

## 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족도 분석\*

양일선 · 박문경<sup>†</sup> · 차진아<sup>1)</sup> · 이해영<sup>2)</sup>

연세대학교 식품영양학과, 전주대학교 전통음식문화전공,<sup>1)</sup> 상지대학교 식품영양학과<sup>2)</sup>

### The Analysis on Job Satisfaction of Personnel Engaged in Contract Foodservice Management Company

Il-Sun Yang, Moon-Kyung Park,<sup>†</sup> Jin-A Cha,<sup>1)</sup> Hae-Young Lee<sup>2)</sup>

Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Seoul, Korea

School of Culture and Tourism,<sup>1)</sup> Jeonju University, Jeonju, Korea

Department of Food and Nutrition,<sup>2)</sup> Sangji University, Wonju, Korea

#### ABSTRACT

This study was designed firstly to measure the job satisfaction (JS) levels of personnel engaged in contract foodservice management company (CFMC), secondly to compare the job satisfaction levels by personal and company-related characteristics, and thirdly to identify the effects of JS facets on overall job satisfaction. Of 1135 respondents, there were 712 employees in the headquarters and 423 in the branch office. From an analysis on job satisfaction, overall job satisfaction level was 3.22 out of a maximum 5 and the co-worker (3.71) facet of JS was the highest job satisfaction followed by supervision (3.32), work itself (3.26), working condition (3.15), promotion (2.95) and payroll (2.74). In comparison of job satisfaction by personal characteristics, the personnel who were male ( $p < .01$ ), had associate degrees ( $p < .01$ ) or long-term careers in foodservice field ( $p < .05$ ), or were regular employees ( $p < .01$ ) perceived significantly higher than others for overall JS. In comparison of the job satisfaction by company-related characteristics, overall JS was significant by company scale ( $p < .01$ ) and by work place ( $p < .05$ ), but it was not significant by operating group. Finally, on the regression analysis for the effects of JS facets on overall JS, adjusted R<sup>2</sup> was 0.534 ( $p < .001$ ) and all six JS facets, especially payroll, had a positive effect on overall JS significantly ( $p < .001$ ). Considering that the goal of enterprise on profit-making through customer satisfaction (CS) and the role of personnel on CS at moment of thrust (MOT), the findings confirmed the necessity for continuous internal marketing and human relation management focusing on the lower level of JS facets. (*Korean J Community Nutrition* 9(4) : 519~527, 2004)

**KEY WORDS :** contract foodservice management company (CFMC) · job satisfaction (JS) · work itself · working condition · supervision · co-workers · promotion, payroll

## 서 론

최근 서비스 산업은 경쟁이 심화되고 시장을 둘러싼 환경

채택일 : 2004년 8월 11일

\*이 논문은 2002년도 한국학술진흥재단의 지원(KRF-2002-041-C00345)에 의하여 연구되었음.

<sup>†</sup>Corresponding author: Moon-Kyung Park, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, 134 Shichon-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea

Tel: (02) 2123-4276, Fax: (02) 363-3436

E-mail: mkpark0710@yonsei.ac.kr

요인의 변화가 가속화됨에 따라 기업 내부의 종업원은 단순한 기업유지나 경영활동의 실행주체 이상의 기능을 갖게 되었고 이러한 기능이 점차 부각되면서 종업원을 내부고객으로 간주하고 이들의 중요성을 강조하고 있다(Park 2002). 종업원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 만족 여부에 따라 종업원은 그 조직에 대해서 긍정적인 수도 있고 부정적인 수도 있으며, 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치기 때문이다(Lee 2002).

직무만족에 대한 정의는 학자에 따라 다양하게 정의되어 오고 있었으며, 최근에 Stanley (2002)는 직무만족을 직무

에 대한 사람들의 태도(attitude)라 하였는데 이성적으로는 종업원들이 그들의 직무에 대한 질을 평가하는 것이고 감성적으로는 직무나 조직에 관한 마음속으로부터 느끼는 신념이라 하였다. Schnesider (1993)는 직무만족은 종업원이 양질의 서비스를 전달하는 중요한 원인이라고 하였으며, 종업원 만족과 조직 수행도간의 명확한 관련성 때문에 (Hallowell 등 1996; Schimit & Allscheid 1995), 서비스산업 조직에서 종업원의 만족에 영향을 주는 요인을 규명하는 것은 기업의 경쟁력 측면에서 필수불가결하다는 주장이 제기되고 있다(Lee 2002). 특히, 노동집약성이 강한 급식산업에서 종업원의 직무만족에 관심을 두는 것은 조직구성원들이 직무에 대한 만족이 크면 클수록 효율적인 직무를 수행할 수 있게 되고 직무만족으로 인한 생활의 질적 향상을 가져올 수 있기 때문이다(Shin 1985).

직무만족에 영향을 미치는 요소로는 Herzberg (1968)가 이요인 이론(two-factor theory)에서 인간은 상호 독립적인 두 가지 종류의 이질적 욕구를 가지고 있으며 이들은 직무만족에 대해 각각 다른 영향을 미치게 된다고 주장하였다. 이 중에서 직무의 내적 측면인 직무에 대한 성취감, 인정, 승진, 직무자체, 성장 가능성, 책임감의 6가지가 직무만족요인이라고 하였으며, 충족되지 않을시 인간이 불만족을 느끼게 되는 요인으로는 직무를 둘러싼 환경요인으로 작업조건, 임금, 동료, 감독자, 부하, 회사정책, 고용안정성 등과 같은 요인이라고 하였다. 그 외에 개인적 특성과 급여, 승진 및 신분 상징 등의 외재적 보상이라는 논의가 있었다(文部省 1992).

