

병원급식 식기세정 작업원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

박 정 순

연세대학교 의과대학 영동세브란스병원영양과

Factors Affecting the Dishwashing Workers' Job Satisfaction in Hospital Foodservice Systems

JoungSoon Park

Dietetic Department, YongDong Severance Hospital, Yonsei University College of Medicine

Abstract

Understanding the satisfaction and dissatisfaction of employees has been deemed important for smooth and efficient food service management. The aim of this study was to examine the relationship between the dishwashing employees' job satisfaction and the operational and managerial factors in hospital foodservice systems. A survey of twenty conventional hospital food service systems was undertaken and detailed information was collected from 280 dishwashing employees through mailed questionnaires. Dishwashing employees' satisfaction was evaluated by measuring their job attitudes towards four aspects of their job using the modified Job Description Index (JDI). Descriptive analysis and Pearson product moment correlation analysis were used to analyze the data. The dishwashing workers were found to be more satisfied with their interpersonal relations with co-workers than with work content, pay or promotional opportunities. The demographic variables including education, type of employment and work experience were significantly related to job satisfaction. As the ratio of supervisors to dishwashing workers increased, the degree of satisfaction in dishwashing workers increased significantly.

Key words: dish washing worker, job satisfaction, hospital foodservice systems

I. 서 론

노동집약적 산업으로 알려진 급식산업은 정치·경제·사회 등 내외적인 환경변화에 따라 끊임없이 영향을 받게 되는데, 특히 최근들어서는 고객들의 서비스 요구도가 점차 증가하므로 이에 부응하기 위해 최고의 서비스 실천 등을 목표로 이전과는 전혀 새로운 모습으로 변모하고 있다. 또한 급식산업의 주 비용인 식품비와 인건비의 상승으로 인한 비용의 상승은 급식산업이 당면한 어려운 과제의 하나로 모든 급식업체들이 비용절감을 통한 효율적 경영관리를 마련해야 하는 시기에 당면해 있다¹⁻³⁾.

급식산업 분야중 특히 병원급식은 면역성이 감소된 환자를 대상으로 환자의 기호 만족과 함께 영양적인 필요량을 충족시키면서 수십 종류의 치료식사를 공급하여 환자의 건강을 빠르게 회복시켜야 하는 주된 업무를 담당하고 있다⁴⁾. 병원급식이 지니는 복잡한 업무

의 특성상 다른 급식소에 비해 노동 생산성이 낮고^{5,6)}, 직원의 직무 만족도가 낮으며^{7,9)} 또한 높은 인건비와 한정된 예산내에서 운영해야 하는 어려운 경영환경⁹⁾을 지니고 있다. 최근들어 병원규모의 대형화로 급식 부서가 차지하는 비중이 증대되어 감에 따라 인력과 예산이 병원에서 차지하는 비중이 늘어감에 따라 병원 급식 관리면에서 효율적인 인력관리의 모색이 급식경영의 관건으로 대두되고 있는 실정이다¹⁰⁾. 조직행동 측면에서 볼 때 종업원의 직무만족은 개인의 태도와 관련시켜 갖게 되는 감정적 상태라고 볼 수 있는데 직무 만족이란 작업원이 자기의 현재 직장에서 누릴 수 있는 임금, 승진기회, 성취 등과 같은 제 근무 조건에 대하여 얼마나 만족하는가 하는 작업원의 주관적 판단에 따른 감정적 표현이라 하겠다. 따라서 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높은 작업원은 조직에서 원만한 인간관계를 유지할 뿐만 아니라, 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 비용절감으로 인해 생산

성의 증가 효과를 얻을 수 있기 때문에 관리자의 입장에서서는 작업원의 직무만족도 의미는 매우 중요하다 하겠다¹¹⁾. 따라서 우리나라에서도 병원급식 부서 종사자들의 직무만족도에 관한 연구¹²⁻¹⁵⁾는 간헐적으로 이루어져왔으나, 병원급식 작업과정중 작업내용은 단순하지만 위생관리면에서 매우 중요하고 다른 업무에 비해 노동집약적 성격이 강하며 작업환경이 열악한 식기세정 작업원들을 중심으로 그들의 직무만족도를 조사한 연구는 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 하처리 업무인 식기세정작업을 중심으로 식기세정작업

