대한영양사협회 학술지 10(3):309-321, 2004
Journal of the Korean Dietetic Association

단체급식소의 운영방식에 따른 이용고객의 급식 서비스 만족도 조사

차영숙 · 곽동경†* · 홍완수**
국세청 · 연세대학교 생활과학대학 식품영양학전공* · 상명대학교 자연과학대학 외식영양학전공**

The Analysis of Customers Satisfaction with Foodservice Quality according to the Types of Foodservice

ChaYoung Sook · TongKyung Kwak†* · WanSoo Hong**
*Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University**
*Major in Foodservice Management & Nutrition, Sangmyung University***

ABSTRACT

This research was conducted to increase the customer satisfaction through the evaluation of their satisfaction in employee-feeding foodservice operations according to the types of foodservice. The questionnaires were distributed to randomly selected customers of employee-feeding foodservice 120 each at two public organizations, two companies and two colleges. SPSS was used for descriptive analysis, Cronbach's Alpha value and Anova test. Six hundred seventy eight respondents in self-managed foodservices and 660 in contracted foodservices were participated for the survey. On average, the number of male respondents(67.9%) was more than twice than the number of female respondents(32.1%). As for the age group, twenties were the major with 48.5% at self-managed foodservices, 56.2% at contracted foodservices. With the marital state of the users, 57% at self-managed foodservices, 61.2% at contracted foodservices were single, showing higher proportion of non-married users at contracted foodservices. In all categories comprising the foodservice satisfaction, significant differences were shown in the quality of foods($p<0.001$), tangibility($p<0.05$) and empathy($p<0.05$) according to the types of foodservice. Responsiveness(2.9±0.87) was ranked for the highest degree of satisfaction and reliance(2.32±0.76) was the lowest at self-managed foodservices. The result at contracted foodservices showed the same categorical order with responsiveness(2.9±0.87) ranked at the first and reliance(2.32±0.76) at the last.

Key Words : employee-feeding foodservice, self-managed · contracted, satisfaction

서 론

급식산업이 새로운 서비스 산업분야의 태동과 발전을 가져오게 된 것은 핵가족화, 여성의 사회진출 증대, 편의지향적 생활추구 등으로 새로운 음식 소비양식에서 창출되었다. 고객들의 소득 증대와 외식산업 및 식품산업의 발달, 새롭고 다양한 외식문화에 접할 수 있는 기회의 증대로 후생복지부분의 하나인 급식의 질적 개선 및 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴에 대한 선택, 시설면 등에서 상업성 급식의 개념을 접목하여 고객중심의 급식서비스로 인식을 전환하고 있다. 이와 더불어 직영급식산업은 차츰 기존의 경영자 중심의 체계에서 고객중심의 운영체계로 전환시켜 서비스 활동을 전개하고 있다. 이에 따라 사업체의 기업주들은 직영방식의 경영에서 벗어나 위탁경영에 관심을 갖게 되면서 사업체 급식은 위탁경영의

접수일 : 2004년 6월 14일, 채택일 : 2004년 7월 6일
†Corresponding author : TongKyung Kwak, Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Sinchon-dong 134, Seodaemoon Ku, Seoul 120-749, Korea
Tel : 02)2123-3120, Fax : 02)393-0877, E-mail : kwaktk@yonsei.ac.kr

체제로 전환되기 시작하였다(1). 이를 계기로 위탁급식산업은 1986년에는 90~95%의 단체급식산업이 직영방식을 채택하였으나(2) 식품의약품 안전청(3) 자료(2001. 7. 31)에 의하면 전체 단체급식산업의 24.9%의 시장점유율을 나타내고 있다.

직영과 위탁산업이 발전함에 따라 점차 고객만족 경영에 대한 운영방식으로 변환되기 시작했다. 고객 만족(Customer Satisfaction. CS)경영이란 고객이 원하는 품질의 제품과 서비스를 제공함으로써 고객만족을 지속적으로 추구하는 경영방침을 말하는 것으로서 고객의 구매 의도 형성에 중요한 요인이 된다.

1989년 미국 Strategic Planning Institute의 연구결과에 의하면, 모든 종류의 산업에 있어서 경쟁을 이기고 성공할 수 있는 주 요인은 고객중심의 서비스(Customer Service)를 얼마나 철저하게 실현시키느냐에 달려 있다고 했다(4). Dube(5)는 급식소에서 제공되는 서비스 품질을 음식의 질, 음식의 온도, 대기 시간, 음식을 제공하는 종업원의 태도, 메뉴를 제시하는 종업원의 태도, 종업원의 공손함, 서비스의 신뢰도 등의 7가지로 구분하여 소비자의 만족도를 조사하였다. 그 결과 음식의 질이 소비자 만족도에 가장 큰 영향을 끼쳤으며, 종업원의 공손함 및 대기 시간이 그 다음으로 소비자 만족도에 영향을 끼쳤다고 보고한 바와 같이 고객의 만족도에 부응하기 위해 종합적인 품질 경영에 만전을 기해야 할 것이다. 종합적 품질경영은 경영철학을 기반으로 하여 첫째, 품질은 고객에 의해 정의된다는 것이다. 즉, 고객의 욕구에 의해 제품이나 서비스의 특성이 정의되어야 하며 이를 통해 진정한 고객만족에 나아가서 고객의 즐거움(customer delight)까지 창출할 수 있다는 것이다. 둘째, 고객만족을 창출하기 위해 제품이나 서비스의 생산 과정을 중시하여야하며 인간위주의 경영 시스템(people-focused management system)을 지향하는 것이다. 즉 종업원이 작업공정에서 뿐만 아니라 문제 인식과 문제해결, 자료수집 및 의사 결정, 리더십과 집단 토의기법 등에서 충분히 훈련 및 교육을 받는다면 그들은 계속적인 개선 메카니즘의 기능을 제대로 수행할 수 있을 것이므로 그들을 믿고 그들의 능력을 강화시킬 필요가 있다는 것이다(6). 이러한 훈련은 곧 고객의 만족도를 높이는 결과를 가져올 것이다. 즉 성공적인 급식 경영을 이루기 위해 영양사는 과학적이고 체계화된 급식의 경영방침을 세워 창조적인 아이디어로 차별화된 경영환경을 만들어 나가야 할 것이다.

이에 직영급식과 위탁급식에서의 고객의 만족도를 조사하여 비교·분석함으로써 고객의 요구도를 파악하고 경쟁력을 갖추어 고객에 대한 서비스를 더 연구하고 개발하는데 그 의의가 있다고 하겠다. 본 연구의 목표는 직영과 위탁의 관공서, 사업체, 대학교 고객들을 대상으로 급식서비스에 대한 만족도를 분석, 평가하여 그 운영방식에 따른 만족도의 이용실태를 평가함과 동시에 비교 분석하여 직영·위탁 고객의 급식에 대한 질적인 향상과 서비스 증진을 도모시키는 기초자료로 제시하고자 한다.

