화 계수 베타(β)는 회귀계수의 상대적 중요도를 설명하고 있는데 ‘심리만족(-.359)’, ‘관계만족(-.236)’, ‘환경만족(-.223)’순으로 이직의도에 부(-)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다.

Table 7. Property of turnover intention based of leadership

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p
	B	Standard error			
(constant)	2.584	.071		36.250	.000
Mutual relationship Leadership	-.337	.071	-.281	-4.713	.000
Business goal Leadership	-.291	.071	-.243	-4.079	.000

$R^2=0.138$, Modified $R^2=0.131$, $F=19.423$ $p<0.000$

Table 8. Property of turnover intention based of Satisfactions

	Non-Standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p
	B	Standard error			
(constant)	2.584	.067		38.392	.000
Environmental satisfaction	-.267	.067	-.223	-3.963	.000
Psychological satisfaction	-.430	.067	-.359	-6.381	.000
Relationship satisfaction	-.283	.067	-.236	-4.195	.000

$R^2=0.235$, Modified $R^2=0.225$, $F=24.670$ $p<0.000$

결론

본 연구는 안경원의 종사원을 대상으로 리더십이 직무 만족과 이직의도에 미치는 영향을 규명하여 안경원 경영에 유용한 인적자원관리 방안을 제시하기 위해 연구되었다. 연구결과 다음과 같은 결과가 나타났다.

첫째, 리더십 유형에 따라 환경만족에 미치는 영향을 분석한 결과, '과업목표 리더십(.303)', '상호관계 리더십(.158)'순으로 환경만족에 정(+)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다. 이는 '과업목표 리더십'요인과 '상호관계 리더십'요인은 근무시간, 복리후생, 휴가제도, 급여수준, 업무량, 근무환경, 안정적 업무 등 '환경만족'요인에 긍정적인 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

둘째, 리더십 유형에 따라 심리만족에 미치는 영향을 분석한 결과, '과업목표 리더십(.320)', '상호관계 리더십(.175)'순으로 환경만족에 정(+)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다. 이는 '과업목표 리더십'요인과 '상호관계 리더십'요인은 성취감, 흥미, 업무욕구 등 '심리만족'요인에 긍정적인 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

셋째, 리더십 유형에 따라 관계 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, '상호관계 리더십(.381)', '과업목표 리더십(.225)'순으로 관계만족에 정(+)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다. 이는 '상호관계 리더십'요인과 '과업목표 리더십'요인은 상사와의 관계와 동료와의 관계 등 '관계만족'요인에 긍정적인 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

넷째, 리더십 유형에 따라 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, '상호관계 리더십(-.281)', '과업목표 리더십(-.243)'

순으로 이직의도에 부(-)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다. 이는 '상호관계 리더십'과 '과업목표 리더십'이 높을수록 이직의도에 부정적인 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 상사의 리더십이 높을수록 안경원 종사원들의 이직의도가 낮게 나타난다는 것을 보여주는 것이다.

다섯째, 직무만족 요인에 따라 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, '심리만족(-.359)', '관계만족(-.236)', '환경만족(-.223)'순으로 이직의도에 부(-)의 영향관계를 주는 것으로 나타났다. 이는 '직무만족'이 높을수록 이직의도에 부정적인 영향을 주고 있음을 알 수 있다. 즉 종사원들의 직무만족 수준이 높을수록 안경원 종사원들의 이직의도가 낮게 나타난다는 것을 보여주는 것이다.

이 연구 결과를 안경원의 인적자원관리에 관한 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 안경원간의 치열한 경쟁으로 인한 수익감소는 안경원의 경영을 어렵게 만들고 있다. 안경원 경영자 및 관리자 등은 종사원들에게 안경원의 조직목표 제시, 노력한 직원에 대한 보상, 상사의 업무규정 준수, 자신감 있는 모습, 자립적 업무유도 등의 '과업목표 리더십'과 직원에 대한 관심, 직원의 감정 이해, 팀웍 중시, 업무지원, 권한위임, 직무조언, 창조적인 상사, 직원에 대한 이해 등에 관심을 가져야 함은 물론, 이러한 리더십들이 안경원 종사원들의 직무만족에 영향을 줌으로써 고객에 대한 서비스는 물론 경영성과에도 영향을 미칠 것이다.

둘째, 안경사들의 높은 이직률 등으로 인하여 안경원 경영자들은 인적자원 관리에 어려움을 겪고 있다. 상사의 리더십은 부하와 상사와의 상호관계가 매우 중요하다. 이에

상사는 직원에 대한 진심어린 관심과 관계형성이 요구된다. 또한 과업 및 조직목표에 리더로서의 자신감도 중요하게 작용한다. 직원들이 믿고, 따르고, 존경하는 상사의 리더십이 안경사들에 대한 이직의도를 낮게 만든다는 연구 결과 같이 경영자들의 리더십이 안경원 경영성과에 영향을 미칠 것이다.

