

## 군인 급식 개선을 위한 급식 서비스 만족도 조사

이혜상<sup>†</sup> · 한영순 · 이재만<sup>1)</sup>

안동대학교 식품영양학과, 통계학과<sup>1)</sup>

### A Survey of the Customer Satisfaction of Military Foodservice for their Improvement

Hye-Sang Lee,<sup>†</sup> Young-Soon Han, Jae-Man Lee<sup>1)</sup>

Department of Food and Nutrition, Andong National University, Andong, Korea  
Department of Statistics,<sup>1)</sup> Andong National University, Andong, Korea

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to provide basic reference materials for improving the quality of the military foodservice so that they can satisfy the customers' needs. The questionnaires employed in this study were developed based on the IPA(Importance Performance Analysis). The questionnaires for the military customers(Group A which is the smaller size then Group B which is larger in size ; a criteria for the classification is the number of soldiers served in the foodservice facilities) consist of demographic variables, concerns about the military foodservice, and service practices. A total of 656 military customers answered the questionnaires. A statistical data analysis was conducted using the SPSS/win package program for descriptive analysis, a  $\chi^2$ -test and t-test. The results of this study could be summarized as follows : The IPA in case of Group A showed the following attributes in Quadrant A("focus here") : (1) availability of the meals that the customers prefer, (4) taste of the food, (16) cooking methods that the customers prefer, (17) the overall quality of the breakfast. The IPA in case of Group B showed the following attributes in Quadrant A("focus here") : (11) cleanliness, (12) kindness of the foodservice personnel, (15) the overall quality of the service, (17) the overall quality of the breakfast. The opinion of the Group A on the improvement of military foodservice was significantly different from that of Group B in the areas of meals/service improvement, problems in military foodservice, improvement in service methods, etc.( $p < 0.05$ ). (Korean J Community Nutrition 5(3) : 522~528, 2000)

KEY WORDS : the military foodservice · IPA(importance performance analysis).

#### 서론

인간이 사회생활을 하는데 정신적, 신체적 건강상태는 필수적인 요소이며 식생활은 이와 같은 정신적, 신체적 건강의 기반을 이루고 있다. 특히 군 조직은 국민의 생명과 재산을 보호해 주는 중요한 조직으로 최선의 무기나 첨단 정보 못지 않게 군 장병의 건강, 체력 및 사기가 국력과 직접 연관된다고 할 수 있다. 군 급식은 군인들에게 적절한 급식을 제공함으로써 개인의 건강, 체력 및 사기를 유지하게 하고 전투력을 최대로 발휘하도록 하여 국민의 재산과 생명을 보

채택일 : 2000년 8월 31일

<sup>†</sup>Corresponding author : Hye-Sang Lee, Department of Food and Nutrition, Andong National University, 388 Songchun-Dong, Andong-Si, Kyungbuk 760-749, Korea  
Tel : 054) 850-5493, Fax : 054) 841-1625  
E-mail : hslee@andong.ac.kr

호하는 동시에 전체적으로는 국민건강 향상에 기여한다는 데 의의가 있다.

군 급식은 오랜 옛날부터 있었지만 군에서 급식업무를 담당하는 근대적인 부서가 최초로 구성된 것은 1949년 육군본부에 병식과가 설치되면서부터이다. 이 후 1950년에는 급식기준이 설정되었으며, 1995년에는 메뉴전산화와 더불어 파우치 전투식량이 보급되기에 이르렀다(군수참모부물자처 1993). 현재 군 급식의 열량섭취 기준량은 1인 1일 3,800 kcal로 정해져 있어 군인들에게 요구되는 강도 높은 훈련이나 업무수행을 고려하더라도 열량면에서는 부족하지 않다고 보인다(문수재 등 1992). 또한 창군이래 90년 초까지만 해도 주식위주의 급식이 이루어졌으나 1994년 이후 부식비의 대폭인상으로 주식에 비해 수육류, 소채류의 기준량이 상대적으로 많이 증가되어 영양소 섭취부족의 문제점을 해결할 수 있었다. 다만 제공되는 군 급식의 영양소 함량이 기준에 맞다 하더라도

도 피급식자인 군 장병의 요구에 맞지 않으면 잔반량의 증가로 예산만 낭비하고 군 장병의 건강증진에는 도움이 되지 않을 것이므로 이제는 이점에 보다 중점을 둔 고려가 있어야 할 것이다.

