

## 단체급식소의 운영방식에 따른 이용고객의 급식 서비스 만족도 조사

차 영 숙\*(국세청 영양사)

곽 등 경 (연세대학교 생활과학대학 식품영양전공 교수)

홍 완 수 (상명대학교 생활환경학부 외식영양학전공 교수)

본 연구는 직영과 위탁 고객들의 급식 서비스 만족도를 평가하여 직영과 위탁의 차이점을 비교 분석하고 만족도가 높게 평가된 집단의 결과에 대한 벤치마킹을 통하여 다양화된 고객의 급식에 대한 질적인 향상과 서비스 증진을 도모시키는 기초자료를 제시하고자 실시되었다. 설문지는 사업체 급식 이용고객의 급식서비스 만족도 조사 평가를 위하여 일반사항, 이용 실태, 급식 서비스 만족도의 세 부분으로 구성하였으며 고객은 위탁과 직영의 관공서 2곳, 사업체 2곳, 대학교 2곳을 대상으로 각 120명씩을 무작위로 선정하여 직접 방문 또는 우편으로 조사, 평가하였다. 본 연구의 결과는 SPSS를 이용하여 자료를 처리하였다. 직영·위탁 고객의 일반 사항 및 이용실태 분석 결과 응답자는 직영 678명, 위탁 660명으로 총 1,338명이었으며, 성별로는 남자 67.9%(직영 69.9%, 위탁 65.9%), 여자 32.1%(직영 30.1%, 위탁 34.1%)로 조사되었다. 직영·위탁 고객의 급식 서비스 만족도는 전체 영역별로는 음식의 품질( $p<0.001$ ), 유형성( $p<0.05$ ), 공감성( $p<0.05$ )에서 다른 영역보다 유의적으로 만족도가 높은 것으로 평가되었다. 직영은 반응성( $2.9\pm 0.87$ )이 만족도가 제일 높았고 신뢰성( $2.34\pm 0.78$ )이 가장 낮은 것으로 평가되었으며 위탁은 반응성( $2.9\pm 0.87$ )이 제일 만족도가 높았고 신뢰성( $2.32\pm 0.76$ )이 가장 낮은 것으로 평가되어 두 방식이 모두 같은 영역 순으로 만족도가 평가되었다. 일반사항에 따른 만족도분석을 살펴보면 급식유형( $p<0.001$ ), 성별( $p<0.001$ ), 연령( $p<0.001$ ), 교육정도( $p<0.001$ ), 결혼여부( $p<0.001$ ), 현직장 근무경력( $p<0.001$ )등 모든 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 위탁은 급식유형( $p<0.001$ ), 성별( $p<0.001$ ), 연령( $p<0.001$ ), 결혼여부( $p<0.001$ ), 현직장 근무경력( $p<0.001$ )에서는 유의적인 차이를 보였으나 교육정도에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 이용실태에 따른 만족도 분석을 보면 직영은 항목별로 직원식당 이용 이유 중 가격저렴( $p<0.001$ ), 주 중 식당이용횟수( $p<0.05$ ), 직원식당 평균 한끼 식사가격( $p<0.001$ ), 외부식당 평균 한끼 식사가격( $p<0.001$ )에서는 유의적인 차이를 보여주었다.