

고용서비스기관과 사용기업의 상호욕구가 업무성과에 미치는 영향

신중철*, 이종건**, 최명길***

*중앙대학교 대학원 창업학과 박사과정

**중앙대학교 사회과학대학 상경학부 교수

***중앙대학교 사회과학대학 상경학부 교수

e-mail: sjc9031@hanmail.net

e-mail: jkeonlee@empal.com

e-mail: mgchoi@cau.ac.kr

An influence mutual desire having on to a business result of employment service organization and use company

Jong Cheal, Shin*, Myeonggil Choi**

*Dept of Entrepreneurship, Chung-Ang University

**Dept of Business Administration, Chung-Ang University

요 약

본 논문은 고용서비스 기관의 서비스 품질과 사용기업의 관리능력이 파견직 근로자의 조직만족과 사용기업의 업무성과 개선에 대해 미치는 영향을 실증분석 하였다. 이를 위하여 본 논문은 서울, 경기지역 근로자 파견기업, 사용기업, 파견직 근로자를 설문조사를 실시하여, 근로자 파견기업 81부, 사용기업 83부, 파견직 근로자 79부 중 응답에 문제없는 파견직 근로자 79를 분석 사용하였다. 수집된 설문자료는 빈도 분석, 요인분석, 신뢰도분석, 위계적 회귀분석 등에 의해 분석되었다.

본 논문의 독립변수는 파견기업의 서비스 품질이며, 통제변수는 사용기업에 대한 만족도, 파견기업에 대한 만족도, 성별, 연령, 학력, 직위, 근무경력으로 구분하였다, 또한 중속변수는 업무성과의 개선, 직무만족이다. 분석결과는 첫째, 파견직에 대한 인식이 긍정적일수록 업무성과가 개선된다. 둘째 파견회사의 전문성이 클수록, 서비스능력이 좋을수록 업무성과가 개선된다. 사용기업의 적극성(관리능력)이 클수록 업무성과가 개선되는 것으로 나타났다.

주제어: 아웃소싱, 아웃소싱창업, 파견회사, 파견서비스, 사용기업, 파견직근로자, 파견업, 비정규직,

제 1장 서 론

제 1 절 연구의 필요성과 목적

최근 대부분의 기업은 "out" 과 "sourcing" 의 결합어인 아웃소싱 경영 기법을 많이 이용하고 있는 추세이지만, 의미도 다양하고 범위도 넓은 관계로 편견에 가까운 견해가 함축되기도 한다. 그러나 지역 경제의 통합, 정보통신기술의 발전 등 날로 치열해지는 국내의 환경과 불확실한 미래에 대한 기업들의 대안으로 핵심역량의 핵심은 아웃소싱인 것을 인지하고 관심을 가지고 도입하는 실정이다.

또한 핵심인력 만을 보유하고, 그 외의 인력은 다

양한 형태의 고용을 통해 관리를 하며 인력 이용의 직시화를 지양하여 일용직, 임시직, 계약직, 파견, 하청, 도급 등을 활용하고 있다. 1998년 7월 1일 시행한 "파견근로자보호등을 위한 법률"(이하 파견법으로 약칭)은 무법상태의 파견형태 근로를 하고 있는 파견근로자들을 보호하면서, 고용형태의 유연화를 기하여 노동시장에서 적절한 인력을 원활히 채용할 수 있는 시장상황을 활성화하기 위해 상충되는 의견이 있음에도 불구하고 시행하게 되었다. 노동시장의 측면에서는 파견근로는 취업의 곤란을 느끼는 구직자들에게 취업정보나 교육훈련의 기회를 제공해 줄 수 있으며 두뇌의 일시적 고용을 원활히 할 수 있는

