

朴 竣 成 教授指導

碩士學位 請求論文

非正規職 社員과 正規職 社員間の
職務満足度 差異 研究

- 콜센터 勤勞者를 對象으로 -

2004

誠信女子大學校 人力大學院

人事管理專攻

崔 恒 林

非正規職 社員과 正規職 社員間の
職務満足度 差異 研究

- 콜센터 勤勞者를 對象으로 -

朴俊成 教授指導

이 論文을 碩士學位論文으로 提出함

2004년 8월

誠信女子大學校 人力大學院

人事管理專攻

崔 恒 林

認 准 書

崔恒林의 碩士學位 論文으로 認准함

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

審査委員 _____ 印

誠信女子大學校 人力大學院

논문개요

21세기 무한경쟁시대의 경쟁력 강화에서 중요한 요소는 경영의 주체이자 무한한 개발이 가능한 경영자원인 "사람"이다. 기업이 성과를 통해 존속, 발전하는데 절실히 요구되는 경영성과는 바로 조직구성원들의 활동을 통해 얻어지고 있기 때문에 구성원들의 직무만족은 그 기업의 경쟁력 확보 및 발전에 주요한 지표가 된다.

따라서 각 조직들이 그 조직의 목표를 달성하기 위해 조직의 인적, 물적 자원의 관리체계와 개개 구성원의 직무에 대한 만족을 그 직무수행과정에서 효과적으로 조정하는 것은 매우 중요하다.

최근 산업전반에 걸친 비정규직 근로자의 급격한 확산은 각 기업이 기업경쟁력 강화를 위하여 고용 유연성 확보와 비용절감을 추구하는데서 기인한다.

하지만, 비정규직 근로자의 급격한 확산에는 충분한 기대효과와 함께 기업적 측면에서의 생산성 저하 문제와 사회적 측면에서의 계층간 갈등문제를 동시에 야기할 수 있음을 간과해서는 안된다. 각 기업들의 생산성 향상을 위한 비정규직 인적자원관리와 함께 특히, 2004년 2월 계층간 사회갈등에 대한 사회통합 노력의 일환으로 체결된 '일자리만들기 사회협약'은 노사정 모두가 비정규직 근로자의 근로조건 개선에 공감하고 있음을 잘 보여주는 노력이다. 따라서 비정규직의 증가추세에 맞추어 비정규직 근로자의 성격과 문제점을 잘 이해하고 비정규직 근로자에 대한 인적자원관리의 개선책을 찾는 것은 기업의 생산성 향상을 통한 기업 경쟁력 확보와 함께 정규직과 비정규직간의 근로조건차이에서 기인하는 사회통합문제를 해결하는데 중요한 과제로 제기되

고 있다.

이러한 사실에 입각하여 본 연구에서는 우리나라 비정규직 근로자들의 실태와 문제점 그리고 기업의 이러한 문제들에 대한 해결방안과 정부의 정책적 측면 등에 대한 종합적인 검토와 더불어 비정규직 근로자들의 직무에 대한 태도와 만족수준 등을 실증적으로 분석하여 기업경영자가 인력고용과 유지에 대한 의사결정을 하는데 기여하고자 한다.

목 차

논문개요

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제제기 및 연구목적	1
제 2 절 연구범위 및 연구방법	3
제 2 장 비정규직 근로자에 대한 이론적 고찰	5
제 1 절 정규직 근로자와 비정규직 근로자	5
1. 정규직 근로자	5
2. 비정규직 근로자	7
제 2 절 비정규직 근로자의 실태조사	18
1. 고용형태 동향	18
2. 비정규직 근로자 고용의 영향	21
제 3 장 직무만족에 대한 이론적 고찰	29
제 1 절 직무만족에 대한 이론적 이해	29
1. 직무만족의 개념	29
2. 직무만족 영향요인	33
제 2 절 고용형태별 직무만족에 관한 선행연구	40
제 4 장 연구방법 및 실증분석 결과	46
제 1 절 연구모형 및 가설설정	46
1. 연구모형	46
2. 가설의 설정	47

제 2 절 연구방법	51
1. 조사대상 및 표본의 특성	51
2. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성	51
1) 변수의 조작적 정의	51
2) 설문지 구성	57
3) 설문지의 신뢰성과 타당성	60
3. 분석방법	66
제 3 절 분석결과	67
1. 직무만족 변수의 기술통계	67
2. 가설의 검증결과	68
3. 기타 분석결과	72
제 5 장 결 론	75
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	75
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제	80

참고문헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

<표2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분	7
<표2-2> 비정규직 증가의 원인	19
<표2-3> 정규직/비정규직 근로자의 변화 추이	20
<표2-4> 정규직/비정규직 근로자의 임금격차 및 노동시간 추이	20
<표2-5> 미국기업의 비정규직 선호이유와 기피이유	27
<표3-1> 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구	34
<표3-2> 직무만족에 영향을 미치는 요인	37
<표3-3> 직무만족 연구에서 사용되는 종속변수와 독립변수	38
<표3-4> 비정규직 고용에 관한 선행연구	44
<표4-1> 설문항목의 구성	59
<표4-2> 직무환경요인의 신뢰성 분석	62
<표4-3> 인사정책요인의 신뢰성 분석	63
<표4-4> KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett 검정	65
<표4-5> 구성개념들의 기술통계	67
<표4-6> 정규직 사원과 비정규직 사원의 전반적 직무만족도	68
<표4-7> 직무만족 요인별 평가의 집단간 차이검정(T-test)	70
<표4-8> 비정규직 종사자의 응답분석	72

그림 목차

<그림2-1> 파견근로 개념도	14
<그림2-2> 비정규직 인력활용의 기대효과와 비용	22
<그림4-1> 연구의 모형	46

제 1 장 서 론

제 1 절 문제제기 및 연구목적

21세기 무한경쟁시대의 경쟁력 강화에서 중요한 요소는 경영의 주체이자 무한한 개발이 가능한 경영자원인 "사람"이며, 기업이 성과를 통해 존속·발전하는데 절실히 요구되는 경영성과는 바로 조직구성원들의 활동을 통해 얻어지고 있기 때문에 구성원들의 직무만족은 그 기업의 경쟁력 확보 및 발전에 주요한 지표가 된다.

직무만족은 오래전부터 경영자들에게 조직유효성의 중요한 지표로 인정되어 왔으며, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근율이 감소되고, 이에 따른 생산성 증가의 효과가 있다는 믿음이 있어왔다. 직무만족은 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도라고 할 수 있으며, 이러한 조직구성원의 직무만족은 조직구조와 개인차등을 포함한 여러 가지 차원의 변인들의 상호작용의 결과로서 개인변인 또는 상황변인 중에서 어느 하나의 요소만이 전체 직무만족의 결정요인이 되지는 못한다.

따라서 각 조직들이 그 조직의 목표를 달성하기 위해 조직의 인적, 물적 자원의 관리체계와 개개 구성원의 직무에 대한 만족을 그 직무수행과정에서 효과적으로 조정하는 것은 매우 중요하며 이를 위한 많은 연구가 수행되어 왔다.

그런데 최근 들어 개인변인이 될 수 있으면서 상황변인으로 작용할 수도 있는 새로운 현상이 발생했다. 그것은 고용에 있어서 비정규직 근로자의 증가현상이며 이는 1998년도부터 국제통화기금의 금융관리를 받으면서 많은 사회조직 특히 기업조직들이 구조조정이라는 긴박

한 상황에 직면하여 퇴출을 거듭하게 되면서 인력고용의 대체수단으로써 자리 잡게 되었다. 또한, 경기불황의 장기화로각 기업이 명예퇴직, 정리해고 등을 시행하게 되고 이로 인하여 정규직 직원이 감소하고, 신입사원의 채용이 감소하여 비정규직 근로자가 산업전반에 걸쳐 빠르게 확산되었다. 각 기업들은 정규직 사원을 채용하기보다는 임시직이나 계약직으로 대체함으로써 근로자의 고용불안은 점점 증폭되었다. 2004년 2월 계층간 사회갈등에 대한 사회통합 노력의 일환으로 체결된 ‘일자리 만들기 사회협약’은 노사정 모두가 비정규직 근로자의 근로조건 개선에 공감하고 있음을 잘 보여주는 노력이다. 따라서 비정규직의 증가추세에 맞추어 비정규직 근로자의 성격과 문제점을 잘 이해하고 비정규직 근로자에 대한 인적자원관리의 개선책을 찾는 것은 기업의 생산성 향상을 통한 기업 경쟁력 확보와 함께 정규직과 비정규직간의 근로조건차이에서 기인하는 사회통합문제를 해결하는데 중요한 과제로 제기되고 있다.

이러한 사실에 입각하여 본 연구에서는 우리나라 비정규직 근로자들의 실태와 문제점 그리고 기업의 이러한 문제들에 대한 해결방안과 정부의 정책적 측면 등에 대한 종합적인 검토와 더불어 비정규직 근로자들의 직무에 대한 태도와 만족수준 등을 실증적으로 분석하여 기업경영자가 인력고용과 유지에 대한 의사결정을 하는데 기여하고자 한다.

이러한 문제점을 가지고 전개되는 본 연구의 구체적인 목적을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 비정규직 근로의 개념을 정립하고 이들의 등장배경과 실태를 파악하고 비정규직 근로자의 유형에 대하여 고찰하고자 한다.

둘째, 기업에서 비정규직 근로자를 활용함으로써 발생할 수 있는 기대효과와 문제점 및 개선방안 등에 대하여 분석하고자 한다.

셋째, 비정규직 근로자들의 구체적인 문제점 파악을 위하여 동일한 콜센터에 근무하는 비정규직 사원과 정규직 사원간의 직무만족의 정도를 비교·분석해 봄으로써 특히 비정규직 사원들이 직무만족이라는 측면에서 느끼고 있는 문제점의 실태를 파악해 보고자 하였다.

넷째, 위와 같은 연구를 통하여 정규직과 비정규직 사원간 근로조건 격차확대에 따른 사회적 문제를 해결할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구범위 및 연구방법

본 연구는 정규직 사원과 비정규직 사원의 직무만족 차이를 분석하여 비정규직 사원의 근로조건 개선점을 찾고자 한다. 이를 위해 직무만족의 주요 영향요인인 직무환경, 직무내용 그리고 인사정책 등과 같은 여러 변인들에 대한 정규직과 비정규직 각 집단의 심리적 반응을 살펴보았다. 인적 범위로는 동일한 콜센터의 정규직·비정규직 전화상담원을 대상으로 하였다. 내용적 범위로는 조직구성원(정규직과 비정규직의 두 집단)의 직무만족을 종속변수로 하고, 상사와 동료와의 관계를 포함한 직무환경요인, 직무의 다양성, 중요성, 자율성 등을 포함한 직무 내용요인, 그리고 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회 등과 같은 인사정책 요인을 독립변수로 설정하였다.

본 연구에서는 기존의 문헌조사를 통하여 연구주제와 관련한 선행연구의 결과를 분석하고 요약하였다. 선행연구 결과를 참조하여 실증적 연구에 필요한 분석모형을 설계하고 연구가설과 관련변수를 도출하였

다. 또한, 실증분석을 통해 설정된 연구주제의 이론적 배경 및 논리적 구조를 분석하고자 하였다. 설정한 연구 가설은 실증적 분석으로 검증하였고, 자료의 분석은 사회과학 통계 패키지(SPSS)를 활용하여 처리하였다. 끝으로 분석결과의 시사점에 대한 논의와 결론 및 연구의 한계점을 정리하였다.

이러한 연구내용은 모두 5개의 장으로 다음과 같이 구성하였다.

제1장 서론은 문제제기를 비롯하여 연구의 목적, 연구의 범위 및 방법, 그리고 연구의 구성 등을 기술하였다.

제2장 비정규직 근로자에 대한 이론적 고찰에서는 정규직과 비정규직 근로자의 개념 및 유형과 고용형태 동향과 비정규직 근로자 고용의 영향을 비롯한 비정규직의 실태조사를 하였다.

제3장 직무만족에 대한 이론적 고찰에서는 직무만족의 개념 및 중요성 그리고 직무만족의 영향요인에 대하여 살펴보았다.

제4장 연구방법 및 실증분석 결과에서는 연구모형 및 가설설정과 변수의 조작적 정의 및 설문지구성 그리고 결과분석에 대해서 언급하였다.

제5장 결론에서는 연구결과의 요약과 시사점 그리고 본 연구의 한계점과 향후 연구과제를 제시하였다.

제 2 장 비정규직에 대한 이론적 고찰

제 1 절 정규직 근로자와 비정규직 근로자

1. 정규직 근로자

Pfeffer & Baron(1988)에 의하면, 오늘날 일반적인 형태로 정착된 정규직 근로자는 산업혁명 초기단계부터 도입된 인력관리 체제가 아니라, 기업이 발전하는 과정에서 기업의 필요에 따라 시장을 통해 매개되던 인력을 내부화시키는 과정의 산물이었다. 산업혁명 초기에는 상당부분의 제조활동이 기업가가 고용한 인력에 의해서가 아니라 도급형태의 외부인력에 의해 이루어졌다. 그러던 것이 인력을 기업 내부의 관리 하에 두으로써 얻을 수 있는 여러 가지 장점으로 인해 점차 장기고용에 기초한 정규직 인력이 확산되었다. 기업이 그러한 장기고용을 통해 기대했던 것은 무엇보다 노동에 대한 통제가 가능하다는 점과 종업원들의 기업에 대한 몰입과 충성을 크게 증가시킬 수 있다는 점을 들 수 있다. 또한, 내부노동시장의 형성을 통해 기업 특유의 기능과 기술이 개발될 수 있다는 점도 장기고용에 기초한 정규직 인력이 확산된 중요한 원인이라고 할 수 있다. 즉, 기업들은 노동자들에게 단순히 장기고용만을 제공한 것이 아니라 내부 승진경로를 설정, 개발함으로써 내부노동시장의 형성을 점차 확산시켜 왔던 것이다.

또한, Konle-Seidi, Ulmann and Walwei(1990)는 정규직노동의 전형적인 특징을 아래와 같이 제시하고 있다.

1. 고용계약은 기간을 정하지 않고, 피고용자의 해고는 피고용자에게 귀책사유가 있을시 가능하다.
2. 노동시간은 전일제(full-time)이다.
3. 임금의 수준은 기술과 기업 내 근속 연수에 의한다.
4. 피고용자의 지위는 고용주와의 계약을 통해 결정되고, 피고용자는 업무에 있어 고용주의 직접적인 관리를 받는다.

정규직 근로자와 비정규직 근로자에 대한 체계적인 구분을 제시한 박준성(2000)은 먼저 정규직 근로자의 조건을 규정한 다음 비정규직 근로자는 정규직 근로자에 대한 상대적 개념으로 정의를 하고 있다. 정규직 근로자(regular worker)는 근로계약 기간이 정해져 있지 않아서 근로계약의 해제사유가 발생하지 않는 한 정년까지 고용이 보장되고, 특정한 사용주와 소정근로일, 소정근로시간을 정하게 되면 그 날과 그 시간에 대해 근로제공 의무와 임금을 받을 권리가 생기며 또한 소정 근로일에 결근을 하게 되면 징계 대상이 되고, 법과 단체교섭에 의해서 임금과 신분을 보장받을 수 있는 자라고 정의하고 있다. 이를 좀 더 구체적으로 보면 첫째, 조직에 귀속하여 공통적인 신분과 처우를 보장받는 고용자 집단이라는 의미가 있고, 둘째, 조직으로부터 장기고용이나 종신고용을 보장받아 전일근무(full-time work)를 하는 상용근로자이며, 셋째, 고용과 더불어 생활도 보장받을 뿐만 아니라 다양한 제도적인 혜택을 보장받는 근로자라는 의미가 포함되어 있다. 요컨대 정규근로자라는 용어의 ‘정규’에는 고용계약의 측면에서 장기고용 내지는 종신고용을 전제로 고용된 근로자라는 의미와 소정 근로시간을 모두 근무하는 상용근로자의 의미 그리고 기본적인 처우와 신분은 물론 조직이 부여하는 각종 복리후생을 모두 보장받는 근로자

라는 의미가 포함되어져 있다고 제시하고 있다. 따라서 비정규직 근로자는 고용신분이 불안하거나 한시적이고, 근로시간이 비상용이며, 각종 처우와 복리후생이 정규직보다 열악한 ‘비정규적’인 근로자를 의미한다.

<표2-1> 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 구분

기 준	정 규 직	비 정 규 직
고용계약	특정사용자	다수 사용자
계약기간	정함이없음(상용직)	정함이 있음(임시직, 일용직)
근로시간	full-time worker	part-time worker arbeit 단시간근로자
경력 경로	특정기업내	개인적 수행
결속 대상	특정기업	특정직무
인적자원투자	기업내 수행	개인적 수행
사내복지	기업내 혜택	혜택 결여
사회보험	기업내외 혜택	기업외 수혜

자료 :경영논집, “비정규직 고용실태와 관리방안”, 박준성, 3호, 2000. 8.

2. 비정규직 근로자

비정규직(contingent work)이라는 용어는 Freedman(1985)이 고용안정회의에서 처음 사용하였는데 “상황적이고 변이적인 고용관계로서 기업이 특별한 서비스, 기술, 또는 제품의 수요가 증가하기 때문에 특정한 시기와 장소에서 노동력이 필요하여 이루어지는 것”이라고 설명하여 조건부나 부수적인 성격을 포함하였으나, 이 용어가 비정규직 근로를 모두 포함하지는 못하고 있다.

Polivska & Nardone(1989)은 “개인이 명시적, 묵시적으로 장기간의 고용관계가 되어있지 않거나 최소한의 근로시간이 비체계적인 방법으로 바뀔 수 있는 어떤 일자리”로 정의하고 있다.

Rodgers & Rodgers(1989)은 ‘precarious work’이라는 용어를 제시하고 그 구체적인 특징으로서 근로시간의 길이와 구체성, 노무제공의 형태, 법적/경제적 지위의 안정성을 기준으로 불규칙한 근로시간, 짧은 근로시간, 통상적이지 않은 노무제공의 양태, 불안정한 법적/경제적 지위를 제시하고 있다.

박우성(2000)은 “상시고용을 전제로 계약기간의 정함이 없는 정규직 인력에 대한 상대적 개념으로서 이러한 계약형태와 구별되는 근로계약을 맺은 다양한 인력”으로 정의하고 있다.

박우성(1999)은 비정규직 인력의 공통적 특징은 이들의 고용조건이 정규직에 비해 상당히 열악하다는 점이며, 동일한 업무를 수행하는 경우 비정규직 인력은 정규직 인력에 비해 보상수준이 낮은 것이 일반적이고, 이러한 보상수준의 차이는 임금이 낮기 때문이기도 하지만 주로 각종 복리후생비와 퇴직금이 지급되지 않기 때문에 발생한다고 지적하고 있다. 또한, 심각한 고용불안 역시 비정규직의 중요한 특징으로서 미국에서 비정규직 근로자를 통칭하는 ‘Contingent workers’라는 용어자체가 이러한 고용상의 불안정을 그대로 반영해주는 것이라고 주장하고 있다.

그러나 비정규직 근로자(contingent work, a typical work, nontraditional work, nonstandard work)란 개념은 용어뿐만 아니라 그 범위 및 형태 등에 대해서도 구체적인 정립이 되어 있지 않고 다양한 의견들이 제시되어 지고 있는 실정이다.

통계청의 경제활동인구조사는 계약기간에 따라 상용근로자, 임시근

로자, 일용근로자의 구분을 가지고 통계를 작성하여 이들의 주당 노동시간을 조사하고 있다. 여기에서 상용근로자란 고용계약기간이 1년 이상인 자이고, 임시직 근로자란 고용계약기간이 1개월 이상 1년 미만인 근로자이며, 일용근로자란 고용계약기간이 1개월 미만인 자이다. 그러나 상용근로자란 개념은 사회에서 일반적으로 사용되는 정규직 근로자의 개념과는 차이가 있다. 예컨대 1년 이상 장기간 근무를 하는 임시직 근로자, 계약이 계속해서 반복 체결되는 임시직 근로자나 파견근로자들이 상용근로자로 분류되는 문제가 발생하게 된다.

