

병원 급식종사원의 직무만족도에 관한 연구

홍 완 수

연세대학교 생활과학대학 식품영양학과

Foodservice Employee Job Satisfaction in 14 Hospital Food Service Systems

Wan-Soo Hong

Department of Food and Nutrition, College of Human Ecology, Yonsei University

Abstract

Recently hospital food service systems are often burdened with labour problems including employee job dissatisfaction, high labour costs and turn over. It is essential that these factors should be considered in developing for assuring palatable, nutritious, and safe feeding. A survey of 14 hospital conventional food service systems was undertaken and detailed information was collected from 390 catering staff. Foodservice employee satisfaction was evaluated by measuring employee job attitudes towards five aspects of their job using the Job Description Index(JDI). The food service workers surveyed in this research were less satisfied with their jobs than are other types of workers in other industries. The demographic variables including age, length of employment and kinds of work were significantly related to job satisfaction. It was also found that catering staff in 14 hospitals surveyed were more satisfied with their interpersonal relations with supervisions and co-workers than with work content, pay and promotional opportunities.

1. 서 론

급식산업은 노동집약적 산업으로 정치, 경제, 사회적인 환경변화에 따라 많은 영향을 받게된다. 최근 국민소득 증대 및 외식산업의 발달은 국민일반의 기호 고급화 양상을 나타내고 있고, 또한 인구의 노인층 증가와 성인병의 증가로 건강에 대한 관심이 높아져 고객들은 영양적으로 적절하고 수준높은 급식서비스를 요구하고 있다. 반면 인건비와 식품비의 상승, 급식종사원의 후생 복지에 대한 요구 증대 등으로 경영운영면의 어려움에 직면하게 됨에 따라 급식경영자는 급식체계내에서 제한된 물적, 인적 자원을 효율적으로 통제, 관리하여 환자에게 제공되는 식사의 품질극대화는 물론 종사원의 직무만족 및 급식생산성 향상 등 급식체계의 전반적 질적향상의 과제를 갖게 되었다. 일찍부터 급식업무의 효율적인 관리방안을 모색하여 온 외국에서는 급식소내에서 종업원의 만족도를 측정하고 평가하는 연구들이 시도되었다.

오늘날 가장 많이 이용되고 표준화된 직무만족도 측정방법은 Smith 등에 의해 개발된 Job Description Index (JDI)¹⁾이다. JDI는 1970년과 1978년 사이 직무만족도 측정과 관련된 출판 논문의 50% 이상을 차지하여 그 유효성이 입증되었으며, 적용범위가 넓어 안정도가 높다는 연구보고도 있다²⁾.

1986년 Mok와 Finley³⁾는 홍콩의 호텔 급식종사원의 만족도를 측정하기 위해 JDI를 사용하였다. 그들은 이 지표가 급식종사원 만족도 측정에 효율적이었다고 하였다. 급식종사원의 보수에 대한 만족도가 가장 낮았으며, 급식종사원의 전체 만족도는 다른 분야 종사원들 보다 낮게 나타났다. Ruf연구⁴⁾에서도, JDI가 종업원 만족도 측정을 위해 사용되었다. 25개 병원에 대한 연구결과, 여자 급식종사원의 평균 총 만족도는 132, 남자는 123이었다. 그녀의 연구에 포함된 남녀 종사원 모두 Smith 등이 보고한 일반직종에 종사하는 종업원보다 만족도가 낮음을 보여 주었다. Ruf는 직무만족도는 양적인 생산성, 질적인 생산성과 더불어 총생산성의 지표가 되며, 직무에 대한 만족도는 작업능률 향상뿐 아니라 생산성을 높인다고 하였다.

1993년 홍완수⁵⁾는 병원급식체계의 질을 평가하는 방법을 개발하였는데, 한 요인으로 급식종사원에 관련된 변수를 포함하였다. 이는 병원급식소는 다른 급식소 운영에 비해 낮은 생산성을 포함한 노동력의 문제, 직원의 직무불만족, 높은 인건비 등의 문제가 제기되기 때문이다. 이상과 같이 외국에서는 급식체계의 질적관리를 위한 체계적인 연구 조사들이 지속되어 왔으나 우리나라는 급식산업의 역사가 길지 않아서 급식관리자들은 체계적인 분석이나 연구에 의하기 보다는 경험이나 직관에 의존하고 있는 실정이다.