고객만족에 대한 정의는 구매자가 자신이 지불한 대가에 대하여 적절히 보상받았다고 느끼는 감정적인 상태라고 하는 것(Howard & Sheth 1969), 선택한 상품이 인식과 일치하는 정도를 나타낸다고 하는 인식적인 평가라는 것(Engel & Brackwell 1982), 고객만족이 인식적인 일치에 반응하는 감정이라는 것(Woodruff 등 1983) 등이 있다. 한편 급식에 있어서 품질이란 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 개인에게 제공되는 음식에 국한된 것 뿐 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함하는 개념이다. 따라서 급식의 품질에 대한 고객만족을 성취하기 위해서는 이와 같은 여러 가지 급식의 품질 중에서 고객이 어떤 특성을 중시하는지, 즉 고객의 요구가 무엇인지를 파악할 필요가 있다.

한편 고객만족의 계량적 측정방법으로서 Importance Performance Analysis(IPA)는 피급식자의 기대와 급식소의 실제 수행수준을 격자도에 가시적으로 보여줄 수 있어 만족 불만족을 한 눈에 쉽게 알 수 있는 기법이다. 피급식자의 급식에 대한 만족은 중요하게 생각되는 급식특성이 기대에 맞게 수행되느냐에 의하여 결정되므로(Martilla & James 1977) IPA를 활용하여 고객만족을 조사한다면 피급식자의 서비스 요구특성이 분명히 나타나며, 이러한 결과는 피급식자를 세분화하는 마케팅기법에 활용될 수 있을 것이고(Oh & Jeong 1996) 피급식자 그룹의 서비스요구특성에 부합하는 급식이 가능해짐으로써 전체적인 고객만족이 증가될 수 있다.

고객중심의 급식요구도가 증가되고 있는 가운데 사업체(장미라 1995), 외식업체(양일선 등 2000), 병원(장은재 등 2000; 이민지·이연경 2000) 등의 급식에 대한 고객 만족도 분석은 여러 가지 급식서비스 특성에 대하여 이루어 진바가 있다. 하지만 군대 급식에 대한 고객만족도 분석은 거의 이루어지지 않고 있는 실정이다. 청년층이 군 장병의 대다수를 구성하고 있으며 이들은 급식에 대한 변화된 인식과 향상된 품질에 익숙해진 세대임을 고려한다면, 이제는 군에서도 급식문제를 다루는데 있어서 양적인 증대(충분한 열량의 공급)에만 치중할 것이 아니라 피급식자의 기대에 대한 연구를 통한 품질 개선에도 눈을 돌릴 필요가 있다.

본 연구는 군 급식의 급식실태와 서비스수준에 대하여 피급식자의 측면에서 평가하여 군 급식의 서비스 개선을 위한 기초자료를 제공함으로써 군 급식 관리자들이 군 장병들의 요구변화에 능동적으로 대처 할 수 있도록 하는 것을 목적으로 수행되었다.

## 조사대상 및 방법

### 1. 연구대상 및 기간

조사대상은 육군과 공군에서 급식을 받는 군 장병들로 소단위 급식체계(피급식자 00~000명) A집단과 대단위 급식체계(피급식자 0000명이상) B집단으로 나누어 조사하였다. 본 연구를 위한 예비조사는 1997. 12. 15일 실시하였으며, 미비점을 수정 보완하여 본 조사는 1998. 1. 18~1998. 2. 5까지 실시하였다.

### 2. 연구 내용 및 방법

본 연구에 사용된 조사지는 기존에 급식서비스에 관련된 설문지(장미라 1995; Kwak 등 1998)를 기초로 군 급식의 특성을 고려하여 작성한 후 예비조사를 거쳐 수정하여 완성하였다. 설문지의 내용은 일반사항 및 건강과 관련된 생활습관에 관한 사항 14문항을 비롯하여 총 260문항으로 구성하였다. 군 급식의 피급식자들의 특성 파악을 위하여 나이, 교육정도, 복무기간, 군 복무 전후의 음주, 흡연 여부, 운동, 근무형태를 조사하였으며, 설문 내용 중 군 급식 서비스에 관한 내용은 기호도에 맞는 음식의 활용도, 식당환경 및 위치, 밥의 질 및 조리 상태, 음식의 맛, 음식의 매력적인 형태, 차가운 음식이 차게 제공된다, 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다, 영양홍보 서비스 제공, 영양적으로 균형된 다양한 식단 제공, 서비스 속도, 청결성, 배식자들의 친절성, 급식관리자들의 관리능력, 배식시간의 적합성, 식당 서비스의 전반적인 수준, 기호에 맞는 조리 방법, 아침식단의 질에 대한 전반적인 수준, 점심식단의 질에 대한 전반적인 수준, 저녁식단의 질에 대한 전반적인 수준, 취사기구의 다양성의 20가지 특성에 대하여 Likert scale을 사용하여 표시하도록 했다. 중요도는 전혀 중요하지 않다, 중요하지 않다, 보통이다, 중요하다, 매우 중요하다고 구분하였으며, 수행수준은 전혀 수행되고 있지 않다, 잘 수행되고 있지 않다, 보통이다, 잘 수행되고 있다, 매우 잘 수행되고 있다고 구분하여 1에서 5까지 5점 척도로 나타내도록 했다.

