

병원 영양사의 직무만족도 및 소진에 영향을 미치는 요인

윤혜진 · 이주은¹⁾ · 홍완수^{2)†}

동국대학교 일산병원 영양팀, ¹⁾연세대학교 식품영양과학연구소, ²⁾상명대학교 외식영양학전공

A Study on Factors of Job Satisfaction and Burnout of Hospital Dietitians

Hye-Jin Yun, Joo-Eun Lee¹⁾, Wan-Soo Hong^{2)†}

Nutritional Service Team, Dongguk University International Hospital, Ilsan, Korea

¹⁾Research Institute of Food & Nutritional Sciences, Yonsei University, Seoul, Korea

²⁾Department of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, Seoul, Korea

Abstract

This research aims to examine the experiences of hospital dietitians' burnout and the factors of their burnout, such as demographic factors, unique characteristics of hospitals, their self-respect, and organizational factors. In order for this, a questionnaire survey was conducted with hospital dietitians working in general hospitals of over 400 beds in the Seoul Metropolitan area. The average point of self-respect of dietitians is 3.67 out of 5.00. Their experience of burnout turned out to be 3.17 out of 7, the extent of job satisfaction is high, that is 3.35 out of 5.00. The decrease of personal accomplishment is shown to be closely related to the burnout of dietitians. The emotional exhaustion in burnout at the significant level 0.001 is increasing as the annual gross salary is low, their age is young, extra-working hours are long, and is high to the dietitians serving meals and working at entrusted companies. The factors affected by burnout experience vary with individual circumstances. So, to prevent the emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment, hospital dietitians' spiritual and physical health needs to be kept up by their self-development and investment. (*Korean J Community Nutrition* 14(1) : 100~113, 2009)

KEY WORDS : hospital dietitian · burnout · self-respect · job satisfaction · emotional exhaustion · depersonalization · reduced personal accomplishment.

서 론

최근 의료기관의 내, 외적인 환경변화로 인해 병원 경영여건은 급속히 악화되고 있으며, 이는 더욱 가속화될 것으로 예견되고 있다(Kim & Rhee 2003; Yeom & Kang 2007). 또 전 국민 의료보험 실시, 비현실적인 의료보험수가, 보험자단체의 의료비 삭감, 각종 의료제도의 이용자 위주로의 개편, 의약분업 실시 등 제도적인 측면에서도 병원 경영에 불리한 요인들이 곳곳에 도사리고 있고, 의료장비와 의료재료의 고가화, 최근 국가 경제난으로 인한 각종 수입 진

료 재료의 가격상승 등으로 인한 의료 원가상승은 병원의 경영난을 더욱 심화시키고 있다(Lyu 등 1995). 이러한 의료 환경에 대응하여, 의료기관들은 환자들의 요구를 충족시킬 수 있는 양질의 의료서비스를 제공하여 경쟁력을 갖추는 것은 물론, 내부관리의 효율성을 증대하여 수익성을 높이는 것(Yeom & Kang 2007)이 필요하게 되었다.

특히 병원 내부관리 측면에서 병원경영 혁신의 필요성이 높아지고 있으며 주어진 자원의 범위 내에서 다수의 환자에게 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 비용 극소화 및 생산성 극대화 전략이 절실하게 요구되고 있다(Hwang 1995; Yeom & Kang 2007). 이러한 의료의 환경변화에 따라 의료기관의 의료서비스 외에 관리서비스업무가 과중하게 되어 병원은 의료서비스 향상을 위해 그 외의 서비스 업무는 전문용역업체에 위탁하여 의료서비스의 효율을 높이는 방향으로 전환하고 있다(Kim 1994). 병원 영양부서에서도 인건비 절감, 노무관리의 위탁화, 임상영양서비스의 질 관리 등의 효과를 목적으로 급식부문을 전문위탁업체에 위탁하는 현상이

접수일: 2008년 11월 28일 접수

채택일: 2009년 2월 5일 채택

†Corresponding author: Wan-Soo Hong, Major in Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University, 7 Hongji-dong, Chongro-gu, Seoul 110-743, Korea.

Tel: (02) 2287-5350, Fax: (02) 2287-0071

E-mail: wshong@smu.ac.kr

계속적으로 확산되고 있고(Chun 1987; Kwak 1988; Kwak 1991; Kim 1994; Kwon & Yoon 2003; Yang 등 2003), 최근 개원하는 병원의 대부분이 위탁운영을 택하고 있는 실정이다.

한편, 외국 연구에 의하면 조사병원의 61%가 모든 입원 환자를 대상으로 영양검색을 통하여 영양불량이 될 가능성이 있다고 판단되는 환자에게 철저한 영양관정을 하고 있는 것(Foltz 등 1993)으로 나타났으나, 우리나라는 대부분의 병원 영양사들이 급식업무를 주로 하고 있고, 임상영양업무만을 전담하는 영양사도 많지 않은 상태(Kim 1992; Lee 1994)이며, 임상영양업무도 주로 영양상담과 교육 업무를 활동으로, 영양불량 환자의 검색이나 식사섭취를 개선하기 위한 영양관리 활동, 의료진의 회진 등은 수행하지 않고 있다(Lyu 등 1995). 1999년도 병원영양사를 대상으로 한 Han(1999)의 연구에서도 조사대상 병원영양사의 50%가 급식 및 임상영양관리를 같이 하고 있는 것으로 나타났고, Lee(1994)의 연구에서도 병원 영양과의 임상업무 수행도 점수가 80점 만점에 46점이라 하여, 이를 뒷받침해 주는 것으로 보인다. 우리나라의 병원영양사가 급식업무를 주로 하고, 양질의 임상영양업무를 하지 못하는 이유로는 영양사의 인력부족을 들 수 있는데, 100병상 당 0.8명으로 일본의 2.1명에 비해 38%수준밖에 되고 있지 않은 실정이다(Kim 1992).

또한, 1974년에 미국의 Schiller & Vivian (1974)은 영양사들의 실제 영양사에 대한 역할과 그들이 생각하고 있는 이상적인 영양사의 역할이 일치하지 못하고 있다고 하였는데, 이에 대한 가장 주된 이유로는 45%가 시간부족이며, 20%는 병원 정책, 기타로는 훈련된 사람의 부족, 교육 부족인 것으로 보고하였고, Jones 등(1974)도 임상영양사들의 업무수행 빈도의 현실과 이상과의 차이가 크다고 하였다. 1980년에 우리나라의 Oak (1980)의 연구에서도 영양사들이 바라는 본연의 업무순위가 첫째는 체계적인 환자 서비스 운영을 위한 자료 확보 및 활용관리, 둘째는 환자상담 및 영양교육 시행으로 나타나 현재와 마찬가지로 과거에도 영양사들은 임상영양업무를 중요하게 여기고 있었으나 아직 많은 개선이 이루어지지 못하고 있다. 이는 우리나라 병원 경영진의 인식부족, 영양사의 적정인력의 부족, 자질 있는 영양사들의 부족 등이 그 원인이라고 할 수 있겠다.

이렇듯 병원의 내외적인 환경변화, 영양사의 적정 인력부족, 병원영양사로서의 이상과 현실의 차이 등은 병원영양사의 직무스트레스를 증가시키고 있고, 이는 직무에 대한 부정적인 시각을 갖게 하여 소진을 경험하게 되는 것으로 사료된다.

소진(Burnout)이란 인간봉사조직의 다양한 종사자들 즉,

사회사업가, 교사, 간호사, 경찰 또는 정신의학 분야에 종사하는 사람들에게 흔히 일어나는 일종의 직업병으로 업무의 특성상 서비스를 전달하면서 업무와 관련하여 많은 스트레스를 경험하고 더욱 발전되면 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 가져오게 됨으로써 서비스의 질과 효과성을 저하시키고 직무만족에도 영향을 끼치게 되어 결국 이직을 초래하게 되는 현상을 말한다(Choi 1994; Yang 등 2006; Song 등 2007; Choi 등 2008). 소진현상은 오랫동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과(Maslach 1976)로 Maslach & Jackson(1981)은 소진을 사회사업가의 경우 감정적 고갈(Emotional Exhaustion), 대상자에 대한 비인격적 태도의 증가(Increased Depersonalization of Client) 및 개인적 성취감의 감소(Reduced Personal Accomplishment)로 설명하고 있다. 소진의 연구는 Freudenberger (1974)가 ‘소진’이라는 용어를 처음 사용한 이래 구미 선진국에서 사회사업학을 포함한 다양한 인간봉사조직을 대상으로 여러 조사, 연구들이 행해지고 있다. 최근 우리나라에서도 사회학이나 간호학에서 소진의 연구가 진행되고 있으나(Park 2002; Park & Han 2006), 급식경영학에서는 소진 연구의 선행된 실증자료가 없는 상태이다. 그러므로 병원영양사의 소진의 개념을 파악하기 위한 다차원적인 접근은 관련문헌(Maslach & Jackson 1981; Choi 1994; Park 1998)을 토대로 병원영양사의 소진상황으로 수정하여 감정적 고갈, 대상자(환자, 피급식자, 조리종사자)의 비인격화, 그리고 개인적 성취감 감소로 구성하였다.

