

## 부산지역 병원급식 조리종사자의 직무특성 및 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

김민영·류은순<sup>†</sup>

부경대학교 식품영양학과

### The Effect of Job Characteristics and Job Satisfaction on Organizational Commitment of Hospital Foodservice Employees in Busan Area

Min-Young Kim · Eun-Soon Lyu<sup>†</sup>

Department of Food Science & Nutrition, Pukyong National University, Busan 48513, Korea

#### Abstract

**Purpose:** This study was conducted to provide basic data for human resources management of hospital foodservice employees by determining their job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment according to recent hospital environment changes.

**Methods:** Our survey was administered to 248 hospital foodservice employees in Busan area from September 1 to September 25, 2014. A total of 158 questionnaires were used for final analysis. **Results:** The mean score of job characteristics showed significantly difference by work experience ( $p<0.001$ ), annual salary ( $p<0.01$ ), and cooking certification ( $p<0.05$ ). Job satisfaction had significantly difference by the age ( $p<0.05$ ), annual salary ( $p<0.001$ ), and turnover intention ( $p<0.001$ ). Organizational commitment showed significantly ( $p<0.001$ ) difference by age, work experience, and annual salary. There was positive correlation ( $p<0.001$ ) between organizational commitment and job characteristics, job satisfaction. Organizational commitment had significantly positive correlation with skill variety ( $p<0.001$ ), feedback ( $p<0.01$ ), and task significance ( $p<0.001$ ) of job characteristics, with work ( $p<0.001$ ), pay ( $p<0.001$ ), and co-workers ( $p<0.001$ ) of job satisfaction. Job characteristics ( $\beta=0.249$ ,  $p<0.001$ ) and job satisfaction ( $\beta=0.380$ ,  $p<0.001$ ) had positive influences on the organizational commitment( $p<0.001$ ). In sub factors of job satisfaction, work ( $\beta=0.291$ ,  $p<0.001$ ) and pay ( $\beta=0.252$ ,  $p<0.01$ ) had positive influences on organizational commitment. **Conclusion:** To develop the organizational commitment, hospital managers need to reinforce responsibility and fulfillment by job enrichment and to consider increasing salaries to get a higher satisfaction from foodservice employees.

**Key words:** hospital foodservice employee, job characteristics, job satisfaction, organizational commitment

#### I . 서 론

21세기 의료 환경은 세계시장이 하나가 되는 추세이며, 대형병원의 신·중설로 의료기관들의 서비스수준이 강화되고 있다. 병원환경은 일반기업에 비해 상대적으로 경쟁이 심화된 환경에 노출되어 있으며 국민들은 의료를 더 이상 혜택이 아닌 국민의 기본권으로 인식함에 따라 고객인 환자의 고급화된 양질의 의료서비스에 대한 요구가 증가하고 있다(Jung IH 2011). 이러한 변화된 환경에 대응하기 위해 병원은 새로운 방안을 모색하고 있으며 이

에 국내에서는 2007년에 국제의료기관평가위원회 인증인 JCI(Joint Commission International)를 도입하여 좋은 의료 환경과 진료 뿐 아니라 병원급식과 같은 서비스에 대해서도 양질의 의료서비스를 제공하는데 만전을 기하고 있다(Chung SH 등 2007).

의료 서비스산업은 국제적인 인증제도 도입과 서비스 질 평가 결과 공개 등으로 병원 간 경쟁이 가열되고 있으며, 서비스에 대한 만족이 중요시 되는 환경 속에서 고객 만족은 기업의 경쟁 우위를 결정하는 주요 요인 중 하나로 부각되고 있다. 이에 서비스 접점에서 고객과 직접 접

<sup>†</sup>Corresponding author: Eun-Soon Lyu, Department of Food Science and Nutrition, Pukyong National University, 45, Yongso-ro, Nam-gu, Busan 48513, Korea

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2554-2880>

Tel: +82-51-629-5848, Fax: +82-52-51-629-5842, E-mail: eslyu@pknu.ac.kr



축하는 일선 종사자들의 역할에 관심을 기울이고 있다(Moon SR 2011, Kim SM 2014).

병원급식에서의 조리종사자는 병원 내에서 환자의 질환에 맞는 다양한 치료식을 전문적으로 다루는 중요한 직능을 수행할 뿐 아니라 매일 3끼 식사를 조리하여 병실로 직접 배식하는 등 그 직무가 일반 사업체 조리종사자와는 매우 다른 특성을 가지고 있다. 또한 병원에는 심신이 불편한 환자가 다수이므로 종사자의 올바른 응대에도 불구하고 불만을 제기하는 경우가 많으며 이러한 과정에서 종사자들은 강한 직무스트레스를 느끼게 되고 그 결과 자신의 직무에 만족하지 못하며, 나아가 이직의향 증가 혹은 이직을 하게 된다고 보고되었다(Grandey AA 2000, Back YR 2007).

인적자원의 의존도가 높은 급식산업은 인력관리가 기업의 성패를 좌우하는 중요한 요인으로 작용하므로 급식에 종사하는 조리종사자가 자신이 속해 있는 조직에 애착심을 갖고 직무에 몰입하여야 최종적인 서비스를 받는 고객인 환자를 만족시킬 수 있다(Yang IS & Cha JA 2006, Song NC 등 2007).

Yang IS 등(1995)은 병원급식 조리종사자들의 직무특성과 직무만족은 조직 유효성에 많은 영향을 미친다고 하였고, Kim HJ(1996)도 병원급식 조리종사자의 조직헌신성 및 직무만족도가 높을 때, 환자에게 양질의 급식서비스를 제공할 수 있다고 보고하였다.

