

노인복지시설 급식생산성분석 제3보. 노인복지시설 급식종사원의 직무만족도

주나미·전희정

숙명여자대학교 가정대학 식품영양학과

The Analysis of the Foodservice Productivity in the Welfare Facilities for the Elderly -The measurement of the levels of job satisfaction of foodservice employees-

Na-Mi Joo and Hui-jung Chun

Department of Food and Nutrition Sookmyung Women's University

Abstract

The purpose of this study was to measure the levels of job satisfaction of foodservice employees in the welfare facilities for the elderly. The levels of job satisfaction of foodservice employees were as follows: 1. Mean job satisfaction scores for five job factor were ordered co-workers, supervision, work itself, pay and promotion. 2. Demographic factors of the job satisfaction scores were studied. Employees who work with the dietitian were satisfied with the supervisor and promotion. And temporary employees were more satisfied with pay than regular employees.

Key word: foodservice, welfare facilities, elderly, dietitian, job satisfaction

I. 서 론

직무만족이란 각 개인이 자기 직무와 관련되어 경험되는 모든 감정의 총화, 또는 감정의 균형상태에서 좌우되는 태도로 종업원들의 직무에 대한 만족도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되는 것이므로 조직의 생산성 향상을 위한 측면에서 볼때 매우 중요하게 평가되어야 할 과제이다¹⁾. 이러한 직무만족도를 연구하는데 있어서 다양한 측정방법이 사용되어져 왔으나 오늘날 가장 많이 사용되고 표준화된 직무만족도 측정방법은 Job Descriptive Analysis(JDA)이다. JDA의 적용 범위 및 안정도에 관한 많은 연구보고에서 그 유효성이 입증되었다고 할 수 있다²⁻⁴⁾.

급식소에 있어서의 직무만족을 측정한 연구는 병원급식 종사원을 대상으로 한 연구⁵⁻¹²⁾, 학교급식 종사원을 대상으로 한 연구¹³⁻¹⁶⁾, 호텔 조리직 종사원을 대상으로 한 연구등이 진행되어져 왔다^{17,18)}.

본 연구에서는 제 1보¹⁹⁾, 제 2보²⁰⁾에 이어 노인복지시설 급식종사원의 직무만족도를 평가함으로써 총체적 의미의 급식생산성을 분석하고자 하였다.

II. 연구내용 및 방법

1. 연구대상

노인복지시설의 급식종사원의 직무만족도를 조사하기 위하여 노인복지시설 33곳을 대상으로 시설 1곳당 5부씩 총 165부의 설문지를 배포하였다. 영양사 또는 실제로 급식업무를 담당하고 있는 관리자에게 급식종사원으로 하여금 설문지를 작성하도록하여 회수해줄 것을 부탁하는 편지와 함께 전화로 독려하였으나 7부만이 회수되었다.

2. 설문지 구성

신뢰도와 유용성이 높은 것으로 인정되어 있는 Smith 등²¹⁾이 개발한 Job Descriptive Index(JDI)를 이용한 이¹¹⁾의 설문지를 노인복지시설 급식 종사원에게 적합하도록 일부 수정 보완하여 사용하였다.

설문지의 구성은 part 1: 직무만족측정, part 2: 일반적 사항으로 하였다.

일반적 사항에서는 연령, 근무기간, 학력, 직종별, 직원 분류, 근무하는 노인복지시설의 영양사 유무, 노인복지시설의 재원 조달 방식을 조사하였고 직무 만족 측정의 기

본 요소로는 직무자체(work) 18문항, 급여(pay) 8문항, 상사의 감독(supervision) 18문항, 승진(promotion) 9문항, 동료들(co-workers) 18문항의 총 71문항으로 구성되어 있다. 응답방법은 조사 대상자가 각 문항에 동감하면 '예'에, 그렇지 않으면 '아니오'에, 결정하기 어렵거나 확실치 않으면 '?'에 표시하도록 하였다.

3. 평가방법

설문지의 모든 문항은 긍정적인 문항과 부정적인 문항으로 분류하여 다음과 같이 점수화하였다.

긍정적인 문항	부정적인 문항
예 - 3 점	예 - 0 점
? - 1 점	? - 1 점
아니오 - 0 점	아니오 - 3 점

각 측정 요소별로 모든 문항의 점수 합계를 산출하였으며 5가지 측정 요소의 점수를 모두 합하여 총 직무만족 지수를 산출하였다.

