

충북지역 사업체 급식소의 운영형태에 따른 고객 만족도 비교

안광복¹ · 연미영² · 이유진² · 김운주^{2*}

¹(주)한국도자기, ²충북대학교 식품영양학과

Comparison of Customer Satisfaction by Operation Types of Business Foodservice in Chungbuk Province

Kwang-Bok An¹, Miyong Yon², Yu Jin Lee², Woon Ju Kim^{2*}

¹Hankook Chinaware

²Department of food & Nutrition, Chungbuk National University

Abstract

In this study, the current status of the business foodservice industry, evaluation of leftover food and customer satisfaction with foodservice at direct operation and consignment foodservice businesses in Chungbuk were examined. This study has managerial implications in terms of improving the quality and effectiveness of the business operation of the foodservice industry. The sample size of this study included 800 customers who use foodservices provided by 11 selected businesses including 6 direct operation and 5 consignment foodservice businesses. From these 800 customers, a total of 692 were used (direct operation foodservice (n=361) and consignment foodservice (n=331) businesses). The results were as follows; First, as for the main reasons for using the employee restaurants in types of direct operation and consignment foodservice business, 'the close location' had the high percentage. Approximately 41% of respondents were not satisfied with the foodservice in the employee restaurants. Second, leftover food from consignment foodservices was higher than that for direct operation foodservices. Third, there were significant differences in customer satisfaction with five areas of foodservice between the two types of food service businesses: food, sanitation, feeding environment, mealing process and information and service. Customer satisfaction in the direct operation foodservice was higher than that of the consignment foodservice. In terms of the satisfaction level of foodservices, mealing process was the highest, followed by sanitation, food, and information and service in the direct operation and consignment foodservice businesses. Overall, satisfaction with the business foodservice was affected by the customers' satisfaction in five areas of foodservices (e.g., food, sanitation, feeding environment, mealing process, information and service). Especially, 'food' and 'information and service' were important areas for determining overall customer satisfaction with foodservice. In addition, the overall satisfaction was negatively correlated with the quantity of leftover food in the direct operation and consignment foodservice business.

Key Words: Foodservice, Customer satisfaction, Leftover food

1. 서 론

우리나라의 급식 산업은 생활양식의 변화에 따라 급속하게 성장하였는데 특히 1970년대 초반에 사업이 시작된 단체급식분야는 최근 들어 위탁급식의 시장이 확대되고 경쟁체제가 도입됨에 따라 이전의 비영리 형태의 급식소가 많았던 단체급식 시장과는 다른 양상을 보이며 빠르게 변화하고 있다(Song 2006). 또한 이런 단체급식 시장의 변화는 실제적으로 단체급식의 메뉴나 서비스의 수준을 상업 급식과 다르지 않게 함으로써 급식 서비스의 질을 향상시키고 있는 것으로 보인다. 더욱이 이런 흐름에 따라 급식소 고객도 단순

히 공복을 채우는 것 이상의 욕구를 가짐으로써 음식과 서비스 품질에 대한 요구를 확대하고 있다(Jang 1996, Kim 2002). 따라서 앞으로 급식 산업의 발전을 위해서는 단체급식소를 찾는 고객에게 양질의 음식과 서비스를 제공할 수 있도록 메뉴, 시설, 서비스 등 다양한 분야에 대한 지속적인 품질 평가가 필요할 것이며 이를 반영하는 급식소 운영이 필요하다고 하겠다(Dohman 1993; Cha 2001; Ahn 2003).

양질의 급식서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에서 고객들이 기대하는 품질 수준을 만족시키는 것을 의미하며, 고객의 만족도는 급식 서비스에 대해 고객들이 기대하는 정도에 비하여 이용하고 난 후 실제로 고객들이 느끼는 정도

*Corresponding author: Woon Ju Kim, Dept. of Food & Nutrition, Chungbuk National University, 410 Sungbong-ro, Heungduck-gu, Cheongju-si, Chungbuk 361-763, Korea Tel: 82-43-261-2747 Fax: 82-43-267-2742 E-mail: kimwj2747@chungbuk.ac.kr

의 차이라고 할 수 있다. 즉, 실제 제공받은 서비스가 고객 개개인의 사전 기대치에 일치하거나 더 클 때 고객만족이 일어난다는 것이다. 이런 면에서 사업체 급식소에서 고객은 근로자이므로, 근로자들이 만족하는 급식을 제공하는 것이 사업체 급식소의 고객만족도를 높이는 데 중요한 요인일 것이다(You 2006).

