

고용형태에 따라 직무특성요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

정재규^{*} · 이다정^{**} · 김두열^{***} · 남유진^{****} · 이선규^{*****}

요 약

본 논문은 정규직과 비정규직을 대상으로 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백과 같은 5가지 직무특성을 고려하여 그들의 직무만족도를 비교 분석함으로써 직무특성과 고용형태에 따라 직무만족이 다르게 나타나는지 살펴보고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 직무특성 중 기술다양성, 직무정체성, 자율성은 직무만족에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고 직무중요성과 피드백은 직무 만족에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 정규직과 비정규직의 직무만족은 서로 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 고용형태에 따른 직무만족이 조직의 효과성을 증진시키는데 있어서 직무특성요인별로 조직구성원들을 관리해야 할 필요성을 인식하는 계기가 되었으며 효율적인 조직관리에 있어서 새로운 방향성과 지침을 제시하였다.

키워드 : 고용형태, 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 직무만족

^{*} 금오공과대학교 산업경영학과 박사수료

^{**} 금오공과대학교 산업경영학과 박사과정

^{***} 금오공과대학교 산업경영학과 석사졸업

^{****} 금오공과대학교 산업경영학과 박사과정

^{*****} 금오공과대학교 산업경영학과 교수(교선지자)

논문접수: 2010년 10월 27일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2010년 11월 20일

A Study on the Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction by Employment Types.

Jae-Kyu Jung[†] · Da-Jung Lee^{††} · Doo-Yul Kim^{†††}

· Yoo-Chin Nam^{††††} · Sun-Kyu Lee^{†††††}

ABSTRACT

This study is to investigate the relationship between job characteristics and job satisfaction in manufacturing company and difference of perceived job satisfaction from employment type(employees and temporary employees). The result of this study are as follows: (1) job characteristics such as skill variety, job identity, autonomy are related to job satisfaction, (2) the perceived job satisfaction is made a no difference between employees and temporary employees. The results above indicate that the job satisfaction difference from employment type can be used for organization to improve the organizational effectiveness including organizational competitiveness and employee's job satisfaction.

Key Words : Employment Types, Job Characteristics, Job Satisfaction, Employment Types

1. 서론

IMF 이후 조직 간의 경쟁이 치열해지고 기업 합병이 진행됨에 따라 비정규직 근로자들은 과거 전통적으로 많았던 사무 비서직뿐만 아니라 근래에 들어서는 공장의 조립라인과 관리 전문 기술직에서도 증가하고 있으며[16], 그 형태나 규모면에서 더욱 다양해지고 비중도 증가하여 중요한 사회 문제로 부각되어 왔으며 특히 비정규직 관련법을 둘러싸고 경영계와 비정규 근로자 양측이 대립하고 있는 가운데 비정규직 문제가 우리 사회의 지대한 관심사로 이슈가 되어 왔다. 미국의 경우 비정규직 근로자의 비율이 35%까지 추정[17]되고 있으며, 이는 미국에서도 비정규직 근로자는 분명히 미국 노동력의 매우 중요한 위치를 차지하고 있다는 것이며 Fedre[10]에 의하면 이것은 가까운 미래까지 그 중요성이 줄어들 것 같지 않다고 보고되고 있다. 이는 미국의 경우에서뿐만 아니라 일본의 경우에도 대기업들은 오래 전부터 정규직에 대한 완충역할로서 비정규직을 사용해 왔으며, 유럽의 경우에도 비정규직의 사용은 증가하고 있다 [23][24]. 또한, 통계청에 따르면 우리나라의 경우 1998년 정규직의 58%수준이었던 것이 2001년에는 60.6%까지 높아졌으나 2004년에는 55.4%로 낮아져 임금격차가 오히려 확대되고 있다[3].

그러나 위와 같이 산업 현장에서 비정규직 종업원들의 수가 증가하고 비중이 커지고 있는 반면 경영목표에 커다란 영향을 미치고 비정규직 종업원들에 대한 경영관리상의 관심도가 적은 것이 사실이다. 따라서 본 연구의 목적은 정규직과 비정규직을 동시에 채용하는 기업을 대상으로 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백과 같은 5가지 직무 특성을 고려하여 그들의 직무 만족도를 비교 분석하는데 있다. 이의 연구결과는 경영 관리상에서 두 집단의 동기유발 및 사기를 진작시켜 효율적인 인적자원관리 및 활용에 있어서의 지침을 제공하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 직무특성과 직무만족

직무특성에 대한 접근방법은 직무충실화가 안고 있는 여러 가지 문제점들, 즉 직무자체의 성격에 따라 직무충실화의 적용이 크게 제한을 받게 되며, 또한 동기를 유발할 수 있는 직무특성이 무엇인지를 명확하게 밝히지 못하고 있으며, 종업원의 개인적 특성이 고려되지 않고 있는 등의 문제점들을 보완하기 위해 여러 학자들이 조직구성원의 동기유발이나 직무만족에 관련된 직무특성이 무엇인가에 관심을 가지면서 출현하게 되었다.