소진과 관련된 원인들을 이해하는 접근은 Courage & Williams(1987)의 경우 사회사업가에 있어 크게 개인적인 요인, 대상자 요인, 조직적인 요인의 3가지 차원으로 나누었는데, 본 연구에서의 다차원적인 접근은 인구사회학적 특성, 병원의 구조적 특성, 자아존중감, 조직적인 요인으로 나누었고, 이를 서울, 경인지역의 400병상 이상인 병원에서 근무하는 영양사들을 대상으로 설문조사를 실시하여 소진에 영향을 미치는 요인과 운영형태에 따른 소진의 경험정도를 비교 분석하여 소진의 근본적인 대안을 마련하고, 이를 토대로 영양부서의 경영진단의 인력관리 분야의 기초자료를 마련하고자 한다.

본 연구의 세부 목적은 다음과 같다.

- 1) 소진에 영향을 미치는 요인들에 대한 선행연구들을 중심으로 고찰하여 병원영양사의 소진에 미치는 영향을 예측한다.
- 2) 소진, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 개인적인 요인, 병원의 구조적 특성, 자아존중감, 조직적인 요인 중심으

로 비교 분석한다.

3) 영양부서의 운영형태(직영, 위탁)에 따른 병원영양사의 소진과 직무만족도에 미치는 요인들을 비교 분석하여 그 차이점을 파악한다.

조사대상 및 방법

1. 조사 대상

조사대상 병원 영양사는 2000년 대한병원협회에 등록되어 있는 서울, 경인지역의 400병상 이상의 종합병원에서 근무하고 있는 영양사로 선정하였고, 운영형태 면에서는 직영, 위탁과 상관없이 그 대상으로 하였다.

2. 조사 방법

본 연구의 예비조사는 병원 급식에 종사하고 있는 10명의 영양사를 대상으로 예비조사를 실시한 후 그 결과를 토대로 수정, 보완하여 완성하였다. 본 조사의 설문지는 2000년 8월 25일부터 8월 26일까지 우편으로 발송하여 10월 16일까지 회신을 받았다.

3. 조사 내용

본 연구에 사용된 설문지는 관련문헌(Maslach 1978; Jeffery 1990; Poulin & Water 1993; Choi 1994; Park 1998) 및 예비조사를 통하여 측정도구를 수정, 보완하여 작성하였고, 설문지 내용은 인구사회학적 특성과 자아존중감, 조직적 요인, 병원의 구조적 특성을 변수로 두어 직무만족과 소진경험 정도를 묻는 내용으로 구성되었으며 조사도구의 구성영역과 자세한 문항은 다음과 같다.

1) 응답자의 인구사회학적 특성

응답자의 성별, 나이, 결혼여부, 학력, 경력, 고용형태, 주당근무시간, 직위, 소속, 자격증 유무, 업무형태, 수련경력, 숙련도, 연봉, 건강상태 등 총 12문항으로 구성하였다.

2) 자아존중감(Self-respect)

응답자의 자아존중감 측정도구는 총 10문항으로, 관련 문헌(Poulin & Water 1993; Choi 1994)을 참고로 병원 영양사의 소진에 맞게 수정, 보완하여 총 10문항으로 구성하였고, '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 '매우 그렇다'를 5점으로 표기하게 하였으며, 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역환산 처리를 하였다. 전체 평균점수가 5점으로 갈수록 자아존중감이 높음을 나타내고, 연구도구의 타당성과 신뢰성을 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.80이었다.

3) 조직적 요인

업무와 관련하여 역할보호성(5문항), 자율성(3문항), 업무량(9문항) 등을 어떻게 지각하고 있는지를 묻는 척도들로서 신뢰도가 높게 보고된 문헌(Siefert 등 1991; Choi 1994; Park 1998)의 설문지를 토대로 본 연구의 병원영양사의 소진상황으로 수정, 보완하여 사용하였다.

또한 조직적 요인 중 인간관계요소는 관련 문헌(Choi 1994; Park 1998; Han 1999)을 토대로 대상자와의 관계(8문항)와 동료 영양사와의 관계(4문항)를, 관련문헌(Lee 1993; Park 1998)을 토대로 상사와의 관계(4문항)를 구성하여 총 33문항이었다. 각각의 문항은 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 '매우 그렇다'를 5점으로 표시하게 하였고, 대상자와의 관계에 있어 대화시간을 묻는 문항만 직접 시간을 기재하도록 하였으며, 조직적 요인 중 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역환산 처리를 하였다. 조직적 요인의 평균점수는 업무량과 역할보호성, 역할갈등을 제외하고는 5점으로 갈수록 긍정적인 의미를 나타내고, 각각의 Cronbach' Alpha값은 대상자 요인 0.45, 동료 영양사와의 관계 0.77, 상사와의 관계 0.86, 업무량 0.80, 역할 보호성 0.57, 자율성 0.75, 역할갈등 0.22이었으며, 이중 역할갈등은 신뢰도가 낮아 분석내용에서 제외시켰다.

4) 병원의 구조적 특성

소진의 경험정도에 병원의 구조적 특성이 어떤 영향을 주는지를 알아보기 위하여 병상수(허가/가동), 가동율, 영양부서 직원현황, 1일 급식수(환자, 직원), 급식위탁 여부 및 계약방식 등 총 4문항으로 구성하였다.

5) 소진(Burnout)

응답자의 소진 경험정도를 측정하기 위하여 관련 문헌(Maslach & Jackson 1981; Choi 1994; Park 1998)을 기초로 본 연구의 병원영양사의 소진 상황에 알맞게 수정하여 사용하였다. 소진은 감정적 고갈(Emotional Exhaustion)이 9문항, 대상자의 비인격화(Depersonalization)가 5문항, 개인적 성취감의 감소(Reduced Personal Accomplishment)가 8문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 병원 영양사가 업무를 수행 시 느끼는 소진의 경험정도를 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 '매우 그렇다'를 7점으로 표시하게 하였고, 긍정적인 의미를 내포하는 문항은 역환산 처리하였다. 소진의 전체는 7점으로 갈수록 소진의 경험정도가 높음을 나타내고, 각각의 Cronbach' Alpha값은 감정적 고갈 0.88, 대상자의 비인격화 0.75, 개인적 성취감의 감소 0.75로 나타났다.

6) 직무만족도

소진의 경험정도와 직무만족도의 상관관계를 알아보기 위해 직무만족도의 정도를 측정하는 설문지는 Cho (1989)의 연구에서 개발된 설문지를 수정, 보완하여 대인관계만족(5 문항), 자아실현만족(6문항), 향상기회만족(6문항)으로 구성하였고, ‘전혀 그렇지 않다’를 1점으로 ‘매우 그렇다’를 5점으로 표시하여 5점으로 갈수록 직무만족도가 높음을 나타내며, 각각의 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.65, 0.53, 0.61이었다. 본 연구에서 사용된 설문지의 구성 및 각 변수들의 신뢰도를 검증한 Cronbach' Alpha값은 Table 1 과 같다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Science)/PC+컴퓨터 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다. 조사대상 병원의 구조적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차의 기술통계량을 구하였고, 병원 영양사의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율의 기술통계량을 산출하였다. 또 자아존중감, 조직적 요인, 소진, 직무만족도에 대한 신뢰도는 Cronbach's Alpha값을 통해 검증하였고, 병원 영양사

Table 1. Structure and reliability of study instrument

Variable	Question number	Cronbach Alpha
1. Demographic characteristics	1 - 12	-
2. Self-respect	1 - 10	0.80
3. Organizational factors		0.84
Relationship factor	20, 21, 22, 23, 24, 25, 34, 35	0.45
Relationship with colleague dietitians	26, 29, 30, 32	0.77
Relationship with boss	27, 28, 31, 33	0.86
Work load ¹⁾	3, 4, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 19	0.80
Role ambiguity ¹⁾	5, 7, 11, 15, 16	0.57
Self-regulation	1, 2, 17	0.75
Role conflict ¹⁾	12, 18	0.22
4. Job satisfaction		0.81
Relationship satisfaction	5, 7, 8, 11, 13	0.65
Self realization satisfaction	1, 3, 9, 10, 16	0.53
Improvement chance satisfaction	2, 4, 6, 12, 14, 15	0.61
5. Burnout		0.90
Emotional exhaustion	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	0.88
Partners depersonalization	5, 10, 11, 15, 22	0.75
Decrease of individual achievement	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	0.76

1) The more point is the more positive meaning.

의 자아존중감, 조직적요인, 소진, 직무만족도는 평균과 표준편차의 기술통계량으로 구하였다. 조사대상 병원의 구조적 특성, 자아존중감, 조직적 요인과 소진, 직무만족도와 독립변인과의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson Correlation 을 사용하였고, 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 소진, 직무만족도의 차이는 t-test, ANOVA(Analysis of Variance)로 분석한 후, 다중비교 방법인 Duncan's Multiple Range Test로 집단 간의 유의적 차이를 알아보았다. 병원영양사 전체와 운영형태(직영, 위탁)에 따른 영양사의 소진, 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchical Multiple Regression) 방법을 사용하여 독립변인들의 효과를 조사하였다. 이 방법은 단계적으로 인구사회학적 특성, 병원의 구조적 특성, 자아존중감, 조직적 요인을 차례로 추가하여 분석하는 것으로 유의성이 높은 것을 다시 정리하기 위하여 Stepwise Multiple Regression을 이용하였다. 이때 성별, 직위, 나이 등은 항목변수이기에 회귀분석을 위하여 Dummy 화하여 사용하였다.

