

교정시설 급식 영양사의 직무만족도와 이직의향

조 인 재 · 이 혜 상[†]

안동대학교 식품영양학과

The Job Satisfaction and the Turnover Intention of Dietitians Working at Foodservice of the Correctional Institutions in Korea

In-Jae Cho, Hye-Sang Lee[†]

Department of Food & Nutrition, Andong National University, Andong, Korea

Abstract

The purpose of this study is to investigate how certain factors influence job satisfaction and turnover intention of the dietitians working at the correctional institutions. A total 47 sheets of questionnaires (complete enumeration) were distributed respectively to the dietitians during the period from March 20th to May 18th of 2008. A total of 38 questionnaires (response rate 81%) were analyzed by using SPSS (ver. 19.0). The dietitians were more satisfied with coworkers (3.63 ± 0.10) and supervision (3.19 ± 0.13) than with pay (2.97 ± 0.09) and promotion (2.55 ± 0.08). Among the job burnout dimensions, cynicism (2.58 ± 0.09) was rated higher than exhaustion (2.47 ± 0.10), while professional efficacy level (3.40 ± 0.08) was relatively high. The work dimension of job satisfaction was negatively correlated with exhaustion and cynicism dimensions of job burnout ($p < 0.001$), and turnover intention ($p < 0.01$), but positively correlated with professional efficacy dimension ($p < 0.001$). The co-worker dimension was negatively correlated with exhaustion and cynicism ($p < 0.05$) and turnover intention ($p < 0.01$), while the supervision, the pay, and the promotion dimension were not correlated with the job burnout and turnover intention. The turnover intention was positively correlated with exhaustion and cynicism dimensions of job burnout ($p < 0.001$). A stepwise regression analysis revealed that i) professional efficacy was a factor to significantly increase the work dimension of job satisfaction, ii) exhaustion and cynicism to significantly decrease the work and the co-worker dimension of job satisfaction, respectively, and iii) exhaustion to significantly increase turnover intention. The managerial efforts of the institutions could be focused on the job burnout factors to effectively increase the work dimension and the co-worker dimension of the job satisfaction. (*Korean J Community Nutr* 17(3) : 321~328, 2012)

KEY WORDS : correctional institution · dietitian · job satisfaction · turnover intention · job burnout

서 론

교정시설 급식은 교정시설에 수용된 미·기결 수용자의 건강유지 및 증진을 기본 목적으로 한다. 교정급식 대상자인 수용자는 2011년 3월 31일 현재 약 45,400명(Korea correctional service 2011)이며, 47명의 영양사가 1일

급식비 3,430원(2011년 현재)으로 교정시설의 급식소를 운영하고 있다.

영양사가 급식 관리를 잘하기 위해서는 전문적인 능력과 자질을 갖추고 있어야 할 뿐 아니라 직무와 환경에 대한 만족도가 높아야 한다(Lee 1995; Lee & Lee 2005; Cho & Yoon 2006; Choo 등 2006). 직무와 직무환경에 대한 만족 수준이 높은 사람은 조직을 잘 운영하며 효율적인 인적 자원 관리를 할 수 있다. Locke(1976)는 직무만족에 대해, ‘자신의 직무나 직무에 대한 경험의 평가에서 얻어지는 유쾌함 또는 긍정적인 감정 상태’라고 하였다. 직무만족을 측정하는 표준화된 도구로는 Smith 등(1969)이 개발한 JDI(Job Description Index)와 미네소타 직무만족 설문지(Weiss 등 1967)가 많이 활용되고 있다.

직무만족에 부정적인 영향을 주는 것으로 알려진(Maslach

접수일: 2012년 4월 27일 접수

수정일: 2012년 6월 8일 수정

채택일: 2012년 6월 8일 채택

[†]Corresponding author: Hye-Sang Lee, Dept of Food & Nutrition, Andong National University, 388 Songchun-dong, Andong, Gyeongbuk 760-749, Korea

Tel: (054) 820-5493, Fax: (054) 823-1625

E-mail: hslee@andong.ac.kr

2003; Song 등 2007; Lee 2009; Yun 등 2010) 직무 소진(job burnout)은 ‘정서적으로 부담이 되는 환경에 장기간 관여되어 나타나는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태’로 정의된다(Maslach 2003). 일반직 종사자의 직무 소진 정도를 측정하기 위한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 감정적 고갈(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업 자신감(professional efficacy)의 세 가지 하위 요소로 구성된다(Shin 2003). 직무 소진은 일반 스트레스와는 달리 비가역적인 반응이므로 직무 소진된 사람들은 정상으로 복귀되는 것이 불가능하며, 이직을 초래하게 되므로 직무소진에 대한 연구가 필요하다(Shin 2003). Lee & Shin(2005)은 종업원의 인사 관리를 위해서는 무엇보다 직무 소진관리가 필요하다고 하였고, Song 등(2007)은 학교급식 조리종사자를 대상으로 한 연구에서 감정적 고갈이 직무만족과 밀접한 관련성이 있다고 하였으며, Yun 등(2010)은 병원 영양사를 대상으로 한 연구에서 직무만족도가 낮은 영양사일수록 소진의 경험정도가 높다고 하였다. 또한 장애인 생활시설 영양사를 대상으로 한 연구(Lee 2009)는 직무소진 중 감정적 고갈과 냉소가 이직의도를 높이는 요인이라고 하여 직무소진관리의 중요성을 강조하였다.

