

## 병원 직원식 서비스의 품질특성에 대한 직원만족도 분석

이민지 · 이연경\*

경북대학교병원 영양과 · 경북대학교 생활과학대학 식품영양학과\*  
(2001년 10월 30일 접수)

### Analysis of Staff Satisfaction with Staff Foodservice Quality in Hospitals

Min-Ji Lee and Yeon-Kyung Lee\*

Dietetic Department · Department of Food Science & Nutrition\*, Kyungpook Nation University  
(Received October 30, 2001)

#### Abstract

The purpose of this study was to analyze staff satisfaction with staff foodservice in hospitals. The study compared the hospital staff's expectations and perceptions of foodservice. The quality satisfaction values were indicated as the differences between their expectations and perceptions. The subjects were 643 hospital staff in 11 Daegu · Kyungpook hospitals. Written questionnaires were used to collect the data. The completion rate was 76.9%. There were 17 attributes for foodservice quality, which were divided by factor analysis into four main quality factors; sensory, nutrition, sanitation and service. The high expectation and low perception items on the expectation and perception grid were: seasoning of the meals, taste of the meals, variety of the menu, nutritional considerations, cleanliness of the dishes, and prompt handling of meal complaints. On all the attributes measured, expectations were higher than perceptions. The quality satisfaction values were all negative. There were highly significant( $p < 0.001$ ) correlations between quality satisfaction and variety of the menu( $r = 0.783$ ), nutritional considerations( $r = 0.770$ ), prompt dealing with meal complaints( $r = 0.762$ ), cleanliness of meals( $r = 0.689$ ), and courtesy of employees ( $r = 0.653$ ). There is a need to improve taste, menu variety, nutrition, sanitation, speed of handling meal complaints, and courtesy.

**Key Words** : foodservice quality, satisfaction, expectation, perception

#### I. 서론

고객 만족에 대한 연구의 대부분은 고객 만족의 속성과 고객 필요와 요구가 무엇인지를 규명하는데 그 초점이 맞추어져 왔다<sup>1)</sup>. Barsky와 Labagh<sup>2)</sup>는 고객 만족 연구에서 기대-불일치의 이론을 기초로 고객 만족은 불일치와 중요도의 곱으로 표현될 수 있다고 하였으며, 이를 측정할 수 있는 속성으로 종업원의 태도,

레스토랑의 위치, 가격, 시설, 서비스, 음식과 음료 등의 서비스 요인을 규명하였다. Cadotte와 Turgen<sup>3)</sup>은 NRA(National Restaurant Association)조사에서 밝혀진 음식점에 대한 고객의 찬사와 불만 요인들 즉, 소음, 식당 내 여유 공간, 운영 시간, 식당의 청결, 1인 1회분량, 종업원의 외모, 불만에 대한 즉각적인 반응, 서비스의 양과 질, 음식의 질, 종업원의 태도, 음료, 음식과 서비스의 가격, 메뉴의 다양성, 서비스의 다양성, 위치

등을 순위화하였다.

서비스 속성에 대한 소비자의 만족은 고객이 음식점을 다시 이용할 것인가의 척도가 될 수 있다. 그러므로 소비자 만족 요인 또는 속성을 분석함으로써 고객이 다시 이용할 가능성을 높이기 위한 전략을 수립할 필요가 있다. Dube 등<sup>4)</sup>은 고객의 만족에 중요하다고 여겨지는 음식의 맛, 분위기, 종업원의 친절성, 메뉴의 다양성, 기다리는 시간, 음식의 일관성 등의 7개 속성들에 대한 만족도와 다시 음식점을 방문할 것인가에 대해 조사한 결과, 음식의 맛과 제공자의 친절성이 중요함을 제시하였다. Ladki와 Norman<sup>5)</sup>은 레스토랑에서 고객의 만족에 영향을 주는 요인을 고객의 수동적 혹은 능동적 경향, 태도, 견해, 신념, 행동 양상, 레스토랑의 속성, 고객의 인구통계학적 특성의 7개로 나누어 상관관계를 모색하였다.

국내 연구로는 양 등<sup>6)</sup>이 대학 급식소에서 서비스 품질의 속성을 규명하였으며, 광 등<sup>7)</sup>은 대학급식소의 급식 제공자와 피급식자간의 서비스 품질관리 활동에 관한 연구를 하였다. 병원급식에서 직원식은 병원에 근무하는 직원들에게 급식되는 식사로 직원들에게 필요한 영양소를 공급하고 근무 능률 향상은 물론 후생 복리 차원에서 제공되는 식사라는 점에서 볼 때 급식 품질에 대한 만족도 연구가 필요하므로, 이를 다각도로 조사함으로써, 급식 향상을 위한 기초자료로서 제시하고자 한다.