조리종사자들의 직무특성, 직무만족, 조직몰입 등이 중요해짐에 따라 학교급식 및 외식에서는 이와 관련된 연구가 많이 수행되었으나 병원급식 조리종사자에 관한 연구는 1990년대 몇몇 연구(Hong WS 1994, Kim HJ & Chung CK 1994, Yang IS 등 1995, Kim HJ 1996, Kim HS 2003)만 수행되었을 뿐 20년이 지난 현재까지 병원조리종사자의 직무특성, 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구는 매우 미비한 실정이다.

오늘날과 같이 환자들이 병원식사에서 친절한 대접, 환대의 급식서비스를 요구하는 환경에서, 최종적인 서비스를 만들어 내는 조리종사자의 효율적인 인력관리를 위해서 조리종사자가 갖는 직무만족과 조직몰입 등에 관한 연구는 고객만족을 향상시키는데 매우 중요하다 보겠다.

이에 본 연구에서는 병원급식 조리종사자들의 조직몰입에 영향을 주는 직무특성 및 직무만족도를 파악함으로써 조리종사자가 전문적인 역할을 수행하고 병원급식의 질 및 고객만족을 향상시키며 나아가서 병원에서의 효율적인 인력관리에 필요한 자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 방법

본 연구는 부산지역에 소재한 병원 9곳(상급 종합병원

3곳과 종합병원 6곳)에 근무하고 있는 조리종사자를 대상으로 하였다. 조사방법은 각 병원의 조리종사자를 파악한 후, 설문지를 상급종합병원에 100부, 종합병원에 148부, 총 248부를 각 병원영양사에게 우편으로 발송하였고 이들이 조리종사자들에게 설문지를 배부하여 직접 기록하게 하는 자가기록방법을 이용하였다. 설문지 회수는 우편으로 하였으며 총 169부가 회수되었고(총 회수율 68.1%), 이 중 불확실하게 응답된 11부를 제외한 총 158부를 분석에 이용하였다. 조사기간은 2014년 9월 1일부터 9월 25일이었다. 본 연구는 부경대학교 생명윤리위원회의 승인을 받아 수행되었다(Approval Number: 1041386-20140828-HR-009-03).

### 2. 연구내용

조사도구인 설문지에 사용된 측정도구를 세부적으로 살펴보면, 직무특성은 Hackman JR & Oldham GR(1975)의 직무진단조사(job diagnostic survey, JDS)를 이용하였고, 직무만족도 도구 개발은 Smith PC 등(1969)이 개발한 직무기술 지표(job descriptive index, JDI)를 사용하였으며, 조직몰입도 도구 개발은 Allen NJ & Meyer JP(1990)의 연구를 토대로 하였다. 또한 국내에서의 선행연구(Kim HJ & Chung CK 1994, Yang IS 등 1995, Kim HS 2003, Song NC 등 2007, Choi KB 등 2009)를 기초로 설문문항을 본 연구에 적합하게 설문지를 구성하였다. 개발한 설문문항은 병원 조리종사자 20명을 대상으로 예비조사를 실시한 후, 이해하기 어려운 문장을 수정 보완한 후, 본 연구에 적용 가능하도록 구성하였다.

설문지 구성은 일반사항으로 조리종사자의 연령, 교육정도, 근무기간, 연봉 등 6문항으로 구성하였다. 직무특성에 대한 인식은 하위요인으로 ‘기능다양성’, ‘과업정체성’, ‘과업중요성’, ‘자율성’, ‘피드백’으로 각 4문항씩 총 20문항으로 구성하였다. 직무만족도는 하위요인으로 ‘직무자체’ 14문항, ‘급여’ 6문항, ‘동료들’ 11문항, ‘상사의 감독’ 11문항의 총 42문항으로 구성하였다. 조직몰입은 ‘현재 다니는 직장은 나에게 있어 매우 의미있는 곳이다.’ 등 총 5문항으로 구성하였다. 설문 문항의 측정척도는 Likert 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)를 이용하였으며, 각 문항 간의 내적일관성을 알아보기 위해 신뢰도를 분석한 결과, Cronbach's  $\alpha$ 계수는 직무특성은 0.844, 직무만족은 0.886, 조직몰입은 0.625로 나타났다.

### 3. 통계처리

자료의 통계처리는 SPSS Statistics(ver. 18.0, SPSS Inc., Chicago, IL, USA)를 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였고, 일반적 특성에 따른

직무특성, 직무만족도, 조직몰입의 차이는 *t-test*와 one-way-ANOVA를 이용하였으며, 유의성은 Duncan's multiple range test를 이용하여 검증하였다. 직무특성, 직무만족도, 조직몰입간의 상관관계는 Pearson's correlation을 이용하였고, 변인들간의 영향력을 다중회귀분석을 이용하였다.

### III. 결과 및 고찰

#### 1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자의 일반적 특성은 Table 1에 제시하였다. 조사대상자의 연령은 50세 미만이 44.3%, 50-55세 미만이 34.2%, 55세 이상이 21.5%였고, 학력은 고졸 74.7%이며, 근무기간은 5년 미만 44.3%, 5-10년 미만 22.2%, 10년 이상 30.4%였다. 2010년 부산지역 병원 조리종사자의 연령은 49세 이하 56.7%이고 55세 이상 15.4%이며, 학력은 고졸 65.0%, 근무기간은 5년 이하 60.0%, 10년 이상 23.8%라 보고(Sohn GN 2011)하였는데 본 연구결과에서는 연령, 학력은 점점 높아지고 근무기간은 길어지고 있음을 알 수 있었다.

