



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학 석사 학위 논문

부산 일부지역 학교급식 조리원의  
직무만족도에 영향을 미치는  
요인 연구



2009년 2월

부경대학교 교육대학원

영양교육전공

신기정

교육학석사학위논문

부산 일부지역 학교급식 조리원의  
직무만족도에 영향을 미치는  
요인 연구

지도교수 류 은 순

이 논문을 교육학석사 학위논문으로 제출함

2009년 2월

부경대학교 교육대학원

영양교육전공

신 기 정

신기정의 교육학석사 학위논문을  
인준함

2009년 2월 25일



주심 공학박사 류 홍 수 (인)

위원 농학박사 남 택 정 (인)

위원 이학박사 류 은 순 (인)

# 목 차

## I. 서 론

- 1. 연구의 필요성 ..... 1
- 2. 연구목적에 위한 가설설정 ..... 4

## II. 이론적 배경

- 1. 학교급식현황..... 6
- 2. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도의 개념..... 7
- 3. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 관계..... 11

## III. 연구방법

- 1. 연구대상 및 방법 ..... 13
- 2. 연구기간 ..... 13
- 3. 조사도구..... 14
  - 가. 일반적인 사항..... 14
  - 나. 직무소진..... 14
  - 다. 직무관여 ..... 15
  - 라. 직무스트레스..... 16
  - 마. 직무만족도..... 16
- 4. 조사자료의 통계분석 ..... 19

#### IV. 연구결과 및 고찰

1. 대상자의 일반적 사항.....	20
2. 평가도구의 신뢰도 분석.....	23
3. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스의 요인분석 .....	26
4. 직무소진 .....	31
가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진.....	31
나. 학교 급식실 운영특성에 따른 직무소진.....	33
5. 직무관여 .....	35
가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여.....	35
나. 학교 급식실 운영특성에 따른 직무관여.....	37
6. 직무스트레스 .....	39
가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스.....	39
나. 학교 급식실 운영특성에 따른 직무스트레스.....	42
7. 직무만족도 .....	44
가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도.....	44
나. 학교 급식실 운영특성에 따른 직무만족도.....	47
8. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 관계.....	48
9. 직무만족에 영향력을 미치는 요인.....	51
V. 결론 및 제언 .....	58
참고문헌 .....	62
부록 .....	67

## Table List

Table 1.	Framework of survey instrument.....	18
Table 2.	Characteristics of cooks .....	21
Table 3.	Characteristics of schools.....	22
Table 4.	Reliability analysis of job burnout, job engagement, job stress .....	24
Table 5.	Reliability analysis of job satisfaction.....	25
Table 6.	Factor analysis of job burnout .....	27
Table 7.	Factor analysis of job engagement.....	29
Table 8.	Factor analysis of job stress.....	30
Table 9.	Job burnout by characteristics of cooks.....	32
Table 10.	Job burnout by characteristics of school foodservice.....	34
Table 11.	Job engagement by characteristics of cooks .....	36
Table 12.	Job engagement by characteristics of school foodservice.....	38
Table 13.	Job stress by characteristics of cooks .....	40
Table 14.	Job stress by characteristics of school foodservice.....	43
Table 15.	Job satisfaction by characteristics of cooks.....	45
Table 16.	Job satisfaction by characteristics of school foodservice	47
Table 17.	Correlation between job burnout, job engagement, job stress and job satisfaction.....	49

Table 18.	Regression analysis of effect of job burnout on job satisfaction.....	52
Table 19	Regression analysis of effect of job engagement on job satisfaction.....	54
Table 20.	Regression analysis of effect of job stress on job satisfaction.....	56



# Figure List

Figure 1. Hypothetic model..... 5



A Study on the Factors Influencing Job Satisfactions of  
School Foodservice Cooks in Busan Area

Kee Jung Shin

*Graduate School of Education  
Pukyong National University*

**Abstract**

This study was conducted to provide basic information required for school food service cooks to conduct professional responsibilities by understanding the relationship of job burnout, job engagement, job stress and level of job satisfaction and analyzed the influence between these factors according to the general characteristics of the cooks and operational characteristics of school foodservice.

A survey was administered on 426 school foodservice cooks in Busan from 13 December 2007 to 28 December 2007 and 324 of them were allowed as final analysis data. For the significant test between factor t-test, one-way ANOVA, and of multiple regression with SPSS 10.0 which was a method of statistics.

Consequences of this research as follows.

1) Among the general characteristics of cooks, for job burnout, there were no statistically significant differences in all the factors of age, education background, career as a cook, certification for cook, reason that choose cook, the readiness to quit, change of post number of times, improvement requirement. Among the operational characteristics of school

foodservice, there were significant difference in number of students( $p < 0.01$ ) and place for meal service( $p < 0.05$ ).

2) Among the general characteristic of cooks, the total score of job engagement showed significant difference in the reason that choose cook( $p < 0.05$ ), the readiness to quit( $p < 0.001$ ) and in other factors, it did not show significance differences. Among the operational characteristics of school foodservice, there were significant difference in number of students/number of cooks( $p < 0.01$ ).

3) Among the general characteristic of cooks, the total score of job stress showed significant difference in age( $p < 0.01$ ), certification for cook( $p < 0.01$ ), reason that choose cook( $p < 0.01$ ), the readiness to quit( $p < 0.05$ ) and in other factors, it did not show significance differences. Among the operational characteristics of school foodservice, there were significant difference in number of students( $p < 0.01$ ) and number of students/number of cooks( $p < 0.01$ ).

4) Among the general characteristic of cooks, the total score of job stress showed significant difference in reason that choose cook( $p < 0.01$ ), the readiness to quit( $p < 0.05$ ) and in other factors, it did not show significance differences. Among the operational characteristics of school foodservice, for job satisfaction, there were no statistically significant differences in all the factors.

5) Among the level of job satisfaction, for the level of satisfaction for co-works, the sub factor of job burnout, 'self-confidence' and 'achievement' had positive influence and for the level of satisfaction on

the work, it had positive influence on 'achievement' and negative influence on 'exhaustion'. For the level of satisfaction on co-workers and work, the sub factor of job engagement, 'absorption' had positive influence. Among the level of job satisfaction, for the level of satisfaction for pay, the sub factor of job stress, 'unstable job' had negative influence and 'role conflict' had positive influence. For the level of satisfaction for co-works, the sub factor of job stress, 'role conflict' had negative influence, and for the level of satisfaction for work, 'inappropriate circumstance' and 'unstable job' had negative influence.

According the study result, job burnout, job engagement and job stress had the influence on work, co-worker and pay. Therefore, to improve the level of satisfaction on the work, the importance, liberty and identity on jobs should be provided in job expansion, job fulfillment and job planning. Moreover, by introducing the basic system of knowledge management as a plan to improve the level of satisfaction on co-workers, the manager should create information sharing, smooth communication and cooperative relationship. As a plan to improve the level of satisfaction on the pay, the plan to improve the level of satisfaction by providing salaries according to the experience and performance should be prepared.

---

Key words : job burnout, job engagement, job stress, job satisfaction

# I. 서 론

## 1. 연구의 필요성

성장기 학생의 건강증진과 학부모의 도시락 준비 부담 해소를 위해 1992년부터 정책적으로 추진한 학교급식 확대사업은 2003년부터 전국 초·중·고교에서 전면 실시되고 있다. 지난 2006년 12월 31일 기준으로 초·중·고·특수학교 11,030교 중 99.6%인 10,986교에서 급식을 실시하고 있고, 일일 평균 전체 학생의 95.6%인 744만 명의 학생이 급식을 제공받고 있다(교육과학기술부 2007).

이와 같이 거의 모든 학교에서 급식을 실시하고 있으나 현재의 학교급식을 둘러싼 다양한 식단의 제공, 식사 환경, 위생적이고 안전한 식사공급 등 질적인 면의 뒷받침이 부족한 상황이다. 급식은 제한된 인적, 물적 자원을 이용하여 고객에게 음식을 제공하는데 특히 인적자원인 조리원의 급식에의 참여는 식사품질을 극대화시키는데 매우 중요하다. 그러므로 학교급식은 조리원이 좋은 직무 환경에서 자부심을 가지며 직무에 만족할 때에 학교급식의 생산성 및 질적 향상이 가능할 것이다.

직무만족도는 양적·질적인 생산성과 더불어 총 생산성의 지표가 되며, 직무에 대한 만족도가 크면 작업능률이 향상될 뿐 아니라, 나아가서는 총체적인 측면에서의 생산성을 높이는 결과를 가져온다(Ruf 와 David 1975). 그러므로 어느 조직이든지 경영상 최고의 관점인 생산성 향상의 측면에서 볼 때 직무 만족이 차지하는 비중이 매우 크다(Forement 와 Rosensweig

1974).

직무만족도에 영향을 미치는 요인을 종합해 보면, 개인적 요인과 환경적 요인으로 분류해 볼 수 있는데 개인적 요인에는 성별, 연령 등의 일반적인 특성이 포함되며, 환경적 요인은 조직과 직무의 환경에 관련된 요인이라 할 수 있다(Stanley 1975 : 김은미 등 2004).

그리고 최근 관심의 대상인 직무소진을 비롯한 직무관여, 직무스트레스 요인도 직무만족도에 영향을 미친다는 여러 연구들이 있다.

직무소진은 인간봉사조직 또는 서비스 종사자들이 업무와 관련하여 많은 스트레스를 경험하고, 직업과 삶에 대한 부정적인 태도를 갖게 됨으로써 업무의 질적 효과성을 저하시키고 직무만족에도 영향을 주게 된다(Maslach 와 Jackson 1981 : Maslach 와 Leiter 1997 : Pine 와 Aronson 1988).

Maslach(2003)는 직무에 관여를 하는 종업원들은 작업 활동과 관련하여 적극적이고 효과적이며 스스로를 그들의 직무에 완전히 밀착시킨다고 하여 직무 관여가 종업원의 만족도에 영향을 주고 있음을 알 수 있다.

스트레스 문제의 중요성을 강조하는 이유는 스트레스를 경험하게 되면 개인은 불만족, 소외 등과 같은 심리적 영향 뿐 만 아니라 생활과 건강까지도 부정적인 영향을 받게 된다. 그리고 스트레스는 목표달성을 위한 구성원들의 능력 발휘 극대화에 장애요소가 되어 결과적으로 낮은 생산성, 이직과 결근 등 조직 유효성 창출이 어렵게 만든다. 이와 같이 조직 성패의 척도가 인적 자원에 의해서 좌우된다는 것을 본다면 직무스트레스는 해결해야 할 과제이다(박난희 1997).

서비스 이익 사슬(service-profit chain)에서도 기업의 결정적인 성공요인은 곧 종업원을 만족시키는 것에서 비롯된다는 점을 알 수 있다. 고객의 만족은 조직의 수익 증대를 가져다주는데, 이것은 조직에서 제공하는 서비

스 품질을 통해서 가능하며, 이러한 서비스 품질을 좌우하는 요소는 바로 내부 고객인 종업원의 만족에서 비롯된다는 것이다. 즉 조직에 만족하는 직원을 보유하는 것은 조직의 이익을 가져오게 하는 초석이 됨을 시사한다 (곽동경 등 2007).

따라서 학생들의 급식에 대한 만족을 증진시키기 위해서는 급식에 대한 학생들의 인식 조사 뿐 아니라 실제 급식실에서 모든 생산과정에 참여하는 조리원의 급식 수행에 대한 만족도 조사를 병행하는 것이 필요하다. 그동안 학교급식 조리원의 직무만족에 관한 연구로는 김은경 등(1998), 남상명(2005), 박영숙(2002), 송남청(2006), 양일선 등(2004), 이숙희와 유경민(2006), 이옥순(2006), 장서영과 한명주(2002), 전은희(2007) 등이 수행하였는데 이는 주로 서울, 대구 및 경북지역의 학교급식 조리원을 대상으로 하였으며 부산지역 초·중학교의 조리원을 대상으로 한 직무만족에 대한 연구는 매우 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 부산지역 초·중학교의 조리원의 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 및 직무 만족도를 조사하고 이들 간의 상관관계 및 영향력을 분석함으로써 앞으로 학교급식 조리원이 학생의 급식만족을 위해 전문적인 역할을 수행하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적을 위한 가설 설정

본 연구목적을 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다(Figure 1).

가설 1. 조리원의 개인특성 및 학교급식운영특성은 직무만족 관련요인에 영향을 줄 것이다.

가설 1-a. 조리원의 개인특성요인 및 학교급식실의 운영특성은 직무소진에 영향을 줄 것이다.

가설 1-b. 조리원의 개인특성요인 및 학교급식실의 운영특성은 직무관여에 영향을 줄 것이다.

가설 1-c. 조리원의 개인특성요인 및 학교급식실의 운영특성은 직무스트레스에 영향을 줄 것이다.

가설 1-d. 조리원의 개인특성요인 및 학교급식실의 운영특성은 직무만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 2. 조리원의 직무소진(소진, 자신감, 성취감)은 직무만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 3. 조리원의 직무관여(활기, 헌신, 몰두)는 직무만족도에 영향을 줄 것이다.

가설 4. 조리원의 직무스트레스(부적합한 환경, 직무불안정, 역할갈등)는 직무만족도에 영향을 줄 것이다.

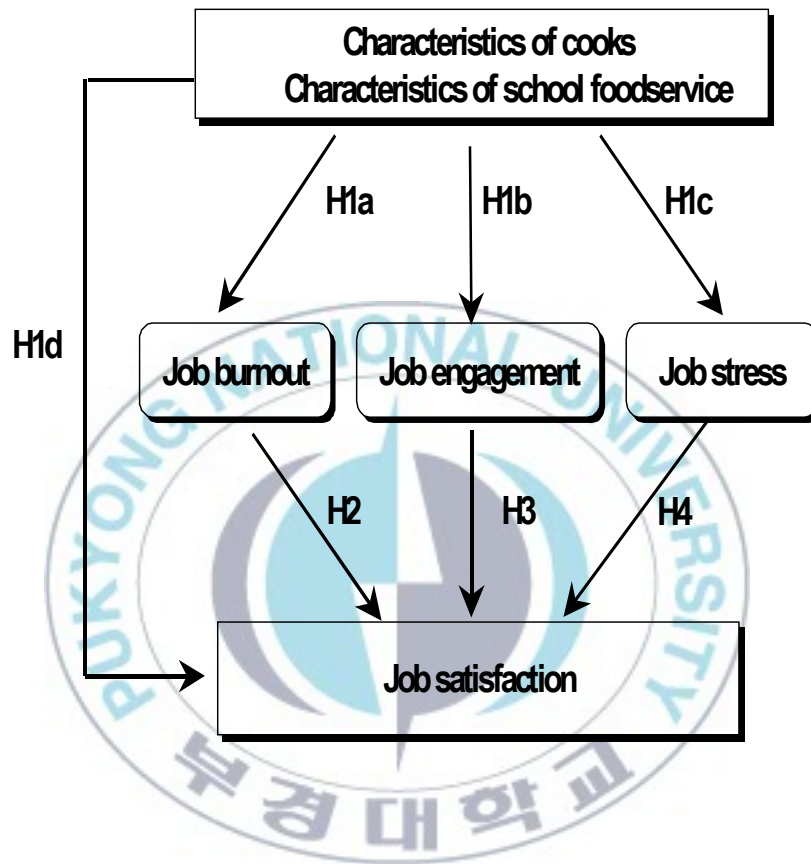


Figure 1. Hypothetic model

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 학교급식현황

학교급식은 성장기 아동들에게 필요한 영양을 공급하여 아동의 심신의 건전한 발달을 도모함과 더불어 아동들의 건전한 식습관 형성을 위하여 학교에서 일정한 급식 목표를 설정하여 계획적으로 실시하는 단체급식을 말한다(박영숙 2002)

우리나라의 학교급식 제도는 1953~1972년까지 UNICEF 등의 농산물원조로 빵 무상급식을 실시하다가, 1977년에 급식빵 식중독 사건(1명 사망)으로 빵 급식제도를 폐지하였다. 1981년에는 학교급식법, 동법시행령 및 시행규칙을 제정하여 교내에 급식시설을 갖추고 우리 식문화에 맞는 식사를 제공하기 시작하였다. 그리고 1993년에 ‘학교급식후원회’ 제도 도입으로 원활한 재원조달 및 급식확대사업 추진기반을 조성하였고, 1996년에는 위탁급식제도 도입으로 급식형태의 다양화를 가져왔다.

