

병원급식 조리종사원의 직무 특성과 직무 만족도 분석

양일선 · 이화진* · 강혜련** · 김성혜 · 이보숙***

연세대학교 식품영양학과

*연세대학교 교육대학원

**삼성생명 보험경영연구소

***한양여자전문대학 식품영양과

(1994년 9월 30일 접수)

Job Satisfaction and its Relationship to Job Characteristics of Hospital Foodservice Employees

Il-Sun Yang, Hwa-Jin Lee*, Hye-Ryun Kang**,

Sung-hye Kim and Bo-sook Yi***

Department of Food and Nutrition, Yonsei University

**Department of Home Economics Education, Yonsei University*

***Samsung Life Insurance Co. Research Institute*

****Department of Food and Nutrition, Hanyang Women's Junior College*

(Received September 30, 1994)

Abstract

The purposes of this study were to: 1) measure the levels of job satisfaction with five facets of a job: the work itself, promotion, pay, supervision and co-workers, 2) investigate the degree of job characteristics inventory which employees perceived, 3) investigate relationships between job characteristics and job satisfaction levels of the employees in hospital foodservice, 4) measure the levels of organizational commitment and investigate its relationships between job satisfaction and job characteristics, 5) investigate the relationships between job performance and job satisfaction, job characteristics of the employees in hospital foodservice. The questionnaire was developed based on modifying Job Descriptive Index developed by Smith, Kendall, Hulin and Job Characteristics Inventory developed by Sims, Szilagyi, Keller and Affective commitment Scale developed by Meyer and Allen. Subjects consisted of 76 employees in hospital foodservice. Data were analyzed for frequency, means, ANOVA, Duncan multiple range test, and pearson correlation using SAS PC Package. The results of this study were as follows. 1) Most of the respondents were 41 years up(39.5%) and married (92%). High school graduates were 59.2%. 10 years working experienced employees were 35%. 2) A majority of the respondents(44.7%) ranked work itself as the most important aspect. 3) They were the most satisfied with co-workers. 4) Satisfaction with work itself, wage, and supervision were found significantly related to age($p < 0.05$). 5) Task identify was the most prevalent job characteristics and then task identity. 6) Satisfaction with co-workers were found significantly related to job variety($p < 0.05$). Satisfaction with supervision and promotion were found significantly related to friendship($p < 0.05$). 7) Job satisfaction have not correlation with job performance. Satisfaction with supervision, co-workers were positively correlated with organizational commitment($p < 0.01$). 8) Job characteristics of dealing with others were positively correlated with job performance ($p < 0.05$). Job characteristics of variety, autonomy, task identity were positively correlated with organizational commitment($p < 0.05$, $p < 0.01$).

I. 서 론

급식산업도 다른 주요 산업과 마찬가지로 정치, 경제,

사회 및 기술적인 압력에 처하게 되었다. 특히 노동 집약적인 특성을 갖고 있는 급식산업은 물가상승의 추세와 인건비 상승 등의 요구로 비용절감이 중요한

문제로 대두되어 효율적인 급식경영의 필요성을 절감하게 되었다¹⁾. 병원급식도 그 규모가 점차로 대형화됨에 따라, 급식분야가 차지하는 인력과 예산도 큰 비율이어서 병원급식을 효율적으로 수행하는 방법을 모색하는 것이 매우 중요한 과제로 대두되었다²⁾. 이와같은 관점에서, 급식경영조직에서의 효율적인 관리는 그 시의성이 크다고 할 수 있다. 따라서 조직의 효율적인 관리는 근래에까지는 주로 경영자의 몫으로 여겨져 왔지만 보다 더 종업원들이 자신들의 직무에 호의적인 태도를 가질 때 직무와 관련해 긍정적인 결과들을 얻을 수 있을 것으로 본다.

1940년대 이후 지금까지 직무만족의 정도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되어 왔으나 직무만족에 관한 이론적 정의는 아직까지도 일반화되어 있지 않다. 호오돈 연구를 수행할 당시만 하더라도 만족이란 개념은 일정한 대상에 한정하여 정의되지 않고 막연하게 감정적 태도나 방향감을 의미하는 용어로 사용되었다. McCormick³⁾은 직무를 통해 얻거나 또는 경험하는 욕구만족(Need Satisfaction) 차원의 함수를 직무만족이라고 하였으며, Smith⁴⁾는 직무만족을 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형상태에서 좌우되는 태도라고 규정하였고, 이에 대해 Locke⁵⁾는 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 감정상태를 말한다라고 정의하고 있다. 이상과 같은 제견해를 종합하면 조직행동 측면에서 본 직무만족은 개인의 태도와 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태로 집약할 수 있으며, 현재 직장에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취 등과 같은 제 근무조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 감정적 표현이라 하겠다.