한편, 노동부의 조사기준은 통계청의 조사기준과 또 다르다. 매월 노동통계조사의 경우 상용근로자를 기간을 정하지 않거나 1개월 이상의 기간을 정하여 고용되어 있는 자로 정하며, 임시 또는 일용근로자이지만 조사기준일 이전 3개월을 통산하여 45일 이상 사업체에 고용된 자도 상용근로자로 정의하고 있다. 이 경우 임시직으로 6개월을 계약한 경우나 파견근로자들도 상용근로자로 분류되는 문제가 발생한다. 따라서 비정규직 노동을 어떻게 정의할지는 공식적 합의가 요구되어 지는 일이긴 하지만 고용기간, 고용주체, 노동시간 등의 기준에서 비정규직을 정의하는 것이 타당하다고 할 수 있다.

이상의 개념을 종합하여 박준성(2000)은 비정규직 근로자는 전통적인 의미의 정규직 근로자와 고용계약기간, 근로시간, 근무방법, 고용계약 형태, 기업 내부에서의 신분과 처우 등이 다른 근로자를 비정규직 근로자, 그와 같은 고용형태를 비정규직 고용으로 구분하며, 정규직에 비해 비정규직은 매우 다양한 형태로 나타나는데 일반적인 특징으로서 정규직과 구별하여 단기간의 고용계약을 맺고, 고용계약의 종료에 따라 다수의 사용자와 계약을 하며 또한, 경력개발이나 인적자원 투자를 개인적으로 해결하며, 기업에서 제공하는 복지의 혜택이 제한적

이고 비교적 단시간의 근무를 적용받는 근로자를 총칭하여 말한다고 정의하고 있다. 따라서, 비정규 근로자는 정규라는 의미에서 무엇인가가 벗어나는 의미의 근로자를 지칭하게 되며, 고용계약에 기간을 명시한다든지 소정근로시간보다 적게 근무한다거나 정사원에 비하여 근로조건이 다른 모든 근로자를 비정규 근로자로 정의하고 있다.

Peffer & Barron(1988)은 이러한 비정규 근로자의 근로의 특성을 다음과 같이 주장하였다.

① 막다른 일자리(dead-end job)

최근 비정규직 근로자들이 증가하는 배경은 다양하지만 크게 두 가지의 견해로 요약할 수 있다. 막다른 일자리라고 보는 견해는 그 가운데에서도 특히 노동시장의 유연화로 인해 대부분의 산업에서 비정규직 직위가 확대되고 있다는 점을 강조한다.

이에 대한 견해가 노동시장의 유연화를 강조하는 것은 정규직의 직위가 감소하기 때문에 비정규직 노동시장에는 정규직을 원하지만 본인의 의사와 상관없이 비정규 근로에 종사하는 근로자들이 증가한다고 보기 때문이다. 이러한 견해는 또한 비정규직 근로를 벗어나기 힘든 일자리로 가정한다는 것이다.

막다른 일자리로 보는 입장은 비정규직 노동시장에서는 정규직을 구할 수 없어서 비자발적으로 들어오는 근로자들이 대부분이며 일단 들어오면 벗어나기 어렵고 그로 인해 불평등이 확대된다고 본다.

② 정규직의 가교

이에 비해 비정규직 노동시장을 정규직으로 가는 가교로서 해석하는 입장으로서 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 비정규직 노동이 자발적으로 이루어지는 경우가 많다는 것이다.

둘째, 비정규직 일자리가 정규직으로 진입하지 못하는 사람들에게 일자리를 제공하는 역할을 한다고 보는 것이다.

셋째, 비정규직 직무에서 정규직으로 이동하는 경우가 적지 않다고 보는 것이다.

넷째, 비정규직 일자리가 정규직으로 이동할 가능성을 높일 수 있다고 보는 것이다.

이외에도 새로운 지역에서 일자리를 찾는 사람들이 일자리를 수월하게 얻을 수 있는 수단으로 사용할 수도 있고, 노동시장에 재 진입하는 사람에게는 새로운 기술을 얻을 수 있는 기회로 주어지기도 한다는 것이다.

이러한 비정규 근로자의 유형은 다음과 같이 나눌 수 있다.

Uzzi and Barsness(1998)는 비정규직을 외부화의 정도에 따라 장소를 기준으로 프리랜서(freelancer), 재택근로자(homework) 등으로 관리통제를 기준으로 용역 임시직(agency temporary), 독립계약직(independent contractors) 등으로, 고용기간을 기준으로 시간제(part-time), 임시직(temporary) 등으로 분류하였다.

이상에서 살펴본 비정규직 근로자의 유형을 구체적으로 정리하여 보면 다음과 같다.

① 임시직 근로자

계약기간의 설정에 따라 비정규직은 정규직과 구분된다. 임시직 근로자는 사용자와 기간을 정한 일시적 고용계약을 맺고 있는 근로자이

다. 계약기간에 대해 근로기준법 제 23조(계약기간)에서는 “근로계약은 기간의 정함이 없는 것과 일정한 사업완료에 필요한 기간을 정한 것을 제외하고는 그 기간은 1년을 초과하지 못한다.” 라고 명시하고 있다. 이에 임시직의 계약기간은 일정한 사업완료에 필요한 1년 이내 기간의 계약기간을 갖는 고용계약의 경우로 볼 수 있다. 이에 계약기간이 만료되면 근로계약 또한 소멸된다.

그러나 현재 우리나라의 고용관행에 의하면 임시직은 계약기간이나 일시적 필요와는 달리 1년 이상의 장기적 계약도 포함하고 있고 상용이나 일용으로 구분한 1개월 미만의 기간과도 상충되어 기준설정의 어려움 때문에 고용행태에 따른 정확한 통계수치의 파악이 어려운 실정이다. 일용직, 계약직, 축탁직, 계절근로, 파견근로 등 비정규직 근로의 대부분이 이에 속하는데 광의의 의미에서 임시직이라고 하는 근로자군을 말한다.

② 파견근로자

박준성(2000)은 정규직 근로자와는 달리 고용계약을 맺은 사업자가 아닌 다른 타인의 지휘명령을 받아서 업무를 수행하는 비정규직 근로자를 파견근로자(dispatched worker or temporary help worker)라고 정의하고 있다. <그림2-2>에서 설명하는 바와 같이, 파견근로 개념도는 파견근로자, 파견사업주, 사용자사업주의 3자 관계로 구성되며, 통상의 고용관계에서는 고용자와 사용자가 동일하고 고용관계(노동계약관계)와 사용관계(지휘명령관계)는 동일하게 되지만, 파견근로 개념도의 기초에서는 파견근로자와 파견사업주 사이에 고용관계가 있지만 사용

관계는 사용사업주와의 사이에 발생한다. 그리고 파견사업주와 사용사업주와는 근로자 파견계약이 체결된다.

정수진(2000)은 파견근로자를 활용하는 기업은 파견근로자가 파견시스템에 대해서 지각하고 있는 메리트를 발생하는 형태로서 활용하는 것이 파견근로자의 근무의욕을 향상시키기 위하여 바람직한 것이 되며, 예컨대 의뢰하는 직무가 명확하지 않다든지, 당초 의뢰했던 직무 이외의 직무를 처리하게 하거나 직무이외의 회사 및 직장의 행사에 참가를 강요하는 것, 계약에 없는 잔업을 의뢰하는 것 등은 파견근로자의 근무의욕을 저해하는 것이 된다고 주장한다. 근로자 파견사업은 1998년 2월 노동법 개정을 통해 합법화되었다.

<그림 2-1> 파견근로 개념도



·자료 : 대한상공회의소(파견근로제와 고용유연성, 1998. 8)

③ 시간제근로자

박준성(2000)은 정규직 근로자는 소정근로시간을 기준으로 근무하기 때문에 풀타임근로자(full-time workers)라고 하는 반면에 정규직의 1주간 소정근로시간보다 근로시간이 짧은 비정규직 근로자를 시간제 근로자(part-time workers)라고 정의하고 있다. 시간제 노동에 대해 ILO는 정규 임금근로자로서 해당 사업장의 정상근로 시간보다 두드러지게 적은 시간을 일하는 근로자라고 정의하고 있다. 이는 전일제 근로에 대한 대칭적 개념으로 1주일 또는 1일 근로 시간 기준 정규근로자에 비해 짧은 시간 근로하는 형태를 지칭한다. 우리나라의 경우(1997년 개정근로기준법 제21조) 단시간 근로자는 1주간의 소정 근로시간이 당해 사업장의 동종업무에 종사하는 통상근로자의 1주간의 소정 근로시간에 비하여 짧은 근로자라고 한다. 그리고 동법 시행령 9

조에서 1주간의 소정 근로시간이 현저히 짧은 단시간 근로자는 4주간을 평균하여 1주간의 소정 근로시간이 15시간 미만인 근로를 의미한다. 그러나 이러한 단시간 근로자는 정상 근로 시간보다 짧게 일하는 근로자뿐만 아니라 정규노동자와 비슷한 시간의 근로를 하면서도 다양한 신분적 차별을 받고 있는 노동자를 포괄하는 명칭으로 관례화되어 사용되고는 한다.

이러한 단시간 근로자들은 퇴직금제도, 주휴, 연월차 휴가 등의 규정이 적용되지 않도록 되어 있다. 그리고 나라마다 시간제 근로자에 대한 적용기준은 상이한데 대체로 주당 35시간 미만을 기준으로 하고 있다.

④ 외부전문가

Nollen and Axel(1996)은 외부전문가는 높은 급료를 보장받고 독립적인 지위를 누리면서 시장가치가 높은 기술을 보유하여 자신의 고용 지속여부에는 관심이 없는 전문가 집단으로서 기업과 암묵적인 장기적 고용계약을 갖지 않는다고 말한다. 따라서 여기에서 정의되는 외부전문가는 비정규직과 유사하지만 이들은 기존의 비정규직 관리상의 문제점을 나타내지는 않는다. 이들은 기업이 확보해야 할 핵심역량을 가진 집단으로 인적자원관리 측면에서 확보와 유지가 관건이 된다.

⑤ 대여 근로자

이는 대리회사(agency temporary)에서 파견되는 임시직과는 다르다. 이들은 관리감독과 같은 특정 기능을 수행하는 기업의 근로자이거나 이러한 특정업무를 효과적으로 수행하기 위하여 외주계약(outsourcing)으로 관계가 성립한 부서의 직원이다. 대여 근로자는 그

들이 근로를 제공하는 회사에서 보면 비정규직으로 분류된다. 기업에서 중요한 기계나 컴퓨터 등을 일정기간 동안 빌려서 사용하는 경우에 관리인이 해당 기간동안 대여되는 경우를 볼 수 있다. 주로 전산 업무를 수행하기 위해 외주업체에서 파견된 직원을 의미한다.

⑥ 독립계약직

고용관계가 계약으로 성립되어 그 종료 시기를 알고 있으므로 임시직에 비해서는 업무계획의 예측이 가능하며 기업이나 인력회사에 소속된 근로자가 아니므로 업무에 관한 보다 많은 선택의 기회가 원칙적으로 주어진다. 그러나 독립계약직 중에서도 상당 부분은 작업시간을 관리적 의사결정에 의하지 않고 종업원 스스로 결정하며 해당 업무에 따라서 보상을 지급하는 데 이러한 경우는 비정규직에 해당하지 않는다고 할 수 있다.

⑦ 촉탁사원

명확한 정의가 없는 상태에서 분류되고 있는 근로자로서, 자사를 퇴직한 사람을 일정기간을 정하여 고용하고 있는 경우가 대부분이며 다음으로 일정한 전문지식 등을 가진 사람을 기간을 정하여 고용하고 있는 경우가 많다.

⑧ 기타

이상 이외에도 Polivaska & Nardone(1989)에 의하면, 사용자와 명시적인 고용계약을 체결하지는 않았지만 특정한 사용주의 지휘와 명령에 따르며 근로자의 자주성이나 재량권이 허용되지 않는 비정규직 근로

로자가 있으며 도급근로자, 가내 노동자 등이 여기에 해당한다. 가내 근로자란 타인에게 고용되어 있는가의 여부와 관계없이 집이나 스스로 선택한 작업장 또는 위탁자가 지정하는 공장 이외의 장소에서 위탁자로부터 원재료를 지급 받아 물품을 제조 및 가공하여 상시적 고용이 아닌 보조자를 둘 수 있는 자로 규정된다

박준성(2000)에 의하면, 근로자 파견과 하도급은 공급자가 근로자와 고용관계를 맺는다는 점에서 동일하지만 지휘감독의 주체가 공급자인가 사용업체인가 하는 점에서 서로 다르며, 근로자의 지휘감독의 주체가 공급자이면 하도급이고, 사용업체이면 근로자 파견이 된다고 정의하고 있다. 또한, 원래 도급이란 당사자 일방이 어떤 일을 완성할 것으로 약정하고 상대방에게 그 일의 결과에 대해서 보수를 지급할 것을 약정하는 것(민법 제664조)을 말하며, 노동부는 불법적인 근로자 파견사업과 합법적인 도급사업을 구별하기 위하여 노동부 예규로 도급업체는 근로자에 대한 실질적인 지휘감독, 생산수단의 보유, 자금운용 등의 측면에서 주문업체에 대하여 사업주로서의 독립성을 가지고 있도록 규정하고 있고 독립성을 가지고 있다 하더라도 노동력의 공급을 목적으로 한 위장일 때는 근로자 공급사업에 해당되어 위법이 되도록 규정하고 있으며, 사내 하도급일 경우 지휘 감독의 주체는 다양하게 나타날 수 있기 때문에 도급과 파견의 구분은 더욱 애매하게 된다고 제시하고 있다.

제 2 절 비정규직 근로자의 실태조사

1. 고용형태 동향

김덕철(2000)은 IMF 구제금융 이후 '글로벌 무한경쟁'하에서 위기감을 느낀 국내기업들은 심각한 경제위기 상황속에서 대대적인 구조조정요구를 받아들였으며 고용형태가 평생직장 개념인 연공서열과 고용보장의 개념은 사라져 버렸고, 유연한 조직으로 체질을 개선하여 경쟁력을 한층 더 강화시키기 위해 핵심역량을 제외한 단순하고 반복적이며 정형적인 직무에 대해서는 비정규직 고용형태로 전환배치가 급격하게 증가하고 있는 실정이다. 단순히 저임금을 지급하는 경비직 감 차원에서 무분별한 비정규직 근로자를 활용함으로써 기존 정규직 근로자들의 희망퇴직, 해고 등에 의한 인원삭감은 생존자들의 고용불안감 및 조직에 대한 충성도 저하 등 많은 문제점을 내포하고 있으며, 또한 비정규직 근로자들은 그 속성상 사용업체에 대한 귀속의식이 약할 뿐 아니라 보수 및 복지혜택 등이 상대적으로 정규직에 비교하면 현저히 떨어짐으로써 상대적 박탈감 등으로 인해 오히려 경쟁력을 약화시킬 수 있다고 하였다.

비정규직 증가의 가장 큰 이유는 세계화 및 정보통신 등 산업기술의 발달과 같은 환경의 변화이다. 이러한 환경적 변화에 능동적으로 적응하기 위하여 기업들은 적정인력을 유지하여 고용의 유연성을 확보하고 상대적으로 임금수준이 낮은 비정규직 근로자를 고용함으로써 비용을 절감하고자 하는 것이다. 즉, 적정한 인력을 유지하기 위한 기업의 구조조정에는 고용의 조정이 동반된다는 사실이다, 적정인력을 유지하기 위한 고용조정의 유연성확보에 있어서 정규직 근로자의 경우 경영상의

이유에 의한 해고가 가능하도록 입법화되어 있기는 하지만 그 실행에 있어서는 많은 문제점들이 발생한다. 따라서 기업은 법이 규정하는 경영상의 이유가 없다고 하더라도 신속한 인력조정을 바라고 있으며 그 방법 중의 하나가 비정규직 근로자를 활용하는 것이다.

Nollen & Axel(1996)은 왜 비정규직이 증가하게 되었는가에 관해 다음과 같은 다섯 가지 이유를 들고 있다.

<표2-2> 비정규직 증가의 원인

원 인	내 용
Restructuring & Downsizing Fever	시장 상황에 효율적, 신속하게 대처하고 관리의 위계를 줄여 의사결정 속도를 높이고 간접비를 축소시킴
Global Competition	수입품과 경쟁, 수입품이 부품이 도리 경우 비용감축의 압력으로부터 회피하고 국제시장의 상황변동에 대처
Growth in the Service Economy	전일 근무가 필요한 생산직이 아닌 단시간 근로나 임시직으로 채워지는 서비스산업의 성장
More Workforce Diversity	나이, 시간, 라이프사이클, 가정환경 등의 이유로 단시간 근로나 임시직을 선호하는 노동력 증가
New Employer-Employee Contract	산업이나 직무에 대한 장기적인 전망이 불가능하므로 지속적으로 갱신되는 계약을 원함

자료 : Nollen, S. & Axel, H., 1996, Managing Contingent Workers :How to Reap the Benifits and Reduce the Risks, New York, American Management.

김유선(2003)의 분석에 의하면, 우리나라 비정규직은 2002년 8월 772만명(임금노동자의 56.6%)에서 2003년 8월 784만명(임금노동자의 55.4%)으로, 지난 1년동안 12만명 증가했고, 그 비율은 1.2% 감소했다. 그러나 노동부 집계방식에 따르면 375만명(27.5%)에서 465만명(32.8%)으로 90만명(5.3%) 증가했다고 조사되었다.

<표2-3> 정규직/비정규직 근로자의 변화추이 (단위 : %)

구분	2002.8(A)	2003.8(B)	변화추이(B-A)
정규직	592만(43.4)	631만(44.6)	39만
비정규직	772만(56.6)	784만(55.4)	12만

자료 : 한국노동사회연구소 김유선 분석(통계청 경제활동인구조사 부가조사, 2003. 8)

또한, <표2-5> 정규직/비정규직 임금격차 및 노동시간 추이에서 나타나는 바와 같이 김유선(2003)은 정규직 근로자를 100으로 할 때 비정규직의 월임금총액은 2002년 52.7%에서 2003년 51.0%로 하락했고, 시간당임금은 51.1%에서 48.6%로 하락했으며, 주당 노동시간도 정규직은 44.0시간에서 41.8시간으로 3.2시간 단축되었지만, 비정규직은 45.5시간에서 44.1시간으로 1.4시간 단축되었다. 결국, 정규직과 비정규직 근로자간의 임금격차는 더 벌어지고 노동시간은 더 길어지는 노동자간 격차가 심화되고 있다고 분석하고 있다.

<표2-4> 정규직/비정규직 임금격차 및 노동시간 추이 (단위 :%, 시간)

구분		2002.8(A)	2003.8(B)	변화추이(B-A)
임금	정규직	100	100	-
	비정규직	52.7	51.0	-1.7
노동시간	정규직	44.0	41.8	-3.2
	비정규직	45.5	44.1	-1.4

2. 비정규직 근로자 고용의 영향

비정규직 근로자들의 고용이 시작된 초기에는 정규직 근로자들의 공석을 채우기 위한 정규직 대체로 간주되었으나, 오늘날에는 기업들의 중요한 인사 전략의 일부로 간주되고 있다.

