

사업체 급식서비스 품질의 업무형태별 만족요인 분석 1. 기대도, 인식도 및 품질만족도 조사

김신자 · 김명애
동덕여자대학교식품영양학과

Satisfaction Factor Analysis on Foodservice Quality for Employee Grouped by Working Types

1. Analysis of Expectation and Perception, Satisfaction

Shin-Ja Kim and Myoung-Ae Kim

Dept. of Food and Nutrition, Dongduk Women's University, Sungbug-gu, Seoul, Korea 136-714

Abstract

The purpose of this study were to identify customer expectation, perception and satisfaction of foodservice quality to analyze the influencing factors on foodservice quality and finally to provide basic information for the improvement of foodservice quality. Among expectation scores of food quality attributes, 'hygiene of food(3.27)' received the highest score. In expectation scores of service quality attributes, 'hygiene of tableware(3.40)' was the most important. Satisfaction of 'appropriate 1 portion size(-0.11)' was the highest scored, while 'dealing with complaints on meals(-0.70)' was the most dissatisfied one. Satisfaction was highly correlated with 'providing preferred menu($r = -0.62$)' of food quality expectation. It was highly correlated with 'dealing with complaints on meals($r = -0.61$)' of service quality expectation. Expectation and perception of foodservice as 2.25 and 2.90 out of 5, respectively, which suggests that foodservice needs to be improved. The attributes identified in Quadrant A, which was labelled 'focus here' and supposed to indicate the areas of high expectation but in low perception, was hygiene of carts holding used trays. The results of expectation and perception analysis indicated the areas that the attention of management should be given to improve quality of foodservice. The stepwise regression analysis suggested that foodservice expectation and perception explains around 56.7% of the variation in general customer satisfaction.

Key words: foodservice quality, service quality, foodservice expectation, perception & satisfaction

I. 서 론

사업체 급식은 국가의 경제성장과 산업의 발달과 더불어 발전하여 왔으며, 1967년 식품위생법에서 집단급식소에 대한 법적 근거가 마련된 이후 1995년 말 현재 약 4,300여 곳 이상의 사업체 급식소가 운영되고 있다¹⁾.

효율적인 급식경영은 적절한 시설, 설비 조건과 체계적으로 계획된 작업 시스템 하에서 숙련된 작업원이 개개의 작업을 효과적으로 수행할 때 비로소 얻어질 수 있으며, 급식관리자는 생산성을 향상시키고 적정수준으로 유지하기 위하여 전반적인 급식작업을 과학적으로 분석, 계획하고 통제해야 할 책임을 지고 있다^{2,3)}.

급식 경영자는 식사의 품질 표준개발과, 품질표준의 실행, 제공되는 식사의 품질 및 양의 통제 등과 같은 과

정을 수행하여야 한다⁴⁾.

양질의 급식 서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에 대한 고객의 기대를 만족시키는 것이다⁵⁾. 그러므로, 급식 업무의 전반에 대한 평가와 피드백을 통해 급식소의 주요 상품인 음식과 서비스 품질은 고객의 기대를 충족시켜 만족을 얻기 위한 마케팅전략 수립이 요구되며^{6,7)}, 질적향상을 위해 QA(Quality assurance), 및 TQM(Total quality management)의 개념을 적용하여 운영할 필요가 있겠다⁸⁾.

현재 급식의 전체적인 평가나 급식서비스 전반에 관한 만족도 연구는 병원^{9,10)}, 사업체^{11,13)}, 대학교^{14,17)}을 대상으로 연구되고 있다. 그러나, 피급식자의 유형별 요인분석은 아직 연구분석이 되지 않았다. 따라서, 사업체급식소를 대상으로 급식서비스의 만족도에 대한 피급식자의 유

형별(업무형태, 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 급식경험) 영향을 분석할 목적으로 본 연구는 메뉴품질과 서비스품질의 만족도를 분석하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 사업체급식 향상을 위한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 조사 대상 및 방법

본 조사는 서울·경인지역에 근무하는 A사의 직원을 대상으로 2000년 3월 20일부터 3월 24일까지 5일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였다. 총 696부의 설문지 중 675부가 회수되어 회수율은 96.9%이었다. 부실 기재된 것을 제외한 670부가 분석 자료로 이용하였다.

2. 조사내용

본 조사를 위한 설문지는 기존의 문헌^{10,12,13,15,16)}들을 참고로 하여 작성하였다. 사업체 급식에 대한 직원들의 만족도를 조사하기 위한 설문지 구성은 사업체 급식 서비스 품질 특성에 대한 고객의 일반 사항의 기대도 조사, 인식도 조사로 구성하였다.

기대도 및 인식도 조사 문항은 음식 품질 특성 14문항, 급식서비스 품질 특성 14 문항으로 작성되어 5점 척도로 평가되었다.