원의 직무만족도를 조사하고 이에 영향을 미칠 수 있는 주요인 변수들 간의 연관성을 분석 평가하고자 행해졌다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 병원급식 세정작업원의 직무만족도를 측정하고 이에 영향을 준다고 사료되는 영양부서의 인적, 운영체계적, 시설설비적 변수와의 상관관계를 연

연 구 방 법

변 수	약 어	정 의
1) 승진 만족도(점)	Prom	JDI를 이용한 세정작업원의 승진 만족도 점수
2) 급여 만족도(점)	Pay	JDI를 이용한 세정작업원의 급여 만족도 점수
3) 식기 1개당 세정 인건비 (원/개)	Labor	$\frac{1\text{년 영양부서의 인건비} \times \frac{1\text{일 세정작업시간}}{1\text{일 영양부서 총 작업시간}}}{365\text{일}} \times \frac{7\text{일}}{1\text{주일간 세정된 총 식기수}^*}$ (*: 환자식기수 + 직원식기수)
4) 정규직 비율(%)	Full	본 연구에서 정규직은 병원직원으로 채용된 직원임. $\frac{\text{세정작업원 중 정규직 직원수}}{\text{세정작업 직원 합계}} \times 100$
5) 관리직 비율(%)	Sup	관리직은 세정작업 현장관리직을 의미함. $\frac{\text{세정작업 관리자수}}{\text{세정작업 직원수}} \times 100$
6) 직원식 비율(%)	Ratio	$\frac{\text{직원식수}}{\text{총 식수}} \times 100$
7) 치료식 비율(%)	Diet	$\frac{\text{치료식수}}{\text{총 식수}} \times 100$
8) 가동병상수(병상)	Bed	실제 가동되는 병상수
9) 1식당 식기수(개/식)	Ave	$\frac{1\text{주간 총 식기수}}{1\text{주간 총 급식수}}$
10) 1주간 세정된 식기수(개)	Plate	영양부서에서 1주간 세정된 환자식기수+직원식기수
11) 월평균 식기 손실율(%)	Loss	$\frac{\text{손실된식기수}(1\text{개월})}{\text{사용하는식기수}(1\text{개월})} \times 100$ (단, 수저 제외)
12) 1일세정작업시간(시간)	Hour	1일 식기세정 작업원수×1일 식기세정 작업시간
13) 식기세정구역 면적(평)	Area	영양부서 면적 중 식기세정구역의 면적
14) 세정구역 면적비(%)	Wash	$\frac{\text{식기세정구역 면적}}{\text{영양부서 총 면적}} \times 100$
15) 영양부서 총면적(평)	Kitch	영양부서 면적
16) 소음(dB)	Noise	식기세정구역의 소음 점수
17) 온도(°C)	Temp	식기세정구역의 WBGT 온도 점수
18) 조도(LUX)	Light	식기세정구역의 조도 점수
19) 습도(%)	Hum	식기세정구역의 습도 점수
20) 환기(m/sec)	Vent	식기세정구역의 기류 점수

구 조사하기 위하여 서울시내에 소재한 허가병상 500병상 이상의 규모를 지닌 20개 종합병원 영양과를 대상으로 실시하였다.

병원급식 세정작업원의 직무 만족도 조사는 Smith 등¹⁶⁾이 개발한 Job Description Index를 2회의 사전조사 후 수정 보완한 설문지를 1995년 4월 1일부터 15일까지 조사대상 20개 병원에 우편으로 발송한 후 소속병원 영양사 협조로 총 300명에게 나누어 주고 스스로 작성케 하였다. 총 289명의 설문지가 회수되었으나 이 중 자료 미비로 분석이 불가능한 9명의 설문지를 제외시키고, 280명을 최종적인 연구 대상으로 하였다.

2. 연구방법

(1) 세정작업원의 직무만족 측정

세정작업원의 직무만족 측정을 위해 신뢰성과 타당성이 높은 것으로 인정되어 있는 Smith 등의 Job Description Index를 일부 수정, 보완하여 사용하였다. 설문지의 구성은 개인적 특성으로 성별, 연령, 근무기간, 학력, 직위, 직원신분 분류 및 직종을 조사하였고, 직무만족 측정 기본요소로 직무자체 18문항, 급여 9문항, 승진 9문항, 동료들 18문항의 총 54문항으로 구성되었다. 응답방법은 각 문항에 동감하면 "O", 그렇지 않으면 "X", 결정하기 어렵다고 생각하면 "?"로 표시하도록 하였다.

