



저작자표시-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경영학석사 학위논문

트레일러 운전자들의 갈등이 성과에
미치는 영향에 관한 연구



2011년 2월

부경대학교 대학원

국제통상물류학과

김 재 한

경영학석사 학위논문

트레일러 운전자들의 갈등이 성과에
미치는 영향에 관한 연구

지도교수 하 명 신

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함.

2011년 2월

부경대학교대학원

국제통상물류학과

김 재 한

김재한의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2011年 2月



주심 경영학박사 조찬혁 인

위원 지리학박사 이정윤 인

위원 경제학박사 하명신 인

< 목 차 >

표 목차	iv
그림 목차	iv
Abstract	vi
제 I 장 서론	1
제 1 절 연구의 배경 및 연구목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	2
가. 연구의 방법	2
나. 연구의 구성	3
제 II 장 화물운송업에 관한 일반적 고찰	4
제 1 절 화물운송업	4
가. 화물운송업 개념 및 특성	4
나. 화물운송업 정책의 변화	7
다. 운송업의 현황	10
라. 화물운전자	13
제 2 절 화물자동차운송업 지입제도의 현황과 문제점	15
가. 지입제의 개념 및 원인	15
나. 지입제의 정책 변천과정	16
다. 지입제도의 문제	17
라. 화물자동차 운임	18

제 III 장 이론적 배경	23
제 1 절 갈등	23
가. 선행연구	23
나. 갈등의 기능	26
다. 갈등의 유형	27
제 2 절 직무 몰입	29
가. 선행연구	29
제 3 절 직무 만족	32
가. 선행연구	32
제 4 절 성과	35
가. 선행연구	35
제 IV 장 연구모형 및 조사 설계	38
제 1 절 연구모형 및 가설 설정	38
가. 연구모형 설정	38
나. 연구가설 설정	39
다. 변수의 조작적 정의	41
제 2 절 자료의 수집 및 연구방법	43
가. 설문지의 구성	43
나. 표본의 선정과 자료의 수집	43
다. 자료의 분석 방법	44
제 V 장 실증분석	45

제 1 절 표본의 일반적 특성	45
제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석	47
가. 측정 항목의 신뢰성 분석	47
나. 측정 항목의 탐색적 요인분석	48
다. 측정 항목의 확인적 요인분석	50
제 3 절 실증분석 결과	53
가. 연구가설 검증	53
나. 분석 결과에 대한 논의	55
제 VI 장 결론	58
제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점	58
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구 과제	60
참고문헌	61
설문지	68

< 표 목 차 >

<표 2-1> 수송수단별 장단점 비교	6
<표 2-2> 화물운송업 정책변화	9
<표 2-3> 연도별 운송업 기업체수 및 매출액 전년대비증감률	10
<표 2-4> 10년 간격 운수업 매출액 구성비	11
<표 2-5> 육상운송업 현황	11
<표 2-6> 운송업체수 및 종사자수	12
<표 2-7> 운송주선업 매출액 동향	12
<표 2-8> 화물운송분야 고용형태	14
<표 2-9> 지입제의 장단점 비교	18
<표 2-10> 차종별 기준 대기시간	19
<표 2-11> 이사화물운임요금	20
<표 2-12> 2008년 부산기점 컨테이너 왕복운임	22
<표 3-1> 갈등에 대한 학자들의 정의	25
<표 3-2> 직무 몰입의 정의	31
<표 3-3> 직무만족에 대한 학자들의 정의	34
<표 3-4> 경영성과 측정요인	36
<표 5-1> 표본의 일반적 특성	46
<표 5-2> 신뢰성 분석 결과	48
<표 5-3> 측정변수에 대한 탐색적 요인분석	49
<표 5-4> 적합도지수와 기준	50
<표 5-5> 측정변수에 대한 적합도 판단지수	51

<표 5-6> 측정변수에 대한 확인적 요인분석	52
<표 5-7> 가설검증 결과	53

< 그림 목 차 >

<그림 4-1> 연구모형	39
<그림 5-1> 연구모형의 분석 결과	54



A Study on the Effects of Trailer Drivers' Conflict on the Performance

Kim Jae Han

*Department of International Commerce and Logistics,
Graduated School, Pukyong National University*

Abstract

Recently, the distribution in business level is becoming important by confirming the possibility that the company can enhance competitiveness in cost reduction. Furthermore, the distribution is being recognized as criterion of national competitiveness and the freight industry plays a pivotal role in national economy development. However, studies on the employees in the distribution business have been insufficient yet. Although studies on the employees in general companies have been done, the study on the drivers in the freight industry has not been done sufficiently because of their specific relation with employer.

Exacerbation in the conflict makes obstacles in achieving company's goal. This conflict is that of human relationships and the conflict on business sometimes has the positive and developmental effects on the performance or job involvement, however. As we can see, the conflict and conflict management in company are very

important to such an extent as to influence the company's success or failure, so the study on this field is needed.

This paper shall analyze the effects which trailer drivers' conflict has on the performance by job satisfaction and involvement. In addition to the effects, this paper shall analyze the problem of this specific industrial structure to contribute to development in the freight industry.

Results indicate that trailer drivers' conflict can lower the job satisfaction and involvement, and that the satisfaction can affect the job performance but the involvement can't affect the job performance.



제 I 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 연구목적

최근 들어 기업차원의 물류는 원가절감 부분에서 기업 경쟁력을 강화할 수 있다는 가능성을 확인함으로써 더욱 강조되고 있다. 물류부분인 화물운송산업은 국가 경제발전에 중추적인 역할을 수행하고 있을 뿐만 아니라 물류정보시스템 등 보다 구체화 되고 있으며 국제사회에서도 물류에 대한 인식이 국가 경쟁력을 판단하는 척도중 하나로 사용될 정도로 그 중요성은 인정받고 있는 실정이다. 그러나 물류 종사자들에 대한 연구는 아직 미흡한 단계에 이르고 있다. 기업의 종사자들을 대상으로 한 연구들은 예전부터 꾸준히 연구되었다. 그러나 화물운송업내 운전자를 대상으로 한 연구는 일반적 고용직이 아닌 특수한 관계이기 때문에 화물운송업(트레일러 운전자)을 직업으로 하고 있는 사람들에 대해 더욱 심도있는 연구가 요구되는 상황이다.

기업조직은 경영활동을 수행하는 과정에서 규모의 확대 및 업무의 분업화와 전문화가 진행됨에 따라 부문 간 기능간의 갈등, 개인 간 갈등은 물론 이를 관리해야할 관리자의 역할갈등 등 수많은 갈등이 계속 일어나고 있으며, 이러한 갈등관리 해결에 대한 연구가 지속되고 있다. 갈등의 심화는 조직의 목표달성을 하는데 커다란 걸림돌이 된다. 그러나 이는 인간관계적 측면에서의 갈등이며 업무적 갈등은 기업의 성과 또는 몰입에 긍정적이고 발전적인 영향을 가져오기도 한다. 이처럼 기업의 갈등 및 갈등관리가 기업의

성패를 좌우할 정도로 중요함에도 불구하고 갈등 관리가 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구는 드문 편이다. 따라서 본 연구에서는 트레일러 운전자의 갈등이 직무만족과 직무몰입 및 경영성과에 어떠한 영향을 미치는지에 관해 분석하고 또한 이런 특수 형태의 산업구조의 문제점을 파악하여 운수산업의 발전에 기여하고자 본 연구를 실시하게 되었다.

제 2 절 연구의 방법 및 구성

가. 연구의 방법

본 연구는 특수 고용직인 트레일러 운전자의 갈등이 직무몰입과 직무만족을 통하여 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위하여 특수 고용직인 트레일러 운전자를 대상으로 설문조사를 수행하여 실증분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용된 변수에 대해서는 기존연구를 바탕으로 체계적으로 검토하였다.

선행연구를 기초로 연구모형을 설계하고 이를 바탕으로 실증연구에 필요한 가설들을 설정하였으며, 실증연구에서는 가설검증을 위하여 변수에 대한 조작적 정의, 자료수집과 분석 방법 등 분석에 있어서의 기초자료를 제시하였다. 분석을 통한 가설검증을 위하여 신뢰성 및 타당성 분석을 실시하였으며, SPSS 12.0 과 AMOS 7.0을 이용하여 통계적 분석을 실시하였다.

나. 연구의 구성

본 논문은 다음과 같은 내용으로 구성되었다.

제 1장은 연구의 배경, 연구의 목적, 연구의 방법 및 구성에 대해 기술하였다.

제 2장은 트레일러운송업에 관한 일반적 고찰로서 운송업에 대한 기본적인 의의와 현황에 대해 서술하였다.

제 3장은 이론적 고찰로서 갈등, 직무몰입, 직무만족에 대한 기본적인 이해를 돕기 위하여 개념과 관련된 선행연구 등에 대해 살펴보았다.

제 4장은 연구모형 및 설계에서 선행연구들을 토대로 설문지를 작성하였으며, 연구모형과 가설을 제시하고 변수에 대한 조작적 정의와 연구조사방법에 대하여 살펴보았다.

제 5장은 실증분석에서 회수한 설문지를 바탕으로 표본의 특성에 대하여 기술하였고, 분석결과에 대한 논의를 기술하였다.

제 6장은 본 연구의 결과를 종합적으로 요약하여 제시하였고, 본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

제 II 장 화물운송업에 관한 일반적 고찰

제 1 절 화물운송업

가. 화물운송업의 개념 및 특성

화물자동차운송은 불특정 다수의 사람과 다양한 운송장비가 통행할 수 있는 도로를 통하여 화물자동차로 화물을 운송하는 것을 말한다. 화물자동차운송은 인간의 욕구를 충족시켜주는 각종 재화를 자동차를 통하여 이동을 담당하는 물류의 기능을 수행하고 있으며 이는 물류의 가장 기본적인 기능에 속한다.

화물자동차 운송사업이라 함은 타인의 수요에 응하여 화물자동차를 사용하여 화물을 육상으로 운송하는 사업을 말한다. 이 경우 화주가 화물자동차에 동승할 경우에 있어서의 화물은 중량, 용적, 형상 등이 여객자동차 운송사업용 자동차에 적재하기 부적합한 것으로 그 기준 및 대상차량 등에 관하여 필요한 사항은 다음과 같다.

첫째, 화주 1인당 화물의 중량이 40kg 이상일 것

둘째, 화주 1인당 화물의 용적이 80,000세제곱센티미터 이상일 것

셋째, 불결하거나 악취가 나는 농산물, 수산물, 축산물, 혐오감을 주는 동물, 식물, 기계, 기구류, 공상품, 합판, 각목 등 건축기자재 및 폭발성, 인화성, 부식성 물품일 것

화물운송업의 서비스는 사용되는 수송수단에 따라 공로, 해운, 항공 등으로 구분되는데, 이들 수송수단은 상호보완관계에 있으면서도 각 수송수단의 특성 및 화주가 요구하는 서비스의 만족에 따라서 경쟁적인 관계에서도 운영되고 있다. 공로에 의한 화물운송뿐만 아니라 철도, 해운, 항공, 등 각 화물운송수단은 수송단위의 규모, 수송거리, 품목, 등에 따라 각각 고유의 수송특징을 가지고 있다. <표 2-1>에서 화물자동차와 경쟁관계에 있는 철도는 대량 중형화물수송의 큰 장점이 있는 반면 수송 기간시간 및 접근성이 떨어진다. 반면, 화물자동차에 의한 공로화물운송은 소량화물의 신속한 수송이 가능하고 접근성이 좋으나 안전성이 상대적으로 떨어진다.

즉, 화물자동차는 철도 및 해운과는 달리 접근성 및 신속성이 좋아 출발지 목적지간의 수송을 비교적 신속하게 완결시킬 수 있을 뿐만 아니라 상하역, 환적 화물취급도 용이하다. 특히, 우리나라와 같이 좁은 국토공간상에서 지역접근성의 향상으로 화물자동차는 도로가 있는 곳이면 어디든지 화물을 수송할 수 있게 되어 door-to-door의 수송이 가능하며, 소량의 화물운송에도 적합함으로 화물자동차의 우위는 더욱 크다.

<표 2-1> 수송수단별 장단점 비교

종류	장 점	단 점
화물자동차	<ul style="list-style-type: none"> • Door to door의 편리한 운송 • 포장상태로 가능 • 필요시 즉시 가능 • 다양한 운송통로 가능 • 신속한 운송 가능 • 화물의 크기와 특성에 맞는 차량 운송가능 • 장비조작 비교적 용이 	<ul style="list-style-type: none"> • 대량수송에 적합하지 못함 • 장거리운송에 부적합 • 운행의 안전성 저하 • 환경오염 유발 • 교통체증에 취약 • 적재중량 제한
철도	<ul style="list-style-type: none"> • 대량운송 및 중항물 운송에 적합 • 중장거리운송 적합 • 비교적 안전한 운행 • 전천후 운송수단 • 정시성 우수 	<ul style="list-style-type: none"> • 근거리 운송에 비용이 높음 • 연계운송이 필요 • 화물파손율 증가 • 화차확보에 시산 소요(미리 예약) • 역구내 체류시간 • 운임이 비탄력적
선박	<ul style="list-style-type: none"> • 대량화물의 장거리 운송에 적합 • 단위당 운송료 저렴 • 용적 및 중량화물운송에 제한받지 않음 • 컨테이너 운송체계에 의한 일관운송시스템 	<ul style="list-style-type: none"> • 운행속도가 늦음 • 기후에 영향을 받음 • 육로운송과 연계운송 필요 • 항만 내 화물처리기간 소요 • 항만설비 투자 및 하역비 고가
항공기	<ul style="list-style-type: none"> • 신속한 운송이 가능 • 소량, 경량의 고가화물, 장거리 운송에 적합 • 파손율이 적음 	<ul style="list-style-type: none"> • 운송단가가 높음 • 이동통로의 경직성 • 중량과 용적제한을 받음 • 기후영향 미침 • 공한 내 화물처리기간 소요 • 육상운송과 연계운송 필요

자료 : 교통개발연구원의 내부자료를 바탕으로 재구성

나. 화물운송업의 정책의 변화

우리나라 화물운송업의 정책변화는 면허제 1기(1960-1970), 면허제 2기(1980), 면허제 3기(1990), 등록제(1990-2003), 허가제(2004-) 순으로 변화되어 왔다.

