

중앙부처 무기계약근로자의 직무만족도에 관한 연구



김 성 식
제1저자 (통계청)



이 소 영
공동저자 (고려대학교)



조 현 구
교신저자 (고려대학교)
(pmack27@korea.ac.kr)

국문요약

본 논문의 목적은 중앙행정기관의 무기계약 전환 근로자들의 임금·복지 등에 관한 관리운영 실태를 파악하고, 이들의 직무만족도에 영향을 미치고 있는 요인을 분석하는 데 있다. 이를 위해 국내 최초로 중앙행정기관 무기계약직의 해고기준, 정년, 현원, 정원, 고용실태, 직업훈련, 인건비, 복리후생 등 관리운영 실태 전반을 행정정보공개를 통해 파악하고 선행연구에서 제기한 무기계약직 제도의 문제점이 실제 존재하고 있는지를 살펴보았다. 또한, 8개 중앙행정기관 무기계약 전환 근로자의 인식도를 조사하고, 중요도와 만족도를 결합한 '직무만족도 지수'를 통해 고용안정, 임금, 복지 및 근무환경에 대한 인식과 전반적인 직무만족도의 관계를 분석하였다. 분석 결과, 제도의 목적인 고용안정에 대해서는 다수가 무기계약직 전환이후 고용불안이 해소된 것으로 인식하고 있었으나, 이와 같은 긍정적 인식이 '직무만족도'의 향상으로 이어지지 않고 있음을 확인하였다. 무기계약 근로자들의 '직무만족도'를 향상시키기 위해서는 임금·복지 등 처우개선 뿐 아니라 공무원의 보조자가 아닌 조직에서

필수적인 업무를 담당하고 있다는 인식을 제고시키는 것이 ‘직무만족도’ 향상에 핵심적임을 제시하였다.

주제어 : 무기계약직, 고용불안, 임금차별, 직무만족도

I. 서론

1997년 IMF 경제위기를 계기로 1998년 2월 근로기준법이 개정되어 정리해고가 가능해졌고 규제완화와 파견근로자를 적극 활용하도록 하는 관련법 개정이 이루어졌다. 이에 따라 2000년대부터는 정규직원들의 업무 공백을 비정규직으로 대체하는 현상이 확산되었다. 통계청의 2016년 8월「경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 결과」에 따르면 비정규직의 규모는 전년동월대비 17만 3천명 증가한 644만4천명으로 전체 임금근로자 중 32.8%의 비중을 유지하고 있다(통계청 2016).

정부는 비정규직 근로자 급증에 따른 임금 등 차별적 처우를 금지하기 위해 2006년 12월에는 기간제법¹⁾을 제정하고 특별근로감독, 비정규직 보호입법 등 다양한 대책을 마련해 왔으나, 원칙없는 사용관행, 원·하청구조 확대 등으로 비정규직 남용 및 차별, 외주·용역에서의 근로조건 저하 등 근본적인 문제를 해결하는 데는 한계점을 보였다. 이에 대응하여 공공부문이 올바른 비정규직 사용관행을 정착시켜 모범적인 사용자로서 비정규직 문제 해결에 있어 민간부문을 선도해 나가도록 2004년 『공공부문 비정규직 대책』, 2006년 8월에는 공공부문 전반에 대한 실태조사를 거쳐 관계부처 합동으로 『공공부문 비정규직 종합대책』을 수립하여 비정규직의 일정 자격 이상의 근로자를 ‘무기계약직’으로 전환하도록 유도하였다.

그 결과 2016년 말 공공부문에 종사하는 근로자 184만 8천여명 중 정규직이 71.6%(약 132만 5천명), 무기계약직이 11.5%(약 21만 2천명), 기간제와 파견·용역 등 비정규직이 16.9%(31만 2천명)를 차지하고 있다 (고용노동부 2016).

1) 현행 기간제법 및 파견법은 당해 사업 또는 사업장에서 동종·유사한 업무에 종사하는 기간제·단시간(시간제)·파견 근로자에 대해 당해 사업 또는 임금 그 밖의 근로조건 등에 있어서 합리적인 이유 없이 차별적 처우를 금지하도록 되어있다.

〈표 1〉 공공부문의 고용과 비정규직 현황

(단위:명, %)

	총인원	정규직	무기계약 직	비정규직		
				전체	기간제	파견용역
전체	1,848,553 (100.0)	1,324,715 (71.6)	211,950 (11.5)	311,888 (16.9)	191,233 (10.4)	120,655 (6.5)
중앙정부	310,982 (100.0)	269,512 (86.7)	20,582 (6.6)	20,888 (6.7)	13,295 (4.3)	7,593 (2.4)
자치단체	401,647 (100.0)	297,698 (74.1)	52,939 (13.2)	51,010 (12.7)	40,424 (10.1)	10,586 (2.6)
중앙공공기관	431,760 (100.0)	293,897 (68.1)	24,676 (5.7)	113,187 (26.2)	40,134 (9.3)	73,053 (16.9)
지방공기업	70,055 (100.0)	45,963 (65.6)	9,466 (13.5)	14,626 (20.6)	8,759 (12.5)	5,867 (8.4)
교육기관	634,109 (100.0)	417,645 (65.9)	104,287 (16.4)	112,177 (17.7)	88,621 (14.0)	23,556 (3.7)

자료: 고용노동부, 2016년 말 현재

정부가 무기계약직 전환자를 정규직으로 간주하여 정책성으로 제시하고 있는 반면, 학계 및 노동계에서는 이에 대한 비판적 의견이 제기되어 왔다. 기간제법 제4조 2항이 ‘2년을 초과하여 기간제 근로자를 사용하는 경우에는 그 기간제 근로자를 기간의 정함이 없는 근로 계약을 체결한 근로자로 본다’고 하고 있어 법적으로 근로계약의 기간만을 정하였을 뿐 근로자의 근로조건이 구체적으로 어떠해야 하는 지에 대해서는 별다른 언급이 없다는 것이다(윤애림 2013). 무기계약직 근로자들은 직업공무원으로서 기능직 공무원과 동일내지 유사한 노동을 수행함에도 불구하고 그 임금에 있어서는 비정규직에 가까우며 근로조건에 대한 법적 규제의 미비는 또 다른 차별을 불러오고 있다는 비판이 지속되고 있는 것이다. 따라서, 중앙행정기관 무기계약직 전환정책은 기간제 노동자의 고용안정성을 도모한다는 측면에서는 긍정적이나 지나치게 고용형태의 전환이라는 측면에 치우치면서 임금 차별 및 처우 등 고용관리의 문제가 새로운 쟁점으로 부각되었다. 따라서 본 논문은 중앙행정기관의 무기계약 전환 근로자를 대상으로 임금·복지 등에 대한 관리운영 실태를 총체적으로 파악하고, 이들의 직무만족도에 영향을 미치고 있는 요인을 분석한다.

이를 위해 국내 최초로 중앙행정기관 무기계약직의 해고기준, 정년, 현원, 정원, 고용실태,

직업훈련, 인건비, 복리후생 등 관리운영 실태 전반을 행정정보공개(open.go.kr)를 통해 파악하였다.

이후 선행연구를 통해 연구가설을 도출하고 이를 검증하기 위해 중앙행정기관 무기계약직 374명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문분석은 소속 기관 및 사회통계학적 특성에 따른 만족도 차이를 살펴보고 중요도와 만족도를 감안한 ‘직무만족도 지수’를 활용하여 무기계약 근로자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 점검하였다. 무기계약직에 대한 선행연구는 고용불안과 임금 및 수당 등에 있어서의 차별을 공통적으로 지적하고 있지만, 기관별로 무기계약직에 대한 처우는 상이하며 모든 기관에서 이 같은 문제점이 공통적으로 발생하고 있다는 주장의 근거는 없다. 보다 실효성 있는 무기계약직 대책을 마련하기 위해서는 무엇보다 각 기관별로 상이하게 나타나는 무기계약직 관리 및 처우실태를 파악하고 이에 따른 무기계약직 당사자들의 인식을 살펴보는 것이 우선되어야 할 것이다. 따라서, 본 연구는 무기계약직을 활용하고 있는 8개 중앙행정기관 무기계약 전환 근로자의 인식도를 조사하고, 이를 통하여 무기계약직 전환 이후 고용의 안정성과 임금, 복지 및 업무처리 환경 등에 대한 인식 변화 및 영향 요인을 분석한다.

이 글의 전체적인 구성은 다음과 같다. 2장에서는 선행연구를 검토하여 무기계약 근로자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 가설을 설정한다. 3장에서는 정보공개를 통해 파악한 전체 중앙행정기관의 무기계약직 처우실태를 확인한다. 4장에서는 설문조사 자료를 통해 소속기관·사회통계학적 특성에 따른 만족도 및 ‘직무만족도 지수’에 영향을 미치는 요인들을 도출한다. 마지막으로 5장에서는 중앙행정기관 무기계약직 고용관리의 개선방안을 제시한다.