이러한 비정규직의 고용사유로는 정규직과 비교해 노사문제, 승진, 배치 등의 인사관리 문제가 적고, 나아가 채용, 교육, 훈련 등에 있어서 비용이 적게 들기 때문인 것으로 나타났다. Cary(1999)는 비정규직 고용의 증가가 수익성과 생산성을 증가시킨다 할지라도 여기에는 많은 비용이 따른다고 주장한다. 그는 조직과 근로자 사이의 심리적 계약의 훼손으로 인해 근로자들은 더 큰 고용불안정성을 지각하게 되고, 이는 사기, 동기부여, 충성심의 저하를 낳게 되며 조직 내 의사결정이 느려지고, 조직운영상에서 적절한 인적자원 기술과 경험의 조합을 손실하게 될 가능성도 커지게 되어 이는 필연적으로 조직 차원에서 많은 비용을 발생시키게 된다고 주장했다.

Hippel et al(1997)은 비정규직 근로자 활용으로 인한 기업의 효과에는 급여와 교육비 등 고용관련 비용의 절감과 노동력 배치의 유연성 증대, 그리고 노조결성, 노동법 등으로부터의 자유로움 등이 있으며, 이외에도 여러 가지 기업측에 이로운 점들이 있음을 보여 주고 있다.

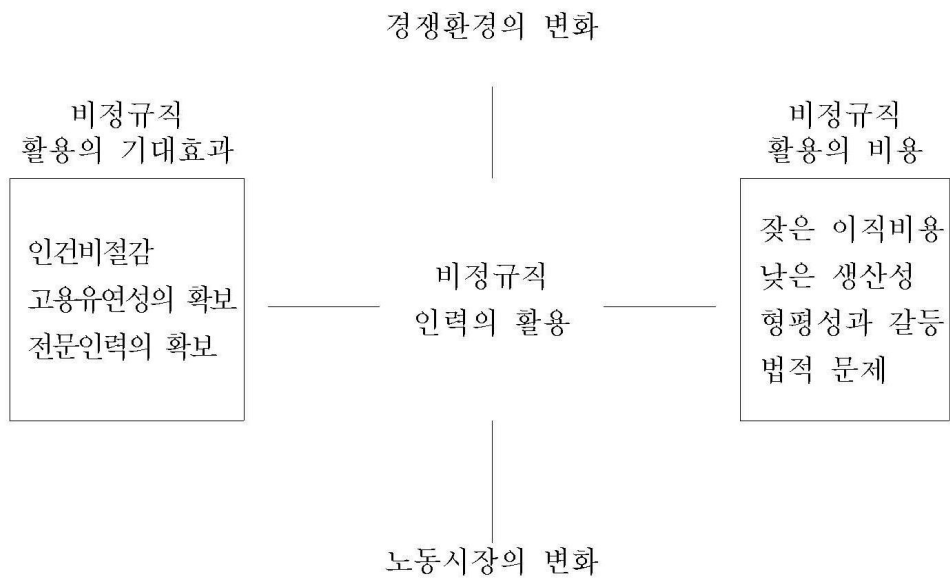
또한 Werther(1975)의 조사에서도 비정규직의 이용은 조직에게 스케줄 유연성의 증가, 낮은 노무비, 고용 안정성 증가 등의 가능한 많은 이익을 제공한다고 하였다.

비정규직 인력의 활용이 항상 이익만을 가져오는 것은 아니다. 이들이 효율적으로 관리되지 못하는 경우 적지 않은 부작용을 일으키게

되며 자칫 잘못하는 경우 그로 인한 비용이 기대효과를 초과하는 일도 얼마든지 가능하다. 비정규직 인력의 효율적 관리에 대해 기업이 적극적 관심을 기울여야 할 필요가 여기에 있다.

<그림2-2>비정규직 인력활용의 기대효과와 비용은 비정규직 고용이 기업의 경영성과에 미치는 영향을 요약한 것이다.

<그림2-2 > 비정규직 인력활용의 기대효과와 비용



(1) 비정규직 활용의 기대효과

기업에서 비정규직 인력을 선호하게 된 데에는 환경변화로 인해 저렴하고 유연한 노동인력에 대한 필요성이 증가하게 된 것이 중요한 요인으로 작용하였다. 즉, 인건비 절감과 고용유연성의 확보는 기업이 비정규직 인력을 사용하는 가장 중요한 목적이라 할 수 있다. 그러나 경우에 따라서는 정원통제의 회피수단이나 노조세력의 약화수단으로 비정규직 인력을 활용하기도하고, 또 핵심인력을 보호하거나 노동시장에서 공급이 부족한 전문인력의 확보를 위해 비정규직 인력이 활용되는 경우도 있다.

① 인건비의 절감

비정규직 근로자를 활용하게 되면 인건비가 절감되며 구체적인 인건비 절감규모는 각 기업의 복리후생비용이나 퇴직금비중에 따라 달라지게 된다. 또한, 비정규직의 경우 근속에 따른 호봉이 적용되지 않기 때문에 근속에 따른 자동적인 인건비 인상요인이 없다는 점도 비정규직 인력을 활용하는 경우 인건비가 절감되는 한 요인이 된다.

② 고용유연성

고객의 욕구도 매우 빠른 속도로 변화하고 있으며 기술변화에 따른 신속한 대응이 요구되기도 한다. 이러한 경영관리의 유연성을 확보하기 위해 기업들은 인력관리의 유연성을 필요로 하고 있으며 그 결과 비정규직 인력을 선호하게 된다. 비정규직 근로자의 활용은 이러한 노조의 조직기반을 크게 약화시키는 역할을 수행한다. 근로시간이나 장소가 정규직과는 다른 비정규직의 특성상 강한 조직력을 발휘하는 것이 어렵게 되기 때문이다. 이러한 의도도 결국은 경영관리 및 인력

관리상의 유연성을 확보하기 위한 것이라고 볼 수 있다. 기업들은 경쟁에서 생존하기 위해 인력을 이분화하고 비정규직 인력을 통해서도 고용유연성을 추구하며 정규직 인력을 통해서도 몰입과 헌신을 추구하게 되는 것이다.

③ 전문인력의 확보

기술변화나 기업전략의 변화로 인해 기업이 필요로 하는 전문인력의 종류가 바뀌는 경우가 많은 반면 양성에 필요한 기간이 긴 전문인력의 속성상 그 공급이 수요를 쉽게 따라 올 수 없기 때문이다. 따라서 이들을 확보하기 위한 방안으로 근로시간이나 근무장소에 대한 제약이 적은 비정규직 형태의 고용이 활용되기도 한다. 한편, 기존의 직급호봉에 따른 임금결정 방식으로는 전문인력의 시장임금을 보장할 수 없으므로 이들의 고용형태를 비정규직화하고 대신 보상수준은 정규직과는 별도로 운영함으로써 전문인력에 대한 보상수준을 높이고 이를 통해 필요한 전문인력을 확보하려는 것이다 .

(2) 비정규직 활용의 비용

비정규직을 활용하는 데에는 잦은 이직으로 인한 교육훈련비용이나 기업 특유의 기술 축적의 장애, 낮은 생산성, 정규직과 비교한 불공정의 문제와 이로 인한 노사갈등, 법적 문제 등의 비용이 발생한다. 기대효과에만 관심을 둔 나머지 비정규직 인력활용에 따른 비용을 제대로 평가하지 못하는 오류를 범하지 않도록 사전에 비용에 대한 정확한 평가가 있어야 한다.

① 잦은 이직관련 비용

비정규직의 경우 그 특성상 근무자가 자주 바뀌게 되고 이로 인해 교육훈련이 자주 필요하게 되기 때문이다. 이러한 교육훈련비용은 기업의 작업체계나 기술이 매우 특수한 경우 더 크게 증가할 수 있다. 비정규직 인력활용의 또 다른 비용은 비정규직 근로자의 활용이 기업 특유의 지식을 개발하는 것을 방해할 수 있다는 것이다. 모든 기업은 필요한 지식을 개발하고 발전시켜 활용하게 된다. 이때 지나치게 많은 비정규직 인력을 활용하는 경우 경쟁적 우위를 확보해 줄 수 있는 지식역량을 축적하는 것이 어렵게 된다.

② 낮은 생산성

비정규인력을 활용하는 주된 이유는 정규인력에 비해 인건비를 절감할 수 있기 때문인데 이러한 비용절감은 임금부분보다는 정규직 인건비의 상당부분을 차지하는 복리후생비나 퇴직금에서 발생하게 된다. 그러나 이러한 비정규직 인력의 비용절감효과는 생산성과 비교해서 검토되어야 한다. 인건비는 적게 들지만 산출량이나 질이 떨어지는 경우 그러한 비용절감효과는 사라지기 때문이다.

일반적으로 정규직 인력의 생산성은 비정규직 인력에 비해 높은 것으로 간주되는데 이는 정규직 인력이 교육훈련의 양이나 숙련 정도, 그리고 조직에 대한 충성도나 몰입이 비정규직 인력에 비해 높기 때문이다.

③ 형평성과 노사갈등

비정규직 근로자는 자발적이든 비자발적이든 일단 비정규직을 선택하였으므로 정규직과의 근로조건상의 일정한 차이를 감수하는 경향

이 있다. 그럼에도 불구하고 그러한 차이가 지나친 경우 자신들에 대한 처우가 불공정하다고 느끼게 되고 이로 인해 사기 저하나 생산성 저하가 발생할 위험이 있다.

노조의 조직형태가 산별이나 업종별, 지역별로 전환되고 있는 현 추세를 감안할 때 조만간 비정규직 근로자들도 노조의 형태로 조직화될 가능성을 간과할 수 없다. 이때 공정하고 효율적인 비정규직 인력관리가 이루어지지 않을 경우 노사갈등이나 분규가 증가할 것이고 이에 따른 비용도 크게 발생할 것이다.

④ 법적문제

비정규직 인력의 활용은 법적 문제를 불러일으킬 소지가 종종 있다. 법적 문제가 발생하는 경우에는 이에 따른 소송비용이나 관리자의 업무손실이라는 직접적 비용이외에 기업이미지의 악화라는 눈에 보이지 않는 비용을 감수해야 한다. 그리고 그러한 비용은 비정규직 인력을 통해 얻을 수 있는 비용절감 효과를 훨씬 상회할 수도 있다.

또한 현행 노동법에서는 기간을 정한 유계약의 경우 계약기간이 1년을 초과하지 못하도록 하고 있다. 동일한 사람에 대해 계약을 계속 갱신하면서 수년 동안 고용하는 경우 이는 상시근로자로 간주된다. 이 경우 그 형식적인 계약형태와는 무관하게 이들에 대해 재계약을 하지 않는 것은 근로기준법의 해고에 해당하게 되고 따라서 해고에 대한 정당한 사유가 있어야 하며 퇴직금을 지급해야 할 의무가 발생하게 된다.

미국기업의 경우 비정규직 근로자 선호이유와 기피이유를 보면 <표 2-6>과 같이 제시할 수 있다. 선호이유는 유연적 배치와 인건비 절감

이 가장 큰 이유이고, 기피이유는 몰입부족과 통합의 어려움을 제시하고 있다.

<표2-5> 미국 기업의 비정규직 선호이유와 기피이유(복수응답)

선호이유	비율	기피이유	비율
유연적 배치	32	몰입도의 부족	41
복리후생비의 절감	23	기술의 부족	19
즉시적 배치	16	높은 이직율	18
전반적 인건비 절감	16	낮은 사기	12
일시적 이용가능성	15	정규직원과의 통합 어려움	10
비용이 없는 해고	14	높은 비용	7
선발의 사전단계로 활용	13	기업안정의 저해	5

자료: Harrison, B, 1994, Lean and Mean: The Changing Landscape of Corporate Power in the Age of Flexibility, Basic Books.

한국노동연구원(1999)의 조사에 따르면, 비정규직 고용이 장기간 지속된다면 이들의 조직에 대한 소속감과 책임감이 결여되고 기업측도 훈련과 교육에 투자를 감소시키게 됨으로써 장기적으로 생산성이 저하되고, 비정규직의 고용안정성이 낮을 뿐만 아니라 임금과 사내복지 면에서 열등하기 때문에 문제의 심각성이 커진다고 우려되고 있다.

따라서 비정규직 고용의 증가가 조직구성원들 모두에게 미칠 수 있는 영향에 대하여 재고찰 할 수 있는 토대를 제공하고, 노동유연성이 기업에 가져다주는 이점에도 불구하고 업무성과에 대한 의문이 제기되고 있는 상태이다.

이에 대하여 박준성(2000)은 비정규직의 고용에 따른 문제점과 관련하여 사용자측과 노동자측 그리고 법률적인 측면에서 다음과 같이 구체적으로 제시하고 있다. 먼저, 사용자측의 입장에서 이직률이 높고, 정규직에 비하여 애사심이나 숙련도가 낮다는 점, 인력배치 및 인력수급에 어려움이 있는 점 등이 가장 큰 문제점으로 지적되고 있다. 월차와 연차를 사용여부에 관계없이 수당으로 지급하고 있고, 월급여가 바로 통상임금이자 평균임금이기 때문에 O/T, 연차, 월차, 고용보험, 산재보험 산정시 정규직에 비하여 때로는 인건비 부담이 가중되는 경우도 있다. 한편 근로시간이 제약되어 정규직에 비하여 실 근로시간이 부족하다는 점 등도 지적되고 있다. 축탁의 경우 법적으로 계속고용이 불가능함에 따라 재임용이나 신규채용 형식을 반복하여 고용을 유지하기 때문에 업무의 비효율성이 가중되는 부작용이 지적되고 있다. 노동자측의 입장에서는 상대적인 낮은 임금과 복리후생이 가장 큰 애로사항으로 지적되고 있고, 신분불안이라든가 정규직과의 차별적인 인사 적용 등에 대한 불만이 많은 것으로 나타났다. 법률적인 측면에서 지적되는 문제점 중에 가장 큰 것은 2년 이상 계속 고용할 경우 정규직으로 전환해야 한다는 점이다.

제 3 장 직무만족에 대한 이론적 고찰

제1절 직무만족에 대한 이론적 이해

1. 직무만족의 개념

경영의 관점에서 개인의 직무만족에 관한 연구는 오랜 연구의 역사를 가지고 있다. 그러나 직무만족을 위한 지금까지의 실증적 연구결과들을 살펴보면 직무만족을 측정하기 위해서 사용된 내용이 서로 다르다. 그 이유는 직무만족에 관한 이론적 배경이 없이 서로 다른 개념의 정의 위에서 서로 다른 측정방법으로 대부분의 연구들이 수행되었기 때문이다.

추헌(1992)은 직무만족은 경영자와 경영학도들에게 매우 중요한 연구과제의 하나이며, 대부분의 성인들은 수면시간을 제외한 시간의 약 반 이상을 직무에 파묻혀 생활하기 때문에 직무와 연관되었건 안 되었건 간에 그들의 행동의 중요한 결정요인으로서 직무에 대한 만족은 직무수행 및 성과에 중요한 영향을 미친다고 제시하고 있다.

직무만족이란 일반적으로 개인의 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로 Hoppock(1935)는 그의 저서“job satisfactions”에서 ”나는 내 직무에 만족한다.“라고 솔직히 말하게 하는 심리적 ,환경적인 상황의 모든 결합이라고 정의하고 있다 .

Smith(1955) 는 직무만족을 개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형상태에서 좌우되는 태도라고 정의하고 있다.

Tiffin과 McCormick(1965)은 “직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족의 정도이며 이는 개인적인 것이므로

각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다”라고 하였다 .

Porter와 Lavler(1968)는 직무태도와 달성에 관한 연구에 있어서 “ 직무만족이란 현실적으로 받은 보수가 지각된 부소의 공평한 수준에 맞거나 혹은 그 이상의 정도”라고 정의해 공평서 여부에 평가기준을 두고 있다 .

Quinn (1973) 은 “직무만족이란 어떤 특별한 직무내용 즉, 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도”라고 정의하였다.

McCormick(1974) 은 “직무만족이란 그 직무에서 얻어지는 또는 경험되는 욕구만족(Need Satisfaction) 정도의 변수이다 .즉 ‘나의 직무에서 얻어지는 가치있는 성취감’ 등의 항목에 놓여지는 가치의 변화에 의해 직무만족수준도 변화한다”고 하여 직무만족이 직무의 가치와 관련되어 있음을 나타내고 있다 .

Locke(1976)는 직무만족의 개념을 설명함에 있어서 만족이란 감정적 반응(Emotional Response)이기 때문에 그 개념 정의는 자기반성(Intro-Spection)의 과정에 의해서만 발견되어질 수 있고 파악될 수 있는 것이며, 따라서 종업원 자신에 의해서 평가되어야 한다는 것이다.

Beatty(1981)는 “직무만족은 종업원과 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그 사람의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적 상태다. 즉 직무만족은 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념으로 이해되어야 한다.”라고 하였다 .

한편 국내연구에서는 유병위(1982) 는 직무만족이란 “종업원이 직무와 관련하여 가지는 감정적 상태”이며 행동이나 활동이 아닌 상태로 이해되는 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계를 맺고 있음을 알 수 있다.“고 주장했다.

또한, 신유근 (1982)은 직무만족의 개념에 대한 두 가지 특징을 제시하고 있다.

첫째, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응이다. 따라서 이는 내성, 즉 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것이 아니고 종업원의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있을 뿐이다 .

둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 것이 좋다. 많은 학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다 .

지금까지 직무만족도에 대한 제 학자들의 정의를 나열하였는데 ,이상과 같이 직무만족도에 대한 연구가 많이 이루어졌음에도 불구하고 이 연구 결과에 대한 의견의 일치가 없고 통합 모형도 없는 이유는 각 이론이 직무만족도의 다면적인 차원에서 제한된 부분만을 다루고 있기 때문이다

이상과 같은 견해를 종합하면 조직행위 측면에서 본 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 연관시켜서 갖게 되는 감정적 상태라고 집약적으로 정리할 수 있다. 왜냐하면 직무만족이라는 개념은 조직행동 면에서 측정이 가능한 상태에서 계량화시키는 문제가 중시되고 있을 뿐 아니라, 이를 해결하기 위한 만족의 요인에는 태도와 신념 및 의사 등의 요인이 개인의 감정적 상태를 크게 변화시키고 있기 때문이다.

신유근(1982)은 직무만족의 중요도를 올바르게 이해하기 위해서는, 이를 조직외부에서 보는 측면과 조직내부에서 보는 측면으로 구분하여 구체적으로 제시하고 있다.

조직외부에서 본 직무만족의 중요성은 첫째, 가치판단의 측면에서 중요성을 지니게 된다. 많은 시간을 직장이라고 하는 조직에서 보내게 되는데 이러한 조직 속에서 만족의 기회를 얻지 못하게 된다면 그것은 개인이나 그 조직을 위해서 불행한 일이라 아니 할 수 없을 것이다. 따라서 직장이라는 조직에서의 만족여부는 그만큼 중요성을 지닌다. 조직은 단지 생계를 위한 소득을 얻는 곳이고, 삶의 만족은 조직 밖에서 얻는 것이란 생각은 있을 수 없는 일이다. 이러한 측면에서 조직에서의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주로 강조될 수도 있을 것이다.

둘째, 정신건강의 측면에서 또한 중요하다. 인간의 불만족은 그 자체로 끝나기도 하지만 대체로 전이효과(spill over effect)을 유발시켜 관련없는 다른 부분의 생활까지도 불만족스럽게 만드는 경향이 없지 않다. 조직생활에서 불만족을 갖고 있는 사람은 가정생활, 여가생활의 삶 자체에까지 불만족을 느낄 수 있는 것이다. 이런 측면에서 볼 때 조직속의 직무에서 얻는 만족은 그만큼 중요성을 지닌다고 할 수 있다.

셋째, 육체적 건강의 측면에서도 중요성을 지닌다는 것이다. 스트레스나 권태와 같은 조직불만족요인이 육체적 건강을 해친다는 의학적인 견해도 있고, 자기의 직무가 만족스럽다고 느끼는 사람의 수명이 불만을 느끼는 사람보다 길다는 연구보고서도 있는 것으로 알려지고 있다(박운성, 1985).