결 과

1. 조사대상 영양부서의 개인적 특성

1) 조사대상 영양부서의 구조적 특성

서울, 경인 지역의 종합병원에서 근무하는 영양사 252명 중 190명이 설문에 응답하여 전체 회수율은 75.4%였고, 이중 8부는 부서장이 응답한 것을 계장에 포함시켰으며, 2부는 수련영양사에 해당하여 분석에서 제외시켰다.

조사대상 병원의 구조적 특성은 Table 2-1과 같이 허가 병상수가 평균 898.47병상, 가동 병상수가 평균 874.97병상이었고, 병상 가동율은 평균 96.87%였다. 영양부서의 직원현황은 부서장이 0~4명의 평균 1.31명, 계장(수영양사) 평균 1.13명, 주임(책임)영양사 평균 1.42명, 일반영양사 평균 5.26명, 수련영양사 평균 2.16명, 사무직 평균 1.46명이었고, 부서내 총 인원수는 수련영양사를 포함하여 평균 12.77명이었다. Table 2-2와 같이 영양부서에서 제공하는 1일 평균 환자식수는 평균 675.92식, 직원식수는 평균 677.00식이었고, 급식운영 형태는 환자식이 직영 55.50%, 위탁 42.60%이었고, 직원식이 직영 42.60%, 위탁 53.70%로 나타났다

2) 조사대상 영양사의 인구사회학적 특성

조사대상 영양사의 인구사회학적 특성은 Table 3에 제시된 바와 같이 여성이 95.5%로 대부분을 차지하였다. 나이는

Table 2-1. Demographic characteristics of respondent hospitals

Characteristics	Mean ± SD		Range
Permission beds	898.47 ±	486.19	400.00 – 2200.00
Operation beds	874.97 ±	492.46	250.00 – 2140.00
Beds operation ratio	96.87 ±	10.14	60.50 – 110.00
Staff number			
Manager	1.31 ±	0.86	0.00 – 4.00
Section chief	1.13 ±	1.14	0.00 – 4.00
Assistant manager	1.42 ±	2.34	0.00 – 8.00
Staff dietitian	5.26 ±	3.14	1.00 – 12.00
Intern dietitian	2.16 ±	1.84	0.00 – 7.00
Clerk	1.46 ±	1.52	0.00 – 5.00
Total	12.77 ±	8.53	2.00 – 30.00
Patients per a dietitian	167.00 ±	91.12	56.25 – 500.00
Patient meals (1 day)	675.92 ±	924.01	700.00 – 3600.00
Staff meals (1 day)	677.00 ±	1102.01	0.00 – 4428.57

Table 2-2. Foodservice operation shape of nutrition department

Section	Operation shape	Frequency	Percentage (%)
Patient meals	Self operation	30	55.50
	Contract operation	23	42.60
	No response	1	1.90
Staff meals	Self operation	23	42.60
	Contract operation	29	53.70
	No response	2	3.70

Table 3. Demographic characteristics of respondent dietitians

Demographic characteristics		Frequency	Percentage (%)
Sex	Male	1	0.5
	Female	187	95.5
Age	Less than 27	65	34.5
	28 through 31	61	32.5
	More than 32	59	31.4
	No response	3	1.6
Marriage	Married	84	44.7
	Unmarried	103	54.8
	Others	1	0.5
Educational background	College	13	6.9
	University	97	51.6
	Graduate school	77	41.0
	No response	1	0.5
Former career	Less than 14 months	29	15.4
	15 through 36 months	27	14.4
	More than 37 months	30	16.0
	No response	102	54.2
Present career	Less than 29 months	59	31.4
	30 through 77 months	59	31.4
	More than 78 months	59	31.4
	No response	11	5.8
Employment shape	Regular job	158	84.0
	Contract worker	21	11.2
	Part-time work	7	2.7
	Others	2	2.1
Total		188	100.0

Table 3. continued

Demographic characteristics		Frequency	Percentage (%)
Workday	Less than 44 hours	109	58.0
	45 through 50 hours	39	20.7
	More than 51 hours	37	19.7
	No response	3	1.6
Position	Manager	39	20.7
	Chief dietitian	32	17.0
	Staff dietitian	109	58.0
	Others (part-time dietitian)	5	2.7
	No response	3	1.6
Post	Self operation	100	53.2
	Contract operation (hospital)	48	25.5
	Contract operation (trustee)	40	21.3
Certificate ¹⁾	Cook	105	55.9
	Dietitian	188	100.0
	Clinical nutritionist	99	52.7
	Others	22	11.7
Work shape	Business management	33	17.6
	Foodservice management	58	30.9
	Clinical nutrition management	46	24.5
	Foodservice:clinic (less than 4 : 6)	13	6.9
	(less than 5 : 5 – 7 : 3)	22	11.7
	(more than 8 : 2)	9	4.7
	No response	7	3.7
Total		188	100.0
Training period	Nothing	55	29.3
	Less than 5 months	39	20.7
	5 through 6 months	47	25.0
	More than 7 months	45	23.9
	No response	2	1.1
Expective periods of training	Less than 2 years	30	16.0
	2 through 3 years	86	45.7
	3 through 4 years	39	20.7
	4 through 5 years	17	9.0
	More than 5 years	14	7.4
No response	2	1.1	
Annual salary	Less than a ten million won	10	5.3
	10 through 15 million won	35	18.6
	15 through 20 million won	38	20.2
	20 through 25 million won	54	28.7
	25 through 30 million won	23	12.2
	More than 30 million won	25	13.3
No response	3	1.6	
Health	Highly poor	0	0.0
	Slightly poor	17	9.0
	Normal	110	58.5
	Slightly good	28	14.9
	Highly good	32	17.0
	No response	1	0.5
Total		188	100.0

1) Certificate is the frequency and the percentage of plural response.

28세~31세 이하가 61.0%로 가장 많았고, 그 다음이 27세 이하 35.1%, 32세 이상 31.9%였으며, 결혼여부는 기혼이 44.7%, 미혼이 54.8%로 나타났다.

최종학력은 대졸(방통대 포함)자가 51.6%로 가장 많았고, 대학원재학 이상인 영양사도 41.0%로 많은 편인 반면, 전문대졸자는 6.9%로 다른 집단에 비하여 상대적으로 적었다. 전 직장의 근무경력이 있는 영양사는 45.8%로, 14개월 이하 15.4%, 15개월~36개월 이하 14.4%, 37개월 이상 16.0%였고, 현 직장의 근무경력은 29개월 이하 31.4%, 30~77개월 미만 31.4%, 78개월 이상 31.4%로 고른 분포를 보였다.

고용형태는 정규직이 84.0%, 계약직 11.2%, 임시직 및 시간직 2.7%, 기타 2.1%로 대부분이 정규직 영양사였다. 1주당 근무시간은 44시간이 58.0%, 45~50시간 이하 20.7%, 51시간 이상 19.7%로, 40.0% 정도가 법정 근로시간을 초과하여 근무하는 것으로 나타났다. 직위는 계장 20.7%, 주임(책임)영양사 17.0%, 일반영양사 54.2%, 촉탁영양사 2.7%였고, 영양부서의 운영형태에 따른 소속은 직영 53.2%, 위탁 본원측 25.5%, 위탁 수탁측 21.3%로 나타났다. 자격증 소지에 있어 모든 영양사는 영양사자격증 소지자로, 조리사 자격증을 겸비한 영양사가 55.9%, 임상영양사 자격증을 겸비한 영양사가 52.7%로 나타났다.

담당업무 형태는 제반관리업무 17.6%, 급식관리업무 30.9%, 임상영양관리업무 24.5%, 급식 및 임상영양관리업무 23.4%였고, 급식과 임상영양관리를 병행하는 영양사의 경우 업무편중도(급식 : 임상)는 4 : 6 이하가 3.9%, 5 : 5~7 : 3 이하가 11.7%, 8 : 2 이상이 4.7%로 나타났으며, 수련경력은 있는 경우가 60.7%, 없는 경우가 29.3%였다. 영양사의 업무숙련을 위하여 필요한 기간에 대한 응답은 2년~3년 미만 45.7%로 가장 많았고, 2년 미만 16.0%, 3년~4년 미만 20.7%, 4년 이상이 16.4%로 나타났고, 연봉은 1500만원 미만 24.9%, 1500~2000만원 미만 20.2%, 2000~2500만원 미만 28.7%, 2500만원 이상이 25.5%였다. 건강상태는 약간 나쁘다가 9.0%, 보통이다가 58.5%, 약간 좋다가 14.9%, 아주 좋다가 17.0%였다.

