

충북지역 학교급식의 만족도 분석

이 영 은

충북대학교 생활과학대학 식품영양학과

An Analysis on the Satisfaction with the Quality of School Foodservice in Chungbuk Province

Young Eun Lee

Department of Food and Nutrition, Chungbuk National University

Abstract

The purposes of this study were to identify the students' perception and to evaluate the satisfaction with the quality of school foodservice in Chungbuk Province. A questionnaire survey of 900 students was conducted and 370 completed questionnaires were available for the purpose of the statistical evaluation. Statistical analyses were performed on the data utilizing the SAS V8.2 program. Importance, performance and satisfaction scale were composed of 5-Likert scales. The main results of this study were summarized as follows: The degree of importance and performance on twenty three attributes and the degree of satisfaction with four dimensions and overall satisfaction were measured according to type of school, location of school, place for eating, type of foodservice system and type of foodservice operation. The importance score was significantly higher than the performance score at all quality attributes except for the food appearance. The performance score of 'waiting time' and 'atmosphere' was less than 3 point out of 5 scale. The average satisfaction score for the quality dimensions of food, sanitation and service was 3.35, 3.19 and 3.10 point out of 5 scale, respectively. The satisfaction score for dimension of environment was 2.93 point out of 5 scale. The score for overall satisfaction was 3.27 point out of 5 scale. The satisfaction score for elementary school foodservice management was significantly higher than middle and high school foodservices. The satisfaction score for commissary foodservice operations was significantly higher than conventional foodservice operations. Using survey results as a base, the dieticians of school foodservice are required to meet the needs of the students and increase students' satisfaction.

Key Words : school foodservice, students, importance, performance, satisfaction

1. 서 론

학교급식은 성장기 학생들의 필요한 영양을 공급함으로써 심신의 건전한 발달을 도모하고, 편식교정 및 올바른 식습관 확립을 형성하도록 하여 영양교육을 통한 식습관의 개선을 목적으로 실시되고 있다(The Ministry of Education and Human Resources 2007). 따라서 학교급식은 학생들의 올바른 영양상태를 확립시키고 좋은 식습관에 적응하도록 함으로써 식생활의 합리화와 식문화 개선에 기여해야한다.

이와 같은 학교급식의 목적에 따라 그 실시범위가 증가되고 있으나 음식의 질, 위생상태, 시설등과 관련된 학교급식의 문제점으로 인해 만족스러운 학교급식이 실시되지 못하고 있다(Lee 1998; Lee 등 1998; Chyun 등 1999; Han & Hong 2002).

이에 교육인적자원부에서는 질적관리방안의 하나로 HACCP시스템을 도입하여 이를 학교 급식에 적용하였으며(The Ministry of Education and Human Resources 2002), 2006년 수도권지역 위탁급식학교 46개교에서의 대형 식중독 사고 발생을 계기로 학교급식법을 개정함으로써 부정식재료 공급업자 벌칙도입과 식재료 품질기준 설정 등을 제도화하였다(The Ministry of Education and Human Resources 2007).

또한 학교급식 운영의 내실화를 위한 운영체제 개선을 도모하고자 2009년 말까지 위탁급식의 직영전환을 추진하고 있으며, 식재료의 품질과 안정성 확보를 위해 식재료 선정 및 구매건수에 관한 업무는 위탁을 제한하고 조리업무, 배식과 세척 등의 업무는 외부에서 위탁운영을 허용하는 부분 위탁운영의 도입을 제안하였다(The Ministry of Education

and Human Resources 2007).

그러나 이러한 행정적 지원강화를 통한 제도적 뒷받침 이외에도 질 높은 학교급식의 운영을 위해서는 급식품질에 대한 학생들의 인식 및 평가에 관한 지속적 연구가 요구된다.

학교급식에 대한 급식만족도를 조사한 결과 양적인 확대에 비 질적인 속도가 미흡하여 전반적으로 급식에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다(Shin 1997). 학교급식의 질적 성장을 위해 다양한 식단의 제공, 쾌적한 식사환경, 위생적이고 안전한 식사공급 등이 해결되어야 하며(Hong & Chang 2003), 기호와 영양적 측면이 조화를 이룰 수 있는 다양한 메뉴의 개발을 통해 학생들의 급식에 대한 만족도를 증가시키고 잔반량을 감소시키도록 해야 한다(Yi 등 2007). 따라서 학교급식은 학생들의 음식 및 서비스의 품질에 대한 증가하는 요구도를 고려하여 식사의 품질, 메뉴선택권, 시설, 위생 등 여러 측면에서 고객 중심의 급식서비스로 전환해야 한다(Kim 2004).

현재 충청지역의 경우 455개의 초·중·고등학교에서 급식을 100% 실시하고 있으나(Chungchongbukdo Office of Education 2006), 충청지역 급식실시교가 조사대상의 일부로 사용되어 학생들의 만족도가 조사된 연구(Kim 2003; Park 등 1997)는 있지만, 충청지역의 급식실시교의 학생들만을 대상으로 급식서비스 품질이 평가된 연구는 없다.

그러나 학생들의 급식품질에 대한 반응을 이해하는 것이 학교급식의 여러 환경변화에서 능동적인 대처를 할 수 있도록 한다. 따라서 학교급식의 직접적인 수요자인 학생들의 급식에 대한 요구를 분석함으로써 질 높은 학교급식 운영 및 급식 만족도 향상 방안 제시가 필요하다.

만족은 가치를 제공하는 제품에 대해 고객에 의해 지각된 수행도와 제품들에 대한 기대도의 비교에 의해 결정된다(Kotler 등 2007). 따라서 학교급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 조사는 학교급식의 효율적 운영을 위한 전략 마련에 유용한 정보를 제공하게 되고, 지속적인 개선을 할 수 있도록 한다.