Ⅱ. 선행연구 및 연구가설

중앙행정기관 무기계약직의 고용 관리와 관련된 연구는 직종과 기관특성에 관계없이 포괄적인 연구가 주류를 이루고 있으며, 대다수는 무기계약 근로자의 직무특성 및 임금격차 분석 등 고용안정 및 처우개선 효과를 중심으로 이루어져 왔다.

1. 고용안정

2008년 국가인권위원회의 「무기계약직 근로자 인권상황 실태조사」에 따르면 무기계약직으로 전환된 이후에도 근로자들은 고용불안의 위협으로부터 자유롭지 않은 것으로 나타났

다. 2007년 4월 공개된 공공기관비정규직대책추진위의 <무기계약 및 기간제 근로자 등 인사관리 표준안>에 따르면 무기계약직에 대한 계약 해지 사유로서 ‘행정수요 감소로 인한 업무량의 축소’ 및 ‘직제 개편’ 등이 제시되고 있으며 상시적 근무평가 결과에 따른 해고도 가능하다(윤애림 2012).

이에 따라, 고용안정에 대한 무기계약직 근로자들의 인식은 정규직 근로자에 비해 크게 떨어지며, 특히 기존의 정규직과 다른 별도의 기준 및 규정을 적용받기 때문으로 상대적으로 해고가 용이하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다(표 2). 이와 관련, 권선영(2012)도 공공부문 무기계약직군의 고용안정성 점수(평균 3.09)는 중간 정도이나 정규직 수준에는 미치지 못하는 것으로 파악하였으며, 최호택(2012)은 무기계약직은 정규직과 다른 취업규칙을 통해 해고조건을 폭 넓고 불합리하게 규정·운영하여 고용불안이 지속되고 있다고 보았다. 윤애림(2013)도 무기계약직은 매년 정원조정에 의해 상시적 고용불안 상태에 있고 정원관리제도도 공무원 정원관리와 같은 선상에서 논의되기 때문에 공무원 정원에 따라 수시로 변동될 수 있는 불안정에 주목하였다. 김훈 외(2013)은 중앙행정기관을 대상으로 사례연구를 통해 기간제 근로자의 무기계약직 전환과정 이전과 이후의 고용안정성과 고용의 질적 측면을 분석하여 공공부문 계약직은 계약기간 종료에 따른 계약 해지가 가능한 기간제에 비해서는 고용이 안정적이라고 할 수 있으나 고용의 안정이 확실히 보장된다고 단정하기는 어렵다고 보았다. 장홍근(2013)은 중앙행정기관 무기계약직 관리의 총괄적 가이드라인은 행정자치부에서 제시하고 있으나, 채용·인사·보수 등 실질적 고용관리는 각 부처별 자체 규정을 통해 이뤄지고 임금 역시 각 부처 사업예산 범위 내에서 자체적으로 편성하는 것을 확인하였다.

〈표 2〉 고용불안 정도

구 분	정규직	무기계약직	기간제	전 체	유의도
고용불안	-0.57	0.30	1.23	0.45	0.000
계속 일할 수 있을 것	0.78	0.36	-0.35	0.21	0.000
자동적 재계약 될 것	0.92	0.75	-0.12	0.48	0.000
별도 재계약기준에 따라 연장여부 결정될 것	-0.37	0.27	0.22	0.17	0.000
근로계약기간이 끝나면 그만두어야	-1.43	-0.77	-0.02	-0.61	0.000
임신/출산 등 사유가 생기면 그만두어야	-1.50	-1.09	-0.34	-0.94	.0000

* 계수값은 5점 척도(매우 그렇지 않다 -2~매우 그렇다 2), **p < 0.05

출처: 국가인권위원회(2008). 「무기계약직 근로자 노동인권상황 실태조사」

한편, 고용안정에 대한 전통적 접근은 Noble(2008) 등과 같이 조직에서 고용안정성에 대한 욕구를 충족할 수 없으면, 근로자는 업무에 대한 동기가 유발되지 않고 직무나 조직에 대해 불만을 갖게 된다고 보았다(Hackman & Oldham 1980; Herzberg 1976; Maslow 1962). 이러한 관점에서 볼 때, 비정규직의 고용 불안정성(job insecurity)은 직무만족도를 떨어뜨리는 요인이 된다(김용석 · 이영면 1999; 김태형 외 2006; De Cuyper & De Witte 2007). ‘고용불안’의 개념과 관련 De Witte & Naswall(2003)가 유럽 4 개국의 비정규직을 대상으로 한 연구에서 비정규직 자체가 직무만족도의 감소와 관련되지 않는다는 것을 제시하였다. 오히려 고용불안정성에 있어서 정규직과 비정규직이라는 객관적(objective) 고용형태가 아니라 고용에 대한 주관적(subjective) 인식이 유효하다는 것이다. 즉, 4개국 모두에서 고용불안정에 대한 주관적 인식이 직무만족도에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기존 연구를 고려해 볼 때, 중앙행정기관의 무기계약직의 경우에도 고용안정에 대한 주관적 인식은 직무만족도에 유의하게 영향을 미칠 것으로 예상해 볼 수 있다. 비록 ‘계약기간의 정함이 없는’ 무기계약직으로의 전환이 객관적 고용안정에 기여 하는 바 크나, 무기계약직에 대한 해고의 사유가 다양하게 존재하고 있다는 점에서 이 들이 체감하는 주관적 고용안정성은 비정규직과 다르다고 보기 어렵다.(박노운 2010) 이런 점에서 무기계약직들의 주관적 고용안정성 인식 수준은 직무만족도에는 유의한 영향을 미칠 것이다. 이에 다음과 같은 <가설 1>을 설정하였다.

<가설 1> 고용 안정성 인식이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2. 처우 및 근무환경

‘무기계약직’이라는 새로운 근로형태는 차별적 처우가 있다고 하더라도 그것이 근로기준법 제6조가 정한 ‘성별, 국적, 신앙, 사회적 신분’을 이유로 한 차별이 아니라면 이를 금지할 규정이 없다. 김훈 외(2013)는 「무기계약직 고용관리 실태와 개선과제」에서 임금 및 근로조건, 그리고 복지에 있어서도 무기계약직은 기간제와 거의 동일한 취급을 받고 있어 정규직 공무원에 대한 상대적 박탈감이 크고 무기계약직은 근로기간을 명시하지 않은 근로계약을 체결하였을 뿐 비정규직인 기간제 근로자와 유사한 근로계약 체결방식을 준용하고 있기 때문에 정규직과 유사한 업무를 하면서도 임금, 복리후생, 교육훈련 기회 등 처우개선에 있어서 비정규직과 크게 다르지 않다고 보았다. 이로 인해 기간제 근로자일 때 주어지던 차별 시정의 권리가 기간제 근로자로 2년을 초과해 근무하게 되면 없어지는 기형적인 결과를 초래하여 기간제법 도입 이후 새로운 사각지대가 만들어

지고 있다(윤애림 2013). 차별은 있으나 그 차별을 시정할 권리를 부정해 놓은 상태가 되는 것이다.

이에 대해 강창민(2013)은 임금과 직무관련 교육훈련 기회에 대한 차별과 부당대우를 받았을 경우 대다수 항의하지 않고 넘어가는 경우가 많은 것으로 파악하고, 근무환경 중 업무처리 지침, 업무지시 및 감독의 방법, 의사결정 참여 등 업무처리 환경 및 과정에 대한 개선이 필요하다고 주장하였다. 특히, 이승협(2016)은 중앙행정기관 무기계약 사무보조원을 대상으로 직무의 유사성과 보상격차의 적절성을 분석한 결과, 동일한 사무보조직이지만 기관별 수행업무의 차이로 인해 수행하는 직무의 난이도 및 중요도의 차이가 존재함에도 수행직무는 임금수준에 별다른 영향을 미치지 못한다는 점을 발견하였다. 손동희(2012)도 비정규직 근로자는 고용불안으로 인해 노동기본권을 제대로 행사하지 못하고 차별적 처우도 감수하고 있는 실정이며 무기계약 전환이 비정규직 해법으로 두각을 나타내지 못한다고 평가하였다. 가장 큰 원인으로는 임금과 근로조건의 차별이 여전히 존재하고 있기 때문에 무기계약직으로 전환된 당사자들도 자신들이 정규직으로 간주된다는 것을 실감하지 못하고 있다는 것이다.