그러나, 종업원들의 직무만족 요인이 무엇이나에 대한 논의와 그에 관한 연구가 상당히 오랫동안 지속되어 왔으나 아직까지도 어떤 것이 결정적인 요인이나 하는 것은 밝히지 못하고 있다. Maslow⁶⁾는 인간의 5단계 욕구계층이라는 이론하에 만족요인을 들고 있으나 여기에 대해 Herzberg⁷⁾는 종업원의 직무만족을 증대시켜 주는 요인으로 성취에 대한 인식, 작업자체, 책임감, 진보성, 성장성 등을 들고 있다.

종업원의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 각 개인의 특성을 들 수 있다. 즉 모든 개인적 특성인 성별, 지능, 기질, 출생지, 학력, 결혼, 부양가족수 등은 각 종업원의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 평가될 수 있다는 것이다^{8,9)}. 또 다른 요인으로 급여, 승진과 신분의 상징이 외재적 보상(extrinsic reward)이 있다^{7,10,11)}. 특히 그 중에서도 가장 중요한 것은 급여라고 할 수 있는데 그것은 승진과 신분의 상징 등과 같은

것은 주로 급여로서 반증되기 때문이다. 승진은 위신의 증대, 소요기능의 확대 또는 책임의 증가 등이 수반된다는 것을 의미한다고 본다¹²⁾.

직무의 어떤 특성들이 종업원의 직무만족과 모티베이션에 관련을 갖는지에 관한 연구결과로 직무특성이론이 대두되었다¹³⁾. Tuner와 Lawrence¹⁴⁾는 직무특성을 측정하기 위해 다양성, 자율성, 요구되는 상호작용, 선택적 상호작용, 요구되는 지식과 기술의 6개의 필요 과업 특성을 개발하였다.

전체적인 직무만족이나 직무의 구체적 분야에 대한 만족을 태도로 측정하기 위한 태도측정법이 개발되었다. 오늘날 가장 많이 이용되고 연구된 표준화된 직무만족도 측정 방법은 Smith, Kendall, Hulin¹⁵⁾ 등에 의해 개발된 Job Descriptive Index(JDI)이다. JDI는 직무를 다섯가지 범주로 분류하여 72문항의 도구로 작성되어 다섯가지 범주는 직무자체, 감독, 동료들, 승진, 급여이며, 직업이나 교육수준에 관계없이 모든 직급의 종업원에 쉽게 적용시킬 수 있다.

직무특성 측정 도구(Job Characteristics Inventory: JCI)는 Turner와 Lawrence¹⁴⁾에 의해 최초로 개발되었고, Hackman과 Lawler¹⁶⁾에 의해 수정되었는데 직무특성은 다음과 같은 다양성(variety), 자율성(autonomy), 직무과약(task identity), 피드백(feedback), 직무상 다른 사람들과의 관계(dealing with others), 친교(friendship)의 여섯가지 범주로 분류되었다. Sims, Szilagyi, Keller¹⁷⁾는 Hackman과 Lawler¹⁶⁾의 도구를 다시 수정하여, 2개의 다른 조직의 종업원들을 대상으로 연구를 수행하여 JCI의 신뢰도와 유효성을 조사하였다.

JDI와 JCI를 도구로 한 직무만족도 조사는 많은 외국의 연구들이 여러 유형의 급식소의 경영자 및 종업원들을 대상으로 행하여져 왔다. 병원 및 병원 급식소 직원을 대상으로 한 직무특성과 직무만족에 관한 연구는 Anderson과 Haag¹⁸⁾, Sneed와 Herman¹⁹⁾와 Martin과 Vaden²⁰⁾ 등에 의해 수행되었고 최근 국내에서는 학교 급식 영양사를 대상으로 한 연구가 있다²¹⁾.

최근에는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가르키는 개인의 조직에 대한 몰입도(organizational commitment)에 관한 연구가 수행되고 있다. Steers²²⁾는 조직에 대한 몰입도에 영향을 미치는 선행요인들로 대표적인 요인으로 개인적 특성과 직무관련 특성을 들고 있다.

그러나 이와같은 중요성이 인식되고 있음에도 불구하고 아직까지 병원급식 조리종사자들의 직무에 대한 태도 및 병원급식 운영의 효율화를 위한 인력관리에 관한 연구는 거의 전무한 상태이다. 따라서 본 연구에서는 병원급식 조리종사원의 직무만족 정도를 살펴보고

조리종사 직무가 갖는 특성이 무엇이며 이것이 직무 만족과 어떤 관계가 있는지 파악하고자 하였으며 조리종사원들의 조직에 대한 몰입도를 측정하고 이것이 조리종사원들의 직무만족도 및 직무특성과 어떠한 상관관계를 갖는지를 분석하고자 하였다. 그리고 조리종사원들의 직무수행 정도를 파악하여 이들 직무성과가 직무만족도 및 직무특성과 갖는 상관관계를 분석하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 조사대상자

본 연구는 A 병원 영양과의 조리 종사원 85명을 대상으로 하였다.