Hackman과 Lawler[13]는 13개의 서로 다른 직무에 종사하는 작업자들로부터 설문지를 통해 자료를 수집한 결과, 다양성(variety), 자율성(autonomy), 과업정체성(task identity), 피드백(feedback), 대인관계(interpersonal relations), 교우기회(friendship opportunities)등 6개의 직무특성차원을 도출 하였다. Hackman과 Oldham[15]은 TurnerLawrence[28]와 Hackman Lawler[13]의 연구를 바탕으로 기존의 조직행동이론에서 발전되고, 실제 조직현장에서 널리 사용되고 있는 직무특성모형을 제시하였다. 이는 개인의 할당된 핵심 직무차원이 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 그리고 피드백을 제공하면 개인이 보람감, 책임감, 그리고 경과에 대한 인식 등의 심리상태를 경험하게 되고 결과적으로 개인들의 만족, 동기, 성과가 높게 나타나며 이때 개인 성장욕구 강도가 핵심직무차원, 심리상태, 그리고 작업결과에 대한 상관관계를 매개한다[3].

직무특성과 직무만족 및 조직몰입 그리고 혁신성, 성과와의 관련성에 관한 여러 선행 연구들[3][5][8][22]에서는 직무특성이 직무만족과 성과에 유의한 정(+)의 영향을 미쳤다. 특히 메타분석(meta-analysis)에서 자율성이라는 직무

특성이 직무만족과 같은, 결과변수들에 더 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다[21][25].

Hackman과 Oldham[14]의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지의 핵심적 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구들은 대부분이 두 변수 간에 유의적인 정(+)의 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. Sims와 Szilagyi[25]는 기술 다양성은 직무자체에 대한 만족과, 그리고 피드백은 감독과 승진에 대한 만족에서 특히 높은 상관관계를 보이며, 그 밖의 직무특성은 외적 보상요인보다는 내적 보상요인과의 관련성이 더 큰 것으로 밝혀졌다. 또한 Feldman[11]은 직무특성모형의 타당성을 입증하기 위한 광범위한 연구에서 직무만족을 높이기 위해서는 기능다양성, 과업중요성, 자율성 및 피드백 등을 높이는 것이 무엇보다 중요하다는 것을 발견했다. 따라서 본 연구에서는 앞에서 살펴 본 선행연구를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 직무특성 요인이 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1-1 기술다양성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

1-2 직무정체성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

1-3 직무중요성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

1-4 자율성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

1-5 피드백은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

2.2 비정규직과 직무만족

고용 형태는 비정규직과 정규직으로 나뉘는데 근로자의 구분은 고용계약형태, 고용계약기간, 근로시간 등에 의해서 구분된다. 즉, 정규직 근로자는 특정한 사용자와 기간을 정하지 않은 고용계약을 맺고 full-time 근무를 하고 있으며, 특정기업의 범위 내에서 경력 개발과 승진, 교육 훈련, 사내 복지 제도 등을 적용 받는 근로

자들이다. 이에 비하여 비정규 근로자는 단기간의 고용계약을 맺고, 고용계약의 종료에 따라 다수의 사용자와 고용계약을 하며, 경력 개발이나 인적자원투자를 개인적으로 해결하며, 비교적 단시간 근무를 적용 받는 근로자를 말한다. 비정규직은 단순히 전일제의 정규직을 얻지 못해서 비정규직으로 일을 하는 경우가 많다[10][18][24].

반면에 한 회사에서 고용되어 장기간 일을 하게 됨으로써 생기는 압박감에서 벗어나 자유로움을 얻기 위해, 또는 서로 다른 여러 고용주에게 다른 형태의 일을 해줌으로써 다양한 도전과 즐거움을 누리기 위해 비정규직을 택하기도 한다[4]. 혹은 정규직에서는 얻기 힘든 근로시간의 융통성을 얻기 위해 비정규직을 선택하기도 한다[7][19].

다른 측면으로, 사람들은 향후 정규직으로 고용되기를 희망하며 현재 비정규직으로 일하는 경우도 있다[6]. 어떤 특별한 기술을 가지고 있는 사람들은 한 사람의 기업에 정규직으로 속해서 일하는 것보다 다양한 여러 회사를 상대로 비정규직으로 일하는 것이 더 나은 수익을 가져올 수 있다.

기업에서 비정규직 근로자를 고용하는 가장 직접적인 원인은 정규직 근로자에 비하여 임금과 복리후생 비용이 보다 적게 들기 때문이다. 그러나 비정규직 근로자를 고용한다고 해서 항상 비용이 절약되는 것은 아니다[6][11][19]. 기업이 비정규직 근로자를 사용하는 또 다른 이유는 업무가 일시적으로 증가하거나 단기 프로젝트가 있을 경우 이를 처리하기 위하여, 정규직원이 병가 휴가 등으로 자리를 비웠을 경우, 정규직 근로자가 필요한 기술과 지식의 부족으로 업무 수행이 어려울 때, 그리고 지루하고 반복적인 작업을 처리하기 위하여 비정규직을 고용한다[19].