장흥근(2013)도 유사한 직무에 종사하더라도 어떤 기관에 종사하는가에 따라 호봉승급이나 성과급이 존재하고 직종별 임금이나 근로조건에 있어 최소한의 통일성이 확립되지 않고 있다고 문제를 제기하였으며 최근 “공투련”이 출범한 이유도 공무원과 동일한 업무를 수행하고 있음에도 책임성에 있어서는 정규직으로 분류되어 의무는 강화되고 처우에 있어서는 비공무원으로 분류되어 차별받는 현실에서 비롯되었다고 보았다. 이와 같이 기존 선행연구에서는 무기계약근로자에 대한 임금 및 복리후생의 차별이 여전히 존재하고 있으며, 업무처리 환경 및 과정에 대한 근무환경도 개선이 필요하다는 의견이 제시되었다.

한편, Adams(1965)의 형평성 이론(equity theory)에 따르면 인간은 조직에 대한 기여와 그의 결과로 얻는 보상을 비교하여 계산되는 사회적 교환관계(social exchange)가 불공정하다고 지각할 때 변화를 이끌어내고자 한다.

특히 형평성은 준거인물(reference)과 조직의 교환관계에 대한 사회적 비교(social comparison)를 통해 계산된다. 형평성은 획득한 보상의 크기에 대해 느끼는 분배공정성(distributive justice)과 보상을 결정하는 과정에 대한 절차공정성(procedural justice), 그리고 인격적으로 대우 받은 정도에 대해 느끼는 상호작용 공정성(interactional justice)으로 구분 된다 (Robbins & Judge 2015). Parker 외(2011)는 특히 분배공정성의 역할을 강조한다. 준거인물과 비교하여 보상의 크기가 작다고 느낄 때 그러한 불공정성을 감소하기 위한 의도가 높아진다는 것이다. 무기계약 근로자들은 동일 조직에 근무하며 유사한 업무를 수행하는 공무원을 기준으로 갖는다. 본인의 조직기여도 대비 보상과 공무원의 기여도

대비 보상을 비교하여 차별, 불공정을 느낄 때 직무만족도가 낮아질 것을 예상한다. 특히 이들은 공무원으로의 신분전환이 거의 불가능한 상태로, 현 상태의 처우가 향후에도 지속될 가능성이 높기 때문에 조직 내 다른 방안을 찾기가 어려울 것이다.(현선훘 외, 2016) 이러한 선행연구를 바탕으로, 중앙행정기관의 무기계약직이 공무원과 비교하여 느끼는 처우불공정은 직무만족도를 낮출 것이라는 〈가설 2〉를 설정한다.

〈가설 2〉 무기계약직의 높은 처우불공정 인식은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

또한, 조직 내 타인과 업무적 관계가 아닌 긍정적 관계로 연결되어져 있을 때에 직무만족도가 높아지는 것을 예상할 수 있다. 사회적지지(social support)란 개인이 조직 내 동료 혹은 상사로부터 얻는 정서적·비공식적 지지로서 조직 내 다른 개인과의 상호작용을 바탕으로 만들어진다는(House 1981).

조직 내 다른 사람과 우호적이고 신뢰할 수 있는 관계가 형성되면 개인은 조직내에서 존중받는다라는 느낌을 받게 되고 새로운 정보의 습득에 있어 쉽게 도움을 받을 수 있다는 것이다(Cohen & Wills 1985).

Nohe & Sonntag(2014)은 개인이 지각하는 사회적 지지의 수준에 따라 직장 내 스트레스 요인에 대한 평가가 달라지고 그에 따라 동일한 스트레스 환경에 노출되었다 하더라도 호의적 관계를 보유한 개인은 조직 만족도가 높아질 수 있음을 보여주었다. Cohen 외(2000)에 따르면, 높은 사회적 지지를 지각하는 개인은 조직 내 발생하는 스트레스 요인을 능동적으로 관리할 수 있는 경향이 있다. 특히, Pomaki 외(2010)는 Van der Doef & Maes(1999)의 연구를 인용하여 업무과다 등의 스트레스 요인을 완화시키는 요인으로 조직 내 사회적 관계가 가장 큰 주목을 받고 있으며, 여러 요인 중 가장 효과적인 완화 작용을 한다고 강조하고 있다. 이는 조직 내 긍정적 관계로부터 받는 지원을 통해 업무 효율이 높아지기 때문이다(Johnson & Hall, 1988; DeLongis & Holtzman, 2005). 즉, 조직 내 긍정적 대인관계가 개인이 인지하는 조직적 요소에 대한 평가 역시 다르게 할 수 있는 것이다. 이와 같은 선행 연구를 바탕으로 본 연구에서는 대인관계의 만족이 긍정적 효과를 가정하는 〈가설 3〉을 설정한다.

〈가설 3〉 무기계약직의 조직 내 긍정적 대인관계는 직무만족도와 정(+)의 관계를 가질 것이다.

Ⅲ. 중앙행정기관 무기계약직 관리현황

2014년 3월 중앙행정기관 40개를 대상으로 무기계약직과 관련한 정원관리·해고기준·정년·고용실태·임금 등에 대한 정보공개를 요청하였으며, 이중 답변에 불응한 1개 기관을 제외한 39개 기관의 자료를 기초로 중앙부처의 무기계약직 고용관리 현황을 정리하였다.

1. 무기계약직 고용분야

무기계약직의 고용분야는 업무특성에 따라 사무보조, 청소, 방호, 도로보수, 영양사, 전산보조 등 총 23개 분야로 매우 다양하고, 특히 사무보조분야는 34개 기관에서 활용하고 있는 것으로 나타나 다른 분야에 비하여 그 수요가 매우 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 시설물관리, 조리·영양사, 운전, 상담, 에디터 등의 순으로 고용이 많은 것으로 나타났다. (표 3)

〈표 3〉 무기계약직 고용실태

(‘14. 2월 현재)

고용분야	기관수 (총39개)	고용 비율	순위	비고
사무보조	34	87%	1	
시설물관리	14	36%	2	청소, 방호, 청원경찰, 도로보수, 하천보수 등
운 전	11	28%	4	
에디터, 번역	8	21%	6	
상 담	9	23%	5	
조 리, 영양사	12	31%	3	
전 산	7	18%	7	
사서, 기록물	5	13%	8	
시험연구	3	8%	10	
비 서	3	8%	10	
속기사	3	8%	10	
연 구	4	10%	9	
홍 보	2	5%	13	
전문위원	2	5%	13	
현장조사	2	5%	13	
기타	각 1	각 3%	16	사육사, 교육, 보건복지, 안내, 방송, 주차관리, 과학단속, 코딩, 중장비, 매표, 해설사, 교환원, 기금요원, 사료발굴

2. 계약해지 규정

대부분의 중앙행정기관이 고용하여 관리하고 있는 무기계약직은 2013년 9월에 마련한 ‘무기계약 근로자 관리규정 표준안’에 의거 관리되고 있고, 이를 근거로 중앙행정기관도 무기계약 근로계약 규정을 자체 훈령으로 제정하여 <표 4>과 같이 업무량 변화 및 예산감축, 직제와 정원 개폐, 근무성적 평가에서 하위성적 등 세부항목별로 적게는 63%부터 많게는 90% 기관에서 일방적인 해지가 가능하도록 명시하여 운영하고 있다.²⁾

<표 4> 계약해지 사유

(‘14. 2월 현재)

계약해지 사유	기관수	계약해지 사유	기관수	계약해지 사유	기관수	계약해지 사유	기관수
업무량 변화	36 (92%)	예산감축	32 (82%)	직제와 정원의 개폐	25 (64%)	근무성적 평가 반영	28 (72%)

3. 정원관리

중앙행정기관의 무기계약직 정원관리는 공무원 정원에 따라 수시로 변동될 수 있으며 해당인력이 공무원으로 대체되는 경우 업무량 변화 조정에 따라 정원을 축소할 수 있도록 규정되어 있다. 2013년 고용노동부의 무기계약근로자 관리규정 표준안의 제4조(정원)에는 ‘기관은 무기계약 근로자 정원을 부서별·직종별로 구분하여 관리하여야 한다.’ 라고 명시되어 있지만 <표 5>와 같이 중앙행정기관의 70%는 ‘정원 외’로 관리하고 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 부처별 정원관리 실태

(‘14. 2월 현재)

관리형태	기관수	관리형태	기관수
정원 내 관리	28(72%)	정원 외 관리	10(26%)

4. 예산편성

2013년 9월 기획재정부의 공공기관 비정규직 정규직(무기계약직)전환 가이드라인에서

2) 95년부터 통계청에서 계약직으로 조사업무를 담당해 온 박주리(가명)씨. 박씨는 2007년 10월, 무기계약직으로 전환됐다. 처음엔 정규직과 별반 다르지 않을 것이라고 생각했다. 하지만 고용기간을 보장받은 것을 빼면 달라진 게 아무것도 없었다. (매일노동뉴스, 2012.6.23)

는 전환된 무기계약직 인건비는 총인건비에 포함하여 관리하도록 되어 있으나, 인건비 예산편성을 살펴보면, <표 6>와 같이 13개 기관이외에는 사업비 또는 기본경비·사업비로 혼재되어 편성된 것으로 조사됐다. 이 또한 무기계약직에게는 기관의 예산과 사업의 사정에 따라 언제든지 계약 해지될 수 있는 것으로 판단된다.