연구내용 및 방법

1. 조사 대상 및 기간

본 연구의 조사대상은 서울지역에 위치한 사업체 급식소를 모집단으로 실시하였으며 예비조사는 2001년 9월 6일부터 13일까지 K회사 직원 100명을 대상으로 실시하여 그 결과를 토대로 설문지를 수정·보완하였다. 본 조사대상은 서울지역에 위치하며 설문의 협조가 가능한 직영의 2개 관공서, 2개 사업체, 2개 대학교의 총 6개 급식소와 위탁으로 운영하는 2개 관공서, 2개 사업체, 2개 대학교의 총 6개 급식소로 총 12개 급식소의 고객을 대상으로 직접 방문하여 설문지를 배포하고 회수하였다. 그 결과 총 1,440부의 설문지가 배포되었으며 그 중 1,338부가 회수되어(회수율 92.9%) 본 연구의 분석자료로 이용되었다.

2. 조사 내용 및 설문지 개발

급식 이용 고객의 급식 서비스 만족도 조사 설문지는 선행 연구(7,8) 및 예비조사를 참고하여 개발하였으며, 설문지의 내용은 일반사항, 이용실태 및 사업체 급식 이용고객의 급식 서비스 만족도 영역으로 구성하였다. 일반 사항은 인구통계학적 요인과 사회경제학적 요인을 중심으로 성별, 연령, 교육 정도, 결혼 여부, 현 직장에서의 근무경력 등 총 5개 문항을 조사하였으며, 급식소 이용 실태는 하루 중 비중을 두는 식사, 직원식당을 이용하는 이유 등 총 8문항으로 구성하였다. 급식 서비스 만족도는 음식의 품질, 위생, 유형성,

신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성(8)의 7개 영역과 전체 만족도를 포함하여 8개 속성을 각 해당 영역에 속하도록 하였으며, 만족도의 측정을 위해 Likert 5점 척도를 이용하여 5점은 매우 만족한다, 3점은 보통이다, 1점은 전혀 만족하지 않는다로 표시하였다.

3. 자료의 통계처리

본 연구의 결과는 SPSS를 이용하여 자료를 처리하였고(9) 연구내용에 따라 조사 대상자의 일반사항 및 이용 실태에 관한 항목은 기술통계분석(Descriptive Analysis)으로 빈도 및 백분율을 구하였고, 고객의 급식 서비스 만족도는 평균 및 표준편차를 산출하였다. 급식 서비스 만족도에 대한 신뢰도를 산출하기 위하여 Cronbach's Alpha 값을 산출하였으며, 고객의 인적사항 및 급식소 기본사항에 따른 급식서비스 만족도의 차이 검증을 위하여 ANOVA 검증을 실시하였다.

연구결과 및 고찰

1. 직영 · 위탁 고객의 일반사항 및 이용실태

1) 직영 · 위탁 고객의 일반사항

조사대상자의 일반사항은 Table 1에 제시하였다. 12개 급식소의 응답자는 직영 678명, 위탁 660명으로 총 1,338명이었으며, 성별은 남자 67.9%(직영 69.9%, 위탁 65.9%), 여자 32.1%(직영 30.1%, 위탁 34.1%)

Tabe 1. General information of respondents

(N=Respondents)

Items		Self-Operated(N=678)		Contract-Managed(N=660)	
		Frequency	Percentage(%)	Frequency	Percentage(%)
Gender	Male	472	69.9	434	65.9
	Female	203	30.1	225	34.1
	Missing	3		1	
	Subtotal	678		660	
Age	20-29	324	48.5	369	56.2
	30-39	181	27.1	190	28.9
	40-49	124	18.6	83	12.6
	50-59	39	5.8	15	2.3
	Missing	10		3	
	Subtotal	678		660	
Education	Under High School	126	18.9	111	16.9
	College plus University	494	74.2	513	78.3
	ect.	46	6.9	31	4.7
	Missing	12		5	
	Subtotal	678		660	
Marital Status	Single	355	57	375	61.2
	Married	268	43	238	38.8
	Missing	55		47	
	Subtotal	678		660	
Duty Career	Under 1 year	163	28.2	114	19.9
	Under 2 Years	70	12.1	75	13.1
	Under 5 Years	91	15.7	97	16.9
	Under 10 Years	99	17.1	106	18.5
	Under 15 Years	90	15.5	103	17.9
	over 15 Years	66	11.4	79	13.8
	Missing	99		86	
	Subtotal	678		660	

로 조사되었다. 연령별로는 직영과 위탁 모두 20대가 각각 48.5%, 56.2%로 가장 많았으며, 교육수준은 대학 재학 및 졸업이 직영, 위탁 모두 각각 74.2%, 78.3%로 가장 많이 나타났고 결혼여부에서는 위탁 급식소가 미혼(61.2%)이 더 많은 것에 비해 직영은 기혼(43%)이 더 많은 것으로 조사되었다. 근무경력은 직영은 1년 미만이 28.2%, 10~15년 미만 15.5%, 15년 이상이 11.4%였고, 위탁은 1년 미만이 19.9%, 10~15년 미만 17.9%, 15년 이상이 13.8%로 조사되어 직영보다 위탁의 근무 경력이 평균적으로 더 많음을 알 수 있었다.

2) 급식형태에 따른 조사대상자의 급식소 이용실태

급식형태에 따른 조사대상자의 급식소 이용실태 결과를 Table 2에 제시하였다. 1일 식사비중은 점심이 직영 73.8%, 위탁 71.4%로 가장 높게 조사되었다.

직원식당 이용 이유를 알아보기 위하여 근접한 위치, 저렴한 가격, 맛, 시간 절약, 위생, 다양한 식단 등에 대해 우선 순위를 기입하도록 한 후, 제 1순위를 분석한 결과 직영은 저렴한 가격(40.9%)으로 가장 많았으며 위생(1.5%)이 가장 낮게 조사되었으며, 반면에 위탁은 근접한 위치(45%)가 가장 많이 나타났으며 좋은 맛(0.8%)이 가장 낮게 조사되어 급식형태에 따라 차이를 보여주었다. 본 연구에서 직영과 위탁이 각각 '가격'과 '위치'에서 가장 많은 비율을 보여주었는데 이는 대학생을 대상으로 한 장 (10)의 연구에서 학교내 식당 이용 이유로 식당의 위치, 가격, 음식, 메뉴, 맛, 분위기, 위생의 순으로 나타난 것과 유사한 결과를 보인다.

주 중 직원식당 이용 횟수는 직영이 주중 4.9회, 위탁이 6회로 위탁고객이 직영고객보다 더 많이 이용하는 것으로 조사 되었다.

고객들이 식당을 이용할 때 지출하는 1끼 식사 비용은 직영, 위탁 모두 1,500~2,000원 미만이 가장 많았으며, 반면 4,000원 이상이 가장 적은 것으로 조사되었다. 급식소 고객의 식사 소요 시간을 조사한 결과 '10~15분 미만'이 가장 많았으며(직영 35.5%, 위탁 34.5%) 다음으로 '15~20분 미만', '20~25분 미만', '10분 미만', '25~30분 미만', '30분 이상' 순으로 조사되었다.

주 중 외부식당 이용 횟수는 직영, 위탁 모두 평균 2.7회로 조사되었다. 외부식당 이용시 1끼 식사비용은 직영은 '3,500~4,500원 미만', '4,500~5,000원 미만', '2,500~3,500원 미만' 순으로 나타났으며, 위탁은 '4,500~5,500원 미만', '3,500~4,500원 미만', '2,500~3,500원 미만'의 순으로 조사되어, 이는 급식소 식당에서 지출하는 한끼 식사비용보다 거의 두배에 가까운 지출로 분석되었다.

