

경기 안산지역 학교급식 조리종사원의 업무특성에 대한 만족도

곽은미·이승교*
성포중학교·수원대학교*

Job Satisfaction of School Food-Service Employee in Ansan Gyeong-gi Do

Gwak, Eun mi · Rhie, Seung Gyo*
Songpo middle school, Ansan, Korea
Dept. of Food and Nutrition, The Univ. of Suwon, Hwaseong, Korea*

ABSTRACT

The objective of this study is to verify work satisfaction of school food-service employee, of their job characteristics. Subjects were comprised 9 elementary schools, 11 middle schools, and 3 high schools in Ansan city. Data were analyzed 203 questionnaires for frequency, means, one-way ANOVA, Scheffé test, t-test, and Pearson correlation using SPSS PC Package. Most of the respondents were high school graduate(91.1%), under one million won salary(41.9%), and non license holder(60.6%). Working conditions were part-time job (41.9%), unlimited contractors(51.2%), and 3-5 years of working experience(21.7%). Measure of overall job satisfaction by Likert-type 5 scale, satisfaction of work operation attitude was 3.55 points and work characteristic duty of 4.32 points. The certificate qualified and elementary school's working posture were more satisfied their work attitude than other groups($p<0.05$). Salary satisfaction score showed 2.64 points, but the work esteem satisfaction showed 3.34 points. The factor of working circumstance and potentiality satisfaction was only 2.61 points, but interpersonal connection and communication satisfaction was 3.50 points. Between job satisfactions factors, they were highly correlated with each other. The pride and characteristic duty of the work showed the strongest correlated($p<0.001$). The satisfaction score of work operation attitude were significantly correlated with characteristic duty($p<0.001$), work esteem, interpersonal relationships and communication($p<0.01$). With this results, work satisfaction of food service employees showed a relatively high to perform a job task characteristics and work attitudes. However, the working environment and growth in salaries satisfaction were low. A set of duties must be paid according to the labor intensity. As removing the disturbing factors, the improvement in the quality of the feed will be able to expect substantial effects.

Key words: job satisfaction, school food-service employee

I. 서론

학교급식의 구조에서 중요한 위치를 차지하는 조리종사원에 대한 정의를 보면 '식품에 물리적·화학적 조질을 가하여 합리적인 음식물로 만드는 과정을 담당하는 자로서 식품을 위생적으로 적합한 처리를 한 후 먹기 좋고 소화하기 쉽도록 하며 또한 음식을 맛있고 보기 좋게 하여 식욕이 나도록 하는 과정을 전문적으로 담당하는 자'라고 한다(김은미 등 2004). 또한 조리종사원을 '국가기술자격을 취득한 자가 식용 가능한 식품군들을 선별 및 검수하여 물리적·화학적·기술적 방법을 통하여 새로운 형태의 식품으로 만드는 일에 종사할 수 있는 사람'이라고 정의하기도 한다(김병하 2007).

학교급식 조리종사원은 기본적인 청소 및 소독과 안전관리, 개인위생의 원칙을 준수함은 물론 급식기기를 이용하여 식품을 직접 취급하는 위생관리자라는 점(곽동경 1986)에서 학교급식 운영에 있어 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 그러므로 학교급식에서 조리종사원의 직무능력을 증진시킬 수 있다면 급식의 질 향상과 함께 급식대상자인 학생 및 교직원, 학부모들에 대한 서비스 향상 및 급식사고 감소 등으로 급식 신뢰도를 높이는 효과를 가져 오는데 기여 할 것이다. 학교급식 현장에서 급식의 질을 결정하는 것은 급식의 주재료인 식재료와 이를 조리하는 조리종사원들임에도 불구하고 그동안 식재료 공급이나 급식형태에 대한 논의는 활발히 진행됐지만 이들 조리종사원의 역할과 이들의 능력향상 방안에 대한 연구나 논의는 극히 미미하였다. 따라서 학교급식의 질과 안전을 담보하는 인적자원으로서의 조리종사원의 직무실태와 직무능력을 향상시키는 방안을 모색해 보는 것은 매우 중요하고 필요할 것이다. 학교급식의 급식 관리를 체계적이고 과학적으로 운영하기 위하여 학교급식에 근무하는 조리종사원들의 직업의식 및 직무만족을 갖도록 하여 급식업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 하는 전문적인 급식관리가 필요하다.

이에 본 연구는 업무수행자세, 직무만족, 급여, 일에 대한 자부심, 근무환경과 성장성, 대인관계

와 의사소통 등 6개 부분으로 나누어 학교급식에 종사하는 조리사 및 조리종사원의 직무를 분석하여 좀 더 합리적이고 바람직한 방향으로의 개선하는데 도움이 되고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구 대상과 내용 및 방법

본 조사는 경기도 안산에 소재하고 있는 초등학교 9개, 중학교 11개, 고등학교 3개를 대상으로 하였으며 각 학교의 조리사 및 조리종사원을 대상으로 2008년 4월 1일부터 6월 30일까지 실시하였다.

설문지는 총 300부를 배부하여 회수된 설문지 중 본 조사에 적합하지 않은 자료를 제외한 203부를 본 연구의 자료로 이용하였다.

