

서울지역 초등학교 급식종사원의 직무 및 욕구만족도에 관한 연구

장서영 · 한명주
경희대학교 생활과학대학 식품영양학과

A Study on the Job and Need Satisfaction of Elementary School Foodservice Employees in Seoul Area

Suh Young Chang and Myung Joo Han
Department of Food and Nutrition, Kyung-Hee University

Abstract

The objectives of this study were to determine the degree of job satisfaction and need satisfaction of school foodservice employees, and the relationship between Job in General(JIG) and need satisfaction. The six demographic items, the Job Descriptive Index(JDI) and JIG scale, and Need Satisfaction Questionnaire(NSQ) were used to evaluate job satisfaction and need satisfaction of school foodservice employees. The results of this study showed that the employees were satisfied with co-workers(2.52), then supervision(2.48), work(1.86), promotion(0.72) and pay(0.51) in decreasing order. Older employees(Age \geq 40) tended to be more satisfied in JIG($p=0.0620$) than younger employees($20\leq$ Age \leq 39). Employees were satisfied in social needs, then autonomy needs, self-actualization needs, esteem needs, security needs in decreasing order. There were no significant differences between demographic factors and five need categories. When the employees were classified by their scores on JIG, Group I having the lowest score tended to be less satisfied($p=0.0627$) in security needs than Group II and Group III. The information of study could be useful for foodservice managers in job design to increase the productivity.

Key word: school foodservice, employees, job in general, job descriptive index, need satisfaction questionnaire

1. 서 론

학교급식은 학령기 발육을 완전하게 하기 위하여 실시되며, 나아가서는 국민 체위 향상과 식생활 개선에 이바지하는 매우 중요한 역할을 담당하고 있다^{1,2}. 우리나라는 학교급식을 국가의 주요 사업으로 추진하여 1978년 시범급식학교에 급식시설을 설치하고 완전 영양급식으로 학교급식이 실시되었으며 1990년에 전체 초등학교의 12.1%인 급식 실시율이 1997년에는 99.2%에 이르는 것으로 보고되고 있다³.

인건비와 식품비의 상승, 급식종사원의 후생복지에

대한 요구 증대 등으로 경영운영상의 어려움에 직면하게 됨에 따라 급식관리자는 급식 체계 내에서 제한된 물적, 인적자원을 효율적으로 통제, 관리하여 소비자에게 제공되는 식사의 품질극대화는 물론 종사원의 직무만족 향상 등 급식체계의 전반적 질적 향상의 과제를 갖게 되었다^{4,8}. 학교급식이 그 업무를 효과적으로 수행하기 위해서는 급식종사자가 좋은 직무환경에서 긍지와 자부심을 느끼며 직무에 만족할 때만이 총체적인 의미에서의 학교급식의 생산성 및 질적 향상이 가능할 것이다^{3,4}. 급식관리자는 이용 가능한 인적자원을 최대화시키기 위해서 급식종사원들의 동기부여와 욕구만족정도 및 직무환경이 생산성에 어떻게 영향을 주는지를 이해하는 것이 중요하다. 생산성 향상을 위하여 급식종사자들의 일할 의욕과 사기를 줄 수 있는 동기유발방법을 모색하고, 작업관리 및 작업환경 향상방안을 시도하여 급식종사원들의 욕구만족과 직무만족 증진을 가

Corresponding author: Myung Joo Han, Kyung Hee University, Heogi-dong, Dongdaemungu, Seoul 130-701, Korea
Tel: 02-961-0553
Fax: 02-961-0260
E-mail: mjhan@khu.ac.kr

저을 수 있도록 해야한다.