고객의 일반 사항은 9문항으로 작성하여 조사 대상자들에 대한 정보를 얻고 그 변인과 다른 변인과의 관계를 규명하고자 하였다.

3. 자료의 통계처리

본 연구의 결과는 SPSS for Windows을 이용하여 자료를 처리하였다. 기대도 및 인식도, 만족도의 차이검증을 위하여 t-test 또는 ANOVA 검증을 실시하였으며 이들 관계간의 상관관계를 분석하고 해당 문항별 Pearson 상관계수를 산출하였다

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

Table 1은 일반사항에 대한 조사대상자의 분포이다.

남자가 38.7%, 여자가 61.3%이었으며, 연령별로는 20-29세가 63.3%로 대부분이었고, 다음이 30-39세로서 25.5%이었다. 결혼 여부는 미혼이 71.9%, 기혼이 28.1%이었으며, 가족과 친지동거가 72.5%을 차지 하였다. 업무형태는 생산직이 57.9%, 사무직이 39.2%이었다. 학력은 고졸이 67.8%, 전문대졸이 12%, 대졸이상인 20.2%

Table 1. General characteristics of subjects

| Demographic Background | Segment | Frequency | % |
|------------------------------|---------------------------------|-----------|-------|
| Gender | Male | 261 | 38.7 |
| | Female | 414 | 61.3 |
| | Total | 675 | 100.0 |
| Age | 20 years | 43 | 6.4 |
| | 20-29 years | 427 | 63.3 |
| | 30-39 years | 172 | 25.5 |
| | 40-49 years | 30 | 4.4 |
| | 50 years | 3 | 0.4 |
| Total | 675 | 100.0 | |
| Marital status | Single | 484 | 71.9 |
| | Married | 189 | 28.1 |
| | Total | 673 | 100.0 |
| Family type | Living alone | 184 | 27.5 |
| | Living with family or relatives | 486 | 72.5 |
| | Total | 670 | 100.0 |
| Working department | Product workers | 390 | 57.9 |
| | Office workers | 264 | 39.2 |
| | other | 20 | 3.0 |
| | Total | 674 | 100.0 |
| Education level | High school | 457 | 67.8 |
| | College | 81 | 12 |
| | Above University | 136 | 20.2 |
| Total | 674 | 100.0 | |
| Experience of meal | 1 year | 95 | 14.2 |
| | 1-2 years | 37 | 5.5 |
| | 2-5 years | 243 | 36.2 |
| | 5 years | 296 | 44.1 |
| | Total | 671 | 100.0 |
| Status | general employer | 581 | 86.5 |
| | an administrative position | 83 | 12.4 |
| | the staff | 8 | 1.2 |
| | Total | 672 | 100.0 |
| Visiting number of cafeteria | twice per day | 179 | 26.8 |
| | once per day | 454 | 67.9 |
| | 2-3 times per week | 28 | 4.2 |
| | None | 8 | 1.2 |
| | Total | 669 | 100.0 |

로서 고졸의 학력이 많았다. 한편, 급식경험은 5년이상으로 44.1%로 가장 많았고, 2-5년미만이 36.2%이었으며, 평사원이 86.5%로 대부분을 차지하였다. 급식이용횟수는 1일1-2회가 94%로서 거의 대부분이었다.

2. 급식서비스에 대한 기대도와 인식도 및 만족도

사업체 급식 서비스 특성에 대한 고객의 기대도 및 인식도의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적 일관성을 측정

Table 2. Mean scores for Expectation, Perception and Satisfaction of Foodservice Attributes

