

## 대학급식소 종사원의 직무만족과 고객지향서비스 수행도

원선임<sup>1</sup> · 박혜영\* · 장유경\*\*

한양대학교 식품영양학과(한양대학교 영양사) · 한양대학교 관광학과\* · 한양대학교 식품영양학과\*\*

### Job Satisfaction and Customer-oriented Service Performance of University Foodservice Employees

Won, Sunim<sup>1</sup> · Park, Hyeyoung\* · Chang, Yukyung\*\*

*Dept. of Food and Nutrition(Dietitian), Hanyang University*

*Dept. of Tourism Management, Hanyang University\**

*Dept. of Food and Nutrition, Hanyang University\*\**

#### ABSTRACT

The aims of this study were to estimate the level of job satisfaction and customer-oriented service performance in university food service employees. Two hundreds-six food service employees working in Seoul were enrolled and the response rate was 85.8%.

Of respondents, 85.9% was female and most of the respondents were 40 years up(70.8%). Generally, respondents had approximately 5 years job experience and high school level. Mean score of job satisfaction was 3.23 score out of 5.00. The highest and lowest items on job satisfaction were responsibility and commitment(4.00), and promotions opportunity(2.69), respectively. Considering job satisfaction: relationships of supervisors, employment and career were significantly different in age( $p<0.05$ ), job-system and wage( $p<0.05$ ), respectively. Mean score of customer-oriented service performance was 3.75. The highest and lowest items on customer-oriented service performance were delivering on time(4.02) and service information for customers(3.21), respectively. Customer-oriented service performance was significantly different in age and wage( $p<0.05$ ). Job satisfaction had positive correlation to customer-oriented service performance. Relationship of supervisors was positively correlated with

---

접수일 : 2002년 9월 14일, 채택일 : 2002년 10월 21일

<sup>1</sup>Corresponding author : Won, Sunim, Department of Food and Nutrition, Hanyang University 17 Haengdang-dong, Seongdong-gu, Seoul 133-791, Korea

Tel : 02)2290-1538, Fax : 02)2292-0251, E-mail : wonsunim@hanmail.net

relationship of coworkers and career.

KEY WORDS : job satisfaction, service performance, university foodservice employees

## 서 론

현대사회는 많은 사람들이 직장, 학교 등의 단체 속에서 많은 시간을 보내게 되므로 성인의 대부분이 하루 1회 이상의 식사를 외식에 의존하여 주로 일반 외식업소와 직장이나 학교의 단체급식소를 이용하고 있는 것으로 나타나고 있다.<sup>1,2)</sup> 이에 따라 단체급식의 중요성은 점차 증가하고 있으며<sup>3)</sup> 그 규모 또한 커지고 있어 효율적인 급식관리의 필요성이 대두되고 있다.

단체급식 중 대학급식은 그 이용자 수가 거의 고정적으로 확보되어 경쟁력 강화의 필요성에 대한 인식도가 낮고 저단가, 고식자재 비율 체제 등의 제반 문제들로 인해 그 발전 속도가 매우 느렸던 과거와는 달리, 최근 많은 대학이 학생들을 위한 복지정책의 일환으로 교내식당의 환경과 운영개선을 위해 많은 변화를 시도하고 있다. 대학급식을 포함한 급식산업은 사회·경제적 환경변화에 따라 끊임없이 영향을 받게 되는데, 오늘날 생활수준의 향상과 외식산업의 발달로 인해 다양하고 수준 높은 음식과 서비스를 접한 신세대 대학생들은 점차 다양하고 확대된 서비스를 요구하고, 이는 대학급식 운영에 상당한 영향을 미치게 되었다. 이러한 변화는 근래에 고객 서비스를 중요시하는 급식전문경영 업체들이 대학급식소에 빠른 속도로 진출하게 된 배경의 하나라고 할 수 있다.

그러나 급식산업은 전형적인 노동집약적 산업으로 주요 당면 과제 중의 하나는 급식 종사원의 이직을 증가<sup>4)</sup>로 이직은 고객만족, 종업원사기, 전반적인 서비스품질 등에 치명적인 영향을 미치게 되고 결국 조직의 불이익을 초래하게 된다. 대학급식소가 지니고 있는 문제의 해결을 위해서는 제공되는 음식의 품질과 서비스의 강화가 필수적 요건이며 서비스, 쾌적한 환경, 소비자의 가치를 제공하기 위해서 조직은 고객에 초점을 두는 전략적 마케팅 계획 수립과 운영 면에서는 식당 시설배치의 재설

계, 분위기 쇄신, 종업원 교육, 관리자의 개발 등이 필요하다고 지적되고 있다<sup>5)</sup>. 고객만족을 극대화 할 수 있는 급식서비스는 맛, 위생, 영양 면의 요소로 구성되는 음식의 품질과 메뉴, 가격, 식당시설, 급식종사원의 태도 등의 요소의 특성을 갖는 서비스의 품질을 만족시키기 위해 이를 잘 통제하여 고객의 기대에 만족스러운 서비스를 제공하는 것이다.

오늘날 급식산업을 환대산업(hospitality industry)의 하나로 분류하며, 거의 모든 산업에 걸쳐 서비스의 중요성이 증가하고 고객만족이 곧 기업의 이익 창출로 연관지어진다. Schlesiger와 Heskett<sup>6)</sup>은 서비스업에서 종사원의 만족에 의한 고객의 만족은 곧 조직의 이익을 확보하는 것이라는 서비스이익사슬(service profit chain)이론을 개발하였다. 고객을 일반적 의미의 고객인 외부고객(customer)과 기업의 종업원인 내부고객(employee)으로 구분할 때 기업의 이익은 고객만족을 통해서 얻을 수 있는 고객의 보유와 밀접하게 연관되어 있고 고객만족은 내부고객인 종사원의 만족을 통해 얻어질 수 있으며 조직의 이익을 확보할 수 있다. 즉, 자신의 직무에 만족하는 종업원이 고객 지향적인 서비스를 제공하고 외부 고객만족에 중대한 영향을 미친다고 볼 수 있다.

Locke<sup>7)</sup>는 직무만족이란 '개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 건전한 정서상태'라고 정의하였으며, 직무만족도는 양적인 생산성, 질적인 생산성과 더불어 총생산성의 지표가 되므로 직무에 대한 만족 정도가 크면 작업능률이 향상될 뿐 아니라 나아가서는 총체적인 측면에서의 생산성을 높하게 되고<sup>8)</sup> 종업원들의 직무만족도가 떨어질 경우 종업원들의 서비스 성과도 떨어질 수 있다고<sup>9)</sup> 하였다. 결국 직무에 만족한 종업원은 기업에게 혜택(benefit)을 받은 만큼 고객에게 수혜(benefit)를 베풀려고 한다.<sup>10)</sup> 즉 고객만족을 이끌어내는 핵심 주역은 중

업원의 고객지향성과 관련이 있다. 고객지향성이란, 고객의 필요와 욕구를 파악하고 충족시키는 활동을 수행하는 것으로 정의되며<sup>11)</sup> 고객에게 내가 무엇을 할 수 있는가가 아니라 어떻게 고객의 문제를 가장 잘 해결 해 줄 수 있을까<sup>12)</sup>하는 접근법이다.