학교 영양사는 연령이 증가할수록 보수에 대한 만족도가 높았고(Park & Kim 2002; Lee & Lee 2005), 병원급식 영양사는 연령이 증가할수록 대인관계만족과 향상기회만족이 높았고, 영양사의 역할만족성은 자아실현만족과 향상기회만족을 낮추었다고 한다(Yun 2010). Moon 등(1996)의 연구에서 학교 급식 영양사의 담당업무량에 대한 직무만족도가 병원, 복지시설, 사업체에 근무하는 영양사에 비해 낮다고 하였으며, Sin & Lee(2003)의 경북지역 영양사를 대상으로 한 연구에서도 학교 영양사의 만족도가 사업체나 병원에 비해 낮게 나타났다.

그런데 다양한 시설의 영양사에 대한 직무만족도 연구가 진행되었으나 교정시설 급식소의 영양사를 대상으로 직무만족도에 관한 연구가 발표된 적은 없다. 교정시설 급식소는 급식대상자가 범죄자라는 이유로 교정시설 급식의 질 향상을 위한 예산 증액에 대한 일반적인 거부감, 시설에 수용된 수용자 중에서 조리를 담당하는 취사부를 선발하여 업무에 종사시키고 있는 실정 등 여러 가지 요소를 고려할 때 영양사의 직무만족이나 직무소진의 양상은 다른 급식소에서 종사하는 영양사와는 차이가 있을 것으로 생각된다. 따라서 이와 같은 특수한 여건에서 근무하는 영양사의 직무만족도와 관련된 연구는 의미가 있을 것으로 생각된다.

본 연구는 교정시설에 근무하는 영양사의 직무만족도, 직무소진 및 이직의향을 측정·분석하여 직무만족도와 이직의

향에 영향을 미치는 요인을 밝힘으로써 인적자원관리의 기초 자료를 제공하고 궁극적으로 교정급식의 질적 향상을 도모하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 조사대상

본 연구는 교정시설에 근무하는 영양사의 직무만족도와 이직의향에 영향을 주는 요인을 분석하기 위하여 전국의 교정시설 영양사를 대상으로 설문조사를 하였다. 조사는 2008년 2월 중에 전화로 설문목적을 설명하고 3월 20일 설문지 47부(전수조사)를 발송하여 5월 18일까지 총 38부(81%)를 회수하였다.

2. 조사내용 및 방법

설문은 기존의 직무만족도, 직무소진, 이직의향에 대한 연구(Smith 등 1969; Lee 1995; Yang & Ham 1996; Schaufeli 등 2002; Maslach 2003; Shin 2003; Lee & Shin 2005; Song 등 2007)를 기초로 하여 개발하였으며, 개발된 설문지는 내용 타당도 확보를 위해 2008년 02월 10일에 4명의 경상북도 청송지역 교정시설 영양사를 포커스그룹으로 한 심층적인 예비조사를 실시하였다.

본 연구에 사용된 측정도구인 직무만족도, 직무소진, 이직의향에 대한 각 문항은 5점 Likert 척도로서, ‘전혀 그렇지 않다’라고 대답한 것은 1점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘그렇다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 평가하였다.

직무만족도 하위영역에는 ‘직무자체 6문항’, ‘상위자 7문항’, ‘동료들 7문항’, ‘보수 6문항’, ‘승진 5문항’ 총 31문항으로 구성하였다. ‘지루하다’, ‘호감이 가지 않는다’ 등 부정적인 문항은 역코드로 수정하여 분석하였으며, 이렇게 한 후 내적합치도로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha = 0.68 \sim 0.93$ 이었다.

직무소진은 감정적 고갈, 냉소, 직업 자신감의 3개 하위영역으로 구성되어 있다. 감정적 고갈은 5개 문항으로 심리적 부담에 의해 정서적으로 고갈되었다고 느끼는 것을 의미하고, 냉소는 7개 문항으로 사람들에 대한 관심이 냉담한 것을 의미하며, 직업 자신감은 6개 문항으로 직무상에서 성취도 부족이 자신에 대한 부정적인 평가로 인식될 수 있다는 측면에서 직무소진의 하위영역에 속한다. 감정적 고갈과 냉소는 점수가 높을수록, 직업 자신감은 점수가 낮을수록 소진경험이 높음을 나타낸다(Shin 2003). 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha = 0.76 \sim 0.84$ 이었다.

이직의향은 ‘종종 직장을 그만둘까 생각한다’, ‘다른 직장

을 구하려고 노력한 적이 있다' 등 6문항으로 구성하였으며, 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha=.88$ 였다.