기업은 비정규직 근로자를 고용함으로써 시장변화에 빠르게 대응할 수 있고, 이러한 유연성이 생산성과 수익성을 증가시킬 것이라고 기대한다. 더 나아가 기업은 비정규직 근로자에

대한 법적 책임 근거에 대한 법규가 적기 때문에 비정규직 근로자들 법적 행동에 대한 대응이 유리하다는 것이다[6][7]. 또한, 비정규직 근로자들의 높은 이직율과 일시적인 대량고용 및 해고 등을 고려할 때 비정규직 근로자들의 작업의 질에 대하여 신뢰를 가지기 어려울 것이다.

이에 따라 비정규직에 대한 감독을 증가시킬 경우에 이에 대한 보이지 않는 비용증가가 발생할 수 있다[6][7]. 일부 학자들은 비정규직 근로자들이 회사의 한 일원이라는 의식이 적기 때문에 정규직 근로자에 비하여 신뢰도와 헌신 그리고 직무 동기 등이 떨어진다고 주장한다. 반면에 몇몇 연구자들은 비정규직 근로자들이 임금을 얻기 위하여, 또는 정규직으로 전환되기를 바라기 때문에 높은 동기를 가진다고 주장하기도 한다[21][22].

비정규직 근로자의 중요성에도 불구하고 미국에서도 이들에 대한 태도, 동기, 그리고 행위 등에 대한 연구와 이러한 변수들에 대한 정규직과의 비교를 한 연구는 거의 없다. 캘리포니아 항공사의 엔지니어를 대상으로 한 정규직과 비정규직간의 비교연구 결과에 의하면 두 집단 간에는 조직헌신과 협조행위 등에 있어서 의미 있는 차이가 나타나지 않았다. 이 연구에 의하면 상사들이 업무를 할당할 때 비정규직에 대한 의존도를 낮추기 위하여 정규직 사원에게 보다 의존적인 일을 할당하는 것으로 나타나고 있다[18].

시간제 근로자(part-timer)와 전일제 근로자(full-timer)를 비교한 한 연구에 의하면 전일제 근로자가 시간제 근로자에 비하여 높은 직무만족도를 나타내고 있다[14]. 시간제 근로자와 전일제 근로자에 대한 또 다른 비교 연구에 의하면 시간제 근로자가 직무만족과 복리후생에 의한 만족도에 있어서 낮게 나타났다. 그러나 임금과 상사에 대한 만족도에서는 두 집단 간 차이가 나타나지 않았다[23].

Feldman[11]은 인구통계학적 구분에 따라 비정규직 근로자들의 직무에 대한 반응이 다르게 나타나는 것에 대하여 이러한 결과가 반드시 나타나는 것에 대하여 이러한 결과가 반드시

인구통계학적 차이에만 기인하는 것은 아닐 수도 있다고 주장하고 있다. 이러한 결과가 단지 인구통계학적 차이가 비정규직 유형에 따른 차이와 일치하는 결과에 기인한 것일 수도 있다는 것이다. 예를 들면 결혼을 하고 학교에 다니는 아이를 가진 여성의 경우에는 정규직의 성격에 가까운 일보다는 근무시간에 있어서 보다 융통성 있고 가계의 부수입정도를 얻을 수 있는 비정규 직무에 보다 만족할 것이라는 것이다. 반면에 일시 해고되어(laid-off) 비정규직에 있는 근로자의 경우에는 남성이 보다 많고 이들은 비정규직에 대하여 보다 좌절감을 느낄 것이라는 것이다.

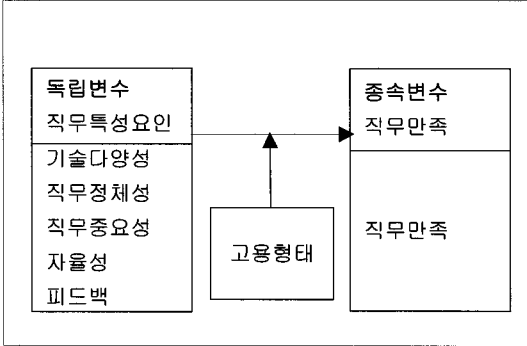
Van dyne와 Ang[29]은 전문직의 정규직이 직무와 조직에 대하여 상대적으로 호의적 태도를 지니며, 국내에서 이영면[2]은 비정규직은 임금이나 근로조건 등 여러 측면의 차이로 인하여 정규직에 비하여 직무만족이 낮다고 하였다. 한편 비정규직 선택의 자발성에 따른 차이를 검증한 연구결과에 Feldman 등[11]은 자발적 비정규직이 비자발적 비정규직보다 직무와 보수, 삶에 대한 만족에서 높은 것을 발견하였다. 마지막으로 정규직과 비정규직간의 직무만족에 차이가 없다는 연구들로는 Logan 등[20]은 비정규직 단시간 근로자의 직무만족에 의미 있는 차이가 없다고 하였고, Thorsteinson[26]은 정규직과 비정규직을 대상으로 한 연구에서 직무만족 등에 유의미한 차이가 없고 심지어는 비정규직이 상대적으로 더 높게 나타난 경우도 있었다.