2002년에는 초·중·고 및 특수학교의 급식확대사업을 종료하고, 2006년에는 학교급식법 전부개정, 시행령·시행규칙을 개정(2007년 1월)하여 직영급식 원칙, 학교급식지원센터 운영, 영양·위생·안전기준을 강화하였다.

1981년에 제정된 학교급식법에 근거하여 1992년부터 정책적으로 추진한 학교급식 확대사업이 2002년 말에 종료되어 2003년부터 초·중·고등학교에 전면급식이 실시되고 있었으나, 2003년 3월에 서울시내 위탁급식 중·

고등학교 13개교에서 1,557명의 집단식중독 사고 발생으로 2003년 10월에 국무조정실 합동으로 ‘학교급식개선종합대책(2003년~2007년)’을 수립·추진하였다. 그러나 학교급식에 대한 정부의 지원 미흡으로 2007년 현재 조리사 55.2%, 조리원 95.1%가 비정규직으로 노동 강도에 비하여 보수는 열악한 형편이다(교육과학기술부 2007).

## 2. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도의 개념

### 가. 직무소진

소진(burnout)이라는 용어는 Freudenberger(1974)가 Alternative Health Care Setting의 종업원이 겪는 정신적, 육체적 상태를 설명하기 위해 사용하였다. 소진이란 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상도 없이 인간적 회의감이나 좌절감을 겪는 상태로 정의하였다.

Maslach(1976)는 사람들이 직장에 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구했는데, 그는 주로 인적서비스(human services) 부문에 종사하는 사람들에게 많이 일어나는 정서적·신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화하였다.

직무소진에 대한 개념화가 이뤄진 후, 이에 관한 연구가 활발히 진행되었다. 그 대상도 처음에는 주로 사람이 중심이 된 인적서비스(human services) 부문에 관한 연구가 이뤄졌지만, 점점 폭을 넓혀 다른 유형의 직업이나 또는 직종과 관련이 없는 스포츠나 정치적 활동, 가족 내 소진에

관해서도 연구가 이뤄졌다. 또한, 소진의 단순한 육체적 증상 뿐 아니라 정서적·심리적 증상에 대한 다양한 연구와 소진의 결과에 영향을 주는 사회적 지지와 같은 선행변수, 소진의 결과로 일어나는 결근·이직 또는 직무만족과 같은 결과변수에 대한 연구로 그 차원이 확대되었다(성혜진 2003).

직무소진을 측정하는 도구로는 Maslach(2001)의 직무소진 척도(The Maslach Burnout Inventory : MBI)가 가장 널리 사용되는 측정도구이며, 신뢰도와 타당도와 같은 심리 측정적 속성들도 검토되었다.

#### 나. 직무관여

직무관여(job engagement)는 자발적으로 직무의 기본적 요구수준을 넘어서 직무를 수행하는 정도를 말한다. 직무관여도가 높으면 이직률이 낮고 직무를 열심히 수행하는 경향이 높다.

Saleh 와 Hosek(1976)는 직무관여란 '총체적인 직무상황이 삶에서 어느 정도를 차지하는가'와 '총체적 직무상황이 욕구만족에 중요한 원천으로 인식되는 정도'라고 하였다.

직무관여는 활기(vigor), 헌신(dedication)과 몰두(absorption)의 세 하위 영역으로 구성되어 있는데 활기는 높은 수준의 에너지, 자신의 직무에 노력을 하려는 의지, 쉽게 피곤해 지지 않는 능력, 어려움에 직면했을 때의 지속성을 의미한다. 헌신은 자부심과 도전 의욕을 가지고 직무에 적극적으로 참여하는 것을 뜻하며, 몰두는 자신의 작업에 완전히 집중하고 일을 하는 동안 시간가는 줄도 모르고 즐겁게 일하는 것을 의미한다(Maslach 등 2001 : 송남청 등 2007).

## 다. 직무스트레스

스트레스(stress)는 물리학에서 사용된 용어로서 어떤 물체에 외부압력이 가해질 때 그 물체의 내부에서 생기는 압박상태를 말한다. 그 후 스트레스는 캐나다의 내분비의학자 셀리에(Hans Selye)의 개척적인 연구에 의하여 하나의 의학적 개념으로 도입되었다(장미선 2007).

직무스트레스(job stress)는 광범위한 개념을 지니고 있는 스트레스 개념을 보다 조직적인 측면에서 직무차원의 스트레스로 한정된 것으로서, 직무수행과 관련한 모든 스트레스를 말한다(김향석과 한광현 1991 : 김현정 2006). 대부분의 스트레스 요인은 개인생활과 조직생활의 요구에 있고 이러한 요구와 지각 간에 불일치가 있을 때 스트레스가 생겨나는 것이므로 직무환경에 대한 반응으로 그 결과가 개인의 특성에 의해 조정되는 과정으로 이해하는 것이 바람직하다(박현경 2001 : 최은정 2005).

## 라. 직무만족도

McCormink(1980)은 직무만족도(job satisfaction)란 그 직무를 통해서 경험할 수 있는 욕구만족의 정도를 나타내는 함수라고 정의하였다. Locke(1976)는 직무만족은 조직구성원이 자신의 직무에 대한 평가에서 비롯되는 유쾌함 혹은 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다.

Smith 등(1969)은 직무만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 호의적인 감정과 악의적인 감정의 총화 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도로 정의 하였다.

한편 Beatty 와 Schneider(1981)는 직무만족이란 종업원이 직무가치를

달성하고 만족시키는 것으로 개인별로 직무평가에서 얻는 명쾌한 감정적 상태로 정의하고 있으며, Porter 와 Lawler(1968)는 직무만족을 실제로 얻은 보상이 정당하다고 지각되는 수준을 충족하거나 초월하는 것으로 정의하고 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만이 커진다고 하였다.

이러한 정의는 직무만족을 태도의 일종으로 보는 것으로 인지적 요인과 감정적 요인을 포함한다. 직무만족도는 양적, 질적인 생산과 더불어 총 생산성의 지표가 되며, 직무에 대한 만족도가 높으면 능률의 향상과 생산성 증가의 결과를 가져오므로 직무 만족이 차지하는 비중이 크다고 할 수 있다(Ruf 와 David 1975).

직무만족의 인과요인에 관한 논의에서 Locke(1976)는 그의 단면 즉 업무, 승진, 언어적 인정, 근무조건, 근로자 자신, 감독자, 작업동료, 회사경영 방침과 관리를 중심으로 인과관계 틀을 개발하였고, 개별단면은 욕구, 기대, 가치의 맥락 속에서 분석되었다.

직무만족은 종업원 개인의 직무를 평가하거나 직무를 통해 얻게 되는 경험으로부터 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이다. 이처럼 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 관찰보다는 조직구성원 개인의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있으며, 다분히 주관적인 개념이라 할 수 있다(조성수 2004).

결국 조직속의 구성원 태도와 관련된 직무만족은 조직의 존립근거인 생산성과 관련된다는 점에서 중요하게 다루어지고 있고 이와 관련된 연구도 다양하게 진행되었다.

### 3. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도의 관계

조사대상자의 일반특성과 운영특성이 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 및 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구들이 다양한 직종을 대상으로 수행되었다.

한현미(1993)는 의료기관에 종사하는 사회복지사들의 소진에 관해 연구했는데 그 결과에서, 개인적 특성 가운데는 연령, 결혼상태, 직장경험, 직장을 옮긴 경우 직종의 변화, 근무연수가 소진에 영향을 미쳤고, 업무환경특성 중에서는 업무량이 많을 때 소진을 경험하는 것으로 나타났다. 그리고 자신의 일에 만족하고 성취감을 느끼는 경우 소진을 낮게 경험하였다고 보고하였다. 송남청 등(2007)의 연구에서 직무소진에 영향을 주는 요인에는 조리원의 일반적 특성 중에는 학력, 근로조건, 이직의향이 있고, 학교운영특성 중에는 학교급식유형과 운영방법이 있는 것으로 나타났으며 직무관여에 영향을 주는 요인은 근로조건, 연봉, 이직의향에서 유의적 차이가 나타났다.

직무스트레스에 영향을 주는 일반적 특성 및 운영특성에는 업무특성, 개인적 능력, 외부적 영향 요인이 있고, 이러한 요인은 단체 급식 종사원의 직무만족 요인인 업무특성과 대인관계 및 의사소통 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다(조성수 2004). 양일선 등(2004)의 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족도 분석에서 직무만족도 중 직무자체 만족도는 연령이, 상위자 감독 만족도는 근무기간과 학력이, 승진에 대한 만족도는 성별과 학력 그리고 고용형태 등의 개인적 특성이 영향을 미쳤다고 보고하였다.

직무소진이 직무만족도에 미치는 영향의 연구(송남청 2006)에서 직무소

진 중 소진이 적을수록 전체 직무만족도 중에서 직무자체에 대한 만족도가 높았다. 한명화(1987)의 보건간호원의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구에서 역할갈등과 역할보호가 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 하여 소진 경험과 직무만족은 관계가 있는 것으로 보고하였고, 이광숙(2000)은 보건간호사의 전문직 태도와 소진과의 관계 연구에서 직무에 불만족할수록 소진이 높다고 보고하였다.

직무관여와 직무만족도에 관한 연구(송남청 2006)에서 직무관여 중 헌신과 몰두가 높게 나타날수록 전체 직무만족도 중에서 직무자체에 대한 만족도가 높았고 직무관여의 헌신이 높게 나타날수록 급여, 승진, 동료에 대한 만족도는 높았다고 보고하였다. Aryee 등(1999)의 연구에서도 직무관여는 직무만족도에 영향을 미친다고 보고하였다.

역할갈등과 같은 직무스트레스 요인은 기본적으로 직무만족에 부정적 영향을 주며 승진과 관련된 직무스트레스 요인 등은 직무만족에 긍정적 영향을 준다(김현정 2006). 장미선(2007)은 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 연구에서 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 조성수(2004)는 직무스트레스 요인 중 임금 및 성장성과 외부적 영향요인이 단체급식 종사원의 이직의사에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 유숙자(2000)는 역할갈등, 역할보호성, 역할과다 등의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미친다고 보고하였고, 정태룡(2001)은 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스와 직무만족도는 음(-)의 상관관계를 나타냈고, 역할보호성, 역할과다, 대인관계, 보상체계, 부서간 갈등, 직무자체는 직무만족과 유의미한 상관관계를 나타낸다고 보고하였다. 서홍석(2002)의 연구에서 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 중 역할보호성의 정도, 보상의 합리성 정도, 업무량의 과다 정도가 직무만족에 영향을 미친다고 하였다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 방법

본 연구의 조사는 직영으로 운영되고 있는 초등학교와 중학교의 급식실에서 근무하고 있는 조리원을 대상으로 예비조사와 본조사를 실시하였다.

예비조사는 임의로 5개 학교(초등학교 2개, 중학교 3개)를 선정하여 학교급식실을 방문하여 23명(초등학교 8명, 중학교 15명)의 조리원을 대상으로 설문내용에 대한 이해도 및 문제점 등에 대해 조사를 실시하였고, 그 결과를 바탕으로 설문지를 수정·보완하여 본조사를 실시하였다.

본조사는 조리원들에게 설문지를 배부하여 직접 기록하게 하는 자가기록 방법을 이용하였다. 설문지는 부산지역의 70개교(초등학교 46개, 중학교 24개)에 426부를 배포하여 369부를 회수하였고(회수율 : 86.6%), 이 중 일관성이 없거나 미기재된 응답이 있는 45부를 제외하고 총 324부(초등학교 210부, 중학교 114부)를 분석에 사용하였다.

#### 2. 연구기간

예비조사는 2007년 11월 26일 ~ 2007년 11월 30일에, 본 조사는 2007년 12월 13일 ~ 2007년 12월 28일에 진행되었다.

### 3. 조사도구

본 연구의 조사도구인 설문지는 학교급식 조리 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에 대한 선행문헌(조성수 2004 ; 남상명 2005 ; 박문수 2005 ; 임택수 2005 ; 최은정 2005 ; 김해숙 2005 ; 송남철 2006 ; 이옥순 2006)을 이용하여 설문문항을 구성하였다.

설문조사도구는 일반적 특성, 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도로 구성하였다(Table 1).

#### 가. 일반적인 사항

조사대상자의 일반적인 사항으로는 학교 급식실 조리원의 연령, 학력, 근무기간, 조리사 자격증 유무, 직업선택이유, 이직의향, 이직횟수, 희망개선 사항 등 12개 문항으로 구성하였고, 학교 급식실의 운영특성으로는 급식학생수, 배식형태 등 5개 문항으로 구성하였다.

#### 나. 직무소진

직무소진 증상의 측정도구로는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)는 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감의 감소로 구성되었고, 이 척도는 주로 인적 서비스에 종사하는 사람들을 대상으로 개발되었기 때문에, 다른 직종에 종사하는 사람들의 직무소진을 측정하기에는 부적합하다. Schaufeli 등(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 소진

(exhaustion), 냉소주의(cynicism), 직업적 효능감(professional efficacy)으로 구성되어 있으며 Demerouti 등(2001)은 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory) 척도를 개발하였는데, 이 척도는 소진과 직무비관여(disengagement)로 구성되어 있다.

우리나라에서도 신강현(2003)이 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구를 통해 국내에서도 MBI-GS를 활용해 직무소진 정도를 측정하는 것이 타당하다는 결과를 제시하였다.

본 연구에서의 직무소진 도구 개발은 선행논문(Maslach 와 Jackson 1981 : 박문수 2005 : 임택수 2005 : 최은정 2005 : 김해숙 2006 : 송남청 2006)을 기초로 하여 내용을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 설문지를 구성하였다.

직무소진 조사 내용은 ‘정서적으로 지쳐 있음을 느낀다’, ‘퇴근시 완전히 지쳐있음을 느낀다’, ‘출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다’, ‘하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다’ 등의 총 16개 문항으로 구성하였고, 직무소진을 측정하기 위해 직무소진을 소진(exhaustion), 자신감(self-confidence), 성취감(achievement)으로 구성하였다. 직무소진의 측정 척도는 Likert 5점 척도를 이용하였으며 소진의 측정은 1점(전혀 그렇지 않다)~5점(매우 그렇다)로 하였다.