(2) 변수의 설정 및 분석 방법

본 연구에서는 기존의 연구들을 기초로 하여 식기 세정작업원의 직무만족도에 영향을 준다고 사료되는 변수들을 기존의 문헌^{4,7,19)}을 중심으로 개발하였으며 이를 크게 인적 변수, 운영체제적 변수 및 시설설비적 변수로 분류하였다. 인적 변수로는 승진 및 급여만족도, 식기 1개당 세정인건비, 정규직 비율, 관리직 비율을 채택하였고, 운영체제적 변수로는 직원식 비율, 치료식 비율, 가동병상수, 1식당 제공되는 식기항목수, 1주간 영양부서에서 생산된 식기수, 월평균 식기손실률, 세정작업시간을 채택하였으며, 시설설비적 변수로는 세정구역 면적, 영양부서 면적 중 세정구역의 면적비, 영양부서 총 면적, 세정구역의 작업환경 조건인 소음, 온도, 습도, 환기를 채택하였다. 설정한 변수들은 질문지를 이용하여 병원 영양부서의 급식관리 영양사들을 대상으로 조사하였으며 변수의 측정은 다음과 같은 방법으로 계산하였고, 통계 처리를 위하여 모두 연속형 변수로 수량화하였다.

(3) 통계 분석 방법

본 연구에서의 분석은 SPSS PC software package를 이용하여 처리하였으며 연구내용별로 사용된 분석 방

법은 다음과 같다.

1) 병원 영양부서 세정 작업원의 개인적 특성에 따라 직무만족 측정의 4가지 기본요소에 대한 만족도의 차가 있는지를 규명하기 위하여 Anova 분석과 사후검증 방법으로 Duncan's multiple range test를 실시하였다.

2) 세정작업원의 직무만족도와 본 연구에서 설정된 변수들 간의 상관성은 Pearson correlation을 이용하여 상관계수를 구하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 병원급식 식기세정작업의 직무만족도 및 이에 영향을 주는 변수 분석

(1) 세정작업원의 개인적 특성

연구 대상자 총 280명 중 남자 10명(3.6%), 여자 270명(96.4%)으로 여성이 대부분이었고, 연령분포는 36~45세 47.4%, 46~55세 37.1%로, 대다수가 36~55세

Table 1. Demographic characteristics of dishwashing workers

Characteristic	Percent	
Sex		
Female	96.4	
Male	3.6	
Age	Male(%)	Female(%)
Under 25 years	-	0.4
26~35 years	1.1	10.7
36~45 years	1.4	46.0
46~55 years	0.7	36.4
56~65 years	0.4	2.9
Dish washing experience		
Less than 1 year	0.7	17.5
1~2 years	-	10.4
3~5 years	-	21.8
6~10 years	0.7	32.1
11~15 years	0.7	10.4
More than 15 years	1.4	4.3
Education		
Primary school	0.7	14.3
Middle school	1.1	28.9
High school	1.4	52.1
College and higher	0.4	1.1
Rank		
Supervisor	1.4	8.5
Dish Washing	2.2	87.9
Type of employment		
Full-time workers	2.9	69.6
Part-time workers	0.4	6.0
Sub-contract workers	0.4	20.7
Work type		
Washing only	0.4	3.6
Washing & other work	3.2	92.8

연령군에 속했다. 근무기간은 3년 이상이 71.4%로 장기간 근무하는 경향을 보여 주었다. 교육정도는 고졸이 150명(53.5%), 중졸이 84명(30%)으로 대상자의 대부분이 중등교육수준 이상의 학력수준을 보여주었다. 직위는 세정조 조장급이 10%이었고, 직원의 신분 분류는 정규직(72.5%), 임시직(6.4%), 위탁직(21.1%)이었으며 업무형태는 세정업무만을 담당하는 직원은 4%이고, 세정의 타 업무와 병행하는 직원은 96%로 대부분의 병원 영양부서에서는 세정업무와 그외 업무를 병행해서 작업을 시키고 있었다(Table 1).