그러나 최근 병원의 대형화로 병원급식규모가 증대됨에 따라 병원 경영관리면에서 급식분야가 차지하는 인력과 예산이 큰 비중을 차지하게 되고, 인건비 상승요인이 발생되어 효율적인 인력관리와 함께 병원급식을 효율적으로 수행하는 방법모색이 중요한 과제로 대두되었다⁶⁾.

그러나 현재까지 국내에서는 병원급식의 효율성에 영향을 미치는 다각적인 측면들 즉 환자 및 급식종사원의 만족도, 임상영양업무의 수행정도, 경영상황 등을 포함한 총체적인 의미로서의 분석은 이루어지지 못했다.

따라서 본 연구에서는 급식과 환자의 임상영양업무를 수행해야 하는 복합적인 기능을 갖고 있는 병원 급식운영체계 내에서 급식종사원의 직무만족도를 측정하고, 이 요소에 영향을 주는 변수들을 규명하여 병원급식업무향상에 기여하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 서울시내 소재한 500명 이상 규모의 종합병원을 대상으로 병원급식종사원의 직무만족도를 조사하였다. 병원급식종사원의 직무만족조사는 1994년 4월 20일 부터 5월 20일까지 조사대상 14개 병원을 방문하여 급식종사원 총수의 50%에 해당하는 설문지를 전달한 후 소속병원의 영양사의 협조로 배부 및 회수하였는데, 총 470부 배부하여 390부 회수하므로 회수율은 83%였다.

2. 조사내용 및 방법

(1) 급식종사원의 직무만족도

1) 설문지 구성

신뢰도와 유용성이 높은 것으로 인정되어 있는 Smith 등이 개발한 Job Description Index(J.D.I)를 이용한 이⁷⁾의 설문지를 일부 수정보완하여 사용하였다. 설문지의 구성은 Part I: 일반사항, Part II: 직무만족측정의 기본요소로 하였다. Part I 일반사항에서는 성별, 연령, 근무기간, 학력 및 직종을 조사하였고 Part II 직무만족기본요소에는 직무자체(Work) 18문항, 급여(Pay) 9문항, 상사의 감독(Supervision) 18문항, 승진(Promotion) 9문항, 동료들(Co-Workers) 18문항으로 총 72문항으로 구성되어 있다.

응답방법은 각 문항에 동감하면 예, 그렇지 않으면 아니오, 잘모르겠으면 ?에 표시하도록 하였다.

2) 평가방법

이 문항들의 점수화는 문항을 긍정적인 문항과 부정적인 문항으로 분류하여 다음과 같이 점수화 하였으며 각 요소별 점수합계를 총 직무만족지수로 산출하였다. 직무만족지수의 총 합계는 216점 이다.

문항분류	응답내용	점수
긍정적 문항	예	3점
긍정적 문항	아니오	0점
부정적 문항	예	3점
부정적 문항	아니오	0점
모든 문항	?	1점

3) 통계적인 방법

본 연구에서의 통계처리는 SPSS/PC⁺를 이용하였으며 연구내용별 사용된 통계처리방법은 다음과 같다.

가) 직무만족도 측정에 있어 개인별 특성변수에 대한 빈도수와 백분율은 CROSS TAB을 사용하였다.

나) 직무만족도 측정은 5개 항목(직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료들)에 대한 각 항목별 문항의 결과 및 총 점수합계를 계산하여 병원별 평균과 표준편차를 얻기위해 PROC MEANS를 사용하였다.

다) 직무만족도를 측정하는 기본요소와 개인적 특성과의 관계를 규명하여 보기 위해 ANOVA 분석에 의해 개인적인 특성들의 범주별로 직무만족요소별 점수를 하위집단으로 나누어 개인적 특성별, 하위집단간에 직무만족 점수분포의 차이유무를 검증하였다. 만일 유의적인 차이를 보인다면 구체적으로 어느 집단간에 차이를 보이는지를 규명하기 위해 Duncan multiple range test를 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 급식종사원의 직무만족도

(1) 급식종사원의 개인적 특성

급식종사원 390명이 설문지에 응답하여 주었으며, 설문지의 회수율은 83%였다.