| Foodservice Attributes | Expectation | Perception | Satisfaction | t-test |
|---|-------------|------------|--------------|--------|
| Food quality | | | | |
| 1. Taste of food | 3.23±0.98 | 2.83±0.78 | -0.40±0.97 | 10.79* |
| 2. Appearance of food | 3.02±0.82 | 2.77±0.72 | -0.23±0.87 | 7.13* |
| 3. Freshness of food | 3.09±1.07 | 2.62±0.75 | -0.46±1.10 | 10.94* |
| 4. Temperature of food | 3.17±0.93 | 2.77±0.81 | -0.39±1.03 | 9.83* |
| 5. Nutritional balance of food | 3.26±0.99 | 2.81±0.77 | -0.44±1.04 | 11.12* |
| 6. Safe of food | 3.27±1.16 | 2.76±0.83 | -0.50±1.15 | 11.41* |
| 7. Combination of main & sub dishes | 3.02±1.01 | 2.53±0.78 | -0.48±1.09 | 11.48* |
| 8. Proper cooking method | 3.08±0.91 | 2.78±0.74 | -0.30±0.96 | 8.20* |
| 9. Appropriate 1 portion size | 3.14±0.87 | 3.02±0.86 | -0.11±0.99 | 2.92* |
| 10. Availability of seasonal food | 3.26±0.99 | 2.90±0.86 | -0.35±1.09 | 8.33* |
| 11. Providing preferred menu | 3.10±1.10 | 2.53±0.86 | -0.56±1.19 | 12.27* |
| 12. Providing dessert | 3.05±1.16 | 2.60±0.88 | -0.45±1.23 | 9.44* |
| 13. Menu not sold out | 2.98±1.20 | 2.51±0.94 | -0.47±1.34 | 9.12* |
| 14. Improvement of food quality | 3.09±1.08 | 2.63±0.81 | -0.44±1.10 | 10.29* |
| Service quality | | | | |
| 1. Cleanliness of tableware | 3.40±1.09 | 2.94±0.95 | -0.46±1.10 | 10.82* |
| 2. Sanitized dining room | 3.32±1.03 | 2.93±0.89 | -0.39±1.07 | 9.58* |
| 3. Hygiene of carts holding used trays | 3.16±1.00 | 2.68±0.89 | -0.48±1.07 | 11.54* |
| 4. Hygiene of foodservice staff | 3.38±0.87 | 3.07±0.74 | -0.31±0.88 | 9.12* |
| 5. Kindness of foodservice staff | 3.02±1.25 | 2.47±0.96 | -0.55±0.25 | 11.41* |
| 6. Rapid distribution | 3.07±1.19 | 2.42±0.93 | -0.66±1.31 | 12.99* |
| 7. Importance of menu facilities | 3.07±0.95 | 2.78±0.88 | -0.28±1.03 | 7.17* |
| 8. Importance of ventilation system at distribution | 3.25±0.94 | 2.88±0.79 | -0.36±1.07 | 8.81* |
| 9. Air-conditioning & Heating system of dining room | 3.31±0.97 | 2.83±0.86 | -0.48±1.15 | 10.71* |
| 10. Convenience of lay-out | 3.18±0.97 | 2.76±0.85 | -0.42±1.08 | 10.00* |
| 11. Illumination of lighting at dining room | 3.32±0.78 | 3.08±0.76 | -0.24±0.89 | 7.06* |
| 12. Quietness of dining room | 3.10±0.99 | 2.64±0.88 | -0.46±1.12 | 10.69* |
| 13. Closeness of hand-wash placement | 2.99±0.93 | 2.72±0.91 | -0.26±1.10 | 6.17* |
| 14. Dealing with complaints on meals | 2.99±1.29 | 2.28±0.87 | -0.70±1.40 | 12.86* |

* p<0.05.

히는 Cronbach's alpha 계수를 음식 및 서비스 별로 산출하였다. 기대도 및 인식도 전체의 신뢰도는 0.9101 이상으로 매우 높아서 검사 도구의 안정성을 입증하였다.

급식소에서 제공된 음식 및 서비스품질 특성에 대해 고객의 기대도와 인식도를 조사한 결과 Table 2에 제시하였다.

음식품질 특성에 대한 기대도는 음식의 위생(3.27), 후식의 제공(3.05), 음식의 외관(3.02), 주반찬과 부반찬의 조화(3.02), 메뉴가 품질되지 않음(2.98)의 순이었고, 인식도에서는 적당한 1인 분량(3.02), 메뉴가 품질되지 않음(2.51) 순으로 분석되었다. 서비스 품질 특성에 대한 기대도는, 식기의 위생(3.40), 배식의 신속성(3.07), 메뉴판 시설의 중요성(3.07), 배식원의 친절(3.02), 손세척 위치의 근접(2.99), 식사에 대한 불만의 신속한 처리(2.99) 순이었고, 인식도에서는 식당의 조명 밝기(3.08), 배식원

의 친절(3.07)이 높게 나타났고, 배식원의 친절(2.47), 배식의 신속성(2.42), 식사에 대한 불만의 신속한 처리(2.28)순으로 낮게 분석되었다.

이 결과로부터 음식의 만족도는 적당한 1인 분량(-0.11), 음식의 외관(-0.23), 음식의 조리법이 적절함(-0.30)으로 만족하는 것으로 나타났고, 선호메뉴의 제공(-0.56), 음식의 위생(-0.50), 주반찬과 부반찬의 조화(-0.48) 항목이 불만족하는 것으로 나타났다. 또, 서비스에 대한 만족도는 식당의 조명 밝기(-0.24) 항목에 만족하였고, 식사 불만의 신속처리(-0.70) 항목에 가장 불만족한 것으로 나타났다. 품질 만족도의 유의성 검증에 의하면 음식 및 서비스 전체 항목의 만족도는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