본 조사에서 사용한 설문지로 산출할 수 있는 가능한 최고 점수는 직무자체 54점, 급여 24점, 상사의 감독 54점, 승진 27점, 동료들 54점이고 총 직무 만족 지수의 가능한 최고 점수는 213점으로 점수가 높을수록 종사원의 직무에 대한 만족도가 높은 것을 의미한다.

4. 통계분석

조사대상자의 개인적 특성을 알기 위한 일반적 사항의 모든 문항은 도수와 백분율을 구하였다.

직무만족 측정요소인 직무자체, 급여, 상위자의 감독, 승진, 동료들에 대한 직무 만족 점수는 평균과 표준오차를 구하였다. 개인적 특성에 따라 직무 만족도에 차이가 있는지를 검정하기 위하여 분산분석을 하였으며, 유의적인 차이를 보이는 경우 어느 집단간에 유의적인 차이를 보이는지를 검정하고자 Duncan's multiple range 검정을 실시하였다. 그리고, 직원분류, 영양사 유무, 재원조달방식에 따른 직무만족도는 T-test에 의해 유의성을 검정하였다²²⁾.

III. 결과 및 고찰

1. 노인복지시설 급식종사원의 일반적 사항

노인복지시설 급식종사원의 일반적 사항에 관한 내용은 표 1과 같다. 급식종사원의 연령분포는 21~30세가 12.7%, 31~40세가 14.1%, 41~50세가 31.0%, 51세 이상이 42.3%로 73.3%가 40세이상인 것으로 분석되었다.

급식종사원의 근무기간은 1년 미만이 16.9%, 1~3년이 33.8%, 3~5년이 22.5%, 5~10년이 15.5%, 10년 이상이

표 1. 노인복지시설 급식종사원의 일반적 사항

개인적 특성	구 분	빈도 (N)	백분율 (%)
연 령	21-30 세	9	12.7
	31-40 세	10	14.1
	41-50 세	22	31.0
	50 세이상	30	43.3
근무기간	1 년미만	12	16.9
	1-3 년미만	24	33.8
	3-5 년미만	16	22.5
	5-10 년미만	11	15.5
	10 년이상	8	11.3
	학 력	국 졸	25
중 졸		18	25.4
고 졸		20	28.2
전문대졸이상		8	11.3
직 종별	조리사	10	14.1
	조리원	52	72.8
	기 타	9	12.6
직원분류	정규직	61	85.9
	임시직	10	14.1
근무하는 노인복지 시설의 영양사 유무	있다	26	36.6
	없다	45	63.4
재원조달 방식	유료	14	19.7
	무료	57	80.3

표 2. 노인복지시설 급식종사원의 직무만족도 점수

직무만족 측정요소	직무만족 점수 Mean ± S.E
직무자체	28.37 ± 1.35
급 여	7.87 ± 0.54
상사의 감독	39.01 ± 1.20
승 진	6.94 ± 0.58
동 료	41.59 ± 1.23
총 직무 만족도	123.72 ± 3.68

11.3%로 나타났으며 학력은 국졸이 35.2%, 중졸이 25.4%, 고졸이 28.2%였고 전문대졸 이상도 11.3%였다.

조리 종사원을 직종별로 구분해 보면 조리사가 14.1%, 조리원 72.8%였고 급식종사원의 85.9%가 정규직이었으며 14.1%가 임시직이었다. 또한 응답자의 36.6%가 영양사가 있는 노인복지시설에 근무하고 있었고 19.7%가 유료노인복지시설에 근무하는 것으로 나타났다.

2. 직무만족도 측정요소에 대한 평가

급식종사원의 직무만족도를 조사하기 위하여 직무자체, 급여, 상사의 감독, 승진, 동료 등 직무의 기본 요소를 측정하는 설문지를 사용하였다. 조사 대상자들의 직무의 기본요소에 대한 만족도 점수를 측정된 결과는 표 2와 같다. 직무만족지수인 총직무만족도는 123점으로 병원 급

식중사원을 대상으로한 이¹¹⁾의 연구 결과 124점과 유사하게 나타났고 홍²³⁾의 영구병원 급식종사원의 직무만족도 연구결과인 여성 103, 남성 93보다는 약간 높게 분석되었다.