그 동안의 급식분야에서 직무만족도와 관련된 연구는 영양사(Moon 등 1996; Yang 등 1997; Bae & Chun 1998; Chang 2001; Jang & Kim 2003; Sin & Lee 2003) 또는 조리종사자(Hong 1994; Park 1997)의 특정 직급에 국한되거나, 학교(Yang & Ham 1993; Chang & Han 2002; Park & Kim 2002; Won 등 2002), 병원(Lee & Kim 1996), 산업체(Kim & Song 2002)의 급식소 유형에 따라서 이루어져왔으며, 위탁급식전문업체 본사 직원들은 연구의 대상에서 제외되어 왔는데, 위탁급식전문업체에서 급식을 위탁 운영하는 경우에는 급식의 생산이 업장 내의 급식관리 인력 및 직접조리인력만으로 이루어지는 것은 아니며, 본사의 급식 생산을 위한 지원이 필수적으로 이루어야만 원활한 급식의 제공과 고객 만족이 가능하다. 또한 현재 급식업계의 운영형태 중 50%에 가까운 점유율을 차지하는 위탁급식 종사자들의 직무만족 수준이나 이들의 직무 만족에 영향을 미치는 요인에 대해서 위탁급식전문업체의 특성이나 기타 다른 요인들을 통합적으로 살펴본 연구는 이루어

지지 못하고 있는 실정이다. 따라서, 본 연구는 위탁급식전문업체 종사자들을 대상으로 급식업체의 특성 및 개인적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지를 검증하고 전반적인 직무만족에 영향을 미치는 만족 속성을 규명하고자 하였다.

## 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 내용

#### 1) 조사 대상 및 방법

위탁급식전문업체 대기업 사장단회의 및 한국급식관리협회에 등록되어 있는 전국 108개 위탁급식전문업체의 본사 및 업장에 근무하는 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지 발송 전에 사전협조요청 단계(prenotification)를 통해 조사대상 위탁급식전문업체의 관리자급 이상 임원에게 연구의 목적, 내용, 필요성을 설명하고 참여 의사를 타진한 후 설문조사를 진행하였다. 본사의 경우 직원 중 무작위 30명씩 총 3240명이 설문대상이 되었고, 업장은 사전협조요청 단계에서 파악한 결과를 토대로 업체별로 운영 중인 업장 유형에 한해서 학교, 병원, 산업체 각 331개 업장의 급식관리자(점장, 영양사, 조리사) 5명을 대상으로 총 1655명이 설문에 응답하도록 하였다. 응답자의 솔직한 평가를 위해 설문 작성 후 봉투에 밀봉하여 회수하였으며, 본사용 설문지는 712부(회수율 22%), 업장용 설문지 423부(회수율 25.5%)가 회수되었다. 회수율이 낮은 이유는 조사대상 업체의 대부분을 차지하는 중소기업의 본사 직원이 30명 미만인 회사가 대다수여서 이로 인해 전체 회수율이 저하되었고, 또한 규모가 작은 업체일수록 업장의 직원과 본사의 직원이 중복되는 경우가 있었기 때문이다.

#### 2) 조사 내용

설문지는 직무만족 측정 부분과 일반사항을 기재하는 부분으로 구성되었다. 직무만족 측정 부분에서는 기존 직무만족 관련 연구(Smith 등 1969; Lee 2002)에서 규명된 직무만족 측정 요인 6개, 즉 '업무 자체', '근무 조건과 환경', '상사의 지도와 감독', '동료와의 관계', '승진제도', '급여'와 '전반적인 직무만족도'의 총 7개 문항에 대해 리커트 5점 척도(1: 매우 불만족, 2: 불만족, 3: 보통, 4: 만족, 5: 매우 만족)로 측정하였다. 일반사항에서는 성별, 연령, 학력, 급식산업에서의 근무경력, 고용형태(정규직, 계약직, 임시직), 근무처(본사, 점포), 점포근무자의 경우 근무업장의 사업군(학교, 병원, 산업체)에 대한 질문을 포함하였다.

**2. 자료처리 및 분석**

SPSS 통계 package 11.5를 활용하여 직무만족도 및 일반적 특성은 기술통계(descriptive analysis)를 통해 분석되었고, 회사 특성 및 일반적 특성에 따른 직무만족도 차이 분석은 t-test와 ANOVA를, 사후검증은 Tukey multiple comparison을 사용하였다. 직무만족 속성이 전반적인 직무만족도이 미치는 영향을 규명하기 위해서 다중회귀분석(mul-

tipple regression analysis)을 실시하였다.

**결과 및 고찰**

**1. 조사대상자의 일반사항**

Table 1에 제시한 바와 같이 조사대상 위탁급식전문업체 종사자 중 남자(32.0%)보다는 여자(68.0%)가 많았고, 연

**Table 1.** Personal and company-related characteristics of the respondents

Characteristics	Total	Headquarters	Branch office	$\chi^2$ <sup>1)</sup>
<b>Gender</b>				
Male	338 ( 32.0)	248 ( 37.1)	90 ( 23.3)	21.650***
Female	717 ( 68.0)	420 ( 62.9)	297 ( 76.7)	
Sum	1055 (100.0)	668 (100.0)	387 (100.0)	
<b>Age</b>				
20s	482 ( 42.9)	262 ( 37.3)	220 ( 52.3)	36.453***
30s	353 ( 31.4)	255 ( 36.3)	98 ( 23.3)	
40s	222 ( 19.8)	133 ( 18.9)	89 ( 21.1)	
50s or over	67 ( 6.0)	53 ( 7.5)	14 ( 3.3)	
Sum	1129 (100.0)	703 (100.0)	421 (100.0)	
<b>Academic background</b>				
Middle school	60 ( 5.4)	46 ( 6.7)	14 ( 3.3)	33.181***
High school	325 ( 29.4)	193 ( 28.2)	132 ( 31.5)	
Associate degree	297 ( 26.9)	152 ( 22.2)	145 ( 34.6)	
Bachelor degree	396 ( 35.9)	273 ( 39.9)	123 ( 29.4)	
Graduate degree	26 ( 2.4)	21 ( 3.1)	5 ( 1.2)	
Sum	1105 (100.0)	685 (100.0)	(100.0)	
<b>Career in foodservice field</b>				
Less than 2 yrs	352 ( 33.3)	215 ( 33.2)	137 ( 33.4)	9.611*
2 yrs – less than 5 yrs	381 ( 36.0)	215 ( 33.2)	166 ( 40.5)	
5 yrs – less than 10 yrs	247 ( 23.4)	161 ( 24.9)	86 ( 21.0)	
10 yrs or more	77 ( 7.3)	56 ( 8.7)	21 ( 5.1)	
Sum	1057 (100.0)	647 (100.0)	410 (100.0)	
<b>Employment status</b>				
Regular employee	757 ( 69.7)	482 ( 70.5)	275 ( 68.4)	11.351***
Contract employee	213 ( 19.6)	117 ( 17.1)	96 ( 23.9)	
Temporary employee	116 ( 10.7)	85 ( 12.4)	31 ( 7.7)	
Sum	1118 (100.0)	684 (100.0)	402 (100.0)	
<b>Company scale</b>				
Large corporation	347 ( 30.5)	220 ( 30.9)	127 ( 30.3)	0.112
Smaller corporation	789 ( 69.5)	492 ( 69.1)	297 ( 70.0)	
Sum	1136 (100.0)	712 (100.0)	424 (100.0)	
<b>Operating group</b>				
School	268 ( 63.4)	0 ( 0.0)	268 ( 63.4)	-
Hospital	71 ( 16.8)	0 ( 0.0)	71 ( 16.8)	
Business & Industry	84 ( 19.9)	0 ( 0.0)	84 ( 19.9)	
Sum	423 (100.0)	0 ( 0.0)	423 (100.0)	
Total	(100.0)	712 ( 62.7)	424 ( 37.3)	