3. 통계처리

수집된 자료는 SPSS 19.0 for Windows 프로그램 (SPSS Inc., 2010)을 이용하여 분석하였다. 척도의 신뢰도 분석을 위하여 Cronbach's α 를 산출하였고, 집단차이를 알아보기 위해서 t 검정, ANOVA 검정을 하였으며, ANOVA 실시 후 사후검증은 Duncan-test를 하였다. 변인들 간의 관계를 분석하기 위하여 Pearson의 적률 상관을 보았고, 직무만족도와 이직의향에 영향을 미치는 요인을 밝히기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 조사대상자의 일반사항

대상 시설과 조사대상자의 일반사항은 전보 (Cho & Lee 2011)에 발표된 바와 같다. 대상 교정시설의 수용자 인원 규모는 180~2,800(평균 944)명으로 500인 이하가 39.5%, 501~1,200인 시설이 28.9%, 1,201인 이상인 시

설이 31.6%였다. 1일 평균 급식 수는 2,830식이었으며, 취사부 인원은 평균 32명이었고, 취사부 1인당 평균 하루급식 인원은 81인분이었다. 대상 영양사의 65.8%는 여성이었으며, 연령은 35세 이상이 55.3%를 차지하였으며, 30~34세는 28.9%, 29세 이하는 15.8%이었다. 학력은 60.5%가 대졸 이상이었으며, 전문대졸 영양사는 39.5%였다. 대상 영양사의 영양사경력력은 6년 이하가 34.2%, 7~12년이 34.2%, 13년 이상 근무한 영양사가 31.6%였다.

2. 영양사의 직무만족도

영양사의 직무만족도를 일반사항에 따라 비교하였다(Table 1). 직무만족도의 하위영역 중 동료들(3.63 \pm 0.10, 65.8%)에 대한 만족도가 가장 높았고, 상위자(3.19 \pm 0.13, 54.8%), 직무자체(3.14 \pm 0.09, 53.5%), 보수(2.97 \pm 0.09, 49.3%), 승진(2.55 \pm 0.08, 38.8%) 순으로 나타났다. 이 중 보수와 승진은 3점(50.0%)보다 낮은 점수로 다른 하위영역에 비해 매우 낮은 만족도를 나타내었다.

대부분의 경우 영양사의 학력과 경력에 따른 직무만족도가 유의한 차이를 나타내지 않았으나, 동료들에 대한 만족도는 전문대를 졸업한 영양사가 대졸 영양사에 비해 높았고

Table 1. Comparison of job satisfaction among dietitians working at the correctional institution by descriptive characteristics

	Work ($\alpha = 0.83$) ¹⁾	Supervision ($\alpha = 0.93$)	Co-workers ($\alpha = 0.93$)	Pay ($\alpha = 0.80$)	Promotion ($\alpha = 0.68$)
Overall	3.14 \pm 0.09 ²⁾	3.19 \pm 0.13	3.63 \pm 0.10	2.97 \pm 0.09	2.55 \pm 0.08
Educational background					
2-year college (n = 15)	3.04 \pm 0.18	3.10 \pm 0.23	3.92 \pm 0.18	3.03 \pm 0.12	2.68 \pm 0.10
> University (n = 23)	3.21 \pm 0.10	3.25 \pm 0.15	3.44 \pm 0.11	2.93 \pm 0.13	2.47 \pm 0.10
p-value	0.383	0.561	0.021*	0.572	0.175
Career as a dietitian (years)					
≤ 6 (n = 13)	3.31 \pm 0.16	2.70 \pm 0.25 ^a	3.42 \pm 0.18	2.72 \pm 0.16	2.32 \pm 0.11
7 - 12 (n = 13)	3.15 \pm 0.13	3.37 \pm 0.14 ^b	3.79 \pm 0.20	3.18 \pm 0.18	2.71 \pm 0.14
≥ 13 (n = 12)	2.96 \pm 0.18	3.51 \pm 0.19 ^b	3.69 \pm 0.15	3.01 \pm 0.08	2.63 \pm 0.12
p-value	0.308	0.015*	0.318	0.096	0.079
No. of inmates					
≤ 500 (n = 15)	3.18 \pm 0.13	2.76 \pm 0.18 ^a	3.35 \pm 0.17 ^a	2.59 \pm 0.12 ^a	2.35 \pm 0.09 ^a
501 - 1200 (n = 11)	3.03 \pm 0.19	3.38 \pm 0.25 ^b	3.58 \pm 0.14 ^{ab}	3.23 \pm 0.16 ^b	2.55 \pm 0.18 ^{ab}
≥ 1201 (n = 12)	3.21 \pm 0.18	3.55 \pm 0.18 ^b	4.02 \pm 0.18 ^b	3.21 \pm 0.12 ^b	2.82 \pm 0.10 ^b
p-value	0.730	0.017*	0.021*	0.001***	0.028*
No. of meals prepared per a cook/day					
≤ 80 (n = 17)	3.15 \pm 0.12	2.86 \pm 0.19	3.30 \pm 0.15	2.70 \pm 0.14	2.38 \pm 0.09
> 80 (n = 21)	3.14 \pm 0.13	3.46 \pm 0.15	3.90 \pm 0.12	3.19 \pm 0.10	2.70 \pm 0.11
p-value	0.982	0.016*	0.003**	0.005**	0.033*

1) Reliability statistics

2) Mean \pm SE, A 5-point scale was used. ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

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

a, b Different superscripts mean significant differences at the alpha = 0.05 by an Duncan post-hoc test.