2. 병원 영양사의 자아존중감, 조직적 요인, 소진, 직무만족도

Table 4에서와 같이 병원영양사의 자아존중감은 5점 만점 중 3.67점으로 나왔다. 또한 조직적 요인은 평균점수 5점 만점 중 3.37점으로 보통 이상이 나왔고, 특히 동료 영양사와의 관계(3.80점)와 역할모호성(3.81점)이 보통 이상으로 나왔다. 소진 전체는 평균점수가 7점 만점 중 3.17점으로 보통 이하가 나왔고, 특히 대상자의 비인격화가 2.49

Table 4. Self-respect, organizational factors, job satisfaction, and burnout of respondent dietitians

	Mean ± SD ¹⁾	Range
Self-respect	3.67 ± 0.48	2.00 – 4.80
Organizational factors		
Relationship factor	3.22 ± 0.44	2.13 – 5.00
Relationship with colleague dietitians	3.80 ± 0.44	1.75 – 5.00
Relationship with boss	3.56 ± 0.66	1.50 – 5.00
Work load ²⁾	2.94 ± 0.57	1.56 – 4.56
Role ambiguity ²⁾	3.81 ± 0.47	2.40 – 5.00
Self-regulation	3.49 ± 0.74	1.67 – 5.00
Role conflict ²⁾	3.46 ± 0.67	1.00 – 5.00
Total	3.37 ± 0.36	2.45 – 4.38
Job satisfaction		
Relationship satisfaction	3.40 ± 0.54	1.60 – 4.60
Self realization satisfaction	3.30 ± 0.53	2.00 – 4.60
Improvement chance satisfaction	3.35 ± 0.48	1.83 – 4.83
Total	3.35 ± 0.44	2.31 – 4.50
Burnout ³⁾		
Emotional exhaustion	3.57 ± 1.07	1.00 – 6.00
Partner's depersonalization	2.49 ± 0.97	1.00 – 5.00
Decrease of individual achievement	3.15 ± 0.70	1.13 – 4.75
Total	3.17 ± 0.77	1.18 – 4.91

1) Standard Deviation

2) The more point is the more positive meaning.

3) Only in the Burnout (7point scale), the less point is the more positive meaning.

점으로 평균점수보다 낮았으며, 감정적 고갈은 3.57점으로 평균점수보다 높았다.

3. 병원의 구조적 특성과 영양사의 소진 및 직무만족도의 관련성

조사대상 병원의 구조적 특성과 소진, 직무만족도의 상관관계는 Table 5와 같다. 소진에 대한 일반영양사수는 개인적 성취감의 감소에서 유의적인 양의 상관관계를 나타냈고, 영양사 1인당 환자 수는 감정적 고갈과 개인적 성취감의 감소에서 유의적인 음의 상관관계를 나타냈다.

부서 내 총인원수는 개인적 성취감의 감소에서 유의적인 양의 상관관계를 나타냈고, 직무만족도에서는 허가병상수가 대인관계만족에서 유의적인 음의 상관관계를 나타냈으며, 영양사 1인당 환자 수는 향상기회만족에서 유의적인 양의 상관관계를, 부서 내 총인원수는 자아실현만족에서 유의적인 양의 상관관계를 나타냈다.

4. 조사대상 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 소진과 직무만족도 분석

조사대상 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 소진, 직무

Table 5. Correlations of structural characteristics with job satisfaction and burnout of respondents

Structural characteristics	Factors of Job satisfaction & burnout	Burnout			Job satisfaction		
		Emotional exhaustion	Depersonalization	Decrease of individual achievement	Relationship	self-realization	Improvement chance
Permission beds		0.049	0.045	0.137	-0.153*	-0.009	-0.105
Beds operation ratio		-0.136	-0.098	-0.145	0.088	0.091	0.076
Staff number							
Manager		0.077	0.037	0.093	-0.057	-0.011	-0.145
Chief dietitian		-0.009	-0.004	0.056	-0.056	-0.016	-0.038
Staff dietitian		0.107	0.031	0.237**	-0.022	0.015	-0.126
Intern dietitian		0.113	0.056	0.139	-0.119	-0.030	-0.125
Clerk		0.052	-0.004	0.143	-0.034	-0.019	-0.080
Patients per a dietitian		-0.195**	-0.067	-0.241**	0.080	0.046	0.154*
Patient meals (1day)		0.129	0.048	0.080	-0.180*	-0.114	-0.158
Total staff number		-0.077	0.099	0.032*	-0.057	0.05**	-0.131

*: P < 0.05, **: P < 0.01

만족도의 집단 간의 차이를 Table 6에 제시하였다. 나이를 빈도 기준으로 27세 미만, 28~31세 미만, 31세 이상으로 나누어 집단 간의 차이를 알아보았을 때, 나이가 31세 이상인 집단이 27세 미만과 28~31세 미만인 집단에 비하여 소진의 평균값과 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 감소가 유의적으로 낮았고, 직무만족도의 평균값과 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 유의적으로 높았다. 기혼인 영양사와 미혼인 영양사로 나누어 집단 간의 차이를 알아본 결과 미혼인 영양사가 기혼인 영양사보다 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소가 유의적으로 높았고, 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 유의적으로 낮았다. 최종학력은 전문대졸, 대졸, 대학원 재학 이상인 세 집단으로 나누어 분석한 결과, 학력이 높을수록 소진의 세부항목 중 개인적 성취감의 감소에서만 유의적으로 낮게 나타났고, 직무만족도 전체평균 점수는 학력이 높을수록 유의적으로 높게 나타났으며, 자아실현만족과 향상기회만족에서도 고학력일수록 유의적으로 점수가 높았으나 대인관계만족에서는 집단 간의 유의적인 차이가 없었다.

정규직, 비정규직으로 나눈 집단 간의 차이는 비정규직 집단이 감정적 고갈, 성취감 감소에서 유의적으로 높았고, 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족에서 모두 유의적으로 낮았다. 근무시간은 44시간, 45~50시간 이하, 51시간 이상으로 구분했을 때 집단 간의 차이는, 법정 근로시간 44시간 근무하는 영양사가 45~50시간, 51시간 이상 근무하는 영양사 집단에 비하여 소진의 전체 평균값과 감정적 고갈이 유의적으로 낮았고, 직무만족도 전체 평균값 및 자아실현만족과 향상기회만족이 유의적으로 높았다.

전직경력을 14개월 이하, 15~36개월 이하, 37개월 이상인 세 집단으로 구분하였을 때, 소진의 전체 평균점수와 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소가 37개월 이상인 집단이 15~36개월 미만인 집단에 비하여 유의적으로 낮았다. 또 직무만족도 평균점수와 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족의 세 가지 모두가 37개월 이상인 집단이 15~36개월 미만인 집단에 비하여 유의적으로 높았다.

현직경력은 29개월 이하, 30~77개월 이하, 78개월 이상으로 세 집단으로 나뉘었을 때 소모의 전체 평균값과 그의 세부영역인 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소, 비인격화 모두에서 78개월 이상인 집단이 29개월 이하인 집단에 비하여 유의적으로 낮았다. 또 직무만족도 평균값과 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족에서 78개월 이상인 집단이 29개월 이하인 집단에 비하여 유의적으로 높았다.

직위를 과장 및 계장, 주임(책임)영양사, 일반영양사로 구분하여 세 집단 간의 차이를 알아보았는데, 소진 전체 평균값은 일반영양사가 가장 높았고, 이의 세부영역 중 감정적 고갈은 주임(책임) 영양사가, 개인적 성취감의 감소는 일반영양사가 가장 높은 것으로 나타났다. 직무만족도 평균값과 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족에서 과장 및 계장이 일반영양사에 비하여 유의적으로 높게 나타났다.

영양부서의 운영형태에 따른 소속을 직영, 위탁 본원 측, 위탁 수탁 측으로 나누어 집단 간의 차이를 알아보았는데, 소모 전체 평균값과 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 감소에서 위탁병원의 수탁 측 영양사가 직영병원이나 위탁병원의 본원 측 영양사에 비하여 유의적으로 높았고, 직무만족도의 평균값과 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만

Table 6. Job satisfaction and burnout according to individual characteristics of respondents