Dorhman<sup>5)</sup>은 대학급식의 당면 문제로 첫째, 소비자 욕구의 다양화 및 고급화, 둘째, 식품비, 인건비 및 에너지비 등의 비용은 물론 각종 법적 규제 강화로 소요되는 시간과 비용의 증가에 따른 급식소내 지출 증가, 셋째, 대학교내 등록 감소와 상업성 음식점 선호 현상으로 매년 급식소의 수입 감소를 지적하였다. 이러한 문제는 국내의 대학급식소도 마찬가지이다. 대학생들을 대상으로 한 조사<sup>13)</sup>에서 학교식당을 이용하지 않는 이유로 맛, 메뉴의 다양성 외에 너무 복잡하거나 시간이 오래 걸리는 등의 서비스의 불만요소도 나타났다. 꺾<sup>4)</sup>은 급식산업에서 전사적 품질경영(TQM : Total Quality Management)의 개념을 적용시켜 공정의 지속적인 개선, 종업원의 능동적 참여 증진을 통한 권능 부여, 팀워크, 품질개선 도구 사용자들의 접근 방법을 통해 고객에게 만족을 줄 수 있는 제품과 서비스의 지속적인 개선이 이루어져야 급속한 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 경쟁력을 갖게 될 것이라고 지적하였다. 특히 고객만족을 위한 서비스기업의 결정적인 성공요인은 곧 종업원의 만족에서 비롯되며 종업원 만족은 종업원의 선발과 훈련이 적절하고 고객들의 문제를 해결할 재량을 갖고 있고 부분적으로라도 성과급을 받고, 다양한 책임을 부여받는 일선 서비스 근무자들에게서 훨씬 더 높다고 지적하고 있다<sup>5)</sup>. 또한 Schnesider<sup>16)</sup>는 직무만족은 종업원이 양질의 서비스를 전달하는 중요한 원인이라고 하였다.

국내에서 행해진 단체급식소에 있어서의 직무만족을 측정하는 연구는 병원급식 종사원을 대상으로 한 연구<sup>15)</sup>, 학교급식 영양사를 대상으로 한 연구<sup>16)</sup>, 호텔 조리직 종사원을 대상으로 한 연구<sup>19)</sup>, 그리고 노인복지시설 급식종사원을 대상으로 한 연구<sup>20)</sup> 등이 진행되었으나 대학급식의 조리종사원을 대상으로 한 직무만족도에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았으며, 대학급식소의 관리자를 포함한 종사원을 대상으로 작업장내 삶의 만족도를 측정한

연구<sup>21)</sup>만이 진행되었을 뿐, 대학급식소 일선의 업무를 담당하는 급식 종사원만을 대상으로 직무만족 특성이나 고객 지향적인 서비스 수행수준에 대한 연구는 아직 수행되지 않은 상태이다.

따라서 본 연구는 앞서 제시한 문제의 인식을 바탕으로 대학급식소 종사원의 조직내 직무만족 정도와 고객지향서비스 수행도를 측정하고, 급식소 운영형태별로 비교 분석하여 대학급식 종사원의 직무만족과 고객지향서비스 수행도에 영향을 미치는 주요 요인을 규명하고 상호 관련성을 파악함으로써 급식종사원의 직무만족과 함께 고객지향의 서비스 수행도를 향상시키기 위한 방안 모색에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 방법

본 연구는 서울 시내 일부 4년제 대학의 급식소 종사원을 대상으로 하였다. 급식종사원이란, 조리를 담당하는 조리사 및 조리원 등의 정규직 외에 시간제 파출부와 아르바이트 학생 등이 포함되었다. 예비조사는 2000년 3월에 1개 업장의 급식종사원에게 직접 배부, 조사하여 연구목적에 적합하도록 설문문항을 수정, 보완하였다. 본 조사는 2000년 5월 15일부터 6월 9일에 걸쳐 실시하였다. 설문지는 운영형태에 따라 직영과 위탁으로 구분하여 각 120부를 소속대학의 영양사에게 전달하고 급식종사원들은 영양사로부터 질문지의 내용을 충분히 들은 후 자기 기록 법으로 응답하였다. 배부된 설문지 총 240부 중 206부(회수율 85.8%)가 회수되어 분석에 이용되었다.

### 2. 조사방법 및 내용

설문지는 문헌조사를 바탕으로 선행 연구<sup>22-23)</sup>에서 사용된 설문문항을 참고하여 예비조사를 통해 연구목적에 적합하도록 설문문항을 개발하였다. 설문지의 내용은 조사 대상의 일반사항으로 성별, 연령, 학력, 급여, 근무기간 등이 조사되었고, 직무만족에 관한 내용의 문항으로 직

무자체에 대한 만족도에 대해 5개 문항(C1~C5), 근로조건에 대한 만족도 6개 문항(C6~C11), 조직내 사회적 관계에 관한 만족도 6개 문항(C12~C17), 그리고 직장에 대한 만족도 5개 문항(C18~C22)으로 구성되었다. 고객 지향서비스 수행도에 관한 내용은 Parasuraman 등<sup>20)</sup>의 SERVQUAL모델에서 제시한 22개 척도 중 본 연구에 타당한 16문항을 채택, 수정 보완하여 유형성(S1~S2), 신뢰성(S3~S6), 반응성(S7~S10), 보장성(S11~S13), 공감성(S14~S16)에 관련된 내용으로 구성되었다. 설문문의 각 문항은 5점 척도로 답변할 수 있도록 각 문항에 대하여 '매우 그렇다: 5점, 그렇다: 4점, 보통이다: 3점, 그렇지 않다: 2점, 매우 그렇지 않다: 1점'으로 응답 표기하도록 하였다.

### 3. 통계분석방법

수집된 자료의 분석은 통계 분석 프로그램인 SPSS 10.0k를 이용하여 통계처리 하였다. 통계기법은 빈도분석(frequency), 신뢰도분석(reliability analysis), 요인분석(factor analysis), T-검정(T-test), 일원배치 분산분석(one-way ANOVA) 및 상관관계분석(correlation) 등을 적용하여 분석하였다.

조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 각 변수의 빈도와 백분율의 기술통계량을 산출하였다. 직무만족도에 관한 22개 문항과 고객지향서비스 수행도에 관한 16개 문항에 대한 평균 점수를 각각 산출하고 직무만족도와 서비스 수행도에 대한 각 속성의 측정치의 정확성과 정밀성을 파악하기 위한 신뢰도 분석을 먼저 실행하였다. 신뢰도의 측정을 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 이용한 내적 일관성(internal consistency method) 분석 방법을 검정에 사용하여  $\alpha$ 값이 낮은 변수를 제거한 후 요인분석을 통한 타당성 검정을 실시하였다. 요인분석은 각 변수들의 항목을 대상으로 Varimax회전방법을 이용하였다.

요인분석 결과에 따라 설정된 직무만족도에 대한 4개 영역과 서비스 수행도에 대한 2개 영역의 각 요인에 대해 운영형태별 평균점수를 산출하고 T-검정으로 직영과

위탁간의 차이를 비교하였다. 또한 급식종사원의 인적변수에 따른 직무만족과 서비스 수행도의 차이를 비교하기 위하여 분산분석을 하였으며 유의적인 차이가 있을 시 Duncan's multiple range test를 이용한 다중비교를 하였다. 종사원의 직무만족과 서비스 수행도의 상관관계를 분석하기 위하여 Pearson correlation을 이용하여 상관계수를 구하였다.

## 연구결과 및 고찰

### 1. 조사대상자의 일반사항

대학급식소 종사원의 일반사항은 표 1과 같다. 조사에 응답한 전체 급식종사원의 개인적 특성을 살펴보면 성별은 대부분 여성으로 85.9%이었고, 연령의 분포는 40~50세가 45.6%로 가장 많았으며 그 다음은 51~60세 미만이 19.9%로, 급식소종사원의 70.8%가 40세 이상이었다. 최종 학력은 중졸이하 44.8%, 고졸이 46.3%, 전문대졸은 7.5%, 대졸은 1.5%로 대부분(91.1%)이 고졸이하의 학력수준을 보였다. 근무기간은 1년 미만이 27.7%로 가장 많았으며 그 다음으로 1~3년 미만이 18.0%로 약 60% 정도의 급식종사원이 5년 미만의 경력을 가지고 있었고 11년 이상 근무하고 있는 종사원도 16.0%로 상당수를 차지하였는데 이들은 모두 정규직에 해당하는 장기근속자들로 나타났다. 특히 직무기간은 직무나 고객 지향적 서비스에 영향을 미치는 변수로 작용할 수 있는 요소로 밝혀졌다<sup>20)</sup>. 고용상태를 보면 급식종사원의 55.2%가 정규직이었고, 19.6%가 임시직이었으며 시간제와 아르바이트 형태가 각각 16.0%, 9.3%를 나타냈다. 급여수준은 71~100만원이 34.9%로 가장 높았고 다음이 51~70만원으로 28.0%이며, 150만원이상은 4.2%로 가장 낮게 나타나 주로 조리를 책임지는 경력이 많은 조리장의 경우이었다.

