


장애인 임금근로자의  
직무만족도와 직무불만족도에  
영향을 미치는 요인

이 홍 직

강남대학교 사회복지학부



## 주 제 분 류

사회복지학

## 주 제 어

장애인 임금근로자, 직무만족도, 직무불만족도,  
인구사회학적 요인, 환경 요인, 직무 요인

## 요 약 문

본 연구의 목적은 장애인 임금근로자의 직무만족도와 직무불만족에 영향을 미치는 요인들을 고찰하는 것이다. 이를 위해 Herzberg의 위생·동기 이론을 비롯한 관련 이론들과 선행연구들을 검토하여 인구사회학적 요인, 환경 요인, 직무요인을 변수로 구성하여 그 영향력을 분석하였다. 한국장애인고용공단에서 제공하는 2016년 장애인고용패널조사 데이터를 원자료로 활용하여 조사에 응답한 전체 장애인 4,577명 중 임금근로자 1,763명을 대상으로 분석을 진행하였고, 다중회귀분석 및 로지스틱 회귀분석을 실시하였다.

연구 결과, 직무만족도의 영향 요인은 연령, 비정규직 여부, 월평균 소득, 근무장소의 쾌적성, 업무의 전공 일치정도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람인 것으로 나타났다. 또한 연령이 증가할수록, 고용지속가능성이 높을수록, 근무장소가 쾌적할수록, 일에 대한 보람을 많이 느낄수록 직무불만족도는 감소하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 바탕으로 장애인의 직무만족도를 향상시키고 불만족도를 감소시키기 위한 실천적, 정책적 제언을 전달하였다.

접 수 일 : 2018년 7월 15일

심사완료일 : 2018년 7월 31일

게재확정일 : 2018년 8월 2일



생명연구 제49집 2018년 8월  
Studies on Life and Culture  
Vol. 49, Aug 2018, pp. 567~602  
<https://doi.org/10.17924/solc.2018.49.567>

## 장애인 임금근로자의 직무만족도와 직무불만족도에 영향을 미치는 요인\*

이홍직  
강남대학교 사회복지학부

### I. 서론

국내에서는 1990년 장애인고용촉진법의 도입으로 장애인고용정책 및 직업재활사업의 발전을 도모하는 계기를 마련하였다. 그 결과, 장애인고용의 수적 증가라는 양적 고용은 확대되어왔지만, 취업유지 및 고용안정성, 임금과 승진, 근로환경, 직무만족도 등의 질적 고용에 대한 관심과 노력은 상대적으로 미비하다고 하겠다.

2016년 장애인고용패널조사 보고서에 따르면 장애인근로자의 월평균 소득은 183.2만원으로 일반근로자 281만원의 65%에 불과하며 장애인 임금근로자 중 비정규직 비율은 59.1%에 달한다. 종사하는 직종은 단순노무종사자가 37.4%, 기능·기

\* 본 연구는 2016학년도 강남대학교 교내연구비 지원사업에 의해 수행되었음.

제조작 종사자가 25.4%로 전체의 62.8% 수준이다. 장애인 임금근로자가 현 일자리를 선택한 이유는 ‘이 일자리 말고 다른 대안이 없어서’가 28.2%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 현 일자리 근무 시 특별한 애로사항이 없다는 응답은 35.4%에 불과하였다.<sup>1)</sup> 이 같은 지표들은 장애인 임금근로자가 설령 취업한 경우에도 일반근로자 대비 고용의 질이 열악하고, 이로 인해 이직을 조장할 수 있음을 시사하는 바라 하겠다.<sup>2)</sup> 장애인에게 직업이 소득을 통한 개인적 자립과 사회 참여를 통한 사회적 지위 획득 및 사회 통합의 기본이 된다는 점을 고려해볼 때, 단순히 고용의 양적인 측면이 아닌 고용의 질적인 측면을 전반적으로 고려하여 취업 이후 안정적으로 직업을 유지하고 만족할 수 있는 여건을 마련해야할 필요성이 대두되는 시점이라 하겠다.

고용의 질은 경제적 측면에서 보면 임금, 사회적 측면에서 보면 사회적 지위나 인정 정도, 심리학적 측면에서 보면 직업에 대한 개인적 만족도 등의 하위요소로 구분될 수 있다. 일반적으로 이 세 가지 측면을 종합적으로 포괄하여 1999년 87차 ILO(International Labour Organization) 전체회의에서 ‘좋은 일자리(decent job)’라는 개념이 언급되었다. ILO는 좋은 일자리의 기준으로 안전한 근로환경, 공평한 고용과 처우, 직업안정과 고용보장, 적절한 임금과 근로시간 등을 열거하였으며, 궁극적으로 좋은 일자리의 개념은 그 일을 하고 있는 노동자의 입장에서 가장 잘 정의되는 것으로써 ‘자유롭고 공

1) 한국장애인고용공단 고용개발원, 『2016 장애인고용패널조사』, 2017, 67-98쪽.

2) 이채식·김명식, 「장애인의 일자리만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제26권 제2호, 2012; 박자경·김종진·강용주, 「장애인근로자의 직무만족도 분석」, 『장애와 고용』, 제20권 제1호, 2010.

평하며 안전하고 인간적 품위가 존중되는 조건 속에서 남녀 모두 종사하는 생산적인 일'이라고 정의하였다.<sup>3)</sup> 이런 측면에서 고용의 질을 정의할 때, 근로자가 일자리와 관련해 총체적으로 평가하는 지표인 직무만족도는 고용의 질적 측면을 파악할 수 있는 중요한 통로가 될 것으로 사료된다.

본 연구는 2016 장애인고용패널조사 데이터를 활용하여 장애인 임금근로자의 직무만족도와 직무불만족도에 영향을 미치는 요인들을 파악하고자 한다. Herzberg의 위생-동기 이론(또는 만족-불만족 이론)을 주요 틀로 삼고 그 외의 직무만족이론과 선행연구를 고찰하여 장애인의 직무만족도와 불만족도에 영향을 주는 요인들을 규명한 다음, 장애인고용패널조사 자료에서 변수를 채택, 조작하여 어떠한 요인들이 직무만족과 불만족에 영향을 주는지 분석하고자 한다. 또한 Herzberg의 위생-동기 이론을 활용하여 장애인근로자라는 특수한 상황에서 직장의 환경이나 임금, 지위 등의 불만족(환경)요인이 불만족을 감소시킬 뿐 만족도에는 영향을 미치지 않는지, 직무 자체에 대한 성취감이나 성장, 발전 가능성 등의 만족(직무)요인은 만족도를 증가시킬 뿐 불만족도에는 영향을 미치지 않는지 그의 이론을 검증해보고자 한다.

이와 같은 분석을 통해 장애인 임금근로자의 직무만족도를 향상시키고 불만족도를 감소시킬 수 있는 방안을 제시하고 여건을 조성한다면 장애인근로자의 근로 의욕 진작 및 생산성 향상과 함께 직업에 대한 성공적인 적응이 이루어져서 이를 통해 장애인 고용의 질이 높아질 것이라고 기대한다.

3) 이운식·나운환, 「장애인 고용의 질 척도개발에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제21권 제2호, 2011.