2. 조사방법 및 기간

본 연구의 자료수집은 설문지에 의한 자가 기록법을 의하였고, 1993년 1월 25일에 조리종사원 10명을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 결과에 근거하여 설문지를 수정·보완한 후, 본 조사는 1993년 2월 12일부터 2월 23일에 걸쳐 조리 종사원을 7 Group으로 편성하여 직접 기록하게 한 후 그 자리에서 회수하는 방식으로 실시하였다.

3. 설문지 구성

설문지는 직무만족도 측정과 직무특성 측정, 조직몰입도 측정에 관한 부분으로 구성되어 있으며 직무만족도는 Smith¹⁵⁾ 등이 개발한 Job Descriptive Index (JDI), 직무특성 측정은 Sims¹⁷⁾ 등이 개발한 Job Characteristics Inventory(JCI), 조직몰입도(Organizational Commitment) 측정은 Meyer와 Allen⁷⁾에 의해 개발된 8문항으로 구성된 Affective Commitment Scale(ACS)을 이용하였다.

본 연구에 사용된 설문지는 다음의 5 Part로 구성하였다.

(1) Part I. 일반사항

조사 대상자의 사회, 인구학적 특성으로는 연령, 결혼여부, 성별, 최종학력, 직종 및 업무항목을 조사하였다. 일반사항으로는 조사대상자의 근무기간, 타 급식기관에서의 근무경험 여부와 기간, 직무순환제 실시여부와 그에 관한 만족도, 교육의 실시여부와 그에 관한 만족도를 조사하였다.

(2) Part II. 직무만족도 측정

직무에 대한 만족도는 직무의 다섯가지 기본요소인 직무자체(Work) 18문항, 급여(Pay) 9문항, 상사의 감독(Supervision) 18문항, 승진(Promotion) 9문항, 동료들

(co-Workers) 18문항으로 총 72문항으로 구성하였다. 응답방법으로는 조사 대상자가 각 문항에 자신이 동감하면 “예”, 그렇지 않다고 생각하면 “아니오”, 결정하기 어렵다고 생각되면 “?”에 표시하도록 하였다.

(3) Part III.

직무만족도 측정요소의 상대적 순위측정 조사대상자가 5가지 직무의 기본 요소를 응답자 자신이 직무상에 있어서 가장 중요하다고 생각하는 중요도에 따라 5점 척도로 답하도록 하였다.

(4) Part IV. 직무특성 측정

직무의 다양성은 4문항, 직무의 자율성은 6문항, 피드백은 5문항, 직무상 다른 사람들과의 관계는 3문항, 직무파악은 4문항, 친교는 7문항으로 총 29문항으로 구성하였다. 5점 척도로 응답하게 하였고, 각각의 직무특성상의 산출된 점수가 높으면 그에 해당하는 직무의 특성이 높다는 것을 의미한다.

(5) Part V. 조직몰입도 측정

조직에 대한 몰입도는 총 8문항으로 각각의 문항에 응답자 자신이 동감하면 “예”, 그렇지 않다고 생각하면 “아니오”, 결정하기 어렵다고 생각되면 “?”에 표시하도록 하였다. 3점을 만점으로 점수가 높을수록 조직몰입도가 높은 것으로 산출되었다.

4. 조사자료의 통계분석 방법

자료는 SAS Package Program을 이용하여 처리하였다. 응답자의 개인별 특성변수(나이, 혼인여부, 성별, 최종학력, 직업종류, 업무항목, 근무기간)는 빈도수와 백분율의 분석하였고, 직무만족 측정의 5개 항목(직무 자체, 급여, 상사의 감독, 승진 동료들)은 평균과 표준편차를 구하였다. 직무만족과 직무성과 및 조직몰입도와 의 상관관계, 직무특성과 직무성과 및 조직몰입도와 의 상관관계 분석은 pearson correlation을 사용하였다. 개인적 특성에 따른 직무만족도와 직무 특성에 따른 직무만족은 ANOVA 분석 후 Duncan's multiple range test를 이용한 다중비교를 하였다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 병원급식 조리종사원의 개인적 특성

조리종사원 85명이 설문지에 응답하였으나 이 중 9개는 응답내용이 불충분하여 76개가 분석자료로 사용되어 설문지 회수율은 89.4%였다.

조사대상 조리종사원의 개인적 특성은 다음과 같다(표 1). 연령분포는 41세 이상이 39.5%로 가장 많았고, 거의 대부분이 기혼으로 나타났다. 성별은 93%가 여성이었고, 최종학력은 대다수의 조리종사원이 고등학교

표 1. 병원급식 조리종사원의 개인적 특성

개인적 특성	구 분	빈도	백분율 (%)
연령	21~25세	1	1.32
	26~30세	4	5.26
	31~35세	15	19.74
	36~40세	26	34.21
	41세 이상	30	39.47
결혼여부	기혼	70	92.11
	미혼	6	7.89
성별	남	5	6.58
	여	71	93.42
최종학력	중졸	30	39.47
	고졸	45	59.21
	전문대졸	1	1.32
직업종류	책임조리사	4	5.26
	조리사	5	6.58
	조리원	67	88.16
업무항목	일반식 조리원	28	36.84
	치료식 조리원	22	28.95
	배선 조리원	26	34.21
근무기간	6개월미만	1	1.32
	6개월이상~2년미만	21	27.63
	2년이상~5년미만	10	13.16
	5년이상~10년미만	17	22.37
	10년이상	27	35.53

졸업 이하의 학력 수준을 보여주었다. 직업종류는 조리원이 88.2%로 다수로 나타났다. 업무항목의 분류는 일반식 조리원이 36.8%로 다수를 차지하였고, 근무기간은 10년 이상 근무하고 있는 종사원이 35.5%로, 장기 근무하는 경향을 나타냈다.