연봉은 평균 2,117만원이며 1,500만원 미만 19.6%, 1,500-2,000만원 미만 24.1%, 2,000-2,500만원 미만 27.2%,

**Table 1.** General characteristics of subjects

Category	Frequency (%)
Age (yr)	< 50 70(44.3)
	50≤ ~ <55 54(34.2)
	55≤ 34(21.5)
Education level	≤Middle school 22(13.9)
	High school 118(74.7)
	College≤ 18(11.4)
Work duration (yr)	<2 39(24.7)
	2≤ ~ <5 31(19.6)
	5≤ ~ <10 35(22.2)
	10≤ 48(30.4)
	No response 5(3.2)
Salary (KRW 10,000/yr)	<1,500 31(19.6)
	1,500≤ ~ <2,000 38(24.1)
	2,000≤ ~ <2,500 43(27.2)
	2,500≤ 26(16.5)
	No response 20(12.7)
Cooking certification	Yes 60(38.0)
	No 98(62.0)
Turnover intention	Yes 24(15.2)
	No 134(84.8)
Total	158(100.0)

2,500만원 이상 16.5%이었다. Kim HS(2003)의 연구에서는 연봉 1,200만원 미만이 59.9%로 가장 많았고, 1,200-1,800만원 미만 33.4%, 1,800만원 이상이 6.7%로 보고되어 연봉은 연도가 경과함에 따라 조금씩 높아진다고 볼 수 있으나 10년 이상 최근 경제 성장 수준을 감안했을 때 급여의 상승 폭은 크게 높지 않다 볼 수 있겠다. 조리사 자격증 소지여부는 ‘있다’ 38%, ‘없다’ 62%이었는데 Sohn GN(2011)도 조리사 자격증 ‘없다’가 67.9%로 보고되어 본 연구결과와 유사하였다. 이직의향의 여부에서 ‘있다’ 15.2%, ‘없다’ 84.8%로 대부분이 이직의향이 없는 것으로 나타났다.

#### 2. 조리종사자의 직무특성에 대한 인식

직무특성에 대한 인식 결과는 Table 2에 제시하였다. 직무특성에 대한 인식 전체 평균점수는 3.25/5.00점이었다. 각 하위요인 평균점수는 ‘기능다양성’ 2.96점, ‘과업정체성’ 3.31점, ‘과업중요성’ 3.49점, ‘자율성’ 3.06점, ‘피드백’은 3.33점이었다. Kim HJ & Chung CK(1994)는 병원급식 조리종사자의 직무특성의 하위요인 중 직무다양성 2.44점, 직무정체성은 2.84점, 자율성 2.69점, 피드백 3.11점이라 보고하여 본 연구 결과가 더 높게 나타났지만 병원 조리종사자의 직무특성에 대한 인식이 높지 않음을 알 수 있었다.

학력에 따른 차이에서, ‘기능다양성’은 전문대졸 이상이 유의적( $p<0.05$ )으로 낮은 점수가 보였다. 근무기간에서는, 직무특성 전체 점수( $p<0.001$ ), ‘과업정체성’( $p<0.01$ )과 ‘자율성’( $p<0.001$ )은 2년 미만이 2년 이상보다 유의적으로 낮았고, ‘기능다양성’은 10년 이상이 2년 미만, 5년 이상-10년 미만보다 유의적( $p<0.01$ )으로 높았다. 연봉에서, 직무특성 전체 점수는 2,500만원 이상이 2,000만원 미만보다 유의적( $p<0.01$ )으로 높게 나타났다. ‘기능다양성’은 2,000만원 이상( $p<0.001$ ), ‘과업정체성’은 2,500만원 이상( $p<0.05$ ), ‘과업중요성’은 1,500만원 이상( $p<0.01$ )에서 유의적으로 높게 나타났다. 외식산업 종사원을 대상으로 한 연구(Jun DC 2015)에서 15년 이상 근무자의 과업정체성이 유의적으로 높았고, 또한 연봉이 높은 경우 기술다양성, 과업정체성, 피드백이 유의적으로 높다고 보고하여 근무기간, 연봉에 따라 직무특성에 대한 인식이 다르다고 사려할 수 있겠다.

조리사 자격증 유무에 따른 차이에서, 직무특성 전체 점수는 조리사 자격증 보유 군이 미보유 군보다 유의적( $p<0.05$ )으로 높게 나타났고, ‘기능다양성’, ‘과업정체성’, ‘과업중요성’에서도 보유군이 미보유 군보다 유의적( $p<0.05$ )으로 높았다. 이직의향에 따른 차이에서, ‘기능다양성’( $p<0.05$ )과 ‘과업중요성’( $p<0.01$ )에서 이직의향이 없는 군이 유의적으로 높게 나타나 이직의향이 없는 조리종사자들이 자신의 직무가 다양하고 중요하다고 인식한

**Table 2.** Job characteristics according to personal characteristics

(Mean±SD)