위탁 사업체급식소 고객을 대상으로 메뉴품질 평가에 대한 기대도 및 인식도, 만족도를 분석한 이의 연구¹⁸⁾에

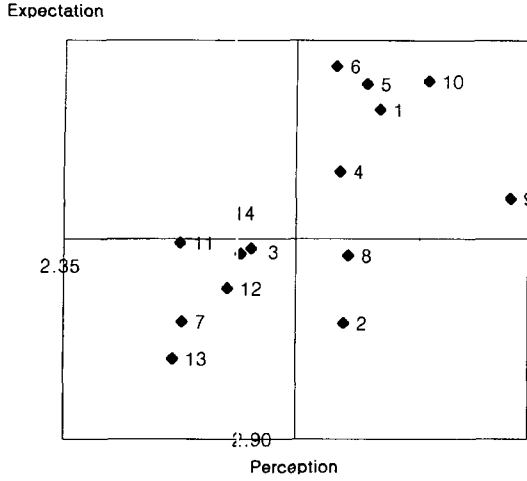


Fig. 1. Expectation and perception analysis of food quality attributes.

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| 1. Taste of food | 2. Appearance of food |
| 3. Freshness of food | 4. Temperature of food |
| 5. Nutritional balance of food | 6. Safe of food |
| 7. Combination of main & sub dishes | |
| 8. Proper cooking method | |
| 9. Appropriate 1 portion size | |
| 10. Availability of seasonal food | |
| 11. Providing preferred menu | |
| 12. Providing dessert | |
| 13. Menu not sold out | |
| 14. Improvement of food quality | |

서는 만족도에 영향을 주는 항목에는 '음식의 간', '음식의 외관', '선호메뉴의 제공'이라고 다소 상이한 결과를 보여 주었다.

기대도와 인식도의 상호 관련성을 알아보기 위하여 음식품질 및 서비스품질에 대한 각 항목들의 격차도상 위치를 분석하였다.

Fig. 1은 B사분면에는 음식의 맛, 음식의 온도, 음식의 영양적 균형, 음식의 위생, 적당한 1인 분량, 계절음식의 제공으로 나타났고, C사분면에는 음식의 신선도, 주반찬과 부반찬의 조화, 선호메뉴의 제공, 후식의 제공, 메뉴가 품절되지 않음, 음식의 질이 전반적으로 좋았었고, D사분면에는 음식의 외관, 음식의 조리법이 적절함으로 나타났다.

Fig. 2는 A사분면에는 식기반납구의 청결이며, B사분면에는 식기의 위생, 식단의 청결, 배식원의 청결, 배식시 환기시설의 중요성, 식당의 냉난방의 중요성, 레이아웃의 편리, 식당의 조명 밝기로 나타났고, C사분면에는 배식원의 친절, 배식의 신속성, 식당의 조용함, 식사불만의 신속한 처리이었으며, D사분면에는 메뉴판 시설의 중요성으로 나타났다.

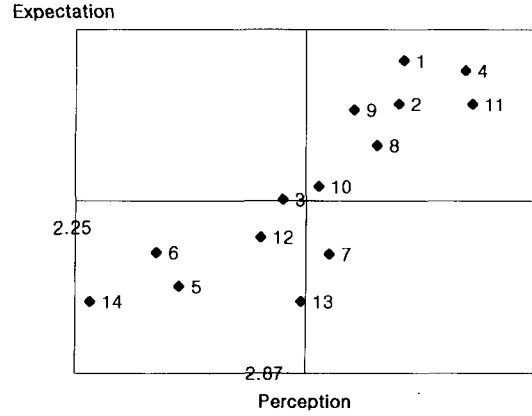


Fig. 2. Expectation and perception analysis of service quality attributes.

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Cleanliness of tableware | 2. Sanitized dining room |
| 3. Hygiene of carts holding used trays | |
| 4. Hygiene of foodservice staff | |
| 5. Kindness of foodservice staff | |
| 6. Rapid distribution | |
| 7. Importance of menu facilities | |
| 8. Importance of ventilation system at distribution | |
| 9. Air-conditioning & Heating system of dining room | |
| 10. Convenience of lay-out | |
| 11. Illumination of lighting at dining room | |
| 12. Quietness of dining room | |
| 13. Closeness of hand-wash placement | |
| 14. Dealing with complaints on meal | |

고객들은 급식소에서 제공되어지는 식단의 구성과 적당한 1인 분량, 음식의 조리법에 대하여 대체적으로 만족하는 것으로 나타났고, 고객들의 특성을 고려한 식단 구성이 필요하며 시각적인 효과도 고려하여 식사의 질에 대하여 품질관리에 중점을 두어야 하겠다. 따라서, 급식소에서는 급식만족도를 증가시키기 위해 고객의 기대에 맞는 급식서비스를 제공하는 것도 중요하고 고객만족도를 증가시킬 수 있는 방안을 모색하여야 한다.

3. 품질만족도의 요인별 상관관계

Table 3, 4는 기대도 및 인식도를 14가지 품질특성 각각과 품질만족도 간의 상관관계를 제시하였다.