($p < 0.05$), 영양사 경력 6년 이하인 경우 7년 이상에 비해 상위자에 대한 만족도가 낮았다($p < 0.05$). 한편, 수용자 인원규모나 취사부 1인당 하루 급식인원에 따라 직무자체에 대한 만족도를 제외한 직무만족도의 모든 하위영역에서 유의한 차이를 나타내었다. 수용인원이 500인 이하인 경우 501인 이상인 경우에 비해 상위자($p < 0.05$)와 보수($p < 0.001$)에 대한 만족도가 유의하게 낮았고, 수용인원 500인 이하인 경우 1201명 이상인 경우에 비해 동료들과 승진에 대한 만족도가 낮게 나타났다($p < 0.05$). 취사부 1인당 하루 급식인원이 80인 이하인 경우 상위자($p < 0.05$), 동료들($p < 0.01$), 보수($p < 0.01$), 승진($p < 0.05$)에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

3. 영양사의 직무소진과 이직의향

영양사의 직무소진 하위영역인 감정적 고갈, 냉소, 직업 자신감과 이직의향을 일반사항에 따라 비교해 본 결과를 Table 2에 제시하였다. 감정적 고갈과 냉소는 점수가 높을수록 직업 자신감은 점수가 낮을수록 직무소진도가 높는데, 각 하위 변수의 평균은 감정적 고갈 2.47 ± 0.10 , 냉소 2.58 ± 0.09 , 직업 자신감 3.40 ± 0.08 로 나타났다. 이직의향은

2.44 ± 0.12 로 보통보다는 낮게 나타났다.

감정적 고갈, 냉소, 직업 자신감과 이직의향 중 어느 것도 영양사의 학력이나 경력, 수용자 인원규모나 취사부 1인당 하루 급식인원에 따라 유의한 차이를 나타내지 않았다.

4. 일반사항, 이직의향, 직무소진과 직무만족도, 이직의향의 상관관계

영양사의 경력, 수용인원, 이직의향, 직무소진과 직무만족도, 이직의향의 상관관계를 Table 3에 제시하였다. 직무 자체에 대한 만족도는 직업자신감과 양의 상관관계를 나타냈으며($p < 0.001$), 이직의향, 감정적 고갈, 냉소와 음의 상관관계를 나타내었다($p < 0.001$). 상위자에 대한 만족도는 영양사의 경력($p < 0.05$), 수용인원($p < 0.01$)과 양의 상관관계를 나타내었다. 동료들에 대한 만족도는 수용인원($p < 0.05$)과 양의 상관관계를 나타냈으며, 이직의향($p < 0.01$), 감정적 고갈($p < 0.05$), 냉소($p < 0.01$)와 음의 상관관계를 나타내었다. 보수($p < 0.05$), 승진($p < 0.01$)에 대한 만족도는 수용인원과 양의 상관관계를 나타내었다. 이직의향은 감정적 고갈($p < 0.001$), 냉소($p < 0.001$)와 양의 상관관계를 나타내었다. 한편, 영양

Table 2. Comparison of job burnout and turnover intention among dietitians working at the correctional institution by descriptive characteristics

	Job burnout			Turnover intention ($\alpha = 0.88$)
	Exhaustion ($\alpha = 0.81$) ¹⁾	Cynicism ($\alpha = 0.76$)	Professional efficacy ($\alpha = 0.84$)	
Overall	$2.47 \pm 0.10^{2)}$	2.58 ± 0.09	3.40 ± 0.08	2.44 ± 0.12
Educational background				
College (n = 15)	2.49 ± 0.18	2.53 ± 0.11	3.26 ± 0.10	2.36 ± 0.22
> University (n = 23)	2.46 ± 0.11	2.61 ± 0.13	3.50 ± 0.12	2.49 ± 0.15
p value	0.871	0.664	0.117	0.593
Career as a dietitian (years)				
≤ 6 (n = 13)	2.46 ± 0.12	2.58 ± 0.15	3.44 ± 0.14	2.51 ± 0.24
7 – 12 (n = 13)	2.29 ± 0.18	2.56 ± 0.19	3.53 ± 0.15	2.26 ± 0.20
≥ 13 (n = 12)	2.68 ± 0.18	2.61 ± 0.13	3.24 ± 0.13	2.56 ± 0.20
p value	0.258	0.979	0.351	0.574
No. of inmates				
≤ 500 (n = 15)	2.55 ± 0.14	2.71 ± 0.16	3.33 ± 0.14	2.71 ± 0.21
501 – 1200 (n = 11)	2.62 ± 0.19	2.52 ± 0.14	3.47 ± 0.16	2.47 ± 0.20
≥ 1201 (n = 12)	2.25 ± 0.17	2.48 ± 0.17	3.43 ± 0.14	2.07 ± 0.19
p value	0.276	0.502	0.782	0.089
No. of meals prepared per a cook/day				
≤ 80 (n = 17)	2.51 ± 0.12	2.69 ± 0.14	3.36 ± 0.13	2.61 ± 0.19
> 80 (n = 21)	2.45 ± 0.14	2.50 ± 0.12	3.44 ± 0.10	2.30 ± 0.16
p value	0.766	0.294	0.659	0.221