이에 본 연구에서는 충청북도의 급식실시교를 대상으로 지역, 급식운영형태, 관리 형태, 학교 유형 및 급식운영체계에 따른 학생들의 급식품질에 대한 중요도 및 수행도를 조사·비교하고 급식품질영역에 대한 만족도와 전반적인 만족도를 분석함으로써 다양한 급식환경에 따른 급식운영의 내실화와 품질 향상을 위한 기초 자료로 제시하고자 하였다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

충청북도 지역에서 급식을 실시하고 있는 초·중·고등학교 455개교 중 지역, 급식운영형태, 급식관리형태와 학교 유형을 고려하여 총 45개교를 선정한 후 응답의 충실성을 위하여 초등학교 5~6학년과 중·고등학교 1~2학년 학생을

대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 설문지를 이용한 우편조사 방법을 사용하였으며 2006년 6월 20일부터 2006년 7월 30일까지 초등학교 177명, 중학생 100명, 고등학교 93명 등 총 900명의 학생을 대상으로 실시하였으며, 370부가 회수되어(회수율 41.1%)분석에 사용되었다.

2. 조사 내용

본 연구에 사용된 설문지는 선행연구(Kim 등 1997; Kim 2003)를 참고하여 개발하였으며, 충청지역 초·중·고등학교 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 그 결과를 기초로 하여 설문지를 수정·보완하였다.

설문지는 일반사항, 급식품질 속성에 대한 중요도 및 수행도의 평가, 급식품질영역에 대한 만족도와 급식에 대한 전반적인 만족도에 대한 조사 등 크게 네 부분으로 구성되었다. 급식품질의 중요도 및 수행도 조사를 위해 음식, 위생, 서비스 및 급식환경의 4개영역과 이에 속하는 23개 속성에 대해 중요하게 인식하는 정도(중요도)와 학교급식이 제공되고 있다고 느끼는 정도(수행도)를 Likert 5점 척도(중요도는 전혀 중요하지 않다; 1점, 중요하지 않다; 2점, 보통이다; 3점, 중요하다; 4점, 매우 중요하다; 5점, 수행도는 매우 그렇지 않다; 1점, 그렇지 않다; 2점, 보통이다; 3점, 그렇다; 4점, 매우 그렇다; 5점)로 평가하도록 하였으며 급식품질영역에 대해 만족도와 급식에 대한 전반적인 만족도에 대해서도 Likert 5점 척도(매우 불만족 한다; 1점, 불만족 한다; 2점, 보통이다; 3점, 만족한다; 4점, 매우 만족한다; 5점)로 평가하도록 하였다.

3. 분석 방법

본 연구의 통계분석은 SAS V8.2를 이용하여 수행하였다. 일반사항, 급식품질에 대한 중요도 및 수행도와 전반적인 만족도를 조사하기 위해 기초통계를 실시하였으며, 급식운영 형태, 지역, 급식운영체계 등에 따른 비교분석을 위해 t-test, ANOVA와 Duncan's multiple comparison을 사용하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상의 일반적 특징

본 연구의 조사대상인 학생 및 이들이 재학중인 급식실시교의 일반적 특징을 <Table 1>에 제시하였다.

남학생이 170명(45.9%), 여학생이 200명(54.1%)이었으며 학교 유형에 따라서는 초등학교 177명(47.8%), 중학생 100명(27%), 고등학교 93명(25.1%)으로 초등학교가 대부분이었으며, 중학생과 고등학교의 수는 유사하였다. 또한 재학중인 학교가 위치한 지역이 도시인 학생이 194명(52.4%), 농촌인 학생이 176명(47.6%)이었다. 급식운영형태가 직영 급식인 학교에 재학중인 학생이 313명(84.6%), 위탁급식인

<Table 1> Characteristics of respondents

		N(%)
Gender	Male	170(45.9)
	Female	200(54.1)
Type of school	Elementary school	177(47.8)
	Middle school	100(27.0)
	High school	93(25.1)
Location of school	Urban	194(52.4)
	Rural	176(47.6)
Place for eating	Classroom	24(6.5)
	Diningroom	346(93.5)
Type of foodservice system	Conventional	272(73.5)
	Commissary	98(26.5)
Type of foodservice operation	Self-operated	313(84.6)
	Contracted	57(15.4)
Total		370(100.00)

학교에 재학중인 학생이 57명(15.4%)이었으며, 급식관리형태가 단독조리인 학교에 재학중인 학생들이 272명(73.5%), 공동관리인 학교에 재학중인 학생이 98명(26.5%)이었다. 배식 장소가 교실배식인 학교에 재학중인 학생이 경우가 24명(6.5%), 식당배식인 학교에 재학중인 학생이 346명(93.5%)으로 나타났다.

<Table 2> Importance and performance for the quality attributes

Dimension	Attribute	Importance ¹⁾ (Mean±SD)	Performance ²⁾ (Mean±SD)	t-value
Food	Taste	4.12±0.95	3.35±1.00	10.66***
	Appearance	3.14±1.22	3.03±0.94	1.32
	Nutrition	4.37±0.87	3.64±0.97	11.66***
	Freshness	4.40±0.91	3.44±0.99	15.10***
	Temperature	4.06±0.99	3.28±1.06	10.68***
	Variety of menu	4.10±1.03	3.20±1.14	11.22***
	Portion size	3.82±1.08	3.10±1.07	8.50***
Sanitation	Food	4.53±0.90	3.43±1.11	15.47***
	Table ware	4.53±0.90	3.34±1.17	15.95***
	Place for eating	4.48±0.89	3.44±1.13	16.25***
	Process of Distribution	4.43±0.88	3.34±1.14	15.28***
	Drinking water	4.60±0.77	3.62±1.17	14.39***
	Employees' uniform	4.28±1.04	3.62±1.13	9.05***
Service	Hygiene of distribution zone	4.27±1.00	3.23±1.11	14.17***
	Kindness of employees	4.01±1.03	3.18±1.24	9.87***
	Waiting time	3.79±1.14	2.79±1.22	11.52***
	Price	3.92±1.04	3.10±1.10	10.12***
	Rapidity of complaints handling	3.96±1.08	2.96±1.09	12.60***
	Prenotice for menu	3.81±1.08	3.53±1.10	3.77**
Environment	Convenience of seating	3.77±1.14	3.25±1.12	6.31***
	Ventilation	4.11±1.00	3.27±1.11	11.11***
	Atmosphere	3.95±1.07	2.77±1.23	13.90***
	Heating and cooling	4.20±0.98	3.22±1.22	12.01***

¹⁾5 point Likert type scale (1-very unimportant/5-very important)

²⁾5 point Likert type scale (1-certainly no/5-certainly yes)

p<.01, *p<.001

2. 학교급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도

1) 급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 비교

학교급식 품질 속성에 대한 중요도 및 수행도를 조사한 결과를 <Table 2>에 제시하였다.