	Age			F value	Marriage			† value	Educational background			F value	Employment shape			† value	Workday			F value
	Less than 27	28 thru 30	More than 31		Married	Unmarried	College		University	Graduate school	Regular job		Part-time work	Less than 44 hr	45 through 50 hr		More than 51 hr			
	(N = 66)	(N = 62)	(N = 60)		(N = 84)	(N = 104)		(N = 13)	(N = 98)	(N = 77)		(N = 158)	(N = 30)		(N = 110)	(N = 185)	(N = 38)			
Burnout																				
Emotional exhaustion	3.90 ± 0.97 ^{b1)}	3.75 ± 0.98 ^b	3.06 ± 1.03 ^a	12.22***	3.39 ± 1.08	3.72 ± 1.03	4.43*	3.73 ± 1.29	3.72 ± 1.07	3.34 ± 1.01	2.76	3.48 ± 1.07	4.05 ± 1.00	6.95**	3.27 ± 1.02 ^a	3.99 ± 1.02 ^b	3.95 ± 0.96 ^b	10.76***		
Depersonalization	2.64 ± 0.91 ^b	2.65 ± 1.03 ^b	2.21 ± 0.90 ^a	4.1**	2.44 ± 0.95	2.56 ± 0.97	0.67	2.41 ± 0.91	2.59 ± 0.94	2.38 ± 1.01	1.09	2.45 ± 0.98	2.68 ± 0.87	1.30	2.34 ± 0.93 ^a	2.65 ± 1.04 ^b	2.74 ± 0.89 ^b	3.21*		
Decrease of individual achievement	3.31 ± 0.56 ^b	3.33 ± 0.66 ^b	2.77 ± 0.72 ^a	14.49***	3.04 ± 0.77	3.24 ± 0.62	3.98*	3.29 ± 0.76 ^{ab}	3.26 ± 0.73 ^b	2.97 ± 0.61 ^a	4.05*	3.10 ± 0.71	3.41 ± 0.57	4.78*	3.06 ± 0.74	3.31 ± 0.67	3.23 ± 0.57	2.31		
	3.40 ± 0.65 ^b	3.35 ± 0.72 ^b	2.76 ± 0.76 ^a	14.89***	3.05 ± 0.80	3.28 ± 0.72	4.34*	3.27 ± 0.82 ^{ab}	3.30 ± 0.80 ^b	2.99 ± 0.70 ^a	3.55*	3.11 ± 0.78	3.50 ± 0.67	6.44*	2.98 ± 0.76 ^a	3.44 ± 0.720 ^b	3.42 ± 0.66 ^b	8.16***		
Job satisfaction																				
Relationship satisfaction	3.23 ± 0.53 ^{a1)}	3.38 ± 0.54 ^a	3.62 ± 0.48 ^b	8.53***	3.50 ± 0.50	3.31 ± 0.56	5.81*	3.23 ± 0.58	3.35 ± 0.58	3.49 ± 0.47	2.16	3.44 ± 0.52	3.20 ± 0.61	4.66*	3.48 ± 0.52 ^b	3.29 ± 0.51 ^a	3.27 ± 0.58 ^a	3.16*		
Self realization satisfaction	3.12 ± 0.54 ^a	3.26 ± 0.52 ^a	3.54 ± 0.45 ^b	10.56***	3.40 ± 0.50	3.22 ± 0.54	5.39*	3.10 ± 0.59 ^a	3.24 ± 0.55 ⁺	3.41 ± 0.48 ⁺	3.06*	3.35 ± 0.51	2.97 ± 0.52	13.25***	3.45 ± 0.48 ^b	3.18 ± 0.49 ^a	3.02 ± 0.54 ^a	12.21***		
Improvement chance satisfaction	3.14 ± 0.48 ^a	3.31 ± 0.45 ^a	3.60 ± 0.36 ^b	17.39***	3.46 ± 0.44	3.26 ± 0.49	8.02**	3.14 ± 0.32 ^a	3.27 ± 0.52 ^a	3.49 ± 0.40 ^b	6.17**	3.41 ± 0.45	3.01 ± 0.50	18.78***	3.48 ± 0.42 ^b	3.24 ± 0.54 ^a	3.09 ± 0.44 ^a	11.74***		
	3.16 ± 0.42 ^a	3.32 ± 0.44 ^a	3.59 ± 0.32 ^b	17.16***	3.45 ± 0.40	3.26 ± 0.45	8.86**	3.15 ± 0.39 ^a	3.29 ± 0.47 ^a	3.47 ± 0.37 ^b	5.06**	3.40 ± 0.41	3.06 ± 0.47	15.99***	3.47 ± 0.38 ^b	3.24 ± 0.47 ^a	3.12 ± 0.44 ^a	11.56***		

1) a, b, ab groups are different significantly in the same row by Duncan's multiple range test; Job satisfaction's highest point is 5 and burnout is 7.
*: P < 0.05 **: P < 0.01, ***: P < 0.001

Table 6. continued

	Former career			F value	Present career			F value	Position			F value	Post			F value
	Less than 14 months	15 through 36 months	More than 37 months		Less than 29 months	30 through 77 months	More than 78 months		Manager	Chief dietitian	Staff dietitian		Self operation	Contract operation Hospital	Trustee	
	(N = 29)	(N = 27)	(N = 30)		(N = 63)	(N = 63)	(N = 62)		(N = 40)	(N = 33)	(N = 110)		(N = 100)	(N = 48)	(N = 40)	
Burnout																
Emotional exhaustion	3.45 ± 1.10 ^{ab1)}	3.96 ± 1.00 ^b	3.07 ± 1.00 ^a	4.78*	3.84 ± 1.00 ^b	3.66 ± 1.03 ^b	3.21 ± 1.12 ^a	5.57**	3.16 ± 1.09 ^a	3.72 ± 1.06 ^{ab}	3.69 ± 1.02 ^b	3.98*	3.40 ± 1.12 ^a	3.55 ± 0.93 ^a	4.26 ± 0.82 ^b	11.70***
Depersonalization	2.59 ± 1.08	2.60 ± 1.02	2.39 ± 0.86	0.41	2.66 ± 0.93 ^b	2.62 ± 1.05 ^{ab}	2.23 ± 0.95 ^a	3.45*	2.35 ± 0.91	2.44 ± 1.03	2.59 ± 0.98	0.97	2.46 ± 0.98 ^a	2.18 ± 0.90 ^a	2.96 ± 0.85 ^b	7.64**
Decrease of individual achievement	3.06 ± 0.70 ^{ab}	3.33 ± 0.65 ^b	2.82 ± 0.74 ^a	3.53*	3.33 ± 0.60 ^b	3.28 ± 0.63 ^b	2.89 ± 0.77 ^a	7.56**	2.78 ± 0.76 ^a	3.14 ± 0.68 ^{ab}	3.30 ± 0.62 ^b	8.70***	3.07 ± 0.74 ^a	3.02 ± 0.64 ^a	3.49 ± 0.51 ^b	6.63**
	3.12 ± 0.81 ^{ab}	3.42 ± 0.75 ^b	2.84 ± 0.78 ^a	4.00*	3.39 ± 0.69 ^b	3.29 ± 0.73 ^b	2.87 ± 0.83 ^a	7.62**	2.84 ± 0.80 ^a	3.22 ± 0.73 ^{ab}	3.30 ± 0.72 ^b	5.46**	3.07 ± 0.81 ^a	2.96 ± 0.66 ^a	3.68 ± 0.54 ^b	12.89***
Job satisfaction																
Relationship satisfaction	3.29 ± 0.59 ^{a1)}	3.28 ± 0.45 ^a	3.68 ± 0.50 ^b	5.59**	3.29 ± 0.50 ^a	3.37 ± 0.55 ^{ab}	3.57 ± 0.52 ^b	4.34*	3.66 ± 0.50 ^b	3.43 ± 0.44 ^{ab}	3.28 ± 0.54 ^a	7.87**	3.48 ± 0.51 ^b	3.46 ± 0.57 ^b	3.15 ± 0.53 ^a	5.68**
Self realization satisfaction	3.31 ± 0.53 ^{ab}	3.14 ± 0.55 ^a	3.51 ± 0.52 ^b	3.33*	3.12 ± 0.54 ^a	3.28 ± 0.51 ^{ab}	3.48 ± 0.47 ^b	7.00**	3.52 ± 0.46 ^b	3.25 ± 0.53 ^{ab}	3.23 ± 0.51 ^a	4.66*	3.33 ± 0.52 ^b	3.51 ± 0.43 ^b	2.98 ± 0.53 ^a	12.67***
Improvement chance satisfaction	3.31 ± 0.46 ^a	3.30 ± 0.44 ^a	3.60 ± 0.42 ^b	4.19*	3.16 ± 0.47 ^a	3.29 ± 0.45 ^a	3.55 ± 0.43 ^b	10.90***	3.63 ± 0.40 ^b	3.41 ± 0.42 ^{ab}	3.23 ± 0.46 ^a	11.83***	3.44 ± 0.45 ^b	3.42 ± 0.44 ^b	3.03 ± 0.46 ^a	12.38*
	3.31 ± 0.43 ^a	3.25 ± 0.41 ^a	3.60 ± 0.37 ^b	6.05**	3.19 ± 0.43 ^a	3.31 ± 0.43 ^a	3.53 ± 0.38 ^b	10.08***	3.60 ± 0.33 ^b	3.37 ± 0.40 ^a	3.25 ± 0.43 ^a	10.94***	3.42 ± 0.41 ^b	3.46 ± 0.39 ^b	3.05 ± 0.42 ^a	13.31***

1) a, b, ab groups are different significantly in the same row by Duncan's multiple range test; Job satisfaction's highest point is 5 and burnout is 7.
 *: P < 0.05 **; P < 0.01, ***: P < 0.001