1) Reliability statistics, 2) Mean \pm SE, A 5-point scale was used. ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

Table 3. Correlation coefficients between job burnout / the turnover intention / general characteristics and job satisfaction / the turnover intention among dietitians working at the correctional institution

	Job satisfaction					Turnover intention
	Work	Supervision	Co-workers	Pay	Promotion	
General characteristics						
Career as a dietitian	-0.285	0.370*	0.275	0.102	0.192	0.018
No of inmates	0.103	0.495**	0.429**	0.375*	0.437**	-0.268
Turnover intention	-0.458***	-0.116	-0.416**	-0.149	-0.072	1.000
Job Burnout						
Exhaustion	-0.546***	-0.179	-0.342*	-0.054	-0.149	0.671***
Cynicism	-0.528***	-0.219	-0.455**	0.003	0.062	0.549***
Professional efficacy	0.559***	0.225	0.225	-0.068	0.073	-0.295

*: < 0.05, **: < 0.01, ***: < 0.001

Table 4. Prediction of the job satisfaction and the turnover intention scores using regression model among dietitians working at the correctional institution

Independent variables	Job Satisfaction										Turnover intention	
	Work		Supervision		Co-workers		Pay		Promotion		B	β
	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β		
Career as a dietitian												
No of inmates			0.001	0.495**	0.000	0.352*	0.000	0.375*	0.000	0.437**		
Turnover intention												
Job burnout												
Exhaustion	-0.363	-0.379**									0.865	0.671***
Cynicism					-0.445	-0.385*						
Professional efficacy	0.449	0.401**										
R ²	0.432		0.245		0.326		0.141		0.191		0.450	
Adjusted R ²	0.399		0.224		0.288		0.117		0.168		0.435	
F	13.303***		11.705**		8.469***		5.887*		8.482**		29.450***	

*: < 0.05, **: < 0.01, ***: < 0.001

사의 경력과 수용인원은 직무자체에 대한 만족도나 이직 의향과 유의적인 상관성을 나타내지 않았고, 직무소진은 상위자, 보수, 승진에 대한 만족도와 상관성을 나타내지 않았다.

5. 직무만족도와 이직의향에 대한 영양사의 경력, 수용인원, 이직의향, 직무소진의 영향력

영양사의 경력, 수용인원, 이직의향, 직무소진이 직무만족도와 이직의향에 주는 영향력이 어느 정도인지 알아보기 위해 회귀분석을 하여 그 결과를 제시하였다(Table 4). 직무 자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 감정적 고갈, 직업 자신감인데, 감정적 고갈이 적을수록 직업 자신감이 클수록 직무자체에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 43.2%였다. 상위자에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 교정시설의 수용인원인데, 수용인원이 많을수록 상위자에 대

한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 24.5%였다. 동료들에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 수용인원과 냉소로, 수용인원이 많을수록 냉소가 적을수록 동료들에 대한 만족도가 높았는데, 이것의 설명력은 32.6%였다. 보수에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 수용인원인데, 수용인원이 많을수록 보수에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 14.1%에 불과하였다. 승진에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 수용인원인데, 수용인원이 많을수록 승진에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 19.1%였다. 영양사의 경력과 이직의향은 영양사의 직무만족도에 직접적인 영향력을 나타내지 않았다. 교도소의 수용인원, 직무소진의 직무만족도에 대한 설명력은 직무자체에 대한 만족도가 가장 컸으며, 보수에 대한 만족도가 가장 부족했다. 한편, 이직의향에 영향을 주는 변인은 감정적 고갈로 감정적 고갈정도가 클수록 이직의향이 컸으며, 이것의 설명력은 45.0%였다.

고 찰

대상 시설과 조사대상자의 일반사항은 전보(Cho & Lee 2011)에 발표된 바와 같으며 이 연구에 참여한 교정시설 급식소 영양사의 34.2%가 남자로, 급식대상자의 특수성으로 인해 다른 급식시설에 비해(Sin & Lee 2003; Lee & Shin 2005; Cho & Yoon 2006) 남자 영양사의 비율이 높았다.