## II. 연구내용 및 방법

### 1. 조사대상 및 방법

본 연구는 대구·경북 소재 200명상 이상 규모의 11개 병원(대구 5개, 경북 6개)에 근무하는 직원들을 대상으로 하였다. 기존 문헌<sup>8-10)</sup>들을 참조하여 설문지를 작성한 후, 1999년 4월 10일부터 20일까지 50명을 대상으로 예비조사를 실시하고, 일부 문항을 수정·보완한 후 1999년 6월 17일부터 10월 1일까지 설문조사를 실시하였다. 설문조사 방법은 응답률을 높이기 위해 점심 시간을 이용하여 직접 배부하고, 자가 기록하게 하였다. 879부의 설문지 중 676부가 회수(회수율 76.9%)되었으며, 부실하게 기재된 것을 제외한 총 643부가 분석 자료로 이용되었다.

### 2. 설문내용

설문지는 일반사항, 인식도, 기대도의 세 부분으로

구성되어 있다. 일반사항에는 성별, 연령, 최종학력, 직업이 포함되었으며, 급식 특성에 대한 기대도 및 인식도 조사 문항은 음식 품질 8문항과 위생 및 서비스 품질 9문항의 크게 두 요인으로 구성되었다. 음식의 품질에 밥의 질기, 음식의 온도, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 맛, 음식의 외관, 식단의 다양성, 영양적으로 균형 잡힌 식사를 포함하였다. 그리고 위생 및 서비스 품질에는 음식의 위생, 식기의 위생, 주변환경의 청결성, 가격의 저렴성, 종업원의 깨끗한 옷차림, 종업원의 친절성, 배식의 신속성, 식사불만의 신속한 처리, 메뉴의 사전 게시 문항을 포함시켰다.

기대도와 인식도의 측정은 응답자들에게 각 문항에 대해 전혀 그렇지 않다(1점), 그렇지 않다(2점), 그저 그렇다(3점), 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)의 5점 척도로 표기하도록 하여 점수가 높을수록 기대도와 인식도가 높은 것으로 분석하였다. 또한 기대도에서 인식도를 뺀 값으로 품질만족도를 산출하여 이를 직원만족도로 하였다.

### 3. 자료의 분석 및 통계처리

모든 자료는 SPSS Package(Version 8.0)를 이용하여 분석하였으며, 연구내용에 따른 분석방법은 다음과 같다. 조사 대상자들의 일반사항은 빈도와 백분율을 구하였으며 직원식의 품질 특성에 대한 기대도, 인식도, 품질만족도는 평균, 표준편차를 구하였다. 급식 품질 특성의 인식도를 기초로 하여 요인분석을 실시하였고, 그 방법은 주성분 분석을 사용하였으며, 최종요인 수는 직각회전방식(varimax rotation)에 의해 구하였다. 요인분석 결과 설정된 요인들의 기대도 및 인식도가 병상규모에 따라 차이가 있는지를 알아보기 위해 ANOVA와 Duncan's multiple comparison test를 사용하였다. 급식 품질특성에 대한 기대도와 인식도 간의 차이를 비교하기 위해서 paired t-test로 분석하였다. 또한 급식 품질특성과 전반적인 만족도 및 품질만족도와의 상관성은 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

## III. 결과 및 고찰

### 1. 조사 대상자의 일반사항

조사대상자에 대한 일반사항은 <Table 1>에 제시하였다. 성별 분포는 남자가 23.6%, 여자가 76.4%이었고 연령은 25세 이하가 31.1%, 26-30세가 30.4%, 31-35세는 19.5%로 35세 이하가 대부분(81%)을 차지하였다. 학력

<Table 1> Demographic characteristics of the hospital staff (n=643)

Characteristics	Category	No.	%
Sex	Male	152	23.6
	Female	491	76.4
Age(yrs)	≤ 25	200	31.1
	26 - 30	196	30.4
	31 - 35	125	19.5
	36 - 40	66	10.3
	≥ 41	56	8.7
Education	High School	109	17.0
	College	342	53.2
	Bachelor's degree	142	22.0
	Master's degree	50	7.8
Job	Doctor	64	10.0
	Nurse	249	38.7
	Engineer	94	14.6
	Administration staff	107	16.6
	Practice nurse	25	3.9
	Others	104	16.2

은 전문대졸이 53.2%로 가장 많았고, 다음으로 4년대졸이 22.0%로 높았으며 직업은 간호사가 38.7%로 가장 많았다.