#### 다. 직무관여

직무관여 도구 개발은 선행논문(송남청 2006)을 기초로 하여 내용을 본 연구에 수정·보완하여 설문지를 구성하였다.

직무관여의 조사 내용은 ‘아침에 일어났을 때 나는 직장에 가고 싶다’, ‘직무에서 나는 넘치는 힘을 느낀다’, ‘일이 뜻대로 되지 않아도 나는 이내

심을 갖는다’, ‘나는 장시간 일을 계속할 수 있다’ 등의 총 17개 문항으로 구성하였다. 직무관여의 측정 척도는 Likert 5점 척도를 이용하였으며 관여의 측정은 1점(전혀 그렇지 않다)~5점(매우 그렇다)로 하였다.

## 라. 직무스트레스

직무스트레스 도구 개발은 선행논문(조성수 2004 : 조민주 2004 : 최은정 2005 : 김현정 2006 : 장미선 2007)을 기초로 하여 내용을 본 연구에 수정·보완하여 설문지를 구성하였다.

직무스트레스의 조사 내용은 ‘나는 하기 싫은 업무를 하고 있다’, ‘승진의 기회나 희망이 없다’, ‘자신의 일을 잘 하지 않는 동료가 있다’, ‘직장에서 불충분한 지원을 받고 있다’ 등의 총 16개 문항으로 구성하였다. 최은정(2005)은 직무스트레스의 하위요인을 직무특성(job characteristics), 조직내 역할(role in the organization), 조직분위기(organization atmosphere), 직무불안정(job insecurity)으로 나누었고, 이유진(1994)은 직무스트레스 요인을 직무 및 역할관계요인, 경력개발, 대인관계, 조직외적요인으로 나누었다.

본 논문에서는 조리원들을 대상으로 직무스트레스를 측정하기 위해 선행 논문들을 바탕으로 직무스트레스를 부적합한 환경, 직무불안정, 역할갈등으로 구성하였다. 직무스트레스의 측정 척도는 Likert 5점 척도를 이용하였으며 스트레스의 측정은 1점(전혀 그렇지 않다)~5점(매우 그렇다)로 하였다.

## 마. 직무만족도

직무만족도 도구 개발은 Smith등(1969)이 개발한 JDI(Job Descriptive

Index)를 토대로 선행논문(박영숙 2002 : 조성수 2004 : 송남청 2006 : 임택수 2005 : 이숙희 등 2006 : 이옥순 2006)을 기초로 하여 문항을 본 연구에 맞게 수정·보완하여 설문지를 구성하였다. 직무만족도의 5가지 결정요인인 급여, 동료들, 상위자의 감독, 직무자체, 승진 중에서 승진은 학교비정규직 조리원에게는 해당되지 않으므로 이를 제외한 급여, 동료들, 상위자의 감독, 직무자체로 나누었다.

급여 영역은 ‘생활하기에 적당한 수입이다’, ‘이 정도의 급여로는 겨우 생활을 꾸려갈 정도이다’, ‘현재의 월급에 만족 한다’ 등의 총 6개 문항으로 구성하였다.

동료들 영역은 ‘항상 신뢰하고 존중 한다’, ‘마음이 잘 맞는다고 생각한다’. ‘업무협조가 원활하게 이루어진다’ 등의 총 11개 문항으로 구성하였고, 상위자의 감독 영역은 ‘예의에 어긋나게 행동 한다’, ‘지시하는 일을 받아들이기 유쾌하지 않다’. ‘직무에 대해 잘 알고 있다’ 등의 총 7개 문항으로 구성하였다.

직무자체 영역은 ‘내가 하는 일은 흥미롭다’, ‘매일 매일 업무가 틀에 박힌 일이다’, ‘내 업무에 만족 한다’ 등의 총 17개 문항으로 구성하였다.

직무만족도의 측정 척도는 3점 척도를 이용하였으며 만족도의 측정은 1점(그렇지 않다)~3점(그렇다)으로 하였다.

**Table 1. Framework of survey instrument**

Feature	Category	Number of questionnaire(n)	N(%)	Evaluation scale
Characteristics	Cooks	12		Nominal scale
	Schools foodservice	5		
Job burnout	Exhaustion	16		Likert 5 point scale
	Self-confidence			
	Achievement			
Job engagement	Vigor	17		Likert 5 point scale
	Dedication			
	Absorption			
Job stress	Inappropriate circumstances	16		Likert 5 point scale
	unstable job			
	role conflict			
Job satisfaction	Pay	6		3 point scale
	Co-workers	11		
	Supervision	7		
	Work	17		
Total		107		

#### 4. 조사자료의 통계분석

본 연구의 결과는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 10.0 Program을 이용하였으며, 분석 방법은 다음과 같다.

1) 조사 대상자의 일반사항은 빈도, 백분율로 구하였고, 본 연구에 사용된 문항의 평가도구의 내적 일관성을 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하여 측정하였다.

2) 본 연구의 판별타당성 확보를 위해 보편적으로 활용하는 기법인 주성분분석(principal component analysis)을 실시하였고 요인회전 방법으로는 요인들 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 방법인 직각회전(varimax rotation)방식을 택하였다.

3) 조리원의 일반적특성과 학교 급식실의 운학특성에 따라 직무소진, 직무관여, 직무스트레스, 직무만족도에 대한 차이를 알아보기 위해 t-test와 one-way ANOVA를 사용하였고, 유의성 검증은 Duncan's multiple range test를 이용하였다.

4) 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 그리고 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation analysis를 이용하였다.

5) 직무소진, 직무관여, 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위해 stepwise를 이용한 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하였다.

## IV. 연구결과 및 고찰

### 1. 대상자의 일반적 사항

#### 가. 대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 Table 2에서 제시하였다. 조사대상자의 연령은 40세 미만이 17%, 40 ~ 45세가 34.9%, 45 ~ 50세가 36.4%, 50세 이상이 38%로 나타났으며 대부분의 조사대상자가 40대에 분포하고 있었다.

학력은 중졸 이하 13.9%, 고졸 75%, 전문대졸 이상 9.9%로 고졸이 가장 많았다. 결혼여부는 미혼 2.5%, 기혼 97.2%였고, 근무기간은 5년 미만 33.9%, 5 ~ 10년 50.3%, 10년 이상 13.3%로 나타났다. 조리사 자격증 소지 여부는 64.8%가 소지하고 있었다.

조리원의 직업을 선택한 이유는 보수 14.2%, 근무시간 58.3%, 근무환경 3.7%, 자기성취 9.0%, 다른 직업을 찾기 어려워서가 13.3%로 근무시간이 가장 높았다. 이직의향이 있는지 여부를 묻는 질문에 있다 13.3%, 없다 85.8%로 나타났다. 이직 횟수는 0회 63.3%, 1회 22.8%, 2회 이상이 12.3%로 나타났다. 개선요구사항은 보수가 65.1%로 가장 높았고, 급식시설 및 기구 5.2%, 조리원 수 29.3%, 근무시간 0%로 나타났다.

**Table 2. Characteristics of cooks**

Characteristics	Category	N(%)	
		N	%
Age(years)	< 40	55	17.0
	40-45	113	34.9
	45-50	118	36.4
	≥ 50	38	11.7
	Mean±SD : 45.3±4.9		
Educational background	Middle schools	45	13.9
	High schools	243	75.0
	> 2-yr college	32	9.9
	No responses	4	1.2
Marriage	Single	8	2.5
	Married	315	97.2
	No responses	1	0.3
Career as a cook(years)	< 5	110	33.9
	5-10	163	50.3
	≥ 10	43	13.3
	No responses	8	2.5
	Mean±SD : 5.7±3.1		
Certification for cook	Yes	210	64.8
	No	114	35.2
Reason that choose cook	Payment	46	14.2
	Work hours	189	58.3
	Work environment	12	3.7
	Self achievement	29	9.0
	Difficult to find the other job	43	13.3
	No responses	5	1.5
The readiness to quit	Yes	43	13.3
	No	278	85.8
	No responses	3	0.9
Number of turnover (times)	0	205	63.3
	1	74	22.8
	≥ 2	40	12.3
	No responses	5	1.5
	Mean±SD : 1.5±0.8		
Improvement requirement	Payment	211	65.1
	Facility and equipment	17	5.2
	Number of cooks	95	29.3
	Work hours	0	0.0
	No responses	1	0.3
Total		324	100.0

## 나. 학교 급식실의 운영특성

학교 급식실의 운영특성은 Table 3과 같다. 급식 학생수는 1,000명 미만 34.6%, 1,000명 이상 65.4%로 급식학생수가 1,000명 이상인 학교의 근무자가 많았다.

배식형태는 식당배식 13.9%, 교실배식 69.7%, 식당+교식 병행 16.4%로 교식배식이 대부분을 차지했고, 식당배식과 식당+교식 병행 배식이 비슷한 비율을 보였다. 급식 학생수/조리원수는 180명 미만이 41.1%, 180 ~ 200명 미만 31.8%, 200명 이상 27.1%로 나타났다.

Table 3. Characteristics of schools foodservice

Characteristics	Category	N(%)	
		N	%
Number of students	<1,000	112	34.6
	≥1,000	212	65.4
Mean±SD : 1,083.4±309.2			
Place for meal service	Restaurant	45	13.9
	Classroom	226	69.7
	Restaurant+Classroom	53	16.4
Number of students /number of cooks	<180	133	41.1
	180-200	103	31.8
	≥200	88	27.1
Mean±SD : 184.6±27.8			
Total		324	100.0

## 2. 평가도구의 신뢰도 분석

본 논문에서 사용된 문항들이 얼마만큼 일관성을 지니고 있는지를 알아보기 위해 문항들의 내적일관성을 신뢰도의 지수로 평가하는 Cronbach's  $\alpha$ 를 계산하였다.

신뢰도 계수는 탐색적 연구(exploratory research)에서는 0.5 ~ 0.6정도, 기초연구(basic research)에서는 0.8 정도, 특정한 검증연구에서는 0.9 이상이어야 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다(최은정 2005 : Nunnally 1978). 그러나 조직수준의 분석에서 일반적으로 0.6이상이면 신뢰성에서 문제가 없는 것으로 받아들여지고 있다(최은정 2005 : Reported in Joanne Cole 1999).

### 가. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 평가도구의 신뢰도 분석

직무소진, 직무관여, 직무스트레스 평가도구의 신뢰도 분석 결과는 Table 4와 같다. 직무소진에서의 16개 문항 중 신뢰도계수(Cronbach's  $\alpha$ )가 낮게 나타난 '현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄었다'와 '나의 직무는 중요하지 않다' 그리고 '내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다'의 3개 문항을 제거 했을 때 계수가 더 증가하여 이 3개 문항을 제외한 나머지 13개 문항을 이후 분석에서 사용하였고, 신뢰도 계수는 0.75로 나타났다.

직무관여와 직무 스트레스는 신뢰도계수가 낮은 문항이 없어서 직무관여 문항 17개와 직무스트레스 문항 18개를 모두 사용하였고, 신뢰도 계수는 각각 0.86, 0.79로 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

**Table 4. Reliability analysis of job burnout, job engagement, job stress**

Category	Number of items	Cronbach's $\alpha$
Job burnout	13	0.75
Job engagement	17	0.86
Job stress	16	0.79

#### 나. 직무만족도 평가도구의 신뢰도 분석

직무만족도 평가도구의 신뢰도 분석 결과는 Table 5와 같다. 직무만족도의 급여 문항 6개 중 신뢰도계수가 낮게 나타난 ‘이 정도의 급여로는 겨우 생활을 꾸려 갈 정도이다’, ‘내가 일한 것에 비한다면 적은 댓가의 급여이다’, ‘일반적으로 낮은 수준의 급여이다’의 3개의 문항을 제외한 나머지 3개 문항을 이후 분석에서 사용하였고, 신뢰도 계수는 0.61로 나타났다.

직무만족도의 동료들 문항은 11개를 모두 사용하였고, 신뢰도 계수는 0.85로 나타났다.

직무만족도의 상위자의 감독 문항 7개 중 ‘직무에 대해 잘 알고 있다’, ‘지성적이다’, ‘간섭을 안한다’의 3개의 문항을 제거한 나머지 4개의 문항을 이후 분석에 사용하였고, 신뢰도 계수는 0.62로 나타났다.

직무만족도의 직무자체의 17개 문항 중 신뢰도계수가 낮게 나타난 ‘매일 매일 업무가 틀에 박힌 일이다’, ‘내가하는 일은 지루하다’, ‘내가 하는 일은

싫증난다’, ‘내 업무는 단순하다’, ‘내 업무는 좌절감을 느끼게 한다’의 5개 문항을 제외하고 나머지 12개의 문항을 분석에 사용하였고, 신뢰도 계수는 0.74로 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

그리고 직무만족도의 승진 문항은 낮은 신뢰도를 나타내었으므로 분석에 사용하지 않았다. 이는 조리원에게 승진이 없기 때문이라 사려할 수 있겠다.

**Table 5. Reliability analysis of job satisfaction**

Category	Number of items	Cronbach's $\alpha$
Pay	3	0.61
Co-workers	11	0.85
Supervision	4	0.62
Work	12	0.74

### 3. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스의 요인분석

요인분석의 목적은 많은 변수들을 관련성이 깊은 변수들끼리 소수의 요인으로 묶어주고, 요인적재량이 크고 적음에 따라서 변수들의 채택여부를 결정하기 위함이다(조춘봉 등 2006). 본 연구에서는 Varimax 회전 후, 3개 요인을 인위추출 하였다.

#### 가. 직무소진 요인분석

조리원들을 대상으로 직무소진에 대해 3개의 요인으로 인위추출 한 결과, 추출된 요인별 설명 분산의 누적 설명력은 52.1%이었으며 직무소진에 대한 3개의 요인을 소진(exhaustion), 자신감(self-confidence), 성취감(achievement)으로 구성하였고, Table 6과 같다. 소진에는 ‘정서적으로 지쳐 있음을 느낀다’, ‘퇴근시 완전히 지쳐 있음을 느낀다’, ‘출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다’ 등 6개 문항으로 이루어졌고, 자신감 문항으로는 ‘직무상의 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다’, ‘방해 받지 않고 일하기를 원한다’, ‘일을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다’ 등 4개가 있다.

성취감에는 ‘현재 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 생각한다’, ‘직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다’, ‘현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어 왔다’ 등 3개의 문항으로 되어 있다.

