

## 사업체 급식서비스 품질의 인구통계적 변인에 따른 비교분석

김신자 · 김명애

동덕여자대학교 식품영양학과

*Analysis of Demographic Backgrounds on Factory Foodservice Quality  
for Employee Grouped by Working Types*

Shin-Ja Kim · Myoung-Ae Kim

*Dept. of Food and Nutrition, Dongduk Women's University, Seoul, Korea*

### ABSTRACT

The purposes 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. A survey of 4 factory foodservices was undertaken and detailed information was collected from 675 respondents. Statistical data analysis was completed using the SPSS package program for descriptive analysis, t-test and one-way ANOVA. Male had higher scores than female in perceptions of foods and services, and the differences were statistically significant. As analysis of expectation, perception and satisfaction result of age, expectation and perception were statistically significant, and mostly expectation and perception increased according as age increased. Expectation and perception showed statistical differences by marital status. Married people had higher scores in expectation and perception of food and service than single. According to family type, respondents living alone showed lower scores in expectation and perception of food and service than those living with family or relatives. Conversely, living alone had high expectation on service. As analysis of work type, office workers showed higher scores of service expectation, food and service perception than production workers. As education level increased, food and service expectation and perception increased mostly. As analysis of work post, food and service expectation and perception increased as work post raised. Meanwhile, married people had higher scores in service quality of satisfaction than single. Result of the study can be summarized as follows the analysis of expectation, perception and satisfaction of foodservice quality, the Quadrant of food and service quality expectation and perception according to demographic variables. Expectation, perception and satisfaction scores of foodservice attributes according to work type.

The distribution of attributes with satisfyingly significant difference in grid.

KEY WORDS : foodservice, expectation, perception, satisfaction

## 서 론

사업체 급식은 직장 내에서 각 직종에 종사하는 근로자에게 필요한 영양소의 공급과 더불어 근로자의 체력관리에 큰 영향을 미치며, 노동력의 재생산이라는 차원에서 그 중요성이 강조되고 있다. 1966년 말을 기준으로 전체의 45.5%에 달하고 있어서 학교나 병원급식소와 더불어 전체 급식산업에 큰 비중을 차지하고 있다<sup>1)</sup>.

단체급식 시설에서도 기존의 경험 의존적이고 직관적인 경영방식에서 벗어나 보다 과학적으로 효율적인 관리의 필요성이 부각되고 있다. 급식관리자는 생산성을 향상시키고 적정수준으로 유지하기 위하여 전반적인 급식작업을 과학적으로 분석, 계획하고 통제해야 할 책임을 지고 있다<sup>2)</sup>.

기존의 단체급식의 고정관념을 깨고 유명 외식업소의 분위기와 맛을 내는 급식소가 출현하고 있어 급식의 유형이 다변화되고 범위가 확대되어 급식경영 합리화, 급식운영업체의 전문화가 더욱 가속화 되고 있다<sup>3)</sup>.

양질의 급식서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에 대한 고객의 기대를 만족시키는 것이다<sup>4)</sup>. Haward<sup>5)</sup>에 의하면 고객만족은 구매자가 경험한 것에 대해 적절히, 또는 비적절히 보상 받았다고 느끼는 감정적인 상태라고 정의 내렸으며, Engel<sup>6)</sup>에 의하면 선택한 상품에 대해 전에 선택한 상품과 일치하고 일관성이 있다고 생각하는 인식적인 평가라고 하였다. Woodruff, cadotte<sup>8)</sup>에 의하면 고객만족 또는 불만족은 인식적인 일치 또는 불일치에 반응하는 감정이라고 정의하였다. 고객만족도는 고객의 기대도에 대한 만족도의 일치에 의해 오는 감정이고 고객의 불만족은 기대치에 대한 만족의 불일치에 의한 것이다<sup>9)</sup>. 그러므로, 급식 업무의 전반에 대한 평가와 피드백을 통해 급식소의 주요 상품인 음식과 서비스 품질은 고객의 기대를 충족시켜 만족을 얻기 위한 마케팅

전략 수립이 요구되며<sup>10)</sup>, 질적향상을 위해 QA(Quality assurance), 및 TQM(Total quality management)의 개념을 적용하여 운영할 필요가 있겠다<sup>12)</sup>.

현재 급식의 전체적인 평가나 급식서비스 전반에 관한 만족도 연구는 병원<sup>13)</sup>, 사업체<sup>15)</sup>, 대학교<sup>17)</sup>,<sup>18)</sup>를 대상으로 연구되고 있다. 그러나, 피급식자의 유형별 요인분석은 아직 연구분석이 되지 않았다. 따라서, 사업체급식소를 대상으로 급식서비스의 만족도에 대한 피급식자의 업무형태, 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 급식경험별 영향을 분석할 목적으로 본 연구는 사업체급식 향상을 위한 기초 자료를 제시하고자 하였다.

## 연구방법

### 1. 조사 대상 및 방법

본 조사는 한 위탁급식전문업체의 서울·경인지역 사업체 A사의 4개소 업장의 고객을 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<sup>14)</sup>,<sup>15)</sup>,<sup>18)</sup>,<sup>20)</sup>,<sup>21)</sup>들을 참고로 하여 작성하였다. 사업체 급식에 대한 직원들의 만족도를 조사하기 위한 설문지 구성은 사업체 급식 서비스 품질 특성에 대한 고객의 일반 사항에 따른 기대도 조사, 인식도 조사로 구성하였다.

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

평가되었다. 각 문항의 평가기준은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 5개 범주로 구분하였다.

고객의 일반 사항은 9문항으로 작성하여 조사 대상자들에 대한 정보를 얻고 변수간의 관계를 규명하고자 하였다.

### 3. 통계처리

본 연구의 결과는 SPSS for Windows를 이용하여 자료를 처리하였다. 품질특성의 기대도와 인식도에 대한 신뢰도를 위하여 Cronbach's alpha값을 산출하였고, 기대도와 인식도에 포함되는 문항별 평균 및 표준편차를 산출하였다. 일반적사항에 따른 기대도 및 인식도, 만족도의 차이검증을 위하여 t-test, One-way, ANOVA 검증을 실시하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 급식서비스 평가 도구의 신뢰성 검증

사업체 급식서비스 특성에 대한 고객의 기대도, 인식도의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's alpha 계수를 음식 및 서비스별로 산출하였다. 기대도와 인식도의 신뢰도 분석은 기대도 전체의 신뢰도 0.9545, 인식도 전체의 신뢰도 0.9101로 검사가 비교적 안정한 것으로 나타났다.

