휴먼웨어 연구 제5권 제2호
Journal of Humanware
2022. 8. Vol.5. No.2. pp.29~55

배달노동자의 행복에 직무환경과 직무태도가 미치는 영향

박효인* · 고혜빈** · 김효선***(상명대)

▣ 요약 ▣

본 연구는 배달노동자의 행복에 직무환경과 직무태도가 어떤 영향을 미치는가를 탐색하는 데 목적이 있다. 이를 위하여 한국노동패널 제23차 패널데이터에서 배달노동자 데이터를 추출하여 독립표본 t-검정 및 위계적 회귀분석을 통해 분석하였고 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 정규직이 비정규직 배달노동자에 비해 고용안정성과 임금, 그리고 행복에 있어 더 높게 인식하였다. 둘째, 고용상태와 상관없이 배달노동자들의 조직몰입이 높을수록 행복도 더 높게 인식하였다. 셋째, 정규직 배달노동자는 고용안정성과 조직몰입이 영향을 주었으며 비정규직 배달노동자의 경우 임금이 행복에 영향을 주었다. 본 연구는 배달노동자의 행복을 향상시키기 위하여 플랫폼 업체의 사회적 책무를 강조하며 정규직 전환을 위한 경력사다리 기회제공, 조직몰입을 높일 수 있는 외 · 내재적 보상 및 직무자율성 부여 등을 제언하였다.

[주제어] 배달노동자, 직무환경, 직무태도, 직무만족, 조직몰입, 행복, 위계적 회귀분석

* 제1저자, 상명대학교 교육학과 석사과정, tardis0525@hanmail.net
** 공동저자, 상명대학교 교육학과 석사과정, brightenhb@naver.com
*** 교신저자, 상명대학교 교육학과 교수, hyosunk@smu.ac.kr

Ⅰ. 서론

국내 플랫폼 노동 종사자는 약 220만 명으로 전체 취업자의 8.5%를 차지하며 더욱 증가할 전망이다(고용노동부, 2021.11.18.). 배달노동자는 플랫폼 노동자 중 가장 큰 비중을 차지하며(연합뉴스, 2020.12.21.), 불특정한 근무환경과 알고리즘 기반 직무배치와 관리로 그들의 안전과 노동권을 위협하고 질 낮은 일자리 문제를 일으키고 있다(박수민, 2021). 특히, 배달 건수에 의한 임금구조가 시간압박과 속도경쟁을 야기하여 불안함, 무기력함, 근로 의욕 저하 등 심리적 갈등을 불러일으키고, 나아가 삶의 질 저하로 이어지고 있다(정수남, 2020; 장진희 외, 2021).

이러한 배달노동자를 둘러싼 이슈는 최근 ATD(Association for Talent Development)가 발표한 것처럼 조직의 포용(inclusion)이 조직성과에 필수적인 동력이라는 HRD의 기조(ATD, 2022.06.30)와 상반되는 것으로 볼 수 있다. 소외된 조직원들이 어떻게 조직에서 포용되고 배제됨을 느끼는 가는 조직의 성과뿐 아니라 노동자의 소속감, 행복과 연결되기 때문이다(Mathieson et al. 2016). 특히, 행복의 경우 조직의 리더십 유형, 일터에서의 공정성, 의사소통 구조 및 조직문화와 같은 여러 복합적인 조직적 특성의 결과(Erdogan et al., 2012)로 볼 수 있다.

행복은 조직의 포용성 향상뿐 아니라 직무태도와 연결된 주요 지표이기도 하다. Senge 외(2008)의 학자들은 이러한 행복과 직무적 특성에 관한 연구가 강화되어야 한다고 지적하기도 하였다. 특히, 직무만족과 조직몰입과 같은 직무태도는 삶의 만족에 영향을 주며(박광표, 김동철, 2019), 정규직 여부, 평균 근무시간, 월평균임금과 같은 직무환경에 따라 생활만족도가 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타나(고민석, 김동주, 2013; 최은경, 2010) 직무환경과 직무태도와 같은 특성이 행복과 유의한 영향관계를 맺고 있음을 유추해볼 수 있다. Herzberg(1966)의 이론에 따르면 직무환경은 위생요인에 해당하며 직무만족과 몰입과 같은 직무태도는 동기요인에 해당한다고 볼 수 있어 위생요인 충족 후 동기요인이 충족될 경우 개인이 만족한다고 볼 수 있다.

최근 선행연구에서 직무특성과 행복의 관계에 대해서 실증적으로 규명한 연구는 최근 이루어지고 있으나(김민규, 이종찬, 2019; 문영만, 2014; 윤수인, 이홍직, 2020; 정도범, 2018), 배달노동자와 같은 주류가 아닌 특정 대상에 관한 연구는 미미한 실정이다. 이에 플랫폼 시장 규모가 양적성장에 비해 취약한 계층으로 분류될 수 있는 배달노동자를 대상으로 어떠한 직무특성

이 이들의 행복에 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다.

기존 배달노동자를 대상으로 한 연구에서는 '노동자성'을 인정하여 임금근로자의 범주로 포괄하는 법적 방안(김태환 외, 2022; 정흥준, 2021) 등을 주로 언급하였다. 이외에 장진희와 손정순(2019)의 경우 음식배달노동자를 대상으로 공제회 설립이나 배달노동자 재단설립, 노동회의소 설립, 노동자성 판단기구 설치 등을 연구하였다. 하지만, 대부분은 법제도상 보호에 그쳐 실질적으로 조직적 관점에서 그들의 직무특성과 행복에 미치는 영향을 바라본 연구는 미비하였다. 또한, 노동 유연성이 강하고 안정성이 낮은 고용형태를 지닌 배달노동자에게 고용형태는 주요한 기제이며, 고용상태에 따라 개인의 행복에 차이가 있을 수 있다는 선행연구(문영만, 2014; 정도범, 2018)의 지적에도 불구하고, 배달노동자를 고용형태에 따라 나누어 진행한 연구는 활발히 이루어지지 못하여 고용형태를 중심으로 다각적으로 살펴보아야 한다.

이에, 본 연구의 목적은 배달노동자의 행복에 직무환경과 직무태도가 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명하는 것이다. 이러한 연구의 결과는 인적자원개발 관점에서 배달노동자의 행복을 위한 이론과 실천에 시사점을 제공할 수 있을 것이다. 연구목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같이 설정하였다. 첫째, 고용형태에 따라 배달노동자가 지각하는 직무환경, 직무태도, 행복의 차이는 어떠한가? 둘째, 배달노동자의 행복에 미치는 직무환경과 직무태도의 단계별 영향력은 어떠한가? 셋째, 고용형태별 배달노동자의 행복에 미치는 직무환경과 직무태도의 단계별 영향력은 어떠한가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 배달노동자의 개념과 직무특성

배달노동자는 제7차 한국표준직업분류를 바탕으로 "사업체, 가구 또는 기타 장소에 문서, 소포, 물품 등을 배달하는 업무를 수행하는 자"로 정의된다(통계청, 2017). 이들은 과학기술의 발전으로 과거와 달리 급증한 디지털 플랫폼 시장에서 독립계약자의 형태로 고용계약을 체결하는 새로운 노동형태를 띠고 있다(장진희, 손정순, 2019). 그러나 고용노동부와 법원에서는 배달노동자가 플랫폼업체에 알고리즘에 의해 관리받고 실질적으로 플랫폼 사업주에 종속되어 있

어 독립계약자가 아닌 근로자로 인정하고 있다(강수돌, 2021). 이에 본 연구에서는 배달노동자를 플랫폼 업체에 소속되어 노무를 제공하는 노동자로 인정해야 하는 조직 내 근로자로 바라보고자 한다. 이러한 배달노동자는 다음과 같은 직무특성을 가지고 있다.