국내 다수의 연구에서 급식의 만족도에 영향을 미치는 주요 변수는 음식 맛으로 조사되었는데(Lee 2007; Chang 2008; Yang 2008), 음식의 맛이 없을 시 음식을 남겼다는 보고가 있으므로 잔반은 고객 만족도의 척도로 볼 수 있다고 여겨진다(Kwon 2001; Hong 2003; Lee 2004). 또한 고객의 불만족으로 인해 발생하는 잔반은 요즈음 경제적, 환경적으로 커다란 문제점으로 지적되고 있는 음식물 쓰레기의 원인이 될 수 있다. 특히 단체급식소의 음식물쓰레기 처리 비용은 급식소 운영에 경제적 손실을 미치고, 영양사의 업무에도 영향을 미쳐 급식의 질적 저하에 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있을 것으로 보인다(Jung 2001).

따라서 본 연구에서는 사업체 급식소의 운영형태에 따라 고객 즉 근로자의 급식서비스 이용실태와 급식서비스 만족도를 조사하고 이를 분석함으로써 고객의 요구를 파악하고, 사업체 급식소가 고객이 원하는 서비스를 제공할 수 있는데 필요한 기초자료를 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구의 자료 수집을 위해 충청북도 지역의 직영운영 사업체 6개 급식소와 위탁으로 운영하는 5개 급식소를 대상으로 총 11개의 사업체 급식소를 설정하였다.

예비조사는 2007년 7월 11일부터 7월 16일까지 6일간에 걸쳐 사업체 급식소를 이용하는 고객 50명을 대상으로 실시하여 신뢰도 검증과 설문문항을 수정 보완하였다.

자료 수집은 2007년 7월 25일부터 8월 10일까지 편의 표집에 의해 800부의 설문지가 우편 또는 직접 방문하여 배부되었다. 직영대상 설문지 381부와 위탁 급식 대상 설문지 340부로 총 721부(회수율 90%)가 회수되었으며, 응답이 미비하거나 부실한 설문지를 제외한 직영급식 대상 설문지 361부와 위탁급식 대상 설문지 331부로 총 692부(회수율 86.5%)가 분석 자료로 이용되었다.

2. 설문조사

본 연구를 위해 급식서비스에 관한 선행연구를(Jang 1997, Han 1998, Kim 2002)참고하여 설문지가 개발되었다. 설문지 구성은 사업체 급식소 운영형태(직영/위탁)에 따라 크게 조사 대상자의 일반적 특성, 이용실태, 잔반평가, 급식서비스 만족도 조사의 네 부분으로 이루어졌다. 이용실태는 직원식당을 이용하는 이유, 주 중 직원 식당 이용 평

균 횟수, 직원 식당 이용 시 한 끼 식사의 평균 가격, 식사 시간, 불만에 대한 반응 및 개선의 신속성, 전반적인 서비스 만족에 관한 총 7문항을 조사하였으며 잔반평가는 선행연구(Kim 2000, Cha 2001)을 참고하였고 밥류, 국류, 육류반찬류, 생선반찬류, 채소반찬류, 김치류, 후식류의 7가지 메뉴별로 5점 척도법(5점: 전부 먹었다, 4점: 대부분 먹었다, 3점: 절반 정도 먹었다, 2점: 조금 먹었다, 1점: 거의 먹지 않았다)을 이용하여 평가하도록 하였다. 또한 잔반평가 분석을 위해 메뉴별 잔반 이유를 즉, '너무 양이 많아서', '좋아하지 않는 식단이어서', '입맛이 없어서', '음식의 맛이 없어서', '자주 나오는 음식이어서', '조리 방법이 적합하지 않아서' 등의 보기의 예시에서 선택하도록 하였다. 사업체 급식소의 운영형태에 따른 고객의 급식 서비스에 대한 만족도 평가는 음식, 위생, 급식환경, 배식과정, 서비스의 총 5개 영역의 25문항으로 구성하였으며, 5점 '매우 만족한다'에서 1점 '매우 만족하지 않는다'로 평가하도록 하였다. 만족도 항목의 신뢰도를 검증하기 위해 내적 일관성을 측정할 결과 Cronbach's alpha 값이 0.75-0.91로 문항간 상관성이 높은 것으로 나타났다.