먼저 면허제 1기에는 1960년대에서 1970년대까지이며, 운송업의 직영화와 규모화 정책이다. 해방이후 지입제의 장기화와 고질화로 운송질서에 문란화를 가져옴으로써 상법에 의한 주식회사 체제로 기업화를 추진하였고 지입제의 금지를 실시하였다. 1961년 12월 자동차 운수사업법의 제정으로 화물자동차운송업을 정기화물과 구역화물로 구분하였으며, 1965년에는 정기화물에 대해 “준직영형태를 허용” 조치하였다. 준직영형태는 인사, 회계, 차량관리를 직접하는 직영형태와 차량수리에 대해서는 독립을 허용하는 것이다.

면허제 2기(1980년대)에는 기업화 정책을 재추진 하였다. 1980년 9월 “용달화물자동차운송사업 경영개선 특별조치”를 추진하여 지입차주에 대한 개별면허 또는 분리 독립면허를 허용하여 기존회사는 허용대수 만큼 감차처분을 대행하였고, 구역화물자동차 운송사업에 대한 기업화와 직영화 정책을 실시하였으나 화물운송업체에서 영세성 및 직영화의 어려움으로 여건 미성숙을 이유로 국회에 청원하였다. 1985년 7월에는 “종래 직영화 정책 수정”으로 기존 5톤미만 지입차주에게 4년간 단계적으로 개별사업자로 독립시키고 그 대수만큼 직영을 조건으로 면허대수를 보충하였다.

면허제 3기(1990년대)에는 많은 규제완화를 추진하였다. 노선화물 운임 신고제의 전환, 덤프트럭 및 컨테이너 운송사업의 등록제의 전환, 화물자동차운송사업의 공급기준 책정제도 폐지, 전국화물운송사업의 최저등록대수 하향조정, 전국화물운송사업자의 소화물일관수송 참여허용, 구역화물운송사

업 운송개시 신고제 폐지, 차고지 확보기준 강화 등으로 많은 규제를 완화하였다.

등록제(1990년대 후반-2003년대)에는 화물자동차운수사업법 제정과 규제를 완화하였다. 노선화물, 전국화물, 특수화물, 컨테이너운송, 구역화물, 용달화물을 일반화물, 개별화물, 용달화물로 변경하여 구분하여 모두 등록제로 전환하였고, 운임 및 요금 규제를 1998년 1월 이후 신고제에서 완전자유화로 전환하였다. 단 구난형특수자동차와 컨테이너 차량은 신고제를 유지하였다.

허가제(2004년이후)는 화물자동차의 공급제한 및 동결하였다. 2004년 4월 이후 등록제에서 허가제로 전환하였으며, 기준대수를 1대 이상으로 완화하였다



<표 2-2> 화물운송업 정책변화

구 분	화물운송업 정책변화
면허제 1기 1960 ~ 1970	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 해방이후 지입제의 장기화, 고질화 → 운송질서 문란 -상법에 의한 주식회사 체제로 기업화 추진 -지입제 금지 ◎ 자동차운수사업법 개정 -화물자동차운송업을 정기화물과 구역화물 구분 ◎ 정기화물에 대해 준직영형태 허용
면허제 2기 1980 ~	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 1980년 9월 “용달화물자동차운송사업 경영개선 특별조치” -지입차주에 대한 개별면허 또는 분리독립면허 허용 U 기준회사는 허용대수 만큼 감차처분 대행 ◎ 구역화물자동차운송사업에 대한 기업화, 직영화 정책 -1981년 5월 “화물자동차운송사업에 대한 경영개선계획”수립 -1983년 7월 “제2차 경영개선대책” 추진 ※ 화물운송업체에서 영세성 및 직영화의 어려움, 여건 미성숙을 이유로 국회 청원 ◎ 1985년 7월 “종래 직영화 정책 수정”
면허제 3기 1990년대	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 노선화물 운임 신고제 전환 (1993. 2) ◎ 덤프트럭 및 컨테이너 운송사업의 등록제 전환 (1993. 8) ◎ 화물자동차운송사업의 공급기준 책정제도 폐지 (1993. 10) ◎ 전국화물운송사업의 최저등록대수 하향조정 (1993. 10) ◎ 전국화물운송사업자의 소화물일관수송 참여허용 (1993. 10) ◎ 화물운송사업의 사업구역제한 폐지 (1993. 10) ◎ 구역화물운송사업 운송개시 신고제 폐지 (1993. 10) ◎ 일부 등록업종의 운임 자율화 (1994. 8) ◎ 화물자동차의 차령(사용연한)의 조정 (1996. 12) ◎ 과적차량에 대한 처벌규정 개선 (1996. 12) ◎ 차고지 확보기준 강화 (1997. 3) ◎ 소화물일관수송업의 허가제 폐지 및 자율화 (1997. 5) ◎ 노선화물자동차 집화배달 사업구역제도 폐지 (1997. 5) ◎ 화물자동차 운송사업 및 알선사업 약관인가제를 신고제로 전환 (1997. 5)
등록제 1990년후반 ~ 2003	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 노선화물/전국화물/특수화물/컨테이너운송/구역화물/용달화물 → 일반화물/개별화물/용달화물로 변경구분 ◎ 1999년 7월 1일 일반, 개별, 용달 모두 등록제로 전환 ◎ 일반화물운송업의 등록제 기준대수 ◎ 1998. 1이후 신고제에서 완전 자유화(단, 구난형특수자동차와 컨테이너 차량은 신고제 유지)
허가제 2004년 이후	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 화물운수사업 등록제에서 허가제로 전환 ◎ 화물운송가맹사업제도 도입 ◎ 허가기준에 관한 사항 신고제도 도입 ◎ 업무개시명령제도 도입 ◎ 일반화물운송사업 최저기준대수 완화(5대->1대)

자료 : 한국교통연구원의 자료로 재구성

다. 운송업의 현황

통계청 조사에 따르면 운송업의 매출액은 79년 통계청에서 운송업 통계 작성 이후 09년 처음으로 전년대비 감소를 나타내고 있다. 09년 운수업 매출액은 세계적인 금융위기 영향으로 인한 경기침체에 따라, 수출입 물동량 감소 및 해외 여행객 둔화 등으로 수상운송업 및 항공 운송업에서 감소하여 전년(08년)대비 -12.4%를 나타내고 있다. 또한 운송업의 기업체수는 02년 이후 낮은 증가세가 지속되고 있다.

<표 2-3> 연도별 운송업 기업체수 및 매출액 전년대비증감률

(단위: %)

연도	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09
매출액	8.9	4.7	9.9	9.8	5.4	5.7	21.8	7.4	3.9	13.6	24.6	-12.4
기업체수	2.2	12.3	13.3	14.8	4.9	6.8	2.0	1.4	2.5	2.8	-0.5	0.2

자료 : 통계청, 2009년 운수업 조사 보도자료

<표 2-4>의 10년 간격 운수업 매출액의 구성비를 살펴보면 육상 운송업의 비중은 1976년 66.5%에서 2009년 48.9%로 점차 축소되고 수상 운송업의 비중은 1976년 22.6%에서 2009년 37.1%로 점차 확대되고 있다. 이는 운수업의 매출액에서 차지하는 수상운송업의 비중은 해외수출 물동량의 증가 등에 따라 점차 확대되고 있으나, 상대적으로 육상 운송업에서는 축소되고 있는 추세를 나타내고 있다.

<표 2-4> 10년간격 운수업 매출액 구성비 추이

(단위 : %)

산업 분류	1979년	1989년	1999년	2009년
육상 운송업	66.5	63.5	49.8	48.9
수상운송업	22.6	23.2	36.1	37.1
항공운송업	10.8	13.3	14.1	14.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0

자료 : 통계청, 2009년 운수업 조사 보도자료

육상운송업의 현황을 살펴보면 육상운송업은 기업체수(0.3%), 매출액(2.7%) 및 영업비용(1.7%)은 증가 하였으나, 종사자수(-0.8%)는 감소하였다. 화물자동차 운송업은 종사자수(0.2%), 매출액(4.4%), 영업비용(3.2%)은 전년대비 증가 하였으나, 기업체수 (-0.6%)는 감소하는 것을 알 수 있다.

<표 2-5> 육상운송업 현황

구분	기업체수(개, %)			종사자수(명, %)			매출액(억원, %)			영업비용(억원, %)		
	2008	2009	증감률	2008	2009	증감률	2008	2009	증감률	2008	2009	증감률
육상 운송업	321,551	322,563	0.3	889,092	881,982	-0.8	461,473	474,150	2.7	420,241	427,337	1.7
철도 운송업	1	1	0.0	32,683	31,038	-5.0	36,314	35,288	-2.8	43,688	42,149	-3.5
화물 자동차 운송업	155,148	154,140	-0.6	349,450	350,166	0.2	212,197	221,512	4.4	179,526	185,290	3.2
기타 업종	2,035	1,871	-8.1	44,479	36,586	-17.7	26,272	27,678	5.4	25,449	25,860	1.6

자료 : 통계청, 2009년 운수업 조사 보도자료

운송업체의 수와 종사자 수를 살펴보면 일반화물자동차운송업(-2.8%) 개별화물자동차운송업(-2.1%)의 기업체 수가 증가하였고 용달화물자동차 운송업(0.7%)이 증가하였다. 일반 화물자동차 운송업(0.5%)과 용달 화물 운송업(0.6%)이 종사자 수가 증가 하였으며, 개별 화물 자동차 운송업(-1.1%)이 증가하였다. 수상운송업(10.1%)과 항공 운송업(15.4%)의 기업체 수는 작년대비

큰 폭으로 증가함을 알 수 있고, 수상 운송업 (1.6%)과 항공 운송업(1.6%)의 종사자 수 또한 증가함을 <표2-6>에서 확인할 수 있다.

<표 2-6> 운송업체수 및 종사자수

(단위 : 개, 명, %)

산업 분류	기업체수			종사자수		
	2008년	2009년	증감률	2008년	2009년	증감률
일반화물자동차운송업	6,172	6,000	-2.8	200,126	201,082	0.5
용달 화물자동차 운송업	82,141	82,724	0.7	82,489	82,990	0.6
개별 화물자동차 운송업	66,835	65,416	-2.1	66,835	66,094	-1.1
수상운송업	466	513	10.1	26,228	26,701	1.8
항공 운송업	13	15	15.4	26,022	26,442	1.6
창고및 운송관련서비스업	17,961	17,452	-2.8	109,962	108,379	-1.4

자료 : 통계청, 2009년 운수업 조사 보도자료

운송주선업의 매출액 동향을 살펴보면 화물자동차 운송업의 개별화물자동차 운송업이 30,912(10.0%)으로 화물자동차 운송업 중 전년대비 매출액이 가장 많이 증가함을 알 수 있으며, 영업비용 또한 16,719(10.6%)으로 2008년에 비해 가장 많이 증가함을 알 수 있다. 수상운송업(-31.3%)과 항공운송업(-6.8)로 매출액은 감소하였으며, 영업비용 또한 감소하고 있음을 알 수 있다. 화물자동차의 운송주선업이 작년에 비해 매출액과 영업비용의 증가하였으며, 반면 수상운송업과 항공 운송업의 운송주선업은 매출액과 영업비용의 감소를 확인 할 수 있다.

<표 2-7> 운송주선업 매출액 동향

(단위 : 개, 명, %)

산업 분류	매출액			영업비용		
	2008년	2009년	증감률	2008년	2009년	증감률
일반화물자동차운송업	160,952	165,257	2.7	154,058	157,540	2.3
용달 화물자동차 운송업	23,147	25,343	9.5	10,352	11,032	6.6
개별 화물자동차 운송업	28,098	30,912	10.0	15,116	16,719	10.6
수상운송업	524,253	359,992	-31.3	488,762	374,412	-23.4
항공 운송업	146,065	136,101	-6.8	147,965	137,753	-6.9
창고및 운송관련서비스업	144,430	147,836	2.4	112,268	113,581	1.2

자료 : 통계청, 2009년 운수업 조사 보도자료

다. 화물운전자

화물운송업에서 화물운전자는 특수고용직으로 분류되며 생산수단 소유형에 속한다. 생산수단의 이전 배경에는 관련 산업의 구조변동에 따른 자본의 재구조화 그리고 이에 따른 노동의 재구도화 과정에 주목해야 한다.

화물운송업에서 생산수단 이전에 따른 위수탁 확대배경 역시 관련 산업 구조 변동과 밀접한 연관성을 갖는다. 1991년 하반기부터 건설경기의 하락, 수출증가율의 둔화, 제조업 불황으로 인한 운송물량 부족으로 화물운송업도 위기에 직면하게 되었다. 자본의 입장에서는 노동 재구도화의 필요성이 제기되었고, 이는 기존 직영노동자들에 대해 위수탁화 추진으로 현실화되었다. 운송자본은 본래의 주요 업무인 운송업보다는 상대적으로 위험성이 덜한 창고업과 알선업 형태로의 점차 전업을 모색하기 시작하였고 자신들이 보유하고 있던 운송차량을 불하하기 시작했다. 운송자본은 자차를 최소화하여 시장의 불확실성에 따른 위험을 위수탁화 된 노동자들에게 전가하는 전략을 선택했던 것이다.

화물운송자의 유형은 대략 3가지로 구분된다. 첫째는 정규직 직영운전자로 화물운송업체와 공식적인 노동관계를 맺고 임금을 받으며 화물운송업체의 자차를 운행한다. 둘째 수탁운전자로 이들의 대부분은 화물운송업체의 정규직 직영노동자였다가 구조조정에 따라 퇴직금대신 차량을 불하 받고 회사가 정해주는 물량을 운반하고 있다. 셋째 개별화물운송자로 자신 소유의 차량을 보유하고 있지만 사업권을 보유한 사업자에게 면허권을 빌리는 지입차주들이다. 이들은 물량알선이 거의 주선업체를 통해 이루어져 독립적인 영업구조를 갖는 특징이 있다. 그러나 지입운전자 중에는 고정적인 중소 운수업체에 소속되어 있으면서 대형운수업체의 물량을 전담하는 화물운송 노동자도 포함되어 있다. 이들의 경우는 운수회사의 지시, 통제를 받는 일

중의 파견노동자의 성격을 지니고 있다.