외부에서 식사하는 경우에 소요되는 시간은 직영은 '30분~1시간 미만'이 70.8%, '30분 이내'가 19.4%로 전체응답자의 90.2%가 1시간 이내에 식사를 마치는 것으로 조사되었다. 반면에 위탁은 '30분~1시간 미만'이 71.9%, '1시간~1시간 30분 미만'이 14.2%, '30분 이내'가 11.3%로 응답자의 97.3%가 1시간 30분 이내에 식사를 마치는 것으로 조사되었다.

이는 급식소에서 식사할 때 걸리는 '10분~15분 미만' 보다 직영은 4배, 위탁은 6배가 더 걸리는 것으로 분석되었다.

2. 직영 · 위탁 고객의 급식 서비스 만족도

1) 직영 · 위탁 고객의 급식 서비스에 대한 만족도 비교

직영 · 위탁 급식 서비스 만족도는 음식의 품질, 위생, 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성 등의 7개 영역과 전체 만족도를 포함하여 8개 항목으로 구성하였으며, '5: 매우 만족한다'에서 '1: 전혀 만족하지 않는다'로 평가하도록 하였다. 이와 같은 방법으로 조사대상자들의 만족도 점수 결과를 Table 3에 제시하였고 Fig. 1은 그래프를 이용하여 형상화해 본 것이다. 음식의 품질(F값=9.40, $p<0.001$), 유형성(F값=6.34, $p<0.05$), 공감성(F값=1.42, $p<0.05$)의 영역에 더욱 많이 만족하는 것으로 평가되었으며 유의적인 차이를 보였다. 만족도 항목의 신뢰도를 검증하기 위해 내적 일관성을 측정한 결과 Cronbach' alpha값이 평균 0.9로 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. 영역에 대한 만족도는 평균값을 크기순으로 나열하면 직영은 반응성(2.9±0.87), 공감성(2.78±0.87), 유형성(2.75±0.82)의 순으로 만족도가 높았고 신뢰성(2.34±0.78)이 가장 만족도가 낮은 것으로 평가되었다. 위탁도 반응성(2.9±0.87), 공감성(2.72±0.88), 유형성(2.64±0.79)의 순으로 만족도가 높았고 신뢰성(2.32±0.76)이 가장 만족도가 낮은 것으로 평가되어 두 방식이 모두 같은 크기순으로 만족도가 평가되었다. 이런 결과는 이(11)의 연구결과의 전반적인 만족도와 음식의 품질 만족도에 대해서 임대시와 위탁시간에 유의적 차이가 없었으나, 가격 만족도는 임대시가 위탁시보다 유의적으로 높았다는 연구

Table 2. The comparison between self-managed and contracted foodservice operation

Items			self-operated		contract-managed	
			Frequency	Percentage(%)	Frequency	Percentage(%)
Meals		breakfast	29	4.4	22	3.4
		lunch	488	73.8	459	71.4
		dinner	144	21.8	162	25.2
		Missing	17		17	
		Subtatal	678		660	1
Reason of using staff cafeteria	nearing	Yes	259	38.2	297	45
		No	419	61.8	363	55
		Subtotal	678	100	660	100
	low price	Yes	277	40.9	221	33.5
		No	401	59.1	439	66.5
		Subtotal	678	100	660	100
	good taste	Yes	22	3.2	5	0.8
		No	656	96.8	655	99.2
		Subtotal	678	100	660	100
	saving time	Yes	61	9	96	14.5
		No	617	91	564	85.5
		Subtotal	678	100	660	100
	Sanitation	Yes	10	1.5	7	1.1
		No	668	98.5	653	98.9
		Subtotal	678		100	
	variety of menu	Yes	18	2.7	14	2.1
		No	660	97.3	646	97.9
		Subtotal	678	100	660	100
mean price of a meal (self-managed)		under ₩1500	52	7.9	133	20.8
		under ₩2000	332	50.2	241	37.7
		under ₩2500	164	24.8	147	23
		under ₩3000	103	15.6	108	16.9
		under ₩3500	9	1.4	10	1.6
		₩4000 and over	1	0.2	1	0.2
		Missing	17		20	
		Subtotal	678		660	
time required eating a meal (self-managed)		under 10 min	62	9.3	59	9
		under 15 min	238	35.5	225	34.5
		under 20 min	210	31.3	212	32.5
		under 25 min	94	14	97	14.9
		under 30 min	59	8.8	51	7.8
		30 min and over	7	1	9	1.4
		Missing	8		7	
		Subtotal	678		660	

Table 2. Continued

Items		self-operated		contract-managed	
		Frequency	Percentage(%)	Frequency	Percentage(%)
mean price of a meal (contracted-managed)	under ₩1500	7	1.1	4	0.6
	under ₩2500	22	3.4	8	1.2
	under ₩3500	154	23.6	135	21.1
	under ₩4500	222	34	160	25
	under ₩5500	200	30.6	232	36.2
	under ₩6500	48	7.4	102	15.9
	Missing	25		19	
	Subtotal	678		660	
time required eating a meal (contracted-managed)	39 and less	127	19.4	72	11.3
	under 1 hour	464	70.8	460	71.9
	under 1.5 hours	48	7.3	91	14.2
	under 2 hours	14	2.1	14	2.2
	2 hours and oever	2	0.3	3	0.5
	Missing	23		20	
	Subtotal	678		660	
frequency of eating in staff cafeteria (per 1week)		4.9±2.6[1)]		6.0±3.5	
frequency of eating in outside restaurant[1)] (per 1week)		2.7±1.9		2.7±2.1	

[1)] Mean ±Standard Deviation

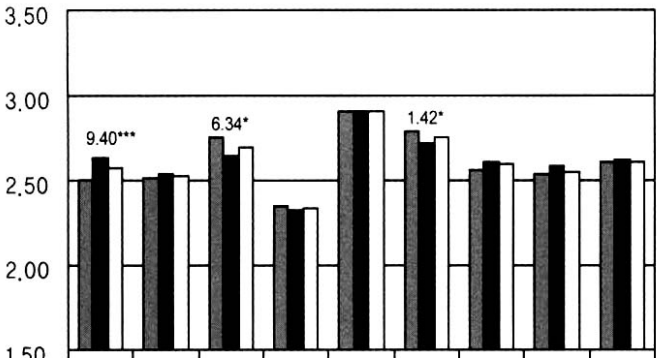
결과와 비교해 볼 때 직영과 위탁간의 전반적인 만족도가 유의적 차이가 없다는 것은 같은 결과로 나왔으나 본 연구에서는 위탁이 직영보다 음식의 품질($p<0.001$)에서 만족도가 더 높았고 유의적인 차이가 있으며 또한

Table 3. Comparison of self-managed · contracted customer satisfaction

Items	Satisfaction		T value	Cronbach's alpha
	self-operated	contract-managed		
Quality of foodservice	2.50±0.77	2.63±0.73	9.40***	
Sanitation	2.51±0.80	2.53±0.77	0.34	
Tangibility	2.75±0.82	2.64±0.79	6.34*	
Reliability	2.34±0.78	2.32±0.76	0.15	0.90
Responsiveness	2.90±0.87	2.90±0.87	0.02	
Empathy	2.78±0.87	2.72±0.88	1.42*	
Assurance	2.56±0.84	2.61±0.78	0.30	
General Satisfaction	2.53±0.80	2.58±0.75	1.17	
Subtotal	2.61±0.60	2.62±0.60	0.06	

*$p<0.05$, ***$p<0.001$

[1)] 1: Strongly Unsatisfied, 2: Unsatisfied, 3: Moderate. 4: Satisfied, 5: Strongly Satisfied.



	a	b	c	d	e	f	g	h	I
■ self-operated	2.50	2.51	2.75	2.34	2.90	2.78	2.56	2.53	2.61
■ contract-managed	2.63	2.53	2.64	2.32	2.90	2.72	2.61	2.58	2.62
□ total	2.57	2.52	2.69	2.33	2.90	2.75	2.59	2.55	2.61

a : Quality of foodservice
b : Sanitation
c : Tangibility
d : Reliability
e : Responsiveness
f : Empathy
g : Assurance
h : General Satisfaction
I : Total mean

Fig 1. Comparison of self-managed · contracted customer satisfaction
*p<0.05, ***p<0.001

유형성(p<0.05), 공감성(p<0.05)에서도 유의적인 차이가 있는 것으로 조사된 것과는 차이가 있다.

2) 일반사항에 따른 직영 · 위탁 고객의 급식 서비스 만족도

Table 4는 고객들의 일반사항에 따른 직영 · 위탁 고객의 급식 서비스 만족도를 나타낸다. Table 4에서 알 수 있듯이 급식유형에 따른 만족도를 보면 직영이 대학교가 2.92로 관공서 2.50, 사업체 2.37보다 더 높은 것으로 조사되었고 응답자의 급식유형은 모든 항목에서 유의적인 차이(p<0.001)를 보였으며 사후검증상 집단간의 큰 차이가 있음을 보여주고 있다. 위탁도 대학교가 2.85로 사업체 2.55, 관공서 2.4보다 만족도가 높은 것으로 조사되었고, 항목에서는 공지된 식단의 정확한 배식과 배식시간의 정확성 등과 같은 신뢰성(F값=4.35, p<0.05)을 비롯하여 모든 영역에서 유의적인 차이(p<0.001)를 보였으며 집단간의 큰 차이가 있음을 알 수가 있다.

항목별로는 직영이 급식유형(p<0.001), 성별(p<0.001), 연령(p<0.001), 교육정도(p<0.001), 결혼여부(p<0.001), 현직장 근무경력(p<0.001) 등 모든 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 위탁은 급식유형(p<0.001), 성별(p<0.001), 연령(p<0.001), 결혼여부(p<0.001), 현직장 근무경력(p<0.001)에서는 유의적인 차이를 보였으나 교육정도에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

3) 이용실태에 따른 직영 · 위탁 고객의 급식 서비스 만족도 분석

이용실태에 따른 직영·위탁 고객의 급식 서비스 만족도분석은 Table 5에 제시하였다. 직영은 항목별로 직원식당 이용 이유 중 가격저렴(p<0.001), 주 중 식당이용횟수(p<0.05), 직원식당 평균 한끼 식사가격(p<0.001), 외부식당 평균 한끼 식사가격(p<0.001)에서는 유의적인 차이가 있었으나 식사비중과 직원식당 이용이유 중 근접한 위치와 식사시간 절약, 직원식당 식사 소요시간, 주 중 외부식당 이용 횟수, 외부식당 식사 소요시간에서는 유의적인 차이를 나타내지 않았다. 또한 직원식당 한끼 평균 가격과 외부식당 한끼 평균 가격에서만 집단간의 큰 차이가 있음을 알 수가 있었다. 위탁은 항목별로 직원식당 평균 한끼 식사가격(p<0.001), 직원식당 식사 소요시간(p<0.05), 주 중 외부식당 이용 횟수(p<0.05), 외부식당 평균 한끼 식사가격(p<0.001)에서는 유의적인 차이를 보였으며, 식사비중, 직원식당 이용이유 중 근접한 위치, 저렴한 가격, 식사시간 절약, 주 중 직원식당 이용횟수, 외부식당 식사 소요시간에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다.

Table 4. The comparison of customer foodservice satisfaction by general information

Items			Type of food service			Gender		Age		
			government	business	University	Male	Female	20-29	30-39	40 and over
Quality of Food sevice	self-operated	Mean±S.D.[1)]	2.46±0.81[b2)]	2.23±0.68[a]	2.8±0.71[c]	2.43±0.76	2.70±0.76	2.69±0.78[b]	2.39±0.64[a]	2.28±0.78[a]
		F-value		34.867***		17.85***			19.154***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.53±0.70[a]	2.57±0.74[a]	2.77±0.73[b]	2.54±0.72	2.80±0.71	2.73±0.73[b]	2.55±0.75[a]	2.41±0.63[a]
		F-value		7.186***		20.089***			8.721***	
Sanitation	self-operated	Mean±S.D.	2.44±0.75[b]	2.26±0.72a	2.81±0.82[c]	2.41±0.78	2.74±0.80	2.71±0.83[b]	2.41±0.72[a]	2.24±0.71[a]
		F-value		30.983***		23.279***			22.657***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.33±0.74[a]	2.4±0.74a	2.82±0.75[b]	2.43±0.77	2.74±0.74	2.7±0.74[c]	2.42±0.78[b]	2.11±0.70[a]
		F-value		27.826***		24.383***			25.608***	
Tangibility	self-operated	Mean±S.D.	2.6±0.84[a]	2.7±0.84[a]	2.92±0.77[b]	2.72±0.82	2.82±0.83	2.91±0.82[b]	2.66±0.79[a]	2.54±0.81[a]
		F-value		8.889***		1.80			13.139***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.37±0.74[a]	2.62±0.86[b]	2.89±0.69[c]	2.56±0.83	2.78±0.69	2.81±0.73[c]	2.51±0.83[b]	2.22±0.72[a]
		F-value		26.131***		11.325***			25.998***	
Reliability	self-operated	Mean±S.D.	2.24±0.73[a]	2.18±0.71[a]	2.57±0.84[b]	2.26±0.77	2.54±0.78	2.5±0.84[b]	2.24±0.70[a]	2.13±0.69[a]
		F-value		17.731***		18.644***			15.229***	
	contract -managed	Mean±S.D.	2.2±0.74[a]	2.38±0.81[b]	2.38±0.72[b]	2.23±0.76	2.49±0.72	2.42±0.76[b]	2.25±0.74[a]	2.08±0.71[a]
		F-value		4.348*		17.298***			9.132***	
Responsive-ness	self-operated	Mean±S.D.	2.76±0.85[b]	2.56±0.76[a]	3.33±0.79[c]	2.81±0.86	3.13±0.85	3.18±0.90[b]	2.73±0.72[a]	2.53±0.76[a]
		F-value		56.227***		19.501***			39.14***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.6±0.84[a]	2.75±0.81[a]	3.3±0.81[b]	2.76±0.86	3.16±0.85	3.17±0.82[b]	2.61±0.82[a]	2.47±0.82[a]
		F-value		47.06***		31.735***			43.326***	
Empathy	self-operated	Mean±S.D.	2.62±0.80[a]	2.48±0.80[a]	3.2±0.82[b]	2.70±0.86	2.99±0.84	3.03±0.89[b]	2.61±0.79[a]	2.49±0.77[a]
		F-value		51.764***		16.406***			27.578***	
	contract -managed	Mean±S.D.	2.47±0.80[a]	2.57±0.89[a]	3.08±0.84[b]	2.59±0.87	30.193***	2.99±0.87[b]	2.41±0.78[a]	2.32±0.80[a]
		F-value		34.332***		2.98±0.86			42.252***	
Assuarance	self-operated	Mean±S.D.	2.47±0.79[a]	2.29±0.77[a]	2.9±0.83[b]	2.43±0.81	2.88±0.8	2.78±0.87[b]	2.45±0.70[a]	2.28±0.81[a]
		F-value		35.887***		41.081***			23.212***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.4±0.70[a]	2.59±0.81[b]	2.82±0.76[c]	2.50±0.77	2.81±0.75	2.78±0.75[b]	2.45±0.79[a]	2.3±0.69[a]
		F-value		17.971***		23.75***			20.597***	
General Satisfaction	self-operated	Mean±S.D.	2.45±0.79[a]	2.29±0.72[a]	2.83±0.80[b]	2.46±0.80	2.72±0.79	2.72±0.84[b]	2.41±0.65[a]	2.31±0.80[a]
		F-value		29.397***		14.88***			17.792***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.4±0.70[a]	2.55±0.75[a]	2.76±0.75[b]	2.49±0.76	2.75±0.69	2.72±0.73[c]	2.48±0.75[b]	2.22±0.67[a]
		F-value		13.118***		18.666***			20.527***	
Subtotal	self-operated	Mean±S.D.	2.50±0.64[a]	2.37±0.59[a]	2.92±0.57[b]	2.53±0.63	2.81±0.63	2.81±0.64[b]	2.49±0.53[a]	2.35±0.64[a]
		F-value		52.278***		28.695***			36.992***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.41±0.60[a]	2.55±0.60[b]	2.85±0.53[c]	2.51±0.61	2.81±0.54	2.79±0.55[c]	2.46±0.60[b]	2.26±0.57[a]
		F-value		34.188***		37.894***			41.182***	
Total	self-operated	Mean±S.D.		2.61±0.65		2.61±0.64			2.61±0.65	
		F-value								
	contract-managed	Mean±S.D.		2.62 ±0.60		2.62±0.60			2.62±0.60	
		F-value								

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

1) 1: Strongly unsatisfied, 2: Unsatisfied, 3: Moderate 4: Satisfied 5: Strongly satisfied

2) Mean values are significantly different among groups by Duncan's multiple range test.

Table 4. Continued

Items			Education			Marital status		Duty Career		
			Under High School	College Plus University	etc.	Single	Married	Under 2 yr	Under 10 yr	10 and over
Quality of Food sevice	self-operated	Mean±S.D.	2.46±0.72	2.53±0.76	2.30±0.79	2.66±0.75	2.32±0.74	2.52±0.76[b]	2.52±0.72[b]	2.32±0.75[a]
		F-value		2.23		31.633***			3.845*	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.53±0.73	2.66±0.74	2.52±0.57	2.74±0.72	2.46±0.70	2.65±0.71[b]	2.69±0.75[b]	2.41±0.65[a]
		F-value		1.63		21.867***			8.473***	
Sanitation	self-operated	Mean±S.D.	2.46±0.77[ab]	2.55±0.80[b]	2.25±0.87[a]	2.70±0.82	2.31±0.73	2.56±0.78[b]	2.53±0.81[b]	2.29±0.72[a]
		F-value		3.112*		38.862***			6.477***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.44±0.75	2.55±0.78	2.48±0.63	2.70±0.74	2.30±0.76	2.65±0.74[b]	2.55±0.72[b]	2.21±0.73[a]
		F-value		1.11		41.62***			17.84***	
Tangibility	self-operated	Mean±S.D.	2.76±0.80	2.78±0.82	2.55±0.82	2.85±0.80	2.63±0.84	2.78±0.78	2.75±0.83	2.59±0.86
		F-value		1.66		10.394***			2.51	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.63±0.77	2.65±0.81	2.48±0.57	2.79±0.76	2.38±0.75	2.71±0.74[b]	2.65±0.79[b]	2.38±0.81[a]
		F-value		0.59		41.605***			9.318***	
Reliability	self-operated	Mean±S.D.	2.37±0.72	2.35±0.80	2.11±0.81	2.49±0.83	2.16±0.69	2.36±0.78[b]	2.37±0.74[b]	2.1±0.72[a]
		F-value		1.99		26.84***			6.756***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.30±0.76	2.32±0.75	2.34±0.81	2.41±0.76	2.17±0.72	2.37±0.70[b]	2.44±0.80[b]	2.08±0.71[a]
		F-value		0.04		14.408***			12.088***	
Responsiveness	self-operated	Mean±S.D.	2.67±0.72[a]	2.98±0.87[b]	2.55±0.92[a]	3.11±0.88	2.67±0.78	2.97±0.91[b]	2.9±0.82[b]	2.57±0.75[a]
		F-value		10.36***		39.842***			10.936***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.74±0.83	2.95±0.88	2.66±0.81	3.15±0.82	2.53±0.81	3.04±0.77[b]	2.95±0.88[b]	2.5±0.83[a]
		F-value		3.781*		81.994***			21.887***	
Empathy	self-operated	Mean±S.D.	2.6±0.73[a]	2.87±0.87[b]	2.32±0.88[a]	2.97±0.89	2.58±0.76	2.86±0.88[b]	2.79±0.84[b]	2.49±0.75[a]
		F-value		12.209***		33.273***			9.367***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.63±0.82	2.76±0.89	2.52±1.02	2.98±0.87	2.35±0.76	2.83±0.80[b]	2.81±0.91[b]	2.34±0.82[a]
		F-value		1.74		80.911***			19.104***	
Assuarance	self-operated	Mean±S.D.	2.46±0.78[ab]	2.63±0.84[b]	2.16±0.92[a]	2.75±0.85	2.37±0.77	2.58±0.82[b]	2.63±0.80[b]	2.29±0.77[a]
		F-value		7.62***		32.8***			8.54***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.54±0.68	2.63±0.80	2.66±0.77	2.76±0.75	2.38±0.75	2.7±0.75[b]	2.69±0.78[b]	2.31±0.71[a]
		F-value		0.63		37.686***			15.27***	
General Satisfaction	self-operated	Mean±S.D.	2.42±0.73	2.58±0.80	2.34±0.89	2.67±0.81	2.37±0.76	2.5±0.78[ab]	2.62±0.80[b]	2.35±0.78[a]
		F-value		3.255*		21.196***			4.793*	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.49±0.73	2.60±0.76	2.52±0.69	2.71±0.73	2.38±0.73	2.65±0.71[b]	2.68±0.79[b]	2.29±0.67[a]
		F-value		1.01		29.481***			15.932***	
Subtotal	self-operated	Mean±S.D.	2.53±0.61[ab]	2.66±0.64[b]	2.32±0.71[a]	2.78±0.63	2.43±0.60	2.64±0.61[b]	2.64±0.62[b]	2.38±0.63[a]
		F-value		7.264***		47.55***			10.221***	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.54±0.56	2.64±0.61	2.52±0.57	2.78±0.55	2.37±0.58	2.70±0.53[b]	2.68±0.62[b]	2.32±0.57[a]
		F-value		1.60		75.632***			25.639***	
Total	self-operated	Mean±S.D.		2.61±0.64		2.63±0.64			2.57±0.63	
		F-value								
	contract-managed	Mean±S.D.		2.62±0.60		2.62±0.60			2.57±0.60	
		F-value								

Table 5. The comparison of customers foodservice satisfaction by their use situation

Items			Meals			Reason of using staff cafeteria					
						Nearing		Low price		Saving time	
			Breakfast	Lunch	Dinner	Yes	No	Yes	No	Yes	No
Quality of Foodsevice	self-operated	Mean±S.D.[1)]	2.66±0.72[b2)]	2.46±0.77[a]	2.62±0.77[b]	2.49±0.77	2.51±0.77	2.60±0.75	2.44±0.77	2.58±0.70	2.50±0.77
		F-value		3.122*		0.17		7.782*		0.71	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.36±0.73	2.64±0.73	2.60±0.72	2.61±0.76	2.61±0.76	2.60±0.75	2.64±0.72	2.70±0.66	2.62±0.74
		F-value		1.61		0.49		0.47		1.05	
Sanitation	self-operated	Mean±S.D.	2.52±0.78	2.49±0.82	2.58±0.75	2.54±0.80	2.49±0.80	2.59±0.78	2.45±0.81	2.51±0.77	2.51±0.80
		F-value		0.81		0.83		5.164*		0.00	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.50±1.01	2.54±0.76	2.47±0.76	2.51±0.71	2.55±0.82	2.57±0.78	2.52±0.77	2.63±0.80	2.52±0.77
		F-value		0.38		0.52		0.67		1.56	
Tangibility	self-operated	Mean±S.D.	2.86±0.93	2.72±0.84	2.79±0.75	2.75±0.83	2.75±0.82	2.79±0.81	2.72±0.83	2.82±0.81	2.74±0.82
		F-value		0.60		0.00		1.12		0.46	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.45±1.01	2.60±0.77	2.70±0.81	2.64±0.76	2.63±0.81	2.62±0.75	2.64±0.81	2.69±0.84	2.63±0.78
		F-value		1.45		0.05		0.16		0.55	
Reliability	self-operated	Mean±S.D.	2.48±0.74	2.35±0.81	2.25±0.70	2.41±0.81	2.29±0.77	2.36±0.78	2.32±0.79	2.30±0.74	2.34±0.79
		F-value		1.47		3.32		0.51		0.19	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.32±0.78	2.32±0.77	2.31±0.73	2.36±0.71	2.29±0.79	2.33±0.78	2.31±0.75	2.26±0.73	2.33±0.76
		F-value		0.01		1.28		0.12		0.59	
Responsiveness	self-operated	Mean±S.D.	3.25±0.75	2.86±0.91	2.94±0.74	2.84±0.83	2.93±0.89	3.07±0.87	2.77±0.84	2.87±0.79	2.90±0.88
		F-value		2.81		1.58		19.813***		0.08	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.73±0.70	2.95±0.89	2.81±0.85	2.91±0.79	2.90±0.94	2.98±0.94	2.86±0.84	2.82±0.84	2.92±0.88
		F-value		1.88		0.04		2.56		0.87	
Empathy	self-operated	Mean±S.D.	2.90±0.98	2.74±0.86	2.90±0.84	2.76±0.78	2.79±0.91	2.93±0.89	2.68±0.84	2.77±0.74	2.78±0.88
		F-value		2.20		0.18		12.839***		0.01	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.59±1.01	2.74±0.91	2.70±0.81	2.77±0.82	2.69±0.93	2.77±0.92	2.70±0.87	2.62±0.88	2.74±0.89
		F-value		0.37		1.40		0.93		1.62	
Assuarance	self-operated	Mean±S.D.	2.62±0.78	2.54±0.86	2.62±0.78	2.57±0.78	2.56±0.87	2.67±0.84	2.49±0.83	2.66±0.85	2.55±0.84
		F-value		0.50		0.03		7.052*		0.85	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.59±1.01	2.63±0.77	2.57±0.73	2.66±0.74	2.57±0.81	2.58±0.80	2.63±0.77	2.66±0.69	2.60±0.79
		F-value		0.38		2.16		0.49		0.39	
General Satisfaction	self-operated	Mean±S.D.	2.59±0.87	2.53±0.82	2.53±0.75	2.57±0.81	2.51±0.80	2.57±0.78	2.50±0.82	2.67±0.79	2.52±0.81
		F-value		0.08		0.99		1.15		2.05	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.32±0.78	2.58±0.76	2.58±0.69	2.61±0.68	2.55±0.80	2.57±0.78	2.58±0.73	2.64±0.78	2.57±0.74
		F-value		1.29		0.78		0.02		0.66	
Subtotal	self-operated	Mean±S.D.	2.73±0.55	2.59±0.68	2.65±0.56	2.62±0.64	2.60±0.65	2.70±0.62	2.55±0.66	2.65±0.64	2.60±0.65
		F-value		1.12		0.09		8.762***		0.22	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.48±0.61	2.62±0.61	2.59±0.60	2.64±0.54	2.60±0.65	2.63±0.63	2.61±0.59	2.63±0.56	2.61±0.61
		F-value		0.64		0.78		0.10		0.04	
Total	self-operated	Mean±S.D.		2.61±0.65		2.61±0.65		2.61±0.65		2.61±0.65	
		F-value									
	contract-managed	Mean±S.D.		2.61±0.60		2.62±0.60		2.62±0.60		2.62±0.60	
		F-value									

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

1) 1: Strongly unsatisfied, 2: Unsatisfied, 3: Moderate, 4: Satisfied, 5: Strongly satisfied

2) Mean values are significantly different among groups by Duncan's multiple range test.

Table 5. Continued

Items			Frequency of eating per 1 week			Mean price of a meal			Time required eating a meal		
			4 and less	5	6 and over	under ₩1500	under ₩2000	₩2000 and over	under 15 min	under 20 min	20 min and over
Quality of Foodsevice	self-operated	Mean±S.D.	2.51±0.71	2.49±0.74	2.47±0.89	2.88±0.82^{c}	2.59±0.78^{b}	2.34±0.70^{a}	2.53±0.75	2.48±0.83	2.50±0.72
		F-value		0.14			15.177***			0.25	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.68±0.71	2.58±0.74	2.61±0.75	2.71±0.65^{b}	2.73±0.75^{b}	2.51±0.73^{a}	2.62±0.70	2.67±0.74	2.57±0.73
		F-value		1.08			7.262***			0.87	
Sanitation	self-operated	Mean±S.D.	2.56±0.74	2.44±0.75	2.49±0.95	2.75±0.77^{b}	2.6±0.83^{b}	2.36±0.74^{a}	2.45±0.81	2.51±0.78	2.62±0.78
		F-value		1.49			9.873***			2.37	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.51±0.75	2.52±0.77	2.57±0.81	2.56±0.71^{ab}	2.7±0.79^{b}	2.38±0.76^{a}	2.47±0.79	2.60±0.77	2.52±0.70
		F-value		0.44			11.678***			1.63	
Tangibility	self-operated	Mean±S.D.	2.84±0.78^{b}	2.7±0.82^{ab}	2.64±0.90^{a}	2.88±0.79^{b}	2.88±0.79^{b}	2.57±0.84^{a}	2.69±0.84^{a}	2.71±0.77^{ab}	2.9±0.85^{b}
		F-value		3.531*			11.903***			3.618*	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.63±0.80	2.60±0.76	2.67±0.82	2.65±0.79^{ab}	2.75±0.73^{b}	2.53±0.83^{a}	2.54±0.77	2.69±0.83	2.71±0.75
		F-value		0.40			5.182*			3.387*	
Reliability	self-operated	Mean±S.D.	2.41±0.73	2.25±0.80	2.28±0.85	2.42±0.99^{ab}	2.4±0.77^{b}	2.25±0.76^{a}	2.31±0.80	2.33±0.80	2.41±0.74
		F-value		2.80			3.336*			0.94	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.32±0.70	2.27±0.76	2.36±0.81	2.33±0.82	2.32±0.71	2.31±0.77	2.24±0.70	2.39±0.79	2.37±0.78
		F-value		0.66			0.03			2.81	
Responsiveness	self-operated	Mean±S.D.	2.97±0.87	2.82±0.85	2.85±0.92	3.26±0.96^{b}	3.02±0.88^{b}	2.69±0.79^{a}	2.84±0.93	2.94±0.84	2.95±0.79
		F-value		2.14			16.117***			1.20	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.90±0.87	2.83±0.83	2.97±0.90	2.87±0.80^{a}	3.14±0.85^{b}	2.72±0.88^{a}	2.77±0.83^{a}	3±0.93^{b}	2.98±0.83^{b}
		F-value		1.44			15.132***			4.98*	
Empathy	self-operated	Mean±S.D.	2.87±0.81^{b}	2.68±0.82^{a}	2.76±1.02^{ab}	3.14±1.04^{b}	2.88±0.88^{b}	2.61±0.78^{a}	2.72±0.86	2.79±0.88	2.90±0.87
		F-value		2.93*			12.134***			2.18	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.69±0.82	2.70±0.83	2.78±0.98	2.63±0.88^{a}	2.92±0.92^{b}	2.6±0.83^{a}	2.58±0.86^{a}	2.8±0.95^{b}	2.87±0.81^{b}
		F-value		0.68			9.355***			6.712***	
Assurance	self-operated	Mean±S.D.	2.68±0.77^{b}	2.47±0.84^{a}	2.48±0.93^{a}	2.68±0.89^{ab}	2.69±0.87^{b}	2.4±0.77^{a}	2.46±0.82^{a}	2.64±0.85^{ab}	2.67±0.84^{b}
		F-value		4.546*			9.527***			4.216*	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.60±0.77	2.60±0.81	2.65±0.75	2.53±0.68^{a}	2.76±0.80^{b}	2.53±0.78^{a}	2.55±0.78	2.66±0.80	2.64±0.71
		F-value		0.32			6.462***			1.26	
General Satisfaction	self-operated	Mean±S.D.	2.60±0.76	2.47±0.81	2.48±0.88	2.8±0.92^{b}	2.64±0.83^{b}	2.37±0.72^{a}	2.52±0.81	2.53±0.86	2.56±0.73
		F-value		1.72			12.09***			0.19	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.56±0.70	2.55±0.74	2.63±0.80	2.62±0.65^{b}	2.72±0.75^{b}	2.43±0.77^{a}	2.53±0.77	2.60±0.74	2.61±0.71
		F-value		0.80			9.875***			0.84	
Subtotal	self-operated	Mean±S.D.	2.68±0.60^{b}	2.54±0.62^{a}	2.56±0.76^{ab}	2.85±0.62^{b}	2.71±0.66^{b}	2.45±0.59^{a}	2.56±0.65	2.62±0.66	2.69±0.61
		F-value		3.328*			17.53***			2.05	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.61±0.58	2.58±0.61	2.65±0.62	2.61±0.54^{ab}	2.75±0.58^{b}	2.50±0.63^{a}	2.54±0.60^{a}	2.68±0.63^{b}	2.66±0.53^{ab}
		F-value		0.76			11.465***			3.826*	
Total	self-operated	Mean±S.D.		2.61±0.65			2.61±0.65			2.61±0.65	
		F-value									
	contract-managed	Mean±S.D.		2.62±0.60			2.62±0.60			2.61±0.60	
		F-value									

Table 5. Continued

Iterms			Frequency of eating per 1 week			Mean price of a meal			Time required eating a meal		
			1	2	3 and over	under ₩3500	under ₩4500	₩4500 and over	less 30 min	30 min - 1 hour	1 hour and over
Quality of Foodsevice	self-operated	Mean±S.D.	2.49±0.88	2.49±0.73	2.52±0.74	2.68±0.84^{b}	2.51±0.68^{ab}	2.38±0.77^{a}	2.59±0.75	2.48±0.76	2.56±0.78
		F-value		0.11			8.075***			1.31	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.46±0.66^{a}	2.68±0.71^{b}	2.69±0.76^{b}	2.71±0.69^{ab}	2.72±0.74^{b}	2.55±0.73^{a}	2.69±0.79	2.65±0.72	2.55±0.72
		F-value		6.007***			3.859*			1.03	
Sanitation	self-operated	Mean±S.D.	2.41±0.85	2.55±0.81	2.52±0.77	2.64±0.81^{b}	2.48±0.73^{ab}	2.45±0.84^{a}	2.48±0.73	2.49±0.78	2.74±0.96
		F-value		1.22			3.279*			2.84	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.42±0.75	2.55±0.71	2.58±0.81	2.66±0.76^{b}	2.68±0.76^{b}	2.41±0.76^{a}	2.46±0.83	2.52±0.75	2.65±0.81
		F-value		2.15			8.721***			1.67	
Tangibility	self-operated	Mean±S.D.	2.64±0.95	2.78±0.78	2.77±0.79	2.87±0.78^{a}	2.75±0.80^{ab}	2.63±0.87^{a}	2.64±0.74	2.75±0.84	2.85±0.81
		F-value		1.52			4.476*			1.57	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.53±0.79	2.62±0.76	2.70±0.80	2.69±0.72	2.69±0.75	2.58±0.83	2.57±0.77	2.61±0.77	2.74±0.85
		F-value		2.52			1.56			1.31	
Reliability	self-operated	Mean±S.D.	2.19±0.78^{a}	2.41±0.80^{b}	2.36±0.77^{ab}	2.45±0.84^{b}	2.32±0.80^{ab}	2.26±0.72^{a}	2.33±0.80	2.32±0.78	2.49±0.83
		F-value		3.282*			2.90			1.34	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.29±0.71	2.33±0.75	2.33±0.79	2.36±0.75	2.37±0.73	2.28±0.78	2.20±0.79	2.30±0.75	2.44±0.73
		F-value		0.13			0.96			2.26	
Responsive-ness	self-operated	Mean±S.D.	2.81±0.95	2.85±0.86	2.96±0.83	3.08±0.93^{b}	2.88±0.80^{ab}	2.76±0.86^{a}	2.78±0.92	2.90±0.85	3.08±0.87
		F-value		1.75			6.839***			2.58	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.73±0.80^{a}	2.88±0.86^{ab}	3±0.90^{b}	3.11±0.83^{b}	3.08±0.84^{b}	2.73±0.87^{a}	2.74±0.77	2.90±0.88	3.05±0.92
		F-value		5.083*			13.869***			2.60	
Empathy	self-operated	Mean±S.D.	2.72±0.96	2.79±0.81	2.80±0.86	2.97±0.91^{b}	2.79±0.83^{ab}	2.65±0.84^{a}	2.70±0.86	2.79±0.85	2.98±0.95
		F-value		0.44			7.25***			2.22	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.66±0.85	2.70±0.87	2.77±0.91	2.94±0.82^{b}	2.89±0.88^{b}	2.55±0.88^{a}	2.54±0.96	2.73±0.85	2.82±0.96
		F-value		0.93			13.833***			2.06	
Assuarance	self-operated	Mean±S.D.	2.48±0.89	2.63±0.83	2.56±0.83	2.68±0.85^{b}	2.62±0.84^{ab}	2.46±0.82^{a}	2.48±0.79	2.58±0.83	2.68±0.95
		F-value		1.29			3.941*			1.22	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.53±0.74	2.62±0.78	2.65±0.79	2.68±0.75^{b}	2.75±0.76^{b}	2.53±0.77^{a}	2.56±0.85	2.62±0.75	2.68±0.84
		F-value		1.14			4.871*			0.51	
General Satisfaction	self-operated	Mean±S.D.	2.47±0.86	2.54±0.76	2.55±0.81	2.69±0.87^{b}	2.56±0.79^{ab}	2.39±0.75^{a}	2.54±0.76	2.52±0.81	2.66±0.83
		F-value		0.52			7.715***			0.81	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.45±0.68^{a}	2.58±0.66^{ab}	2.64±0.82^{b}	2.68±0.74^{b}	2.68±0.72^{b}	2.49±0.75^{a}	2.53±0.88	2.59±0.71	2.57±0.82
		F-value		3.452*			5.129*			0.21	
Subtotal	self-operated	Mean±S.D.	2.53±0.74	2.63±0.63	2.63±0.61	2.76±0.68	2.61±0.60^{b}	2.50±0.65^{ab}	2.56±0.62	2.60±0.65	2.76±0.69
		F-value		1.25			8.538***			1.96	
	contract-managed	Mean±S.D.	2.51±0.57^{a}	2.62±0.55^{ab}	2.67±0.64^{b}	2.72±0.55^{b}	2.73±0.58^{b}	2.51±0.62^{a}	2.54±0.66	2.62±0.59	2.68±0.62
		F-value		3.695*			10.055***			1.18	
Total	self-operated	Mean±S.D.		2.61±0.65			2.61±0.65^{a}			2.61±0.65	
		F-value									
	contract-managed	Mean±S.D.		2.62±0.60			2.62±0.60			2.62±0.60	
		F-value									

결론 및 제언

본 연구는 직영과 위탁 고객을 대상으로 급식 서비스 만족도를 평가하여 급식형태에 따른 차이점을 비교·분석하고 만족도가 높게 평가된 집단의 결과를 벤치마킹하여 점점 다양화되는 고객의 요구에 부응하기 위한 전략을 제시하기 위한 기초자료를 모색하기 위하여 실시되었다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

급식 서비스 만족도가 높은 항목은 직영은 급식불만에 대한 반응과 조치(2.9±0.87), 공감성(2.78±0.87), 유형성(2.75±0.82)의 순이었고, 위탁은 급식불만에 대한 반응과 조치(2.9±0.87), 공감성(2.72±0.88), 유형성(2.64±0.79)의 순으로 조사되었고, 만족도가 낮은 항목으로는 직영은 공지된 식단의 정확한 배식과 배식시간의 정확성(2.34±0.78)으로 나타났고, 위탁은 공지된 식단의 정확한 배식과 배식시간의 정확성(2.32±0.76)으로 나타나 두 방식이 모두 같은 크기순으로 만족도가 평가되었다. 일반사항에 따른 만족도를 보면 직영은 급식유형($p<0.001$), 성별($p<0.001$), 연령($p<0.001$), 교육정도($p<0.001$), 결혼여부($p<0.001$), 현직장 근무경력($p<0.001$)등 모든 항목에서 유의적인 차이를 보였고, 위탁은 급식유형($p<0.001$), 성별($p<0.001$), 연령($p<0.001$), 결혼여부($p<0.001$), 현직장 근무경력($p<0.001$)에서는 유의적인 차이를 보였으나 교육정도에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 이용실태에 따른 만족도를 보면 직영은 직원식당 이용이유 중 가격저렴($p<0.001$), 주 중 식당이용횟수($p<0.05$), 직원식당 평균 한끼 식사가격($p<0.001$), 외부식당 평균 한끼 식사가격($p<0.001$)에서는 유의적인 차이가 있었으나 식사비중과 직원식당 이용이유 중 근접한 위치와 식사시간 절약, 직원식당 식사 소요시간, 주 중 외부식당 이용 횟수, 외부식당 식사 소요시간에서는 유의적인 차이를 나타내지 않았다. 또한 직원식당 한끼 평균 가격과 외부식당 한끼 평균 가격에서만 집단간의 큰 차이가 있음을 알 수가 있었다. 위탁은 직원식당 평균 한끼 식사가격($p<0.001$), 직원식당 식사 소요시간($p<0.05$), 주 중 외부식당 이용 횟수($p<0.05$), 외부식당 평균 한끼 식사가격($p<0.001$)에서는 유의적인 차이를 보였으며, 식사비중, 직원식당 이용이유 중 근접한 위치, 저렴한 가격, 식사시간 절약, 주 중 직원식당 이용횟수, 외부식당 식사 소요시간에서는 유의적인 차이를 보이지 않은 것으로 조사되었다. 직영·위탁의 만족도는 둘 다 모두 불만에 대한 조치 만족도가 높았다. 이는 관리자들이 고객의 소리에 많이 귀를 기울이고 있다는 것으로 사료되나 신뢰성이 만족도가 낮은 것으로 보아 관리자측에서 잔식에 대한 우려로 식재에 대한 여유분이 없어 인원 증가시 메뉴에 대한 약속 이행을 지키지 못하는 것으로 나타난 만큼 영양사들은 정확한 수요예측에 대한 노력과 data를 발견하여 고객들의 만족도를 높여야 할 것이다.

참고문헌

1. 양일선. 우리나라 위탁급식 경영의 발전과 현황. 대한영양사협회 국민영양 96(4):16, 25-26, 1996
2. 대한영양사협회. 집단 급식소 운영실태 파악을 위한 조사결과. 대한영양사협회 국민영양 88(7,8):28-36, 1988
3. 식품의약품안전청 홈페이지. http://www.kfda.go.kr
4. 이진미. 단체급식산업에서의 서비스관리. 대한영양사협회 국민영양 95(5):15-17, 1995
5. Dube L, Trudeau E, Belanger MC. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. J *Am diet Assoc* 94(4):393-401, 1994
6. Yoo HJ. A study on the success factors of TQM-through the AHP analysis of Japanese Companies. 품질경영학회지 22(1):33-53, 1994
7. Han KS. Development and evaluation of customer satisfaction measurement tool for contracted foodservice management. The Graduate School of Yonsei University, Doctor's Thesis, 1997
8. 국방부. 군장병의 영양소 섭취 기준 설정 및 신세대 장병 선호 표준 식단 개발. 국방부 정책연구 용역과제, 2001
9. 김충련. SAS라는 통계상자 : 데이터 리서치, 1996
10. Yang IS, Jang YJ, Kim SH and Kim DH. Assessing how the Yonsei university foodservice is perceived by the students: toward an effective strategy formulation. *Korean J Dietary Culture* 10(4):327-337, 1995.
11. Lee YE. Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservices. The Graduate School of Yonsei University, Master's Thesis, 1996