3. 자료분석방법

자료 분석을 위해 SAS program을 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성이나 이용실태를 알기 위하여 빈도를 분석하였고, 급식운영형태에 따른 잔반평가와 급식서비스 만족도는 평균을 이용하여 t-test, F-test, 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 급식서비스 이용실태

사업체 직영 및 위탁운영 급식소 고객의 이용실태는 직원식당을 이용하는 이유와 주 중 식당 이용 횟수, 한 끼 식사 가격, 식사 시간, 불만 표시 여부 등을 표기하도록 하여 그 결과를 <Table 1>에 제시하였다. 직원 식당의 이용이유를 알아보기 위하여 근접한 위치, 저렴한 가격, 좋은맛, 식사 시간 절약, 위생, 다양한 식단 등에 대해 우선순위를 기입하도록 한 후, 제 1순위를 분석한 결과 직영운영 급식소 고객의 직원식당 이용이유는 '근접한 위치'가 가장 높은 비율을 나타내었으며, 그 다음으로는 '식사 시간의 절약', '저렴한 가격', '다양한 식단', '좋은 맛', '위생적'의 순으로 분석되어 위생적이라는 생각으로 식당을 이용하는 빈도는 매우 낮은 것으로 조사되었다. 주 중 직원 식당 이용횟수는 62.3%가 5회 이상 이용하는 것으로 나타났으며, 직원 식당 이용 시 불만사항의 여부는 20.1%가 '있다', 79.9%가 '없다'로 나타나 불만사항이 없는 경우가 더 높았다. 그러나 전반적인 서비스 만족도는 49.6%가 '만족하지 않다'로 대답하였다.

위탁운영 급식소 고객의 직원식당 이용이유로는 직영운영

<Table 1> Use of customer by foodservice operation type

N(%)

		Direct management (n=361)	Consignment (n=331)	Total (n=692)
Reason of Use	Near location	182(50.4)	153(46.2)	335(48.4)
	Low price	42(11.6)	41(12.4)	83(12.0)
	Good taste	23(6.4)	23(7.0)	46(6.7)
	Time saving	74(20.5)	85(25.7)	159(23.0)
	Sanitary	10(2.8)	7(2.1)	17(2.5)
	Various meal	30(8.3)	22(6.7)	52(7.5)
Frequency of use (per week)	≤1time	11(3.1)	2(0.6)	13(1.9)
	2-3 times	31(8.6)	30(9.0)	61(8.8)
	3-4 times	94(26.0)	80(24.2)	174(25.1)
	≥5회 times	225(62.3)	219(66.2)	444(64.2)
Complaints	Yes	83(20.1)	157(47.6)	240(34.8)
	No	276(79.9)	173(52.4)	449(65.2)
Overall satisfaction	Very satisfied	7(1.9)	7(2.1)	14(2.0)
	satisfied	16(4.4)	39(11.8)	55(7.9)
	Usually	112(31.0)	149(45.0)	261(37.7)
	Not satisfied	179(49.6)	101(30.5)	280(40.5)
	Not very satisfied	47(13.0)	35(10.6)	82(11.9)

<Table 2> Comparison of leftover food by foodservice operation type

	Direct management (n=361)	Consignment (n=331)	Total (n=692)	t-value
Rice	4.59±0.68 ¹⁾	4.44±0.80	4.52±0.74	2.63**
Soup	4.10±1.00	3.87±1.07	3.99±1.04	2.92**
Meats	4.14±0.97	3.83±1.12	3.99±1.05	3.91***
Fishes	4.03±1.07	3.74±1.15	3.89±1.12	3.42***
Vegetables	4.22±0.90	3.90±1.00	4.07±0.96	4.45***
Kimchi	4.01±1.06	3.83±1.16	3.92±1.11	2.06*
Desserts	4.29±1.07	4.26±1.06	4.27±1.06	0.39
Mean	4.19±0.68	3.98±0.79	4.09±0.75	3.80***