N(%)

<sup>1)</sup>  $\chi^2$  was done between headquarters and branch office except for operating group

령은 20대(42.9%)와 30대(31.4%)가 주를 이뤄 위탁급식 전문업체 종사자들의 저연령층 경향을 볼 수 있었다. 학력은 고졸 29.4%, 2년제 대학졸 26.9%, 4년제 대학졸 35.9%로 주로 대학학위 이상의 학력을 나타내었으나 본사의 경우 4년제 대학 졸업자가, 업장의 경우 고등학교 또는 2년제 대학 졸업자가 다수로 나타나 유의적인 차이( $p < .001$ )를 보였다. 급식산업에서의 근무경력은 2년 미만 33.3%, 2~5년 미만 36.0%, 5~10년 미만 23.4%, 10년 이상이 7.3%로 경력자(5년 이상)와 신참이 유사한 비율은 나타내고 있었으나 업장보다는 본사의 근무자의 경력이 유의적으로 ( $p < .05$ ) 높게 나타났다. 이는 급식 현장의 업무를 다년간 익힌 후 본사에서 각 업장에서 요구하는 적절한 지원업무를 수행하도록 하는 업체의 인적자원관리 방침에 의한 결과로 사료된다. 고용 형태는 정규직 69.7%, 계약직 19.6%, 임시직 10.7%로 통계청 경제활동인구조사 자료(Korean statistical information system, 2004)에서 보고된 상용직 51.2%와 근래 경기 침체를 감안해 볼 때 정규직의 비율이 염려할 정도로 낮다고 할 수는 없겠다. 조사대상자 중 대기업 종사자는 30.5%, 중소기업은 69.5%이었으며, 업장 중 학교사업군 종사자는 63.4%로 병원 16.8%, 산업체 19.9%에 비해 월등히 많은 것으로 나타났다(Table 1).

## 2. 직무만족도 분석

### 1) 전반적인 직무만족도

위탁급식전문업체 종사자들의 전반적 직무만족 수준은 3.22로 보통 수준을 약간 상회하는 것으로 조사되었다(Fig. 1). 대학급식 종사원의 직무만족도를 조사한 Won 등(2002)의 연구에서도 전체 직무만족도의 평균은 3.23으로 본 연구 결과와 유사한 수준이었으나 강원지역 초등학교와 고등학교 영양사를 대상으로 한 직무만족도에서는 각각 2.03~

3.28, 2.03~3.43의 범위를 나타냄으로써 비교적 불만족하는 것으로 보고되었다(Jang & Kim 2003). 패밀리 레스토랑 종사자를 대상으로 직무만족 수준을 측정한 Lee (2002)의 연구에서는 직무만족도가 3.11이었으며, 중소 외식업체 종사자를 대상으로 한 Han (2000)의 연구에서는 내재적 요인에 대한 만족도 3.10, 외재적 요인에 대한 만족도 2.97로 본 연구 대상인 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족 수준이 주말 근무 및 긴 영업시간으로 인한 교대근무가 요구되는 외식업체 종사자보다 약간 높은 것으로 여겨진다.

### 2) 직무만족 세부 속성별 만족도

세부적인 직무만족 속성별로 만족수준을 살펴보면, '동료와의 관계'에 대한 만족도가 3.71로 가장 높았고 그 다음으로 '상사의 지도와 감독' 3.32, '업무 자체' 3.26, '근무 조건과 환경' 3.15로 보통 이상의 수준이었으나, '승진제도' (2.95)와 '급여' (2.74)는 보통 이하의 수준을 나타냄으로써 불만족하는 속성인 것으로 나타났다. 기존의 직무만족 연구 결과와 비교해 볼 때, 병원의 조리종사자를 대상으로 JDI (Job Description Index) (Smith 등 1969)를 이용하여 직무만족을 조사한 Hong(1994)의 연구에서는 가장 만족도가 높은 요소가 '동료' 이었고 '상사의 감독', '직무자체', '급여', '승진' 순이었으며, 노인복지시설 급식종사원을 대상으로 한 Joo & Chun (1999)의 연구에서도 '동료', '상사의 감독', '직무자체', '급여', '승진' 순으로 직무만족도가 높게 나타났다. 서울지역 초등학교 급식종사원을 대상으로 한 Chang & Han (2002)의 연구에서도 '동료', '상위자', '직무자체', '승진', '급여' 순으로 직무만족도가 높게 나타나 급식회사의 종사자, 즉 본사 및 업장의 영양사, 조리사, 조리원을 대상으로 직무만족을 측정한 본 연구와 유사한 결과였다. 반면, 학교·병원·산업체 영양사들을 대상으로 한 Yang 등(1997)의 연구에서는 '직무 자체', '상사의 감독', '동료들', '급여', '승진' 순으로 직무 만족도가 높았으며, 학교급식 영양사를 대상으로 한 Yang & Ham (1993)의 연구에서도 '직무 자체', '상위자의 감독', '동료들', '급여', '승진'의 순으로 직무만족도가 높게 보고되었다. 충청지역 초등학교 영양사를 대상으로 한 Park & Kim (2002)의 연구에서는 '상사의 지도와 감독', '직무자체' '동료', '승진', '급여'의 순으로 만족도가 높게 나타났으며, 우리나라 전국 영양사 2987명을 대상으로 직무만족도를 조사한 Moon 등(1996)의 연구에서는 보수수준, 근무환경, 영양사로서의 전문적 가치실현에 대한 만족도는 낮은 반면, 부서 직원과의 관계에 대한 만족도는 높다고 보고하였다. 이상의