### 2. 급식서비스 만족도의 일반적 변수에 따른 차이분석

고객의 일반적 사항들은 성별, 연령, 결혼여부, 가족형태, 업무형태, 학력, 급식경험, 직위, 이용횟수 등으로 구분하여 음식 및 서비스품질 특성에 대한 기대도와 인식도 및 품질 만족도의 차이를 Table 1에 제시하였다.

#### 1) 성별

서비스 기대도( $p<.05$ )와 음식( $p<.05$ ) 및 서비스( $p<.01$ )의 인식도는 남자가 여자보다 높고, 음식 기대도는 성별

에 따른 차이가 없는 것으로 나타났다.

#### 2) 연령

음식( $p<.05$ ) 및 서비스( $p<.01$ ) 기대도, 음식 및 서비스( $p<.01$ ) 인식도는 연령별로 유의한 통계적 차이를 나타냈고, 연령이 낮을수록 기대도 및 인식도가 낮아 품질 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

#### 3) 결혼여부

음식 및 서비스 기대도( $p<.01$ )와 인식도 음식( $p<.01$ ) 및 서비스( $p<.05$ )는 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며, 기혼이 미혼보다 음식 및 서비스의 기대도와 인식도가 높은 것으로 나타났다.

#### 4) 가족형태

음식( $p<.05$ ) 및 서비스( $p<.01$ ) 기대도, 음식( $p<.05$ ) 및 서비스( $p<.01$ ) 인식도는 통계적으로 유의하였고, 혼자거주보다 가족, 친지 동거에 음식 기대도와 음식 및 서비스 인식도가 높았으며, 이와 반대로 서비스에 대한 기대도는 혼자 거주하는 사람이 높았다.

#### 5) 업무형태

사무직과 기타직이 생산직보다 서비스 기대도( $p<.01$ ), 음식 및 서비스 인식도( $p<.01$ )가 통계적으로 유의하였으며 사무직은 음식의 품질과 생산직은 서비스품질에 대해서 불만족한 정도가 덜한 것으로 나타났다.

#### 6) 학력

음식( $p<.05$ ) 및 서비스( $p<.01$ ) 기대도, 음식 및 서비스 인식도( $p<.01$ )가 통계적으로 유의하였으며 학력이 높을수록 대체적으로 음식 및 서비스 기대도와 인식도가 높은 것으로 나타났고, 학력이 낮을수록 기대도와 인식도가 낮은 것으로 분석되었다.

#### 7) 급식경험

급식경험 년수를 4개 집단으로 구분한 결과, 음식 및 서비스 기대도와 인식도는 통계적으로 유의하지 않았다.

Table 1. The analysis of expectation, perception and satisfaction of foodservice quality according to demographic variables

Demographic Background		Frequency	Expectation		Perception		Satisfaction <sup>1)</sup>	
			Food	Service	Food	Service	Food	Service
Gender	Male	261	3.16±0.74 <sup>2)</sup>	3.26±0.69	2.76±0.52	2.81±0.54	-0.39±0.65	-0.44±0.66
	Female	414	3.10±0.74	3.13±0.70	2.68±0.51	2.70±0.51	-0.41±0.70	-0.43±0.69
	t-value		1.16	5.180* <sup>3)</sup>	3.910*	8.056**	0.10	0.03
Age	20 years	43	3.01±0.74	3.05±0.67	2.74±0.59	2.73±0.64	-0.26±0.61	-0.31±0.59
	20~29 years	427	3.06±0.74	3.10±0.68	2.65±0.51	2.70±0.49	-0.41±0.71	-0.40±0.67
	30~39 years	172	3.24±0.71	3.34±0.72	2.82±0.50	2.78±0.54	-0.42±0.64	-0.55±0.73
	40~49 years	30	3.40±0.67	3.48±0.64	2.92±0.46	3.12±0.49	-0.43±0.54	-0.36±0.44
	50 years	3	3.23±0.86	3.85±0.31	2.92±0.37	3.00±0.96	-0.30±0.67	-0.85±0.68
	F-value		3.221*	6.006**	5.510**	5.089**	0.48	2.36
Marital status	Single	484	3.06±0.73	3.11±0.67	2.68±0.50	2.72±0.49	-0.37±0.69	-0.39±0.65
	Married	189	3.27±0.72	3.35±0.72	2.80±0.55	2.80±0.58	-0.47±0.64	-0.55±0.73
	F-value		11.874**	17.172**	7.159**	3.794*	2.82	7.604**
Family type	Living alone	184	3.03±0.76	3.60±0.69	2.63±0.50	2.63±0.49	-0.40±0.74	-0.43±0.64
	Living with family or relatives	486	3.16±0.73	3.23±0.70	2.74±0.52	2.78±0.53	-0.41±0.65	-0.44±0.69
	F-value		3.595*	7.475**	6.398*	11.346**	0.01	0.04
Working department	Production workers	390	3.07±0.78	3.10±0.72	2.65±0.53	2.68±0.52	-0.41±0.73	-0.41±0.69
	Office workers	264	3.18±0.68	3.28±0.65	2.80±0.49	2.83±0.52	-0.38±0.60	-0.45±0.65
	other	20	3.30±0.54	3.47±0.57	2.78±0.50	2.88±0.45	-0.52±0.60	-0.58±0.80
	F-value		2.52	7.548**	7.150**	6.858**	0.54	0.78
Education level	High school	457	3.07±0.76	3.11±0.71	2.67±0.52	2.69±0.52	-0.39±0.71	-0.42±0.70
	College	81	3.22±0.76	3.37±0.64	2.76±0.58	2.88±0.56	-0.45±0.68	-0.48±0.64
	University or post graduate	136	3.23±0.63	3.29±0.64	2.83±0.41	2.82±0.47	-0.40±0.54	-0.46±0.63
	F-value		3.354*	3.891**	5.336**	6.987**	0.22	0.45
Experience of meal	1 year	95	3.15±0.68	3.17±0.63	2.78±0.52	2.75±0.52	-0.36±0.64	-0.43±0.65
	1~2 years	37	3.12±0.76	3.16±0.69	2.67±0.56	2.82±0.56	-0.45±0.70	-0.34±0.76
	2~5 years	243	3.08±0.72	3.14±0.67	2.68±0.51	2.73±0.49	-0.40±0.68	-0.40±0.65
	5 years	296	3.14±0.76	3.21±0.74	2.72±0.51	2.73±0.54	-0.42±0.68	-0.47±0.70
	F-value		0.35	0.41	0.90	0.33	0.21	0.72
Status	general employee	581	3.08±0.74	3.15±0.70	2.69±0.51	2.72±0.51	-0.39±0.69	-0.43±0.69
	an administrative position	91	3.40±0.64	3.38±0.63	2.89±0.46	2.90±0.52	-0.50±0.58	-0.47±0.59
	F-value		6.807**	3.913*	5.773**	4.824**	0.94	0.16
Visiting number of cafeteria	twice per day	179	3.12±0.75	3.19±0.68	2.73±0.50	2.76±0.51	-0.38±0.66	-0.42±0.64
	once per day	454	3.13±0.73	3.18±0.70	2.72±0.52	2.74±0.52	-0.41±0.69	-0.44±0.69
	2~3 times per week	28	3.05±0.73	3.14±0.74	2.57±0.56	2.65±0.62	-0.48±0.59	0.48±0.67
	none	8	2.95±0.77	3.12±0.61	2.67±0.60	2.85±0.33	-0.27±0.61	0.25±0.72
	F-value		0.26	0.07	0.82	0.54	0.27	0.29

A question of expectation and perception 5 measures for estimation.