**Table 6. Factor analysis of job burnout**

Variables	Category		
	Exhaustion	Self-confidence	Achievement
I feel emotionally tired	<b>.792</b>	.133	-.026
I am completely burned out after work	<b>.753</b>	.270	-.009
I feel tired just to thinking of going to work	<b>.736</b>	.145	-.061
Working all day makes me tense	<b>.707</b>	-.033	.077
I feel completely exhausted in doing my tasks	<b>.760</b>	-.113	.038
I get more cynical on the level of contribution of my tasks	<b>.502</b>	-.224	.092
I can solve the problems of my work efficiently	.021	<b>.569</b>	.270
I want to work without disturbance	.251	<b>.466</b>	-.006
I have the confidence that I am taking care of my job effectively	-.071	<b>.727</b>	.256
I think I am good at my job	-.075	<b>.762</b>	.159
I think I am making a positive contribution to my current work place.	.034	.504	<b>.634</b>
I feel the joy when I accomplished something at work	-.057	.198	<b>.831</b>
I have accomplished many valuable things at my current job	.124	.149	<b>.798</b>
Factor analysis after reliability coefficient	.81	.61	.74
Eigenvalue	3.505	3.343	1.482
Variance(%)	21.909	20.893	9.263

## 나. 직무관여 요인분석

조리원들을 대상으로 직무관여에 대해 3개의 요인으로 인위추출 한 결과, 추출된 요인별 설명 분산의 누적 설명력은 51.0%이었으며 직무관여에 대한 3개의 요인을 활기(vigor), 헌신(dedication)과 몰두(absorption)의 세 하위 영역으로 구성하였고, Table 7과 같다.

활기에는 ‘아침에 일어났을 때 나는 직장에 가고 싶다’, ‘직무에서 나는 넘치는 힘을 느낀다’, ‘내가 생각할 때 나의 일은 도전적이다’ 등 9개 문항으로 이루어졌고, 헌신은 ‘일이 뜻대로 되지 않아도 나는 인내심을 갖는다’, ‘직무를 수행할 때 주변의 모든 것을 잊는다’, ‘직무를 수행할 때 나는 시간가는 줄 모른다’ 등 5개의 문항이 있다. 몰두에는 ‘직무상에서 나는 정신적으로 원기를 쉽게 회복한다’, ‘직무상에서 원기 왕성함을 느낀다’, 등 3개의 문항이 있다.

**Table 7. Factor analysis of job engagement**

Variables	Category		
	Vigor	Dedication	Absorption
I look forward to going to work when I get up	<b>.679</b>	.146	.097
I feel the live energy at work	<b>.433</b>	-.018	.350
I think my work is challenging	<b>.449</b>	.139	.254
My job makes me to work hard	<b>.668</b>	.138	.185
I am passionate in completing my work	<b>.670</b>	.195	.282
I am proud of my responsibilities	<b>.805</b>	.133	.075
My job is very valuable and meaningful.	<b>.648</b>	.296	-.042
I am fully into my job	<b>.544</b>	.502	.033
I feel happy when I am focused at work	<b>.608</b>	.141	.248
I get patient when the job doesn't go into a right direction	.057	<b>.324</b>	.150
I forget about everything in conducting my job	.071	<b>.693</b>	-.050
The day goes short when I am conducting my work	.103	<b>.733</b>	.072
I get immersed in conducting my work	.287	<b>.750</b>	.119
It is hard for me to think separately from my job	.265	<b>.635</b>	.044
I can work long hours without stopping	.131	.212	<b>.724</b>
I easily regain energy mentally at work.	.154	-.032	<b>.845</b>
I feel full of energy at work.	.259	.108	<b>.791</b>
Factor analysis after reliability coefficient	.84	.69	.77
Eigenvalue	5.523	1.869	1.276
Variance(%)	32.490	10.995	7.506

#### 다. 직무스트레스 요인분석

조리원들을 대상으로 직무스트레스에 대해 3개의 요인으로 인위추출 한 결과, 추출된 요인별 설명 분산의 누적 설명력은 46.8%이었으며 직무스트레스에 대한 3개의 요인을 부적합한 환경, 직무불안정, 역할갈등의 세 하위 영역으로 구성하였고, Table 8과 같다. 부적합한 환경에는 ‘나는 하기 싫은 업무를 하고 있다’, ‘일을 잘 하고도 인정받지 못한다’, ‘빈약한 기구, 설비로 업무를 수행하고 있다’ 등 9개 문항으로 이루어졌고, 직무불만 요인은 ‘승진의 기회나 희망이 없다’, ‘직장에서 불충분한 지원을 받고 있다’, ‘작업을 적절하게 수행하기에 인원이 부족하다’ 등 4개의 문항이 있다. 역할갈등에는 ‘자신의 일을 잘 하지 않는 동료가 있다’, ‘일하는 동기가 부족한 동료가 있다’, 등 3개의 문항이 있다.

Table 8. Factor analysis of job stress

Variables	Category		
	Inappropriate circumstances	unstable job	role conflict
I am working on something that I don't want to do	<b>.520</b>	-.044	.097
I am not getting recognized on my good work	<b>.428</b>	.409	-.035
I am working in poor facilities and equipment	<b>.557</b>	.390	-.010
I don't have good relationship with my seniors and co-workers	<b>.543</b>	-.358	.270
I experienced negative attitude towards the organization.	<b>.605</b>	-.010	.309
I cannot participate on decision making process	<b>.730</b>	.137	-.005
I am getting inappropriate or insufficient supervision or directions	<b>.678</b>	.242	.043
I am exposed to inappropriate work environment	<b>.644</b>	.421	-.006
I don't have enough private time.	<b>.471</b>	.376	.033
There is no chance or hopes for promotion	.151	<b>.426</b>	-.008
I am getting insufficient support from work.	.332	<b>.594</b>	-.040
I don't have enough number of people to conduct the task appropriately	.046	<b>.653</b>	.214
I am get inappropriate compensation.	-.084	<b>.652</b>	.093
There is a co-worker that's not good at his/her work.	.055	.083	<b>.836</b>
There is a co-worker that does not have enough motivation for work	.185	-.095	<b>.805</b>
There are cases that I do the work for other co-workers	.019	.194	<b>.621</b>
Factor analysis after reliability coefficient	.79	.57	.67
Eigenvalue	4.134	1.890	1.468
Variance(%)	25.837	11.814	9.175

## 4. 직무소진

### 가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진

조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진 결과를 Table 9에 제시하였다. 직무소진의 각 하위요인의 평균은 소진이 3.09점, 자신감이 3.59점 그리고 성취감이 3.70점으로 나타났으며, 성취감이 소진과 자신감보다 높게 나타났다.

조리원의 직무소진 전체점수는 일반적 특성인 연령, 학력, 근무기간, 조리사 자격증유무, 조리원의 선택 이유, 이직의향, 이직횟수, 개선요구사항 등 모든 요인에 있어서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

그러나 송남청(2006)의 연구에서는 직무소진의 하위 요인인 소진에 해당하는 감정적 고갈의 경우 학력( $p < 0.01$ ), 근로조건( $p < 0.01$ ), 이직의향( $p < 0.001$ )에서 유의적인 차이가 나타나 본 연구의 결과와는 차이를 보였다.

노성주(1999)는 사회복지사의 직무소진에 관한 연구에서 개인적 특성 중 근무기간과 학력이 소진 경험에 영향을 미친다고 보고하였는데, 근무기간이 길수록, 학력이 낮을수록 소진경험이 높다는 결과가 나왔다. 최효숙(2007)은 보건간호사의 소진과 영향요인에 대한 연구에서 개인적 특성 중 연령( $p < 0.01$ ), 건강상태( $p < 0.001$ ), 영양상태( $p < 0.001$ )가 소진에 영향을 미친다고 보고하였다.

이상의 결과를 볼 때 가설 1-a의 조리원의 개인특성 요인이 직무소진에 영향을 줄 것이라는 기각 되었다.

**Table 9. Job burnout by characteristics of cooks**

		Mean±SD		
		Job burnout <sup>1)</sup>		
		Exhaustion	Self-confidence	Achievement
Age(years)				
	< 40	3.22±0.78	3.61±0.50	3.76±0.59
	40-45	3.08±0.69	3.63±0.51	3.80±0.58
	45-50	3.08±0.67	3.61±0.48	3.64±0.59
	≥ 50	3.02±0.70	3.46±0.58	3.59±0.62
	F-value	0.593	1.349	2.249
Educational background				
	Middle schools	3.16±0.64	3.47±0.48	3.55±0.60
	High schools	3.04±0.68	3.60±0.52	3.73±0.58
	> 2-yr college	3.26±0.79	3.70±0.49	3.67±0.70
	F-value	1.837	2.061	1.911
Career as a cook(years)				
	< 5	3.22±0.70	3.59±0.49	3.68±0.59
	5-10	3.03±0.70	3.58±0.53	3.71±0.61
	≥ 10	3.04±0.53	3.63±0.53	3.70±0.64
	F-value	2.662	0.133	0.109
Certification for cook				
	Yes	3.04±0.69	3.63±0.47	3.71±0.60
	No	3.16±0.68	3.52±0.58	3.66±0.60
	t-value	1.451	1.889	0.715
Reason that choose cook				
	Payment	3.16±0.64	3.46±0.60	3.64±0.55
	Work hours	3.07±0.66	3.59±0.50	3.73±0.56
	Work environment	2.86±0.98	3.83±0.22	3.44±0.67
	Self achievement	2.90±0.67	3.54±0.50	3.76±0.74
	Difficult to find the other job	3.18±0.77	3.69±0.51	3.58±0.67
	F-value	2.104	1.835	1.275
The readiness to quit				
	Yes	3.22±0.78	3.60±0.43	3.60±0.52
	No	3.06±0.68	3.59±0.53	3.70±0.61
	t-value	1.414	0.201	0.010
Number of turnover				
	0	3.09±0.71	3.60±0.48	3.71±0.57
	1	3.11±0.64	3.61±0.59	3.71±0.61
	≥ 2	3.00±0.65	3.52±0.53	3.61±0.75
	F-value	0.397	0.470	0.516
Improvement requirement				
	Payment	3.07±0.70	3.6±0.51	3.73±0.58
	Facility and equipment	2.81±0.71	3.57±0.67	3.41±0.85
	Number of cooks	3.17±0.66	3.56±0.48	3.66±0.59
	F-value	2.080	0.206	2.571
	Total	3.09±0.69	3.59±0.51	3.70±0.60

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

## 나. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무소진

학교급식실 운영 특성에 따른 직무소진 결과를 Table 10에 제시하였다.

직무소진 요인 중 ‘소진’은 급식학생수가 1,000명 이상(2.89점)이 1,000명 미만(3.19점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났고, ‘성취감’은 1,000명 이상(3.77점)이 1,000명 미만(3.34점)보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났다.

직무소진 요인 중 ‘자신감’은 교실배식(3.65점)이 식당+교실병행(3.38점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났고, ‘성취감’도 교실배식(3.75점)이 식당+교실병행(3.63점)보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났다. 그러나 급식학생수/조리원수에 따른 차이에서 직무소진의 각 하위요인은 유의적인 차이가 나타나지 않았다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-a의 학교급식실의 운영특성은 직무소진에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(급식학생수, 배식형태)되었다.

Table 10. Job burnout by characteristics of school foodservice

Mean±SD

	Job burnout <sup>1)</sup>		
	Exhaustion	Self-confidence	Self-achievement
Number of students			
<1,000	2.89±0.67	3.58±0.45	3.55±0.62
≥1,000	3.19±0.68	3.59±0.54	3.77±0.57
t-value	3.727***	0.158	3.159**
Place for meal service			
Restaurant	2.91±0.67	3.54±0.42 <sup>ab</sup>	3.50±0.52 <sup>ab</sup>
Classroom	3.09±0.70	3.65±0.50 <sup>b</sup>	3.75±0.60 <sup>b</sup>
Restaurant+Classroom	3.23±0.65	3.38±0.56 <sup>a</sup>	3.63±0.60 <sup>a</sup>
F-value	2.673	6.296**	3.639*
Number of students /number of cooks			
<180	3.08±0.69	3.66±0.48	3.68±0.62
180-200	3.06±0.74	3.51±0.58	3.64±0.63
≥200	3.12±0.63	3.59±0.47	3.79±0.53
F-value	0.159	2.511	1.492
Total	3.09±0.69	3.59±0.51	3.70±0.60

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

## 5. 직무관여

### 가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여

조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여 결과를 Table 11에 제시하였다.

직무관여의 각 하위요인의 평균점수는 활기가 3.53점, 헌신이 3.64점 그리고 몰두가 3.06점으로 나타났으며, 헌신과 활기가 몰두보다 높게 나타났다.

직무관여 전체 점수는 조리원의 일반적 특성 중 조리원 직업 선택 이유 ( $p < 0.05$ )와 이직의향( $p < 0.001$ ) 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 ‘활기’는 자기성취(3.80점)와 근무환경(3.70점)이 타직업 선택 어려움(3.38점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

이직의향에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 ‘활기’는 이직의향이 없다(3.58점)가 있다(3.22점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

송남철(2006)의 연구에서 개인 특성 중 연령, 경력, 학력, 근로시간에 따라서는 유의적인 차이를 나타내지 않았지만, 근로조건( $p < 0.05$ ), 연봉( $p < 0.05$ )은 활기에, 이직의향에 대해서는 활기( $p < 0.001$ ), 헌신( $p < 0.01$ ), 몰두( $p < 0.001$ )에 유의적인 차이를 나타냈다고 보고하였다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-b의 조리원의 개인특성 요인이 직무소진에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(조리원 직업선택 이유, 이직의향)되었다.

**Table 11. Job engagement by characteristics of cooks**

Mean±SD

	Job engagement <sup>1)</sup>			Mean
	Vigor	Dedication	Absorption	
<b>Age(years)</b>				
< 40	3.62±0.48	3.73±0.48	3.20±0.67	3.52±0.42
40-45	3.47±0.48	3.61±0.50	2.94±0.71	3.34±0.43
45-50	3.53±0.48	3.65±0.48	3.06±0.62	3.41±0.41
≥ 50	3.58±0.49	3.62±0.57	3.19±0.70	3.46±0.43
F-value	1.169	0.537	2.269	1.950
<b>Educational background</b>				
Middle schools	3.57±0.52	3.58±0.54	3.01±0.83	3.39±0.52
High schools	3.53±0.47	3.65±0.51	3.09±0.63	3.42±0.41
> 2-yr college	3.48±0.54	3.68±0.36	2.93±0.76	3.36±0.44
F-value	0.334	0.448	0.846	0.335
<b>Career as a cook(years)</b>				
< 5	3.53±0.52	3.68±0.48	3.05±0.64	3.42±0.41
5-10	3.51±0.49	3.61±0.50	3.06±0.68	3.39±0.43
≥ 10	3.60±0.39	3.63±0.57	3.09±0.73	3.44±0.44
F-value	0.610	0.753	0.057	0.281
<b>Certification for cook</b>				
Yes	3.53±0.50	3.65±0.51	3.08±0.66	3.42±0.44
No	3.52±0.45	3.62±0.49	3.02±0.68	3.39±0.40
t-value	0.240	0.605	0.774	0.738
<b>Reason that choose cook</b>				
Payment	3.62±0.41 <sup>abc</sup>	3.75±0.46	3.03±0.56	3.47±0.37 <sup>ab</sup>
Work hours	3.48±0.47 <sup>ab</sup>	3.63±0.46	3.06±0.69	3.39±0.40 <sup>ab</sup>
Work environment	3.70±0.34 <sup>bc</sup>	3.73±0.45	3.25±0.78	3.56±0.46 <sup>b</sup>
Self achievement	3.80±0.39 <sup>c</sup>	3.68±0.48	3.22±0.55	3.57±0.32 <sup>b</sup>
Difficult to find the other job	3.38±0.58 <sup>a</sup>	3.49±0.66	2.92±0.69	3.26±0.53 <sup>a</sup>
F-value	4.777 <sup>***</sup>	1.773	1.131	3.073 <sup>*</sup>
<b>The readiness to quit</b>				
Yes	3.22±0.54	3.50±0.54	2.90±0.71	3.21±0.44
No	3.58±0.46	3.66±0.49	3.09±0.66	3.44±0.42
t-value	4.684 <sup>***</sup>	1.917	1.714	3.421 <sup>***</sup>
<b>Number of turnover</b>				
0	3.53±0.46	3.64±0.50	3.05±0.63	3.41±0.40
1	3.56±0.54	3.68±0.54	3.16±0.77	3.47±0.50
≥ 2	3.49±0.48	3.53±0.46	2.97±0.69	3.33±0.42
F-value	0.248	1.324	1.208	1.403
<b>Improvement requirement</b>				
Payment	3.55±0.51	3.66±0.49	3.08±0.69	3.43±0.43
Facility and equipment	3.51±0.48	3.71±0.46	3.12±0.69	3.44±0.44
Number of cooks	3.48±0.43	3.58±0.54	3.00±0.62	3.35±0.40
F-value	0.653	0.867	0.561	1.072
Total	3.53±0.48	3.64±0.50	3.06±0.67	3.41±0.42

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

## 나. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무관여

학교급식실 운영 특성에 따른 직무관여 결과를 Table 12에 제시하였다.