<표 6> 인건비 편성실태

(‘14. 2월 현재)

편성실태	기관수	편성실태	기관수	편성실태	기관수
기본경비	13(33%)	사업비	1(3%)	기본경비+사업비	21(54%)

5. 임금 및 수당실태

기관별 임금체계는 대다수 기관에서 호봉제를 도입 운영하고 있고, 일부기관에서는 <표 7>과 같이 일급제(병무청)와 단일제(농림축산식품부, 조달청, 농촌진흥청, 관세청, 기상청)를 실시하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 임금수준은 기관마다 고용형태별로 급여체계가 달라 단순 비교하기는 어려우나, 가장 많은 사무보조원(1호봉 기준)의 인건비는 100만원-160만원 미만으로 책정되어 있고, 120만원-130만원 미만 기관이 가장 많은 것으로 조사되었다(<표 8>)

<표 7> 임금체계 실태

(‘14. 2월 현재)

임금체계	기관수	임금체계	기관수	임금체계	기관수
호봉제	20(51%)	월급제	4(10%)	연봉제	4(10%)
임금체계	기관수	임금체계	기관수	임금체계	기관수
일급제	1(3%)	직무급제	3(8%)	단일제	6(15%)

<표 8> 사무보조원 인건비(1호봉 기준)

(‘14. 2월 현재)

임금수준	기관수	임금수준	기관수	임금수준	기관수
100만원~ 110만원 미만	3	110만원~ 120만원 미만	3	120만원~ 130만원 미만	8
임금수준	기관수	임금수준	기관수	임금수준	기관수
130만원~ 140만원 미만	3	140만원~ 150만원 미만	1	150만원~ 160만원 미만	1

수당지급은 <표 9>과 같이 중앙행정기관별로 상이하고, 수당 지급액 또한 기관마다 상이하여 지급액보다는 지급여부를 살펴보았다. 먼저, 지급수당을 살펴보면 초과근무수당은 35개 기관에서 지급하고 있고, 연차수당·명절휴가비·복지포인트는 80% 기관에서 지급하고 있는 것으로 나타났다. 그러나, 그 이외의 수당은 소수 기관만 일부 지급하고 있는 것으로 파악되었는데, 기관별로 살펴보면, 국방부·중소기업청·해양경찰청은 지급수당이 8건 이상으로 가장 많이 지급하고 있고, 통계청을 비롯한 그 이외 기관은 평균적으로 초과근무수당·연차수당·명절휴가비·복지포인트를 지급하고 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 수당별 지급기관 비율

(’14. 2월 현재)

수당종류	지급 기관 수	비율(%)	수당종류	지급 기관 수	비율(%)
초과근무수당	35	90	직급보조비	6	15
명절휴가비	33	85	정근수당가산금	5	13
연차수당	31	79	정근수당	4	10
복지포인트	29	74	직무수당	2	5
성과상여금	15	38	교통보조비	1	3
급식비	11	28	장기근무수당가산금	1	3
가족수당	10	26	위험수당	1	3

이와 같이 중앙행정기관을 대상으로 한 정보공개청구를 통해 무기계약직 관리현황을 살펴보았을 때, 대다수의 중앙행정기관에서 무기계약직을 정원 외로 구분하여 관리하고 있으며 업무량 변화·예산감축·직제와 정원 개폐·근무성적 평가 등에 따른 일방적 계약해지가 가능하며 복리후생이나 급여체계, 승진 등에서도 부처별로 상당한 차이가 존재함을 확인하였다.

IV. 직무만족도 측정

1. 조사대상

중앙부처 무기계약직 근로자들의 고용·임금·복지·업무환경과정에 대한 인식도를 파악하기 위해 8개 기관 근로자에 대한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 외교통상부, 중소기업청, 경찰청(충남), 산림청, 문화재청, 특허청, 병무청, 통계청 등 8개 중앙행정기관

무기계약직을 대상으로 2014년 4월 21일부터 5월 7일까지 실시하였다. 총 490부 설문지 중 415부의 설문지를 회수하였으며, 결측값과 성실하지 못한 설문지 40부를 제외한 374부를 분석자료로 활용하였다. <표 10>에서 보는 바와 같이 응답자의 성별 분포는 남성이 31명(8.3%), 여성이 343명(91.7%)으로 대다수를 차지했고, 연령대로 분류하면 20대 18명(4.8%), 30대 103명(27.5%), 40대 162명(43.3%), 50대 91명(24.3%)으로 40대 이상이 많은 비중을 차지하고 있다. 최종학력은 고등학교 졸업자 129명(34.5%), 전문대학 졸업자 87명(23.3%), 대학교졸업자 147명(39.3%), 대학원 석사 졸업자 8명(2.1%)으로 4년제 대학 졸업 이상이 전체의 41.4%를 차지한다. 직장 이직경험을 살펴보면, 이직경험이 전혀 없는 직원은 96명(25.7%), 1회 118명(31.6%), 2회 90명(24.1%), 3회 44명(11.8%), 4회 이상 26명(7.0%)으로 1회가 전체의 31.6%를 차지하였고, 근무기간은 4년 미만 72명(19.3%), 4년~6년 미만 37명(9.9%), 6년~8년 미만 57명(15.2%), 8년~10년 미만 93명(24.9%), 10년 이상 115명(30.7%)으로 8년 이상이 대다수를 차지하고 있다. 대다수 무기계약직의 월 임금 수준은 100만원~200만원이며, 맞벌이는 287명(76.7%), 외벌이는 87명(23.3%)으로 나타났다.

〈표 10〉 표본의 특성

특성	구분	빈도	비율	특성	구분	빈도	비율
성별	남성 여성	31	8.3	현재 직장에서의 근무기간	4년 미만	72	19.3
		343	91.7		4년~6년 미만	37	9.9
					6년~8년 미만	57	15.2
					8년~10년 미만	93	24.9
					10년 이상	115	30.7
연령	20대	18	4.8	월 임금 수준	100만원 미만	6	1.6
	30대	103	27.5		100만원~200만원미만	359	96.0
	40대	162	43.3		200~300만원 미만	7	1.9
	50대이상	91	24.3		300만원 이상	2	0.5
학력	초졸	2	0.5	배우자 유무	있다 없다	299 75	79.9 20.1
	중졸	1	0.3				
	고졸	129	34.5				
	전문대졸	87	23.3				
	대졸	147	39.3				
	대학원석사졸	8	2.1				
이직 경험	전혀없다	96	25.7	맞벌이 여부	맞벌이 외벌이	287 87	76.7 23.3
	1회	118	31.6				
	2회	90	24.1				
	3회	44	11.8				
	4회 이상	26	7.0				

2. 조작적 정의

본 연구에서 이용한 설문문항은 선행연구를 기반으로 기존 학자들이 정의하고 개발한 측정도구를 본 연구의 목적과 해당기관 실정에 맞게 수정, 보완해 작성하였다. 설문지는 고용안정성, 임금, 차별, 근무환경 및 개방형 설문 등 크게 5가지 부분으로 나뉘며, 문항 수는 고용안정성 2문항, 임금 5문항, 차별 3문항, 근무환경 5문항, 개방형 4문항으로 총 19문항으로 구성하였다(표 11, 첨부 참조). 부분별 질문간 크론바흐 알파값은 0.7 수준으로 답변의 신뢰도를 확인하였다.