본 연구에서는 서울에서 급식을 실시하는 초등학교 급식종사자들의 전반적인 직무만족도와 욕구만족도를 파악하고 불만요인을 분석하여, 직무에 대한 만족도를 향상시키며 나아가서는 학교 급식의 질적·양적인 생산성 향상에 기여할 수 있는 기초자료를 제공하는데 있다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구의 대상자는 서울지역 내의 30개 초등학교에서 근무하는 165명의 급식종사원을 대상으로 일반사항 및 직무만족도와 욕구만족도를 1999년 6-7월에 조사하였다. 서울지역 초등학교에서 근무하는 급식종사원 165명이 이 설문에 응답하였으며, 설문지 회수율은 100%이었고 욕구만족도 측정에서만 불성실한 답변으로 분석이 불가능한 설문지 10개는 제외시키고 155개를 자료로 이용하였다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구에서 사용된 설문지는 급식종사원의 일반사항 및 직무만족도와 욕구만족도 측정을 위한 문항으로 구성되어있다. 일반사항으로는 성별, 연령, 근무기간, 조리사 자격증 유무, 최종학력, 주당 총 근무시간, 월 평균임금 등을 조사하였고, 직무만족도 측정은 Smith 등⁹⁾이 개발한 Job Descriptive Index (JDI)와 종업원의 전반적인 직무만족도 측정은 Iroson 등¹⁰⁾의 Job in General Scale(JIG)을 사용하였다. JIG는 JDI와 동시에 측정하도록 구성되었고 종업원의 견해를 전체적으로 측정할 수 있는 설문이다. JDI의 각 항목별 최고 점수는 직무자체, 감독, 동료, 전반적인 직무만족도에 대한 만족도는 54점이고 급여와 승진의 만족도 점수는 27점이다. 따라서 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 측정하였다. 욕구만족도 측정으로는 Porter와 Lawler¹¹⁾에 의해 개발된 Need Satisfaction Questionnaire(NSQ)를 이용하였다. NSQ의 다섯가지의 영역은 안전의 욕구, 사회적 욕구, 자존의 욕구, 자율성의 욕구, 자아실현의 욕구로 나누어졌다. 여기에 추가된 영역은 업무에 관해서 알고 있다는 느낌과 업무에 대한 부담감의 두 영역을 첨가시켜 각 문항마다 ① 현재 얼마나 됩니까? ② 얼마나 되어야 된다고 생각합니까?라는 질문을 7점 척도로 측정하였다¹²⁾. 욕구만족점수는 ②번 질

문 값에서 ①번 질문 값을 뺀 수치로 점수가 낮을수록 자신의 직무에 높은 욕구만족도를 나타낸다.

3. 통계분석 방법

조사자료는 SAS(Statistical Analysis System) program을 이용하여, 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다. 집단간의 평균값 비교는 T-test와 분산분석에 의하여 유의성을 검증하였고, 분산분석 결과 유의적인 차이가 있는 경우 Tukey test를 이용하여 집단간의 차이를 비교분석하였다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 급식종사원의 개인적 특성

급식종사원의 일반사항은 Table 1에 나타내었다. 조사대상자 165명중에 160명이 여성이고 5명이 남성으로 대부분의 급식종사원은 여성이었다. 연령분포를 보면 남성의 연령은 40세 이하 60%, 50세 이상 40%이고, 여성은 40세 이하 29%, 40-49세 57%, 50대 이상 13%로 급식종사원은 대부분 40대의 여성이 차지하는 것으로 나타났다. 학력수준은 보면 남성은 중학교졸업 20%, 고등학교졸업 80%를 차지하였고, 여성은 무학 1.21%, 초등학교졸업 19.37%, 중학교졸업 30.62%, 고등학교졸업 44.38%, 2년제 대학졸업4.37%로 나타나 학력수준이 낮은 것으로 나타났다. 근무경력을 보면 남성은 3년 이하 60%, 5년 이상 40%이었고, 여성은 3년 이하 10%, 3-5년 사이 73%, 5년 이상 15%로 나타났다. 급여수준은 남성은 50만원미만 20%, 50-60만원 60%, 60만원이상이 20%이었고 여성은 50만원미만 30.62%, 50-60만원 65.62%, 60만원이상 3.75%로 나타나 급여수준이 50-60만원 선으로 나타났다. 방학중 급여는 없다가 전체 75.76%, 10-20만원 0.61%, 20-30만원 15.15%, 40만원이상 8.48%로 방학중에는 대부분 급여가 없는 것으로 나타났다. 급식업무중 주로 하는 일을 보면 남성은 보조·배식 100%이었고, 여성은 주식 39.38%, 부식 38.37%, 보조·배식 18.35%, 전반적인 모든 일 10%로 남성은 모두 음식을 만들기보다는 운반하는 업무를 하고, 여성은 음식을 만드는 업무를 하는 것으로 나타났다. 위의 내용을 종합해 보면 급식종사원으로는 40대 여성이 주를 이루었으며, 3년에서 5년 정도의 근무경력을 가지고 있었다. 월 급여 수준은 50만원에서 60만원이 많았고, 방학중에는 대부분 급여가 지급되지 않음을 알 수 있었다. 남성은 주로 배식과 보조 업무를 담당하였고, 여성