서울소재 14개 종합병원에서 조사에 응답한 급식종사원의 개인적인 특성을 정리 요약하여 보면 성별은 여성이 대부분이며(94.4%) 연령층은 36세~55세(71%)이고 학력은 중졸(37.2%), 고졸(42.8%)로 근무경력은 6년이상(72.3%)이었다.

직종은 대부분 조리원, 배선원(90.2%)이었으며 종사원의 신분분류는 정규직 86.1%, 임시직 13.9%였다.

조사에 응답한 종사원의 일반사항을 정리 요약하여 표 1에 제시하였다.

(2) 직무만족도에 대한 평가

종사원의 직무만족도를 측정하기 위해 본 연구에서는 직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료에 대한 만족의 5가지 기본요소로 구성된 Smith가 개발한 Job Description Index(J.D.I)를 이용한 이⁷⁾의 연구도구를 일부 수정보완하여 사용하였다. 각 문항들을 긍정적인 지표와 부정적인 지표가 되는 문항으로 분류하여 점수로 환산하였는데 각 요소별 점수를 합계하여 직무만족도의 지수로

표 1. 14개병원 급식종사원의 일반사항

개인적 특성		구분	빈도수	백분율(%)	
성별	남자		22	5.6	
	여자		368	94.4	
			남자	여자	
			빈도수	백분율(%)	빈도수
				(%)	(%)
연령	25세 이하	-	5	1.3	
	26세~35세	8	2.1	39	10.1
	36세~45세	10	2.5	208	53.3
	46세~55세	2	0.5	108	27.7
	56세 이상	2	0.5	7	2.1
경력	1년 미만	-	-	10	2.6
	1~2년	1	0.3	41	10.6
	3~5년	2	0.5	35	9.0
	6~10년	3	0.8	86	22.1
	11~15년	10	2.3	128	32.8
	15년 이상	6	1.5	68	17.4
학력	국졸	4	1.0	50	12.8
	중졸	9	2.3	145	37.2
	고졸	7	1.8	167	42.8
	전문대졸	2	0.5	6	15.4
직종	조리사	9	2.3	18	4.6
	조리원	7	1.8	192	49.1
	배선원	6	1.5	147	37.8
	기타	-	-	11	2.8
직원분류	정규직	22	5.6	314	80.5
	임시직	-	-	54	13.9

산출하였으며 산출방법은 연구방법을 참고한다.

즉, 직무만족도의 총합계 점수는 216점으로 점수가 높을수록 종사원의 직무에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다.

이와 같은 방법에 의해 조사대상자 직무만족도의 점수결과를 표 2에 제시하였다. 각 항목별 최고점수는 직무자체, 상사감독, 동료에 대한 만족도는 54점이고, 급여와 승진 만족도는 27점이다.

이상의 분석결과를 살펴보면 이²⁾의 연구결과와 유사한 양상을 보이고 있으며, 직무만족지수는 99로 홍⁵⁾의 영국병원 급식종사원의 직무만족지수인 여성 103, 남성 93과 비슷한 결과를 보이고 있었다.

Mok and Finley(1986)의 연구보고³⁾에 의하면 급식종사원의 직무만족지수가 여성은 116, 남성은 113로, Smith, Kendall and Hulin(1969)¹⁾에 의한 일반직의 직무만족지수인 여성 162, 남성 172과 비교해 볼때 급식종사원의 직무만족지수가 동, 서양을 막론하고 대체로 낮음을 알 수 있다.

한편 각각의 직무만족요소에 대한 만족도를 서로 비교해보기 위하여 각 요소별 문항수로 나누어 평균을 얻은

표 2. 14개 종합병원 급식종사원의 직무만족도 점수

직무만족 측정요소	14개 종합병원	이의 연구결과 ⁷⁾
1. 직무자체	26.46± 9.37	33.63± 10.08
2. 급여	7.90± 7.27	9.68± 5.90
3. 상사감독	29.22± 12.24	34.51± 11.63
4. 승진	7.69± 4.02	9.07± 5.11
5. 동료	32.13± 10.14	37.66± 8.52
총 직무 만족도	99.41± 29.40	

표 3. 직무만족 측정요소의 만족도

직무만족의 요소	직무만족평균점수+ 표준편차
1. 직무자체	1.47± 0.52
2. 급여	0.88± 0.80
3. 상사의 감독	1.62± 0.68
4. 승진	0.85± 0.45
5. 동료들	1.78± 0.56

결과를 표 3에 제시하였다.