<표 2-8> 화물운송분야 고용형태

구 분	고용형태	내 용
직영운전자	정규직	<ul style="list-style-type: none"> • 화물운송업체에서 직접고용 • 운송업체의 물량을 자차로 처리
수탁운전자	특수 고용직	<ul style="list-style-type: none"> • 위수탁 계약 • 직영직원에게 차량을 불하하고 운송을 위탁
지입운전자		<ul style="list-style-type: none"> • 고정적인 중소운수업체 소속 • 대형운수업체의 물량 전담 • 운수업체에 번호판 대금, 지입료를 지불하고 등록 • 운수업체의 지시, 통제 • 물량알선은 주선업체를 통해 받는 등 독립적인 영업구조 • 개별성이 가장 강하고 노사관계가 불분명

자료 : 전국운송하역노조 내부자료를 중심으로 재정리

제 2절 화물자동차운송업 지입제도의 현황과 문제점

가. 지입제의 개념 및 원인

1) 지입제의 개념

지입제(위수탁제)는 화물자동차운송사업 면허를 가진 운송사업자와 실질적으로 화물자동차를 소유하고 있는 차주 간의 계약으로, 외부적으로는 자동차를 운송사업자 명의로 등록하여 운송사업자에게 귀속시키고 내부적으로는 각 차주들이 독립된 관리 및 계산으로 영업을 행하며, 운송사업자에 대하여는 지입료를 지불하는 운송사업 형태를 말한다. 따라서 지입차주란 차량의 실제소유자지만 차량의 법적 명의를 본인이 아닌 운송업체로 되어 있는 차주를 의미한다.

2) 지입제의 원인

지입제의 발생원인은 첫째 시장진입단위와 서비스단위가 불일치하다는 점으로 화물자동차 운송사업은 이론적으로 1대의 차량만 확보한다면 최소한 운송서비스를 제공할 수 있으나, 2004년 허가제로 전환되었을 때를 제외하고 그동안 화물자동차운송시장은 최소진입기준대수가 있어 사업자의 시장진입은 제약되어 왔다.

둘째, 지입제를 통해 경영비용의 절감 및 효율성 제고가 가능하다는 점이다. 화물자동차 운송시장은 운송수요가 수시로 변하는 변동성이 높은 시장으로 운송사업자가 경영채산성을 유지하는 데 있어 여러 형태의 문제가 상존한다.

셋째, 노무관리가 필요 없다는 점이다. 직영차량의 유지시 노무관리에 신

경쟁해야 하므로, 이러한 운영을 원하지 않는 운송업계의 경우 노무관리가 필요없는 지입차주와의 위수탁 계약을 체결함으로써 이를 회피할 수 있다.

넷째, 행정당국도 사실상 기존 지입제의 현실을 일정부분 인정하고 있는 상태이며, 위수탁계약에 대한 관리감독 또한 미약한 실정이다.

나. 지입제의 정책변천과정

1960년 이전의 자동차 운송업계는 정부의 정책지원 또는 재정적 보조를 받지 못하였으며, 군소차주들의 중심으로 산발적으로 적은 자본과 비전문적인 경영지식 및 전근대적인 관리방식으로 운영하기 시작했다. 이러한 상황에서 화물자동차 운송사업의 면허를 취득한 자는 차량을 타인에게 지입운영케 하는 정상적이지 못한 경영형태로 발전하게 되었다. 60년대 들어와 지입제도가 장기화, 고질화됨에 따라 이런 상황을 정비하고, 운송사업 본연의 역할을 수행케 하기 위해 상법에 의한 주식회사체제로 전환 기업화하고자, 세무 시행방안으로 1961년 7월 15일 교통부 고시 제654호를 공포하고 65년에도 교통부 고시를 공포하였으나 이러한 일련의 행정조치는 현실여건의 불비로 지입제 개선의 실효성을 거두지 못했다. 1980년대 들어와서 직영화 조치를 유지하였으나, 80년대 중반에는 지입차주를 개별화하는 방향으로 지입제 개선을 추진하였다. 1990년대에는 업종 단순화와 최저 기준대수 완화 조치 등 규제완화를 통해 기존의 인위적인 직영화 정책을 지양하였다. 2000년대 들어와서는 화물자동차의 등록기준대수도 25대에서 5대로 대폭적으로 완화하는 등 조치를 취하다, 2004년 4월 허가제 전환과 함께 모든 업종에 대해 허가기준 대수를 1대로 완화하여 1대 사업자도 시장인입이 가능한 법적 근거를 마련하였다.

다. 지입제도의 문제

(1) 위수탁(지입) 전문운송업체 성행

국내 화물자동차 운송주선사업에서 주력 업종인 일반화물자동차운송사업은 경영측면에서 이중화 구조로 되어있다. 즉 일반화물자동차운송사업자 소속 화물차량은 지입차주에 의해 전적으로 운행되고 있다. 동일한 서비스영역에서 경영이 이원화되다 보니 일부 일반화물자동차운송사업자는 운송서비스를 제공하지 않는 일명 ‘지입전문운송사업자’ 형태로 영업하고 있다. 이러한 이원화 구조에서 지입차주가 자기의 능력으로 화물을 확보하여야 한다는 점에서 추가적인 기회비용의 발생과 비효율을 야기할 수밖에 없다.

(2) 지입차주중심 다단계운송구조

우리나라 화물자동차운송시장에서의 시장주체는 크게 화주, 운송주선업체, 운송업체, 개별(지입)차주로 구분될 수 있으며, 화물자동차운송시장의 가장 큰 특징은 개별차주 또는 지입차주 중심으로 영업을 이루어진다는데 있다. 운송업무가 운송업체와 개별 및 지입차주로 이원화되어 있어, 이는 다단계 거래구조를 형성하게 하는 요인으로 작용하고 있다.

(3) 지입계약관련 민사 분쟁 및 불공정계약 야기

운송업체와 차주간의 민사상 분쟁 및 불공정 계약관행으로 어려움을 겪고 있으며, 지입제라는 전근대적인 운영 및 파행운영으로 우리나라 산업발전을 저해하고 있다. 운송업체는 지입차주의 안정적이지 않은 지위를 악용하여 불공정 계약관행이 상존하고 있다.

(4) 법적 근거모호성에 따른 정책마련 문제

지입제도관련 법적 근거가 모호하여 시장구조개선의 체계적 추진이 곤한 하므로, 지입제도를 개선하기 위한 정책 마련의 문제가 있다. 화물자동차운수법 제40조(경영의 위탁)에 의하면 지입제도의 법적근거로 볼 수 있으나 법 조항의 내용이 분명하지 않아 위·수탁경영으로 간주하기 어려운 실정이다.

<표 2-9>지입제의 장단점 비교

장 점	단 점
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 지입차주의 자발성으로 인해 운행비용감소 ◎ 운송업체의 경영부담감소 ◎ 운송업체의 운전기사 노무관리부담 감소 ◎ 시장서비스 필요조건과 진입조건의 철저성제고 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 지입전문운송업체 발생으로 거래과정 및 계약절차 불투명 가중 ◎ 법적근거가 모호하여 정책마련에 문제 발생 ◎ 지입차주중심의 다단계 운송구조 심화 ◎ 각종 지입사기 또는 재산상분쟁 발생가능성 존재 ◎ 현재의 위수탁 계약서로는 위수탁 차주보다는 운송업체에 보다 유리한 조건으로 계약체결 가능성 존재

자료 : 전국화물자동차 운송사업 연합회의 내부자료

라. 화물자동차 운임

1) 화물자동차 운임요금

화물자동차운임은 1997년 12월 13일 화물자동차운수사업법 개정 이전까지는 건설교통 부장관 인가요금제로 시행되어 왔으나, 동법 개정이후에는 컨테이너 운송운임 및 견인자동차요금을 제외한 나머지 화물자동차운임이 거래당사자간 협의에 의한 자율요금제로 전환되었다.

2) 운임의 계산

- (1) 적재적량 및 운송거리에 따라 기준운임 계산
- (2) 할증, 할인율을 기준운임에 합산
- (3) 화물운송운임에는 통상 부가가치세를 포함

3) 차량대기료(인가요금 시행당시 적용 대기 시간)

운송사업자가 화물의 발지 또는 착지에 도착하여 화주의 사정으로 화물의 상차 및 하차가 기준 대기시간을 초과한 경우를 운임에 합산하여 청구한다.

<표 2-10> 차종별 기준 대기시간

차종별	205톤 이하	2.5톤~6.5톤	6.5톤~12톤	12톤이상 매4톤초과
발지 또는 착지	50분	60분	90분	20분추가

자료 : 전국화물자동차 운송주선사업 연합회 내부자료

4) 실비부담

실비부담 비용은 운임 외 실비로 화주가 부담한다.

- (1) 도선료
- (2) 유료도로 통행료
- (3) 화주의 요구에 의한 가장비용
- (4) 화주의 요구로 가입한 운송보험료
- (5) 기타 운송, 상하자와 관련하여 제공한 서비스 비용(지게차 비용 등)

마. 운송주선요금

화물운송주선요금은 일반화물운송주선요금과 이사화물운임요금으로 구별되며 일반화물운송주선요금은 업무형태에 따라 중개대리요금과 계약운송주선요금으로 구분된다. 운송요금역시 1997년 12월 13일 화물자동차운수사업법 개정으로 신고요금제에서 자율요금제로 전환되었다.

1) 일반화물운송주선요금(자율요금 이전 인가요금)

- (1) 중개대리요금 : 화물자동차운송운임의 10%
- (2) 운송주선요금 : 쌍무계약에 의한 거래수입금액 (화주와 화물운송계약 당사자인 운송주선사업자의 계약운송비중 운송사업자에게 지불한 운임을 제외한 나머지 금액이 운송주선요금)

2) 이사화물운임요금(자율요금 이전 인가요금)

이사화물운임요금은 이사물량, 거리, 이사조건, 기타 제공되는 서비스의 내용과 계절별, 이사 일자에 따라 달라지며 화물자동차운수사업법 개정 이전에 신고 된 운임요금 대비 2007년 평균 이사요금은 다음과 같다.

<표 2-11> 이사화물운임요금

구분	2.5톤 1대		5톤 1대		비 고
	일반이사	포장이사	일반이사	포장이사	
신고요금	411,800	555,800	570,900	867,000	1998년 이전
거래요금	30-40만원	45-50만원	45-55만원	60-80만원	2007. 12월 현재

자료 : 전국화물자동차 운송주선사업 연합회 내부자료

3) 컨테이너화물운임요금 적용방법 (2008년 6월 1일부터 적용)

- (1) 20FT 컨테이너 운임은 40FT 컨테이너 운임의 90%를 적용하고, 45FT 컨테이너 운임은 40FT 운임의 112.5%를 적용한다.

- (2) 20FT 컨테이너 운임의 경우 컨테이너 자체중량을 제외한 내장화물의 중량이 10톤 이하인 경향 컨테이너 2개를 동일 장소에서 적재 운송 할 경우, 40FT 컨테이너 운임의 108%를 적용한다.
- (3) 도로운송 관련법규에 의한 도로통행 제한 높이 또는 길이의 초과로 발생하는 “제한차량 운행허가” 수수료 등은 별도 가산 적용하여 운임에 표시되지 않은 지역의 운임은 최근 거리 상위지역 및 하위 지역의 평균운임을 적용한다.
- (4) 험로 및 통행에 제한을 받는 지역에 대하여는 해당지역 운임에 30% 이상의 할증률을 가산한다.
- (5) 위험물이 적재된 컨테이너를 수송할 때는 해당지역 운임에 위험물의 종류에 따라 할증률을 가산한다.
- (6) 냉동 컨테이너의 운임은 해당지역 요율의 30% 할증률을 가산 적용하며, 배차 취소료는 해당지역 운임의 75%를 적용한다.
- (7) 화주의 요청에 따라 공휴일 및 심야에 운행할 때에는 해당지역 운임의 20%를 추가 할증 적용한다.
- (8) 밥테일(BOBTAIL)운임은 해당지역 운임의 40FT의 경우 43%, 20FT의 경우 45%를 적용한다.
- (9) 운임에는 부가가치세가 포함되어 있지 않다.
- (10) 행정구역 개편에 따라 통합된 시, 군은 통합이전의 시, 군 운임을 합한 평균운임을 적용한다.

<표 2-12>는 위와 같은 운임을 적용하여 전국 화물자동차 운송사업연합회의 내부자료를 근거로 부산을 기점으로 하여 컨테이너 왕복운임을 다음과 같이 나타내고 있다.

<표 2-12> 2008년 부산기점 컨테이너 왕복운임

지역	40FT	20FT	지역	40FT	20FT
울산광역시	299,000	269,000	김해시 (양산)	182,000	164,000
부산광역시 (기장군)	182,000	164,000	광주광역시	683,000	615,000
대구광역시	500,000	450,000	목포시	752,000	677,000
대전광역시	697,000	627,000	인천광역시	1,141,000	1,027,000
서울1	1,127,000	1,014,000	인천광역시 (강화군)	1,224,000	1,102,000
서울2	1,097,000	987,000	인천광역시 (영종도)	1,224,000	1,102,000
창원시	284,000	256,000	마산시	280,000	252,000
통영시	431,000	388,000	거제시	532,000	479,000
포항시	440,000	396,000	목포시	752,000	677,000
문경시	666,000	599,000	상주시	666,000	599,000
김제시	777,000	699,000	전주시	777,000	699,000
군산시	796,000	716,000	천안시	760,000	684,000
아산시	783,000	705,000	평택시	1,090,000	981,000

자료 : 전국화물자동차 운송주선사업 연합회 내부자료 재구성

서울1 : 은평구, 마포구, 종로구, 중구, 용산구, 서대문구, 노원구 등

서울2 : 강서구, 양천구, 영등포구, 동작구, 관악구, 구로구, 금천구 등

제 III 장 이론적 배경

제 1 절 갈등

가. 선행연구

갈등의 사전적 의미는 취과 등나무가 서로 얽히는 것과 같이, 개인이나 집단 사이에 목표나 이해관계가 달라 서로 적대시하거나 충돌, 또는 그러한 상태를 나타내는 것을 의미한다. 갈등이란 연구자의 시각, 연구목적, 대상 및 분야에 따라 다양하게 정의가 가능하기에 이에 대한 객관적 정의를 내리기 쉽지 않다. Thomas(1976)는 갈등을 어떤 개인의 관심사를 상대방이 좌절시켰거나 시키려하는 것을 인지할 경우에 생기는 과정이라고 정의하고 있다.