Table 6. continued

	Work shape				F value	Annual salary				F value	Health				F value
	Business management	Foodservice management	Clinical nutrition management	Foodservice : clinic		Less than 15 million won	15 through 20 million won	20 through 25 million won	More than 25 million won		Slightly poor	Normal	Slightly good	Highly good	
	(N = 38)	(N = 58)	(N = 46)	(N = 51)		(N = 45)	(N = 38)	(N = 54)	(N = 48)		(N = 17)	(N = 110)	(N = 29)	(N = 32)	
Burnout															
Emotional exhaustion	3.22 ± 1.28 ^a	4.08 ± 1.01 ^b	3.26 ± 0.80 ^a	3.48 ± 0.97 ^a	7.69***	3.97 ± 0.94 ^b	3.97 ± 1.06 ^b	3.49 ± 0.93 ^{ab}	2.99 ± 1.11 ^a	9.54***	4.16 ± 1.10 ^b	3.77 ± 0.95 ^b	3.39 ± 1.07 ^b	2.72 ± 1.01 ^a	11.51***
Depersonalization	2.43 ± 0.98 ^{ab}	2.88 ± 0.89 ^b	2.29 ± 1.01 ^a	2.28 ± 0.89 ^a	4.98**	2.73 ± 0.94 ^b	2.86 ± 0.99 ^b	2.32 ± 0.91 ^{ab}	2.20 ± 0.94 ^a	4.86**	2.75 ± 1.02 ^{ab}	2.59 ± 0.95 ^b	2.38 ± 1.01 ^{ab}	2.10 ± 0.87 ^a	2.76*
Decrease of individual achievement	2.82 ± 0.80 ^a	3.50 ± 0.67 ^b	3.06 ± 0.57 ^a	3.04 ± 0.64 ^a	8.88***	3.44 ± 0.60 ^c	3.37 ± 0.57 ^{bc}	3.05 ± 0.62 ^{ab}	2.82 ± 0.81 ^a	8.41***	3.34 ± 0.74 ^c	3.27 ± 0.63 ^c	2.97 ± 0.54 ^{bc}	2.76 ± 0.85 ^{ab}	5.69**
	2.90 ± 0.96 ^a	3.60 ± 0.68 ^b	2.97 ± 0.64 ^a	3.05 ± 0.64 ^a	9.99***	3.49 ± 0.68 ^b	3.50 ± 0.66 ^b	3.06 ± 0.66 ^a	2.75 ± 0.83 ^a	11.33***	3.54 ± 0.82 ^c	3.32 ± 0.69 ^c	3.01 ± 0.69 ^{bc}	2.59 ± 0.77 ^{ab}	10.30***
Job satisfaction															
Relationship satisfaction	3.60 ± 0.54 ^{c1)}	3.18 ± 0.61 ^a	3.37 ± 0.42 ^{abc}	3.55 ± 0.47 ^{bc}	6.18**	3.23 ± 0.53 ^a	3.38 ± 0.58 ^{ab}	3.55 ± 0.53 ^{bc}	3.64 ± 0.48 ^c	4.97**	3.15 ± 0.42 ^a	3.33 ± 0.54 ^{ab}	3.58 ± 0.49 ^{abc}	3.61 ± 0.55 ^c	4.70**
Self realization satisfaction	3.51 ± 0.49 ^b	3.01 ± 0.54 ^a	3.50 ± 0.42 ^b	3.31 ± 0.50 ^b	10.83***	3.07 ± 0.58 ^a	3.13 ± 0.46 ^{ab}	3.33 ± 0.49 ^{bc}	3.56 ± 0.46 ^c	9.30***	2.95 ± 0.52 ^a	3.27 ± 0.51 ^a	3.35 ± 0.50 ^{ab}	3.55 ± 0.52 ^{bc}	5.35**
Improvement chance satisfaction	3.63 ± 0.47 ^c	3.09 ± 0.48 ^a	3.34 ± 0.34 ^b	3.47 ± 0.44 ^{ab}	12.33***	3.09 ± 0.46 ^a	3.23 ± 0.44 ^{ab}	3.40 ± 0.44 ^{bc}	3.63 ± 0.40 ^c	13.05***	3.11 ± 0.61 ^a	3.31 ± 0.43 ^a	3.39 ± 0.40 ^{ab}	3.55 ± 0.54 ^{bc}	4.08**
	3.58 ± 0.43 ^b	3.10 ± 0.45 ^a	3.40 ± 0.33 ^b	3.44 ± 0.39 ^b	12.35***	3.12 ± 0.42 ^a	3.23 ± 0.43 ^{ab}	3.37 ± 0.4 ^{bc}	3.64 ± 0.35 ^c	12.01***	3.07 ± 0.46 ^a	3.31 ± 0.42 ^{ab}	3.44 ± 0.37 ^{bc}	3.58 ± 0.44 ^c	6.28***

1) a, b, ab groups are different significantly in the same row by Duncan's multiple range test; Job satisfaction's highest point is 5 and burnout is 7.
 *: P < 0.05 **: P < 0.01, ***: P < 0.001

족은 위탁병원 수탁 측 영양사가 나머지 두 집단에 비하여 유의적으로 낮았다.

업무형태를 제반업무관리, 급식관리, 임상영양관리, 급식 및 임상영양관리로 나누었을 때, 소진 전체평균값과 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소에서 급식관리 집단이 임상관리 집단에 비하여 유의적으로 높았다. 한편, 직무만족도 평균값과 자아실현만족에서 급식관리 집단이 제반업무, 임상영양관리, 급식 및 임상업무 집단에 비하여 점수가 유의적으로 낮았다.

연봉을 1500만원 미만, 1500~2000만원 미만, 2000~2500만원 미만, 2500만원 이상으로 나누었을 때, 소진 전체평균값과 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소, 미인격화에서 연봉 2500만원 이상의 집단이 1500~2000만원 미만, 1500만원 미만의 집단에 비하여 유의적으로 낮았고, 직무만족도는 전체 평균값과 대인관계만족, 향상기회만족, 자아실현만족에서 연봉 2500만원 이상의 집단이 1500~2000만원 미만, 1500만원 미만의 집단에 비하여 유의적으로 높았다.

건강상태를 약간 불량, 보통, 약간 좋음, 아주 좋음으로 집단을 구분하고, 집단 간의 차이를 알아보았는데, 소진 전체평균값과 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소에서 건강이 아주 좋은 집단이 보통, 약간 불량인 집단에 비하여 유의적으로 낮았고, 직무만족도 전체 평균값과 대인관계만족, 향상기회만족, 자아실현만족은 건강이 아주 좋은 집단이 보통, 약간 불량인 집단에 비하여 유의적으로 높았다.

고 찰

본 연구에서 조사한 400명 이상의 종합병원에서 근무하고 있는 영양사들은 여성이 대부분을 차지하였으므로 성별에 따른 차이는 알아 볼 수 없었고, 인구사회학적 특성 중 최종학력은 대졸(방통대 포함)자가 가장 많았으며, 대학원 재학 이상인 경우가 그 다음으로 많은 반면 전문대졸자는 적었는데, Choi(1986)가 조사한 우리나라 병원영양사의 특성에 관한 조사에서 전문대 졸업이 21.6%인데 반해, Han(1999)의 조사에서는 4.6%였고, 400명 이상의 종합병원을 대상으로 한 본 연구에서도 6.9%로 나타나 고학력 추세임을 알 수 있었다.

또, 영양사 1인당 환자 수는 평균 167명으로 Lee(1999)의 연구결과인 149.0명에 비하여 높게 나타났으며, 병원 영양사 전체는 소진의 경험정도가 낮았고 감정적 고갈에 대해서만 경험정도가 상대적으로 높음을 알 수 있었는데, 직무만족도에 대한 3가지 평가항목인 대인관계 만족, 자아실현 만족, 향상기회 만족에 대해서는 평균점수가 5점 만점의 점수

중 3.35점으로 Han(1999)의 연구결과와 같은 결과를 보여, 대체적으로 만족하고 있음이 재확인되었다. 이는 소진과 직무만족도가 유의적인 음의 상관관계를 나타내는 것으로, 자아존중감과 조직적 요인이 높은 점수를 나타낸 것에도 유의적인 상관관계가 있는 것으로 보인다. 또한 본 연구에서 대상을 400명 이상인 병원의 영양사를 대상으로 하였기에 규모가 작은 병원이나 사업체, 학교급식 등의 영양사에 비하여 직장에 대한 안정성이 상대적으로 높아 소진의 경험정도는 낮게, 직무만족도는 높게 나타난 것으로 사료된다.

영양사 1인당 환자 수는 감정적 고갈과 개인적 성취감의 감소에서 음의 상관관계를 나타냈는데, 영양사 1인당 환자 수가 적다는 것은 영양부서의 규모가 크다는 것을 나타내고 이는 업무의 세분화, 조직화 면에서는 효율적이겠지만 승진의 기회 등은 적어 개인적 성취감이 감소할 것으로 보이며, 업무환경에 있어서도 규모가 클수록 감정적 고갈상태를 많이 느낄 것으로 여겨진다.

Han(1999)의 연구에 의하면, 영양사 1인당 환자수가 많을수록 자아실현만족이 낮았고 부서 내 총인원수가 적은 집단에서 자아실현만족이 유의적으로 낮았고 하였는데, 본 연구에서는 직무만족도에서 허가병상수가 대인관계만족과 유의적인 음의 상관관계를 나타냈고, 영양사 1인당 환자 수는 향상기회만족에서 유의적인 양의 상관관계를 나타냈으며, 부서 내 총인원수는 자아실현만족에서 유의적인 양의 상관관계를 나타내어 다소 차이를 보여주었다.