(2) 세정작업원의 직무만족도

Table 2. Mean JDI scores of Dishwashing Employees in 20 Hospitals

	JDI Score		Top Score
	Mean	S.D.	
Work	33.3	6.7	54
Pay	16.1	8.3	27
Promotion	14.3	5.3	27
Co-Workers	41.7	5.7	54
Total Score	105.4	26.0	162

1) 직무요소별 만족도

연구대상자 직무만족도 점수 결과는 Table 2와 같다. 이 분석 결과 만족도가 높게 나타난 순으로 항목별 점수를 살펴보면 동료들에 대한 만족도가 41.7로 가장 높고, 직무자체에 대한 만족도 33.3, 급여에 대한 만족도 16.1, 승진에 대한 만족도 14.3 순으로 나타났다.

(3) 개인적 특성에 따른 직무만족도 분석

직무만족도를 측정하는 직무의 기본 요소와 개인적 특성들과의 관계를 살펴보기 위해 개인적 특성을 독립변수로 하고 직무의 기본 요소의 만족도를 종속변수로 하는 분산분석법(One-Way Analysis of Variance)을 이용하여 자료를 분석하였다(Table 3). 이 때 개인적 특성에는 성별, 연령, 근무기간, 최종 학력, 직위, 직원분류, 담당업무 등이 이용되었다.

분석 결과를 보면, 직무의 기본 요소중 동료들에 대한 만족도는 개인적 특성에 따른 유의한 차이가 없었고 직무자체, 급여, 승진의 만족도는 개인의 특성에 따라 유의한 차이를 보였다. 직무 자체에 대한 만족도와 최종 학력과의 관계에 있어서는 고졸자가 중졸자, 국졸자에 비해 직무 자체에 대한 만족도가 유의하게 낮았다($P < .05$). 직무 자체에 대한 만족도와 직원분류와

Table 3. Mean JDI scores for dishwashing workers in 20 hospitals by demographic variables

Variable	# of observations	Work		Pay		Promotion		Co-Workers	
		Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
Gender									
Female	270	33.3	6.7	16.1	4.1	14.2	2.7	41.8	5.8
Male	10	32.8	6.2	16.6	5.4	15.1	2.9	40.3	4.4
F-value		1.2		1.7		1.2		1.8	
Years of dishwashing experience						1			
Less than 1 year	51	33.1	7.1	17.1 ^b	4.0	14.7	2.2	41.1	5.4
1~2 years	29	32.5	4.1	16.6 ^b	3.1	14.6	2.5	41.0	3.5
3~5 years	61	33.1	7.0	15.9 ^a	4.3	13.6	2.6	41.6	5.0
6~10 years	92	33.0	6.7	15.2 ^a	4.5	14.0	2.9	42.0	6.0
11~15 years	31	34.4	7.1	16.0 ^{ab}	3.4	14.8	2.6	41.7	8.8
More than 15 years	16	35.6	6.6	18.0 ^c	4.5	15.1	3.0	43.4	4.1
F-value		0.7		2.3*		1.9		0.5	
Education									
Primary school	42	34.6 ^b	5.6	16.8	3.8	14.5 ^{ab}	3.1	41.7	5.8
Middle school	84	35.0 ^b	6.6	16.6	4.2	15.0 ^b	2.4	42.0	6.3
High school	142	32.2 ^a	6.8	15.7	4.2	13.7 ^a	2.6	41.6	5.5
College and higher	4	34.8 ^b	2.2	14.3	3.8	14.3 ^a	1.0	40.5	7.6
F-value		3.7**		1.6		4.6**		0.1	
Type of employment									
Full-time workers	200	33.5 ^a	6.1	16.0	4.4	13.3 ^a	2.7	42.1	6.0
Part-time workers	18	36.4 ^b	4.6	16.6	4.2	14.7 ^{ab}	3.1	41.5	4.0
Sub-contract workers	59	31.4 ^a	5.5	16.3	3.2	15.3 ^b	2.3	40.6	5.0
F-value		4.6*		0.3		6.5**		1.5	

* $P < .05$, ** $P < .01$.