이상의 분석결과에서 직무만족의 요소별 만족순위는 동료(1.78), 상사의 감독(1.62), 직무(1.47), 급여(0.88), 승진(0.85)순으로 나타났다.

Patterson(1972)⁸⁾ 그리고 Mok and Finley(1986)³⁾ 보고에 의하면 급식종사원들은 그들의 직무자체, 급여 및 승진만족도보다는 대인관계에 의존하는 동료나 상사에 대한 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

본 연구에서도 급식종사원들은 동료나 직장상사에 대해 호의적이며 따라서 이들에 만족도가 높게 나타났는데, 이 결과는 위의 연구결과와 유사하였다.

급여 만족도가 낮은 것은 병원조직 특성상 타 의료보건의료종과의 비교에 의한 상대적인 불만족으로 사료된다.

승진에 대한 불만족은 현재 병원급식 조직구조의 현황을 반영한 것으로 단순하고 수평적 조직구조로 인해 경력자들이 승진과 승급의 기회가 적은데 기인한다.

이러한 관점에서 많은 연구자료에서 나타난 급식종사원의 고질적인 급여와 승진의 불만족에 대한 보다 심도있는 요인분석과 대안연구가 요구되는 바이다. 또한 현재 우리나라의 산업구조상 인건비의 상승이 경영여건을 매우 악화시키고 있음에도 불구하고 궁극적으로 현 급여수준이 종사원에게도 만족을 주지못하고 있음을 고려할 때, 향후 단순 반복적인 노동과 숙련과 기능을 요구하는 업무를 분류하여 임금의 차별화를 시도하고 단순반복적인 작업을 기계화, 자동화로 대체하는 방안 모색이 적극 검토되어야 하겠다.

(3) 개인특성에 따른 직무만족도

개인별 특성에 따른 직무만족도 결과를 표 4에 제시하였다.

1) 성별

남녀간에 비교해 볼 때 동료에 대한 만족도가 여성쪽이

표 4. 14개 병원급식종사원의 개인적 특성에 따른 직무만족도 점수

직무만족요소 개인특성		직무	상사	급여 ^a	승진 ^a	동료
성별	여성	26.7± 9.2	29.1± 12.3	12.8± 7.4	13.0± 4.6	32.1± 10.3*
	남성	23.2± 11.0	31.3± 13.6	9.4± 3.7	15.4± 4.7	24.8± 14.2
연령	25세 이하	14.8± 9.3	26.9± 12.1	9.5± 6.7	10.5± 4.3	28.9± 11.1
	26~35세	24.0± 12.1	27.5± 12.6	10.3± 3.8	12.8± 4.6	30.0± 10.1
	36~45세	26.8± 8.9	28.9± 9.9	12.5± 7.2	13.9± 3.8	31.7± 13.3
	46~55세	27.0± 11.0	32.0± 10.8	14.8± 5.3	15.3± 4.3	33.4± 14.1
	55세 이상	31.6± 10.5*	35.8± 13.5	19.6± 4.1	20.3± 3.9	34.8± 10.8
근무기간	1년 미만	30.1± 10.8*	34.6± 12.6*	18.2± 3.8*	19.2± 4.7*	35.6± 10.7*
	1~2년	25.9± 11.1	27.8± 9.7	10.2± 2.1	13.4± 4.5	31.0± 11.5
	3~5년	25.4± 11.3	28.7± 13.3	9.7± 6.3	10.8± 3.9	29.9± 13.2
	5~10년	25.0± 10.5	27.2± 10.9	12.6± 5.9	12.2± 3.1	31.6± 12.1
	10~15년	29.3± 9.8	30.9± 12.6	14.7± 5.8	14.0± 4.3	33.1± 14.1
	>15년	30.6± 9.5*	32.2± 10.3	17.2± 5.3	14.4± 4.1	29.8± 10.1
교육수준	국졸	30.1± 9.4	28.5± 12.5	13.9± 7.4	13.2± 4.2	34.7± 14.3
	중졸	29.7± 10.3	29.3± 9.8	14.6± 3.8	14.2± 4.5	29.8± 12.5
	고졸	28.7± 11.2	31.4± 10.7	15.3± 3.9	15.8± 3.1	31.7± 11.7
	>전문대졸	27.9± 9.3	30.8± 13.4	17.7± 4.6	16.0± 3.5	32.5± 10.8
직종별	조리사	31.2± 8.9*	34.5± 11.3*	19.8± 3.9*	18.5± 3.2*	33.1± 10.5
	조리원	30.7± 11.2	31.8± 8.8	16.5± 4.1	15.8± 4.3	35.7± 13.2*
	배선원	25.2± 9.7	28.9± 12.5	10.2± 7.1	13.9± 3.5	29.7± 14.0
	기타	26.1± 10.1	29.3± 10.3	11.3± 5.4	11.9± 4.1	31.1± 10.5
직원분류	정규직	26.0± 9.1	28.6± 12.3	12.2± 5.6	12.4± 4.4	31.4± 10.8
	임시직	29.0± 10.3*	31.6± 12.1	14.4± 13.5	16.4± 5.8*	33.0± 11.1