## II. 이론적 논의 및 유사 선행연구 검토

### 1. 직무만족도

직무만족이란 개인이 자신의 직업이나 직무에 대해 스스로 평가하는 주관적인 만족 정도를 의미하는 것으로써 직업만족과 혼용되어 쓰이고 있다. Locke(1976)은 직업 자체에 초점을 두어 “직업만족은 자신의 직업과 관련된 경험에 대하여 평가할 때 갖는 만족스러운 또는 바람직한 정서상의 태도”라고 정의하였는데, 이것에 직업과 관련된 개인의 가치, 직무, 환경에 대한 지각들이 상호작용하여 전체적인 직업만족도를 형성하는 것으로 보았다.<sup>4)</sup>

직업만족 및 ‘괜찮은 일자리’의 개념과 호환되는 개념으로는 ‘직업성공’도 존재한다. Igbaria & Chidambaram(1997)은 직업성공의 지표를 조직환경과 직무만족, 근무의도의 세 가지 기준으로 정의하였으며, Boudreau(2001)는 직업성공을 외적성공과 내적성공으로 구분하고 외적성공을 직책과 급여 등으로, 내적 성공을 직무만족과 같은 개인이 판단하는 주관적 느낌이라 하였다.<sup>5)</sup>

직무만족의 개념을 정리한 국내의 연구를 살펴보면, 송진영(2014)은 직무만족이란 ‘한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 긍정적 정서 반응의 결과로서 생기는 만족한 감정 및 직무에 대한 태도’라고 하였으며,<sup>6)</sup> 김광자(2011)는 직업만족이

4) 김광자, 취업 장애인의 직업만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 『장애와 고용』, 제21권 제2호, 2011, 192쪽에서 재인용.

5) 이채식·김명식, 「장애인의 일자리만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제26권 제2호, 2016, 107-131쪽에서 재인용.

란 ‘개인이 자신의 직업 및 직업 활동을 평가할 때 갖게 되는 긍정적인 태도로써 주관적으로 느끼는 만족 정도’를 의미하며 여기에는 직무만족도 포함된다고 하였다.<sup>7)</sup> 또한 황정은, 정무성(2011)은 선행연구의 고찰을 통해 직무만족을 ‘고용상태에 있는 한 개인이 직업을 수행하는 과정에서 경험하는 심리적, 사회적, 환경적, 대인 관계적 상황에 대한 평가에 기반을 둔 긍정적인 정서’라고 정리하였다.<sup>8)</sup>

본 연구에서는 이같이 혼용되는 직업만족도, 직무만족도, 직업성공의 개념을 종합적으로 고려, 직무 자체에 주안점을 두고 개인이 조직의 환경과 직무에 대해 경험하고 판단하는 긍정적인 정서로 직무만족도를 정의하고자 한다. 또한 직무만족이 높을수록 안정적인 고용이 보장되고 직업유지기간이 연장되는 것으로 판단하여 이직의사로 직업불만족도를 파악하고자 한다.

직무만족도를 둘러싼 선행연구는 직무만족도를 구성하는 요소와 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 대한 논의로 양분될 수 있다. 1990년대 이전에는 개인이 가지는 주관적인 욕구나 인식보다는 조직의 규모, 근로조건, 근무환경, 승진, 임금 등의 물리적 변인들에 초점을 맞추었다면, 90년대 이후로는 직무의 내용, 발전 가능성, 직무의 활용 가능성과 같은 직무요인을 더 중요하게 다루었다.<sup>9)</sup> 장애인의 경우 장애라는

6) 송진영, 「임금근로장애인의 차별경험이 직무만족도에 미치는 영향: 고용안정성과 근무환경안전성의 다중매개효과를 중심으로」, 『장애와 고용』, 제24권 제4호, 2014, 100쪽.

7) 김광자, 2011, 197-198쪽.

8) 황정은·정무성, 「사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제21권 제2호, 2011, 253쪽.

9) 김광자, 2011, 197쪽.



특성과 작업 환경의 특수성을 고려하여 장애인 개인의 특성, 고용형태와 임금, 근무환경 등의 조직적 요인, 일 자체에 대한 직무 요인을 모두 고려하여 다각적으로 직무만족도를 측정해야할 것으로 판단된다.

직무만족도는 일자리와 관련해 개인이 느끼는 상태를 가장 잘 보여주는 지표로 근로자의 직무만족은 개인의 정신건강과 직업성공에 영향을 미치는 주요변수이다.<sup>10)</sup> 특히 장애인 근로자의 직무만족은 성공적으로 직업을 유지하고 사회에 기여하는 한편, 사회통합을 이루는 중요한 도구가 된다는 점에서 더욱 중요하다. 이에 장애인의 특수한 상황을 고려하여 장애인의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 다차원적으로 파악하고 이를 분석하여 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방향을 제시하는 작업은 장애인 고용의 질을 향상시키는데 매우 중요한 의미를 지닌다 하겠다.

## 2. Herzberg의 위생-동기 이론

Herzberg는 200여명의 회계사와 기술자를 대상으로 12회에 걸친 면접을 통해 “직무와 관련하여 특별히 만족스럽던 상황과 특별히 나빴던 상황을 언급하라”는 질문을 하고 그 결과를 범주화하여 위생-동기 이론을 발표하였다. Herzberg는 직무만족과 불만족에 영향을 미치는 요인이 서로 상이하다는 것을 발견하였는데, 직무만족에 영향을 미치는 요인은 성취감, 인정, 직무 자체, 책임감, 성장, 발전 등이며, 이를 동기요인 또는 만족요인으로 규정하였다. 직업불만족에 영향을 미치

10) 송진영, 2014, 102쪽.



는 요인은 회사의 정책 및 관리, 감독, 수퍼바이저와의 관계, 노동 조건, 임금, 동료 및 부하직원과의 관계, 개인생활, 지위, 안전 등의 환경적 요인이며 이를 위생 요인, 또는 불만족 요인으로 명명하였다.<sup>11)</sup>

Herzberg는 이 두 요인은 완전히 이질적인 것이며, 동기 요인은 만족을 증대시키고, 위생요인은 만족증가에는 기여하지 못하나 불만족의 감소에 영향을 미치는 것으로 정리하였다. 즉 Herzberg 이론의 핵심은 만족과 불만을 하나의 연속선상에서 서로 상반되는 개념으로 파악하지 않고, 두 개념을 분리하였다는 점이다. 만족 요인은 업무 동기를 진작시키고 직무만족도를 향상시키지만, 불만족 요인은 만족도를 향상시키는 것과는 별 관련이 없다는 것이다.<sup>12)</sup>

<표 1> Herzberg의 위생-동기 이론

위생(불만족) 요인	동기(만족) 요인
회사정책 및 관리 감독 수퍼바이저와의 관계 작업환경 임금 동료들과의 관계 개인생활 부하직원들과의 관계 지위 안전	성취감 인정 직무 자체 책임감 발전 성장

즉 위생요인은 불쾌함을 피하려는 욕구이고 동기 요인은

11) 김광자, 2010, 194-195쪽.

12) 송근원, 「공·사조직 구성원의 직무 동기에 영향을 미치는 요인」, 『지방정부 연구』, 5권 4호, 2002, 136-137쪽.

성장, 발전하려는 욕구인데, 직무에 대해 불만족을 느끼게 하는 요인을 제거하면 불만족도를 감소시킬 뿐 만족도를 향상시키지는 못한다. 만족도를 향상시키려면 직무에서 느끼는 책임감이나 성취감, 성장과 발전에의 기대 등의 동기요인을 적극적으로 자극해야한다는 것이 Herzberg 이론의 핵심이다.