설문지 구성은 응답자 일반적인 사항으로 인구·사회학적 특성(성별, 연령, 교육수준, 자격증 유무, 자격이수계획, 급여수준), 근무특성(근무형태, 직종, 근무경력, 고용조건, 근무시간, 적절한 보상, 보상형태, 순수작업시간, 근무지특성(소속 기관, 급식형태, 식수인원, 이동거리, 출퇴근방법) 등의 변인들로 구성하였다. 또한 업무수행 자세에 관한 5문항과 직무만족도의 변인으로 업무특성에 관한 7문항, 급여 관련 9문항, 일에 대한 자부심 관련 8문항, 근무환경 및 성장성에 관한 7문항, 대인관계 및 의사소통에 관련된 11문항으로 구성하였다.

이 설문지에서 조리종사원의 업무수행 및 직무만족도 측정은 Smith 등(1969) 연구와 번역본은 이옥순(2007)과 이옥순 등(2007)의 연구를 참고하였다. 급식조리원의 만족도 문항간 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 분석하였으며 만족도 및 인식도에 관한 Cronbach's α 값은 .65~.85로 조사되어 각 문항의 타당도는 높은 것으로 나타났다.

업무수행 자세 및 직무만족도는 각각의 항목에 대해서 5점 척도(likert-type scale)를 사용하였으며 '전혀 그렇지 않다 1점', '그렇지 않다 2점', '보통이다 3점', '약간 그렇다 4점', '매우 그렇다 5점'으로 처리해 점수가 높을수록 각 항목에 대

해 긍정적인 응답을 하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

2. 통계처리

모든 자료의 처리는 SPSS 12.0을 이용하였으며, 유의수준 0.05에서 검증하였다. 응답자의 일반적인 사항(인구, 사회학적 특성, 근무특성, 근무지특성)을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 업무수행 자세와 직무만족도를 알아보기 위해 기술통계량 분석을 실시하였다. 업무수행 자세와 직무만족도 사이의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 일반적인 사항에 따른 업무수행 자세와 직무만족도의 차이를 알아보기 위해 독립비교 t-검증과 일원변량분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며 일원변량분석의 결과 유의미한 것에 대해서는 Scheffé test를 통해 사후검증 하였다.

III. 연구 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 인구, 사회적 특성과 근무 특성

1) 대상자의 인구, 사회학적 특성

응답자의 인구, 사회학적 사항을 살펴보면 Table 1과 같다. 성별은 '남자' 1.0%, '여자' 99.0%로 나타나 거의 모든 응답자가 여자인 것으로 나타났다. 연령은 '30대' 21.2%, '40대' 73.4%, '50대' 5.4%로 나타나 40대가 대부분을 차지했다. 이는 경북 지역과 병원 급식형태에서도 여자와 40대가 대부분을 차지하고 있어 본 조사대상자와 같은 경향이었다(남상명 2005; 박영숙 2002; 양일선 등 1995). 교육수준을 보면 '중졸 이하' 5.9%, '고졸' 91.1%, '전문대졸' 2.0%, '대졸 이상' 0.5%로 거의 대부분이 고졸의 학력이었으며 조리사 자격증 유무를 보면 자격증이 있는 사람이 전체의 39.4%로 자격증을 소지하지 못한 비율이 더 많았다. 급여수준을 보면 '70-80만원 미만' 1.5%, '80-90만원 미만' 46.8%, '90-100만원 미만' 43.8%, '100만원 이상' 4.4%로 대부분 100만원 미만의 급여를 받고 있어 전반적으로 급여의 수준은 낮은 것으

Table 1. Demographic characteristics of the subjects (N=203)

	Item	Frequency(%)
Gender	male	2(1.0)
	female	201(99.0)
Age	30s	43(21.2)
	40s	149(73.4)
	50s	11(5.4)
Education	middle school & under	12(5.9)
	high school	185(91.1)
	college graduate	4(2.0)
	over university	1(0.5)
Certificate	no answer	1(0.5)
	qualification	80(39.4)
Intention for certificate	no qualification	116(57.1)
	yes	73(62.9)
	no	39(33.6)
Salary per month (thousand won)	no answer	4(3.4)
	700-800	3(1.5)
	800-900	95(46.8)
	900-1000	89(43.8)
	over 1000	9(4.4)
	no answer	7(3.4)

로 나타났다. 이는 서울지역 초등학교 급식종사원의 월평균 급여는 50-60만원(장서영·한명주 2002) 이었고 부천시역은 월평균급여 60만원미만(이미정 등 2005)을, 충청지역에서도 50-100만원미만이 가장 높은 비율을 보여(남상명 2005) 보여 본 조사의 결과와 함께 임금수준이 매우 낮은 직종으로 보인다.

2) 대상자의 근무관련 특성

응답자의 근무관련 사항을 살펴보면 Table 2와 같다. 근무형태는 '정규직' 6.9%, '비정규직' 41.9%, '무기계약자' 51.2%로 나타나 무기계약자, 비정규직이 많았고 일부만이 정규직인 것으로 나타났다. 직종은 '조리사'는 6.4%인 것에 반해 '조리종사원'은 93.6%로 조리종사원의 비율이 매우 높았

