The Korean Journal of Culinary Research
Vol. 10, No. 4, pp. 1~14 (2004)

군 급식에서 주방과 홀 서비스 만족도에 관한 연구

김 기 영·여 운 승¶*
경기대학교 관광학부 외식조리전공 교수
*경기대학교 외식산업경영전공

A Study on Satisfaction with Kitchen and Mess Hall Service in Military Foodservice

Ki-Young Kim and Woon-Seung Yeo¶*
Professor, Division of Tourism Science, Kyunggi University
**Majored in Foodservice Industry Management, Kyunggi University*

ABSTRACT

This study investigates and analyzes the diversity of menu in military meal services that are recognized by the soldiers who are familar with meal services and, suggest the implications on the results of the analysis. For the ranks of respondents in terms of demographic features, the sergeants were 43.2%(186), the corporals were 29.7%(128). It was identified that the diversity of menu had significant influences as 57.5%. Thus, for the satisfaction on the kitchen and mess hall service, the sanitary condition was the most considerable factor as 41.6%. Next, water supply facilities, sewer hygiene and towels in washstaynds were the issues to be considered more. In conclusion, this study was limited only to the air soldiers in Chungcheon. Then, the future study needs to expand the samples more than this study to apply the results to the entire army. Moreover, the study could not be actively performed because of the particularity of the army. Consequently, it is required to make these kinds of researches dynamically performed like for any other meal service industries.

Key words : kitchen, mess hall, sanitary condition, military, foodservice.

I. 서 론

우리는 살면서 가끔 우스개 소리로 '먹기 위해 사느냐', '살기 위해 먹느냐'에 관해 논하곤 한다. 이는 결코 가벼운 명제가 아니며 진실로 먹는다는 「食」의 중요성을 나타낸다. 식생활은 인간이 살아가는데 매우 중요한 부분을 차지하고 있다(나태현 1996).

¶ : 교신저자, yws1213@hanmail.net, 017-674-0922

또한 인류가 식용 가능한 식품을 조리와 가공 및 기타 방법으로 먹기 시작한 것은 인간이 불을 발견한 이후라 생각된다. 그리하여 불을 이용한 조리방법과 식사방법을 개발하여 오늘날과 같은 혁신적인 단계에 이르렀다(김기영 2000).

따라서 단체급식 시설에서도 기존의 경험 의존적이고 직관적인 경영방식에서 벗어나 보다 과학적으로 효율적인 관리의 필요성이 부각되고 있다. 급식관리자는 생산성을 향상시키고 적정수준으로 유지하기 위하여 전반적인 급식작업을 과학적으로 분석, 계획하고 통제해야 할 책임을 지고 있다(양일선 1990 ; Brown · Hoover 1990).

이렇게 사회생활 양식이 점차 복잡해지고 사회 전반의 조직이 고도화됨에 따라 대규모 급식의 필요성이 점점 증가되었다. 유아는 유치원이나 탁아소에서 제공하는 간식과 점심을 먹게 되었으며, 초등학교에서 고등학교까지는 학교급식을 통해 식사를 제공받고 있다. 또한 단체급식과의 경쟁을 위해 대학급식은 food courts, branding, 건강 메뉴제공 등으로 변모함으로써 단체급식의 이미지 증진 및 단골 증가에 일조하고 있다(McCool · Smith · Tucker 1994). 뿐만 아니라, 기업체에서는 산업체 급식을 통해 직장에서 식사하게 되고, 군대에 입대하면 군대 급식을 하게 된다. 이렇게 20여 년 동안 형성된 식습관은 선택의 여지가 없고 일방적이고 획일적인 식사를 제공하는 군급식에 대하여 적응이 쉽지 않다. 그렇기 때문에 국민들에게는 군의 식사가 형편없고, 비위생적이라는 선입견을 가지고 있다. 그래서 지금의 대군인식과 편견에 편승하여 군의 위상을 굴절시키고 있는 원인이기도 하다.

이에 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(김용삼 1999). 그 후 사회의 발전과 더불어 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 못한다는 것이다. 그렇기 때문에 서비스 정신이 부족할 수밖에 없으며, 그러한 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 제공되고 있다. 그렇기 때문에 사회에서 고객만족, 고객감동으로 무장된 외식 서비스에 길들여진 신세대 사병들의 입맛을 맞춘다는 것이 그리 쉬운 것만은 아니다.