Dahrendorf(1959)는 사회세력의 명백한 충돌뿐만 아니라 경쟁, 논쟁, 긴장까지도 포함하여 갈등의 개념으로 사용하고 있다. Coser(1978)는 양립 불가능한 목표의 존재와 실제적인 갈등을 구분할 필요성을 강조하였으며, Mack and Snyder(1957)는 이러한 구분에 대한 관심이 지금까지는 부족하였다고 하였다.

일반적으로 갈등(conflict)은 '하나 혹은 둘 이상의 개인이나 집단간의 다양한 대립, 방해 행동, 투쟁 등 심리적이고 행동적인 특성을 복합적으로 갖고 있는 공개적이나 잠재적 형태'라고 종합적인 정의를 도출할 수 있

다.(Robbins, 1978; Milton, 1981; Holt, 1993; Gordon, 1993).

갈등은 잠정적 가치, 희소적 지위, 권력, 재화에 대한 욕구를 둘러싼 투쟁, 상대방을 무력하게 만들고 해치며 또는 제거하려는 것이 적대자들의 목적이 되는 그러한 투쟁을 의미한다. 갈등은 언제나 나쁜 것이 아닐 뿐만 아니라 현실적으로 피할 수 없는 그리고 피해야만 하는 성질이 아니라, 본질적이고, 현실적이며 또한 바람직한 것일 수도 있는 성질의 것으로 본다.

김난실(2002)는 갈등은 인간의 한 형태이며, 모든 갈등은 인간의 행동과 목표 그리고 이해관계에서 일어난다. 천만봉(2009)은 갈등의 주체는 개인이나 집단일 수도 있다. 즉 갈등이란 한 개인이나 집단이 다른 개인이나 집단과의 상호작용이며 가치 추구를 위한 쟁점을 포함하며 인간의 심리적 상태가 포함되고 조직을 위해 유익할 수도 있고 해로울 수도 있으나 양자의 한계가 구분되는 것이 아니고 시간의 흐름에 따라 변동될 수 있다고 정리할 수 있다.

Harris(1976)는 갈등의 원인을 개인적 차이, 지각상의 차이, 조직기능상의 차이로 나누고, 개인적인 차이에는 기질적 차이와 교육, 문화, 사회적인 배경상의 차이를 들고 있다. 지각상의 차이에는 권위의 실추, 역할갈등, 부당한 대우, 지위 불일치, 목표의 차이 등이 있으며 조직 기능상의 차이에는 조직의 행동제약, 요구와 책임 등을 들고 있다.

Dubrin(1978)은 갈등의 원인을 상호의존성, 목표의 차이, 제한된 자원에의 경쟁, 역할갈등, 개인적인 차이의 5가지로 나누었다. Katz와 Kahn(1966)은 조직내 상이한 수준이 지위보다 생득적 지위(ascribed status)로 정해질 때 갈등이 발생한다고 하였고, 이것은 과거의 적대감뿐만 아니라 감정, 믿음, 이익의 즉각적인 차이에 의해서도 발생한다고 하였다.

Thomas와 Schmidt(1976)는 갈등의 원인을 오해 즉 커뮤니케이션의 실패, 퍼스널리티간의 충돌, 가치와 목표의 차이, 표준성과, 작업방법의 차

이, 책임문제, 협동의 부족, 권위문제, 좌절감과 신경과민, 제한된 자원 규칙 및 정책에의 불복종 등으로 보았다.

오석홍(1982)은 조직의 구성요소들 모두가 갈등 상황의 형성에 영향을 줄 수 있는 잠재력을 가진 것으로 보아야 한다고 하였으며 특히 의사전달의 장애, 조직의 규모, 분화, 중심화, 조직 참여자의 이질성, 감독의 유형, 의사결정에 대한 참여의 정도, 보상체계, 권력구조, 조직단위간의 구조적 연관관계, 조직참여자의 성격, 역할 지위 및 목적, 사회적인 교호작용 등을 중요한 갈등의 원인으로 열거하였다. 표<3-1>은 갈등에 대한 학자들의 정의를 요약한 것이다.

<표 3-1>갈등에 대한 학자들의 정의

학자	갈등의 정의
Boulding (1963)	불협화나 상반된 견해, 사람과의 부조화와 같은 광의로 정의
Thomas (1976)	어떤 개인의 관심사를 상대방이 좌절시켰거나 시키려하는 것을 인지할 경우에 생기는 과정이라고 정의
다렌돌프(R. dahrendorf)	다렌돌프(R. dahrendorf)는 사회세력의 명백한 충돌뿐만 아니라 경쟁, 논쟁, 긴장까지도 포함
변삼석(2001)	잠정적 가치, 희소적 지위, 권력, 재화에 대한 욕구를 둘러싼 투쟁, 상대방을 무력하게 만들고 해치며 또는 제거하려는 것이 적대자들의 목적이 되는 그러한 투쟁을 의미
이광중(1995)	언제나 나쁜 것이 아닐 뿐만 아니라 현실적으로 피할 수 없는 그리고 피해야만 하는 성질이 아니라, 본질적이고, 현실적이며 또한 바람직한 것일 수도 있는 성질의 것
천만봉(2009)	한 개인이나 집단이 다른 개인이나 집단과의 상호작용이며 가치 추구를 위한 쟁점을 포함하며, 인간의 심리적 상태가 포함되고 조직을 위해 유익할 수도 있고 해로울 수도 있으나 양자의 한계가 구분되는 것이 아니고 시간의 흐름에 따라 변동

자료 : 선행연구를 토대로 본 연구자가 정리

나. 갈등의 기능

갈등의 범위가 자원, 수단, 권력, 인사 등에 대한 조직의 수용범위를 넘어선 갈등을 갈등의 역기능이라 하고 반면에 갈등으로 조직구성원들의 창의적 사고가 촉진되며, 조직의 의사결정방법에 효율적으로 작용할 수 있게 작용할 수 있게 되는 기능을 갈등의 순기능이라 할 수 있다.

(1) 갈등의 순기능

Szilagyi, A. D. and M.J. Wallace(1980)는 갈등의 순기능을 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 실제 문제의 소재를 분명하게 제시해 준다. 개인과 집단이 그들의 관심사나 차이점을 표시할 경우 표면상에 드러나는 문제와 실제 문제를 파악할 수 있다.

둘째, 기술혁신의 촉진이다. 갈등은 여러 가지 견해를 제시함으로써 기술적 혁신을 초래한다.

셋째, 집단간 갈등은 그 집단을 결속시킨다. 집단과 집단이 대립하는 경우 그 집단의 구성원은 대립상황에 대처하기 위해 더욱 결속된다.

넷째, 갈등은 조직구성원들의 조직 기능을 해치지 않으며, 그들의 감정을 자유롭게 토론할 수 있다.

다섯째, 갈등관리는 집단간 관계를 공고히 해준다. 즉, 집단갈등이 성공적으로 관리되면 집단간 갈등은 더욱 화합하게 되며 공고히 해질 수 있다.

(2) 갈등의 역기능

갈등은 순기능과 역기능을 동시에 내포하고 있어 갈등수준, 내용에 따라

다르지만 관리 방법에 순기능과 역기능을 할 수 있다. 집단간 갈등은 집단 간 불신, 폐쇄적인 관계를 가져옴으로서 구성원들의 심리적 성장 저해함은 물론, 조직 성과에도 나쁜영향을 미친다. Szilagyi, A. D. and M .J. Wallace, (1980)는 역기능적인 갈등은 크게 집단 내에서의 변화와 집단간 관계에 있어서의 변화로 구분할 수 있다. 집단 내에서의 변화를 살펴보면 집단 응집력이 강화되며, 리더쉽이 독재화된다. 그리고 과업을 강조하게 되며, 조직구조의 집권화, 조직의 통일성이 강조된다.

집단간 관계에 있어 변화를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 갈등집단과 상호작용은 감소되며 부정적인 태도는 증가된다.

둘째, 왜곡된 지각이 심화된 상대 집단에 대한 경직된 편견이 늘어난다.

셋째, 집단간 커뮤니케이션이 감소되고 부정적인 평가를 하게 됨으로써 상대 집단에 대한 접촉이나 상대할 아무런 가치를 느끼지 못한다.

넷째, 타 집단의 활동에 대한 감시가 늘어나고 감시가 엄격해진다.

다. 갈등의 유형

갈등의 유형은 학자들 간에 매우 다양하게 인식되어 그 분류도 다양하다. Robbins(1980)는 행동 주체별에 의한 개인적 갈등, 개인간의 갈등, 집단간의 갈등으로, 형태별에 의한 수직적 갈등, 수평적 갈등으로 원인별에 의한 기능적 갈등, 계층적 갈등, 경쟁적 갈등, 공식 조직과 비공식 조직간의 갈등으로 구분하였다. Bublin(1988)은 개인적 갈등, 개인간 갈등, 집단간 갈등, 조직간 갈등으로 구분하고 있으며, 행동 주체의 조직상 위치를 기준으로 수직적 갈등, 수평적 갈등, 라인과 스텝간의 갈등으로 구분하기도 한다. 그리고 Hodg와 Anthony(1988)는 개인적 갈등, 개인간 갈등, 집단내 갈등, 집단간 갈등으로 나누고 있다. 이와 같이 갈등 분류의 기준은 갈등을

겪는 행동 주체를 위주로 하는 갈등유형 분류가 대부분인데 심리학자와 사회학자들의 갈등유형에 관한 논의를 종합하면, 갈등은 개인적인 즉, 개인 내부의 심리적인 차원에서의 갈등과 개인과 개인 간에서 발생하는 인간관계의 차원에서의 갈등, 그리고 조직과 외부 환경과의 상호 작용에 의해 발생하는 조직 환경차원에서의 갈등으로 분류된다.

(1) 개인적 갈등

개인적 갈등은 조직 구성원으로 목적을 달성하고자 노력하는 가운데 조직이 선택한 대안이 만족스럽지 못할 때 개인이 겪는 갈등이다. Harmer and Organ(1978)은 한 직위에 종사하는 사람이 수행할 목표들이 서로 용납되지 않을 때 역할갈등이 발생한다고 정의 하고 있으며, 모든 개인은 각자의 목적과 욕구 등을 가지고 있으므로 이것이 조직의 의도와 상충시 개인은 복잡한 심리적 갈등을 겪게 된다. 개인적 갈등은 개인 내에서의 양립할 수 없는 반응의 경향으로서 개인이 외부로 표출하지 않고 내부적으로 겪는 심리적 갈등을 말한다. 이는 일반적으로 조직내의 요인들 특히, 상관 및 동료들과의 관계, 업무의 특성과 이를 수행하기 위한 기술 및 능력의 한계, 그리고 조직목표와 개인목표 간의 상이 등과 관련하여 발생한다.

(2) 개인 간 갈등

개인 간 갈등은 개인과 개인 사이에 발생하는 갈등이다. 이러한 갈등은 주로 개인들이 추구하는 목표, 가치관, 신념, 사고방식, 태도 등의 지각의 차이 때문에 발생하는 것이 보통이다. 일반적으로 개인 간 인간관계에서 일어나는 갈등으로 조직 구성원들의 갈등 중에서 가장 흔하게 일어나는 갈등이다. 근본적으로 개인 간 갈등은 개인의 차이와 한정된 자원에 기인하여 발생한다. 즉 개인의 연령, 성별, 태도, 사고방식, 신념, 가치관, 목표, 경험,

교육훈련 등의 차이는 조직 구성원 각자의 인식 태도와 상황, 또는 대하는 방식을 다르게 한다.

(3) 집단간 갈등

집단내 갈등이나 집단간 갈등은 개인의 차원이 아니고 복수의 인간 사이에서 일어나는 갈등이기 때문에 한 범주로 묶어 생각할 수 있을 것이다. 집단간 갈등을 Kahn(1964)은 그 형태에 따라 수직적 갈등과 수평적 갈등으로 구분하고 있다. 수직적 갈등은 조직 계층간에 발생하는 갈등을 말하며, 최고경영자와 중간 관리자간의 갈등, 중간 관리자와 평직원간의 갈등이 그 예이다. Robey(1982)는 집단간 갈등을 원인에 따라 기능적 갈등, 계층적 갈등, 경쟁적 갈등, 공식조직과 비공식 조직간의 갈등으로 구분하고 있다. 집단간 갈등은 형태별로 협상 모델, 관료주의적 모델, 시스템 모델로 구분할 수 있다. 집단간 갈등이 개인갈등보다 더욱 조직에 위협적 영향을 미치므로 각 조직들은 각 소속된 집단간 갈등관리가 더욱 필요하다.

제 2 절 직무 몰입

가. 선행연구

몰입이라는 것은 개인의 태도와 행동의지의 결합으로서 개인이 가지는 특정한 대상에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착이나 소속의 욕구를 유발시켜 특정한 대상에 대한 정체성(identity)을 소유하거나 특정한

대상에 공헌하는 것을 의미한다.

Lodahl & Keiner(1965)에 의하면 직무몰입은 종업원 자신이 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 이미지(total self image) 속에 일이 중요하다고 생각하는 정도라고 정의하고 있으며 Saleh와 Hosek(1976)는 개인이 직무를 동일시하며, 직무에 적극적으로 참여하고, 또 성과가 그의 자아가치에 중요하게 여겨지는 정도라고 했다. 직무몰입을 인지, 행동 및 감정에 기초한 복합적인 개념으로 파악하고 있다.

Lawler & Hall(1970)은 직무몰입은 자신이 하는 일과의 심리적 일치, 또는 직무상황이 자신과 자신의 자아에 중심적 역할을 하는 정도라고 정의하고 있고, Dubin(1976)에 의하면 중심적인 생활관심이 직무상황에서 차지한 정도 즉, 중심적인 생활관심이 중요한 욕구의 충족을 위한 주요한 원천이라고 인식되는 정도라고 정의하고 있다

Katz와 Kahn(1996)은 직무몰입에 대하여 다음 세 가지를 언급하였다.