예비조사는 B집단 피급식자 70명을 대상으로 조사하였으며 A집단의 피급식자용(360부) 설문지는 해당기지를 연구자가 직접 방문하여 배부하고 2주 후에 회수하였으며, B집단의 피급식자용(340부) 설문지는 우편 또는 연구자가 직접 조사하였다. 100% 회수되었으나 불완전하게 응답된 설문지를 제외하고 총 656부를 통계처리에 이용하였다.

### 3. 자료분석방법

자료들은 SPSS 패키지 프로그램을 이용하여 전산 처리

**Table 1.** General characteristics of respondents

Demographic background	Group A(N=349)	Group B(N=307)	Total(N=656)	Frequency(%)	
				$\chi^2$	
Age	18-19	1( 0.3)	7( 2.3)	8( 1.2)	42.138*
	20	48(13.9)	78(25.5)	126(19.3)	
	21	96(27.7)	113(36.9)	209(32.1)	
	22	123(35.5)	78(25.5)	201(30.8)	
	>23	78(22.5)	30(9.8)	108(16.6)	
Educational level	High school	121(34.8)	49(16.1)	170(26.0)	35.605*
	College	83(23.9)	67(22.0)	150(23.0)	
	University	144(41.4)	189(62.0)	333(51.0)	
Years of military service	<1 year	158(45.3)	141(45.9)	299(45.6)	0.407
	1-2 year	174(49.9)	148(48.2)	322(49.1)	
	>2 years	17( 4.9)	18( 5.9)	35( 5.3)	

\* :  $p < .001$ 

하였다. 각 변수의 평균, 표준편차 등의 기술적 통계값을 산출하였고, 항목간 빈도의 차이 검증은  $\chi^2$  검증을 하였으며, 독립된 두 집단의 평균값의 차이에 대한 검증은 t-test를 사용하여 분석하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 피급식자의 일반사항

#### 1) 일반사항

A집단과 B집단의 특성을 살펴보기 위하여 조사대상자들의 일반사항을 Table 1에 나타내었다. 대상자의 집단별 분포는 A집단 349명(53.2%), B집단 307명(46.8%) 총 656명이었다. 교육수준은 전체 장병들의 73.6%(483명)가 전문대졸 이상으로 고학력이었으며, 특히 B집단의 경우에는 대졸이나 대학 재학중이 62%로 A집단에 비하여 고학력으로 나타났다. 한편 나이는 20~22세가 82.2%(536명)로 대부분을 차지했고, 복무기간은 12개월 이상~24개월 미만인 49.1%(322명), 12개월 미만인 45.6%(299명)으로 나타났다.

#### 2) 건강과 관련된 생활습관

Table 2는 대상자들의 건강과 관련된 생활습관에 관하여 나타내었다. 음주는 입대 후 줄어서 음주를 하지 않는 경우가 입대 전 7.3%(47명)보다 입대 후 50.1%(311명)로 많이 증가되었으나( $p < .001$ ) 흡연은 입대 후 유의적으로( $p < .05$ ) 증가하였다. 또한 군인들의 과반수(57.1%)가 하루평균 30분 이상 운동을 하고 있으며 근무 형태는 사무직과 노동직 근무형태가 각각 비슷한 비율로 나타났다.