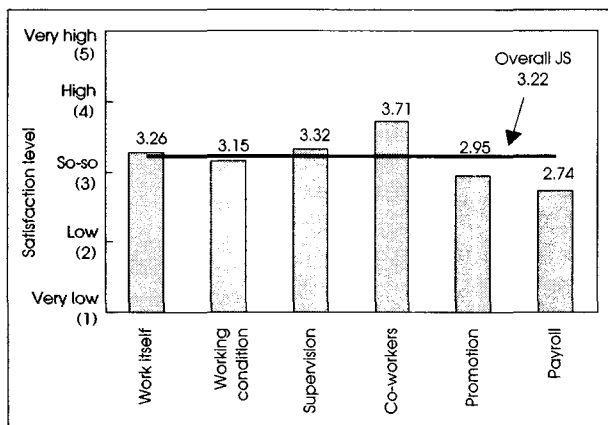


Fig. 1. Job satisfaction level.

연구결과를 종합해 볼 때 영양사의 경우 급식 업장당 평균 1명이 근무하는 특수성으로 인하여 조리종사자들과는 달리 '동료' 보다는 '직무자체'에 대한 만족도가 상대적으로 높은 것을 알 수 있다. 그러나 비교적 여러명의 영양사가 근무하는 병원영양사의 경우(Lee & Kim 1996)에는 '대인관계', '직무취향', '감독', '성취', '급여', '후생복지', '업무의 전문성', '근무조건' 순으로 높은 만족도를 나타냈으며, 보건소 영양사들의 경우 '다른 직원들과의 관계'에 대한 만족도가 가장 높은 반면, '전반적인 업무'에 대해서는 가장 불만족하는 것으로 보고되었다(Bae & Chun 1998). 한편, 초등학교 영양사를 대상으로 한 Han 등(1999)의 연구에서는 다른 만족도 요소에 비해 '급여', '승진' 부분이 가장 만족도가 낮게 나타났고 대학급식 종사자들의 경우에도 '승진기회보장'에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다(Won 등 2002). 이와 같이 기존의 급식분야 종사자들의 불만족 요소가 '급여'와 '승진'이었던 것이 본 연구 결과와 동일하므로 향후 급식소에서의 인적자원관리 측면에서 '급

여'와 '승진'에 대한 처우 향상을 위한 노력이 필요하다고 여겨진다(Fig. 1).

### 3. 개인 특성 및 회사 특성에 따른 직무만족도 차이 분석

#### 1) 개인 특성에 따른 직무만족도 차이 분석

조사대상자의 개인적 특성에 따른 직무만족도 차이 분석 결과(Table 2), 남성이 여성에 비해 '전반적인 직무만족도' ( $p < .01$ )를 비롯하여 '근무 조건과 환경' ( $p < .05$ ), '승진 제도' ( $p < .01$ ), '급여' ( $p < .01$ )에 있어 만족도가 유의적으로 높게 나타났다. 이는 남성이 여성에 비해 근속연수, 평균 임금도 유의적으로 높아 직장에서 수행하는 업무나 보상에 성별간 적용 기준의 차별적 조건을 지적하면서 남성에게 비해 여성이 직업만족도가 유의적으로( $p < .001$ ) 낮다는 Kim 등(1999)의 보고와 맥락을 같이하는 결과라 할 수 있겠다.