Table 2. The work characteristics of the subjects

Item		N(%)	Item		N(%)
Status	regular	14(6.9)	Work place	elementary school	77(37.9)
	irregular	85(41.9)		middle school	101(49.8)
	contract	104(51.2)		high school	25(12.3)
Duty	cook	13(6.4)	Meal frequency	one meal/day	184(90.6)
	supporter	190(93.6)		two meals/day	19(9.4)
Period	less than 1 year	26(12.8)	Meal numbers (person)	under 200	1(0.5)
	1-3 years	49(24.1)		200-400	3(1.5)
	3-5 years	44(21.7)		400-700	15(7.4)
	5-7 years	60(29.6)		700-1000	23(11.3)
	7-9 years	14(6.9)		1000-1500	114(56.2)
	over 9 years	9(4.4)		1500 over	43(21.2)
	no answer	1(0.5)		no answer	4(2.0)
Pay condition	daily	5(2.5)	Distance	near	92(45.3)
	annual	189(93.1)		halfway	90(44.3)
	monthly	5(2.5)		far	19(9.4)
	no answer	4(2.0)		no answer	2(1.0)
Work hours	under 8 hours	129(63.5)			
	over 8 hours	74(36.5)			

다. 근무경력을 살펴보면 '1년 미만' 12.8%, '1-3년' 24.1%, '3-5년' 21.7%, '5-7년' 29.6%, '7-9년' 6.9%, '10년 이상' 4.4%이었으며, 고용조건은 '일당제' 2.5%, '연봉제' 93.1%, '월급제' 2.5%로 연봉제의 비율이 가장 높았다. 소속기관의 학교형태는 '초등학교' 37.9%, '중학교' 49.8%, '고등학교' 12.3%이었으며, 급식형태는 '1일 1식'이 90.6%로 대부분이었고 '1일 2식'은 9.4%로 적은 비율이었다. 식수인원을 살펴보면 '200명 미만' 0.5%, '200-400명 미만' 1.5%, '400-700명 미만' 7.4%, '700-1000명 미만' 11.3%, '1000-1500명 미만' 56.2%, '1500명 이상' 21.2%이었다. 급식소까지의 이동거리는 '가깝다.' 45.3%, '보통이다.' 44.3%, '멀다.' 9.4%로 가깝거나 보통인 응답자가 많았다.

2. 대상자의 직무만족도

1) 대상자의 특성별 업무수행 자세 만족도와 업무특성 직무만족도

일반적 사항에 따른 업무수행 자세를 살펴보면 Table 3과 같다. 전체적인 업무수행자세의 만족도는 5점 척도로서 4.32점을 나타내어 대체적으로 만족하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 남상명(2005)의 연구에서도 평균 직무만족도와 직무자체만족도가 5점 척도로 3.06점과, 4.24점으로서 비교적 높은 만족도를 보였고, 이숙희·유경민(2006)의 연구에서도 높은 만족도를 보여(5점 척도로서 4.52점) 본 조사 결과와 같았다. 사회인구적 요인별로 볼 때 연령대와 교육수준 또는 근무경력에 따른 차이가 보이지 않았으며, 근무조건 요인에 따라 비교한 고용조건 및 급여수준과 직종별, 근무시간이나 급식형태 및 근무거리에 따른 차이 역시 보이지 않았다. 그러나

Table 3. The satisfaction status of work operation attitude and work characteristic duty by demographic and work characteristics

Item	Work operation attitude		Work characteristic duty	
	Mean±SD	t or F p	Mean±SD	t or F p
Total mean	4.32±0.647		3.55±0.687	
Age	30s	4.21±0.693	3.50±0.808	
	40s	4.36±0.643	3.56±0.646	0.151
	50s	4.29±0.493	3.60±0.774	0.860
Education	≥ middle school	4.37±0.723	3.70±0.757	0.515
	high school	4.32±0.645	3.54±0.679	0.598
	college ≤	4.48±0.540	3.74±0.900	
Certificate	qualification	4.44±0.637	3.58±0.753	0.599
	no	4.24±0.648	3.52±0.624	0.550
Period	under 3 years	4.30±0.653	3.61±0.703 ^{ab}	
	3-5 years	4.40±0.562	3.66±0.593 ^{ab}	3.587*
	5-7 years	4.28±0.724	3.33±0.663 ^b	0.015
	over 7 years	4.42±0.559	3.77±0.749 ^a	
Pay condition	daily	4.16±0.607	3.91±0.719	2.710
	annual	4.31±0.648	3.55±0.677	0.069
	monthly	4.84±0.358	2.94±0.733	
Salary per month (1000 won)	under 900	4.36±0.641	3.50±0.657	-0.866
	over 900	4.32±0.641	3.59±0.700	0.388
Status	regular	4.29±0.530	3.31±0.836	0.988
	irregular	4.32±0.626	3.59±0.704	0.374
	contract	4.33±0.682	3.55±0.650	
Duty	cook	4.45±0.549	3.64±0.529	0.465
	supporter	4.31±0.653	3.54±0.697	0.643
Work place	elementary school	4.48±0.542	3.55±0.689	0.942
	middle school	4.20±0.689	3.59±0.681	0.392
	high school	4.34±0.682	3.38±0.703	
Meal frequency	one meal/day	4.33±0.647	3.57±0.670	1.413
	two meals/day	4.26±0.660	3.34±0.822	0.159
Meal numbers (person)	under 1000	4.59±0.494 ^a	3.67±0.644	1.413
	1000-1500	4.21±0.671 ^b	3.48±0.664	0.246
	over 1500	4.38±0.617 ^{ab}	3.61±0.773	
Working hours	under 8 hrs	4.33±0.649	3.57±0.683	0.884
	over 8 hrs	4.34±0.632	3.44±0.733	0.378
Distance	near	4.27±0.654	3.44±0.668	2.121
	halfway	4.33±0.660	3.64±0.734	0.123
	far	4.57±0.504	3.68±0.483	

score means 1 point='not agree at all', 2 points='not agree', 3 points='average', 4 points='agree', 5 points='absolutely agree'
*:p<.05, **:p<.01 Scheffé test: a>b