점과 구직활동에 드는 비용과 노력을 절약할 수 있을 뿐 아니라, 인력채용에 어려움을 느끼는 기업들에게 효율적인 인력공급을 할 수 있는 장점이 있다. 본 논문의 목적은 민간 고용서비스기관과 사용기업의 상호욕구가 업무성과에 미치는 영향연구에 있다. 이를 통하여 본 논문은 서비스 품질 지각이 업무성과에 미치는 영향과 사용기업의 만족도, 파견기관에 대한 만족도가 업무성과에 미치는 영향을 분석하여 파견제도의 순 기능 역할이 제대로 이루어지도록 함에 있다. 첫째, 서비스 품질 지각의 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공간성을 통해 업무성과에 미치는 영향을 분석한다. 현재 우리나라의 고용 서비스는 매우 낮은 수준에 있기 때문에 고용 서비스 투입의 한계생산성은 선진국 보다 높게 나타나지만, 현재의 경제 위기 하에서는 고용 서비스를 통해 빈 일자리를 채우고, 실업기간을 단축하고, 직장에서의 정착 수준을 높이는 데 큰 효과가 있을 것이며, 노동시장에서 노동 공급자(근로자)와 노동 수요자(기업)와의 결합이 이루어지기 위해서 필요한 서비스로 상품이 배분되는 역할을 담당하는 연구에 매우 의미가 있다. 둘째, 사용기업에 대한 만족도를 측정하여 업무성과에 미치는 영향을 분석한다. 현재 파견업체를 활용하는 기업들은 대부분 대기업이고 약 10%-30% 정도가 중소기업 또는 외국인 기업의 수요로 알려져 있으며, 대부분 산업으로는 금융 및 유통의 서비스업체에서 가장 많은 파견 근로자를 사용하고 있다. 마지막으로, 파견기관에 대한 만족도를 측정하여 업무성과에 미치는 영향을 분석한다. 2008년 경찰 부가조사에 따르면 공공 및 민간 직업 알선기관, 학교 취업 소개 기관, 취업 박람회 등의 고용 서비스를 이용하여 취업한 청년층 취업자는 16.1%에 불과하며, 주된 취업 경로인 신문, 잡지, 인터넷 등 응답은 27.1% 이지만 고용 서비스기관이 제공하는 정보를 이용하여 취업한 경우가 어느 정도 있을 것으로 추정(현재 우리나라에서 시장 혹은 공공이 제공하는 고용 서비스의 비중이 매우 낮아 역설적으로는 발전 가능성이 클 수 있음을 시사)하며, 2007년 노동부 자료에 의하면 직업소개소가 7,789개, 파견 업체수가 1,208개. 파견 근로자는 75,020명으로 파견업체가 파견제도의 한축으로 교육 및 선발 육성이 업무성과에 많은 영향이 존재하는 것이 자명하여 깊은 연구가 매우 타당하다.

제 2 절 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구 방법으로 우선 연구 주제와 관련된 파견에 관한 법률, 아웃소싱, 파견직종, 파견업체 등 선행 연구자료를 분석하고 이를 토대로 업무성과에 영향을 주는 고용 서비스와 사용기업, 파견기업에 대한 연구 모형을 설계하였고, 변수들 간의 업무성과에 영향을 주는 요인별 가설을 설정하였다. 변수들 간의 관계를 규명하기 위한 기초 자료를 확보하기 위해 조사방법으로서 설문지법을 선택하였다. 설문지 조사는 2008년 10월 6일부터 10월 30일까지 약 4주에 걸쳐 실시한다. 본 연구는 본 연구자를 포함하여 설문지에 대해 교육을 받은 보조 조사원이 본 연구의 개요를 설명한 후 서울, 경기지역의 파견기관 임직원 145명, 파견직원을 고용하고 있는 사용기업 임직원 154명, 사용기업의 파견직원 141명에게 직접 또는 전화와 E-Mail, Fax 등을 이용하여 설문조사를 실시한다. 설문지는 자기평가방법(self-administration)으로 설문내용에 응답하도록 지시하고 완성된 설문지를 즉시 회수토록 한다. 수집된 설문 자료는 SPSS 16.0 통계 패키지를 사용하여 빈도분석, 요인분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석 등에 의해 분석한다.