2. 직원식 서비스의 품질 특성에 대한 요인분석

직원식 품질 특성에 대한 인식도 점수를 기초로 하여 요인분석한 결과는 <Table 2>, <Table 3>과 같다. 음식 품질에 대한 요인 분석 결과 8개 문항으로 구성된 음식 품질 특성이 3가지 영역으로 구분되었고 3가지 요인들은 전체 변인에 대해 73.2%의 매우 높은 설명력

을 갖는 것으로 나타났다. 요인 1은 음식의 냄새, 간, 맛, 외관, 온도와 같은 특성으로 구성되었고, 요인 2는 메뉴의 다양성, 영양적으로 균형잡힌 식사와 같은 특성으로 구성되었으며, 요인 3은 밥의 질기의 한 특성만으로 구성되었다. 이 결과에 따라 각 요인들을 명명한다면 요인 1은 '관능적인 품질 특성', 요인 2는 '영양', 요인 3은 '음식의 질기'로 정의될 수 있다. 그러나 '음식의 질기'의 한 문항만을 포함한 요인 3은 내용상 요인 1에 포함시키는 것이 바람직할 것으로 사료되어 요인 1에 포함시켜 신뢰도 계수를 구해 본 결과  $R^2=0.85$ 로 신뢰성이 높은 것으로 나타나 본 연구에서는 요인 1에 포함시켰다.

위생 및 서비스 품질에 대한 요인분석 결과 9개 문항이 3가지 영역으로 구분되었고 3가지 요인들은 전체 변인에 대해 66.6%의 높은 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 요인 1은 식기의 위생, 주변환경의 청결성, 종업원의 깨끗한 옷차림, 음식의 위생과 같은 특성으로 구성되었으며, 요인 2는 가격의 저렴성, 배식의 신속성, 종업원의 친절성, 식사불만의 신속한 처리와 같은 특성으로 구성되었고, 요인 3은 메뉴의 사전게시의 한 문항만으로 분류되어 나타났다. 이 결과에 따르면 요인 1은 '위생', 요인 2는 '서비스', 요인 3은 '메뉴의 사전게시'로 명명할 수 있다. 그러나 요인 3은 내용상 요인 2에 포함시키는 것이 바람직할 것으로 사료되어 요인 2에 포함시켜 신뢰도 계수를 구해본 결과  $R^2=0.81$ 로 신뢰성이 높은 것으로 나타나 본 연구에서는 요인 2에 포함시켰다. 따라서, 본 연구에서는 음식 품질과 위생 및 서비스 품질의 17항목을 관능적 품질(6항목), 영양(2항목), 위생(4항목), 서비스(5항목)로 분류하여 사용하였다.

<Table 2> Factor analysis on the meal quality

Variables	Factor			Communalities
	Sensory quality	Nutrition	Soft of rice	
Aroma	0.823	0.307	0.116	0.785
Seasoning	0.784	8.910E-02	0.169	0.651
Taste	0.672	0.509	0.102	0.722
Appearance	0.630	0.522	9.618E-02	0.678
Temperature	0.495	0.245	0.453	0.511
Variety of menu	0.250	0.855	0.101	0.805
Nutritional considerations	0.232	0.815	0.271	0.511
Softness of rice	0.122	0.157	0.934	0.912
Eigenvalues	4.239	0.854	0.760	
Cumulativer(%)	52.9%	63.7%	73.2%	

<Table 3> Factor analysis on the sanitation and service quality

Variables	Factor			Communalities
	Sanitation	Service	Previous notice of menu	
Cleanliness of dishes	0.834	1.118E-02	1.723E-02	0.696
Cleanliness of environment	0.808	-3.437E-02	0.170	0.682
Cleanliness of employee clothes	0.780	0.257	3.445E-02	0.676
Cleanliness of meals	0.726	0.258	-3.790E-02	0.596
Moderate prices	-0.133	0.776	8.325E-02	0.626
Prompt delivery	0.510	0.620	-0.115	0.658
Courtesy of employees	0.527	0.539	-1.928E-02	0.569
Prompt dealing with meal complaints	0.422	0.522	0.331	0.561
Prior notification about menu	3.264E-02	5.999E-02	0.962	0.930
Eigenvalues	3.821	1.166	1.007	
Cumulative(%)	42.5%	55.4%	66.6%	

3. 직원식 서비스의 품질 특성에 대한 기대도 및 인식도 분석

1) 기대도와 인식도 점수

병원 내 직원식당에서 제공하는 음식과 위생 및 서비스의 17항목에 대한 기대도와 인식도의 결과는 <Table 4>에 제시하였다. 기대도는 음식품질은 4.27점, 위생 및 서비스 품질은 4.34점으로 모두 높았으며, 각 요인 중에서 위생(4.52)에 대한 기대도가 가장 높았고, 영양(4.38), 관능(4.16), 서비스(4.16) 순으로 나타났다. 이는 국내 사업체 급식소 대상 연구에서 청결성을 가장 중요시했다는 보고<sup>11)</sup>와 대학생을 대상으로 한 연구<sup>12)</sup>에서 청결한 식기, 청결한 실내, 청결한 화장실, 청결한 종업원의 복장과 친절한 서비스가 중요한 항목으로 나타난 결과와 유사한 것으로 최우선적으로 위생에 대한 기대치를 충족시킬 수 있는 급식이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