¹⁾Mean±SD

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

급식소 고객의 가장 많은 이유와 동일하게 46.2%가 ‘근접한 위치’를 가장 높은 비율로 나타냈으며, 다음으로 ‘시간절약’, ‘저렴한 가격’, ‘좋은 맛’, ‘다양한 식단’, ‘위생적’인 이유의 순으로 조사되어 직영운영 급식소 고객과 ‘좋은 맛’과 ‘식단의 다양성’ 측면에서 차이가 나타났다. 직원 식당 이용 횟수는 66.2%의 고객이 주 중 평균 5회 이상 이용하는 것으로 나타났으며, 직원 식당 이용 시 불만사항의 여부는 고객의 47.6%가 ‘있다’, 52.4%가 ‘없다’로 조사되어 위탁운영 급식소 고객들이 불만 사항을 더 많이 표시하는 것으로 조사되었다. 전반적인 서비스 만족도는 전체의 45.0%에서 ‘보통이다’, 30.5%에서 ‘만족하지 않다’로 분석되어 위탁운영 급식소의 전반적인 급식서비스 만족도 수준 또한 만족하지 못하는 것으로 조사되었다.

따라서 직영과 위탁운영 급식소가 각각 ‘위치’, ‘시간’, ‘저렴한 가격’에서 많은 비율을 보인 결과는 Chang(1995)의 연구에서 대학생들이 학교 내 식당 이용 이유로 식당의 위치, 시간, 가격의 순으로 나타난 것과 일치하고 있다. 또한 Sin(2006)의 연구에서 시간절약, 가까운 위치, 저렴한

가격의 순으로 나타난 것과 유사한 결과를 지지하고 있다. Lee(1996)의 연구결과에서 식당을 이용하는 이유의 순서가 위치, 시간, 가격, 맛, 메뉴 순으로 나타난 것보다 크게 유사한 결과를 보인다. 또한 이용 시 불만정도를 Jang(1996)의 연구에서 위생, 맛, 메뉴, 분위기 순으로 나타난 것과 Sin(2006)의 연구에서 메뉴의 다양성과 맛의 이유로 매우 유사한 결과를 나타낸 것과 비교해 볼 때 현재의 고객들이 맛이나 메뉴 보다는 오히려 위치나 가격에 급식소를 이용하는 원인으로 고객들이 양상이 변하고 있음을 알 수 있었다.

2. 급식소 운영형태에 따른 고객의 메뉴별 잔반평가

직영과 위탁운영 급식소 고객의 메뉴별 잔반평가 결과를 <Table 2>에 제시하였다. 직영과 위탁운영 급식소 고객의 메뉴별 잔반평가에서는 후식류를 제외한 모든 메뉴에서 유의적인 차이를 나타내었다. 직영운영 급식소 고객의 잔반평가 평균은 4.19점, 위탁운영 급식소 고객의 잔반평가 평균은 3.98점으로 위탁운영 급식소 고객이 더 많이 남기는 것으로 나타났고, 특히 직영운영 급식소 고객은 김치류에서,

<Table 3> Comparison of satisfaction by foodservice operation type

		Direct management (n=361)	Consignment (n=331)	Total (n=692)	t-value
Food	Taste	3.82±0.82 ¹⁾	3.48±0.72	3.65±0.79	5.72***
	Amount	3.92±0.79	3.51±0.75	3.73±0.80	7.02***
	Temperature	3.72±0.84	3.36±0.75	3.55±0.82	5.92***
	Nutrient balance	3.63±0.81	3.29±0.81	3.47±0.83	5.60***
	Various food	3.57±0.91	3.29±0.93	3.44±0.93	3.93***
	Mean	3.74±0.63	3.41±0.63	3.57±0.69	6.63***
Cleanliness	Tbleware	3.52±0.96	3.37±0.86	3.45±0.92	2.24*
	Workers	3.75±0.89	3.52±0.75	3.64±0.83	3.76***
	Restaurant	3.65±0.87	3.53±0.77	3.59±0.82	2.01*
	Food	3.77±0.80	3.46±0.83	3.62±0.83	4.91***
	Kitchen	3.74±0.84	3.46±0.82	3.60±0.84	4.43***
	Mean	3.74±0.68	3.44±0.72	3.58±0.72	5.60***
Environment	Interior Decoration	3.37±0.89	3.21±0.79	3.29±0.84	2.47*
	Comfort	3.39±0.95	3.26±0.84	3.32±0.90	1.89
	Ventilation	3.46±0.93	3.31±0.85	3.39±0.90	2.28*
	Air conditioning	3.40±1.04	3.44±0.83	3.42±0.95	-0.63
	Furniture	3.45±0.95	3.40±0.82	3.42±0.89	0.83
	Mean	3.45±0.69	3.29±0.75	3.37±0.73	2.92**
Delivery	Time accuracy	3.93±0.87	3.67±0.79	3.80±0.83	4.20***
	Fast	3.88±0.88	3.64±0.79	3.77±0.85	3.79***
	Menu equality	3.90±0.84	3.55±0.78	3.73±0.83	5.64***
	Operating Hours	3.90±0.38	3.36±0.75	3.77±0.80	4.53***
	Kindness	3.77±0.91	3.49±0.87	3.63±0.90	4.14***
	Mean	3.89±0.61	3.61±0.71	3.74±0.67	5.54***
Service	Nutrition information	3.46±0.63	3.30±0.89	3.39±0.95	2.24*
	Menu information	3.63±0.91	3.48±0.80	3.56±0.86	2.45*
	Location Convenience	3.79±0.87	3.62±0.81	3.71±0.85	2.61**
	Cook technique	3.57±0.84	3.30±0.84	3.44±0.85	4.39***
	Complaints resolved	3.41±0.92	3.16±0.94	3.29±0.94	3.53***
	Mean	3.64±0.61	3.33±0.73	3.48±0.69	6.01***