첫째, 알고리즘에 의한 직무의 통제강도가 높다. 배달노동자의 위치파악 및 시간관리를 위해 사용하는 알고리즘은 오히려 배달노동자의 직무를 과도하게 통제하는 수단으로 활용되고 있다. 배달노동자는 직무를 수행하며 체화된 지역공간과 배달 속도에 대한 지식을 통해 알고리즘이 정해준 배달순서와는 다른 배달전략을 세울 수 있음에도 이들의 인지작업을 막고 통제하고 있어 직무스트레스와 사고의 위험을 높이고, 저숙련 노동자로 남을 수밖에 없는 구조를 형성한다(박수민, 2021). 나아가 알고리즘이 추천하는 배달을 거절할 경우 배달직무를 하지 못하도록 계정정지 혹은 영구정지를 당할 수 있어(조규준, 2021) 불가피하게 알고리즘을 활용할 수밖에 없는 상황이다.

둘째, 직무수행 시 휴게권 부재이다. 모든 임금근로자는 근로기준법에 따라 휴게권을 보장받아야 한다. 그러나 배달노동자는 마치 프리랜서와 같이 정규근로시간과 휴식시간이 보장되지 않은 고용형태로 요령껏 식사와 휴식시간을 가지는 것으로 보고되고 있다(정수남, 2020). 언론기사에 따르면 대기시간을 포함한 하루 평균 노동시장은 10.3시간으로, 일하는 도중 식사와 휴식시간을 보장받지 못하는 것으로 확인된다(매일경제, 2021.6.23.). 특히, 택배배달노동자는 2015년 당일배송과 새벽배송의 수요가 급격히 늘어나며 고용형태와 무관하게 업무량 증가로 인한 과로 및 건강, 일과 삶의 균형에 위협을 받는 실정이다(김태환 외, 2022).

셋째, 감정노동자의 직무특성을 공유한다. 배달노동자의 삶을 관찰 및 면담한 정수남(2020)은 대면하는 순간이 짧지만, 고객의 폭언이나 갑질 혹은 빈번하게 일어나는 무시 경험은 심리적 스트레스를 경험하게 하고, 이때 배달노동자는 불편한 감정을 내비치지 않고 혼자서 참는 감정적 수행을 한다고 보고하였다. 이는 직무에 있어서 불이익을 당할지도 모른다는 불안감과 빠르게 배달을 마무리하고 다음 배달로 넘어가기 위함에서 기인한 것으로 판단된다. 그럼에도 플랫폼 노동자의 실태조사 연구결과, 과반수 이상이 본인을 감정노동자로 여기고 있었으며 고객의 폭언 등이 있어도 대처하는 방법이 없는 것으로 나타났다(박광철 외, 2022).

이상과 같이 배달노동자는 플랫폼 구축으로 새로운 고용형태를 띠고 있는 대표적인 노동자로 조직에 관리되지 못하고 있다. 그로 인해 노동자의 권리를 보장받지 못하고 있으며 직무상황과 일터환경에서 부정적 경험을 겪고 있음을 확인하였다.

2. 행복의 개념

행복은 인간 삶의 궁극적인 목적으로 인간이라면 누구에게나 적용되어야 하는 보편적인 권리이다(김민규, 이종찬, 2019). 고대 그리스 철학자 아리스토텔레스는 완전한 선(善)으로 행복을 최초로 정의하였다. 이후 현대에 와서는 긍정심리학자에 의해 주관적 안녕감(Subjective well-being)과 심리적 안녕감(Psychological well-being)으로 파생되어 연구되고 있다. Ryan과 Deci(2001)은 이를 감각적 관점으로 한 행복과 자기실현적 관점으로 행복으로 바라보기도 하였다. 전자의 경우, 긍정적인 감정, 삶의 만족으로 규정되는 행복에 초점을 맞추고, 후자의 경우 객관적이기보다는 주관적이고 심리적인 차원에서 자아실현 및 개인의 성장, 사회적으로 공유된 목표에 대한 헌신 등으로 구성된 행복을 말하며 최근에는 이를 통합해야 한다는 논의도 이루어지고 있다(Fave et al., 2011). 그중에서도 행복의 구성요소인 삶의 만족과 안녕감의 경우 행복과 높은 상관관계를 보이며, 삶의 전반적인 만족이 높을 경우 삶의 각 영역에서도 만족도가 높다(김현지 외, 2020). OECD에서는 행복지수 측정 지표를 개발하였는데 개인의 주관적 행복을 측정하기 위해 전반적인 삶의 만족도와 삶에 대해 긍정적인 인식을 가진 비율을 지표로 구성하였다(오요섭, 최은수, 2013).

이러한 행복에 영향을 미치는 요소에는 성격적 요인과 인구사회학적 요인 등 다양한 요인들이 행복에 기여하고 있다(조윤서, 2020). HRD분야에서는 행복한 근로자는 덜 행복한 근로자보다 직무수행이 보다 좋고, 협력적인 태도로 유익한 결과를 얻기 위해 적극적으로 직무를 수행하기 때문에 성과 역시 높다고 보고(Boehm & Lyubomirsky, 2008)되고 있어 조직 내 근로자의 행복에 대한 관심이 높아지고 있다. 초등학교 교사의 행복과 창의성, 직무수행 간의 관계를 조사한 연구에서는 행복이 직무 수행의 가장 강력한 예측 변수임을 주장하였다(Jalali & Heidari, 2016). 국내연구에서도 감정노동자가 자신이 행복하다고 느낄수록 조직에서의 직무성과에 긍정적 영향을 미친다고 나타났다(이지영, 정원호, 2019). 또한, 서비스업 종사자의 행복이 높을수록 직무 스트레스를 낮추고, 일과 삶의 균형을 증진시켜 이직의도에 부적인 영향을 미쳤다(이재원, 오상진, 2019).

이상에서 살펴보았듯이 인적자원개발 영역에서 개인의 행복이 결국 직무수행이나 조직성과에 영향을 주는 주요한 요소로 다루어지고 있었다. 배달노동자 역시 행복함을 많이 느낄수록 높은 직무수행을 보일 수 있음을 유추할 수 있다. 이에 본 연구에서는 배달노동자의 행복함에

미치는 영향요인이 무엇인가 탐색하기 위해 개인이 현재 인식하는 삶의 전반적인 만족과 안녕감 정도로 설정하고자 한다.

3. 행복에 영향을 미치는 직무 관련 요인

가. 직무환경 요인

직무환경(job environment)은 근무환경(working environment)과 유사한 용어로 조직구성원이 효율적으로 업무를 수행할 수 있는 환경을 의미하며 물리적, 사회적 업무 조건을 포함하는 개념이다(Raziqa & Maulabakhsha, 2015; 박영숙 외, 2021; 최성용, 2021). 연구자마다 어떤 내용에 주안점을 두느냐에 따라 하위요인은 상이할 수 있는데, 예를 들면 Herzberg(1966)의 동기-위생 이론에서는 조직 내 정책, 급여, 고용안정성, 대인관계 등과 같은 위생요인으로 설명된다. 이는 업무의 외재적 측면이자, 불만족 요인을 상쇄시키는 요인이며 만족감까지는 영향을 미치지 못하는 것으로 1차 수준 요인으로 보고된다(이재경, 최정길, 2012). 이외에 Raziqa와 Maulabakhsha(2015)는 근무시간, 고용안정성, 동료와의 관계, 존중 욕구, 업무에 대한 최고 경영진의 영향으로 Taheri 외(2020)는 물리적 환경, 관계 만족도, 고용안정성과 관련된 환경 요인, 임금 만족도로 구분하였다. 배인호 외(2017)는 인적 환경, 물리적 환경, 급여, 업무전문성과 같이 네가지로 구분하였다.

그중에서도 조직구성원의 행복에 영향을 미치는 대표적인 직무환경 변인으로는 임금, 근로시간, 고용안정성인 것으로 나타났다. 임금은 많은 선행연구에서 행복의 근본적인 예측변수로 설명되고 있으며, 높은 소득을 갖는 경우 더 행복한 것으로 밝혀졌다(Wilson, 1967). 특히, 국내 환경적인 맥락에서 봤을 때 양극화와 경제위기를 겪은 후 경제적인 가치가 삶의 질과 행복에 큰 영향을 미치고 있다(이민아, 송리라, 2014). 다만, 박영신과 김의철(2009)은 경제적 자원이 행복에 미치는 영향력이 제한적임을 검증함으로써 임금이 행복을 무조건적으로 설명하지 않음을 밝혀냈다. 그럼에도 배달노동자의 경우 많은 직업 선택 동기가 목돈을 마련하거나 원하는 목표를 달성하기 위한 경제적 이유라는 점에서 임금이 가져줄 수 있는 영향력을 파악하는 것은 유의미할 것으로 판단된다(강명주, 김수영, 2021).