각 품질특성 별로 볼 때 음식 품질 면에서는 음식의 맛(4.49)에 대한 기대도가 가장 높았으며, 음식의 간(4.45), 영양적으로 균형잡힌 식사(4.42), 식단의 다양성(4.35), 음식의 온도(4.03), 밥의 질기(4.02), 음식의 냄새(4.01), 음식의 외관성(4.00) 순으로 나타났고, 위생 및 서비스 품질에서는 음식의 위생(4.63)에 대한 기대도가 가장 높았으며, 식기의 위생(4.58), 주변환경의 청결성(4.53), 깨끗한 종업원의 옷차림(4.34), 식사불만의 신속한 처리(4.34), 종업원의 친절성(4.27), 배식의 신속성(4.17), 가격의 저렴성(4.07), 메뉴의 사전 게시(3.93) 순으로 나타났다.

인식도는 위생 및 서비스 항목이 3.36점, 음식품질 항목이 3.21점으로 나타났으며, 각 요인 중 위생(3.38)에 대한 인식도가 가장 높았고, 서비스(3.34), 관능적

<Table 4> The expectations and perceptions of the hospital staff foodservice

Characteristics	Expectations	Perceptions
Sensory quality	4.16±0.45	3.31±0.61
Softness of meal	4.02±0.64	3.51±0.79
Temperature	4.03±0.61	3.53±0.79
Smell	4.01±0.66	3.23±0.83
Seasoning	4.45±0.59	3.11±0.94
Taste	4.49±0.57	3.27±0.85
Appearance	4.00±0.74	3.21±0.83
Nutrition	4.38±0.51	3.12±0.93
Variety of menu	4.35±0.60	2.95±1.10
Nutritional considerations	4.42±0.60	3.29±0.93
Meal quality	4.27±0.42	3.21±0.71
Sanitation	4.52±0.48	3.38±0.68
Cleanliness of meals	4.63±0.54	3.39±0.83
Cleanliness of dishes	4.58±0.56	3.21±0.92
Cleanliness of environment	4.53±0.57	3.40±0.80
Cleanliness of employee clothes	4.34±0.63	3.52±0.75
Service	4.16±0.51	3.34±0.65
Moderate prices	4.07±0.78	3.48±1.07
Courtesy of employees	4.27±0.64	3.30±0.92
Prompt delivery	4.17±0.63	3.37±0.89
Prompt dealing with meal complaints	4.34±0.61	2.95±0.96
Prior notification about menu	3.93±0.83	3.61±1.04
Sanitation & Service quality	4.34±0.43	3.36±0.58
Total scores	4.31±0.39	3.31±0.56

Values are mean ± S.D.

품질(3.31), 영양(3.12) 순으로 나타났다. 각 품질 특성 별로 보면, 음식품질에서는 음식의 온도(3.53)에 대한

인식도가 가장 높았고, 식단의 다양성(2.95)에 대한 인식도가 가장 낮게 나타났다. 위생 및 서비스품질에서는 메뉴의 사전 게시(3.61) 항목의 인식도가 가장 높았고, 식사불만의 신속한 처리(2.95) 항목의 인식도가 가장 낮게 나타났다. 총 17개 특성 중 15개 특성의 인식도가 평균 3점 이상이었고, 총 인식도가 3.31점으로 나타나 직원 식당을 이용하는 직원들이 전반적으로 만족하고 있는 것으로 나타났으나, 식단의 다양성과 식사불만의 신속한 처리에 대해서는 실제 인식정도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 이에 대한 개선책으로 복수식단제를 실시하고 고객의 불만을 접수하는 건의함을 만들어 이들의 불만을 신속히 처리하거나 급식에 대한 만족과 불만족을 쉽게 파악할 수 있는 다양한 도구를 개발하는 등 대책이 필요할 것으로 생각된다.

2) 병상규모에 따른 기대도와 인식도

조사 대상 병원을 병상 규모에 따라 300병상 미만 3개 병원, 300-499병상 이하 3개 병원, 500병상 이상 5개 병원으로 나누어, 병상 규모에 따라 직원들의 기대도 및 인식도에 유의한 차이가 있는지를 알아본 결과는 <Table 5>와 같다.