조직내부에서 본 직무만족의 중요성은 첫째, 실증적으로는 입증되고 있지 않으나, 경영자들 중에는 구성원의 직무만족이 그들의 작업성과에 영향을 준다는 가정을 갖는 사람들이 적지 않은 것 같다. 이들은 직무만족은 물론 행복한 구성원들이 그렇지 못한 구성원들보다 작업에 있어서 효율적이라고 보고 있다. 따라서 조직에 있어서 직무만족

은 그만큼 중요성을 지닌다고 볼 수 있다.

둘째, 구성원은 자신의 직무에 대해 호의적이고 긍정적인데 외부의 사회조직에 대해서도 같은 긍정을 보이게 된다. 이는 어떤 면에서 공중관계(public relation)의 기능을 표현하는 것이라고 볼 수도 있다. 즉 직무에 대하여 만족적이고 긍정적인 경우 조직내부는 물론 외부에 대해서도 긍정적이라는 점에서 그 중요성이 크게 강조된다고 하겠다.

셋째, 조직내부적 측면에서 볼 때 직무만족도가 높으면 그 조직은 이직율과 결근율이 줄어들고, 생산성 향상의 효과가 가능하다는 것이다. 따라서 직무만족은 커다란 중요성을 지닌다고 볼 수 있다.

2. 직무만족의 영향요인

직무만족의 영향요인은 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있다. 왜냐하면 직무 자체가 원래 단순하지 않고 과업, 책무와 이들 상호간 작용, 유인체제 및 보상으로 이루어져 있기 때문이다. 따라서 직무만족의 요인이나 영역을 정하는 것은 대단히 어려운 일이다. 왜냐하면 개념적으로 분명히 구별되는 것이라 할지라도 동일한 요건으로 묶여질 수 있다. 그러므로 동일한 척도를 사용하더라도 조직마다 평가시기마다 그 요인이 다르게 나타날 수 있다.

먼저 여러 학자들의 연구에 나타난 직무만족의 영향요인을 살펴보고 여러 견해를 종합하여 일반적 직무만족 영향요인을 선정하고자 한다.

직무만족의 영향요인에 대한 선행연구들을 정리해보면 <표3-1>과 같다.

<표3-1> 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구

영향요인	연구자
회사와 정책에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Ash(1954), Dabas(1958), Roach(1958), Kahn(1960), Harrison(1961) 등
승진기회에 관한 태도 연구	Harrison(1961), Kendall 외(1963) 등
직무내용에 관한 태도 연구	Baehr(1961), Kendall 외(1963) 등
감독에 관한 태도 연구	Baehr(1954), Twery 외(1958), Kahn(1960), Harrison(1961) 등
화폐적 보상에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Roach(1958), Kahn(1960), Smith 외(1963) 등
작업조건에 관한 태도 연구	Wherry(1954), Dabas(1958), Locke(1963) 등
동료에 관한 태도 연구	Roach(1958), Locke(1963) 등

자료 : Blum, M. L. & Naylor, J.C., 1968 Industrial Psychology, New York : Haper & Row.

Herzberg(1959)는 직무만족요인(동기요인)과 직무불만족요인(위생요인)을 구분하고 직무만족요인으로는 성취감, 인정, 작업 그 자체, 책임, 성과 등을 들고 있으며, 직무불만족요인으로는 회사정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 직무안정 등을 들고 있다.

Herzberg의 연구를 실증적으로 입증한 Myers(1964)는 직무만족요인으로는 성취감, 책임, 승진, 작업 그 자체의 즐거움, 안정감 등이 생기는 도전적인 직무 등을 들고 있으며 직무불만족요인으로는 작업규칙,

조명, 휴식시간, 직위, 선임권(seniority rights), 임금, 부가급부 등을 들고 있다.

Vroom(1964)은 ① 감독 ② 작업집단 ③ 직무내용 ④ 임금 ⑤ 승진의 기회 ⑥ 작업시간 등 6가지 요인을 들고 있다.

Alderfer(1969)의 경우, 임금, 부가급부, 상사에 대한 존경, 동료에 대한 존중, 성장 등을 , Locke(1976)는 인간관계, 분위기, 육체적 작업 조건 등을 제시하였다.

Hackman & Oldham(1975)은 직무특성을 5가지의 요인으로 ① 기술다양성 ② 직무정체성 ③ 직무중요성 ④ 자율성 ⑤ 피드백 등을 제시했다 .

Robert(1976)는 직무만족에 관한 정확한 자료를 수집한다는 것은 매우 어려운 일이며, 만족(불만족)의 이유는 그 종사원의 성격구성, 충족하고자하는 개인적인 욕구에 따라 차이가 나는 것이고, 개인의 욕구도 작업 그 자체, 급여, 감독자, 승진의 기회, 직무의 성질, 안정, 작업환경, 기대임금과의 비교, 동료종사원들과의 관계 및 그 밖에 수많은 이유나 동기에 의해 만족수준이 영향을 받게 되는 것이라고 주장하였다.

Gruneberg(1976)는 그가 편집한 "Job Satisfaction"에서 직무만족에 관련되는 요인은 직무자체의 성격, 환경요인 (상사와의 관계.임금.소외.책임,준거집단,조직구조 등),개인차라 했다.

Locke(1976)는 이제까지 많은 조사자에 의하여 연구되었던 직무만족의 요인을 종합하여 대표적인 직무만족의 결정요인을 ① 직무자체 ② 임금 ③ 승진 ④ 인정감 ⑤ 작업조건 ⑥ 복지후생 ⑦ 상사의 관리 방식 ⑧ 동료관계 ⑨ 회사의 경영방침 등의 9개 요인으로 체계적으로 분류하였다.

Stone(1978)은 직무의 성격 즉 직무의 중요성, 자율성, 다양성, 등의 직무범위가 클수록 직무만족이 높다는 연구결과가 제시되고 있다.

Wexly & Yukl(1984)은 직무만족을 상황특성과 개인 특성 두가지 차원에서 결정된다고 했다. 기대와 실제상황을 지각하는데는 실제 직무조건과 개인특성요소로 구성된다고 하면서 보수, 직무 그 자체, 직업안정성, 감독, 동료작업자, 승진기회 등의 여섯 가지 요인을 제시하고 있다 .

Fournet(1986)등은 직무만족의 영향요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 나누었는데 ,이 개인의 특성에는① 연령② 교육과 지능③ 성별 ④직무수준 등을 들었고 ,직무의 특성으로는 ①조직과 관리 ②감독 ③ 사회적 환경 ④의사소통 ⑤안정성 ⑥단조성 ⑦임금 등이 있다고 했다 .

Porter와 Steers(1973)는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 <표 3-2>와같이

① 조직전체요인 ② 작업환경요인 ③직무내용요인 ④개인적요인 등 네 가지로 대별했다.

<표3-2> 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족요인	변 수
조직전체요인	<ul style="list-style-type: none"> ① 급여와 승진기회: 절대액수와 상대적 공정성이 문제된다. ② 회사정책과 절차: 부담하게 얽매어 있다고 느끼거나 사무직·생산직의 차별을 느끼면 직무만족도는 낮아진다. ③ 조직구조: 직위가 높을수록, 의사결정의 분권화가 클수록 직무만족도가 높다.
작업환경요인	<ul style="list-style-type: none"> ① 감독스타일: 종사원에 대한 배려가 큰 리더 스타일은 직무만족도를 높여준다. ② 참여적 의사결정: 종사원이 참여하는 의사결정은 직무만족을 증가시킨다. ③ 작업집단규모: 집단의 규모가 클수록 직무만족은 하락한다. ④ 동료작업자의 관계: 자신과 비슷한 특성, 관심, 신념을 지닌 자와 일할 때 직무만족은 높아진다. ⑤ 작업조건: 깨끗하고 정돈된 작업장, 적절한 장비, 온도·소음의 적정선, 가정과의 근접성 여부
직무내용요인	<ul style="list-style-type: none"> ① 직무범위: 직무범위가 클수록 직무만족이 높다. ② 역할모호성과 역할갈등: 스트레스를 유발하고 직무만족을 감소시킨다.
개인적요인	<ul style="list-style-type: none"> ① 연령과 근속: 직무만족과 상당한 정(+)의 관계가 있다. ② 퍼스널리티: 자기확신·결단력·성숙성 등은 직무만족과 상관관계가 있다.

자료: Porter, L. W. and Steers, R. M., 1973, "Oranizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", psychological bulletin.

직무만족을 연구할 때 직무만족을 종속변수로 보고 직무만족에 영향을 주는 요인(예를 들면 보수, 좋은 노동조건)과 직무만족을 종속변수로 보고 직무만족이 영향을 주는 요인(예를 들면 생산성, 결근율, 이직)으로 나누어 연구하는 예가 적지 않다. 다음의 <표3-3>는 이를 나타낸 것인데 이 표에 의하면 독립변수로서의 직무만족은 비교적 공통점이 많다. 예를 들면 결근율과 이직 및 업적 등이다. 이에 반해 직무만족에 영향을 주는 종속변수는 다양한 면을 보이고 있다.

<표3-3> 직무만족 연구에서 사용되는 종속변수와 독립변수

연구자	종속변수로서의 직무만족감 (직무만족에 영향을 주는 변수)	독립변수로서의 직무만족감 (직무만족이 영향을 주는 변수)
Locke	직무, 임금, 승진, 노동조건, 자기자신, 상사, 동료, 부하, 회사의 경영방침	생활만족감, 신체적 건강, 근속년수, 정신건강, 불안, 긴장, 자존심, 사교심, 적의, 사기 행동: 업적, 불평, 고정, 생산성, 생산량의 변화, 학습률
Robbin	도전적인 직무, 공평한 보수, 지지거인 동료, 지지적인 노동조건, 성격과 직무의 적합, 설비, 통근거리, 물리적 환경	생산성, 결근, 이직 불만족의 결과: 퇴직, 지각, 충성심의 약화, 결근, 노력의 감소, 과오 증가, 개선제안, 조합에 호소
Muchinsky	개인속성: 연령, 인종, 성 고용상황: 지위, 자영 유무, 조합 귀속여부	직무행동: 결근, 이직, 업적
Mullins	개인적요인: 성격, 교육, 지성과 능력, 결혼, 직무에 대한 가치관 문화적 요인: 태도, 신념, 가치관 사회적요인: 동료와의 관계, 집단 작업과 규범, 비공식조직, 상호작용의 기회 환경요인: 경제, 사회, 기술, 정치적 영향	

한편, 국내연구에서는 양용주 (1983)은 직무만족의 영향요인을 관점에 따라 기업 내적과 외적 요인, 물질적 요인과 정신적 요인, 개인적 요인과 환경적 요인으로 나누고 있다

(1) 기업 내적 요인과 외적 요인

기업내적 요인은 종업원이 기업에 종사함으로써 발생하는 구체적인 사항으로서 적성이나 일 자체에 대한 흥미이며, 외적요인은 과거의 경험적 사실, 사회적 지위, 경제적 상태 등의 광범위한 내용이다.

(2) 물질적 요인과 정신적 요인

일반적으로 물질적 요인은 정신적 요인보다 욕구에 대해 더 강한 영향을 미친다. 그것은 종업원의 기본적인 목적이 노동의 대가를 받는 보수에 있다는 사실이 이를 입증해 주고 있다. 그러나 최근의 연구에서 자기실현에 대한 기회가 직무만족과 능률향상에 필수적 요구사항으로 알려지고 있다. 따라서 종업원의 기본적 요구가 할 수 있는 물질적 요인은, 어느 수준에 도달하기까지만 중요한 영향요인으로 작용하고 그 다음 단계에서는 정신적 요인이 더 강하게 작용할 수 있는 것이다.

(3) 개인적 요인과 환경적 요인

직무와 같은 상황하에서도 만족의 차이가 나는 것은 개인적 요인에 기인하는 것으로 볼 수 있다. 종업원의 직무만족은 결국 환경적 요인과 개인적 요인의 함수관계로 형성된다고 볼 수 있으며 양자의 관계를 정확히 파악함으로써 직무만족을 기할 수 있다 .

제 2 절 고용형태별 직무만족에 관한 선행연구

정규직과 비정규직에 대한 근로자의 직무태도에 관한 대부분의 연구에서는 정규직에 비해 비정규직 근로자의 직무태도와 직무성과가 명확한 차이가 존재하는지에 대한 결과가 일관성을 보이고 있지는 않다. 그러나 일반적으로 비정규직에 비해 정규직 근로자의 직무태도 및 직무성과는 높은 유의적인 차이를 나타낸다고 하는 가설이 채택되어지고 있다. 이는 장기간의 고용관계는 근로자들이 조직과 동일시되도록 이끌 것이고 사회적 교환이론과 상호교환의 규범에 따라 비정규직과 정규직 근로자들이 조직으로부터 다른 유인책을 제공받기 때문에 비정규직이 정규직보다 부정적인 교환관계를 갖게 될 것이라는 주장과 관계가 있다.

Rotchford & Robert(1982)는 그의 연구에서 직무만족을 결정짓는 요인들이 고용상태에 의해 영향을 받는다는 것을 제시함으로써 고용형태가 직무태도의 선행요인이 될 것임을 주장하였다.

Burris(1983)의 연구는 불안전 고용이 직무만족과 부의 상관관계를 갖는다고 하였다.

Feldman(1990)은 기존의 전통적인 연구모델을 수정하여 제시하는데 시간제 직무의 성격이 체계적이고 직접적으로 근로자의 직무에 대한 태도와 행동에 영향을 미치는 것을 가정하던 것에서 벗어나 시간제 직무의 성격과 함께 시간제 직무를 선택하는 근로자의 성향도 고려하여 상호적인 인과관계를 보여준다. 즉 인구통계학적 특성이 단순한 매개변수로만 작용하던 것에서 벗어나 조절변수로서의 역할과 근로자의 태도에 직접적인 영향력을 행사하는 것을 함께 제시한다.

Eberhardt & Moser(1994)은 슈퍼마켓에 근무하는 240명의 근로자

를 대상으로 고용계약의 자발성 여부에 따른 직무만족과 이직의도, 상시고용인과 임시고용인과의 조직몰입 등을 검증한 결과, 임시고용하에서의 단시간 근로자가 만족과 몰입도가 낮은 것으로 나타났다.

또한 Feldman, Doerpin, Haus and Trunley(1994)은 비정규직의 자발성에 따라서 직무만족 수준이 상이함을 주장하는데 자발적인 임시직 근로자들은 임금과 고용관계를 맺고 있는 인력과견업체 그리고 전반적인 임시직의 생활에 걸쳐서 비자발적인 임시직보다 만족수준이 높다는 것을 제시하고 있다.

Beard & Edward(1995)는 비정규직 근로자를 고용함으로써 수반되는 고용불안정성, 심리적 계약의 거래적 본질, 낮은 예측 가능성, 낮은 통제력과 사회적 비교과정이 직무만족에 부정적으로 영향을 미친다고 주장했다.

Feldman(1996)은 그의 연구의 범위를 확장하여 불완전 고용과 관련한 19개의 가설을 제시하고 있는데 이 가운데 불완전고용이 직무만족, 직무몰입, 과업동기부여 등의 직무태도와 부의 상관관계가 있을 것이라는 가설을 포함시켰다. 이 연구에서 불완전 고용과 직무태도가 부의 상관관계를 갖는 이유를 비정규 근로자가 받는 절대적이며 상대적인 보상의 정도에서 찾으면서 비정규근로자가 정규직 근로자에 비해 급여와 성취감의 측면에서 내재적이고 외재적 보상을 더 적게 받는다고 하였다.

Van Dyne & Ang(1998)은 비정규직 근로자의 행동과 태도를 설명하는데 있어서 외부 노동시장의 조건들과 비정규직을 선택한 자발성 여부를 고려해야 한다고 하였다. 그는 비정규직 근로에 대한 연구에서는 전반적인 실업수준, 지구의 이동가능성, 비정규직의 자발성여부, 다른 고용형태의 선택가능성 정도가 모두 고려되어야 한다고 하였

으며, 분석은 정규직과 비정규직의 조직시민행동, 조직몰입, 심리적 계약에 대한 차이와 조직몰입과 심리적 계약이라는 태도가 조직 시민행동이라는 행동에 미치는 영향을 정규직과 비정규직이라는 고용형태가 조절하는지의 여부를 검증하였다. 그 결과 정규직이 비정규직보다 조절효과가 클 것이라는 가설은 기각되었고 오히려 비정규직의 조절효과가 더 큰 것으로 나타났다. 이것은 조직이 비정규직 근로자를 존중하고 그들을 주변인으로 간주하지 않는다면 높은 조직몰입과 긍정적인 심리적 계약을 갖게 되어 정규직과 같은 시민행동을 취할 수 있음을 나타내고 있다.

Peter & Stephen(1997)은 정규직과 비정규직간의 동기부여, 직무특징에 대한 인식, 경험된 심리적 상태, 만족수준 등을 비교한 연구에서 대부분 집단간 유의적인 차이를 보이고 있지 않고 반대로 비정규직이 정규직보다 더 높게 나타났다는 것이다.

이와 같이 정규직과 비정규직의 직무태도에 대한 연구의 결과가 일관성이 결여된 것은 표본의 선정이나 산업 및 경제적 환경 그리고 노동시장의 특징 등에의 차이가 그 원인인 것으로 볼 수 있다.

한편 Feldman et al(1994)에 따르면 비정규직 인력들의 구성원은 대부분 여성, 대학생, 조기 퇴직자, 비자발적인 임시직 근로자 등이 주종을 이루고 있는 것으로 나타났다. 여기서 여성근로자들은 자녀가 있거나 여러 가정일이 있는 여성들로서, 이들은 비정규직으로 근무함으로써 가계의 재정적 도움과 개인의 욕구충족에 이득을 보고 있다. 또한 대학생들은 휴학이나 방학기간 동안의 일시적인 가용시간을 이용함으로써 재정적 도움과 새로운 경험, 스케줄의 유연성을 가질 수 있으며, 그 외에도 조기 퇴직자들과 일시로 직장을 옮기기 위하여 쉬고 있는 사람들도 비정규직으로 근무하면서 여러 가지 혜택을 제공받

는 것으로 나타나고 있다.

정규직과 비교한 비정규직의 직무태도에 관한 연구에서는 아래의 <표3-4>에서 보여지는 것처럼 정규직에 비해 비정규직의 직무태도 및 직무성고가 부정적으로 나타난 결과와 긍정적으로 나타난 결과, 그리고 차이가 없는 것으로 나타난 결과 등 연구 결과가 일관적이지 못하고 상반되게 나타나고 있다.

Hall & Gordon(1973)은 기혼의 대졸여성을 대상으로 비정규직과 정규직 사원의 태도를 조사하였다. 연구결과 비정규직 근로자가 정규직 근로자에 비해 더 많은 역할갈등과 직무에 대한 부담감으로 인하여 직무에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났는데 그 차이는 자신의 직무가 자발적인가 그렇지 않은가에 따라 좌우된다고 할 수 있다.

시간제 근로자와 전일제 근로자의 만족수준에 관한 설문연구에서 Miller & Terborg(1979)은 직무만족의 수준에 차이가 있다는 것을 나타내고 있지만 그 차이는 인구통계학적으로 유사한 표본에서는 무시할 정도라고 함으로서 고용지위에 의한 만족의 차이가 아니라 인구통계학적 특성에 기인하는 개인적 차원의 결과라고 하였다.

그러나 두 집단이 직무만족을 정의하는데 차이가 존재하는 것으로 나타났는데 전일제 근로자는 직무자체와 관련된 승진 등의 복합요소를 모두 고려하여 전반적인 만족을 정의하지만 시간제 근로자는 직무 관련 요소는 배제되고 단지 동료와의 관계만을 만족요인으로 정의한다는 것이다.