1966년에 발표된 Herzberg의 이론은 Maslow의 욕구 단계 이론, McGregor의 XY이론, McClelland의 권력 동기 이론, Vroom의 선호 기대 이론 등과 함께 직무성과와 직무만족도에 영향을 주는 주요 동기이론으로 논의되어왔다.<sup>13)</sup> 국내외의 선행연구들을 통해 Herzberg가 제시한 만족요인들은 대체로 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 검증되었지만, Herzberg가 불만족 요인으로 분류한 임금, 작업환경, 고용상의 지위 등도 역시 직무만족도에 영향을 미친다는 결과들이 보고되어왔다. 이에 본 연구는 직업만족도에 영향력이 있는 변수를 Herzberg가 제시한 틀을 차용해 조직의 환경요인(불만족 요인)과 직무자체에 대한 보람, 성장, 발전을 의미하는 직무요인(만족요인)으로 크게 구성하여 이 두 가지 다른 성격을 가진 변수들이 직무만족도와 직무불만족도에 미치는 영향력을 각각 검증하고자 한다. 이를 통해 Herzberg 이후 변화한 직업환경과 장애인 근로자라는 특수성을 포함한 상황에서도 Herzberg의 이론이 지지되고 있는지 검증해보고자 한다.

### 3. 유사 선행연구 검토

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다양한 선행연구

---

13) 송근원, 2002, 135쪽.

구들이 진행되어왔다. 앞서 논의한 Herzberg는 성취감, 인정, 직무 자체, 책임감, 발전, 성장 등의 동기요인이 직무만족에 영향을 준다고 하였다. Gerald(1986)는 직무 그 자체, 성취감, 책임감, 인정, 승진, 직업의 안정성, 직무환경, 감독, 동료, 조직, 의사소통 등이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.<sup>14)</sup>

한편 본연구에서 직무불만족도를 대리측정한 이직에 관한 선행연구를 보면, Cotton & Tuttle(1986)은 이직과 관련된 실증연구들에 대한 메타 분석을 통해 연령, 성별, 교육 등의 개인적 특성, 고용에 대한 지각, 노동조합유무 등의 외부요인, 임금, 업무성과, 직무만족을 비롯한 전반적 만족도가 이직에 영향을 미친다고 하여 직무불만족이 이직으로 이어진다는 점을 입증하였다.<sup>15)</sup> 국내에서도 문필동, 이정화(2012)가 적성부합 일치도가 높을수록, 지속근무가 가능할수록, 직무만족도가 높을수록 이직의사가 낮은 것을 실증하였다.<sup>16)</sup>

장애인의 직무만족에 대한 선행연구들을 살펴보면, 박자경, 김종주, 강용주(2010)는 성별, 장애상태, 교육수준 등의 개인요인, 임금, 승진 등의 보상요인, 작업시간, 작업시설, 작업장 물리적 환경 등의 작업환경요인, 직무적합도, 역할보호성 등의 직무요인이 직무만족도에 영향을 미친다고 분석하였다.<sup>17)</sup> 이채식, 김명식(2012)은 장애수용, 직무스트레스, 근무동기, 직무적성 등을 영향요인으로 파악하였고, 직업에 대한 가치, 적극적 근무의지, 작업동기부여가 높을수록 직무만족도가 높아

14) 송진영, 2014, 101쪽에서 재인용.

15) 문필동·이정화, 「장애인근로자의 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구」, 『직업재활연구』, 22권 2호, 2012, 80쪽.

16) 문필동·이정화, 2012, 77쪽.

17) 박자경 외, 2009, 5-31쪽.

진다고 하였다.<sup>18)</sup>

김광자(2011)는 고용형태, 월평균근로소득, 근무환경안전도 및 교육수준대비 직무적합도, 기술수준 대비 직무적합도, 지식 및 기능 업무활용도가 직무만족에 정적인 영향을 준다고 분석하였는데, 특히 교육수준과 기술수준 대비 직무적합도와 지식 및 기능 업무 활용도 등 개인이 성취감을 느끼고 발전을 도모할 수 있는 요인들이 직업만족도에 미치는 영향력에 주목하였다.<sup>19)</sup> 송진영(2014)은 고용안정성, 편의시설, 복리후생 등의 근무환경요인, 직무적합성 등을 직무만족도의 영향요인으로 파악하고, 나아가 일자리에서의 차별경험이 직무만족도에 부적인 영향을 미치며, 정규직 여부와 근무환경안전성이 차별경험과 직무만족도 간을 매개함을 실증하였다.<sup>20)</sup>

이채식, 김명식(2016)은 직업만족도 영향 요인을 인구통계학적 변인, 경제활동상태 변인, 직업능력 및 고용서비스 변인, 대인관계 및 사회적지지 변인으로 구성하여 분석하고 여성, 중졸이상 학력, 중증 장애인일수록 일자리 만족도가 높고 월평균 임금이 높고 적성에 부합되고 일자리안전이 확보되고 지식기능활용이 용이할수록 만족도가 높다고 실증하였다.<sup>21)</sup> 이형렬(2015)은 인구사회학적 특성, 환경적 특성, 직무 특성이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 학력, 정규직 여부, 사업장 안전, 임금, 일의 내용 등이 영향 요인임을 실증하였다.<sup>22)</sup> 변용찬, 이은정, 이계철(2004)은 임금수준과 고용의

18) 이채식 · 김명식, 2012, 29-54쪽

19) 김광자, 2011, 189-216쪽.

20) 송진영, 2014, 96-120쪽.

21) 이채식 · 김명식, 2016, 107-131쪽.

22) 이형렬, 「취업 장애인로자의 개인적 특성, 기업체 특성, 직무만족이 전반적 직장만족에 미치는 영향」, 『장애와 고용』, 제25권 제1호, 2015, 137-170쪽.

안정성, 직무내용에 대한 만족도가 직업유지에 정적인 영향을 미침으로써 근속기간을 늘이고 이직의사를 감소시키는 것으로 분석하였다.<sup>23)</sup>

인구사회학적 요인들은 성별, 연령, 학력, 장애유형, 장애등급 등의 변인이 연구에 따라 상이한 결과를 보여주었다. 이채식, 김명식(2012)은 연령이 낮을수록 만족도가 높다고 하였으며, 변용찬, 이정선(2005)<sup>24)</sup>은 연령이 많아질수록 직업유지기간이 길고 이직의사가 낮다고 하였다. 김광자(2011), 이채식, 김명식(2016)는 여성의 직무만족도가 남성에 비해 유의하게 높다고 분석하였다. 이 외에도 이형렬(2016), 이채식, 김명식(2016), 박자경 외(2010)의 연구는 학력이 높을수록 만족도가 높다고 실증하였지만, 인구사회학적 요인이 만족도에 별다른 영향을 주지 않는다는 선행연구도 다수 존재한다.

이상과 같은 선행연구들을 검토한 결과 일반적으로 연령, 성별, 교육 수준 등의 인구사회학적 요인, 임금, 정규직 여부, 안전 등의 근무환경 요인, 직무 자체에 대한 적합성, 동기부여, 발전가능성 등의 직무요인이 직무만족도의 영향 요인으로 규명되었고, 이를 본 연구의 모형을 마련하는데 반영하였다.

23) 변용찬 · 이은정 · 이계철, 「경기도 취업 장애인의 직업유지에 영향을 미치는 요인 분석」, 『직업재활연구』, 14(1), 2004, 105쪽

24) 변용찬 · 이정선, 「취업장애인의 직업유지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제15권 제1호, 2005, 167쪽.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구주제

본 연구는 이론적 고찰과 선행연구를 바탕으로 장애인의 직무만족과 불만족에 영향을 미치는 변수를 인구사회학적 요인, 환경요인, 직무요인 관련 변수를 통해 검증하고자 하였다.