제 3 절 논문의 구성

본 연구는 서론을 포함하여 총 5장으로 구성 되어 있으며, 각장의 구성 내용은 다음과 같다. 먼저 제 1장 서론에서는 연구에 대한 필요성과 목적 그리고 연구방법 및 논문의 구성에 대하여 기술하였고, 2장에서는 근로자 파견의 개념, 서비스 품질의 정의, 업무성과에 대한 이론적 고찰로서 개념정리 및 이론을 정리 하였다. 다음으로 3장에서는 연구 모형의 설계와 가설을 설정하였으며, 실증연구를 위한 연구방법을 제시하였다. 또 4장에서는 실증분석으로 신뢰성, 타당성 분석 및 기초 통계분석, 상관관계분석 그리고 위계적 회귀분석을 통한 가설의 검증 결과를 제시하였다. 마지막으로, 5장에서는 연구결과 요약 및 시사점과 본 논문이 지니는 한계와 향후 연구 방향을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 근로자 파견의 개념 및 유형

1. 근로자 파견의 개념

근로자 파견은 기간제 및 단시간근로와 함께 '비정규직 근로자 보호법'의 적용 대상 중 하나이다. 근

로자 파견은 파견사업주, 사용사업주와 근로자의 3각관계로 이루어진다. 먼저, 파견사업주는 근로자를 고용하며, 다음으로, 파견사업주는 사용사업주와 근로자 파견계약을 체결한 후 근로자를 사용사업주에게 파견한다. 마지막으로, 사용사업주는 파견사업주로부터 위탁 받은 권한에 따라 파견 받은 근로자를 지휘하면서 일을 시킨다.

이와 같이 근로자 파견제는 파견사업체가 고용하고 있는 근로자를 이용사업체 보내 일을 시키는 것으로 현재 우리나라에서 이런 파견근로는 불법임에도 불구하고, 파견업체만 1천여곳에, 파견 근로자는 10만여명에 이르고 있으며 계속 확대 추세를 보이고 있다.

로계약상의 사용자 책임이나 노동조합 및 노동관계조정법상의 사용자책임이 추궁되었다. 그리고 이러한 소송을 통하여 근로자 파견은 직업안정법상의 도급 요건을 충족하지 못하고 있다는 점이 책임을 인정한 근거로 이용되었다.

이러한 상황 아래에서는 과연 고급요건을 충족하지 못하는 인재파견업을 근로자 공급사업으로 보아서 이를 계속적으로 금지할 필요가 있는지가 문제되었다. 새로이 대두되고 있는 인재파견업은 사용종속 관계를 수반한 ‘노무공급업’과는 다른 것으로 노동의 수요·공급에 따른 것이다. 따라서 이러한 동향을 노동시장에서는 인정한 다음, 파견근로자의 보호를 위한 법규제를 마련하는 것이 바람직하다는 결론에 이르렀다. 이렇게 하여 1998년에 제정된 것이 파견법이다.

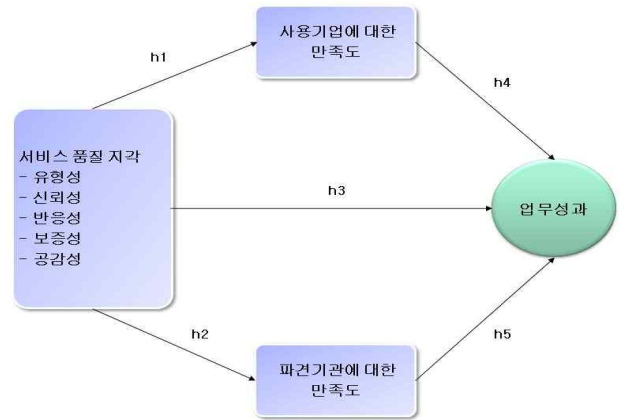
제 2 절 서비스 품질

1. 서비스 품질의 정의

서비스 품질(service quality)의 개념을 이해하기 위해서는 먼저 서비스의 개념과 특성을 이해할 필요가 있다. Quinn, Baruch & Paquette(1982)는 서비스는 산출물이 물적인 제품이나 구조물이 아니며 일반적으로 생산되는 시점에서 소멸되고 구매자에게 무형적인 형태의 가치를 제공하는 모든 경제적인 활동을 포함한다고 정의하였다. 이와 같이 서비스는 무형성(intangibility), 동시성(inseparability), 이질성(inconsistency), 소멸성(perishability)의 특징을 갖고 있다(이유재·이준엽, 2001).

제 3 장 연구모형 및 방법

제 1 절 연구모형



[그림 3-1] 연구 모형

제 2 절 설문구성 및 자료처리

1. 표본의 선정과 조사방법

1) 사용기업용

이 설문지는 총 53문항으로 7개의 하위영역으로 구성되었다.