Category	Total	Skill variety	Task identity	Task significance	Autonomy	Feedback
<u>Age (yr)</u>						
<50	3.27±0.38	2.97±0.61	3.36±0.59	3.49±0.56	3.04±0.58	3.36±0.51
50≤ ~ <55	3.22±0.37	2.87±0.57	3.27±0.46	3.50±0.54	3.07±0.56	3.28±0.50
55≤	3.27±0.33	3.07±0.45	3.29±0.49	3.48±0.45	3.08±0.54	3.32±0.45
F-value	0.413	0.721	0.591	0.317	0.415	0.662
<u>Education level</u>						
≤Middle school	3.33±0.35	3.11±0.43 <sup>b</sup>	3.27±0.42	3.50±0.49	3.25±0.57	3.40±0.45
High school	3.26±0.36	2.98±0.55 <sup>b</sup>	3.34±0.52	3.49±0.52	3.03±0.56	3.30±0.50
College≤	3.16±0.38	2.61±0.68 <sup>a</sup>	3.15±0.67	3.44±0.64	2.99±0.56	3.39±0.54
F-value	1.485	4.491*	1.652	1.588	1.224	0.963
<u>Work duration (yr)</u>						
<2	3.06±0.33 <sup>a</sup>	2.74±0.59 <sup>a</sup>	3.06±0.60 <sup>a</sup>	3.37±0.49	2.72±0.59 <sup>a</sup>	3.24±0.53
2≤ ~ <5	3.32±0.32 <sup>b</sup>	2.94±0.47 <sup>ab</sup>	3.40±0.48 <sup>b</sup>	3.49±0.55	3.22±0.50 <sup>b</sup>	3.41±0.43
5≤ ~ <10	3.26±0.38 <sup>b</sup>	2.89±0.64 <sup>a</sup>	3.32±0.51 <sup>b</sup>	3.56±0.51	3.04±0.57 <sup>b</sup>	3.31±0.55
10≤	3.38±0.34 <sup>b</sup>	3.19±0.47 <sup>b</sup>	3.46±0.46 <sup>b</sup>	3.57±0.48	3.26±0.46 <sup>b</sup>	3.36±0.45
F-value	6.681***	5.129**	4.713**	1.241	8.445***	1.342
<u>Salary (KRW 10,000/yr)</u>						
<1,500	3.12±0.34 <sup>a</sup>	2.70±0.49 <sup>a</sup>	3.26±0.61 <sup>a</sup>	3.21±0.54 <sup>a</sup>	3.01±0.66	3.26±0.51
1,500≤ ~ <2,000	3.19±0.32 <sup>ab</sup>	2.82±0.54 <sup>a</sup>	3.27±0.43 <sup>a</sup>	3.55±0.46 <sup>b</sup>	2.89±0.53	3.28±0.53
2,000≤ ~ <2,500	3.35±0.37 <sup>bc</sup>	3.13±0.56 <sup>b</sup>	3.32±0.51 <sup>a</sup>	3.57±0.57 <sup>b</sup>	3.17±0.54	3.44±0.45
2,500≤	3.41±0.40 <sup>c</sup>	3.16±0.54 <sup>b</sup>	3.60±0.53 <sup>b</sup>	3.66±0.48 <sup>b</sup>	3.19±0.53	3.38±0.53
F-value	4.525**	6.040***	2.747*	4.533**	1.492	1.332
<u>Cooking certification</u>						
Yes	3.34±0.37	3.07±0.61	3.42±0.43	3.62±0.54	3.13±0.54	3.34±0.51
No	3.20±0.35	2.89±0.53	3.25±0.57	3.41±0.51	3.02±0.58	3.32±0.48
t-value	2.294*	1.990*	2.094*	2.445*	1.925	0.591
<u>Turnover intention</u>						
Yes	3.13±0.38	2.70±0.62	3.29±0.57	3.22±0.70	3.06±0.52	3.21±0.52
No	3.28±0.36	3.00±0.55	3.32±0.52	3.54±0.48	3.06±0.57	3.35±0.49
t-value	1.262	-2.475*	0.952	-2.760**	0.013	1.581
Total	3.25±0.36	2.96±0.57	3.31±0.53	3.49±0.53	3.06±0.56	3.33±0.49

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

a-c Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test.

다고 볼 수 있겠다.

### 3. 조리종사자의 직무만족도

직무만족도에 대한 결과는 Table 3에 제시하였다. 직무만족도의 전체 평균점수는 3.10/5.00점이었고, 직무만족도의 각 하위요인 평균점수는 직무자체 3.00점, 급여 2.68점, 동료들 3.30점, 상사의 감독 3.27점이었다. Hong WS (1994)와 Yang IS 등(1995)의 연구에서도 병원급식 조리

종사자의 직무만족 하위요인의 평균점수는 동료들이 가장 높았고, 급여와 승진 만족도가 가장 낮다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 20년이라는 시간이 지나 의료 환경이 많이 변했음에도 불구하고 조리종사자가 근무하는 병원급식 조직구조 현황은 과거와 유사한 형태를 유지하고 있는 것으로 판단되는데 급변하는 환경 변화에 맞는 급여 및 승진에 대한 만족도를 높일 수 있는 방안이 모색되어야 하겠다.

**Table 3.** Job satisfaction according to personal characteristics

(Mean±SD)