#### 2. 연구 대상

본 연구는 한국장애인고용공단 고용개발원에서 제공하는 2016년 2차 웨이브 1차 장애인고용패널조사를 원자료로 사용하였다. 장애인고용패널조사는 장애인의 경제활동상태를 동태적으로 파악하여 장애인의 노동시장 참여에 대한 기초자료를 제공하는 대표적인 장애인 패널조사 자료로써<sup>25)</sup> 장애인 임금근로자의 직무만족도를 연구하기에 적합하다고 판단되어 원자료로 사용하였다. 2016 장애인고용패널조사에 응답한 대상자 4,577명 중 자영업자, 무급가족종사자, 실업자, 비경제활동인구를 제외한 임금근로자 1,763명을 선정하여 분석대상으로 하였다.

#### 3. 변수의 구성 및 측정방법

##### 1) 종속변수

---

25) 한국장애인고용공단 고용개발원, 2017.

### (1) 직무만족도

장애인고용패널조사 자료에서 임금근로자의 일자리에 대한 만족도는 총 11가지 항목으로 나누어 측정되었다. 세부 항목을 살펴보면 임금 또는 소득, 취업의 안정성, 하고 있는 일의 내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전가능성, 의사소통 및 인간관계, 인사고과의 공정성, 복리후생, 장애에 대한 배려와 편의, 전반적 만족도의 11개 항목이다. 매우 불만족, 불만족, 보통, 만족, 매우 만족의 5점 리커트 척도로 측정되었으며, 본 연구에서는 11개 항목의 평균값을 구해 직무만족도를 측정하였다.<sup>26)</sup>

### (2) 직무불만족도

장애인고용패널 조사표에는 불만족도를 직접 측정한 항목이 없기 때문에, 근로자의 직업 유지 및 이직율이 근로자의 일자리 만족과 관련되어 활발히 논의되고 있는 선행연구들을 참고하여 임금근로자의 지속적 근무희망 여부를 대리측정 도구(proxy measure)로 사용하였다. “현 일자리(직장)에 폐업이나 구조조정의 위기가 없다면, 지속적으로 근무하기를 원하니까?” 라는 질문에 대한 응답 중 “예”를 0으로 “아니오”를 1로, 즉 “이직의사가 없다”를 0으로 “이직의사가 있다”를 1로 이분 변수화하여 측정하였다.

26) 박자경 외(2010), 김광자(2011)등은 장애인고용패널에서 조사한 모든 만족도의 평균을 직무만족도 측정도구로 사용하였다. 본 연구에서도 2016년 2차 웨이브 1차 조사에서 측정된 11개 만족도의 평균을 척도로 사용하였다.



## 2) 독립변수

인구사회학적 요인으로는 성별, 학력, 연령(만 나이), 장애정도, 환경요인으로는 고용지속가능성, 비정규직 여부, 월평균소득, 근무장소의 안전성, 근무장소의 쾌적성, 직무요인으로는 업무의 적성 부합정도, 업무의 전공 일치정도, 업무의 활용도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람을 선정하여 이 변수들이 직무만족도와 직무불만족도에 미치는 영향을 각각 검증하였다.

### (1) 인구사회학적 요인

인구사회학적 요인으로는 성별, 학력, 연령(만 나이), 장애정도를 변수로 채택하였다. 성별은 여자는 0, 남자는 1로 더미변수화하였고, 학력은 무학은 1, 초졸은 2, 중졸은 3, 고졸은 4, 대졸 이상은 5로 가공한 변수를 채택하였다. 연령은 만 나이를 연속변수로 측정한 변수를 채택하였고, 장애정도는 경증은 0, 중증을 1로 원자료를 이원화하여 변수로 사용하였다.

〈표 2〉 변수의 구성

변수	요인	정의	측정
종속 변수	직무만족도	임금/소득, 취업의 안정성, 일의 내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전가능성, 의사소통 및 대인관계, 인사고과의 공정성, 복리후생, 장애에 대한 배려와 편의, 전반적 만족도의 평균	1=매우 불만족, 2= 불만족, 3=보통, 4=만족, 5=매우 만족
	직무 불만족도	현 일자리에서의 지속적 근무 희망여부	0=예, 1=아니오
독립 변수	인구 사회학적 요인	성별	0=여, 1=남
		학력	1=무학, 2=초졸, 3=중졸, 4=고졸, 5=대졸 이상
		연령(만 나이)	연속
		장애정도	0=경증, 1=중증
	환경 요인	비정규직 여부	0=비정규직, 1=정규직
		고용지속가능성	0=아니오, 1=예
		월평균 소득	연속
		근무장소의 안전성	1=매우 위험하다, 2=위험한 편이다, 3=안전한 편이다, 4=매우 안전하다
	직무 요인	근무장소의 쾌적성	1=전혀 쾌적하지 않다, 2=쾌적하지 않은 편이다, 3=쾌적한 편이다, 4=매우 쾌적하다
		업무의 적성부합정도	1=전혀 부합하지 않는다, 2=부합하지 않는 편이다, 3=부합하는 편이다, 4=매우 부합한다
		업무의 전공일치정도	1=전혀 일치하지 않는다, 2= 일치하지 않는 편이다, 3=일치하는 편이다, 4=매우 일치한다
		업무의 활용도	1=현 일자리에서와 거의 똑같이 유용하다, 2=부분적으로만 유용하다, 3=거의 쓸모가 없다, 4=특별한 기술이나 지식을 습득할 수 있는 일자리가 아니다
		일에 대한 열정	1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않은 편이다, 3=보통이다, 4=그런 편이다, 5=매우 그렇다
		일에 대한 보람	

## (2) 환경요인

환경요인은 직장의 환경이나 임금 등 직무 외적인 부분과 관련된 요인들을 의미하는 것으로써 Herzberg가 논의한 위생요인, 혹은 불만족요인에 해당한다. Herzberg의 이론에 따르면 불만족(환경)요인은 불만족도를 감소시키는 역할을 하지만 만족도를 향상시키지는 않는다. 본 연구에서는 비정규직 여부 자기판단을 측정한 문항을 비정규직을 0, 정규직을 1로 이원화하고, 고용지속가능성 판단을 측정한 문항을 아니오, 즉 고용이 지속되지 않을 것이라는 판단을 0으로, 예, 즉 고용이 지속될 것이라는 판단을 1로 더미화하여 변수로 활용하였다. 또한 연속변수로 측정한 월평균 소득, 근무장소의 안전성, 근무장소의 쾌적성을 환경요인으로 채택하여 이러한 요인들이 직무만족도와 직무불만족도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 근무장소의 안전성은 매우 위험하다에서 매우 안전하다를 4점 척도로, 근무장소의 쾌적성은 전혀 쾌적하지 않다에서 매우 쾌적하다를 4점 척도로 측정하였다.