¹⁾Mean±SD

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

위탁운영 급식소 고객은 김치류와 육류반찬류를 많이 남기는 것으로 조사되었다. 메뉴별로는 직영운영 급식소 고객은 김치류>생선반찬류>국류>육류반찬류>채소반찬류>후식류>밥류의 순으로 잔반을 남기는 것으로 조사되었고, 위탁운영 급식소 고객은 육류반찬류>김치류>생선반찬류>국류>채소반찬류>후식류>밥류의 순으로 남기는 것으로 조사되었다.

3. 고객의 급식 서비스 만족도 평가

직영 및 위탁운영 고객의 5개영역에 대한 각각의 만족도 결과를 <Table 3>에 제시하였다. 만족도 결과는 직영과 위탁운영 급식소 고객 모두 배식과정영역, 위생영역, 음식영역, 서비스영역, 급식환경영역의 모든 영역에서 유의적인 차이를 보였다. 고객의 급식서비스 만족도에 대한 평균값을 크기 순으로 나열하면 직영운영 급식소 고객은 배식과정영역, 위생영역, 음식영역, 서비스영역의 순으로 만족도가 높았고, 급식환경영역이 가장 만족도가 낮은 것으로 평가되었다.

위탁운영 급식소 고객 또한 배식과정영역, 위생영역, 음식영역, 서비스영역 순으로 만족도가 높았고, 급식환경영역

이 가장 만족도가 낮은 것으로 평가되어, 두 급식소 고객의 만족도가 모두 같은 크기 순으로 평가되었다. 또한 직영과 위탁운영 급식소 고객 모두 급식환경영역에 대한 만족도가 낮게 나타났으며, 5개영역 모두 위탁운영 급식소 고객보다 직영운영 급식소 고객의 만족도가 높게 조사되었다. 이러한 결과는 Lyu(1998)의 연구결과의 만족도에 대한 인식에서 시설과 종업원서비스 영역에서 위탁급식소 고객의 만족도가 유의적으로 높게 나타난 것과 운영방식에 따른 만족도에서 위탁급식소 고객의 만족도가 직영급식소의 고객만족도 보다 높게 나타난 것과는 차이가 있다. 그러나 위탁운영에 대한 만족도가 직영이나 개인임대에 비해 낮은 것으로 나타난 Won(1999)의 연구 결과와는 일치한 결과를 보였다.

직영 및 위탁운영 급식소에서의 각 영역별 만족도 결과는 급식환경영역의 2개 영역과 그 외 4개영역의 모든 영역에서 유의적인 차이를 보였으며, 직영운영 급식소 고객의 영역별 만족도가 위탁운영 급식소 고객의 영역별 만족도 보다 5개영역 모두에서 높게 나타났었다. 또한 전체적으로 고객들의 배식과정 영역에 관한 만족도가 가장 높았으며, 급식환경영역

역에 관한 만족도가 가장 낮게 조사되었다.