23개 속성 중 음식 영역의 ‘외관’을 제외한 모든 속성에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 유의한 차이를 보인 속성 모두 중요도 점수가 수행도 점수보다 높게 평가되었으며 ‘식단의 사전공지’를 제외한 모든 속성들이 유의 수준이 p<.001로 나타나 그 차이가 컸다. 따라서 대부분의 품질속성에 대해 개선이 필요한 것으로 나타났다.

중요도는 음식영역의 ‘외관’, ‘1인 분량’, 서비스영역의 ‘줄서는 시간’, ‘급식비’, ‘불평처리의 신속’, ‘식단의 사전공지’, ‘식탁·의자의 편안함’, ‘분위기’ 등을 제외한 15개 속성에서 4점(중요하다)이상의 점수를 보였다. 특히 위생영역 중 ‘식수의 위생’, ‘음식의 위생’과 ‘식기구의 위생’이 각각 평균 4.60점, 4.53점과 4.53점으로 상대적으로 높은 중요도 점수를 나타냈다. 그러나 음식영역의 ‘외관’은 평균 3.14점으로 상대적으로 낮은 중요도 점수를 나타냈다.

학교급식 서비스에 대한 학생들의 중요도 및 수행도를 평가한 연구(Jang & Kim 2005)에서도 음식의 맛, 적정 온도, 식당내부의 인테리어, 배식과정의 위생, 식사가격 등 23개 항목으로 서비스 품질 속성을 구분하여 조사한 결과 음식

식의 위생, 컵과 수정의 위생, 식당내부와 식수대의 위생과 배식과정의 위생 등 위생관련 항목들의 중요도가 높게 평가되었다. 또한 학교급식에 대한 만족도를 분석한 연구(Kim 2003)에서는 급식 위생이 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 분석되었다. 따라서 급식위생 및 식품안전을 철저히 관리함으로써 급식에 대한 만족도를 증가시킬 수 있을 것으로 사료된다.

수행도 점수 분석결과 모든 속성에서 ‘그렇다(4점)’ 미만의 점수를 나타냈으며, 음식영역의 ‘영양’과 위생영역의 ‘식수의 위생’ 및 ‘조리원 복장의 위생’이 평균 3.64점과 3.62점 및 3.62점으로 상대적으로 높은 수행도 점수를 나타내는 것으로 분석되었으며, 서비스영역의 ‘줄서는 시간’은 환경영역의 ‘분위기’ 및 ‘불평 처리의 신속성’과 평균 2.79점과 2.77점 및 2.96점으로 ‘보통이다(3점)’ 미만의 낮은 수행도 점수가 나타났다.

학교급식 서비스에 대해 학생과 급식 종사자의 평가를 비교 분석한 연구(Mo 등 2005)에서도 ‘신속한 배식’과 ‘학생의 불만 사항에 대한 반응 및 조치 사항’에 대해 학생의 중요도 점수는 높으나 급식 종사자의 중요도 점수는 낮았으며, 학생의 수행도 점수는 낮으나 급식 종사자의 수행도는 높게 나타난 것으로 분석되었다. ‘줄서는 시간’은 급식 서비

스 중 편이성 특성 중 하나로(Yang 1996) 줄서는 시간의 증가, 즉 대기행렬의 지연은 고객의 만족도와 식품의 온도를 비롯한 품질 영향을 미치게 된다(Park 등 1997). 따라서 대기행렬 및 대기시간의 정확한 분석을 실시함으로써 적합한 배식 형태를 통한 시간과 공간의 효율을 높이는 것이 필요할 것으로 판단된다(Park 등 1997).

2) 학교 유형에 따른 급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 비교

초등학교, 중학교 및 고등학교 등의 학교 유형에 따라 급식서비스 품질속성에 대한 중요도 및 수행도를 비교한 결과를 <Table 3>에 제시하였다.

초등학교의 급식 품질속성에 대한 평가 결과 중요도와 수행도간에 유의한 차이를 나타낸 속성은 음식영역의 ‘1인 분량’, 서비스영역의 ‘식단의 사전공지’와 환경영역의 ‘식탁·의자의 편안함’을 제외한 20개 속성이었으며, 유의한 차이를 나타낸 속성 중 음식영역의 ‘외관’을 제외한 속성들이 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다.