## (3) 직무요인

직무요인은 직무 그 자체에 대한 만족감이나 성취감, 인정 및 책임감, 발전 및 성장에의 기대 등을 의미하는 것으로써 Herzberg가 논의한 동기요인, 혹은 만족요인에 해당한다. Herzberg의 이론에 따르면 이러한 요인들은 만족도를 향상시키는 동기가 된다. 본 연구에서는 업무의 적성부합여부, 업무의 전공일치정도, 업무의 활용도를 4점 척도로 측정한 문항을 만족(직무)요인으로 채택하였다. 또한 주업무에 대한 평소 생각에서 현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다, 현재 하

고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다는 문항을 5점 척도로 측정된 문항을 채택하여 이러한 요인들이 직무만족도와 불만족도에 어떠한 영향을 미치는지, 나아가 Herzberg의 이론처럼 직무요인들이 만족도를 향상시키지만 불만족도에는 영향을 미치지 않는지 여부를 검증하고자 한다.

#### 4. 분석방법

본 연구는 다음과 같은 분석방법을 사용하였다. 첫째, 빈도 분석(frequency analysis)을 시행하여 빈도, 백분율, 평균 등의 분석을 통해 연구대상자의 일반적 특성을 파악하였다. 연속변수로 측정된 직무만족도에 대한 독립변수들의 영향력을 검증하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실행하였고, 예, 아니오로 이항 측정된 직무불만족도에 대한 영향력을 검증하기 위해 로지스틱 회귀분석(logistic regression analysis)을 실시하였다. 비연속적 변수들은 더미변수로 변환하여 활용하였으며, 변수들간의 다중공선성(multicollinearity) 문제는 VIF(variance inflation factor) 방식으로 검토하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성을 빈도분석을 통해 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 분석에 활용한 장애인 임금근로자는 총 1,763명으로 이중 여성이 421명(23.9%), 남성이 1342명(76.1%)으로 남성의 비율이 높게 나타났다. 학력은 중졸 이하가 265명(15%), 고졸이 836명(47.4%), 대졸 이상이 662명(37.5%)이었다. 평균 연령은 만 나이로 41.39세(SD: 10.74)였으며, 장애 정도는 경증이 1423명(80.7%), 중증이 340명(19.3%)으로 경증장애인의 비율이 높았다.

장애인 임금근로자의 평균임금은 195.57만원(SD: 120.99)이었고, 비정규직은 823명(46.7%), 정규직은 940명(53.3%)이었다.

“원하는 한 계속 직장에 다닐 수 있습니까?”라는 문항으로 조사한 고용지속가능성에 대한 응답은 아니오가 260명(16.5%)이었고 예가 1311명(83.5%)이었다. 근무장소의 안전성에 대한 응답은 매우 위험하다 42명(2.5%), 위험한 편이다 333명(19.5%), 안전한 편이다 1032명(60.4%), 매우 안전하다 303명(17.7%)으로 위험하다고 인식하는 비율이 22%로 나타나 안전한 편으로 인식하는 비율이 높았다. 근무장소의 쾌적성에 대한 응답은 전혀 쾌적하지 않다 56명(3.3%), 쾌적하지 않은 편이다 477명(27.9%), 쾌적한 편이다 994명(58.1%), 매우 쾌적하다 185명(10.8%)으로 쾌적하지 않다는 응답이 31.2%였다.

업무의 응답자 적성부합정도는 전혀 부합하지 않는다 19명(1.1%), 부합하지 않는 편이다 301명(17.7%), 부합하는 편이다

1299명(76.2%), 매우 부합한다 85명(5.0%)으로 나타나 적성에 부합하는 비율이 81.2%였다. 업무의 응답자 전공일치정도는 전혀 일치하지 않는다 109명(15.2%), 일치하지 않는 편이다 198명(27.6%), 일치하는 편이다 336명(46.8%), 매우 일치한다 75명(10.4%)으로 나타나 일치하지 않는 비율이 42.8%로 높은 비율을 보였다. 업무의 활용도는 유용하다가 783명(44.8%), 부분적으로 유용하다가 612명(35.0%), 거의 쓸모가 없다 189명(10.8%), 기술이나 지식을 습득할 수 있는 일자리가 아니다 164명(9.4%)으로 나타나 업무의 활용도가 높다고 인식하는 비율이 높았다. “현재 하고 있는 일을 열정적으로 하고 있다”에 대한 응답은 전혀 그렇지 않다 12명(0.7%), 그렇지 않은 편이다 116명(6.9%), 보통이다 615명(36.6%), 그런 편이다 769명(45.7%), 매우 그렇다 169명(10.1%)으로 나타났다. “현재 하고 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다”에 대한 응답은 전혀 그렇지 않다 16명(1.0%), 그렇지 않은 편이다 145명(8.6%), 보통이다 609명(36.2%), 그런 편이다 763명(45.4%), 매우 그렇다 148명(8.8%)으로 나타났다.

분석에 활용된 장애인 임금근로자의 직무만족도는 평균 3.32로 나타났으며, 불만족도를 대리 측정한 이직의사는 이직의사가 없는 응답자가 1571명(91.0%), 이직의사가 있는 응답자가 156명(9.0%)으로 나타났다.

〈표 3〉 연구대상자의 일반적 특성

요인		변수	빈도(명)	퍼센트	
인구사회적요인	성별	여성	421	23.9	
		남성	1342	76.1	
	학력	무학	24	1.4	
		초졸	89	5.0	
		중졸	152	8.6	
		고졸	836	47.4	
		대졸 이상	662	37.5	
	연령	평균 41.39세 (SD: 10.74)			
장애 정도	경증	1423	80.7		
	중증	340	19.3		
환경요인	고용지속 가능성	아니요	260	16.5	
		예	1311	83.5	
	비정규직 여부	비정규직	823	46.7	
		정규직	940	53.3	
	월평균소득	평균 195.57만원 (SD: 120.99)			
	근무장소의 안전성	매우 위험하다	42	2.5	
		위험한 편이다	333	19.5	
		안전한 편이다	1032	60.4	
		매우 안전하다	303	17.7	
	근무장소의 쾌적성	전혀 쾌적하지 않다	56	3.3	
		쾌적하지 않은 편이다	477	27.9	
		쾌적한 편이다	994	58.1	
		매우 쾌적하다	185	10.8	
	직무요인	업무의 적성 부합 정도	전혀 부합하지 않는다	19	1.1
			부합하지 않는 편이다	301	17.7
부합하는 편이다			1299	76.2	
매우 부합한다			85	5.0	
업무의 전공 일치 정도		전혀 일치하지 않는다	109	15.2	
		일치하지 않는 편이다	198	27.6	
		일치하는 편이다	336	46.8	
		매우 일치한다	75	10.4	
업무의 활용도		현 일자리에서와 거의 똑같이 유용하다		783	44.8



일에 대한 열정	부분적으로만 유용하다	612	35.0
	거의 쓸모가 없다	189	10.8
	특별한 기술이나 지식을 습득할 수 있는 일자리가 아니다	164	9.4
	전혀 그렇지 않다	12	.7
	그렇지 않은 편이다	116	6.9
	보통이다	615	36.6
	그런 편이다	769	45.7
	매우 그렇다	169	10.1
	전혀 그렇지 않다	16	1.0
	그렇지 않은 편이다	145	8.6
일에 대한 보람	보통이다	609	36.2
	그런 편이다	763	45.4
	매우 그렇다	148	8.8
	전혀 그렇지 않다	16	1.0
직무만족도	평균 3.32 (SD: .63)		
직무불만족도	이직의사 없음	1571	91.0
	이직의사 있음	156	9.0
합계		1763	100

## 2. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

장애인 임금근로자의 인구사회학적 특성, 환경요인, 직무요인이 직업만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 성별, 학력, 연령(만 나이), 장애정도, 고용지속가능성, 비정규직여부, 월평균 소득, 근무장소의 안전성, 근무장소의 쾌적성, 업무의 적성 부합정도, 업무의 전공 일치정도, 업무의 활용도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람을 독립변수로, 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 변수들 간의 다중공선성은 모든 변수들의 VIF가 1.089~2.142로 나타나며 따라 문제가 없는 것으로 확인되었다. R 제곱은 .579로 나타나 57.9%의 높은

설명력을 보여주었다.