(*P<0.05) (a: 다른 요원들과의 비교를 위해 점수를 2배수 시킴)

통계적으로는 유의적으로 높게 나타났으며(P<0.05), 다른 요소들에서도 여성의 만족도가 높게 나타났으나 통계적으로는 유의적이지 않았다.

2) 연령

연령에 따른 직무만족도는 직무만족 기본요소 중 직무자체에 대한 만족도에 유의적인 차이를 보여 주었는데, 연령층이 높을수록 직무자체의 만족도가 높은 것으로 나타났으며 25세 이하의 연령층이 다른 연령층보다 직무만족도가 낮았다(P<0.05).

이 결과는 이와 홍의 연구 및 Gibson and Klein's의 연구(1970)⁹⁾에서 나타난 연령과 직무만족과는 정비례한다는 결과를 뒷받침한다.

이는 연령이 많을수록 근무경력이 많아지면서 직무에 know-how가 쌓이게 되어 후배, 동료 및 상사로부터 인정을 받게 됨이 중요한 요인으로 사료된다.

한편 Gibson and Klein's의 연구에서 급여는 26~55세의 연령층이 25세이하나 55세 이상의 연령보다 만족도가 낮아 연령과 급여만족도는 U자 형태의 곡선으로 나타난다고 보고한 바 있으나 본 연구에서는 연령과 급여만족도와는 유의적이지 않았다.

3) 근무기간

근무기간은 직무만족도에 유의적으로 영향을 주는 요인으로 나타났으며(P<0.05) 각 요소별 만족도에도 유의적인 차이를 보여주고 있었다.

즉, 직무자체에서는 근무경력 1년미만과 15년 이상인 집단에서 유의적으로 만족도가 높게 나타났고(P<0.05) 급여, 상사의 감독, 승진, 동료에 만족도가 1년 미만의 경력자 집단에서 유의적으로 높게 나타났다(P<0.05). 이는 이와 홍의 연구결과와도 일치하며, 그 이유는 본인의 새로운 업무에 대한 기대감이 반영된 결과로 사료된다.

또한 직무만족 요소별 합계점수도 1년 미만의 근무자와 15년 이상의 근무자들에게서 유의적이게 나타났는데 이것으로 근무기간과 직무만족도와도 U자형 곡선관계를 가질 수 있음을 추론할 수 있겠다.

4) 교육수준

급식종사원의 학력수준과 직무만족도와는 유의적인 차이가 없었다.