은 대부분 주식과 부식을 만드는 업무를 담당하는 것으로 나타났다.

2. 급식종사원의 직무만족도

JDI를 이용하여 직무만족도를 측정된 결과를 Table 2에 나타내었다. 그리고 각기 직무의 기본 요소에 대한 만족도를 서로 비교하기 위하여 각 문항수로 나누어 환산한 결과는 Table 3과 같다. 이상의 분석 결과에 의하면 초등학교에서 근무하는 급식종사원은 동료들에 대한 만족도가 가장 높았고, 급여에 대한 만족도가 가장 낮았다. 이는 방학중에 대부분의 학교에서는 급여가 없었고, 급여수준이 50-60만원정도의 낮은 수준이었기 때문에 급여에 대한 만족도가 낮은 것이라고 생각된다. 그 다음으로는

상위자(영양사)에 대한 만족이 2위, 직무자체에 대한 만족이 3위, 승진에 대한 만족이 4위의 결과를 보여주었는데 승진에 대한 만족도가 낮은 것은 급식종사원사이에서는 승진이라는 개념이 거의 없고, 경력이 많은 급식종사원이 곧 주식 등을 담당하므로 조리원들 스스로가 승진은 없다고 생각하기 때문인 것으로 사료된다. 홍⁶⁾과 박¹³⁾의 병원 급식종사원의 직무만족도 조사에 대한 만족도 순위인 동료, 상위 감독자, 직무, 급여, 승진과 같은 결과를 보여주었다. 김 등⁴⁾의 서울·강릉지역 초등학교 급식종사원의 직무만족도 조사에 대한 만족도 순위에 관한 연구결과와 비교해 보면, 1위가 상위감독자, 2위 동료들, 3위 직무자체, 4위 승진, 5위 급여로 본 연구 결과인 상위감독자 2위, 동료들 1위와 그 순위가 약간 다르게 나타났다.

Table 1. Demographic characteristics of elementary school foodservice employees N(%)

Characteristics	Male	Female	Total
Age			
Less than 40	3(60.00)	47(29.37)	50(30.30)
40-49	0(0)	92(57.50)	92(57.50)
50 and above	2(40.00)	21(13.13)	23(13.94)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)
Education			
Non-educated	0(0)	2(1.25)	2(1.21)
Elementary school	0(0)	31(19.37)	31(18.79)
Middle school	1(20.00)	49(30.62)	50(30.30)
High school	4(80.00)	71(44.38)	75(45.45)
Junior college	0(0)	7(4.37)	7(4.24)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)
Working period(years)			
Less than 3 years	3(60.00)	17(10.63)	20(12.12)
3-5 years	0(0)	118(73.75)	118(71.52)
≥5 years	2(40.00)	25(15.63)	27(16.36)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)
Pay(10,000won/mon)			
Less than 50	1(20.00)	49(30.62)	50(30.30)
50-60	3(60.00)	105(65.62)	108(65.45)
60 and above	1(20.00)	6(3.75)	7(4.24)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)
Pay for vacation(10,000won/mon)			
None	2(40.00)	123(76.87)	125(75.76)
10-20	0(0)	1(0.63)	1(0.61)
20-30	2(40.00)	23(14.38)	25(15.15)
30-40	0(0)	0(0)	0(0)
40 and above	1(20.00)	13(8.13)	14(8.48)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)
Job classification			
Chief cook	0(0)	63(39.38)	63(39.38)
Cook	0(0)	51(38.37)	51(30.91)
Cook assistant,server	5(100)	30(18.35)	35(21.21)
All	0(0)	16(10.00)	16(9.70)
Total	5(3.03)	160(96.97)	165(100)