병원 영양사의 나이가 많을수록 소진 정도가 낮게 나온 것으로 조사되었는데, 이는 영양사 나이가 많을수록 심리적으로 안정되고 성숙되기 때문인 것으로 여겨지며 Gann(1979)의 연구와도 같은 결과였다. 또, 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 나이가 많을수록 높았고, 특히 31세 이상인 집단이 높게 나타났는데, Moon 등(1996)의 연구에서도 나이가 많아질수록 가치실현만족이 높아진다고 보고한 바 있다.

기혼인 영양사와 미혼인 영양사로 나누어 집단 간의 차이를 살펴보았을 때 미혼인 영양사가 기혼인 영양사보다 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소가 높았고, 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 낮았는데, 이는 Freudenberg(1974)의 연구에서와 같은 양상의 결과를 보여주었다. 그러나 소진 경험정도와 영양사의 결혼 여부는 나이와도 관련이 있는 것으로 여겨지며 결혼이라는 제도 자체를 놓고 해석하기에는 관련조사가 더 필요할 것으로 생각된다.

최종학력을 전문대졸, 대졸, 대학원 재학 이상인 세 집단으로 나누었을 때 소진 정도는 대학원 재학 이상의 집단이 4년제 대학 졸업 집단에 비하여 유의적으로 낮았으며, 직무만족도 평균점수는 대학원 재학 이상 집단이 4년제 대학 졸업

집단과 전문대 졸업 집단에 비하여 유의적으로 높게 나타났다. Han (1999)의 연구에서도 이와 유사하게 전문대졸업 영양사가 4년제 졸업, 대학원 졸업 영양사에 비하여 자아실현만족과 향상기회만족에서 유의적으로 낮았다고 보고하였다. 그러나 우리나라 영양사의 직무만족도의 관련성에 관한 Moon 등(1996)의 연구에서는 석사 이상의 영양사들이 가치실현에 대한 만족도가 유의하게 낮게 나타났다고 하였다. 이러한 결과의 차이는 Locke (1976)와 Steers & Porter (1975)가 직무만족도를 정의한 것과 관련지어 볼 때, 조사 대상 영양사가 소속되어 있는 조직 환경 및 역할의 차이와 관련 있는 것으로 보인다.

정규직, 비정규직으로 나눈 집단 간의 차이는 비정규직 집단이 감정적 고갈, 성취감 감소에서 높았고, 자아실현만족, 향상기회만족, 대인관계만족에서 모두 낮았는데, 비정규직의 경우 직장의 안정성이 보장되지 않기에 그러한 결과가 나타난 것으로 보인다. 또한 Han (1999)의 연구에서도 이와 유사하게 정규직 영양사가 비정규직 영양사보다 자아실현에 대한 만족도가 유의하게 높았다고 보고하였다.

근무시간에 대한 소진 정도는 법정 근로시간 44시간 근무하는 영양사가 45시간 이상 근무하는 영양사에 비하여 감정적 고갈이 낮았고, 직무만족도는 44시간 근무하는 영양사가 자아실현만족, 향상기회만족에서 높게 조사되었는데, 영양사의 근무시간이 법정근로 시간을 준수하였을 때 그렇지 않은 경우보다 소진 정도는 낮고 직무만족도는 높음을 알 수 있었다. 이는 Han (1999)의 연구에서 주당 45시간 미만인 영양사가 향상기회만족에 대해 유의적으로 높았다고 한 결과와 부분적으로 같았다.

현직경력과 소진 정도를 알아보았을 때 집단 간의 차이는 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소 영역에서 78개월 이상인 집단이 낮았고, 비인격화는 현직경력이 78개월 이상인 집단이 29개월 이하인 집단에 비하여 유의적으로 낮았다. 또한, 직무만족도는 78개월 이상인 집단이 29개월 이하인 집단에 비하여 유의적으로 높았다. 이와 관련하여 직무만족에 대한 Moon 등(1996)의 연구에서는 현 직장의 총 근무연수가 많을수록 전문적 가치실현에 대한 직무만족도가 높았다고 보고하였다.

직위에 대한 소진 정도를 과장 및 계장, 주임(책임)영양사, 일반영양사로 구분하여 세 집단 간의 차이를 알아보았는데, 소진 전체는 일반영양사가 과장 및 계장에 비하여 높았으며, 세부영역에서는 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소가 유의적으로 높았다. 반면에 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 과장 및 계장이 일반영양사에 비하여 높게 나타났다. 이는 Dubey 등(1983)의 연구보고와 같은 결과로

, 직위가 높을수록 조직에서의 영향력이 크고 직무의 자율성과 권한 등이 크기 때문에 그러한 결과가 나온 것으로 보인다.

영양부서의 운영형태에 따른 소속을 직영, 위탁 본원 측, 위탁 수탁 측으로 나누어 집단 간의 차이를 알아보았는데, 감정적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 감소는 위탁병원의 수탁측 영양사 집단이 다른 두 집단에 비하여 유의적으로 높았다. 이와 같은 맥락으로 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 수탁 측 영양사가 위탁 본원 측이나 직영 영양사에 비하여 유의적으로 낮았는데, 이는 수탁 측 영양사가 본원 측 영양사와 직영 영양사에 비해 소진의 경험정도는 높고, 직무만족도는 낮음을 의미한다. 이는 수탁 측 영양사의 업무가 급식부분만 국한되어 이루어지고, 본원 측 영양사로부터 업무 지시를 받으면서 업무를 수행하고 있는 경우가 많기 때문인 것으로 보인다. Lee (1999)의 연구에서도 영양부서의 운영형태가 영양사의 개인적 직무행동에 유의적인 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 특히 부분위탁일 때 직무행동이 가장 낮았다고 보고하였으며, Kim (1997)의 연구도 운영형태에 따른 작업장 내 영양사의 삶의 만족도에 있어 직영병원 영양사가 위탁병원 영양사보다 높았다고 보고하였다.

업무형태를 제반업무관리, 급식관리, 임상영양관리, 급식 및 임상영양관리로 나누었을 때, 소진 전체와 감정적 고갈, 개인적 성취감의 감소에서 급식관리 집단이 임상관리 집단에 비하여 유의적으로 높았다. 그러므로 직영인 병원의 영양부서에서는 담당 업무의 형태를 일정 기간 간격으로 교체하여 급식업무만을 장기적으로 담당하는 것에서 오는 소진의 경험정도를 줄이도록 관리하는 것이 효과적일 것으로 보인다.

소진의 경험정도는 연봉 2500만원 이상의 집단이 1500~2000만원 미만, 1500만원 미만의 집단에 비하여 유의적으로 낮았고, 대인관계만족, 자아실현만족, 향상기회만족은 연봉 2500만원 이상의 집단이 1500~2000만원 미만, 1500만원 미만의 집단에 비하여 유의적으로 높게 나타났는데, 이는 여러 연구(Poulin & Water 1993; Han 1999)에서와 같은 결과였다. Lawler (1973)에 의하면 자신이 받는 급여가 당연히 받아야한다고 생각하는 양보다 적을 때 불만이 생기게 된다고 하였는데, 본 연구의 경우에도 연봉이 2000만원 미만의 집단이 2500만원 이상의 집단에 비하여 직무만족도가 낮았으며 소진 경험정도는 높게 조사되어, 연봉이 직무만족도와 소진의 경험에 영향을 줄 수 있다는 것을 알 수 있었다.

요약 및 결론

본 연구는 병원영양사들이 업무를 수행하는 과정에서 느

기는 소진 경험정도와 이에 영향을 미치는 인구사회학적 특성, 병원의 구조적 특성, 자아존중감, 조직적 요인을 분석 규명하고, 소진과 직무만족도의 상관관계를 알아보며, 운영형태에 따른 소진 경험정도에 영향을 미치는 요인의 차이를 분석하여 병원에서 근무하는 영양사의 소진을 적절하게 조절할 수 있게 하고, 영양부서의 효율적인 관리의 제고를 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었으며 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자는 서울, 경인지역의 400병상 이상 종합병원 54개소에서 근무하고 있는 영양사 252명을 설문조사하여, 이 중 190명이 응답한 자료를 토대로 분석하였다.

둘째, 병원영양사의 자아존중감은 5점 만점에 3.68의 점수를 보였고 조직적 요인 중 역할모호성(3.81)과 동료 영양사와의 관계(3.80)에 대한 의견은 긍정적으로, 업무량(2.94)은 가장 부정적으로 나타났으며, 소진 경험정도는 3.17점(7점 만점), 직무만족도는 3.35점(5점 만점)이었다.

셋째, 소진에 있어서 일반 영양사수가 많은 병원일수록 영양사가 느끼는 개인적 성취감의 감소는 큰 것으로, 영양사 1인당 환자수가 많을수록 감정적 고갈과 개인적 성취감 감소를 느끼는 경우가 적은 것으로 조사되었으며, 부서 내 총인원수가 많을수록 개인적 성취감의 감소를 느끼는 경우가 많은 것으로 나타났다. 직무만족도에서는 허가병상수가 많은 대규모 병원일수록 영양사가 느끼는 대인관계 만족도는 낮은 것으로, 영양사 1인당 환자수가 많을수록 향상기회 만족도는 높은 것으로 나타났으며, 부서 내 총인원수가 많을수록 자아실현만족도가 높은 것으로 나타났다.