두 번째 대표적인 변인으로 근로시간은 조직구성원의 행복과 관련한 선행연구에서 중요 변인임이 도출되었다. 다만, 임금근로자 행복을 살펴본 윤수인, 이홍직(2020)의 연구를 제외하고

Knabe와 Rätzel(2010)에서는 행복에 미치는 영향이 다소 적은 것으로 나타났고, 비정규직 근로자를 대상으로 살펴본 김효선(2018)이나 임금노동자를 대상으로 한 이미영 외(2019)에서도 근로시간은 행복의 예측 요인이 아니었다. 본 연구에서는 배달노동자는 건 당으로 수입을 얻는 특수한 고용형태로 인해 총 근로시간과 임금이 직결되는 경우가 많기에 이러한 변수가 행복에 어떻게 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다.

마지막 대표 변인으로 고용안정성(job security)은 고용이 지속적으로 유지되는 것을 넘어 승진이나 향후 경력 기회를 가질 수 있다는 기대를 포함한 개념이다(Davy et al., 1997). 이는 개인 측면에서는 자신의 삶과 경력계획을 수립하고 진행하는 데 있어 중요하고, 조직 측면에서는 채용과 교육에 대한 비용을 감소할 수 있고 숙련된 인적자본을 축적하고 보유할 수 있다는 점에서 중요한 변수이다(김기덕, 김재환, 2019). 이재완과 백대현(2018)은 정규직을 고용안정성의 기준으로 설정하여 행복에 미치는 영향력을 검증함으로써 정년이 보장되는 일자리가 근로자에게 갖는 중요성을 피력하였다. 최근 대행업체에서 고용된 배달노동자는 배달 실패나 혹은 업무 실적이 낮은 경우, 계약해지로 이어지는 등의 이슈로 고용안정성이 중요 변인임이 도출되었다(장진희, 손정순, 2019).

이로써, 배달노동자는 보편적인 조직구성원의 특성과는 달리 특수 고용형태를 갖는다는 점과 대다수 배달대행업체에 소속된 근로자라는 점에서 이들의 근로시간, 임금, 고용안정성 모두 행복에 정적 영향을 미칠 것이라고 예측할 수 있다.

나. 직무태도 요인

직무태도(job attitude)란 일과 조직에 대한 감정, 신념, 애착 등을 표현하는 긍정적인 정서적 평가로써 직무성과와 정적인 관련성을 갖는 개념이다(Judge & Kammeyer-Mueller, 2012; 오인수 외, 2007). 직무태도에는 조직지원인식(McGinnis & Morrow, 1990), 이직의도(Thorsteinson, 2003), 직무몰입(Newman et al., 2010) 등과 같이 여러 변인이 존재하지만, 한국적 조직 상황에서 조직몰입과 직무만족 두 변수가 직무태도를 대표하는 주요 변인으로 나타났다(박형인 외, 2011), 이 두 변인은 직무나 조직에서 갖는 평가적 개념으로써 의미적으로 중복되는 부분도 있으나 엄연히 다른 뜻으로 설명된다(Newman et al., 2010). 또한, 두 변수 모두 조직구성원의 행복에 정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, Tasnim(2016)은 직장 내 행복을 연구하면서 행복의 선행요인으로 아홉가지를 제시하였는데 그중 중요한 요인으로 직무만족과 직무몰입을

설명하였다. 두 변수는 Herzberg(1966)의 이론상으로 동기요인에 해당하며, 위생요인이 충족 후 동기요인이 충족되면 개인의 만족이나 행복을 높이는 것으로 보고된다(Sachau, 2007; 이재경, 최정길, 2012).

직무만족은 직무나 직무경험에 대한 평가로 즐겁거나 긍정적인 감정 상태를 의미하며 사람마다 의미가 다른 복잡하고 다면적인 개념이다(Aziri, 2011; Locke, 1976). 이러한 직무만족은 행복과 비슷한 개념인 삶의 만족도와 유의한 상관관계를 맺고 있으며, 이 때문에 오래전부터 직무만족과 행복 간의 관계를 살펴본 연구가 많은 것으로 나타났다(Judge & Watanabe, 1993; Thevanes & Jathurika, 2021). Wu 외(2021)에 따르면, 중국의 플랫폼 음식배달노동자의 일의 의미와 자율성은 직무만족에 영향을 미치며 이는 다시 심리적 웰빙을 예측하는 것으로 나타났다. 포르투갈 근로자를 대상으로 직무만족도가 정신적 및 육체적 건강, 행복, 주관적 웰빙 및 자존감에 미칠 수 있는 영향을 분석한 Satuf 외(2016)는 직무만족이 구성원의 행복을 증진시키고 이는 직무성과를 높이는 데 기여함을 밝혔다. 국내에서는 홍은수과 박종욱(2021)이 조직구성원을 대상으로 도전적 스트레스 상황에서도 직무만족이 높으면 행복을 느낀다는 결과를 도출하였다. 조윤서(2020)는 대졸취업자를 대상으로 행복에 미치는 영향요인을 분석하였는데 직무만족 중에서도 개인 발전, 적성과 흥미 일치성, 교육, 인간관계, 보수에 대한 만족도가 유의한 것으로 나타났다.

다음으로 조직몰입은 조직에 머무르고자 하는 조직구성원의 정서적 욕구를 의미하며 구성원과 조직이 맺는 하나의 심리적 계약으로도 설명할 수 있다(Schulz et al., 2017, Syed et al., 2015). 이렇듯 단순히 구성원이 조직에 수동적으로 충성하는 것이 아니라 조직과 능동적인 관계를 맺고, 이에 기여하고자 하는 열망을 의미한다(Rachmaliya & Efendy, 2017). 여러 선행연구에서는 조직몰입이 행복에 미치는 영향력을 검증하였는데, 직무와 조직 측면에서 직장 행복을 연구한 진현, 장은미와 예지은(2016)에 따르면, 직무열의보다는 조직몰입이 가장 큰 영향을 미치는 변수였다. 김민규와 이종찬(2019)은 직업상담사의 행복에 영향을 미치는 요인을 탐색하며 직업요인 중 조직몰입이 유의한 변수임을 밝혀냈다. 이외에도 박성애와 홍민희(2021)는 보육교사가 조직몰입을 높게 인식할수록 행복감이 높아짐을 검증하여 조직에서 유아교사의 조직몰입을 높일 수 있는 방안을 다각적으로 고려할 필요성을 강조했다. 유영주 외(2020)는 사회복지사를 대상으로 사회복지사의 전문적 능력과 조직몰입이 행복감에 영향을 미치며, 이것은 클라이언트의 변화에 지대한 영향력을 미치는 등 직무성과에까지 연결되는 점을 시사하였다.

플랫폼 노동자를 대상으로 한 Ropponen 외(2019)는 직무요구-자원 모형(job demands-resources model)에 따라 조직몰입과 유사한 업무몰입이 낮으면 정신적, 육체적 건강이나 웰빙에 부정적 영향을 미침을 강조하였다.

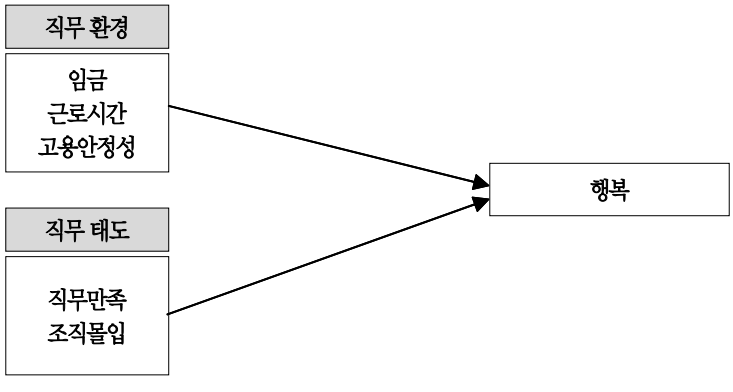
따라서, 배달노동자가 지각하는 직무태도 중에서도 직무만족과 조직몰입은 행복에 정적 영향을 미칠 수 있다고 유추할 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 배달노동자의 행복에 대한 영향 요인을 살펴보고 분석하는 것을 목적으로 한다. 이러한 목적을 달성하기 위해 배달노동자 및 행복에 관한 선행연구를 검토하였으며 이들의 행복에 영향을 미치는 요인으로 직무환경과 직무태도를 가정하고 [그림 1]과 같이 연구모형을 설정하였다.