직영과 위탁운영 급식소 고객의 음식영역에 대한 영역별 만족도는 5개 영역 모두에서 매우 유의적인 차이를 보였으며, 위탁운영 급식소 고객의 만족도보다 직영운영 급식소 고객의 음식영역에 대한 만족도가 5개 영역 모두에서 더 높은 것으로 나타났다. 영역별 평가로는 음식 양의 적절성에 대한 항목이 직영운영과 위탁운영 급식소 고객 모두 만족도가 가장 높게 평가되었고, 다음으로 음식의 맛, 음식의 온도의 순이었으며, 식단의 다양성에 대한 만족도가 모두 낮게 평가되었다.

위생영역에 대한 영역별 만족도는 5개 항목 모두에서 유의적인 차이를 나타냈으며, 직영운영 급식소 고객의 만족도가 위탁운영 급식소 고객의 만족도보다 높은 것으로 조사되었다. 직영운영 급식소 고객은 음식의 위생 항목에 대한 만족도가 가장 높았고, 위탁운영 급식소의 고객은 급식장소의 청결성에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 조사되었다. 또한 직영과 위탁급식소 고객 모두 식기의 청결에 대한 만족도는 가장 낮은 것으로 평가되었다.

급식환경영역의 전체적인 만족도는 직영과 위탁운영 급식소의 고객 모두 다른 영역의 만족도에 비해 낮은 만족도를 나타내었다. 급식환경영역에 대한 항목별 만족도는 실내 장식의 적절성과 내부 환기 항목 외에 유의적 차이를 보이지 않았다. 또한 냉·난방 시설의 적절성 항목에서는 유일하게 직영운영 급식소 고객보다 위탁운영 급식소 고객의 만족도가 높았으나 유의적인 차이는 나타나지 않았으며, 실내장식의 적절성 항목에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 조사되었다.

배식과정영역에 대한 만족도는 5개 영역 모두에서 매우 유의적인 차이를 나타냈으며, 역시 직영운영 급식소 고객의 만족도가 위탁운영 급식소 고객의 만족도에 비해 높은 결과를 나타내었다. 또한 5가지 영역 중 모든 영역에서 가장 높

은 만족도를 나타내었다.

직영과 위탁운영 급식소 고객의 서비스영역에 대한 만족도 또한 영양관련 정보의 제공 및 공지된 식단에 대한 정보 제공 영역과 식당 위치 이용의 편리성, 조리원의 기술 수준 및 접수된 불만사항의 신속한 해결등 5개의 모든 영역에서 유의적인 차이를 나타내었다. 또한 직영과 위탁운영 급식소 고객 모두 식당의 위치 이용의 편리성에 대해 가장 높은 만족도를 나타내었고, 불만사항의 신속한 해결성에 대해 가장 낮은 만족도 점수를 나타내는 것으로 조사되었다.

이러한 결과는 연구결과인 고객들에 대한 선호메뉴의 제공 및 직원식당 이용 시 고객들의 불만에 대한 신속처리에 대한 항목에 대해서는 불만족하는 것으로 나타난 Kim (2000)의 연구결과를 지지하였다. 따라서 고객의 소리에 더욱 적극적인 반응을 보이는 세심한 주의와 접수된 불만사항에 대한 신속한 대처 및 해결 방안을 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다.

4. 전반적인 만족도에 영향을 주는 급식서비스 영역

사업체 직영 및 위탁 급식소 고객의 전반적인 만족도에 영향을 주는 급식서비스 영역을 알아보기 위하여 회귀분석을 수행한 결과는 <Table 4>과 같다. 음식영역, 급식환경영역, 배식과정영역, 서비스 영역에 대한 만족이 전반적인 만족도에 영향을 미쳤으며, 전체 변량의 57%의 설명력을 보였다. 전체 표본에서는 음식과 서비스영역이 전반적인 만족도에 큰 영향을 미쳤다. 직영운영 급식소 고객의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 영역은 서비스, 음식, 급식환경, 배식과정의 순으로 나타났으며, 전체 변량의 63%를 설명하고 있다. 위탁운영 급식소 고객의 경우 전반적인 만족도에 유의한 영향을 미치는 영역은 음식, 서비스, 급식환경, 배식과정, 위생 순으로 나타났으며, 전체 변량의 49%의 설명력을 보였다. 즉 직영과 위탁운영 급식소 모두 음식과 서비스가