연령별로는 '업무 자체'에 있어서 50대가 다른 연령층에 비해서 만족도가 높게 나타났는데, 최근 40대에서도 퇴사

**Table 2.** Job satisfaction level by personal characteristics

Characteristics	Work itself	Working condition	Supervision	Co-workers	Promotion	Payroll	Overall satisfaction
<b>Gender</b>							
Male	3.33 ± 1.91	3.25 ± 1.03	3.35 ± 0.94	3.74 ± 0.93	3.09 ± 0.95	2.88 ± 1.01	3.33 ± 0.88
Female	3.22 ± 0.82	3.10 ± 0.88	3.29 ± 0.87	3.68 ± 0.88	2.89 ± 0.87	2.68 ± 0.95	3.15 ± 0.77
t-value	1.01	2.35*	1.15	0.91	3.23**	3.17**	3.04**
<b>Age</b>							
20s	3.17 ± 0.86 <sup>a</sup>	3.14 ± 0.91	3.26 ± 0.87	3.68 ± 0.89	2.96 ± 0.85	2.69 ± 0.95	3.18 ± 0.80
30s	3.28 ± 0.94 <sup>a</sup>	3.11 ± 0.96	3.32 ± 0.92	3.74 ± 0.86	2.98 ± 0.99	2.76 ± 0.98	3.25 ± 0.85
40s	3.30 ± 0.83 <sup>a</sup>	3.18 ± 0.93	3.43 ± 0.85	3.73 ± 0.91	2.85 ± 0.84	2.75 ± 0.99	3.24 ± 0.75
50s or more	3.66 ± 3.73 <sup>b</sup>	3.27 ± 0.92	3.34 ± 0.97	3.73 ± 0.99	3.08 ± 1.05	2.82 ± 1.19	3.28 ± 0.86
F-value	3.21*	0.68	1.89	0.42	1.42	0.56	0.64
<b>Academic background</b>							
High school or less	3.32 ± 1.72	3.17 ± 0.95 <sup>ab</sup>	3.37 ± 0.89 <sup>a</sup>	3.70 ± 0.96	2.87 ± 0.93 <sup>a</sup>	2.74 ± 1.03 <sup>ab</sup>	3.19 ± 0.86 <sup>a</sup>
Associate degree	3.32 ± 0.83	3.27 ± 0.81 <sup>b</sup>	3.45 ± 0.79 <sup>a</sup>	3.76 ± 0.83	3.10 ± 0.86 <sup>b</sup>	2.88 ± 0.93 <sup>b</sup>	3.37 ± 0.69 <sup>a</sup>
Bachelor degree or more	3.16 ± 0.97	3.03 ± 0.98 <sup>a</sup>	3.19 ± 0.96 <sup>b</sup>	3.70 ± 0.87	2.91 ± 0.91 <sup>a</sup>	2.63 ± 0.96 <sup>a</sup>	3.14 ± 0.84 <sup>a</sup>
F-value	2.06	5.96**	8.20***	0.49	5.76**	5.68**	6.60**
<b>Career in FS field</b>							
Less than 2yrs	3.17 ± 0.83	3.10 ± 0.91	3.30 ± 0.88 <sup>a</sup>	3.72 ± 0.91 <sup>ab</sup>	2.95 ± 0.76	2.64 ± 0.93 <sup>a</sup>	3.19 ± 0.78 <sup>a</sup>
2 yrs – less than 5 yrs	3.29 ± 1.78	3.11 ± 0.90	3.26 ± 0.88 <sup>a</sup>	3.66 ± 0.92 <sup>a</sup>	2.91 ± 0.92	2.73 ± 0.98 <sup>a</sup>	3.16 ± 0.79 <sup>a</sup>
5 yrs – less than 10 yrs	3.29 ± 0.90	3.21 ± 0.98	3.33 ± 0.91 <sup>a</sup>	3.75 ± 0.84 <sup>ab</sup>	2.94 ± 1.02	2.83 ± 1.02 <sup>ab</sup>	3.27 ± 0.90 <sup>ab</sup>
10yrs or more	3.48 ± 0.98	3.38 ± 0.99	3.62 ± 0.98 <sup>b</sup>	3.90 ± 0.84 <sup>b</sup>	3.14 ± 1.07	3.04 ± 1.03 <sup>b</sup>	3.45 ± 0.81 <sup>b</sup>
F-value	1.43	2.52	3.73*	1.83	1.34	4.53**	2.99*
<b>Employment status</b>							
Regular employee	3.25 ± 0.93	3.17 ± 0.94	3.33 ± 0.90	3.75 ± 0.87	2.99 ± 0.93	2.80 ± 0.96 <sup>b</sup>	3.26 ± 0.79 <sup>b</sup>
Contract employee	3.28 ± 2.20	3.00 ± 0.95	3.23 ± 0.91	3.60 ± 0.95	2.80 ± 0.89	2.50 ± 1.06 <sup>ab</sup>	3.03 ± 0.83 <sup>a</sup>
Temporary employee	3.24 ± 0.77	3.20 ± 0.79	3.40 ± 0.80	3.61 ± 0.94	2.85 ± 0.79	2.72 ± 0.98 <sup>a</sup>	3.25 ± 0.80 <sup>a</sup>
F-value	0.47	3.10*	1.55	2.89	4.40*	7.80***	6.83**

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

<sup>ab</sup>Means with different superscript letter are significantly different among groups by Tukey multiple comparison

를 권유받는 사회적 분위기에서 근무할 수 있는 직장이 있음에 만족하고 있는 것으로 여겨진다. 병원 조리종사자의 경우 연령이 증가함에 따라 '직무자체'에 대한 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 증가하는 경향(Hong 1994)과 초등학교 영양사에서 연령이 증가할수록 '직무 자체' ( $p < .01$ ), '급여' ( $p < .001$ ), '상사의 지도와 감독' ( $p < .01$ ), '전반적인 만족도' ( $p < .01$ )가 유의적으로 높다는 보고(Park & Kim 2002), 연령과 전반적인 직무만족도가 정비례한다는 보고(Gibson & Klein 1970)가 본 연구 결과를 뒷받침하고 있다. 본 연구에서는 급식회사 종사자 전원을 대상으로 조사하였기에 유의적인 결과는 없었으나, 영양사들만을 대상으로 한 연구에서는 20대 보다는 그 이후 연령대가 '급여'에 대한 만족도가 높았으며 유의적으로( $p < .01$ ) (Yang 등 1997), 산업체 영양사들의 경우 '승진'에 대한 만족도가 35세 이전보다 이후 집단의 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 낮았으며(Kim & Song 2002), 대학급식 종사원들의 경우 '상사관계'에 있어 30세 이하가 가장 만족하고 51~60세에서 가장 불만족하고 있는 것으로( $p < .05$ ) 보고되었다(Won 등 2002).

학력에 따른 직무만족도는 '업무 자체'와 '동료와의 관계'를 제외한 4개 속성과 '전반적인 직무만족도' ( $p < .01$ )에서 유의적인 차이가 있었는데, 2년제 대학 졸업의 학력을 갖는 종사자가 고졸과 4년제 대학 졸업 이상 학력자보다 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 영양사들의 경우에도 4년제 대학 졸업자들이 2년제 대학 졸업자나 석사학위 소지자에 비해 유의적으로( $p < .05$ ) 전반적인 직무만족도가 낮게 보고되고 있다(Sin & Lee 2003). 초등학교 영양사의 경우 4년제 대학 졸업 이상이 2년제 졸업자보다 '직무 자체'에 대한 만족도는 유의적으로( $p < .01$ ) 높았으나 '승진'과 '전반적인 만족도'에 있어서는 대학원 이상의 학력자가 그렇지 않은 영양사에 비해 유의적으로( $p < .01$ ) 만족도가 낮았다.