2. 자료수집 및 연구대상



[그림 1] 연구모형

본 연구는 한국노동연구원에서 진행한 2020 한국노동패널조사(KLIPS: Korean Labor and Income Panel Study)의 제23차 패널데이터를 바탕으로 자료를 수집하였다. 활용된 조사기관은 국내 노동과 관련한 환경 개선과 변화에 기여하기 위해 가구 및 가구원을 대상으로 노동, 경제상태, 생활만족 등에 관한 실증적 자료를 수집하여 제공하고 있다. 수집된 설문인원은 22,964명이며 본 연구대상인 배달노동자를 추출하기 위해 제7차 한국표준직업분류에서 직종의'배달원(Deliverers)'으로 분류된 922번 코드를 활용하였으며, 총 201명의 데이터를 확보하였다. 이후, 배달원 직종의 세부적인 하위 분류체계는 존재하지 않음을 확인하였다. 마지막으로 변수에 활용된 설문 문항의 무응답 및 결측값을 제외하여 최종적으로 138명의 데이터를 분석에 사용하였다. 이화정과 강석복(2012)의 연구에 따르면 모든 데이터 자료에 무응답 대체 데이터를 무조건 적용하는 것은 바람직하지 않으며, 잘못된 결론이 도출될 위험이 빈번하다고 보고되고 있어 무응답 대체 데이터는 활용하지 않았다.

배달노동자의 인구통계학적 특성은 〈표 1〉과 같다. 먼저 업무 강도가 높고 많은 체력을 요하는 직종 특성 상, 남성 비율이 87.0%로 압도적으로 높음을 알 수 있었다. 다음으로 연령은 40대가 38.4%로 가장 많고, 50대와 60대 이상도 각각 15.9%, 18.1%로 나타나 연령에 구애없이 배달직에 종사하는 것을 알 수 있었다. 고용형태에 있어서는 정규직이 64명(46.4%)이고, 비정규직이 74명(53.6%)으로 나타났다.

〈표 1〉 인구통계학적 특성

변인		빈도	비율(%)
성별	남성	120	87.0
	여성	18	13.0
연령	20대	11	8.0
	30대	27	19.6
	40대	53	38.4
	50대	22	15.9
	60대 이상	25	18.1
고용형태	정규직	64	46.4
	비정규직	74	53.6
합 계		138	100.0

3. 측정도구 및 신뢰도

한국노동패널조사 제23차 설문지에 활용된 문항 중에서 본 연구에서 활용된 측정변인의 내용과 신뢰도는 〈표 2〉와 같다.

가. 독립변인

1) 직무환경

직무환경 요인으로는 먼저 임금이 있으며, 이는 근로자의 월평균액수(만원)의 값과 같다. 다음으로 근로시간은 주당 정규근로시간을 그대로 활용했다. 마지막으로 고용안정성은 자신이 현재 다니고 있는 일자리에 대한 안정성이 지속적으로 보장될 것인가에 대한 답으로 더미코딩을 하여 분석하였다(아니오=0, 예=1).

2) 직무태도

직무태도 요인으로는 직무만족과 조직몰입이 있으며 먼저 직무만족은 Brayfield와 Rothe (1951)가 개발한 직무만족을 측정하는 문항 중에서 한국노동패널조사가 제공하는 5개 문항을 활용하였다. 5점 척도로 구성되어 있으며 신뢰도는 .913으로 나타났다. 다음으로 조직몰입을 측정하기 위해 Porter 외(1974)가 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaires) 문항 중 한국노동패널조사가 제공하는 5개 문항을 활용하였다. 5점 척도로 구성되어 있고 신뢰도는 .910으로 나타났다.

나. 종속변인

행복을 측정하기 위해 개인이 현재 인식하는 삶의 만족과 행복의 정도로 총 2문항을 활용하였다. 문항은 개인이 주관적인 상태를 표현하도록 하였고 모두 11점 척도로 구성되어 있으며, 종속변인에 대한 신뢰도는 .886으로 나타났다.

〈표 2〉 측정변인 내용 및 신뢰도

변수			문항 수	문항 내용	척도 및 코딩	신뢰도
독립변인	직무환경	임금	1	현재 일자리에서 귀하의 임금은 얼마나 됩니까?	월평균액수(만원)	-
		근로시간	1	일자리에서 귀하의 근로시간은 식사시간을 제외하고 일주일 평균 몇 시간 입니까?	주당 정규근로시간	
		고용안정성	1	회사가 아주 어려워져서 폐업 또는 고용조정을 하거나 응답자께서 특별히 잘못을 하지 않는다면, 응답자께서 원하는 한 계속 현재 직장(일)을 다닐 수 있습니까?	0(아니오), 1(예)	
	직무태도	직무만족	5	(1) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일에 만족하고 있다	1(전혀 그렇지 않다)~ 5(매우 그렇다)	.913
				(2) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 열정적으로 하고 있다		
				(3) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 즐겁게 하고 있다		
				(4) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다		
				(5) 별다른 일이 없는 한 현재 하고(맡고) 있는 일을 계속하고 싶다		
		조직몰입	5	(1) 지금 근무하고 있는 직장(일자리)은 다닐만한 좋은 직장이다	1(전혀 그렇지 않다)~ 5(매우 그렇다)	.910
				(2) 나는 이 직장(일자리)에 들어 온 것을 기쁘게 생각한다		
				(3) 직장(일자리)을 찾고 있는 친구가 있으면 나는 이 직장을 추천하고 싶다		
				(4) 나는 내가 다니고 있는 직장(일자리)을 다른 사람들에게 자랑할 수 있다		
				(5) 별다른 일이 없는 한 이 직장(일자리)을 계속 다니고 싶다		
종속변인	행복		1	밑(0)에서 꼭대기(10)까지 숫자가 매겨진 사다리를 생각하세요. 맨 꼭대기(10)는 귀하의 삶에서 가능한 최선의 상태를, 맨 아래(0)는 귀하의 삶에서 가능한 최악의 상태를 나타냅니다. 귀하는 지금 현재 사다리에서 몇 번째 칸에 있다고 느끼십니까?	0(최악의 상태)~ 10(최선의 상태)	.886
			1	모든 것을 고려할 때, 얼마나 행복하십니까?	0(매우 불행)~ 10(매우 행복)	

4. 분석 방법

본 연구를 수행하기 위해 위계적 회귀분석을 사용하고, SPSS 25.0 프로그램을 활용하였다. 본 연구의 유의수준은 0.05로 설정하였으며, 구체적인 분석 방법의 순서는 다음과 같다. 첫째, 기술통계를 실시하여 평균, 표준편차, 최솟값, 최댓값, 첨도, 왜도를 분석하였다. 둘째, 각각의 측정도구에 대한 신뢰도를 분석하였다. 셋째, 상관관계 분석을 통해 변인별 상관관계를 확인하였다. 넷째, 고용형태에 따라 배달노동자의 직무요인과 행복의 차이를 비교하기 위해 Levene 등분산가정의 결과를 바탕으로 독립표본 t-검정 결과를 제시하였다. 다섯째, 단계별로 변인을 추가하여 모형의 변화량을 확인할 수 있는 위계적 회귀분석을 진행하였다. 먼저 직무환경에 대한 변인을 투입하였으며 다음으로 직무태도에 대한 변인을 투입하여 행복에 미치는 영향력을 확인하였다.