**Table 2.** Health related habits of respondents

	Items	Frequency	Percentage	
Alcohol drinking**	Before <sup>1)</sup>	Yes	593	92.7
		No	47	7.3
	After <sup>2)</sup>	Yes	310	49.9
		No	311	50.1
Smoking*	Before <sup>1)</sup>	Yes	424	65.9
		No	219	34.1
	After <sup>2)</sup>	Yes	462	71.9
		No	181	28.1
	Exercise	<0.5 hr	275	42.9
		0.5-1 hour	204	31.8
>1 hour		162	25.3	
Job	Office work	331	52.6	
	Labor work	298	47.4	

\* :  $p < .05$ , \*\* :  $p < .001$  difference between before and after military service

1) : Before military service      2) : After military service

### 2. 급식수준에 대한 평가(IAP : Importance Performance Analysis)

Table 3은 군 급식소 운영특성에 대한 중요성 인식과 수행수준 평균 점수를 집단별로 집계하였다. 군 피급식자들은 군급식소 운영특성의 중요성을 전체적으로 중요하다(3.91) 수준으로, 수행수준은 전체적으로 보통이다(2.88)로 평가하였다. 군 피급식자 전체를 볼 때 중요성 인식도가 가장 높은 운영특성은 음식의 맛(4.34) > 청결성(4.28) > 밥의 질 및 조리상태(4.18) > 기호에 맞는 조리방법(4.09) > 아침식단의 질에 대한 전반적인 수준(4.02)순 이었다. 이와 같은 결과는 군장병들이 위생이나 맛을 중시한다는 것을 보여준다. 또한 이 결과는 우리나라 면류체인점을 선택할 때 소비자는 식당의 청결성과 음식의 맛을 가장 중요시했다는 보

**Table 3.** Mean scores for the importance and performance of foodservice management practice attributes Mean ± S.D.

Attributes <sup>3)</sup>	Importance <sup>1)</sup>				Performance <sup>2)</sup>			
	Group A	Group B	t-value	Total	Group A	Group B	t-value	Total
1	3.90±0.84	3.95±0.87	-0.641	3.92	2.95±0.72	2.75±0.72	3.478***	2.86
2	3.71±0.82	3.89±0.85	-2.681**	3.80	3.35±0.84	2.79±0.83	8.451***	3.09
3	4.19±0.77	4.17±0.85	0.332	4.18	3.12±0.79	2.71±0.86	6.324***	2.93
4	4.38±0.79	4.28±0.77	1.585	4.34	3.04±0.85	2.73±0.83	4.746***	2.90
5	3.54±0.90	3.63±0.88	-1.278	3.58	3.01±0.75	2.65±0.78	5.932***	2.84
6	3.94±0.82	3.91±0.83	0.522	3.93	3.25±0.85	2.81±0.89	6.305***	3.04
7	4.05±0.79	4.00±0.84	0.767	4.03	3.31±0.89	2.72±0.92	8.258***	3.04
8	3.15±0.96	3.27±0.94	-1.644	3.21	2.57±0.98	2.42±0.87	2.008*	2.50
9	3.97±0.87	3.96±0.93	0.212	3.96	3.09±0.86	2.70±0.78	6.010***	2.91
10	3.58±0.91	3.75±0.92	-2.321*	3.66	2.89±0.86	2.48±0.90	5.873***	2.70
11	4.27±0.82	4.29±0.84	-0.244	4.28	3.09±0.90	2.52±0.98	7.738***	2.82
12	3.86±0.85	3.99±0.93	-1.856	3.92	2.98±0.96	2.34±1.03	8.200***	2.68
13	3.85±0.76	3.86±0.86	-0.241	3.86	3.16±0.84	2.61±0.84	8.236***	2.91
14	3.81±0.77	3.93±0.83	-1.919	3.87	3.21±0.81	2.78±0.84	6.623***	3.01
15	3.73±0.81	3.95±0.85	-3.423***	3.83	3.09±0.79	2.63±0.90	6.920***	2.88
16	4.11±0.83	4.06±0.83	0.685	4.09	3.01±0.81	2.68±0.83	5.178***	2.86
17	4.04±0.82	4.00±0.90	0.605	4.02	3.02±0.88	2.56±0.86	6.803***	2.80
18	3.93±0.76	3.98±0.83	-0.793	3.96	3.20±0.80	2.86±0.81	5.232***	3.04
19	4.02±0.76	3.98±0.85	0.581	4.00	3.28±0.83	2.86±0.78	6.495***	3.08
20	3.73±0.81	3.81±0.91	-1.084	3.77	2.97±0.86	2.61±0.89	5.279***	2.80
Average	3.89	3.93		3.91	3.08	2.66		2.88

