

군 급식에서 배식서비스에 미치는 영향요인

여운승[†] · 이윤호

경기대학교 일반대학원 외식조리관리 전공

Factors Related to Foodservice Satisfaction in Military Foodservice

Woon-Seung Yeo[†] · Yoon-Ho Lee

Department of Foodservice and Culinary Management, Kyonggi University

ABSTRACT

This study was intended to investigate and analyze the satisfaction of military meals service which was recognized by air force soldiers who were familiar to the society's meals service, and to make suggestions for the analysis results.

For the study, the questionnaire survey was conducted for 460 air force soldiers who performed military duties in Chungcheong area for 23 days from June 3, 2003 to June 26, 2003. Total 460 copies of questionnaire were distributed. But, among them, 431 questionnaires except 29 copies which included dishonest and untrustful answers were analyzed for the study.

In terms of the soldiers' rank in demographical characteristics, 43.2% (186 respondents) of total respondents were the airman first class, and 29.7% (128 soldiers) of total respondents were the airman second class. In terms of an education level, 66.1% (285 respondents) of total respondents had the undergraduate school or higher education level. Also, in terms of the growth area, 56.8% (245 respondents) of total respondents came from large cities.

Among 20 items about the military meals service, in the question of cooking soldier's kindness degree, respondents answered that they were satisfied with the cooking soldiers' kindness at a medial level. The survey showed the average 2.95 in this item. The satisfaction level of actions taken at the lack of foods, was 2.94 on the average. Respondents answered that the soldiers' satisfaction on the actions taken at loss of foods was in the medial level. The average was 2.94 and respondents answered that this satisfaction was in the average level. In the item of daily menu placement, the average was 3.19. respondents showed the little higher satisfaction than the average. As the result of investigating whether the castor's seasoning materials were frequently replaced, there was the satisfaction of average level with 3.00 on the average. The satisfaction level of hot foods' temperature was 3.52 on the average. Respondents answered that they were relatively satisfied with the hot foods' temperature preservation. Also, the survey indicated that the nutritional satisfaction had the most influence.

Key Words : Dispensing service, Satisfaction, Military, Foodservice, Soldiers

서 론

사회생활 양식이 점차 복잡해지고 사회 전반의 조직이 고도화됨에 따라 대규모 급식의 필요성이 점점 증가 되었다. 유아는 유치원이나 탁아소에서 제공하는 간식과 점심을 먹게 되었으며, 초등학교에서 고등학교까지는 학교급식을 통해 식사를 제공받고 (1), 기업체에서는 산업체 급식을 통해 직장에서 식사하게 되고, 군대에 입대하면 군대 급식을 하게 된다. 이렇게 20여 년 동안 형성된 식습관은 선택의 여지가 없을뿐 아니라 일방적이고 획일적인 식사를 제공하는 군 급식에 대하여 적응이 쉽지 않다.

고객중심의 급식 요구도가 증가되고 있는 가운데 학교 (2), 사업체 (3), 외식업체 (4), 병원 (5, 6) 등의 급식에 대한 고객 만족도 분석이 다양한 급식서비스 특성을 중심으로 이루어진 바 있으나, 군 급식서비스에 대한 분석은 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다. 군의 책임자들은 현실적으로 사회의 급식 수준에 떨어지는 예산으로 급양 향상에 어려움이 있음을 관계 당국에 호소하여야 하는 반면 대 국민 신뢰의 증진이라는 면에서 병사들이 잘 먹고 있다는 대 국민 홍보를 하여야 하는 모순에 빠져 있음은 또한 안타까운 일이다 (7).

우리나라의 군대급식은 「군인과 군속에게는 매일 주식과 부식을 지급한다」 (8) 이러한 법령을 기준으로 실시되고 있다. 오늘날의 군은 20대 전 후반의 신체 건강한 청년들로 구성되어 있으며 국민의 생명과 재산을 보호하는 조직이다 (9). 이러한 조직을 유지하기 위한 군대 급식은 병역 의무제를 실시하고 있는 국가이든 지원에 의한 군 복무제를 실시하는 국가이든 간에 군대급식은 국가의 정확한 계획 하에 철저히 실시되는 단체급식이다. 군대급식은 단체급식의 역사에서 아마도 가장 먼저 실시되었던 급식으로 생각된다.

1945년 경찰·군대가 창설된 이래 오늘날에 이르기까지 급식체계의 개선이 이루어지지 못하여 양과 질의 수준이 일반 단체급식에 비해 낙후되었다 (10).

이에 공군의 경우에는 95년에는 취사기구 현대화 5개년 계획을 수립하였으며, 96년부터 대상 부대의 취사기구 현대화를 추진하였다. 그러나 일부 품목이 현장에서 실용성이 없다는 건의와 현장 실무자가 편리하게 이용할 수 있는 다양한 조리기구의 발전으로 인해 97년 취사기구 표준품목 조정을 재검토하게 되었다.

그러므로 식생활의 중요성은 군에서도 예외일 수 없으며, 창군기에는 군 급식에 비해 사회의 식생활이 열악(劣惡)하였지만, 현재의 사회는 산업화, 공업화, 도시화 등 국가 경제의 급변한 성장과 더불어 생활수준이 향상되면서 식생활의 패턴도 군 급식에 비하여 월등하게 향상되었다 (11). 군 급식에 있어서도 질적인 향상을 위해 2003년 사병 급식비가 1일 4,380원에서 4,511원으로 131원 인상 (12)되었다. 또한 1985년 이전까지 30%에 달했던 보리쌀 혼식률을 87년 15%, 88년 10%로 점차 낮춰오다가 2003년 7월 1일부터 건군 55년 만에 장병들의 식단에서 보리밥이 완전히 사라졌다. 이것은 입맛이 까다로운 신세대 장병들의 식생활 습관을 존중하고 쌀 소비량을 늘리려는 정부정책에 부응하기 위해 군납식품에서 보리쌀을 제외시켰다 (13).

군의 전투력을 결정하는 요소 가운데 급식문제는 병사의 사기에 영향을 준다는 점으로 미루어 볼 때 매우 중요하다고 할 수 있다. 이러한 군 급식은 가정에서의 식사와 비교해서 몇 가지 차이점을 갖는다. 그 특성으로는 병사들의 기호나 지역적인 특성을 반영한 식단이 작성되어야 하며, 기 편성된 예산 범위 내에서 경제적인 급식이 가능해야 하고, 취사병에 의해 조리되고 급식 시간을 준수해야하며 (14), 장병들이 군 입대 전 20여 년 동안 형성된 식습관은 군 급식에 대한 적응을 어렵게 하고 있으며, 부식이 대량으로 소요되는 까닭에 시기별 출 회량이 제한되어 단일 식품만 급식될 경우 급식을 기피하여 영양소의 균형섭취에 문제점이 될 수 있으며, 많은 잔반이 발생할 수 있다. 식단편성 시 영양섭취에 목표를 두기 때문에 정신적 포만감, 가정에서와 같은 안락함과 맛

깔스러운 손맛을 낼 수 없고, 취사병이 계속 순환되고 제대함으로써 조리 기술 축적이 안 되어 지속적인 취사능력이 개선되지 않고 있으며, 지휘관으로부터 말단 병사에 이르기까지 각자가 가진 급식에 대한 기호 및 전문지식의 결여와 특성 때문에 변화를 시도하지 못하는 경우도 많다고 본다(15).

군 급식에 있어서 군(육, 해, 공)에 따라 차이는 있으나, 공군의 경우 영양사가 군무원으로 채용되어 배치되거나, 조리사 자격증을 갖춘 조리 군무원이 배치되어 조리병과 함께 조리를 하기 때문에 사회의 단체급식과 비교하여 질적으로나 영양 면에서 많은 발전을 했다. 그럼에도 불구하고 사회의 단체급식과 비교해서 부족하고 아쉬운 것은 일부 근무자들이 어쩔 수 없이 복무 기간만 채우면 된다는 의식 때문에 직무에 만족하지 못하므로 서비스 정신이 부족할 수밖에 없다. 이러한 상태에서 서비스를 받는 고객(사병)들이 만족하지 못하는 것은 당연하리라 생각한다. 또한 군대라는 특수성 때문에 경직된 분위기 속에서 식사를 하게 되므로 편안한 서비스 공간이 아닌 어쩔 수 없이 먹어야 하는 장소로 제공되기 때문에 사회에서 고객만족, 고객감동으로 무장된 외식 서비스에 길들여진 신세대 사병들의 입맛을 맞춘다는 것이 쉬운 일은 아니다.

군 급식에 관여하고 있는 실무자의 관점으로는 사회 단체급식시설과 비교해 볼 때 소홀한 것은 사실이나 이를 극복하고 질 좋고 영양 있는 급식을 제공하는 것도 중요하지만 배식서비스 또한 중요하다고 생각한다.

따라서 본 연구에서는 사병들의 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인 중 하나인 배식서비스에 대해서 얼마나 만족하고 있는지 알아보았다. 이러한 연구가 지속됨으로써 사병들이 보다 안락하고 편안한 분위기 속에서 만족할 수 있는 서비스 환경을 제공하는데 도움이 되었으면 한다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상

본 조사는 충청지역에 근무하고 있는 공군 사병 460명을 대상으로 실시하였다.

설문지의 구성은 “군 급식운영 규정” “군 의무규정”과 Han(16)이 개발한 “위탁급식전문 업체의 고객만족 측정도구의 개발 및 평가” 도구를 사용하여 20문항을 가지고 설문조사(공정한 설문지를 얻기 위하여 취사병이 소속된 지원대 사병은 제외)를 실시하였다.

조사기간은 2003년 6월 3일부터 6월 26일까지 23일간 실시되었으며, 총 배포된 설문지는 460매였고, 배포된 설문지에 응답 후 현장에서 회수하였기 때문에 100% 회수된 설문지 중 설문에 대한 응답의 누락이 심한 불성실 응답자 29명을 제외한 431명이 분석 대상으로 사용되었다.

2. 통계자료 분석

설문지를 통해 수집된 자료는 SPSS 10.0(statistical package for the social sciences)(17) 프로그램을 이용하여 각 변수의 평균, 표준편차 등의 기술적 통계 값을 산출하였고, 장병들의 급식서비스에 대한 만족의 정도를 단일표본 t-검증을 하였고, 급식서비스의 전반적인 만족도에 서비스 항목들이 미치는 영향의 정도를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 인구 통계학적 특성

조사대상자의 인구 통계학적 특성을 살펴보면 Table 1과 같다.

설문에 응답한 병사들의 계급별 분포를 살펴보면, 이병이 28명으로 전체의 6.5%였고, 일병이 89명으로

Table 1. General characteristics of the subjects

Item	Division	Frequency(number) (n=431)	Ratio(% (100%)
Class	private	28	6.5
	Pfc	89	20.6
	Corporal	128	29.7
	Sgt	186	43.2
Attainments in scholarship	High school graduation	25	5.8
	junior college talent and learning or graduation	118	27.4
	university talent and learning or university graduation	285	66.1
	Etc.	3	0.7
Growth area	Big city(at special city Wide area)	245	56.8
	Small town	140	32.5
	Farming and fishing villages(town, pastedown station)	46	10.7
Life experience before enlistment	Trace	91	21.1
	Boarding	27	6.3
	Boardinghouse	85	19.7
	is not	228	52.9

20.6%, 상병이 128명으로 29.7%, 병장이 186명으로 43.2%였다. 조사대상의 계급별 분포를 생활에 익숙한 상병과 병장들이 72.9%로 응답자의 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

조사대상의 교육정도를 조사해본 결과 고졸이 25명으로 5.85%, 전문대학에 재학 중이거나 전문대를 졸업한 병사가 118명으로 27.4%, 4년제 대학에 재학이거나 졸업한 병사가 285명으로 66.1%, 기타가 3명으로 0.7%로 나타났다.

조사 대상의 성장지를 조사해본 결과 대도시 지역에서 성장한 장병은 전체 조사대상자의 56.8%인 245명으로 반수 이상을 차지하고 있었고, 중소도시지역에서 성장한 병사는 140명으로 32.5%, 농어촌지역에서 성장한 병사는 46명으로 10.7%였다. 조사대상 대부분이 도시지역에서 성장한 것으로 나타났다.

조사 대상의 입대 전 생활 형태를 조사해본 결과, 자취나 하숙, 기숙사 생활 등 가정을 떠나서 생활해보지 않는 병사가 228명으로 전체의 반수 이상인 228명으로 전체의 52.9%로 나타났으며, 자취 생활을 했던 병사는 91명으로 21.1%, 하숙생활을 했던 병사

는 27명으로 6.3%, 기숙사 생활을 했던 병사는 85명으로 19.7%로 나타났다.

2. 급식 서비스에 대한 전반적인 만족도

병사들의 급식 서비스에 대한 전반적인 만족도를 알아보기 위하여, 현재의 부대급식에 만족도, 메뉴 다양성에 대한 만족도, 주방/홀의 환경에 대한 만족도, 배식 서비스에 만족도를 가지고 1점에서 5점(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)응답자들이 리커트 5점 척도 상에 주관적인 평정을 하도록 하였다.

부대급식에 대한 전반적 만족도에 대한 분석결과 평균은 3.01이었으며 이는 만족도 정도가 보통임을 나타내는 3점에 비교했을 때 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=.140$ $p>.05$). 이는 병사들이 부대급식에 대한 전반적 만족도에 있어서 보통정도라고 판단하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

배식 서비스에 대한 만족도에 대한 조사 결과에서도 평균 2.97로, Park (18)의 연구에서 사병의 급식만족도 2.89로 별 차이가 없는 것으로 나타났으며, 보

Table 2. General satisfaction in meals service

Item	Av. (standard deviation)	T-value	Degree of freedom	level of significance
General satisfaction about military degree	3.01(1.04)	.140	430	.889
Satisfaction about dining with a superior service	2.97(1.07)	.493	430	.622

** : p<.01

Table 3. Satisfaction in superior service

Item	Av.(standard deviation)	T-value	level of significance
Kitchen police's Hygiene fortune putting	3.44(1.03)	8.846	.000**
Kindness of kitchen polices	2.95(1.26)	.840	.402
Hygiene fortune cleanliness of kitchen polices	3.10(1.04)	1.992	.047*
Warm food temperature interested person	3.52(.96)	11.199	.000**
Cold food temperature preservation	3.33(.98)	7.011	.000**
Disposal at the food tribe	2.94(1.14)	1.144	.253
Nutrition of satisfaction	3.03(1.02)	.660	.510
Dining with a superior time, accuracy	3.53(1.04)	10.510	.000**
Yangnyeomtong cleanliness	3.18(.97)	3.774	.000**
Yangnyeomtong support furnishing	3.29(.97)	6.175	.000**
Informed menu and conformability	3.52(.92)	11.617	.000**
Preparedness status of kitchen polices	3.15(1.04)	2.922	.004**
Music tender	3.51(1.02)	10.480	.000**
Yangnyeomtong content occasion, whether or not replace	3.00(1.08)	.044	.965
Cleanliness of tableware	3.08(1.04)	1.529	.127
Fly leaving alone to food	3.03(1.01)	.570	.569
Today, menu furnishing	3.19(.97)	4.176	.000**
1 person 1, meals norm furnishing	3.53(1.04)	10.605	.000**
Choice Tuesday, whether or not use	3.68(.92)	15.386	.000**
Whether or not when partake of a dinner with a superior chastity	3.13(1.06)	2.551	.011*

* : p<.05, ** : p<.01

통점수인 3점에 비하여 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=.493, p>.05$). 이러한 결과로 볼 때 병사들은 배식 서비스에 대해서도 보통정도로 만족하고 있는 것으로 Table 2에서 볼 수 있다.

3. 배식 서비스에 대한 만족도

병사들이 느끼는 배식 서비스에 대한 만족도를 알아보기 위하여 배식 서비스의 주요 구성 항목 20개에 대해서 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 측정치들에 대한 통계분석 결과가 Table 3에 제시되어 있다.

취사병들의 위생복 착용에 대한 만족도의 평균은 3.44였으며 이는 중간정도 만족도를 나타내는 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=8.846, p<.01$). 즉 병사들의 취사병의 위

생복 착용 상태에 대해 보통수준 보다 높은 정도로 만족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

취사병들의 친절 정도에 대해서는 평균 2.95로 비교 값인 3점에 비하여 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다($t=.840, p>.05$). 즉 병사들은 취사병들의 친절 정도에 대하여 보통수준 정도로 만족하고 있는 것이라고 볼 수 있다.

취사병들의 위생복 청결에 대해서는 평균이 3.10으로 중간정도 만족도를 나타내는 3점에 비하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=1.992, p<.05$). 병사들은 취사병들의 위생복 청결에 대하여 보통정도보다 약간 높은 정도로 만족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

따뜻한 음식의 온도 유지에 대한 만족정도의 평균은 3.52였고 이는 중간정도의 만족 수준을 나타내는 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는

것을 나타냈다($t=11.109$, $p<.01$). 병사들은 따뜻한 음식의 온도 유지 상태에 대하여 비교적 만족하고 있는 것으로 보인다.

차가운 음식의 온도 유지에 대한 만족도 평균도 3.10으로 중간정도 만족 수준을 나타내는 3점에 비교해 보았을 때 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=7.011$, $p<.01$). 즉 병사들은 차가운 음식 온도 유지에 대하여 보통 수준보다 높은 정도의 만족을 느끼고 있다고 할 수 있겠다.

음식 부족 시 대처에 대한 만족도는 평균이 2.94로 중간정도 만족 수준인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=1.144$, $p>.05$). 그러므로 이러한 통계결과로 볼 때, 병사들은 음식 부족 시 대처에 대한 만족도는 보통수준 정도라고 판단할 수 있다.

영양적 만족도는 3.03으로 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=.660$, $p>.05$). 따라서 병사들의 배식 서비스에 대한 영양적 만족도는 보통수준이라고 할 수 있겠다.

배식시간의 정확성에 대한 만족도를 조사한 결과 평균이 3.53점이었고 이는 중간수준의 점수인 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=10.510$, $p<.01$). 즉 병사들은 배식시간의 정확성에 대하여 보통수준보다 높은 정도로 만족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

양념통의 청결에 대해서는 평균이 3.18이었으며 이는 중간정도 만족 수준인 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=3.774$, $p>.01$). 병사들은 양념통의 청결상태에 대하여 보통정도 이상의 만족을 하고 있는 것으로 나타났다.

양념통 받침 배치 상태에 대해서는 만족도의 평균이 3.29였으며 보통수준인 3점과 비교분석한 결과 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=6.175$, $p<.01$). 병사들은 양념통 받침 배치 상태에 대하여 보통수준을 약간 넘어서는 수준 정도로 만족감을 느끼고 있다고 할 수 있다.

공지된 식단과 일치성에 대한 만족도 점수의 평균

은 3.52로 보통수준인 3점에 비교했을 때 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=11.617$, $p<.01$). 즉 병사들은 공지된 식단과 일치성이 보통 정도보다는 높다고 판단하고 있는 것으로 볼 수 있다.

취사병들의 용의 상태에 대한 만족도 점수의 평균은 3.15였으며 보통수준인 3점과의 차이는 통계적으로 매우 유의한 것으로 나타났다($t=2.922$, $p<.01$). 분석결과에 따르면 병사들은 취사병들의 용의상태에 대하여 보통정도 보다 약간 높은 정도의 만족을 느끼고 있는 것으로 보인다.

음악제공에 대한 평균 점수는 3.51로 비교기준인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=10.480$, $p<.01$). 즉 병사들은 배식시 제공되는 음악에 대하여 보통보다 높은 정도로 만족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

양념통 내용물 수시 교체 여부에 대하여 조사해본 결과, 평균이 3.00으로 비교점수인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없었다($t=.044$, $p>.05$). 즉 양념통 내용물 수시 교체에 대해서는 보통정도의 만족도를 보이고 있다고 할 수 있다.

식기의 청결에 대한 조사항목의 평균점수는 3.08로서 보통정도의 만족도를 의미하는 3점에 비교했을 때 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=1.529$, $p>.05$). 병사들은 식기의 청결에 관해서는 보통정도의 만족을 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

음식물 파리 방치 여부에 대한 응답의 평균은 3.03으로 보통정도의 만족도를 나타내는 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다($t=.570$, $p>.05$). 병사들은 음식물 파리 방치 여부에 대하여 보통정도의 만족도를 보이고 있다고 볼 수 있다.

금일 메뉴 비치에 대해서는 평균이 3.19로 비교점수 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=4.176$, $p<.01$). 이러한 결과에 따르면 금일 메뉴 비치에 관해서는 보통을 약간 넘어서는 정도의 만족도를 보이고 있다고 할 수 있다.

1인 1급식량 비치에 대해서는 평균이 3.53으로 비교점수 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이

Table 4. Regression analysis model verification of service configuration item in superior service satisfaction

Model	Square anger	Degree of freedom	Av. square anger	F-value	level of significance
Revolution	301.664	6	50.277	109.290	.000
Residual	195.055	424	.460		
Whole	496.719	430			

Table 5. Regression analysis model summary of service configuration item in superior service satisfaction

Matrix	Variance included	R ²	Standard error	R ² change amount
2		.486	.77	.486
2, 6		.567	.71	.082
2, 6, 17		.589	.69	.022
2, 6, 17, 14		.596	.69	.007
2, 6, 17, 14, 4		.603	.68	.007
2, 6, 17, 14, 4, 7		.607	.68	.004

2=kindness of kitchen polices

4=warm food temperature interested person

6=disposal at the food tribes

7=nutrition of satisfaction

14=yangnyeomtong content occasion, whether or not replace

17=today, menu furnishing

가 있는 것으로 나타났다($t=10.605$, $p<.01$). 병사들은 급식량에 있어서 보통정도 이상으로 만족하고 있다고 볼 수 있다.

취사화 사용 여부에 대해서도 평균이 3.68로 비교점수 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($t=15.386$, $p<.01$). 병사들은 취사병의 취사화 사용 여부에 대하여 상당한 정도의 만족을 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

배식시 정숙 여부에 대해서도 평균이 3.13으로 나타났다으며 이는 비교점수 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 있는 것이었다($t=2.551$, $p<.05$). 병사들은 배식시 정숙 정도에 대하여 보통정도 이상을 약간 넘어서는 정도의 만족감을 갖고 있는 것을 볼 수 있다.

Kim (19)은 조리병들의 자질 부족으로 인하여 조리기술이 미흡하다고 하였고, Park (20)은 조리병 등 급식 환경 및 여건의 미비를 지적한바 있으나, 위의 결과로 볼 때 조리병들의 자질 및 환경에 있어서 많이 향상되었음을 알 수 있다.