Ⅳ. 연구 결과

1. 기술통계 및 상관관계 분석

본 연구에 사용한 주요변수의 기술통계치를 살펴보기 위하여 평균, 표준편차, 최솟값, 최댓값, 왜도와 첨도를 확인하였다(〈표 3〉 참고). 먼저 종속변수인 행복은 평균 6.163으로 보고되었다(M=6.163, SD=1.21). 다음으로 독립변수인 직무환경과 관련한 변인으로 배달노동자의 월평균 임금은 약 187만원을 받으며 정규 근로시간은 약 44시간으로 나타났다. 직무태도와 관련한 변인인 직무만족(M=3.386, SD=0.512)과 조직몰입(M=3.199, SD=0.518) 모두 4점 이상 넘지 않아 높은 직무만족이나 조직몰입은 보이지 않는 것으로 나타났다. 고용이 안정한 사람은 116명(84.1%), 불안정하다고 인식한 사람은 22명(15.9%)으로 고용이 안정하다고 인식한 사람이 더 많은 것으로 나타났다. 아울러 표본의 왜도 및 첨도를 확인하였을 때, 왜도는 절댓값 1.881에서 0.38로 나타나 3을 초과하지 않으며, 첨도는 절댓값 2.858에서 0.102로 나타나 8을 초과하지 않아 편포를 보이지 않는 것을 확인하였다(West et al., 1995).

〈표 3〉 주요 변인의 기술통계 분석 결과

변인		평균	표준편차	최솟값	최댓값	왜도	첨도
행복		6.163	1.21	3.00	10.00	.282	.489
임금(만 원)		186.51	93.811	20	450	.379	-.102
근로시간		43.74	12.743	6	84	-.235	2.858
직무만족		3.386	.512	2.00	5.00	-.038	.311
조직몰입		3.199	.518	1.80	4.40	-.122	.344
변인		빈도(명)			백분율(%)		
고용 안정성	안정	116			84.1		
	불안정	22			15.9		
	계	138			100.0		

다음으로 연구변수 간 관계를 분석하기 위하여 Pearson의 적률상관계수를 살펴본 결과, 〈표 4〉와 같이 나타났다. 변수 중 임금은 근로시간, 고용안정성과 정적 상관을 보였고, 고용안정성은 종속변수인 행복에만 정적 상관을 보였다. 또한, 직무만족은 조직몰입과 행복에, 조직몰입은 행복에 정적 상관을 보이는 것으로 나타났다. 또한, 근로시간은 직무만족, 조직몰입, 행복과 부적 상관관계가 존재하였다.

〈표 4〉 상관관계 분석 결과

변인	임금	근로시간	고용안정성	직무만족	조직몰입	행복
임금	1					
근로시간	.389**	1				
고용안정성	.213*	.180	1			
직무만족	-.069	-.317**	-.043	1		
조직몰입	.054	-.269**	-.040	.666**	1	
행복	.145	-.211*	.207*	.277**	.413**	1

**p<.01, *p<.05

2. 고용형태에 따른 배달노동자의 직무 요인 및 행복 비교

고용형태에 따라 배달노동자의 직무요인과 행복의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시하였으며, 결과는 〈표 5〉와 같다. 통계적으로 유의미한 변인을 살펴보면, 임금의 경우 정규직(M=215.271, SD=80.851)의 경우 비정규직(M=161.913, SD=97.616)에 비해 유의미하게

높았다(t=3.333, p <.01). 고용안정성 또한 정규직(M=.984, SD=.125)이 비정규직(M=.716, SD=.454)보다 유의하게 높게 나타났다(t=-4.873, p <.001). 행복 또한 정규직 여부에 따라 유의미한 차이가 나타났는데 정규직(M=6.500, SD=1.294)이 비정규직(M=5.872, SD=1.057)보다 높은 것으로 나타났다.(t=3.139, p <.01).

〈표 5〉 고용형태에 따른 배달노동자의 직무 요인 및 행복 비교 결과

변인	Levene 등분산 검정		구분	빈도	평균	표준편차	$t(df)$
	F	유의확률					
임금	2.605	.109	정규직	59	215.271	80.851	3.333** (126)
			비정규직	69	161.913	97.616	
근로시간	11.649	.001	정규직	59	44.525	8.447	.666 (74.190)
			비정규직	52	42.846	16.357	
고용안정성	176.358	.000	정규직	64	.984	.125	4.873*** (85.601)
			비정규직	74	.716	.454	
직무만족	.203	.653	정규직	64	3.463	.500	1.654 (136)
			비정규직	74	3.319	.516	
조직몰입	1.339	.249	정규직	64	3.291	.522	1.962 (136)
			비정규직	74	3.119	.504	
행복	1.102	.296	정규직	64	6.500	1.294	3.139** (136)
			비정규직	74	5.872	1.057	

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

3. 배달노동자의 직무요인이 행복에 미치는 영향

전체 배달노동자의 직무환경과 직무태도가 행복에 미치는 영향은 〈표 6〉과 같다. 개인의 직무환경 요인을 넣어 살펴본 모델 1의 경우, 모두 통계적으로 유의하지 않았으며 그 설명력은 7.2%로 나타났다. 이후 직무환경 변인을 통제하여 모델 2를 살펴본 결과, 조직몰입(β=.588, p<.001)이 행복에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입이 높아질수록 배달노동자가 느끼는 삶의 행복도도 증가하여 그 영향력을 확인할 수 있었다. 최종적으로 모형에 대한 설명력은 31.9% 증가한 38.5%로 나타났다.

〈표 6〉 배달노동자의 직무요인이 행복에 미치는 영향

변수	행복					
	Model 1			Model 2		
	B	*β*	*t*	*B*	*β*	*t*
임금	-.003	-.246	-1.290	.000	-.041	-.250
근로시간	-.008	-.117	-.605	-.003	-.047	-.299
고용안정성	.456	.181	1.248	.354	.141	1.181
직무만족	-	-	-	.119	.056	.374
조직몰입	-	-	-	1.521	.588	4.181***
F	2.187			6.756***		
R^2	.132			.452		
ΔR^2	.072			.385		
R^2 변화값	.132			.319		

***p<.001

4. 고용형태별 배달노동자의 직무요인이 행복에 미치는 영향

고용형태에 따라 행복에 미치는 직무요인을 살펴보면 〈표 7〉과 같다. 먼저 정규직 배달노동자에 해당하는 모델 1에서는 직무환경 변인이 모두 유의미하게 나타났다. 임금(β=.220, p<.05)과 고용안정성(β=.257, p<.01)이 높을수록 정규직 배달노동자의 행복이 높고, 근로시간(β=-.336, p<.01)이 길수록 정규직 배달노동자의 행복이 낮아지는 것으로 검증되었다. 직무환경 변인을 통제한 모델 2에서는 직무환경 변인 중 고용안정성(β=.224, p<.05)만이 행복에 정(+)적으로 유의한 영향을 주었으며 직무태도 변인 중에서는 조직몰입(β=.388, p<.01)이 높을수록 행복에 높아지는 것으로 나타났다. 다시 말해 조직몰입이 높을수록, 고용안정성이 높을수록 행복에 미치는 영향이 높아지는 것을 의미한다. 회귀모형의 설명력은 모델 1에서 14.3%로 나타났고, 모델 2에서는 17.5% 증가한 30.9%로 나타났다.

이에 비해, 비정규직 배달노동자는 모델 1에 직무환경 변인을 투입했을 때 임금(β=.315, p<.05)만이 정(+)적으로 유의하게 나타났다. 이후, 직무환경 변인을 통제한 모델 2에서는 직무환경과 직무태도 변인 모두 행복에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이를 통해 비정규직 배달노동자는 정규직 배달노동자와 달리 임금과 같은 외연적 직무환경에 의해 행복의 정도가 달라질 수 있음을 유추할 수 있었다. 회귀모형의 설명력은 모델 1에서 16.5%였으며 2

단계에서는 6.2% 증가한 19.9%로 나타났다.