1) Satisfaction (gap) = Perception - Expectation

2) Mean±SD

3) \*p<.05 \*\*p<.01

### 8) 직위

음식(p<.01) 및 서비스(p<.05) 기대도, 음식 및 서비스 인식도(p<.01)가 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며,

직위가 높을수록 음식 및 서비스 기대도와 인식도는 별 차이가 없는 것으로 나타났다.

9) 이용횟수

집단을 구분하여 비교한 분석에 의하면, 통계적으로 유의한 차이를 보이는 변수는 없는 것으로 나타났다.

Gilmore, Spears, Murdick<sup>22,23,24)</sup>의 연구에서는 급식소의 목적에 부합하면서 고객의 기대에 충족될 수 있는 양질의 음식과 서비스제공은 고객의 기대와 인지도에 고려되며 서비스와 고객만족을 측정하는 표준을 마련하여 고객의 기대와 실제 서비스 수행도와의 차이를 최소화

시키고자 하였다. Zeithaml, Parasuraman 및 Berry<sup>25)</sup>는 고객만족도는 급식서비스에 대해 고객들이 기대하는 정도에 비하여 이용하고 난 후 실제로 고객들이 느끼는 정도의 차이로 나타나게 되고, 따라서 고객들이 실제 경험이 기대에 못미치는 경우에 불만족하게 되고, 기대에 비해 더 좋게 느끼는 경우 고객들은 급식서비스에 대해 만족을 갖게 될 것이다. Oliver와 Bolton<sup>26, 27)</sup>의 연구에서 즉 만족 또는 불만족으로 귀착되는데 이것은 기대

Table 2. The Quadrants of food quality expectation/perception according to demographic variables

Demographic Background		A. Focus here	B. Keep it up doing great	C. Low priority	D. Overdone
Gender	Male	9.4 <sup>**</sup> .10.6.5 <sup>*</sup> .8	2	13.12.3.14 <sup>*</sup> .11.7	1
	Female	9.10.1.5.6	8.2	3.12.7.11.13	14 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup>
Age	20 years	5.9.8.10 <sup>*</sup> .1 <sup>*</sup>	14 <sup>*</sup> .6	3 <sup>*</sup> .7.11.12.13 <sup>*</sup>	2.4 <sup>*</sup>
	20~29 years	9.10 <sup>*</sup> .1.5.4 <sup>*</sup>	8.2	14 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .12.7.13 <sup>*</sup>	6.11
	30~39 years	10 <sup>*</sup> .6.1 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup> .5	9.2	13 <sup>*</sup> .12.11.7	3 <sup>*</sup> .14 <sup>*</sup>
	40~49 years	4 <sup>*</sup> .6.5.1 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup>	9.8	2.14 <sup>*</sup> .12.7.11	3 <sup>*</sup> .13 <sup>*</sup>
	50 years	9.6.1 <sup>*</sup> .13 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup>	8.14 <sup>*</sup>	11.7.4 <sup>*</sup> .2.12	5.3 <sup>*</sup>
Marital status	Single	9.10.1 <sup>*</sup> .5.8.4 <sup>*</sup>	2 <sup>*</sup>	14 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .12 <sup>*</sup> .7.11 <sup>*</sup> .13 <sup>*</sup>	6 <sup>*</sup>
	Married	1 <sup>*</sup> .10.6 <sup>*</sup> .5.4 <sup>*</sup>	9.2 <sup>*</sup>	8.14 <sup>*</sup> .12 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup> .7	13 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup>
Family type	Living alone	9.10.5.6.1.4	8	2.14.12.3.7.13	11
	Living with family or relatives	9.10.1.5.4	2.8	3.12.13.7.11	6.14
Working department	Production workers	9 <sup>*</sup> .1.10 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup>	8 <sup>*</sup> .2	14.3 <sup>*</sup> .12 <sup>*</sup> .7.13 <sup>*</sup>	4 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup>
	Office workers	9 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup>	2.13 <sup>*</sup>	12 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .14.11 <sup>*</sup> .7	1.8 <sup>*</sup>
	other	9 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup>	5 <sup>*</sup> .8 <sup>*</sup> .1.2.14	11 <sup>*</sup> .7	10 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup> .12 <sup>*</sup> .13 <sup>*</sup>
Education level	High school	9 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup> .1 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup>	8 <sup>*</sup> .2 <sup>*</sup>	3 <sup>*</sup> .12.7 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup> .13	14 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup>
	College	9 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup>	8 <sup>*</sup> .2 <sup>*</sup>	1 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .14 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup> .7 <sup>*</sup>	12.3 <sup>*</sup>
	University or post graduate	4 <sup>*</sup> .10 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .1 <sup>*</sup>	9 <sup>*</sup> .13	2.12.11 <sup>*</sup> .7 <sup>*</sup> .14 <sup>*</sup>	8 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup>
Experience of meal	1 year	9.1.10.5.8.6	2	3.14.12.7.11.13	4
	1~2 years	10.9.6.5	4.2.14	8.3.7.13	1.11.12
	2~5 years	9.10.5.1.4	2.8	12.3.14.13.7	6.11
	5 years	10.8.6.4.1	9.2	3.13.12.7.11	5.14
Status	general employee	9.10.1 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup> .4 <sup>*</sup>	2.8	14 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup> .12.7 <sup>*</sup> .13 <sup>*</sup>	6 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup>
	an administrative position	10.5 <sup>*</sup> .8.4 <sup>*</sup> .6 <sup>*</sup>	9.2	12.13 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup> .14 <sup>*</sup> .7 <sup>*</sup>	1 <sup>*</sup> .3 <sup>*</sup>
	the saff	4 <sup>*</sup> .9.6 <sup>*</sup> .5 <sup>*</sup>	10.8.3 <sup>*</sup>	1 <sup>*</sup> .11 <sup>*</sup> .7 <sup>*</sup> .12	14 <sup>*</sup> .2.13 <sup>*</sup>
Visiting number of cafeteria	twice per day	9.10.6.1.8	4.2	12.3.14.11.13	5.7
	once per day	9.10.1.5.6	8.2	3.12.7.11.13	4.14
	2~3 times per week	9.1.5.4.2.10	8	13.14.3.7.12.11	6
	none	12.10.9.11.7.4	8	3.6.13.5.14.1	2

A question of expectation and perception 5 measures for estimation.