Category	Total	Work	Pay	Co-workers	Supervision
<u>Age (yr)</u>					
<50	3.09±0.34 <sup>a</sup>	2.98±0.37 <sup>a</sup>	2.68±0.56 <sup>a</sup>	3.30±0.44	3.25±0.46
50≤ ~ <55	3.04±0.34 <sup>a</sup>	2.91±0.38 <sup>a</sup>	2.51±0.67 <sup>a</sup>	3.23±0.48	3.28±0.47
55≤	3.24±0.25 <sup>b</sup>	3.17±0.29 <sup>b</sup>	2.96±0.53 <sup>b</sup>	3.42±0.41	3.29±0.36
F-value	4.024*	5.273**	5.880**	1.792	0.993
<u>Education level</u>					
≤Middle school	3.23±0.24	3.12±0.27	2.86±0.43	3.48±0.38	3.31±0.52
High school	3.08±0.34	2.99±0.37	2.64±0.63	3.26±0.44	3.24±0.43
College≤	3.14±0.38	2.93±0.47	2.73±0.65	3.37±0.56	3.41±0.42
F-value	1.332	1.852	1.354	1.081	1.544
<u>Work duration (yr)</u>					
<2	3.12±0.42	3.00±0.44	2.57±0.72	3.35±0.51	3.36±0.45
2≤ ~ <5	3.12±0.30	3.02±0.34	2.70±0.53	3.28±0.38	3.30±0.49
5≤ ~ <10	3.02±0.33	2.91±0.41	2.58±0.58	3.18±0.47	3.22±0.46
10≤	3.16±0.24	3.05±0.31	2.85±0.54	3.38±0.41	3.24±0.34
F-value	0.751	0.826	2.438	1.034	0.971
<u>Salary (KRW 10,000/yr)</u>					
<1,500	2.81±0.36 <sup>a</sup>	2.74±0.34 <sup>a</sup>	2.30±0.68 <sup>a</sup>	3.00±0.46 <sup>a</sup>	3.00±0.55 <sup>a</sup>
1,500≤ ~ <2,000	3.08±0.27 <sup>b</sup>	3.01±0.32 <sup>b</sup>	2.53±0.68 <sup>a</sup>	3.28±0.42 <sup>b</sup>	3.27±0.34 <sup>b</sup>
2,000≤ ~ <2,500	3.25±0.29 <sup>c</sup>	3.14±0.37 <sup>b</sup>	2.84±0.48 <sup>b</sup>	3.38±0.42 <sup>b</sup>	3.48±0.42 <sup>c</sup>
2,500≤	3.13±0.23 <sup>bc</sup>	2.99±0.37 <sup>b</sup>	2.94±0.39 <sup>b</sup>	3.34±0.33 <sup>b</sup>	3.22±0.37 <sup>b</sup>
F-value	13.880***	7.992***	8.186***	5.554**	7.724***
<u>Cooking certification</u>					
Yes	3.12±0.32	3.06±0.35	2.73±0.57	3.23±0.45	3.29±0.45
No	3.10±0.34	2.96±0.37	2.65±0.64	3.35±0.45	3.26±0.44
t-value	0.205	0.914	1.223	1.399	0.307
<u>Turnover intention</u>					
Yes	2.87±0.39	2.74±0.37	2.26±0.66	3.16±0.53	3.08±0.53
No	3.15±0.30	3.05±0.35	2.75±0.58	3.33±0.44	3.31±0.42
t-value	-3.962***	-3.977***	-3.820***	1.116	-2.325*
Total	3.10±0.33	3.00±0.37	2.68±0.61	3.30±0.45	3.27±0.44

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

a-c Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test.

연령에 따른 차이에서, 직무만족도 전체 점수는 55세 이상이 유의적( $p<0.05$ )으로 높았고, 하위요인 중 ‘직무자체’, ‘급여’도 55세 이상이 유의적( $p<0.01$ )으로 높게 나타났다. Hong WS(1994)와 Kim HJ(1996)는 연령이 많은 경우, 직무자체의 만족도가 유의적으로 높다고 보고하였으나 학교급식 조리종사자 연구(Song NC 등 2007, Choi KB 등 2009)에서는 연령에 따른 직무만족도에 차이가 없다고 보고하였는데 이는 병원과 학교의 급식 특성이 다

르기 때문으로 사료할 수 있겠다.

연봉에 따른 차이에서, 1,500만원 미만이 직무만족도 전체 점수( $p<0.001$ ), ‘직무자체’( $p<0.001$ ), ‘동료들’( $p<0.01$ ), ‘상사의 감독’( $p<0.001$ )에서 유의적으로 가장 낮은 점수를 보였고, ‘급여’는 2,000만원 미만이 2,000만원 이상보다 유의적( $p<0.001$ )으로 낮았다. Kim HS(2003)는 종합병원 조리종사자 연구에서, 연봉이 높을수록 직무만족도가 유의적( $p<0.05$ )으로 높아진다고 보고하였으나 중소병원

조리종사자(Yi BS 등 1997)의 경우, 연봉에 따른 직무만족도에 차이는 없다고 하여 병원규모에 따른 차이가 있다고 사료할 수 있겠다.

이직의향에 따른 차이에서, 이직의향이 없는 군이 직무만족도 전체 점수( $p<0.001$ ), ‘직무자체’( $p<0.001$ )와 ‘급여’( $p<0.001$ ), ‘상사의 감독’( $p<0.05$ )에서 유의적으로 높은 점수를 보였다. 학교급식 조리종사자의 경우(Song NC 등 2007, Choi KB 등 2009), 이직의향이 없는 군에서 상위자의 감독에 대한 만족도와 직무자체에 대한 만족도가 유의적( $p<0.001$ )으로 높다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

#### 4. 조리종사자의 조직몰입

조직몰입에 대한 결과는 Table 4에 제시하였다. 본 연구에서 조직몰입의 평균점수는 2.87/5.00점이었는데, 선행 연구에서는 병원급식 조리종사자의 조직몰입 평균 점수를 Kim HJ & Chung CK(1994)는 3.71점이라 하였고, Yi BS 등(1997)은 3.80점이라 보고하여 과거에는 병원 조리종사자들이 조직에 더 강한 소속감을 갖고 업무에 적극적으로 참여하였다고 할 수 있었다. 이는 최근 병원환경의 변화에 따라 조리종사자들의 직무의 양과 질이 확대되고 있으나 이들의 근무환경에는 변화가 잘 이루어지지 않아 조리종사자의 조직에 대한 애착심과 소속감이 낮다고 사료할 수 있겠다.

연령과 근무기간에 따른 차이에서, 연령은 55세 이상, 근무기간은 10년 이상이 유의적( $p<0.001$ )으로 높은 조직몰입도 점수를 보였다. 최근 학교급식 조리종사자의 경우(Baek MS 2013), 연령 51세 이상, 근무경력 9년 이상에서 조직몰입이 유의하게 높다고 보고되어 연령이 많고 근무기간이 길수록 직장에 대한 의미와 몰입이 높다고 볼 수 있겠다.