〈표 7〉 고용형태별 배달노동자의 직무 요인이 행복에 미치는 영향

구분	정규직						비정규직					
변수	행복											
	Model 1			Model 2			Model 1			Model 2		
	B	*β*	*t*	*B*	*β*	*t*	*B*	*β*	*t*	*B*	*β*	*t*
임금	.003	.220	2.171*	.002	.130	1.400	.005	.315	2.495*	.003	.195	1.421
근로시간	-.033	-.336	-3.340**	-.017	-.175	-1.810	-.031	-.214	-1.647	-.022	-.152	-1.162
고용안정성	.922	.257	2.729**	.804	.224	2.637*	1.529	.171	1.319	1.516	.170	1.333
직무만족	-	-	-	.200	.084	.769	-	-	-	.170	.072	.417
조직몰입	-	-	-	.973	.388	3.539**	-	-	-	.520	.231	1.306
F	6.566***			9.949***			4.488**			3.631**		
R^2	.169			.344			.212			.274		
ΔR^2	.143			.309			.165			.199		
R^2 변화값	.169			.175			.212			.062		

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

Ⅴ. 논의 및 제언

본 연구의 목적은 배달노동자의 어떠한 직무환경과 직무태도가 행복에 영향을 미치는가를 실증적으로 규명하는 데 있다. 이를 위하여 2020 한국노동패널조사의 제23차 패널데이터 중 138명의 데이터를 사용하여 실증적으로 검증하였으며, 연구결과를 바탕으로 한 논의는 다음과 같다.

첫째, 정규직과 비정규직 배달노동자는 직무환경과 행복에 대한 인식 차이를 보이었다. 정규직 배달노동자는 직무환경적 요인 중 임금과 고용안정을 긍정적으로 인식했으며 더 행복하다고 인식하고 있었다. 배달노동자는 배달 수요에 따라 변동 가능성이 크고 수입이 일정치 않아 고용안정이 낮은 직종임을 고려한다면(정수남, 2020), 비정규직 배달노동자는 고용에 대한

불확실성으로 오는 심리적 불안과(Polivka & Nardone, 1989) 비정규직에 대한 제한적인 근로조건이나 보상에 대한 개인의 인식을 반영한 결과(Allan et al., 2021)라고 유추해볼 수 있다. 이에 정규직과 비정규직의 행복에 영향을 미치는 요인을 파악하고 지원하려는 조직적 차원의 포용적 접근이 필요하다.

둘째, 전반적인 배달노동자는 직무환경이 통제된 상황에서 조직몰입이 높을수록 행복도 높은 것으로 보고되었다. 조직과의 관계적인 측면이 직장에서의 행복을 결정하는 데 있어 가장 직접적인 영향을 준다는 진현 외(2016)와 일치하는 결과이다. 또한, 근로자의 직무태도가 성과에 미치는 영향을 분석한 오인수 외(2007)에서 직무만족보다는 조직몰입이 더 큰 관련성을 보인다는 점과 비슷한 결과이다. 더불어, 다른 선행연구(김민규, 이종찬, 2019; 유영주 외, 2020; Joo & Lee, 2017)에서도 조직몰입이 행복에 미치는 정적인 영향을 파악하여 근로자의 몰입도가 긍정적인 영향력을 가짐을 알 수 있었다. 따라서, 배달노동자의 행복을 위해 조직에 몰입할 수 있는 여건을 구성하는 것이 필요하다.

셋째, 정규직 배달노동자의 경우 고용안정성과 조직몰입이 높을수록, 비정규직은 임금이 높을수록 행복한 것으로 나타났다. 정규직은 직무에 대한 환경적인 요인도 중요하지만, 이를 통제했을 때 근로자가 조직에 갖는 개인의 심리적 애착이나 몰입도가 높을수록 행복도가 높아졌다. 반면, 비정규직 배달노동자의 경우 유일하게 임금이 행복에 유의한 변수였는데, 동일 패널데이터를 사용하여 비정규직의 행복을 연구한 김효선(2018)은 임금과 근로시간이 유의하지 않았던 결과와 다르게 나타났다. 이를 배달노동자의 특성으로 비춰봤을 때, 이들은 배달직을 임시 혹은 단기직으로 생각하는 경우가 많고(김미란 외, 2014), 직업선택 동기가 높은 소득이라는 데서 해석할 수 있다(김영아, 이승호, 2019). 또한, 비정규직이 조직과 거래적 계약(transactional contract)를 맺어 조직이 자신에게 무언가를 해줄 것이라는 기대가 적다는 점에서 유추할 수 있다(Rousseau, 1989). 이로써 조직의 성과를 높이기 위해서는 비정규직은 성과급이나 일의 의미를 이해하는 교육을 제공하고, 정규직은 유연근무제, 유급휴가, 스트레스 관리를 위한 교육 및 훈련 등을 제공하여 구성원이 조직과 직무 모두 만족할 수 있도록 제고해야 할 것이다.

이상의 논의를 살펴보고 실천적 함의를 제공하자면 다음과 같다. 첫째, 비정규직의 임금, 고용안정과 행복에 대한 인식이 낮은 것을 개선하기 위하여 그들의 조직지원인식을 높여 이들의 만족도를 높일 수 있는 여건 조성이 필요하다. 이를 위해서는 배달노동자가 속해있는 비정규직

을 정규직으로 전환할 수 있는 경력사다리를 만들고, 임금과 고용형태가 점진적으로 변화가능한 기회를 제공해야 할 것이다. 이로써 조직에 대한 긍정기대를 끌어내고, 직무에 대한 동기부여와 몰입을 강화할 수 있을 것이다. 부가적으로 심리적 불안을 경험하고 있는 배달노동자에 대한 심정적 지원 활동, 즉 상담서비스를 제공하거나 마음챙김을 할 수 있는 다양한 조직적 개입이 필요하다.

둘째, 배달노동자의 행복에 미치는 직무태도 중 조직몰입의 효과가 가장 큰 것으로 나타나 이들이 일터 내 조직에서 느끼는 정서적 반응을 높일 수 있는 효과적인 전략이 필요하다. 배달노동자 조직에서는 성과급이나 승진과 관련한 외재적인 보상뿐만 아니라 개인의 성취감이나 인정과 같이 일에 대한 내재적인 보상을 충족시킴으로써 조직몰입을 높일 수 있는 노력이 필요하다(Mottaz, 1988). 조직몰입의 또 다른 선행요인 중 Hackman과 Oldham(1976)이 제시한 직무특성으로 비춰봤을 때, 가장 먼저 과업중요도를 인식시킴으로써 업무에 대한 책임감을 갖도록 해야 할 것이다. 또한, 알고리즘과 같이 배달노동자들을 감시하는 높은 규제와 통제보다는 업무수행에 대한 일정 권한이나 재량권을 갖도록 함으로써 이들의 직무에 대한 만족을 높여야 할 것이다. 혹은 배달노동자의 업무강도나 감정노동에 대한 이해가 선행되고, 직무수행에 업무 및 심정적 관리에 대한 다각적 피드백을 제공해야 할 것이다. 근로자의 행복은 결국 생산적인 조직성과와 결코 무관하지 않다(Wesarat et al., 2014)는 점에서 조직은 이들의 조직몰입을 높여 장기적으로 행복할 수 있는 근로 환경과 여건을 조성해야 한다.

셋째, 배달노동자의 행복에 궁극적으로 직무특성이 영향을 미쳤으므로 무엇보다 이들이 소속된 플랫폼 업체, 배달 업체가 앞장서서 배달노동자의 직무태도를 높이기 위한 방안을 제고해야 할 것이다. 배달노동자는 최근 성횡하는 배달 대행업체 혹은 플랫폼 업체에 종속 관계를 맺고 있으며, 이들은 별점으로 평점을 받고 감정노동에 준하는 직무를 수행하는데, 이때 근로자 차원에서 스트레스를 관리하고 조직에 더욱 몰입할 방안을 마련해야 할 필요성이 제기되었다. 이러한 차원에서 배달업체는 스스로 중개업자라고 정의하기보다 배달노동자를 소속 구성원으로 생각하고, 처우 개선을 위해 임금이나 복리후생을 넘어서 최근 쟁점이 되는 일과 삶의 균형과 관련한 전반적인 책임을 지려는 거시적 차원의 변화가 나타나야 할 것이다.