Hom(1979)은 만족요인은 두 집단에서 유사하지만 만족수준이 다른 것은 고용의 지속성을 기대하기 어렵고 주변부에 위치하는 것에서 기인하는 것으로 해석하였다. 그러나 이러한 주변성과 관련된 인구통계

학적 요소가 통제된다면 주변성은 더 이상 직무 만족의 차이를 설명하지 못하는 것으로 보았다. 고용지위가 만족수준과 연관성이 있지만 만족수준에 영향을 미치는 근본적인 요인은 특정 고용지위와 관련되는 인구통계학적 특성이라는 것이다.

<표3-4> 비정규직 고용에 관한 선행연구

구분	연구자	연구대상	직무태도변수
긍정적인 결과	Eberhardt & Shani(1984)	병원의 자발적 비정규직 근로자	직무태도
부정적인 결과	Hall & Gordon(1973)	대학교육을 받은 직장여성	직무태도
	Miller & Terborg(1979)	소매업체 근로자	직무만족
	Hom(1979)	대형판매 조직의 시간제 근로자	직무만족
	정인수(1997)	전 직종 사업체 근로자	직무만족
	장은미(1995)	보험회사 여직원대상	조직몰입
차이가 없는 결과	Logan et al., (1973) McGinnis & Morrow(1990)	병원 여성근로자	직무태도

국내 연구에서도 한국노동연구원의 조사에서 직장생활에 대한 만족도는 비정규직(파견근로, 파트타임, 임시, 일용직 등)이 정규직보다 떨어지고 있는 것으로 나타났으며(정인수, 1997) 그 외 장은미(1995)의 연구에서도 비정규직(임시직)은 정규직에 비해 조직몰입도가 낮은 것으로 나타났다. 특히, 장은미(1995)의 연구에서는 비정규직 근로자들의 증가에 따른 기업의 고용효과로는 비정규직 근로자들은 정규직 근로자들과 유사한 업무를 행하면서도 수당, 퇴직금, 승진 및 노조가입 등에서 차별되는 위치에 놓이게 되어 비용절감의 효과를 얻게 되나,

그들의 고용에 관련된 문제점들로서는 소속감 결여로 인한 불성실한 업무태도나 직원들과의 불화합으로 인한 높은 이직율이 단점으로 지적될 수 있다고 한다.

이러한 현상들은 비정규직 근로자의 처우에 대한 그들의 태도와 무관하지 않을 것이고, 일반적으로 예상할 수 있는 연구 결과라고 하겠다.

그러나 병원의 자발적인 비정규직 근로자들을 대상으로 한 Eberhardt & Shani(1984)의 연구 결과에 의하면 비정규직이 정규직에 비해 오히려 전반적인 직무만족 수준이 높고 조직에 대해서도 더 호의적인 태도를 가지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 이 연구는 다른 연구에 비해 조사대상에 차이가 있다고 볼 수 있다. 즉, Eberhardt & Shani(1984)의 연구에 대상이 된 비정규직 근로자들은 대부분이 자발적인 비정규직 근로자들로서 비정규직근로자의 개인적인 특성에서 다른 연구와 차이가 있는 것이 아닌가 한다. 이런 경우 비정규직 근로자라도 취업동기가 자발적이라면 직무만족이나 조직몰입이 반드시 정규직보다 낮다고 볼 수 없을 것이고, 비정규직의 장점을 자발적으로 활용한다는 의미에서 정규직 근로자 보다 오히려 더 나은 직무태도를 보일 수도 있다고 생각한다.

한편, 비정규직과 정규직의 직무만족은 별 차이가 없다는 연구도 있다 (Logan, 1973; McGinnis & Morrow, 1990).

McGinnis & Morrow의 연구는 회귀분석에서 인구통계변수 등을 통제한 결과 정규직 근로자와 비정규직 근로자사이에는 직무만족, 조직몰입, 조직분위기 인식 등 직무태도 차이가 없고, 인구통계변수가 직무태도의 대부분을 설명하는 것을 발견했다.

이에 따라 McGinnis & Morrow는 두 집단은 인구통계변수 측면에서는 차이가 나더라도 직무태도 면에서는 유사하다는 결론을 내리고 있다.

제 4 장 연구방법 및 실증분석 결과

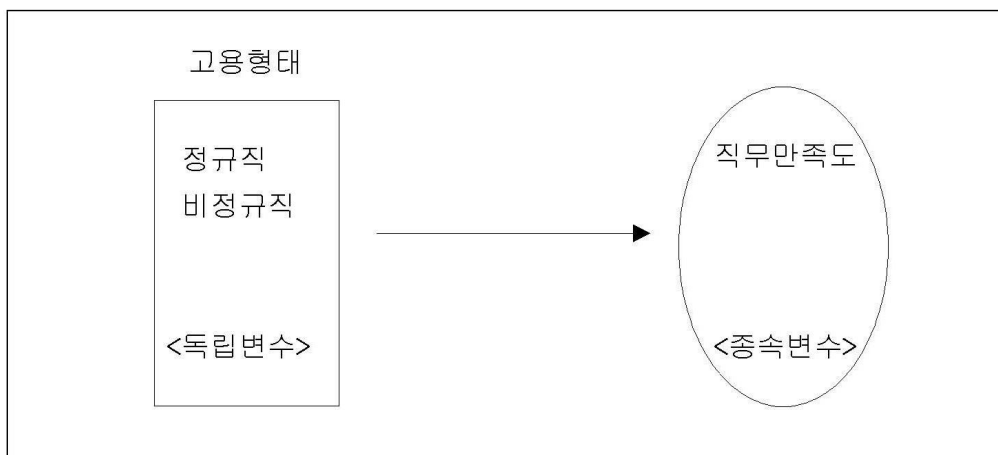
제 1 절 연구모형 및 가설설정

1. 연구모형

일반적으로 비정규직 고용이 단기적으로 비용을 감축시키고 유연성을 제고하는 유용한 수단으로 인식되고 있지만, 장기적으로도 기업성과를 향상시킬 것이라고 기대할 수는 없다. 따라서 단기적인 비용측면 뿐 아니라, 장기적이고 다각적인 측면에서 인력고용에 영향을 미치는 요인을 검토할 필요가 있다.

본 연구는 정규직 사원과 비정규직 사원의 직무만족도에 대한 비교연구로서, 연구모형은 이론적 배경, 문헌연구들을 토대로 설정하였다. 정규직 사원과 비정규직 사원 간에는 직무만족 영향요인인 직무환경요인, 직무내용요인, 인사정책요인별로 직무 만족도에 차이가 있을 것이라는 가정에서 실시하였다.

<그림4-1> 연구의 모형



2. 가설의 설정

앞에서 언급한 이론적인 논의와 선행연구를 바탕으로 연구모형을 제시하였으며 여기에서는 그를 바탕으로 가설을 설정하고 그에 대한 논의를 하기로 한다.

본 연구에서는 정규직 근로자와 비정규직 근로자간의 직무만족의 정도를 비교 분석해 보고, 특히 비정규직 사원들이 직무환경이나 직무내용, 인사정책 등에 어느 정도 만족하고 있는지를 알아보고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1 : 정규직 사원과 비정규직 사원간의 전체 직무만족도는 비정규직 사원이 더 낮게 나타날 것이다.

Miller & Terborg(1979), Everhardt & Moser(1995), Sloboda & Basia Anna(1999)는 비정규직이 정규직에 비해 직무만족 수준이 낮다는 것을 보였으며, Rotchford & Roverts(1982)는 Hom(1979)과 Miller & Terborg(1979)의 연구의 통합을 통해 직무만족을 결정짓는 요인들이 고용 형태에 영향을 받을 것이라고 제시하였다.

즉, 비정규직은 노동력 및 생산설비의 탄력적인 활용을 조장하기 위하여 일정기간 사업장에 정해진 시간 또는 일수에 따라 인력이 파견되어 한정된 업무를 수행함으로써 자신의 태도, 경험, 욕구 등에 따라 갖게 되는 감정적 경향 및 태도나 직무의 책임감, 성취감, 장래성 등이 정규직 보다 낮을 것이다.

Hall & Gordon(1973)의 연구결과에 의하면, 비정규직 여성들이 정규직 여성들보다 직무만족이 낮고, 역할에 갈등을 겪고 있으며, 직무에

부담을 느낀다고 한다.

미국의 Feldman et al(1994)에 의하면 비정규직은 정규직에 비해서 보험과 연금혜택이 없으며, 일반적으로 본인의 보유능력보다 낮은 곳에 배치되고, 사용자들이 그들의 업무의 한계에 정확한 선을 제공하지 못하며(불안정한 고용상태), 비인간적으로 기계적인 대우를 받고 있다고 조사된 바 있다.

정인수(1997)의 연구서도 정액급여, 시간외 근무수당, 상여금 등 거의 모든 처우 면에서 비정규직은 정규직보다 낮은 수준이며, 업무도 정규직이 꺼리는 3D 업종이 비정규직업무의 절반 정도인 52%에 달한다고 하였다.

가설 2 : 직무환경 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무 만족도가 낮게 나타날 것이다.

Caudron(1994)에 의하면, 고용관계에 있어서 장기적인 충성과 몰입 대신에 기업은 점차 단기간의 필요를 위한 구체적인 지식과 기술 추구하고 보다 다양한 작업 상황에서 현재의 기술을 사용할 수 있는 능력과 미래에 대한 새로운 기술을 학습할 수 있는 유연성에 기초한 더 큰 구성원의 탄력성을 기대하게 되었다고 밝혔다.

Peffer & Baron(1988)에 의하면, 비정규직 근로자 채용의 주요원인 중의 하나는 조직의 변화하는 시장조건에 빠르게 반응할 수 있는 능력을 공급해주고, 해고를 용이하게 하려는 기업의 의도에서 비롯된다.

Mangum, Mayall & Nelson(1985)은 그의 연구에서 기업이 정규직 근로자들 사이에서 그들이 고용의 안정성을 유지할 수 있게 하기 위하여 비정규 인력이라는 완충장치를 이용한다고도 하였다.

이에 따르면, 비정규직 근로자 채용의 주요이유가 고용의 유연성에 맞추어져 있는 상태에서, 특히 근무기한이 짧아 비정규직은 기업에 귀속의식이나 책임감이 정규직에 비하여 떨어질 것이며, 직장내의 상사 및 동료와의 인간관계가 정규직에 비하여 연대관계가 적기 때문에 비정규직 사원은 동료간의 협조, 친밀성, 신뢰감 등과 상사에 대한 존경심과 사적인 친근감의 정도와 일의 태도 등 직무환경요인에서 직무만족도가 정규직 보다 낮을 것이다.

가설 3 : 직무내용 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다.

비정규직 사원은 직무의 다양성, 직무의 중요도, 직무의 자율성의 정도 등이 정규직보다 낮을 것이다.

Hom(1979)은 비정규직 근로자는 직무배치에서도 독립적인 업무수행보다는 정규직의 보조적인 업무 내지는 주변적인 일을 많이 하고 있다고 하였다.

Peffer & Baron(1988)에 의하면, 비정규직 근로자 채용의 주요원인은 정규직 근로자를 핵심업무에 집중시키는 반면에 비정규직 근로자는 주변업무를 수행하게끔 하는 것을 가능하게 하고자 한다고 하였다. 주변업무 즉, 단순반복적인 업무 수행에는 직무담당자의 다양한 기술, 지식, 특기를 불필요로 하며, 그 중요성이 핵심업무에 비하여 현저히 떨어지고, 업무특성상 자체적인 의사결정권을 보유하기 보다는 정규직의 관리감독하에서 피동적인 업무를 한다.

이에 따라 비정규직 근로자는 정규직 근로자에 비해 주변적 업무와 부수적 업무의 성격으로 인해 직무만족에서 부정적일 것이며 반면, 정규직 근로자는 직무특성면에서 중요하고 어려운 업무를 맡고 있는

사람이 진출이 유리한 점 등의 현실적인 관행에서 비정규직에 비하여 직무내용요인에서 직무만족도가 높을 것이다.

가설 4 : 인사정책 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무 만족도가 낮게 나타날 것이다.

Barling & Gallagher(1966)는 비정규직이 조직에서 상대적으로 높은 보상을 받는 정규직에 비해 비정규직 근로자가 직무의 외재적 측면에 대한 만족도가 낮을 것이라고 하였다.

Mangum, Mayall, & Nelson(1985)은 기업의 사회적 책임을 고려함에 있어 근로자의 복지에 대해 방치함으로써 발생할 수 있는 눈에 보이지 않는 비용을 낼 수 있고, 점차 증가하고 있는 비정규직의 인사관리 측면에서도 많은 문제를 발생시킬 것으로 보았다.

Oldham et al.(1986)은 비정규직 근로자는 자신의 보상에 대해 정규직과 비교를 함으로서 불공정성을 지각하게 된다고 하였다.

Khan & Morrow (1991) 은 비정규직이 정규직보다 임금에 대한 만족도가 낮고 근속년수에 따른 부가급부의 차이로 인하여 이직의 의도가 더 높다고 하였다.

한편, 노동부에서 1996년 실시한 파트타임고용실태조사는 비정규직에게는 임금지급기준에 미래를 위한 후불성 급여가 없고, 합리적인 대가의 인식이 차이를 나타낼 것이라고 조사되었다.

기업이 비정규직을 활용하는 중요한 이유는 고용 유연성 확보외에도 임금과 복리후생비용 등 인건비를 절감할 수 있다는 장점에 기인한다.

그러나 비정규직 근로자의 입장에서 보면 정규직 대비 임금불평등 및근로계층간 근로시간 확대로 인해‘동일노동 동일가치’등 형평성의 문제를 제기할 수 있으며, 정규직과 다르게 근속에 따른 퇴직금, 호봉

급 또는 승진을 기대할 수가 없고, 복리후생 측면에서도 현저히 열악한 조건을 감수하고 교육 역시 담당업무에 일시적으로 필요한 교육훈련기회가 주어질 뿐이다.

이렇듯 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회 등 인사정책을 구성하는 변수들은 정규직과 비정규직 사이에 차이가 있을 것으로 예상되고 이러한 차이는 인사정책 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다.

제 2 절 연구방법

1. 조사대상 및 표본의 특성

본 연구의 조사 대상은 서울에 있는 기업의 동일한 콜센터에 근무하고 있는 정규직, 비정규직의 근로자를 대상으로 하였다. 대상기업의 콜센터의 상위 관리자에게 무작위로 정규직과 비정규직의 근로자를 선정하여 설문지를 배포하도록 하여 설문조사를 실시하였다.

2. 변수의 조작적 정의와 설문지 구성

1) 변수의 조작적 정의

채서일(1992)에 의하면, 직무만족에 관한 체계적 연구를 위해서는 개념적정의를 조작적 정의로 구체화되어야 한다. 개념적 정의는 용어에 대한 추상적, 언어적 표현에 지나지 않으며 다른 개념들의 의미와 구분해 줄 뿐이다. 따라서 연구하고자 하는 바를 실증적으로 검증하

기 위해서는 실제현상에 대한 관찰이 이루어져야 하므로 미리 개념적 정의가 내려진 구성을 실제현상에서 측정가능 하도록 관찰 가능한 형태로 정의하여야 한다.

본 연구의 목적은 비정규직 사원과 정규직 사원간의 직무만족도 차이를 알아보고자 하는 것이다. 이와 같은 연구목적의 달성을 위해 본 연구의 실증조사에 사용된 변수는 다음과 같다.

첫째, 직무환경요인에는 동료와의 관계, 상사와의 관계가 사용되었다. 둘째, 직무내용요인에는 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 자율성을 셋째, 인사정책요인에는 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회가 사용되었다.

(1) 직무만족

직무만족이란 조직 구성원이 자신의 태도, 경험, 욕구 등에 따라 직무와 관련하여 갖게 되는 감정적 경향 및 태도를 의미하며 이는 직무와 관련된 전반적 만족과 직무 단면적 만족을 포함하는 개념이다.

(2) 직무환경요인

조직 속의 사회화 과정에서 가장 강력한 힘의 하나는 개인과 그의 동료나 상사와의 상호작용의 역동성이다. 이러한 상호작용을 작업환경에 대한 적응과 밀착에 필요한 지지와 강화를 줄 수 있는 동료와의 협조 및 우호적 관계 정도를 의미하는 것으로, 동료 작업자와 관계, 상사와 관계, 감독스타일 등이 직장 내의 분위기에 근로자들에게 많은 영향을 주며 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다.

① 동료와의 관계

동료와의 관계란 동료간의 협조, 친밀성 등이 포함된다. 동료간의 상호작용과 종업원들이 이직하거나 잔류하는데 대한 의사결정과의 관계를 연구하는 것은 매우 유용한 것이다.

② 상사와의 관계

상사와의 관계는 상사에 대한 존경심과 인간적 친근감, 일의 태도 등으로 볼 수 있다. 상사와의 관계는 일의 능률 및 직장 내의 분위기에 많은 영향을 주며 직무만족도와 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다.

(3) 직무내용요인

직무내용요인은 현재 자신이 맡고 있는 직무의 특성으로 설명이 가능하다. 이러한 직무내용요인을 설명하는 직무특성요인으로 Hackman & Oldham(1975)의 연구에서 나타난 바와 같이 핵심직무차원으로 기술다양성(skill variety), 직무정체성(task identity), 직무자율성(autonomy), 직무의 중요성(task significance), 피드백 다섯 가지를 들 수 있다.

그러나 여기에서는 자기 직무가 다른 사람의 작업이나 행동에 큰 영향을 미치는가에 관한 문제로서의 직무의 중요성, 기술의 다양성이라는 측면에서 직무의 다양성, Hackman & Oldham와 Sims, Szilagyi, and Keller(1976)의 연구에서 직무특성 가운데서 중요한 요소로 취급을 한 직무의 자율성 세 가지 요소로 한정하여 비정규직과 정규직의 직무만족도의 차이를 보여주는 요인으로서의 직무특성을 살펴보기로 한다.

Hackman & Oldham와 Sims, Szilagyi, and Keller(1976)의 연구에서

직무특성 중에서 중요한 요인으로 간주된 피드백 요인과 Hackman & Oldham의 연구에서 주요 요인으로 간주된 직무의 정체성은 본 연구에서는 제외하였다.

직무의 정체성은 자신이 하고 있는 일의 전체단위를 알 수 있을 때 직무에 대한 의미를 크게 느끼며 자신의 직무에 몰두하게 되는 것을 의미하며, 피드백이란 작업자가 행한 일이 얼마나 유효하게 수행되었는가에 대한 정보를 습득하는 정도를 의미하여 작업자가 그가 행한 일에 대한 결과를 알게 되고 자기가 취한 방법에 대해 수정하거나 개선하게 되는 것을 의미한다.

그러나 본 연구에서는 연구의 목적에 부합할 수 있도록 직무특성의 하위변수들이 직무만족에 미치는 영향을 고려하여 대안을 제시할 수 있는 데 주안점을 두었기 때문에 직무의 특성을 직무의 중요성, 직무의 다양성, 직무의 자율성 세 가지 요인으로 한정하여 직무내용요인을 구성하였다.

① 직무의 중요성

직무의 중요성은 자기 직무가 다른 사람의 작업이나 행동에 큰 영향을 미치는가에 관한 문제이며 타인의 행동이나 작업에 영향이 클수록 작업에서 의미성이 커진다.

② 직무의 다양성

직무의 다양성은 직무담당자가 가지고 있거나 사용하고 있는 다양한 기술, 지식, 특기 등의 정도를 의미한다. 직무의 다양성은 직무가 담당자로 하여금 자신의 능력을 발휘할 수 있는 정도가 높을수록 동기부여와 성과가 높아지는 것을 의미한다.

③ 직무의 자율성

직무의 자율성은 작업자들이 작업의 일정과 방법을 채택하는데 부여된 자유, 독립성, 재량권을 말한다. 자율성이 많은 작업에 종사하는 사람들은 그 작업의 성공과 실패에 대해서 보다 많은 책임감을 느끼게 되며 이에 따라 개인의 내적인 노력을 보다 많이 쏟게 된다. 따라서 자율성은 작업결과의 책임감과 관련이 있는 것이다.