급식 학생수와 배식형태에 따른 차이에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 그러나 급식학생수/조리원에 따른 차이에서 직무관여 전체점수는 180 ~ 200명은 3.50점, 180명 미만은 3.32점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 직무관여 요인 중 ‘활기’는 180 ~ 200명(3.65점)과 200명 이상(3.57점)이 180명 미만(3.41점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-b의 학교급식실의 운영특성은 직무관여에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(급식학생수/조리원)되었다.



**Table 12. Job engagement by characteristics of school foodservice**

Mean±SD

	Job engagement <sup>1)</sup>			Mean
	Vigor	Dedication	Absorption	
Number of students				
<1,000	3.48±0.46	3.58±0.47	3.07±0.60	3.38±0.40
≥1,000	3.56±0.49	3.67±0.51	3.05±0.70	3.43±0.44
t-value	1.463	1.479	0.201	1.029
Place for meal service				
Restaurant	3.37±0.55	3.57±0.51	2.99±0.71	3.31±0.47
Classroom	3.56±0.47	3.67±0.51	3.09±0.67	3.44±0.42
Restaurant+Classroom	3.52±0.47	3.57±0.46	3.00±0.63	3.36±0.38
F-value	2.993	1.216	0.665	2.110
Number of students /number of cooks				
<180	3.41±0.47 <sup>a</sup>	3.58±0.52	2.98±0.70	3.32±0.41 <sup>a</sup>
100-200	3.65±0.51 <sup>b</sup>	3.72±0.52	3.12±0.65	3.50±0.45 <sup>b</sup>
≥200	3.57±0.43 <sup>b</sup>	3.63±0.44	3.11±0.64	3.44±0.39 <sup>ab</sup>
F-value	7.653 <sup>***</sup>	2.383	1.546	5.120 <sup>**</sup>
Total	3.53±0.48	3.64±0.50	3.06±0.67	3.41±0.42

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

## 6. 직무스트레스

### 가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 결과를 Table 13에 제시하였다.

직무스트레스의 하위요인의 평균점수는 부적합한 환경이 2.81점, 직무불안정이 3.55점 그리고 역할갈등이 3.00점으로 나타났으며, 직무불안정이 가장 높게 나타났다.

직무스트레스 전체 점수는 조리원의 일반적 특성 중 연령( $p < 0.01$ ), 조리사 자격증 유무( $p < 0.01$ ), 조리원 직업 선택 이유( $p < 0.01$ ), 이직의향( $p < 0.05$ )항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

연령에 따른 차이에서 직무스트레스 요인 중 ‘역할갈등’은 40 ~ 45세(3.13점)가 50세 이상(2.81점)보다 유의적으로 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

조리사 자격증 유무에 따른 차이에서 직무스트레스 요인 중 ‘직무불안정’은 조리사 자격증이 있는 군(3.61점)이 없는 군(3.43점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났고, ‘역할갈등’에 있어서도 조리사 자격증이 있는 군(3.07점)이 없는 군(2.86점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서 직무스트레스 요인 중 ‘부적합한 환경’은 타직업선택 어려움(3.13)이 근무시간(2.78점), 근무환경(2.57점), 자기성취(2.56점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났고, ‘직무불안정’은 타직업선택 어려움(3.93점)을 선택한 군이 근무시간(3.52점), 보수(3.51), 자

Table 13. Job stress by characteristics of cooks

Mean±SD

	Job stress <sup>1)</sup>			Mean
	Inappropriate circumstances	Unstable job	Role conflict	
Age(years)				
< 40	2.83±0.61	3.66±0.66	2.97±0.78 <sup>ab</sup>	3.16±0.46 <sup>b</sup>
40-45	2.89±0.62	3.63±0.74	3.13±0.72 <sup>b</sup>	3.22±0.52 <sup>b</sup>
45-50	2.82±0.52	3.50±0.63	2.97±0.61 <sup>ab</sup>	3.10±0.38 <sup>ab</sup>
≥ 50	2.63±0.50	3.43±0.58	2.81±0.69 <sup>a</sup>	3.00±0.43 <sup>a</sup>
F-value	2.446	1.185	2.789 <sup>*</sup>	4.171 <sup>**</sup>
Educational background				
Middle schools	2.75±0.48	3.39±0.66	2.94±0.74	3.03±0.45
High schools	2.81±0.55	3.57±0.65	2.99±0.65	3.12±0.43
> 2-yr college	2.92±0.74	3.58±0.77	3.14±0.85	3.21±0.61
F-value	0.813	1.416	0.807	1.546
Career as a cook				
< 5	2.84±0.59	3.59±0.68	3.02±0.69	3.15±0.45
5-10	2.84±0.58	3.56±0.69	3.01±0.69	3.15±0.45
≥ 10	2.66±0.46	3.42±0.56	2.86±0.65	2.98±0.45
F-value	1.891	1.003	0.993	2.443
Certification for cook				
Yes	2.83±0.60	3.61±0.65	3.07±0.71	3.17±0.47
No	2.79±0.49	3.43±0.68	2.86±0.61	3.03±0.39
t-value	0.654	2.331 <sup>*</sup>	2.771 <sup>**</sup>	2.906 <sup>**</sup>
Reason that choose cook				
Payment	2.95±0.55 <sup>bc</sup>	3.51±0.62 <sup>a</sup>	3.03±0.59	3.16±0.45 <sup>bc</sup>
Work hours	2.78±0.54 <sup>ab</sup>	3.52±0.67 <sup>a</sup>	2.96±0.68	3.09±0.44 <sup>ab</sup>
Work environment	2.57±0.59 <sup>a</sup>	3.21±0.55 <sup>a</sup>	2.92±0.83	2.90±0.46 <sup>a</sup>
Self achievement	2.56±0.43 <sup>a</sup>	3.39±0.6 <sup>a</sup>	3.25±0.67	3.07±0.34 <sup>ab</sup>
Difficult to find the other job	3.13±0.60 <sup>c</sup>	3.93±0.65 <sup>b</sup>	3.01±0.77	3.36±0.52 <sup>c</sup>
F-value	6.679 <sup>***</sup>	5.014 <sup>***</sup>	1.242	4.229 <sup>**</sup>
The readiness to quit				
Yes	2.97±0.62	3.79±0.58	3.05±0.75	3.27±0.52
No	2.79±0.56	3.51±0.67	2.99±0.68	3.10±0.44
t-value	1.924	2.588 <sup>*</sup>	0.544	2.339 <sup>*</sup>
Number of turnover				
0	2.80±0.59	3.58±0.62	3.03±0.69	3.14±0.46
1	2.88±0.54	3.58±0.68	3.00±0.72	3.15±0.44
≥ 2	2.78±0.52	3.32±0.82	2.84±0.58	2.98±0.43
F-value	0.590	2.716	1.269	2.283
Improvement requirement				
Payment	2.74±0.53 <sup>a</sup>	3.52±0.59	2.98±0.72	3.08±0.43
Facility and equipment	2.99±0.48 <sup>b</sup>	3.35±0.61	3.29±0.73	3.21±0.42
Number of cooks	2.95±0.62 <sup>b</sup>	3.65±0.81	2.97±0.58	3.19±0.50
F-value	5.734 <sup>**</sup>	1.988	1.707	2.318
Total	2.81±0.56	3.55±0.67	3.00±0.68	3.11±0.45

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

기성취(3.39점), 근무환경(3.21점)을 선택한 군보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

이직의향에 따른 차이에서 직무스트레스 요인 중 ‘직무불안정’은 이직의향이 있는 군(3.79점)이 없는 군(3.51점)보다 유의적( $p < 0.05$ )으로 높게 나타났다.

개선요구사항에 따른 차이에서 직무스트레스 요인 중 ‘부적합한 환경’은 급식시설 및 기구(2.99점)와 조리원 수(2.95점)에 대해 개선을 요구한 군이 보수(2.74점)를 요구한 군보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났다.

장미선(2007)의 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향 연구에서 개인적 특성인 연령에 따라 직무스트레스 하위요인인 대인관계요인이 유의적 차이가 있는 것으로 나타났고( $p < 0.05$ ), 학력은 직무스트레스 중 경제적 요인에( $p < 0.05$ ), 경력은 대인관계 ( $p < 0.01$ )와 업무관련( $p < 0.05$ )에 유의한 차이가 있었다. 유민옥(2003)의 특수학교 교사의 직무스트레스 연구에서 개인특성 중 연령에 따라 직무스트레스의 지각정도에 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이가 나타났고, 연령이 높을수록 직무스트레스가 낮게 나타났다고 보고하였다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-c의 조리원의 개인특성 요인이 직무소진에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(연령, 조리원자격증 유무, 조리원 직업 선택 이유, 이직의향)되었다.

## 나. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무스트레스

학교급식실 운영 특성에 따른 직무스트레스 결과를 Table 14에 제시하였다.

직무스트레스 전체점수는 급식학생수에 따른 차이에서 급식학생수가 1,000명 이상은 3.17점, 1,000명 미만은 3.02점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 직무스트레스 요인 중 ‘직무불안정’은 급식학생수가 1,000명 이상(3.63점)이 1,000명 미만(3.39점)보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났다. 배식형태에 따른 차이에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

급식학생수/조리원에 따른 차이에서 직무스트레스 전체점수는 180명 미만은 3.18점, 180 ~ 200명은 3.16점, 200명 이상은 2.98점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 직무스트레스 요인 중 ‘부적합한 환경’은 180명 미만(2.90점)과 180 ~ 200명(2.84점)이 200명 이상(2.65점)보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났고, ‘직무불안정’은 180명 미만(3.66점)이 200명 이상(3.41점)보다 유의적( $p < 0.05$ )으로 높게 나타났다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-c의 학교급식실의 운영특성은 직무스트레스에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(급식학생수, 급식학생수/조리원)되었다.

**Table 14. Job stress by characteristics of school foodservice**

	Job stress <sup>1)</sup>			Mean±SD
	Inappropriate circumstances	Unstable job	Role conflict	Mean
	<hr/>			
Number of students				
< 1,000	2.74±0.55	3.39±0.59	2.93±0.67	3.02±0.43
≥1,000	2.85±0.57	3.63±0.69	3.03±0.69	3.17±0.45
t-value	1.677	3.185**	1.302	2.936**
<hr/>				
Place for meal service				
Restaurant	2.74±0.67	3.46±0.57	2.89±0.71	3.03±0.53
Classroom	2.83±0.57	3.54±0.71	3.01±0.70	3.13±0.46
Restaurant+Classroom	2.81±0.44	3.65±0.54	3.04±0.59	3.17±0.33
F-value	0.422	1.067	0.711	1.224
<hr/>				
Number of students /number of cooks				
<180	2.90±0.65 <sup>b</sup>	3.66±0.68 <sup>b</sup>	2.99±0.76	3.18±0.52 <sup>b</sup>
180-200	2.84±0.49 <sup>b</sup>	3.52±0.59 <sup>ab</sup>	3.11±0.65	3.16±0.38 <sup>b</sup>
≥200	2.65±0.47 <sup>a</sup>	3.41±0.71 <sup>a</sup>	2.88±0.58	2.98±0.39 <sup>a</sup>
F-value	5.932**	3.851*	2.650	6.075**
Total	2.81±0.56	3.55±0.67	3.00±0.68	3.11±0.45

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Strongly disagree) ~ 5 (Strongly agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

## 7. 직무만족도

### 가. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도

조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 결과를 Table 15에 제시하였다.

직무만족도의 하위요인의 평균점수는 급여가 1.29/3.00점, 동료들이 2.60/3.00점, 상위자의 감독이 1.57/3.00점, 직무자체가 2.43/3.00점으로 나타났다. 동료들에 대한 직무만족도가 가장 높은 점수를 보였다.

직무만족도 전체 점수는 조리원의 일반적 특성 중 조리원 직업 선택 이유( $p < 0.01$ ), 이직의향( $p < 0.05$ )항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

조리사 자격증 유무에 따른 차이에서 직무만족도 요인 중 ‘동료’는 조리사 자격증이 없는 군(2.65점)이 있는 군(2.57점)보다 유의적( $p < 0.05$ )으로 높게 나타났다.

조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서 직무만족도 요인 중 ‘직무자체’는 근무환경(2.68점), 자기성취(2.60점)가 보수(2.44점), 근무시간(2.40점), 타 직업선택 어려움(2.34)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

이직의향에 따른 차이에서 직무만족도 요인 중 ‘직무자체’는 이직의향이 없는 군(2.45점)이 있는 군(2.29점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다.

개선요구사항에 따른 차이에서 직무만족도 요인 중 ‘급여’는 급식시설 및 기구(1.59점)에 대해 개선을 요구한 군이 보수(1.29점)와 조리원 수(1.24점)에 대해 개선을 요구한 군보다 유의적( $p < 0.01$ )으로 높게 나타났다.