첫째, 직무몰입은 개인이 구성원으로서 그에게 부여된 조직의 요구를 받아 들이는 필수적 조건이다.

둘째, 직무몰입은 열망의 수준과 조직목표의 내재화 정도와 관련된다.

셋째, 직무몰입은 직무만족과 성과사이의 매개변수이다. 이는 직무에 투입된 종업원들 사이에는 직무만족과 성과 간에 긍정적인 관계가 뚜렷하기 때문이다. 이상을 종합하면 직무몰입은 개인이 일에 몰두하거나 동화되는 정도로 직무만족과 성과에 영향을 미치는 요인 중 하나이다.

그동안 직무몰입은 직무만족의 한 요인으로 인식되어 왔으나 Lodahl & Keiner(1965)에 의하여 직무몰입에 대한 측정이 시도되었고 연령, 직위 등이 높을수록 직무몰입도가 높다고 측정되었으며 측정요소로는 직무 이외의 활동, 직무로 인한 만족정도, 직무에 대한 준비, 직무우선정도, 직무가 차지하는 비중, 직무 자부심 등으로 측정되었다.

Rabinowitz & Hall(1977)은 직무몰입에 관한 연구를 정리하면서 직무몰입은 개인차변인, 직무상황변인, 작업결과변인과 관련이 있으며 이 변수들이 거의 비슷한 정도로 직무몰입에 영향을 미친다고 주장하였다.

이사겸(2009)은 운동처방사, 물리치료사를 대상으로 조직 몰입, 직무몰입 및 직무 만족에 미치는 영향에 관해서 연구하였는데 직무에 대한 몰입이 높을수록, 조직에 대한 몰입이 높을수록 직무에 대한 만족이 높다는 결과를 도출하였다. 임성현(2003), 김환(2005)의 연구에서 대상은 다르지만 직무에 대한 몰입도가 높을수록, 조직에 대한 몰입이 높을수록 직무만족에 긍정적 영향을 주는 공통적 요인인 것으로 나타났다.

<표 3-2> 직무 몰입의 정의

학 자	직무 몰입의 정의
Lawler & Hall(1970)	자신이 하는 일과의 심리적 일치, 또는 직무상황이 자신과 자신의 자아에 중심적 역할을 하는 정도
Lodahl & Keiner(1965)	종업원 자신이 직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 이미지(total self image)속에 일이 중요하다고 생각하는 정도
Saleh & Hosek(1976)	개인이 직무를 동일시하며, 직무에 적극적으로 참여하고, 또 성과가 그의 자아가치에 중요하게 여겨지는 정도
Lawler & Hall(1970)	중심적인 생활관심이 직무상황에서 차지한 정도 즉, 중심적인 생활관심이 중요한 욕구의 충족을 위한 주요한 원천이라고 인식되는 정도

자료 : 선행연구를 바탕으로 연구자가 재정리

제 3 절 직무 만족

가. 선행연구

직무만족에 대한 연구는 3단계로 걸쳐 발전되었다. 첫 번째 단계는 1960년대를 중심으로 한 초기 관심 시대이며, 두 번째 단계는 1970년대를 중심으로 한 직무만족에 대한 무관심시대(성과-만족관계의 타당성 문제), 세 번째 단계는 결근 및 이직 같은 변수들과 직무만족이 밀접한 관련이 있음이 밝혀짐에 따라 관심이 새로이 고조된 시대 등으로 구분된다(staw 1984).

직무만족은 개념적으로 직무 자체와 작업환경에서 종업원이 발견할 수 있는 모든 특성, 이를테면 보상, 충족, 좌절, 만족, 불만족 등을 포함하여 광범위하게 규정된다. 동시에 실무적으로 직무만족이 감독자, 일, 봉급, 승진 기회, 동료, 고객 등과의 만족을 포함한 몇가지 측면으로 구성되고, 이러한 측면들은 개별적으로 보다 종합적으로 묶여서 직무만족 개념을 측정할 때 더욱 설명력이 높아진다(Brown and peterson 1993).

Porter & Lawler(1968)는 “직무만족은 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도” 라고 정의하고 있으며, Smith(1983)는 “개인적인 직무를 통하여 경험하는 좋고 싫은 감정의 조화, 혹은 좋고 싫은 감정의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도” 라고 정의하여 감정과 태도와의 관련성을 인정했다. Locke(1976)는 개인이 직무를 통해 얻어지거나 경험한 욕구만족(need satisfaction)에 대한 정도, 또는 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 감정상태라고 정의하고 있으며, Churchill, Ford

and Walker(1976)는 종업원이 보상을 받고, 성취감을 느끼며, 만족하거나, 또는 좌절하거나, 불만족하는 작업조건이라 정의하였다. 또한 Quinn(1973)는 “어떤 직무내용, 즉 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 계량화된 개선의 정도”라고 정의하고 있고, Beatty와 Schnier(1981)는 “근로자의 직무 가치를 달성하고 촉진하는 것으로써 그의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 즐거운 감정적 상태”라고 하였다. 신운근(1989)은 “직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인의 직무나 직무경험 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 정의 하였고, 유민봉(1999)은 “직무만족은 바로 직무 자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게, 또는 ‘우호적’으로 느끼고 있는지의 마음 상태”라고 하였다. 김충수 외(2002)는 “직무만족과 불만족은 개인의 행동과 능력을 좌우하게 되므로 조직구성원이 최대의 만족감을 갖도록 하는 것이 중요하며, 조직혁신을 위한 개인의 감정적 상태”로 정의하였다. 직무만족에 대한 정의는 학자들마다 다양한 견해를 보이고 이에 따라 다소 차이를 보이고 있으나 일반적으로 직무만족을 일종의 정서적 반응으로 간주하는데 대부분 동의를 하고 있다. Locke(1976)의 정의가 지배적으로 받아들여진다. 앞선 학자들의 정의를 보면 직무만족을 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적 태도영역과 가정, 여가생활, 건강 등에 대한 만족도의 가치적 판단의 측면 영역으로 구분할 수 있다.

Churchill, Ford and Walker(1974)는 감독자, 직무자체, 금전적 보수, 승진기회, 동료들 포함 다양한 직무측면과 상대적으로 비교하여 판매원이 느끼는 정서적 상태로 측정하였고, Bagozzi(1980)는 직무만족의 선행변수를 직무성과라 설명하였다. Brown and Peterson(1993)는 직무성과가 직무만족에 유의한 영향이 있음을 밝혔고, Becherer, Morgan and Richard(1982)는 동기부여와 직무만족간의 관계를 설명하였다. 또한 김경

은(2006) 서비스 종업원의 직장-가정간 갈등이 감정부조화와 서비스 종업원 성과 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 종업원의 성과와 직무 만족 간 유의한 영향이 있음을 설명하였다.

이 외의 학자들의 직무만족에 대한 정의를 정리하면 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 직무만족에 대한 학자들의 정의

학 자	학자들의 정의
R. Katzell (1964)	조직 구성원들이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족하는 정도
C. Alderfer (1972)	개인의 직무에 대한 일련의 태도로 직무 또는 직무수행결과로 충족되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서상태
E.A. Lock (1976)	개인이 자신의 직무와 직무 경험을 통하여 즐거움을 얻는 유쾌한 상태
R.P.Quinn et al(1979)	개인이 자신의 직무와 직무 경험을 통하여 즐거움을 얻는 유쾌한 상태
J. L. Price et al(1988)	사회체제 내의 구성원들이 체제내의 조직 참여자로서 가지는 긍정적 지향
추 헌 (1995)	직무에 대한 감성적 반응이며, 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것의 비교를 나타내는 주관적 개념
박경호 (2003)	구성원과 조직과의 관계에 있어서 조직의 구조적 특징에서 영향을 받는 직무만족요인에 대한 개인의 감성적 상태

자료 : 선행연구를 토대로 본 연구자가 정리

제 4 절 성과

가. 선행연구

경영성과라는 말은 여러 분야에서 다양하게 사용되어지고 있지만, 일관되게 체계적인 연구가 이루어지지 못하고 있으며, 연구자들 간의 일치된 견해도 없고, 명확한 정의와 측정기준의 체계화가 어렵다(김연선,2005).

경영성과(managementperformance)란 기업 활동의 결과로서 실행, 성취, 수행 등으로 정의할 수 있다. 경영성과는 산출이나 결과와 관련이 깊으며, 수익성, 비용, 판매량과 같은 내용에 대한 산출결과로 표현하기도 한다 (구정대, 이성호 2006).

Phillips(1996)는 경영성과를 재무적 또는 비재무적 지표를 이용하여 측정할 수 있다고 하였다. 경영성과를 평가함에 있어 단일지표보다는 복합지표의 사용이 바람직하다고 하였으며, 일반적으로 경영성과의 측정을 재무적 측정수단과 비재무적 측정수단으로 구분하고 있다.

경영에 있어서 성과는 경영활동의 결과이며 경영기능분야에 따라 강조하는 바가 다르다. 마케팅 분야의 경우는 매출액 성장율, 시장점유율을 강조하고, 재무관리의 경우는 투자수익률, 배당수익률, 자기자본비율을 강조하며, 인사조직의 경우는 노동생산성, 이직율, 직무만족도 등을, 품질관리의 경우는 불량률, 합격률, 적합품질범위 등을, 기술 관리의 경우에는 기술숙련도 등을 중시하므로 기업의 경영기능부문에 따라 성과를 측정하는 방법과 요인이 다르다(조희영, 김종택, 1994).

경영성과에 관한 연구에서 경영성과는 조직의 목표달성도, 조직이 필요로 하는 자원획득을 위한 환경의 개척능력, 변화하는 환경에 대한 적응 및 인

적자원개발과 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직능력, 기업의 생산성 또는 수익성 등으로 다양하게 정의하고 있다. (박승영, 2002)

<표 3-4>는 박승영의 경영성과 측정요인이다.

<표 3-4> 경영성과 측정요인

경영성과	측 정 요 인
품질성과	물리적 증거, 능력, 이미지, 적시성, 정중성, 경쟁력, 반응성, 신뢰성, 접근성
운영성과	연간 종사원 이직률 감소, 종사원의 심리적·재정적 만족향상, 상품의 다양화 향상, 제품기획의 신속성 향상, 신상품 개발능력 향상, 업무효율의 향상, 상품광고 및 디자인의 우수성
재무성과	매출액 증가율, 순이익 증가율, 투자 수익율

자료 : 박승영(2003), 「호텔조직문화가 경영성과에 미치는 영향」

Daft(1998)는 기업의 경영성과를 측정하기 위한 전통적인 접근방법으로 산출목표(이윤율, 성장, 시장점유율, 사회적 책임, 종업원 복지, 제품의 질과 서비스, 연구개발, 다각화, 효율성, 재무적 안전성, 자원보존, 경영개발 등), 자원획득 교섭력(환경인지도, 일상적 활동의 유지, 환경변화에 대한 대응력 등), 내부적 건강과 효율(강력한 조직문화 및 긍정적 작업분위기, 팀워크, 신뢰, 커뮤니케이션, 경제적 효율성 등)등의 지표를 사용한다고 하였고, 경영성과 측정을 위한 현대적인 접근법은 대부분 복수의 지표에 의해 측정되는데 다양한 기준을 동시에 적용한다고 주장하였다.

급변하는 새로운 환경에서 재무성과 측정치들이 경쟁전략을 수립하고 이행하는데 계속 유용한 통제수단이 될 것으로 기대하기는 어렵다. 경영성과

라는 개념 자체는 다차원적인 성격을 가지고 있기 때문에 협의의 지표만으로 경영성과를 측정하는 것은 많은 문제를 수반한다. 특히 경영전략을 평가하기 위해서는 재무성과 뿐만 아니라 생산능력의 제약조건, 불확실성 등과 같은 비재무성과를 포함하여야 한다(이상식,1998)

달워쓰(Dulworth)는 1987년 미국 포춘지 1,000대기업 중 500개 기업을 대상으로 한 연구결과에서 종업원의 직무만족도가 경영성과에 영향을 미친다는 것을 입증하였다.



제 IV 장 연구모형 및 조사 설계

제 1 절 연구모형 및 가설 설정

가. 연구모형 설정

본 연구는 앞서 제시한 이론적 고찰을 바탕으로 특수 노동자인 트레일러 운전자들의 갈등이 직무 몰입과 직무만족을 통하여 성과에 미치는 영향을 규명하고자 하는 것이 그 목적이다.

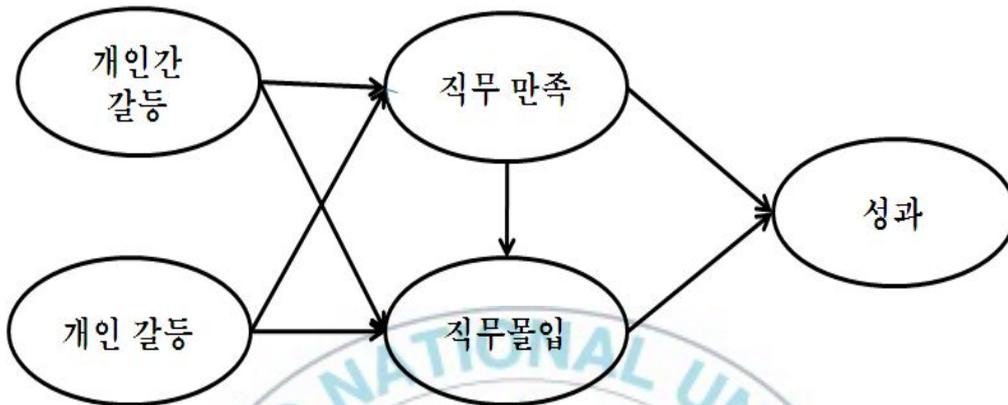
첫째, 트레일러 운전자의 갈등(개인 갈등, 개인간 갈등)으로 구분하여 직무 만족과 직무 몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

둘째, 트레일러 운전자들의 직무만족과 직무몰입 간의 관계를 살펴보고자 한다.

셋째, 직무몰입 및 직무만족과 성과 간의 관계를 고찰하고자 한다.

이에 따른 본 연구의 모형은 <그림 4-1>과 같다.