음식 기대도의 전체적 만족도와 가장 높은 음의 상관관계를 보인 문항은 '선호메뉴의 제공'(r=-0.58)이고, 가장 낮은 음의 상관관계를 보인 문항에는 '적당한 1인 분량'(r=-0.33)이었다. 서비스 기대도의 전체적 만족도와 가장 높은 음의 상관관계를 보인 문항은 '식사불만의 신속한 처리'(r=-0.63)이었고, '식당의 조명 밝기'(r=-0.27)는 가장 낮은 음의 상관관계를 보였다.

음식 인식도의 전체적 만족도와 가장 높은 상관관계를

Table 3. Correlations between satisfaction and expectation of Foodservice attributes

| Foodservice Attributes | Pearson's correlation | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| | Food satisfaction ¹⁾ | Service satisfaction ²⁾ | total ³⁾ |
| Expectation | | | |
| Food quality | | | |
| 1. Taste of food | -0.57* | -0.39* | -0.52* |
| 2. Appearance of food | -0.42* | -0.26* | -0.37* |
| 3. Freshness of food | -0.59* | -0.46* | -0.57* |
| 4. Temperature of food | -0.49* | -0.40* | -0.49* |
| 5. Nutritional balance of food | -0.52* | -0.39* | -0.50* |
| 6. Safe of food | -0.59* | -0.45* | -0.57* |
| 7. Combination of main & sub dishes | -0.58* | -0.43* | -0.55* |
| 8. Proper cooking method | -0.48* | -0.38* | -0.47* |
| 9. Appropriate 1 portion size | -0.34* | -0.26* | -0.33* |
| 10. Availability of seasonal food | -0.48* | -0.37* | -0.46* |
| 11. Providing preferred menu | -0.62* | -0.45* | -0.58* |
| 12. Providing dessert | -0.56* | -0.42* | -0.53* |
| 13. Menu not sold out | -0.56* | -0.48* | -0.57* |
| 14. Improvement of food quality | -0.57* | -0.45* | -0.55* |
| Mean | -0.74* | -0.55* | -0.70* |
| Service quality | | | |
| 1. Cleanliness of tableware | -0.46* | -0.48* | -0.51* |
| 2. Sanitized dining room | -0.40* | -0.45* | -0.47* |
| 3. Hygiene of carts holding used trays | -0.43* | -0.47* | -0.49* |
| 4. Hygiene of foodservice staff | -0.32* | -0.41* | -0.40* |
| 5. Kindness of foodservice staff | -0.49* | -0.55* | -0.57* |
| 6. Rapid distribution | -0.48* | -0.55* | -0.56* |
| 7. Importance of menu facilities | -0.28* | -0.39* | -0.36* |
| 8. Importance of ventilation system at distribution | -0.38* | -0.56* | -0.51* |
| 9. Air-conditioning & Heating system of dining room | -0.33* | -0.49* | -0.44* |
| 10. Convenience of lay-out | -0.31* | -0.49* | -0.44* |
| 11. Illumination of lighting at dining room | -0.15* | -0.34* | -0.27* |
| 12. Quietness of dining room | -0.30* | -0.46* | -0.42* |
| 13. Closeness of hand-wash placement | -0.25* | -0.44* | -0.38* |
| 14. Dealing with complaints on meals | -0.54* | -0.61* | -0.63* |
| Mean | -0.54* | -0.71* | -0.68* |
| Total | -0.68* | -0.67* | -0.74* |

* p< 0.05

- 1)The average mean score for correlation coefficients of food quality 1-14
- 2)The average mean score for correlation coefficients of service quality 1-14
- 3)The average mean score for correlation coefficients of foodservice attributes

Table 4. Correlations between satisfaction and perception of Foodservice attributes