셋째, 종사원들의 직무만족이 환경만족, 심리만족, 관계만족 등으로 다양한 요인으로 나뉘고 있다. 종사원들은 근무시간, 복리후생, 급여수준, 업무량 등 환경만족 요인, 성취감, 흥미, 업무욕구 등 심리만족 요인, 상사와 부하와의 관계, 동료와의 관계 등 관계만족 요인 등 다양한 항목들이 직무만족에 영향을 미치며, 이러한 직무만족도가 높을수록 종사원들의 이직의도가 낮게 나타나고 있으므로 안경원 경영자들은 종사원들의 직무만족 향상을 위한 다양한 인적관리 방안을 마련해야 할 것이다.

본 연구의 한계점으로는 수집된 표본이 비교적 작다는 데 문제가 있다. 비록 통계학에서의 최소권장 표본 수 이상을 수집하였으나 향후 연구에서는 더 많은 표본크기를 통해 비교 검증해 볼 필요가 요구된다.

REFERENCES

- [1] Lee WS, Ye KH. A study on the supply and demand of manpower by analyzing the current state of optical stores and optometrists in Korea. *J Korean Ophthalmic Opt Soc.* 2017;22(4):279-290.
- [2] Lee SH, Kim HS. The effects of transformational leadership on job satisfaction and turnover intention: focused on the moderating effects of self-efficacy. *International Journal of Tourism and Hospitality Research.* 2015;29(1):157-171.
- [3] Ye KH, Kim SJ, Park JH. A study on optician's job satisfaction and turnover. *Korean J Vis Sci.* 2012;14(4):323-330.
- [4] Choi Y, Park IJ. A study on the factors affect on opticians' turnover intention. *Korean J Vis Sci.* 2018;20(3):227-239.
- [5] Kwon JY, Kim SK, Noh H. Analysis of relation between job stress and job satisfaction caused by emotional labor of optometrists. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology.* 2017;7(1):317-326.
- [6] Kim YJ. The effect of private academy manager's leadership type on instructors' job satisfaction, organizational commitment and turnover intention: focused on academy organization. MA Thesis. Yeungnam University, Kyongsan. 2009;1-135.
- [7] Song B. The effect of Transformational leadership to job satisfaction and intention of changing jobs. MA Thesis. Wonkwang University, Iksan. 2016;1-66.
- [8] Naver Dictionary. Leadership, 2018. <https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/76dbc5f4e17047fd88147c50a9b0ec61> (14 December 2018).
- [9] Seo HD. A study on the effect of leadership styles upon food service employee's job stress, job satisfaction and turnover intention. MA Thesis. Dong-Eui University, Pusan. 2011;36.
- [10] Hoppock R. Job satisfaction, 1st Ed. Harper, 1935;112-132.
- [11] Betty RW, Schneier CE. Personnel administration: an experimental skill-building approach, 1st Ed. Addison-Wesley Publishing Company, 1981;392-393.
- [12] Ryu H, Ryu K. Influence of supervisor's 'GABJIL'(abusive supervision)in the foodservice industry on outcome variables: testing moderation effect of organizational justice. *Korean Journal of Hospitality and Tourism.* 2018; 27(1):91-107.
- [13] Mobley WH. Employee turnover: cause, consequences, and control, 1st Ed. Addison-Wesley Publishing Company, 1982;243-252.
- [14] Kim WI, Lee HJ. The organizational performance upon the type of leadership of tourism hotel. *Korea Academic Society of Tourism Management.* 2000;15(2):113-134.
- [15] Jeong ES, Kim SS. Effect of empowerment of kitchen employees on job satisfaction by transformation leadership of executive chef. *Korean Journal of Hospitality and Tourism.* 2015;24(3):235-252.

리더십이 안경원 종사원의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

정세훈¹, 이정규^{2,*}

¹신한대학교 뷰티헬스사이언스학부 안경광학전공, 의정부 11644

²신한대학교 글로벌관광경영학과, 의정부 11644

투고일(2018년 12월 07일), 수정일(2018년 12월 12일), 게재확정일(2018년 12월 12일)

목적: 리더십 유형에 따라 안경원 종사원들의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석한다. 안경원 종사자들에게 대한 효과적인 인적자원관리에 대한 시사점을 제공한다. **방법:** 2018년 9월 1일부터 9월 30일 사이에 서울 및 경기도의 안경원 종사원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 300부의 설문지를 배포하여 245부의 유효표본을 확보하여 실증분석에 사용하였다. SPSS v.20.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다. **결과:** 첫째, 상사의 높은 리더십은 안경원 종사원의 직무만족에 긍정적인 영향을 주었다. 둘째, 상사의 리더십 수준이 높을수록 안경원 종사원의 이직의도가 낮게 나타났다. 셋째, 안경원 종사원의 직무만족이 높을수록 이직의도가 낮게 나타났다. **결론:** 안경원 경영자들은 리더십, 직무만족, 이직의도 등의 인적자원관리에 많은 관심을 가져야 한다. 이를 위하여 안경원 경영자들은 리더십의 중요성을 인식하여야 하며, 종사원들의 직무만족 향상을 위한 방안들을 수립하여, 종사원들의 이직의도를 낮추어 효과적인 인적자원 관리를 하여야 할 것이다.

주제어: 리더십, 직무만족, 이직의도, 안경사