1) \*p < .05

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

와 그 결과물간의 비교 결과로 결과물이 기대에 충족 또는 능가하면 만족이 기대와 결과물간의 부정적 상위함은 불만족이 되는 것이다.

이상의 결과로 볼 때 음식 및 서비스품질 만족도를 비교 분석하면, 일반적 요인에 따른 품질 만족도 차이는 통계적으로 유의하지 않아 품질 만족도에 별다른 영향을 주지 않는 것으로 분석되었다. 임의 연구<sup>14)</sup>에서는 성별,

연령별, 학력이 병원급식 품질 만족도에 영향을 주는 것으로 분석 되었다.

고객의 인구 통계적인 특성에 따른 음식품질 특성에 대한 기대도와 인식도의 격차도를 Table 2에 제시하였다.

기대도는 높고 인식도는 낮아서 음식품질 관리에 중점을 두어야 하는 A사분면에는 일반적요인에 다소 차이는 있으나 적당한 1인분량, 계절음식의 제공 항목이 중

Table 3. The Quadrants of service quality expectation/perception according to demographic variables

Demographic Background		A. Focus here	B. Keep it up doing great	C. Low priority	D. Overdone
Gender	Male	11.4.2.1.9* <sup>1)</sup> .8	3	13.7.10*.12.6.14*	5*
	Female	11.4.1.2.8.10*	7	13.12.3.6.5*.14*	9*
Age	20 years	11.8.9.1.7*.4.10*		12.13.2.3*.6.5*.14	
	20~29 years	11.4.8*.2.1.10*.9		7*.13.3*.12.5.6.14	
	30~39 years	1.2.4.11.9.8*	3*	7*.13.5*.10*.12.14	6
	40~49 years	1.11.2.4.9.	10*.8*	7*.13.5*.6.14	3*.12
	50 years	1.10*.8*.14.12	4.2	6.5*.7*.3.9	11.13
Marital status	Single	11.4.8*.2.1*.9*.10*		7*.13.12*.3.5*.6.14*	
	Married	4.1*.2.11.8*.9*	7*	13.10*.5*.12*.6.14*	3
Family type	Living alone	11.4.1.8.9.10	7	13.12.3.5.6.14	2
	Living with family or relatives	4.11.2.1.8.9	7	10.13.12.5.6.14	3
Working department	Production workers	11.4*.1*.2*.8.10	7	13*.12*.3*.5*.6*.14*	9*
	Office workers	4*.11.1*.2*.9.8	7	13*.10.5*.6*.12*.14*	3*
	other	11.2*.4*.8.9*.1*	12*	3*.13*.7.5*.10.14*	6*
Education level	High school	11.4.1*.2.8.10*	7*	13*.12*.3.6.5*.14*	9
	College	11.9.4.2.1*.3	8	10*.12*.13*.7*.14*.6*	5*
	University or post graduate	4.1*.2.9.8	11.7*	5*.3.13*.10*.12*	6.14*
Experience of meal	1 year	11.4.8.1.9.10	7	12.13.3.5.6.14	2
	1~2 years	11.2.8.10.4.12	9	7.3.13.5.6.14	1
	2~5 years	11.4.8.2.1.9	7	13.12.3.6.5.14	10
	5 years	4.11.1.2.8.9	7	13.10.12.5.6.14	3
Status	general employee	11.4*.1*.2*.8*.9*.10*		7*.13*.3*.12.5*.6*.14*	
	an administrative position	1*.2*.4*.9*	11.13*.8*	7*.10*.12.14*	5*.3*.6*
	the saff	8*.4*.10*.11.1*	9.5	7*.3*.13*.6*.14*	2*.12
Visiting number of cafeteria	twice per day	11.4.9.2.8.1	13	10.7.12.5.6.14	3
	once per day	11.4.1.2.8.9	7	13.3.12.5.6.14	10
	2~3 times per week	4.1.2.11.3.10	7	8.12.13.6.5.14	9
	none	12.11.9.1	3.4.2	13.5.6.14	10.8.7

A question of expectation and perception 5 measures for estimation.

1) \*p < .05

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 meals

점 관리가 필요하며, 기대도와 인식도 모두 높아 현행대로 잘 유지해 나가야 하는 B사분면에 20세미만 고객과 대졸이상 학력을 가진 고객을 제외하고 음식의 외관, 음식의 조리법이 적절함이 포함된다. 기대도와 인식도 모두 낮아 다른 항목에 비해 우선 되지 않는 C사분면에는 음식의 신선도, 주반찬과 부반찬의 조화, 선호메뉴의 제공, 후식의 제공, 메뉴가 품질되지 않음, 음식의 질이 전반적으로 좋음의 항목들이 포함되고 기대도는 낮고 인식도는 높아 다른 항목에 비해 특별히 관리하지 않아도 되는 D사분면에는 음식의 위생이 포함되는 것으로 나타났다. 한의 연구<sup>12)</sup>에서는 A사분면에 선호메뉴의 제공, 메뉴가 품질되지 않음의 항목으로 분석되었고, 이의 연구<sup>13)</sup>에서는 B사분면에 음식의 신선도, 음식의 영양적 균형, 적절한 영양가 제공, C사분면에 음식의 간, 음식의 외관, 선호메뉴의 제공의 항목으로 분석되었고 기대도와 인식도가 모두 낮은 선호 메뉴의 제공 항목이 본 연구의 결과와 일치하였다.

서비스품질 특성에 대한 기대도와 인식도의 격차도를 Table 3에 제시하였다.

기대도는 높고 인식도는 낮아서 품질관리에 중점을 두어야 하는 A사분면에는 식당의 조명밝기, 배식원의 청결, 환기시설의 중요성, 식당의 청결, 식기의 위생, 식당의 냉난방의 중요성이 중점 관리 항목이며, 기대도와 인식도 모두 높아 현행대로 잘 유지해 나가야 하는 B사분면에는 남자와 연령이 30세 이상, 급식경험 1~2년 미만, 중간관리직을 제외하고 메뉴판시설의 중요성 항목으로 분석되고, C사분면에는 배식원의 친절, 배식의 신속성, 식당의 조용함, 손세척 위치의 근접, 식사불만의 신속한 처리 항목들이 포함된다. 한의 연구<sup>14)</sup>에서는 A사분면에 배식시 대기시간이 길지 않음, 소음의 항목으로 분석되었다.