<그림 4-1> 연구모형



나. 연구 가설 설정

(1) 갈등과 직무만족과의 관계

Katz 와 Rober(1978)의 연구에서 생산율과 조직의 각종 오락참여도와의 상관관계를 연구한 결과 구성원의 만족감과 생산율과는 직접적인 관계는 없으나 만족감의 정도에 따라 이직율과 결근율이 감소된다는 결과를 밝혔으며, Likert(1985)는 생산량이나 이익과 같은 결과변수에 영향을 미치는 매개변수로 충성심, 동기유발, 개인의 상호작용 같은 개인적 심리요소와 의사소통, 의사능력을 들고 있다.

Ronan과 Locke은 통제, 승진기회와 보수·기타 재정적 편익, 동료와의 관계 등이 직무만족에 중요한 영향을 준다고 지적하였고, Jorgenson과 Vroom는 직무상 안정성, 보상체제, 상사의 감독과 리더쉽 등이 직무만족

에 영향을 준다고 하였다. 이에 근거하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1 갈등은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 개인 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 개인간 갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 갈등과 직무몰입과의 관계

Rabinowitz & Hall(1977)은 직무몰입에 관한 연구를 정리하면서 직무몰입은 개인차변인, 직무상황변인, 작업결과변인과 관련이 있으며 이 변수들이 거의 비슷한 정도로 직무몰입에 영향을 미친다고 주장하였다. 이에 근거하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2 갈등은 직무몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 개인 갈등은 직무몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 개인간 갈등은 직무몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 직무만족과 직무몰입과 성과의 관계

이사겸(2009)은 운동 처방사, 물리치료사를 대상으로 조직 몰입, 직무몰입 및 직무 만족에 미치는 영향에 관해서 연구하였는데 직무에 대한 몰입이 높을수록, 직무에 대한 만족이 높다는 결과를 도출하였다

Katz와 Kahn(1978)는 직무몰입은 직무만족과 성과사이의 매개변수이다. 왜냐하면 직무에 투입된 종업원들 사이에는 직무만족과 성과 간에 긍정적인 관계가 뚜렷하기 때문이다. 이상을 종합하면 직무몰입은 개인이 일에 몰두하거나 동화되는 정도로 직무만족과 성과에 영향을 미치는 요인 중 하나라고 말하고 있다. 이에 근거하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3 직무만족은 직무몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 직무만족은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 직무몰입은 성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

다. 변수의 조작적 정의

(1) 갈등

본 연구에서 트레일러 운전자의 갈등은 운송업의 전반적 문제점을 기반으로 개인 갈등과 개인간 갈등으로 구분하였다. 개인 갈등은 “조직 내 목적을 달성 하고자 노력하는 가운데 조직이 선택한 대안이 만족스럽지 못할 때 개인이 겪는 갈등” 이라 정의하고 개인간 갈등은 “개인들이 추구 하는 목표, 가치관, 신념, 사고방식, 태도 등의 지각의 차이” 로 정의하였다.

갈등의 변수는 운송업 전반적인 문제점과 선행연구를 기반으로 트레일러 운전자들의 전반적인 운임구조, 체계, 연장운행, 운임의 만족, 안전교육의 만족을 개인갈등으로 설정하여 총 4개의 항목으로 측정하였고, 개인간 갈등은 상호관련업무의 협조, 최고경영자의 업무에 대한 지식, 운전자의 능력과 배차의 일치, 업무 및 통제의 상명하복을 개인간 갈등으로 설정하여 총 4개의 항목으로 설정하였으며, 각 항목은 리커트 5점 척도로 측정 하였다.

(2) 직무몰입

본 연구에서 트레일러 운전자의 직무몰입은 “직무와 심리적으로 동화되는 정도 또는 전체적인 자아 이미지 속에 일이 중요하다고 생각하는 정도” 라고 정의하고 있다. 직무몰입의 변수는 Lodahl & Keiner(1965) 연구를 바탕으로 직무 이외의 활동, 직무로 인한 만족정도, 직무에 대한 준비, 직무우선 정도, 직무가 차지하는 비중, 직무 자부심 등으로 측정된 변

수를 본 연구에 맞게 수정하여 트레일러 운전자들에 대한 회사의 대우의 만족도, 운전자 운행에 대한 준비, 트레일러 운전자들에 대한 회사의 인력 관리, 트레일러 운송업의 전반적인 안정성을 직무몰입의 측정요소로 총 4개 측정항목을 설정하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

(3) 직무만족

본 연구에서 트레일러 운전자의 직무만족은 “직무환경에 대하여 느끼는 개인의 만족 정도로써 직무수행을 통한 결과로 나타나는 정서적 상태”라고 정의하였다. 직무만족을 측정하기 위해서 Churchill & Ford and Walker(1976)의 연구에서 측정된 감독자, 성취감, 직무자체, 동료들 포함한 다양한 직무 측면 등을 본 연구에 맞게 수정하여 트레일러 운전자들의 운행에 대한 성취감, 트레일러 운전자들의 운행에 대한 의욕, 트레일러 운전자들의 배차계와의 관계, 트레일러 운전자의 운수회사에 대한 충성심 총 4개 측정항목을 직무만족의 측정변수로 선정하여 리커트 5점 척도로 사용하여 분석하였다.

(4) 성과

본 연구에서 성과는 “기업의 목표달성도로 정의”하고 있으며 성과를 측정하기 위해서 박영승(2003)의 경영성과 측정요인인 매출액 증가율, 목표 달성율, 이미지, 거래처의 만족도, 회사의 홍보 등을 본 연구에 맞게 수정하여 트레일러 운전자의 주관적인 측면에서의 트레일러 운수업 매출액의 증가, 트레일러 운수업 매출액의 목표달성, 자회사의 이미지, 거래처의 만족도 총4문항을 성과의 측정변수로 설정하여 리커트 5점 척도로 사용하여 분석하였다.

제 2 절 자료의 수집 및 연구방법

가. 설문지의 구성

본 연구에서의 설문지는 선행연구를 바탕으로 개인갈등 4문항, 개인간갈등 4문항, 직무만족 4문항, 직무몰입 4문항, 성과 4문항의 변수를 측정하기 위한 명목척도설문으로 구성하였다.

이상의 측정항목에 대한 변수들의 평가척도는 리커트 5점 척도법을 사용하였다. 인구통계학적 항목은 성별, 연령, 학력, 근속연수, 소득을 묻는 5항목으로 구성하였다.

나. 표본의 선정과 자료의 수집

본 연구에서는 2010년 한국 운송업 중 트레일러 운전자를 대상으로 표본을 선정하였다. 자료의 수집은 2010년 8월 2일부터 2010년 9월 10일까지 6주에 걸쳐 트레일러 운전자를 대상으로 현장 설문조사를 실시하여 자료의 손실을 최소화 하였다.

현장방문을 통하여 총 250부를 배포하였고 170부(68%)를 회수하였다. 이 중 무응답과 불성실 설문지를 제외하고 본 연구에 적용된 설문지는 152부(90%)이다.

다. 자료의 분석방법

본 연구에서는 설문조사를 통하여 자료를 수집하였으며 가설 검증 및 모델 분석을 실시하였다. 먼저 인구통계학적 특성을 검증하기 위해서 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 가설검증에 앞서 설문문항이 얼마나 정확하게 측정되었는지를 파악하기 위해 SPSS 12.0 프로그램을 사용하여 신뢰성검사(Reliability Analysis)를 실시하여 크론바하 알파(Cronbach's alpha)값을 산출하였고 각 변수들의 측정에 있어 측정치가 의도한 바를 실제로 측정하고 있는지를 검증하기 위한 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

그리고 이를 토대로 하여 확인적 요인분석(CFS : Conformatory Factor Analysis)을 실시하였다. 마지막으로 연구모형과 가설검증을 위해 외생변수와 내생변수간의 관계를 검증하기 위해 구조방정식 모델 분석을 실시하였다.

제 V 장 실증분석

제 1 절 표본의 일반적 특성

본 연구에서는 응답자가 모집단을 대표할 수 있는가를 알아보기 위하여 인구통계학적 특성을 기술적 분석을 통하여 알아보았다. 가설검증을 위하여 실증조사에 참여한 모집단의 인구통계학적인 특성을 살펴보면 다음과 같다.

본 연구는 트레일러 운수업의 자기 지입차 운전자를 대상으로 조사하였으며 전체 응답자 151명의 성별분포의 연령대별로 살펴보면 41-50세 사이가 91명(62%)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음이 50세 이상 35명(24%), 31-40세 사이 25명(24%)으로 나타났다. 두 번째로 근속연수를 살펴보면 16-20년이 51명(35%), 11-15년 41명(28%), 5-10년 26명(18%), 20년이상 16명(11%), 1-5년 12명(8%)로 나타났다.

회사에 소속된 종업원 수 별 분포를 보면 51-100사이 77명(53%)으로 가장 높게 나타났으며 다음으로 1-50사이 42명(29%), 101-150사이 27명(18%)으로 나타났으며 학력을 살펴보면 고등학교 졸업이 75명으로 설문지의 50%가 고졸이며 다음으로 전문대 졸업 29명(20%), 중학교 졸업, 대학교 졸업, 초등학교 졸업으로 나타나고 있다.

개인 매출은 1-1.5억원 사이 96명(80%)이 가장 많으며, 1.5-2억원 사이 15명(13%), 1억원 미만 9명(7%)으로 설문지 응답자 중 절반 이상이 1-1.5억원 사이의 매출로 나타났다.

한편 매출액 부분에서 31개의 설문지가 무응답을 보여 개인의 매출액 응

답을 꺼려한 것으로 파악되며 설문조사중 개인 면담으로 실제 순 이익을 조사한 결과 실제 순 이익은 월평균 250-350만원 정도 나타나는 것으로 조사되었다.

이상의 설문조사에 참여한 표본 집단에 대한 인구통계학적 특성을 요약하면 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 표본의 일반적 특성

구분	빈도	비율	무응답 개수	
연령	20-30세	-	5	
	31-40세	25		24%
	41-50세	91		62%
	50세 이상	35		24%
	계	146		100%
근속연수	1-5년	12	8%	5
	5-10년	26	18%	
	11-15년	41	28%	
	16-20년	51	35%	
	20년 이상	16	11%	
계	146	100%		
학력	초등학교 졸업	6	4%	3
	중학교 졸업	20	14%	
	고등학교 졸업	75	50%	
	전문대 졸업	29	20%	
	대학교 졸업	18	12%	
계	148	100%		
운전자 수	1-50명	42	29%	5
	51-100명	77	53%	
	101명-150명	27	18%	
	151명-200명	-	-	
	200명이상	-	-	
계	146	100%		
개인 연 평균 매출액	1억원 미만	9	7%	31
	1-1.5 억원	96	80%	
	1.5-2 억원	15	13%	
	2억원 이상	-	-	
	계	120	100%	

제 2 절 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

가. 측정항목의 신뢰성 분석

본 연구에서 사용된 변수들은 설문을 통한 응답자들의 주관적 평가에 의해 측정되었기 때문에 측정항목에 대해 신뢰성 분석을 실시하였다. 일반적으로 신뢰성이란 어떤 대상을 같은 측정방법에 의해 측정할 때 어느 정도 동일한 결과를 얻게 되는가를 뜻하는 것이다. 지표가 신뢰성 있게 측정되었다고 하는 것은 그 자료가 인정되고 일관성 있으며, 정확성과 신뢰성을 주므로, 나아가 예측 가능성이 있다는 의미이다.(김광웅, 1995) 신뢰성 분석은 일반적으로 가장 널리 사용되는 방법인 내적일관성을 검토하는 크론바하 알파(Cronbach's alpha)값을 구하여 검토하였다. 이를 위해 통계프로그램인 SPSS12.0을 사용하였다.

일반적으로 크론바하 알파(Cronbach's alpha)값이 0.7보다 높으면 그 변수는 신뢰성이 있는 것으로 볼 수 있다.(Nunnally 1978). 그러나 이 기준값은 이론적 근거를 바탕으로 제시된 값이라기 보다는 경험적으로 제시된 기준이기 때문에 엄격하게 적용될 필요는 없다. 일반적으로 사회과학에서는 0.6이상이 되면 비교적 신뢰성이 높다고 할 수 있다(이군희 2003) 아래의 신뢰성 분석 결과를 보면 모든 변수들이 크론바하 알파(Cronbach's alpha)값이 0.6보다 높게 나타나므로 분석을 진행하는데 큰 문제가 없을 것으로 판단되어 변수들을 제거하지 않고 분석을 진행하였다.

<표 5-2> 신뢰성 분석 결과

변수명	최초 항목수	제거 후 항목 수	Cronbach's α
개인 갈등	4	2	0.654
개인 간 갈등	4	4	0.772
직무 몰입	4	2	0.625
직무 만족	4	4	0.771
성 과	4	3	0.744

나. 측정항목의 탐색적 요인분석

측정도구가 특정개념을 반영하는 가를 알아보기 위해 탐색적 요인분석을 통하여 타당성을 측정하였다. 본 연구에서는 Varimax 기법을 사용하여 요인분석을 실시하였으며, 요인 적재값 기준 0.4와 eigen value 1을 기준으로 타당성을 검증한 결과 개인간 갈등4문항(개인간 갈등1, 개인간 갈등2, 개인간 갈등3, 개인간 갈등4), 개인갈등 2문항(개인갈등1, 개인갈등2), 직무몰입 2문항(직무몰입1, 직무몰입2), 직무만족 4문항(직무만족1, 직무만족2, 직무만족3, 직무만족4), 성과 4문항(성과1, 성과2, 성과3, 성과4)으로 각각 채택되었다.

<표 5-2>은 측정변수의 탐색적 요인분석이다.