넷째, 병원 영양사들의 개인적 특성 중에서 직무만족도 및 소진에 영향을 줄 수 있는 요인을 조사해본 결과, 나이는 31세 이상으로 많은 집단에서 직무만족도가 높고 소진 정도는 낮았으며, 학력은 대학원 재학 이상의 집단이 대학졸업 집단에 비하여 직무만족도가 높고 소진 정도는 낮았다. 또 비정규직에 비하여 정규직 집단이, 법정근로시간을 준수하여 44시간 이하로 근무하는 집단이, 현직경력 78개월(6.5년) 이상 오래 근무한 집단 및 계장 이상의 직위를 가진 영양사들이 직무만족도는 높고 소진 정도는 낮음을 알 수 있었다. 소속이나 업무형태에서는 위탁 병원의 수탁 측 영양사 집단과 급식관리 업무를 전담하는 집단이 임상관리를 담당하는 부서 및 집단에 비하여 직무만족도가 낮고 소진 정도는 높았다. 연봉은 2500만원 이상의 집단과 2000만원 이하의 집단에서, 건강은 아주 좋은 집단과 보통 이하의 집단에서 직무만족도와 소진경험의 차이가 뚜렷하게 나타났다.

지금까지의 연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 하고자 한다.

1) 병원 영양사들은 담당 환자 수, 부서 내 영양사 인원, 연

봉, 업무형태, 나이, 학력, 건강 등 병원의 구조적 특성뿐만 아니라 업무조건 및 개인적 특성에 따라서 직무에 대한 만족도와 소진의 경험정도에 영향을 받게 되므로, 병원 영양사들의 작업환경 개선을 위한 단순 업무의 전산화, 담당 업무의 전환 등 병원 관리자 측의 구체적 방안이 마련되어야 할 것이다. 또 병원영양사들도 자신의 육체적, 정신적 건강 유지를 위한 철저한 자기 개발과 투자를 아끼지 말아야 할 것이고, 질적인 연구 활동 등 전문인으로서의 자질 향상을 위한 다각적인 노력이 필요하다고 여겨진다.

2) 본 연구는 서비스 제공자인 영양사의 입장에서 소진을 연구하였으나, 앞으로의 연구에서는 고객의 입장에서 만족도와 관련된 전사적 품질 관리에 대한 연구가 수행되어야 할 것으로 보인다.

3) 본 연구에서 사용된 도구의 변수 요인들에 대하여 영양사 및 전문가들의 의견을 수렴하고, 이를 반영한 구체적 요인들에 대한 지속적인 연구가 진행되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Cho SD (1989): A Study of Correlations between Organizational Climate and Job Satisfaction. MS thesis, Kungh University
- Choi HY (1994): A Study of Factors of Society Businessman's Burnout. MS thesis, Yonsei University
- Choi MY (1986): A Study of Correlations between Characteristics of Hospital Dietitians and Performance of Nutrition Management. MS thesis, Hanyang University
- Choi SC, Kim SA, Jeon JY, Park WS (2008): Job-Concerned Factor Giving Effect to Burnout of Welfare Facility Worker -Focusing on the Mediation Effect of Job Stress. *Mental Health & Social Work* 29: 5-31
- Chun KH (1987): Remind of Foodservice. *National Nutr* 87(4): 10-13
- Courage M, Williams D (1987): An Approach to the Study of the Burnout in Professional Care Providers in Human Service Organization. *J Social Service Research* 10(1): 7-22
- Dubey BL, Uppal KK, Verna SK, Dwivedi P (1983): Job Satisfaction and Need Hierarchy among Bank Officers. *Indian J Clin Psychol* 10: 133-137
- Foltz MB, Schiller MR, Ryan AS (1993): Nutrition screening and assessment: Current practices and dietitians' leadership roles. *J Am Diet Assoc* 93(12): 1388-1395
- Freudenburger H (1974): Staff Burnout. *J Social Issues* 30(1): 159-165
- Gann M (1979): The Role of Personality Factors and Job Characteristics in Burnout: A Study of Social Service Workers, Unpublished Ph. D thesis, Berkeley University
- Han SH (1999): The Key Factors of the Hospital Dietitians' Job Satisfaction. MS thesis Dongduk University
- Hwang IK (1995): Hospital Financial Management and the Strategy of Competitiveness. *J Korean Hospi Assoc* 95(10): 17-30

- Jeffery VL (1990): Stress and Burnout of Men and Women in the Humman Service Professions. MS thesis, California State University
- Jones MG, Bonner JL, Stitt KR (1974): Nutrition Support Service: Role of the Clinical Dietitian II Ideal vs Actual Role. *J Am Diet Assoc* 55(1): 107
- Kim BK (1994): Nutrition Service's Needs and Roles for Reduction of Medical Eexpenses and Prevention and Medical Treatment of Chronic Disease. *Korean Diet Assoc's Symposium data*: 1-65
- Kim HJ (1997): Development of A Quality Assessment Model for Hospital Food and Nutrition Services - With a Manual for the Adoption of Total Quality Management. Ph. D. Yonsei University
- Kim HS, Stoner M (2008): Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work* 32(3): 5-25
- Kim KJ (1992): Study about Work Force of Hospital Foodservice Detitians. *Korean Diet Assoc's Symposium Proceeding*
- Kim MR, Rhee KC (2003): Development of Consumer Satisfaction Scale for Outpatients' Medical Services. *J Consumer Studies* 14(2): 197-214
- Kim YM (1994): Nutrition Service's Roles and Expectations for Improvement of Medical Service. *Korean Diet Asso's Symposium Proceeding*. 7-13
- Komala K, Ganesh LS (2007): Individual Spirituality at Work and Its Relationship With Job Satisfaction and Burnout : An Exploratory Study Among Healthcare Professionals. *The Business Review, Cambridge* 7(1): 124-129
- Kwak DK (1988): A Trend of Foodservice Entrust Management. *Nutr and Diet* 95(1): 4-12
- Kwak DK (1991): Japanese Code of Hospital Foodservice Contract. *Nutr and Diet* 134(12): 18-23
- Kwon, JH, Yoon BJH (2003): Prevalence of outsourcing and perception of clinical nutrition managers on performance of health care dietetics services. *J Am Diet Assoc* 103(8): 1039-1042
- Lawler EE (1973): Motivation in Work Organization. Brooks/Cole, Monterey, California
- Lee SJ (1994): Identifying Current Hospital Practices in Clinical Dietetics & Developing Standardized Clinical Dietetic Staffing Indices in Hospital Foodservice. MS thesis, Yonsei University
- Lee SJ (1999): Development of Quality Management Standards and Evaluation Tool for the Quality Improvement of Hospital Food and Nutrition Services. Ph. D. Yonsei University
- Lee SR (1993): A Study of Activity Reality and Efficient Practical System of Volunteers. MS thesis, Taegu University
- Locke EA (1976): The Nature and Causes of Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. p1300, Rand McNally, Chicago
- Lyu ES, Lee SM, Hyh KY (1995): A study on the Current of Hospital Practices in Clinical Dietetics. *J Korean Diet Assoc* 1(1): 10-20
- Maslach C (1976): Burn-out. *Human Behavior* 5(9): 16-22
- Maslach C (1978): The Client Role in Staff Burnout. *J Social Issues* 34(4): 111-124
- Maslach C, Jackson S (1981): The Measurement of Experienced Burnout. *J Occupational Behavior* 2: 99-113
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1996): Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietician. *J Korean Diet Asso* 2(2): 181-198
- Oak HU (1980): A Survey on the Status of Hospital Dititians and their Job Analysis. *J Korean Home Economics Assoc* 18(1): 15-23
- Park CS (2002): Factors Influencing on Burnout Experience in Working Nurses at Hospital. *J Korean Academy of Women Health Nursing* 8(4): 550-558
- Park SE, Han SJ (2006): An Empirical Study on the Burnout of Nurses Based on the Job Demand-Control Model. *J Korean Hospital Management Assoc* 11(2): 32-60
- Park YN (1998): A Study of Factors of Volunteer's Burnout. MS thesis, Yonsei University
- Poulin J, Water C (1993): Social Worker Burnout- A Longitudinal Study. *Social Research Abstracts* 29(4): 5-11
- Schiller MR, Vivian BM (1974): Role of the Clinical Detitian II Ideal vs Actual Role. *J Am Diet Assoc* 65(3): 287
- Siefert K, Jayarantne S, Chess WA (1991): Job Satisfaction, Burout, and Turnover in Health Care Social Workers. *Health and Social Work* 8(16): 193-202
- 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
- Steer RM, Porter LW (1975): Motivation and Work Behavior. p. 234, McGraw-Hill, New York
- Yagil D (2006): The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *Int J Service Industry Management* 17(3): 258-270
- Yang BS, Kim JH, Ko EY (2006): A Study on Burnout of Service Employees -Focused on Job Stress, Social Support, Turnover Intention. *J Korean Service Management Soc* 7(1): 223-248
- Yang IS, Kim HA, Lee YE, Park MK (2003): The Development of a Quality Measurement Tool for a Contract-Managed Hospital Foodservice. *Korean J Community Nutr* 8(3): 319-326
- Yeom JK, Kang CY (2007): The Critical Factors on Improvement of Medical institution Competitiveness. *Korean J Hospital Management* 12(1): 1-30