따라서 경영의 대상인 고객(사병)의 요구를 철저히 분석, 파악하여 그 내용을 급

식관리에 신속히 반영하는 고객만족 경영의 필요성이 강조되고 있다(Edgett · Prout ; Rudd · Beahen) 우리나라의 외식산업이 고속성장하고 있음에도 불구하고, 군 급식에 관여하고 있는 실무자의 관점으로는 사회의 단체급식시설에 비해 조금은 소홀한 것이 아닌가 생각한다.

그리하여 본 연구에서는 신세대 사병들의 급식서비스 만족도에 영향을 미치는 요인, 군 급식에서 주방과 홀 써비스가 전반적인 급식서비스 만족도에 얼마나 영향을 미치는지에 대하여 알아보려고 한다. 이러한 연구가 지속됨으로써 신세대 사병들이 만족할 수 있는 식사 환경을 만드는데 도움이 되었으면 한다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 군 급식의 의의

우리나라의 군대급식은 군인과 군속에게는 매일 주식과 부식을 지급한다. 는 법령을 기준으로 실시되고 있다. 오늘날의 군은 20대 전 후반의 신체 건강한 청년들로 구성되어 있으며 국민의 생명과 재산을 보호하는 조직이다(양일선 외 1992).이러한 신체적 건강은 식생활과 밀접한 관계가 있다. 미국의 프라이먼(Friman)은 식량이 핵무기를 능가하는 무기이며 식량은 중요한 외교 무기라고 역설했다.

그러므로 군대급식은 병역 의무제를 실시하고 있는 국가이든 지원에 의한 군 복무제를 실시하는 국가이든 간에 군대급식은 국가의 정확한 계획 하에 철저하게 실시되는 단체급식이다. 군대급식은 단체급식의 역사에서 아마도 가장 먼저 실시되었던 급식으로 생각된다. 왜냐하면 원시사회에서도 부족간의 싸움이나 지역 간의 전쟁에서 먹지 않고는 적과 싸울 수 없었을 것이기 때문이다. 단지 전쟁을 수행하기 위하여 힘을 저장하고 보충하기 위해 최대한 간편하고 편리한 방법으로 필요한 음식을 섭취하였을 것이며, 형태나 격식 등은 최대로 배제되었을 것이다.

2. 군 급식의 특성

군의 전투력을 결정하는 요소 가운데 급식문제는 병사의 사기에 영향을 준다는 점으로 미루어 볼 때 매우 중요하다고 할 수 있다.

그동안 군 급식의 방침도 경제성장과 지휘관의 깊은 관심으로 관리면에서 많은 개선 및 발전을 가져왔으며 군 급식은 단체 급식의 몇 가지 특성 때문에 가정에서의 식사와 차이점을 갖는다.

그 특성을 알아보면

① 병사들의 기호 도나 지역적인 특성을 반영한 식단이 작성되어야 하며

② 기 편성된 예산 범위 내에서 경제적인 급식이 가능해야 하고

③ 취사병에 의해 조리되고 급식 시간을 준수해야 한다(제1군수지원사령부 1987).

④ 장병들이 군 입대 전 20여 년 동안 형성된 식습관은 군 급식에 대한 적응을 어렵게 하고 있다.

⑤ 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.

⑥ 식단편성 시 영양섭취에 목표를 두기 때문에 정신적 포만감, 가정에서와 같은 안락함과 맛깔스러운 손맛을 낼 수 없다.

⑦ 취사병이 계속 순환되고 제대함으로써 조리 기술 축적이 안 되어 지속적인 취사능력이 개선되고 있지 못하다.

⑧ 지휘관으로부터 말단 병사에 이르기까지 각자가 가진 급식에 대한 기호 및 전문지식의 결여와 특성 때문에 변화를 시도하지 못하는 경우도 많다고 본다(조시형 1996).