3. 급식종사원의 개인적 특성에 따른 직무만족도

개인적 특성중 성별, 연령, 근무기간, 최종학력에 따른 직무만족도를 Table 4에 나타내었다. 연령에 따른 JIG는 20-39세가 40대 이상의 연령층보다 낮은 경향(p=0.0620)을 나타내므로 연령층이 높을수록 전반적인 직무 만족도가 높은 것으로 생각된다. 이 결과는 홍⁶⁾의 연구 및 Gibson 과 Klein¹⁴⁾의 연구에서 나타난 연령과 직무만족과는 정비례한다는 결과와 유사하고 연령이 높을수록 근무경력이 많아지면서

Table 2. Elementary school foodservice employees' JDI and JIG scores

JDI measurement factors ^a	Mean ±SD
JDI - promotion	6.49 ± 3.72
JDI - pay	4.56 ± 3.97
JDI - supervision	44.61 ± 10.72
JDI - coworkers	45.39 ± 8.93
JDI - work	33.49 ± 12.49
JIG	38.20 ± 13.49

^a Maximum possible score; JDI-promotion, JDI-pay = 27
JDI-supervision, JDI-coworkers, JDI-work, JIG = 54

Table 3. Elementary school foodservice employees' JDI and JIG scores, divided by each number of Item

Job standard factor ^a	Means ±SD	Level
JDI - promotion	0.72±0.41	4
JDI - pay	0.51±0.44	5
JDI - supervision	2.48±0.60	2
JDI - coworkers	2.52±0.50	1
JDI - work	1.86±0.69	3
JIG	2.12±0.75	

^a JDI - promotion, pay were divided by 9.
JDI - supervision, coworkers, work and JIG were divided by 18.

Table 4. Elementary school foodservice employees' JDI and JIG scores by demographic variables

	N	JDI-promotions	JDI-pay	JDI-supervision	JDI-coworkers	JDI-work	JIG	
Age	20-39	50	7.16±3.99	5.24±4.53	42.00±12.74	43.78±9.44	30.32±14.56	34.40±16.02
	40-49	92	6.18±3.60	3.98±3.36	45.78±9.59	46.08±8.58	34.65±11.68	39.69±12.42
	≥50	23	6.26±3.52	5.39±4.66	45.61±9.60	46.13±9.14	35.74±9.30	40.04±9.75
	T		1.17	2.26	2.13	1.17	2.44	2.83
	F		0.3137	0.1770	0.1183	0.3144	0.0906	0.0620
Working period	<3 years	71	7.13±3.46	5.25±4.26	42.82±11.72	44.99±9.13	34.86±12.47	38.52±12.37
	3-5 years	56	6.32±4.00	3.95±3.63	46.18±9.24	46.46±8.61	32.20±13.45	37.54±15.51
	>5 years	38	5.55±3.62	4.16±3.77	45.66±10.54	44.55±9.09	32.84±10.86	38.29±12.42
	F		2.34	1.97	1.79	0.64	0.78	0.09
	P		0.0992	0.1428	0.1700	0.5275	0.4599	0.9174
Education	Non-educated	2	10.00±4.24	6.00±7.07	44.00±5.66	46.00±2.83	31.00±18.38	40.50±3.54
	Elementary	31	7.61±3.80	5.71±3.97	46.16±9.26	46.19±7.70	33.16±10.04	39.06±12.00
	Middle school	50	6.34±4.22	4.04±4.55	44.70±10.46	45.74±7.93	34.38±11.00	39.26±12.98
	High school	75	6.17±3.32	4.51±3.61	43.55±11.85	44.51±10.31	33.25±14.27	36.48±14.61
	Junior college	7	5.00±4.24	3.29±1.50	48.71±5.88	48.57±5.62	31.86±12.86	43.00±11.83
	F		1.61	1.12	0.60	0.48	0.12	0.65
	P		0.1734	0.3504	0.6632	0.7477	0.9739	0.6301