설문지의 구성내용은 파견직에 대한 인식(13), 파견회사에 대한 인식(10), 파견회사에 대해 지각한 서비스 품질(13), 파견회사에 대한 만족도(2), 사용기업의 업무성과(6), 근로자 파견제도의 발전방향(1), 일반적인 특성(8) 등 총 53문항으로 구성되어 있다.

I의 문항은 리커트 5점 척도와 명목 척도로 구성되어 있으며, II부터 V까지의 문항들은 리커트 5점 척도로 구성되어 있으며(1=전혀 아니다, 2=약간 아니다, 3=보통이다, 4=약간 그렇다, 5=매우 그렇다), VI의 문항은 명목 척도로 구성되어 있다.

[표 3-1] 사용기업용 설문지 구성내용

| 측정변수 | 문항수 | 문항번호 | 자료출처 | |
|-----------------|-----|----------|---------------------------|--|
| 파견직에 대한 인식 | 13 | I. 1-13 | 고경섭(2000), 황상철(2006), 연구자 | |
| 파견회사에 대한 인식 | 10 | II. 1-10 | 고경섭(2000), 박수근(2000), 연구자 | |
| 파견기관에 대한 서비스 품질 | 유형성 | 3 | III. 1,2,3 | Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), 류종선(2001), 우기현(2001), 김석주(2003), 연구자 |
| | 신뢰성 | 2 | III. 4,5 | |
| | 반응성 | 2 | III. 6,7 | |
| | 보증성 | 3 | III. 8,9,10 | |
| | 공감성 | 3 | III. 11,12,13 | |

| | | | |
|----------------|---|---------|---------------------------------|
| 파견기관에 대한 만족도 | 2 | IV. 1-2 | 우기현(2001), 윤여송(2002), 연구자 |
| 사용기업의 업무성과 | 6 | V. 1-6 | 김석주(2003), 황상철(2006), 연구자 |
| 근로자 파견제도의 발전방향 | 1 | VI.1 | 연구자 |
| 인구통계변수 | 8 | VII.1-8 | |

| | | | |
|--------|------|------|-------|
| | 사원 | 11 | 13.9 |
| | 직위 | | |
| | 대리이사 | 29 | 36.7 |
| | 부장이상 | 39 | 49.4 |
| | 근무 | | |
| 5년이하 | 12 | 15.2 | |
| 6-10년 | 29 | 36.7 | |
| 경력 | | | |
| 11-15년 | 28 | 35.4 | |
| 16-20년 | 10 | 12.7 | |
| N | | 79 | 100.0 |

2-1. 사용기업

[표 1] 주요 독립변인 요인분석 결과

| 항 목 | 요인 | | |
|---|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 |
| 파견회사에 대한 만족 | | | |
| 1.귀사는 경영파트너로서 파견회사를 인정하십니까? | .889 | | |
| 2. 파견회사의 사후서비스(충원 스피드, 피드백)에 대해 만족하십니까? | .837 | | |
| 3. 파견회사의 컨설팅 기능에 대해 만족하십니까? | .784 | | |
| 4. 귀사와 파견기업은 상호대화가 잘 이루어진다고 생각하십니까? | .749 | | |
| 파견회사의 전문성 | | | |
| 1. 파견회사는 업무를 수행할 충분한 경영 노하우를 가지고 있다. | | .867 | |
| 2. 파견회사는 우리 회사의 요구사항에 대해 즉각적인 반응을 한다. | | .679 | |
| 3. 파견회사가 제공하는 서비스는 합리적이고 객관적이다. | | .675 | |
| 파견직에 대한 인식 | | | |
| 1.기존 실시되고 있는 부서 외에 파견직원 고용이 확대되어야 한다고 생각하십니까? | | | .774 |
| 2.귀사에서 파견 직원을 고용하는 것에 긍정적이라고 인식하십니까? | | | .763 |
| 3. 파견 직원이 필요하다고 생각하십니까? | | | .693 |
| 크론바하 α계수 | .633 | .838 | .634 |