300병상 미만의 병원이 300-499 병상수를 가진 병원에 비해 관능적 품질에 대한 기대도가 유의하게 높았으며, 500병상 이상 병원에서 300병상 미만 병원에 비해 영양과 서비스면에서 유의하게 기대도가 높았다.

<Table 5> Effects of hospital size on the expectations and perceptions of the hospital staff foodservice

Characteristics	<300 beds (n=123)	300-499 beds (n=158)	≥500 beds (n=362)
<b>Expectations</b>			
Sensory quality	4.21 ± 0.43 <sup>b</sup>	4.09 ± 0.45 <sup>a</sup>	4.18 ± 0.46 <sup>ab</sup>
Nutriton	4.30 ± 0.50 <sup>a</sup>	4.39 ± 0.51 <sup>ab</sup>	4.41 ± 0.51 <sup>b</sup>
Sanitation	4.51 ± 0.48	4.50 ± 0.48	4.54 ± 0.49 <sup>NS</sup>
Service	4.09 ± 0.56 <sup>a</sup>	4.11 ± 0.50 <sup>ab</sup>	4.20 ± 0.49 <sup>b</sup>
Total expectations	4.27 ± 0.40	4.27 ± 0.38	4.33 ± 0.40
<b>Perceptions</b>			
Sensory quality	3.32 ± 0.62	3.38 ± 0.63	3.27 ± 0.60 <sup>NS</sup>
Nutriton	3.20 ± 0.83	3.09 ± 0.99	3.10 ± 0.94 <sup>NS</sup>
Sanitation	3.23 ± 0.65 <sup>a</sup>	3.47 ± 0.60 <sup>b</sup>	3.40 ± 0.71 <sup>b</sup>
Service	3.50 ± 0.57 <sup>b</sup>	3.25 ± 0.64 <sup>a</sup>	3.32 ± 0.67 <sup>a</sup>
Total perceptions	3.34 ± 0.56	3.32 ± 0.56	3.29 ± 0.55

Values are mean ± S.D.

Different superscripts in the same row indicate significant differences(p<0.05) by Duncan's multiple comparison test.

반면에 위생에 대해서는 유의한 차이가 없었다. 따라서 병상수가 적은 병원은 관능적 품질에서, 병상수가 큰 병원은 영양과 서비스면에 좀 더 기대도가 높은 것을 확인할 수 있었다.

위생면에 대한 인식도는 300병상 이상 병원에서 이 그 이하의 병원보다 유의하게 높았고, 서비스면에서는 300병상 미만이 그 이상보다 유의하게 높게 나타나 병동수가 클수록 위생에 대해서는 만족하나 서비스면에서는 만족하지 않는 것을 알 수 있었다. 이는 급식 위탁시 종업원의 서비스 관리면에서 직원보다 고객이 더 만족하였다는 보고<sup>13)</sup>등을 통해 볼 때 규모가 큰 병원에서는 직원 식당의 위탁화에 대한 제도가 필요할 것으로 사료된다.