〈표 11〉 설문지 구성

구성 지표	설문문항 내용	문항번호	cronbach's alpha
고용 안정성	고용불안 해소여부, 계약해지 사유여부	문1, 문2	0.5167
임금	임금수준 개선여부, 월 기준 임금 상승정도, 임금 수준, 임금체계나 지급방식 변화여부, 임금의 적절성 여부 및 임금 차별성 여부 및 원인, 임금절차의 공정성 여부	문3, 문4, 문5, 문6, 문7	0.7055
차별	업무난이도 차이, 복지수준 변화여부 및 차별성 여부	문8, 문9, 문10	0.6628
근무환경	동료 간 업무협조 여부, 상사의 업무지시나 감독 방법 만족여부, 의사결정의 참여기회 적절성 여부, 원활한 정보공유 여부	문11, 문12, 문13, 문14, 문15	0.7853
기타(개방형)	만족도 순위, 현재 개선사항, 부당한 대우 시 대처법, 향후 시급한 개선 및 보완사항	문16, 문17, 문18, 문19	-

한편, 본 연구의 가설을 검증하기 위해 무기계약직 전환 이후 개선필요 분야 및 분야별 만족도 순위에 대한 설문결과를 바탕으로 ‘직무만족도 지수’를 설정하였다. 〈표 12〉와 같이 ‘직무만족도 지수’는 Massam(2002, pp. 192-205)이 개발한 만족도 지수계산식에 따라 개방형 설문문항 16-19번에 대한 답변을 토대로 ‘중요도와 만족도 변환값의 곱’으로 계산하였다. 17번 문항에 대한 집계 결과, 무기계약직 전환 이후 가장 개선되기를 바라는 분야는 ‘임금인상(복지개선 포함)’이 47.6%로 압도적으로 높았고 ‘인격적 대우’(8.7%), ‘업무량’(7.9%), ‘고용안정’(6.5%), ‘업무권한’(5.7%)의 순으로 나타났다. 이에 따라, ‘임금인상(5)-인격적 대우(4)-업무량(3)-고용안정(2)-업무권한(1)’의 순으로 중요도 점수를 부여하였다. 또한, 응답자가 무기계약직 전환 이후 만족도가 높은 분야를 ‘고용안정-인격적 대우-업

무량-업무권한-임금' 순으로 답했을 경우, 순위별로 '고용안정(2)-인격적 대우(1)-업무량(0)-업무권한(-1)-임금(-2)'의 만족도 점수를 부여하였다. 그 결과, 해당 응답자의 '직무만족도 지수'는 중요도와 만족도 변환점수를 곱한 '고용안정(2x2=4), 인격적 대우(4x1=4), 업무량(3x0=0), 업무권한(1x-1=-1), 임금(5x-2=-10)'의 합인 -3이 된다. 이와 같은 계산방식은 만족도가 떨어지는 분야일수록 개선되기를 바란다는 중복성의 위험에도 불구하고, 다양한 분야에 대한 만족도를 포함하는 종합적 '직무만족도'를 측정할 수 있고 중요도와 만족도의 정합성에 가중치를 부여하는 장점을 지닌다. 예를 들어, 임금인상을 가장 중요한 이슈로 생각하고 다른 분야에 비해 상대적으로 임금에 대한 만족도가 높은 응답자의 경우 지수값이 높아지게 된다. 즉, 중요도 순위와 만족도 역순위가 일치할 경우 직무만족도 지수는 -10이나 중요도 순위와 만족도 순위가 일치할 경우 10이 된다.

〈표 12〉 '직무만족도 지수'

중요도 (17번 문항) “현재 가장 개선되기를 바라는 것”	만족도 순위(16번 문항) “무기계약직 전환 이후 만족도가 높은 순서”		직무만족도 지수 (중요도x만족도변환값의 합)
	원래 순위	리코딩 값	
5 (임금인상 47.6%)	1, 2, 3, 4, 5	2, 1, 0, -1, -2	10, 5, 0, -5, -10
4 (인격적 대우 8.7%)	1, 2, 3, 4, 5	2, 1, 0, -1, -2	8, 4, 0, -4, -8
3 (업무량 7.9%)	1, 2, 3, 4, 5	2, 1, 0, -1, -2	6, 3, 0, -3, -6
2 (고용안정 6.5%)	1, 2, 3, 4, 5	2, 1, 0, -1, -2	4, 2, 0, -2, -4
1 (업무권한 5.7%)	1, 2, 3, 4, 5	2, 1, 0, -1, -2	2, 1, 0, -1, -2

V. 분석 결과

1. 개요

선행연구에서는 예산감축 및 직제개편, 업무량 변화, 근무성적 평가반영 등 폭 넓은 계약해지 조건으로 인하여 무기계약직의 고용불안이 지속되고 있는 것으로 지적되었다. 설문조사 결과 무기계약직 전환이후 고용불안이 지속(123명, 32.9%)되기보다는 해소(156명, 41.7%)된 것으로 인식하는 응답자가 많았으나, 38.0%(142명)는 예산감축·직제개편·업무량변화 등에 따른 계약해지가 어렵지 않은 것으로 인식하는 것으로 나타났다. 응답자의 61.5%(230명)가 유사업무의 공무원과 업무난이도 차이가 없는 것으로 인식하고

있었으며, 89.0%(333명)가 소속된 직장의 미션과 비전에 부합하기 위해 업무에 적극적인 것으로 응답하였다. 한편, 응답자의 다수는 무기계약직 전환이후 임금수준의 변화가 없고(254명, 67.9%), 능력과 경력에 비해 임금이 적절치 않으며(308명, 82.4%), 임금인상 절차의 공정성에 대해서도 부정적으로 인식(277명, 74.1%)하는 것으로 나타났다. 특히, 응답자의 78.9%(295명)가 유사업무의 공무원에 비해 임금차별을 받고 있는 것으로 인식하고 있으며, 이에 대한 원인으로 해당기관의 대책미흡(93명, 50.3%), 정부대책 미흡(88명, 47.0%)을 지적하였다. 전환 이후 복지수준 변화에 대해서도 긍정적인 인식(23.0%, 86명)보다 부정적(42.2%, 158명)인 인식이 높게 나타났고, 70.6%(264명)가 복지후생에 있어 여전히 차별적 처우를 받고 있는 것으로 인식하였다. 반면, 공무원과의 업무협조, 상사의 업무지시나 감독방법에 대한 만족도, 의사결정 참여기회 적절성, 원활한 정보공유의 업무처리 환경에 대한 인식은 긍정적인 인식(보통이상)이 부정적인 인식보다 높았다. 한편, 앞서 언급한 바와 같이 무기계약직 전환 이후 만족도의 우선순위는 고용안정, 인격적대우, 업무량, 업무권한, 임금 순으로 나타났다. 가장 개선되어야 할 분야로는 임금인상(후생 복지 포함)이 47.6%, 인격적대우 8.1%, 업무량 7.9%, 고용안정 6.5%, 업무권한 5.7%의 순으로 나타났다. 부당한 대우를 받았을 경우의 대처방법에 있어서는 강창민(2013)과 같이 34.8%가 항의하지 않고 넘기는 것으로 응답하였으며 20.1%가 노동조합에 알린다고 답변하였다 (표 13).

〈표 13〉 전환 이후 만족도 순위 및 개선필요 분야

순위	1	2	3	4	5
영역	고용안정	인격적대우 (관리자의 태도, 공무원과의 관계 등)	업무량, 근무시간	업무내용, 권한과 책임	임금
현재 가장 개선되어야 할 분야		부당한 대우를 받았을 경우 대처방법			
임금인상		360명	참는다. 그냥 넘긴다.		118명
		47.6%			34.8%
인격적대우		66명	노동조합에 알린다		68명
		8.7%			20.1%
업무량		60명	관리자와 상담		60
		7.9%			17.7%
고용안정		49명	동료 간 대화		51
		6.5%			15.0%
업무권한		43명	의견제시한다		30
		5.7%			8.8%

2. 근무기관별 인식차이

총 응답자 374명 중 336명(89%)를 차지하는 통계청, 산림청, 충남경찰청 소속 무기계약직 근로자들간 인식도의 차이를 분석해 보았을 때, 대부분의 문항에 대해 산림청 소속 근로자들이 여타 부처 소속 근로자들에 비해 긍정적 인식을 보이는 것으로 나타났다. <표 14>에서 문항별로 기관간 인식도 차이에 대한 분산분석 결과, 산림청 소속 근로자들은 통계청 소속 근로자들에 비해 모든 문항에서 통계적으로 유의미한 긍정적 인식을 보였으며 충남경찰청 소속 근로자들에 비해서도 고용안정성, 임금 및 복지 차별, 임금인상 형평성 등을 긍정적으로 인식하고 있었다. 한편, 충남경찰청 근로자들은 통계청 소속 근로자들에 비해 무기계약직 전환 이후 임금 적절성, 복지수준 개선에 긍정적인 인식을 보여주었다. 정보공개를 통해 획득한 기관별 무기계약직 처우 실태 자료와 비교해 볼 때, 산림청은 통계청 및 충남경찰청과 정원관리·인건비 편성·임금체계·정년제도를 동일하게 운영하고 있고 급여(사무보조원, 1호봉기준) 역시 통계청과 충남경찰청보다도 낮으나, 응답자의 연령과 소속기관 근무경력이 상대적으로 적고 다른 기관에 비해 호봉간 금액차이를 공무원 수준(4~6만원)으로 운영하는 차이점이 있는 것으로 파악되었다. 물론, 이와 같은 결과는 산림청 소속 근로자들이 각종 민원과 통계조사업무 등과 같이 스트레스가 많은 직무에서 상대적으로 자유로운 근무환경에서 처해 있는 데 기인하는 바도 클 것이다.