(4) 인사정책요인

Rutte & Messick(1995)은 직무만족을 “의사결정 과정을 거쳐 최종적으로 지급되는 임금, 승진, 조직 내에서의 인정 등의 결과물에 대한 분배와 관련하여 조직구성원들이 느끼는 공정성의 지각 정도를 의미”한다고 정의했다.

본 연구에서는 선행연구를 통해 연구조사 되었던 일부 측정된 문항으로 구성하여, 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회 등 구성원들의 만족과 밀접한 관계를 갖는 것으로 구성하여 5점 리커트 척도를 사용하여 측정하고자 한다.

① 임금제도

임금이란 개인이 조직체를 위하여 일한데 대하여 지불되는 금전적 대가로 정의된다. 임금이 직무 외재적 요소로써 구성원의 만족과 성과에 얼마나 중요한 요인이 되고 있는지에 대해서는 여러 가지 이론이 많이 있다. 즉, 임금은 생리적 또는 물리적 욕구를 충족시켜 줄 뿐만 아니라, 성과와 성취 그리고 성공의 상징으로써 수단적 성격을 띠고 있을 때가 많으므로 상위욕구 충족과 직무 내재적 만족에 밀접한 관계를 갖고 있다.

② 복리후생

기업 내 직원들의 생활수준 향상을 위해 시행하는 질병에 대한 의료 혜택, 연가 및 유급휴가 등 임금 이외의 간접적인 제 급부로 현재 복리후생에 대한 공정성과 대외적 형평성이 측정되어야 한다.

③ 근무환경

실내온도, 환풍장치, 습도, 작업장의 위치 및 작업시설의 배치, 작업 시간, 휴식시간 등을 포함한다. 열악한 근무환경에서는 일의 흥미를 잃기 쉽고 일할 의욕이 나지 않기 때문에 이직요인이 될 수 있다. 이처럼 근무환경은 직무만족과 밀접한 관계가 있다.

④ 승진제도

승진이란 인력계획과 확보관점에서 볼 때 승진은 조직체의 인력요소를 내부의 인력자원으로 충원하는 것을 의미한다. 이러한 인력의 확보개념과 더불어 승진은 인적자원의 개발과 경력계획 관점에서도 큰 의의를 지니고 있다. 그리고 승진은 조직구성원 자신에게도 자신의 발전과 동기부여에 있어서 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 따라서 승진은 조직구성원의 가장 큰 관심의 대상이라 할 수 있으며, 그들에게 직접적인 동기요인이 될 뿐만 아니라, 그들로 하여금 열심히 일하게 만드는 중요한 요소라고 할 수 있다.

여기에는 업적에 대한 칭찬, 수행한 일에 대한 신뢰 및 비판 등을 포함한다. 자신의 기대만큼 충분한 인정 및 피드백을 받고 있느냐 하는 점이 바로 종업원이 조직에 참여할 것인가를 결정하는 중요한 요인이 되는 것이다.

⑤ 교육훈련기회

직원들의 사회화 교육 및 직무에 대한 제 교육 측면으로서 직무에 대한 올바른 지각 및 역할에 대한 올바른 지각을 형성 할 수 있도록 시행되어야 하며 공평한 교육훈련 기회와 공정성이 보장되어야 한다.

2) 설문지 구성

본 연구에서는 설문지를 통한 조사방법을 사용하여 자료를 모집하고 또한 모집된 자료를 이용하여 가설을 검증하였다. 연구에 사용된 설문지는 총 300부를 배포하여 282부를 회수하였으며, 설문조사 기간은 2004년 4월 12일부터 21일까지 직접 배포와 회수를 하였다. 본 설문지는 총 6부로 구성되어 있으며 각 문항은 정규직과 비정규직의 일반적 사항, 직무만족, 직무환경, 직무내용, 인사정책요인 등을 측정하는 총 41문항으로 구성되었다. 독립변수로는 직무환경, 직무내용, 인사정책요인 등이 사용되었고, 종속변수로는 전체적인 직무만족이 사용되었다. 각각의 변수는 다시 몇 개의 하위차원들로 나누어 측정되었으며, 인구통계학적 변수와 비정규직의 일반사항을 묻는 질문을 제외한 나머지 항목들은 5점 리커트 척도로 측정하였다.

먼저 일반적인 사항으로 정규직과 비정규직에 공통되는 측정변수로서 근무부서, 현 직장 근속년수, 총 근속년수, 현재 근무하고 있는 회사가 몇 번째 회사인지, 월평균소득은 얼마인지, 성별, 혼인여부와 연령, 최종학력, 고용형태를 측정하였으며 비정규직에 관해서는 비정규직 선택이유는 무엇인지, 정규직으로의 전환에 관한 생각과, 비정규직으로서의 현 직장의 1회 계약기간, 재계약의 가능성, 1일 근무시간, 비정규직에 취업하게 된 동기는 무엇인지를 측정하였다.

직무환경요인으로는 동료와의 관계와 상사와의 관계를 측정하였으며, 직무특성으로 설명될 수 있는 직무내용요인은 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 자율성을 측정변수로 하였다. 인사정책요인은 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회를 측정하였다. 이러한 내용을 도표화 하면 다음 <표4-1>과 같다.

<표4-1> 설문항목의 구성

		측정변수	질문항목번호/문항수	
일반 사 항	정규직 비정규직 (공통)	근무부서, 현직장 근속년수, 총근속 년수, 근무회사수, 월평균소득, 성 별, 혼인여부, 연령, 학력, 고용형태	I -1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10	10
	비정규직 일반사항	비정규직 선택이유, 정규직으로의 전환성, 1회 계약기간, 재계약의 가 능성, 1일근무시간, 취업동기	I -11, 12, 13, 14, 15, 16	6
직무환경요인		동료와의 관계	II-1,2,3,4	4
		상사와의 관계	II-5,6,7,8	4
직무내용요인		직무의 다양성	III-1	1
		직무의 중요성	III-2	1
		직무의 자율성	III-3	1
인사정책요인		임금제도	V-1,2	2
		복리후생	IV-1	1
		근무환경	IV-8,9 V-3	3
		승진제도	IV-2,3,4,5,6,7	6
		교육훈련기회	IV-10, 11	2

3) 설문지의 신뢰성과 타당성

(1) 신뢰성 분석

경험과학(empirical science)에서는 선정된 변수를 측정하고, 측정된 변수의 자료를 수집하고, 수집된 자료를 분석하여 어떤 결론을 얻는다.

이러한 과정에서 신뢰도 높은 결론을 도출하기 위해서는 변수들을 정확하고 일관성 있게 측정하는 것이 중요하며, 이를 위해서는 측정척도의 정확한 평가가 요구된다. 측정척도를 평가한다는 것은 신뢰성과 타당성을 검증한다는 의미인데, 이것이 검증된 통계치는 모집단에 존재하는 모수치(parameter)에 가깝게 되어 유의도 수준이 높아지게 된다.

신뢰성(reliability)이란 둘 이상의 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도로, 타당성과 더불어 측정에서 가장 중요한 요소이자 측정대상으로서의 지표의 구비요건이기도 하다. 신뢰도는 분산(variance)에 의해 이론적으로 설명되며, 신뢰도 높은 측정 자료는 각개 사례의 차이의 분산이 극대화된 반면 오차분산을 최소화한 것을 의미한다.

본 연구에서와 같이 설문지를 이용하는 표본조사의 경우 설문 문항들의 신뢰도(reliability)를 측정하는 구체적인 방법으로는 재조사법(reset method), 반분법(split-half method), 복수양식법(multiple from method) 및 내적일관성법(international consistency method) 등이 있다. 본 연구에서는 이 중 가장 널리 사용되고 있고 문항 상호간에 어느 정도의 일관성을 가지는가를 추정함으로써 척도의 신뢰도를 평가하는 내적일관성법을 이용하였다.

내적일관성법을 이용하기 위한 구체적인 기법에는 반분법, 크론바흐의 알파계수, 개별항목-전체항목의 평균, 항목별 평균 등이 있으나, 그 중에서 가정 보편적으로 사용하는 크론바흐의 알파(Chronbach's α)계수에 의해 신뢰성을 분석하였다. 신뢰도의 척도인 알파계수는 각 요인을 구성하고 있는 변수들 또는 문항들이 서로 얼마나 상관관계가 높은 것들끼리 구성되어 있는가를 알려주는 수치로서, 요인분석의 결과 추출된 요인들에서 각 요인의 내적 타당도를 검증하는데 이용될 수 있다. 그 결과치는 0과 1사이의 값을 가지며 기초연구분야에서는 0.80 이상이 요구되나, 일반적으로 사회과학에서는 0.60 이상이면 측정도구의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로서, 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석할 수도 있다.

본 연구의 주요 변수인 직무 환경요인, 직무내용요인, 인사정책요인의 3개 구성개념 중에서 직무환경요인과 인사정책요인을 분석하면 다음과 같다.

① 직무환경요인

직무환경요인의 신뢰성 분석 결과는 <표4-2>와 같다. 먼저, 각 개별 변수와 그 변수를 제외한 변수로 구성된 척도와의 상관관계를 의미하는 항목-검사총점간 상관은 8개의 전 항목에서 일반적 기준인 0.30 이상으로 확인되어 별다른 문제점이 없는 것으로 판단된다.

<표4-2> 직무환경요인의 신뢰성 분석

직무환경요인	초기문항수	최종문항수	신뢰도계수
동료와의 관계	4	4	0.86
상사와의 관계	4	4	0.87

② 직무내용요인

직무내용요인에 대한 신뢰도 분석은 각각 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무자율성 부분은 각각 하나의 변수만을 채택하고 있으므로 여기에서는 생략하도록 한다.

③ 인사정책요인

앞의 직무내용요인에 대한 신뢰도 분석과 마찬가지로 경우로 인사정책요인 중에서 복리후생 변수는 한 가지 문항만을 변수로 채택하고 있어서 신뢰도 분석을 생략하고 나머지 임금제도, 근무환경, 승진제도내용, 교육훈련 부분의 변수를 대상으로 신뢰도 분석을 하였다.

인사정책요인에 대한 응답자의 반응의 신뢰도 분석 결과는 <표4-3>에 제시되어 있는 바와 같이 분석되었다.

<표4-3> 인사정책요인의 신뢰성 분석

인사정책요인	초기문항수	최종문항수	신뢰도계수
임금제도	2	2	0.89
근무환경	3	3	0.74
승진제도	6	6	0.76
교육훈련기회	2	2	0.61

임금제도 요인의 2문항에 대한 신뢰도계수 값이 0.89로 근무환경의 3문항에 대한 신뢰도 계수 값이 0.74로, 승진제도의 6문항에 대한 신뢰도 계수는 0.76으로 교육훈련기회에 대한 2문항의 신뢰도 계수는 0.61로 각 요인에 대한 문항간의 신뢰도는 높게 나왔다.

(2) 타당성 분석

타당성(validity)은 측정하려는 것을 제대로 측정하고 있는지의 동일성 확인에 관한 문제이다 (김광웅, 1992). 타당성을 확보하는 접근방법에는 여러 가지 종류가 있으나 본 연구에서는 이 중 내용적 타당성(content validity)과 구성적 타당성(construct validity)을 이용하였다. 내용적 타당성은 측정도구의 내용이 대표성을 띠고 있으며, 또 내용을 구성하고 있는 요인의 표본이 적합한가를 알아보는 문제이다 (김광웅, 1992). 이를 위해 본 연구에서는 모집단을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

구성적 타당성은 논리적 구성의 타당성을 문제로 삼으며 측정대상

의 속성간 관계의 검토를 통해 밝혀질 수 있다 (김광웅, 1992). 이를 통계적으로 평가하는 방법에는 집중타당성(convergent validity)분석과 판별타당성(discriminant validity)분석이 모두 사용된다. 집중타당성은 동일한 개념에 대하여 상이한 방법으로 측정된 값 사이에는 상관관계가 높아야 한다는 것이며, 판별타당성은 상이한 개념에 대해서는 상관관계가 낮아야 한다는 점을 이용하여 구성타당성을 평가한다.

통계적인 구성타당성 분석은 요인분석(factor analysis)에 의해 가능하며, 분석 결과 구성간에 공분산의 정도가 높으면 타당도가 높아지게 된다. 이를 위한 요인분석은 우선 항목들 중에서 상관관계가 높은 항목들끼리 하나의 요인으로 묶어낸다. 다음으로, 여러 요인들은 상호 독립성을 유지하도록 한다. 요인들 간에는 서로 상관관계가 없으므로, 각 요인들은 서로 상이한 개념이라고 할 수 있는데, 이 때 하나의 요인으로 묶인 측정항목들은 동일한 개념을 측정한 것으로 간주할 수 있다. 따라서 요인내의 항목들은 집중적 타당성을 가지면서 요인들 사이에는 판별적 타당성이 유지되는 것이다.

본 연구의 요인분석은 주성분(principal components)법을 사용하여 Varimax법에 의한 요인회전이 이루어졌다. 추출될 요인 개수는 하나의 기준에 의존하여 요인의 개수를 결정하기보다는, 수치 자료의 구조를 가장 잘 설명할 수 있도록 하기 위해 고유값(eigen value) 및 변량누적비율 등 복수의 기준을 설정하여 서로 비교 검토함으로써 인자의 개수를 최종적으로 결정하였다.

타당성 분석을 위한 각 이론변수별 측정변수의 요인분석을 실시하기 전에 먼저 자료가 요인분석에 적합한지를 검토해 볼 필요가 있다. 이에 는 몇 가지 방법이 있으나 본 연구에서는 모상관행렬이 단위행렬인지

의 검증을 통해 확인코자 하며, 이를 위해 Kaiser-Meyer-olkin(KMO) 척도와 바틀렛의 구형성 검증(Bartle Test of Sphericity)을 이용하여 “모상관행렬은 단위행렬이다”라는 귀무가설을 검증하였다. 전체변수에 대한 표본적합도를 나타내주는 KMO통계량을 이용하여 이 귀무가설이 기각되어야 변수들의 상관관계가 통계적으로 유의하다고 볼 수 있어 후속적인 요인분석을 적용할 수 있기 때문이다.

분석결과 KMO 값은 <표4-4>에서 보는 바와 같이 모두 0.875로 관찰되어 일반적으로 받아들일 수 있는 최소한계인 0.5를 상회하는 좋은 수치인 것으로 확인되었다.

한편 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 각 이론변수별 바틀렛의 구형성 검정치는 변수들 사이의 상관관계의 존재에 대한 통계적 검증으로, 그 값의 유의성은 유의수준에서 단위행렬이 아니라는, 즉 상관관계행렬이 변수들 사이에 적어도 통계적으로 유의한 상관관계를 가지고 있다는 충분한 증거를 보여주기 때문에 요인분석 적용에 무리가 없음을 의미한다. 이 수치는 아래의 <표4-4>에 정리되어 있으며, 이 값들의 유의 수준이 모두 0.000 이므로 귀무가설이 기각된다.

<표4-4> KMO (Kaiser-Meyer_olkin)와 Bartlett 검정

표준형성 적절성의 KMO 척도		.875
Bartlett'의 구형성 검정	근사 카이제곱(Chi-Square)	3427.853
	자유도(df)	300
	유의확률(Sig.)	.000

3. 분석방법

본 연구에 제기된 연구문제를 검증하기 위해 SPSS/PC통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석절차로는 먼저 표본 및 집단의 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하고, 각 변수들의 내적 일관성을 알아보기 위하여 신뢰도 분석을 하였다. 또한 각 변수들의 타당도를 측정하기 위해 요인분석을 하였다.

또한 가설검증 즉, 정규직 사원과 비정규직사원간의 직무만족에 관한 요인별 차이를 비교하기 위해 T-test 분석을 실시하였다.

제 3 절 분석결과

1. 직무만족 변수의 기술통계

직무만족요인의 3개 구성개념의 평균, 표준편차, 최저, 최고치는 <표 4-5>에서 보는 바와 같다.

<표4-5> 구성개념들의 기술통계

직무만족 요인	변수	고용형태	표본수	최소값	최대값	평균	표준편차
직무환경요인	동료와의 관계	정규직	140	1.00	5.00	4.11	0.63
		비정규직	142	1.50	5.00	3.76	0.72
	상사와의 관계	정규직	140	1.00	5.00	3.51	0.83
		비정규직	142	1.00	5.00	3.36	0.79
직무내용요인	직무의 다양성	정규직	140	1.00	5.00	4.39	0.76
		비정규직	142	1.00	5.00	3.55	0.98
	직무의 중요성	정규직	140	1.00	5.00	4.09	0.73
		비정규직	142	2.00	5.00	3.71	0.87
	직무의 자율성	정규직	140	1.00	5.00	3.24	0.78
		비정규직	142	1.00	5.00	3.18	0.93
인사정책요인	임금제도	정규직	140	1.00	5.00	3.66	0.78
		비정규직	142	1.50	5.00	3.01	0.70
	복리후생	정규직	140	1.00	5.00	3.64	0.88
		비정규직	142	1.00	5.00	3.40	0.88
	근무환경	정규직	140	1.67	4.67	3.53	0.65
		비정규직	142	1.00	5.00	3.12	0.66
	승진제도	정규직	140	1.00	5.00	3.61	0.62
		비정규직	142	2.00	5.00	3.33	0.60
	교육훈련기회	정규직	140	1.00	5.00	3.55	0.73
		비정규직	142	1.00	5.00	3.21	0.86

직무환경요인의 동료와의 관계에 있어 정규직의 경우 4.11로 비정규직은 3.76으로 나타났으며, 상사와의 관계에 있어서는 각각 3.51, 3.36로 나타났다.

직무내용요인에 있어서도 직무의 다양성, 직무의 중요성, 직무의 자율성 부분에 있어 정규직의 평균은 4.39, 4.09, 3.24로 나타났으며 비정규직의 경우 3.55, 3.71, 3.18로 나타났다.

인사정책요인에 있어서 임금제도, 복리후생, 근무환경, 승진제도, 교육훈련기회의 변수에 있어서도 정규직의 경우에는 각각 3.66, 3.64, 3.53, 3.61, 3.55로 나타났으며 이에 대비하여 비정규직은 각각 3.01, 3.40, 3.12, 3.33, 3.21로 나타났다.

위에 표에서 보는 바와 같이 인사정책요인 중에서도 근무환경과 임금부분은 낮은 평균치를 보여주고 있다.

2. 가설의 검증 결과

가설 1 : 정규직 사원과 비정규직 사원간의 전체 직무만족도는 비정규직 사원이 더 낮게 나타날 것이다.

평균값 검정을 통해 정규직 사원과 비정규직 사원의 전체 직무만족도를 분석한 결과 <표4-6>와 같이 정규직의 경우 3.69, 비정규직의 경우 3.36으로 나타나 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮은 것으로 확인되었다.

<표4-6> 정규직 사원과 비정규직 사원의 전반적 직무만족도

고용형태	N	Mean	Std. Deviation	t	df	sig (2-tailed)
정규직사원	140	3.6972	.7515	6.412	324	.000
비정규직사원	142	3.3612	.7198			

이러한 차이가 통계적인 유의성이 있는지를 확인하기 위해 T-검정을 시행한 결과 t값은 6.412, 자유도 324에서 양측검정의 유의확률이 0.000 으로 0.005보다 적으므로 5%의 유의수준에서 두 집단의 평균이 같다고 볼 수 없다.

따라서 비정규직의 직무만족은 정규직에 비해 낮으며, 그 차이는 통계적으로 유의하다. 그러므로 가설 1은 지지되었다.

가설 2 : 직무환경 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무 만족도가 낮게 나타날 것이다.

가설 3 : 직무내용 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무 만족도가 낮게 나타날 것이다.

가설 4 : 인사정책 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무 만족도가 낮게 나타날 것이다.