연봉에 따른 차이에서, 2,500만원 이상이 2,000만원 미만보다 유의적( $p<0.001$ )으로 조직몰입이 높았으나 Yi BS 등(1997)의 중소병원의 경우, 연봉에 따른 조직몰입은 유의적인 차이가 없다고 하였는데 이는 중소병원의 경우, 앞 Table 3에서 연봉에 따른 직무만족도에 차이가 없는 것과 연관이 있다고 사료할 수 있겠다. 이직의향에 따른 차이에서, 이직의향이 없는 군이 있는 군보다 유의적( $p<0.05$ )으로 높게 나타났다. 따라서 본 연구결과 병원급식 조리종사자의 조직몰입은 연령 55세 이상, 근무기간 10년 이상, 연봉 2,500만원 이상, 이직의향이 없는 군에서 조직몰입이 높음을 알 수 있었다.

#### 5. 직무특성 및 직무만족과 조직몰입간의 상관관계

직무특성 및 직무만족과 조직몰입간의 상관관계 결과를 Table 5에 제시하였다. 직무특성과 조직몰입은 유의적

**Table 4.** Organizational commitment according to personal characteristics (Mean±SD)

Category	Organizational commitment
<u>Age (yr)</u>	
~ <50	2.79±0.47 <sup>a</sup>
50≤ ~ <55	2.73±0.58 <sup>a</sup>
55≤	3.23±0.41 <sup>b</sup>
<i>F</i> -value	11.656 ***
<u>Education level</u>	
≤Middle school	2.98±0.38
High school	2.88±0.54
College≤	2.63±0.59
<i>F</i> -value	1.823
<u>Work duration (yr)</u>	
<2	2.69±0.42 <sup>a</sup>
2≤ ~ <5	2.82±0.57 <sup>a</sup>
5≤ ~ <10	2.80±0.58 <sup>a</sup>
10≤	3.11±0.42 <sup>b</sup>
<i>F</i> -value	5.947 ***
<u>Salary (KRW 10,000/yr)</u>	
~ <1,500	2.54±0.52 <sup>a</sup>
1,500≤ ~ <2,000	2.81±0.51 <sup>b</sup>
2,000≤ ~ <2,500	2.94±0.51 <sup>bc</sup>
2,500≤	3.15±0.47 <sup>c</sup>
<i>F</i> -value	7.540 ***
<u>Cooking certification</u>	
Yes	2.95±0.57
No	2.82±0.50
<i>t</i> -value	1.421
<u>Turnover intention</u>	
Yes	2.65±0.60
No	2.91±0.51
<i>t</i> -value	-2.199 *
Total	2.87±0.53

Score scale: 1 (very disagree) ~ 5 (very agree).

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.001$ .

<sup>a-c</sup> Superscripts with different alphabets in a row are significantly different by Duncan's multiple range test.

인( $p<0.001$ ) 양(+)의 상관관계( $r=0.332$ )를 나타냈고, 하위요인 중 ‘기능다양성’( $r=0.384$ ,  $p<0.001$ ), ‘과업중요성’( $r=0.301$ ,  $p<0.001$ ), ‘피드백’( $r=0.236$ ,  $p<0.01$ )도 유의적인 양(+)의 상관관계를 보였다. Yang IS 등(1995)은 병원급식 조리종사자의 조직몰입은 직무 다양성, 자율성, 직무파악과 유의적인 양의 상관관계가 있다고 하였고, Shim HJ(2014)는 병원종사자를 대상으로 한 연구에서, 조직몰입은 과

**Table 5.** Correlation between job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment

	Organizational commitment
<u>Job characteristics</u>	0.332***
Skill variety	0.384***
Task identity	0.081
Task significance	0.301***
Autonomy	0.156
Feedback	0.236**
<u>Job satisfaction</u>	0.434***
Work	0.443***
Pay	0.410***
Co-workers	0.304***
Supervision	0.150

\*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

업정체성, 과업중요성, 피드백과 유의적인 양의 상관관계가 있다고 보고하여 직무 특성이 조직몰입과 관련이 있다고 할 수 있겠다.

직무만족과 조직몰입은 유의적인( $p<0.001$ ) 양(+)의 상관관계( $r=0.434$ )를 나타냈고, 하위요인 중 ‘직무자체’( $r=0.443$ ), ‘급여’( $r=0.410$ ), ‘동료들’( $r=0.304$ )은 조직몰입과 유의적인( $p<0.001$ ) 양(+)의 상관관계를 보였다. Yang IS 등(1995)은 병원급식 조리종사자의 조직몰입은 직무만족 하위요인 중 상사의 감독, 동료들과 유의적인 양의 상관관계를 있다고 하였고, Baek MS(2013)는 학교급식 조리종사자의 조직몰입은 직무만족 요인 중 직무자체, 급여 및 근무환경, 대인관계 및 의사소통과 유의적인 양의 상관관계가 있다고 보고하여 자신의 직무와 급여에 만족하고 동료들과의 관계에서도 만족도가 높은 조리종사자가 조직에 대한 몰입이 높다고 볼 수 있겠다.

## 6. 조직몰입에 영향을 주는 직무특성과 직무만족 요인

직무특성과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향력에 관한 결과를 Table 6에 제시하였다. 직무만족( $\beta=0.380$ ,  $p<0.001$ ), 직무특성( $\beta=0.249$ ,  $p<0.001$ )의 순으로 조직몰입에 유의적인 양(+)의 영향력을 주었으며 설명력(R<sup>2</sup>)은 23.8%이었다. 직종이 다른 선행연구(Park JB 2011, Hong IG 2014)에서, 직무특성이 조직몰입에 유의한 양의 영향력을 주므로 개인과 직무의 적합성을 유지하는 것이 중요하다고 보고되었다. 외식업 관련 조리종사자를 대상으로 한 연구(Oh YS 2008, Park JH 2010, Kim NR 2013)에서, 직무만족이 조직몰입에 유의한 양의 영향력을 준다고 보고되었다. 이에 종사자들의 직무 특성과 직무만족은 조직몰입과 연관이 있으므로 병원에서는 조리종사자의 직무만족을 높이는 방안에 대해서 관심을 가져야 하겠다.