2. 병원급식 조리종사원의 직무만족도 측정

직무 만족도는 JDI로 측정하였으며 각 문항의 분석은 긍정적 지표가 되는 문항에 “예”로 응답한 경우 3점, “아니오”로 응답하면 0점, “?”에 응답하면 1점으로, 부정적 문항의 경우에는 역으로 점수를 환산하였다.

직무 각각의 기본요소에 대한 총 만족도 점수와 각각 직무의 기본 요소에 대한 만족도를 서로 비교하기 위하여 각 요소별 문항수로 나누어 평균으로 얻은 결과를 표 2에 제시하였다.

직무의 다섯가지 측면에 대한 직무만족도는 동료들에 대한 만족도가 2.10로 가장 높았고, 승진에 대한 만족도는 가장 낮은 것(1.01)으로 나타났다. 동료관계의 점

표 2. 병원급식 조리종사원의 직무만족도 점수

직무만족 측정 요소 ^a	평균±표준편차
직무자체	33.63± 10.08 (1.87± 0.56 ^b)
급여	9.68± 5.90 (1.08± 0.66 ^b)
상사의 감독	34.51± 11.63 (1.96± 0.65 ^b)
승진	9.07± 5.11 (1.01± 0.57 ^b)
동료들	37.66± 8.52 (2.10± 0.47 ^b)

^a가능한 최고 점수- 직무자체=54, 급여=27, 상사의 감독=54, 승진=27, 동료들=54. ^b 직무만족도 점수(각 직무만족 측정 요소의 총 점수÷각 직무만족 측정 요소의 문항수로 산출)평균±표준편차

수가 높은 것은 조리작업은 상호간의 협력관계를 요하는 작업이기에 원만한 인간관계가 없이는 이루어질 수 없기 때문인 것으로 보인다. 또한 병원 급식 종사원의 경우 극히 승진의 기회가 제한되어 있기 때문에 승진에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타난 것으로 사료된다.

직무만족도를 측정하는 직무의 기본요소와 개인적 특성들과의 관계는 개인적 특성(독립변수)들의 범주별로 직무만족 점수들을 하위집단으로 나누어 개인적 특성별로 하위집단간의 직무만족 점수분포의 차이유무를 검증하였다(표 3).

개인적 특성중 연령, 업무항목 분류, 근무기간에 따른 직무만족 정도에 있어서는 유의적인 차이($p < 0.05$)가 있었으며, 결혼여부, 성별, 학력, 직업종류에 따른 직무만족도 점수간에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다.

3. 직무만족 측정요소의 상대적인 순위측정

직무 기본요소의 상대적인 순위를 측정된 결과로 조리종사원들의 44.7%가 직무상 다섯가지 기본 요소 중 직무자체가 가장 중요하다고 1순위를 주었으며, 급여에 있어서는 응답자의 35.5%가 1순위를 주었다(표 4). 이는 조리 종사원들이 자신이 행하고 있는 직무자체에 가장 중요도를 두고 있으며 따라서 이에 따른 댓가로서 급여가 직무만족 측정요소에 있어서 중요하다고 생각하는 것으로 분석된다. 가장 중요하지 않다고 5순위에 응답한 직무의 기본요소로는 상사의 감독으로 응답자의 34.2% 답하였다.

따라서, 직무만족도에 있어서 높은 만족을 나타낸 항목은 직무만족도의 상대적인 순위에 있어서 낮은 순위를, 낮은 만족을 나타낸 직무만족 항목의 경우에는 높은 순위를 대체로 부여한 것으로 보인다.