직무환경, 직무내용, 인사정책의 3개 직무만족에서 비정규직 사원이 정규직 사원보다 낮은 만족을 보일 것이라는 가설 2, 3, 4의 검정은, 평균값 검정과 T-검정(T-test)에 의해 이루어졌다.

<표4-7> 직무만족 요인별 평가의 집단간 차이검정(T-test)

직무만족 요인	변수	고용형태	평균	t 값	유의도
직무환경요인	동료와의 관계	정규직	4.11	4.254	.000
		비정규직	3.76		
	상사와의 관계	정규직	3.51	3.203	.002
		비정규직	3.36		
직무내용요인	직무의 다양성	정규직	4.39	7.990	.000
		비정규직	3.55		
	직무의 중요성	정규직	4.09	3.985	.000
		비정규직	3.71		
	직무의 자율성	정규직	3.24	0.584	.560
		비정규직	3.18		
인사정책요인	임금제도	정규직	3.66	7.135	.000
		비정규직	3.01		
	복리후생	정규직	3.64	2.363	.019
		비정규직	3.40		
	근무환경	정규직	3.53	3.728	.000
		비정규직	3.12		
	승진제도	정규직	3.61	3.760	.000
		비정규직	3.33		
	교육훈련기회	정규직	3.55	3.599	.000
		비정규직	3.21		

위의 <표4-7>에서 보는 바와 같이 동료와의 관계, 상사와의 관계 측면에서 측정된 직무환경요인은 고용형태별로 유의한 차이를 나타내고 있다. 동료와의 관계에서 고용형태별로 유의했으며($t_{값}=4.254$, $p < 0.05$), 마찬가지로 상사와의 관계에서도 유의한 결과가 도출되었다($t_{값}=3.203$, $p < 0.05$). 따라서 “직무환경 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다”라는 가설2는 지지된다.

또한 직무의 다양성, 중요성, 자율성으로 측정한 직무내용요인은 직무다양성에서 고용형태별로 유의한 차이를 보이고 있으며($t_{값}=7.990$, $p < 0.05$), 직무의 중요성도 유의한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다($t_{값}=3.985$, $p < 0.05$). 그러나 직무의 자율성의 측면에서는 고용형태

별로 유의한 차이를 보이고 있지 못하다. 따라서 이러한 결과를 종합하면 본 연구에서는 “직무내용 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다”라는 가설3을 부분적으로 지지하고 있다.

또한 “인사정책 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다”라는 가설4에 대해서는 임금제도에 대해서 고용형태별로 유의한 차이를 보이고 있으며($t_{값}=7.135, p<0.05$), 복리후생의 측면에서도 유의한 차이를($t_{값}=2.363, p<0.05$), 근무환경에서 유의한 차이를($t_{값}=3.728, p<0.05$), 승진제도에서 유의한 차이($t_{값}=3.760, p<0.05$)를, 교육훈련기회에서 유의한 차이($t_{값}=3.599, p<0.05$)를 나타내었다. 따라서 이러한 결과를 종합하면 본 연구는 “인사정책 요인에서는 비정규직 사원이 정규직 사원보다 직무만족도가 낮게 나타날 것이다”라는 가설 4를 지지한다.

3. 기타 분석결과

1) 비정규직 응답자의 특성 분석

비정규직 종사자 142명만을 대상으로 한 질문을 통해 다음과 같은 비정규직 종사자들의 반응이 분석되었다. 먼저 응답자의 89.8%가 비정규직 선택이유로서 “정규직을 구할 수 없어서”라는 응답을 하였고, 비정규직을 더 원한다는 답변은 불과 10.2%에 불과하였다. 이로써 응답자의 대부분은 어쩔 수 없이 비정규직에 종사하고 있는 것으로 드러났다. 또한 응답자의 85.4%가 정규직으로 전환을 희망하고 있는 것으로 확인되었고, 비정규직 종사를 계속 희망하는 경우는 14.6%에 불과한 것으로 나타났다.

비정규직 종사자의 일회 계약 기간은 1년 이상인 경우가 84.1%로 대부분을 차지하고 있었지만 불과 21.3%의 응답자만이 본인의 희망에 따라 재계약의 체결이 가능하다고 응답하였다. 개방형 질문으로 측정된 일일근무시간은 8시간 46.4%, 9시간 43.5%로 나타나 90%에 가까운 응답자들이 일일 8-9시간 정도 근무를 하고 있는 것으로 나타났다.

<표4-8> 비정규직 종사자의 응답분석

질문	응답항목	빈도 (Frequency)	유효 퍼센트 (Valid percent)
비정규직 선택이유	정규직을 구할 수 없었기 때문에	123	89.8
	비정규직을 더 원해서	14	10.2
	합계	137	100.0
	무응답	5	
	총합계	142	
정규직으로 의 전 환에 대한 생각	정규직으로 전환되기를 원함	117	85.4
	비정규직으로 계속 일하고 싶음	20	14.6
	합계	137	100.0
	무응답	5	
	총합계	142	

일회 계약기간	1개월 미만	2	1.4
	1개월 이상 3개월 미만	1	0.7
	6개월 이상 1년 미만	19	13.8
	1년 이상	116	84.1
	합계	138	100.0
	무응답	4	
	총합계	142	
본인희망 에 따른 재계약의 용이성	예	29	21.3
	아니오	107	78.7
	합계	136	100.0
	무응답	6	
	총합계	142	
1일 근무시간	6	1	0.7
	7	10	7.2
	8	64	46.4
	9	60	43.5
	10	3	2.2
	합계	138	100.0
	무응답	4	
	총합계	142	
취업동기 1순위 응답	정규직을 구할 수 없어서	83	59.7
	현재하는 일이 마음에 들어서	21	15.1
	근무시간, 근무일수에 융통성이 있어서	14	10.1
	정규직으로 일할 시간이 부족해서	0	0.0
	유용한 경험을 얻기 위해서	4	2.9
	새로운 기술의 습득을 위해서	3	2.2
	정규직에 비해서 업무책임이 적어서	0	0.0
	정규직에 비해서 보수가 나아서	7	5.0
	정규직 직장을 구하기 위한 중간단계로	5	3.6
	기타	2	1.4
	합계	139	100.0
무응답	3		

취업동기 2순위 응답	정규직을 구할 수 없어서	11	8.4
	현재하는 일이 마음에 들어서	26	19.8
	근무시간, 근무일수에 융통성이 있어서	36	27.5
	정규직으로 일할 시간이 부족해서	0	0.0
	유용한 경험을 얻기 위해서	13	9.9
	새로운 기술의 습득을 위해서	3	2.3
	정규직에 비해서 업무책임이 적어서	3	2.3
	정규직에 비해서 보수가 나아서	17	13.0
	정규직 직장을 구하기 위한 중간단계로	22	16.8
	기타	0	0.0
	합계	131	100.0
무응답	11		
취업동기 3순위 응답	정규직을 구할 수 없어서	15	12.5
	현재하는 일이 마음에 들어서	10	8.3
	근무시간, 근무일수에 융통성이 있어서	24	20.0
	정규직으로 일할 시간이 부족해서	1	0.8
	유용한 경험을 얻기 위해서	20	16.7
	새로운 기술의 습득을 위해서	10	8.3
	정규직에 비해서 업무책임이 적어서	4	3.3
	정규직에 비해서 보수가 나아서	13	10.8
	정규직 직장을 구하기 위한 중간단계로	19	15.8
	기타	4	3.3
	합계	120	100.0
무응답	22		

비정규 종사자의 취업동기에 대한 질문 중 1순위에는 59.7%의 응답자가 “정규직을 구할 수 없어서”라고 응답하고 있으며, 이것은 “정규직 직장을 구하기 위한 중간단계”로 응답한 3.6%와 합산하면, 약 64%의 응답자가 정규직을 구할 수 없어서 그 중간단계로 비정규직을 선택한 것으로 분석되었다. 한편 2순위에 대해서는 “근무시간, 근무일수 등에 융통성이 있어서”가 27.5%, “현재하는 일이 마음에 들어서”가 19.8%로 나타났다. 3순위에 대해서는 응답자의 20.0%가 “근무시간, 근무일수 등에 융통성이 있어서”로 16.7%가 “유용한 경험을 얻기 위해서”라고 응답하고 있다.

제 5 장 결론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

본 연구는 비정규직 사원과 정규직 사원간의 직무만족의 정도를 비교분석 해보고 비정규직 사원이 직무만족이라는 측면에서 느끼고 있는 문제점의 실태를 파악하여 직무만족도 제고를 통한 기업의 생산성 향상과 기업 경쟁력 확보방안 그리고 정규직과 비정규직간의 근로조건 차이에 기인하는 사회통합문제를 해결할 수 있는 법적, 사회적, 조직적인 개선점을 찾아보는데 연구의 목적이 있었다.

소비자들은 자신에게 제공되는 제품이나 서비스의 가격 혹은 품질의 수준으로 그 기업 전체를 평가하게 된다. 따라서 비정규직 인력을 단순히 경비절감의 목적으로만 활용할 뿐 이들에 대한 관리를 소홀히 할 경우, 그 기업의 이미지와 성과에 치명적 손실을 입을 수도 있다.

특히, 이러한 문제는 본 연구의 조사대상인 콜센터와 같은 고객과의 접촉점에서 근무하게 되는 비정규직 인력의 경우 더욱 심각할 수 있다.

기업들의 입장에서 볼 때, 비정규직 근로자의 채용이 결코 금전적인 관점에서 접근하는 것만은 아니겠지만, 현실적으로 낮은 임금과 열악한 복지사정 등은 결과적으로 비정규직이 정규직에 비해 낮은 성과를 나타내게 하고 이것은 기업들이 비정규직에 대한 관점을 더욱 편향되게 만드는 악순환의 고리를 만들고 있다.

위의 목적을 달성하기 위해 통신업체 콜센터 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 수집된 자료들을 분석하여 가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, 비정규직 근로자들이 정규직 근로자들보다 직무만족도가 낮게 나타났다.

둘째, 정규직 근로자와 비정규직 근로자간의 직무만족영향요인 중 직무환경요인에 대한 두 집단간에 유의적인 차이가 있음이 나타났다.

셋째, 정규직 근로자와 비정규직 근로자간의 직무만족영향요인 중 직무내용요인에 대한 두 집단간에 유의적인 차이가 있음이 나타났다.

넷째, 정규직 근로자와 비정규직 근로자간의 직무만족영향요인 중 인사정책요인에 대한 두 집단간에 유의적인 차이가 있음이 나타났다.

본 연구결과에서 가장 주목할 점은 직무환경요인, 직무내용요인, 인사정책요인 등의 3가지 요인들 중에서 인사정책 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다는 점이다. 그 이유는 인사정책 요인 자체가 비정규직 사원에 있어서는 고용자체를 좌우할 수 있고 결정적 요인이기 때문이다.

2. 연구결과의 시사점

노동의 유연성에 따른 비정규 근로형태의 증가는 근로자의 고용불안을 야기하고 저임금과 차별, 노동강도의 심화, 사회보험 및 기업복지로부터의 배제 등 열악한 근로조건을 감수할 것을 요구하고 있으

며, 나아가서는 사회적인 빈부격차의 심화와 계층간 갈등을 초래하게 되었다.

지금 현재도 계속해서 비정규직의 증가추세인데 반해서 비정규직 고용의 불안정성은 노동시장의 유연성을 크게 위협하고 있으며 한시라도 빨리 이에 대한 대책이 시급한 실정이다.

1. 고용기간 보장 및 노동시장 활성화

비정규직이라 할 지라도 일정기간의 고용기간을 보장해 주는 정책이 필요하다. 최소한의 고용기간이 보장되어야 비정규직 근로자의 생활 보장 및 고용불안 해소를 할 수 있다.

또한, 노동시장 자체를 활성화시켜 고용계약 만료 후에도 언제나 다시 고용될 수 있는 연계 시스템이 갖추어져야 한다, 이 문제에 대해서는 국가에서 각자의 능력에 맞게 인재풀을 형성하는 등의 정책을 시행해 봄직 하다. 또한 노동시장 자체를 적극적인 시장으로 활성화시켜 직업훈련이나 취업알선 등을 적극적으로 해나가야 한다.

2. 취업규칙 제정

비정규직 근로자들은 정규직과 동일한 시간과 동일한 직무내용을 수행하고 있으면서도 임금 및 복지에서 차별적인 대우를 받고 있다. 또한 각종 사회보험에서도 제외되고 있는 형편에 있다. 대부분의 비정규직 근로자가 고용보험이나 국민연금에는 가입했다고 하더라도 산업재해 보험에는 적용받지 못하고 있다. 또한, 파견근로자의 경우 산업재해에 대한 책임과 보상이 법적으로 사용자와 파견사업자 사이에 명확하게 설정되어 있지 않고 있다.

이는 비정규직 근로자들에게 정규직 근로자와는 별도의 근로계약이

나 취업규칙이 제정되어 있지 않고 그때그때 상황에 따라 고용조건을 결정하기 때문에 발생하는 현상이다. 따라서 비정규직 근로자들에게도 반드시 근로계약을 체결하고 취업규칙을 제정하도록 하여야 한다 (박준성, 2000).

3. 파견사원제에 대한 보완

직업안정법의 개정을 통하여 불법파견등에 대해 직접고용으로 간주하도록 하고 현실적으로 노동조합이 근로자 공급 사업을 시행함으로써 불법적인 파견노동시장을 근절시키는 방안을 제시하고 있다. 또한 상시적 파견허용 대상 업무를 폐지하고 파견기간에 대하여 엄격하게 규율하고 기간을 초과하는 경우 직접 고용하는 것으로 간주하여야 한다 (김선수, 2000).

4. 노.사.정의 공동노력

2004년 2월 10일 노사정위원회 본회의에서 전문 7장 23절의 총 55개 항목으로 구성된 '일자리만들기사회협약'은 비정규직 근로자의 문제가 이미 사회통합 차원에서 핵심문제로 대두되었음을 잘 보여주고 있다. 이는 인위적인 고용조정자제와 투명경영을 위한 노사동반자 관계정립 그리고 고용안정과 격차완화를 통한 성장기반 확충, 애로계층에 대한 시책강화 등의 사항으로 구성되어 사회통합을 위한 노.사.정의 노력을 담보하고 있다. 특히, 근로계층간 근로조건 격차 완화를 위해 기업은 비정규직에 대한 불합리한 차별을 하지 않고, 정규직 채용기회가 있는 경우 비정규직을 우선 채용하며, 노동조합은 상대적으로 임금수준이 높은 대기업부문에서 향후 2년간 임금안정에 협력하고, 비정규직을 배려하는 노동운동을 전개하는 대신, 기업은 이로 인해 여력이 생

기면 새로운 일자리를 만들거나, 일자리는 있으나 근로조건이 열악한 비정규직과 중소기업체 근로자들을 지원하여 노동시장의 양극화를 완화시키고 나아가 노사 및 근로계층간의 사회통합을 증진시키는 계기를 마련하기 위한 노.사.정 공동의 노력을 담고 있다. 향후, 비정규직 근로자에 관한 노.사.정의 보다 구체적인 시행방침이 요구된다.

5. 기업의 인적자원관리

비정규직 사원에 대해서도 정규직과 마찬가지로 채용에서 퇴직까지 인사관리를 체계화해야 한다. 구체적으로는 고용연장을 늘리고 고용기간 동안 인사고과를 실시하여 전환배치나 재계약시에 그에 상응하는 보상 즉, 정규직으로의 전환이나 임금인상, 핵심업무로의 전환 등을 해 주어 비정규직 근로자의 의욕관리를 해 주어야 할 것이다. 또한, 기업의 비정규직 관련 인사정책이 앞으로 업무성과에 대한 명확한 결과치를 제시하고 긍정적인 업무성과 향상에 따른 보상조치를 확대해야 하며, 정규직 근로자와 비정규직 근로자의 직무설계를 체계적으로 명확하게 해야 할 것으로 보며 이와 관련한 체계적인 비정규직 관련 이론들과 실증적 연구들이 뒤따라야 한다고 본다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구결과의 한계점으로는 다음의 네가지를 들 수 있다.

첫째, 비정규직 근로자에 대한 실증연구가 근래에 들어 상당히 이루어지고 있기는 하나 아직까지 그 수가 매우 적고 미흡하여 비교적 어려움을 겪었다. 이에 정규직, 비정규직 근로자의 직무만족 영향요인을 중심으로 모형을 구성하는데 다소 어려움이 존재했다. 특히, 실증연구의 대부분이 외국의 연구인 경우가 많았으며, 경제 및 사회 여건이 우리나라와 차이가 나기 때문에 본 연구에 적용시키는데 한계가 있었다고 여겨진다.

둘째, 다양한 실증자료의 획득방법을 병행해야 객관성을 높일 수 있는데, 본 연구는 설문지법을 사용함으로써 객관화된 질문지를 통하여 직무만족도를 살펴본 결과, 현장의 사실적인 내용을 포함하는데 한계가 존재한다. 그러므로 이 연구에서 객관화시키지 못한 다른 불만족요인 파악과 객관성을 제고한 조사가 진행되기 위하여는 앞으로의 연구에서는 면접조사, 참여관찰법 추적조사 등을 활용하는 다각적인 연구를 통하여 객관화되지 못했던 불만족요인을 찾아냈으면 한다.

셋째, 이 연구는 횡단적 연구방법을 이용하여 정해진 한 시점에서의 피조사자의 직무만족도를 살펴보았다. 물론 이러한 연구가 일반화를 위해서는 쉬운 방법이다. 그러나 변수들간의 인과관계 유추에 제한성을 가지면 이로 인해 피조사자의 진정한 불만족의 정도를 심도 깊게 찾아낼 수는 없다. 그러므로 앞으로의 연구에서는 종단적 연구 다시 말하면 구체적인 피조사자가 시간의 흐름에 따라 만족의 정도가 어떻

게 달라지는가라는 구체성의 측면에서의 연구도 필요하리라고 본다.

넷째, 조사대상을 콜센터로 한정해서 했기에 이 조사결과를 일반화하기에는 다소 부족함이 있을 것으로 생각된다. 앞으로는 조사범위를 확대하여 여러 분야에서의 정규직과 비정규직의 만족도 차이를 연구할 수 있기를 바란다.

참고문헌

1. 단행본

- 강병서, 1999, 「인과분석을 위한 연구방법론」, 무역경영사.
- 김광웅, 1992, 「사회과학연구방법론」, 박영사
- 김석희, 1993, 「조직행위론」, 법경사
- 김영수외, 1999, 「핵심기능만 빼고 전부 아웃소싱하라」,
삼성경제연구소
- 김호정, 허전 공저, 2004 「한글 SPSS 10.0 통계분석 및 해설」, 삼영사
- 노형진, 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」,
형설출판사, 2001.
- 박우성, 2000, 「21세기형 인적자원관리」, 명경사
- 박운성, 1985, 「경영조직론」, 박영사
- 박준성, 2000, 「21세기형 인적자원관리」, 명경사
- 신유근, 1982, 「조직행위론」, 다산출판사
- 유기현, 1983, 「조직행동론」, 무역경영사
- 정대연, 1997, 「사회과학방법론 사전」, 백의출판사
- 정수진외, 2000, 「인적자원관리론」, 삼우사
- 채서일, 1992, 「사회과학조사방법론」, 학현사
- 추 현, 1992, 「조직행동론」, 형설출판사

2. 정기간행물

- 경영논집, “비정규직 고용실태와 관리방안”, 박준성, 3호 2000. 8.
- 노동법률, “비정규직 노동자의 현황과 문제점”, 권해자, 1999.12.
- 노동법률, “우리나라 비정규직의 고용추세와 정책방향” 김태홍,
1999.12
- 서울대 노사관계연구, “노동시장 유연화와 비정규직의 인적자원 관리
에 관한 연구”, 김주일, 1999.11
- 충남대 경영경제연구소, “ 직무만족의 개념 정의 및 측정에 관한 연구”,
유병위, 1982.
- 한국노동연구원, “비정규노동에 관한 연구”, 김성환, 1992.8
- 한국노동연구원, “비정규직에 관한 연구”정인수, 1997.
- 한국노동연구원, “취업형태 다양화와 정책과제”, 정인수, 1997.
- 한국사회연구소, “임시, 일용 등 불완전한 근로형태의 확산과 정책대안”,
1999.
- 전국경제인연합회, “21세기 한국의 고용구조 변화와 비정규직 근로자 대책”,
2000.5.