3. 군 급식의 변천과정

우리 군은 경제발전과 더불어 군의 현대화에 병행하여 군 급식 분야에도 많은 발전이 있었으며 1945년 경찰·군대가 창설된 이래 오늘날에 이르기까지 급식체계의 개선이 이루어지지 못하여 양과 질의 수준이 일반 단체급식에 비해 낙후되어 있으며, 6.25 사변 후 주방기구는 개선되었다. 하지만 단순한 주식 쌀 : 보리(6 : 4) 배합비율과 고정적인 1식 2~3찬 제도는 개인의 기호와 맛을 고려할 수 없었다.

70년대의 국민소득의 향상으로 충분한 영양섭취와 소비 에너지를 고려하여 주식(7 : 3) 1식 2~3찬 이상으로 보급되었고, 80년대부터는 인간다운 삶의 행복을 영위하기 위하여 제반 취사도구를 현대식으로 교체했으며, 자율배식으로 가정 같은 식당분위기를 조성하여 주면서 신세대들이 원하는 급식을 보급하고자 시도하여 왔다.

90년대부터는 인간의 기본적인 의·식·주를 추구하기 위하여 기호도조사후 식단표를 작성하여 시행하고 있으며 책임자의 관심과 정성으로 많은 발전이 있었다(김정숙 2000). 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(제1군수사령부 1997).

그러므로 식생활의 중요성은 군에서도 예외일수 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(이진두 1994).

그렇기 때문에 군 급식에 있어서도 질적인 향상을 위해 2003년 사병 급식비를 1일 4,380원에서 4,511원으로 131원 인상(국방부 2002)하였다.

또한 1985년 이전까지 30%에 달했던 보리쌀 혼식률을 87년 15%, 88년 10%로 점차 낮춰왔다. 그러나 2003년 7월 1일부터 건군 55년만에 장병들의 식단에서 보리밥이 완전히 사라졌다. 이것은 입맛이 까다로운 신세대 장병들의 식생활 습관을 존중하고 쌀 소비량을 늘리려는 정부정책에 부응하기 위해 군납식품에서 보리쌀을 제외했기 때문이다(동아일보 2003). 이러한 변천과정을 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 군 급식의 변천과정

구 분	기 간	주 요 내 용	조 달 방 법
창군기	1945 ~ 1949	병리병과 창설 및 병식과 편성 미국원조식량 급식 및 현지조달 일본군 방식에 의거 메뉴 운영	군 원조 및 현금구매
6.25동란 ~ 복구기	1950 ~ 1959	급식기준설정(50. 11. 1) 1종 보급시설 및 급양대 창설운영(53. 6. 3)	전반기 : 부대조달 후반기 : 급양대 조달
군비 강화기	1960 ~ 1969	표준 영양가 설정(1962) 지역메뉴회의 실시(60. 5. 2) 예비식량(하드빵, 오징어포) 라면보급 자활영농	부대조달 : 50 급양대조달 : 50
전력 강화기	1970 ~ 1974	부식계획 생산(69. 1. 1) 전투식량(건빵, 육어포)보급 채류 공장 및 김장실시	급양대 조달
자주 국방기	1975 ~ 1995	빵식 급식 군량미 비축 1식 3찬 제도 운영(76. 6. 1) 증식(우유, 후식) 수육류 및 어개류 기준 인상 메뉴 전산화 가공김치 급식 파우치 전투식량 보급	전군 계획 생산
	1995 ~ 현재	1식 4찬 제도 운영(96년) 보리쌀 급식 제외(2003. 7. 1)*	

※ 자료 : 군수참모부 물자처, 1994. *는 논자 추가

Ⅲ. 조사설계 및 분석방법

1. 조사설계

본 조사는 충청지역에 근무하고 있는 신세대 장병들을 대상으로 4개 지역 부대에 근무하고 있는 사병 460명을 대상으로 실시하였다.

이때 공정한 설문지를 얻기 위하여, 지원대(취사병 소속됨)에 소속되어 있는 모든 사병은 설문 대상에서 제외시켰다. 조사기간은 2003년 6월 3일부터 6월 26일까지 23일간 실시되었으며, 총 배포된 설문지는 460매였고, 이들 중 설문에 대한 응답의 누락이 심한 불성실 응답자 29명을 제외한 431명이 분석대상으로 사용되었다.