모든 변수들 중 연령( $\beta = -.058$ ,  $p < .05$ ), 월평균소득( $\beta = .174$ ,  $p < .001$ ), 근무장소의 쾌적성( $\beta = .196$ ,  $p < .001$ ), 업무의 전공 일치정도( $\beta = .103$ ,  $p < .01$ ), 일에 대한 열정( $\beta = .164$ ,  $p < .001$ ), 일에 대한 보람( $\beta = .349$ ,  $p < .001$ )이 직무만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 정규직일수록, 월평균소득이 높을수록, 근무장소가 쾌적할수록, 자신의 전공과 일치할수록, 현재 하고 있는 일에 열정과 보람을 느낄수록 직무만족도가 향상되는 것으로 확인되었다.

<표 4> 직무만족도에 영향을 미치는 요인

요인	변수	B	표준오차	$\beta$	t
인구사회학적 요인	성별	-.078	.041	-.055	-1.892
	학력	-.010	.052	-.005	-.194
	연령(만 나이)	-.004	.002	-.058	-2.109*
	장애정도	.053	.044	.033	1.202
환경요인	고용지속가능성	.062	.051	.035	1.124
	비정규직 여부	.128	.042	.098	3.070**
	월평균소득	.001	.000	.174	5.251***
	근무장소의 안전성	.037	.035	.037	1.043
	근무장소의 쾌적성	.192	.036	.196	5.344***
직무요인	업무의 적성부합정도	.002	.038	.002	.059
	업무의 전공일치정도	.071	.020	.103	3.461**
	업무의 활용도	-.037	.023	-.048	-1.613
	일에 대한 열정	.127	.028	.164	4.566***
	일에 대한 보람	.258	.028	.349	9.175***
상수항		1.199	.296		4.059
$R^2 = .579$					

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

즉 직무(만족)요인 중 세 변수와 환경(불만족) 요인 중 세 변수가 모두 직무만족도에 영향을 주는 것으로 나타남으로써 만족요인은 만족에만, 불만족요인은 불만족에만 영향을 미친다는 Herzberg의 이론과는 다소 다른 양상을 보여주었다. 다만 영향요인들 중 ‘일에 대한 보람’의 베타값이 .349로 가장 높게 나타나 직무요인의 높은 영향력을 보여주었다.

인구사회학적 요인 중 연령( $\beta = -.058$ ,  $p < .05$ )은 부적 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 연령이 적을수록 직업만족도가 높아진다는 결과를 보여준다.

### 3. 직무불만족도에 영향을 미치는 요인

장애인 임금근로자의 인구사회학적 특성, 환경요인, 직무요인이 직업불만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 성별, 학력, 연령(만 나이), 장애정도, 고용지속가능성, 비정규직여부, 월평균소득, 근무장소의 안전성, 근무장소의 쾌적성, 업무의 적성부합정도, 업무의 전공 일치정도, 업무의 활용도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람을 독립변수로, 이원화해 측정한 직무불만족도를 종속변수로 하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 변수들 간의 다중공선성은 모든 변수들의 VIF가 1.089~2.151으로 나타남에 따라 문제가 없는 것으로 확인되었다.

로지스틱 회귀 분석 결과 연령(만 나이)( $B = -.055$ ,  $p < .01$ ), 고용지속가능성( $B = -1.387$ ,  $p < .001$ ), 근무장소의 쾌적성( $B = -.845$ ,  $p < .01$ ), 일에 대한 보람( $B = -.928$ ,  $p < .001$ )이 직무불만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 나이가 많을수록, 고용지속가능성이 높을수록, 근무장소가 쾌적할수

록, 일에 대한 보람을 느낄수록 직무불만족도가 감소하는 것으로 확인되었다.

구체적으로 살펴보면 연령이 많아질수록 직무불만족도는 5.4% 감소하였으며, 고용지속가능성이 높을수록 불만족도는 75% 감소하였다. 근무장소가 쾌적할수록 불만족도는 약 57% 감소하였으며, 일에 대한 보람을 많이 느낄수록 불만족도는 약 60% 감소하였다. 고용의 안정성, 근무장소의 쾌적성 같은 환경요인이 충족되었을 때 불만족도가 크게 감소하는 것이 입증되었지만, 일에 대한 보람이라는 직무요인이 충족될 때도 불만족도가 유의하게 감소하는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 직무불만족도

요인	변수	B	S.E.	Wald	Exp(β)
인구사회학적 요인	성별	-.245	.414	.349	.783
	학력	.167	.490	.117	1.182
	연령(만 나이)	-.055	.020	7.682	.946**
	장애정도	.248	.422	.344	1.281
환경요인	고용지속가능성	-1.387	.394	12.425	.250***
	비정규직 여부	.565	.416	1.846	1.759
	월평균소득	.002	.002	1.246	1.002
	근무장소의 안전성	.612	.313	3.809	1.843
	근무장소의 쾌적성	-.845	.316	7.164	.429**
직무요인	업무의 적성부합정도	-.318	.356	.799	.727
	업무의 전공일치정도	-.132	.208	.400	.877
	업무의 활용도	.114	.212	.291	1.121
	일에 대한 열정	-.175	.262	.446	.839
	일에 대한 보람	-.928	.248	14.007	.395***
상수항		4.650	2.751	2.857	104.615

Chi-square = 84.704\*\*\*  
 -2Log likelihood = 299.200  
 Nagelkerke R<sup>2</sup> = .275

\*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## V. 결론 및 논의

본 연구는 인구사회학적요인, 환경요인, 직무요인이 장애인 임금근로자의 직무만족도와 직무불만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 고찰하였다. 본 연구의 결과 연령, 비정규직 여부, 월평균 소득, 근무장소의 쾌적성, 업무의 전공 일치 정도, 일에 대한 열정, 일에 대한 보람이 직무만족의 영향 요인으로 나타났고, 연령, 고용지속가능성, 근무장소의 쾌적성, 일에 대한 보람이 직무불만족의 영향 요인으로 규명되었다. 이와 같은 결과를 토대로 논의를 진행하고자 한다.

첫째, 월평균 소득은 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 다수의 선행연구들과도 일치하는 것으로써 Herzberg가 만족도에는 영향을 미치지 않는 불만족(위생)요인으로 분류한 임금이 실제로는 만족도에 강한 영향을 미치고 있음을 시사한다. Herzberg가 조사 대상으로 선택한 회계사와 기술자가 비교적 안정적인 소득이 보장되는 직업군인데 반해, 장애인 임금근로자는 소득이 생존과 삶의 질 향상에 직접적으로 관련되며 이로 인해 만족도에도 영향을 미치는 것으로 해석된다. 이에 장애인 임금근로자의 소득증가를 통해 직무만족도를 향상시킬 필요성이 제기된다.