이처럼 선행연구결과는 일관되지 않으나 고용형태는 직무태도의 선행요인으로서 고용형태가 직무만족에 영향을 준다는 관계성에 관한 연구결과도 있다[9]. 따라서 본 연구에서는 앞에서 살펴 본 선행연구를 기초로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 직무만족은 고용형태에 따라 다르게 나타날 것이다.

2.3 연구 모형

본 연구에서는 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 1] 연구모형

3. 실증적 연구방법

3.1 자료수집과 표본

본 연구는 정규직과 비정규직을 동시에 채용하는 업체를 대상으로 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백과 같은 5가지 직무특성을 고려하여 그들의 직무 만족도를 비교 분석함으로써 경영관리상에서 두 집단의 동기유발 및 사기를 진작시켜 효율적인 인적자원의 관리 및 활용과 합리적이고 이상적으로 경영목표를 제시하는데 본 연구의 목적이 있다. 보다 타당성 있는 연구를 위해 많은 수의 표본과 다양한 조직을 대상으로 조사를 하여야 하나, 본 연구자의 여건상 대구·경북 지역의 정규직과 비정규직을 동시에 채용하는 업체의 여사원들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

총 260부의 설문지를 배포하여 198부의 설문지가 회수되었다. 이 가운데, 응답과정에서 오는 오류와 분석의 유효성이 없는 것, 무응답이 많은 것 등 62부를 제외하여 총 171부의 설문지를 분석대상으로 삼았다. 응답자의 교육수준은 중졸 이하가 25명으로 전체의 15.5%를 차지하고, 고졸 이하의 응답자가 133(79.2%)명, 대졸 졸업 이상의 학력을 가진 응답자가 10(7%)명이다. 직위는 일반사원급(생산직)만을 대상으로 하였다.

3.2. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 직무 특성

직무특성은 Hackman과 Oldham[14]이 제시한 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성과 피드백의 5가지 차원으로 선정하였으며 Hackman과 Oldham[14]이 개발한 직무진단 설문지를 국내 실정에 맞도록 번역, 수정하여 사용하였다.

(1) 기술다양성

업무 수행 시 직무가 조직구성원의 능력이나 기능을 발휘할 수 있도록 기회를 제공하는 정도라고 정의 하였으며, 항목은 4개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

(2) 직무정체성

직무를 한 단위로 구분 할 수 있으며, 조직구성원이 처음부터 끝까지 수행 할 수 있는 정도라고 정의 하였으며, 항목은 3개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

(3) 직무중요성

직무가 직무 내에 있거나 조직내부에 있는 다른 사람들의 작업이나 생활에 영향을 미치는 정도라고 정의 하였으며, 항목은 2개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

(4) 자율성

직무를 계획하고 수행하기 위한 절차와 방법을 결정하는데 있어서 조직 구성원에게 부여된 자유, 독립성, 재량권의 정도라고 정의 하였으며, 항목은 3개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

(5) 피드백

조직구성원이 수행한 과업의 결과에 대한 직무자체나 동료, 혹은 상급자로부터 직접적이고 명확한 정보를 얻는 정도라고 정의 하였으며, 항목은 2개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

2) 직무만족

직무만족 관련변수는 Herzberg의 직무만족의 요인 중 미네소타 직무만족설문지(MSQ, Lofquist & Davis)를 본 논문에 맞게 변형하여 사용하였으며, 항목은 14개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트의 5점 척도로 측정하였다.

도했던 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 보여주는 것이다. 즉, 측정된 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발된 측정도구가 그 속성을 정확히 반영할 수 있는가에 관한 문제이다. 본 연구에서는 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다.

4. 자료분석 및 해석

기술 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성, 피드백의 직무특성 변수에 대한 요인 분석 결과가 <표 1>에 나타나 있다. 이들 5요인의 전체 설명 분산은 각각 20.75%, 17.55%, 14.46%, 14.11%, 13.93%로 설명되어지고 이들 5개의 전체 분산은 80.81%를 설명 하는 것으로 나타났다.