자격증여부에 따라서는 차이가 있어 자격증이 있는 대상자는 4.44점, 자격증이 없는 대상자는 4.24점으로 나타나($p<0.05$), 조리사 자격증이 있는 경우에 더욱더 본인의 업무수행 자세를 더 높이 평가하고 있었다. 이는 김상철(2001)의 연구에서도 자격증이 있을 때 직무수행의 만족도와 조직행동 만족도가 유의적으로 높은 결과와 같은 경향이였다.

또한 근무 소속기관에 따라서 살펴볼 때 '초등학교' 4.48점, '중학교' 4.20점, '고등학교' 4.34점으로서($p<0.05$), 초등학교 근무자가 중학교나 고등학교 근무자보다 업무수행 자세 평가가 높은 것으로 나타났다. 하지만 Scheffé test를 통한 사후검증의 결과는 유의미하게 나타나지 않았다. 식수인원에 따라서는 근무수행자세 만족도는 차이가 있어 '1000명 미만' 4.59점, '1000-1500명 미만' 4.21점, '1500명 이상' 4.38점으로 나타나($p<0.01$), 식수인원이 1000명 미만인 경우에 업무수행 자세 평가가 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

업무특성에 대한 직무만족도는 Table 3에서와 같이, 평균점수는 3.55점으로서 보통이상으로 만족하고 있는 것으로 볼 수 있었다. 인구학적 요인에 따른 유의적인 차이는 보이지 않았으나, 이옥순(2007)은 학력이 높은 그룹보다 학력이 낮은 그룹에서의 직무에 대한 만족도가 높았다. 근무경력에 의해서는 '3년 미만' 평균 3.61점, '3-5년' 평균 3.66점, '5-7년' 평균 3.33점, '7년 이상' 평균 3.77점으로 근무경력에 따른 업무특성 직무만족에 유의미한 차이를 보였다($p<.05$). 이 결과는 Scheffé test를 통해 사후 검증한 결과, 근무경력이 7년 이상인 응답자가 업무특성에 대한 직무만족도가 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 경향은 서울강릉지역의 연구에서 근무기간과 연령이 증가할수록 만족도가 높게 나타난 결과와 일치한다고 볼 수 있었다(김은경 등 1998). 학교급식조리원의 근무경력에 직무만족도를 높이고 있다고 사료된다.

2) 대상자의 특성별 급여 만족도와 급식업무에 대한 자부심 만족도

박영숙(2002)은 조리종사원에게 가장 중요하게 생각되는 요인이 급여라고 하였다. 대상자의 급여에 있어서 직무만족도와 업무에 대한 자부심에 있어서 직무만족도를 알아보았다(Table 4). 본 조사의 급여 만족도는 평균 2.64점을 보여 보통보다 낮게 나타났다. 서울지역 조사에서도 급여만족도는 매우 낮아(장서영·한명주 2002) 급여수준 개선은 우선적으로 해결하여야 할 과제로 생각된다.

일에 대한 자부심에 있어서 직무만족도의 평균값은 3.34점을 보여 보통이상의 점수를 보였다. 인구학적으로인 연령이나 교육수준 및 자격증 유무에 따른 차이를 보이지 않았으며 근무조건으로서 근무경력이나 고용조건, 급여, 및 직종별, 급식형태, 식수인원, 근무시간, 근무거리에 따른 자부심에 대한 직무만족도의 값은 차이를 보이지 않았다. 근무형태별로는 '정규직' 평균 2.86점, '비정규직' 평균 3.41점, '무기계약자' 평균 3.35점으로 유의미한 평균의 차이를 보였다($p<0.001$). 조리종사원의 소속기관에 따라서 살펴보면 '중학교'에서 근무하는 경우 3.43점을 보여, 초등학교나 고등학교 근무자보다 업무에 대한 자부심 직무만족도가 높았다($p<0.05$).

3) 근무환경 및 성장성에 대한 만족도와 대인관계 및 의사소통만족도

근무환경 및 성장성에 대한 조리종사원의 직무만족도와 대인관계 및 의사소통만족도를 보면 Table 5에서 보는 바와 같다. 먼저 조리종사원의 근무환경 및 성장성의 직무만족도의 평균은 2.61점이어서 보통보다 낮게 나타나 근무환경과 성장성에 대한 만족도는 낮았다. 전체적인 근무환경 및 성장성을 살펴보면 그 만족 상태가 보통 미만으로 급여와 비슷하게 높지 못한 상태였다. 이 결과는 남상명(2005)의 연구에서도 물리적 환경만족도가 매우 낮게 나타난 경향과 같았다. 근무경력, 고용조건, 근무형태에 따라서 근무환경 및 성장성에 대한 만족 상태가 유의미한 차이를 보였다. 인구사회적 요인으로서 연령과 교육수준

Table 4. The salary and work-esteem satisfaction status of the subjects divided with demographic and work characteristics