**Table 6.** Contribution of job characteristics and job satisfaction to organizational commitment

Variable	B	S.E	$\beta$	t
	-0.205	0.436	-	-0.470
Job characteristics	0.363	0.104	0.249	3.489***
Job satisfaction	0.609	0.114	0.380	5.321***
<i>F</i> = 25.507 ( $p<0.001$ ), Adjusted R <sup>2</sup> = 0.238				

\*\*\* $p<0.001$ .

직무특성과 직무만족의 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향력의 결과를 Table 7에 제시하였다. 직무특성 하위요인 중 ‘기능다양성’( $\beta=0.346$ ,  $p<0.001$ ), ‘과업중요성’( $\beta=0.182$ ,  $p<0.05$ )은 조직몰입에 양(+)의 영향을 주었으나 설명력이 17.0%를 보여 회귀식 모델로 적합하지 않았다. 다음으로 직무만족 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 결과, ‘직무자체’( $\beta=0.291$ ,  $p<0.001$ ), ‘급여’( $\beta=0.252$ ,  $p<0.01$ )의 순으로 조직몰입에 유의한 양(+)의 영향력을 주었고 23.6%의 설명력을 보였다. 학교급식 조리종사원을 대상으로 한 연구(Park YO 2015)에서, 조직몰입을 정서적 몰입과 규범적 몰입 두 요인으로 구성하였는데, 직무만족 요인인 보상과 조직자체에 대한 만족이 정서적 몰입과 규범적 몰입 모두에 유의한 양의 영향을 준다고 보고하였다. 따라서 병원에서는 조리종사원의 업무량에 적합한 급여와 자신의 직무에 대해 인정받는 근무환경을 조성해 줌으로써 이들의 만족도를 높이고 이를 통해 조직에 대

**Table 7.** Contribution of sub factors of job characteristics and job satisfaction to organizational commitment

Variable	B	S.E	$\beta$	t
<u>Job characteristics</u>				
	1.490	0.336	-	4.440
Skill variety	0.325	0.080	0.346	4.076***
Task identity	0.185	0.086	0.184	2.138*
Task significance	0.183	0.092	0.182	1.979
Autonomy	0.047	0.077	0.050	0.604
Feedback	0.075	0.098	0.069	0.758
<i>F</i> = 7.446 ( $p<0.001$ ), Adjusted R <sup>2</sup> = 0.170				
<u>Job satisfaction</u>				
	0.864	0.364	-	2.371
Work	0.419	0.124	0.291	3.368***
Pay	0.219	0.070	0.252	3.127**
Co-workers	0.127	0.101	0.109	1.260
Supervision	0.079	0.096	0.066	0.830
<i>F</i> = 13.133 ( $p<0.001$ ), Adjusted R <sup>2</sup> = 0.236				

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

한 소속감과 애착심을 높이는 것이 필요하다 보겠다.

#### IV. 요약 및 결론

본 연구는 부산지역 병원 9곳의 병원급식 조리종사자(159명)의 직무특성과 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향력을 파악함으로써 병원급식소에서의 효율적인 인력 관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였으며 연구 결과는 다음과 같다.

조사대상자들의 직무특성 전체 평균점수는 3.25/5.00점이며, 하위요인인 '기능다양성'은 2.96점, '과업정체성', 3.31점, '과업중요성' 3.49점, '자율성' 3.06점, '피드백'은 3.33점이었다. 근무기간 2년 미만이 '과업정체성'(p<0.01), '자율성'(p<0.001)에서, 조리사자격증 미보유군은 '기능다양성', '과업정체성', 과업중요성에서 유의적(p<0.05)으로 낮은 점수를 보였다. 직무만족도 전체 평균점수는 3.10/5.00점이며, 하위요인인 '직무자체'는 3.00점, '급여' 2.68점, '동료들' 3.30점, '상사의 감독'은 3.27점이었다. 연령 55세 이상이 '직무자체'(p<0.01), '급여'(p<0.01)에서, 아직 의향이 없는 군이 '직무자체'(p<0.001)와 '급여'(p<0.001), '상사의 감독'(p<0.05)에서 유의적으로 높은 점수를 보였다. 조직몰입의 평균점수는 2.87/5.00점이며, 연령 55세 이상(p<0.001), 근무기간 10년 이상(p<0.001), 연봉 2,500만원 이상(p<0.001)과 아직의향이 없는 군(p<0.05)에서 유의적으로 높았다. 조직몰입은 직무특성 요인인 '기능다양성'(p<0.001), '과업중요성'(p<0.001), '피드백'(p<0.01)과 유의한 양(+)의 상관관계를 보였고, 직무만족 요인 중, '직무자체', '급여', '동료들'과 유의한(p<0.001) 양(+)의 상관관계가 있었다. 조직몰입에 미치는 영향력에서, 직무만족( $\beta=0.380$ , p<0.001), 직무특성( $\beta=0.249$ , p<0.001)의 순으로 유의한 양(+)의 영향력을 주었다. 직무만족의 하위요인 중 '직무자체'( $\beta=0.291$ , p<0.001), 급여( $\beta=0.252$ , p<0.01)가 조직몰입에 유의한 양(+)의 영향을 주었다.