급식소의 운영형태별로 살펴보면 연령분포는 직영이 위탁에 비해 전반적으로 고령의 연령층으로 이루어져 있고 근무경력도 직영에서는 위탁에 비해 장기 근무하는 경향을 보여 주었다. 종사원의 고용상태는 정규직의 비율이 직영에서 더 높은 경향을 보였고 아르바이트직은

표 1. 조사대상자의 일반사항 N(%)

항 목	구 분	전 체	직 영	위 탁
성 별	남	29( 14.1)	17( 58.6)	12(41.4)
	여	176( 85.9)	100( 56.8)	76(43.2)
	계	205(100.0)		
연 령	30세이하	20( 9.7)	9( 45.0)	11(55.0)
	31~40세	40( 19.4)	24( 60.0)	16(40.0)
	41~50세	94( 45.6)	48( 51.1)	46(48.9)
	51~60세	41( 19.9)	30( 73.2)	11(26.8)
	61세이상	11( 5.3)	6( 54.5)	5(45.5)
	계	206(100.0)		
근무기간	1년미만	57( 27.7)	19( 33.3)	38(66.7)
	1~3년미만	37( 18.0)	17( 45.9)	20(54.1)
	3~5년미만	29( 14.1)	20( 69.0)	9(31.0)
	5~7년미만	24( 11.7)	13( 54.2)	11(45.8)
	7~9년미만	15( 7.3)	14( 93.3)	1( 6.7)
	9~11년미만	11( 5.3)	11(100.0)	0( 0.0)
	11년이상	33( 16.0)	23( 69.7)	10(30.3)
	계	206(100.0)		
	고용조건	정규직	107( 55.2)	64( 59.8)
임시직		38( 19.6)	20( 52.6)	18(47.4)
시간제		31( 16.0)	20( 64.5)	11(35.5)
아르바이트		18( 9.3)	6( 33.3)	12(66.7)
계		194(100.0)		
급 여	50만원이하	33( 17.5)	6( 18.2)	27(81.8)
	51~70만원	53( 28.0)	33( 62.3)	20(37.7)
	71~100만원	66( 34.9)	37( 56.1)	29(43.9)
	101~150만원	29( 15.3)	25( 86.2)	4(13.8)
	151만원 이상	8( 4.2)	6( 75.0)	2(25.0)
	계	189(100.0)		
최종학력	중졸이하	30( 44.8)	18( 60.0)	12(40.0)
	고졸	31( 46.3)	17( 54.8)	14(45.2)
	전문대졸	5( 7.5)	3( 60.0)	2(40.0)
	대졸이상	1( 1.5)	0( 0.0)	1(100.0)
	계	67(100.0)		

위탁에서 더 높았다. 급여수준은 50만원이하의 경우에서만 위탁이 직영보다 더 많은 비율을 보였다. 최종학력은 거의 비슷한 분포를 나타냈다.

따라서 본 연구결과에 의한 대학급식소종사원의 일반적 특성은 대부분이 40~50세의 여성으로 고졸이하의 학력 수준의 평균 5년 근무경력을 갖고 있으며 71~100만원의 월평균 임금을 받는 정규직들로 구성되어 있었다.

## 2. 대학급식 종사원의 직무만족도

### 1) 대학급식 종사원의 직무만족도 측정

대학급식 종사원의 직무만족도를 측정하기 위하여 직무에 대한 만족정도를 22개 속성으로 분류하여 설정된 문항에 5점 척도로 평가한 결과를 운영형태별로 구분하여 표 2에 제시하였다.

표 2 대학급식 종사원의 직무만족도 평균±표준편차

번호	문 항	빈도	전체	직영	위탁
C1	업무적성	204	3.47±0.83	3.48±0.81	3.46±0.85
C2	직무의 자부심 중요성	200	3.50±0.88	3.45±0.80	3.57±0.98
C3	지식기술향상 가능성	203	3.14±1.02	2.97±0.96	3.36±1.05
C4	책임과 소신	204	4.00±0.69	3.92±0.60	4.09±0.79
C5	업무에 대한 재량권	192	2.94±1.08	2.78±1.08	3.18±1.04
C6	작업시설만족	201	3.05±0.97	2.96±0.98	3.17±0.94
C7	근무분위기	200	3.53±0.98	3.54±0.89	3.52±1.10
C8	근무시간	200	3.01±1.08	2.86±1.07	3.21±1.08
C9	승진기회보장	191	2.69±1.02	2.61±1.05	2.79±0.99
C10	후생복지제도	190	2.83±0.98	2.82±1.02	2.85±0.93
C11	급여	193	2.80±1.05	2.77±0.96	2.84±1.16
C12	동료신뢰감	199	3.49±0.89	3.56±0.89	3.39±0.89
C13	동료연대감	193	3.39±0.94	3.31±0.96	3.49±0.91
C14	동료간협조	203	3.59±0.84	3.57±0.79	3.61±0.91
C15	의견과 애로사항 수렴	201	3.42±0.94	3.24±0.89	3.66±0.94
C16	부하직원관심	202	3.36±0.91	3.33±0.90	3.41±0.93
C17	공정한 대우	199	3.25±0.93	3.08±0.93	3.47±0.88
C18	직원의 제안	200	3.05±0.95	2.94±0.98	3.20±0.88
C19	회사의 방침과 정책	194	3.03±0.89	2.94±0.93	3.16±0.83
C20	사회적 인정	39	3.56±0.68	3.79±0.54	3.35±0.75
C21	인사이드동 삼별	181	2.86±0.97	2.75±1.03	3.00±0.88
C22	상사의 인정	204	3.24±0.89	3.15±0.87	3.36±0.91
	계		3.23±0.52	3.16±0.51	3.34±0.53

대학급식 종사원의 전체 직무만족도에 대한 총 평균 점수는 3.23이었고, 총 22개 문항에 대해 17개 항목이 5점 만점에 보통이상의 만족을 나타내는 3.00이상의 점수를 보였다. 가장 높은 점수는 자신의 직무에 관련한 책임과 소신에 대한 만족정도로 4.00이었고, 근로조건에 있어 승진기회보장에 대한 만족정도는 2.69로 가장 낮아 평균이하의 점수를 나타냈다.

운영형태별로 직무만족 요소의 평균을 살펴보면 직영은 총 3.16, 위탁은 총 3.34로 위탁이 직영보다 높게 나타

나 전체 직무만족 요소의 총 평균보다도 높은 점수를 보였다. 각 문항에 대한 만족정도는 직영에서는 업무적성(3.48), 근무분위기(3.54), 동료신뢰감(3.56), 사회적 인정(3.79) 등 4개 문항에 대해서 평균값이 위탁보다 높았고 그 외 모두 위탁이 직영보다 높은 평균값을 보였다. 특히, 직영과 위탁 모두 자신의 직무에 대한 책임과 소신에 대해서 가장 만족(직영 3.92, 위탁 4.09)하였으며 가장 불만족한 요소는 승진기회보장(직영 2.61, 위탁 2.79)으로 대부분의 급식종사원들이 승진기회에 대해 불만족함을 나타낸 다른 연구들<sup>17, 20)</sup>과 같은 결과를 보였다.