4.1 측정도구의 타당성 검증

타당성이란 특정자료가 신뢰성이 있다고 할 지라도 측정에 있어 측정도구가 측정하고자 의

<표 1> 직무특성 변수의 요인분석

설문 항목	자율성	기술다양성	피드백	직무중요성	직무정체성
JC11	0.89907				
JC12	0.77170				
JC4		0.84862			
JC1		0.82429			
JC13			0.89431		
JC14			0.55187		
JC9				0.92904	
JC7					0.93961
EIGNE VALUE	1.6601	1.4042	1.1566	1.1290	1.1144
분산설명비율	20.75%	17.55%	14.46%	14.11%	13.93%

4.2 변수들간의 상관관계 분석

상관계수란 변수들 사이에 어떠한 관계가 있거나 혹은 없는 것을 나타내며, 상관계수의 부호는 변수들간의 정적인 혹은 부적인 관계를 가리킨다. 따라서 연구가설을 검증하기 위하여 예비적인 절차로 본 연구에서 사용된 주요 변수들간의 관계를 파악하기 위하여 상관 분석을 실시하였다. 직무특성 요인과 직무만족 요인간의 상관관계 분석결과는 <표 2>와 같다. 기술 다양성과 직무만족의 상관계수는 0.3400로 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 직무정체성과 직무만족의 상관계수는 0.1796로

유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타났다. 자율성과 직무만족의 상관계수는 0.3090으로 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다.

이를 통해 기술다양성과 직무정체성, 자율성은 직무만족과 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

그러나 직무중요성과 직무만족의 상관계수는 0.0512로 유의하지 않았으며 피드백과 직무만족의 상관계수는 0.0856으로 유의하지 않게 나타났음을 알 수 있다.

이러한 상관관계분석 결과 직무특성 변수 중 3가지가 유의하므로 기술다양성, 직무정체성,

자율성이 직무만족에 영향을 미친다는 가설을 지지한다고 할 수 있다.

〈표 2〉 변수별 상관관계 분석 결과

변수	평균	표준 편차	기술다양성	직무정체성	직무중요성	자율성	피드백	직무만족
기술다양성	2.2719	0.7137	1.0000					
직무정체성	3.5443	0.8657	-0.1432	1.0000				
직무중요성	3.6764	0.7183	-0.1648*	0.1318	1.0000			
자율성	2.6138	0.7407	0.1132	0.0861	0.0090	1.0000		
피드백	3.2865	0.5938	-0.1224	0.0570	0.1740*	0.1220	1.0000	
직무만족	2.5024	0.4957	0.3400***	0.1796*	0.0512	0.3090***	0.0856	1.0000

주) P<0.05 : *, P<0.01 : **, P<0.001 : ***

5. 가설 검증

5.1 가설 1의 검증

직무특성 요인이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위하여 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백의 직무특성 요인을 독립변수로 하고 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과가 <표 3>에 나타나 있다.

<표 3>에서 나타난 것과 같이 5가지 직무특성 요인(기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백)으로 구성된 독립변수와 직무만족의 종속변수간의 결정계수(R²)는 0.2867로 종속변수의 전체 변동 중 약 28.67%가 회귀선에 의해 설명되고 있다.

1) 가설 1-1의 검증

기술다양성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1을 검증하는 것이다. 독립변수 '기술다양성'에 대한 검증결과에 따르면 이 독립변수의 β값이 0.2729로 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 이 결과 기술다양성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1이 지지되고 있으며 기술다양성이 직무만족

에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다. 이것은 기술다양성에 대한 설문항목 중에 직무를 수행하기 위해서는 복잡하고 높은 수준의 기술이나 지식이 요구된다는 항목이나 나의 직무는 매우 단순하며 반복적이라는 항목이 직무만족의 설문 항목 중 업무를 처리하면서 항상 무엇인가 배운다는 느낌을 가지고 근무한다는 항목과 관련이 있다는 것을 알 수 있다.

2) 가설 1-2의 검증

직무정체성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2를 검증하는 것이다. 독립변수 '직무정체성'에 대한 검증결과에 따르면 이 독립변수의 β값이 0.11934로 유의수준 0.01에서 유의한 것으로 나타났다. 이 결과 직무정체성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2가 지지되고 있으며 직무정체성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다. 이것은 직무정체성에 대한 설문항목 중 내가 시작한 일의 마무리는 항상 내 스스로가 한다는 항목이 직무만족의 설문 항목 중 나는 현재 내가 하고 있는 일에 만족을 느끼며 일에 대한 보람도 느낀다는 항목과 관련이 있다는 것을 알 수 있다.

3) 가설 1-3의 검증

직무중요성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-3을 검증하는 것이다. 독립변

수 '직무중요성'에 대한 검증결과에 따르면 이 독립변수의 β 값이 0.04489로 유의수준 0.01에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이 결과 직무중요성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-3이 기각되고 있으며 직무중요성이 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 변수로 검증되었다. 직무중요성이 직무만족에 영향을 미치지

않는다는 뜻은 직무가 직무 내에 있거나 조직 내부에 있는 다른 사람들의 작업이나 생활에 영향을 미치는 정도인 직무중요성이 여사원들에게는 별다른 의미가 없다는 뜻으로 조사대상을 여사원으로 한정하였기 때문에 발생한 결과라고 할 수 있다.