Table 15. Job satisfaction by characteristics of cooks

	Job satisfaction <sup>1)</sup>				Mean±SD
	Pay	Co-workers	Supervision	Work	Mean
Age(years)					
< 40	1.27±0.39	2.70±0.26	1.63±0.49	2.46±0.34	2.02±0.23
40-45	1.21±0.36	2.58±0.38	1.57±0.47	2.42±0.29	1.95±0.19
45-50	1.34±0.44	2.56±0.34	1.56±0.45	2.41±0.30	1.97±0.20
≥ 50	1.33±0.42	2.68±0.28	1.54±0.45	2.47±0.32	2.00±0.19
F-value	2.254	2.812	0.246	0.591	1.792
Educational background					
Middle schools	1.30±0.37	2.66±0.32	1.60±0.46	2.50±0.33	2.00±0.20
High schools	1.27±0.40	2.59±0.33	1.55±0.44	2.42±0.29	1.96±0.19
> 2-yr college	1.39±0.44	2.60±0.44	1.76±0.53	2.40±0.34	2.04±0.26
F-value	1.241	0.980	2.760	1.396	3.431
Career as a cook(years)					
< 5	1.27±0.37	2.61±0.36	1.60±0.52	2.41±0.32	1.97±0.22
5-10	1.32±0.45	2.58±0.34	1.55±0.46	2.42±0.31	1.97±0.22
≥ 10	1.27±0.39	2.63±0.30	1.60±0.50	2.52±0.23	2.00±0.16
F-value	0.459	0.565	0.306	2.116	0.570
Certification for cook					
Yes	1.30±0.41	2.57±0.35	1.59±0.47	2.43±0.32	1.97±0.21
No	1.28±0.41	2.65±0.32	1.52±0.44	2.42±0.28	1.97±0.19
t-value	0.243	1.995*	1.344	0.270	0.211
Reason that choose cook					
Payment	1.34±0.41	2.60±0.29	1.54±0.44	2.44±0.33 <sup>a</sup>	1.98±0.20 <sup>a</sup>
Work hours	1.27±0.40	2.61±0.36	1.55±0.48	2.40±0.28 <sup>a</sup>	1.96±0.19 <sup>a</sup>
Work environment	1.58±0.57	2.67±0.28	1.65±0.56	2.68±0.23 <sup>b</sup>	2.15±0.22 <sup>b</sup>
Self achievement	1.29±0.44	2.55±0.26	1.60±0.38	2.60±0.26 <sup>b</sup>	2.01±0.15 <sup>a</sup>
Difficult to find the other job	1.20±0.33	2.54±0.38	1.64±0.44	2.34±0.34 <sup>a</sup>	1.93±0.23 <sup>a</sup>
F-value	2.363	0.641	0.475	6.007***	3.389**
The readiness to quit					
Yes	1.22±0.35	2.56±0.38	1.57±0.51	2.29±0.37	1.91±0.23
No	1.31±0.42	2.61±0.34	1.58±0.49	2.45±0.29	1.99±0.20
t-value	1.320	0.834	0.068	2.733***	2.217*
Number of turnover					
0	1.27±0.40	2.58±0.34	1.57±0.45	2.43±0.28	1.96±0.20
1	1.32±0.44	2.63±0.32	1.59±0.50	2.42±0.31	1.99±0.20
≥2	1.35±0.45	2.64±0.39	1.52±0.48	2.43±0.40	1.98±0.26
F-value	0.819	0.959	0.559	0.039	0.734
Improvement requirement					
Payment	1.29±0.42 <sup>a</sup>	2.59±0.35	1.58±0.48	2.45±0.32	1.98±0.21
Facility and equipment	1.59±0.53 <sup>b</sup>	2.61±0.24	1.51±0.47	2.50±0.25	2.05±0.16
Number of cooks	1.24±0.34 <sup>a</sup>	2.62±0.35	1.55±0.41	2.38±0.28	1.95±0.19
F-value	5.387**	0.406	0.223	2.296	2.116
Total	1.29±0.41	2.60±0.34	1.57±0.46	2.43±0.30	1.97±0.21

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Disagree) ~ 3 (agree)

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

a, b : Different letter indicate significant differences among group by Duncan's multiple range test

박영숙(2002)의 연구에서는 급여에 대한 만족도가 경력이 많을수록 높게 나타났다( $p < 0.05$ )고 보고하여 본 연구와는 다른 결과를 보였지만, 상위자의 감독에 따른 직무만족도는 유의적인 차이를 보이지 않아 본 연구와 같은 결과를 보였다.

이옥순 등(2007)의 연구에서 조리사 자격증 유무에 따른 직무자체의 만족도에서 유의적인 차이를 나타내지 않아 본 연구와는 다른 결과를 보였다. 김은미 등(2004)의 연구에서는 학력에 따라 직무만족도의 동료에 대한 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 나타내었고, 근무연수는 직무자체 만족도에 영향을 미친다고 보고하였다( $p < 0.05$ ). 송남청(2006)의 연구에서는 상위자에 따른 직무만족도는 이직의향이 없는 조리원이 이직의향이 있는 조리원보다( $p < 0.001$ ) 높게 나타나 본 연구와 차이를 보였고, 직무자체에 대한 직무만족도는 이직의향이 없는 조리원이 이직의향이 있는 조리원보다 만족도가 높게 나타나( $p < 0.001$ ) 본 연구와 같은 결과가 나타남을 알 수 있었다.

홍완수(1994)는 병원 급식종사원의 직무만족도에 관한 연구에서 성별은 동료에 대한 만족도에 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이를 나타내었고, 연령은 직무자체에 대한 만족도에 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이를 나타냈으며, 근무기간은 직무만족도의 모든 요인에 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이를 나타내었다. 양일선 등(1995)의 연구에서 병원급식 조리종사원의 개인적 특성 중 연령이 직무자체( $p < 0.05$ ), 급여( $p < 0.05$ ), 상위자의 감독( $p < 0.05$ )에 대한 만족도에 유의적인 차이를 나타냈다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-d의 조리원의 개인특성 요인이 직무소진에 영향을 줄 것이라는 부분 채택(연령, 조리원자격증 유무, 조리원 직업선택 이유, 이직의향)되었다.

## 나. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무만족도

학교급식실 운영 특성에 따른 직무만족도의 결과를 Table 16에 제시하였다. 분석결과 본 논문에서는 학교급식실 운영 특성에 따른 직무만족도의 각 하위요인에서 유의적인 차이를 보이지 않았다.

남상명(2005)의 학교 급식 종사자의 직무만족도에 관한 연구에서 학교특성 중 배식형태에 따른 직무만족도는 유의적인 차이를 보이지 않아 본 연구와 같은 결과를 보였다. 이상의 결과를 살펴볼 때 가설 1-d의 학교급식실의 운영특성은 직무만족도에 영향을 줄 것이라는 기각되었다.

Table 16. Job satisfaction by characteristics of school foodservice

	Job satisfaction <sup>1)</sup>				Mean±SD
	Pay	Co-workers	Supervision	Work	Mean
Number of students					
<1,000	1.32±0.41	2.55±0.36	1.56±0.51	2.45±0.33	1.97±0.22
≥1,000	1.27±0.41	2.63±0.33	1.59±0.48	2.42±0.29	1.98±0.20
t-value	1.062	1.882	0.472	0.876	0.205
Place for meal service					
Restaurant	1.30±0.40	2.51±0.45	1.60±0.47	2.35±0.36	1.94±0.25
Classroom	1.29±0.41	2.63±0.31	1.56±0.46	2.45±0.30	1.98±0.20
Restaurant+Classroom	1.30±0.40	2.55±0.35	1.59±0.46	2.40±0.26	1.96±0.18
F-value	0.030	3.112	0.223	2.582	1.006
Number of students /number of cooks					
<180	1.29±0.43	2.60±0.36	1.59±0.49	2.41±0.33	1.97±0.22
180-200	1.30±0.43	2.55±0.32	1.54±0.51	2.41±0.29	1.95±0.19
≥200	1.28±0.36	2.65±0.33	1.61±0.46	2.48±0.27	2.00±0.21
F-value	0.046	2.024	0.467	1.379	1.513
Total	1.29±0.41	2.60±0.34	1.57±0.46	2.43±0.30	1.97±0.21

Score scale : <sup>1)</sup> 1 (Disagree) ~ 3 (agree)

## 8. 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 관계

직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도의 변인 간에 있어서 상관관계 결과를 Table 17에 제시하였다.

직무소진은 직무만족도 요인 중 급여( $p < 0.05$ )와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으나, 동료( $p < 0.01$ )는 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

직무소진의 하위요인인 '소진'은 직무만족도 요인 중 직무자체( $p < 0.01$ )와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 직무소진의 하위요인인 '자신감'은 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.05$ )와 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무소진의 '성취감'은 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으나, 급여( $p < 0.05$ )는 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

박문수(2005)는 조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무소진의 하위요인인 '정서적 소진'과 '개인 성취감'은 직무만족도와 관계에서 음(-)의 상관관계를 나타내었고, 이경미(2006)의 프리셉터 간호사의 성격특성에 따른 직무만족과 소진 연구에서도 직무만족과 소진은 음(-)의 상관관계( $r = -0.339, p < 0.001$ )를 나타내었다.

최효숙(2007)의 연구에서 보건 간호사의 소진과 직무만족은 음(-)의 상관관계( $r = -0.326, p < 0.001$ )를 보였다.

따라서 직무소진의 각 하위요인과 직무만족도는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있으며, 직무소진 중 '소진'은 낮을수록, '자신감'과 '성취감'은 높을수록 직무만족도는 높아질 것으로 추측된다.

직무관여는 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 양(+)

Table 17. Correlation between job burnout, job engagement, job stress and job satisfaction

		Correlation coefficient			
		Job satisfaction			
		Pay	Co-workers	Supervision	Work
Job burnout	Exhaustion	-0.068	0.020	0.101	-0.237**
	Self-confidence	-0.058	0.359**	0.054	0.126*
	Achievement	-0.127*	0.381**	0.015	0.236**
	Sub-total	-0.123*	0.342**	0.086	0.034
Job engagement	Vigor	0.073	0.401**	0.004	0.625**
	Dedication	0.015	0.280**	0.020	0.273**
	Absorption	0.045	0.097	0.018	0.343**
	Sub-total	0.057	0.313**	0.019	0.525**
Job stress	Inappropriate circumstances	-0.094	-0.108	0.003	-0.338**
	Unstable job	-0.266**	0.043	0.031	-0.280**
	Role conflict	0.130*	-0.241**	-0.065	-0.016
	Sub-total	-0.105	-0.145**	-0.017	-0.287**

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

의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

직무관여의 요인인 ‘활기’는 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 직무관여의 요인인 ‘헌신’은 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 직무관여의 ‘몰두’는 직무만족도 요인 중 직무자체( $p < 0.01$ )와 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

송남청(2006)의 연구에서 직무관여의 하위요인인 ‘활기’, ‘헌신’, ‘몰두’는 직무만족도의 모든 변인과 양(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타나 본 연구와 같은 결과가 나타남을 알 수 있었다. 따라서 직무관여와 직무만족도는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있으며, 조리원의 직무관여가 높을수록 직무만족도도 높아질 것으로 추측된다.

직무스트레스는 직무만족도 요인 중 동료( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

직무스트레스의 하위요인인 ‘부적합한 환경’은 직무만족도 요인 중 직무자체( $p < 0.01$ )와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났고, 직무스트레스 요인 중 ‘직무불안정’은 직무만족도 요인 중 급여( $p < 0.01$ ), 직무자체( $p < 0.01$ )와 음(-)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인 중 ‘역할갈등’은 직무만족도 요인 중 급여( $p < 0.05$ )에서는 양(+)의 상관관계를 보였고, 동료( $p < 0.01$ )에서는 음(-)의 상관관계를 보였다.

조성수(2004)의 연구에서 직무스트레스 영향요인 중 ‘업무특성 및 개인적 능력’과 ‘외부적 영향요인’이 단체급식 종사원의 직무만족 영향요인과 음(-)의 상관관계가 있다고 보고하였다. 장미선(2007)의 연구에서도 직무스트레스와 직무만족도는 높은 음(-)의 상관관계( $r = -0.433, p < 0.001$ )를 보였다.

따라서 직무스트레스와 직무만족도는 밀접한 관계가 있음을 알 수 있으며, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도는 높아질 것으로 추측된다.

## 9. 직무만족에 영향력을 미치는 요인

### 가. 직무소진이 직무만족도에 미치는 영향력

조리원의 직무소진이 직무만족도에 미치는 영향력의 결과를 Table 18에 제시하였다.

직무소진 요인인 소진, 자신감, 성취는 직무만족도의 급여와 상위자의 감독 요인에 영향력을 주지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족도의 동료에서  $R^2$ (설명력)은 0.172( $F=23.389$ ,  $p<0.001$ )이고, 자신감 요인( $\beta=0.219$ ,  $p<0.001$ )과 성취감 요인( $\beta=-0.266$ ,  $p<0.001$ )이 직무만족도의 동료 요인에 양(+)의 영향력을 주었다.

직무만족도의 직무자체에서  $R^2$ (설명력)은 0.103( $F=8.134$ ,  $p<0.001$ )이고, 소진 요인( $\beta=0.219$ ,  $p<0.001$ )은 직무만족도의 직무자체 요인에 음(-)의 영향력을 주었고, 성취감 요인( $\beta=-0.266$ ,  $p<0.001$ )은 직무만족도의 직무자체 요인에 양(+)의 영향력을 주었다.

따라서 동료에 대한 만족도는 직무소진 중 성취와 자신감이 긍정적인 영향력을 주었고, 직무자체에 대한 만족도는 성취감에는 긍정적인 영향력을, 소진은 부정적인 영향력을 미쳤다.

박문수(2005)의 연구에서 직무만족도의  $R^2$ (설명력)은 0.317( $F=27.587$ ,  $p<0.01$ )이고, 정서적 소진 요인( $\beta=0.220$ ,  $p<0.01$ )과 개인 성취감 감소 요인( $\beta=-0.383$ ,  $p<0.01$ ) 그리고 비인격화 요인( $\beta=0.188$ ,  $p<0.01$ )은 직무만족도에 음(-)의 영향력을 주었다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 2의 조리원의 직무소진(소진, 자신감, 성취감)은 직무만족도에 영향을 줄 것이라는 부분 채택 되었다.

Table 18. Regression analysis of effect of job burnout on job satisfaction

Independent variables	Job satisfaction							
	Pay		Co-workers		Supervision		Work	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
Exhaustion	-0.041	-0.075	-5.2E-05	0.023	0.046	0.075	-0.097	-0.239***
Self-confidence	0.016	0.020	0.147	0.219***	0.048	0.053	0.018	0.030
Achievement	-0.090	-0.131*	0.152	0.266***	-0.012	-0.016	0.122	0.240***
Job burnout	R <sup>2</sup>		0.180		0.009		0.112	
	Adjusted R <sup>2</sup>		0.172		0.001		0.103	
	F(p)		23.389*** (0.000)		0.933(0.259)		8.134*** (0.000)	

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

## 나. 직무관여가 직무만족도에 미치는 영향력

조리원의 직무관여가 직무만족도에 미치는 영향력의 결과를 Table 19에 제시하였다.

직무관여 요인인 활기, 헌신, 몰두는 직무만족도의 급여와 상위자의 감독 요인에 영향력을 주지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족도의 동료에서  $R^2$ (설명력)은 0.172( $F=23.364$ ,  $p<0.001$ )이고, 활기 요인( $\beta=0.397$ ,  $p<0.001$ )이 직무만족도의 동료 요인에 양(+)<sup>1</sup>의 영향력을 주었다.

직무만족도의 직무자체에서  $R^2$ (설명력)은 0.391( $F=70.111$ ,  $p<0.001$ )이고, 활기 요인( $\beta=0.613$ ,  $p<0.001$ )은 직무만족도의 직무자체 요인에 양(+)<sup>1</sup>의 영향력을 주었다. 따라서 동료와 직무자체에 대한 만족도는 직무관여 중 활기가 긍정적인 영향력을 주었다.