반면, 음식영역의 ‘외관’은 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았으며, 중요도 점수가 평균 2.69점으로 ‘보통이다(3점)’ 보다 낮은 점수를 보인 유일한 속성이었다. 또한 서비

<Table 3> The importance and performance for the quality attributes by the school type

Dimension	Attribute	Elementary school			Middle school			High school		
		Importance ¹⁾ (Mean±SD)	Performance ²⁾ (Mean±SD)	t-value	Importance (Mean±SD)	Performance (Mean±SD)	t-value	Importance (Mean±SD)	Performance (Mean±SD)	t-value
Food	Taste	3.83±0.98	3.60±0.92	2.50*	4.39±0.90	3.15±1.08	8.81***	4.37±0.79	3.09±0.97	9.77***
	Appearance	2.69±1.07	3.11±0.88	-4.01***	3.46±1.40	2.96±1.09	2.93*	3.62±0.99	2.95±0.86	5.22***
	Nutrition	4.33±0.90	3.97±0.91	4.40***	4.44±0.88	3.34±1.01	8.79***	4.38±0.82	3.33±0.84	8.47***
	Freshness	4.36±0.91	3.70±0.90	7.85***	4.50±0.96	3.11±1.11	10.15***	4.43±0.85	3.29±0.90	9.28***
	Temperature	3.94±1.03	3.43±0.97	5.02***	4.26±0.99	3.07±1.21	7.82***	4.09±0.89	3.20±1.01	6.37***
	Variety of menu	3.71±1.04	3.49±0.98	2.31*	4.41±0.98	2.95±1.27	9.21***	4.48±0.77	2.90±1.14	10.48***
	Portion size	3.49±1.11	3.32±1.02	1.45	4.10±1.04	2.97±1.14	7.39***	4.13±0.90	2.82±1.01	8.80***
Sanitation	Food	4.42±0.97	3.70±1.04	7.66***	4.65±0.86	3.13±1.19	10.78***	4.61±0.77	3.23±1.04	9.80***
	Tableware	4.43±0.98	3.27±1.14	7.49***	4.60±0.92	3.06±1.20	10.71***	4.66±0.65	3.11±1.07	11.81***
	Place for eating	4.36±0.95	3.52±1.07	8.67***	4.58±0.89	3.18±1.21	10.05***	4.59±0.74	3.18±1.02	10.55***
	Process of Distribution	4.24±0.94	3.43±1.11	8.22***	4.59±0.87	3.18±1.30	9.50***	4.60±0.69	3.34±0.99	9.77***
	Drinking water	4.55±0.78	3.93±1.00	7.41***	4.68±0.84	3.21±1.36	10.07***	4.62±0.67	3.45±1.09	8.43***
	Employees' uniform	4.09±1.18	3.82±1.08	2.71*	4.45±0.90	3.45±1.329	6.62***	4.47±0.83	3.42±0.98	7.89***
	Hygiene of distribution zone	4.10±1.06	3.35±1.07	7.80***	4.51±0.88	3.19±1.25	8.70***	4.32±0.93	3.05±1.00	8.65***
Service	Kindness of employees	3.80±1.06	3.27±1.19	4.49***	4.28±0.95	3.16±1.45	6.19***	4.12±0.97	3.02±1.07	7.56***
	Waiting time	3.44±1.09	2.97±1.03	4.44***	3.97±1.23	2.66±1.46	6.92***	4.28±0.88	2.60±1.23	10.31***
	Price	3.61±1.02	3.36±0.91	2.63*	4.04±1.04	2.73±1.32	7.12***	4.37±0.85	2.99±1.03	9.87***
	Rapidity of complaints handling	3.63±1.13	3.06±1.02	5.45***	4.28±0.92	3.02±1.20	8.04***	4.26±0.97	2.73±1.06	9.81***
	Pre notice for menu	3.56±1.03	3.55±1.04	0.06	3.95±1.16	3.49±1.19	2.30*	4.12±0.98	3.55±1.10	4.06***
Environment	Convenience of seating	3.53±1.18	3.44±1.10	0.79	3.91±1.14	3.11±1.23	4.90***	4.06±0.98	3.03±1.00	6.91***
	Ventilation	3.91±1.00	3.53±1.03	3.89***	4.24±1.00	3.02±1.22	7.91***	4.34±0.93	3.03±1.06	9.10***
	Atmosphere	3.77±1.04	2.86±1.17	7.71***	4.21±1.06	2.68±1.40	8.93***	4.02±1.11	2.71±1.15	8.00***
	Heating and cooling	3.88±1.01	3.50±1.08	3.64**	4.44±0.92	3.12±1.99	8.59***	4.54±0.76	2.82±1.24	11.29***

¹⁾5 point Likert type scale (1-very unimportant/5-very important)

²⁾5 point Likert type scale (1-certainly no/5-certainly yes)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

스영역의 ‘줄서는 시간(평균 2.97점)’과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.86점)’는 수행도에서 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수를 나타냈다.

중학교와 고등학교의 급식 품질속성에 대한 평가 결과 모든 속성이 중요도와 수행도간에 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 중학교와 고등학교 급식에서 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상의 중요도점수가 나타났다.

중학교 급식은 음식영역의 ‘외관(평균 2.96점)’ 및 ‘식단의 다양성(평균 2.95점)’ 및 ‘1인 분량(평균 2.97점)’과 서비스영역의 ‘줄서는 시간(평균 2.66점)’ 및 ‘가격(평균 2.73점)’과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.68점)’가 수행도 점수 분석결과 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수를 나타냈다.

고등학교 급식은 음식영역의 ‘외관(평균 2.95점)’ 및 ‘식단의 다양성(평균 2.90점)’ 및 ‘1인 분량(평균 2.82점)’과 서비스 영역의 ‘줄서는 시간(평균 2.60점)’ 및 ‘가격(평균 2.99점)’ 및 ‘불평처리의 신속성(평균 2.73점)’과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.71점)’와 ‘냉·난방 시설(평균 2.88)’이 수행도 점수를 분석한 결과 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수를 나타내는 것으로 분석되었다. 특히 음식영역의 ‘외관’은 수행도 점수가 ‘보통이다(3점)’ 미만인 반면, 중요도간에 유의

한 차이가 큰 속성이었다(p<.001).

따라서 초등학교는 ‘음식의 외관’에 대해 별로 중요하게 생각하고 있지 않은 반면, 중·고등학생은 ‘음식의 외관’에 대해 학교급식이 보통보다 낮은 수준으로 제공하고 있다고 인식하고 있다. 이는 중·고등학생은 외식을 접할 기회와 선택 범위가 증가하게 됨에 따라 시각적인 품질에 대한 요구도 증가하기 때문인 것으로 판단된다. 또한 미국 고등학생들의 학교급식 만족도에 영향을 주는 급식품질요인에 관한 연구에서 전반적인 만족도와 메뉴의 다양성, 음식의 맛, 음식의 외관, 가격, 식재료의 품질, 급식관련 인력의 외관 등이 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Meyer & Conklin 1997). 따라서 음식의 외관향상을 통해 음식의 수용성과 기호의 가치를 증가시키도록 하는 노력이 요구된다.