4. 배식 서비스의 만족도에 대한 구성항목들의 영향

배식 서비스에 대한 만족도에 각 조사 문항들이 미치는 영향의 정도를 알아보고 중요한 항목들을 탐색하기 위하여, 배식 서비스에 대한 전반적인 만족도를 측정하여 이를 종속 변수로 하고, 배식 서비스의 만족도 측정을 위해 사용된 구성 항목 20개를 독립변수로 하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀 분석 모형에 진입된 독립변수는 20개 항목 중 6개 항목이었다. Table 4에 제시된 것처럼 회귀 분석 모형은 통계적으로 매우 유의한 것으로 나타났다($F_{6,424} = 109.290$, $p<.001$). Table 5에 제시되어 있는 바와 같이 회귀 모형으로 설명되는 독립변수의 설명량은 6개의 변수가 모두 회귀 모형에 도입되었을 때, R²가 .607이었다. 회귀 분석 결과에 따르면 배식 서비스에 대한 만족도에 의미 있는 영향을 미치는 항목들은 영향력의 정도 순으로 볼 때, 취사병들의 친절, 음식부족시 대처, 금일 메뉴 비치, 양념통 내용물 수시 교체, 따뜻한 음식 온도 유지, 영

Table 6. Regression coefficient of service configuration item in superior service satisfaction

Model	Rain standardization coefficient		Standardization coefficient	t-Value	level of significance
	B coefficient	Standard error	Beta coefficient		
Good hand	.174	.139		1.258	.209
Kindness of kitchen polices	.284	.038	.334	7.493	.000
Disposal at the food tribe	.180	.045	.190	3.986	.000
Today, menu furnishing	.132	.050	.119	2.630	.009
Yangnyeomtong content occasion, replace	.124	.044	.125	2.831	.005
Warm food temperature interested person	.098	.045	.087	2.199	.028
nutrition enemy, satisfaction	.097	.046	.092	2.119	.035

양적 만족도 등이었다. Table 6에는 회귀 분석 결과 산출된 B계수와 β 계수가 제시되어 있다.

결론 및 제언

본 연구는 사회의 급식 서비스에 익숙해져 있는 공군 사병들이 지각하는 군 급식 주방과 홀 환경에 대한 서비스 만족도를 조사하여 분석하고, 분석 결과에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

인구통계학적 특성에 있어서 조사대상자의 계급을 살펴보면 186명으로 전체의 43.2%가 병장, 128명으로 전체의 29.7%가 상병으로 나타났으며, 조사대상자의 교육정도를 보면 285명으로 전체의 66.1%가 대재 또는 대졸로 나타났다. 또한 조사대상자의 성장지역은 245명으로 전체의 56.8%가 대도시에서 성장한 것으로 나타났다.

배식 서비스에 대한 만족도 20개의 문항 중에서 취사병들의 친절 정도에 대해서 평균 2.95로 취사병들의 친절 정도에 대하여 보통수준 정도로 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 음식 부족 시 대처에 대한 만족도는 평균이 2.94로 병사들은 음식 부족 시 대처에 대한 만족도는 보통수준 정도라고 대답했고, 금일 메뉴 비치에 대해서는 평균이 3.19로 보통을 약간 넘어서는 정도의 만족도를 보이고 있고, 양념통 내용물 수시 교체 여부에 대하여 조사해본 결과, 평균이 3.00으로 보통정도의 만족도를 보이고 있으며, 따뜻한 음식의 온도 유지에 대한 만족정도의 평균은 3.52

로 병사들은 따뜻한 음식의 온도 유지 상태에 대하여 비교적 만족하고 있다고 응답했으며, 다음으로 영양적 만족도 등이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다

이들 20개의 문항 중에서 가장 많은 불만을 가지고 있는 것이 음식 부족 시 대처 2.94, 다음으로 취사병들의 친절 2.95를 차지하고 있다. 이는 배식 서비스에 대한 전체적인 만족도(2.97)에도 미치지 못하고 있으므로 취사병들에 대한 친절교육, 즉 서비스 교육이 필요한 때가 되었다고 생각된다. 서비스 교육에 대한 문제점을 해소하기 위해서는 민간 위탁교육을 실시하는 것과 외부 강사를 초빙하여 외식서비스에 대한 올바른 교육을 받아야 할 것이다. 이러한 서비스 교육이 지속적으로 이루어짐으로써 사병들은 더욱 편안한 분위기 속에서 식사가 이루어 질 것이고, 근무자들은 외식서비스에 대한 트렌드를 군 급식에서도 자연스럽게 받아들이는 계기가 될 것이다.

또한 이러한 교육을 이수한 영양학과, 조리과 출신을 조리병으로 모집하는 방안도 검토되어야 할 것으로 생각된다.

참고문헌

1. McCool AC, Smith FA. Tucker DL : Dimensions of Noncommercial Food Service Managerment. Van Nostrand Reinhold, 1994

2. Jang MR, Kim JY. Comparison of Importance and Performance to the School Lunch Service According of Male and Female Middle School Students in the Gangwon Province. *J Korean Diet Assoc* 11(1):95-104, 2005
3. Pank OJ, Park MK, Yang IS, Lee MJ. Exploratory Case Study for Identifying Detail Attributes on the Food Taste & the Menu in Office Foodservice of Contract Foodservice Management Company. *Korean Journal of Community Nutrition* 10(4):467-475, 2004
4. Yang IS, Sin SY, Kim HY. The Effects of Customer Expectations & Satisfaction on Customer Loyalty in Restaurants. *Korean Journal of Community Nutrition* 5(2):225-235, 2000
5. Jang EJ, Kim HJ, Hong WS. The Assessment of Patient Satisfaction in Accordance with Hospital Patients Food Service Cluster Groups. *Korean Journal of Community Nutrition* 5(1):83-91, 2000
6. Lee HY, Chang SH, Yang IS. Evaluation of Foodservice Quality on the Viewpoint of Personnel in Hospital Foodservice. *J Korean Diet Assoc* 10(4): 401-406, 2004
7. 김용삼. 군 급식지원체제 향상방안. 국방 참모대학 연구보고서, pp.1-2, 1999
8. 대한민국헌행법령, 군인·군속급식규정 제 2조, 개정 74, 1, 4 대통령령 제 7027
9. Moon SJ, Sohn KH, Yang IS, Sohn CY, Kim DY. Development in Computer Program for Standardized Quantitative Recipes in Military Services. *KOREN J. SOC. FOOD SCI. Vol, 7, No. 3, August, 1991*
10. 김정숙. 한국의 위탁급식 산업발전과 현황에 대한 연구. 안동 과학대학 논문집 제23호, p.570
11. Lee JD. A study on effective meal service in military, Major in General Administration Graduate school of Kook-Min University, p.1, 1994
12. 국방부. 2003년도 국방예산 보도자료, p.5, 2002
13. 동아일보. 2003. 7. 2.일자 기사
14. 제 1군수지원사령부. 군 급식 메뉴 전산화 연구, p.6, 1987
15. 조시형. 군 급양 향상에 대한 연구. 국방대학원 안보과정, pp.10-11, 1996
16. Han KS. Development & assessment of customer satisfaction measurement tool for contract foodservice management company. Department of Food and Nutrition Graduate School of Yonsei University, 1997
17. 채서일. 사회과학조사방법론. 학현사, 2003
18. Park DW. A Study on Service Quality of military meals, 1999.
19. Kim YH. Research of military meals upgrade plan of the 2000s, 1993.
20. Park BY. A study on Operational Realities in Military Provision of Meals and Its Improvements. 1997.