우선 경쟁고용이 가능한 경증 장애인의 경우에는 장애에 대한 편견이나 차별 없이 능력에 따른 공정하고 객관적인 능력 평가와 임금 산정을 통해 처우를 개선해야 할 것이다. 이를 위해 장애인에 대한 인식 개선이나 차별금지에 대한 교육이 꾸준히 이루어져야 하고 공정한 능력평가를 위한 체계도 갖추어야 한다. 또한 사업주에 대한 고용장려금 지급 대

신, 장애인 근로자에게 장애로 인한 추가비용 지출 등을 고려하여 직접 임금을 보조하여 적정수준의 임금을 보장하는 정책으로의 전환도 고려해야 할 것이다.

본 조사에 응답한 전체 장애인 임금근로자의 20% 정도를 차지하는 중증장애인들에 대한 정책적인 고려도 이루어져야 한다. 최저임금이 큰 폭으로 인상되고 있지만 2018년 경기도의 자료에 의하면 경기지역 84개 보호작업장에 다니는 중증장애인근로자 2,406명의 월평균 임금은 38만2,000원(세전)이었고, 훈련장애인의 한달 훈련수당은 8만8,000원에 불과했으며 전국 535곳의 보호작업장의 중증장애인 임금 사정도 크게 다르지 않다.<sup>27)</sup> 또한 2017년 말 현재 최저임금 적용제외 장애인은 2012년에 비해 37.7% 증가했으며, 2017년 최저임금 대비 장애인근로자 평균시급 비율은 47.9%로 6년 연속 하락하는 추세다.<sup>28)</sup> 이와 같은 상황을 고려하여 장애인근로자의 최저임금을 보장할 수 있는 법과 제도의 개선이 시급하다 하겠다. 고용노동부가 2018년 2월 ‘장애인 최저임금 적용제외 제도 개편을 위한 민·관 합동 TF’를 구성하고, 최저임금 적용제외대상인 ‘근로능력이 현저히 낮은 자’의 기준을 노동자 작업능력의 90% 미만에서 70% 미만으로 변경하는 등 제도개편을 추진하고 있지만,<sup>29)</sup> 이것이 제대로 이루어지는지 민간차원에서 감시하고 장애인 작업능력에 대한 객관적인 평가가 이루어질 수 있는 시스템을 갖추는 등의 노력이 필요하다.

27) <한국일보>, 「한달 꼬박 일해도 20만원, 장애인 근로자 ‘최저임금 사각지대’」, [www.hankookilbo.com](http://www.hankookilbo.com), 2018.3.22. (검색일 2018.7.2.)

28) <전국매일신문>, 「2017 최저임금 대비 장애인근로자 평균시급 비율 47.9%로, 6년 연속 하락」, [www.jeonmae.co.kr](http://www.jeonmae.co.kr), 2018.4.20. (검색일 2018.7.2.)

29) 고용노동부, 「전장연, 장애인부모연대, 장충, 장충련을 포함한 민·관합동 ‘최저임금 적용제외 제도 개편 TF’ 발족」, 2018.2.28. (검색일 2018.7.4.)



둘째, 고용안정성은 정규직일수록 직업만족도가 높고, 고용지속가능성이 높을수록 직무불만족도가 감소하는 것으로 나타남으로써 직무만족도와 직무불만족도에 모두 영향을 미쳤다. Herzberg는 고용상의 지위가 불만족도에만 영향을 미치는 것으로 파악하였지만, 정규직일수록 소득도 증가하고 안정감과 자존감에도 긍정적으로 작용함으로써 만족도를 향상시키는 요인으로 작용한 것으로 판단된다. 2016년 기준 59.1%에 달하는 비정규직을 정규직화하고 안정된 정규직 일자리를 제공하는 정책을 통해 고용의 안정성과 이에 수반되는 소득 및 복리후생을 보장함으로써 직무만족도를 향상시키고 이를 통해 안정적으로 직업을 유지할 수 있게 하는 선순환을 창출해야 할 것이다.

고용지속가능성의 경우, 우리나라는 장애인근로자의 해고보호에 대한 규정이 없으며, 해고문제가 발생하면 노동법 규정에 의거 부당해고제도로만 해결한다는 측면에서 장애인근로자에게 매우 불리하다.<sup>30)</sup> 장애인의 지속적인 근무를 보장함으로써 불만족도를 감소시키고 안정적으로 직업을 유지하게 하기 위한 실천적인 방안으로 독일의 ‘해고동의제’를 검토해 볼 필요가 있다.

셋째, 근무장소의 쾌적성이 만족도와 불만족도에 모두 유의한 영향력을 보여주었다. 근무장소의 쾌적성은 Herzberg가 논의한 위생요인과 가장 부합되는 변수이지만 불만족도를 감소시킬 뿐 아니라 만족도를 증가시키는 요인으로 나타났다. 이는 Herzberg가 이론을 발표했던 1960년대와는 달리 현재에는 직무 자체에서 오는 성취감과 책임감, 성장과 발전 등의 동기

30) 이형렬, 2015, 162쪽.



요인 뿐 아니라 환경적인 쾌적함이 만족도에 영향을 미치며, 장애인이라는 특수성을 고려할 때도 장애로 인한 불편을 덜 느낄 수 있는 쾌적성이 중요함을 의미한다.

또한 쾌적성이란 작업하기 편리하고 기분이 좋으며 생활에 윤택함을 주는 고차원적이고 심리적인 면을 포함한다고 볼 때, 장애인을 위한 편의시설이나 안전성이 어느 정도 확보된 현 시점에서 누구에게나 편리하고 기분 좋은 환경, 즉 ‘유니버설 디자인(universal design)’에 대한 욕구를 반영한다 하겠다. 즉 향후 장애에 대한 편의제공을 넘어서는 보편적인 편리함과 쾌적성을 갖추어야 할 필요성이 제기된다.

넷째, 업무의 전공일치성이 직무만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 자신의 전공과 업무가 일치하여 자신의 지식이나 기능을 활용하고 인정받으며, 그를 통해 성장과 발전을 기대할 수 있을 때 직무만족도가 높아진다는 의미로 Herzberg의 동기요인에 해당한다. 그러나 장애인고용패널조사 자료에 따르면 3년제 이하 대학졸업자 이상인 경우로 한정된 설문항목임에도 불구하고 업무가 전공과 일치하지 않는다는 응답은 42.8%에 달하고, 전문대졸 이상의 응답자는 37.5%인데 반해 현 일자리에 전문대졸 이상의 학력이 필요하다는 응답율은 15.0%에 불과해 전공 및 교육 수준과 일자리 간의 불일치를 보여준다.<sup>31)</sup> 고학력 장애인이 증가하는 현 시점에서 장애인들의 전공과 교육 수준에 적합한 다양한 일자리가 제공되어야 함을 의미하며, 직업훈련 프로그램에 있어서도 고학력의 경증 장애인들을 위한 전문적인 교육 프로그램이 필요함을 시사한다.

31) 한국장애인고용공단 고용개발원, 『2016 장애인고용패널조사』, 2017, 67-98쪽.

다섯째, 일에 대한 열정과 보람은 직무만족도를 증가시키고, 일에 대한 보람은 직무불만족도를 감소시키는 것으로 나타났다. 일에 대한 열정과 보람은 직무 자체에 대한 애착과 책임감, 성취감 등 Herzberg의 동기 이론을 가장 잘 표현해주는 변수이다. 일에 대한 열정과 보람은 직무만족도에 강력한 영향력을 가지는 것으로 검증되었다. 그러나 일에 대한 보람은 직무불만족도 또한 유의하게 감소시켰다. 일에 대한 보람과 성취감을 느낀다면 다른 불만족 요인들이 다소 제거되지 않아도 불만족도가 감소될 수 있다는 결과이다. 이와 같은 결과는 장애인 임금근로자에게 있어서도 성취감 및 책임감, 성장과 발전에의 의지 등의 동기요인은 중요하며, 직무에 대한 동기요인을 강화시키는 적극적인 교육이 필요함을 시사한다.

