

## 위탁 급식 업체에 대한 중요도와 만족도에 관한 연구 -제주지역 대학업체를 대상으로-

양태석<sup>†</sup> · 유병주\* · 전효진\*\*

제주산업정보대학 관광호텔조리과 교수  
\*경기대학교 외식조리전공 박사 5학기 과정  
\*\*동서울대학 호텔외식조리정보학과 강사

### A Study on the Satisfaction and the Importance of Contract Foodservice in Colleges in Jeju

Tai-Seok Yang<sup>†</sup>, Byung-Joo You\* and Hyu-Jin Jeon\*\*

Professor, Dept. of Tourism and Hotel Culinary Art, Jeju College of Technology  
\*The Graduate School, Division of Tourism Science, Kyonggi University  
\*\*Lecturer, Dept. of Major of Foodservice & Culinary Information, Dong Seoul College

#### ABSTRACT

In this study, to improve the quality of school lunch in local colleges, we conducted a survey on students who attend 2 year colleges in Jeju region. With its own unique regional characteristics and the change of its school lunch program from direct management to consignment, there were some questions about "how each factor in school lunch program affects on students' satisfaction with it" and we tried to present helpful data to improve school lunch programs in each region. The survey took place from May 5 to May 10, 2005 covering the colleges only in Jeju region. There were 200 sets of questionnaires issued and distributed to the students who are currently using school lunch programs. Only 168 sets were retrieved and processed statistically. 2 sets out of 168 questionnaires had to be thrown away because there were wrong entries of some questions, which made overall retrieving rate 83%.

In this study, SPSS 10.0, one of the statistical package programs, was used as an analyzing tool to make Frequency Analysis. To verify credibility, Cronbach's Alpha Element Analysis was done and T-test and ANOVA was also made. After Recurrence Analysis for elements of satisfaction regarding main factors that is considered to be important to customers, we found that importance of following factors: appearance of food, incongruity between main and side dishes, availability of seasonal food, availability of preferred menu, absence of food stock, waiting time, accessibility of food counters,

space between chairs, presentation of a menu, food tray's shape, and color of food trays. The importance of those factors showed high but satisfaction with the same factors was low. So the primary improvement on these factors should be made to increase satisfaction. Finally we concluded that in large extent, importance of each factor definitely affects on students' satisfaction.

**Key words :** colleges in Jeju, consigned food suppliers, importance, satisfaction.

## I. 서 론

단체 급식은 병원·학교·공장·산업체·후생기관 등에서 특정인을 대상으로 비영리적으로 음식을 공급하는 것으로 정의할 수 있으며, 피 급식자의 영양 향상과 능률적인 업무 실현을 목표로 하고 있다. 그러나 그동안 직영으로 운영하던 급식이 1988년 이후 몇몇 업체들이 급식의 일체를 계약에 의해 수탁 받아 운영하기 시작하면서 위탁 급식업이라는 새로운 산업이 탄생했다(식품유통연감 2002).

단체 급식 업체들이 저마다 식자재 유통 사업에 강력한 드라이브 정책을 펼치고 있는 것은 식자재 유통 사업이 급식 사업과는 연관 산업으로 생산 인프라 측면에서 시장 진출에 큰 어려움이 없다는 것이다. 또 대량 구매와 과학적인 품질 관리 시스템, 전국적인 물류망 등을 활용할 경우 거래업체의 식자재 원가 절감에도 도움이 되므로 상호 윈-윈할 수 있는 사업 분야인데다, 8조원에 이르는 시장에서 대형 급식 업체들이 차지하는 비중은 아직 5%선에도 못 미치고 있어 시장 확대가 기대되기 때문이다. 특히 소득 수준이 많아질수록 외식 부문의 성장 가능성이 크다는 것과 외식 부문이 단체 급식에 비해 마진율이 높고 주5일 근무에 따라 라이프 스타일이 변하고 외식 소비가 늘어날 것으로 기대하고 있는 점도 외식업 진출을 가속화하고 있는 요인 중의 하나이다. 이에 따라 자체 브랜드 또는 해외 브랜드를 도입해 외식 사업에 본격 진출하는 업체들이 점점 늘어나고 있다(김정수 2003).

따라서 위탁 급식 업체의 사업의 다각화되는 시점에 위탁 급식 업체의 고객 만족에 대한 연구와 더불어 시장 확장과 위탁 급식 업체의 지방 진출이 본격화되고 있는 시점에서 지역의 특성에 맞는 고객 만족도에 관한 연구가 필요하다고 사료된다.

본 연구는 지방 대학의 급식의 질적 향상을 위해, 지방 특성이 확실하면서 위탁 급식 업체가 2002년부터 새로이 진출한 제주 지역 대학의 대학생을 대상으로 위탁 급식 업체의 고객이 중요하게 생각하는 중요도와 고객의 만족도를 측정하여 인구 통계학적 유의적인 차이를 파악하여 지방에 따른 대학 급식의 마케팅 자료로 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

## 1. 학교 급식의 개요 및 위탁 급식 운영

학교 급식은 성장 발육기의 학생들에게 심신 발달에 필요한 영양 공급과 합리적인 식생활에 관한 지식 및 올바른 식생활 습관 형성을 위하여 학교에서 교육의 일환으로 일정한 지도 목표를 설정하여 계획적으로 실시하는 집단 급식을 말한다. 아울러 학교 급식은 많은 대상에게 일정한 영양을 공급한다는 점에서는 일반 집단 급식과 동일하나 영양 급식에만 그치지 않고, 식사를 매체로 하여 명량한 사회성을 육성하는 한편, 식사를 통하여 식사에 대한 올바른 이해와 습관을 기르고 편식을 교정하여 신체의 균형적인 발전을 도모하며 나아가서는 국민의 식생활 개선에 이바지하는 교육적인 활동이라는 점에서 그 특성이 있으며, ① 합리적인 영양 섭취 ② 올바른 식습관 형성 ③ 지역 사회의 식생활 개선에 기여 ④ 도덕 교육의 실증장 ⑤ 급식을 통한 영양 교육 ⑥ 정부의 식량 정책에 기여를 목적으로 두고 실시한다(급식관리지도서 1996).

### 1) 위탁 운영 방식

급식 운영을 급식 전문업자에게 위탁하는 방법으로 경제 발전에 따라 급식 문화의 합리화가 추진되고, 각종 업무의 전문화가 이루어지는 경향이 두드러진 상황에서 기업의 방침으로서 주간 사업은 기업 자체가 직접 경영 관리하지만 관련 부문이나 이질 부문은 타 기업에 위탁하든지, 다른 별도의 회사를 설립하여 업무를 옮기는 경향이 많다. 기업의 합리화와 노무 대책상 생산에 직접 관계가 없는 복잡한 업무인 급식을 주 업무로부터 분리 위탁화하고 있는 곳이 두드러진 현상으로 위탁 급식을 실시하는 경우 위탁 계약의 방법과 그 내용, 위탁 회사의 운영 방법 등이 급식 내용의 질적인 면에 크게 영향을 미치게 된다(C.M 개발 운영자료 1995).

위탁 운영 방식의 장점으로는 ① 문제점이 발생하였을 때 전문가들의 의견을 수렴하여 문제를 쉽게 해결할 수 있다. ② 인건비의 증가가 없다. ③ 대량 구매와 경영합리화를 통해 직영보다 운영비를 절감할 수 있다. ④ 서비스가 잘 된다. ⑤ 급식장마다 관리 층을 축소할 수 있다는 장점과 단점으로는 ① 기업이나 단체의 권한이 축소된다. ② 급식 경영을 지나치게 영리화 할 수 있다. ③ 위생 및 식품 안정성에 대한 관리 소홀로 급식의 품질 저하 및 영양 관리에 문제가 발생할 수 있다. ④ 기업이나 단체가 지나치게 위탁에 급식을 의지할 우려가 있다. ⑤ 영양 교육의 문제점 발생이 우려된다는 단점이 있다.

### 2) 위탁 급식의 계약 형태(이석찬 1995)

식재료비, 인건비, 소모품비 및 일반관리비로 구성된 식단가를 어떤 방식으로 지불하느냐에 따라 다르다.

### (1) 식단가 계약

1인당 식사의 단가(주로 판매가격)를 결정하여 이것에 의해 금액을 결제하는 방법이다. 식단가에는 재료비, 인건비, 경비 등이 포함된다. 판매 품목 전체의 가격을 결정하는 방법과 주요 품목만을 결정하는 방법이 있다. 방법은 기업이 대규모이고 식수 변동이 적을 경우 많이 채용하며, 기업에서 보조금을 지불하는 경우도 있다.

### (2) 관리비 계약

관리비(식재료비 이외의 경비)를 위탁하는 측이 기업에 지불하고 식재료비를 판매 가격으로 피 급식자에게 지불하게 하는 방법이다. 관리비를 기업 자체에서 부담하기 때문에 대부분의 중소기업과 기숙사 급식에서 많이 채용한다.

### (3) 복합형 계약

관리비제 및 식단가제의 장점을 취합한 변형된 관리비제 계약제 형태이며 급식수준에 가장 결정적인 영향을 주는 식재료비만 총액으로 실비 정산하며, 인건비, 소모품비, 일반관리비 금액은 1식당 운영 경비로 단가 계약하여 정산한다.

〈표 1〉 식단가제와 관리비제의 비교(급식관리지도 1996)

구 분	식단가제	관리비제
위탁료 청구방법	제반위탁을 포함한 일괄 도급 방식의 청구	식재료비, 인건비, 기타 경비 등 부문별제반 내용에 대한 실비 정산
식재료비	위탁료 내 포함	납품된 사용실 재료비 총액 정산 (단, 공산품외에는 VAT 10% 별도 산정)
인건비	위탁료 내 포함	인건비 내역에 따른 총액 정산
기타경비	위탁료 내 포함	사용내역에 따른 총액 정산
관리비 또는 위탁수수료 (적정이윤 포함)	위탁료 내 포함 (총 매출의 3%)	수탁측에서 보장 (총 매출의 일정비율 또는 일정액 지급 5~8%)

\* 기타 경비는 광열비, 수도료, 감가상각비, 소모품비, 임대료 등을 포함함.

## 2. 국내 급식산업의 현황

국내 단체급식 시설의 시도별 현황 및 주요 업체별 현황은 다음과 같다.

〈표 2〉 집단 급식 업소의 개수 (2004년 기준)

	1999	2000	2001	2002	2003
집단 급식업소 개수	13,444	14,945	16,420	18,431	20,455

자료: 식품의약품안전청 홈페이지 <http://www.kfda.go.kr>

〈표 3〉 집단 급식업소의 시도별 현황(2004년 기준)

지역	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원
개소	2,471	1,257	695	1,246	626	528	475	4,389	762
지역	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	총계	
개소	816	1,244	1,113	1,375	1,350	1,733	378	16,420	

자료: 식품의약품안전청 홈페이지 <http://www.kfda.go.kr>

〈표 4〉 주요 업체별 단체식 현황

구분	학교(개)		병원(개)		산업체 및 관공서(개)		군부대(개)		기타(개)		전체급식 사업장수(개)		1일급식 인원(만식)		전체 매출액(억원)	
	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
아워홈	76	86	17	25	286	323	1	1	-	-	380	435	50	55	2,900	3,400
삼성애버랜드	80	92	27	30	229	254	-	-	24	24	360	400	45	50	2,850	3,150
CJ푸드시스템	155	170	60	80	325	387	10	13	-	-	550	650	42	45	1,800	2,200
현대지네트	-	1	2	4	130	160	-	-	-	-	132	165	18	23	1,300	1,560
한화국토개발	72	92	8	10	80	102	2	3	18	23	180	230	15	18	800	1,000
ECMD	19	25	2	4	153	196	2	3	8	12	184	240	16.31	19.73	780	950
신세계푸드sys	25	32	7	10	166	234	3	-	3	4	204	280	15	20	730	940
아라코	15	15	10	15	190	195	0	0	15	25	230	250	23	25	600	750
동원홈푸드	9	15	1	3	47	85	-	-	-	-	57	103	4	9	200	350
제이제이커터링	10	12	-	-	7	10	-	-	-	-	40	50	5.5	5	190	220
이조케터링sys	1	6	1	2	44	60	-	-	-	-	48	68	2.8	4	180	240

주) 상기표는 외식 및 기타 사업을 제외한 단체급식 매출 부문임.

자료 : 식품유통연감(2002), 식품저널, p.347.

### Ⅲ. 조사설계 및 분석방법

#### 1. 설문지 구성

본 연구의 설문지는 고객 만족도 조사를 위해서 한경수(1997)의 “위탁 급식 전문 업체의 고객 만족 측정 도구의 개발 및 평가”를 바탕으로 최영십의 “고등학교의 학교 급식 만족도 연구-직영과 위탁을 중심으로-”와 강영일의 “학교 급식 만족도에 관한 실증 연구-서울지역 고등학교를 중심으로-”의 연구 설문지를 바탕으로 하였으며, 위탁 급식 업체에서 종사하는 종사자와 담당자 그리고 위탁 급식 관리 위원회의 면담을 통해 설문지 구성은 다음과 같은 항목으로 구성하였다.

〈표 5〉 설문지의 구성

설문항목		비고
위탁 급식 업체의 만족도 및 중요도 조사	음식의 간, 음식의 외관, 음식의 신선도, 음식의 온도, 영양적으로 균형 잡힌 음식, 주반찬과 부반찬의 조화, 1인분 양, 메뉴 선택의 다양성, 계절 음식의 제공, 선호 메뉴를 제공, 메뉴의 품질, 후식을 제공, 메뉴에 대한 영양가를 제공, 가격이 적당, 음식의 위생, 식기(수저, 컵, 식판)가 청결, 식탁 및 의자를 깨끗이 점검, 식탁 위에 테이블보, 냅킨, 양념류가 정돈, 식기반납구가 청결, 종업원의 옷차림이 청결, 종업원 외모의 청결, 종업원의 친절, 배식 시 대기 시간이 길지 않음, 배식구의 위치가 편리성, 식기 반납구의 위치가 편리, 식당의 위치가 근접, 화장실이 식당과 근접, 식사 후 거울, 냅킨, 급수시설이 구비, 식당의 좌석수, 의자와 의자의 간격이 여유, 아침메뉴가 제공, 식당의 냉난방, 조명, 환기 및 통풍, 식당 이용 시 소란하지 않음, 실내 장식, 이벤트 행사, 스낵코너 음식의 메뉴, 스낵코너 이용시간이 편리성, 급식에 대한 불만족 사항을 신속하게 처리, 영업시간이 편리하게 이용, 지역적인 향토음식이 메뉴에 포함, 주방이 청결, 급일 메뉴에 대한 해설, 식판의 모양, 식판의 색, 식단 작성 시 학생의견의 반영, 지역에서 생산되는 식재료를 주로 사용.	48문항
인구통계학적 변수	성별, 연령, 학년, 출신 지역, 결혼 여부, 군필 사항	6문항

#### 2. 조사 대상 및 조사 방법

본 연구는 지방 대학의 위탁 급식에 대한 만족도와 중요도를 통한 고객 만족도 측정하고자 제주 지역의 위탁 급식 업체를 운영하는 대학(제주대학교, 한라 대학, 제주산업정보대학) 중 제주산업정보대학의 대학생을 임의 표본 추출 방식으로 조사 대상을 선정하였다. 본 연구의 시간적 범위로는 2005년 5월 5일에서 5월 10일까지이며, 공간적 범위로는 특수성을 감안하여 제주 지역으로 공간적 범위에 제한을 두었

으며, 설문지를 이용하여 위탁 급식 업체를 방문한 경험이 있는 대학생을 대상으로 200부를 배포하여 168부의 설문지를 작성 회수하였으며, 2부는 설문지 기입 상 오류로 166부만을 통계 처리하여 회수율은 83 %이다.

### 3. 분석의 방법

본 연구에서 사용한 분석 방법은 통계 패키지 중의 하나인 SPSS 10.0 통계 패키지 프로그램을 이용하여 조사 대상자의 특성을 분석하기 위한 빈도 분석(Frequency Analysis), 조사 자료의 신뢰성을 위한 신뢰도 검증(Reliability Analysis), T-test, 분산 분석(ANOVA) 등을 적용하였다. 이용 통계 기법은 설문지를 구성하는 각 항목들의 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's Alpha를 사용하고, 고객 만족도와 중요도에 관한 요인에 변수들을 축소화하고, 불필요한 변수들을 제거하기 위하여 요인 분석을 실시하였으며, 인구 통계적 특성에 따른 표본 평균을 통한 집단간의 차이를 검증하기 위해 요인 분석으로 묶여진 요인값을 이용하여 T-test와 분산분석(ANOVA)을 적용하였으며, 중요도가 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 각 중요도 요인이 만족도 요인에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증 분석 및 결과

### 1. 조사 대상자의 인구 통계적 특성

조사자의 일반적인 특성을 파악하기 위해서 빈도 분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과를 성별에 따라 남성이 146명(87.95%), 여성은 20명(12.04%)으로 나타났으며, 연령에 따라 18~20세가 79명(47.59%), 21~23세가 59명(35.54%), 24~26세가 21명(12.65%), 27~30세가 5명(3.012%), 31세 이상이 2명(1.204%)으로 나타났으며, 학년에 따라 1학년 73명으로 43.97%, 2학년이 93명으로 56.02%가 나타났다. 출신 지역으로는 서울이 6명(3.614%), 경기도가 2명(1.204%), 충청도가 2명(1.204%), 경상도가 4명(2.409%), 전라도가 3명(1.807%), 제주도가 149명(89.75%)으로 각각 나타났으며, 결혼 여부에 따라 미혼이 159명(95.78%), 기혼이 7명(4.216%)으로 나타났으며, 군필 사항으로는 미필이 59명(35.54%), 단기사병제대가 57명(34.33%), 현역제대가 33명(19.87%) 군 면제가 17명(10.24%)으로는 나타났다.

### 2. 변수의 신뢰성과 타당성 검증

#### 1) 신뢰도 검증

본 연구에서는 문항 간에 어느 정도의 일관성을 갖는지를 측정하는 방법으로 Cronbach's alpha를 이용하여, 내적 일관성(internal consistency reliability)에 관한 해

〈표 6〉 조사 대상자의 일반적 특성

구 분	내 용	빈 도 (명)	비 율(%)
성별	남성	146	87.95
	여성	20	12.04
연령	18~20세	79	47.59
	21~23세	59	35.54
	24~26세	21	12.65
	27~30세	5	3.012
	31세 이상	2	1.204
학년	1학년	73	43.97
	2학년	93	56.02
출신 지역	서울	6	3.614
	경기도	2	1.204
	충청도	2	1.204
	경상도	4	2.409
	전라도	3	1.807
	제주도	149	89.75
결혼 여부	미혼	159	95.78
	기혼	7	4.216
군필 사항	미필	59	35.54
	단기사병제대	57	34.33
	현역제대	33	19.87
	군면제	17	10.24
총계		166	100

당 문항을 가지고 모든 신뢰도를 구하고, 이에 평균치를 산출하여, 계수값을 구하였다. 보통 사회과학에서는  $\alpha$  계수가 0.7 이상이 되면 신뢰도가 높다고 볼 수 있는데, 전체적인 신뢰도는 0.7이상으로 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

## 2) 타당성 검증

요인분석(Factor analysis)은 여러 개의 변수로 측정된 자료들을 변수들 간에 공분산 관계 및 상관관계를 이용하여 이해하기 쉬운 형태로 요약하여, 정보량을 축소시

키고, 추가적인 분석상의 경제성을 가져오며, 연구자가 알지 못했던 변수들 간에 내재하고 있는 구조와 타당성 검증의 일부로서 많은 항목들이 어떠한 개념이나 현상을 측정하였을 때 과연 변수들이 모두 동일한 개념을 측정하였는가를 확인하는데 사용하는 것으로 본 연구에서는 요인분석 방법으로 주성분 분석과 베리맥스 회전(Rotation = varimax with Kaiser Normalization)을 사용하였으며, 기준 고유값(Eigenvalue) 이상, 요인 적재치(Factor loading) 0.5 이상의 것을 사용하고, 요인 적재치를 높이기 위해 베리맥스 회전(Rotation=varimax)을 실시하였다.

<표 7> 각 항목별 중요도와 만족도에 대한 신뢰도 검증 결과

변수명	중요도		만족도	
	평균값 ±표준편차	신뢰도계수 (Cronbach α)	평균값 ±표준편차	신뢰도계수 (Cronbach α)
1 음식의 간	3.54±0.93	0.744	2.59±0.94	0.724
2 음식의 외관	2.78±1.32	0.721	3.12±1.07	0.712
3 음식의 신선도	3.04±0.95	0.721	2.49±0.98	0.739
4 음식의 온도	2.67±1.07	0.735	2.57±0.96	0.748
5 영양적으로 균형 잡힌 음식의 제공	2.78±1.21	0.764	2.68±1.12	0.701
6 주반찬과 부반찬의 조화	3.27±1.27	0.698	2.67±0.97	0.722
7 1인분 양	3.48±0.97	0.718	2.87±1.10	0.730
8 메뉴의 선택에 다양성	3.62±1.18	0.761	3.25±1.07	0.723
9 계절 음식의 제공	3.24±0.98	0.731	2.57±0.99	0.719
10 선호 메뉴를 제공	3.11±0.96	0.712	2.51±0.96	0.721
11 메뉴의 품질	3.71±0.91	0.761	2.49±0.99	0.716
12 후식을 제공	2.54±1.16	0.747	2.32±1.10	0.751
13 메뉴에 대한 영양가를 제공	2.88±1.20	0.711	2.78±1.21	0.744
14 가격이 적당	3.16±0.99	0.713	2.89±0.97	0.726
15 음식이 위생	3.51±1.12	0.726	3.11±1.21	0.735
16 식기(수저, 컵, 식판)가 청결	2.76±0.97	0.731	2.98±1.04	0.711
17 식탁 및 의자가 깨끗이 점검	3.41±1.19	0.719	2.99±1.14	0.724
18 식탁 위에 테이블보, 냅킨, 양념류가 정돈	2.76±1.17	0.754	2.34±0.98	0.731
19 식기반납구의 청결	3.43±1.19	0.724	2.48±0.97	0.727
20 종업원의 옷차림이 청결	3.64±1.08	0.701	2.45±1.03	0.745
21 종업원의 외모가 청결	3.48±1.11	0.749	2.37±1.28	0.709
22 종업원의 친절	3.57±1.03	0.702	2.67±1.05	0.735

〈표 7〉 계속

변수명	중요도		만족도	
	평균값 ±표준편차	신뢰도계수 (Cronbach $\alpha$ )	평균값 ±표준편차	신뢰도계수 (Cronbach $\alpha$ )
23 배식시 대기 시간	2.48±0.99	0.739	3.17±1.27	0.728
24 배식구의 위치가 편리성	2.57±1.23	0.701	3.19±1.24	0.704
25 식기 반합구 위치가 편리	2.84±1.26	0.742	3.24±1.18	0.739
26 식당의 위치가 근접	3.47±1.91	0.733	2.59±1.11	0.744
27 화장실이 식당과 근접	3.32±1.28	0.721	3.34±1.16	0.739
28 식사 후 거울, 냅킨, 급수 시설의 구비	3.17±1.02	0.748	3.15±1.08	0.715
29 식당의 좌석수	2.84±0.92	0.702	3.45±1.17	0.728
30 의자와 의자의 간격	2.37±0.94	0.731	3.24±1.09	0.761
31 아침메뉴가 제공	2.86±1.01	0.718	2.29±0.95	0.705
32 식당의 냉난방	3.66±1.15	0.734	3.19±1.02	0.722
33 조명이 적당함	2.58±0.91	0.727	2.98±1.03	0.731
34 환기 및 통풍	2.89±1.06	0.715	2.86±1.15	0.742
35 식당 이용 시 소란	3.11±1.08	0.737	2.46±1.03	0.735
36 실내 장식	2.94±1.27	0.709	3.13±1.16	0.718
37 이벤트 행사가 다양	2.51±1.25	0.724	2.33±0.94	0.731
38 스낵 코너 음식의 메뉴	3.18±1.24	0.732	2.84±1.01	0.711
39 스낵 코너 이용시간이 편리	3.15±1.03	0.712	2.68±1.21	0.712
40 급식에 대한 불만족 사항을 신속하게 처리	3.52±1.29	0.731	2.46±1.08	0.731
41 영업시간이 편리	2.78±0.99	0.738	2.55±1.05	0.742
42 지역적인 향토 음식이 메뉴에 포함	3.45±1.22	0.718	2.42±1.11	0.721
43 주방이 청결	3.78±1.06	0.719	2.89±1.03	0.754
44 금일 메뉴에 대한 해설	2.69±1.05	0.720	3.12±1.02	0.714
45 식판의 모양	2.49±0.95	0.708	3.15±1.14	0.708
46 식판의 색	2.47±0.91	0.711	3.15±1.04	0.714
47 식단 작성 시 학생의견을 반영	3.69±1.07	0.718	2.48±0.86	0.736
48 지역에서 생산되는 식재료를 주로 사용	2.88±1.15	0.741	2.98±1.24	0.707
	전체 신뢰도 계수 (Cronbach $\alpha$ )	0.7256	전체 신뢰도 계수 (Cronbach $\alpha$ )	0.7267

	2.50	2.80			
	11 *			*29 8*	
	4546			7**25 27	
	30* **10	*9*6*		32* * *36	
	23**24	*44 2*		28 * * 15	3.08
	3* * 16*			38 * 42 * 43	
	18* 33			* 14* *17	
				*13 *48 *34	
		5*		1* * 22	
	12 *	4* *4 1		*39 *26	2.50
		*37		19 **** 35	만족도
		18 *		*31 40 47 * 20	
				21 *	

중요도

<그림 1> 제주지역 대학 위탁 급식 업체에 대한 중요도와 만족도 분석

1. 음식의 간, 2. 음식의 외관, 3. 음식의 신선도, 4. 음식의 온도, 5. 영양적으로 균형 잡힌 음식의 제공, 6. 주반찬과 부반찬의 조화, 7. 1인분 양, 8. 메뉴의 선택에 다양성, 9. 계절 음식을 제공, 10. 선호 메뉴를 제공, 11. 메뉴의 품질, 12. 후식을 제공, 13. 메뉴에 대한 영양가를 제공, 14. 가격이 적당, 15. 음식이 위생, 16. 식기(수저, 컵, 식판)가 청결, 17. 식탁 및 의자가 깨끗이 점검, 18. 식탁 위에 테이블보, 냅킨, 양념류가 정돈 19. 식기 반납구의 청결, 20. 종업원의 옷차림이 청결, 21. 종업원의 외모가 청결, 22. 종업원의 친절, 23. 배식시 대기 시간, 24. 배식구의 위치가 편리성, 25. 식기 반납구 위치가 편리, 26. 식당의 위치가 근접, 27. 화장실이 식당과 근접, 28. 식사 후 거울, 냅킨, 급수시설의 구비, 29. 식당의 좌석수, 30. 의자와 의자의 간격, 31. 아침메뉴가 제공, 32. 식당의 냉난방, 33. 조명이 적당함, 34. 환기 및 통풍, 35. 식당 이용 시소란, 36. 실내 장식, 37. 이벤트 행사가 다양, 38. 스낵코너 음식의 메뉴, 39. 스낵코너 이용시간이 편리, 40. 급식에 대한 불만족 사항을 신속하게 처리, 41. 영업시간이 편리, 42. 지역적인 향토음식이 메뉴에 포함, 43. 주방이 청결, 44. 금일 메뉴에 대한 해설, 45. 식판의 모양, 46. 식판의 색, 47. 식단 작성 시 학생 의견을 반영, 48. 지역에서 생산되는 식재료를 주로 사용.

**(1) Varimax 회전 후 위탁 급식 업체의 중요도에 대한 요인 행렬**

위탁 급식 업체의 중요도에 관한 변수는 총 48개의 변수 중에서 32개 변수가 7개의 요인으로 추출되었으며, 요인 1을 음식적 요인, 요인 2를 메뉴 운영적 요인, 요인 3을 청결적 요인, 요인 4을 입지적 요인, 요인 5를 시설적 요인, 요인 6을 편리적 요인, 요인 7을 지역적 요인으로 명하였다.

**(2) Varimax 회전 후 위탁급식 업체에 만족도에 대한 요인 행렬**

위탁 급식 업체의 만족도에 관한 변수는 총 48개의 변수 중에서 39개 변수가 5개의 요인으로 추출되었으며, 요인은 요인 1을 음식적 요인, 요인 2를 메뉴 운영적 요인, 요인 3을 위생적 요인, 요인 4를 편리적 요인, 요인 5를 시설적 요인으로 명하였다.

**<표 8> Varimax 회전 후 위탁 급식 업체의 중요도에 대한 요인 행렬표**

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7
음식의 간	0.6841						
음식의 외관	0.6724						
주반찬과 부반찬의 조화	0.6947						
1인분 양	0.7176						
메뉴의 선택에 다양성		0.7812					
계절음식의 제공		0.7164					
선호메뉴가 제공		0.7216					
메뉴의 품질		0.6184					
금일 메뉴에 대한 해설		0.6473					
스낵코너 음식의 메뉴		0.6312					
음식의 위생			0.6537				
식기(수저, 컵, 식판)가 청결			0.7295				
식탁 위에 테이블보, 냅킨, 양념류가 정돈			0.7560				
식기 반납구의 청결			0.6297				
종업원의 옷차림이 청결			0.6728				
종업원이 외모가 청결			0.7113				
주방이 청결			0.6871				
식당의 위치가 근접				0.7145			
화장실이 식당과 근접				0.6972			

<표 8> 계속

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7
식당의 냉난방					0.6274		
조명이 적당함					0.6572		
환기 및 통풍					0.6132		
식당 이용 시 소란					0.7319		
실내 장식					0.7246		
배식구의 위치가 편리성						0.7310	
식기 반합구 위치가 편리						0.6872	
스낵 코너 이용시간이 편리						0.6176	
식사 후 거울, 냅킨, 급수시설의 구비						0.8167	
영업시간이 편리						0.7927	
배식시 대기 시간						0.7356	
지역적인 향토음식이 메뉴에 포함							0.7681
지역에서 생산되는 식재료를 주로 사용							0.7005
고유치(Eigenvalues)	15.0345	3.4125	3.1497	1.7631	1.6548	1.4152	1.0387

<표 9> Varimax 회전 후 위탁급식 업체의 만족도에 대한 요인 행렬표

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
음식의 간	0.6871				
음식의 외관	0.7514				
음식의 신선도	0.6457				
음식의 온도	0.6912				
영양적으로 균형 잡힌 음식이 제공	0.7214				
스낵코너 음식의 메뉴	0.6829				
지역적인 향토음식이 메뉴에 포함	0.7016				
금일 메뉴에 대한 해설	0.7231				
메뉴의 선택에 다양성		0.6421			
계절 음식의 제공		0.6124			
선호 메뉴의 제공		0.7124			

〈표 9〉 계속

	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
메뉴의 품질		0.6479			
메뉴에 대한 영양가를 제공		0.7648			
음식이 위생			0.7684		
식기(수저, 컵, 식판)가 청결			0.7634		
식탁 및 의자가 깨끗이 점검			0.6378		
식탁 위에 테이블보, 냅킨, 양념류가 정돈			0.6621		
식기반납구의 청결			0.6910		
종업원의 옷차림이 청결			0.7139		
종업원의 외모가 청결			0.7138		
주방이 청결			0.6708		
종업원이 친절				0.6475	
배식시 대기 시간				0.6942	
배식구의 위치가 편리성				0.7036	
식기 반납구 위치가 편리				0.7327	
식당의 위치가 근접				0.8154	
화장실이 식당과 근접				0.7319	
식사 후 거울, 냅킨, 급수시설이 구비				0.7024	
식당의 좌석수				0.6279	
의자와 의자의 간격				0.6721	
스낵코너 이용시간이 편리				0.6339	
영업시간이 편리				0.7154	
아침메뉴가 제공				0.6112	
급식에 대한 불만족 사항을 신속하게 처리				0.6471	
식당의 냉난방					0.6937
조명이 적당함					0.7261
환기 및 통풍					0.7341
식당 이용 시 소란					0.6075
실내 장식					0.6812
고유치(Eigenvalues)	12.3484	3.2152	1.4391	1.1642	1.0578

### 3. T-test 및 분산분석

본 연구에서는 타당성을 검증하기 위해서 성별, 연령, 학년, 출신 지역, 결혼 여부, 군필 사항으로 T-test 및 분산분석을 실시하여 P값이 0.05보다 적으면 유의적인 차이가 있음을 나타냈으며, 사후 검정으로 집단 간에 다른 성향의 차이를 보고자 던컨 검증을 실시하였다.

#### 1) 성별

성별에 따른 중요도와 만족도에 따른 T-test 결과 중요도에서는 음식적 요인과 시설적인 요인에서 각각 유의적인 차이를 보였으며, 음식적 요인에서는 남성이, 시설적 요인에서는 여성이 각각 높은 평균값을 가지는 것으로 나타났으며, 만족도 요인에서는 지역적 요인, 메뉴 운영적 요인, 위생적 요인에서 각각 유의적인 차이를 나타냈으며, 지역적 요인에서는 남성이, 메뉴 운영적 요인에서는 남성이, 위생적 요인에서도 역시 남성이 높은 만족도를 가지고 있는 것으로 나타났다.

#### 2) 연령

연령별 분산분석 결과 중요도에는 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 시설적 요인,

〈표 10〉 성별에 따른 T-test 결과

	집단별 평균		T	P	
	남	여			
중 요 도 요 인	음식적 요인	3.127	2.876	3.33*	0.034
	메뉴운영적 요인	2.783	3.047	0.57	0.164
	청결적 요인	3.334	3.421	1.34	0.354
	입지적 요인	3.246	3.297	1.49	0.461
	시설적 요인	2.885	3.142	2.67*	0.004
	편리적 요인	3.278	3.011	1.41	0.315
만 족 도 요 인	지역적 요인	3.332	3.047	2.99*	0.024
	음식적 요인	2.891	2.774	2.88	0.397
	메뉴운영적 요인	3.013	2.678	4.55*	0.013
	위생적요인	3.207	2.661	7.51*	0.047
	편리적 요인	2.518	2.795	1.94	0.467
	시설적 요인	2.771	2.976	-0.97	0.397

주:  $p < 0.05$ .

편리적 요인에서 각각 유의적인 차이를 나타냈으며, 음식적 요인에서는 나이가 적을수록 중요도가 높은 사항으로 나타났으며, 메뉴 운영적 요인에서는 24~26세에 가장 중요도가 높게 나타났다. 시설적 요인에서는 18~20세에 가장 높은 수치를 나타냈으며, 편리적 요인에서는 27~30세에서 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다. 연령별 분산분석 결과 만족도에서는 지역적 요인, 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 편리적 요인에서 각각 유의적인 차이를 보였으며, 지역적 요인에서 31세 이상에서 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 음식적 요인과 메뉴 운영적 요인에서는 21~23세에서 가장 높은 것으로 나타났으며, 편리적 요인에서는 24~26세가 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

〈표 11〉 연령에 따른 분산분석 결과

	연령별 평균					F	P	
	18~20	21~23	24~26	27~30	31세 이상			
중 요 도 요 인	음식적 요인	3.215 <sup>a</sup>	3.121 <sup>a</sup>	2.887 <sup>b</sup>	2.753 <sup>c</sup>	2.747 <sup>c</sup>	5.67 <sup>*</sup>	0.029
	메뉴운영적 요인	3.047 <sup>ab</sup>	3.012 <sup>b</sup>	3.121 <sup>a</sup>	2.794 <sup>c</sup>	2.547 <sup>c</sup>	4.89 <sup>*</sup>	0.016
	청결적 요인	3.274	3.175	3.218	3.197	3.112	1.84	0.354
	입지적 요인	2.517	2.641	2.575	2.641	2.714	1.18	0.249
	시설적 요인	2.841 <sup>a</sup>	2.784 <sup>b</sup>	2.647 <sup>bc</sup>	2.687 <sup>bc</sup>	2.514 <sup>c</sup>	6.74 <sup>*</sup>	0.027
	편리적 요인	2.998 <sup>ab</sup>	2.721 <sup>b</sup>	2.871 <sup>b</sup>	3.124 <sup>a</sup>	2.341 <sup>c</sup>	6.69 <sup>*</sup>	0.004
만 족 도 요 인	지역적 요인	2.647 <sup>b</sup>	2.541 <sup>c</sup>	2.742 <sup>b</sup>	2.979 <sup>a</sup>	3.005 <sup>a</sup>	4.66 <sup>*</sup>	0.041
	음식적 요인	3.016 <sup>a</sup>	3.024 <sup>a</sup>	2.847 <sup>c</sup>	2.971 <sup>b</sup>	2.881 <sup>bc</sup>	7.86 <sup>*</sup>	0.032
	메뉴운영적 요인	2.978 <sup>ab</sup>	3.071 <sup>a</sup>	2.715 <sup>c</sup>	2.847 <sup>b</sup>	2.764 <sup>c</sup>	7.52 <sup>*</sup>	0.014
	위생적 요인	2.816	2.792	2.971	3.017	3.102	2.21	0.297
	편리적 요인	2.995 <sup>a</sup>	2.742 <sup>bc</sup>	3.004 <sup>a</sup>	2.881 <sup>b</sup>	2.512 <sup>c</sup>	5.84 <sup>*</sup>	0.005
	시설적 요인	3.167	3.218	3.034	2.971	2.841	1.08	0.571

$p < 0.05$ .

### 3) 학년

학년에 따른 T-test 결과 중요도와 만족도 요인에서 각각 유의적인 차이를 나타내는 것이 없는 것으로 나타났다.

### 4) 출신 지역

출신 지역에 따른 분산분석 결과 중요도에서는 음식적 요인, 메뉴운영적 요인, 입

〈표 12〉 학년에 따른 T-test 결과

	집 단 별 평 균		T	P	
	1학년	2학년			
중 요 도 요 인	음식적 요인	3.187	3.121	-0.96	0.567
	메뉴운영적 요인	3.314	3.116	0.92	0.412
	청결적 요인	2.975	3.014	1.22	0.337
	입지적 요인	2.727	2.817	1.51	0.231
	시설적 요인	2.667	2.799	-0.47	0.211
	편리적 요인	2.615	2.854	0.88	0.374
만 족 도 요 인	지역적 요인	2.669	2.781	1.73	0.287
	음식적 요인	2.941	2.881	-0.71	0.224
	메뉴운영적 요인	2.972	2.782	0.66	0.312
	위생적 요인	3.007	3.110	1.08	0.279
	편리적 요인	3.012	2.983	-0.78	0.394
	시설적 요인	2.716	2.788	0.97	0.277

p<0.05.

〈표 13〉 출신 지역에 따른 분산분석 결과

	지역별 평균						F	P	
	서울	경기도	충청도	경상도	전라도	제주도			
중 요 도 요 인	음식적 요인	3.141 <sup>a</sup>	3.027 <sup>b</sup>	2.618 <sup>c</sup>	2.775 <sup>bc</sup>	3.017 <sup>b</sup>	2.628 <sup>c</sup>	5.03 <sup>*</sup>	0.002
	메뉴운영적 요인	3.397 <sup>a</sup>	3.442 <sup>a</sup>	2.678 <sup>c</sup>	2.748 <sup>bc</sup>	2.924 <sup>b</sup>	2.762 <sup>bc</sup>	4.87 <sup>*</sup>	0.012
	청결적 요인	3.276	3.176	3.097	3.120	2.981	2.887	1.58	0.241
	입지적 요인	2.879 <sup>c</sup>	3.176 <sup>a</sup>	3.127 <sup>a</sup>	2.984 <sup>b</sup>	2.847 <sup>c</sup>	3.204 <sup>a</sup>	4.33 <sup>*</sup>	0.037
	시설적 요인	3.314 <sup>a</sup>	2.799 <sup>c</sup>	2.807 <sup>bc</sup>	2.911 <sup>b</sup>	2.774 <sup>c</sup>	2.791 <sup>c</sup>	5.11 <sup>*</sup>	0.001
	편리적 요인	3.124 <sup>ab</sup>	3.279 <sup>a</sup>	3.120 <sup>ab</sup>	2.817 <sup>b</sup>	2.710 <sup>c</sup>	3.221 <sup>a</sup>	7.28 <sup>*</sup>	0.001
만 족 도 요 인	지역적 요인	2.713 <sup>c</sup>	2.907 <sup>b</sup>	2.871 <sup>bc</sup>	2.797 <sup>c</sup>	2.988 <sup>b</sup>	3.274 <sup>a</sup>	4.19 <sup>*</sup>	0.012
	음식적 요인	2.716 <sup>c</sup>	2.784 <sup>c</sup>	3.017 <sup>b</sup>	3.124 <sup>a</sup>	3.321 <sup>a</sup>	3.013 <sup>b</sup>	7.21 <sup>*</sup>	0.021
	메뉴운영적 요인	2.817 <sup>b</sup>	2.674 <sup>c</sup>	2.994 <sup>b</sup>	3.219 <sup>a</sup>	3.392 <sup>a</sup>	2.822 <sup>b</sup>	6.29 <sup>*</sup>	0.003
	위생적 요인	3.124 <sup>a</sup>	2.717 <sup>c</sup>	3.018 <sup>ab</sup>	2.961 <sup>b</sup>	2.937 <sup>b</sup>	3.027 <sup>ab</sup>	5.77 <sup>*</sup>	0.002
	편리적 요인	2.812 <sup>c</sup>	3.221 <sup>a</sup>	3.128 <sup>ab</sup>	3.246 <sup>a</sup>	2.817 <sup>c</sup>	2.993 <sup>b</sup>	4.89 <sup>*</sup>	0.031
	시설적 요인	3.142 <sup>a</sup>	2.992 <sup>b</sup>	3.210 <sup>a</sup>	2.994 <sup>b</sup>	2.899 <sup>c</sup>	3.131 <sup>a</sup>	5.34 <sup>*</sup>	0.022

p<0.05.

지적 요인, 시설적 요인, 편의적 요인에서 각각 유의적인 차이가 나타나는 것으로 나타났다. 음식적 요인에서는 서울이 가장 중요도가 높은 것으로 나타났으며, 메뉴적 요인에서는 경기도가 가장 중요도가 높은 것으로 나타났으며, 입지적 요인에서는 제주도가 가장 높은 것으로 나타났다. 시설적 요인에서는 서울이, 편리적 요인에서는 경기도가 중요도가 가장 높은 것으로 나타났다.

출신 지역에 따른 분산 분석 결과 만족도에서는 각 요인별로 모두 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났으며, 지역적 요인에서는 제주도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 음식적 요인과 메뉴 운영적 요인에서는 전라도가 가장 높은 만족도를 가지고 있는 것으로 나타났으며, 위생적 요인에서는 서울이 가장 높은 만족도를 나타냈으며, 시설적 요인에서는 충청도에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.

### 5) 결혼 여부에 따른 T-검증

결혼 여부에 따른 T-검증 결과 중요도에서는 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인에서 각각 유의적인 차이를 나타냈으며, 기혼이 미혼보다 더 중요시하는 것으로 나타났다. 만족도에서는 음식적 요인, 메뉴운영적 요인에서 각각 유의적인 차이가 나타났으며, 기혼보다 미혼이 더 높은 만족도가 나타나는 것으로 나타났다.

〈표 14〉 결혼에 따른 T-test 결과

	집단별 평균		T	P	
	미혼	기혼			
중요도					
인					
	음식적 요인	2.821	3.346	3.44*	0.022
	메뉴운영적 요인	3.074	3.284	4.18*	0.013
	청결적 요인	3.178	3.019	-0.48	0.218
	입지적 요인	2.834	2.761	1.75	0.129
	시설적 요인	2.984	2.889	0.67	0.317
	편리적 요인	2.924	2.874	0.88	0.194
만족도					
요인					
	시설적 요인	2.963	2.867	-0.84	0.357
	음식적 요인	3.014	2.847	5.92*	0.017
	메뉴운영적 요인	2.998	2.679	3.97*	0.024
	위생적 요인	3.281	3.187	1.99	0.294
	편리적 요인	3.251	2.957	1.08	0.335
	시설적 요인	3.067	3.124	-0.59	0.467

주:  $p < 0.05$ .

6) 군필 사항에 따른 분산 분석

군대에서의 단체 급식 경험에 따른 유의적인 차이를 살펴보고자 한 군필 사항에 따른 중요도에 따른 분산 분석 결과 음식적 요인과 입지적 요인에서 각각 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났으며, 음식적 요인에서는 현역 제대가 가장 높은 수치를 나타냈으며, 입지적 요인에서는 군 면제가 가장 높은 값을 나타냈다.

만족도에 따른 분산 분석 결과 지역적 요인과 시설적 요인에서 각각 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났으며, 지역적 요인에서는 현역 제대가 높은 수치를 나타냈으며, 시설적 요인에서는 미필이 가장 높은 만족도를 나타냈다.

<표 15> 군필 사항에 따른 분산분석 결과

	군필 사항별 평균				F	P	
	미 필	단기사병제대	현역제대	군면제			
음식적 요인	2.547 <sup>c</sup>	2.871 <sup>b</sup>	3.102 <sup>a</sup>	2.772 <sup>bc</sup>	7.98 <sup>*</sup>	0.037	
중요도 요인	메뉴운영적 요인	2.994	3.047	3.241	3.104	2.08	0.258
	청결적 요인	3.241	3.187	3.271	3.014	1.65	0.197
	입지적 요인	2.687 <sup>c</sup>	2.718 <sup>b</sup>	2.784 <sup>b</sup>	3.011 <sup>a</sup>	4.37 <sup>*</sup>	0.014
	시설적 요인	2.814	2.785	2.997	2.718	-0.72	0.299
	편리적 요인	2.884	2.928	3.002	3.115	0.99	0.120
지역적 요인	2.758 <sup>c</sup>	3.015 <sup>a</sup>	3.151 <sup>a</sup>	2.952 <sup>b</sup>	6.81 <sup>*</sup>	0.038	
만족도 요인	음식적 요인	2.845	2.842	3.027	2.964	2.40	0.184
	메뉴운영적 요인	2.924	2.878	3.103	3.078	0.94	0.239
	위생적 요인	3.086	3.027	2.977	2.834	1.05	0.381
	편리적 요인	3.120	2.951	3.188	2.861	-0.54	0.187
	시설적 요인	3.217 <sup>a</sup>	2.993 <sup>b</sup>	3.008 <sup>ab</sup>	2.889 <sup>c</sup>	5.64 <sup>*</sup>	0.023

P<0.05.

4. 위탁 급식 업체의 중요도가 만족도에 미친 회귀분석

1) 중요도 요인이 음식적 요인에 미치는 영향

위탁 급식에서의 중요도 요인이 만족도 요인인 음식적 요인에 미친 영향을 파악하기 위한 회귀 분석 결과는 유의도가 모두 0.05이하로 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 지역적 요인에서 유의적인 차이가 있는 것으로 나타났으며, 그

중에서 음식적 요인이 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타났다. 회귀 모형의 적절성을 검증해 주는  $F$ 값은 45.942로 유의수준 0.05에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력( $R^2$ )은 0.378로 나타났다. 다중 공선성을 진단하는 VIF 값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

〈표 16〉 위탁 급식업소의 음식적 요인에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	$\beta$ 계수	$t$ 값	VIF	$F$ 값	$R^2$
상수	2.657	-	3.847*	-		
음식적 요인	0.468	0.398	5.465*	2.015		
메뉴운영적 요인	0.297	0.232	3.447*	1.962	45.942*	0.378
청결적 요인	0.079	0.062	2.618*	2.117		
지역적 요인	0.378	0.351	4.593*	1.297		

주: \*는 0.05에서 유의

제외된 변수 : 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인

## 2) 중요도 요인이 메뉴 운영적 요인에 미치는 영향

위탁 급식에서의 중요도 요인이 만족도 요인인 메뉴 운영적 요인에 미친 영향을 파악하기 위한 회귀 분석 결과는 유의도가 모두 0.05이하로 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 지역적 요인에 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 그 중에서 메뉴 운영적 요인이 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적절성을 검증해 주는  $F$ 값은 61.834로 유의수준 0.05에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력( $R^2$ )은 0.429로 나타났다. 다중 공선성을 진단하는 VIF 값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

〈표 17〉 위탁 급식업소의 메뉴 운영적 요인에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	$\beta$ 계수	$t$ 값	VIF	$F$ 값	$R^2$
상수	2.469	-	5.818*	-		
음식적 요인	0.234	0.203	3.122*	1.467	61.834*	0.429
메뉴운영적 요인	0.379	0.315	7.634*	2.978		
지역적 요인	0.153	0.132	2.787*	1.078		

주: \*는 0.05에서 유의

제외된 변수 : 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인

**3) 중요도 요인이 위생적 요인에 미치는 영향**

위탁 급식에서의 중요도 요인이 만족도 요인인 위생적 요인에 미친 영향을 파악하기 위한 회귀 분석 결과는 유의도가 모두 0.05이하로 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 시설적 요인, 지역적 요인에 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 그 중에서 청결적 요인이 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적절성을 검증해 주는 F값은 52.579로 유의수준 0.05에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력( $R^2$ )은 0.217로 나타났다. 다중 공선성을 진단하는 VIF 값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

**<표 18> 위탁 급식업소의 위생적 요인에 미치는 회귀분석 결과**

변수명	회귀계수	$\beta$ 계수	t값	VIF	F값	$R^2$
상수	3.156	-	6.342*	-		
음식적 요인	0.259	0.219	2.227*	2.721		
메뉴운영적 요인	0.129	0.118	1.678*	1.554	52.579*	0.217
청결적 요인	0.398	0.327	4.335*	2.332		
시설적 요인	0.292	0.252	2.871*	1.987		
지역적 요인	0.102	0.097	1.009*	2.119		

주) \*는 0.05에서 유의  
 제외된 변수 : 입지적 요인, 편리적 요인

**4) 중요도 요인이 편리적 요인에 미치는 영향**

위탁 급식에서의 중요도 요인이 만족도 요인인 편리적 요인에 미친 영향을 파악

**<표 19> 위탁 급식업소의 편리적 요인에 미치는 회귀분석 결과**

변수명	회귀계수	$\beta$ 계수	t값	VIF	F값	$R^2$
상수	2.153	-	5.394*	-		
음식적 요인	0.139	0.105	1.957*	2.019		
청결적 요인	0.109	0.098	1.328*	1.681	48.792*	0.374
입지적 요인	0.167	0.135	2.648*	2.153		
시설적 요인	0.213	0.202	3.691*	1.264		
편리적 요인	0.279	0.237	5.587*	1.117		

주: \*는 0.05에서 유의  
 제외된 변수 :메뉴 운영적 요인, 지역적 요인

하기 위한 회귀 분석 결과는 음식적 요인, 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인이 유의도가 모두 0.05이하로 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 그 중에서 편리적 요인이 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적절성을 검증해 주는  $F$ 값은 48.792로 유의수준 0.05에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력( $R^2$ )은 0.374로 나타났다. 다중 공선성을 진단하는 VIF 값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

### 5) 중요도 요인이 시설적 요인에 미치는 영향

위탁 급식에서의 중요도 요인이 만족도 요인인 시설적 요인에 미친 영향을 파악하기 위한 회귀 분석 결과는 유의도가 모두 0.05이하로 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인이 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 그 중에서 시설적 요인이 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타났다. 회귀모형의 적절성을 검증해 주는  $F$ 값은 39.247로 유의수준 0.05에서 유의하였으며, 다중회귀모형의 총 설명력( $R^2$ )은 0.321로 나타났다. 다중 공선성을 진단하는 VIF 값이 모두 3 이하로서 양호하여 변수들 간의 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 분석되었다.

〈표 20〉 위탁 급식업소의 시설적 요인에 미치는 회귀분석 결과

변수명	회귀계수	$\beta$ 계수	$t$ 값	VIF	$F$ 값	$R^2$
상수	2.329	-	4.217*	-		
메뉴운영적 요인	0.132	0.108	2.519*	1.392		
청결적 요인	0.219	0.201	3.658*	1.201	39.247*	0.321
입지적 요인	0.202	0.161	3.217*	1.597		
시설적 요인	0.314	0.295	7.458*	2.645		
편리적 요인	0.268	0.214	3.879*	1.574		

주: \*는 0.05에서 유의

제외된 변수 : 음식적 요인, 지역적 요인

## V. 결론 및 제언

본 연구는 위탁 급식 업체의 사업의 다각화와 시장 확장과 더불어 지방 진출이 본격화되고 있는 시점에 위탁 급식 업체의 지역 특성에 맞는 고객 만족도에 관한 연구가 전무한 때 지방색이 뚜렷하면서 최근 위탁 급식 업체가 진출한 제주지역 대학의 대학생을 대상으로 느끼는 중요도와 만족도를 실증분석을 통해서 위탁 급식 업체의 고객 만족도를 측정함으로써 지방에 따른 대학 급식의 마케팅에 도움을 주

고자 한 결과 중요도와 만족도를 분석한 결과 1인분의 양, 메뉴의 선택의 다양성, 음식의 위생, 식기 반입구 위치의 편리, 식당의 냉난방, 실내장식이 중요도도 높고, 만족도도 높은 것으로 나타났으며, 음식의 외관, 음식의 외관, 주반찬과 부반찬의 조화, 계절 음식의 제공, 선호 메뉴의 제공, 메뉴의 품질, 배식시 대기 시간, 배식구 위치의 편리성, 의자와 의자의 간격, 금일 메뉴에 대한 해설, 식판의 모양, 식판의 색은 중요도는 높으나 만족도는 낮은 것으로 나타나 중점적인 개선이 요구된다.

위탁 급식 업체의 중요도와 만족도에 관한 요인분석에서는 중요도에 관한 변수는 총 48개의 변수 중에서 32개 변수가 7개의 요인으로 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인, 지역적 요인이 추출되었으며, 만족도에 관한 변수는 총 48개의 변수 중에서 39개 변수가 5개의 요인으로 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 위생적 요인, 편리적 요인, 시설적 요인이 추출되었는데 이는 만족도에서 지역적인 요인이 만족하는 것으로 보아 위탁 급식 업체가 지역적 특색에 맞게 위탁 급식 업체의 운영하고 있는 것으로 사료된다.

연령에 따른 중요도 분산 분석 결과는 음식적, 메뉴 운영적, 시설적, 편리적 요인에서 각각 유의적인 차이를 보였으며, 대체로 나이가 적을수록 요인값이 큰 것으로 나타났는데 이는 나이가 적을수록 업체 선택에 있어서 많은 변수를 생각하고 있음으로 사료되며, 만족도에 따른 연령별 분산 분석 결과는 지역적, 음식적, 메뉴 운영적, 편리적인 요인에서 유의적인 차이를 보였으며, 지역적 요인은 나이가 많을수록 지역적 요인에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났는데 이는 나이가 적은 층은 지역적인 특색보다 보편화된 일반적인 특색을 더 좋아하는 것으로 사료되며, 대체로 가격에 비하여 음식에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

중요도 요인이 만족도 요인에 미친 영향으로는 음식적 요인에는 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 지역적 요인이 각각 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 음식적 요인이 가장 많이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

메뉴 운영적 요인에는 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 지역적 요인이 각각 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 메뉴 운영적으로 중요시 생각하는 것이 메뉴 운영적 만족도에도 크게 영향을 주는 것으로 나타났다.

위생적 요인에는 음식적 요인, 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 시설적 요인, 지역적 요인이 각각 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 청결적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

편리적 요인에는 음식적 요인, 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 편리적 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

시설적 요인에는 메뉴 운영적 요인, 청결적 요인, 입지적 요인, 시설적 요인, 편리적 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이중 시설적 요인이 가장 크게 영향을

미치는 것으로 나타났다.

이는 대체로 중요하게 생각하는 요인이 결국 만족도에도 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 위탁 급식 업체가 새롭게 지방 시장을 진출함에 있어서 고객이 중요하게 생각하는 요인과 이에 따른 각각의 변수를 고려하고 고객 만족도를 높여나가야 할 것이며, 본 연구의 한계점으로 연구 대상에 있어 학생만을 대상으로 하였는데, 차후 연구에 있어서는 고객층이 될 수 있는 교직원을 포함한 연구가 이루어져야 하며, 표본의 수를 확대하여 자료의 일반화가 이루어져야 할 것이다.

### 참고문헌

1. 급식관리지도 (1996) : 사단법인 대한 영양사회, p.377.
2. 급식관리지도서 (1996) : 대한 영양사회, p.370, 서울.  
학교급식 실무 편람 (1997) : 대구광역시교육청, p.7, 대구.
3. 김정수 (2003) : 월간식당 통권214호, 1월호.
4. 식품유통연감 (2002) : 식품저널, p.340.
5. 이석찬 (1995) : 단체급식운영상의 특성에 따른 고객만족도와 수익성에 관한 실증연구-대학급식을 중심으로, 세종대학교 경영대학원 석사논문: 22.
6. 한경수 (1997) : 위탁 급식 전문업체의 고객만족도 측정도구의 개발 및 평가, 연세대학교 대학원 식품영양학과 박사 논문.
7. C.M 개발 운영자료 (1995).

---

2005년 4월 22일 접수

2005년 6월 18일 게재확정