〈표 3〉 직무특성요인과 직무만족간의 회귀분석 결과

요인	자유도	제곱합	평균제곱	F값	Prob>F	R-square
처 리	5	11.6512	2.3302	13.026	0.0001	0.2867
잔 차	162	28.9812	0.1789			
계	167	40.6324				

변 수	회귀계수	T값	Prob>F	연구가설
기술다양성	0.27299	5.752	0.0001	채택
직무정체성	0.11934	3.095	0.0023	채택
직무중요성	0.04489	0.960	0.3385	기각
자율성	0.18019	4.003	0.0001	채택
피드백	0.06480	1.138	0.2568	기각

〈표 4〉 고용형태에 따른 직무만족의 T-test 결과

구분		평균	표준편차	T값	Prob> T
재 직 형 태	정 규 직	2.44	0.4689	-1.4363	0.1528
	비 정 규 직	2.55	0.5179		

4) 가설 1-4의 검증

자율성은 직무 만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-4를 검증하는 것이다. 독립변수 '자율성'에 대한 검증결과에 따르면 이 독립변수의 β 값이 0.18019로 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타났다. 이 결과 자율성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-4가 지지되고 있으며 자율성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 변수로 검증되었다. 이것은 자율성에 대한 설문항목 중에 나는 직무를 처리하는데 필요한 절차를 선택할 권한이 있다는 항목과 나의 직무는 수행하고 있는 업무에 대해 상당한 정도

의 독립성과 자율성을 부여받고 있다는 항목이 직무만족의 설문 항목 중 나는 우리 회사에서 장래가 밝고 승진의 기회가 있다고 생각한다는 항목과 관련이 있다는 것을 알 수 있다.

5) 가설 1-5의 검증

피드백은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-5를 검증하는 것이다. 독립 변수 '피드백'에 대한 검증결과에 따르면 이 독립변수의 β 값이 0.06480로 유의수준 0.01에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이 결과 피드백이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-5가 기각되고 있으며 피드백이 직무만족에 유의한 영

향을 미치지 않는 변수로 검증되었다. 이렇게 피드백이 직무만족에 영향을 미치지 않는다는 말은 제조업의 단순 기능직 여사원들을 조사대상으로 하였기 때문에 조직구성원이 수행한 과업의 결과에 대한 직무자체나 동료, 혹은 상급자로부터 직접적이고 명확한 정보를 얻는 정도인 피드백이 별 의미가 없다는 것을 나타내는 것이다.

5.2 가설2의 검증

가설 2는 직무만족은 고용형태에 따라 다르게 나타날 것이라는 것이다. 즉 직무만족은 정규직과 비정규직에 따라 다르게 나타날 것이라는 것으로서 이 가설을 검증하기 위해 T-test를 실시하였다. <표 4>에 나타나 있는 바와 같이 표본별 평균은 비정규직이 2.55로 정규직 평균인 2.44보다 높게 나타났지만, T값이 -1.4363으로 유의수준 0.01에서 유의하지 않아 가설 2가 기각되었다. 즉 직무만족은 비정규직과 정규직의 고용형태에 따라 다르게 나타난다는 가설이 기각되었다. 따라서 직무만족은 비정규직과 정규직의 고용형태에 따라 서로 차이가 없이 비슷하다는 것을 알 수 있다. 그러므로 기업의 경영자는 여직원을 고용할 때 경력개발과 승진, 교육훈련, 사내 복지제도 등을 적용하고 더 많은 비용을 지급하는 정규직을 고용하는 것보다 기업의 경영성과에 영향을 미치는 직무만족이 차이가 없는 비정규직의 여사원을 고용함으로써 조직 운영비용을 줄일 수 있다는 것을 알 수 있다.

6. 결론

6.1 연구결과의 요약

IMF 이후 조직간의 경쟁이 치열해지고 기업 합병이 진행됨에 따라 비정규직의 종업원 수가 사무 비서직뿐만 아니라 산업현장에서 증가하고 있다. 그러나 산업현장에서 비정규직 종업원들의 수가 증가하고 비중이 커지고 있는 반면 경

영목표에 커다란 영향을 미치는 비정규직 종업원들에 대한 경영관리상의 관심도가 적은 것이 사실이다.

또한 기존의 연구에서 정규직과 비정규직의 직무만족의 차이에 대한 연구가 부족했던 점을 착안하여 정규직과 비정규직을 동시에 채용하는 업체를 대상으로 기술다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백과 같은 5가지 직무특성을 고려하여 그들의 직무 만족도를 비교 분석함으로써 직무특성과 고용형태에 따라 직무만족이 다르게 나타나는지를 살펴보고자 했다.