직무만족도 점수 중 승진은 그 기회가 적고 제도적으로 확립되어 있지 않아 만족점수는 낮은 것으로 나

표 3. 개인적 특성에 따른 직무만족도

개인적 특성	빈도	직무자체		급 여		상위자의 감독		승 진		동료들	
		평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차	평균± 표준편차		
연령											
21~30세 ^a	5	24.80± 5.93	14.80± 1.92	40.40± 3.36	8.60± 4.83	35.00± 8.97					
31~35세	15	29.00± 9.77	9.40± 6.11	35.20± 13.50	11.40± 5.95	39.80± 6.91					
36~40세	26	34.80± 10.91	9.85± 6.61	29.31± 10.81	8.80± 4.63	36.31± 9.44					
41세 이상	30	36.40± 8.70	8.83± 5.36	37.70± 10.88	8.20± 5.01	38.20± 8.42					
F Value		235.54*	53.20*	184.47*	61.76	368.06					
업무항목											
일반식	26	34.69± 8.48	8.11± 4.85	35.88± 11.20	8.69± 5.71	37.34± 8.45					
치료식	22	33.04± 11.44	10.45± 5.99	39.59± 8.05	9.86± 4.86	41.77± 6.41					
배선	28	33.10± 10.58	10.53± 6.60	29.25± 12.54	8.78± 4.81	34.71± 8.96					
F Value		276.20	69.73	255.71*	78.64	547.05*					
근무기간											
6개월~ 2년 미만 ^b	22	30.40± 9.94	10.68± 5.26	30.63± 12.45	9.13± 4.99	35.36± 9.32					
2년 이상~ 5년 미만	10	35.30± 11.94	12.00± 8.69	35.40± 11.57	11.40± 6.11	40.50± 6.15					
5년 이상~ 10년 미만	17	32.88± 11.16	9.23± 5.79	36.41± 8.95	10.05± 5.32	37.52± 9.95					
10년 이상	27	36.11± 8.40	8.29± 5.14	36.41± 12.28	7.51± 4.42	38.55± 7.51					
F Value		216.29	52.52	169.44	63.03*	372.36					

*p<0.05

^aANOVA 분석을 수행함에 있어서 분석의 편의상 빈도수가 다른 연령대에 비해 크게 작은 21~25세, 26~30세의 연령대를 하나의 연령대로 통합하였음.

^bANOVA를 수행함에 있어서 분석의 편의상 6개월 미만의 근무기간인 사람이 1명으로 이를 6개월~2년 미만의 근무기간으로 통합하여 분석하였음.

표 4. 직무만족 측정요소의 상대적인 순위측정 조사 대상자(%)

순위 ^a	직무 자체	급여	상사의 감독	승진	동료들
1	44.7	35.5	2.6	2.6	15.8
2	31.6	21.1	21.1	13.1	13.2
3	13.2	23.7	18.4	25.0	19.7
4	6.6	15.8	23.7	26.3	26.3
5	3.9	4.0	34.2	32.9	25.0

^a1-가장 중요하다, 5-가장 중요하지 않다.

타났으나 그들의 상대적인 중요도 순위 측정에서도 승진에 관한 순위가 가장 낮으므로 관리자의 입장에서 볼 때, 승진은 크게 문제되지 않을 것으로 본다. 또한 직무만족도의 상대적인 순위측정에서 직무자체는 가장 중요한 사항으로 조리종사원들이 인식하고 있으며, 직무만족도에 있어서 직무자체에 대한 만족도가 높으므로

표 5. 병원급식 조리종사원의 직무특성 점수

직무 특성 요소	평균± 표준편차
직무의 다양성	3.35± 0.78
직무의 자율성	3.13± 0.70
피드백	3.30± 0.57
직무상 다른 사람들과의 관계	2.68± 0.73
직무파악	3.93± 0.89
친교	2.80± 0.59

직무자체에 대한 문제점은 없다고 사료되어진다.

4. 병원급식 조리종사원들의 직무특성

직무의 특성의 측정은 Job Characteristics Inventory (JCI)를 사용하여 분석하였고 직무특성의 다섯가지 측정요소에 대한 점수를 산출하였다. 직무특성 요소의 점수는 직무파악(3.93)이 가장 높았고, 직무상 다른 사