### 3. 업무형태에 따른 차이분석

위탁급식전문업체의 고객만족도에 영향을 주는 업무형태가 전반적인 만족도에 유의적 차이를 보이는지 분석하기 위하여 조사대상 고객의 인구통계학적 특성에 따른

업무형태별 생산직과 사무직으로 구분하여 기대도와 인식도 및 만족도를 분석하여 Table 4에 제시하였다.

기대도는 음식의 신선도, 음식의 위생, 음식의 조리법이 적절함, 식기의 위생, 식당의 청결, 식기 반납구의 청결, 배식원의 청결, 배식원의 친절, 배식의 신속성, 손세척위치의 근접, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 생산직과 사무직의 기대도가 통계적으로 유의하게 나타났다. 대체적으로 사무직의 음식 및 서비스의 기대도가 생산직의 기대도 보다 높은 것으로 나타났다. 인식도는 음식의 온도, 음식의 영양적 균형, 음식의 위생, 적당한 1인분량, 계절음식의 제공, 선호메뉴의 제공, 후식의 제공, 메뉴가 품질되지 않음, 식기의 위생, 식당의 청결, 식기반납구의 청결, 배식원의 청결, 배식원의 친절, 배식의 신속성, 식당의 냉난방의 중요성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 생산직보다 사무직에서 높게 나타났고 전반적으로 유의한 통계적 차이를 보였다. 만족도에서는 음식의 조리법이 적절함, 적당한 1인분량, 메뉴가 품질되지 않음, 식당의 조용함, 손세척위치의 근접 항목에서 사무직보다 생산직이 불만족도가 덜한 것으로 나타났다. 한의 연구<sup>15)</sup>에서는 음식의 간, 음식의 외관, 음식의 신선도, 음식의 영양적 균형, 주반찬과 부반찬의 조화, 음식의 위생, 식기의 위생, 식기반납구의 청결, 식당의 냉난방, 조명, 환기 및 통풍 항목이 사무직이 생산직보다 만족도가 유의적으로 높은 것으로 분석되었다.

조사대상 고객의 업무형태를 생산직과 사무직으로 구분하여 일반적 요인에 따라 유의적인 차이를 보인 특성 항목에 따른 기대도와 인식도 및 만족도를 분석하여 Table 5에 제시하였다.

#### 1) 성별

기대도에서는 생산직의 남성이 여성보다 '배식원 친절'에 대한 기대도가 더 높았다는 것 외에 생산직이나 사무직에서 통계적으로 유의한 성별의 차이를 보이지 않았다.

인식도에서 생산직은 음식의 온도, 배식원의 친절, 레이어아웃의 편리, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별 차이를 보였고, 사무직은 음식의 온도, 음식질이 전반적

Table 4. Expectation, perception and satisfaction scores of foodservice attributes according to work type

Attributes	Expectation			Perception			Satisfaction <sup>1)</sup>		
	Production workers	Office workers	t-value	Production workers	Office workers	t-value	Production workers	Office workers	t-value
<b>Food</b>									
1. Taste of food	3.22±0.96 <sup>2)</sup>	3.29±1.02	-1.11	2.85±0.76	2.79±0.81	0.95	-0.34±0.96	-0.49±1.00	-1.86
2. Appearance of food	3.01±0.82	3.02±0.84	-0.09	2.73±0.71	2.83±0.73	-1.58	-0.27±0.89	-0.19±0.84	1.10
3. Freshness of food	3.01±1.04	3.18±1.12	-1.95 <sup>3)</sup>	2.59±0.73	2.66±0.76	-1.21	-0.43±1.09	-0.51±1.09	-0.95
4. Temperature of food	3.12±0.94	3.22±0.91	-1.35	2.67±0.79	2.92±0.82	-3.97*	-0.44±1.07	-0.29±0.97	1.82
5. Nutritional balance of food	3.20±1.01	3.35±0.99	-1.82	2.75±0.76	2.87±0.79	-1.96*	-0.44±1.05	-0.47±1.03	-0.46
6. Safety of food	3.18±1.16	3.40±1.17	-2.38*	2.68±0.83	2.87±0.83	-2.95*	-0.49±1.15	-0.52±1.16	-0.31
7. Combination of main & side dishes	2.96±0.98	3.08±0.99	-1.51	2.50±0.78	2.57±0.79	-1.04	-0.45±1.07	-0.51±1.12	-0.7
8. Proper cooking method	3.01±0.94	3.19±0.84	-2.47*	2.78±0.74	2.76±0.72	0.33	-0.23±0.98	-0.42±0.94	-2.51*
9. Appropriate portion size	3.09±0.91	3.24±0.92	-1.61	2.86±0.89	3.25±0.77	-5.69*	-0.21±1.06	-0.00±0.15	-3.36*
10. Availability of seasonal food	3.21±1.03	3.31±0.92	-1.23	2.82±0.89	3.04±0.78	-3.26*	-0.37±1.12	-0.27±1.03	1.15
11. Providing preferred menu	3.07±1.17	3.13±0.99	-0.67	2.46±0.89	2.61±0.80	-2.19*	-0.59±1.26	-0.52±1.05	0.72
12. Providing dessert	3.02±1.26	3.08±1.00	-0.61	2.52±0.92	2.71±0.81	-2.76*	-0.50±1.35	-0.36±1.02	1.44
13. Menu not sold out	2.91±1.32	3.07±1.01	-1.65	2.30±0.92	2.83±0.88	-7.20*	-0.60±1.47	-0.25±1.07	3.25*
14. Improvement of food quality	3.04±1.07	3.16±1.12	-1.31	2.64±0.80	2.62±0.83	0.35	-0.39±1.07	-0.52±1.15	-1.51
<b>Service</b>									
1. Cleanliness of tableware	3.30±1.12	3.53±1.04	-2.70*	2.87±0.97	3.03±0.92	-2.14*	-0.43±1.14	-0.47±1.04	-0.48
2. Sanitized dining room	3.17±1.08	3.53±0.93	-4.56*	2.83±0.92	3.03±0.83	-2.83*	-0.33±1.14	-0.48±0.94	-1.73
3. Hygiene of carts holding used trays	3.08±1.02	3.27±0.96	-2.40*	2.60±0.87	2.79±0.89	-2.79*	-0.48±1.08	-0.46±1.05	0.25
4. Hygiene of foodservice staff	3.28±0.89	3.52±0.83	-3.62*	3.00±0.71	3.15±0.78	-2.57*	-0.27±0.88	-0.36±0.88	-1.22
5. Kindness of foodservice staff	2.85±1.29	3.25±1.15	-4.09*	2.31±0.91	2.69±0.99	-4.98*	-0.54±1.29	-0.54±1.19	-0.06
6. Rapid distribution	2.96±1.23	3.24±1.11	-3.05*	2.29±0.92	2.60±0.92	-4.28*	-0.68±1.33	-0.62±1.27	0.57
7. Importance of menu facilities	3.07±0.97	3.08±0.92	-0.14	2.74±0.85	2.85±0.91	-1.66	-0.32±1.05	-0.22±0.96	1.26
8. Importance of ventilation system at distribution	3.21±0.97	3.32±0.90	-1.57	2.83±0.77	2.93±0.79	-1.67	-0.36±1.04	-0.36±1.11	-0.01
9. Air-conditioning & Heating system of dining room	3.25±1.01	3.41±0.91	-2.12*	2.72±0.86	2.97±0.82	-3.70*	-0.52±1.18	-0.42±1.12	1.07
10. Convenience of lay-out	3.16±0.98	3.21±0.94	-0.68	2.78±0.88	2.74±0.82	0.58	-0.37±1.14	-0.46±1.01	-1.06
11. Illumination of lighting at dining room	3.28±0.79	3.38±0.75	-1.70	3.07±0.72	3.08±0.81	-0.08	-0.20±0.87	-0.29±0.92	-1.17
12. Quietness of dining room	3.04±1.01	3.19±0.96	-1.98*	2.67±0.89	2.58±0.84	1.25	-0.37±1.04	-0.59±1.21	-2.45*
13. Closeness of hand-wash placement	2.98±0.96	3.14±0.86	-3.45*	2.70±0.95	2.75±0.88	-0.68	-0.18±1.10	-0.37±1.10	-2.17*
14. Dealing with complaints on meals	2.87±1.34	3.17±1.21	-3.02*	2.16±0.87	2.44±0.86	-3.97*	-0.69±1.46	-0.73±1.35	-0.31