<표 14> 근무기관별 인식도 차이검정

구 분	F값	통계청-충남경찰청	산림청-충남경찰청	산림청-통계청
고 용 불 안 해 소	11.13**	.064394	.713542**	.649148**
업 무 난 이 도 차 이	16.04**	-.388889	.418403	.807292**
임 금 수 준 개 선	10.50**	-.415404	.163194	.578598**
임 금 적 절 성	20.90**	-.338853*	.325446	.664299**
임 금 차 별	33.45**	-.300325	.752232**	1.05256**
임금인상 형평성	12.50**	.040404	.623264**	.58286**
복 지 수 준 변 화	25.83**	-.467172*	.472222	.939394**
복 리 후 생 차 별	32.58**	-.374313	.668403**	1.04272**
상사에 대한 만족	13.30**	-.317749	.274107	.591856**
의사결정 참여기회	4.46*	-.164141	.180556	.344697*
정 보 공 유	7.24**	-.09816	.354018	.452178**

*p<0.05, **p<0.01

3. 분야별 ‘만족도’

분야별 만족도 순위를 점수로 환산한 만족도 변환값(이하 ‘만족도’)에 대한 회귀분석 결과는 <표 15>와 같다.

임금에 대한 ‘만족도’는 유사한 업무에 종사하는 공무원과의 업무난이도 차가 적고, 임금 및 복지수준의 개선이 이뤄지고, 공무원과의 임금차별이 적고, 임금수준이 적절하다고 인식할수록 통계적으로 유의미하게 향상되었다. 또한, 기관별 차이에서 보인 바와 같이 근무기간이 짧을수록 임금에 대한 만족도가 높아지는 경향을 보였다.

고용안정에 대한 ‘만족도’는 고용불안해소 정도를 높이 평가하는 응답자일수록 높게 나타났으나, 여타 독립변수의 영향은 통계적으로 유의미하지 않았다. 업무량에 대한 ‘만족도’는 고용불안해소 정도를 낮게 평가할수록, 임금의 적절성에 대한 부정적 인식이 클수록, 의사결정 참여기회가 적다고 느낄수록 높게 나타났으며 실제 임금수준이 낮을수록 높은 경향을 보였다. 또한, 업무권한에 대한 만족도도 무기계약직 전환 이후 복지수준의 개선이 미미하다고 판단할수록 높게 나타나고 있으며, 인격적 대우에 대한 ‘만족도’ 역시 고용불안해소 정도를 낮게 평가할수록, 유사업무 공무원과의 업무난이도 차가 클수록, 임금 개선이 적고 임금차별이 존재한다고 느낄수록, 의사결정 참여기회가 적다고 느낄수록 높게 나타났다.

이와 같은 분야별 ‘만족도’에 대한 회귀분석 결과를 볼 때, 고용불안해소에 대한 긍정적 인식이 고용안정에 대한 ‘만족도’를 높이고 임금·복지 등 처우에 대한 긍정적 인식이 임금에 대한 ‘만족도’를 향상시킨다는 점은 분명하나, 고용·임금·복지 등에 대한 인식과 업무량·업무권한·인격적 대우 등 근무환경에 대한 만족도는 상반되는 방향으로 움직이고 있는 것으로 나타난다.

일견 모순되는 이와 같은 결과는 고용안정·임금·복지 등 객관적인 상황이 호전되었다고 느낄수록 업무량·업무권한·인격적 대우 등 근무환경 개선에 대한 갈증이 커진다는 측면에서 이해할 수 있을 것이다. 즉, 무기계약직 근로자들의 분야별 ‘만족도’는 서로 분리하여 분석하기에는 상대성이 강하다.

객관적 제도변화에 대한 긍정적 인식이 근무환경에 대한 낮은 ‘만족도’로 이어질 수 있다는 점에서 분야별 만족도를 종합한 ‘직무만족도’에 대한 접근이 필요하다 할 것이다.

〈표 15〉 분야별 만족도 변환값에 대한 회귀분석 결과

독립변수	종속변수: 분야별 만족도 변환값									
	임금		고용안정		업무량		업무권한		인격적대우	
	계 수	표준 편차	계 수	표준 편차	계 수	표준 편차	계 수	표준 편차	계 수	표준 편차
고용불안 해소	-0.03	.049	0.36**	.055	-0.13**	.060	-0.05	.057	-0.12*	.065
업무난이도차	-0.15**	.047	-0.02	.053	-0.01	.058	0.00	.055	0.14**	.062
업무적극성	0.06	.065	-0.00	.072	0.02	.079	0.00	.075	-0.11	.086
임금수준개선	0.11*	.057	0.08	.063	-0.10	.070	0.07	.066	-0.15**	.075
임금체계변화	-0.04	.046	-0.03	.051	0.01	.056	-0.03	.053	0.08	.061
임금적절	0.29**	.073	-0.05	.081	-0.21**	.089	0.02	.085	0.00	.096
임금차별	0.18**	.061	0.02	.068	0.02	.075	-0.08	.071	-0.16**	.081
임금절차공정	0.03	.066	0.03	.073	0.07	.081	-0.06	.077	-0.09	.087
복지수준변화	0.10**	.052	0.08	.058	-0.02	.064	-0.13**	.061	-0.02	.069
복리후생차	-0.00	.059	-0.03	.066	-0.00	.073	-0.01	.069	0.08	.078
동료업무협조	-0.01	.060	0.01	.067	-0.05	.073	-0.13*	.069	0.16	.079
상사업무지시	-0.08	.072	-0.01	.080	0.05	.088	0.06	.083	-0.01	.095
참여기회	0.01	.073	-0.06	.081	-0.15*	.090	0.01	.085	0.21**	.096
정보공유	-0.15**	.073	-0.12	.081	0.06	.089	0.10	.085	0.07	.096
연령	-0.05	.070	-0.06	.078	-0.02	.086	-0.02	.081	0.21**	.092
최종학력	0.03	.052	-0.01	.058	-0.00	.063	-0.07	.060	0.02	.068
이직경험	-0.02	.040	-0.01	.045	-0.07	.049	0.07*	.047	0.02	.053
근무기간	-0.07**	.036	-0.01	.040	0.03	.044	0.06	.042	0.00	.048
월임금수준	0.21	.205	-0.05	.229	-0.61**	.252	0.02	.239	0.39	.271
배우자유무	-0.28	.292	0.22	.326	-0.53	.358	0.01	.340	0.66*	.386
맞벌이유무	0.02	.275	-0.17	.307	0.34	.337	-0.01	.320	-0.23	.363
R ²	0.23		0.21		0.12		0.09		0.15	
조정된 R ²	0.17		0.16		0.06		0.03		0.10	

*p<0.05, **p<0.01

4. ‘직무만족도 지수’

본 연구의 ‘직무만족도 지수’는 중요도와 만족도의 차이가 적을수록 지수값이 높아지는 형태로 설계되었다. 만족도 순위를 점수로 환산한 만족도 변환값과 개선이 필요하다고

생각하는 중요도 값이 같은 방향으로 움직일수록 지수값이 커지게 되는 것이다. 이러한 ‘직무만족도 지수’의 특성은 분야별 ‘만족도’에 대한 회귀분석에서 나타난 상대성(객관적 제도변화에 대한 긍정적 인식이 근무환경에 대한 낮은 ‘만족도’로 이어지는 문제)을 교정하고 종합적인 ‘직무만족도’를 측정하는 데 기여한다. 고용안정 등 제도개선이 이루어져 인격적 대우 등 근무환경 개선이 더욱 중요하다고 느끼는 근로자가 근무환경 분야에 높은 만족도를 느끼고 있다면 ‘직무만족도 지수’가 커지게 되기 때문이다.

〈표 16〉 ‘직무만족도 지수’ 및 ‘업무 적극성’에 대한 회귀분석 결과

독립변수	종속변수: ‘직무만족도 지수’		종속변수: ‘업무 적극성’	
	계 수	표준편차	계 수	표준편차
고 용 불 안 해 소	-0.43**	.186	0.03	.040
업 무 난 이 도 차	-0.44**	.179	-0.12**	.038
업 무 적 극 성	0.05	.245	-	-
임 금 수 준 개 선	-0.02	.215	0.01	.046
임 금 체 계 변 화	-0.02	.174	0.03	.037
임 금 적 절	0.52*	.275	-0.11	.059
임 금 차 별	0.51**	.231	0.09	.050
임 금 절 차 공 정	0.19	.249	-0.01	.054
복 지 수 준 변 화	0.39*	.197	-0.01	.042
복 리 후 생 차	0.13	.224	-0.01	.048
동 료 업 무 협 조	0.08	.226	0.13**	.048
상 사 업 무 지 시	-0.22	.271	0.00	.059
참 여 기 회	-0.03	.276	0.10*	.059
정 보 공 유	-0.42	.276	-0.03	.060
연 령	0.11	.264	0.08	.057
최 종 학 력	0.14	.196	-0.00	.042
이 직 경 험	-0.24	.153	0.00	.033
근 무 기 간	-0.22*	.138	-0.05*	.029
월 임 금 수 준	-0.26	.775	0.40**	.167
배 우 자 유 무	-1.12	1.10	-0.25	.239
맞 별 이 유 무	0.42	1.03	0.09	.225
R ²	0.12		0.14	
조정된 R ²	0.06		0.09	