표 6. 직무특성에 따른 직무만족도

직무특성요소	직무의 다양성	자율성	피드백	다른 사람과의 관계		직무 파악	친 교
				평균±표준편차	평균±표준편차		
직무만족요소	집단	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차	평균±표준편차
직무자제	1	24.60±11.10	32.42±11.44	30.80±11.35	37.66±5.13	37.66±5.13	34.60±11.53
	2	32.68±11.11	33.00±11.15	34.20±9.17	34.20±9.45	35.16±8.97	33.82±9.71
	3	34.54±9.09	34.93±9.09	33.16±11.03	31.60±11.60	33.16±11.35	31.35±10.54
	4	37.00±8.75	31.33±9.30	32.00±8.28	45.33±2.51	33.11±9.99	43.50±2.12
F Value		221.37	206.22	208.24	221.50*	205.73	211.89
급 여	1	9.80±7.04	8.14±6.25	17.00±1.41	12.26±5.71	10.00±6.55	8.60±5.12
	2	11.20±6.21	11.51±6.03	10.20±5.65	8.79±5.55	7.41±4.48	9.76±6.08
	3	9.48±5.84	8.25±5.45	9.16±5.76	7.70±6.01	10.04±6.22	10.47±5.88
	4	6.81±4.26	9.66±6.05	8.85±7.71	17.66±3.05	10.16±6.11	6.50±0.70
F Value		53.05	54.14	52.49*	59.98*	50.93	50.11
상사의 감독	1	28.40±9.98	32.00±10.84	16.50±14.84	34.53±11.56	32.66±4.93	30.20±12.23
	2	33.28±12.66	33.54±11.79	29.80±11.65	33.45±11.75	34.91±11.64	33.36±11.54
	3	37.08±9.86	35.18±12.20	36.92±10.10	39.50±7.84	32.20±12.15	38.47±10.29
	4	31.90±14.31	38.83±9.36	42.00±10.26	34.66±21.45	36.13±11.72	49.50±2.12
F Value		170.60	164.31	200.39*	166.21	165.07	179.49*
승 진	1	8.80±5.35	10.57±5.62	16.00±2.82	8.20±5.18	9.66±5.85	6.60±5.54
	2	9.72±5.35	8.35±5.32	7.68±5.62	9.54±5.02	9.25±4.95	8.72±4.61
	3	8.60±5.05	9.87±5.06	9.80±4.51	9.10±5.66	9.48±5.78	10.47±5.20
	4	9.18±5.19	6.66±2.73	7.57±5.34	5.66±4.93	8.66±4.79	17.50±4.94
F Value		58.13	60.91	65.18*	59.65	57.85	68.04*
동료들	1	27.00±4.63	37.00±8.79	37.00±7.07	35.53±10.51	30.00±4.35	33.50±8.60
	2	34.96±10.07	35.70±8.96	35.76±9.73	38.10±8.23	38.16±9.15	37.82±8.40
	3	40.11±6.89	38.78±8.44	38.66±8.47	37.00±7.48	37.08±10.05	39.11±8.66
	4	40.81±4.77	42.50±3.14	38.57±2.29	43.33±3.51	38.52±7.24	42.00±8.48
F Value		448.53*	378.68	366.54	369.37	372.07	374.59

*p<0.05

람들과의 관계(2.68)가 가장 낮은 것으로 나타났다(표 5).

직무특성 요소 중 직무파악 점수가 높게 나타난 것은 병원급식 조리종사원들은 자신들이 이행해야 할 업무를 완전히 이해하고 있다는 것을 의미하며, 직무의 다양성은 병원급식 조리종사원들의 업무자체를 조리 종사원들이 느끼기에 다양한 특성을 갖고 있다는 것을 시사한다. 이와같은 결과는 연구대상 병원이 6개월에 한번씩 직무를 교체하는 직무순환제도의 실시로 직무의 다양성이 크게 나타난 것으로 사료되어진다. 피드백은 상사들로부터 조리종사원들이 피드백을 받고 있다는 것을 나타내는 것으로 보인다. 직무상 다른 사람과의 관계와 친교가 보다 낮은 점수를 보인 것은 병원급식 조리종사원의 직무특성 상 직내내 동료와의 친분이 크게 요구되지 않고, 직무 수행시에 동료 종사원과의 관계없이 혼자서 일을 처리하는 직무의 특성을 갖고 있기 때문인 것으로 분석된다.

5. 직무특성에 따른 직무만족 정도

직무 특성 요소별 점수의 수준에 따른 직무만족 요소별 점수에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 직무특성 점수를 요소별로 합산하여 5점 등문척도에 의한 가능한 최대 점수를 고려하여 4개 집단으로 나누어 이를 분류변수 즉, 독립변수로 삼아 종속변수인 직무만족 점수를 하위 집단으로 나눈 후 이 하위 집단간의 직무만족 점수분포의 차이 유무를 검증하였다.

분석결과, 직무자체에 대한 만족도가 높은 조리종사원들이 직무특성 중 직무의 다양성, 직무상 다른 사람과의 관계에 있어서 유의적으로 점수가 높았다. 급여에 대한 만족도가 높은 조리종사원들은 직무상 다른 사람과의 관계에 대한 점수는 유의적으로 높았으나, 반대로 피드백에 있어서는 유의적으로 낮은 점수를 나타냈다. 상사의 감독에 있어서 만족한 조리종사원들은 피드백, 친교에 있어서 유의적으로 점수가 높았으며, 승진에 만족한 조리종사원들은 직무특성중 친교에 있어서는 유의적으로 점수가 높았으나 상대적으로 피드백에 있어서는 유의적으로 낮은 점수를 보여 주었다. 동료들에 대한 만족도가 높은 조리종사원들은 직무의 다양성에 있어서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다(표 6).

6. 병원급식 조리종사원의 조직몰입도

직무몰입도 측정은 Affective Commitment Scale (ACS)를 측정도구로 사용하였다. 조직몰입도는 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가르키는 말로서 조직에 대한

표 7. 직무만족요소와 직무성과 및 조직몰입도와 상관관계

직무만족요소	직무성과	조직몰입도
직무자체	0.0892	0.1473
급여	0.0000	-0.2252*
상사의 감독	0.1653	0.3359**
승진	0.0469	-0.0168
동료들	-0.0245	0.3272**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

애착심을 의미한다. 개인 조사 결과 조사대상자 76명의 직무몰입도의 평균과 표준편차는 2.07 ± 0.48 로 3점 만점의 직무 몰입도 점수중에 평균 2.07을 보여주어 대체로 조직에 대한 몰입도가 높은 것으로 나타났다. 이와같은 결과는 조리종사원들이 병원의 영양과 내지는 병원 자체라는 조직에 강한 소속감을 갖고 조직이 행하는 모든 일에 대한 참여도가 높다는 것을 시사해 준다.