의 관계에서는 위탁직원이 정규직원, 임시직원(시간급직원)에 비해 직무자체에 대한 만족도가 유의하게 낮았다($P < .05$). 급여에 대한 만족도는 개인적 특성 중 근무기간에 따라 유의한 차이를 보였는데($P < .05$), 급여에 대한 만족도와 총 근무기간과의 관계에서는 16년 이상의 장기 근무자와 1년 미만의 신규 근무자가 6~10년 근무자에 비해 급여에 대한 만족도가 유의하게 높았다($P < .05$). 승진에 대한 만족도와 최종학력과의 관계에서는 중졸자가 고졸자에 비해 승진에 대한 만족도가 유의하게 높았다($P < .05$). 승진에 대한 만족도와 직원분류와의 관계에서는 위탁직원이 정규직원에 비해 승진에 대한 만족도가 유의하게 높았다($P < .05$). 성별에 따른 직무만족도는 통계적으로는 유의하지 않았으나, 동료들에 대한 만족도와 직무자체에 대한 만족도는 여성이 남성보다 상대적으로 높았고, 급여, 승진에 대한 만족도는 남성이 여성보다 상대적으로 높았다.

2. 세정작업원의 직무만족도에 영향을 주는 변수

20개 조사병원 세정작업원의 직무만족도에 영향을 주는 변수를 인적·운영체제적 자원 및 시설설비적 자원 변수의 세 범주로 분류하였으며 이들 변수의 평균값과 표준편차를 Table 4에 제시하였다.

조사대상 병원의 운영체제적 변수 중 직원식 비율은 평균 30.5%, 표준편차 13.8, 범위 0~62%로 조사되어, 병원식수에서 직원식이 차지하는 비율은 총 급식수의 1/3정도로 조사되었다. 환자식 중 치료식비율은 평균 22.2%, 표준편차 9.1, 범위 12~44%이었고, 병상수는 평균 776병상, 표준편차 359, 범위 250~1620병상이었으며, 1식당 식기항목수는 평균 11.7개, 표준편차 5.1, 범위 6.5~14.2개이었다. 영양부서에서 1주간 세정된 식기수는 환자식기수와 직원식기수를 포함하여 평균 216,783.4개, 표준편차 107,722.1, 범위 74,144~531,582개로 조사되어 조사한 20개 병원간에 큰 차이를 보여주었다. 월평균 식기손실율은 평균 13.1%, 표준편차 21.9, 범위 2~20%였고, 1주간 총 세정작업시간은 평균 463.3시간, 표준편차 322.1, 범위 169~1,603시간으로 조사되었다.

인적자원변수 중 작업원의 승진만족도는 평균 14.3, 표준편차 2.7이었고 범위는 13~17이었다. 급여만족도는 평균 16.1, 표준편차 4.2이었고 범위는 13~19, 정규직비율은 평균 79.9%, 표준편차 29.2, 범위는 23~100%로 조사되어 조사대상 병원간에 정규직 직원비율의 큰 차이를 보여주었다. 관리직비율의 평균값은 8.0%, 표준편차 5.6, 범위 0~22%, 식기 1개당 세정인건비는 평

Table 4. Mean, standard deviation and range of human, system, and facility resource variables in 20 hospital foodservice systems

Variable	Mean	S.D.	Range
System			
Ratio	30.5	13.8	0~62
Diet	22.2	9.1	12~44
Bed	776.4	359.0	250~1,620
Ave	11.7	5.1	6.5~14.2
Plate	216,783.4	107,722.1	74,144~531,582
Loss	13.1	21.9	2~20
Hour	463.3	322.1	169~1603
Human			
Prom	14.3	2.7	13~17
Pay	16.1	4.2	13~19
Labor	80.0	29.2	23~100
Full	8.0	5.6	0.0~22.0
Sup	13.3	4.7	5.9~22.2
Facility			
Area	21.1	13.9	4~99
Wash	13.5	12.8	2~27
Kitch	551.5	1367.7	75~6164
Noise	2.2	0.5	1~3
Temp	2.9	0.5	1~3
Light	2.3	0.7	1~3
Hum	2.2	1.0	1~3
Vent	2.2	0.8	1~3

균 13.3원, 표준편차 4.7, 범위 5.9~22.2 이었다.