급식산업에서의 경력에서는 10년 이상의 경력자들이 '상사의 지도와 감독' ( $p < .05$ ), '급여' ( $p < .01$ ), '전반적인 직무만족도' ( $p < .05$ )에 있어 유의적으로 높은 수준의 만족을 보여주었는데, 경력이 높을수록 본인이 감독 및 지도하는 상사의 입장이고 연공급에 따라 급여수준도 높아졌기 때문으로 여겨진다. 대구·경북지역 영양사들의 경우에서도 근무경력이 10년 이상의 경우가 10년 미만인 경우보다 유의적으로( $p < .05$ ) 전반적인 직무만족도가 높았으며(Sin & Lee 2003), 학교급식 영양사의 경우에도 본 연구 결과와 동일하게 근무기간이 길수록 '급여'에 대한 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 높았다(Yang 등 1993). 학교·병원·

산업체 영양사들 또한 영양사의 근무경력이 높아질수록 '급여'에 대한 만족도가 높아졌으나( $p < .01$ ), '승진'에 대해서는 근무경력이 짧을수록 만족도가 높았고( $p < .05$ ), '동료들'에 대한 만족도는 2년 미만 혹은 10년 이상의 영양사가 유의적으로 높게 나타났다( $p < .05$ ) (Yang 등 1997). 반면 Hong (1994)의 연구에서는 1년 미만의 조리종사자들이 1년 이상의 경력자들보다 유의적으로 '직무', '상사', '급여', '승진', '동료'의 모든 직무만족 측정 요소에서 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 높았으며, 병원 세정 작업원을 대상으로 한 Park (1997)의 연구에서는 1년 미만과 15년 이상의 근무자가 '급여'에서 유의적으로( $p < .05$ ) 만족도가 높게 나타나, 이제까지의 연구 결과들을 종합해 볼 때 근무경력이 아주 짧은 경우가 아니면 경력이 증가할수록 직무만족도가 전반적으로 증가하는 것으로 결론지을 수 있겠다.

고용형태별로는 '근무 조건과 환경' ( $p < .05$ ), '전반적인 직무만족도' ( $p < .01$ )가 계약직이 정규직과 임시직에 비해 만족도가 낮았으며, '승진제도' ( $p < .05$ ), '급여' ( $p < .001$ )에 있어서는 정규직이 상대적으로 불만족 수준이 낮은 것으로 나타났다. Park (1997)의 연구에서는 '직무'에 있어서 임시직이 정규직에 비해 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 높았고, Hong (1994)의 연구에서도 '직무'와 '승진'에 있어서 정규직보다 임시직의 만족도가 유의적으로( $p < .05$ ) 높게 나타나, 이는 임시직이 저연령 및 짧은 근무경력, 승진에 대한 낮은 기대로 인한 결과라고 지적한 바 있다.

## 2) 회사 특성에 따른 직무만족도 차이 분석

조사대상자가 소속된 회사 특성에 따른 직무만족도 차이 분석 결과(Table 3), '근무 조건과 환경' ( $p < .05$ ), '상사의 지도와 감독' ( $p < .001$ ), '승진제도' ( $p < .001$ ), '급여' ( $p < .001$ ), '전반적인 직무만족도' ( $p < .01$ )에 있어 대기업 직원보다 중소기업 직원의 만족 수준이 유의적으로 높게 나타났다. 근무처가 본사인 경우보다는 업장인 경우에 '업무 자체' ( $p < .05$ ), '상사의 지도와 감독' ( $p < .01$ ), '동료와의 관계' ( $p < .05$ ), '전반적인 직무만족도' ( $p < .05$ )에 있어 만족도가 유의적으로 높았으며, 직무만족 수준이 학교, 병원, 산업체의 사업군에 따라서는 차이를 보이지 않는 것으로 분석되었다. Yang (1997)의 연구에서는 산업체, 학교, 병원의 사업군에 따라 직무만족의 세부 요소에 있어서는 차이가 없었으나 '전반적인 직무만족'에 있어서는 병원 영양사가 유의적으로 높은 직무만족도를 보이는 반면, 학교 영양사는 낮은 것으로 보고하였다( $p < .01$ ). Sin & Lee(2003)의 연구에서도 통계적인 검증을 거치지는 않았으나 대구·경북지역의 영양사들 또한 병원 영양사의 만족도가 가장 높

**Table 3.** Job satisfaction level by company-related characteristics

Characteristics	Facets of JS						Overall satisfaction
	Work itself	Working condition	Supervision	Co-workers	Promotion	Payroll	
Company scale							
Large corporation	3.16 ± 0.98	3.05 ± 1.01	3.18 ± 0.96	3.66 ± 0.90	2.76 ± 0.95	2.51 ± 0.98	3.10 ± 0.83
Smaller corporation	3.30 ± 1.35	3.19 ± 0.89	3.38 ± 0.85	3.73 ± 0.89	3.03 ± 0.88	2.84 ± 0.97	3.27 ± 0.80
t-value	-1.78	-2.28*	-3.59***	-1.35	-4.61***	-5.16***	-3.17**
Work place							
Headquarters	3.20 ± 0.43	3.12 ± 0.93	3.26 ± 0.90	3.67 ± 0.90	2.91 ± 0.94	2.72 ± 0.99	3.18 ± 0.85
Branch Office	3.36 ± 0.85	3.19 ± 0.93	3.41 ± 0.88	3.78 ± 0.87	3.01 ± 0.86	2.76 ± 0.99	3.30 ± 0.74
t-value	-2.20*	-1.29	-2.78**	-2.11*	-1.79	-0.65	-2.32*
Operating group							
School	3.34 ± 0.81	3.19 ± 0.86	3.44 ± 0.85	3.79 ± 0.90	3.02 ± 0.84	2.78 ± 0.98	3.27 ± 0.75
Hospital	3.42 ± 0.98	3.27 ± 1.06	3.52 ± 0.89	3.89 ± 0.83	3.00 ± 0.94	2.86 ± 1.01	3.41 ± 0.74
Business & Industry	3.41 ± 0.88	3.14 ± 1.04	3.24 ± 0.93	3.67 ± 0.81	2.98 ± 0.87	2.76 ± 0.99	3.29 ± 0.75
F-value	0.43	0.34	2.23	1.13	0.10	1.17	1.00

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

있고 그 다음으로 산업체, 학교 순이었다.