<Table 4> The effect of foodservice attributes on overall satisfaction

	Variable	Standardized ?	Standard error	Adj-R ²	F-value
Direct management	Food	0.399***	0.05	0.63	124.91***
	Cleanliness	0.035	0.05		
	environment	0.160**	0.04		
	Delivery	0.061*	0.05		
	Service	0.457***	0.06		
Consignment	Food	0.562***	0.07	0.49	63.51***
	Cleanliness	0.054*	0.07		
	Environment	0.182*	0.07		
	Delivery	0.153*	0.07		
	Service	0.251**	0.08		
Total	Food	0.486***	0.04	0.57	183.57***
	Cleanliness	0.002	0.04		
	environment	0.161***	0.04		
	Delivery	0.104*	0.04		
	Service	0.357***	0.05		

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

<Table 5> Correlation between overall satisfaction and leftover food

	Direct management (n=361)	Consignment (n=331)	Total (n=692)
Rice	-0.21***	-0.2***	-0.22***
Soup	-0.28***	-0.38***	-0.35***
Meats	-0.19***	-0.34***	-0.29***
Fishes	-0.23***	-0.15**	-0.20***
Vegetables	-0.24***	-0.33***	-0.31***
Kimchi	-0.25***	-0.43***	-0.35***
Desserts	-0.16***	-0.20***	-0.18***

p<0.01, *p<0.001

급식의 전반적인 만족도에 큰 영향을 미치는 중요한 영향으로 나타났다.

5. 전반적인 만족도와 잔반 평가와의 상관관계

사업체 직영 및 위탁운영 급식소 고객들이 느끼는 만족도와 잔반과의 상관관계를 분석한 결과 매우 유의적인 음의 상관관계를 나타내었다<Table 5>. 본 연구의 결과에서는 고객이 만족도가 높을수록 잔반은 감소되는 것으로 나타났다. 직영운영 급식소와 위탁운영 급식소 고객의 7개 항목 모두에서 매우 유의적인 차이를 보이는 것으로 조사되었다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 충북지역 사업체 급식소의 운영형태에 따른 고객을 대상으로 이용실태와 잔반평가 및 급식서비스에 대한 만족도를 분석하고 전반적인 만족도와 잔반 평가와의 상관관계를 평가하여 다양하고 세분화된 고객의 급식에 대한 질적인 향상과 서비스 증진을 도모시키는데 기초 자료로 제시하고자 하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 직원식당 이용의 주된 원인은 직영과 위탁 모두 ‘근접한 위치’의 이유가 가장 많았으며, 사업체 급식소 고객의 전반적인 급식서비스 만족도 수준은 만족하지 못하는 것으로 나타났다.

급식소의 운영형태에 따른 잔반평가에서는 후식류를 제외하고 모든 메뉴에서 유의적인 차이를 나타내었으며, 위탁급식소 고객이 직영급식소 고객보다 더 많이 남기는 것으로 조사되었다. 운영형태에 따른 고객의 급식서비스 만족도는 음식, 위생, 급식환경, 배식과정, 서비스의 5개영역 모두에서 유의적인 차이를 보였으며, 전체적으로 직영운영 고객의 만족도가 위탁운영 고객의 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 만족도가 높은 순서로는 직영과 위탁운영 급식소 고객 모두 배식과정, 위생, 음식, 서비스 순이었으며, 급식환경영역에 대한 고객의 만족도가 가장 낮은 것으로 평가되었다.

전반적인 만족도에 영향을 미치는 급식서비스 영역은 전체적으로 음식과 서비스가 큰 영향을 미치는 중요한 영향으로 나타났다. 그리고 전반적인 만족도와 잔반 평가와의 상

관관계를 분석한 결과, 직영과 위탁운영 급식소의 7개 메뉴 모두에서 음의 상관관계를 나타내었다. 다만 본 연구에서는 잔반의 평가를 설문형식으로 조사했기 때문에 양적으로 정확하게 계산할 수 없었던 점이 제한점이었다. 앞으로의 연구에서 음식을 남기는 양을 실제로 측정함으로써 만족도와 의 관계를 살펴본다면 잔반이 만족도를 예측하는 지표로서 타당하지 보다 정확하게 평가할 수 있을 것으로 보인다.