Item	Salary satisfaction		Work-esteem satisfaction		
	Mean±SD	t or F p	Mean±SD	t or F p	
Total mean	2.64±0.586		3.34±0.524		
Age	30s	2.76±0.720	1.948 0.145	3.39±0.618	1.371 0.256
	40s	2.62±0.541		3.34±0.495	
	50s	2.40±0.543		3.10±0.487	
Education	≥ middle school	2.67±0.485	0.013 0.987	3.50±0.450	1.081 0.341
	high school	2.64±0.598		3.33±0.532	
	college ≤	2.63±0.485		3.56±0.173	
Certificate	qualification	2.65±0.677	0.028 0.978	3.33±0.558	-0.216 0.829
	no	2.64±0.526		3.35±0.501	
Period	under 3 years	2.76±0.661	1.680 0.173	3.42±0.531	1.400 0.244
	3-5 years	2.62±0.520		3.32±0.500	
	5-7 years	2.55±0.561		3.24±0.548	
	over 7 years	2.55±0.487		3.38±0.453	
Pay condition	daily	2.82±0.621	0.818 0.443	3.55±0.464	0.509 0.602
	annual	2.64±0.578		3.34±0.533	
	monthly	2.36±0.904		3.23±0.335	
Salary per month (1000 won)	under 900	2.56±0.555	-1.689 0.093	3.35±0.518	0.307 0.759
	over 900	2.69±0.585		3.33±0.523	
Status	regular	2.47±0.425	2.434 0.090	2.86±0.467 ^b	7.032 ^{**} 0.001
	irregular	2.74±0.629		3.41±0.531 ^a	
	contract	2.58±0.559		3.35±0.495 ^a	
Duty	cook	2.50±0.464	-0.923 0.357	3.34±0.355	-0.014 0.989
	supporter	2.65±0.593		3.34±0.534	
Work place	elementary school	2.43±0.545 ^a	13.442 ^{***} 0.000	3.24±0.567	3.170 [*] 0.044
	middle school	2.84±0.542 ^b		3.43±0.484	
	high school	2.48±0.621 ^a		3.29±0.492	
Meal frequency	one meal/day	2.67±0.578	2.195 [*] 0.029	3.35±0.525	1.194 0.234
	two meals/day	2.36±0.604		3.20±0.503	
Meal numbers (person)	under 1000	2.52±0.617	1.314 0.271	3.27±0.493	1.433 0.241
	1000-1500	2.69±0.580		3.40±0.527	
	over 1500	2.62±0.564		3.27±0.546	
Working hours	under 8 hrs	2.67±0.585	1.673 0.096	3.35±0.532	0.577 0.565
	over 8 hrs	2.47±0.560		3.29±0.487	
Distance	near	2.58±0.568	1.538 0.217	3.33±0.553	0.564 0.570
	halfway	2.66±0.610		3.37±0.513	
	far	2.83±0.554		3.23±0.433	

*:p<0.05, ***:p<0.001

Scheffé test: a>b

Table 5. The circumstance & potentialities satisfaction and connection & communication satisfaction status of the subjects divided with demographic and work characteristics

Satisfaction	Circumstance & potentialities		Connection & communication		
	Mean±SD	t or F P	Mean±SD	t or F P	
Total mean	2.61±0.665		3.50±0.693		
Age	30s	2.77±0.767	2.972	3.52±0.801	.038
	40s	2.59±0.637	0.053	3.49±0.662	0.963
	50s	2.25±0.456		3.47±0.717	
	≥ middle school	2.79±0.623	0.553	3.54±0.609	0.448
Education	high school	2.61±0.676	0.576	3.49±0.701	0.640
	college ≤	2.46±0.396		3.77±0.477	
Certificate	qualification	2.62±0.642	0.194	3.45±0.688	-0.759
	no	2.60±0.674	0.846	3.52±0.703	0.449
Period	under 3 years	2.79±0.686		3.61±0.707	
	3-5 years	2.58±0.595	3.247*	3.48±0.643	1.510
	5-7 years	2.45±0.699	0.023	3.36±0.763	0.213
	over 7 years	2.55±0.532		3.52±0.462	
Pay condition	daily	3.23±0.837 ^a	6.275**	3.60±0.570 ^a	6.370**
	annual	2.62±0.640 ^{ab}	0.002	3.52±0.660 ^a	0.002
	monthly	1.79±0.915 ^b		2.44±1.165 ^b	
Salary per month (1000 won)	under 900	2.61±0.713	0.069	3.58±0.728	1.815
	over 900	2.60±0.612	0.945	3.41±0.629	0.071
Status	regular	2.44±0.525	6.553**	3.38±0.349	7.931***
	irregular	2.81±0.675	0.002	3.71±0.692	0.000
	contract	2.48±0.639		3.33±0.683	
Duty	cook	2.68±0.467	0.377	3.54±0.683	0.254
	supporter	2.61±0.677	0.707	3.49±0.695	0.799
Work place	elementary school	2.62±0.749	0.985	3.72±0.774 ^a	12.997***
	middle school	2.65±0.622	0.375	3.45±0.602 ^a	0.000
	high school	2.44±0.550		2.96±0.412 ^b	
Meal frequency	one meal/day	2.63±0.661	1.096	3.53±0.699	2.751**
	two meals/day	2.45±0.705	0.275	3.08±0.477	0.006
Meal numbers (person)	under 1000	2.74±0.755	1.181	3.93±0.606 ^a	18.295***
	1000-1500	2.61±0.665	0.309	3.50±0.704 ^b	0.000
	over 1500	2.52±0.583		3.09±0.459 ^c	
Working hours	under 8 hrs	2.65±0.670	1.733	3.57±0.687	4.079***
	over 8 hrs	2.41±0.650	0.085	3.02±0.498	0.000
Distance	near	2.50±0.652	2.794	3.46±0.746	0.539
	halfway	2.72±0.682	0.064	3.51±0.641	0.584
	far	2.71±0.613		3.64±0.677	