또한 서비스영역의 ‘줄서는 시간’과 ‘분위기’는 초·중·고등학교 모두에서 ‘보통이다(3점)’ 미만의 낮은 수행도 점수를 나타낸 속성이었다.

3) 지역에 따른 급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 비교

도시와 농촌의 지역에 따라 학교급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도를 비교한 결과를 <Table 4>에 제시하였다.

<Table 4> The importance and performance for the quality attributes by the location

Dimension	Attribute	Urban			Rural		
		Importance ¹⁾ (Mean±SD)	Performance ²⁾ (Mean±SD)	t-value	Importance (Mean±SD)	Performance (Mean±SD)	t-value
Food	Taste	4.26±0.96	3.30±1.02	10.19***	3.94±0.94	3.40±0.99	5.11***
	Appearance	3.14±1.25	2.97±1.00	1.71	3.09±1.12	3.09±0.87	0.00
	Nutrition	4.44±0.83	3.61±0.98	9.73***	4.29±0.91	3.67±0.96	6.72***
	Freshness	4.44±0.90	3.41±1.02	12.12***	4.35±0.92	3.47±0.96	9.27***
	Temperature	4.14±0.99	3.28±1.07	8.73***	3.97±0.99	3.27±1.05	6.38***
	Variety of menu	4.18±1.05	3.17±1.15	9.58***	3.99±1.01	3.21±1.13	6.34***
	Portion size	3.85±1.11	3.08±1.13	6.21***	3.78±1.05	3.12±1.00	5.81***
Sanitation	Food	4.58±0.87	3.34±1.17	12.22***	4.47±0.93	3.53±1.04	9.66***
	Tableware	4.54±0.95	3.29±1.19	11.88***	4.53±0.83	3.40±1.15	10.64***
	Place for eating	4.46±0.97	3.35±1.23	10.78***	4.49±0.80	3.34±1.00	12.49***
	Process of Distribution	4.44±0.92	3.33±1.23	11.12***	4.40±0.88	3.35±1.04	10.46***
	Drinking water	4.65±0.77	3.55±1.25	11.25***	4.55±0.76	3.68±1.07	9.05***
	Employees' uniform	4.30±1.07	3.55±1.22	7.03***	4.26±1.01	3.69±1.02	5.73***
	Hygiene of distribution zone	4.28±1.01	3.20±1.19	10.34***	4.24±1.01	3.27±1.02	9.70***
Service	Kindness of employees	4.08±1.07	3.33±1.31	6.29***	3.92±1.00	3.01±1.15	7.80***
	Waiting time	3.81±1.23	2.74±1.32	8.27***	3.77±1.03	2.85±1.10	8.11***
	Price	3.98±1.07	3.05±1.20	8.02***	3.83±1.01	3.15±0.98	6.22***
	Rapidity of complaints handling	3.98±1.10	2.94±1.11	9.57***	3.93±1.09	2.99±1.06	8.20***
	Prenotice for menu	3.89±1.11	3.55±1.16	3.25**	3.71±1.03	3.52±1.03	2.02*
Environment	Convenience of seating	3.87±1.13	3.17±1.22	6.12***	3.65±1.15	3.33±1.01	2.75*
	Ventilation	4.08±1.03	3.19±1.22	8.17***	4.13±0.96	3.35±0.98	7.54***
	Atmosphere	3.92±1.11	2.75±1.32	9.62***	3.97±1.06	2.80±1.12	10.11*
	Heating and cooling	4.31±0.93	3.22±1.36	9.19***	4.06±1.02	3.23±1.05	7.77***

¹⁾5 point Likert type scale (1-very unimportant/5-very important)

²⁾5 point Likert type scale (1-certainly no/5-certainly yes)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

도시지역 학교급식의 품질속성에 대한 평가결과 유의한 차이를 나타낸 속성은 중 음식영역의 ‘외관’을 제외한 모든 속성으로 중요도 점수가 수행도 점수보다 더 높았으며, 이는 농촌지역 학교급식에 대한 평가와도 같은 결과였다.

도시지역 학교급식과 농촌지역 학교급식 모두 중요도 점수를 분석한 결과 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상이었으나, 수행도 점수를 분석한 결과 서비스영역의 ‘출서는 시간’(평균 2.74점, 2.85점)과 ‘불평처리의 신속성’(평균 2.94점, 2.99점)과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.80점)’에서 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수가 나타났다.

4) 급식 운영체계에 따른 급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 비교

단독조리와 공동조리의 급식 운영체계에 따라 학교급식 품질 속성에 대한 중요도 및 수행도를 비교한 결과를 <Table 5>에 제시하였다.

단독조리의 급식품질 속성 평가결과 모든 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 중요도 점수는 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상의 점수를 나타냈으나 수행도 점수 분석결과에서는 서비스영역의 ‘출서는 시간(평균 2.70점)’, ‘가격(평균 2.99점)’ 및 ‘불

평처리의 신속성(평균 2.88점)’과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.68점)’에서 ‘보통이다(3점)’미만의 점수가 나타났다.

공동조리교 평가결과 음식영역의 ‘외관’ 및 ‘1인 분량’과 위생영역의 ‘종업원의 복장의 위생’과 서비스영역의 ‘가격’ 및 ‘식단의 사전공지’와 환경영역의 ‘식탁·의자의 편리성’ 및 ‘환기’를 제외한 16개 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 중요도 점수는 음식영역의 ‘외관(평균 2.80점)’을 제외한 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상의 점수를 나타냈으며 수행도 점수 또한 ‘보통이다(3점)’미만의 점수를 보인 속성은 없었다.