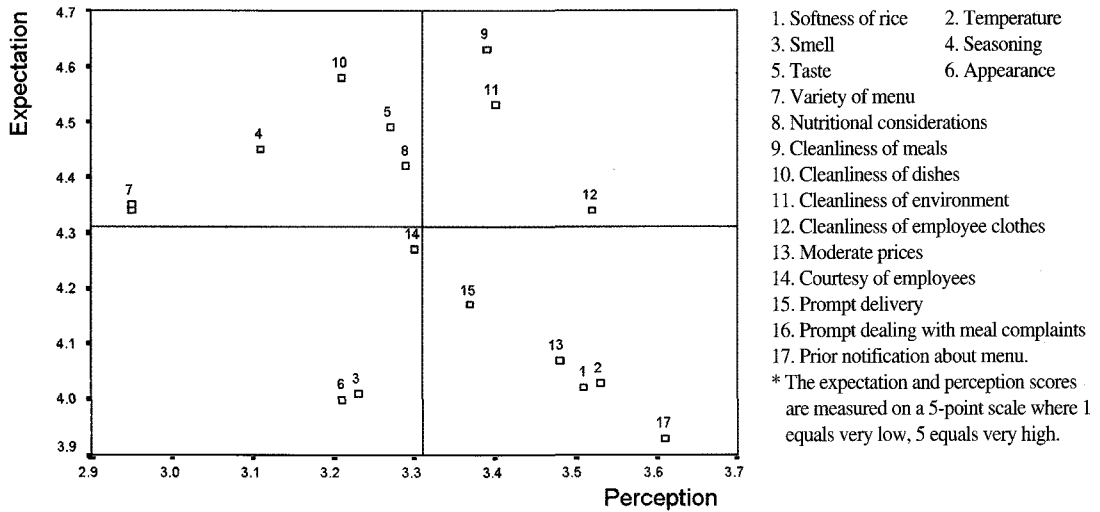
3) 기대도와 인식도의 격자도 분석

<Fig. 1>은 직원식과 관련된 17개 특성들의 기대도-인식도 분석을 위해서 <Table 4>에서 제시된 직원의 품질 특성 항목의 인식도를 x좌표, 기대도를 y좌표로 하여 17개의 특성들의 좌표점(x, y)을 평면에 찍고, 인식도의 전체 평균 점수를 x축 분할선(x=3.31)으로 하고, 기대도의 전체 평균 점수를 y축 분할선(y=4.31)로 하여 그린 기대-인식 격자도(Expectation-Perception Grid, EPG)이다.

격자도의 분석결과, A사분면(Focus here) 즉 직원들의 기대도가 높은 반면 실제 인식도가 낮은 특성은 음식의 간, 음식의 맛, 식단의 다양성, 영양적으로 균형잡힌 식사, 식기의 위생, 식사불만의 신속한 처리로 이들 특성에 대한 개선책을 강구해야 함을 알 수 있다. B사분면(Doing great, keep it up)에 해당되어 기대도와 인식도가 모두 높은 특성은 음식의 위생, 주변환경의 청결성, 종업원의 깨끗한 옷차림으로 나타나 직원들이 이들 특성에 대해 만족하는 것으로 나타났다. C사분면(Low priority)에 속하여 직원들이 기대하지도 않고 실제 인식도도 낮아 그다지 관심을 받지 못하는 특성은 음식의 냄새, 음식의 외관, 종업원의 친절성으로 나타났다. D사분면(Overdone)에 속하여 직원들의 기대도는 낮은데 실제 인식도는 높은 특성은 밥의 질기, 음식의 온도, 가격의 저렴성, 배식의 신속성, 메뉴의 사전 게시 항목으로 나타났다. 이는 병원 환자들을 대상으로 한 연구<sup>14)</sup>에서와 유사한 결과를 나타내었다.

4. 직원식 서비스의 품질 특성에 대한 품질만족도 분석

조사 대상자들의 품질만족도를 산출한 결과는 <Table 6>과 같다. 17개 문항 모두 유의하게(p<0.001)



<Fig. 1> The expectation and perception grid\* of the hospital staff foodservice

<Table 6> Quality satisfaction with staff foodservice in hospitals

Characteristics	Quality satisfaction	T-value
Sensory quality	-0.85 ± 0.75	-28.72***
Softness of rice	-0.50 ± 0.99	-12.92***
Temperature	-0.50 ± 1.00	-12.48***
Aroma	-0.78 ± 1.07	-18.47***
Seasoning	-1.33 ± 1.13	-29.90***
Taste	-1.22 ± 1.05	-29.48***
Appearance	-0.79 ± 1.14	-17.50***
Nutrition	-1.26 ± 1.12	-28.30***
Variety of menu	-1.39 ± 1.33	-26.48***
Nutritional considerations	-1.12 ± 1.16	-24.49***
Meal quality	-1.06 ± 0.85	-31.47***
Sanitation	-1.14 ± 0.84	-34.10***
Cleanliness of meals	-1.23 ± 0.98	-31.63***
Cleanliness of dishes	-1.37 ± 1.11	-31.22***
Cleanliness of environment	-1.12 ± 0.98	-29.12***
Cleanliness of employee clothes	-0.82 ± 1.00	-20.71***
Service	-0.82 ± 0.84	-24.20***
Moderate prices	-0.60 ± 1.39	-10.76***
Courtesy of employees	-0.97 ± 1.16	-21.18***
Prompt delivery	-0.80 ± 1.13	-17.92***
Prompt dealing with meal complaints	-1.38 ± 1.23	-28.35***
Prior notification about menu	-0.32 ± 1.31	-6.183***
Sanitation & Service quality	-0.98 ± 0.74	-32.85***
Total quality satisfaction	-1.02 ± 0.73	-35.40***
Overall acceptance	3.24 ± 0.87	1.00***

Values are mean ± S.D.