\* : p<.05 \*\* : p<.01 \*\*\* : p<.001

1) : 1 : never important 2 : not important 3 : so-so 4 : important 5 : very important

2) : 1 : very poor 2 : poor 3 : so-so 4 : good 5 : very good

- 3) : 1. Availability of meals that the customers prefer  
 2. Convenient location  
 3. Quality of cooked rice  
 4. Taste of the food  
 5. Appearance of the food  
 6. The temperature of the food(cold)  
 7. The temperature of the food(hot)  
 8. Availability of nutrition education materials  
 9. Nutrition balance of provided food  
 10. Prompt service

11. Cleanliness  
 12. Kindness of foodservice personnel  
 13. Managerial ability of foodservice manager  
 14. Adequacy of serving hours  
 15. The overall quality of the service  
 16. Cooking method that the customers prefer  
 17. The overall quality of the breakfast  
 18. The overall quality of the lunch  
 19. The overall quality of the dinner  
 20. Variety of cooking method

고(류은순 · 박동경 1989), 우리나라 병원의 환자들의 식기류의 청결 > 식단의 다양성 > 여러 가지 식단의 배합 등을 중요시했다는 보고(류은순 1994) 그리고 사업체 단체 급식소 근로자의 영양서비스 수준 평가에서 청결성 > 음식의 맛 > 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공(장미라 1995)과 유사하였다. 또한 미국의 대학 급식소 소비자가 음식의 맛 > 청결성 > 저녁 식사에 대한 전반적인 수준을 가장 중요시했다는 보고(Green 1993)와도 유사하였다. 한편 중요성 인식도가 낮은 운영특성은 영양홍보 서비스 제공(3.21) < 음식의 색, 질감 등 매력적인 형태(3.58) < 서비스속도(3.66)로 군장병들은 이와 같은 운영특성에 대하여 중요하지 않게 생각하고 있음을 보여주고 있다.

수행수준 평가에서 가장 높은 점수를 받은 특성은 전체적

으로 식당 환경 및 위치(3.09) > 저녁식단 질에 대한 전반적인 수준(3.08) > 차가운 음식이 차게 제공된다(3.04) = 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다(3.04) = 점심 식단의 질에 대한 전반적인 수준(3.04)으로 나타났다. 이와 같은 결과는 영양사의 관리능력 > 배식 시간의 적합성 > 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다고 나타난 장미라(1995)의 연구보고, 식당의 환경 > 아침식사의 전반적인 질 > 종업원의 외양 등이 가장 잘 수행된다고 평가한 미국의 대학급식소의 소비자들의 결과보고(Green 1993)와는 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 한편 수행수준에서 가장 낮은 점수를 받은 특성은 영양홍보 서비스 제공(2.50) < 배식자들의 친절성(2.68) < 서비스속도(2.70)로 특히 이 중 영양홍보 서비스 제공과 서비스 속도는 중요하게 생각하지도 않는 것으로 나타났다.

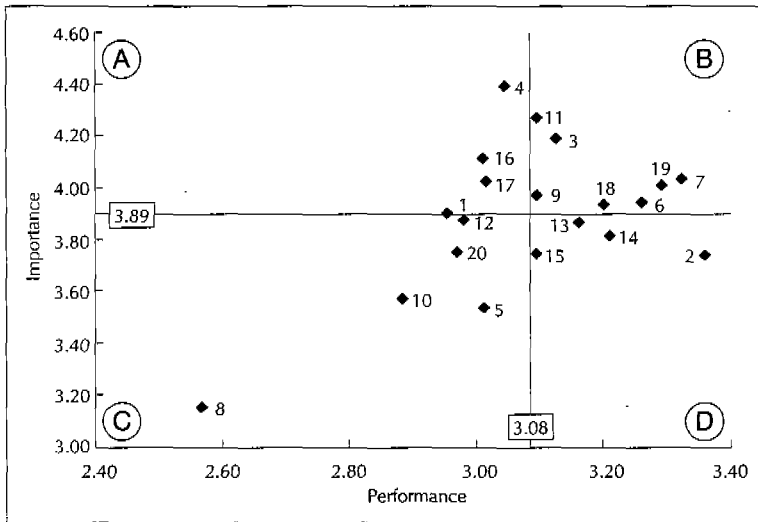


Fig. 1. Importance/Performance Analysis of foodservice management practices in Group A.

A : Focus here, B : Doing great, keep it up, C : Low priority, D : Overdone.

1. Availability of meals that the customers prefer, 2. Convenient location, 3. Quality of cooked rice, 4. Taste of the food, 5. Appearance of the food, 6. The temperature of the food(cold), 7. The temperature of the food(hot), 8. Availability of nutrition education materials, 9. Nutrition balance of provided food, 10. Prompt service, 11. Cleanliness, 12. Kindness of food-service personnel, 13. Managerial ability of food-service manager, 14. Adequacy of serving hours, 15. The overall quality of the service, 16. Cooking methods that the customers prefer, 17. The overall quality of the breakfast, 18. The overall quality of the lunch, 19. The overall quality of the dinner, 20. Variety of cooking methods.

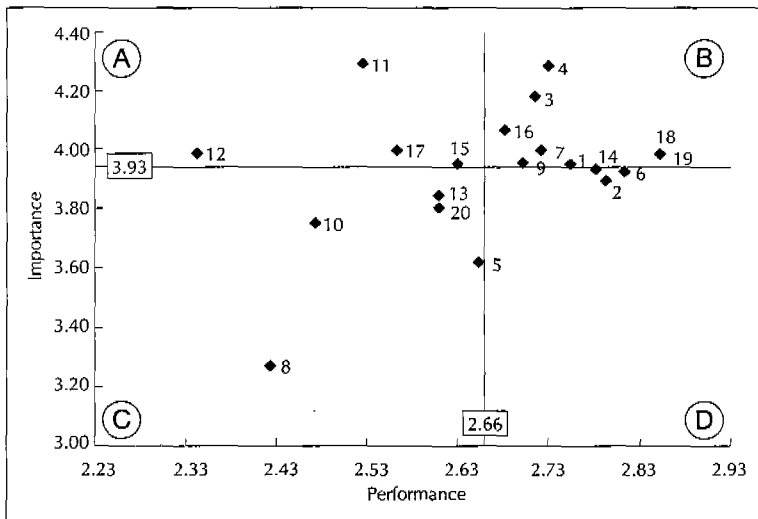


Fig. 2. Importance/Performance Analysis of foodservice management practice in Group B.

A : Focus here, B : Doing great, keep it up, C : Low priority, D : Overdone.

1. Availability of meals that the customers prefer, 2. Convenient location, 3. Quality of cooked rice, 4. Taste of the food, 5. Appearance of the food, 6. The temperature of the food(cold), 7. The temperature of the food(hot), 8. Availability of nutrition education materials, 9. Nutrition balance of provided food, 10. Prompt service, 11. Cleanliness, 12. Kindness of food-service personnel, 13. Managerial ability of food-service manager, 14. Adequacy of serving hours, 15. The overall quality of the service, 16. Cooking methods that the customers prefer, 17. The overall quality of the breakfast, 18. The overall quality of the lunch, 19. The overall quality of the dinner, 20. Variety of cooking methods.

군 급식서비스 특성에 해당하는 것 중 군별로 중요성 인식도 차이가 유의적으로( $p < 0.05$ ) 나타난 것은 식당환경 및 위치(2), 서비스 속도(10), 식당 서비스의 전반적인 수준(15)이며 B집단이 A집단에 비해 중요하다고 평가한 반면, 수행수준의 경우에는 모든 특성의 수행수준에서 집단별로 유의적으로( $p < 0.05$ ) 차이가 나타났는데 B집단이 A집단에 비해 잘 수행되고 있지 않은 것(A : 3.08, B : 2.66)으로 평가하였다.

IAP 격자도란 피급식자들의 군급식소 운영특성의 수행수준 점수를 X좌표, 중요성 점수를 Y좌표로 하여 20개의 특성들의 좌표점(X,Y)을 평면에 찍고 수행수준(20개 특성)의 전체 평균 점수를 X축 분할선(A집단 ;  $X = 3.08$ , B집단 ;  $X = 2.66$ )으로, 중요성(20개 특성)의 전체 평균점수를 Y축 분할선(A집단 ;  $Y = 3.89$ , B집단 ;  $Y = 3.93$ )으로 하여 그린 것이다(Martilla 1977). 여기에서 A사분면은 피급

식자가 중요하게 생각하는데 잘 수행되지 않는 영역(Focus, here)이고, B사분면은 피급식자가 중요하게 생각하는 만큼 잘 수행되는 영역(Doing great, Keep it up), C사분면은 피급식자가 중요하게 생각하지도 않고 수행도 잘 되지 않는 영역(Low, priority), D사분면은 피급식자가 중요하게 생각하지 않는데 잘 수행되는 영역(Overdone)을 나타낸다. Fig. 1은 A집단의 IPA 결과를 보여준다. A집단의 경우 A사분면(Focus here)에 해당된 특성은 기호에 맞는 음식의 활용도(1), 음식의 맛(4), 기호에 맞는 조리 방법(16), 아침식단 질에 대한 전반적인 수준(17)으로 이들 특성요인에 대해 중요하게 생각하는데 비해 제대로 잘 수행되지 않아서 불만인 것으로 나타났다. B사분면에 해당된 특성은 밥의 질 및 조리특성(3), 찬 음식이 차게 제공된다(6), 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다(7), 영양적으로 균형된 다양한 식단(9), 청결성(11), 점심식단 질에 대한 전반적인 수준

(18), 저녁식단 질에 대한 전반적인 수준(19)으로 나타났으며, C사분면에 해당하는 특성은 음식의 색, 질감 등 매력적인 형태(5), 영양홍보 서비스 제공(8), 서비스 속도(10), 배식자들의 친절성(12), 취사기구의 자동화 및 다양성(20)으로 나타났다. 즉 A집단에 있어서는 군급식에 대하여 음식의 맛이나 위생의 품질은 중요하게 인식하는 반면 외양이나 친절성에 대하여는 중요하게 인식하지도 않고 잘 수행되지도 않았다. 한편 중요하게 인식되지 않으나 수행수준이 높은 D사분면에 해당되는 특성은 식당환경 및 위치(2), 급식관리자들의 관리능력(13), 배식시간의 적합성(14), 식당 서비스의 전반적인 수준(15)으로 나타났다.

Fig. 2는 B집단의 IPA 결과다. B집단의 경우에는 A사분면(Focus here)에 해당된 특성이 청결성(11), 배식자들의 친절성(12), 식당서비스의 전반적인 수준(15), 아침식단의 질에 대한 전반적인 수준(17)으로 나타났다. B사분면에 해당되는 특성은 기호에 맞는 음식의 활용도(1), 밥의 질 및 조리상태(3), 음식의 맛(4), 뜨거운 음식은 뜨겁게 제공된다(7), 영양적으로 균형된 다양한 식단(9), 배식시간의 적합성(14), 기호에 맞는 조리방법(16), 점심식단 질에 대한 전반적인 수준(18), 저녁식단 질에 대한 전반적인 수준(19)으로 나타났다. C사분면에 해당되는 특성은 음식의 색, 질감 등 매력적인 형태(5), 영양홍보서비스 제공(8), 서비스 속도(10), 급식관리자들의 관리능력(13), 취사기구의 자동화 및 다양성(20)으로 A집단과 거의 유사한 결과가 나타났다. D사분면에 해당되는 특성은 식당 환경 및 위치(2), 찬 음식이 차게 제공된다(6)로 2가지 항목만이 이 사분면에 속했다.

고객의 요구에 맞는 서비스를 하기 위해서는 A사분면에 해당되는 특성에 특히 관심을 기울일 필요가 있다. 그런데 본 연구의 경우 집단에 따라 집중관리를 요하는 서비스 특성이 달라 급식소 크기에 따른 고객세분화에 의한 서비스 관리가 요구됨을 보여주었다. 한편 A집단과 B집단의 급식 운영특성에 대한 요구도가 대부분 달랐지만 모두가 아침식단에 대한 불만을 가지고 있으므로 두 집단 모두 아침 식단의 개선이 필요하다고 사료된다.

## 요약 및 결론

본 연구에서는 군 급식 관리자들이 군 장병들의 요구변화에 능동적으로 대처 할 수 있도록 하기 위해 군 급식의 급식 실태와 서비스수준에 대하여 피급식자의 측면에서 전반적으로 평가하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1) 대상자의 집단별 분포는 A집단 349명(53.2%), B집

단 307명(46.8%) 총 656명이었다. 교육수준은 전체 장병들의 73.6%(483명)는 전문대졸 이상으로 고학력이었으며, 나이는 20~22세가 82.2%(536명)로 대부분을 차지했다.

2) 군 피급식자들은 군급식소 운영특성의 중요성을 전체적으로 중요하다(3.91) 수준으로, 수행수준은 전체적으로 보통이다(2.88)로 평가하였다.