2. 분석방법

군 급식에서 주방과 홀 써비스 만족도를 측정하기 위한 설문지의 구성은 "군 급식운영 규정", "군 의무규정"과 한경수 (1997)이 개발한 "위탁급식전문 업체의 고객만족 측정도구의 개발 및 평가"도구를 사용하여 22문항을 가지고 설문조사를 실시하였다.

설문지를 통해 수집된 자료는 SPSS10.0(statistical package for the social sciences) 프로그램(채서일 2003)을 이용하여 각 변수의 평균, 표준편차 등의 기술적 통계 값을 산출하였고, 장병들의 급식서비스에 대한 만족의 정도를 통계적으로 해석하기 위하여 단일표본 t-검증을 하였다.

또한 급식서비스의 전반적인 만족도에 서비스 항목들이 미치는 영향의 정도를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 하였다.

Ⅳ. 분석결과

1. 조사대상자의 인구 통계학적 특성

조사대상자의 인구 통계학적 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다.

설문에 응답한 병사들의 계급별 분포를 살펴보면, 이병이 28명으로 전체의 6.5%였고, 일병이 89명으로 20.6%, 상병이 128명으로 29.7%, 병장이 186명으로 43.2%였다. 조사대상들의 계급별 분포를 생활에 익숙한 상병과 병장들이 72.9%로 응답자의 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

조사대상의 교육정도를 조사해본 결과 고졸이 25명으로 5.85%, 전문대학에 재학중이거나 전문대를 졸업한 병사가 118명으로 27.4%, 4년제 대학에 재학 이거나 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 생활해 보지 않는 병사가 228명으로 전제의 반수 이상인 228명으로 전체의 52.9%로 나타났으며, 자취 생활을 했던 병사는 91명으로 21.1%, 하숙생활을 했던 병사는 27명으로 6.3%, 기숙사 생활을 했던 병사는 85명으로 19.7%로 나타났다.

2. 급식 서비스에 대한 전반적인 만족도

〈표 2〉 조사대상자의 인구 통계학적 특성

	구 분	빈 도(명)	비 율(%)
계 급	이 병	28	6.5
	일 병	89	20.6
	상 병	128	29.7
	병 장	186	43.2
학 력	고졸	25	5.8
	전문대재 또는 졸업	118	27.4
	대재 또는 대졸	285	66.1
	기타	3	0.7
성장지역	대도시(특별시, 광역시)	245	56.8
	중소도시	140	32.5
	농어촌(읍, 면지역)	46	10.7
생활경험	자취	91	21.1
	하숙	27	6.3
	기숙사	85	19.7
	없다	228	52.9
	합 계	431	100.0

병사들의 급식 서비스에 대한 전반적인 만족도를 알아보기 위하여, 만족도에 대해 응답자들이 5점 척도 상에 주관적인 평정을 하도록 하였다. 응답결과에 대해 의미 있는 해석을 하기 위하여 단일표본 t-검증을 실시하였다. 비교치는 질문 항목에 대한 응답의 중립점수인 '보통이다'에 해당되는 3점이었다.

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.

주방과 홀의 환경에 대한 만족도에 대한 분석결과 응답자들의 평균은 3.09로 나타났으며 이는 보통정도인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것이었다 (t=1.925, p<.05). 즉 병사들은 주방과 홀 써비스에 대하여 보통 정도라고 판단하고 있는 것으로 〈표 3〉에서 볼 수 있다.

3. 주방과 홀 서비스에 대한 만족도

<표 3> 급식서비스에 대한 전반적 만족도

	항 목	평균(표준편차)	t-값	자유도	유의도
1	부대급식에 대한 전반적 만족도	3.01(1.04)	.140	430	.889
2	주방과 홀의 환경에 대한 만족도	3.09(.95)	1.925	430	.055

**는 $p<.01$.

주방과 홀 서비스에 대한 만족도에 대하여 분석한 결과가 <표 4>에 제시되어 있다. 식탁의 청결에 대해서는 병사들이 느끼는 만족도의 평균은 3.33으로 보통정도인 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=6.937, $p<.01$). 즉 식탁의 청결에 대하여 보통보다 높다고 느끼는 것으로 보인다. 식탁의 건조상태에 대해서도 평균이 3.29로 보통정도에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=5.957, $p<.01$). 응답자들은 식탁의 건조상태에 보통정도 이상으로 만족스럽게 생각하고 있다고 볼 수 있다. 퇴식구의 청결에 대해서는 평균이 3.06으로 보통정도에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=1.258, $p>.05$). 병사들은 퇴식구의 청결상태에 대해서 보통정도라고 느끼는 것으로 나타났다.

조명의 밝기에 대해서는 평균이 3.44로 나타나 보통정도인 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있었다(t=10.135, $p<.01$). 즉 조명의 밝기에 대한 병사들의 만족도는 보통 수준을 넘어서는 정도인 것으로 보인다. 홀 내부의 색상에 대해 조사해본 결과 평균이 3.26이었는데 이는 보통수준에 비교해 볼 때 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것이었다(t=5.699, $p<.01$). 따라서 병사들은 홀 내부의 색상에 대하여 보통 정도를 상회하는 정도의 만족도를 보이는 것을 알 수 있다.

식기 소독장의 비치에 대해서는 평균이 3.26이었으며 통계적으로 매우 유의한 차이가 있었다(t=5.319, $p<.01$). 소독장의 비치에 대한 만족도도 보통정도를 넘어서는 정도의 만족도에 이르고 있는 것으로 나타났다.

홀 내부의 환기 문제에 대해서는 병사들의 응답 평균이 3.24였으며 비교기준인 중간 점수 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=5.295, $p<.01$). 즉 병사들은 홀 내부의 환기에 대해서 중간정도 이상의 만족감을 느끼는 것으로 볼 수 있다.

식당의 위치에 대한 만족도 항목에서는 평균이 3.47이었으며 비교기준 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 발견되었다(t=9.806, $p<.01$). 즉 병사들이 느끼는 식당의 위치에 대한 만족의 정도는 보통수준을 상회하는 수준으로 볼 수 있다.

홀의 정숙에 대해서는 평균이 3.07이었으며 비교점수 3점에 비하여 통계적으로 유

〈표 4〉 주방과 홀 서비스에 대한 만족도

	항 목	평균(표준편차)	*t*-값	자유도	유의도
1	식탁의 청결	3.33(1.00)	6.937	430	.000**
2	식탁의 건조상태	3.29(1.00)	5.957	430	.000**
3	퇴식구의 청결	3.06(1.00)	1.258	430	.209
4	조명의 밝기	3.44(.91)	10.135	430	.000**
5	홀 내부의 색상	3.26(.94)	5.699	430	.000**
6	식기 소독장의 비치	3.26(1.01)	5.319	430	.000**
7	홀 내부의 환기	3.24(.95)	5.295	430	.000**
8	식당의 위치	3.47(.99)	9.806	430	.000**
9	홀의 정숙	3.07(1.02)	1.419	430	.157
10	홀의 청결	3.19(.93)	4.244	430	.000*
11	주방의 청결	3.15(.96)	3.274	430	.001**
12	급수시설	2.94(1.12)	1.206	430	.229
13	방충망	3.37(1.01)	7.631	430	.000**
14	선풍기, 에어컨	3.75(.89)	17.457	430	.000**
15	의자 사용 편리성	3.50(.92)	11.291	430	.000**
16	취사장비 청결	3.17(.95)	3.737	430	.000**
17	취사장 주변 청결	3.12(.94)	2.624	430	.009**
18	하수구 청결	2.98(.99)	.388	430	.698
19	취사화 사용여부	3.34(1.00)	7.074	430	.000**
20	세면대 비누 비치	3.00(1.10)	.044	430	.965
21	세면대 수건 비치	2.73(1.11)	4.729	430	.000**
22	식탁의 부족	3.11(1.03)	2.293	430	.022*

*는 $p<.05$, **는 $p<.01$.

의미한 차이가 발견되지 않았다(t=1.419, $p>.05$). 병사들은 홀의 정숙성에 대하여 보통정도의 만족을 느끼고 있다고 할 수 있다.

홀의 청결에 대한 조사 항목의 응답자 평균은 3.19였는데 이는 비교기준 3점에 대하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 평균점수로 나타났다(t=4.244, $p<.01$). 병사들은 홀의 청결에 대하여 중간점수를 약간 넘어서는 정도의 만족감을 느끼고 있다고 볼 수 있다.

주방의 청결에 대한 만족도 평균은 3.15였고 이것 또한 통계적으로 유의미한 차이

가 있는 것으로 나타났다(t=3.274, p<.01). 즉 병사들은 주방의 청결에 대하여서도 중간수준을 약간 넘어서는 정도의 만족도를 보이고 있다고 할 수 있다.

급수시설 항목의 평균은 2.94였으며 이는 중간점수인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(p=1.206, p>.05). 급수시설에 대한 병사들의 만족도는 중간정도 수준인 것으로 보인다.

방충망 시설에 대한 만족도 평균은 3.37로 비교기준 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=7.631, p<.01). 즉 방충망 시설에 대하여 병사들의 만족도는 보통정도 이상의 만족도를 느끼고 있는 것으로 볼 수 있다.

선풍기 에어컨 등 냉방시설에 대한 만족도 평균은 3.75로 상대적으로 높은 만족도를 보이고 있는데 이러한 평균점수는 비교기준 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=17.457, p<.01). 따라서 병사들의 만족도는 '보통이다'는 중간정도를 넘어서 '만족스럽다'는 수준에 가까운 것으로 볼 수 있다.

의자사용의 편리성 항목의 평균은 3.50이었으며 이는 비교기준인 중간점수 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=11.291, p<.01). 즉, 병사들은 의자사용의 편리성에 대하여 보통 수준보다 높은 정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

취사장비의 청결에 대한 만족도를 조사해본 결과 평균은 3.17이었으며 이는 비교기준 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=3.737, p<.01). 즉, 병사들은 취사장비의 청결에 대하여 보통수준보다 약간 높은 정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

취사장 주변 청결에 대해서는 평균 3.19로 비교기준 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=2.624, p<.01). 즉, 병사들은 취사장 주변 청결에 대하여 보통수준 보다 약간 높은 정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

하수구 청결에 대해서는 22.98로 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다(t=.338, p>.05). 즉, 병사들은 하수구 청결에 대하여 보통 정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

취사화 사용여부에 대한 만족도 평균은 3.34였으며 이는 중간점수인 3점에 비하여 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=7.074, p<.01). 즉 병사들은 취사병들의 취사화 사용 상태에 대하여 중간 정도를 약간 웃도는 정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 볼 수 있다.

세면대 비누 비치에 대한 만족도의 평균은 3.0점이었으며, 중간정도 점수인 3점에 비하여 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다(t=.044, p>.05). 이러한 분석결과에 따르면 세면대 비누 비치에 대해서 병사들은 중간정도의 만족도를 보이고 있는 것으로 판단할 수 있다.

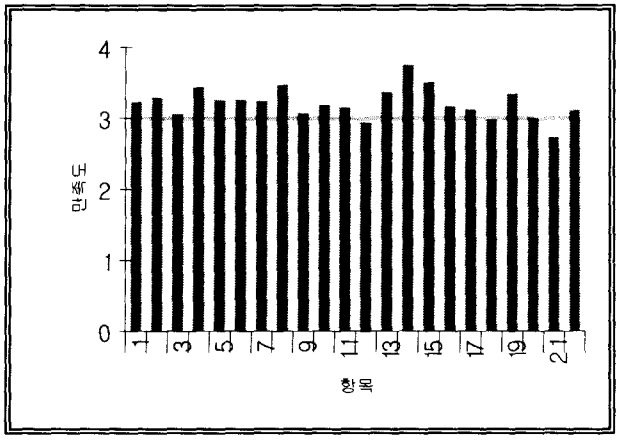
세면대 수건 비치에 대한 만족도 평균은 2.73이었는데, 중간정도 점수인 3점에 비교해보았을 때 통계적으로 매우 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=4.727, p<.01). 조사된 평균이 비교점수에 비하여 낮은 것으로 볼 때 병사들이 이 항목에 대한 만족도는 보통정도 이하라고 할 수 있다.

식탁의 부족에 대한 항목에서 평균은 3.11로 비교기준 3점에 대하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(t=2.293, p<.05). 즉, 병사들은 식탁이 부족한 편이라고 느끼는 경향이 있는 것으로 볼 수 있다.

주방과 홀 서비스에 대한 만족도 조사 결과를 전반적으로 살펴보면, 첫째 퇴식구의 청결, 홀의 정숙, 급수시설, 하수구의 청결, 세면대 비누 비치 등의 5개 항목은 보통정도 수준의 만족도를 보이고 있다.

둘째, 세면대 수건 비치 1개 항목에서 보통 수준보다 낮은 만족도를 보이고 있다.

셋째, 나머지 16개 항목에서는 보통 수준보다 높은 만족도를 보이고 있다. 그렇지만 만족도 수준은 선풍기 에어컨 등 냉방시설을 제외한 나머지 15개 항목에서는 만족도 수준이 중간정도를 약간 상회하는 정도에 머무르고 있다고 볼 수 있다(그림 1)



<그림 1> 주방과 홀 서비스에 대한 만족도.

4. 주방과 홀 서비스의 만족도에 대한 구성항목들의 영향

주방과 홀 서비스에 대한 만족도에 각 조사 문항들이 미치는 영향의 정도를 알아보기 위하여, 주방과 홀 서비스의 전반적인 만족도를 측정하여 이를 종속 변수로 하고, 주방과 홀 서비스의 만족도 측정을 위해 동원한 구성 항목 22개를 독립변수로 하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

회귀 분석 모형에 진입된 독립변수는 22개 항목 중 7개 항목이었다. <표 5>에 제시된 것처럼 회귀 분석 모형은 통계적으로 매우 유의한 것으로 나타났다($F_{7,423}$=

〈표 5〉 주방과 홀 서비스의 만족도에 대한 서비스 구성항목의 회귀분석 모형 검증

모형	자승화	자유도	평균자승화	*F*-값	유의도
회귀	226.352	7	32.336	84.278	.000
잔차	162.298	423	.384		
전체	388.650	430			

〈표 6〉 주방과 홀 서비스의 만족도에 대한 서비스 구성항목의 회귀분석 모형 요약

모형		R^2	표준오차	R^2 변화량
번호	포함된 변수			
1	11	.416	.73	.416
2	11, 1	.506	.67	.089
3	11, 1, 17	.539	.65	.033
4	11, 1, 17, 19	.558	.63	.019
5	11, 1, 17, 19, 8	.573	.63	.014
6	11, 1, 17, 19, 8, 20	.578	.62	.005
7	11, 1, 17, 19, 8, 20, 3	.582	.62	.004

〈표 7〉 주방과 홀 서비스의 만족도에 대한 서비스 구성항목의 회귀계수

모 형	비표준화 계수		표준화계수	*t*-값	유의도
	B계수	표준오차	Beta 계수		
상 수	-.100	.143		-.703	.482
11. 주방의 청결	.162	.050	.163	3.244	.001
1. 식탁의 청결	.224	.042	.236	5.327	.000
17. 취사장 주변의 청결	.194	.047	.191	4.144	.000
19. 취사화 사용 여부	.121	.035	.128	3.449	.001
8. 식당의 위치	.125	.034	.131	3.681	.000
20. 세면대 비누 비치	.068	.031	.079	2.165	.031
3. 퇴식구의 청결	.091	.043	.096	2.118	.035

50.509, P<.001).

〈표 6〉에 제시되어 있는 바와 같이 회귀모형으로 설명되는 독립변수의 설명량은 7개의 변수가 모두 회귀 모형에 도입되었을 때, R^2가 .582였다. 회귀 분석 결과에 따

르면 주방과 홀 서비스에 대한 만족도에 의미 있는 영향을 미치는 변수는 영향력의 정도 순으로 볼 때, 주방의 청결, 식탁의 청결, 취사장 주변의 청결, 취사화 사용여부, 식당의 위치, 세면대 비누의 배치, 퇴식구 청결이었다.

〈표 7〉에는 회귀분석 결과 산출된 B계수와 β계수가 제시되어 있다.