직무에 know-how가 쌓이게 되어 후배, 동료 및 상사로부터 인정을 받게 됨이 중요한 요인으로 사료된다. 김 등⁴⁾의 연구에서도 연령별로 56세 이상일 때 직무만족 요소가 가장 높았으며 다음은 46-55세였으며, 연령이 낮을수록 직무만족 요소가 낮게 나타났다. 근무기간과 교육정도에 따른 직무만족도에서는 차이가 나타나지 않았다.

4. 급식종사원의 욕구만족도

점수가 낮을수록 욕구만족도가 높은 것으로 각 문항별 욕구만족도는 사회적 욕구에 속하는 동료와 친교에 관한 욕구가 0.92로 만족도가 가장 높았고, 사회적 욕구에 속하는 일하는 동안 동료를 도울 기회에 대한 만족도도 1.14로 높게 나타났다(Table 5). 이것은 급식종사업무에서 동료들간의 친교와 서로 돕는 일이 가장 중요하며 일에 대한 부담감도 적은 것으로 생각된다. 그러나 안전의 욕구와 자기실현의 욕구에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 이것은 직장의 안전성이 가장 결여되어 있으며 사회적으로 급식종사원에 대한 인식이 낮고, 회사 밖에서의 위상이 낮으므로 이런 결과가 나타난 것으로 사료된다.

Table 6에는 각각의 욕구 영역에 대한 만족도를 서로 비교하기 위하여 각 문항수로 나누어 환산한 결과가 제시되어 있다. 사회적 욕구에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며 자율성에 대한 욕구가 2위, 자아실현의 욕구가 3위, 자존의 욕구가 4위, 그리고 안전에 대한 욕구만족도가 가장 낮은 것으로

Table 5. Elementary school foodservice employees' need satisfaction scores by item

Need category	Need satisfaction score ^a
Security needs	
· security in job	2.54±1.58
Social needs	
· opportunity to help people	1.14±1.18
· opportunity for friendship	0.92±1.13
Esteem needs	
· feeling of self esteem	1.48±1.06
· prestige inside company	1.30±1.15
· prestige outside company	2.41±1.56
Autonomy needs	
· authority in position	1.52±1.15
· opportunity for independent thought and action	1.30±1.03
· opportunity for participate in goal setting	1.74±1.04
· opportunity for participate in methods and procedure	1.65±0.96
Self-Actualization needs	
· opportunity for growth and development	1.97±1.23
· feeling of accomplishment	1.40±1.10
· feeling of self-fulfillment	1.58±1.26
Feeling of being informed	1.23±0.92
Feeling of pressure	0.92±1.13

^a The higher the score, the lower the need satisfaction.

Scales were ranged from 1 (minimum) to 7 (maximum).

Mean ± SD

나타났다. 이것은 초등학교 급식관리체제에서 급식종사원들에 대한 직업의 안전성이 가장 결여되어 있고 불만의 기본이라고 사료된다. 그러나 사회적 욕

Table 8. Elementary school foodservice employees' need satisfaction scores by Job in General

Need category ^a	Job in general ^b			F value
	Group I	Group II	Group III	
Security	3.12±1.80	2.13±1.27	2.62±1.64	2.82(p=0.0627)
Social	1.06±0.86	1.09±0.70	0.99±1.01	0.17(p=0.8436)
Esteem	2.06±0.94	1.64±0.82	1.58±0.90	2.12(p=0.1242)
Autonomy	1.49±0.73	1.52±0.59	1.58±0.79	0.19(p=0.8231)
Self-Actualization	1.67±0.79	1.62±0.57	1.79±0.85	0.76(p=0.4684)
Feeling of being Informed	1.35±0.79	1.02±0.81	1.31±0.98	1.69(p=0.1878)
Feeling of pressure	1.12±1.11	1.04±1.67	0.83±1.11	0.85(p=0.4311)

^a Scores are mean need deficiency scores, the bigger the score, the lower the need satisfaction.