인구사회학적 요인 중에서는 연령이 낮을수록 직업만족도가 높다는 결과가 나왔는데, 이는 이채식, 김명식(2012) 등의 선행연구와 일치하는 것이다. 한편 연령이 높을수록 불만족도가 낮은 것으로 나타났는데, 이는 불만족도를 이직의사로 대리측정한 때문으로 보인다. 연령이 높을수록 근속기간이 길며 이는 이직의사를 감소시키는 역할을 할 것이다.

Herzberg의 위생-동기 이론에 근거하여 본 연구의 결과를 해석하면, 만족요인의 충족은 만족도를 증가시키지만, 불만족요인은 불만족도를 감소시킬 뿐, 만족도를 증가시키지 않는다는 그의 이론은 부분적으로만 검증되었다. 동기요인이 만족도를 강력하게 증가시키는 것은 사실로 입증되었지만, 임금, 쾌적성, 비정규직 여부 같은 위생요인도 만족도에 영향을 미쳤고, 일에 대한 보람이라는 만족요인은 불만족도를 감소시켰다. 이러한 불일치는 Herzberg의 연구대상이 회계사와 기술자

였던 반면, 본 연구의 대상은 장애인 임금근로자라는 차이에도 기인하는 것으로 보인다. 또한 직무 자체에서 오는 인정, 책임감, 성취감 등을 강조했던 과거와 달리 직무 외적인 환경의 쾌적성, 사회적 안정감, 자존감 등 개인의 주관적인 인식을 보다 중요시하는 현재의 시대적 경향을 반영한 것이라고도 해석된다.

임금, 고용형태, 근무환경의 안전성, 적성, 업무활용도 등이 직무만족도에 영향을 미친다는 점은 다수의 선행연구들을 통해 입증되었지만,<sup>32)</sup> 근무환경의 쾌적성과 업무의 전공일치 정도가 직무만족도에 영향을 미친다는 점을 입증한 것은 본 연구의 차별점이다. 장애에 대한 편의제공이나 안전을 넘어서 보편적인 쾌적성에 대한 욕구, 장애인의 고학력화에 따른 전공 일치에의 욕구 등의 시대적 욕구가 반영된 결과로 해석될 수 있다. 또한 2016년 조사에서 처음 추가된 일에 대한 열정과 보람이라는 주관적인 동기요인이 만족도에 가장 큰 영향을 미친다는 점을 실증한 것 역시 본 연구의 차별점이다.

마지막으로, 본 연구는 Herzberg의 이론을 장애인 임금근로자에게 적용하고, 기존의 연구들과는 달리 처음으로 직무만족도 뿐 아니라 직무불만족도에 미치는 영향을 각각 검증했다는 의미가 있지만 다음과 같은 한계를 가진다. 즉 장애인고용패널조사를 원자료로 활용하여 이차분석한 한계로 인하여 직무불만족도를 이직의사로 대리측정하고, Herzberg의 위생-동기 요인에 해당하는 변수들을 보다 정교하게 구성하지 못했다. 후속 연구에서는 직접적인 설문구성과 자료수집을 통하여 보다 명확한 검증이 이루어지기를 기대한다.

32) 김광자, 2011; 박자경 외, 2010; 이채식·김명식, 2016; 이형렬, 2015 등

## 참고문헌

- 김광자, 「취업 장애인의 직업만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제21권 제2호, 2011, 189-216쪽.
- 남용현, 『독일 장애인 고용정책의 성과와 한계 - 「사회법전 제9권」을 중심으로-』, 한국 장애인 고용촉진공단 고용개발원, 2009.
- 문필동 · 이정화, 「장애인근로자의 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구」, 『직업재활연구』, 22(2), 2012, 77-96쪽.
- 박자경 · 김종진 · 강용주, 「장애인 근로자 직무만족도 분석」, 『장애와 고용』, 제20권 제1호, 2010, 5-32쪽.
- 변용찬, 이은정, 이계철, 「경기도 취업 장애인의 직업유지에 영향을 미치는 요인 분석」, 『직업재활연구』, 14(1), 2004, 105-131쪽.
- 변용찬 · 이정선, 「취업장애인의 직업유지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제15권 제1호, 2005, 153-171쪽.
- 송근원, 「공·사조직 구성원의 직무 동기에 영향을 미치는 요인」, 『지방정부연구』, 5(4), 2002, 135-156쪽.
- 송진영, 「임금근로장애인의 차별경험이 직무만족도에 미치는 영향: 고용안정성과 근무환경안전성의 다중매개효과를 중심으로」, 『장애와 고용』, 제24권 제4호, 2014,

96-120쪽.

이채식 · 김명식, 「근로 장애인의 직무만족도에 영향을 주는 심리사회적 변인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제22권 제1호, 2012, 29-54쪽.

이채식 · 김명식, 「장애인의 일자리만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제26권 제2호, 2016, 107-131쪽.

이형렬, 「취업 장애근로자의 개인적 특성, 기업체 특성, 직무만족이 전반적 직장만족에 미치는 영향」, 『장애와 고용』, 제25권 제1호, 2015, 137-170쪽.

한국장애인고용공단 고용개발원, 『2016 장애인고용패널조사』, 2017.

황정은 · 정무성, 「사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 『장애와 고용』, 제21권 제2호, 2011, 247-271쪽.

고용노동부, 「전장연, 장애인부모연대, 장충, 장충련을 포함한 민·관합동 ‘최저임금 적용제외 제도 개편 TF’ 발족」, [www.moel.go.kr](http://www.moel.go.kr), 2018.2.28. (검색일 2018.7.4.)

<전국매일신문>, 「2017 최저임금 대비 장애인근로자 평균시급 비율 47.9%로, 6년 연속 하락」, [www.jeonmae.co.kr](http://www.jeonmae.co.kr), 2018.4.20. (검색일 2018.7.2.)

<한국일보>, 「한달 꼬박 일해도 20만원, 장애인 근로자 ‘최저임금 사각지대」」, [www.hankookilbo.com](http://www.hankookilbo.com), 2018.3.22. (검색일 2018.7.2.)

## **A Study on Factors Affecting the Job Satisfaction and Dissatisfaction of Wage Workers with Disabilities**

Lee, Hongjik  
(Kangnam Univ.)

The purpose of this study is to examine factors affecting the job satisfaction and dissatisfaction of wage workers with disabilities. Sociodemographic factors, environmental factors, and job factors were extracted as variables based on the review of previous studies, and their influence was analysed. Using data from the 2016 Disabled Employment Panel, multiple regression analysis and logistic regression analysis were conducted on 1,763 wage workers among 4,577 disabled people who responded to the survey.

The results show that the factors affecting the job satisfaction are age, employment status, monthly average income, comfort in working place, degree of major consistency in work, enthusiasm for work, and achievement with work. In addition, age, employment sustainability, comfort in working place, and achievement with work are the variables affecting the job dissatisfaction. Based on the

results of this study, practical and policy suggestions are presented through discussions to increase the job satisfaction and decrease the dissatisfaction of wage workers with disabilities.

**Subject:** Social Welfare

**Key Words:** Wage Workers with Disabilities, Job Satisfaction, Job Dissatisfaction, Sociodemographic Factors, Environmental Factors, Job Factors