\*\*\* p<0.001 by paired t- test

음의 값을 나타내어 병원 내 식당을 이용하는 직원들이 기대하는 것에 비해 실제 인식도가 낮았고, 총 품질 만족도(-1.02점) 역시 낮아 급식 품질의 개선이 필요함을 시사해준다. 각 요인 중 영양(-1.26)과 위생면(-1.14)이 관능적 품질(-0.85)과 서비스면(-0.82)에 비해 만족도가 좀더 낮았다. 여러 특성 중 1점 이상의 차이를 보여 불만족하는 특성으로는 식단의 다양성(-1.39), 식기의 위생성(-1.37), 음식의 간(-1.33), 음식의 위생성(-1.23), 음식의 맛(-1.22) 항목이었다. 이는 패밀리 레스토랑의 급식 서비스에 대한 연구<sup>15)</sup>에서 -1점 이상의 차이를 보인 특성이 음식의 맛, 청결 수준, 소비자의 기호에 맞는 식단, 적절한 음식가격, 종업원의 태도라는 결과와 유사하게 위생에 대한 불만족도가 높음을 알 수 있었다. 그러므로 위생에 대한 만족수준을 높이기 위해 보다 많은 단체급식소에서 식품위해요소중점관리기준(Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP)을 실시하여 위생적 품질관리가 행해져야 할 것으로 생각된다.

5. 급식 품질특성과 전반적인 만족도 및 품질만족도와와의 상관관계

급식 품질특성에 대한 17개 문항 중 전반적인 만족도, 요인별 품질만족도, 총 품질만족도와의 관련성이 높은 문항을 파악하기 위해 상관성을 분석한 결과는 <Table 7>과 같다.

총 17개 문항 모두 전반적인 만족도와 총 품질만족도에 유의한 양의 상관관계를 보였다. 전반적인 만족

<Table 7> Correlations between foodservice quality factors and overall satisfaction and quality satisfaction

Characteristics	Overall satisfaction	Quality satisfaction		
		Meal quality	Sanitation & Service quality	Total
Sensory quality	0.569***	0.851***	0.589***	0.800***
Softness of meal	0.213***	0.462***	0.286***	0.419***
Temperature	0.320***	0.506***	0.392***	0.497***
Aroma	0.396***	0.601***	0.471***	0.592***
Seasoning	0.423***	0.634***	0.355***	0.552**
Taste	0.572***	0.742***	0.483***	0.679***
Appearance	0.466***	0.645***	0.505***	0.645***
Nutrition	0.634***	0.936***	0.608***	0.859***
Variety of menu	0.594***	0.861***	0.543***	0.783***
Nutrition	0.552***	0.829***	0.559***	0.770***
Meal quality	0.674***	1.000***	0.665***	0.925***
Sanitation	0.403***	0.549***	0.874***	0.772***
Cleanliness of meals	0.434***	0.554***	0.699***	0.689***
Cleanliness of dishes	0.276***	0.416***	0.737***	0.629***
Cleanliness of environment	0.288***	0.397***	0.752***	0.610***
Cleanliness of employee clothes	0.339***	0.450***	0.732***	0.647***
Service	0.513***	0.606***	0.872***	0.797***
Moderate prices	0.212***	0.267***	0.432***	0.387***
Courtesy of employees	0.400***	0.470***	0.732***	0.653***
Prompt delivery	0.393***	0.455***	0.681***	0.618***
Prompt dealing with meal complaints	0.510***	0.577***	0.708***	0.762***
Prior notification about menu	0.249***	0.286***	0.452***	0.397***
Sanitation & Service quality	0.527***	0.665***	1.000	0.899***
Total quality satisfaction	0.664***	0.925***	0.899***	1.000***
Overall acceptance	1.000***	0.674***	0.527***	0.664***

\*\*\* p<0.001 by Pearson's correlation coefficient

도는 메뉴의 다양성( $r=0.594$ ), 음식의 맛( $r=0.572$ ), 식사불만의 신속한 처리( $r=0.510$ )와 특히 높은 상관성을 보였으며, 총품질만족도에 대한 상관성 분석에서도 메뉴의 다양성( $r=0.783$ ), 영양적으로 균형잡힌 식사( $r=0.770$ ), 식사불만의 신속한 처리( $r=0.762$ ), 음식의 위생( $r=0.689$ ), 종업원의 친절성( $r=0.653$ ) 등이 높은 상관성을 나타내어 전반적인 만족도에서와 비슷한 결과를 나타내었다. 따라서 전반적인 만족도 및 품질만족도를 높이기 위해서는 맛있고, 영양적으로 균형잡힌 다양한 메뉴를 개발하고, 불만을 신속히 처리하며, 친절한 것이 최우선임을 시사한다.

#### IV. 요약 및 결론

대구·경북 소재 200병상 이상 규모의 11개 병원에

근무하는 직원 643명을 대상으로 직원식의 품질특성에 대한 기대도와 인식도를 조사하고 기대도와 인식도의 차이로부터 품질만족도를 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사 대상자의 성별분포는 남자가 23.6%, 여자가 74.6%이었으며 연령은 35세 이하가 대부분(81%)을 차지하였다. 학력은 전문대졸(53.2%)이, 직업은 간호사(38.7%)가 가장 많았다.