송남청 등(2007)의 연구에서 직무관여 중 '헌신'은 직무만족도의 각 하위 요인에 양(+)<sup>1</sup>의 영향력을 주었고, '몰두'는 직무만족도의 직무자체 요인에만 양(+)<sup>1</sup>의 영향력을 주었으며, '활기'는 직무만족도에 영향력을 주지 않았다고 보고하여 본 연구와는 다른 결과를 보였다.

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 3의 조리원의 직무관여(활기, 헌신, 몰두)는 직무만족도에 영향을 줄 것이라는 부분 채택 되었다.

Table 19. Regression analysis of effect of job engagement on job satisfaction

Independent variables	Job satisfaction							
	Pay		Co-workers		Supervision		Work	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
Vigor	0.067	0.079	0.283	0.397***	-0.026	-0.027	0.388	0.613***
Dedication	-0.022	-0.026	0.076	0.112	0.018	0.019	-0.026	-0.042
Absorption	0.009	0.015	-0.056	-0.110	0.018	0.026	0.033	0.072
Job engagement	R <sup>2</sup>		0.180		0.001		0.397	
	Adjusted R <sup>2</sup>		0.172		0.009		0.391	
	F(p)		23.364***(0.000)		0.089(0.972)		70.111***(0.000)	

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

## 다. 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향력

조리원의 직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스의 결과를 Table 20에 제시하였다.

직무스트레스 요인인 부적합한 환경, 직무불안정, 역할갈등은 직무만족도의 상위자의 감독 요인에 영향력을 주지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무만족도의 급여에서  $R^2$ (설명력)은 0.089( $F=11.498$ ,  $p<0.001$ )이고, 직무불안정 요인( $\beta=-0.277$ ,  $p<0.001$ )이 직무만족도의 급여 요인에 음(-)의 영향력을 주었고, 역할갈등 요인( $\beta=0.168$ ,  $p<0.01$ )이 양(+)의 영향력을 주었다.

직무만족도의 동료에서  $R^2$ (설명력)은 0.062( $F=8.134$ ,  $p<0.001$ )이고, 역할갈등 요인( $\beta=-0.230$ ,  $p<0.001$ )은 직무만족도의 동료 요인에 음(-)의 영향력을 주었다.

직무만족도의 직무자체에서  $R^2$ (설명력)은 0.135( $F=17.867$ ,  $p<0.001$ )이고, 부적합한 환경 요인( $\beta=-0.286$ ,  $p<0.001$ )과 직무불안정 요인( $\beta=-0.172$ ,  $p<0.01$ )은 직무만족도의 직무자체 요인에 음(-)의 영향력을 주었다.

따라서 급여에 대한 만족도는 직무스트레스 중 직무불안정가 부정적인 영향을, 역할갈등이 긍정적인 영향력을 주었고, 동료에 대한 만족도는 역할갈등이 부정적인 영향력을 미쳤다. 그리고 직무자체에 대한 만족도는 부적합한 환경과 직무불안정이 부정적인 영향력을 미쳤다.

장미선(2007)의 연구에서 직무스트레스의 하위요인인 ‘비지지적 근무환경’은 직무자체 만족도에 음(-)의 영향력을, ‘경제적 요인’은 양(+)의 영향력을 주었다. ‘비지지적 근무환경’, ‘대인관계’는 인간관계 만족도에 음(-)의 영향력을 주었고, ‘업무관련’은 양(+)의 영향력을 주었다. ‘비지지적 근무환경’은 보수 및 사회적 인정 만족도에 음(-)의 영향력을, ‘업무관련’은 양(+)의 영향력을 주었다.

Table 20. Regression analysis of effect of job stress on job satisfaction

independent variables	Job satisfaction							
	Pay		Co-workers		Supervision		Work	
	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
Inappropriate circumstances	-0.015	-0.021	-0.059	-0.098	0.005	0.006	-0.154	-0.286***
Unstable job	-0.170	-0.277***	0.057	0.111	0.026	0.037	-0.078	-0.172**
Job Role conflict	0.101	0.168**	-0.116	-0.230***	-0.048	-0.071	0.033	0.073
stress R <sup>2</sup>	0.097		0.074		0.009		0.143	
Adjusted R <sup>2</sup>	0.089		0.062		0.001		0.135	
F(p)	11.498*** (0.000)		8.134*** (0.000)		0.933(0.259)		17.867*** (0.000)	

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

이상의 결과를 살펴볼 때 가설 4의 조리원의 직무스트레스(부적합한 환경, 직무불안정, 역할갈등)는 직무만족도에 영향을 줄 것이라는 부분 채택되었다.



## V. 결론 및 제언

본 연구는 학교급식 조리원의 일반적인 특성과 학교 급식실 운영특성에 따라 직무소진, 직무관여, 직무스트레스 및 직무만족도를 분석하였다. 그리고 직무소진, 직무관여, 직무스트레스와 직무만족도와의 관계를 파악하여 조리원의 보다 전문적인 역할수행에 필요한 기초자료로 활용하고 학교급식의 질을 향상시키고자 하는 목적으로 연구를 실시하였다. 연구는 2007년 12월 13일부터 28일까지 총 426명을 대상으로 실시하였고, 이 중 324부를 분석에 사용하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사 대상 조리원의 일반사항을 보면 평균연령이 45.3세였고, 40 ~ 50세가 71.3%로 대부분을 차지했다. 평균경력은 5.7년으로 5년 ~ 10년 미만이 50.3%를 차지하고 있었다. 학력은 고졸이 대부분이었고, 조리사 자격증을 소지한 조리원이 64.8%였다. 조리원의 직업을 선택한 이유는 58.3%의 조리원이 근무시간이라고 응답했고, 개선요구사항으로는 보수가 65.1%로 가장 높았다.

2. 학교급식실의 운영특성은 평균 급식 학생수가 1,083명이었고, 배식형태는 식당배식이 13.9%이고, 교식배식이 69.7% 그리고 식당+교실 병행이 16.4%로 대부분 교식배식 형태였다. 조리원 1인당 학생수는 184.6명으로 나타났다.

3. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무소진은 유의한 차이가 나는 집단이 없었다. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무소진은 급식학생수/조리원수에 따른 차이에서 직무소진의 각 하위요인은 유의적인 차이가 나타나지 않았지만, 급식학생수에 따른 차이에서 직무소진 전체점수는 급식학생수가 1,000명 이상은 3.52점, 1,000명 미만은 3.34점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 배식형태에 따른 차이에서 직무소진 전체점수는 교실배식이 3.50점, 식당배식은 3.32점이며 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이를 보였다.

4. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무관여는 조리원의 일반적 특성 중 직무관여 전체 점수는 조리원 직업 선택 이유( $p < 0.05$ )와 이직의향( $p < 0.001$ ) 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 조리원 직업 선택 이유에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 ‘활기’는 자기성취(3.80점)와 근무환경(3.70점)이 타직업 선택 어려움(3.38점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다. 이직의향에 따른 차이에서 직무관여 요인 중 ‘활기’는 이직의향이 없다(3.58점)가 있다(3.22점)보다 유의적( $p < 0.001$ )으로 높게 나타났다. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무관여는 급식학생수/조리원에 따른 차이에서 직무관여 전체점수는 180 ~ 200명은 3.50점, 180명 미만은 3.32점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 급식 학생수와 배식형태에 따른 차이에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

5. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무스트레스에서 직무스트레스 전체 점수는 연령( $p < 0.01$ ), 조리사 자격증 유무( $p < 0.01$ ), 조리원 직업 선택 이유( $p < 0.01$ ), 이직의향( $p < 0.05$ )항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무스트레스에서 급식학생수에 따른 차이에서 직무소진 전체점수는 급식

학생수가 1,000명 이상은 3.17점, 1,000명 미만은 3.02점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 급식학생수/조리원에 따른 차이에서 직무관여 전체 점수는 180명 미만은 3.18점, 180 ~ 200명은 3.16점, 200명 이상은 2.98점이며 유의적인( $p < 0.01$ ) 차이를 보였다. 배식형태에 따른 차이에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

6. 조리원의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 조리원의 일반적 특성 중 직무만족도 전체 점수는 조리원 직업 선택 이유( $p < 0.01$ ), 이직의향( $p < 0.05$ )항목에서 유의적인 차이를 보였고, 다른 항목에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 학교급식실 운영 특성에 따른 직무만족도의 각 하위요인에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

7. 직무소진 요인인 소진, 자신감, 성취는 직무만족도의 급여와 상위자의 감독 요인에 영향력을 주지 않은 것으로 나타났다. 그러나 직무소진 중 ‘소진’은 직무자체에 음(-)의 영향력을 주었고, ‘자신감’은 동료에 양(+)의 영향력을, 그리고 ‘성취’는 동료와 직무자체에 양(+)의 영향력을 주었다. 직무관여의 요인인 활기, 헌신, 몰두는 직무만족도 중 급여와 상위자의 감독에 영향력을 주지 않았지만 직무관여 중 ‘활기’는 동료와 직무자체에 양(+)의 영향력을 주었다. 직무스트레스 중 ‘부적합한 환경’은 직무만족도 중 직무자체에 음(-)의 영향력을 주었고, ‘직무불안정’은 급여와 직무자체에 음(-)의 영향력을 주었으며, ‘역할갈등’은 급여에 양(+)의 영향력을, 동료에 음(-)의 영향력을 주었다.

이상의 연구 결과를 토대로, 학교급식에서 조리원의 효율적 관리를 위해 다음과 같이 제언 하고자 한다.

직무소진, 직무관여, 직무스트레스는 직무만족도의 직무자체, 동료, 급여에 영향을 미쳤다. 그러므로 직무자체에 대한 만족도를 향상시키기 위해서는 직무확대를 통해 조리원에게 직무의 다양성과 책임의 증가를 느끼게 해 주고, 직무충실화를 통해 직무의 통제범위를 증가시켜 동기부여를 해 주며, 직무설계 시 직무에 대한 중요성, 자율성, 정체성을 부여해 주어야 할 것이다. 그리고 동료에 대한 만족도 향상 방안으로 관리자는 지식경영의 기본 시스템을 도입함으로써 동료 간에 정보공유 및 원활한 의사소통이 이루어지고 협력관계를 형성시키는 리더십을 발휘하여야 하겠다.

조리원에게 있어서 앞으로 가장 개선되어야 할 점으로 급여가 가장 높게 나왔다. 이에 조리원의 급여를 경력과 성과에 따라 지급함으로써 급여에 대한 만족도를 높여 주는 방안을 마련해야 할 것이다.

본 연구에서는 조사대상자를 부산일부지역 직영급식학교의 조리원으로 제한하였으나, 후속 연구에서는 전국 각 지역을 대상으로 하여 연구결과의 일반화를 시도해야 할 것이다. 또한 조리원의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 구체적 방안을 제시할 수 있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

- 교육과학기술부. 2007. <http://www.moe.go.kr/>
- 교육과학기술부. 2008. <http://www.mest.go.kr/> 학교급식개선종합대책
- 학교급식 기본방향. 2008. <http://www.pen.go.kr>
- 곽동경, 류은순, 이해상, 홍완수, 장혜자 (2007) 급식경영학, 신광출판사 p290
- 김병하 (2007) 학교급식 조리원의 직무실태 및 직무능력향상 방안에 관한 연구, 한국교원대학교 교육정책대학원 인적자원정책 전공 석사학위논문
- 김숙희 (1999) 학교급식법에 나타난 조리원의 직무에 관한 연구, 한국조리학회지 5(1) : 105-127
- 김은경, 김은미, 강명희, 홍완수 (1998) 서울·강릉지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사, 한국조리과학회지 14(1) : 68-75
- 김은미, 전순실, 윤지영 (2004) 영양사의 리더십과 조리종사원의 직무만족도에 관한 연구, 한국식품영양과학회지 33(10) : 1646-1652
- 김해숙 (2006) 대구광역시 사회복지전담공무원의 직무와 소진에 관한 연구, 계명대학교 정책대학원 정책학과 석사학위논문
- 김향석, 한광현 (1991) 직무스트레스의 영향요인에 관한 이론적 고찰, 군산대학교 산업개발연구 제10편
- 김현정 (2006) 사회복지전담공무원의 직무스트레스 영향요인과 분석을 통한 직무만족도 제고, 영남대학교 행정대학원 자치행정학과 사회복지전공 석사학위논문
- 남상명 (2005) 학교 급식 종사자의 직무만족도에 관한 연구, 한국식생활문화학회지 20(6) : 688-694
- 모성중, 서재수, 류은순 (2005) 부산지역 고등학교 급식서비스에 대한 학생과 급식종사자의 평가, 한국조리과학회지 21(2) : 250-262
- 민경찬, 이명호, 박혜원, 박영심, 신용철, 조규봉, 이경익, 정광옥, 신임숙, 윤희선 (2006) 경기 북부 지역 학교 급식 종사원의 직무 만족도에 관한 연구, 한국식품영양학회지 19(2) : 193-200
- 박난희 (1997) 사서직 종사자의 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향 연구, 서울대학교 대학원 석사학위논문
- 박문수 (2005) 조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 대학원 경영학과 석사학위논문
- 박상현 (2005) 단체급식업체직원의 근무조건이 직무만족과 이직의도에 미치는 영

- 향, 세종대학교 관광대학원 호텔경영학과 석사학위논문
- 박영숙 (2002) 대구·경북지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사, 동아시아 식생활학회지 12(6) : 536-546
- 박현경 (2001) 지체부자유 학교교사의 직무스트레스 및 소진특성의 연구, 대구대학교 대학원 석사학위논문
- 서형도 (2003) 고용가능성, 개인주의, 집합주의가 조직몰입과 직무관여, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 아주대학교 대학원 경영학과 석사학위논문
- 서홍석 (2002) 사회복지사의 직무스트레스요인과 직무만족도의 관계에 관한 연구, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문
- 성혜진 (2003) 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 관광대학원 석사학위논문
- 송남청 (2006) 학교급식 조리 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 안동대학교 대학원 식품영양학과 석사학위논문
- 송남청, 이해상, 이경은 (2007) 학교급식 조리종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 소진, 직무 관여, 및 조리작업안전에 대한 인식, 대한지역사회영양학회지 12(5) : 606-616
- 신강현 (2003) 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구, 한국심리학회지, 산업 및 조직 16(3) : 1-17
- 양일선, 이화진, 강혜련, 김성혜, 이보숙 (1995) 병원급식 조리원의 직무 특성과 직무만족도 분석, 한국식생활문화학회지 9(5)
- 양일선, 박문경, 차진아, 이해영 (2004) 위탁급식전문업체 종사자의 직무만족도 분석, 대한지역사회영양학회지 9(4) : 519-527
- 유민욱 (2003) 특수학교 교사의 직무스트레스 연구, 단국대학교 특수교육대학원 석사학위논문
- 유숙자 (2000) 사회복지사의 직무스트레스와 직무만족과의 관계 연구 : 직무스트레스의 역할요인을 중심으로, 카톨릭대학교 사회복지학과 석사학위논문
- 윤혜미 (1991) 사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구, 한국사회복지학 제18호 p.89
- 윤혜미 (1993) 소진 : 그 다면적 이해와 대응방안, 한국사회복지학 제22호, pp119-120
- 이경미 (2006) 프리셉터 간호사의 성격특성에 따른 직무만족과 소진, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 이광숙 (2000) 보건간호사의 전문직태도와 소진과의 관계 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문