| Foodservice Attributes | Pearson's correlation | | |
|---|---------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| | Food satisfaction ¹⁾ | Service satisfaction ²⁾ | total ³⁾ |
| Perception | | | |
| Food quality | | | |
| 1. Taste of food | 0.07 | 0.05 | 0.06 |
| 2. Appearance of food | 0.13* | 0.08* | 0.11* |
| 3. Freshness of food | 0.14* | 0.01 | 0.08* |
| 4. Temperature of food | 0.17* | 0.06 | 0.12* |
| 5. Nutritional balance of food | 0.15* | 0.04 | 0.10* |
| 6. Safe of food | 0.12* | 0.58 | 0.10* |
| 7. Combination of main & sub dishes | 0.18* | 0.11* | 0.16* |
| 8. Proper cooking method | 0.17* | 0.03 | 0.11* |
| 9. Appropriate 1 portion size | 0.12* | 0.03 | 0.08* |
| 10. Availability of seasonal food | 0.25* | 0.13* | 0.20* |
| 11. Providing preferred menu | 0.22* | 0.10* | 0.17* |
| 12. Providing dessert | 0.20* | 0.11* | 0.17* |
| 13. Menu not sold out | 0.19* | 0.07* | 0.14* |
| 14. Improvement of food quality | 0.18* | 0.12* | 0.16* |
| Mean | 0.27* | 0.13* | 0.22* |
| Service quality | | | |
| 1. Cleanliness of tableware | 0.07 | 0.12* | 0.10* |
| 2. Sanitized dining room | 0.07 | 0.18* | 0.14* |
| 3. Hygiene of carts holding used trays | 0.11* | 0.22* | 0.18* |
| 4. Hygiene of foodservice staff | 0.05 | 0.19* | 0.13* |
| 5. Kindness of foodservice staff | 0.13* | 0.17* | 0.16* |
| 6. Rapid distribution | 0.14* | 0.26* | 0.22* |
| 7. Importance of menu facilities | 0.10* | 0.20 | 0.16* |
| 8. Importance of ventilation system at distribution | 0.08* | 0.18* | 0.14* |
| 9. Air-conditioning & Heating system of dining room | 0.12* | 0.23* | 0.19* |
| 10. Convenience of lay-out | 0.09* | 0.24* | 0.18* |
| 11. Illumination of lighting at dining room | 0.06 | 0.21* | 0.15* |
| 12. Quietness of dining room | 0.04 | 0.18* | 0.13* |
| 13. Closeness of hand-wash placement | 0.08* | 0.20* | 0.15* |
| 14. Dealing with complaints on meals | 0.23* | 0.24* | 0.26* |
| Mean | 0.17* | 0.35* | 0.28* |
| Total | 0.24* | 0.27* | 0.27* |

* p< 0.05

- 1) The average mean score for correlation coefficients of food quality 1-14
- 2) The average mean score for correlation coefficients of service quality 1-14
- 3) The average mean score for correlation coefficients of foodservice attributes

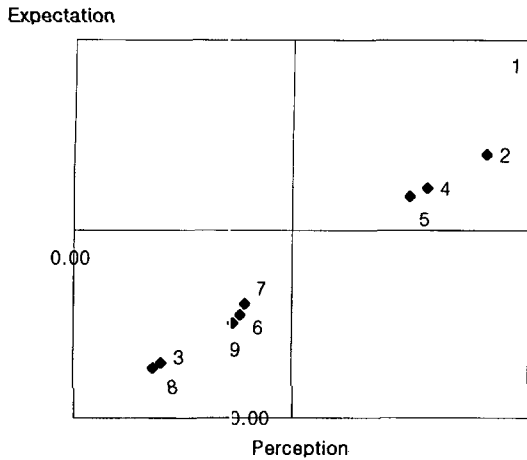


Fig 3. Expectation and perception analysis on factors of foodservice quality attributes

- 1. Food/E 1. Taste of food 2. Appearance of food
- 3. Freshness of food 4. Temperature of food
- 5. Nutritional balance of food
- 9. Appropriate 1 portion size
- 2. Menu/E 7. Combination of main & sub dishes
- 8. Proper cooking method
- 10. Availability of seasonal food
- 11. Providing preferred menu
- 12. Providing dessert
- 3. Safety/E 6. Safe of food
- 4. Hygiene/E 1. Cleanliness of tableware
- 2. Sanitized dining room
- 3. Hygiene of carts holding used trays
- 4. Hygiene of foodservice staff
- 5. Dining facilities/E 7. Importance of menu facilities
- 8. Importance of ventilation system at distribution
- 9. Air-conditioning & Heating system of dining room
- 13. Closeness of hand-wash placement
- 6. Convenience/E 6. Rapid distribution
- 10. Convenience of lay-out
- 7. Atmosphere/E 11. Illumination of lighting at dining room
- 12. Quietness of dining room
- 8. Service1/E 13. Menu not sold out
- 9. Service2/E 14. Dealing with complaints on meal
- 5. Kindness of foodservice staff

보인 문항은 '계절음식의 제공'(r = 0.20)이고, 상관관계가 낮은 문항에는 '음식의 맛'(r = 0.06)이었다. 서비스 인식도의 전체적 만족도와 가장 높은 상관관계를 보인 문항은 '식사불만의 신속한 처리'(r = 0.26)이었고, 상관관계가 낮은 문항에는 '식기의 위생'(r = 0.10)으로 분석되었다.

이 결과 임의의 연구¹⁰⁾에서는 음식의 위생, 음식의 온도, 식사문제사항의 즉각적인 반응, 식기와 쟁반의 청결성이 만족도에 영향력이 높은 변수로 분석되었다.

급식서비스의 요인별 기대도와 인식도의 격차도를 Fig.