**2) 직무만족도 측정 변수의 신뢰성과 타당성**

대학급식 종사원의 직무만족도를 평가하기 위해 본 연구에서 사용된 설문지의 각 측정 요소에 대한 신뢰성과 타당성을 검토하였다. 즉, 측정 항목들이 동일한 개념으로 일관성이 있는지의 여부를 파악, 신뢰성을 지니는지를 알아보고, 어떤 측정항목이 다른 요인이나 개념으로 포함되는 경우가 발생하는데 이때는 공통성을 고려하여 적절하지 못한 변수를 제거하거나 하나의 항목으로 분류되는 측정항목을 제거함으로써 변수들의 특성을 파악하여 그 타당성을 평가, 세부적인 분석에 이용하였다. 따라서 직무만족도를 평가하는 각 설문항목들의 개념 타당성 검정을 위하여 먼저 신뢰도 분석을 통해 알파 값이 낮은 변수를 제거한 후 요인분석을 실행하였다.

신뢰도의 척도인 Cronbach's  $\alpha$ 계수 값이 0.60이상이면 신뢰도가 높다고<sup>25, 26)</sup> 보는바, 본 연구에서 분석된 결과 직무만족도에 대한 변수들에 대한  $\alpha$ 값의 범위는 0.8932~0.9035로 신뢰도가 충분히 확보되었다고 할 수 있다. 신뢰도 분석을 통해 종사원의 직무만족도를 측정하는 내용에 관하여 신뢰성이 인정된 변수 14개를 투입하여 실시한 요인분석 결과(표 3), 4개의 요인을 도출하였다. 각 요인에 속한 변수의 내용의 공통점을 찾아 각 요인 명을 (1)회사제도, (2)상사관계, (3)동료관계, (4)직무자체라고 정하였다.

요인들은 일반적으로 고유치(eigen values) 1이상의 요인들을 설명하는 것이 타당하나 본 연구에서는 6.38%에 해당하는 자료의 손실을 방지하고자 0.89의 고유치를

표 3 직무만족도 특성의 요인분석

문항 번호	속 성	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	공통성
		회사 제도	상사 관계	동료 관계	직무 자체	
C10	직무의 자부심 중요성	0.846				0.757
C19	회사방침과 정책	0.760				0.701
C21	인사이동상벌	0.728				0.631
C18	직원의 제안	0.577	0.416			0.740
C9	승진기회보장	0.603	0.467			0.582
C16	부하직원관심		0.702			0.737
C15	의견과 애로사항 수렴		0.748			0.702
C17	공정한 대우		0.675			0.651
C22	상사의 인정		0.629			0.622
C14	동료간협조			0.820		0.703
C12	동료신뢰감			0.724		0.634
C7	근무분위기			0.619		0.540
C1	업무적성				0.690	0.776
C2	직무의 자부심 중요성				0.754	0.680
고유치		5.641	1.747	1.172	0.894	
분산비율(%)		40.292	12.477	8.374	6.389	
KMO		0.859				
구형성검정치		892.842				
유의확률		0.000				

가지는 요인을 포함하여 4개 요인으로 분석을 지정한 결과 14개 항목의 전체 총분산은 67.5%의 설명력을 갖는다. 요인 1은 후생복지제도, 회사의 방침, 인사이동 및 상벌, 직원의 제안, 승진기회보장 등에서 높은 요인적재량을 보여 이들 항목이 회사제도 전반의 상호관련성이 있는 것으로 판단하여 '회사제도'에 대한 만족 특성이라 할 수 있다. 요인 2인 '상사관계'는 상사의 부하직원에 대한 관심, 애로사항 수렴, 공정한 대우, 상사의 인정 등으로 상사와의 관계에 대한 상호 관련성이 있었다. 요인 3은 동료협조, 동료신뢰감, 근무분위기 등에서 역시 높은 요인적재량을 보여 동료관계에 대한 상호관련성이 있다고 보아 '동료관계'라 하였다. 요인 4인 '직무자체'는 업무에 대한 적성, 직무에 대한 자부심과 중요성 등을 포함하는 내용이다.

**3) 일반적 특성에 따른 직무만족도**

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도를 측정 한 결과는 표 4와 같다. 일반적 특성의 각 요인들은 전체

만족도에 대해서는 통계적으로 유의한 영향을 나타내지 않았으나 세부적인 요인들에 있어서는 유의한 차이를 보였다.

연령별로 살펴보면 회사제도와 직무자체에 있어서는 연령이 낮은 층에서 평균값이 높은 경향을 보였고 동료관계는 모든 연령층에서 모두 평균점수가 높게 나타났다. 상사관계에 대해서는 30세 이하에서 가장 만족하고 51~60세에서 가장 불만족하여 집단간 유의적인 차이(p<0.05)를 보였다.

근무기간에 따른 만족도는 5~7년에서 가장 높은 경향을 보였고, 직무자체에 있어 유의한 차이(p<0.05)를 나타

내 Walker 등<sup>20)</sup>이 지적한 직무기간이 개인의 직무, 직무 기술 등에 원인변수로 영향을 미친다고 밝힌 것과 같이 9~11년의 장기 근속의 경우 자신의 직무에 만족하고 업무에 대한 자부심과 중요성에 대한 만족도가 가장 높았으며, 1년 미만이 가장 낮았다(p<0.05).

고용조건에 따라서는 회사제도와 직무자체에 대해 유의적인 차이(p<0.001)를 나타냈다. 회사제도에 있어서는 시간제나 아르바이트직이 정규직이나 임시직보다 유의적으로(p<0.001) 높게 나타났고, 직무자체는 정규직이 가장 만족도가 높은 것으로 나타났다(p<0.001). 급여에 따른 직무만족도를 보면 직무자체에 대해서는 유의적인 차