한편, 급식운영 형태별 산업체 급식소 영양사의 직무만족도를 조사한 Kim & Song (2002)의 연구에 따르면 '직무 자체'는 직영(3점 중 2.13)과 위탁(3점 중 2.12)이 비슷한 수준이었고 '상위자의 감독' (직영 1.98, 위탁 2.03), '승진' (직영 1.79, 위탁 1.83)에서는 직영보다는 위탁이 약간 높게 나타나 이는 위탁사의 경우 같은 직종에 근무하는 인원으로 구성되어 상위자의 감독이 불만족스럽지 않고 승진의 기회도 많이 주어지는 것으로 생각된다고 보고하였다. 대학급식 종사원을 대상으로 한 Won 등(2002)의 연구에서도 '업무적성' (직영 3.48, 위탁 3.46), '근무분위기' (직영 3.54, 위탁 3.52), '동료신뢰감' (직영 3.56, 위탁 3.39), '사회적 인정' (직영 3.79, 위탁 3.35)을 제외한 18개 만족도 측정 문항에서 직영보다 위탁에 근무하는 종사원의 만족도가 높은 것으로 조사되었으며, 만족도 요인 4개 중 '상사관계'에 있어서는 위탁이 직영보다 유의적으로(p < .05) 만족 수준이 높아 급식경영에 관련된 인사관리에 있어 급식 전문업체의 전문성이 반영된 결과라 결론내렸다. 본 연구는 조사대상을 위탁급식전문업체로 한정하였기에 직영과 위탁이라는 운영체계에 따른 직무만족도 차이 분석을 실시하지 못했고, 본 연구 결과가 급식업계 전체 종사자의 직무만족도를 나타내는 자료라 하기에는 편중된 한계점이 있다. 따라서 직영과 위탁이라는 운영체계에 따른 직무만족도 차이 분석을 실시한 선행 연구들(Kim & Song 2002; Won 등 2002)의 결과를 고찰해 볼 때, 위탁급식업체의 경우가 직영에 비해서 체계적인 인적자원관리를 통한 직무만족 향상에 우월성을 보여준다고 할 수 있으며, 본 연구에서 조사된 위탁급식업체 종사자들의 직무만족 수준이 급식시장 전반

**Table 4.** The effect of JS facets on overall JS level

Variables	$\beta$	Standardized $\beta$	t-value
Constant	0.409		4.567***
Work itself	0.088	0.141	5.966***
Working condition	0.133	0.154	5.409***
Supervision	0.163	0.182	6.789***
Co-workers	0.177	0.194	8.136***
Promotion	0.106	0.119	3.950***
Payroll	0.216	0.261	9.381***

R<sup>2</sup>: 0.537, Adjusted R<sup>2</sup>: 0.534, F-value: 194.336\*\*\*

\*\*\*: p < 0.001

에서 어떠한 의미를 갖는지를 짚어볼 수 있겠다(Table 3).

#### 4. 전반적인 직무만족도에 영향 미치는 직무만족 속성 규명

위탁급식전문업체의 종사자들의 전반적인 직무만족도가 어떤 직무만족 속성에 의해 영향을 받는지 규명하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 전반적인 만족도에 6개의 직무만족 속성이 미치는 영향에 대한 회귀모형의 설명력은 53.4%(p < .001)였고 6개 속성 모두 유의적인 영향(p < .001)을 미치고 있었다. 특히 '급여'의 영향력이 가장 크게 나타나 종사자의 직무만족을 높여주기 위해서는 다른 어떤 속성보다도 급여를 상향조정해주는 것이 가장 효과적이라 사료된다.

기존의 직무만족에 대한 영향 요인과 관련된 연구 결과를 살펴보면, 직업만족도는 전공과 업무의 일치성(p < .01), 평균임금(p < .05), 초과근로시간(p < .05), 취업 후 교육여부(p < .05)에 정(+)의 영향을, 회사내 성차별에 대한 인식(p < .001)에 부(-)의 영향을 받는 것으로 보고되었다(Kim 등 1999). 개인특성(학력, 임금)과 직무특성(자율성, 친교,

피드백, 다른 사람과의 관계, 직무파악)을 독립변수로 하여 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 Sin & Lee (2003)의 연구에서는 학력이 낮을수록( $\beta = -0.13$ ), 임금이 높을수록( $\beta = 0.10$ ), 자율성( $\beta = 0.18$ ), 친교( $\beta = 0.14$ ), 피드백( $\beta = 0.16$ ) 특성이 많을수록 직무파악( $\beta = -0.11$ )은 낮을수록 직무에 만족한다고 보고하였다(Table 4).

## 요약 및 결론

본 연구는 위탁급식전문업체 종사자들을 대상으로 직무만족 수준을 파악하고 급식업체의 특성 및 개인적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지를 검증하고자 하였다. 또한 전반적인 직무만족에 영향을 미치는 만족도 속성을 규명하고자 하였으며 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 조사대상 위탁급식전문업체 종사자 중 여자(68.0%)와 20대(42.9%) 혹은 30대(31.4%), 2년제(26.9%) 혹은 4년제(35.9%) 대학 졸업자, 정규직(69.7%), 중소기업 종사자(69.5%), 본사 근무자(62.7%), 학교사업군 종사자(63.4%)가 다수를 차지하고 있었다.

2) 위탁급식전문업체 종사자들의 전반적 직무만족 수준은 3.22로 보통 수준을 약간 상회하는 것으로 조사되었으며, 직무만족 속성 중 '동료와의 관계' (3.71)가 가장 만족수준이 높았고 그 다음으로 '상사의 지도와 감독' (3.32), '업무 자체' (3.26), '근무 조건과 환경' (3.15), '승진제도' (2.95)와 '급여' (2.74) 순이었다.