Table 5. Correlation Coefficients of foodservice expectation and foodservice perception

| Fators | Foodservice Attributes | Pearson's correlation |
|-------------------|--|-----------------------|
| Food | Taste of food | 0.409* |
| | Appearance of food | 0.367* |
| | Freshness of food | 0.315* |
| | Temperature of food | 0.292* |
| | Nutritional balance of food | 0.324* |
| | Appropriate 1 portion size | 0.345* |
| Menu | Combination of main & sub dishes | 0.281* |
| | Proper cooking method | 0.319* |
| | Availability of seasonal food | 0.294* |
| | Providing preferred menu | 0.275* |
| Safety Hygiene | Providing dessert | 0.294* |
| | Safe of food | 0.372* |
| | Cleanliness of tableware | 0.422* |
| Dining facilities | Sanitized dining room | 0.367* |
| | Hygiene of carts holding used trays | 0.315* |
| | Hygiene of foodservice staff | 0.292* |
| | Importance of menu facilities | 0.362* |
| Convenience | Importance of ventilation system at distribution | 0.319* |
| | Air-conditioning & Heating system of dining room | 0.345* |
| | Closeness of hand-wash placement | 0.239* |
| Atmosphere | Rapid distribution | 0.249* |
| | Convenience of lay-out | 0.294* |
| Service1 | Illumination of lighting at dining room | 0.324* |
| | Quietness of dining room | 0.294* |
| Service2 | Menu not sold out | 0.239* |
| | Dealing with complaints on meal | 0.200* |
| | Kindness of foodservice staff | 0.324* |

* p < 0.05

3에 제시하였다. B사분면에는 음식/요인1, 메뉴/요인, 위생2/요인, 식당시설/요인이었고, C사분면에는 위생1/요인, 편리성/요인, 분위기/요인, 서비스1/요인, 서비스2/요인이었으며, A사분면과 D사분면에는 없었다. 즉, 음식/요인, 메뉴/요인, 위생2/요인, 식당시설/요인에 대해서는 현행대로 잘 유지하는 관리가 필요하며, 나머지 요인은 기대도와 인식도가 낮으므로 다른 항목에 비해 우선되지 않아도 되는 항목들이다.

음식 및 급식서비스 품질 특성에 관한 각 요인에 해당하는 문항의 기대도 및 인식도의 상관계수를 Table 5에서 제시하였다. 기대도와 인식도의 상관관계가 높은 문항 즉기대도와 인식도가 일치하는 경향성이 높은 문항은

식기위생($r=0.422$)이었고, 곧 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 식사불만의 신속한 처리, 손세척 위치의 근접, 메뉴가 품질되지 않음, 배식의 신속성 문항은 만족도 변화에 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 환자의 만족도와 급식특성과의 상관관계를 규명한 임의 연구¹⁰⁾에서 식사 만족도에 가장 영향력이 높은 변수가 식사의 다양성, 식기의 위생, 음식의 간, 음식의 온도 항목으로 분석되었다.

급식서비스 품질에 대한 고객들의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 음식 및 서비스 기대도와 인식도 항목을 독립변수로 하여 전반적인 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 이용한 결과, 급식서비스 품질의 기대도와 인식도가 전반적인 고객만족도에 56.7%의 설명력을 가지고 있었다.

그 결과 전반적인 만족도에 영향을 미치는 음식 및 서비스 기대도($p<.05$)와 인식도($p<.05$)에는 식사에 대한 불만의 신속한 처리, 계절음식의 제공, 음식의 신선도, 배식의 신속성, 배식시 환기시설의 중요성 항목 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

한외 연구¹³⁾에서는 음식의 간, 급식에 대한 불만이나 고충의 신속한 처리, 계절음식의 제공, 배식의 신속성, 음식의 위생이 전반적인 고객만족도에 영향을 주는 변수로 분석되었다.

IV. 요 약

본 연구는 서울 경인지역 사업체 급식소 4개소를 대상으로 급식소에서 제공되는 음식 및 서비스품질 특성의 기대도와 인식도 등을 조사하여 만족도를 규명하고 이에 영향을 미치는 요인을 분석하고 업무형태별로 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 일반사항에는 여자가 많았고, 20-40세가 89%로서 많고, 미혼이 많았다. 가족, 친지가 72.5%로 많았고, 고졸 이상이 대부분이었다. 급식경험 2년 이상이 80%로 거의 많았으며, 급식횟수는 1-2회가 95%로 대체적으로 많아서 1끼를 먹는 것으로 나타났고, 평사원이 86.5%로 분석되었다.