직무만족도의 하위영역 중 동료들에 대한 만족도가 가장 높았고, 상위자, 직무자체, 보수, 승진 순으로 나타났으며, 이 중 보수와 승진은 보통(3점; 50.0%)보다 낮은 점수로 다른 하위영역에 비해 매우 낮은 만족도를 나타내었다. 이 연구결과는 학교급식 영양사들의 상위자, 직무자체, 동료들에 대한 만족도가 높은 반면, 승진과 보수에 대해 만족도가 낮다고 보고한 기존의 연구와 유사한 경향을 보였다(Lee 1995; Kim 등 1998; Park & Kim 2002; Jang & Kim 2003; Lee & Lee 2005). 장애인 복지시설 영양사의 경우(Lee 2009)에도 보수, 승진이 가장 낮게 나타났고 미국 영양사의 직무만족도에 대한 연구(Johnson & Broski 1982)에서도 보수와 승진에 대한 만족도가 가장 낮게 나타나 본 연구와 일치하고 있다. 따라서 능력과 자질을 갖춘 영양사들을 확보하고 영양사들의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 영양사의 전문적 성장가능성을 높이고 보수의 문제를 해결하는 것이 급선무라고 생각한다(Lee & Lee 2005).

이 연구에서 동료들에 대한 만족도는 전문대를 졸업한 영양사가 대졸 영양사에 비해 높았고($p < 0.05$), 영양사 경력 6년 이하인 경우 7년 이상에 비해 상위자에 대한 만족도가 낮았던 것($p < 0.05$)을 제외하고는 다른 하위영역에서는 영양사의 학력과 경력에 따른 유의미한 차이($p < 0.05$)를 나타내지는 않았다. 경력이 많아질수록 직무만족도가 높아졌다고 한 학교급식 영양사를 대상으로 한 선행연구 결과(Lee 1995; Park & Kim 2002; Lee & Lee 2005)나 직무만족도가 영양사의 학력과 경력에 따른 유의미한 차이를 나타내지 않았다는 장애인 복지시설 영양사의 경우(Lee 2009)와 다른 양상을 나타냈다.

한편, 수용인원이 500인 이하인 경우 상위자, 보수, 동료들, 승진에 대한 만족도가 낮게 나타났고($p < 0.05$), 취사부 1인당 하루 급식인원이 80인 이하인 경우 상위자($p < 0.05$), 동료들($p < 0.01$), 보수($p < 0.01$), 승진($p < 0.05$)에 대한 만족도가 낮게 나타났다. 이는 Table 3의 상위자, 동료들, 보수, 승진에 대한 직무만족도가 수용인원과 유의한 상관관계를 보인 것과 일치하는 것으로 새로 임명된 초임 영양

사의 경우 수용인원이 적은 곳에 근무하는 경우가 대부분이라고 한다. Table 2에서도 6년 이하 근무 영양사의 경우 직무자체에 대한 만족도를 제외한 다른 하위영역의 만족도는 낮은 경향을 보여준다.

교정시설 급식소에 근무하는 영양사의 직무소진에 대한 각 하위변수의 평균은 감정적 고갈 2.47 ± 0.10 , 냉소 2.58 ± 0.09 , 직업 자신감 3.40 ± 0.08 로 나타났으며, 이직의향은 2.44 ± 0.12 로 나타났다. 감정적 고갈이 냉소보다 낮게 나타나 감정적 고갈이 냉소보다 높은 점수로 나타난 장애인 복지시설 영양사의 경우(Lee 2009)나 위탁급식 직원의 경우(Lee 2011)와는 반대로 나타났다. 이직의향은 위탁급식 영양사(Lee & Shin 2005)나 장애인 복지시설 영양사(Lee 2009)보다 낮은 수준으로 다른 단체급식소에 근무하는 영양사에 비해 이직의향이 낮음을 알 수 있다.

감정적 고갈, 냉소, 직업 자신감과 이직의향 중 어느 것도 영양사의 학력이나 경력, 수용자 인원규모나 취사부 1인당 하루 급식인원에 따라 유의한 차이를 나타내지 않았다. Maslach 등(2001)이 학력이 높을수록 직무 소진 수준이 높았다고 한 선행연구 결과와는 다른 결과였다. 직무 소진은 일반 스트레스와는 달리 비가역적인 반응이므로 직무 소진된 사람들은 정상으로 복귀가 불가능하며, 이직을 초래하게 되므로 직무소진에 대한 연구가 필요하다(Shin 2003).

직무자체에 대한 만족도는 직업자신감과 양의 상관관계를 나타냈으며($p < 0.001$), 이직의향, 감정적 고갈, 냉소와 음의 상관관계를 나타내었으며($p < 0.001$), 이는 장애인 복지시설 영양사(Lee 2009)의 경우와 일치한다. 직무만족도의 하위영역 중에 직무자체에 대한 만족도는 모든 직무소진 하위영역과 높은 상관성을 나타냈는데($p < 0.001$), 이는 직무소진이 가장 많은 영향을 주는 직무만족도 하위영역은 직무자체에 대한 만족도임을 제시한다. 상위자에 대한 만족도는 영양사의 경력($p < 0.05$), 수용인원($p < 0.01$)과 양의 상관관계를 나타내었으나 이직의향, 직무소진과는 관련성이 없었지만, 동료들에 대한 만족도는 수용인원($p < 0.05$)과 양의 상관관계를 나타냈으며, 이직의향($p < 0.01$), 감정적 고갈($p < 0.05$), 냉소($p < 0.01$)와 음의 상관관계를 나타내어 이직의향이나 직무소진과 연관성이 컸다. 즉 이직의향은 직무자체나 동료들에 대한 만족도와는 관련성이 높지만 상위자에 대한 만족도와는 유의한 관련성을 보이지 않았다. 또한 이직의향은 감정적 고갈($p < 0.001$), 냉소($p < 0.001$)와 양의 상관관계를 나타내어 선행연구와 일치된 결과를 나타내었다(Lee & Shin 2005; Lee 2009). 한편, 직업 자신감이 이직의향과 유의한 상관관계를 나타내지 않은 것은 Lee & Shin(2005)나 Lee(2009)의 연구결과와 일치하

는 것으로 영양사의 경우 직업 자신감이 적다고 이직의향이 증가하지는 않는다고 볼 수 있다.