연구 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 직무특성 중 기술다양성, 직무정체성, 자율성은 직무만족에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났고 직무중요성과 피드백은 직무만족에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 기업 성과에 영향을 미치는 직무만족이 업무 수행시 직무가 조직구성원의 능력이나 기능을 발휘할 수 있도록 기회를 제공하는 기술다양성과 직무를 한 단위로 구분 할 수 있으며, 조직 구성원이 처음부터 끝까지 수행할 수 있는 정도인 직무정체성, 직무를 계획하고 수행하기 위한 절차와 방법을 결정하는데 있어서 조직 구성원에게 부여된 자유, 독립성, 재량권 정도의 자율성의 직무특성요인이 높게 나타난다면 직무만족이 높아져 기업에게 높은 성과를 제공할 것이며 직무특성요인이 낮게 나타난다면 기업에게 낮은 성과를 제공할 것이라는 것을 알 수 있었다. 또한 직무특성요인 중 직무가 직무 내에 있거나 조직 내부에 있는 다른 사람들의 작업이나 생활에 영향을 미치는 정도인 직무중요성과 조직 구성원이 수행한 과업의 결과에 대한 직무자체나 동료, 혹은 상급자로부터 직접적이고 명확한 정보를 얻는 정도인 피드백은 직무만족에 영향을 미치지 못한다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 정규직과 비정규직의 직무만족은 서로 차이가 없는 것으로 나타났다. 일반적으로 단기간의 고용계약을 맺고 경력 개발이나 인적자원 투자를 개인적으로 해결하는 비정규직의 근로자의 경우 특정범위 내에서 경력개발과 승진, 교육

훈련, 사내 복지제도 등을 적용받는 정규직에 비해 느끼는 직무만족이 다를 것이라는 생각을 가지고 있었다. 하지만 설문조사를 통한 실증연구의 결과 정규직과 비정규직 근로자들의 직무만족은 서로 차이가 없다는 것을 알 수 있었다.

6.2 연구의 시사점과 한계점

본 연구의 시사점은 아래와 같다.

첫째, 기술다양성, 직무정체성, 자율성의 직무특성이 기업의 경영성과에 영향을 미치는 직무만족에 영향을 미치고 있기 때문에 종업원이 조직에서 자신의 능력이나 기능을 발휘할 수 있는 기회를 충분히 제공하며 직무를 계획하고 수행하는 절차와 방법을 결정하는데 종업원이 자유롭고 독립적으로 수행할 수 있는 재량권을 부여할 때 기업의 경영성과도 높일 수 있다는 것이다.

둘째, 정규직과 비정규직의 직무만족이 차이가 없다는 것은 경영자가 생산직 여직원을 고용할 때 경력개발과 승진, 교육 훈련, 사내 복지제도 등을 적용하고 더 많은 비용을 지급하는 정규직을 고용하는 것보다 기업의 경영성과에 영향을 미치는 직무만족이 차이가 없는 비정규직의 여사원을 고용함으로써 조직 운영비용을 줄일 수 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 직무만족에 영향을 주는 요인에 대한 좀 더 포괄적이고 다양한 연구방향이 필요하다. 이 논문에서는 직무만족에 영향을 주는 요인 중 직무특성요인 5가지만을 다루었기 때문에 이 5가지 이외의 요소에 대해 좀 더 포괄적인 방향의 연구가 필요하다고 하겠다.

둘째, 표본의 대표성 문제이다. 설문대상이 대구·경북 지역과 대부분 기능직 여사원으로 한정되어 있기 때문에 연구결과의 일반화에 다소 어려움이 있으며 다른 여러 직종의 비정규직 사원들의 직무만족을 대표하지 못하여 심층적이고 정확한 연구가 되지 못함으로써 일종의 사례연구로서 가치를 지닐 뿐이다. 따라서 앞으로는

다양한 직종과 직위의 남·여 비정규직 사원들을 연구대상으로 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 김경수 · 김인숙(1995), 직무특성모형에 관한 연구: 분석수준을 중심으로, 경영학연구, Vol.4, No.2, pp.149-165, 1995.
- [2] 이영면(2005), “비정규직의 이직의사와 이직행위에 대한 연구: 정규직과의 비교를 중심으로”, 인사조직연구, 제13권, 제1호, pp. 35-63.
- [3] 조용수(2007), “최근 임금구조의 변화 추이와 특징”, LG 주간경제, 제5권, 제2호, pp.27-33.
- [4] Abbey(1983), A., & Dickson, J.W. R&D work climate and innovation in semiconductors. Academy of Management Journal, Vol, 26, pp. 362-368.
- [5] Agho(1983), A.O., Mueller, C.W. and Price, J.L, Determinants of employee job satisfaction: An empirical test of a causal model, Human Relations, Vol. 46, pp. 1007-1027.
- [6] Ansberry(1994), C,Hired out. The wall Street Journal, 1, 1993.
- [7] Caudron(1994), S., Contingent work force spurs Hr planning, Personnel Jour, 53-60.
- [8] Dodd(1996), N.G., & Ganster, D.C., The interactive effects of variety, autonomy, and feedback on attitudes and performance. Journal of Organizational Behavior, Vol, 17, pp.329-347.
- [9] Dyne(1998), L.V., & Ang, S., “Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore,” Academy of Contingent Workers in Singapore,” Academy of Management Journal, Vol.41, No. 6, pp. 692-703.
- [10] Feder(1995), B.J., Bigger roles for suppliers of temporary workers, The New York Times, 37.