2. 음식 및 서비스품질 특성이 모두 인식도보다 기대도가 높은 것으로 나타났다. 고객들이 식당을 이용할 때 기대한 만큼 실제 느꼈던 항목에는 계절음식의 제공, 음식의 맛, 배식원의 청결, 식당의 청결, 식당의 조명 밝기 이었고, 기대해지도 실제 느끼기도 않는 항목에는 메뉴가 품질되지 않음, 주반찬과 부반찬의 조화, 후식의 제공, 식사에 대한 불만의 신속한 처리이었다. 고객들은 위생적

인 측면에서 음식의 위생, 식기의 위생을 최우선으로 여기는 것으로 나타났다.

3. 음식 및 서비스의 만족도는 적당한 1인 분량, 식당의 조명 밝기에 만족하는 것으로 나타났고, 선호메뉴의 제공, 식사 불만의 신속처리에 대해서는 불만족하는 것으로 나타났다.

4. 음식 및 서비스 품질 특성의 상관관계를 분석한 결과, 기대도는 만족도와 강한 음의 상관관계를 갖고 있으며, 인식도는 만족도와 상대적으로 약한 양의 상관관계를 보인 것으로 분석되었다.

5. 요인별 서비스1요인(메뉴가 품질되지 않음)과 서비스2요인(식사불만의 신속한 처리, 배식원의 친절)에 개선의 여지가 있는 것으로 분석되며, 위생2 요인(식기의 위생, 식당의 청결, 식기반납구의 청결, 배식원의 청결)에는 계속적으로 유지 관리가 필요한 것으로 나타났다.

6. 각 요인의 상관계수에는 기대도와 인식도의 상관인 높은 문항은 식기위생($r=0.422$)이었으며, 기대도와 인식도의 상관인 적은 문항은 식사불만의 신속한 처리로 분석 되었다.

앞으로의 연구는 사업체 급식소에서 제공되는 음식 및 서비스 품질관리 평가된 결과를 근거로 고객의 요구를 충족시킬 수 있는 음식과 서비스의 우수한 품질을 제공하여 고객만족, 나아가 고객감동을 이끌어야 하고 고객의 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 급식의 질적 향상을 위하여 보다 전문적이고 지속적인 연구가 필요하겠다.

참고문헌

1. 대한영양사회 : 급식관리지도서, 1996
2. Brown, M. J. and Hoover, L. W. : Productivity measurement in foodservice past accomplishments a future alternative. *J. Am. Diet. Assoc.*, **90**(7):973, 1990
3. 양일선 : 급식의 작업관리. *국민영양*, **90-9**:15, 1990
4. Puckett, R. P. and Miller, B. B. : Foodservice manual for health care institutions, Am. Hospital Publishing Inc, 220-221, 301-313, 1988
5. 양일선 : 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화. *대한영양사회 심포지움 자료집*, 117-133, 1996
6. 양일선 : 메뉴계획 및 분석기법. *대한영양사회 사업체 분과 워크샵 자료집 급식의 질 향상을 위한 효과적인 급식경영 전략*. pp. 7-42, 1995
7. 양일선 : 급식경영전략과 기업의 경쟁력 강화. *대한지역사회 영양학회 제3차 소비자가 만족하는 영양서비스 제공을 위한 심포지움*. *대한영양사회 자료집*, pp. 117-130, 1996
8. Hart, C. W. L. and Casserly, G. D. Quality : a

- brand-new, time-tested strategy. The Cornell H.R.A. Quartely, 26(3):52-63, 1985
9. 류은숙 : 병원급식에 대한 입원 환자들의 견해도 조사 연구. 1. 음식특성을 중심으로. 한국식생활문화학회지, 9(1):94-103, 1994
 10. 임현숙 : 병원급식 서비스 향상을 위한 환자 식사 만족 요인 분석. 연세대학교 대학원 석사학위 논문. 1997
 11. 전희정 : 서울지역 산업체 급식소의 운영관리 실태조사 및 평가. 한국조리과학회지, 9(3):247-256, 1993
 12. 이동훈 : 위탁급식 서비스 품질 요인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 석사학위논문. 1998
 13. 한경수 : 위탁급식전문업체의 고객만족 측정도구 개발 및 평가. 연세대학교 대학원 박사학위 논문. 1998
 14. 이보숙, 조경련 : TQM원칙을 적용한 대학급식소의 급식 평가 및 지속적 품질 개선을 위한 제안. 식품영양연구지 9:17, 1995
 15. 이영은 : 급식소운영 형태 변화에 따른 대학급식소의 이용실태 및 만족도 비교분석. 연세대학교 대학원 석사학위 논문. 1996
 16. 최상철 : 효율적인 단체급식의 운영방식과 이용자의 만족도에 관한 연구. 세종대학교 대학원 석사학위 논문. 1996
 17. 장운정 : 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석. 연세대학교 대학원 석사학위 논문. 1995
 18. 이해영 : 사업체위탁급식소의 마케팅 전략을 위한 메뉴의 종합적 품질관리 평가. 연세대학교 대학원 석사학위 논문. 1998
-
- (2000년 9월 2일 접수)