표 4. 일반적 특성에 따른 직무만족도 평균±표준편차

	구분	빈도	회사제도	상사관계	동료관계	직무자체	전체
연령	30세이하	20	3.13±0.79	3.58±0.69 <sup>11)</sup>	3.75±0.74	3.17±1.19	3.35±0.54
	31~40세	40	3.07±0.69	3.36±0.58 <sup>9b)</sup>	3.54±0.61	3.52±0.65	3.29±0.43
	41~50세	94	2.94±0.74	3.35±0.77 <sup>9a)</sup>	3.54±0.78	3.47±0.65	3.26±0.54
	51~60세	41	2.67±0.86	2.99±0.81 <sup>*</sup>	3.41±0.70	3.59±0.57	3.08±0.53
	61세이상	11	2.78±0.65	3.43±0.75 <sup>9b)</sup>	3.66±0.80	3.50±0.84	3.21±0.60
	계	206	2.92±0.77	3.31±0.75	3.54±0.73	3.48±0.72	3.23±0.52
	F값		1.97	2.73 <sup>*</sup>	0.80	1.21	1.30
근무경력	1년미만	57	3.17±0.62	3.37±0.72	3.45±0.77	3.18±0.82 <sup>c)</sup>	3.28±0.51
	1~3년	37	2.96±0.83	3.52±0.59	3.60±0.62	3.68±0.65 <sup>bc)</sup>	3.32±0.44
	3~5년	29	2.74±0.95	3.32±0.83	3.76±0.77	3.51±0.49 <sup>abc)</sup>	3.25±0.56
	5~7년	24	2.90±0.82	3.35±0.73	3.62±0.60	3.79±0.52 <sup>c)</sup>	3.33±0.57
	7~9년	15	2.73±0.79	2.90±0.80	3.50±0.84	3.30±0.62 <sup>ab)</sup>	3.05±0.58
	9~11년	11	2.70±0.54	3.22±0.71	3.57±0.89	3.86±0.39 <sup>f)</sup>	3.25±0.40
	11년이상	33	2.81±0.69	3.13±0.84	3.39±0.71	3.46±0.83 <sup>abc)</sup>	3.05±0.55
	계	206	2.92±0.77	3.31±0.75	3.54±0.73	3.48±0.72	3.23±0.52
F값		1.77	1.69	0.90	3.84 <sup>*</sup>	1.32	
고용형태	정규직	107	2.84±0.80 <sup>a)</sup>	3.29±0.84	3.56±0.79	3.64±0.60 <sup>e)</sup>	3.24±0.58
	임시직	38	2.58±0.68 <sup>a)</sup>	3.16±0.60	3.50±0.70	3.48±0.68 <sup>e)</sup>	3.07±0.41
	시간제	31	3.45±0.51 <sup>b)</sup>	3.41±0.61	3.48±0.61	3.32±0.65 <sup>e)</sup>	3.37±0.43
	아르바이트	18	3.23±0.73 <sup>a)</sup>	3.40±0.75	3.59±0.78	2.77±1.01 <sup>f)</sup>	3.26±0.55
	계	194	2.92±0.78	3.29±0.76	3.54±0.74	3.47±0.71	3.23±0.53
	F값		9.52 <sup>***)</sup>	0.74	0.14	9.09 <sup>***)</sup>	1.87
급여	50만원이하	33	3.08±0.72	3.16±0.81	3.40±0.83	2.98±0.90 <sup>a)</sup>	3.19±0.46
	51~70만원	53	2.96±0.81	3.34±0.61	3.53±0.63	3.61±0.66 <sup>e)</sup>	3.26±0.52
	71~100만원	66	2.91±0.75	3.41±0.77	3.72±0.76	3.55±0.62 <sup>e)</sup>	3.30±0.52
	101~150만원	29	2.58±0.71	3.19±0.78	3.33±0.64	3.63±0.58 <sup>b)</sup>	3.04±0.51
	151만원이상	8	3.30±0.89	3.64±0.56	3.58±0.68	3.93±0.41 <sup>b)</sup>	3.57±0.52
	계	189	2.92±0.77	3.32±0.73	3.55±0.73	3.50±0.71	3.24±0.51
F값		2.30	1.23	2.02	6.35 <sup>***)</sup>	2.21	

<sup>1)</sup> \* 다른문자는 Duncan 검정결과 유의적인 차이가 있음을 나타낸다  
\* P<0.05, \*\*\*P<0.001

이( $p<0.001$ )를 보여 급여가 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다.

#### 4) 급식소 운영형태별 직무만족도

직무만족 요소 측정 항목에서 추출된 회사제도, 상사관계, 동료관계, 직무자체 각각의 개념들로 묶인 요인들의 평균점수를 통하여 직영과 위탁간의 직무만족도에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 존재하는지를 파악하기 위해 두 집단간의 T검정을 실시한 결과는 표 5와 같다.

표 5 급식소 운영형태별 직무만족도 평균±표준편차

구 분	전 체	직 영	위 탁	T 값
회사제도	2.92±0.77	2.86±0.82	3.02±0.70	-1.57
상사관계	3.31±0.75	3.21±0.73	3.45±0.77	-2.34*
동료관계	3.54±0.73	3.55±0.71	3.53±0.77	0.19
직무자체	3.48±0.72	3.47±0.68	3.51±0.77	-0.39

\* P(0.05)

직무만족 특성의 4개 요인에 대한 급식종사원 전체의 평균점수는 동료관계 요인에 대한 만족이 가장 높았고(3.54), 다음은 직무관계(3.48), 상사관계(3.31), 회사제도(2.92)의 순으로 나타났다. 이는 대학급식종사원의 업무 특성상 노동강도가 높고 상호 협력을 요하는 경우가 많은 관계로 동료들에 대한 만족이 다른 요인들에 비해 높은 것으로 볼 수 있다. 이와 같은 결과는 대학급식 뿐만 아니라 대부분의 급식형태의 종사자들을 대상으로 한 연구들<sup>17, 21, 28, 29)</sup>에서와 유사한 결과를 나타냈다. 또한 평균점수 2.92로 보통이하의 가장 낮은 만족도를 보인 회사제도에 있어서는 인사이동이나 승진기회의 보장에 대해 만족하지 못하는 것으로 나타나 병원급식종사자를 대상으로 한 연구들<sup>17, 20)</sup>에서와 비슷하였다.

운영형태별로 살펴보면(그림 1), 직영에서는 통계적으로 유의하지는 않지만 동료관계 요인에서 위탁보다 높게 나타났다. 이는 조사대상자의 일반적 사항에서 알 수 있듯이 직영은 위탁보다 채용 후 이직하는 일이 거의 없이 장기 근속하는 경우가 많아 동료간의 협조와 신뢰를 더 오랫동안 유지하므로 나타날 수 있는 결과라 하겠다. 또한 통계적으로 유의하지는 않지만 회사제도나 직무자체에 대한 만족이 직영이 위탁보다 낮은 것은 일반적으로

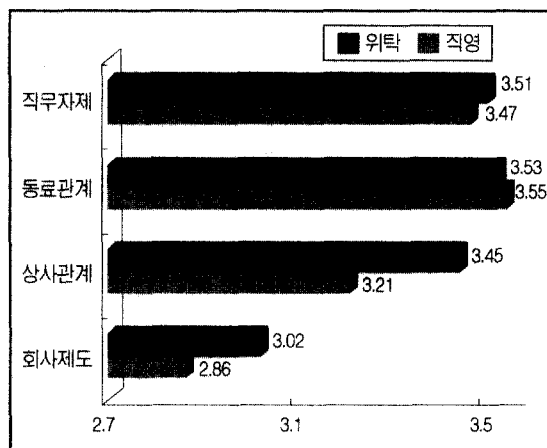


그림 1. 운영형태별 직무만족도

직영의 종사원들이 월급이나 기타 제도에 대한 혜택이 위탁에서 보다 좋은 조건으로 장기 근속을 한다하더라도 자신의 업무나 회사의 경영에 대한 만족을 유도할 수 있는 동기부여가 위탁에서보다는 부족하다고 볼 수 있다.

위탁의 경우는 동료관계를 제외한 3개 요인의 평균점수가 모두 직영보다 높게 나타났으며 특히, 상사관계에 있어서는 통계적으로 유의한 차이( $p<0.05$ )를 보여 직영보다 높은 만족도를 나타냈다. 일반적으로 위탁은 급식전문업체로 급식경영에 관련한 인사관리에 있어서 직영과의 차이를 나타내는 것으로 보인다.

## 2. 대학급식 종사원의 고객지향서비스 수행도

### 1) 급식종사원의 고객지향서비스 수행도 측정

대학급식 종사원의 고객지향서비스 수행수준을 평가한 결과는 표 6과 그림 2와 같다. 대학급식 종사원 전체의 고객 지향적 서비스 수행정도의 평균값은 3.75로 전반적으로 직무만족도의 평균값보다는 높았고, 운영형태별로는 직영은 3.79, 위탁은 3.78로 모든 문항에 대해 3.00이상의 평균값을 나타내어 종사원 대부분이 고객을 위한 서비스 제공을 보통이상으로 잘 수행하고 있다고 평가하였다. 특히, 정해진 시간 준수에 대한 평균값(4.02)이 가장 높았고, 서비스 자료제공에 있어서는 가장 낮은 수준(3.21)을 보여 일반적으로 대학급식종사원들은 정해진 급



식 운영시간을 가장 잘 이행하고 있음을 보여주었다.