한편 직무만족 측정요소에 대한 만족도를 서로 비교하기 위하여 각 측정요소의 직무만족도를 해당 문항수로 나누어 환산해 본 결과는 표 3과 같다. 직무만족 측정요소별 만족순위는 동료(2.31), 상사의 감독(2.17), 직무자

표 3. 직무만족 측정요소의 만족도

직무만족 측정요소	직무만족 평균점수 Mean ± S.E
직무자체	1.58 ± 0.08
급여	0.98 ± 0.07
상사의 감독	2.17 ± 0.07
승진	0.77 ± 0.06
동료	2.31 ± 0.07

표 4. 노인복지시설 급식종사원의 개인적 특성에 따른 직무만족도 점수

개인특성	직무	급여	상사	승진	동료	Mean ± S.E
연령	21-30세	21.11 ± 3.91	10.11 ± 1.46	33.89 ± 1.40	6.67 ± 1.44	35.33 ± 4.17
	31-40세	26.40 ± 3.47	9.53 ± 0.98	36.23 ± 2.26	4.94 ± 0.85	39.75 ± 2.59
	41-50세	30.29 ± 2.27	6.17 ± 0.96	38.50 ± 2.38	5.46 ± 0.51	40.31 ± 2.55
	50세이상	31.10 ± 2.01	7.10 ± 0.82	42.28 ± 1.28	7.63 ± 0.98	43.83 ± 1.68
	비고	F=1.69 P=0.1498	F=1.11 P=0.3651	F=1.83 P=0.1287	F=1.94 P=0.1038	F=1.85 P=0.1163
근무기간	1년미만	31.58 ± 2.92	9.00 ± 1.03	38.75 ± 2.93	8.82 ± 1.13	36.17 ± 4.13
	1-3년미만	25.79 ± 2.19	7.17 ± 0.89	36.83 ± 2.03	6.36 ± 0.96	39.65 ± 1.98
	3-5년미만	26.73 ± 2.99	8.00 ± 1.17	41.00 ± 2.58	7.00 ± 1.64	45.27 ± 1.67
	5-10년미만	28.55 ± 3.28	8.64 ± 1.33	36.00 ± 2.61	4.70 ± 0.81	39.64 ± 2.90
	10년이상	34.83 ± 4.76	6.83 ± 1.92	44.83 ± 3.57	8.33 ± 1.64	44.33 ± 3.59
비고	F=0.88 P=0.4993	F=0.57 P=0.7263	F=1.08 P=0.3800	F=0.95 P=0.4537	F=1.09 P=0.3750	
학력	국졸	29.36 ± 2.10	7.60 ± 0.98	41.12 ± 1.65	6.29 ± 0.65	41.56 ± 2.22
	중졸	28.78 ± 2.70	8.33 ± 1.12	35.56 ± 2.49	7.31 ± 1.14	37.44 ± 2.98
	고졸	28.06 ± 2.72	6.40 ± 1.01	38.94 ± 2.69	6.18 ± 1.36	44.41 ± 1.62
	전문대이상	25.11 ± 4.42	9.44 ± 1.42	38.89 ± 2.03	9.33 ± 2.36	38.44 ± 2.04
	비고	F=0.31 P=0.8203	F=0.96 P=0.4163	F=1.06 P=0.3703	F=1.01 P=0.3943	F=1.29 P=0.2849
직종별	조리사	29.30 ± 4.17	6.67 ± 1.72	40.50 ± 3.18	8.30 ± 1.83	37.00 ± 4.49
	조리원	28.56 ± 1.95	6.97 ± 0.77	38.59 ± 1.46	6.48 ± 0.62	40.81 ± 1.59
	기타	27.65 ± 2.22	8.79 ± 0.82	38.15 ± 2.30	7.04 ± 1.68	41.52 ± 1.94
	비고	F=0.25 P=0.9106	F=1.59 P=0.1894	F=0.34 P=0.8473	F=0.40 P=0.8088	F=0.69 P=0.6024
지원분류	정규직	28.77 ± 1.43	7.35 ± 0.59	39.32 ± 1.34	6.82 ± 0.64	41.05 ± 1.48
	임시직	25.70 ± 4.26	10.20 ± 1.16	36.00 ± 2.28	7.56 ± 1.56	39.20 ± 3.14
	비고	T=0.7811 P=0.4375	T=-1.8607 P=0.0673	T=0.9615 P=0.3397	T=-0.4104 F=0.6829	T=0.4760 F=0.6359
영양사 유무	있다	30.60 ± 2.05	8.64 ± 0.80	42.08 ± 1.51	8.84 ± 1.73	42.60 ± 2.26
	없다	27.07 ± 1.77	7.26 ± 0.71	37.04 ± 1.59	5.76 ± 0.61	39.75 ± 1.61
	비고	T=1.2406 P=0.2190	T=1.2034 P=0.2332	T=2.0457* P=0.0447	T=2.5666* P=0.0126	T=1.0067 P=0.3177
재원조달방 식	유료	30.93 ± 2.33	10.08 ± 1.11	43.79 ± 3.74	5.71 ± 1.04	46.29 ± 2.43
	무료	27.74 ± 1.58	7.35 ± 0.60	37.84 ± 1.37	7.26 ± 0.68	40.41 ± 1.35
	비고	T=0.9391 P=0.3509	T=1.9765 P=0.0523	T=2.0105* P=0.0483	T=-1.0538 P=0.2959	T=1.9375 P=0.0568