5) 급식 운영형태에 따른 급식 품질속성에 대한 중요도 및 수행도 비교

직영과 위탁의 급식 운영형태에 따라 학교급식 품질 속성에 대한 중요도 및 수행도를 비교한 결과를 <Table 6>에 제시하였다.

직영급식의 평가결과 음식영역의 ‘외관’ 만을 제외한 22개 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며, 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 중요도 점수는 음식영역의 ‘외관(평균 2.99점)’을 제외한 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상의 점수를 나타냈으며 수행도 점수 분석결과 서비스영역의

<Table 5> The importance and performance for the quality attributes by the type of foodservice system

Dimension	Attribute	Conventional			Commissary		
		Importance ¹⁾ (Mean±SD)	Performance ²⁾ (Mean±SD)	t-value	Importance (Mean±SD)	Performance (Mean±SD)	t-value
Food	Taste	4.16±0.95	3.25±1.02	10.54***	3.99±0.96	3.61±0.92	3.10*
	Appearance	3.24±1.25	3.02±0.97	2.44*	2.80±1.07	3.06±0.85	-1.75
	Nutrition	4.38±0.88	3.58±0.97	10.56***	4.34±0.84	3.80±0.94	4.98***
	Freshness	4.47±0.90	3.37±1.02	14.13***	4.21±0.92	3.64±0.88	6.05***
	Temperature	4.11±0.97	3.22±1.09	10.14***	3.93±1.06	3.45±0.93	3.79***
	Variety of menu	4.21±1.02	3.11±1.20	11.32***	3.77±0.98	3.45±0.93	2.76*
	Portion size	3.93±1.09	3.03±1.08	9.18***	3.52±1.00	3.30±1.03	1.37
Sanitation	Food	4.62±0.81	3.31±1.13	15.63***	4.28±1.07	3.76±1.01	4.46***
	Tableware	4.61±0.84	3.21±1.18	16.69***	4.33±1.02	3.72±1.07	4.20***
	Place for eating	4.59±0.81	3.25±1.16	16.67***	4.18±1.03	3.60±1.00	4.55***
	Process of Distribution	4.53±0.84	3.29±1.16	15.12***	4.14±0.92	3.49±1.08	4.89***
	Drinking water	4.63±0.75	3.51±1.22	13.51***	4.52±0.83	3.92±0.96	5.57***
	Employees' uniform	4.40±0.94	3.52±1.13	10.70***	3.95±1.23	3.89±1.10	0.44
Service	Hygiene of distribution zone	4.40±0.93	3.17±1.14	14.19***	3.92±1.10	3.42±1.02	4.12***
	Kindness of employees	4.06±1.03	3.06±1.24	10.20***	3.87±1.03	3.49±1.20	2.34*
	Waiting time	3.90±1.13	2.70±1.28	11.62***	3.49±1.12	3.06±1.00	3.02*
	Price	4.00±1.02	2.99±1.14	10.16***	3.69±1.05	3.39±0.92	2.51
	Rapidity of complaints handling	4.06±1.07	2.88±1.12	12.43***	3.69±1.09	3.21±0.97	3.79**
	Prenotice for menu	3.85±1.10	3.53±1.13	3.63**	3.69±1.01	3.54±1.01	1.18
Environment	Convenience of seating	3.83±1.16	3.16±1.13	6.71***	3.61±1.07	3.49±1.09	0.82
	Ventilation	4.20±0.95	3.13±1.10	12.00***	3.85±1.08	3.64±1.07	1.67
	Atmosphere	4.05±1.07	2.68±1.23	13.53***	3.67±1.05	3.04±1.21	4.59***
	Heating and cooling	4.32±0.92	3.10±1.24	12.92***	3.86±1.05	3.58±1.10	2.06*

¹⁾5 point Likert type scale (1-very unimportant/ 5-very important)

²⁾5 point Likert type scale (1-certainly no/ 5-certainly yes)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

<Table 6>The importance and performance for the quality attributes by the type of school foodservice operation

Dimension	Attribute	Self-operated			Contracted		
		Importance ¹⁾ (Mean±SD)	Performance ²⁾ (Mean±SD)	t-value	Importance (Mean±SD)	Performance (Mean±SD)	t-value
Food	Taste	4.02±0.97	3.36±0.99	8.57***	4.61±0.67	3.28±1.10	7.58***
	Appearance	2.99±1.16	3.01±0.92	-0.23	3.91±1.27	3.12±1.07	3.70**
	Nutrition	4.34±0.90	3.68±0.97	9.75***	4.56±0.71	3.39±0.94	6.91***
	Freshness	4.36±0.95	3.47±0.97	13.14***	4.63±0.64	3.26±1.13	7.84***
	Temperature	4.01±1.02	3.27±1.03	9.36***	4.33±0.79	3.32±1.18	5.27***
	Variety of menu	3.99±1.07	3.23±1.10	8.97***	4.65±0.58	3.02±1.32	8.05***
	Portion size	3.73±1.09	3.13±1.04	6.63***	4.30±0.89	2.89±1.22	6.27***
Sanitation	Food	4.51±0.93	3.49±1.07	13.70***	4.63±0.68	3.11±1.30	7.45***
	Tableware	4.53±0.92	3.41±1.16	13.88***	4.58±0.73	2.95±1.19	8.03***
	Place for eating	4.47±0.91	3.39±1.09	14.77***	4.51±0.78	3.07±1.31	6.92***
	Process of Distribution	4.40±0.91	3.37±1.11	13.93***	4.54±0.78	3.21±1.26	6.35***
	Drinking water	4.62±0.76	3.70±1.14	12.96***	4.54±0.80	3.18±1.26	6.46***
	Employees' uniform	4.28±1.06	3.68±1.12	7.80***	4.26±0.95	3.28±1.15	4.74***
	Hygiene of distribution zone	4.24±1.03	3.26±1.09	12.81***	4.37±0.92	3.07±1.21	6.11***
Service	Kindness of employees	3.96±1.06	3.15±1.24	8.94***	4.21±0.88	3.30±1.25	4.17***
	Waiting time	3.73±1.14	2.81±1.18	10.13***	4.23±1.06	2.70±1.41	5.61***
	Price	3.83±1.06	3.14±1.05	8.26***	4.33±0.85	2.84±1.33	6.46***
	Rapidity of complaints handling	3.93±1.11	2.96±1.07	11.45***	4.12±1.00	3.00±1.18	5.21***
	Renovate for menu	3.78±1.07	3.54±1.09	3.08*	3.97±1.12	3.49±1.15	2.28*
Environment	Convenience of seating	3.73±1.13	3.31±1.10	4.99***	3.93±1.16	2.91±1.21	4.18***
	Ventilation	4.06±1.02	3.38±1.08	9.22***	4.35±0.86	2.95±1.25	6.86***
	Atmosphere	3.91±1.07	2.81±1.21	12.51***	4.12±1.14	2.58±1.35	6.17***
	Heating and cooling	4.15±1.00	3.33±1.16	9.79***	4.44±0.78	2.63±1.37	8.00***