직무자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 감정적 고갈, 직업 자신감인데, 감정적 고갈이 적을수록 직업 자신감이 클수록 직무자체에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 43.2%였다. 상위자에 대한 만족도, 보수에 대한 만족도, 승진에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 교정시설의 수용인원인데, 수용인원이 많을수록 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 각각 24.5%, 14.1%, 19.1%였다. 수용인원이 많을수록 냉소가 적을수록 동료들에 대한 만족도가 높았는데, 이것의 설명력은 32.6%였다. 영양사의 경력과 이직의향은 영양사의 직무만족도에 직접적인 영향력을 나타내지 않았다. Table 3에서 이직의향이 직무자체에 대한 만족도나 동료들에 대한 만족도와 관련성이 높게 나타났다지만, Table 4에서는 이직의향에 영향을 주는 변인으로서는 감정적 고갈 하나로 나타났다. 이는 이직의향이 직무만족도와 직접 관련성이 있기보다는 감정적 고갈과 연관되어 나타난 것임을 알 수 있다. 직무자체, 상위자, 동료들에 대한 만족도에 대한 영양사의 일반특성, 이직의향, 직무소진의 설명력은 각각 43.2%, 24.5%, 32.6%로 높은 편이었는데, 보수, 승진에 대한 만족도는 이들 변인에 의한 설명력이 각각 14.1%, 19.1%로 낮은 편이었다. 이 연구에서는 직무자체 만족도에는 직무소진 영역 중 감정적 고갈과 직업 자신감이, 동료들에 대한 만족도에는 냉소가 유의미한 설명력을 나타냈는데 이는 다른 선행연구와는 차이가 있었다. Cho (2005)에 의하면 직무 소진의 영역 중 감정적 고갈이 직무만족도에 가장 많은 설명력을 지닌다는 결과를 제시했고, Shin (2003)은 직무만족에 가장 많은 설명력을 가지는 것은 냉소라고 하였으며, Lee(2009)의 연구에서는 직업자신감이 직무자체, 상위자, 동료들에 대한 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 보였고, 냉소는 직무자체와 승진영역의 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 나타내었다.

교정시설 급식소에 근무하는 영양사의 직무만족도에 영향을 미치는 변인은 수용인원과 직무소진으로 나타났는데 수용인원은 직무자체를 제외한 하위영역에 대한 만족도에서는 설명변수로 나타났다. 한편 직무자체에 대한 만족도는 감정적 고갈과 직업 자신감만으로도 43.2%의 높은 설명력을 나타냈고, 이직의향은 감정적 고갈만으로도 45.0%의 높은 설명력을 나타내 직무에 대한 만족도를 높이고 직업에 대한 안정감을 갖도록 하기 위해서는 소진관리가 매우 중요함을 알 수 있다.

요약 및 결론

본 연구는 교정급식의 질적 향상을 도모하고 인적자원관리의 기초 자료를 제공하고자 교정시설에 근무하는 영양사의 직무만족도, 직무소진 및 이직의향을 측정·분석하였으며, 영양사의 개인적인 특성 및 교정시설 특성과 직무소진이 직무만족도와 이직의향에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 직무만족도는 동료들 만족(3.63), 상위자 만족(3.19), 직무자체 만족(3.14), 보수 만족(2.97), 승진 만족(2.55) 순으로 나타나 보수와 승진 만족이 특히 낮게 나타났다.

2. 경력과 수용인원에 따른 직무만족도는 일부 구성요소에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 상위자에 대한 만족도는 6년 이하의 경력에서 낮게 나타났고($p < 0.05$), 상위자, 동료들, 보수, 승진 만족도는 수용인원 500명 이하인 경우나 취사부 1인당 하루 급식인원이 80인 이하인 경우 수용인원이 500명 보다 많은 경우나 취사부 1인당 하루 급식인원이 80인 보다 많은 경우에 비해 낮게 나타났다($p < 0.05$).

3. 직무소진의 구성요소 중, 냉소(2.58)가 감정적 고갈(2.47)보다 높았고, 직업 자신감은 3.40으로 소진정도가 낮게 나타났으며, 영양사의 개인적인 특성과 교정시설 특성에 따른 유의한 차이는 없었다.