3. 학위논문

- 고시성, 1994, 직무만족에 관한 실증적 조사연구,
성균관대학교 석사학위논문.

- 고윤주, 1999, 보상에 대한 공정성지각의 직무만족도에 관한 연구,
성균관대학교 석사학위 논문.
- 김덕철, 2000, 고용형태와 직무 불만행위,
성신여자대학교 석사학위 논문.
- 김병문, 1993, 조직구성원의 직무만족도에 관한 실증적 연구,
고려대학교 석사학위 논문
- 김성태, 1987, 국책은행원의 직무만족요인에 관한 실증적 연구
- 김완수, 2001, 인적자원의 활용을 위한 비정규직 근로자의 인식에 관한
연구, 원광대학교 박사학위 논문
- 김진탁, 1994, NRK식 태도조사법에 의한 직무만족요인 분석과 그 영
향에 관한 연구”, 효성여자대학교 박사학위 논문
- 김현규, 2002, 정규직과 비정규직 근로자의 직무특성이 직무몰입에 미
치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위 논문.
- 민완기, 1997, 서비스 품질 극대화를 위한 리더쉽유형 및 직무만족요
인 연구, 연세대학교 석사학위 논문
- 박미경, 2002, 정규직 및 비정규직 근로자의 조직몰입과 직무만족에
관한 연구, 목포대학교 석사학위 논문.
- 박성준, 1986, 직무만족: 사회경제변수와 조직이탈변수와의 관계에 관
한 연구, 연세대학교 석사학위논문
- 박희선, 1999, 계약직 사원과 정규직 사원간의 직무만족도 비교 연구,
성균관대학교 석사학위 논문.
- 유경상, 1998, 고용형태에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이에 관한
연구, 한국외국어대학교 석사학위 논문.
- 유택상, 2000, 인사고과제도에 대한 종업원의 만족도 연구, 건국대학교
석사학위 논문.

- 이상민, 1998, 비정규직의 인사관리 실태와 직무태도 및 성과에 관한 연구, 인제대학교 석사학위 논문.
- 이상우, 2001, 비정규직 고용의 결정요인에 관한 실증연구, 연세대학교 석사학위 논문.
- 이재진, 1997, 외식산업 종사원 직무만족에 관한 실증적 연구, 경희대학교 석사학위 논문.
- 이종법, 1995, 근로자의 직무만족에 관한 연구, 세종대학교 박사학위 논문.
- 정희석, 1999, 비정규직 노동 관련 정부정책 연구, 경희대학교 석사학위 논문.
- 최동주, 1999, 외식산업 종사원의 직무만족 영향요인에 관한 연구, 숭실대학교 석사학위 논문.
- 하종원, 2000, 고용형태에 따른 심리적 계약이 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향, 서강대학교 석사학위 논문.
- 허우석, 1995, 조직 커뮤니케이션유형과 직무만족에 관한 연구, 성균관대학교 석사학위 논문.

4. 외국문헌

- Alderfer, C.P, 1969, An Empirical Test of a New Theory of a Human Need, *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Allan, P & Sienko, S, 1997, "A Comparison of Contingent and Core Workers' Perception of Their Jobs' Characteristics and Motivational properties", *S A. M Advanced Management Journal*, vol 62(3).

- Beatty,R.W.& Schneier,C.E.,Personnel Administration : An Experimental Skill-building Approach,Addison-Wesley Publishing Co.
- Belcher, D. W. 1995. Ominous Trends in Wage & Salary Administration Personnel, No.5.
- Belous, R. S. 1989, The Contingent Economy: The Growth of the Temporary, Part-time and Subcontracted. Workforce, National Planning Association Report, No,239
- Blank, R, M, 1994, The Dynamic of Part-time Work, Working Pager No,4911, National Bureau of Economic Research.
- Blum.M.L,& Naylor,J.C.,1968 Industrial Psychology,New York : Haper & Row.
- Brunhes, B, 1089, "Labor Flexibility in Enterprise, A comparison of Firms in Four European countries in OECD", Labour Market Flexibility, Trend in Enerprises, OECD.
- Campbell, D.T. & Fiske, 1959, "Convergent and Discriminant Validation by Multi Trait-Multi Method Matrix", Psychological Bulletin.
- Carre, F, J, 1998, Temporary and Contracted Work in USA, Organization for Economic Cooperation and Development.
- Caudron.S.,1994.Contingent Work Force Spurs HR Planning, PersonnelJournal.
- Charles, R, Milton, 1981, Human Behavior in Organization, Prentice Hall.

- Davis-Blake, A & Uzzi, B, 1993, "Determinants of Employment Externalization A Study of Temporary Workers and Independent Contractors," *Administrative Science Quarterly*.
- DuRivage V. L. , 1998, *New Polices for the Part-time and Contingent Workforce*, M.E Shape Inc.
- Dyne, L.V & S. Ang, 1998, Organizational Citiwenship Behavior of Contingent Workers in singapore, *Academy of Management Journal* VOL.41, No.6.
- Eberhardt, B.J & Shani, A, B, 1984, The effect of full-time versus part-time employment status on attitudes toward specific organizational characteristics and overall job satisfaction *Academy oh Management Journal*.
- Feldman, D C, Doerpinghaus, H I,& Turnley, W H , 1994, *Managing Temporary Workers A Permanent HRM Challenge*, *Organizational Dynamics*.
- Fournet.G.P & Distefana.JR,M.K, & Pryer,M.W,1986,*Job Satisfaction: Issuessand Problems* .
- Grossman, J R, 1998, "Short-term Workers Raise Long-term Issues", *HR Magazine*.
- Gruneberg.M.M.1976. *Job Satisfaction*. The MacMillan Press.
- Hackman,J,R & Oldham, G, R, 1975, Development of diagnostic work: test of a theory, *Organizational Behavior and Human Performance*.
- Hackman,J,R & Oldham, G, R, 1976, *Motivation through the Design of Work : test of a theory*, *Organizational Behavior and Human Performance*.

- Harrison, B, 1994, *Lean and Mean: The Changing Landscape of Corporate Power in the Age of Flexibility*, Basic Books.
- Henry Sims Jr., Andrew D. Szilagyi and Robert T. Keller, 1976, The measurement of job characteristics, *Academy of Management Journal*.
- Herzberg F., Mausner b., & Synderman B.B, 1959, *The Motivation to Work*: New York, John Wiley & Sone.
- Hippel,C., S, Greenberger, D, Heneman, R, & Skoglund, J, 1997, "Temporary Employment: Can Organizations and Employees Both Win?," *The Academy of Mngement Executive*.
- Holt.N.C.L, 1984, *The Relation Between Individual Vocational NEEDS and Enuironment Reinforcers in Sample of Food Service Works(in Satisfaction)*,Unpublished Doctoral Dissertation,University of Minnesota.
- Hom,P.W, 1979, *Effects of Job Peripherality and Personal Characteristics on the Job Satisfaction of Part-Time Workers*, *Academy of Management Journal*.
- Kerlinger, F.N, 1986, *Foundation of Behavioral Research*, Dryden Press.
- Locke, E.A, 1976, *The Nature and Causes of Job Satisfaction in* Dunnette, M.D.(ed), *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.

- Mangum,G.,Mayal,D.,& Nelson,k .1985,The Temporary Help Industry : A Response to the Dual Internal Labor Market,Industrial and Labor Relations Review.
- McCormick, E.J. & Ilgen, D, 1980, Industrial Psychology, Prentice Hall.
- McCormick, E.J.& Tiffin, J., 1974, Industrial Psychology, Prentice Hall.
- McGinns, S.K., & Morrow,P.C, 1990, Job attitudes among full and part-time employees, Journal of Vocational Behavior.
- Miller,H.E.,& TERBORG,J.R, 1979, Job Attitudes of Part-Time and Full-Time Employees, Journal of Applied Psychology.
- Myers M.S, 1964, "Who are Your Motivated Workers?", Harvard Business Review.
- Nollen,S., & Axel,H, 1996, Managing Contigent Workers, New York, American Management.
- Patricia Smith, Lorne Kendall, & Charles Hulin, 1969, The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago, Rand McNally.
- Pearce, J. L 1993, Toward an organizational behavior of contract labors: Their psychological involvement and effect on employee co-workers, Academy of Management Journal.
- Peffer,J., & Baron,J.N, 1988, Taking the Workers Back Out: Recent Trends in the Structuring of Employment, Research in Organizational Behavior.

- Pollivska, A.E. & Nardon, T, 1989, On the Definition of "Contingent Work", Monthly Labor Review.
- Porter, L. W and Lawler, E.E., 1968, Managerial Attitude and Performance, Richard, D., inc.
- Porter, L. W and Steers, R.M., 1973, "Organization, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism". psychological bulletin.
- Quinn, R.P. and Maguire, T.W., "Evaluation Weighted Model of Measuring Job satisfaction : A Cinderella story"; Organizational Behavior and Human Performance.
- Robert A. Sutermeister. 1976. People and Productivity. McGraw-Hill Book company,
- Robert Hoppock, 1935, Job Satisfaction, New York, Harper & Row.
- Rodgers, G., & Rodgers, J. (Eds.), 1989, Precarious working western Europe: the state of the debate, Geneva: ILO.
- Rotchford, N.L., & Roberts, K.H, 1982, Part-Time Workers as Missing Persons in Organizational Research, Academy of Management Review.
- Smith, H, C, 1935, Psychology of Industrial Behavior, New York, McGraw-Hill.
- Tiffin, J. and McCormick, E.J., 1965, Industrial Psychology: Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Uzzi, B, & Barsness, I z, 1998, Contingent Employment in British Establishments Organizational Determinant of the Use of Fixed-term Hires and Part-time Workers. Social Forces.

Vroom, V. H, 1964, Work and Motivation, New York, John Wiley
& Sons.

Wexley, K. N., & Yukl, G. A, 1984, Organizational Behavior and
Personal Psychology(rev.ed.), Homewood III : Richard D.
Lrwin. Inc.

ABSTRACT

A Comparison Study of Job Satisfaction between Non-regular Employees and Regular Employees

Choi, hang-Lim

Dept. of Human Resource Management

Graduate School of

Human Resource Management

Sungshin Women's University

The key to competitiveness enhancement in the age of limitless competition in the 21 century is "human" who is a main driver of business management as well as management resource available for unlimited development. Business results, crucial to existence and development of a company come from activities of members consisting of that organization. Therefore, job satisfaction of employees within the organization is a major indicator of competitiveness acquisition and corporate development.

Hence, it is very important for a company to control management systems for human and physical resources efficiently, and improve job satisfaction of each individual within the organization, during work process in order to accomplish its corporate goals.

These days, the number of non-regular employees increases rapidly across the industries. The growing trend in non-regular employment stems from companies' efforts to obtain labor flexibility and save costs to strengthen their competitive edge.

However, we should not neglect that although the sharp increase of non-regular employees bring about the effects that companies expect, it could give rise to productivity decline in companies and class conflicts, that is, conflicts between regular and non-regular employees, in the society at the same time. In this regard, corporations conduct human resource management regarding non-regular employees to improve corporate productivity. "A Social Agreement on Job Creation", in particular, was concluded in February 2004 as part of efforts to achieve social unity in response to conflicts between the classes. Along with the corporate efforts for the human resource management of non-regular employees, this agreement clearly suggests that management, labor and the government all have common understanding on the need for improvement of working conditions for non-regular employees. Accordingly, amid the increase in non-regular employment, an important challenge facing companies, which strive to acquire competitiveness through productivity increase, is to have better understanding of characteristics and problems of non-regular employees. On the other hand, a significant challenge confronting the society, which makes efforts to achieve social unity by reducing the gap in working conditions between regular employees

and non-regular employees, is to come up with measures to improve human resource management for non-regular employees.

Based on this reasoning, this study assessed the situation of non-regular employees, and the problems they face. It also conducted a comprehensive review on the measures of companies to solve the problems and the government's policies with respect to non-regular employment. In addition, it undertook a positive analysis on the job attitude and satisfaction of non-regular employees. This study is intended to provide business executives or employers with useful and insightful findings and data to consider in their decision-making on manpower hiring and retention.

부 록

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 와중에도 이렇게 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

저는 성신여자대학교 인력대학원에서 인사관리를 전공하는 석사과정 학생으로 현재 비정규직 사원과 정규직 사원간의 직무만족도 차이에 관한 논문을 준비하고 있습니다.

평소 느끼시는 바를 솔직하게 응답해 주시면 고맙겠습니다.

응답방법은 설문지의 각 문항을 읽으시고 가장 적합하다고 느끼시는 번호에 간단히 표시만 하시면 됩니다.

이 설문조사에서 익명으로 나타난 귀하의 소중한 의견은 총체적인 통계산출로만 사용될 것이며 기타 다른 목적에는 절대 사용되지 않을 것임을 약속드리며, 귀하의 적극적인 협조를 부탁드립니다.

여러분의 응답이 실증 분석에 더 없이 귀중한 자료로 사용됨을 염두에 두시고 바쁘시지만 성의 있는 답변 부탁드립니다.

귀하의 도움에 깊은 감사를 드립니다.

2004년 4월

성신여자대학교 인력대학원 인사관리학과

지도교수 : 박 준 성 교수

조 사 자 : 최 항 립

I. 다음은 귀하의 일반사항에 관한 것입니다.

1. 귀하의 성별은?

- (1) 남 (2) 여

2. 귀하의 연령은? 만()세

3. 귀하의 학력은?

- (1) 중졸이하 (2) 고졸 (3) 전문대졸 (4) 대졸 (5) 대학원졸 이상

4. 귀하의 결혼 여부는?

- (1) 기혼 (2) 미혼

5. 귀하의 월평균 임금은? 월 평균 ()만원

6. 귀하의 현직장 근속년수는? ()년 ()개월

7. 귀하의 총 직장근무년수(타 회사 근무 경력 포함)는? ()년 ()개월

8. 귀하는 현재 근무하고 있는 회사가 몇 번째 인가요?

- (1)첫번째 회사 (2)두번째 회사 (3)세번째 회사
(4)네번째 회사 (5)다섯번째 이상 회사

9. 귀하의 근무부서는? _____

10. 귀하의 고용형태는?

- (1) 정규직
(2) 아르바이트
(3) 일용직
(4) 임시직
(5) 파견사원
(6) 계약직
(7) 용역사원
(8) 기타 비정규직

*** 다음의 10-15번 문항은 비정규직일 경우에만 응답해 주십시오.**

11. 귀하께서 현재의 비정규직(임시직, 계약직, 일용직 등)을 선택하신 이유는 무엇입니까?

- (1) 정규직을 구할 수 없었기 때문에 (2) 비정규직을 더 원해서

12. 귀하는 현재의 비정규직에서 정규직으로 전환되는 것에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- (1) 정규직으로 전환되기를 바란다.
(2) 비정규직으로 계속 일하고 싶다.

13. 귀하는 1회 계약기간은 얼마나 되니까?

- (1) 1개월 미만 (2) 1개월 이상 3개월 미만 (3) 3개월 이상 6개월 미만
(4) 6개월 이상 1년미만 (5) 1년 이상

14. 귀하께서 근무하시는 회사에서는 고용기간 만료 후에라도 본인이 희망하면 계속 재계약의 체결이 가능합니까?

- (1) 예 (2) 아니오

15. 귀하의 1일 근무시간은 얼마나 됩니까? 1일 () 시간

16. 귀하께서 비정규직에 취업하시게 된 동기는 무엇입니까? 아래 보기중에서 가장 중요한 순으로 3개만 골라 번호를 기재하여 주십시오

1순위 (), 2순위 (), 3순위 ()

- (1) 정규직을 구할 수 없어서
(2) 현재 하는 일이 마음에 들어서
(3) 근무시간, 근무일수 등에 융통성이 있어서
(4) 정규직으로 일할 시간이 부족해서
(5) 유용한 경험을 쌓기 위해서
(6) 새로운 기술의 습득을 위해서
(7) 정규직에 비해서 업무책임이 적어서
(8) 정규직에 비해서 보수가 나아서
(9) 정규직 직장을 구하기 위한 중간단계로
(10) 기타

II. 다음은 귀하의 직무환경요인에 관한 질문입니다.
 귀하께서 평소 느끼시는 바를 해당란에 √ 표시하여 주십시오

문 항	질 문 내 용	척 도				
		전혀 그렇지 않다 ①	②	그저 그렇다 ③	④	매우 그렇다 ⑤
1	나는 직장에서 동료간의 관계가 매우 우호적이다.					
2	직장에서 동료들간에 업무 협조가 잘 이루어지는 편이다.					
3	업무상 곤경에 처했을 때, 동료들이 잘 도와주는 편이다.					
4	동료들에 대해서 신뢰감을 갖고 있다.					
5	상사들에 대해서 존경심을 갖고 있다.					
6	상사들에 대해서 인간적인 친근감을 갖고 있다.					
7	나는 상사의 업무지시나 감독방법에 대해서 만족한다.					
8	업무상 불만이 있으면 상사에게 솔직히 얘기한다.					

III. 다음은 직무내용요인에 관한 질문입니다.
 귀하께서 느끼시는 바를 해당란에 √ 표시하여 주십시오

문 항	질 문 내 용	척 도				
		전혀 그렇지 않다 ①	②	그저 그렇다 ③	④	매우 그렇다 ⑤
1	현재 맡고 있는 업무를 처리하기 위해서는 여러가지 기술이나 지식이 필요하다.					
2	현재 맡고 있는 업무는 회사내에서 매우 중요한 비중을 차지하고 있다.					
3	현재 업무에서 나의 능력을 마음껏 발휘할 수 있다고 생각한다.					

IV. 다음은 귀하의 인사정책요인에 관한 질문입니다.
귀하께서 느끼시는 바를 해당란에 √ 표시하여 주십시오

문 항	질 문 내 용	척 도				
		전혀 그렇지 않다 ①	②	그저 그렇다 ③	④	매우 그렇다 ⑤
1	각종 복리, 후생, 휴가 제도와 조건을 타사에 비교할 때 만족한다.					
2	열심히 일하면 나은 위치로 승진할 수 있다.					
3	우리 회사의 승진제도는 합리적이다.					
4	나의 상사는 나의 승진에 관해 많은 영향력을 가지고 있다.					
5	나는 나의 성과를 평가하는데 사용되는 기준을 알고 있다.					
6	인사고과가 공정하고 객관성 있게 이루어지고 있다.					
7	업무실적 내지 결과에 대한 평가가 공정하다.					
8	나는 회사내의 작업환경(온도, 환기, 조명등)이 업무 수행에 적합하게 설치되었다고 생각한다.					
9	나는 현재 근무하는 조건이 다른 직장에 비해 적당하다고 생각한다.					
10	직원연수기회가 공정하게 이루어진다.					
11	우리회사는 개인의 발전을 위한 교육의 기회 및 교육의 사 결정 참여의 기회를 제공한다.					

V. 다음은 귀하의 직무만족도에 관한 질문입니다.
귀하께서 느끼시는 바를 해당란에 √ 표시하여 주십시오

문 항	질 문 내 용	척 도				
		전혀 그렇지 않다 ①	②	그저 그렇다 ③	④	매우 그렇다 ⑤
1	현재의 임금수준은 업무량에 비해 만족스럽다.					
2	비슷한 직종에 근무하는 사람과 비교해 임금은 만족스럽다.					
3	근무시간은 적당하다.					

설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.