5) 직종별

직종별로는 직무만족지수에서 유의적으로 조리사가 높게 나왔으며(P<0.05) 각 요소별로 보면 직무자체의 만족도는 조리사가 유의적으로 높았으며(P<0.05) 조리

사, 조리원 직종이 다른 직종보다 만족도가 높게 나타났는데 이것은 급식업무에 있어서 조리업무가 직무의 자율성, 생산된 음식에 대한 상사나 환자들로부터의 평가로 인한 피드백기능이 있어 만족도가 큰 것으로 사료된다. 또한 급여, 상사에 만족도도 조리사 직종이 유의적으로 높은 반면($P>0.05$), 동료만족도는 조리원이 유의적으로 높게 나타났($P<0.05$). 이는 조리원의 경우 병원급식조리업무가 주로 동료와의 협력을 요하는 업무이기에 원만한 인간관계의 형성없이 수행될 수 없기 때문으로 사료된다.

6) 정규직과 임시직

정규직과 임시직과의 직무만족도에서는 직무와 승진에서 임시직이 유의적으로 높게 나타났으며($P<0.05$) 이는 임시직이 연령이 어리고 근무경력이 짧은 이유도 있고 임시직이라는 신분으로 승진에 기대치가 높지않기 때문으로 사료된다. 또한 임시직이 많은 병원 대부분이 위탁영양체제에서 위탁급식회사 조직내 독립적인 조리종사원의 직급형성이 되어있는 것도 한 요인이라 사료된다.

IV. 결 론

본 연구의 목적은 병원급식의 질을 구성하는 다양한 요소 중 급식종사원의 직무만족도를 측정하고 이에 영향을 미치는 변수를 조사하여, 급식체계 내에서 직무만족도와 변수들간의 상관관계를 분석, 규명하고자 하였다. 이와 같은 목적에 따라 서울시내 500병상 이상 14개의 종합병원을 대상으로 병원영양부서의 직원 직무만족도에 관한 설문조사를 실시하였다. 직무만족도 조사는 390명(회수율: 83%)이 응답하였으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

본 연구에 참여한 급식종사원들의 직무만족도는 다른 분야 종업원들보다 낮게 나타났다. 성별, 연령, 근무기간, 그리고 직종 등은 직무만족도에 유의적으로 영향을 주었다. 본 연구의 급식종사원들은 대부분 대인관계에 의존하는 상사 또는 동료직원에 대한 만족도가 직무자체, 급여 및 승진만족도에 비해 높은 것으로 나타났으며, 이는 Patterson과 Mok and Finley 등의 결과와 일치한

다. 본 연구를 비롯한 많은 연구에서 나타난 급식종사원의 급여 및 승진의 불만족에 대한 보다 적극적이고 체계적인 대안연구가 요구되어진다. 지속적인 교육과 훈련, 단순반복적인 업무의 기계화, 단순반복적인 노동과 숙련업무의 임금차등화 등으로 급식종사원 사기를 함양시키고, 직무만족도를 향상시키려는 끊임없는 노력이 이루어져야 될 것이다.

참고문헌

1. Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L., The measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes, Rand, McNally, & Co., Chicago, III (1969).
2. Golemiowski, R.T. and Yeager, S.E., Testing the applicability of the JDI to various demographic groups, *Academy of management Journal*, 21(3): 514 (1978).
3. Mok, C. and Finley, D.A., Job Satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel food Service Workers in Hong Kong, *Int. J. Hospitality Management* 5(2): 71-78 (1974).
4. Ruf, K.L., Identification of Components of Productivity and Some Factors Affecting Them in 25 Hospital Foodservice System, Phd Thesis, The University of Wisconsin-Madison, Health Science, USA. (1975).
5. Hong, W.S., The Development of a methodology for assessing food quality in hospital food service systems. Phd, Thesis, Sheffield Hallam University, Sheffield, UK.(1993).
6. 차진아, 워크샘플링(work sampling)에 의한 병원급식의 작업측정 사례연구, 연세대학교 생활과학대학 석사학위논문, (1991).
7. 이화진, 병원급식 조리종사원의 직무특성과 직무만족도 분석, 연세대학교 교육대학원 석사학위논문, (1993).
8. Patterson, R.F., Factors Related to Job Satisfaction in Unskilled Foodservice Empolyees, Master's Thesis, University of Maryland, USA. (1972).
9. Gibson, J.L. and Klein, S.M., Employee Attitudes as a function of age and length of service: A reconceptualization, *Academy of Management Journal* 13, 411-425 (1970).