¹⁾5 point Likert type scale (1-very unimportant/5-very important)

²⁾5 point Likert type scale (1-certainly no/5-certainly yes)

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

‘출서는 시간(평균 2.81점)’ 및 ‘불평처리의 신속성(평균 2.96점)’과 환경영역의 ‘분위기(평균 2.81점)’에서 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수가 나타났다.

이는 직영급식이 위탁급식보다 고객의 욕구에 좀 더 빠른 대응을 할 수 있다는 특징(Hudson 2000)이 반영되지 않은 결과였다.

위탁급식의 평가결과 모든 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 중요도는 모든 속성에서 ‘보통이다(3점)’ 이상의 점수를 나타냈으며 최하점수가 평균 3.91점으로 ‘중요하다(4점)’에 근접한 점수로 나타나 학생들의 위탁급식의 서비스 품질에 대한 기대가 높은 것을 알 수 있었다. 수행도 점수 분석결과 음식영역의 ‘1인 분량(평균 2.89점)’과 위생영역의 ‘식기구의 위생(평균 2.95점)’과 서비스영역의 ‘출서는 시간(평균 2.70점)’ 및 ‘가격(평균 2.84점)’과 환경영역의 ‘식탁·의자의 편리성(평균 2.91점)’, ‘환기(평균 2.95점)’, ‘분위기(평균 2.58점)’ 및 ‘냉·난방 시설(평균 2.63점)’에서 ‘보통이다(3점)’미만의 점수가 나타났다.

이는 위탁급식을 함으로써 기대할 수 있는 효과인 낙후된 시설·설비 개선(McCool 1994)뿐 아니라 음식의 양적인 측면도 충족되고 있지 않음을 나타내는 결과였다.

또한 학교급식의 만족도를 조사한 연구(Kim 2003)에서도 급식량에 대해 직영급식보다 위탁급식 조리 교 학생들이 한 끼 식사량에 대해 부적당하다고 하였으며, 응답 이유로 반찬 량 부족을 들었다.

따라서 위탁급식의 경우 적정한 1인분 량에 대한 설정 및 표준화된 배식도구의 정확한 사용이 필요할 것으로 사료된다.

3. 학교급식 품질에 대한 만족도

학교유형, 지역, 배식장소, 급식운영체계 및 급식운영형태에 따른 음식영역, 위생영역, 서비스영역 및 환경영역 등의 4개의 학교급식 품질영역에 대한 만족도와 전반적인 만족도를 조사한 결과를 <Table 7>에 제시하였다.

각 급식서비스 품질영역에 대한 만족도 점수를 분석한 결과 음식영역, 위생영역과 서비스영역은 각 평균 3.35점, 3.19점과 3.10점으로 나타나 ‘보통이다(3점)’라고 평가된 반면, 환경영역은 평균 2.93점으로 ‘보통이다(3점)’ 미만의 점수를 보였다. 따라서 환경영역에 대한 만족도 향상을 위한 방안 마련이 요구되는 것으로 사료된다. 또한 전반적인 만족도는 3.27점으로 ‘보통이다(3점)’라고 평가되었다.

초·중·고등학교의 학교유형에 따른 비교분석한 결과 급식서비스 품질영역 모두(p<.001, p<.01)와 전반적인 만족

<Table 7> The satisfaction with the quality dimensions and the overall satisfaction

		Satisfaction with the quality dimensions				Overall satisfaction
		Food ¹⁾ (Mean±SD)	Sanitation (Mean±SD)	Service (Mean±SD)	Environment (Mean±SD)	
Average		3.35±0.99	3.19±1.06	3.10±1.08	2.93±1.03	3.27±0.99
Type of school	Elementary school	3.62±0.82 ^a	3.42±1.01 ^a	3.28±1.00 ^a	3.20±0.93 ^a	3.53±0.85 ^a
	Middle school	3.05±1.17 ^b	2.96±1.19 ^b	2.92±1.28 ^b	2.70±1.19 ^b	2.98±1.20 ^b
	High school	3.13±0.97 ^b	2.99±0.91 ^b	2.93±0.95 ^b	2.64±0.89 ^b	3.07±0.88 ^b
F-value		14.17***	8.34***	5.06**	12.86***	12.76***
Location of school	Urban	3.29±1.02	3.17±1.18	3.18±1.16	2.91±1.10	3.23±1.07
	Rural	3.41±0.96	3.21±0.92	3.01±0.99	2.95±0.95	3.30±0.90
t-value		-1.12	-0.32	1.46	-0.39	-0.73
Place for eating	Classroom	3.46±1.06	3.13±1.39	3.88±1.03	2.92±1.35	3.46±1.18
	Diningroom	3.34±0.99	3.19±1.04	3.04±1.07	2.93±1.00	3.25±0.98
t-value		0.57	-0.30	3.80***	-0.05	0.99
Type of foodservice system	Conventional	3.27±1.04	3.07±1.06	2.98±1.09	2.79±1.05	3.14±1.03
	Commissary	3.56±0.81	3.52±0.97	3.42±0.99	3.31±0.85	3.60±0.78
t-value		-2.81*	-3.81***	-3.62***	-4.82***	-4.55***
Type of foodservice operation	Self-operated	3.35±0.97	3.14±1.05	3.04±1.06	2.96±0.98	3.26±0.96
	Contracted	3.32±1.11	3.16±1.12	3.43±1.17	2.71±1.26	3.27±1.17
t-value		0.21	0.21	-2.32*	1.68	-0.02