^b Group I : JIG score ≤ 18

Group II : 19 ≤ JIG score ≤ 36

Group III : 37 ≤ JIG score ≤ 54

구에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 것과 자율성, 자아실현에 대한 욕구만족도가 전반적으로 높게 나타난 것은 급식종사원들이 대부분 40대의 주부들로서 사회적 욕구에 대한 기대감이 크지 않고 급식업

무에 만족하고 있는 것으로 생각된다. 현 업무에 대하여 알고 있다는 느낌에 관한 영역과 업무에 대한 부담감을 묻는 영역에 대한 만족도가 높게 나타났는데 급식종사원들은 자신들의 주 업무에 대하여 잘 알고 있으므로 업무에 대한 부담감이 적은 것으로 사료된다.

Table 6. Elementary school foodservice employees' need satisfaction scores by need category

Need category	Need satisfaction scores ^a	Level
Security Needs	2.54±1.58	5
Social Needs	1.03±0.91	1
Esteem Needs	1.73±0.77	4
Autonomy Needs	1.55±0.73	2
Self-Actualization Needs	1.65±0.89	3
Feeling of Being Informed	1.23±0.92	
Feeling of Pressure	0.92±1.13	

^a Scores are mean need deficiency scores; the bigger the score, the lower the need satisfaction.

Mean ± SD

5. 급식종사원의 개인적 특성에 따른 욕구만족도

욕구의 기본 요소와 개인적 특성과의 관계를 살펴보기 위하여 개인적 특성을 독립변수로 하고, 욕구의 기본 요소 만족도를 종속변수로 하여 자료를 분석하였다. 이때 개인적 특성에는 연령, 근무기간, 최종학력 등이 포함되어 있으며 Table 7에 제시되어 있다. 그 결과를 보면 거의 모든 특성에서 유의적인 차이를 나타내지 않았으나, 근무경력 이 3-5년 사이의 사람들이 3년 이하와 5년 이상의 근무경력을 가

Table 7. Elementary school foodservice employees' need satisfaction scores by demographic variables

	N	Esteem	Autonomy	Self	Social	Security	Feeling of	Feeling	
		need	need	Actualization	need	need	being informed	of pressure	
Age	20-39	49	1.79±0.74	1.55±0.67	1.74±0.89	1.098±0.92	2.65±1.54	1.35±0.97	0.92±1.10
	40-49	85	1.65±0.83	1.58±0.79	1.568±0.92	0.99±0.94	2.47±1.62	1.09±0.83	0.89±1.17
	≥ 50	21	1.87±0.57	1.42±0.62	1.73±0.68	1.003±0.78	2.52±1.57	1.52±1.08	1.05±1.07
	T		0.81	0.30	0.80	0.21	0.21	2.45	0.16
	F		0.4477	0.7427	0.4493	0.8098	0.8143	0.0895	0.8562
Working period	< 3 years	68	1.85±0.78	1.55±0.76	1.72±0.91	0.96±0.87	2.54±1.52	1.12±0.94	0.85±1.10
	3-5 years	53	1.53±0.70	1.50±0.66	1.54±0.85	0.99±0.94	2.62±1.67	1.25±0.81	0.92±1.11
	> 5 years	34	1.81±0.83	1.65±0.77	1.69±0.91	1.24±0.94	2.38±1.60	1.44±1.02	1.06±1.23
	F		2.86	0.45	0.61	1.14	0.24	1.43	0.38
	P		0.0601	0.6384	0.5447	0.3234	0.7878	0.2437	0.6870
Education	Non-educated	2	1.83±0.24	1.38±0.18	1.17±1.18	1.75±0.35	2.14±1.41	1.41±0.98	1.00±1.20
	Elementary	31	1.66±0.84	1.55±0.62	1.74±0.95	1.12±0.88	2.80±1.62	1.24±0.92	0.82±0.91
	Middle school	48	1.76±0.78	1.46±0.83	1.61±0.86	1.06±0.85	7.54±1.60	1.13±0.90	1.00±1.20
	High school	72	1.76±0.76	1.65±0.70	1.67±0.89	1.01±0.99	2.00±1.63	1.43±0.79	0.43±0.79
	Junior college	2	1.52±0.84	1.18±0.75	1.48±0.98	0.50±0.50	4.00±1.41	1.50±0.71	2.50±2.12
	F		0.24	0.99	0.31	0.99	1.42	0.65	1.48
	P		0.9137	0.4149	0.8691	0.4126	0.2300	0.6288	0.2112