본 연구의 결과에서 직영 및 위탁운영 급식소 고객 모두 급식환경에 대한 만족도가 낮게 나타난 결과로 보아 단순한 위치나 면적보다는 식당의 전반적인 분위기와 시설이 원인이라고 예측할 수 있다. 따라서 사업체 급식소의 식당 분위기 및 시설 개선을 위한 관리자의 세심한 관심과 기업경영주의 적극적인 지원이 요구된다. 또한 마지막으로, 본 연구 결과를 토대로 급식서비스에 대한 고객의 기대에 따라 더욱 세분화된 대상과 운영현황에 따른 만족도를 분석하여, 고객의 요구를 충족시킬 수 있는 음식과 서비스의 우수한 품질을 제공하여야 할 것이다.

감사의 글

이 논문은 2008년도 충북대학교 학술연구지원사업의 연구비 지원에 의하여 연구되었으며 이에 감사드립니다.

■ 참고문헌

Ahn SJ. 2003. Evaluation of the menu satisfaction on the customer's menu selection behavior in the office foodservice. masters degree thesis. Yonsei University

Bae SY, Park SI. 2002. A study on children's satisfaction with food service in elementary schools in Seoul area (side dishes). Korean J Dietary Culture. 17(1):37-48

Cha YS. 2001. Research on customers perception of employee foodservice and evaluation of dietitian service area according to the types of foodservice. Masters degree thesis. Yonsei University

Cha YS. 2001. Research on customers perception of employee foodservice and evaluation of dietitian service area according to the types of foodservice. masters degree thesis. Yonsei University

Chang HJ. 1997. Assessment of main management components for successful university foodservice operations by using servqual model. Journal of the Korean Dietetic Association, 3(2):123-140

Chang HJ. 2008. Strategies for the improvement of customer satisfaction on foodservice through identifying the foodservice quality factors in senior care facilities. Korean J Community Nutrition 13(1):69-79

Chang YJ. 1995. Assessing how the Yonsei university foodservice is perceived by the students: toward and effective strategy

- formulation. Korean J. Dietary Culture, 10(4):327-337
- Han KS. 1999. An analysis of customer satisfaction by operational characteristics in business & industry foodservice operated by contracted foodservice management company. Korean J. Dietary Culture, 14(5):487-495
- Hong WS, Chang HJ. 2003. The relationship between food service satisfaction and plate wastes in elementary school students. Korean J Soc. Food Cookery Sci 19(3):390-395
- Jang MR, Kwak TK. 1996. Customer survey for foodservice quality improvement in employee operations. Journal of the Korean Dietetic Association, 2(1):81-91
- Jung SY, Lee HS. 2001. The study on solid waste management in school foodservices in the Kyungbuk area. Korean J Community Nutrition 6(5):837-847
- Kim HJ. 2000. Evaluation of Korean and foreign student's satisfaction levels towards service quality of university residence hall foodservice. Masters degree thesis. Keimyung University
- Kim KS. 2002. A Study on Service Quality and Customer Loyalty of Foodservice Industry. masters degree thesis. Kangwon National University
- Kwon SJ. 2001. Effect of obesity on the satisfaction with school lunches and the behavior of leaving lunch food in elementary school children. Korean J Community Nutrition 6(2):139-149
- Lee EY, Choi ST, Lee SB. 2007. An analysis of user satisfaction by the food service factors in the contracted food service management industry. 호텔관광연구 9(3):113-129
- Lee SL, Chang YK. 2004. A case study on quality improvement of the food service for staff-focused on food waste reducing. Journal of the Korean Dietetic Association, 10(1):25-33
- Lee YE. 1996. Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservices. Masters degree thesis. Yonsei University
- Sin EM. 2006. A survey on the awareness for the reduction of food wastes by the use of university cafeteria. Korean J. Food & Nutr, 19(1):91-102
- Song SI. 2006. Ontracting outfoodservice operation. 호텔리조트카지노연구 5(2):447-464
- Won JH. 2000. University residence hall foodservice in Korea: measuring customer perception levels towards service quality attributes. Masters degree thesis. Yonsei University
- Yang IS, Park MK. 2008. Identifying the quality attributes affecting customer satisfaction of school foodservice by city and province: students, parents, and faculty. Journal of the Korean Dietetic Association, 14(3):302-318
- You J. 2006. Dietary behavior and customer satisfaction foodservice in Daejeon and Chung-nam. masters degree thesis. Daejeon University

2009년 11월 2일 신규논문접수, 12월 17일 수정논문접수, 12월 17일 채택