<표 5-3> 측정변수에 대한 탐색적 요인분석

	요인명					항목수	
	만족	개인간 갈등	성과	몰입	개인 갈등	최초	최종
만족4	0.795	-0.050	0.050	0.177	-0.142	4	4
만족2	0.795	0.054	0.201	0.134	0.011		
만족3	0.753	-0.004	0.075	0.250	0.152		
만족1	0.640	0.024	0.171	-0.282	-0.231		
개인간 갈등2	-0.095	0.852	0.015	0.093	0.082	4	4
개인간 갈등1	0.068	0.783	0.044	0.151	-0.017		
개인간 갈등4	-0.091	0.716	0.163	-0.272	-0.101		
개인간 갈등3	0.117	0.677	0.223	-0.106	0.160		
성과2	0.055	0.168	0.857	-0.077	-0.096	4	3
성과1	0.149	0.031	0.830	0.019	0.122		
성과3	0.303	0.241	0.630	0.205	-0.015		
몰입1	0.087	0.054	0.025	0.851	-0.104	4	2
몰입3	0.381	-0.142	0.111	0.610	-0.266		
개인 갈등1	0.016	0.048	-0.085	-0.024	0.884	4	2
개인 갈등3	-0.192	0.054	0.187	-0.380	0.736		
eigen value	2.588	2.434	2.036	1.601	1.571		
분산(%)	17.255	16.228	13.576	10.671	10.475		
누적(%)	17.255	33.483	47.058	57.730	68.204		

다. 측정항목의 확인적 요인분석

본 연구는 트레일러 운전자들의 갈등이 성과에 미치는 영향에 있어 운전자들의 갈등이 직무 몰입과 직무 만족, 성과에 미치는 관계를 구조방정식 모형(SEM : Structural Equation Modeling)을 사용하였다.

본 연구에서 사용한 Amos 7.0은 표본자료를 이용하여 가설을 설정한 인과모형의 적합도를 평가할 수 있는 다양한 척도를 제공하며 적합도는 구조방정식 모형분석의 두 단계, 즉 측정모형의 타당성 평가단계와 구조모형 평가단계에서 각각 평가되며, 적합도를 평가하는데 사용되는 적합도 지수에는 χ^2 통계량과 기초적합도지수인 GFI(Goodness of Fit Index), 조정적합도지수인 AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index), 원소 간 평균차이인 RMR(Root Means Residual)지수 등을 사용한다. <표 5-5>는 적합도지수의 종류와 기준을 정리한 것이다.

<표 5-4> 적합도지수와 기준

구분	적합도 지수들	기준
절대 적합도 지수	GFI(Goodness of Fit Index)	≥0.9
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)	≥0.9
	RMR(Root Means Residual)	≤0.05(바람직) ≤0.10(수용가능)
	RMSEA (Root Means Square Error of Approximation)	≤0.08
충분 적합도 지수	NFI(Normed Fit Index)	≥0.9
	RFI(Relative Fit Index)	≥0.9
	IFI(Incremental Fit Index)	≥0.9
	CFI(Comparative Fit Index)	≥0.9

자료 : 김대업(2008), 「Amos A to Z 구조방정식 모형분석」, pp.39-40

<표 5-5> 측정변수에 대한 적합도 판단지수

적합도 판단지수	적합지수	통계량
절대 적합도 지수	χ^2	95.4
	df(자유도)	76
	p(유의수준)	0.066
	GFI(기초적합지수)	0.927
	AGFI(조정적합지수)	0.884
	RMR(원소간 평균차이)	0.039
	RMSEA (모집단원소간 평균차이)	0.041
충분 적합 지수	NFI(표준적합지수)	0.870
	RFI(상대적합지수)	0.821
	IFI(중대적합지수)	0.971
	CFI(비교적합지수)	0.969

<표5-6>에서 보이는 것처럼 본 연구의 측정변수의 절대적합지수는 χ^2 값이 95.4 자유도 76, 유의수준 0.066, GFI 0.927, AGFI 0.884, RMR 0.039로 나타나고 있으며 충분적합지수는 NFI 0.870, RFI 0.821, IFI 0.971, CFI 0.969로 나타나고 있으며 AGFI, NFI, RFI값이 각각 0.884, 0.870, 0.821로 기준치 0.9이하의 값을 나타내고 있으나 다른 지수들은 기준치를 만족하기 때문에 분석에 문제가 없는 것으로 판단한다.

최종 측정변수의 모수들에 대한 회귀가중치와 요인 적재량(factor

loading)의 추정치는 <표 5-7>에 나타나고 있다. 측정변수들의 구성 개념 간의 타당성을 통계적으로 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시한 결과 일반적으로 요인적재량이 0.5이상이면 유의하다고 판단하며 0.7이상이 바람직하다고 할 수 있다.

<표 5-6> 측정변수에 대한 확인적 요인분석

요인	표준화된 요인적재값	S.E	C.R	p-value
개인간갈등 1	0.672	0.192	6.437	***
개인간갈등 2	0.787	0.216	6.935	***
개인간갈등 3	0.630	0.182	6.211	***
개인간갈등 4	0.635	-	-	-
개인갈등1	0.493	0.110	3.733	***
개인갈등3	0.985	-	-	-
성과1	0.681	-	-	-
성과2	0.780	0.184	6.833	***
성과3	0.682	0.179	6.443	***
만족1	0.569	0.103	5.115	***
만족2	0.783	0.150	7.862	***
만족3	0.687	0.134	7.350	***
만족4	0.709	-	-	-
몰입1	0.545	-	-	-
몰입3	0.807	0.282	4.938	***

※ 유의수준 : ** p<0.05 *** p<0.01

제 3 절 실증분석 결과

가. 연구가설 검증

본 연구의 구성은 독립변수, 매개변수, 종속변수로 총 5개의 변수에 16개의 문항을 통하여 트레일러 운전자들의 갈등이 성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 구조방정식 모형을 통하여 가설을 검증하였고 이를 <표 5-7>에 정리하였다.

<표 5-7> 가설검증 결과

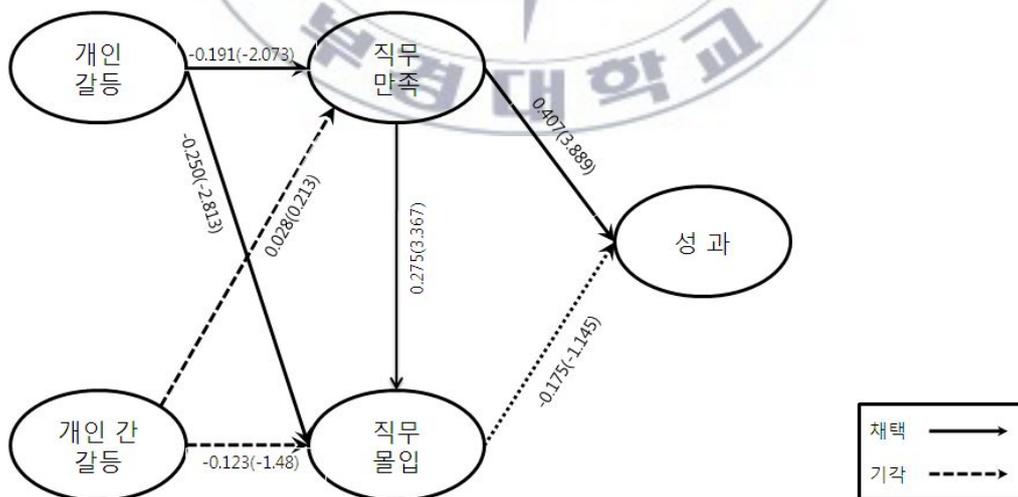
	경로계수	표준화 적재값	S.E	C.R	P	채택 여부
개인갈등->만족	-0.191	-0.216	0.092	-2.073	0.038	o
개인간 갈등 ->만족	0.028	0.021	0.13	0.213	0.832	x
개인간 갈등 ->몰입	-0.123	-0.144	0.083	-1.483	0.138	x
개인갈등->몰입	-0.25	-0.428	0.089	-2.813	0.005	o
만족->몰입	0.275	0.416	0.082	3.367	***	o
몰입->성과	-0.175	-0.15	0.153	-1.145	0.252	x
만족->성과	0.407	0.529	0.105	3.889	***	o

※ 유의수준 : ** p<0.05, *** p<0.01

유의성 판단은 p-value를 통해서도 가능하고, C.R(Critical Ratio)로도 가능하다. C.R값이 1.96보다 크면 유의수준 5%에서 유의하며 2.58보다 크면 유의수준 1%에서 유의하다.(김대업 2008)

개인 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석결과 경로계수는 -0.191 ($CR=-2.073$, $p<0.05$)로 부(-)의 방향으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 개인 갈등이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 분석결과 경로계수는 -0.250 ($CR=-2.813$, $p<0.05$)로 부(-)의 방향으로 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다. 이는 개인갈등을 해결해야만 운전자들의 직무 몰입과 직무만족을 한다는 것을 분석을 통해 알 수 있다. 개인간 갈등이 직무만족에 미치는 영향에 관한 분석결과 경로계수는 0.028 ($CR=0.213$, $p=0.832$)로 기각 되며, 또한 개인간 갈등이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 분석 결과 경로계수는 -0.123 ($CR=-1.483$, $p=0.138$)로 기각되었다.

<그림 5-1> 연구모형의 분석 결과



직무만족이 직무몰입에 미치는 영향에 관한 분석 결과 경로계수 0.275(CR=3.367, $p < 0.01$)로 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되며 선행연구들의 결과와 동일하게 나왔다. 직무만족과 성과와의 분석 결과 경로계수 0.407(CR=3.889, $p < 0.01$)로 정(+)의 방향으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 직무몰입과 성과와의 분석결과 경로계수 -0.175(CR=-1.145, $p = 0.252$)로 나타나 기각되었다. 경로분석결과에 대한 모형은 <그림 5-1>에서 제시하고 있다.

나. 분석 결과에 대한 논의

가설 1. 갈등이 직무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

트레일러 운전자의 개인갈등이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 채택되었으며 개인간 갈등은 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설은 기각되었다. 이는 트레일러 운전자들이 운임과 운임구조 시스템을 만족하지 못하고 있는 것으로 분석되며, 트레일러 운전자들의 운임과 운임체계를 해소해야만 운전자들의 직무만족은 해결될 것이라 판단된다. 트레일러 운전자들의 개인간 갈등인 상호관련업무의 협조, 최고경영자의 업무에 대한 지식, 운전자의 능력과 배차의 일치, 업무 및 통제의 상명하복이 직무만족과는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나고 있는데 이는 트레일러 운전자들이 직무 수행에 있어 독립적인 성격을 지니고 있기 때문이다. 일반적으로 조직내 업무 수행시 상호의존성과 역할갈등, 개인적인 차이와 직무만족은 선행연구에 나타나듯이 상호 관련성이 있지만 트레일러 운전자의 특수한 근무환경으로 인해 이를 규명하지는 못하는 것으로 분석된다.

가설 2. 갈등이 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

트레일러 운전자의 개인갈등이 직무몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었고 개인간 갈등은 직무몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 트레일러 운전자의 개인갈등요인 중 운임과 운임구조가 직무만족과 직무몰입에 아주 밀접한 관계가 있음을 규명하고 있고 이는 운송업의 전반적인 문제점이기도 하다. 이러한 갈등요인을 해소해야만 트레일러 운전자의 직무만족과 직무몰입은 충족될 것으로 판단되며, 이 또한 트레일러 운전자의 독립적 성격 때문에 개인간 갈등은 직무몰입에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 판단된다.

가설 3. 직무만족은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서 트레일러 운전자들의 갈등과 성과에 있어 직무만족과 직무몰입은 매개변수이다. 트레일러 운전자들의 직무만족이 직무몰입에 정(+)의 유의한 영향이 있는 것으로 분석되었다. 트레일러 운전자들의 직무만족인 운수회사의 충성심, 직무에 대한 성취감, 운전자들의 의욕, 배차계와의 관계를 만족시 트레일러 운전자의 회사 만족도, 운행에 대한 준비, 회사의 인력관리, 운송업의 안정성을 만족시키는 것으로 분석되었다. 이는 Katz와 Kahn(1978)의 연구와 다른 선행연구의 결과와 동일하게 나타났다.

가설 4 직무만족은 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에 의하면 트레일러 운전자의 직무만족은 성과에 정(+)의 유의한 영향이 있는 것으로 분석되었다. 이는 다른 선행연구에서도 이와 같이 직무만족과 성과는 아주 밀접한 관계가 있는 것으로 분석되었다. 이에 기업들은 성과를 위해 직원들의 직무만족을 위해 여러 방면으로 대책을 모색하며 연구하고 있으며 앞으로 해결해야 할 과제가 될 것이다.

가설 5 직무몰입은 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 트레일러 운전자의 직무몰입과 성과에 유의한 영향이 있다는 것을 규명하지 못하고 있다. 이는 트레일러 운전자들의 직무몰입이 성과에 영향을 미치지 않는 이유는 트레일러 운송업은 정해진 시간내에 운송을 정확히 마치면 되는 단순 작업이며, 또한 트레일러 운전자들의 근속연수가 높기 때문에 업무가 몸에 익숙해 특별한 몰입이 없어도 어느 정도의 성과에 이미 달성했기 때문이라 분석되어 진다.

본 연구의 분석결과 운송업 운전자의 개인갈등은 직무만족으로 인하여 성과에 밀접한 영향을 미치는 것으로 분석되며 다른 변수들간의 관계는 본 연구에서는 규명하지 못하고 있다. 이는 이삼재(2007), 운영삼(2003) 등의 연구에서 운송업의 문제점을 본 연구에서 다시 한번 규명하였으며, 트레일러 운전자의 운임과 운임구조체계가 운송업 운전자들의 갈등 중 가장 큰 요인으로 본 연구에서는 해석된다. 화물자동차 운송 산업의 발전을 위해서는 이러한 갈등의 해소로 인한 화물운송업의 성과에 큰 도움이 될 것으로 판단된다.

제 VI 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구에서는 화물운송산업에 있어서 트레일러 운전자들의 갈등이 직무 만족, 직무 몰입, 성과에 미치는 영향에 대해 규명하여 한국 운송업의 경쟁력을 향상시키고자 하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 먼저 운송업의 현황과 문제점을 파악하여 트레일러 운전자들의 갈등을 분석하고 매개변수인 직무만족과 직무몰입을 통해 성과에 미치는 영향에 대하여 살펴보았다. 선행연구를 통하여 갈등을 개인 갈등과 개인간 갈등으로 나누어 직무 만족, 직무 몰입, 성과에 대하여 고찰하였고, 운전자들을 대상으로 유효한 설문 151부를 수집한 후 구조방정식 모형을 통한 실증 분석을 시행하였다.