표 6 대학급식소 종사원의 고객지향서비스 수행수준 평균±표준편차

번호	문항	빈도	전체	직영	위탁
S1	웃차림과 용모	202	3.76±0.83	3.72±0.82	3.81±0.85
S2	서비스자료	190	3.21±1.03	3.09±1.08	3.35±0.93
S3	정해진 시간준수	200	4.02±0.78	3.92±0.75	4.15±0.80
S4	불평의 원만한 처리	197	3.86±0.80	3.79±0.80	3.94±0.80
S5	고객화된 제공시간 정확성	194	3.77±0.84	3.75±0.78	3.80±0.92
S6	정확한 내용 제공	197	3.83±0.84	3.86±0.79	3.80±0.90
S7	제공시간 알림	197	3.85±0.89	3.84±0.81	3.86±0.98
S8	즉각적 서비스	197	3.93±0.74	3.88±0.77	3.99±0.70
S9	항상 도움 준비 태세	198	3.99±0.75	3.95±0.70	4.05±0.82
S10	신속한 대응	197	3.90±0.75	3.93±0.70	3.87±0.81
S11	신뢰적인 행동실천	195	3.89±0.74	3.87±0.68	3.90±0.82
S12	일관된 서비스유지	196	3.83±0.79	3.85±0.71	3.80±0.88
S13	서비스를 위한 기술과 지식보유	199	3.39±0.85	3.35±0.79	3.43±0.92
S14	개발적 요구에 대한 서비스수행	195	3.52±0.85	3.47±0.76	3.58±0.96
S15	고객이의 위한 도움실천	196	3.63±0.80	3.59±0.77	3.69±0.83
S16	특별한 요청에 배려	198	3.68±0.96	3.63±0.93	3.73±1.00
전체			3.75±0.56	3.79±0.54	3.78±0.59

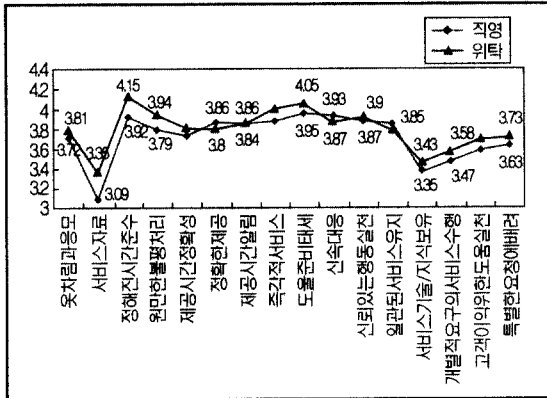


그림 2 급식종사원의 고객지향서비스 수행도

## 2) 고객지향서비스 수행 측정요소의 신뢰성과 타당성

대학급식 종사원의 고객지향서비스 수행정도를 평가하기 위해 본 연구에서 사용한 설문지의 측정항목에 대한 개념 타당성 검정을 위하여 신뢰도 분석을 통해 알파 값이 낮은 변수를 제거한 후 요인분석을 실행하였다.

고객지향서비스 수행도에 관한 변수들에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값의 범위가 0.9111~0.9215로 신뢰도가 충분히 확보되었다. 신뢰성이 인정된 변수 9개를 투입하여 요인분석 결과, 고유치(eigen values) 1 이상의 요인들을 기준으로 2개의 요인으로 묶이었고 이들 요인들이 설명할 수 있는 전체 분산비율은 66.60%로 표 7과 같다. 2개 요인에 대한 이름과 의미는 각 요인에 속한 변수의 공통점을 찾아 각각 (1)서비스의 적시성과 (2)서비스 품질이라고 하였다.

요인 1인 서비스 적시성은 고객에게 약속한 서비스를 정확하게 제공하는 능력에 대한 속성과 고객을 돕고 신속하게 서비스하려는 자세를 갖는 서비스의 신뢰성과 감응성의 성격을 포함한 적재적소의 서비스를 나타내는 서비스 적시성이라 하였고, 요인 2는 종사원의 지식, 공손한 태도와 믿음과 자신감을 전달하려는 능력, 그리고 회사가 고객에게 제공하는 관심과 개별적인 배려를 뜻하는 확산성과 공감성을 포함하는 서비스 품질이라 정하였다.

표 7. 고객지향서비스 수행 변수의 요인분석

문항 번호	속성	요인		공통성
		서비스적시성	서비스품질	
S7	제공시간알림	<b>0.843</b>		0.731
S6	정확한 제공	<b>0.797</b>		0.660
S4	불평처리	<b>0.771</b>		0.611
S5	고객화된 제공시간 정확성	<b>0.723</b>		0.598
S8	즉각적 서비스	<b>0.637</b>		0.617
S13	기술과 지식		<b>0.877</b>	0.798
S14	개발적 요구에 대한 서비스		<b>0.800</b>	0.691
S15	고객이의 위한 도움		<b>0.755</b>	0.620
S12	일관된 서비스유지	0.542	<b>0.613</b>	0.670
고유치		4.749	1.246	
분산율(%)		52.762	13.839	
KMO		0.881		
구형성검정치		781.771		
유의확률		0.000		

## 3) 일반적 특성에 따른 고객지향서비스 수행도

대학급식 종사원의 일반적 특성에 따른 고객지향서비스 수행도는 표 8과 같다. 일반적 특성 중 전체적인 서비스 수행도에 영향을 미치는 요인은 연령( $p<0.05$ )과 급여( $p<0.01$ )로 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

연령에 따른 차이를 보면 61세 이상의 종사원이 30세

이하의 종사원 보다 고객을 위한 서비스에 있어서 더 잘 수행하고 있다고 평가하였다( $p<0.05$ ). 서비스 요인별로 보면 고객을 위해 정확하고 신속한 서비스를 수행하려는 서비스 적시성에 있어서 연령이 높을수록 수행도가 유의적으로 높게( $p<0.05$ ) 나타났다.

근무기간에 있어서는 서비스 수행도의 유의적인 차이를 나타내지 않았으며, 고용조건별로는 전체적인 서비스 수행도의 차이는 없었으나 서비스 적시성 요인에 대해서는 정규직과 임시직의 경우가 시간제나 아르바이트직 보다는 서비스 수행도가 유의적으로 높았다( $p<0.05$ ). 급여

수준에 따른 차이를 살펴보면 전체 서비스 수행에 있어서 급여가 많을수록 서비스 수행도가 유의적으로 높았고( $p<0.01$ ), 요인별로 서비스 적시성에 있어서 급여가 많은 집단이 서비스 수행도가 유의적으로 높게 나타났다( $p<0.01$ ).

따라서 대학급식종사원의 고객 지향적인 서비스 수행 정도는 연령, 고용조건, 급여에 의해 영향을 받아 연령이 높을수록( $p<0.05$ ), 장·단기의 어떤 형태로든 계약 채용된 고용조건일수록( $p<0.05$ ), 그리고 급여수준이 높을수록( $p<0.01$ ) 더 정확하고 신속한 서비스를 제공하려는 서비스 적시성에 대한 수행도가 높게 나타났다. 그러나 서비스를 위한 지식, 공손한 태도와 믿음과 자신감을 전달하는 능력과 회사가 고객에게 제공하는 관심과 개별적인 배려를 나타내려는 서비스 품질에 있어서는 영향을 미치지 못하였다.

#### 4) 급식소 운영형태별 고객지향서비스 수행도

대학급식소 종사원이 평가한 고객 지향적인 서비스 수행수준에 있어서 직영과 위탁간에 통계적으로 유의한 차이가 존재하는지를 파악하기 위해 고객지향서비스 수행 요소 항목에서 추출된 서비스 적시성과 서비스 품질의 개념으로 묶인 요인들의 평균점수를 통하여 두 집단 간 T검정을 실시한 결과는 표 9와 같다.