* P<0.05.

체(1.58), 급여(0.98), 승진(0.77) 순으로 동료 및 상사의 감독에는 대체로 만족하고 있었으나 급여 및 승진에 대한 만족도는 낮게 분석되었다. 똑같이 14개 종합병원 급식종사원의 직무만족도를 조사한 홍¹²⁾의 연구 및 이¹¹⁾의 연구결과에서도 측정요소별 만족순위가 본 연구 결과와 나타났다.

또한 Sims 등⁶⁾의 public health 영양과 직원을 대상으로 한 연구에서도 동료에 대한 만족도는 높게 분석되었으나 급여에 대한 만족도는 낮았으며 호텔 급식 종사원을 대상으로 한 Mok 등¹⁷⁾의 연구, 유¹⁸⁾의 연구에서도 급여 및 승진에 대한 만족도가 낮게 평가되었다.

3. 개인적 특성에 따른 직무만족도

개인적 특성에 따른 직무만족도를 측정된 결과는 표 4와 같다.

연령이 증가함에 따라 직무자체, 상사, 동료에 대한 만족도는 증가하는 양상이었고 급여에 대한 만족도는 감소하는 경향이었으며 승진에 대한 만족도는 50세 이상에서 높게 나타났고 31~40세에 낮게 나타났으나 통계적으로 유의적인 결과는 아니었다.

근무기간에 따른 직무만족도를 보면, 10년 이상 근무한 그룹이 직무자체, 상사, 동료에 대한 만족도가 상당히 높게 나타났으나 급여에 대한 만족도는 가장 낮게 나타났으나 통계적으로 유의적인 차이는 아니었다.

10년이상 근무한 그룹이 급여를 제외한 측정요소에서 높은 점수를 보인것은 Sims 등⁶⁾의 연구에서도 볼 수 있었고 이 그룹에서 급여에 대한 만족도가 낮게 나타난 것은 연령이 증가할수록 급여에 대한 만족도가 낮게 나타난 것과 연관된 결과라고 생각된다.

정규직 급식 종사원이 임시직보다 직무자체, 상사, 동료에 대한 만족도는 높았으나 임시직 급식 종사원이 급여에 대한 만족도는 높게 나타났으나 이는 통계적으로 유의적인 결과는 아니었다.

영양사가 있는 노인복지시설의 급식종사원은 영양사가 없는 노인복지시설의 급식 종사원보다 직무만족을 측정하는 모든 요소에서 높은 만족도를 보였다. 특히 상사의 감독이나 승진에 대한 만족도는 유의적으로 높게 나타났다. 영양사가 있는 노인복지시설인 경우 급식관리자 비교적 체계적으로 이루어짐에 따라 급식종사원에 대한 전반적인 배려로 직무만족 점수가 높게 분석되었다고 생각된다. 또한 유료 노인복지시설의 급식종사원은 무료 노인복지시설의 급식종사원보다 승진을 제외한 모든 측정 요소에서 높은 직무만족도를 보였고 특히 상사에 대한 만족도는 유의적으로 높게 나타났다. 이는 유료 노인복지시설인 경우 재정이 비교적 여유가 있으므로 급식종사원에

대한 대우가 다소 좋으리라고 예상되며 따라서 직무만족도가 높게 분석되었다고 생각된다.

IV. 요약 및 결론

노인복지시설 급식생산성을 총체적으로 분석하기 위하여 급식업무 종사원의 직무만족도를 측정된 결과는 다음과 같다.