시설설비적 변수 중 세정구역 면적은 평균 21.1평, 표준편차 13.9, 범위 4~99평이었고, 영양부서 면적은 평균 551.5평, 표준편차 1,367.7, 범위 75~6,164평이었고, 영양부서 면적 중 식기세정구역의 면적비는 평균 13.5%, 표준편차 12.8, 범위 2~27% 였다.

3. 세정작업원의 직무만족도 및 이에 영향을 미치는 변수들과의 상관관계

세정작업원의 직무만족도 및 이에 영향을 미치는 변수들과의 상관관계를 Table 5에 제시하였다. 세정작업원의 직무만족도와 양의 상관관계를 지니는 변수들은 정규직 비율, 관리직 비율, 직원식 비율 등이었으며, 이중 관리직 비율은 상관계수 $r=.4605(P < .05)$ 로 세정작업원의 직무만족도와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 세정작업원의 직무만족도와 음의 상관관계를 지니는 변수들은 식기 1개당 세정인건비, 병원의 가동 병상수, 1식당 식기수, 월평균 식기 손실율, 세정구역 면적비, 영양부서 총면적 등이었으며, 이들 변수들중 세정작업원의 직무만족도와 유의한 음의 상관관계를 지니는 변수는 없었다. Hong⁷⁾은 영국의 병원급식 평

Table 5. Correlation coefficients between JDI index and human, system, and facility resource variables

Variable	JDI
Human	
Prom	.2486
Pay	-.0284
Labor	-.2471
Full	.1440
Sup	.4605*
System	
Ratio	.3432
Diet	.0215
Bed	-.2617
Ave	-.1281
Plate	-.0463
Loss	-.1290
Hour	-.0841
Facility	
Area	.0151
Wash	-.1447
Kitch	-.1915
Noise	-.0415
Temp	.0773
Light	-.0524
Hum	-.2991
Vent	-.0560

*P < .05, **P < .01, ***P < .001.

가에 관한 연구에서 급식종사원의 직무만족도를 조사하고, 이에 영향을 미치는 요인들을 크게 인적변수와 운영체제적 변수로 대별하여 분석하였다. 그녀의 연구결과에 의하면 병원의 급식규모가 대형화 될수록 급식종사원의 직무만족도가 낮게 조사되었는데, 이는 병원의 급식규모가 대형화 될수록 업무가 분담되어지고 세분화되어 급식종사원의 직무에 대한 만족도가 낮아지기 때문이라고 하였다. 본 연구에서도 세정작업원의 만족도와 병원의 급식규모간에 통계적으로 유의하지는 않지만 음의 상관관계를 보여 선행연구와 일치하는 현상을 나타내었다.

본 연구에서 세정작업원의 직무만족도 분석결과는 동료들, 직무자체, 급여, 승진순으로 만족한다고 나타났는데, 동료들에 대한 만족도가 높게 나타나는 것은 Mok 등¹⁷⁾, Smith 등¹⁶⁾의 선행연구에서도 보고되었듯이 작업 특성상 상호 협력관계가 요구되기 때문이라고 사료된다. 또한 급여만족도가 낮게 나타난 것은 병원은 일반기업체하고는 다른 다양한 전문직종으로 구성되어 있어서, 그러한 병원의 특성에 맞게 직종별로 호봉체계가 서로 다르게 책정되어 있기 때문에 하위직종에 속하는 작업원들 입장에서는 타 의료 보건직종

과 상대적 비교에 의한 불만족이라고 사료된다. 승진에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 것은 병원 영양부서의 단순하고 수평적인 조직 구조상 세정작업 경력자들의 승진 및 승급 기회가 매우 적기 때문인 것으로 분석된다. 이는 병원급식 조리종사자를 대상으로 한 양 등¹²⁾의 연구에서도 유사성을 보였다. 이 결과에서 나타난 세정작업원의 승진 및 급여에 대한 불만족은 향후 그들을 관리하는 정책결정자가 이 집단의 조직 구조 및 제도적 문제점을 변환시켜 줌으로써 만족도 증진으로 인한 생산성 향상을 가져올 수 있는 구체적인 연구가 요구된다고 사료된다.