본 연구의 실증분석 결과 개인 갈등만이 직무만족을 통하여 경영 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 개인 갈등이 직무만족으로 인하여 직무몰입에는 유의한 영향을 미치지 않거나 경영 성과에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 밝혀졌다. 또한 개인간 갈등이 직무만족과 직무몰입에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 분석되었다. 또한 직무몰입이 성과에 미치는 영향을 규명하지 못하였다. 이는 트레일러 운전자들의 직무만족이 높다 하여도 운전자들의 개인간 갈등은 해소되지 않음을 설명하고 있고 또한 트레일러 운전자들의 직무 몰입도와 경영 성과의 관계를 규명하지 못하고 있다. 이와 같은 연구결과로, 본 연구자는 운임과 운임체계의 문제가 직거래 운송체계가 아닌 다단계 운송체계로 인한 높은 주선료로부터 오기 때문에 이에 대한 효율적인 방안대책이 이루어져야 하고 또한 주선업체의 횡포를

관리 감독하여야 된다고 사료된다.

본 연구는 그동안 경영학적 관점에서 주로 논의되어졌던 인사조직의 갈등관리 개념을 물류, 운송업분야에 적용시킬 수 있는 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 향후 이러한 연구가 표본이 확대되고, 검증이 보다 섬세하여 효율적으로 실행된다면 갈등 관리를 통한 화물운송업의 성과 향상에 기여할 수 있을 것으로 판단된다.



제 2절 연구의 한계점 및 향후 연구과제

본 연구는 앞서 설명한 바와 같이 의미있는 결과를 제시하고 있음에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 이를 보완할 수 있는 향후 연구 과제를 제시하자 한다.

첫째, 본 연구의 조사항목의 선정에서 객관성을 보다 높이기 위해서는 보다 많은 질문항목을 제시하여 현실성이 높은 문제점과 해결방안을 고려한 연구를 수행함이 바람직 할 것이다.

둘째, 갈등의 선행연구를 기초로 개인 갈등과 개인간 갈등이라는 갈등의 일부 변수만을 추출하여 분석을 시도하였다. 따라서 향후 연구에는 다양한 갈등의 변수를 포함한 실증분석을 고려할 필요성이 있다.

셋째, 본 연구에서는 종속변수를 성과 하나의 변수만으로 분석을 시도하였고 또한 조사대상자의 주관적인 지표로 측정되었다. 따라서 향후 연구에는 성과를 세부화 하여 다양한 성과의 변수를 추출하여 객관적인 지표도 함께 균형적으로 고려하여 연구를 수행함이 바람직 할 것이다.

넷째, 본 연구의 대상을 트레일러 운전자로 한정하여 수행하였다. 화물운송업은 트레일러 운전자 외 다양한 운전자들로 나누어질 수 있다. 따라서 트레일러 운전자가 운송업의 운전자를 대표하기는 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 화물운전자를 대상으로 연구를 수행하여 운송업의 경쟁력 강화방안을 모색하는 것이 바람직 할 것으로 사료된다.

< 참고문헌 >

1. 국내 문헌

강두식(2004), “의료기관의 서비스 지향이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 「인천대학교 대학원 박사학위논문」

구정대, 이성호.(2006). “호텔기업의 서비스 생산성이 경쟁우위와 경영성과에 미치는 영향 “ .「관광연구 21권 3호」

건교부(2004), 화물운송산업 종합육성대책

김광웅(1995), 「방법론 강의」, 서울: 박영사

김난실(2002), "의학분업 정책결정과정에서의 참여자간 갈등구조에 관한 연구", 「대전대학교 대학원 박사학위논문」

김연선(2005), “호텔의 고성과 작업조직과 경영성과와의 관계에 관한 연구” 「경기대학교 대학원. 박사학위 논문」

김대업(2008), 「Amos A to Z 구조방정식 모형분석」, 학현사.

김대원(2010), “거래적 리더쉽 및 개인적 갈등과 조직시민행동”, 「행정논총 제48권 2호」

김환(2005), “중업원의 임금공정성 지각과 조직지원인식의 직무몰입과 직무만족에 대한 직접효과 검증”, 「서울대학교 대학원 석사학위논문」

박승영(2003), “호텔조직문화가 경영성과에 미치는 영향”, 「경기대 대학원 박사학위논문」

변삼석(2001), "한국사회의 갈등에 관한 연구-국가, 정치사회, 시민사회의 갈등관계를 중심으로-", 「부산대학교 대학원 박사학위논문」

오석홍(1982), 「조직관리」, 박영사.

윤기열(2003), “호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 경영성과에 미치는 영향 연구 “ 경기대학교 대학원 박사학위논문

이광중(1995), “갈등관리에 관한 연구”, 「생산성논집」, 제9권 특집호.

이상식 (1998), “ 회계정보시스템, 경쟁전략 및 경영혁신과 기업성과와의 관련성 ” 「계명대학교박사학위논문」

이사겸(2009), “운동처방사, 물리치료사의 전문직업적 정체성이 조직몰입, 직무몰입 및 직무만족에 미치는 영향”, 「경희대학교 대학원 박사학위논문」

이삼재(2007), “화물자동차운송업의 경쟁력 강화에 관한 연구”

이철규(2007), “조직내 갈등원인과 조직유효성에 미치는 영향”, 「전북대학교 대학원 행정학 박사학위 논문」

임성현(2003), “역량확대수준이 직무만족, 직무몰입, 그리고 직무성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 「연세대학교 대학원 석사학위논문」

장석영(2001), “한국시민상회의 갈등에 관한 연구- 국가, 정치사회, 시민사회의 갈등관계를 중심으로”, 「부산대학교 대학원 박사학위논문」

천만봉(2009), “국제기업의 조직 갈등이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 「경희대학교 국제통상대학원 박사학위논문」

<http://www.kta.or.kr> , 전국화물자동차 운송사업연합회

<http://www.kostat.go.kr> , 통계청

2. 국외 문헌

Alan C.Filley(1975), *Interpersonal Conflict Resolution*, Dallas, Scott., Foresman and Company.

Andrew J. Dubrin(1978), *Human Relations ; A Job Oriented Approach*, Reston, Virginia, Prentice – Hall Co.

Andrew J. Dubrin(1988), *Human Relations, A Job Oriented Approach*, 4th ed. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice–Hall Inc.

Beatty, R. W., and Schnier, C. R.(1981), *Personnel Administration : An Experiential Skill Building Approach*, Addison Wesley Publishing Co.

Boulding, K.(1963), *Conflict and Defense*, NY: Harper & Row.

B. J. Hodge and William P. Anthony(1988), *Organization Theory*, 3rd ed. Boston : Ally and Bacon, Inc.

Daniel Katz and Robert L.Kahn(1966), *The Social Psychology of Organizations*, New York, John Willey & Sons Inc.

Daniel Robey(1982). *Designing Organizations: A Macro Perspective*, Homewood, Illinois: Richard D, Irwin Inc.

Daft, R. L.(1998). *Essentials of organization theory and design* . Ohio: South–Western College Publishing.

Harmer And Organ(1978), *Organizational Behavior*, Bussines Publication.

M. R. Dulworth, D. L. Landen and B. L. Usilaner (1990), "Employ Involvement Systems in US corporations", National Productivity

Review, vol.9, NO.2, Spring

Jeff Harris(1976), *Managing People at Work*, New York. John Willey & Sons, Inc.

Kahn. R. L(1964), "Field Studies of Power in Organization" in R.L.Kahn and E. Boulding(eds), *Power and Conflict in Organization*(New York: Basic Books)

Katz, D. & Kahn, R. L.(1996), *The Social Psychology of Organizations*, New York : John Wiley & sons. Inc.

Katz, D. & Rober L. K(1978), *The Social Psychology of organization and ed*, New York : John Wiley & sons. Inc.

Kenneth Thomas & Warren Schmidt(1976), "A Survey of Managerial Interests with Respect to Conflict", *Academy of Management Journal*.

K. M. Bartol, and D. C. Martin(1994), *Management*, McGraw-Hill, 2nd.

L. A. Coser(1978), *Masters of Sociological Thoughts*.

Lodahl, T. M & Keiner. M (1965), "The definition and

measurement of job Involvement", *Journal of Applied Psychology*,

Locke, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In
Dunnette ed., *Handbook of Industrial and Organizational
Psychology*.

Likert, R.(1958), "Measuring Organizational Performance", *Harvard
Business Review*, March–April.

Porter, L. W. and Lawler, e.E. III(1968), *Managerial Attitudes and
Performance*. Homewood, III. : Richard D. Irwin.

R. Dahrendorf(1959), *Class and Class Conflict in Industrial
society*, Stanford, Calif., stanford Univ. press.

R.W. Mack and R. C, Snyder(1957), "The Analysis of Social
Conflict," *Journal of Conflict resolution*, Vol. 1, No. 2.

Robbins. S.(1980), "Conflict Management and Conflict Resolution
are not Synonymous Terms", *California Management Review*.

Rabinowitz. R.& Hall, D.T(1977), "Organizational Research on Job
Involvement", *Psychological Bulletin*, Vol, 84, No, 2.

Saleh, S. D. & Hosek, J.(1976), "Job involvement : concepts and

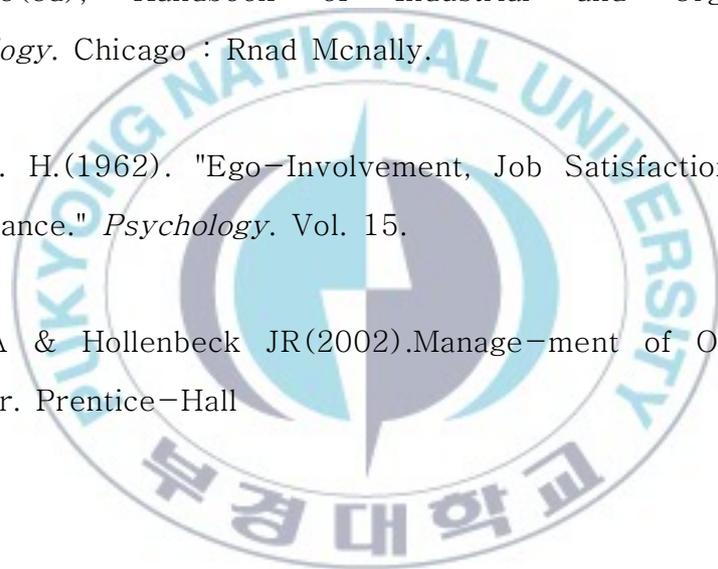
measurement". *Academy of management Journal*.

Szilagyi, A. D. and M .J. Wallace(1980), *Organizational Behavior and Performance*, 2nd ed., New York : Good Year Publishing Co., Inc.,

Thomas, K. W.(1976), "Conflict and Conflict Management", In M. Dunnette(ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rnad Mcnally.

Vroom, V. H.(1962). "Ego-Involvement, Job Satisfaction and Job performance." *Psychology*. Vol. 15.

Wagner A & Hollenbeck JR(2002).*Management of Organization Behavior*. Prentice-Hall



< 설 문 서 >

안녕하십니까?

본 설문지는 운송사업의 발전을 위하여 트레일러 운전자의 갈등이 기업성과에 미치는 영향을 측정하기 위해 작성되었습니다.

본 연구의 취지를 이해하여 주시고 바쁘시더라도 협조하여 주시면 대단히 고맙겠습니다. 작성내용은 순수한 연구목적으로만 사용되며 비밀은 관련법에 의해 보호됩니다.

감사합니다.

2010년 월 일
부경대학교 국제통상학과 김재한
전화 010-8725-2580, e-mail : kjh0487@nate.com

※ 본인이 운전하는 차량은 지입차량입니까? ① 네 ②아니오

1. 다음은 개인간 갈등에 관한 내용입니다. 각 항목을 읽으시고 해당란에 표시해 주십시오.

설문 문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 상호관련된 운행을 수행함에 있어 협조가 잘 안된다.					
2. 귀사의 최고경영자는 귀하의 업무에 대한 지식이 없다.					
3. 나의 능력과 업무가 일치하지 않다.					
4. 갈등이 심화되면 운행 및 통제가 상명하복이 된다.					

2. 다음은 개인갈등에 관한 내용입니다. 읽으시고 해당란에 표시해 주시기 바랍니다.

설문 문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 전반적인 운송업의 운임구조, 체계에 문제가 있다.					
2. 연장운행을 원하면 기꺼이 할 의사가 없다.					
3. 운임(하불)에 불만족한다.					
4. 안전교육에 불 만족한다.					

3. 회사의 직무몰입에 대한 내용입니다. 각 항목을 읽으시고 해당란에 표시하여 주십시오.

설문 문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 운전자에 대한 대우가 공정하다.					
2. 나 외에 맡아서 할 직원이 있다.					
3. 운전자의 인력관리가 잘 이루어지고 있다.					
4. 운송업이 전반적으로 안정성을 제공한다.					

4. 회사의 직무만족에 대한 내용입니다. 해당란에 표시하여 주십시오.

설문 문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 내가하는 일에 대한 성취감을 느낀다.					
2. 나의 직무에 의욕을 가지고 일한다.					
3. 배차계와의 관계가 원만하다고 생각한다.					
4. 회사에 충성심을 가지고 있다.					

5. 성과에 관한 내용입니다. 해당란에 표시하여 주십시오.

설문 문항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 우리 회사의 매출은 꾸준히 증가하고 있다.					
2. 우리회사는 매출액 목표를 달성하는데 어려움이 없다.					
3. 우리회사의 이미지는 타회사의 이미지보다 좋은거 같다.					
4. 거래처의 만족도는 매우 높은편이다.					

※ 인구통계학적 특성에 관한 사항입니다. 해당하는 곳에 체크하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ①남 ②여
2. 귀하의 연령은? ①20대 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대
3. 귀하의 근속연수는? ①1년-5년 ②6년-10년 ③11-15년 ④16-20 ⑤20년 이상
4. 귀하의 학력은? ①초 졸 ②중 졸 ③고 졸 ④전문대 졸 ⑤대 졸
4. 귀사의 종업원 수는? ①1-50명 ②51-100명 ③101-150 ④151-200명 ⑤ 200명이상
5. 귀하의 연 매출액은? ①1억미만 ②1-1.5억원 ③1.5-2억원 ④2억원 이상

협조에 깊은 감사를 드립니다.