- 이숙희, 유경민 (2006) 학교급식 조리원의 직무 만족에 관한 연구, 한국조리학회지 12(1) : 22-36
- 이옥순 (2006) 학교급식 조리원의 직무만족도에 관한 연구, 경원대학교 식품영양학과 석사학위논문
- 이유진 (1994) 여성근로자의 직무스트레스에 관한 실증적 연구, 경희대학교 석사학위논문
- 이진욱 (2002) 직무요구가 정서적 소진과 직무비관여에 미치는 영향, 고려대학교 석사학위논문
- 임택수 (2005) 사회복지전담공무원 직무소진 결정 구조 모형에 관한 고찰, 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문
- 전은희 (2007) 학교급식 조리종사자들의 직무만족도에 관한 조사, 영남대학교 환경보건대학원 영양관리학과 석사학위논문
- 장미선 (2007) 보육교사의 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향, 청주대학교 사회복지학과 석사학위논문
- 장서영, 한명주 (2002) 서울지역 초등학교급식종사자의 직무 및 욕구만족도에 관한 연구, 한국조리과학회지 18(6)
- 정태룡 (2001) 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 동국대학교 사회과학대학원 석사학위논문
- 정효선, 윤혜현 (2008) 기업의 윤리적인 가치와 종사원의 개인조직적합성, 직무만족도, 이직의도 및 조직성과의 인과관계에 관한 연구-패밀리레스토랑과 단체급식 종사원을 대상으로-, 한국식생활문화학회지 23(2) : 139-151
- 조민주 (2004) 특수학교 교사의 직무스트레스 유발과 소진 요인특성에 관한 연구, 대구대학교 교육대학원 교육학과 특수교육전공 석사학위논문
- 조성수 (2004) 단체급식 종사원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향연구, 순천향대학교 산업정보대학원 관광서비스경영학과 석사학위논문
- 조춘봉, 김용길, 채병숙 (2006) 호텔경영방식에 따른 주방 시스템이 주방종사자의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 외식경영연구 9(2) : 129-148
- 최은정 (2005) 직무스트레스 유발요인이 조직구성원의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구, 서강대학교 경영학과 석사학위논문
- 최효숙 (2007) 보건간호사의 소진과 영향요인에 대한 연구, 공주대학교 대학원 간호학과 석사학위논문
- 한명화 (1987) 서울시내 보건간호원의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구, 연세대학교 보건대학원 석사학위논문
- 한현미 (1993) 의료기관에 종사하는 사회복지사들의 burnout에 관한 연구, 이화여

자대학교 사회사업학과 석사학위논문

- 홍완수 (1994) 병원 급식종사원의 직무만족도에 관한 연구, 한국조리과학회지 10(3)
- 홍완수 (2002) 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 실증분석, 생활과학연구 7 : 113-121
- Aryee S, Field D, Luk V (1999) A Cross-Cultural Test of a Model of the Work-Family Interface, *Journal of Management* 25 : 491-511
- Beatty RW, Schneider CE (1981) *Personal Administration : An experimental / skill-building approach* (2nd. ed), Addison, Mass, Wesley Publishing Company
- Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB (2001) The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*.86(3) : 499-512
- Forement E, Rosensweig JE (1974) *Organization and management*. McGraw-Hill, NY. p 81-82.
- Freudenberger H (1974) Staff Burnout Syndrome, *Journal of Social Issues* Vol. 30, No.1
- Locke EA (1976) The nature and cause of job satisfaction. In M.Dunnere(ed) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, Rand McNally publishing Co
- Maslach C (1976) Burned-out. *Human Behavior* 5 : 16-22
- Maslach C (2003) *Burnout*, Malor Books Cambridge, MA, p.22
- Maslach C, Jackson SE (1981) The Maslach Burnout Inventory, *Research edition. Palo Alto. Ca: Consulting Psychologists Press*
- Maslach C, Leiter MP (1997) *The Truth About Burnout*, Jossey Bass, Sanfrancisco, CA
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- McCormick JE (1980) Daniel I. *Industrial psychology*. 7th ed, Englewood Cliffs IL:Prentice-Hall
- Nunnally JC (1978) *Psychometric Theory*. NY:Holt Rinehart & Winston.
- Pine AM, Aronson E (1988) *Career Burnout : Cases and Cures*. New York : Fress
- Porter LW, Lawler EE (1968) *Managerial Attitude and Performances*,

- Homewood, Irwia  
Reported in Joanne Cole (1999) An Ounce of Prevention Beats Burnout. *HR Focus*
- Ruf KL, David BD (1975) How to attain optimal productivity. *J. Am. Diet. Assoc.* 49 : 77-81
- Saleh SD, Hoseh J (1976) Job involvement : Concepts and Measurements, *Academy of Management Journal* 19 : 213-223
- Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SF (1996) MBI-General Survey. Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd ed. *Palo Alto. Ca:Consulting Psychologists Press*
- 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 pp 1-3
- Smith HC, Kendall HM, Hallin CL (1970) The Measurement of satisfaction in work retirement, Rand McNally p. 6
- Spears MC (2000) Foodservice Organization. Prentice Hall Inc., NJ. pp 537-538
- Staneley E, Seashore, Thomas DT (1975) Job satisfaction indication and their correlates. *American Behavioral Scientist* 18 : 333-368

# 설문지

안녕하십니까?

이 설문지는 ‘부산 일부지역 초·중학교 조리원의 직무만족도에 관한 연구’에 귀하의 의견을 반영하고자 작성된 것입니다. 조리원의 직무만족 수준을 파악하여 보다 전문적인 역할수행에 필요한 기초자료를 제공하고자 하오니, 그 동안 학교 급식실에 근무하시면서 느낀 바를 응답해 주시면 됩니다.

본 설문지의 응답내용은 통계법규에 따라 비밀이 철저히 보장됨은 물론 학문연구 목적으로만 사용됩니다.

조사내용에 의문사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락하여 주시기 바라며, 소중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대하여 깊이 감사드립니다.

2007년 12월

부경대학교 교육대학원 영양교육전공

교육대학원생 : 신 기 정

지도교수 : 류 은 순

I. 다음은 직무만족에 관한 질문입니다. 각 항목별로 귀하의 생각에 따라 표시(✓)해 주십시오.

<직무소진 요인>

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.	1	2	3	4	5
2. 직장 일을 마치고 퇴근시에 나는 완전히 지쳐 있음을 느낀다.	1	2	3	4	5
3. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 하루종일 일하는 것이 나를 긴장시킨다.	1	2	3	4	5
5. 나는 직무상 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.	1	2	3	4	5
6. 내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	1	2	3	4	5
7. 현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄었다.	1	2	3	4	5
8. 내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
9. 나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.	1	2	3	4	5
10. 나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어 왔다.	1	2	3	4	5
11. 나는 방해받지 않고 일하기를 원한다.	1	2	3	4	5
12. 나는 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.	1	2	3	4	5
13. 나의 직무는 중요하지 않다.	1	2	3	4	5
14. 직무상에서 나는 업무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
15. 내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다.	1	2	3	4	5
16. 내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다.	1	2	3	4	5

<직무관여 요인>

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 아침에 일어났을 때 나는 직장에 가고 싶다.	1	2	3	4	5
2. 직무에서 나는 넘치는 힘을 느낀다.	1	2	3	4	5
3. 직무에서 일이 뜻대로 되지 않았음에도 불구하고 나는 언제나 인내심을 갖는다.	1	2	3	4	5
4. 나는 한 번에 장시간 동안 일을 계속 할 수 있다.	1	2	3	4	5
5. 직무상에서 나는 정신적으로 쉽게 원기를 회복한다.	1	2	3	4	5
6. 직무상에서 나는 원기 왕성함을 느낀다.	1	2	3	4	5
7. 내가 생각할 때 나의 일은 도전적이다.	1	2	3	4	5
8. 나의 직무는 나를 열심히 일하도록 만든다.	1	2	3	4	5
9. 나의 직무를 수행하는데 있어서 나는 열정적이다.	1	2	3	4	5
10. 내가 맡은 직무에 대해서 자부심을 느낀다.	1	2	3	4	5
11. 내가 맡은 직무는 매우 의미 있고 가치 있는 일이다.	1	2	3	4	5
12. 직무를 수행할 때 나는 직무 이외의 주변의 모든 것을 잊는다.	1	2	3	4	5
13. 직무를 수행할 때 나는 시간 가는 줄 모른다.	1	2	3	4	5
14. 직무를 수행할 때 나는 몰입되어진다.	1	2	3	4	5
15. 나 자신을 직무와 분리시켜 생각하기 어렵다.	1	2	3	4	5
16. 나는 나의 일에 폭 빠져 있다.	1	2	3	4	5
17. 나는 집중해서 일을 할 때 행복감을 느낀다.	1	2	3	4	5

<직무 스트레스 요인>

항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 하기 싫은 업무를 하고 있다.	1	2	3	4	5
2. 승진의 기회나 희망이 없다.	1	2	3	4	5
3. 자신의 일을 잘 하지 않는 동료가 있다.	1	2	3	4	5
4. 직장에서 불충분한 지원을 받고 있다.	1	2	3	4	5
5. 일을 잘 하고도 인정받지 못한다.	1	2	3	4	5

6. 빈약한 기구, 설비로 업무를 수행하고 있다.	1	2	3	4	5
7. 상급자, 동료들과 좋은 관계를 유지하지 못한다.	1	2	3	4	5
8. 조직에 대하여 부정적인 태도를 경험했다.	1	2	3	4	5
9. 작업을 적절하게 수행하기에 인원이 부족하다.	1	2	3	4	5
10. 의사결정과정에 참여하지 못한다.	1	2	3	4	5
11. 부적절한 보수를 받고 있다.	1	2	3	4	5
12. 부적절하거나 불충분한 지시, 감독을 받고 있다.	1	2	3	4	5
13. 부적합한 직무환경에 노출되어 있다.	1	2	3	4	5
14. 개인시간(커피 마시기, 점심시간 등)이 불충분하다.	1	2	3	4	5
15. 일 하는 동기가 부족한 동료들이 있다.	1	2	3	4	5
16. 다른 동료를 위해 일을 대신해야 하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5

<직무만족 요인>

항 목	그렇지않다	보통이다	그렇다
<b>급여</b>			
1. 생활을 하기에 적당한 수입이다.	1	2	3
2. 이 정도의 급여로는 겨우 생활을 꾸려갈 정도이다.	1	2	3
3. 현재의 월급에 만족한다.	1	2	3
4. 내가 일한 것에 비한다면 적은 댓가의 급여이다.	1	2	3
5. 타기관의 동일직무에 근무하는 사람에 비해 많다고 생각한다.	1	2	3
6. 일반적으로 낮은 수준의 급여이다.	1	2	3
<b>동료들</b>			
1. 항상 신뢰하고 존중한다.	1	2	3
2. 마음이 잘 맞는다고 생각한다.	1	2	3
3. 업무협조가 원활하게 이루어진다.	1	2	3
4. 나는 직무와 관련된 사항을 자유롭게 상의한다.	1	2	3
5. 조리에 관한 지식이 풍부하다.	1	2	3
6. 작업지시에 충실하다.	1	2	3
7. 업무에 대한 책임감이 있다.	1	2	3
8. 나를 격려한다.	1	2	3

9. 빠르다	1	2	3
10. 활동적, 적극적이다.	1	2	3
11. 비밀이 없다.	1	2	3
상위자의 감독(영양사, 교장, 교감, 과장 등)			
1. 예의에 어긋나게 행동한다.	1	2	3
2. 지시하는 일을 받아들이지기에 유쾌하지 않다.	1	2	3
3. 직무에 대해 잘 알고 있다.	1	2	3
4. 지성적이다.	1	2	3
5. 간섭을 안한다.	1	2	3
6. 엄격하다.	1	2	3
7. 나를 화나게 한다.	1	2	3
직무자체			
1. 내가 하는 일은 흥미롭다.	1	2	3
2. 매일 매일 업무가 틀에 박힌 일이다.	1	2	3
3. 내 업무에 만족한다.	1	2	3
4. 내가 하는 일은 지루하다.	1	2	3
5. 나의 직무를 다른 사람들이 중요하게 여긴다고 생각한다.	1	2	3
6. 내 업무는 중요한 일이다.	1	2	3
7. 내가 하는 일은 즐겁다.	1	2	3
8. 내가 하는 일은 싫증난다.	1	2	3
9. 내 업무는 건강에 도움이 된다.	1	2	3
10. 업무를 완성하는데 주어진 시간은 충분하다.	1	2	3
11. 대부분의 작업시간에 서서 일을 한다.	1	2	3
12. 현재 담당하고 있는 업무량에 만족한다.	1	2	3
13. 내 업무는 단순하다.	1	2	3
14. 학생들에게 급식을 제공함으로써 성취감을 얻는다.	1	2	3
15. 내 업무는 좌절감을 느끼게 한다.	1	2	3
16. 나의 업무에 책임감을 가지고 있다.	1	2	3
17. 급식시설에 숙련되어 있다고 생각한다.	1	2	3
승진			
1. 능력 개발 프로그램이 많다.	1	2	3
2. 승진기회가 제한되어 있다.	1	2	3
3. 능력에 따라 승진한다.	1	2	3
4. 불공평한 승진이다.	1	2	3
5. 정규적인 승진기회가 있다.	1	2	3
6. 희망이 없는 직업이다.	1	2	3

II. 다음은 개인 인적사항 및 일반적인 특성에 관한 질문입니다. 해당되는 곳에 표시(✓) 해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?	① 남    ② 여
2. 귀하의 연령은?	만 _____ 세
3. 귀하의 학력은?	① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 이상
4. 귀하의 결혼여부는?	① 미혼    ② 기혼
5. 귀하의 근무기간은?	_____ 년 _____ 개월
6. 귀하의 조리원의 직업을 가지게 된 가장 큰 이유는?	① 보수    ② 근무시간    ③ 근무환경 ④ 자기성취 ⑤ 다른직업을 찾기 어려워서
7. 귀하의 근무형태는?	① 정규직 ② 비정규직(무기계약직, 계약직, 시간제)
8. 조리사 자격증 소지 여부 는?	① 있음    ② 없음
9. 귀하의 연봉은?	① 연 1,000만원 미만 ② 연 1,000만원 이상
10. 현재 다른 직장으로 옮길 의향이 있습니까?	① 있다    ② 없다    ③ 생각해 본 적 없다
11. 귀하의 이직횟수는?	① 0회 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상
12. 앞으로 가장 개선되어야 한다고 생각하는 것은?	① 보수    ② 급식시설 및 기구 ③ 조리원 수 ④ 근무시간
13. 재직하고 계신 학교는?	① 초등학교 ② 중학교
14. 귀교의 학교형태는?	① 남학교    ② 여학교    ③ 남녀공학
15. 1식 최대 급식학생수는?	_____명
16. 조리원수는?	_____명
17. 배식형태는?	① 식당배식    ② 교실배식 ③ 식당+교실병행

● 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ●