대한영양사협회 학술지 13(2):138-156, 2007
Journal of the Korean Dietetic Association

급식 대상 유형과 위탁급식전문업체 규모별 고객 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성의 규명

박문경†
연세대학교 식품영양과학연구소

Identifying the Effect of Service Quality Attributes on an Overall Customer Satisfaction by the Foodservice Type and the Contract Management Company(CMC) Scale

Moon - Kyung Park†
Research Institute of Food and Nutritional Science, Yonsei University

ABSTRACT

The purposes of this study were to a) measure the service quality attributes of foodservice type such as school foodservice, hospital foodservice and business & industry(B&I) foodservice, managed by contract management company(CMC), b) compare with service quality attributes by CMC scale, c) analyze overall customer satisfaction(CS) by the foodservice type and the CMC scale, and d) identify the effect of service quality attributes on an overall CS by the foodservice type and the CMC scale. The questionnaires were handed out to 6,620 customers of 207 school, 38 hospital, and 86 B&I foodservices in 108 CMCs. The statistical data analysis was completed using SPSS Win(ver 12.0) for descriptive analysis, t-test, reliability analysis, and multiple linear regression analysis. From an analysis on service quality attributes, 'proper arrangement of table and chair at hall distribution(3.53)', 'operation of nutrition education(3.50)' were highly perceived to student, 'correctable serving(4.08)', 'serve at fixed distribution time(4.08)', 'kindness of serving employee(4.04)' were highly perceived to patient, 'employee's kindness(3.84)' were highly perceived to customer of B&I. In comparison of service quality attributes by CMC scale, most scores of large enterprise(LE) were significantly higher than small and medium sized enterprise(SME) in school foodservice, hospital foodservice and B&I foodservice. Overall CS levels were 3.53 out of a maximum 5 on B&I, 3.46 on school, and 3.44 on hospital and were evaluated differently CS score by CMC scale. Finally, regression results for the effects of service quality attributes on overall CS by each of foodservice type were identified significantly different service quality attributes by foodservice type such as school, hospital, B&I(p<.001) and by CMC scale. For considering the goal of enterprise on profit-making through CS and the needs of customer on CS at moment of truth(MOT), the findings should be applied to the CMC and the foodservice industry.

Key Words : Contract management company(CMC), School foodservice, Hospital foodservice, B&I foodservice, Service quality(SQ), Customer satisfaction(CS), Regression analysis

접수일 : 2007년 3월 6일, 채택일 : 2007년 4월 9일
† Corresponding author : Moon-Kyung Park, Research Institute of Food and Nutritional Science, Yonsei University, 134 Shincheon-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-749, Korea
Tel : 02)2123-4276, Fax : 02)363-3430, E-mail : mkpark0710@yonsei.ac.kr

서 론

선진국에서 보편화되고 있는 급식위탁경영이 1988년 국내 급식산업 분야에 도입되어 1998년 IMF 경제체재 이후 많은 기업들이 구조조정과 경영합리화를 추구함에 따라 위탁급식의 효율성에 대한 인식이 높아져 급식소를 위탁운영하는 전문회사들이 증가하였다. 이로 인해 국내 위탁급식전문업체는 학교급식, 병원급식, 산업체 급식 부문에서 활발히 시장을 확대하여 업체 및 급식소의 수가 양적으로 증가하였다. 현재 1,000여 개 이상의 위탁급식 전문업체들이 2004년 기준 전체 5조 8천억원의 규모, 총 급식시장 중 52%인 3조원의 시장규모를 점유하였다(1-4).

3조 원대 시장으로 성장하는 10여년 동안 위탁급식업은 일반 대중음식점과 마찬가지로 식품접객업으로 분류되어 관리되었으며, 2003년 4월에 와서야 식품위생법 개정에 따라 '위탁급식업'이라는 새로운 업종으로 탄생하게 되었다. 식품위생법 시행령(대통령령 제17971)제 7조 제 8호 마목에서 『집단급식소를 설치 · 운영하는 자와 위탁계약에 의하여 그 집단급식소 내에서 음식류를 조리하여 제공하는 영업』으로 규정함으로써 위탁급식업종이 법적 근거를 갖게 되었다(3).

이처럼 정책적 지원 및 법적 제도의 지원이 미비할 뿐만 아니라, 병원급식과 산업체 급식은 보건복지부, 학교급식은 교육부, 군대급식은 국방부 등 급식업장 유형에 따른 다원화된 관리가 이루어지고 있으며, 그동안 급속한 양적 성장과 함께 급식산업의 기본적인 자격조건에 대한 의식 없이 위탁급식 업체들이 난립해왔다. 현재 위탁급식 전문업체간의 급식서비스에 대한 운영수준과 능력이 상이한데, 위탁업체에 대한 자격 및 급식관리 기준이 마련되어 있지 않으므로 운영능력에 대한 일정 수준을 확보하지 못한 업체들이 급식을 위탁운영하여 전체 위탁급식의 질적 저하를 초래하고 있는 현실이다. 이로 인해, 집단 식중독 사고의 증가와 함께 위탁급식업에 대한 대국민 의식 저하가 이루어져, 민간자본 유치를 통한 학교급식 실시 확대 이후 최근 학교급식의 직영화 변화로의 모색이 이루어지고 있어 사회 문제시 되고 있다(5).

이와 같은 문제점들이 지적되고 있으나, 국내 위탁급식 전문업체들은 급속한 성장세의 결과로 현재 성숙기에 접어들었다. 단체급식이 외식과의 경계가 사라짐에 따라 전문적인 맛, 다양한 메뉴 선택권, 브랜드화 등의 다양한 고객의 요구에 대응하기 위한 서비스 및 품질 지향의 고객가치 경쟁이 최우선으로 요구되고 있다(6). 따라서 현재의 국내 위탁급식산업은 지속적인 노력을 통한 산업의 유지 및 확장의 기로에 서 있다.

이러한 경쟁 속에서 생존하기 위해서는 고객의 입장에서 고객의 목소리(voice of customer)를 평가하고 정량화하는 작업이 요구된다. 고객만족도 평가는 고객만족 경영의 노하우이며 종합적인 고객만족의 성과를 측정하고 평가하는 척도이다. 개발된 고객만족도 평가도구를 이용하여 고객의 만족, 불만족 요인을 분석하여 핵심개선방안을 제시하고 급식소의 고객만족도 수준을 지속적으로 향상시켜나가야 한다.

이와 같이 고객의 만족을 지속적으로 향상시키기 위하여 각 급식분야에서는 이에 해당하는 서비스 품질속성을 이용하여 품질평가를 지속적으로 실시하고 있다. O'Hara 등(7)은 병원급식 만족도에 음식의 외관, 맛, 적온급식, 음식의 양이 급식의 전반적인 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝히며 고객만족도를 최고로 높이기 위해서 음식관련 품질속성들과 특히 음식의 외관이 중요하다고 주장하였다. Lau와 Gregoire(8) 역시 병원급식의 전반적인 만족도에 음식의 품질이 가장 중요한 것을 밝혔다. 학교급식에서는 음식의 온도, 위생, 제공 메뉴 선택수, 음식의 맛, 가격 대비 음식의 양, 음식의 외관, 대기시간의 속성을 활용하여 만족여부를 조사하였고(9), Almanza 등(10)은 음식의 질, 종업원 친절성, 편리한 위치, 가격, 음식의 영양, 서비스 속도, 메뉴

의 다양성, 금연구역, 1인 1회 분량, 의자의 편안함, 운영시간, 급식소 환경, 만남의 장소로의 활용, 커피와 음료수의 리필(refill), 인테리어, 테이크아웃(take-out) 서비스의 속성을 통해 대학 내 급식소의 서비스 품질을 조사하였다.

국내 단체급식에서 급식소를 위탁운영하는 위탁급식전문업체는 각 기업에 따라 자체적으로 고객만족도 평가를 시행하고 있어, Han 등(11)은 객관적이고 신뢰있게 시행된 고객만족도 평가와 고객이용현황분석이 미미한 실정이라고 지적하였다. 기업 간 조사도구의 차이 없이 다양한 기업을 모두 동일한 조사도구로 실시된 조사는 이루어 지지 못하였다.

지금까지 위탁급식전문업체에서 운영되는 급식소에 대한 연구는 병원을 대상으로 이루어진 위탁관리 운영실태 조사(12,13), 병원과 위탁회사 영양사의 급식업무 만족도 향상을 위한 연구(14), 병원 위탁급식 운영평가 및 전략수립(15), 병원 위탁급식 품질평가 도구 개발(16)과 같은 연구가 이루어졌으며, 학교급식에 관한 연구로는 학교급식시설 실태분석(17), 학교급식시스템 유형별 작업 및 노동생산성 비교(18), 산업체 고객의 경우에는 운영실태조사(19)와 같이 고객 유형 형태에 따라 각각 실시되어 왔다.

급식 만족도에 관한 연구는 학교급식의 경우 대부분 대상이 특정지역에 한정된 조사연구로(20,21) 선호 메뉴에 대한 조사나 특정 급식소의 만족도 분석, 성별 차이에 의한 분석 등을 실시함으로써 해당 급식소의 만족도를 상승하기 위한 전략이 제시되었다. 병원급식 역시 학교급식과 마찬가지로 특정 한 곳의 병원 재원환자를 대상으로 조사가 이루어진 연구(22)와 부산지역의 중소병원 4곳의 환자만족도 평가(23)가 이루어졌고 산업체 급식의 경우 다업장을 보유한 한 개의 기업 고객을 대상으로 이루어졌다(11,24). 이처럼 급식만족도에 관한 연구는 학교, 병원, 산업체급식 등 고객 대상 유형별로 각각 이루어져왔고 그 조사 대상 사례 역시 일부 지역과 대상으로 실시되어 다양한 고객층과 지역을 모두 운영하는 급식업체에서 일반적으로 활용하기 어려운 점이 있었다. 뿐만 아니라 위탁 운영하는 기업의 규모에 따라 급식소의 고객 대상 유형별 규모의 차이에 따른 만족도에 영향을 미치는 요인을 동일시점에 다기업을 대상으로 비교한 연구는 전무한 실정이다. 이에 학교, 병원, 산업체의 급식전반을 모두 운영하고 있는 운영자 입장에서는 보유하고 있는 급식업장별로 다른 마케팅적 접근이 요구되므로 다양한 고객을 대상으로 급식을 운영하는 기업에게는 본 연구결과 중요한 의미를 줄 것으로 본다.

따라서 학교, 병원, 산업체 등과 같은 다양한 고객 유형을 대상으로 운영하는 위탁급식전문업체는 각 고객의 요구 내용이 상이하며, 또한 고객 대상 유형에 따라 위탁운영 회사의 기업 규모별 고객의 품질 인식정도가 상이할 것으로 예상되는 바, 본 연구를 통해서 위탁 운영되는 전국의 학교, 병원, 산업체의 고객 대상과 해당 급식소를 위탁 운영하는 기업의 규모별 급식 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성을 규명하고자 한다. 이로써 급식만족도 증진을 위한 통합적이면서 고객만족 경영에 적용할 수 있는 전략적 자료를 제공하고자 하였다.

연구대상 및 방법

1. 조사대상 및 방법

한국급식관리협회 및 위탁급식전문업체 대기업 사장단회의에 소속되어 있는 총 108개 국내 위탁급식전문업체를 대상으로 사전 연구의 취지를 설명하고 연구 참여의사를 타진하는 사전 협조 요청단계(prenotification)를 거친 후 조사를 실시하였다. 이때 발송 주소의 확인과 함께 학교, 병원, 산업체의 고객 대상별 급식소 유형의 운영 여부 및 보유 업장수를 문의하여 해당 자료를 근거로 하여 각 업체를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이 과정에서 본 연구를 통해 각 기업이 얻을 수 있는 이점을 충분

히 설명하여 조사대상들의 참여를 최대화할 수 있도록 유도하였다(25-27).

전체 108개 위탁급식전문업체 본사로 설문지가 발송되었으며, 급식소 유형별로는 각 업체에서 보유하고 있는 업장 중에서 해당 기업이 운영상태가 가장 평균적인 표준 업장으로 인정한 급식소 두 곳을 선정하여 급식소당 조사대상을 20명씩 할당하였다. 이 중에서 병원의 경우에는 해당 병원의 영양과에서 편의추출에 의해 일반식 환자를 대상으로 배부하였다.

이때 대기업과 중소기업으로 분류한 기업규모의 기준은 Park(5)의 연구에서 활용한 기업의 전체 매출액, 단체급식 부문의 매출액, 보유한 급식업장 수로 분류한 기준과 동일한 기준에 의해 분류하였다.

따라서 고객 대상별로 개발된 설문지는 각 기업마다 급식소 유형별 1~2곳씩 발송되어 전체 업장유형별로는 학교가 207개 업장, 병원이 38개 업장, 산업체가 86개 업장에 설문지가 발송되었다. 각 위탁급식전문업체 규모에 따른 운영업장의 유형 및 인원여부에 무관하게 각 20부의 동일 부수를 발송하고 반송봉투를 통해 회수하였다. 회수되지 않은 설문지는 수신 확인전화 및 추가 설문지 발송을 통하여 회수율을 높이고자 하였다. 이에 전체 조사대상자는 학교급식 4,140명, 병원급식 760명, 산업체 1,720명이 각각 조사대상으로 전체 6,620부수가 발송되었고, 학교가 1,226부(29.6%), 병원이 355부(46.7%), 산업체가 387부(22.5%) 회수되어 전체 1,959부가 회수되었으며(회수율 29.6%), 회수기업체 기준으로 총 52개사가 회신하여 108개 기업대비 회수율은 48.1%였다.

2. 조사 도구의 개발 및 구성

급식사업은 각 급식소의 고객 대상에 따라 해당 사업의 목적과 제공되는 서비스의 특성이 서로 상이하다. 예를 들어 학교급식은 교육의 일환으로, 병원급식은 질병치료의 목적 등 각 급식 대상의 차이는 제공되는 음식과 서비스뿐 아니라 배식방법과 같은 서비스 방식에도 서로 차이를 보이고 있다. 이에 서비스 품질속성에 대한 인식 분석을 위해서 해당 급식소의 고객 대상에 따라 각 급식 서비스의 품질 속성이 상이하게 개발되었다.

각 조사도구는 자료 조사를 통해서 대상별 서비스 품질 속성을(10,11,15,28-43) 도출하여 개발되었으며 위탁급식전문업체 중간관리자들과 현직 급식소 영양사들에게 문항의 확립작업과 조사대상들이 문항 표현 문구의 이해가능성을 확인하여 수정되었다. 조사도구는 각 급식대상별 서비스 품질 속성 문항과 전반적인 만족도 문항, 인구통계학적 문항으로 구성되었다. 서비스 품질 속성 문항과 전만적인 만족도 문항은 모두 Likert 5-point scale에 의해 측정되었다.

학교 급식소의 학생 급식 만족도 문항은 음식의 맛이 좋음, 영양가가 잘 고려됨, 1인 분량이 적당함, 뜨거운 음식은 뜨겁게 찬음식은 차게 제공, 식당 시설이 청결함, 식기가 위생적임, 가격이 적당함, 식당 배식시 식탁 및 의자 배치가 적절함, 식사를 받기 위해 기다리는 배식시간이 적절함, 영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐, 식사에 대한 불만이 있을시 즉시 처리됨의 11개 문항으로 구성되었다.

병원 급식소의 환자 만족도 문항은 음식의 맛이 좋음, 영양가가 잘 고려됨, 건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공, 1인 분량이 적당함, 뜨거운 음식은 뜨겁게 찬음식은 차게 제공됨, 메뉴 선택이 가능함, 식기가 위생적임, 배식원의 복장과 외모가 청결함, 배식원이 친절함, 배식시간에 배식됨, 식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨, 식사에 대한 요구가 즉시 처리됨의 12개 문항으로 구성되었다.

산업체 급식소의 급식에 대한 직원 만족도 문항은 음식의 맛이 좋음, 메뉴가 다양함, 1인 분량이 적당함, 뜨거운 음식은 뜨겁게 찬음식은 차게 제공, 메뉴 선택이 가능함, 식당시설이 청결함, 식기가 위생적임, 가격이 적당함, 식당의 분위기가 편안함, 식탁 및 의자 배치가 적절함, 배식구/퇴식구의 위치가 적절함, 냉방 및 난방으로 쾌적한 환경임, 종업원이 친절함,

배식이 신속함, 식당 위치가 적절함, 다양한 부대서비스(휴식공간, 이벤트식 등)가 제공됨, 식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌의 17개 문항으로 구성되었다.

기업 규모를 분류하기 위한 기본적인 기업의 운영상황은 본사의 중간관리자와의 면담과 자료요청으로 이루어졌다.

3. 자료 수집 및 기간

2003년 11월 초에 연구의 목적, 연구의 내용 및 조사시기 등을 연구의 필요성과 연구 참여 여부 등을 타진한 후에 각 업체별로 설문지를 발송하였고, 미 회수된 업체를 대상으로 한 재발송 및 협조요청으로 2004년 2월 첫째주까지 회수하였다.

4. 통계적 분석방법

본 연구는 SPSS 통계 package ver. 12.0을 활용하여 분석이 이루어졌으며, 조사대상자의 일반사항 분석과 급식소 유형별 서비스 품질속성 및 전반적인 만족도 분석을 위해 기술통계가 이루어졌다. 기업규모별 서비스 품질 속성과 만족도의 차이분석을 위해서는 t-test가 활용되었다.

서비스 품질 속성의 신뢰도 분석을 위해서 Cronbach's α를 계산하였으며, 급식소 고객대상 유형에 따른 기업규모별 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성 규명을 위하여 multiple linear regression analysis를 실시하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자들의 일반사항은 다음 Table 1과 같다. 조사대상 학생은 남학생이 54.9%, 여학생이 45.1%

Table 1. Demographic characteristics of respondent

Freq(%)

School		Hospital		B&I	
Sex		Sex		Sex	
Male	663(54.9)	Male	178(51.3)	Male	226(60.4)
Female	545(45.1)	Female	169(48.7)	Female	148(39.6)
	1208(100.0)		347(100.0)		374(100.0)
Type of School		Age		Age	
Junior high	538(46.6)	Under 20 yr	12(3.4)	Under 20 yr	23(6.1)
High	586(50.7)	20-29 yr	60(17.0)	20-29 yr	159(42.2)
College & Univ	31(2.7)	30-39 yr	85(24.1)	30-39 yr	121(32.1)
		40-49 yr	98(27.8)	40-49 yr	56(14.9)
		Over 50 yr	97(27.6)	Over 50 yr	18(4.8)
	1155(100.0)		352(100.0)		377(100.0)
Grade[1]		Hospitalized period		Education	
First grade	458(38.9)	1-7 days	104(30.1)	High school	84(24.1)
Second grade	500(42.4)	8-15 days	84(24.3)	College	24(24.1)
Third grade	217(18.4)	16-30 days	54(15.7)	University	181(51.8)
Fourth grade	2(0.2)	Over 31 days	103(29.9)		
Fifth grade	1(0.1)				
Sixth grade	0				
	1178(100.0)		345(100.0)		350(100.0)
N[2]		N[2]		N[2]	
LE	208(17.0)	LE	216(60.8)	LE	189(48.8)
SME	1018(83.0)	SME	139(39.2)	SME	198(51.2)
	1226(100.0)		355(100.0)		387(100.0)

[1] College : junior, senior / University : freshman, sophomore, junior, senior
[2] LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise

였고, 조사대상 학교는 대부분 중학교(46.6%)와 고등학교(50.7%)였으며, 1학년이 38.9%, 2학년이 42.4%, 3학년이 18.4%였다.

조사에 응한 환자의 51.3%는 남자, 48.7%는 여자였으며, 40대(27.8%)와 50대 이상(27.6%), 30대(24.1%)환자가 대부분이었고 이들의 입원일수는 1주일 이하의 환자(30.1%)와 한 달 이상의 장기 입원환자(29.9%)가 많은 것으로 조사되었다.

산업체 급식소의 직원들은 남자가 60.4%, 여자가 39.6%였으며, 20대가 42.2%로 가장 많았고 다음으로 30대가 32.1%로 많은 비율을 차지하였다. 이들의 교육정도는 4년제 대졸이 51.8%, 2년제 대졸이 24.1%로 과반수이상이 대학졸업자인 것으로 조사되었다.

전체 조사대상을 대기업과 중소기업으로 분류하면 학교는 응답자의 83%가 중소기업에서 운영하고 있는 곳이었으며, 병원은 응답자의 60.8%가 대기업에서 운영하고 있었고, 산업체의 경우 51.2%가 중소기업, 48.8%가 대기업에서 운영하고 있는 급식소의 고객인 것으로 나타났다. 조사대상 급식소는 사전에 전체 조사 대상에서 운영하는 급식소를 전화로 사전 확인 작업을 거쳐 설문지가 배포되었으므로 현재 위탁급식전문업체에서는 대체로 학교급식소는 중소기업에 의한 운영이 많고 병원급식소는 대기업의 운영이 많은 것으로 조사되었다.

2. 서비스 품질 속성 분석

각각의 서비스 품질 속성에 대해 고객이 인지하는 정도를 조사한 결과를 Table 2에 제시하였다.

1) 학교급식

학교급식에서는 가장 높은 수준으로 이루어지고 있는 것이 '식당 배식시 식탁 및 의자 배치가 적절(3.53)', '음식의 맛이 좋음(3.52)', '영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐(3.50)', '영양가가 잘 고려됨(3.49)'의 순이었다. 대기업 위탁급식전문업체에 의해 운영되고 있는 학교에서는 '식당 배식시 식탁 및 의자 배치가 적절(3.69)', '음식의 맛이 좋음(3.67)', '영양가가 잘 고려됨(3.57)', '영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐(3.56)' 속성이 높게 평가되었으며, 중소 위탁급식전문업체에 의해 운영되는 학교급식은 '식당 배식 시 식탁 및 의자 배치가 적절(3.50)', '음식의 맛이 좋음(3.49)', '영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐(3.49)', '영양가가 잘 고려됨(3.48)'로 위탁급식전문업체의 규모와 무관하게 동일한 서비스 품질 속성이 잘 실시되는 것으로 조사되었다. 기업 규모에 따라 차이가 나게 운영되고 있는 서비스 품질 속성은 '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리($p<0.01$)', '1인 분량이 적당함($p<0.01$)', '음식의 맛이 좋음($p<0.05$)', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공($p<0.05$)', '가격이 적당함($p<0.05$)', '식당 배식 시 식탁 및 의자 배치가 적절($p<0.05$)'에서 대기업 위탁급식전문업체에 의해 운영되는 급식소의 학생들이 중소 위탁급식전문업체에 의해 운영되는 학생들에 비해 긍정적으로 평가하였다.

즉 '식당 배식 시 식탁 및 의자 배치가 적절', '음식의 맛이 좋음', '영양가가 잘 고려됨', '영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐'의 서비스 품질 속성이 대기업과 중소기업에서 운영되고 있는 학생들에게 모두 상대적으로 높게 인식되는 점으로 미루어볼 때 조사대상 위탁급식전문업체들이 모두 이들 속성에 대해서 다른 속성들에 비해 노력하고 있는 것으로 사료되며 대부분의 기업들이 나머지 속성들에 대한 개선이 필요할 것으로 사료된다. 특히 중소기업의 경우에는 1인 분량 및 식사에 대한 불만의 사후 처리에 대해 해당 학교별 상황에 맞는 서비스를 보완하고자 하는 노력이 요구된다. 이후 분석인 전반적인 만족도에 영향을 미치는 중요속성들을 밝힘으로써 좀 더 주안점을 두고 개선해야할 속성의 우선순위를 파악할 수 있을 것으로 사료된다.

2) 병원급식

병원급식의 피급식자인 환자들은 '식사가 잘못 전

Table 2. Service Quality attributes by CMC scale in school, hospital and B&I

Mean±SD

Type of foodservice	Service quality attributes	Total[1)]	LE[1)]	SME[1)]	t-value
School	Good taste	3.52±1.01	3.67±0.90	3.49±1.03	2.465*
	Nutrition balance	3.49±0.94	3.57±0.92	3.48±0.95	1.251
	Proper portion size	3.30±1.16	3.50±1.16	3.26±1.16	2.738**
	Temperature of hot and cold meal at serving	3.39±1.05	3.53±0.98	3.36±1.06	2.125*
	Cleanness of hall facility	3.37±1.06	3.46±1.07	3.35±1.05	1.341
	Sanitation of utensil	3.21±1.12	3.34±1.13	3.19±1.11	1.732
	Reasonable price	3.23±1.09	3.38±1.07	3.20±1.09	2.099*
	Proper arrangement of table and chair at hall distribution	3.53±1.00	3.69±0.96	3.50±1.01	2.342*
	Proper queueing time for serving	3.13±1.14	3.27±1.22	3.11±1.12	1.754
	Operation of nutrition education	3.50±1.13	3.56±1.11	3.49±1.14	0.803
	Service recovery of unsatisfaction about meal	3.05±1.17	3.28±1.13	3.00±1.17	3.212**
Hospital	Good taste	3.43±1.05	3.60±0.98	3.15±1.11	4.019***
	Meal balanced nutrition value	3.53±0.96	3.69±0.87	3.30±1.05	3.774***
	Menu to help health recovery	3.45±1.03	3.64±0.85	3.15±1.21	4.120***
	Proper portion size	3.54±1.02	3.63±0.89	3.39±1.19	1.972
	Temperature of hot and cold meal at serving	3.51±1.11	3.63±0.10	3.34±1.25	2.223*
	Possibility of menu choice	2.89±1.32	3.04±1.32	2.65±1.31	2.653**
	Sanitation of utensil	3.64±1.00	3.70±0.93	3.56±1.10	1.236
	Cleanness of serving employee's appearance and their clothes	3.90±0.94	3.92±0.87	3.87±1.04	0.450
	Kindness of serving employee	4.04±0.89	4.01±0.79	4.09±1.03	-0.711
	Serving at fixed distribution time	4.08±0.96	4.09±0.82	4.06±1.15	0.311
	Correctable serving	4.08±0.93	4.05±0.82	4.13±1.07	-0.789
	Immediate management of needs on meal	3.64±1.05	3.81±0.85	3.38±1.26	3.482**
B & I	Good taste	3.49±0.90	3.68±0.93	3.32±0.83	4.012***
	Menu variety	3.29±0.92	3.51±0.98	3.09±0.81	4.657***
	Proper portion size	3.58±0.86	3.77±0.88	3.41±0.81	4.119***
	Temperature of hot and cold meal at serving	3.53±0.91	3.68±0.90	3.38±0.89	3.342**
	Possibility of menu choice	2.64±1.15	2.73±1.19	2.56±1.11	1.441
	Cleanness of hall facility	3.58±0.88	3.78±0.94	3.38±0.78	4.632***
	Sanitation of utensil	3.57±0.84	3.79±0.82	3.35±0.79	5.433***
	Reasonable price	3.46±0.89	3.46±0.95	3.46±0.83	-0.025
	Comfortable atmosphere	3.46±0.84	3.63±0.91	3.30±0.74	3.939***
	Proper arrangement of table and chair	3.48±0.81	3.62±0.81	3.35±0.79	3.294**
	Proper location of distribution and return area	3.52±0.87	3.70±0.81	3.36±0.90	3.851***
	Pleasant environment air conditioning	3.33±0.90	3.38±0.92	3.29±0.88	1.041
	Employee's kindness	3.84±0.93	4.02±0.94	3.67±0.90	3.697***
	Speedy serving	3.55±0.87	3.73±0.90	3.37±0.80	4.222***
	Appropriate location of foodservice	3.48±0.93	3.67±0.94	3.30±0.90	3.884***
	Possibility of variable extra-services	3.05±1.01	3.22±1.12	2.89±1.05	3.018**
	Service recovery of unsatisfaction about meal	3.38±0.95	3.42±1.02	3.35±0.89	0.714

[1)] 5 point scale - 1; strongly disagree, 5; strongly agree
LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise
*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

달되지 않고 정확히 배식됨(4.08)', '배식시간에 배식됨(4.08)', '배식원이 친절함(4.04)', '배식원의 복장과 외모가 청결함(3.90)'으로 배식 관련 서비스가 가장 높게 수행되고 있는 것으로 조사되었으며 대기업과 중소기업에 의해 위탁 운영되는 병원급식소에서 모두 동일하게 가장 높은 평가를 받은 서비스 품질 속성으로 나타났다. 전반적으로 서비스 품질속성에 대해 학교급식에 비해 높은 수준으로 수행되는 것으로 조사되었다. Kim과 Lyu(23)의 연구에서도 부산지역 중소병원 환자 만족도 조사에서 식사시간의 정확함(3.72), 배식원의 친절함(3.70), 배식원 복장의 청결함(3.60)의 순으로 높은 점수를 보였고, Lau와 Gregoire(8)의 연구에서도 61%의 환자들이 배식원의 친절함이 기대 이상으로 좋았다고 응답한 것으로 보고되어 유사한 결과를 나타내었다. '메뉴 선택이 가능함'은 낮은 점수를 나타내어 병원급식에서 선택식의 도입의 확산이 아직은 부족한 것으로 사료되었다. Lim 등(44)의 연구에서 종합병원 환자들을 대상으로 한 연구에서도 환자들의 인식도가 가장 낮은 항목은 식단 선택의 가능성이 제기된바 있으며, Choi 등(45)의 연구에 따르면 국내 서울 종합병원 64개곳 중 8개 병원인 12.5%만이 선택식단제를 시행하고 있고 주로 일반식 상식환자에게 국한되어 시행하고 있다는 보고가 반영된 결과로 보인다. 기업 규모에 따라서는 '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공(p<0.001)', '음식의 맛이 좋음(p<0.001)', '영양가가 잘 고려됨(p<0.001)', '식사에 대한 요구가 즉시 처리됨(p<0.01)', '메뉴 선택이 가능함(p<0.01)', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공됨(p<0.05)' 속성에서 대기업에 의해 위탁 운영되는 병원의 환자들이 높은 점수를 준 것으로 분석되었다. 즉 병원급식의 경우에 급식의 고객인 환자와 배식원과의 접점에서 이루어지는 서비스 부분에 대해 높은 수준으로 인식되고 있었다. 하지만 이와 같은 서비스 이외에 질병치료를 위해 도움이 되어야 하는 병원급식의 궁극적인 목적에 부합되기 위하여 영양가가 잘 고려되고, 건강회복에 도움이 되는 식단을 제공하며 또한 환자의 섭취를 높이기 위해 음식의 맛을 상승시키기 위한 서비스 품질의 인식을 상승시키는 노력이 무엇보다도 시급할 것으로 사료된다.

3) 산업체 급식

산업체 급식의 경우에는 '종업원이 친절함(3.84)' 속성이 가장 높았으며, 다음으로 '1인 분량이 적당함(3.58)', '식당시설이 청결함(3.58)', '배식이 신속함(3.55)'이 높았다. 기업 규모와 무관하게 급식소가 위탁 운영되는 산업체 직원들은 '종업원이 친절함(대기업; 4.02, 중소기업; 3.67)' 속성이 가장 높게 평가되었다. 대기업이 운영하는 급식소는 '식기가 위생적임(3.79)', '식당시설이 청결함(3.78)', '1인 분량이 적당함(3.77)'이 높게 평가되었고, 중소기업에서 운영하는 급식소는 '가격이 적당함(3.46)', '1인 분량이 적당함(3.41)'이 높은 수준으로 수행되고 있었다. '식기가 위생적임(p<0.001)', '메뉴가 다양함(p<0.001)', '식당시설이 청결함(p<0.001)', '음식의 맛이 좋음(p<0.001)', '1인 분량이 적당함(p<0.001)', '식당의 분위기가 편안함(p<0.001)', '배식구/퇴식구의 위치가 적절함(p<0.001)', '종업원이 친절함(p<0.001)', '배식이 신속함(p<0.001)', '식당 위치가 적절함(p<0.001)', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공(p<0.01)', '식탁 및 의자 배치가 적절함(p<0.01)', '다양한 부대서비스(휴식공간, 이벤트식 등)가 제공됨(p<0.01)'에서 기업 규모에 따른 서비스 품질 수준이 상이한 것으로 분석되었다. Han 등(11)의 연구에서 종업원의 옷차림, 종업원의 친절이 가장 만족도가 높게 나타난 것과 유사한 결과였다. 서울 · 경인지역에 근무하는 A사의 직원들을 대상으로 조사가 이루어진 Kim과 Kim(24)의 연구에서는 음식에 관한 서비스 품질에서는 적당한 1인 분량(3.02), 메뉴가 품절되지 않음(2.51), 서비스 품질특성에서는 식당의 조명 밝기(3.08), 배식원의 청결(3.07)이 높게 나타났고 배식원의 친절, 신속성, 식사에 대한 불만의 신속한 처리의 순으로 낮게 나타나 본 연구의 결과와

Table 3. Reliability analysis of service quality attributes by foodservice type

Type of foodservice	Service quality attributes	Corrected item-total correlation	Cronbach's α if item deleted	Cronbach's α
School	Good taste	0.702	0.880	0.894
	Nutrition balance	0.652	0.883	
	Proper portion size	0.541	0.890	
	Temperature of hot and cold meal at serving	0.599	0.886	
	Cleanness of hall facility	0.716	0.879	
	Sanitation of utensil	0.714	0.879	
	Reasonable price	0.622	0.884	
	Proper arrangement of table and chair at hall distribution	0.622	0.884	
	Proper queueing time for serving	0.535	0.890	
	Operation of nutrition education	0.488	0.893	
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.670	0.881	
Hospital	Good taste	0.645	0.910	0.916
	Meal balanced nutrition value	0.720	0.907	
	Menu to help health recovery	0.730	0.907	
	Proper portion size	0.597	0.912	
	Temperature of hot and cold meal at serving	0.549	0.914	
	Possibility of menu choice	0.507	0.918	
	Sanitation of utensil	0.699	0.908	
	Cleanness of serving employee's appearance and their clothes	0.712	0.908	
	Kindness of serving employee	0.638	0.911	
	Serving at fixed distribution time	0.606	0.912	
	Correctable serving	0.635	0.911	
	Immediate management of needs on meal	0.723	0.907	
B & I	Good taste	0.565	0.907	0.912
	Menu variety	0.613	0.906	
	Proper portion size	0.583	0.907	
	Temperature of hot and cold meal at serving	0.573	0.907	
	Possibility of menu choice	0.464	0.912	
	Cleanness of hall facility	0.648	0.905	
	Sanitation of utensil	0.690	0.904	
	Reasonable price	0.528	0.908	
	Comfortable atmosphere	0.719	0.903	
	Proper arrangement of table and chair	0.673	0.905	
	Proper location of distribution and return area	0.543	0.908	
	Pleasant environment air conditioning	0.643	0.905	
	Employee's kindness	0.602	0.906	
	Speedy serving	0.634	0.906	
	Appropriate location of foodservice	0.576	0.907	
	Possibility of variable extra-services	0.482	0.911	
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.549	0.908	

는 다소 차이를 보였다. 산업체급식의 경우 급식의 가장 기본적인 품질 중 하나인 음식의 맛과 메뉴의 다양성과 선택 가능에 대한 인식이 상대적으로 낮게 인식되고 있는 것으로 나타나 음식의 맛과 메뉴의 운영에 대한 부분이 전반적으로 낮은 수준인 것으로 나타났다. 또한 급식소 내의 환경과 기타 부대서비스의 제공이 미흡한 것으로 나타났고 또한 '식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌'의 속성에 대한 속성의 인식이 낮은 것으로 볼 때 고객의 요구에 대한 개선이 잘 이루어지지 못한 것으로 분석되었다. 따라서 급식의 기본적인 요건인 음식의 맛과 해당 급식소의 고객들이 요구하는 기타 부가적인 서비스를 위한 다양한 노력들이 요구된다. 또한 산업체 급식소가 일반 오피스형의 외식업소와의 경쟁이 쉽고, 만일 해당 급식소만을 이용할 수밖에 없는 공장과 같은 급식소의 경우 늘 같은 곳의 음식을 먹음으로써 음식의 맛에 대한 불만이 높아질 수 있는 상황을 고려할 때 다양한 메뉴의 개발 및 이벤트식 제공 등과 같은 다각적인 노력이 요구된다(Table 2).

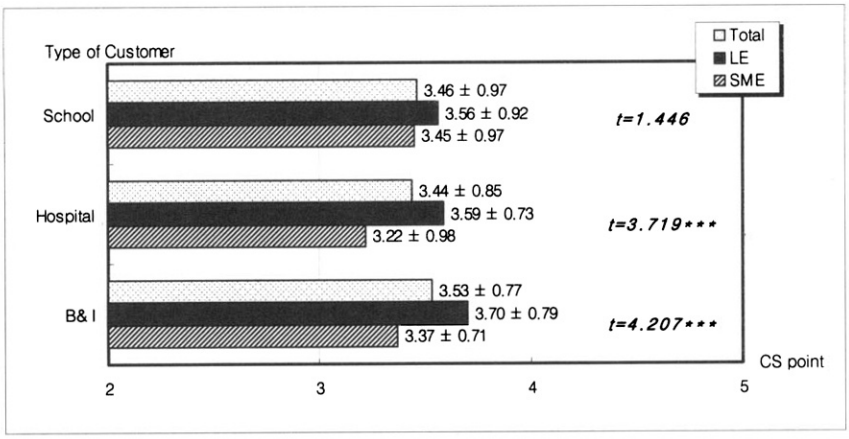
Cronbach's α 값을 활용한 신뢰도 분석을 실시한 결과 전체 Cronbach's α과 모든 문항들이 0.7 이상의 높은 신뢰할만한 수준으로 분석되어 후속 분석을 실시하였다. 병원의 환자들이 응답한 서비스 품질 속성 중 '메뉴 선택이 가능함'의 경우에는 해당 문항을 제거 시에 전체 신뢰도가 상승하여 추후 분석에서는 해당 속성을 제거한 후에 분석이 실시되었다(Table 3).

3. 급식에 대한 전반적인 고객 만족도 분석

학교, 병원, 산업체의 고객 대상에 다른 위탁운영 기업규모별 전반적인 만족도의 차이는 다음 Fig. 1과 같다. 각 고객 대상 유형별 전반적인 고객만족도는 학교, 병원, 산업체가 각각 3.46, 3.44, 3.53으로 큰 차이를 보이지 않았으나, 상대적으로 산업체 급식소 고객들의 만족도가 약간 높은 것으로 조사되었다. 각 고객 대상별 기업 규모의 차이는 학교를 제외한 고객 대상에서는 기업규모별 유의적 차이를 보였다.

위탁 운영 중인 학교급식의 고객 학생들은 급식 운영주체 기업이 대기업인 것과 중소기업인 것과는 무관하게 모두 비슷한 수준인 것으로 조사되었다. 대구지역 중학교를 대상으로 조사된 Jang과 Choi(21)의 연구에서는 학교급식에 대한 전반적인 만족도에서 만족 비율이 25.9%, 불만족 비율이 31.8%로 불만족 비율이 더 높은 것으로 나타나 전체 3.46점으로 보통 이상으로 인식하고 있는 본 조사의 결과와는 다소 상이한 결과를 보였으며 이는 더 다양한 지역에 의해 조사가 이루어진 조사 대상의 차이에 인한 것으로 사료되었다. Kim과 Jeong(46)의 연구에 따르면 학생과 학부모의 급식에 대한 인식이 유사한 것으로 분석되어 장기적으로 학부모의 급식에 대한 만족도를 상승시키기 위해서는 학생들에게 지속적인 급식만족도 상승을 위한 노력이 중요함을 제안한 바 있다. 이는 위탁운영되고 있는 학교급식의 경우에는 위탁급식전문업체의 학생들의 급식만족도에 대한 지속적인 노력은 학부모의 학교급식에 대한 만족과도 연결될 수 있다는 것을 감안할 때 급식업체 측면에서도 추후 재계약을 위해 만족도의 지속적인 관리가 궁극적으로는 학생뿐만 아니라 급식업체 측면에도 긍정적인 효과를 창출할 수 있을 것으로 사료된다.

대기업 위탁급식전문업체가 위탁 운영 중인 병원은 전반적인 만족도가 3.59, 중소기업이 운영 중인 급식소는 전반적인 만족도 평균이 3.22점으로 대기업위탁급식 전문업체가 운영 중인 병원의 고객 만족도가 높은 것으로 조사되었다($p<0.001$). 산업체의 경우에는 대기업과 중소기업이 운영 중인 급식소 고객의 만족도가 각각 3.70, 3.37점으로 대기업에서 운영 중인 급식소 고객의 만족도가 더 높은 것으로 조사되었다($p<0.001$). 또한 통계적으로 유의한 차이가 발생한 병원과 산업체의 기업 규모별 차이는 각각 0.37, 0.33점으로 고객 대상별 상황은 유사한 것으로 사료된다.



1) 5 point scale - 1; very unsatisfied, 5; very satisfied
LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise
*** $p<0.001$

Figure 1. Overall customer satisfaction[1] by foodservice type and CMC scale

따라서 급식소 고객이 학생이냐 직장인이냐 환자냐의 차이뿐만 아니라 해당 급식소를 운영하고 있는 기업의 규모에 따라 고객 만족도를 증진시키기 위한 전략이 상이하게 실시되어야 할 것으로 지적되었다.

또한 Fig. 1의 전반적인 만족도 분석에서 밝혀진 결과와 같이 급식소 위탁운영중인 기업 규모에 의해 전반적인 만족도의 차이가 있는 것으로 조사된 바, 기업의 규모에 따라 고객의 만족도에 영향을 미치는 속성을 규명함으로써 해당 급식소를 운영 중인 기업의 상황에 맞는 고객 만족도 전략의 수립이 가능할 것으로 사료되어 이후 분석이 이루어졌다.

4. 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성 규명

1) 학교급식

학교급식에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성의 차이를 규명하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, Table 4와 같이 운영주체 기업의 규모에 따라 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성이 다르게 규명되었다.

학교급식에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성은 전체 11개 속성 중에서 '음식의 맛이 좋음', '1인 분량이 적당함', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공', '식당 시설이 청결함', '식기가 위생적임', '식사를 받기위해 기다리는 대기시간이 적절함', '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리'의 7개 속성들이 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 각각의 속성들이 전반적인 만족도에 대해 57%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다 ($p<0.001$). 규명된 서비스 품질 속성 중에서 '음식의 맛이 좋음(회귀계수 : 0.313)'이 가장 영향력이 있는 것으로 분석되었고 다음으로는 '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리', '식사를 받기위해 기다리는 대기시간이 적절함' 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치고 있었다. Jang과 Choi(21)의 연구에서는 급식만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 변수를 맛, 서비스, 급식비, 위생, 반찬수의 순으로 조사되었고, Kim 등(47)의 연구에서는 음식의 맛, 음식의 온도, 서비스, 급식장소와 양이 만족도에 가장 영향을 미친다고 조사되어 음식의 맛과 서비스 순으로 조사된 본 연구의 결과 역시 이전의 연구와 유사한 결과가 도출되었다.

Table 4. The effect of service quality attributes on satisfaction by CMC scale in school foodservice

Co. scale	Service quality attributes	Unstandardized coefficients β	Standardized coefficients β	t	F	R^2
Total	Constant	0.547		5.588***	114.125***	R^2=0.575 Adjusted R^2=0.570
	Good taste	0.313	0.336	10.571***		
	Proper portion size	0.061	0.076	2.917**		
	Temperature of hot and cold meal at serving	0.054	0.059	2.145*		
	Cleanness of hall facility	0.082	0.091	2.644**		
	Sanitation of utensil	0.081	0.093	2.714**		
	Proper queueing time for serving	0.084	0.103	3.983***		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.147	0.179	6.079***		
LE	Constant	0.781		3.275**	22.634***	R^2=0.610 Adjusted R^2=0.583
	Good taste	0.447	0.457	5.824***		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.280	0.341	4.505***		
SME	Constant	0.479		4.436***	93.678***	R^2=0.577 Adjusted R^2=0.571
	Good taste	0.298	0.322	9.238***		
	Proper portion size	0.065	0.081	2.834**		
	Temperature of hot and cold meal at serving	0.054	0.059	1.975*		
	Sanitation of utensil	0.088	0.100	2.691**		
	Reasonable price	0.065	0.073	2.377*		
	Proper queueing time for serving	0.093	0.111	3.947***		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.132	0.159	4.990***		

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$
LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise

대기업이 운영 중인 급식소의 학생들은 '음식의 맛이 좋음'과 '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리' 의 두 개 속성이 전반적인 만족도에 58%를 설명하고 있는 것으로 분석되었으며, 그 영향력의 정도도 회귀 계수가 각각 0.447과 0.280으로 높게 분석되었다($p<0.001$).

중소기업에서 운영하는 학교급식소 고객들은 '음식의 맛이 좋음', '1인 분량이 적당함', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공', '식기가 위생적임', '가격이 적당함', '식사를 받기위해 기다리는 대기시간이 적절함', '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리'의 속성들이 전반적인 만족도에 57%의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. '음식의 맛이 좋음' 다음으로 '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리', '식사를 받기위해 기다리는 대기시간이 적절함', '식기가 위생적임'이 상대적으로 높은 영향력이 있는 것으로 분석되었다.

이에 본 연구의 결과는 전반적으로 학생들의 급식 만족도에 영향을 미치는 것은 기존의 음식의 맛이 외에 가격이나 위생, 분위기와는 다르게 불만족의 처리나 대기시간과 같은 서비스 측면에 대한 개선이 중요한 것으로 대두되었다.

2) 병원급식

병원급식에서 전반적인 고객만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성을 규명하고자 한 회귀분석 결

Table 5. The effect of service quality attributes on satisfaction by CMC scale in hospital foodservice

Co. scale	Service quality attributes	Unstandardized coefficients β	Standardized coefficients β	t	F	R^2
Total	Constant	0.336		2.048*	49.168***	R^2=0.651 Adjusted R^2=0.638
	Good taste	0.237	0.288	5.520***		
	Menu to help health recovery	0.273	0.320	5.489***		
	Sanitation of utensil	0.140	0.164	3.155**		
	Kindness of serving employee	0.152	0.159	2.832**		
	Serving at fixed distribution time	-0.104	-0.116	-2.139*		
	Correctable serving	0.131	0.140	2.629**		
	Immediate management of needs on meal	0.110	0.132	2.594*		
LE	Constant	0.180		0.751	22.016***	R^2=0.589 Adjusted R^2=0.562
	Good taste	0.239	0.325	4.654***		
	Menu to help health recovery	0.223	0.252	3.139**		
	Kindness of serving employee	0.200	0.217	2.886**		
	Correctable serving	0.231	0.256	3.560***		
SME	Constant	0.380		1.722	30.327***	R^2=0.754 Adjusted R^2=0.729
	Good taste	0.282	0.312	3.862***		
	Menu to help health recovery	0.238	0.287	3.302**		
	Sanitation of utensil	0.156	0.173	2.318*		
	Serving at fixed distribution time	-0.172	-0.196	-2.338*		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001
LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise

과는 다음 Table 5와 같다.

조사대상자 전체 분석결과, 전체 12개의 속성 중에서 신뢰도 분석 결과 제거된 '메뉴 선택이 가능함' 속성을 제외한 11개의 속성 중에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성들이 7개가 규명되었으며, 규명된 속성들로 전체 63.8%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다(p<0.001). 규명된 7개의 서비스 품질 속성은 '음식의 맛이 좋음', '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공', '식기가 위생적임', '배식원이 친절함', '배식시간에 배식됨', '식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨', '식사에 대한 요구가 즉시 처리됨'의 속성이었으며, 학교의 경우와는 다르게 '음식의 맛이 좋음(회귀계수 : 0.237)' 보다 '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공(회귀계수 : 0.273)' 속성이 가장 급식의 전반적인 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉, 병원급식의 피급식자인 환자들은 다른 어떤 급식소의 고객들과는 상이하게 급식이 질병치료의 일환으로 역할을 해줄 것에 대한 요구가 커 병원급식을 담당하는 해당 영양과 및 관리 종사원 모두 병원 급식 본연의 목적에 가장 노력을 기울여야할 것이다. 또한 이들 속성 중에서 '배식시간에 배식됨' 속성은 전반적인 만족도에 음의 영향력이 있는 것으로 분석되었고, 이는 중소기업에서 운영 중인 병원환자들에 의해 인지되고 있는 결과이므로 중소기업에서 운영 중인 병원의 현재 정해진 배식시간에 대해 환자들이 불만을 느끼고 있는 것을 유추할 수 있다. 이 외에도 국외의 병원에서는 환자들이 검사 등으로 인해 정

해진 식사시간에 병실을 비우게 되는 경우에는 음식이 배식되면 검사 후에 돌아와 식사를 하게 될 때 음식의 맛이 저하되는 것을 막기 위해 해당 환자들에게는 식사시간의 조절이 이루어지고 있는 서비스가 이루어지고 있으므로 이와 같은 사례를 참고할 수 있을 것으로 사료된다.

대기업에서 운영 중인 병원의 환자들은 '음식의 맛이 좋음', '식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨', '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공', '배식원이 친절함'의 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 이 회귀 모형은 56.2%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다(p<0.001). 특히 중소기업에서 운영 중인 병원의 환자와는 다르게 '배식원이 친절함'과 '식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨' 속성이 전반적인 만족도에 영향력이 큰 것으로 보아, 급식의 가장 기본적인 서비스 품질 속성인 음식의 맛과 병원급식의 특징인 건강회복에 도움이 되는 식단 이외에 배식원의 친절과 정확한 배식과 같은 서비스 요인에 대한 요구가 큰 것으로 분석되었다. 대기업이 주로 위탁 운영 중인 병원들이 중대형 병원인 것을 감안할 때 도심의 중대형 병원들의 급식에서는 일반적인 병원급식 서비스 품질 속성에서 서비스에 대한 비중이 다른 곳보다 상대적으로 큰 것으로 사료된다.

중소기업에서 운영하고 있는 병원의 환자들은 급식 만족도에 '음식의 맛이 좋음', '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공', '배식시간에 배식됨', '식기가 위생적임' 순으로 영향을 미치고 있었다(p<0.001). 특히 규명된 4개의 속성이 환자 급식의 전반적인 만족도에 72.9%의 높은 설명력을 갖는 것으로 분석되어 전반적인 만족도 상승을 위한 노력에 규명된 서비스품질 속성을 개선한다면 높은 급식만족도의 상승을 가져올 것으로 기대된다.

3) 산업체 급식

산업체 급식의 경우 고객의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성을 규명한 결과(Table 6), 전체 17개의 서비스 품질 속성에서 '음식의 맛이 좋음', '메뉴가 다양함', '식사에 대한 불만을 즉시 처리해 줌', '식당의 분위기가 편안함'의 순으로 조사되었고 전체 52.3%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다 (p<0.001).

대기업이 위탁 운영하고 있는 산업체 급식소의 고객들은 '메뉴가 다양함', '식탁 및 의자 배치가 적절함', '식당의 분위기가 편안함', '식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌', '음식의 맛이 좋음', '다양한 부대서비스(휴식공간, 이벤트식 등)가 제공됨', '가격이 적당함'의 순으로 전반적인 만족도에 영향을 주고 있었으며, 64.7%의 설명력을 나타내었다(p<0.001). 특히 학교나 병원의 경우와는 상이하게 '음식의 맛이 좋음' 속성이 서비스관련 속성들보다 상대적으로 전반적인 만족도에 적은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 대기업에서 운영 중인 산업체 급식소들이 주로 계열사인 경우가 많은 것을 감안할 때 대기업 산업체에 근무하는 고객들은 다양한 메뉴의 제공과 부가적인 서비스의 제공을 통한 고객만족도 상승이 이뤄질 것으로 사료된다.

중소기업의 경우에는 '음식의 맛이 좋음', '식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌' 속성만이 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 전체 설명력은 32.9%였다(p<0.001). 즉, 중소 위탁급식전문업체에서 운영하고 있는 급식소의 피급식자들은 음식의 맛과 서비스 회복(service recovery)을 통해서 고객만족을 이룰 수 있을 것이다. 또한 중소기업에 의해 운영되는 급식소는 분석 결과 조사 도구에서 활용된 17개의 서비스 품질 속성으로는 두 개의 속성만이 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 도출되었으며 이 두 개의 속성으로 전반적인 만족도를 32.9% 설명하고 있으므로 조사에 활용된 속성 이외에 전반적인 급식 만족 상승을 위해서 요구되는 속성이 있는 것으로 사료된다. 따라서 해당 급식소마다 자체적으로 다양한 상황에 맞는 서비스 품질 속성을 규명하여 운영에 활용한다면 추가적인 만족도 상승을 기대할 수 있을 것이다.

Table 6. The effect of service quality attributes on satisfaction by CMC scale in B&I foodservice

Co. scale	Service quality attributes	Unstandardized coefficients β	Standardized coefficients β	t	F	R^2
Total	Constant	0.610		3.474**	22.929***	R^2=0.547 Adjusted R^2=0.523
	Good taste	0.199	0.235	4.789***		
	Menu variety	0.157	0.191	3.519***		
	Comfortable atmosphere	0.113	0.125	2.118*		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.153	0.192	3.995***		
LE	Constant	0.665		2.854**	19.250***	R^2=0.683 Adjusted R^2=0.647
	Good taste	0.133	0.157	2.407*		
	Menu variety	0.210	0.261	3.586***		
	Reasonable price	0.106	0.131	2.083*		
	Comfortable atmosphere	0.165	0.192	2.362*		
	Proper arrangement of table and chair	-0.196	-0.207	-2.502*		
	Possibility of variable extra-services	0.128	0.184	2.909**		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.146	0.191	2.809**		
SME	Constant	0.713		2.362*	5.901***	R^2=0.396 Adjusted R^2=0.329
	Good taste	0.208	0.250	3.126**		
	Service recovery of unsatisfaction about meal	0.159	0.199	2.608*		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001
LE : Large enterprise, SME : Small and medium enterprise

이는 산업체급식소 응답자들의 연령이 20대와 30대가 많은 것으로 보아(Table 1), 최근 젊은 직장인들의 서비스 품질에 대한 요구를 반영한 것으로 사료되며, 향후 장기적으로 산업체 급식소의 고객만족을 위해서는 음식의 맛뿐만 아니라 다양한 부대서비스의 개발이 요구됨을 시사하는 것으로 사료된다. Kim과 Kim(24)의 연구에서는 식사에 대한 불만의 신속한 처리, 계절음식의 제공, 음식의 신선도, 배식의 신속성, 배식 시 환기 시설의 중요성 항목 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었고, Han 등(11)의 연구에서는 39개의 서비스 품질 속성을 확증적 요인분석으로 7개의 요인으로 추출하였으며 이 중 음식, 메뉴의 다양성, 위생 요인이 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되어 본 연구의 결과와는 다소 상이하였으나, 이는 모두 조사도구에서 사용된 서비스 품질 속성의 차이와 조사대상의 차이에서 나타난 결과로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 학교, 병원, 산업체 등과 같은 다양한 고객 대상 유형을 운영하는 전국의 위탁급식전문업체의 고객 대상 유형과 위탁운영 기업 규모에 따라 고객의 품질 인식정도를 분석하고 급식 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성을 규명하고자 하였다. 이로써 급식만족도 증진을 위한 통합적이면서 고객만족 경영에 적용 · 활용할 수 있는 실용적인 전략 제시 자료를 제공하고자 하였다.

1. 응답한 학생은 남학생(54.9%), 여학생(45.1%), 학교는 대부분 중학교(46.6%)와 고등학교(50.7%)였

고, 병원급식 환자의 51.3%는 남자, 48.7%는 여자였으며, 40대(27.8%)와 50대 이상(27.6%), 30대(24.1%)환자가 대부분이었고 이들의 입원일수는 1주일 이하의 환자(30.1%)와 한 달 이상의 장기 입원환자(29.9%)가 많은 것으로 조사되었다. 산업체 급식소의 직원들은 남녀 성비가 각각 60.4%, 39.6%였으며, 20대와 30대가 42.2%, 32.1%로 많은 비율을 차지하였고, 교육정도는 대부분 대학졸업자인 것으로 조사되었다. 조사대상 응답자 중에서 학교급식은 중소기업이, 병원급식은 중소기업에 의한 위탁운영이 많은 것으로 조사되었다.

2. 서비스 품질 속성에 대한 고객의 인지 정도는 학교급식에서는 '식당 배식 시 식탁 및 의자 배치가 적절(3.53)', '음식의 맛이 좋음(3.52)', '영양관련 교육 또는 통신문 발급이 이루어짐(3.50)', '영양가가 잘 고려됨(3.49)'의 순이었고, 위탁급식전문업체의 규모와 무관하게 동일한 서비스 품질 속성의 점수가 높게 나타났다. 기업 규모에 따라 차이가 나게 운영되고 있는 서비스 품질 속성은 '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리', '1인 분량이 적당함', '음식의 맛이 좋음', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공', '가격이 적당함', '식당 배식 시 식탁 및 의자 배치가 적절'에서 대기업 위탁급식전문업체에 의해 운영되는 급식소의 학생들이 상대적으로 긍정적 평가를 받았다.

   병원급식의 환자들은 '식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨(4.08)', '배식시간에 배식됨(4.08)', '배식원이 친절함(4.04)', '배식원의 복장과 외모가 청결함(3.90)'으로 배식 관련 서비스가 가장 높게 수행되고 있는 것으로 조사되었으며 대기업과 중소기업에 의해 위탁 운영되는 병원급식소에서 모두 동일하게 가장 높은 평가를 받은 서비스 품질 속성으로 나타났다. 기업 규모에 따라서는 '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공', '음식의 맛이 좋음', '영양가가 잘 고려됨', '식사에 대한 요구가 즉시 처리됨', '메뉴 선택이 가능함', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공됨' 속성에서 대기업에 의해 위탁 운영되는 병원의 환자들이 높은 점수를 준 것으로 분석되었다.

   산업체 급식의 경우에는 '종업원이 친절함(3.84)', '1인 분량이 적당함(3.58)', '식당시설이 청결함(3.58)', '배식이 신속함(3.55)' 순이었고, 기업 규모와 무관하게 '종업원이 친절함' 속성이 가장 높게 평가되었으며 다음으로 대기업은 '식기가 위생적임', '식당시설이 청결함', '1인 분량이 적당함'이 높게 평가되었으며, 중소기업에서 운영하는 급식소는 '가격이 적당함', '1인 분량이 적당함'이 높은 수준으로 수행되고 있어 대부분의 서비스 품질 속성에서 기업 규모에 따라 고객의 인지정도가 상이한 것으로 분석되었다.

3. 서비스 품질 속성의 신뢰도 검사 결과, 병원급식에서 '메뉴 선택이 가능함' 속성이 제거되었다.

4. 학교, 병원, 산업체 고객 대상별 전반적인 만족도의 산업체(3.53), 학교(3.46), 병원(3.44)의 순으로 나타났으며, 학교를 제외하고 병원급식과 산업체 급식에서 대기업 위탁급식전문업체에 의해 운영되는 급식소의 만족도 점수가 유의적으로 높게 나타났다.

5. 학교급식에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성은 '음식의 맛이 좋음', '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리', '식사를 받기 위해 기다리는 대기시간이 적절함', '식기가 위생적임', '식당 시설이 청결함', '1인 분량이 적당함', '뜨거운 음식은 뜨겁게, 찬 음식은 차게 제공', 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치고 있었다($p<0.001$). 기업 규모에 따라 학교급식에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 서비스 품질 속성은 '음식의 맛이 좋음', '식사에 대한 불만이 있을 경우 즉시 처리'를 제외하고는 다르게 나타났다($p<0.001$).

6. 병원급식에서 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 규명된 속성들은 전체 63.8%의 설명력을

갖으며 '음식의 맛이 좋음', '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공', '식기가 위생적임', '배식원이 친절함', '배식시간에 배식됨', '식사가 잘못 전달되지 않고 정확히 배식됨', '식사에 대한 요구가 즉시 처리됨'의 속성이었다. 기업 규모에 따라서는 '음식의 맛이 좋음', '건강 회복에 도움이 되는 식단으로 제공' 속성은 동일하나 나머지 속성은 다르게 분석되었다($p<0.001$).

7. 산업체 급식의 경우 고객의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성은 '음식의 맛이 좋음', '식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌', '메뉴가 다양함', '식당의 분위기가 편안함'의 순으로 조사되었고 전체 52.3%의 설명력을 갖는 것으로 분석되었다 ($p<0.001$). 중소기업에서 운영하는 산업체 급식소에서는 '음식의 맛이 좋음', '식사에 대한 불만을 즉시 처리해줌' 속성만이 영향을 미치는 것으로 분석된 반면, 대기업의 경우에는 더 다양한 서비스 품질 속성이 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($p<0.001$).

위탁운영되고 있는 학교, 병원, 산업체의 급식 대상별로 동일한 도구를 활용하여 분석한 본 연구의 결과를 토대로 고객만족 경영을 실천하기 위한 전략제시에 적용함으로써 실제 산업에의 활용이 기대된다.

결과에서도 도출되었듯이 학교급식의 경우에는 중소기업의 운영이 많고, 병원급식은 대기업의 운영이 많은 만큼 학교, 병원, 산업체 급식 관련 위탁운영에 관한 제도의 개선 시에 해당 고객대상을 주로 운영하고 있는 기업의 규모와 연구결과에서 밝혀진 고객의 급식만족을 위한 서비스 품질 개선 방향이 설립되어야 할 것으로 사료된다.

또한 위탁급식전문업체에는 해당 기업의 규모와 위탁운영 급식소 유형에 따라 효과적으로 고객만족 경영을 적용하기 위해 본 연구결과의 자료를 활용하여 고객에게는 효율적으로 서비스 품질에 대한 고객의 요구를 운영에 적용함으로써 급식의 질적 향상을 꾀할 수 있을 것으로 사료되며 이를 통해 업체입장에서도 재계약에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 사료된다.

연구가 실시된 이후의 사회적 변화로 인해 본 연구의 결과는 다음과 같은 추후 연구에 자료로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

최근 병원급식의 경우에는 의료수가제로 인한 병원급식비 및 급식 운영의 변화가 있었으므로 현재 환자들의 급식만족도 조사를 통해서 정책 변화 전후의 비교를 통한 환자들의 급식 만족도의 변화를 살펴볼 수 있을 것으로 사료된다. 또한 학교급식의 경우에는 본 연구가 학교급식의 직영화에 따른 학생들의 급식 만족도의 변화를 살펴볼 수 있는 기초자료가 될 수 있을 것으로 기대된다.

참고 문헌

1. National Restaurant Association. *Restaurant USA* 21(10) :38-45, 2001
2. Yang IS, Cha JA. Foodservice management. Kyomoonsa, 2001
3. Food World edition. Current issue and future on contract management company. Korea Food Information Institute, *Food World* 2(5):28-38, 2004
4. Kim TH. Trend and future of contract foodservice industry. *Nutrition and dietetics* 226:16-26, 2001
5. Park MK. The development of intellectual capital(IC) measurement tool on contract foodservice management company(CFMC) and analysis of cause and effect relationship of intellectual capital. Yonsei univ Ph.D thesis, 2004
6. Kim JS. Contract managed foodservice industry in Korea. 2004 Foodservice industry-academic seminar : Changing era and Korean foodservice development. 2004 Industry-Academic Seminar Proceeding of Foodservice Management Society of Korea, 2004. 6.
7. O'Hara CB, Harper DW, Kangas M, Dubeau J, Borsutzky C, Lemire N. Taste, temperature, and presentation predict satisfaction with foodservices in a Canadian continuing -care hospital. *Journal of the American Dietetic*

Association 97:401-405, 1997

8. Lau C, Gregoire MB. Quality rating of hospital food -service department by inpatients and post discharge patients. *Journal of the American Dietetic Association* 98:1303-1307, 1998
9. Fogleman L, Dutcher J, McProud L, Nelken I, Lins A. High School Students' Attitudes Toward, and Participation in, the National School Lunch Program, *School Food Service Research Review* 16(1):36-42, 1992
10. Almanza BA, Jaffe W, Lin L. Use of service attribute matrix to measure consumer satisfaction. *Hospitality Research Journal* 17(2):63-74, 1994
11. Han KS, Yang IS, Kim DH. Development of customer satisfaction measurement scale for contracted foodservice management establishment. *Journal of Tourism Sciences* 24(3):191-208, 2001
12. Kim JS, Yang IS, kim HA, Park MK, Park SY. A study on the status of contract managed hospital food services. *Journal of the Korean Dietetic Association* 9(2):128-137, 2003
13. Kim JS. (The) analysis of the management of contracted hospital food services and perspectives of each party involved. Yonsei Univ. School of Human Environmental Sciences Master's degree thesis, 2002
14. Kim JH. Inter group analysis of importance and performance of foodservice tasks and conflicts to improve satisfaction index between dietitians from hospitals and contract managed foodservice companies. Yonsei Univ School of Human Environmental Sciences Master's degree thesis, 2004
15. Park SY. Strategic planning for the contract-managed hospital foodservice through QFD methodology. Yonsei Univ Master's degree thesis, 2003
16. Yang KS, Kim HA, Lee YE, Park MK, Park SY. The Development of a Quality Measurement Tool for a Contract-Managed Hospital Foodservice. *Korean Journal of Community Nutrition* 8(3):319-326, 2003
17. Yang IS, Yi BS, Han KS, Chae IS. Analysis on facilities/equipment of school foodservice in Kyunggi-Do. *Korean Journal of Food & Cookery Science* 13(2):113-128, 1997
18. Yang IS, Lee JM, YI BS, Cha JA. Comparative analysis on work and labor productivity in school foodservice systems. *The Korean Journal of Nutrition* 30(6):690-703, 1997
19. Lee YK, Paik JE, Joo NM, Chun HJ. A survey on management of the foodservice industry in Seoul following the size of feeding group. *Journal of the Korean Home Economics Association* 33(2):151-158, 1995
20. Jang HR, Kim HY. Survey on the satisfaction degree for school lunch program of elementary school students in Yongin. *The Korean Journal of Food & Nutrition* 18(2):155-160, 2005
21. Jang JA, Choi MJ. Satisfaction with school food service of middle school students in Daegu. *Journal of the East Asian Society of Dietary Life* 15(2):226-234, 2005
22. Kim JK, Kim KH. Evaluation of factors influencing an inpatient's foodservice satisfaction. Spring Conference Proceeding of Korean Society of Community Nutrition. pp.455, 2001
23. Kim YS, Lyu ES. Evaluation of patient's satisfaction with foodservice of mid-size hospital in Busan area. *Journal of Korean Society of Food Science and Nutrition* 32(7):1153-1163, 2003
24. Kim SJ, Kim MA. Satisfaction factor analysis on foodservice quality for employee grouped by working types 1. Analysis of expectation and perception, satisfaction. *Korean Journal of Food and Cookery Science* 16(5):437-444, 2000
25. Brotherton B. The Handbook of Contemporary Hospitality Management Research. John Wiley & Sons, 1999
26. Schwab D. Research Methods for Organizational Studies. Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 1999
27. Lee HY. The impact of organizational culture on total quality management strategy in family restaurants. Yonsei university Ph.D. thesis, 2002
28. Christopher M, Payne A, Ballantyne D. Relationship Marketing-bring quality, customer service and marketing together. Butterworth-Heinemann Ltd., 1991
29. Elbushra OE, Matthew ME. Student acceptance of meals served in university cafeterias. *School Food Service Research Review* 15(2):114-116, 1991
30. Berry LL, & Parasuraman A. Marketing services : competing through quality. New York: Free Press, 1991
31. Green CG. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices. *Journal of College & University Foodservice* 1(1):39-51, 1993

32. Bowman MK, McProud LM, Usiewicz RA, Gendreau M, Mitchler JB. Evaulation of the effectiveness of point-of-choice nutrition information on consumer perception of food quality and value in a university food service. *National Association of College & University Food Services 1995 Annual Journal*:9-23, 1995
33. Oh H. & Jeong M. Improving marketers' predictive power of customer satisfaction on expectation-based target market levels. *Hospitality Research Journal* 19(4):65-85, 1996
34. Han KS. Development and evaluation of customer satisfaction measurement tool for contracted foodservice management. Yonsei Univ. Ph.D. thesis, 1997
35. Kim SH. Service quality in restaurant : delivery & perception. Yonsei Univ. Ph.D. thesis, 1997
36. Lam TY, Heung VCS. University foodservice in Hong Kong: a study of consumers' expectations and satisfaction levels. *Journal of College & University Foodservice* 3(4):3-13, 1998
37. Yang IS, Lee YE, Kim DH. Measuring attitude and satisfaction of yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservice. *Korean Journal of Dietary Culture* 13(5):423-430, 1998
38. Oh HM. Service quality, customer satisfaction, and customer value: a holistic perspective. *International Journal of Hospitality Management* 18(1):67-82, 1999
39. Robinson S. Measuring service quality : current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning* 17(1):21-32, 1999
40. Lee SJ. The development of quality management standards and tool for the quality imprvement of hospital food and nutrition services. Yonsei Univ. Ph.D. thesis, 1999
41. Yang IS, Weon CH, Kang HS. University residence hall foodservice in Korea: investigation on the operation and management systems. *Korean Journal of Community Nutrition* 15(2):79-94, 2000
42. Park MK. Using customer survey data to develop marketing strategies in faculty foodservice. Yonsei Univ. Master's degree thesis, 2000
43. Yang IS. Marketing strategies for university foodservice long-termly managed by contract management company. Yonsei university union report, 2003
44. Lim HS, Yang IS, Cha JA. Analysis of patient satisfaction and factors influencing satisfaction on hospital foodservice quality. *Journal of the Korean Dietetic Association* 5:29-47, 1999
45. Choi YJ, Chang HJ, Kwak TK. The survey of implementing selective menus and the perception of dietitians and customers in hospital foodservice operations. *Journal of the Korean Dietetic Association* 5(2):194-204, 1999
46. Kim EM, Jeong MK. The survey of children's and their parents' satisfaction for school lunch program in elementary school. *Journal of Korean Society of Food Science and Nutrition* 35(6):809-814, 2006
47. Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. Degree of satisfaction on the school food service among the middle school students in Gwangju and Chonnam area. *Korean Journal of Food & Cookery Science* 18(6):579-585, 2002