*p<0.05, **p<0.01

〈표 16〉은 이와 같은 방식으로 산출된 ‘직무만족도 지수’를 종속변수로, 개별문항에 대한 인식도와 연령·근무기간 등 응답자의 배경을 독립변수로 한 회귀분석 결과이다. 통계적으로 유의미한 결과를 중심으로 살펴보면, 무기계약직으로의 전환이 고용불안해소에 기여했다고 느끼는 응답자일수록 ‘직무만족도 지수’가 낮게 나타나는 데 반해, 유사업무에 종사하는 공무원과의 업무난이도 차가 적다고 느낄수록, 임금수준이 적절하고 차별이 없으며 복지수준이 향상되었다고 느끼는 응답자일수록 높게 나타났다. 이러한 분석결과에 근거할 때, ‘무기계약직의 높은 처우불공정 인식은 직무만족도에 부(-)의 영향을 미칠 것’이라는 두 번째 가설은 채택되었으나, ‘고용안정성 인식이 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것’이라는 첫 번째 가설과 ‘무기계약직의 조직 내 긍정적 대인관계는 직무만족도와 정(+)의 관계를 가질 것’이라는 세 번째 가설은 기각되었다.

이는 무기계약직 제도의 취지인 고용안정성 보장이 근로자들의 직무만족도 향상으로 이어지지 않는다는 점에서 논쟁적이다. 그러나, 본 연구의 설문대상이 이미 고용안정에 대한 중요성이 상대적으로 감소된 무기계약직 전환 근로자를 대상으로 하고 있다는 점에서 볼 때 이러한 결과는 예상 가능하며, 긍정적 대인관계 등 근무환경에 대한 만족도가 임금·복지 등 객관적 제도개선에 연동되어 있다는 점에서 근무환경의 독립적 영향이 적다는 점 역시 상식적이라 할 것이다. 〈표 16〉에서 주목되는 점은 유사업무에 종사하는 공무원과의 업무난이도 차가 적다고 느낄수록 ‘직무만족도’가 높게 나타났다는 점이다. 이는 앞서 살펴 본 임금에 대한 ‘만족도’에서도 같은 결과를 보이고 있다는 점에서도 일관된 방향성을 보여준다. 이러한 결과를 이해하기 위해 〈표 16〉에서 독립변수의 하나인 ‘업무적극성’을 종속변수로 삼아 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 무기계약 근로자들은 업무난이도 차이가 적을수록 업무에 적극적으로 임하는 경향을 보이는 것으로 나타났다. 따라서, 조직에서 보조적 역할이 아닌 핵심적인 업무에 종사하고 있다고 느낄 때 업무적극성이 강화되고 이러한 인식 및 태도가 ‘직무만족도’ 향상에 기여하는 것으로 해석된다.

Ⅵ. 결 론

본 연구는 지속적으로 제기되고 있는 중앙행정기관 무기계약직 근로자들의 고용불안과 임금·복지 차별, 근무환경에 대한 실태와 인식을 정리·분석하였다.

이를 위해 국내 최초로 정보공개요구를 통해 중앙행정기관별 무기계약근로자 관리규정과 처우실태를 종합하여 선행연구에서 제기한 무기계약직 제도의 문제점이 실제 존재하고 있는지를 파악하였고, 기관별 인식차이 뿐 아니라 중요도와 만족도를 결합한 ‘직무만족도

지수'를 통해 무기계약직 근로자의 '직무만족도'를 향상시키기 위해 우선시되는 요인을 제시하였다. 분석 결과, 제도의 목적인 고용안정에 대해서는 다수가 무기계약직 전환이후 고용불안이 해소된 것으로 인식하고 있었으나, 이와 같은 긍정적 인식이 '직무만족도'의 향상으로 이어지지 않고 있음을 확인하였다. 무기계약 근로자들의 '직무만족도'를 향상시키기 위해서는 임금·복지 등 처우개선 뿐 아니라 공무원의 보조자가 아닌 조직에서 필수적인 업무를 담당하고 있다는 인식을 제고시키는 것이 '직무만족도' 향상에 핵심적임을 밝혀내었다.

정부의 많은 정책적 노력에도 불구하고 중앙행정기관의 무기계약직 제도는 미완의 정책으로 지속되고 있다. 임금·처우 등의 차별을 시정할 수 있는 법적 근거가 미흡할 뿐 아니라 무기계약으로 전환된 근로자들 역시 이제 고용안정을 넘어 임금·복지 인상과 근로환경의 개선을 강력하게 요구하고 있다. 따라서, 무기계약직 제도와 날로 양산되고 있는 무기계약 근로자들이 중앙부처내 항구적인 인사 갈등의 원인이 되는 것을 방지하기 위해서는 무엇보다 이들의 업무가 행정부처의 고유한 영역을 차지할 수 있도록 지속적인 제도 개선이 필요하며 그에 합당한 임금·복지 제도를 구비하고 근무환경을 개선해나가야 할 것이다.



- 강창민. 2013. 무기계약직 공무원 직무역량 강화방안 연구, 제주특별자치도를 중심으로. 한국정책연구 13(3), 1-23.
- 관계부처 합동. 2004. 공공부문 비정규직 대책.
- 관계부처 합동. 2006. 공공부문 비정규직 종합대책.
- 고용노동부. 2011. 관계부처합동, 공공부문 비정규직 고용개선 대책.
- 고용노동부. 2012. 상시·지속적 업무 담당자의 무기계약직 전환기준 등 공공부문 비정규직 고용개선 추진지침. 정부합동보도자료.
- 고용노동부. 2013. 무기계약근로자 관리규정 표준(안).
- 국가인권위원회. 2008. 무기계약직 근로자 노동인권상황 실태조사.
- 기획재정부. 2013. 공공기관 비정규직 정규직(무기계약직)전환 가이드라인.
- 김민희. 2014. 지방교육행정기관 무기계약직 운영 실태 및 개선방안. 한국자치행정학보 28(2), 149-171.
- 김용석·이영면. 1999. 파견근로자와 정규직 근로자의 직무만족 결정요인에 관한 연구. 산업관계연구 9, 31-53.
- 김종국·이용탁. 2004. 비정규직 근로자의 차별적 처우 개선방안에 관한 연구. 인적자원 관리연구 8, 5-24.
- 김태형·권중생·김정원. 2006. 고용형태에 따른 고용특성과 조직몰입 및 직무만족간의 관계. 인사관리연구 30(4), 209-232.
- 김훈·임상훈·유규창·이희진·진숙경. 2013. 무기계약직 고용관리 실태와 개선과제. 한국노동연구원.
- 김훈·정동관·이희진·박형준·표대중·남현우·안성희·김기웅. 2014. 공공부문 비정규직 대책 성과 및 향후 과제. 고용노동부.
- 김훈·정동관. 2015. 공공기관 무기계약직 고용관리 실태와 개선과제. 노동리뷰, 67-82.
- 남재량·안주엽·조준모. 2002. 비정규근로 실태와 정책과제. 노동연구원.
- 고용노동부. 2007. 불법파견 사내하도급 문제해결을 위한 노력과 과제.
- 박노윤. 2010. 고용안정성이 종업원 태도와 행동에 미치는 영향:은행원을 대상으로. 금융지식연구 8(1), 29-58.