본 연구는 지금까지 배달노동자의 고용형태, 환경적 요인에 집중했던 선행연구와는 다르게 행복에 미치는 직무 관련 영향요인을 검증하였다는 점에서 의의가 있다. Byrd(2022)가 언급한 것처럼 포용적 조직문화는 배달노동자의 플랫폼뿐 아니라 다양한 형태의 리모트 작업환경

(remote work environment)에서 어떻게 이루어질 수 있는가에 대한 고민이 필요하다. 이로써 배달노동자 고용형태 즉, 정규직 여부에 따라 어떻게 달라지는지 파악했으며 직무환경과 같은 일의 외연적 요인을 넘어서 직무태도와 같은 요인을 살펴보고 이를 조직적 차원에서 실증적으로 규명했다는 차별점을 갖는다.

다만, 본 연구는 2차 데이터인 패널데이터를 사용하여 갖게 되는 측정도구 및 표본 수 확보와 같은 문제를 극복하기 어려워 모든 배달노동자에게 일반화하기 어렵다는 한계가 존재한다. 후속연구에서는 이러한 한계를 보완하기 위해 1차 데이터를 통해 행복과 유관한 다양한 조직의 측정도구를 사용하고 연구대상을 충분히 확보하여 연구를 진행할 필요성이 있다. 향후 연구에서는 추가적인 직무환경 변인 중에서 동료나 상사와의 관계 만족도 혹은 의사소통 등과 관련한 관계적 요소 등을 살펴보고 직무태도 변인에는 이직의도, 조직지원인식 등을 포함한다면 유의미한 연구가 되리라 예상한다.

참고문헌

강명주, 김수영 (2021). 배달앱 기사는 왜 배달 노동에 머무는가?-Bourdieu의 자본이론을 중심으로. *한국사회복지학, 73*(1), 65-94.

강수돌 (2021). *플랫폼 노동과 노동조합-스웨덴 사례.* 월간노동리뷰 4월호.

고민석, 김동주 (2013). 중증장애인 임금근로자의 근로환경이 일상생활만족에 미치는 영향과 직무만족의 매개효과. *직업재활연구, 23*(1), 131-149.

고용노동부 (2021.11.18.). *2021년 플랫폼 종사자, 취업자의 8.5%인 220만 명. 고용노동부 보도자료.*

*김기덕, 김*재환 (2019). 임금근로자의 고용안정성 변화와 결정요인 분석. *취업진로연구, 9*(4), 51-71.

김미란, 김수진, 김삼수, 황준옥 (2014). *특수형태근로종사자의 직업능력개발연구.*한국직업능력연구원. https://www.krivet.re.kr/ku/da/kuBAAVw.jsp?gn=E1-E120150188.

김민규, 이종찬 (2019). 직업상담사의 행복에 영향을 미치는 요인 탐색. *직업교육연구, 38*(1), 19-42.

김영아, 이승호 (2019). *배달앱 확산이 고용에 미치는 영향.* 한국노동연구원. https://www.kli.re.kr/downNewloadPblFile.do?atchmnflNo=194.

김지경 (2018). 청년세대 삶의 인식 수준과 행복도의 영향요인. *한국사회정책, 25*(3), 209-245.

김태환, 이승윤, 박종식 (2022). 새벽배달의 그림자:새벽배달노동자의 불안정성과 제도개선의 방향. *노동정책연구, 22*(1), 1-31.

김현지, 이화령, 서은국 (2020). 삶의 만족도와 정서적 안녕감에 대한 영역 만족도의 상대적 예측력: 한국과 캐나다 대학생 비교 연구. *한국심리학회지, 26*(3), 303-327.

김효선 (2018). 비정규직 임금노동자의 행복에 영향을 미치는 일의 특성 연구. *한국콘텐츠학회 논문지, 18*(6), 643-651.

매일경제 (2021.6.23.). *택배 · 배달노동자 하루 10시간 이상 과로…*고용불안. https://www.mk.co.kr/news/society/view/2021/06/608331/.

문영만 (2014). 정규직과 비정규직의 생활만족도 패널분석 - 잠재성장모형을 중심으로. *산업노동연구, 20*(2), 187-218.

박광철, 김현진, 최춘현 (2022). 플랫폼 노동자 실태조사와 지원방안에 관한 연구: 전주시 사례를 중심으로. *경영교육연구, 37*(1), 355-380.

박광표, 김동철 (2019). 직무만족과 조직몰입이 삶의 만족에 미치는 영향. *노동정책연구, 19*(1), 59-91.

박성애, 홍민희 (2021). 영유아교사의 자기효능감과 행복감의 관계에서 조직몰입 매개효과. *교육문화연구, 27*(5), 633-654.

박수민 (2021). 플랫폼 배달 경제를 뒷받침하는 즉시성의 문화와 그림자 노동. *경제와사회, 130*(1), 208-236.

박영숙, 박솔비, 최수용 (2021). 직무환경과 직무만족 간의 영향 관계 연구: 경력개발지원의 조절효과를 적용. *관광연구, 36*(5), 25-41.

박영신, 김의철 (2009). 한국 청소년의 행복: 심리적, 관계적, 경제적 자원과 학업성취의 영향. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 15*(3), 399-429.

박형인, 남숙경, 양은주 (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계: 메타분석적 문헌고찰. *한국심리학회지: 산업 및 조직, 24*(3), 457-491.

배인호, 권영국, 장동옥 (2017). 학교급식 조리종사자의 직무환경과 자기효능감이 직무태도에 미치는 영향. *관광연구, 32*(2), 63-87.

이영재 (2020.12.21.). *'월평균 소득 238만원' 플랫폼 종사자 급증…양극화 심화 우려.* 연합뉴스. https://www.yna.co.kr/view/AKR20201221072900530.

오요섭, 최은수 (2013). 평생학습 참여와 행복수준 간의 관계분석. *평생교육 · HRD연구, 9(1)*, 79-101.

오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황종오, 유태용, 박영아, 박량희 (2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석. *인사·조직연구, 15*(4), 43-86.

유영주, 안태숙, 박일규 (2020). 사회복지사의 전문적 능력이 행복감에 미치는 영향-조직몰입 매개효과를 중심으로. *한국콘텐츠학회논문지, 20*(11), 258-267.

윤수인, 이홍직 (2020). 임금노동자의 행복에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-인구사회학적 요인, 좋은 일자리 요인, 일-생활 균형 요인을 중심으로. *한국사회복지학, 72*(2), 373-400.

이미영, 이홍직, 안수경, 윤수인, 최순례, 윤승태 (2019). 임금노동자의 일과 여가가 행복에 미치는 영향. *노동정책연구*, 63-96.

이민아, 송리라 (2014). 소득, 물질주의와 행복의 관계. *한국인구학, 37*(4), 89-114.

이재경, 최정길 (2012). 호텔산업에서 허즈버그(F.Herzberg)의 동기 · 위생이론 적용에 관한 검증. *대한경영학회지, 25*(4), 2091-2111.

이재완, 백대현 (2018). 고용 안정성이 행복에 미치는 효과: 일자리 질의 조절효과를 중심으로. *한국지방자치학회보, 30*(3), 129-155.

이재원, 오상진 (2019).서비스업 종사자의 행복이 이직의도에 미치는 영향 : 직무스트레스와 일과 삶의 균형의 다중매개효과를 중심으로. *대한경영학회지, 32*(10), 1759-1781.

이지영, 정원호 (2019). 감정노동자의 행복이 직무성과를 이끄는가?: 감정노동 전략과 직무성과 간의 관계에서 행복의 매개효과 검증. *대한경영학회지, 32*(7), 1155-1179.

이화정, 강석복 (2012). 설문조사에서의 무응답 처리. *한국데이터정보과학회지, 23*(6), 1183-1194.

장진희, 윤진하, 이상국, 조현진 (2021). *플랫폼노동자 건강권 실태와 개선방안-플랫폼이동노동자 노동환경 및 건강실태를 중심으로.* 한국노총 중앙연구원.

장진희, 손정순 (2019). *지역수준 취약계층 보호방안 연구 - 서울시 음식배달노동자를 중심으로.* 한국노총중앙연구원 연구총서.

정도범 (2018). 정규직/비정규직 근로자 여부와 직장만족도의 관계: 청년층의 집단별 차이에 관한 비교. *노동정책연구, 18*(4), 105-130.

정수남 (2020). 거리 위의 프레카리아트 : 배달앱 노동자의 삶과 실천감각. *OUGHTOPIA, 35*(2), 81-130.