2. 급식품질에 대한 기대도가 특히 높았던 항목은 음식의 맛과 위생에 대한 것이었으며, 인식도가 가장 낮았던 항목은 식단의 다양성과 식사불만의 신속한 처리로 나타났다.

3. 병상 규모가 적은 병원에서는 관능적품질에 대한 기대도가 높았으며, 규모가 큰 병원에서는 영양과 서비스면에 대한 기대가 높은 것으로 나타났다. 병상 규

모가 큰 병원에서는 위생에 대한 인식도는 높으나 서비스면에 대한 인식도는 낮은 것으로 나타났다.

4. 기대도와 인식도의 격차도를 분석한 결과 기대도는 높은 반면 실제 인식도가 낮은 특성은 음식의 간, 음식의 맛, 식단의 다양성, 영양적으로 균형잡힌 식사, 식기의 위생, 식사불만의 신속한 처리로 나타났다.

5. 기대도와 인식도의 차이로 나타난 품질만족도는 모두 음의 값을 나타내었으며, 식단의 다양성, 식기 및 음식의 위생, 음식의 간 및 맛에 대한 품질만족도가 특히 낮았다.

6. 총품질만족도에 대한 상관성 분석에서 모든 품질 특성이 양의 상관성( $p < 0.001$ )을 나타내었으며, 메뉴의 다양성( $r = 0.783$ ), 영양적으로 균형잡힌 식사( $r = 0.770$ ), 식사불만의 신속한 처리( $r = 0.762$ ), 음식의 위생( $r = 0.689$ ), 종업원의 친절성( $r = 0.653$ ) 등이 특히 높은 상관성을 나타내었다.

따라서 병원 내 식당을 이용하는 직원들의 급식 품질만족도를 향상시키기 위해서는 음식의 품질면에서는 다양한 메뉴를 개발하고 복수식단을 도입하여 음식의 맛과 선택성을 향상시키고, 위생 및 서비스 품질면에서는 위생관리에 특별히 관심을 두며, 종업원이 친절하고, 식사 불만이 있을 때 즉각적으로 반영할 수 있는 체계를 확립할 필요가 있을 것으로 사료된다.

#### ■ 참고문헌

- 1) Oh H. Customer satisfaction and service quality: A critical review of the literature and research implications for the hospitality industry-part I; theoretical framework. *Hospitality Research J* 29(2): 35-64, 1997
- 2) Barsky JD, Labagh A. A strategy for customer satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly*. 28(4): 45-51, 1988
- 3) Cadotte ER, Turgeon N. Key factors in guest satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly*. 28(4): 45-51, 1988
- 4) Dube L, Trudeau E, Belanger MC. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *J Am Diet Assoc* 94(4): 394-401, 1994
- 5) Ladki SM and Normani MZA. Consumer involvement in restaurant selection: a measure of satisfaction/dissatisfaction(part II). *J. Nutrition in Recipe & Menu Development*. 2(1): 15-32, 1995
- 6) Yang IS, Jang YJ, Kim SH, Kim DH. Assessing how the Yonsei University foodservice is perceived by the students: Toward and effective strategy Korean *J Diet Culture* 10(4): 327-337, 1995
- 7) Kwak TK, Chang HJ. Assessment of main management components for successful university foodservice operations by using SERVQUAL model. *J Korean Diet Assoc* 3(2): 123-140, 1997
- 8) Kim HJ, Jang UJ, Hong WS. A case study of food quality in a hospital foodservice system. *Korean J Nutrition* 29(3): 348-356, 1996
- 9) Feldman JJ. Patient's opinions of hospital food. *J Am Diet Assoc* 40: 325-329, 1962
- 10) Dube L, Trudeau E, Belanger MC. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *J Am Diet Assoc* 94(4): 394-401, 1994
- 11) Jang MR, Kwak TK. Customer survey for foodservice quality improvement in employee feeding operations, *J Korean Diet Assoc* 2(1): 81-91, 1996
- 12) Byun SH. Attitude of Korean college students towards fast food, family style, and fine dining restaurants. Thesis for the Degree of Master Science. Iowa State University, 1992
- 13) Lyu, ES. Customer satisfaction index of business & industry foodservice operations in Pusan and Kyeung Nam Area. *J Korean Diet Assoc* 4(2): 152-159, 1998
- 14) Lee MJ, Lee YK. Analysis of patient satisfaction with hospital foodservice quality. *Korean J Nutri* 33(4): 464-476, 2000
- 15) Park SA. An analysis on the degree of utilization of korean menu items in family restaurants-with special reference to consumer satisfaction-. *Korean J Diet Culture* 12(1): 23-33, 1997