표 9 급식소 운영형태별 고객지향서비스 수행도 평균±표준편차

구 분	전 체	직 영	위 탁	T 값
서비스 적시성	3.84±0.67	3.82±0.65	3.86±0.71	-0.41
서비스 품질	3.58±0.68	3.56±0.60	3.61±0.78	-0.45

운영형태별 서비스 수행수준은 서비스 적시성과 품질 모두 유의적인 차이는 없었으나 위탁이 직영보다 높은 평가를 나타내었다. 이는 일반적으로 급식전문 업체인 위탁에서는 직영보다는 서비스에 대한 중요성을 더욱 강조하여 서비스에 관련한 자체 교육 프로그램을 갖추고 정기적인 훈련을 실시함으로써 조리원들의 고객 지향적인 서비스 실천에 다소 영향을 미치고 있음을 나타내는 결과라 하겠다.

표 8 일반적 특성에 따른 고객지향서비스 수행도 평균±표준편차

구 분	빈도	서비스의 적시성	서비스의 품질	전 체	
연 령	30세이하	20	3.62±0.94 <sup>ab</sup>	3.48±0.88	3.55±0.76 <sup>a</sup>
	31~40세	40	3.87±0.60 <sup>ab</sup>	3.59±0.59	3.76±0.51 <sup>ab</sup>
	41~50세	90	3.95±0.62 <sup>ab</sup>	3.61±0.69	3.85±0.53 <sup>ab</sup>
	51~60세	40	3.59±0.69 <sup>a</sup>	3.46±0.68	3.55±0.57 <sup>a</sup>
	61세이상	11	4.05±0.40 <sup>b</sup>	3.94±0.47	3.96±0.36 <sup>b</sup>
	전 체	201	3.84±0.67	3.58±0.68	3.75±0.56
	F값		2.89 <sup>*</sup>	1.23	3.14 <sup>*</sup>
근 무 기간	1년미만	56	3.76±0.72	3.57±0.70	3.71±0.59
	1~3년	36	3.93±0.74	3.61±0.79	3.83±0.58
	3~5년	29	3.97±0.78	3.66±0.76	3.86±0.69
	5~7년	24	3.95±0.51	3.76±0.68	3.90±0.46
	7~9년	14	3.40±0.53	3.46±0.49	3.45±0.36
	9~11년	11	4.01±0.75	3.50±0.59	3.81±0.69
	11년이상	31	3.78±0.43	3.45±0.58	3.63±0.41
	전 체	201	3.84±0.67	3.58±0.68	3.75±0.56
	F값		1.74	0.63	1.54
고 용 형태	정규직	104	3.89±0.71 <sup>ab</sup>	3.58±0.73	3.79±0.60
	임시직	38	3.96±0.46 <sup>b</sup>	3.52±0.51	3.74±0.38
	시간제	29	3.60±0.63 <sup>a</sup>	3.52±0.58	3.66±0.54
	아르바이트	18	3.54±0.91 <sup>a</sup>	3.54±0.91	3.52±0.72
	전 체	189	3.82±0.69	3.56±0.68	3.74±0.57
	F값		2.89 <sup>*</sup>	0.12	1.42
급 여	50만원이하	33	3.52±0.91 <sup>a</sup>	3.37±0.89	3.47±0.75 <sup>a</sup>
	51~70만원	53	3.90±0.51 <sup>ab</sup>	3.66±0.67	3.79±0.47 <sup>ab</sup>
	71~100만원	65	4.03±0.67 <sup>b</sup>	3.62±0.67	3.91±0.55 <sup>b</sup>
	101~150만원	27	3.69±0.54 <sup>ab</sup>	3.47±0.51	3.60±0.42 <sup>ab</sup>
	151만원이상	8	4.05±0.31 <sup>b</sup>	3.68±0.66	3.92±0.39 <sup>b</sup>
	전 체	186	3.86±0.67	3.57±0.70	3.75±0.57
F값		4.05 <sup>**</sup>	1.22	4.11 <sup>**</sup>	

<sup>ab</sup> 다른문자는 Duncan 검정결과 유의적인 차이가 있음을 나타낸다.

\* P<0.05, \*\*P<0.01

### 3. 직무만족도와 고객지향서비스 수행도의 상관관계

본 연구의 대학급식 종사원의 직무만족과 고객지향서비스 수행도에 관련된 모든 변인들의 상관관계를 표 10에 제시하였다.

표 10. 직무만족도와 고객지향서비스 수행도의 상관관계

	회사 제도	상사 관계	동료 관계	직무 자체	서비스 적시성	서비스 품질
회사제도	1.000					
상사관계	0.569**	1.000				
동료관계	0.381**	0.520**	1.000			
직무자체	0.155*	0.362**	0.252**	1.000		
서비스 적시성	0.167*	0.430**	0.311**	0.262**	1.000	
서비스 품질	0.309**	0.390**	0.249**	0.081	0.621**	1.000

\* P<0.05, \*\*P<0.01

상관계수가 0~0.25범위는 아주 약한 상관관계, 0.25~0.50은 약한 관계, 0.50~0.75는 강한 관계, 그리고 0.75~1.00까지는 아주 강한 상관관계라고 볼 때<sup>30)</sup> 급식종사원의 직무만족도에 있어서 상사관계에 대한 만족은 회사제도와 동료관계의 만족과의 강한 상관관계(p<0.01)를 보였으며, 직무자체에 대한 만족과도 상관관계가 있음을 보여주었다(p<0.05). 즉, 급식소의 상사와의 관계에 만족할 때 직무전반에 대한 만족도가 증가할 수 있다. 또한 상사관계의 만족은 고객을 위한 서비스 수행에도 영향을 미칠 수 있어 특히, 상사관계에 만족할수록 서비스의 적시성이 잘 수행될 수 있음을 보여주었다(p<0.01). 또한 고객지향의 신속하고 정확한 서비스가 이루어질수록 서비스품질의 수행도 잘 이루어질 수 있다(p<0.01).

### 결론 및 제언

본 연구는 대학급식 종사원의 직무만족도를 살펴보고, 고객지향의 서비스 수행도를 평가하여 종사원의 직무만족과 고객지향서비스 수행 사이의 관계를 파악하고자 하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

대학급식 종사원들의 개인적 특성을 보면 여성이 85.9%이었고, 연령은 40~50세가 45.6%로 가장 많았다. 최종학력은 고졸이 46.3%로 가장 많은 비율을 차지하였으며 근무

기간은 1년 미만이 27.7%로 가장 많았고 약 60%가 5년 미만의 경력을 가지고 있었다. 고용조건은 정규직이 55.2%로 가장 많았고, 급여는 71~100만원의 비율이 34.9%로 가장 높았다.

대학급식종사원의 직무만족도 평가를 위한 22개 항목에 대한 총 평균 점수는 5점 만점에 3.23이었고, 세부적으로는 직무에 대한 책임과 소신에 대한 만족도(4.00)가 가장 높았으며 승진기회보장에 대한 만족도(2.69)가 가장 낮은 것으로 나타났다. 운영형태별로는 직영의 평균이 3.16, 위탁의 평균은 3.34로 대부분 보통 수준의 만족정도를 보였다. 각 항목에 대해서는 직영은 업무적성(3.48), 근무분위기(3.54), 동료신뢰감(3.56), 사회적 인정(3.79) 등 4개 항목에서 위탁보다 높은 점수를 나타냈다.

직무만족도 22개 변수를 신뢰성검정을 통한 요인분석 결과 14개 변수로 구성된 4개 요인 집단을 도출하여 회사제도, 상사관계, 동료관계, 직무자체라고 각각 분류하였다. 4개 요인에 대한 만족도는 동료관계(3.54) > 직무자체(3.48) > 상사관계(3.31) > 회사제도(2.92)의 순으로 나타나, 전반적으로 동료들에 대한 만족도는 높은 반면 회사제도에 대해서는 불만족 하는 경향을 보였다. 운영형태에 따른 종사원의 직무만족도를 살펴본 결과 위탁이 직영보다 만족도가 높은 경향이었고 상사관계에 대한 만족도에서는 위탁이 직영 보다 만족도가 더 높아 두 집단간의 유의적인 차이를 보였다(p<0.05).