A question of expectation and perception 5 measures for estimation.

1) Satisfaction (gap) = Perception - Expectation 2) Mean±SD 3) \*p < .05

으로 좋음, 배식원의 친절, 식당의 냉난방의 중요성, 식사  
불만의 신속한 처리 항목에서 성별 차이를 보였다.  
품질 만족도에서는 생산직의 경우 레이아웃의 편리 항

목에서 성별 차이를 보였으며, 사무직에서는 음식의 온  
도 항목에서 성별 차이를 보였다. 이의 연구<sup>20)</sup>에서는 유  
의적 차이를 나타낸 항목은 음식의 간으로 분석되었다.

사업체 급식서비스 품질의 인구통계적 변인에 따른 비교분석

Table 5. The distribution of statistically different attributes in grid

Segment	Demographic background					
	Gender	Age	Marital status	Working department	Education level	Status
<b>Expectation</b>						
<u>Production workers</u>						
Food <sup>1)</sup>			1*,6*,11*,14*			8*,11*,13*,14*
Service <sup>2)</sup>	5* <sup>3)</sup>	5*	1*,5*			1*,3*,4*,5*,6*,8*,9*,10*,13*
<u>Office workers</u>						
Food		1*,14*	1*		1*,3*,4*	1*,4*
Service		7*	7*,8*,12*			3*,4*,5*,7*
Total food				3*,6*,8*		
Total service				1*,2*,3*,4*,5*,6*,13*,14*		
<b>Perception</b>						
<u>Production workers</u>						
Food	4*	4*	2*,4*		4*	1*,3*,4*,5*,6*,7*,13*
Service	5*,10*,14*	3*,5*,7*,8*,10*	5*,10*		5*,10*,12*	2*,5*,6*,9*,10*,12*,14*
<u>Office workers</u>						
Food	5*,14*	3*,13*,14*	1*,3*,14*		1*,3*,5*,6*,7*,8*,9*,10*,11*,14*	3*,14*
Service	5*,9*,14*	7*	5*,7*,9*,12*,14*		1*,5*,6*,7*,10*,13*,14*	3*,7*,8*,9*,13*,14*
Total food				4*,5*,6*,9*,10*,11*,12*,13*		
Total service				1*,2*,3*,4*,5*,6*,9*,14*		
<b>Satisfaction</b>						
<u>Production workers</u>						
Food			1*,6*,11*,12*,13*			
Service	10*	10*	1*,10*,14*		10*	4*,5*,10*,13*
<u>Office workers</u>						
Food	4*	4*,10*	4*		1*,9*	4*
Service			9*		13*,14*	8*,9*,14*
Total food				8*,9*,13*		
Total service				12*,13*		

A question of expectation and perception 5 measures for estimation.

1) Food 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 & side 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      |                      |                          |                                |

2) Service 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                               |
| 8. Importance of ventilation system at distribution |   | 7. Importance of menu facilities                    |
|   |   | 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 meals                |

3) \*p < .05

2) 연령

생산직과 사무직 고객을 29세 이하와 30세 이상으로 재 분류하여 기대도, 인식도, 만족도를 비교하였다. 29세 이하의 생산직에서는 음식 및 서비스에 대한 기대도에

성별에 따른 유의한 통계적 차이가 없었고, 인식도의 경우 음식의 온도, 배식원의 친절, 메뉴판시설의 중요성, 레이아웃의 편리 항목에서 성별의 차이가 나타났고, 만족도는 레이아웃의 편리 항목에서 성별의 차이가 나타났

다. 생산직의 30세 이상에서 기대도는 배식원의 친절에서 성별의 차이가 나타났고, 인식도는 식기반납구의 청결, 메뉴판시설의 중요성, 배식시 환기시설의 중요성의 항목에서 성별의 차이가 나타났다.

사무직의 29세 이하에서 기대도는 음식의 맛, 음식질이 전반적으로 좋음, 메뉴판시설의 중요성에 대한 성별의 차이가 나타났고, 인식도는 음식의 신선도, 메뉴가 품질되지 않음, 음식질이 전반적으로 좋음, 메뉴판 시설의 중요성에서 성별의 차이가 나타났다. 만족도에서는 음식의 온도, 계절음식 제공의 항목에 대해서 성별의 차이가 나타났다. 사무직의 30세 이상에서는 기대도와 인식도 및 만족도 모두 성별의 차이가 나타나는 항목이 없었다. 이의 연구<sup>28)</sup>에서는 20~40대 모두 메뉴선택의 다양성, 음식의 신선도, 음식의 영양적 균형, 선호메뉴의 제공 항목에 대한 불만족이 큰 것으로 분석되었다.