4. 직무자체 만족도는 감정적 고갈, 냉소, 이직의향과 음의 상관관계를 나타냈고, 직업 자신감과 양의 상관관계를 나타냈다($p < 0.01$). 상위자, 보수, 승진에 대한 만족도는 직무소진과의 상호 관련성을 나타나지 않았으나, 동료들에 대한 만족도는 감정적 고갈, 냉소, 이직의향과 음의 상관관계를 나타냈다($p < 0.01$). 이직의향은 감정적 고갈, 냉소와 양의 상관관계를 나타냈다.

5. 감정적 고갈과 직업 자신감은 직무자체에 대한 만족도를 43.2% 설명하며, 수용인원은 상위자, 보수, 승진에 대한 만족도를 각각 24.5%, 14.1%, 19.1% 설명하는 것으로 나타났다. 수용인원과 냉소는 동료들에 대한 만족도를 32.6% 설명하는 것으로 나타났으며, 이직의향은 감정적 고갈만으로 45.0%를 설명하는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 볼 때, 교정시설의 급식 관리자인 영양사들의 직무만족도 중 특히 낮게 나타난 승진 만족도 개선을 위한 승진시스템 개발이 필요하며, 영양사의 직무자체와 동료들에 대한 만족도를 효과적으로 향상시키고 이직을 방지하기 위해서는 직무소진관리에 노력을 기울일 필요가 있다.

참 고 문 헌

- Cho JJ, Lee HS (2011): Food sanitation management at foodservice of correctional institutions in Korea. *J Korean Diet Assoc* 17(3): 302-312
- Cho KW, Yoon JY (2006): TQM performance and job satisfaction of dietitians in institutional foodservices. *Korean J Community Nutr* 11(6): 750-760
- Choo YJ, Ryu SH, Yoon JH (2006): Dietitian's job satisfaction and perception of foodservice quality in elementary schools. *Korean J Nutr* 39(2): 192-200
- Cho SY (2005): Child care teacher's job satisfaction and burnout. *J Korean Living Sci Assoc* 14(1): 69-79
- Jang MR, Kim MH (2003): Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. *J Korean Diet Assoc* 9(1): 13-21
- Johnson CA, Broski D (1982): Job satisfaction of dietitians in the United States. *J Am Diet Assoc* 81(5): 555-559
- Kim EK, Kim EM, Kang MH, Hong WS (1998): A study on the foodservice worker's job satisfaction in elementary school foodservice systems located in Seoul and Kangnung. *Korean J Soc Food Sci* 14(1): 68-75
- Korea Correctional Service (2011): Status report on the correctional institutions and their inmates. Available from <http://www.corrections.go.kr> [cited 2012 April 17]
- Lee HS (1995): Evaluation of the common-management foodservice system of the elementary schools in Kyungbook region. *Korean JSoc Food Sci* 11(4): 370-378
- Lee HS (2009): Factors influencing on the job satisfaction and the turnover intention of dietitians working in the institutions for the disabled in Korea -focused on the general characteristics and the job burnout. *Korean J Community Nutr* 14(2): 182-189
- Lee KE, Lee HS (2005): Influences of school food service dietitians' job satisfaction and perception of barriers to HACCP implementation on food sanitation/safety management performance in Gyeongbuk province. *J Korean Diet Assoc* 11(2): 179-189
- Lee KE, Shin KH (2005): Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract foodservice management. *J Community Nutr* 7(2): 100-106
- Lee KE (2011): Moderating effects of leader-member exchange (LMX) on job burnout in dietitians and chefs of institutional foodservice. *Nutr Res Pract* 5(1): 80-87
- Locke EA (1976): The nature and causes of job satisfaction. In Marvin D. Dunnette, eds. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3rd ed. Rand McNally, Chicago
- Maslach C (2003): Burnout, the cost of caring. *Malor Books*, Cambridge, pp.1-24
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001): Job burnout. *Ann Rev Psychol* 52:397-422
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1996): Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietitian. *J Korean Diet Assoc* 2(2): 181-198
- Park EJ, Kim KN (2002): Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *J Korean Diet Assoc* 8(2): 163-174
- Schaufeli WB, Salanova M, Gonzalez-Roma V, Bakker AB (2002): The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytical approach. *J Happiness Studies* 3: 71-92
- Shin KH (2003): The malach burnout inventory-general survey (MBI-GS): an application in South Korea. *Korean J Ind & Organ Psychol* 16(3): 1-17
- Sin EK, Lee YK (2003): Effects of personal and job characteristics on organizational commitment and job satisfaction of Daegu-Gyeongbuk area dietitians by foodservice employment type. *Korean J Food Culture* 18(2): 75-88
- Smith PC, Kendall ML, Hulin CL (1969): The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. *Rand McNally*, Chicago
- 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
- Weiss DJ, England GW, Lofquist LH (1967): Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota studies on vocational rehabilitation* 22, Minneapolis, University of Minnesota
- Yang IS, Ham SO (1996): Job satisfaction and its relationship to job characteristics of school foodservice dietitians. *Korean J Dietary Culture* 8(1): 11-19
- Yun HJ, Lee JE, Hong WS (2010): A study on factors and correlations of burnout and job satisfaction of dietitians in hospitals. *J Korean Diet Assoc* 16(3): 195-207