개인적 특성에 따른 전체 직무만족도는 유의적인 차이를 나타내지 않았으나 세부적 요인들에서는 연령이 낮을수록 회사제도와 직무자체에 대한 만족도가 높은 경향이었고 상사관계에 대한 만족도는 30세 이하가 가장 만족하였다(p<0.05). 근무기간에 따라서는 근무기간이 길수록 직무자체에 대한 만족도가 높게 나타났다(p<0.05). 고용조건은 정규직일수록 회사제도에 대한 만족도가 낮으며 직무자체에 대한 만족도는 높았으며(p<0.001), 급여가 많을수록 직무자체에 대한 만족도가 높았다(p<0.001).

종사원의 고객지향서비스 수행도를 평가한 결과는 전체 평균값이 3.75로, 정해진 시간준수에 대한 수행도(4.02)가 가장 높았으며 서비스자료제공에 대한 수행도(3.21)가 가장 낮았다. 운영형태별로는 직영이 평균 3.79,

위탁이 3.78이었다. 서비스 수행도 16개 변수들을 신뢰성 검정을 통한 요인분석결과 9개 변수로 구성된 2개요인 집단을 도출하여 각각 서비스 적시성, 서비스품질이라고 명명하였다. 2개 요인에 대한 수행도는 서비스 적시성(3.84), 서비스품질(3.58) 모두에서 유의한 차이를 나타내지 않았다. 종사원의 개인적 특성에 대한 서비스 수행도를 분석한 결과 연령이 많을수록 수행도가 유의적으로 높게 나타났고( $p<0.05$ ), 급여가 많을수록 서비스 수행도가 유의적으로 높게 나타났고( $p<0.05$ ).

직무만족도와 고객지향서비스 수행도와와의 상관관계는 정의 상관관계를 나타내고 있으며 요인별 분석결과, 상사관계에 대한 만족도가 높을수록 동료관계와 직무자체에 대한 만족도가 높아지게 되고( $p<0.01$ ), 서비스 적시성과 서비스품질 수행도도 향상될 수 있다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 대학급식 종사원들은 회사제도에 대한 만족도가 가장 낮았고 직무만족도와 서비스 수행간에 정의 상관관계가 있었으므로 급식관리자들은 보다 객관적이고 합리적인 인사관리에 역점을 두고 종사원을 위한 제도적 개선책을 마련하여 종사원의 직무만족을 통해 서비스 수행도를 향상시켜야 할 것이다. 특히, 상사관계에 대한 만족도는 동료관계와 서비스 향상에 큰 영향을 미치므로 급식종사원에 대한 상사들의 관심이 더욱 절실하다. 이를 위해서는 종사원들과 가장 밀접한 관계를 맺고 있는 영양사들의 역할이 매우 크다고 할 수 있다.
2. 대학급식 종사원이 고객지향서비스 수행도에서 가장 낮은 수준을 보인 요소는 서비스 자료 준비로 급식소 종사원들이 고객을 위한 서비스를 실천하는데 보다 도움이 될 수 있는 실제적인 서비스 훈련 프로그램의 개발이 이루어져야 할 것이다.
3. 본 연구의 한계점이라 할 수 있는 서비스 수행도 평가에 있어서 종사원의 자기 평가만으로는 서비스 수행에 대한 주관적 판단만을 할 수 있으므로, 고객의 평가와 함께 피리분석을 실행한다면 그 결과를

바탕으로 종사원의 고객지향의 서비스 수행실천의 좋은 자료를 마련 할 수 있을 것이다.

## 참고 문헌

1. 한명주, 서울지역대학식당의 이용실태조사, 한국식문화학회지 7(2):113-118, 1992.
2. Nestle M., School Lunch : A key to improve nutrition, School Food Ser. J. 45(7):33-34, 1991.
3. 대한영양사협회 : 일본의 영양사 직무개발을 위한 제언, 국민영양 p26, 1990.
4. Hust A., Emerging trends in college and university foodservice, J. of college and university foodservice, 3(3):17-31, 1997.
5. Dohrman, K., Critical issues of the 1990's, J. of college and university foodservice 1(1): 71-74, 1993.
6. Spears, M.C., Foodservice Organizations : A managerial and systems approach, 3rd, Merrill Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, N. J. 1995.
7. Locke, E.A., "The Nature and Cause of Job Satisfaction," In M.D. Dunnette ed, Handbook of industrial and Organizational Psychology, Chicago, Rand McNally College Publishing Company, 1976.
8. Ruf K.L., David B.D., Journal of the American Dietetic Association, 49(16):77, 1975.
9. Bitner, M., B. Boome, M. Tetreault, The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents, Journal of marketing, Vol.54(January), pp.71-84, 1990.
10. 이준구. 사회심리학, 법문사, 1999.
11. Narver, John C., Stanley F. Slater, "The Effect of Market Orientation on Business Profitability", Journal of Marketing 54(Oct-

- ober) pp.20-35, 1990.
12. Kurtz, D.L., H.R. Dodge, J.E. Klompmaker, Professional Selling, Dallas, Business Publication Inc., 1976.
  13. 양일선, 장윤정, 김성해, 김동훈. 효율적인 대학급식 관리체계 및 경영전략을 위한 소비자 태도분석, 한국식생활문화학회지 10(4):327-337, 1995.
  14. 광동경. 급식산업에서의 품질경영, 국민영양, 166(3):18-23, 1995.
  15. 이화진. 병원급식 조리종사원의 직무특성과 직무만족도 분석, 연세대학교 석사학위논문, 1993.
  16. Schnesider, B., D. E. Bowen, The Service Organization : Human Resources Management is Crucial, Organizational dynamics Vol. 21(Spring), Iss(4), 39-52, 1993.
  17. 홍완수. 병원급식 종사원의 직무만족도에 관한 연구, 한국조리과학회지 10(3):296-300, 1994.
  18. 양일선, 함선옥. 학교급식영양사의 직무만족도와 그에 영향을 미치는 직무특성요인 분석, 한국식문화학회지 8(1):11-19, 1992.
  19. 유재영. 호텔 조리직 종사자의 직무 만족도에 관한 연구, 세종대학교 석사학위논문, 1992.
  20. 주나미, 전희정. 노인복지시설 급식생산성분석, 제3보 노인복지시설의 급식종사원의 직무만족도, 한국조리과학회지 15(4):358-362, 1999.
  21. 장혜자. 작업장내 삶의 만족도에 대한 대학급식소 직원의 인식도, 대한영양사협회 학술지 4(1):88-98, 1998.
  22. 이한우. MBTI를 활용한 자기 성장 프로그램이 종업원 직무만족에 미치는 효과, 계명대학교 석사학위논문, 1998.
  23. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., L.L.Berry, A SERVQUAL:A Multiple-Item scale for Measuring consumer perceptions of Service Quality, Journal of Retailing 64(spring) pp.12-40, 1988
  24. Churchill G.A. Jr., Drville C. Walker Jr., Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce, Journal of Marketing Research, November, 323-332, 1976
  25. Nunnally, J.C., Psychometric Theory, Second Edition: McGraw-Hill, pp.225-255, 1978
  26. Van De Ven, A. H., D. L. Ferry, Measuring and Assessing Organization : New York, pp.76-87, 1980
  27. Walker, Orville C. Jr., G.A. Churchill, Jr., N. M. Ford, Organizational Determinate of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity, Journal of Marketing, 38(January), pp.32-38, 1986.
  28. 김혜진. 병원급식 종사자의 조직헌신성분석, 대한영양사협회 학술지 2(1):49-61, 1996.
  29. 김은경, 김은미, 강명희, 홍완수. 서울·강릉지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사, 한국조리과학회지 14(1):68-75, 1998.
  30. 김해식. SPSS 컴퓨터분석기법, 박영사, pp.77-78, 1986.