7. 직무만족의 요소와 직무성과 및 조직몰입도와 상관성 분석

직무에 대한 만족정도가 직무 수행정도(직무성과)와 상관관계가 있는지를 분석하기 위하여 종업원이 갖는 개개인의 능력과 업적 그리고 근무태도를 객관적으로 평가하여 조직내에서 종업원으로서의 가치를 평정하는 절차로 행해지는 인사고과에 의해 매겨진 조리종사원 개개인의 인사고과 점수를 직무성과로 보고 분석하였다.

직무성과와 직무만족도와와의 상관관계를 표 7에 제시하였는데 직무만족 정도와 직무성과는 상관관계가 없음을 보여주었다($p < 0.05$). 이러한 연구결과는 직무에 만족하는 조리종사자가 직무수행을 잘 하여 높은 인사고과 점수를 받을 것이라는 통념과는 다른 결과였다. 조직몰입도와와의 상관관계는 조직몰입도는 직무만족의 다섯가지 기본요소중 급여($p < 0.05$), 상사의 감독($p < 0.01$), 동료들($p < 0.01$)에 있어서 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 상사의 감독, 동료들과 직무몰입도는 정의 상관관계를, 급여와는 부의 상관관계를 보여 주었다.

8. 직무특성 요소와 직무성과 및 조직몰입도와 상관성 분석

직무특성과 직무성과와의 상관관계에서는 직무특성의 여섯가지 기본요소 중 직무상 다른 사람과의 관계에서 $r = 0.2428$ ($p < 0.05$)로 정의 상관 관계를 가지는

표 8. 직무특성 요소와 직무성과 및 조직몰입도와의 상관관계

직무특성요소	직무성과	조직몰입도
직무의 다양성	-0.0187	0.2457*
직무의 자율성	0.1152	0.2349*
피드백	0.1767	0.1891
직무상 다른 사람과의 관계	0.2428*	0.1942
직무파악	0.0372	0.2704**
친교	0.2064	0.1627

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

것으로 나타났다(표 8). 이것은 직무상 다른 사람과의 관계를 원만히 가지는 사람이 인사고과에 있어서도 좋은 점수를 받아 높은 직무성과를 이루고 있음을 의미한다.

직무특성과 조직에 대한 몰입도와의 상관관계 분석에서는 직무특성 중 직무의 다양성($p < 0.05$), 직무의 자율성($p < 0.05$), 직무파악($p < 0.01$)의 항목에서 조직몰입도와 정의 상관관계를 보여주었다. 이는 상사의 감독에 만족하고 동료들과의 관계에서 만족도가 높은 조리종사원이 조직에 대한 몰입도가 높으며, 직무특성 중 직무의 다양성, 자율성, 직무파악의 요소의 점수가 높은 조리종사원의 조직에 대한 몰입도가 높은 것으로 나타났다.

IV. 결 론

본 연구의 목적은 병원급식 조리종사원의 직무만족도 정도를 살펴보고 조리종사 직무가 갖는 특성이 무엇이며, 이것이 직무만족과 어떤 관계가 있는지 파악하고자 하였다. 또한 직무성과와 직무몰입도가 직무만족도, 직무특성과 갖는 상관관계를 분석하고자 하였으며 연구 결과는 다음과 같다.

1. 병원급식 조리종사원들의 개인적 특성으로 연령은 41세 이상이 39.5%로 가장 많았으며, 대부분이 기혼인 여성이었고 최종 학력은 고졸이 59.2%로 가장 많았고, 조사 대상자의 대부분이 조리원으로 다수가 10년 이상 근무경력을 가지고 있었다.

2. 직무만족 측정요소에 대한 만족도 점수를 산출한 결과 동료들에 대한 만족도(2.10)가 가장 높았고, 승진(1.01)에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 개인적 특성에 따른 직무만족 측정 요소의 차이 여부는 연령, 업무항목분류, 근무기간에 따라 직무만족에 유의적인 차이가 있었다($p < 0.05$). 직무만족 측정요소의 상대적인 순위 측정은 조리종사원들이 가장 중요하다고

생각되는 항목은 직무자체였으며, 그 다음으로는 급여, 동료들, 승진, 상사의 감독의 순이었다.

3. 직무특성 요소의 점수의 산출 결과로 직무 파악이 가장 대표적인 직무특성으로 분석되었다.

4. 직무특성에 따른 직무만족 정도의 관계는 직무특성 요소 중 직무의 다양성에 따라 동료들에 대한 만족도와 유의적인 차이가 있었고, 피드백에 따라서는 급여, 상사의 감독, 승진의 만족도에서, 직무상 다른 사람과의 관계에 따라서는 직무자체, 급여의 만족도에 유의적인 차이가 있었으며, 친교에 따라 상사의 감독, 승진의 만족도에도 유의적인 차이를 나타냈다($p < 0.05$).