3) 피급식자에게 중요성 인식도가 가장 높은 운영특성은 음식의 맛(4.34) > 청결성(4.28) > 밥의 질 및 조리상태(4.18) > 기호에 맞는 조리방법(4.09) > 아침식단의 질에 대한 전반적인 수준(4.02)순 이었다.

4) 수행수준에 대한 평가에서 가장 높은 점수를 받은 특성은 식당 환경 및 위치(3.09) > 저녁식단 질에 대한 전반적인 수준(3.08)으로 나타났다.

5) 수행수준의 경우에는 모든 특성의 수행수준에서 집단별로 유의적인( $p < 0.05$ ) 차이가 나타났는데 B집단이 A집단에 비해 잘 수행되고 있지 않은 것(A : 3.08, B : 2.66)으로 평가하였다.

6) A집단의 경우 A 사분면(Focus here)에 해당된 특성은 기호에 맞는 음식의 활용도(1), 음식의 맛(4), 기호에 맞는 조리 방법(16), 아침식단 질에 대한 전반적인 수준(17)이었으며, B집단의 경우에는 A사분면(Focus here)에 해당된 특성이 청결성(11), 배식자들의 친절성(12), 식당서비스의 전반적인 수준(15), 아침식단의 질에 대한 전반적인 수준(17)으로 나타나 집단간에 집중관리를 요하는 서비스 특성이 달라 고객세분화에 의한 서비스 관리가 요구됨을 보여주었다.

이상의 결과를 볼 때 군급식에 있어서도 육해공군 상관없이 모든 군인들에 대해서 같은 내용의 급식서비스를 하는 것을 지양하고 군 특성과 피급식자들의 요구에 맞는 서비스 방법을 개발하여야 할 것이다. 특히 A집단의 경우 음식의 맛이나 기호에 대한 불만이 많았고 B집단의 경우에는 위생, 종업원의 서비스에 대한 불만이 많았음을 고려하여 이와 같은 부분의 개선에 중점을 두고 관리한다면 고객 만족도를 높일 수 있으리라 사료된다.

## 참고문헌

- 군수참모부 물자처(1993) : 급식제도 변천사  
 류은순(1994) : 병원급식에 대한 입원환자의 견해조사. *한국식생활문화학회지* 9(1) : 94-103  
 류은순 · 박동경(1989) : 국내 패스트푸드점에 대한 소비자 의견조사 제 2 보 : 면류 체인점을 중심으로 - *한국식문화학회지* 4(3) : 237-243  
 문수재 · 손경희 · 양일선 · 손춘영 · 김대협(1992) : 국방 표준식단

- 작성을 위한 전산화 프로그램개발에 관한 연구. *한국조리과학회지* 7(3) : 61-68
- 양일선 · 신서영 · 김혜영(2000) : 의식업체 고객의 서비스 품질 기대도 / 만족도가 고객 충성도에 미치는 영향. *대한지역사회영양학회지* 5(2) : 225-235
- 이민지 · 이연경(2000) : 병원급식의 품질특성에 대한 환자만족도 분석. *한국영양학회지* 33(4) : 464-476
- 장미라(1995) : 사업체 단체급식소의 영양서비스 개선을 위한 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문
- 장은재 · 김혜진 · 홍완수(2000) : 병원입원환자의 서비스 · 영양관리 · 식단 만족 요인집단에 따른 만족도 분석. *대한지역사회영양학회지* 5(1) : 83-91
- Engel JF, Brackwell RD(1982) : Consumer behavior. New York : Dryden Press
- Green CG(1993) : Using customer survey to develop marketing strategies in college/university foodservices. *J College & University Foodservice* 1(1) : 39-51
- Howard JD, Sheth JN(1969) : Theory of Buyer behavior. New York : John Wiley & Son
- Kwak TK, Lee HS, Hong WS, Jang MR(1998) : Need Assessment of centralized foodservice information support for improving foodservice quality in child-care centers. *J ARAHE* 5(1) : 56-63
- Martilla JA, James JC(1977) : Importance-performance analysis. *J Marketing* 1977(Jan) : 77-79
- Oh M, Jeong M(1996) : Improving marketers' predictive power of customer satisfaction on expectation-based target market levels. *Hospitality Research Journal* 19(4) : 65-83
- Woodruff RB, Cadotte ER, Jenkin SR(1983) : Modeling consumer satisfaction process using experience-based norms. *J Marketing Research* 20 : 296-304