이상을 살펴볼 때, 조직몰입에 유의한 영향을 주는 요인으로는 직무특성에서는 기능다양성, 과업중요성이었고, 직무만족에서는 직무자체와 급여 요인이었다. 따라서 병원급식 조리종사자의 조직몰입을 높이기 위해서는 이들이 수행하는 과업을 주기적으로 순환시킴으로써 직무의 수와 다양성을 증대시켜 직무자체에서의 성과와 만족감을 높이는 동기부여가 필요하겠다. 또한 직무충실회를 통해 직무의 통제범위를 증가시켜 직무에서의 책임감과 성취감을 심어주어 조리종사자가 자신의 직무에서 전문가가 될 수 있도록 관리할 필요가 있겠다. 조직몰입에 급여가 유의한 영향을 주고 있으나 현실적으로 조리종사자의 연봉은 낮은 수준이므로 병원경영자는 이들의 급여에 대한 만족도를 높여 주는 방안을 검토하여야 하겠다.

#### Conflict of Interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

#### References

- Allen NJ, Meyer JP. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J Occup Psychol* 63(1):1-18.
- Back YR. 2007. On emotional labor and exhaustion of female hotel culinary staff. Master's thesis. Kyonggi University, Gyeonggi, Korea. p 3.
- Baek MS. 2013. A study on the job satisfaction and organizational commitment of school food service employees in Daegu. Master's thesis. Yeungnam University, Daegu, Korea. pp 2-5, 35-50.
- Choi KB, Shin KJ, Lyu ES. 2009. A study on the factors influencing job satisfactions of school foodservice cooks in Busan area. *Korean J Food Cook Sci* 25(5):619-631.
- Chung SH, Yeom HS, Sohn CM. 2007. The improvement of hospital food service in quality and customer satisfaction by using 6-sigma strategy. *J Korean Diet Assoc* 13(4):331-344.
- Grandey AA. 2000. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol* 5(1):95-110.
- Hackman JR, Oldham GR. 1975. Development of the job diagnostic survey. *J Appl Psychol* 60(2):159-170.
- Hong IG. 2014. The effects of employment relationship characteristics and job characteristics on organizational commitment: Focusing on the mediating effect of self-efficacy and moderating effect of trust. Doctorate dissertation. Anyang University, Gyeonggi, Korea. pp 54-65.
- Hong WS. 1994. Foodservice employee job satisfaction in 14 hospital food service systems. *Korean J Soc Food Sci* 10(3):296-300.
- Jun DC. 2015. Effect of employment characteristic and job characteristic of food service industry employee on organizational commitment. Master's thesis. Kyonggi University, Gyeonggi, Korea. pp 50-62.
- Jung IH. 2011. A study on the effects of job characteristics on job satisfaction in nurses. Master's thesis. Catholic University, Gyeonggi, Korea. pp 1-4, 27-28.
- Kim HJ. 1996. Organizational commitment and job characteristics of hospital foodservice employees. *J Korean Diet Assoc* 2(1):49-61.
- Kim HJ, Chung CK. 1994. Organizational commitment and job characteristics of hospital foodservice employees. *Korean J Occup Health* 33(4):163-177.
- Kim HS. 2003. The determinants of the job satisfaction and intent

- to leave among hospital foodservice employees. Master's thesis. Yonsei University, Seoul, Korea. pp 14-19.
- Kim NR. 2013. The effect of optional benefit program of hotel enterprises on food service employee's job satisfaction and organizational commitment. Master's thesis. Kyonggi University, Gyeonggi, Korea. pp 52-64.
- Kim SM. 2014. The influence of emotional labor on burnout and job satisfaction among clinical nurses. Master's thesis. Konkuk University, Seoul, Korea. pp 1-3.
- Moon SR. 2011. An effect of hospital employee's emotional labor on burnout: focusing on emotional competence of supervisor and personal moderating effect of emotional intelligence. Master's thesis. Inje University, Busan, Korea. pp 1-2.
- Oh YS. 2008. The effects of high-involving work system on self-leadership, job satisfaction and organizational commitment in the foodservice industry. Korean J Culin Res 14(2):193-204.
- Park JB. 2011. A study on the impact of job characteristics to organizational commitment in community credit cooperative employees. Master's thesis. University of Seoul, Seoul, Korea. pp 35-43.
- Park JH. 2010. A study on the influence of living room environment in hotel on job satisfaction and organizational commitment of cook. Korea Tour Res Assoc 24(4):225-240.
- Park YO. 2015. The effect of school food service workers' job environment and job stress on job satisfaction and organizational commitment. Master's thesis. Youngsan University, Busan, Korea. pp 67-69.
- Shim HJ. 2014. The effect of job characteristics and superior's authentic leadership on the emotional commitment of hospital employees, and the mediating effect of positive psychological capital. Master's thesis. Inje University, Busan, Korea. pp 51-62.
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. 1969. The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Rand McNally & Co, Chicago, IL, USA. pp 1-3.
- Sohn GN. 2011. A study on sanitary knowledge and managing performance of employees in hospital foodservice in Busan. Master's thesis. Pukyong National University, Busan, Korea. pp 22-23.
- Song NC, Lee HS, Lee KE. 2007. The factors (job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees' job satisfaction in school food service operations. Korean J Community Nutr 12(5):606-616.
- Yang IS, Cha JA. 2006. Foodservice management. Kyomunsa, Gyeonggi, Korea. pp 198-199.
- Yang IS, Lee HJ, Kang HR, Kim SH, Yi BS. 1995. Job satisfaction and its relationship to job characteristics of hospital foodservice employees. Korean J Diet Cult 9(5): 479-487.
- Yi BS, Lee YS, Kim YS. 1997. Analysis on organizational commitment and job satisfaction of foodservice employees in small & medium sized hospital. J Food Nutr Hanyang Women's Coll 11:93-110.

Received on Aug.11, 2016/ Revised on Sep.21, 2016/ Accepted on Sep.22, 2016