5. 조직몰입도를 측정할 결과는 2.07로 비교적 높은 경향을 보여 주었다.

6. 직무만족도와 직무성과와의 관계는 직무성과(인사고과점수)와 직무만족도는 상관관계가 없었으며, 직무만족도와 조직몰입도와 관계는 직무만족 측정요소 중 상사의 감독, 동료들에 대한 만족도와 조직몰입도는 정의 상관관계를, 급여의 만족과 조직몰입도는 부의 상관관계를 보여 주었다($p < 0.05$, $p < 0.01$).

7. 직무특성과 직무성과와의 상관관계는 직무상 다른 사람과의 관계와 직무성과는 정의 상관관계가 있었으나, 직무특성과 조직에 대한 몰입도와 상관관계는 직무특성 중 직무의 다양성, 자율성, 직무파악과 조직몰입도는 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$, $p < 0.01$).

본 연구 결과를 근거로 다음과 같은 몇가지 측면을 제언을 하고자 한다. 급여는 직무만족도의 상대적인 순위 측정에서 그 순위가 높은 편인 것에 비해 급여에 대한 만족 정도가 낮으므로 조리종사원이 갈등하고 있는 측면인 것으로 사료되어 급여에 관한 사항은 관리자가 해결해 나아가야 할 문제인 것으로 생각된다. 또한 본 연구에서는 인사고과를 바탕으로 한 직무성과 측정시 인사고과 자료 수집의 난이성으로 인해 1개 병원만을 대상으로 연구가 제한되었으나 연구대상을 더욱 확대하여 병원급식 조리종사원의 직무특성 및 직무 만족정도에 관한 후속 연구가 있어야 하겠다.

참고문헌

1. 양일선. 급식의 작업관리. 국민영양 11: 9-15, 1990.
2. 전길희. 위탁경영과 영양사의 대처방안. 국민영양 89 (11): 6, 1989.
3. McCormick, J.E., and Daniel, I. Industrial Psychology. 7th ed., Englewood Cliffs, IL: Prentice-Hall, 1980.
4. Smith, H. Psychology of Industrial Behavior. New York: McGraw-Hill Book Co., 1985.

5. Locke, E.A.; The Nature and Causes of Job Satisfaction. in M. Dunnerre(ed) Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago. Rand McNally. College Publishing Company. 1976.
6. Maslow, A.H. Motivation and Personality. 2nd ed. New York: Harper and Row. 1970.
7. Herzberg, F. Work and The Nature of Man. Cleveland, Ohio: World Pub. Co., 1966.
8. Kluckhohn and Murry. Personality in nature, Society and culture. Knoff. 1963.
9. Muchinsky, P.M. Psychology Applied to Work. 2ed ed. Pacific Grove, CA: Brook/Cole Publishing Co., 1990.
10. Maslow, A.H. The Theory of Human Motivation. Psychological Review **50**(4): 370, 1943.
11. Porter. L.W., and Lawler, E.E. Managerial attitudes and performance. Homewood, IL: Richard D. Irwin. 1986.
12. Dyer, L., and Theriault, R. The determinants of pay satisfaction. J of Psychology. **61**: 596-604, 1976.
13. Hackman, J.R., Oldham, G., Janson, R., and Purdy, K. A New Strategy for Job Enrichment. California Management Reviews **22**(4), 1975.
14. Tuner, A.N. and Lawrence, P.R. Industrial Jobs and Worker: An investigation of Response to Task Attributes. Cambridge, Mass: Harvard University Press. 1965.
15. Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L. The Measurement of satisfaction in work and retirement: A Strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally and Co., 1969.
16. Hackman, J.R., and Lawler, E.E. Employee reactions to Job characteristics. Journal of Applied Psychology. **55**(3): 259-286, 1971.
17. Sims, H.P., Szilagyi, A.D., and Keller, R.T. The measurement of Job characteristics. Academy of management Journal. **19**: 195-212, 1974.
18. Anderson, W., Heag, G. A study of hospital employee attitudes. Hospital management. **96**: 38-41, 1963.
19. Sneed, J., and Herman, C. Influence of Job characteristics and organizational commitment on Job satisfaction of hospital foodservice employees. Journal of the American dietetic Association **90**(8): 1072-1076, 1990.
20. Martin, P.C., and Vaden, A.G. Behavioral science research in hospital foodservice. Journal of the American Dietetic Association **73**: 127-131, 1978.
21. 양일선, 함선옥. 학교급식 영양사의 직무만족도와 그에 영향을 미치는 직무 특성 요인 분석. 한국식문화학회지 **8**(1): 11-19, 1993.
22. Steers. R.M. Introduction to Organizational Behavior, 2nd ed. Glenview, IL: Scott and Foresman Company, 1984.