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

Scheffé test: a>b

및 자격증 여부에 따른 차이는 보이지 않았다. 그러나 본 조사와는 달리 남상명(2005)은 연령이 높은 집단에서 환경에 대한 만족도가 높았다. 근무조건으로서 근무경력 '3년 미만' 2.79점, '3-5년' 2.58점, '5-7년' 2.45점, '7년 이상' 2.55점으로 유의미한 차이를 나타내($p < 0.05$) 3년 미만에서 가장 높게 나타났다. 고용조건에 따라서는 '일당제' 3.23점, '연봉제' 2.62점, '월급제' 1.79점으로 유의미한 평균의 차이를 나타내었다($p < 0.01$). Scheffé test를 통한 사후검증의 결과에서는 일당제가 월급제에 비해 근무환경 및 성장성의 만족도가 유의미하게 높은 것으로 나타났다. 근무형태별로는 '정규직' 2.44점, '비정규직' 2.81점, '무기계약자' 2.48점으로 유의미한 차이를 보였다($p < 0.01$). 비정규직이 무기계약자나 정규직보다 근무환경 및 성장성에 대한 만족도가 높게 나타났다. 하지만 Scheffé test를 통한 사후검증의 결과에서는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

조리종사원의 업무 관련 대인관계 및 의사소통의 직무만족도는 3.50점을 보여 보통보다 높은 점수였다. 전체적인 대인관계 및 의사소통을 살펴보면 보통 이상의 만족상태를 보였고, 고용조건, 근무형태, 소속기관, 급식형태, 식수인원, 근무시간에 따라서 유의미한 차이를 보였다. 인구사회적 요인으로서 연령, 교육수준 자격증 근무경력에 따라서는 차이를 보이지 않았고 근무조건인 급여수준 직종별 소속기관 근무거리에 따라서도 차이를 보이지 않았다. 그러나 김상철(2001)의 연구에서는 근무경력이 오래될수록 동료와의 관계나 위생청결 면에 만족도가 높게 나타나 본 결과와는 차이가 있었다. 고용조건에 따라서는 차이가 있어 '일당제' 3.60점, '연봉제' 3.52점, '월급제' 2.44점으로 일당제가 다른 고용조건보다 높은 점수를 보였다($p < 0.01$). 근무형태별로는 '정규직' 3.38점, '비정규직' 3.71점, '무기계약자' 3.33점으로 유의미한 평균의 차이를 보였으며($p < 0.01$), 비정규직에서 가장 대인관계 및 의사소통 만족도가 높았다. 하지만 Scheffé test를 통한 사후검증의 결과에서는 유의미한 차이를 보이지 않았다. 소속기관에 따라서 살펴보면 '초등학교' 3.72점, '중학교' 3.45점, '고등학교' 2.96점으로 나타나

소속기관에 따른 대인관계 및 의사소통 직무만족도는 유의미한 평균의 차이를 나타내어($p < 0.001$), 초등학교근무자가 가장 높은 대인관계 및 의사소통만족도를 보임을 알 수 있었다. Scheffé test를 통한 사후검증의 결과에서는 초등학교와 중학교 종사자가 고등학교에 비해 대인관계 및 의사소통에 대한 만족도가 유의미하게 높은 것으로 알려졌다.

급식형태별로는 '1일 1식' 3.53점, '1일 2식' 3.08점으로 대인관계 및 의사소통만족도에서 유의미한 차이를 보여($p < 0.01$), 1일 1식을 하는 형태가 2식에 비해 대인관계 및 의사소통에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 식수인원에 따라서는 '1000명 미만' 3.93점, '1000-1500명 미만' 3.50점, '1500명 이상' 3.09점으로 나타나 식수인원이 줄어들수록 대인관계 및 의사소통 만족도가 높아지는 것으로 나타났다($p < 0.001$). Scheffé test를 통한 사후검증의 결과에서도 식수인원이 가장 적은 1000명 미만에서 만족도가 가장 높았다. 근무시간에 따라서는 '8시간 이하' 3.57점, '9시간 이상' 3.02점으로서 근무시간이 더 적은 경우에 대인관계 및 의사소통이 잘 되고 있다고 인식하는 것으로 나타났다($p < 0.001$).

전체적인 직무만족도를 살펴보면 업무특성은 평균 3.55점, 급여 만족도는 평균 2.64점, 일에 대한 자부심 만족도는 평균 3.34점, 근무환경 및 성장성에 대한 만족도는 평균 2.61점이며, 대인관계 및 의사소통 만족도는 평균 3.50점으로서 업무, 대인관계 및 의사소통, 일에 대한 자부심, 급여, 근무환경 및 성장성의 순으로 나타났다. 특히 급여나 근무환경 및 성장성에 대해서는 만족 상대가 낮은 것으로 나타났다. 이는 김판옥(2008)의 연구에서도 학교급식종사자들이 계속적으로 자기개발 노력을 해 나갈 수 있도록 직무교육 프로그램 개발하여 관련 학회나 협회 또는 시·도 교육청 주관으로 운영하도록 제시하였으며 또한 조리원들은 매우 짧은 시간에 노동강도가 높은 업무를 담당하고 있는데 이들에 대한 근무환경 개선을 위한 급식시설 현대화를 필요로 하며 적정 인원수의 조리원 확보 및 급여체제의 재평가가 요구된다.