세정작업원 개인적 특성별로 직무만족도 분석 결과를 살펴보면 학력과 만족도와의 관계에서 고졸자가 중졸자와 국졸자보다 직무자체 및 승진에 대한 만족도가 유의하게 낮았는데, 이는 Muchinsky¹⁸⁾의 고학력자가 저학력자보다 직무에 대한 만족도가 낮다고 보고한 것과 일치한다. 직원분류별 만족도를 보면, 승진만족도는 위탁직원이 정규직원보다 유의하게 높았는데 이는 임현숙 등¹⁹⁾의 연구에서도 지적되었듯이 위탁급식회사 조직내 독립적인 직원의 직급형성이 되어있는 것이 한 요인이라 사료되며, 직무자체 만족도는 임시(시간급)직원과 정규직원이 위탁직원보다 유의하게 높았는데 이러한 결과는 향후 영양부서 관리자들이 세정업무 부분의 인력배치시 참고해 볼 필요가 있다고 사료된다. 근무기간별 만족도는, 급여만족도에서 16년 이상 장기근속자와 1년 미만의 신규근무자가 6~10년 근무자에 비해 유의하게 높았는데, 이는 Gibson 등²⁰⁾의 연구에서 급여만족도와 연령이 U자 형태의 곡선으로 만족도를 나타낸다는 보고 및 Sneed들⁹⁾이 지적한 미국 급식종사자들의 직무만족도 연구에서 장기근무자가 단기근무자보다 직무만족도가 높게 나타난다는 결과와 일치한다. 이는 장기근속자의 경우 근속수당이 포함된 급여를 받음으로서 후배직원들보다 많은 급여를 받고있다는 생각과 임현숙 등¹⁹⁾의 연구에서도 보고된 1년 미만의 근무자의 경우는 본인의 새로운 업무에 대한 기대감이 반영된 결과라고 사료된다. 성별에 따른 만족도에서는 남성이 여성보다 급여, 승진만족도가 상대적으로 높았고, 여성은 남성보다 동료, 직무자체 만족도가 상대적으로 높게 나타났다. 이상의 결과들은 향후 관리자들이 작업원의 채용기준 결정과 근무배치 및 세정작업 운영 방법을 변환시에 생산성 提高를 위한 기본자료로서 사용될 수 있으리라고 사료된다.

세정작업원의 직무만족도에 영향을 주는 변수로 인적변수 5개 항목, 운영체제적 변수 7개항목, 시설설비적 변수 8개 항목으로 설정하였다. 이 중 인적변수의

하나인 정규직 비율은 본 연구에서 79.9%로 나타났고, 이는 임현숙 등¹⁰⁾의 연구에 의한 국내 병원급식종사원의 정규직 비율 평균치 81.6%라는 유사한 결과를 나타냈고, Hong⁷⁾에 의한 영국 병원 급식 종사원의 정규직비율 68.9%와는 국내 병원 급식 종사원의 정규직비율이 높은 것으로 나타났다. 이는 우리나라 병원들에서 외국병원들에 비해 인건비가 고정비적 성격이 강함을 나타내는 것으로 효율적 원가관리를 위해 개선되어야 할 부분이다.

IV. 결 론

본 연구의 목적은 병원 영양부서의 세정작업원의 직무만족도와 이에 영향을 미치는 변수를 조사하여 각 변수간의 상관관계를 파악하고자 하였다. 이를 위하여 서울시내 500병상 이상 20개 종합병원을 대상으로 병원 영양부서의 세정작업원 직무만족도와 이에 영향을 미치는 변수에 관한 설문조사를 실시하였다. 직무만족도 조사는 280명의 세정작업원이 응답하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다. 연구대상자의 직무만족도를 항목별로 살펴보면 동료들에 대한 만족도가 가장 높았으며, 직무자체, 급여, 승진에 대한 만족도의 순이었다. 세정작업원의 인적특성이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 작업원의 근무경력, 학력, 직원의 신분 등에 따라 직무만족도가 유의적인 차이를 보여주었다. 세정작업원의 직무만족도와 각 변수와의 상관관계 분석 결과, 세정작업원의 직무만족도는 관리직비율과 양의 상관관계가 있었다.