V. 결 론

본 연구는 사회의 급식서비스에 익숙해져 있는 신세대 장병들이 지각하는 군 급식 주방과 홀 환경에 대한 서비스 만족도를 조사하여 분석하고, 분석결과에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

첫째, 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.

둘째, 주방/홀 환경에 대한 서비스 만족도

주방/홀 환경에 대한 22개의 문항 중 주방의 청결, 식탁의 청결, 취사장 주변의 청결, 취사화 사용여부, 식당의 위치, 세면대 비누비치, 퇴식구의 청결 등이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이들 중에서 가장 많은 영향을 미치는 것이 주방의 청결로 41.6%로 가장 높게 나타났는데 이는 보통 이상의 만족도를 가지고는 있으나, 그래도 현재보다는 더 깨끗하기를 바라는 것으로 나타났다.

그리고 급수시설, 하수구청결, 세면대 수건비치 등의 문항은 보통 이하의 만족도를 보이고 있으므로 이 분야에 더욱 신경을 써야 할 것으로 나타났다.

이러한 문제점을 해소하기 위해서는 급수시설을 현재보다 더 넓은 장소를 선정하여 많은 인원이 불편함 없이 이용할 수 있도록 해야겠으며, 주방 하수구의 청결상태는 앞에서 언급한 현대화 작업이 계속 추진되고 있으므로 조속한 시일 내에 마무리가 된다면, 노후 된 건물 및 장비에 대해서는 자연히 해소되리라 본다.

또한 이번 연구에서 시사할 점은 이제는 군 급식에 있어서도 밖에서 일반인들이 생각하는 군 급식의 낙후된 시설이 아니라 분석결과에서 살펴본 바와 같이 신세대 사병들 대부분이 만족할 수 있는 주방/홀의 환경을 갖추고 있다고 응답했다. 이는 군의 급식환경이 장병들의 사기와 전투력향상에 많은 영향을 미치게 됨을 인식하고 신세대 사병들의 욕구에 맞추기 위해 많은 노력을 하고 있음을 알 수 있다.

참고문헌

1. 국방부 (2002) : 2003년도 국방예산 보도자료.

2. 군수참모부 물자처 (1994) : 급식제도 변천사. *군수참모부 물자처*
3. 김기영 (2000) : 호텔주방관리론, 백산출판사.
4. 김용삼 (1999) : 군 급식 지원체제 향상방안. 국방 참모대학 연구보고서.
5. 김정숙 (2000) : 한국의 위탁급식 산업발전과 현황에 대한 연구. 안양과학대학 논문집 제 23호.
6. 나태현 (1996) : 함께 알아봅시다, 새서울터전.
7. 동아일보(2003) : 2003.7.2. 보도자료.
8. 양일선 (1990) : 급식의 작업관리. *국민영양* 9:15.
9. 양일선 외 4명(1992) : 국방 표준식단 작성을 위한 전산화 프로그램개발에 관한 연구. *한국조리학회지* 7(3).
10. 이진두 (1994) : 군 급식의 효율적인 운영을 위한 연구. 국민대학교 행정대학원 석사학위 논문.
11. 제1군수사령부 (1987, 1997) : 군 급식 메뉴 전산화 연구. *제1군수지원사령부*
12. 조시형 (1996) : 군 급양향상에 대한 연구. 국방대학원 안보과정.
13. 채서일 (2003) : 사회과학조사방법론(2판), 학현사, 서울
14. 한경수 (1997) : 연세대학교 식품영양학과. 박사학위 논문.
15. Brown MJ · Hoover LW (1990) : Productivity measuerment in foodservice Past acomplishments a future alternative. *J Am Diet Assoc* 90(7):973.
16. Edgett SJ · Prout HW : Marketing reseach in an instutional. *J of College & University Foodservice* 2(1).
17. McCool AC, · mith FA · Tucker DL (1994) : Dimensions of Noncommercial Food Service Managerment. Van Nostrand Reinhold.
18. Rudd DP · Beahen SA : Marketing for Quality State university at buffalo food service operations. *J of College & University Food Service* 1(4).

2004년 8월 6일 논문접수
2004년 11월 25일 1차 수정논문 접수
2004년 12월 18일 논문게재 확정