Table 6. The corelation satisfaction factors of the subjects

	Work operation attitude	Work characteristic duty	Salary	Work -esteem	Circumstance & potentialities
Work operation attitude	1				
Work characteristic duty	.468*** (.000)	1			
Salary	-.025 (.720)	.506*** (.000)	1		
Work-esteem	.235** (.001)	.603*** (.000)	.470*** (.000)	1	
Circumstance & potentialities	.134 (.023)	.541*** (.000)	.551*** (.000)	.481*** (.000)	1
Connection & communication	.195** (.006)	.405*** (.000)	.200** (.004)	.400*** (.000)	.438*** (.000)

*:p<0.05, **:p<0.01, ***:p<0.001

3. 업무수행 자세와 직무만족도 사이의 상관관계

업무수행 자세와 직무만족도 사이의 상관관계는 Table 6에서 보는 바와 같다. 직무만족도 내의 항목 사이의 상관을 보면 5개 모든 항목이 서로 높은 상관을 나타내고 있었다. 그 중 업무특성과 일에 대한 자부심이 가장 강한 양의 상관을 보였다($r=0.603, p<0.001$). 업무수행 자세는 급여와 근무환경 및 성장성을 제외한 나머지 직무만족도 영역과 양의 상관을 나타내는 것으로 나타났다. 그 결과를 보면 업무특성($r=0.468, p<0.001$), 일에 대한 자부심($r=0.235, p<0.01$), 대인관계 및 의사소통($r=0.195, p<0.01$)의 순으로 높은 양의 상관을 보였다. 따라서 업무수행 자세와 업무특성, 일에 대한 자부심, 대인관계 및 의사소통의 만족도는 양의 상관을 가지는 것으로 변화하는 것으로 나타났다. 이는 양일선 등(1995)의 병원급식 조리종사원에 대한 연구에서도 조직 몰입도가 소속감과 함께 구성원간의 친교와 강한 양의 상관관계를 보여 줌과 같은 결과로 사료된다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 학교급식소 중 경기도 안산시에 위

치한 초, 중, 고등학교에서 근무하는 조리사 및 조리종사원을 대상으로 업무수행 자세와 직무만족도를 알아보기 위한 연구를 실시하였다. 대상자의 특성을 보면 여자(99.0%)와 40대(73.4%), 고졸(91.1%)이며 조리사 자격증이 있는 사람이 39.4%에 불과하였다. 급여수준은 대부분 100만원 미만으로서 전반적으로 급여의 수준은 낮았다. 근무형태는 비정규직(41.9%)과 무기계약자(51.2%)이며 대부분 조리종사원(93.6%)이었다. 근무경력은, '1-3년' 24.1%, '3-5년' 21.7%, '5-7년' 29.6%이었으며, 고용조건은 연봉제(93.1%)가 가장 높은 비율을 차지했다. 소속기관의 학교형태는 '초등학교' 37.9%, '중학교' 49.8%, '고등학교' 12.3%이며, 급식형태는 '1일 1식'이 90.6% '1일 2식'이 9.4%이었다. 식수인원은 1000-1500명 미만이 56.2%로 가장 높은 비율을 보였다. 급식소까지의 이동거리는 가깝거나(45.3%) 보통으로(44.3%) 생각하고 있었다.

전체적인 직무만족도를 살펴보면 업무수행 자세는 4.32점, 업무특성 3.55점, 급여 만족도 2.64점, 일에 대한 자부심 만족도 3.34점, 근무환경 및 성장성에대한 만족도 2.61점이며, 대인관계 및 의사소통 만족도는 평균 3.50점으로서 업무, 대인관계 및 의사소통, 일에 대한 자부심, 급여, 근무환경 및 성장성의 순으로 나타났다. 특히 급여나

근무환경 및 성장성에 대해서는 만족 상대가 낮은 것으로 나타났다. 조리사 자격증이 있는 경우에 본인의 업무수행 자세를 더 높이 평가하고 있었다($p<0.05$). 초등학교 근무자가 중학교나 고등학교 근무자보다 업무수행자세 평가가 높았고($p<0.05$), 식수인원이 1000명 미만인 경우가 더 많은 식수인원군보다 업무수행자세 평가가 유의미하게 높은 것으로 나타났다($p<0.01$). 또한 근무경력이 7년 이상인 응답자가 업무특성에 대한 직무만족도가 유의미하게 높았다($p<0.05$).

급여에 있어서 직무만족도는 소속기관과 급식형태에서 차이가 나타나서, 소속기관이 중학교인 조리종사원은 2.84점을 보여 초등학교와 고등학교 종사원에 비하여 높은 값을 보였으며($p<.001$), 급식형태는 1일 1식의 급식형태가 2식에 비해 급여 직무만족도가 더 높은 것으로 알려졌다($p<0.05$).