- [11] Feldman(1995), "Part-time and Temporary Employment Relationship: Achieving Fit Between Individual Needs and Organizational Demands.", In *Employee Development and Job Creation: Human Resource Strategic for Organizational Growth* Ed, M.London, Greenwich, CT: JAI Press, forthcoming.
- [12] Feldman(1994)), D.C., Doeringhaus, H.I. and Turnley. W.H., "Managing Temporary Workers: A Permanent HRM Challenge," *Organizational Dynamics*, Vol. 4, pp. 49-63.
- [13] Hackman(1971), j.r., & Lawner, E.E. Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, Vol, 55, pp.259-286.
- [14] Hackman(1975), J.R., & Oldman, G.R., Development of the Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, pp. 159-170.
- [15] Hackman(1980), J.R., & Oldman, G.R., *Work Redesign*, New york, Addison-Wesley.
- [16] Henkoff(1993), R., Wining the new career game, *Fortune*, 46-49.
- [17] Hersey(1995), R.D., Survey finds 6 million, fewer than thought, in impermanent jobs, *The New York Times*, 31.
- [18] Kilborn(1993), P.T., New jobs lack the old security in a time of 'disposable workers'. *The New York Times*, 1.
- [19] Kirkpatrick(1988), D., Smart new ways to use temps, *Fortune*, 110-116.
- [20] Logan(1973), M., O'Reilly, C. and Roberts, K., "Job Satisfaction among Part-Time and Full-Time Employee," *Journal of Vocational Psychology*, Chicago, Rand McNally, [L. 1297-1349.
- [21] Loher(1985), B.T., Noe, R.A Moeller, N.L. and Fitzgerald, M.P., A meta-analysis of the relation of job Characteristics to job satisfaction, *Journal of applied Psychology*, Vol.70, pp.280-289.
- [22] Naumann(1993), E., Antecedents and consequences of satisfaction and commitment among expatriate managers, *Group and Organization Management*, Vol. 18, pp. 153-187.
- [23] Osterman(1988), P., *Employment futures: Reorganization, dislocation, and public policy*, Oxford University Press,
- [24] Shellenbarger(1995)r, S., Flexible workers come under the Umbrella of family programs, *The Wall Street Journal*, B1.
- [25] Sims & Szilagyi(1976), Employee Reactions to Leader Rewad Behavior", *Academy of Management Journal*, Vol. 19, pp. 619-627.
- [26] Spector(1986), P.E., Perceived control by employees: A meta-analysis of studieds concerning autonomy and participation at work. *Human relations*, Vol. 39, pp.1005-1016.
- [27] Thorsteinson(2003), T., "Job Attitudes of Part-Time vs. Full-Time Workers: a Meta-analytic Review." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 76, pp.151-177.
- [28] Turner(1965), A.N., & Lawrence, P.R., *Industrial Job and the Worker*, Havard University Graduate School of Business, Cambridge.
- [29] Van dyne, Ang(2006), Personality ,Biographical Characteristics, and Job Interview Success: A Longitudinal Study of the Mediating Effects of Interviewing Self-Efficacy, 92-97



정재규

2000 금오공과대학교
산업대학원(경영학석사)
2009 금오공과대학교

산업경영학과(경영학박사수료)
현재 (주)타워밸리 대표이사
관심분야: 조직/인사, 경영전략
E-Mail: igoodkorea@yahoo.co.kr



남유진

1985 서울대학교
행정대학원(행정학석사)
2010 금오공과대학교

일반대학원 산업경영학과 박사과정
관심분야: 조직/인사, 리더십
E-Mail: namyoo@korea.kr



이다정

2002 금오공과대학교
산업경영학과(공학사)
2008 금오공과대학교

산업경영학과(경영학석사)
2010 금오공과대학교 산업경영학과 박사과정
현재 금오공과대학교 산업경영학과 강사
관심분야: 조직/인사, 가치혁신, 경영전략
E-Mail: misefree@naver.com



이선규

1983 성균관대학교(석사)
1990 성균관대학교
경영학과(경영학박사)

현재 2003 미국 Editoral Board of
HFEM(SSCI)
현재 금오공과대학교 산업경영학과 교수
관심분야: 경영전략, 기술경영, R&D, 생산성
E-Mail: sklee@kumoh.ac.kr



김두열

2010 금오공과대학교
산업경영학과(경영학석사)
2010 금오공과대학교

건설팅대학원 연구원
관심분야: 조직/인사
E-Mail: hugking@nate.com