진 사람들보다 자존의 욕구 만족도가 높은 경향($p=0.0601$)을 나타내었다.

6. 급식종사원의 JIGi 점수에 따른 욕구만족도

전반적인 직무만족도를 측정된 JIG점수를 가지고, 그 JIG점수에 따라서 JIG점수가 낮은 Group(18이하)을 Group I, 보통인 Group(19이상-36이하)을 Group II, 높은 Group(37이상-54이하)을 Group III로 나누고 각 Group과 욕구만족도와와의 관계를 Table 8에 나타내었다. JIG점수가 높을수록 전반적인 직무에 만족도가 높고 욕구만족도 점수가 낮을수록 욕구만족도가 높다는 것을 나타낸다. 욕구만족도와 Group들간에 차이는 나타나지 않았으나 전반적인 직무만족도가 낮은 Group I 이 Group II와 Group III 에 비하여 안전의 욕구에 대한 만족도가 낮은 경향($p=0.0627$)을 나타내었다. 본 연구를 시행한 결과 초등학교 조리종사원들은 기본적인 욕구인 안전의 욕구에서 만족도가 낮게 나타났다. 이는 학교급식종사원의 급여 수준이나 후생복지의 안전성에 관한 사항들이 제대로 갖추어지지 않은데서 나온 결과로 생각된다.

IV. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 서울지역 초등학교 급식종사원의 직무만족도와 욕구만족도를 측정하여 불만요인을 분석하고자 함이다. 서울지역 30개 초등학교에서 종사하는 급식종사원 165명을 대상으로 설문지를 배부하여 얻어진 자료를 토대로 분석하였으며, 그 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 급식종사원 165명중 160명이 여성이고, 5명이 남성으로 대부분이 여성이었으며, 여성의 연령분포를 보면 40대가 57%로 가장 많았다. 최종학력은 고등학교 졸업이 44.38%로 가장 많았고, 중학교 졸업이 30.62%로 그 다음을 차지했다. 근무경력 은 3-5년 사이가 73%로 가장 많았고, 급여는 50-60만원이 65.62%로 가장 많았으며, 방학중 급여는 없다가 전체 75.76%를 차지했다. 급식업무 중 주로 하는 일은 남성은 보조·배식이 100%였고, 여성은 주식 39.38% 부식 38.37%로 비슷하게 나타났다.
2. 급식종사원의 직무만족 측정요소에 대한 만족도 점수를 산출한 결과 동료에 대한 만족도가 가장 높았고, 그 다음은 상위 감독자, 전반적인 직무, 직무자체, 승진의 순 이었고 급여에 대한 만족도

가 가장 낮은 것으로 나타났다. 급식종사원중 40세 이상의 연령층이 20-39세, 50세 이상의 연령층보다 전반적인 직무만족도가 높은 경향($p=0.0620$)을 나타내었다.