개인적 특성에 따른 직무만족도, 근무기간에 따른 직무만족도, 학력수준에 따른 직무만족도 등은 통계적으로 유의적인 차이가 나지 않았으나 영양사가 있는 노인복지시설 종사원의 상사의 감독이나 승진에 대한 만족도는 유의적으로 높게 나타났고 유료 노인복지시설 종사원의 상사에 대한 만족도는 유의적으로 높게 나타났다.

참고문헌

1. Henry, C. Smith: Psychology of Industrial Behavior, McGraw-Hill, New York, 114-115(1972).
2. Smith, P.C., Smith, O.W., and Rollo, J.: Factor structure for blacks and whites on the job descriptive index and its discrimination of job satisfaction, *J. Appl. Psychol.*, **59**(1): 99-100(1974).
3. Golemiewski, R.T., and Yeager, S.: Testing the applicability of the JDI to various demographic groups, *Academy of management journal*, **21**(3): 514-519(1978).
4. Schneider, B., and Dachler, H.P.: A note on the stability of the job descriptive index, *J. Appl. Psychol.*, **63**(5): 650-653(1978).
5. Anderson, W., Haag, G.: A study of hospital employee attitudes, *Hospital management*, **96**: 38-41(1963).
6. 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, U.S.A., (1975).
7. Martin, P.C., & Vaden, A.G.: Behavioral science research in hospital foodservice, *J. Am. Diet. Assoc.*, **73**: 127-131(1978).
8. Sims, L.S., and Khan, J.: Job satisfaction among public health nutrition personal, *J. Am. Diet. Assoc.*, **86**(3): 334-339(1986).
9. Demicco, F.J., and Olsen, M.D.: The relationship of work satisfaction and organizational commitment to retirement intention, *J. Am. Diet. Assoc.*, **88**: 921-927 (1988).
10. 김정희: 한국 병원 영양사의 직무 만족에 대한 연구, 서울대학교 보건대학원 석사학위논문, (1984).
11. 이화진: 병원급식 조리 종사원의 직무 특성과 직무 만족도 분석, 연세대학교 석사학위논문, (1993).

12. 홍완수: 병원 급식 종사원의 직무 만족도에 관한 연구, *한국조리과학회지*, **10**(3): 296-300(1994).
13. Hopkins, D.E., Vadea, A.G., and Vaden, R.E.: Some determinants of work performance in foodservice systems, *J. Am. Diet. Assoc.*, **75**(6): 640-646(1978).
14. Sneed, J.: Job characteristics and satisfaction of school foodservice employees, *School Foodservice Research Review*, **12**(2), 65-68(1988).
15. Duke, K.M. and Sneed, J.: A research model for relating job characteristics to job satisfaction of university foodservice employees, *J. Am. Diet. Assoc.*, **89**(8): 1087-1091(1989).
16. 양일선, 함선옥: 학교 급식 영양사의 직무 만족도와 그에 영향을 미치는 직무 특성 요인 분석, *한국식문화학회지*, **8**(1): 11-19(1992).
17. Mok, C., and Finley, D.A.: Job satisfaction and its relationship to demographics and turnover of hotel foodservice workers in Hongkong, *Int. J. Hosp. Manag.*, **5**(2): 72-78(1986).
18. 유재영: 호텔 조리직 종사자의 직무 만족도에 대한 연구, 세종대학교 석사학위논문, (1992).
19. 주나미, 전희정: 노인복지시설의 급식생산성 분석, 제 1보. 노인복지시설 급식생산성과 관련이 높은 변수, *한국조리과학회지*, **15**(1): 1-7(1999).
20. 주나미, 전희정: 노인복지시설의 급식생산성 분석, 제 2보. 노인복지시설의 워크샘플링에 의한 작업측정, *한국조리과학회지*, **15**(1): 8-15(1999).
21. Smith, P.C., Kendeall, L.M., and Hulin, C.L.: *The Measurement of satisfaction in work and retirement; A strategy for the study of attitudes*, Chicago Rand McNally and Co., (1969).
22. 김충련: SAS라는 통계상자, 데이타리서치, (1994).
23. Hong, W.S.: *The Development of a Methodology for assessing food quality in hospital food service systems*, phd. Thesis, Scheffield Hallam University, Sheffield, U.K., (1993).

(1999년 5월 25일 접수)