세정작업원의 직무만족도와 이에 영향을 미치는 변수들과의 상관분석에서 세정작업원의 직무만족도와 유의한 상관성이 있는 변수는 관리직비율로 관리직비율이 높을수록 작업원의 직무만족도가 높게 나타났는데 이는 실제 작업장에서 함께 협업을 하면서 리더해 주는 관리자의 존재가 작업원들의 직무에 대한 만족도를 증가시켜 주기 때문이라고 사료된다.

이상과 같은 결과를 기초로 향후 영양부서의 관리자 들은 세정작업원의 직무만족도와 통계적으로 유의한 변수들을 우선적으로 개선함으로써 세정작업원들의 작업생활의 질을 향상시켜 줄 뿐만 아니라, 세정작업의 효율적인 운영으로 병원급식경영시 비용절감을 통한 생산성 향상을 기할 수 있으리라고 사료된다.

참고문헌

1. Brendel, M.S., Bickel, R.J., Rose, P., Bordeaux, K.R., Jenkins, V.: Strategies for increasing productivity. *J. Am. Diet. Assoc.* **85**(8): 966-969 (1985).
2. David, B.D.: Work measurement in foodservice operations. *School Foodservice Research Review* **2**(1): 5-11 (1978).
3. Marron-Cost, J.: Productivity: key to cost containment. *Hospitals* **54**(18): 77-79 (1980).
4. 박정순: 병원급식 식기세정작업 생산성에 영향을 미치는 요인, 석사학위논문, 가톨릭대학교 산업보건대학원 (1995).
5. Mayo, C.R., Olsen, M.D. and Frary, R.B.: Variables that affect productivity in school foodservices. *J. Am. Diet. Assoc.* **84**(2): 187-190 (1984).
6. Cluskey, M. and Messersmith, A.M.: Status of training programs and perceived labor problems in four types of noncommercial foodservice operations. *J. Am. Diet. Assoc.* **91**(10): 1239-1242 (1991).
7. Hong, W.S.: The Development of a Methodology for assessing Food Quality in Hospital Food Service Systems. Phd Thesis, Sheffield Hallam University, UK (1993).
8. Swartz, R.S. and Vaden, A.G.: Behavioral science research in hospital foodservice. I. Work values of foodservice employees in urban and rural hospitals. *J. Am. Diet. Assoc.* **73**: 120-126 (1978).
9. Sneed, J. and Herman, C.M.: Influence of job characteristics and organizational commitment on job satisfaction of hospital foodservice employees. *J. Am. Diet. Assoc.* **90**(8): 1072-1076 (1990).
10. 김병구: 병원급식 효율화 방안. *대한병원협회지* **131**: 32-35 (1986).
11. 진유근: 조직행동론, 서울 다산출판사, (1983).
12. 양일선, 이화진, 강혜련, 김성혜, 이보숙: 병원급식 조리종사원의 직무특성과 직무 만족도 분석. *한국식생활문화학회지*, **9**(5): 479-487 (1995).
13. 양일선, 이진미, 차진아, 윤정신: 병원·학교·사업체 급식소 영양사의 직무만족, 직무특성 및 조직몰입성 상관관계 분석. *대한영양사학회지* **3**(1): 9-22 (1997).
14. 김정희: 한국 병원 영양사의 직무만족에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대 보건대학원, (1984).
15. 홍환수: 병원 급식종사원의 직무만족도에 관한 연구. *한국조리과학회지* **10**(3): 296-300 (1994).
16. 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. Rand, McNally & Co., Chicago, Ill. (1969).
17. Mok, C. and Finley, D.A.: Job satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel foodservice workers in Hong Kong. *Int. J. Hosp. Manag.* **5**(2): 71-78 (1986).
18. Muchinsky, P.M.: Psychology Applied to Work. 2nd ed. Pacific Grove, CA: Brook/Cole Publishing Co., (1990).

1. Brendel, M.S., Bickel, R.J., Rose, P., Bordeaux, K.R.,

19. 임현숙, 김형미, 홍완수의 다수: 병원급식 생산성과 급식종사원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석. 급식경영 전문인 과정 학술세미나 자료집, 연세대학교 사회교육원 113-148 (1994).
20. Gibson, J.L. and Klein, S.M. Employee attitudes as a function of age and length of service: A reconceptualization. *Academy of Management Journal* **13**: 411-425 (1970).
-
- (1997년 8월 14일 접수)