정흥준 (2021). 배달 노동자 실태와 정책방향. *비정규 노동(월간), 148*(1), 51-56.

조규준 (2021). 배달 플랫폼 노동의 특징과 문제. *노동리뷰,* 45-58.

조윤서 (2020). 대졸취업자의 행복에 미치는 영향 분석: 직업가치관과 직무만족을 중심으로. *학습자중심교과교육연구, 20*(11), 257-284.

진현, 장은미, 예지은 (2016). 직장에서의 행복 연구-직무와 조직 측면의 분석. *인적자원관리연구, 23*(3), 79-98.

최성용 (2021). 중소 서비스기업의 직무환경이 임직원의 조직 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *전문경영인연구, 24*(3), 169-198.

최은경 (2010). *노인의 건강관련 삶의 질에 영향을 미치는 근로환경 요인에 관한 연구: 사회적 기업 근로노인과 노인일자리사업 참여노인을 중심으로* [석사학위논문, 서울대학교 보건대학원]. RISS.

통계청 (2017). *한국표준직업분류.* 통계청

홍은수, 박종욱 (2021). 도전적 스트레스가 구성원의 행복에 미치는 영향: 직무만족과 피드백 추구행동의 다중매개효과를 중심으로. *대한경영학회지, 34*(7), 1229-1256.

Allan, B. A., Autin, K. L., & Wilkins-Yel, K. G. (2021). Precarious work in the 21st century: A psychological perspective. *Journal of Vocational Behavior, 126*(1), 1-13.

Association for Talent Development. (2022.06.30). ATD23: Curated Learning Paths: Diversity, Equity, Inclusion, & Belonging. Retirived from https://atdconference.td.org.

Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research & Practice*, *3*(4), 77-86.

Boehm, J., Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success? *Journal of Career Assessment*, *16*(1), 101-116.

Byrd, M. Y. (2022). Creating a culture of inclusion and belongingness in remote work environments that sustains meaningful work, *Human Resource Development International, 25*(2), 145-162.

Davy, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, *Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *18*(4), 323-349.

Erdogan, B., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., & Mansfield, L. R. (2012). Whistle while you work a review of the life satisfaction literature. *Journal of Management, 38*(4), 1038–1083.

Fave, A.. D., Brdar, I., Freire, T., Vella-Brodrick, D., & Wissing, M. (2011). The eudaimonic and hedonic components of happiness: Qualitative and quantitative findings. *Social Indicators Research*, *100*(2), 185-207.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, *16*(2), 250-279.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing.

Jalali, Z., Heidarie, A. (2016). The Relationship between Happiness, Subjective Well-Being, Creativity and Job Performance of Primary School Teachers in Ramhormoz City. *International Education Studies*, *9*(6), 45-52

Joo, B.-K. and Lee, I. (2017), Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being, *Evidence-based HRM, 5*(2), 206-221.

Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual review of psychology*, *63*(1), 341-367.

Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of applied psychology*, *78*(6), 939.

Knabe, A., & Rätzel, S. (2010). Income, happiness, and the disutility of labour. *Economics Letters*, *107*(1), 77-79.

Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction*, In Dumene, M. D. (Ed.). Handbook of Industrial and Organizational Psychology.

McGinnis, S. K., & Morrow, P. C. (1990). Job attitudes among full-and part-time employees. *Journal of Vocational Behavior*, *36*(1), 82-96.

Mottaz, C. J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human relations*, *41*(6), 467-482.

Newman, D. A., Joseph, D. L., & Hulin, C. L. (2010). *Job attitudes and employee engagement: considering the attitude "A-factor"*. In Handbook of employee engagement. Cheltenham, Edward Elgar Publishing.

Niimi, Y. (2018). What affects happiness inequality? Evidence from Japan. *Journal of Happiness Studies*, *19*(2), 521-543.

Mathieson, A., Branam, E., & Nobel, A. (2016). Prostitution Policy: Legalization, Decriminalization and the Nordic Model. *Seattle Journal for Social Justice, 14*(2), 367-428.

Polivka, A. E., & Nardone, T. (1989). On the definition of contingent work. *Monthly Labor Review*, *112*(1), 9-16.

Rachmaliya, N. S., & Efendy, H. (2017). Analysis of employee performance, organization culture, work satisfaction and organization commitment. *Human Resource Research*, *1*(1), 41-57.

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of working environment on job satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, *23*, 717-725.

Ropponen, A., Hakanen, J. J., Hasu, M., & Seppänen, L. (2019). *Digital work and the platform economy: understanding tasks, skills and capabilities in the new era*. (1st Ed.). Routledge.

Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal, 2*(2), 121-139.

Ryan, R. M., Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research onhedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, *52*(1), 141-166.

Sachau, D. A. (2007). Resurrecting the motivation-hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human resource development review, 6*(4), 377-393.

Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, G., Marina Afonso, R., & Loureiro, M. (2018). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *International journal of occupational safety and ergonomics*, *24*(2), 181-189.

Schulz, S. A., Martin, T., & Meyer, H. M. (2017). Factors influencing organization commitment: Internal marketing orientation, external marketing orientation, and subjective well-being. *Journal of management development*, *36*(10), 1294-1303.

Senge, P. M., Smith, B., Kruschwitz, N., Laur, J., & Schley, S. (2008). *The necessary revolution:How individuals and organizations are working together to create a sustainable world*. Doubleday.

Syed, N., Saeed, A., & Farrukh, M. (2015). Organization commitment and five factor model of personality: Theory recapitulation. *Journal of Asian Business Strategy*, *5*(8), 183-190.

Taheri, R. H., Miah, M. S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of working environment on job satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, *5*(6), 1-5.

Tasnim, Z. (2016). Happiness at Workplace: Building a Conceptual Framework. *World Journal of Social Sciences*, *6*(2), 62-70.

Thevanes, N., & Jathurika, M. (2021). Employee happiness and its relationship with job satisfaction: An empirical study of academic staff in a selected Sri Lankan University. *Asian Journal of Social Science and Management Technology*, *3*(1), 34-43.

Thorsteinson, T. J. (2003). Job attitudes of part-time vs. full-time workers: A meta-analytic review. *Journal of occupational and organizational psychology*, *76*(2), 151-177.

Wesarat, P. O., Sharif, M. Y., & Majid, A. H. (2014). A conceptual framework of happiness at the workplace. *Asian Social Science, 11*(2), 78-88.

West, S. G., Finch, J. F., Curran, P. J. (1995). *Structural equation models with nonnormal variables: Problems and remedies*, In R. H. Hoyle(Ed), Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications, Sage Publications.

Wilson, W. R. (1967). Correlates of avowed happiness. *Psychological bulletin*, *67*(4), 294-306.

Wu, P. F., Zheng, R., Zhao, Y., & Li, Y. (2022). Happy riders are all alike? Ambivalent subjective experience and mental well-being of food-delivery platform workers in China. *New Technology, Work and Employment*, 1-20.

논문접수일 : 2022년 06월 30일
논문심사일 : 2022년 07월 27일
게재확정일 : 2022년 08월 23일

ABSTRACT

The Effect of Job Environment and Attitude on the Happiness of Delivery Workers

Hyoin Park* (Sangmyung University),
Hyebeen Ko** (Sangmyung University),
Hyosun Kim*** (Sangmyung University)

The purpose of this study is to explore how the job environment and job attitude affect the happiness of delivery workers. The study used the data of 23th Korean Labor & Income Panel Study(KLIPSP). The research used independent sample t-test and hierarchical regression analysis, and the results are as follows. First, regular workers reported the higher satisfaction in work environment and their happiness than non-regualr workers. Second, regardless of employment status, the higher the organizational commitment of delivery workers, the higher the happiness. Third, employment stability and organizational commitment affected regular delivery workers, and wages affected happiness for non-regular delivery workers. Therefore, this study emphasized the social responsibility of platform companies to improve the happiness of delivery workers, and suggested providing career ladder opportunities for conversion to regular workers, external and internal compensation to increase organizational commitment, and job autonomy.

[Keywords] delivery workers, job environment, job attitude, job satisfaction, organizational commitment, happiness, Hierarchical regression analysis