일에 대한 자부심 직무만족도는 '정규직(2.86점)이 비정규직(3.41점)이나 무기계약자(3.35점)보다 유의적으로 낮았다($p<0.001$). 또한 중학교에서 근무하는 경우(3.43점)가 초등학교나 고등학교 근무자보다 업무에 대한 자부심 직무만족도가 높았다($p<0.05$).

조리종사원의 근무환경 및 성장성의 직무만족도는 근무경력 3년 미만에서 가장 높게 나타났다($p<0.05$). 고용조건에 따라서는 일당제(3.23점)가 연봉제(2.62점)나 월급제(1.79점)보다 근무환경과 성장성에 대한 만족도가 높았으며($p<0.01$), 비정규직(2.81점)이 정규직이나 무기계약자보다 높은 만족도를 보였다($p<0.01$).

조리종사원의 업무 관련 대인관계 및 의사소통의 직무만족도는 일당제(3.60점)가 높았고($p<0.01$), 비정규직(3.71점)이 높은 점수이었으며($p<0.01$). 초등학교(3.72점) 근무자에서 만족도가 높으며($p<.001$), 1일 1식(3.53점)이($p<0.01$), 식수인원은 적을수록 만족도가 높았고($p<0.001$), 근무시간이 더 적은 경우에 대인관계 및 의사소통이 잘 되고 있다고 인식하는 것으로 나타났다($p<0.001$).

직무만족도 내의 항목 사이의 상관을 보면 5개 모든 항목이 서로 높은 상관을 나타내고 있었다. 업무수행 자세는 업무특성($p<0.001$), 일에 대한 자부심($p<0.01$), 대인관계 및 의사소통($p<0.01$)

의 순으로 높은 양의 상관을 보였다. 그러나 급여와 근무환경 및 성장성 만족도는 상관을 보이지 않았다. 업무특성은 일에 대한 자부심 만족도와 급여 만족도 및 환경과 성장성 만족도와 강한 양의 상관을 보였다($p<0.001$). 일에 대한 자부심 만족도는 환경과 성장성 및 대인관계와 의사소통 만족도와 강한 양의 상관을 보였다($p<0.001$).

이러한 결과로서 볼 때 업무수행 자세에 대한 직무만족도를 높이기 위하여 조리종사원의 조리사자격증을 취득하고 정규직의 업무 자부심을 높이기 위한 배려가 필요하다고 본다. 3년 미만의 짧은 경력자는 업무환경과 성장성 및 대인관계와 의사소통에 만족도가 높지만 7년 이상 근무자에서 업무특성에 대한 직무만족도가 높아 업무에는 만족하지만 급여만족도가 떨어지는 경향을 보상하는 즉 급여에 실제적인 보상이 있어야 한다. 업무의 양에서도 하루 일회급식이 적당하나 하루 두 번 급식일 경우 조리종사원의 보충이나 적절한 급여의 보상이 요구된다.

참고문헌

- 곽동경(1986) 학교급식에 HACCP제도 도입 및 위생관리 시스템 구축. 교육부정책 연구과제보고서.
- 김병하(2007) 학교급식 조리종사원의 직무실태 및 직무능력향상 방안에 관한연구(충남지역 지역급식학교를 중심으로). 한국교원대학교 교육정책대학원 석사학위 논문.
- 김상철(2001) 초등학교 단체급식 종사원의 직무실태에 관한 분석-경북 및 대구지역을 중심으로-. 한국조리학회지 7(3), 241-262.
- 김은경·김은미·강명희·홍완수(1998) 서울 강릉지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사. 한국조리과학회지 14(1), 68-75.
- 김은미·전순실·윤지영(2004) 영양사의 리더십과 조리종사원의 직무만족도에 관한 연구. 한국식품영양과학회지 33(10), 1646-1652.
- 김판욱(2008) 학교급식 종사자들의 바람직한 역할정립 방안연구. 충남대학교. 교육인적자원부 정책연구개발사업, 75-76.
- 남상명(2005) 학교급식 종사자의 직무만족도에 관한 연구. 한국식품영양과학회지 20(6), 688-694.
- 박영숙(2002) 대구 경북지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사. 동아시아식생활학회지 12(6), 536-546.
- 양일선·이화진·강혜련·김성혜·이보숙(1995) 병원급식 조리 종사원의 직무 특성과 직무만족도

- 분석. 한국식생활문화학회지 9(5), 479-487.
- 이미정·박상현·주나미(2005) 비정규직 대책 시행에 따른 조리종사원 근무조건 개선 효과 검토. 한국식생활문화학회지 20(6), 652-660.
- 이숙희·유경민(2006) 학교급식 조리사의 직무만족에 관한 연구. 한국조리학회지 12(1), 22-36.
- 이옥순(2007) 학교급식 조리원의 직무만족도에 관한 연구. 경원대학교 식품영양 석사학위 논문.
- 이옥순·이영미·오유진(2007) 경기도 일부 학교급식 조리원의 직무만족도에 관한 영양사와 조리원의 인식비교. 대한영양사회 학술지 13(2), 183-193.
- 장서영·한명주(2002) 서울지역 초등학교 급식종사원의 직무 및 욕구만족도에 관한 연구. 한국조리과학회지 18(6), 625-631.
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL(1969) The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes. Chicago, Ill. : Rand McNally, co. Rand McNally psychology series 1-3.