제 4 장 분 석 결 과

| 구분 | 내용 | 빈도(명) | 퍼센트(%) |
|----|-------|-------|--------|
| 성별 | 남성 | 69 | 87.3 |
| | 여성 | 10 | 12.7 |
| 연령 | 20대 | 3 | 3.8 |
| | 30대 | 20 | 25.3 |
| | 40대 | 28 | 35.4 |
| | 50대 | 23 | 29.1 |
| 학력 | 고졸이하 | 3 | 3.8 |
| | 전문대졸 | 11 | 13.9 |
| | 대졸 | 57 | 72.2 |
| | 대학원 졸 | | |
| | 이상 | 8 | 10.1 |

제 5 장 논의 및 결론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

본 논문은 근로자파견제도에서 파견근로자의 긍정성, 파견기업의 서비스품질, 사용기업의 관리능력을 중심으로 조직성과에 미치는 영향요인을 분석하고자 하였다.

제 2 절 연구의 한계와 차후 연구방향

이상과 같이 본 논문에서는 문헌연구와 실증연구를 통하여 파견직의 긍정성, 파견회사의 전문성, 사용기업의 전문성이 조직성과에 미치는 영향을 조사하였으나 이 분야의 이론적 분석들이 완벽하게 정립되어 있지 않고 선행연구로도 도입하기 어려운 점이 많았었다. 본 논문은 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 파견기업과 사용기업, 파견근로자를 서로 같이 적용하기에는 다소 무리가 있어 신뢰도가 낮은 불필요한 인자는 가급적 분석을 하지 않았다. 한국의 노동계, 산업계의 특수한 문화를 제대로 반영하지 못하였다.

참고문헌

- [1] 고경섭(2000). 「파견근로자보호에 관한 연구」, 숭실대학교 대학원 석사 학위논문.
- [2] 김광우(2002), 「호텔기업의 아웃소싱 도입에 따른 호텔리어의 인식에 관한 연구」, 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- [3] 김동배(2003), 「금융위기 이후의 인사관리제도의 변화」, 서울: 한국노동연구원.
- [4] 김미란(2007), 「간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- [5] 김석주(2003). 「호텔의 아웃소싱 성과에 영향을

- 미치는 요인」, 세종대학교 관광대학원 석사학위 논문.
- [6] 김성국(2005), 「조직과 인간행동」, 서울: 명경사.
- [7] 김세곤·김연식·송종학(2001), 「알기쉬운 근로자파견제도」, 서울: 중앙경제사.
- [8] 김수원(1998). 「유치원교사의 직무 만족도에 관한 연구」, 경남대학교 대학원 석사학위논문.
- [9] 김승택(2002), 「근로자파견제도의 도입효과 평가 및 개선방안」, 서울: 한국노동연구원.
- [10] 김완수(2001), 「인적자원의 활용을 위한 비정규직 근로자의 인식에 관한 연구」, 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- [11] 김윤원(2006). 「직장 상사의 리더십 유형과 조직효과성의 관계분석」, 강원대학교 정보과학행정대학원 석사학위논문.
- [12] 김일순(2005). 「리더십 유형과 조직효과성의 관계에서 개인주의, 개인 및 조직관련특성의 조절효과에 관한 연구」, 한남대학교 대학원 박사학위논문.
- [13] 김창완(2001), 「전자상거래업체의 3자물류 선택요인이 물류아웃소싱 강도와 사이버 물류성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 창원대학교 대학원 박사학위논문.
- [14] 김태희(1988), 「영업사원의 직무만족이 매출성과에 미치는 영향에 관한 실증적 고찰」, 고려대학교 대학원 석사논문.
- [15] 황규태(2003), 「조직행동의 이해」, 서울: 박영사.
- [16] 황상철(2006). 「대학병원의 비정규직 고용실태와 합리적 운용방안에 관한 연구」, 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- [17] Shader, K., Broome, M., Broome, C., West, E. & Nash, M. (2001), Factors influencing satisfaction and anticipated turnover for nurses in an academic medical center, *Journal of Nursing Administration*, 31(4), 210-216.
- [18] Zimmer, Mary R. & Linda L. Golden(1988), Impression of retail stores: A content analysis of consumer image, *Journal of Retailing*, 64(Fall), 265-293.