3) 조사대상자의 개인적 특성에 따른 직무만족도 차이 분석 결과, 남성( $p < .01$ ), 2년제 대학 졸업( $p < .01$ ), 장기간 근무경력( $p < .05$ ), 정규직( $p < .01$ )인 종사자가 그렇지 않은 종사자에 비해 '전반적인 직무만족도'가 유의적으로 높게 나타났다. 회사 특성에 따른 만족도 분석에서는 대기업보다 중소기업 직원( $p < .01$ ), 근무처가 본사보다는 직장인 종사자( $p < .05$ )의 '전반적인 직무만족도'가 높았다.

4) '전반적인 직무만족도'에 6개의 직무만족 속성이 미치는 영향에 대한 회귀모형의 설명력은 53.4% ( $p < .001$ )였고 6개 속성 모두 유의적인 영향( $p < .001$ )을 미치고 있었으며, 특히 '급여'에 대한 영향력이 가장 큰 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족도는 직영으로 운영되는 급식소의 영양사나 조리종사자 및 외식업체 종사자에 비해서는 상대적으로 높은 수준이므로 크게 염려할 수준은 아니라 여겨진다. 하지만 고객만족을 통한 이윤창출이라는 기업의 목표와 고객접점

(Moment of Thrust: MOT)에서의 종사자 역할이 고객만족에 미치는 영향을 생각해볼 때, 종사자의 직무만족도 증가를 위한 지속적인 내부마케팅 방안 마련과 본 연구에서 규명된 직무만족에 영향을 주는 속성을 중심으로 한 인적자원관리 차원에서의 노력이 요구된다.

## 참고 문헌

- Bae HJ, Chun HJ(1998): A survey on job characteristics and relationships between general characteristics and job satisfaction of the dietician in community health center. *J Korean Diet Assoc* 4(1): 30-39
- Chang SY, Han MJ(2002): A study on the job and need satisfactions of elementary school foodservice employees in Seoul area. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 18(6): 625-631
- Chang UJ(2001): Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean J Dietary Culture* 16(5): 423-430
- Gibson JL, Klein SM(1970): Employee attitudes as a function of age and length of service: A reconceptualization. *Academy of Management Journal* 13: 411-425
- Hallowell R, Schlesinger LA, Zornitsky J(1996): Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning* 19(2): 20-31
- Han JI, Park MS, Kim SA(1999): Job satisfaction of the elementary school foodservice dietitians by their foodservice type. *Korean J Dietary Culture* 14(3): 233-239
- Han YO(2000): The actual study of employee's job satisfaction in the no brand food service industry. *Culinary Research* 6(2): 175-197
- Herzberg F(1968): One more time: How do you motivate employee? *Harvard Business Review* January-february, pp.53-62
- Hong WS(1994): Foodservice employee job satisfaction in 14 hospital food service systems. *Korean J Soc Food Sci* 10(3): 296-300
- Jang MR, Kim MY(2003): Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. *J Koreana Dietetic Association* 9(1): 13-21
- Joo NM, Chun HJ(1999): The analysis of the foodservice productivity in the welfare facilities for the elderly: The measurement of the levels of job satisfaction of foodservice employees. *Korean J Soc Food Sci* 15(4): 358-362
- Kim HY, Kim SM, Yoon SH, Kim SH(1999): A preliminary study on the efficient utilization of employed women's labor forces: Sexual discrimination in the labor market focused on the work conditions, perception and job satisfaction by sex. *Korean J Home Economics* 37(12): 125-140
- Kim JM, Song JH(2002): An analysis on the job satisfaction and job characteristic for the dietitians who perform nutrition service in the field of industry foodservice. *J Korean Diet Assoc* 8(1): 33-41
- Korean statistical information system(KOSIS) (2004): <http://kosis.nso.go.kr/>
- Lee HS, Kim JI(1996): A study on the factors of job satisfaction of the dietitians working in hospitals. *Korean J Nutrition* 29(6): 651-660
- Lee HY(2002): The impact of organizational culture on total quality



- management strategy in family restaurants. Ph.D degree thesis. Yonsei University
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS(1996): Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietitian. *J Korean Diet Assoc* 2(2): 181-198
- Park EJ, Kim KN(2002): Job Achievement and Job Satisfaction of Dietitian in Elementary School. *J Korean Diet Assoc* 8(2): 163-174
- Park HJ(2002): The effects of internal marketing activities by contracted food service management company on motivation and internal organizational performances. Master degree thesis. Yonsei University
- Park JS(1997): Factors affecting the dishwashing worker's job satisfaction in hospital foodservice systems. *Korean J Soc Food Sci* 13(4): 402-409
- Schmit MJ, Allscheid SP(1995): Employee attitudes and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connection. *Personnel Psychology* 48: 521-536
- Schnesider B, Bowen DE(1993): The service organization : Human resources management is crucial, *Organizational Dynamics* 21(4): 39-52
- Shin YG(1985): Organization Behavior. DaSan, pp.198-200
- Sin EK, Lee YK(2003): Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu · Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18(2): 75-88
- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL(1969): The Measurement of satisfaction work and retirement: A Strategy for the study of attitudes. Chicago: Rand McNally & Co.
- Stanley TL(2001): the joy of working: A new look at job satisfaction. *Supervision* 62(9): 3-6
- Won SI, Park HY, Chang YK(2002): Job satisfaction and customer-oriented service performance of university foodservice employees. *J Korean Diet Assoc* 8(4): 359-371
- Yang IS, Ham SO(1993): Job satisfaction and its relationship to job characteristics of school foodservice dietitians. *Korean J Dietary Culture* 8(1): 11-19
- Yang IS, Lee JM, Cha JA, Yoon JS(1997): Relationship among job satisfaction, job characteristics, and organizational commitment of dietitians in hospital, school, and industry foodservice. *J Korean Diet Assoc* 3(1): 9-22
- 文部省(1992): 學校給食の手引. p.21