- 서문교 · 윤기혁 · 최세경. 2017. 교육훈련 및 보상혜택과 정서적 몰입의 관계에서 직무관여의 매개효과에 관한 연구: 통계청 여성 무기계약직을 중심으로. 한국조직학회보 14(2), 75-96.
- 손동희. 2012. 서울지역 학교회계직원의 고용형태별 특성 및 직무만족도 요인 비교 연구. 조직과 인사관리연구 36(3), 71-101.
- 유경준 외. 2009. 비정규직 문제 종합연구. 한국개발연구원 연구보고서.
- 윤애림. 2012. 공공부문 ‘무기계약직’ 노동자의 문제와 실태. 무기계약직 문제점 및 개선방안 토론회 자료집.
- 윤영근. 2015. 자치단체 인사행정의 난제: 무기계약직과 무보직 공무원을 중심으로. 한국행정학회 학술발표논문집, 1266-1283.
- 이달휴. 2008. 비정규직 보호법의 문제점과 해결관점. 법과 정책연구 8(1), 111-131.
- 이승협. 2016. 무기계약직 노동자의 직무특성 및 기관별 임금격차 분석: 중앙행정기관 사무보조직 노동자를 중심으로. 산업노동연구 22(2): 181-212.
- 이정희. 2017. 공공부문 비정규직 정규직화 쟁점과 과제. 월간노동리뷰 7월호.
- 이진규. 2007. 경영 및 HR관점에서의 비정규직 차별문제 해법. 월간노동법률 제194호.
- 이철인. 2001. 고용효율성 제고를 위한 조세 · 재정정책 개선방안. 한국조세연구원.
- 장홍근. 2013. 중앙행정기관 무기계약 및 기간제 근로자의 고용관리. 월간노동리뷰 5월호, 5~17.
- 조순경. 2008. 여성 비정규직의 분리직군 무기계약직 전환과 차별의 논리. 한국여성학
- 최석현 · 오성욱. 2011. 포락모형을 이용한 한국 고용서비스기관 효율성 결정요인에 대한 실증연구: 고용센터의 업무구성, 재정, 고용성과 사이의 관련성을 중심으로. 한국정책학회보 20(4), 479-504.
- 최호택. 2012. 중앙행정기관 · 공공기관 무기계약직 문제의 개선방안.
- 통계청. 2013. 2013년 8월 경제활동인구조사 근로형태별 및 비임금 근로 부가조사 결과.
- 한국노동연구원. 2012. KLI 비정규직 노동통계.
- 현선해 · 윤기혁 · 최세경. 2016. 직무만족과 처우불공정 지각이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향: 통제조사원의 조직 내 대인관계의 조절효과를 중심으로. 한국조직학회보 13(3), 1-20.

- Cohen, S., and Wills, T. 1985. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin* 98(2), 310-357.
- Cohen, S., Gottlieb, B., and Underwood, L. 2000. Social relationships and health. S. Cohen, L. Underwood, and B. Gottlieb ed. *Measuring and Intervening in Social Support*. New York: Oxford University Press, 3-25.
- De Cuyper , N., and De Witte , H. 2007. The Impact of Job Insecurity and Contract Type on Attitude, Well- being and Behavioral Reports: A Psychological Contract Perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 79: 395-409.
- De Longis, A., and Holtzman, S. 2005. Coping in context: the role of stress, social support, and personality in coping. *Journal of Personality* 73(6), 2-24.
- De Witte , H., and K Naswall. 2003. 'Objective' vs 'Subjective' Job Security: Consequence of Temporary Works for Job Satisfaction and Organizational Commitment in Four European Countries. *Economic and Industrial Democracy* 24(2), 149- 188.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. 1980. *Work Redesign*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Herzberg, F. 1976. *The Managerial Choice*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- House, J. 1981. *Work Stress and Social Support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Johnson, J.V., and Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10): 1336-1342.
- Maslow, A. 1962. *Toward a Psychology of Being*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Noble, C. H. 2008. The Influence of Job Security on Field Sales Manager Satisfaction: Exploring Frontline Tensions. *Journal of Personal Selling & Sales Management* 28(3), 247-261.
- Nohe, C., and Sonntag, K. 2014. Work-family conflict, social support, and turnover

- intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior* 85(1), 1-12.
- Pomaki, G., DeLongis, A., Frey, D., Short, K., and Woehrle, T. 2010. When the going gets tough: Direct, buffering and indirect effects of social support on turnover intention. *Teaching and Teacher Education* 26(6), 1340-1346.
 - Van der Doef, M., and Maes, S. 1999. The job demand-control(-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress* 13(2), 87-114.

● 투고일: 2017.11.16. ● 심사일: 2017.11. 27. ● 게재확정일: 2017.12.18.

첨부: 중앙행정기관 무기계약직 인식도 조사 설문문항

〈문1~문2〉는 고용안정성에 관련한 설문입니다.

문1) 무기계약직 전환 이후 고용불안이 해소되었다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문2) 무기계약직 전환이후 계약해지 사유가 어렵게 되었습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

〈문3~문7〉은 임금과 관련한 설문입니다.

문3) 무기계약직 전환 이후 임금 수준이 개선되었다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다(5번 선택시 3-1로 이동※)

문3-1) 5번 선택 시 한 달 기준으로 어느 정도 상승하였다고 생각하십니까?

- ① 10만원미만 ② 10~20만원 미만 ③ 20~30만원 미만 ④ 30만원 이상

문4) 무기계약직 전환 이후 임금체계나 지급 방식이 변화되었습니까?

(월급제, 연봉제, 호봉제 등)

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문5) 나의 능력과 경력에 비해 임금은 적절하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문6) 무기계약직 임금인상 절차가 공정하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문7) 무기계약직 전환 이후 복지수준이 변화되었습니까?(맞춤형복지 등)

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

〈문8~문10〉은 차별과 관련한 설문입니다.

문8) 현재 직장에서 유사한 업무의 공무원과 업무 난이도 차이가 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문9) 나는 현재 직장에서 나와 같거나 유사한 업무를 하는 공무원에 비해 임금에 대한 차별적 처우를 받았거나 받고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다(문 9-1번으로 이동) ② 그런 편이다
③ 보통이다 ④ 그렇지 않은 편이다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

문9-1) 그렇다면, 차별의 가장 큰 원인은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 정부 대책미흡 ② 해당기관 대책미흡 ③ 노조부재
④ 연약한 노조 ⑤ 기타()

문10) 나는 현재 직장에서 나와 같거나 유사한 업무를 하는 공무원에 비해 복리후생에 대한 차별적 처우를 받았거나 받고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그런 편이다 ③ 보통이다
④ 그렇지 않은 편이다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

〈문11~문15〉는 근무환경과 관련한 설문입니다.

문11) 현재 직장의 미션과 비전에 부합하기 위해 담당업무를 적극적으로 하고 계십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문12) 동료(무기계약직과 공무원)간 업무협조는 잘 이루어진다고 보십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문13) 상사의 업무지시나 감독방법에 만족하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문14) 개인발전을 위한 의사결정 참여기회가 적절하게 이루어지고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

문15) 상사와 부하직원간 정보공유가 원활하게 이루어진다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않은 편이다 ③ 보통이다
④ 그런 편이다 ⑤ 매우 그렇다

〈문16~문19〉는 개방형 질문입니다.

문16) 무기계약직 전환 이후 현재 만족도를 순서대로 표기해주세요?

(, , ,)

- ① 임금 ② 고용안정 ③ 업무량, 근무시간 ④ 업무내용, 권한과 책임
⑤ 인격적 대우(관리자의 태도, 공무원과의 관계 등)

문17) 현재 가장 개선되기를 바라는 것 3가지를 기입해 주세요?

(① ② ③)

문18) 부당한 대우를 받았을 경우 대처는 어떻게 하십니까?

(① ② ③)

문19) 향후 개선 및 보완이 시급하다고 생각되는 것을 3가지 기입해 주세요?

(① ② ③)

다음 문항들은 귀하의 ‘일반적인 사항’에 관한 내용입니다.
 각 항목에 해당되는 번호에 체크해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남() ② 여()
2. 연 령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대이상
3. 최종학력	① 초등학교 졸업() ② 중학교 졸업() ③ 고등학교 졸업() ④ 전문대학 졸업() ⑤ 대학교 졸업() ⑥ 대학원(석사)졸업() ⑦ 대학원(박사)졸업이상()
4. 직장 이직경험	① 전혀 없다 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상
5. 현재 직장에서의 근무기간	① 4년 미만 ② 4년~6년 미만 ③ 6년~8년 미만 ④ 8년~10년 미만 ⑤ 10년 이상
6. 월 임금 수준	① 100만원 미만 ② 100만원~200만원 미만 ③ 200~300만원 미만 ④ 300만원 이상
7. 배우자 유무	① 배우자 있음 ② 배우자 없음
8. 맞벌이 여부	① 맞벌이 ② 외벌이
9. 현 근무처	

A Study on the Job Satisfaction of Indefinite-term Contract Workers in Central Government Agencies of South Korea

Kim Seongsik, Lee Soyoung, Cho Hyunkoo (Korea University)

This paper looks into the actual employment practice of indefinite-term contract workers in the South Korean government agencies and highlights the contributing factors to their ‘job satisfaction’. We obtained the data on 39 agencies’ employment practices on these workers through ‘Freedom of Information Act’ and showed that the unresolved issues raised by the existing literature were actually present in the job place. A survey on these workers were conducted to illustrate the main factors that influence their ‘job satisfaction’, the concept that combines subjective assessment on ‘importance’ and ‘satisfaction’ over the critical issues such as employment insecurity, wage discrimination. We found that most of the indefinite-term workers surveyed in this study were positive on the improved job security after the introduction of a new contract system, but this positive assessment did not lead to a higher job satisfaction level. After controlling for other variables, it was found that the sense of ‘co-workership’, the self-realization that their work is essential to the organization enhances the level of job satisfaction of these workers.

〈Key words〉 Indefinite-term workers, Employment insecurity, Wage discrimination, Job satisfaction]