### 3) 결혼여부

생산직 미혼의 기대도는 배식원의 친절, 인식도는 음식의 온도, 배식원의 친절, 레이아웃의 편리 항목에서 통계적으로 유의한 성별 차이가 나타났고, 만족도는 레이아웃의 편리 항목에서 성별 차이가 나타났다. 생산직 기혼의 기대도는 음식의 맛, 음식의 위생, 선호메뉴의 제공, 음식질이 전반적으로 좋음, 식기의 위생 항목에서 성별의 차이를 보였고, 인식도에는 음식의 외관, 배식원의 친절 항목에서 성별의 차이를 보였고, 만족도에는 음식의 맛, 음식의 위생, 선호메뉴의 제공, 후식의 제공, 메뉴가 품질되지 않음, 식기의 위생, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별의 차이를 보였다.

사무직 미혼의 기대도는 음식의 맛, 메뉴판시설의 중요성, 배식시 환기시설의 중요성 항목에서 성별의 차이를 보였고 인식도는 음식의 맛, 음식의 신선도, 음식질이 전반적으로 좋음, 메뉴판시설의 중요성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별의 차이를 보였다. 만족도에서는 음식의 온도 항목에서 성별의 차이를 보였다. 사무직 기혼의 기대도는 식당의 조용함이고 인식도는 배식원의 친절, 식당 냉난방의 중요성, 식당의 조용함 항목에서 성별의 차이를 보였다. 만족도에서는 식당의 냉난방 중요성

항목에서 성별의 차이를 보였다. 이의 연구<sup>28)</sup>에서는 미혼과 기혼 모두 음식의 간, 음식의 신선도, 음식의 영양적 균형, 선호메뉴의 제공, 적절한 영양가 제공이 유의적이었으며, 음식의 온도는 미혼에게만 기대도와 인식도간의 유의적인 차이를 보인 것으로 분석되었다.

### 4) 학력

생산직 고졸의 인식도는 음식의 온도, 배식원의 친절, 레이아웃의 편리 항목에서 만족도는 레이아웃의 편리 항목에서 통계적으로 유의한 성별의 차이를 보였고 생산직 전문대졸 이상의 기대도와 만족도는 유의한 성별의 차이를 나타내는 항목은 없었으며, 인식도에는 식당의 조용함 항목에만 성별의 차이를 보였다.

사무직 고졸의 기대도는 음식의 맛, 음식의 신선도, 음식의 온도 항목에서 인식도는 음식의 맛, 음식의 신선도, 음식의 영양적 균형, 주반찬과 부반찬의 조화, 음식의 조리법이 적절함, 적당한 1인 분량, 계절음식의 제공, 선호메뉴의 제공, 음식질이 전반적으로 좋음 항목에서 만족도는 적당한 1인분량 항목에서 성별의 차이를 보였다. 사무직 전문대졸 이상의 인식도는 음식의 위생, 배식원의 친절, 손세척위치의 근접, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 만족도는 음식의 맛, 손세척위치의 근접, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별의 차이를 보였다. 이의 연구<sup>28)</sup>에서는 고졸 학력에서 메뉴선택의 다양성이 불만족 요인으로 나타났고, 음식의 간, 신선도, 외관, 온도, 영양적 균형, 1인 1회 분량, 선호메뉴의 제공, 적절한 영양가 제공에서 유의적인 차이를 보인 것으로 분석되었다.

### 5) 급식경험

생산직 2년 이하의 기대도는 식기 반납구의 청결 항목에서 성별의 차이를 보였고 생산직 2~5년의 기대도는 주반찬과 부반찬의 조화, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 인식도는 메뉴판 시설의 중요성 항목에서 만족도는 주반찬과 부반찬의 조화, 배식의 신속성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 통계적으로 유의한 성별의 차이를 보였다. 생산직 5년 이상의 기대도는 음식의 영양적 균형, 배식원의 친절, 배식의 신속성, 레이아웃의 편리, 식

식사불만의 신속한 처리 항목에서 인식도는 음식의 온도, 음식의 위생, 식당의 청결, 배식원의 친절, 식당의 냉난방 중요성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 만족도는 배식의 신속성, 레이아웃의 편리 항목에서 성별의 차이를 보였다.

사무직 2년 이하의 기대도는 음식의 신선도 항목에서 만족도는 음식의 신선도, 메뉴가 품질되지 않음 항목에서 성별의 차이를 보였고 사무직 2~5년의 기대도는 음식의 맛, 음식질이 전반적으로 좋음 항목에서 인식도는 음식의 온도, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 만족도는 배식원의 친절, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별의 차이를 보였고, 사무직 5년 이상의 기대도는 식기 반납구의 청결, 배식원의 친절, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 인식도는 음식의 신선도, 배식원의 친절 항목에서 만족도는 음식질이 전반적으로 좋음, 식기의 위생, 식당의 청결에서 성별의 차이를 보였다.

### 6) 직위

생산직 평사원의 인식도는 음식의 온도, 배식원의 친절, 식당의 조용함 항목에서 만족도는 레이아웃의 편리 항목에서 통계적으로 유의한 성별의 차이를 보였고, 생산직 중간관리-간부직 기대도는 음식의 조리법이 적절함, 선호메뉴의 제공, 메뉴가 품질되지 않음, 음식질이 전반적으로 좋음, 식기의 위생, 식기 반납구의 청결, 배식원의 친절, 배식원의 친절, 배식의 신속성, 메뉴판시설의 중요성, 식당 냉난방의 중요성, 레이아웃의 편리, 손세척위치의 근접 항목에서 성별의 차이를 보였고 만족도는 배식원의 청결, 배식원의 친절, 손세척위치의 근접 항목에서 성별의 차이를 보였다.

사무직 평사원의 기대도는 음식의 맛, 음식의 온도, 메뉴판 시설의 중요성 항목에서 인식도는 음식의 신선도, 음식질이 전반적으로 좋음, 메뉴판 시설의 중요성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 만족도는 음식의 온도, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 성별의 차이를 보였고 사무직 중간관리-간부직의 기대도는 식기반납구의 청결, 배식원의 청결, 배식원의 친절 항목에서 인식도는 식기반납구의 청결, 배식시 환기시설의 중요성, 식당 냉난방의

중요성, 식사불만의 신속한 처리 항목에서 만족도는 배식시 환기시설의 중요성, 식당 냉난방의 중요성 항목에서 성별의 차이를 보였다. 이의 연구<sup>20)</sup>에서는 기대도와 인식도는 유의적인 차이를 보이지 않았고 품질 만족도에서는 중간관리직의 1인 1회 분량, 간부직의 음식의 온도 항목이 기대도에 비해 인식도가 높은 것으로 분석되었다.