3. 급식종사원의 욕구만족도는 사회적 욕구 만족도가 가장 높았고, 자율성의 욕구, 자아실현의 욕구, 자존의 욕구 순이었고, 안전의 욕구에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 급식종사원의 연령과 근무기간, 교육수준에 따른 욕구만족도는 차이가 없었다.
4. 전반적인 직무만족도(JIG)점수에 의하여 3 Group으로 나누어 각 Group과 욕구만족도 측정요소에 유의적인 차이를 분석한 결과 사회적 욕구, 자아실현의 욕구, 자율성의 욕구, 업무에 관해 알고 있다는 느낌, 업무에 대한 부담감에서는 유의적인 차이가 없었다. 그러나 전반적인 직무만족도가 낮은 Group I 이 Group II와 Group III 에 비하여 안전의 욕구에 대한 만족도가 낮은 경향($p=0.0627$)을 나타내었다.

이상의 결과에 의하면 초등학교에서 근무하는 급식종사원의 직무만족도 조사에서 급여에 대한 만족도가 가장 낮았으며, 욕구만족도 조사에서는 안전의 욕구 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 75.76%의 급식종사원이 방학중 급여를 받지 못하는 것과 관련이 있는 것으로 사료된다. 그러나 8.48%의 급식종사원은 방학중 40만원이상의 급여를 받는 것으로 나타난 것을 볼 때 안전의 욕구를 증진시키기 위하여 방안동안에도 급여를 지급할 수 있는 방안을 모색하고 후생복지를 개선시켜야 되리라고 생각한다. 학교급식의 전면 자율화 방침으로 초등학교에서부터 중·고등학교 급식이 확산되는 현 시점에서 학교급식의 생산성 및 질적 향상을 위해서는 지속적으로 체계적인 연구가 이루어져야 하겠다. 그러므로 본 연구는 서울지역의 30개 초등학교에 국한되었으므로 앞으로의 연구에서는 전국의 초등학교 급식종사원을 대상으로 직무만족도와 욕구만족도 뿐 아니라 생산성을 함께 고려한 연구를 실시한다면 보편성 있고 객관적인 결과를 제시할 수 있을 것이다.

V. 참고문헌

1. 대한영양사회 학교분과위원회: 학교급식 업무규정 및 관리지침. 국민영양, 87(5): 4-8, 1987

2. 이양자: 학교급식의 중요성, 국민영양, 90:2, 1990
3. 김소연: 급식체계 및 유형별 학교급식관리 실태. 전남대학교 교육대학원 석사학위논문, 1997
4. Kim, EK, Kim, EM, Kang, MH and Hong, WS : A study on the foodservice worker's job satisfaction in elementary school foodservice systems located in Seoul and KangNung. Korean J. Soc. Food Sci., 14(1):68, 1998
5. Yang, IS, Lee, HJ, Kang, HR, Kim, SH and Yi, BS : Jo satisfaction and its relationship to job characteristics of hospital foodservice employees. Korean J. Dietary Culture, 9(5):479, 1995
6. Hong, WS : Foodservice employee job satisfaction in 14 hospital food service systems. Korean J. Soc. Food Sci., 10(3):296, 1994
7. Mayo, CR, Olsen, MD and Fray, RB : Variables that affect productivity in school foodservices. J. Am. Diet. Assoc., 84(2):187, 1984
8. Sneed, J. and Kresse, KH : Understanding foodservice financial management. Rockville, MD, Aspen Publishers, Inc., 1989
9. Smith, PC, Kendall, LM. and Hulin, CL : The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Rand McNally and Co. Chicago, ILL., 1969
10. Ironson, GH, Smith, PC, Brannick, MT, Gibson, WM and Paul, KB : Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. J. Appli. Psych., 74:193, 1989
11. Porter, LW and Lawler, EE : Managerial attitudes and performance. Richard D. Irwin, Inc., Homewood, ILL., 1968
12. Lee, EJ : Hotel managers job satisfaction as a function of age. Univ. of TN, MS Thesis, 1994
13. Park, JS : Factors affecting the dishwashing workers' job satisfaction in hospital foodservice systems. Korean J. Soc. Food Sci., 13(4):402, 1997
14. Gibson, JL and Klein, SM : Employee attitudes as a function of age and length of service: A reconceptualization, Academy of Management J. 13:411, 1970

(2002년 8월 16일 접수, 2002년 11월 19일 채택)