## 요약 및 결론

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. 음식 및 서비스품질 특성에서 사무직과 생산직의 기대도, 인식도, 만족도의 차이가 다양하였다.
2. 인구 통계적인 특성에 따른 음식 및 서비스품질에 대한 격자도를 제시한 결과 적당한 1인 분량, 계절 음식의 제공, 식당의 조명 밝기, 배식원의 친절, 배식시 환기시설의 중요성, 식당의 청결, 식기의 위생, 식당의 냉난방 중요성의 8가지 항목으로 고객의 만족도를 향상시키기 위해 좀 더 품질관리에 중점적으로 관리해 나가야 하겠다.
3. 업무형태에 따른 차이분석에 의하면 음식 및 서비스의 기대도와 인식도는 사무직이 생산직보다 높게 나타났다. 생산직과 사무직의 공통된 기대도 및 인식도의 항목에는 음식의 위생, 식기의 위생, 식당의 청결, 식기 반납구의 청결, 배식원의 친절, 배식원의 친절, 배식의 신속성, 식사에 대한 불만의 신속한 처리이었고 품질 만족도의 항목에는 음식의 조리법이 적절함, 적당한 1인 분량, 메뉴가 품질되지 않음, 식당의 조용함, 손세척위치의 근접으로 나타났다.
4. 사무직과 생산직의 공통된 일반적 사항을 보면 기대도에서 직위별 평사원과 중간관리직과 간부직의

항목에는 식기반납구의 청결, 배식원의 친절, 배식원의 청결이었고, 경험별 5년 이상의 항목에는 배식원의 친절, 배식원의 청결, 식사에 대한 불만의 신속한 처리를 공통으로 기대한 것으로 나타났다. 인식도에서 성별의 항목에는 음식의 온도, 배식원의 친절, 식사에 대한 불만의 신속한 처리이었고, 연령별의 항목에는 메뉴판시설의 중요성, 급식경험별의 항목에는 배식원의 친절에서 공통으로 인식한 것으로 나타났다. 또한, 품질만족도에서 성별의 항목에는 음식의 온도, 레이아웃의 편리이었고, 연령별의 항목에는 음식의 온도, 레이아웃의 편리, 계절 음식의 제공이 공통된 항목으로 분석되었다. 따라서 고객의 기대에 맞는 급식서비스를 제공하는 것이 중요하며 연구 결과를 토대로 고객의 만족을 증가 시킬 수 있는 방안이 모색하여야 한다.

앞으로의 연구는 사업체 급식소의 고객을 세분화하여 고객에 대한 기대도와 만족도를 일반사항, 급식소의 운영현황별로 분석하는 연구가 지속되어야 하겠다.

### 참고 문헌

1. 하이텔, 대한영양사회·알림 마당, 1997.
2. Brown, M.J. and Hoover, L.W., Productivity measurment 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. 차진아. 사업체 급식 영양사의 역할 기대와 교육훈련 프로그램개발, 식품산업과 영양 2(2), 1997.
5. 양일선. 급식경영 전략과 기업의 경쟁력 강화, 대한영양사회 심포지움 자료집, pp.117-133, 1996.
6. Haward, J.D. and Sheth, J.N., Theory of buyer behavior, New York : John Willy & son, 1969.
7. Engel, J.F. and Brackwell, R.d., Consumer behavior, New York : Dryden press, 1982.
8. Woodruff, R.B., cadottr, E.R. and Jenkins, R.L., Modeling consumer satisfaction process using experience-based norms, Journal of Marketing Research 20:296-304, 1983.
9. Oh, H., Parks, S.C., Customer Satisfaction and service quality, Hospitality research journal 20(3):35-64, 1997.
10. 양일선. 메뉴계획 및 분석기법, 대한영양사회 사업체 분과 워크샵 자료집 - 급식의 질 향상을 위한 효과적인 급식경영 전략, pp.7-42, 1995.
11. 양일선. 급식경영전략과 기업의 경쟁력 강화, 대한지역사회 영양학회 제3차 소비자가 만족하는 영양서비스 제공을 위한 심포지움, 대한영양사회 자료집, pp.117-130, 1996.
12. 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.
13. 류은숙. 병원급식에 대한 입원 환자들의 견해도 조사 연구, 1. 음식특성을 중심으로, 한국식생활문화학회지 9(1):94-103, 1994.
14. 임현숙. 병원급식 서비스 향상을 위한 환자 식사 만족 요인 분석, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1997.
15. 전희정. 서울지역 산업체 급식소의 운영관리 실태 조사 및 평가, 한국조리과학회지 9(3):247-256, 1993.
16. 한경수. 위탁급식전문업체의 고객만족 측정도구 개발 및 평가, 연세대학교 대학원 박사학위 논문, 1998.
17. 이보숙, 조경련. TQM원칙을 적용한 대학급식소의 급식평가 및 지속적 품질 개선을 위한 제안, 식품영양연구지 9:17, 1995.
18. 장윤정. 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1995.
19. 이동훈. 위탁급식 서비스 품질 요인에 관한 연구, 동아대학교 대학원 석사학위논문, 1998.

20. 이영은. 급식소운영 형태 변화에 따른 대학급식소의 이용실태 및 만족도 비교분석, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1996.
21. 최상철. 효율적인 단체급식의 운영방식과 이용자의 만족도에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위 논문, 1996.
22. Gilmore, S.A., Brown, N.E., Dana, J.T., A Food quality model for school foodservice, The Journal of child Nutrition & Management 22(1):32-39, 1998.
23. Spears, M.C., Foodservice Organizations 3rd ed, NJ. Prentice-Hall, Inc., 1995.
24. Murdick, R.G. and Russell, R.S., Service operations management : Allyn and bacon, 1993.
25. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L., Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations, The Free Press A division of Macmillan, Ins., N.Y.N.Y., 1990.
26. Oliver, R.L., Product dissatisfaction as a function of prior expectation and subsequent disconfirmation : New evidence, Bloomington, Indiana : Indiana University, pp.66~71, 1979.
27. Bolton, R.N. & Drew, J.h., A multistage model of customer's assessments of service quality and value, Journal of customer research 17(Mar):375~384, 1991.
28. 이해영. 사업체위탁급식소의 마케팅 전략을 위한 메뉴의 종합적 품질관리 평가, 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 1998.