¹⁾5 point Likert type scale (1-strongly unsatisfied/5-strongly satisfied)

^{ab}Duncan's multiple comparison

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

도(p<.001)에 대해 유의한 차이가 있었으며 초등학교 급식에 대한 만족도가 가장 높았다. 중·고등학교 모두 위생영역, 서비스영역과 환경영역에서 '보통이다(3점)' 미만의 만족도 점수를 보였으며, 중학교 급식에 대해서는 전반적인 만족도가 '보통이다(3점)' 미만이었다.

중학생을 대상으로 학교급식 만족도를 조사한 연구(Kim 등 2002)에서는 급식만족도에 영향을 주는 변수가 음식의 맛, 식품의 종류, 음식의 온도, 양, 위생상태, 서비스, 급식장소인 것으로 나타났으며, 주요변수인 음식의 맛 향상을 위해 조리종사원의 조리능력향상과 다양한 식단 및 조리법의 개발을 강조하였다. 또한 고등학생을 대상으로 한 연구(Yoo 등 2000)에서는 음식의 위생, 배식원의 친절, 학생의 불만 처리, 식당 작성이 학생의견 반영을 급식만족도를 증가시키기 위해 가장 필요한 속성으로 제시하였다.

도시와 농촌의 지역에 따른 급식 서비스 품질영역에 대한 만족도와 전반적인 만족도를 비교 분석한 결과 유의한 차이가 나타나지 않았다.

배식장소에 따라 비교 분석한 결과 유의한 차이를 나타낸 급식품질영역은 서비스영역이었으며 교실배식에서의 만족도가 식당배식일 경우보다 높았으며, 전반적인 만족도는 유의한 차이가 없었다. 중·고등학생들의 학생급식 만족도를 조사한 연구(Kim 2003)에서도 교실 배식에 대한 만족정도를 5점 척도로 조사한 결과 '보통이다(3점)' 이상으로 응답한 경우가 81.5%로 나타나, 교실 배식에 대해 긍정적으로 느

끼고 있음을 알 수 있었으며, 학교급식의 배식 장소에 따른 급식 만족도를 비교 분석한 연구(Lee & Lyu 2005)에서도 급식의 신속·정확성영역에 대한 수행도 점수는 교실배식이, 음식영역에 대한 수행도 점수는 식당배식이 유의적으로 높았다. 또한 학생들의 학교급식 만족도를 조사한 연구에서는 식당 배식의 개선점으로 장소가 좁고 먼 것과 소란한점이라고 응답하였으며(Park 등 1997), 교실배식의 개선점은 식사 후 음식냄새를 수업시간에 지장을 주는 점이였다(Han & Hong 2002).

따라서 안전하고 쾌적한 식사 환경을 위해 식당배식의 경우 학년별 시차제 배식 등의 탄력적 운영과 교실배치나 공간 확보를 통한 적합한 면접의 전용 식당 마련이 요구되며, 교실배식의 경우에는 환기와 관련된 시설의 개선이 필요한 것으로 판단된다.

단독조리와 공동조리의 급식운영체계에 따라 비교분석한 결과 급식서비스 품질영역 모두와 전반적인 만족도에 유의한 차이가 있었으며 단독조리교의 급식보다 공동조리교의 급식에 대한 만족도가 더 높았다.

이는 급식운영 체계에 따라 중요도 및 수행도를 비교 분석한 결과(Table 5)에서 단독조리교는 중요도 점수에서 모든 속성에 대해 '보통이다(3점)' 이상의 점수를 나타냈으며, 음식영역의 '외관' 및 '1인 분량'과 서비스영역의 '출서는 시간' 및 '식단의 사전공지'와 환경영역의 '식탁·의자의 편리함' 등 5개 속성을 제외한 모든 속성에서는 '중요하다(4점)'

이상의 점수가 나타났다. 반면, 공동조리교는 중요도 점수에서 '보통이다(3점)' 미만의 점수를 나타낸 속성(음식영역의 '외관')이 있었으며, 음식영역의 '영양' 및 '신선함'과 위생영역의 '음식의 위생' 및 '식기의 위생' 및 '식수의 위생' 등 7개 속성만이 '중요하다(4점)' 이상의 점수를 나타냈다. 따라서 만족은 중요하다고 여겨지는 속성들에 대한 기대도와 그 속성들의 수행도와 비교에 의해 결정됨(Kotler 등 2007)을 고려할 때, 단독조리교 급식에 대한 기대도가 공동조리교 급식보다 높음으로써 이러한 결과가 나온 것으로 판단된다.

직영과 위탁의 급식운영형태에 따라 비교 분석한 결과 유의한 차이를 나타낸 급식서비스 품질영역은 서비스영역이었으며 위탁급식에서의 만족도가 직영급식보다 높았다. 전반적인 만족도는 급식운영형태에 따라 유의한 차이가 없었다. 학교급식을 대상으로 한 연구(Kim 2003)에서는 급식음식, 급식위생, 식사분위기, 식당환경에 대한 만족도가 직영급식에서 위탁급식 보다 높게 나타났으나, 본 연구에서는 이들 영역에 대해서는 유의한 차이가 없었다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 충청북도지역 학교급식의 중요도 및 수행도와 만족도를 분석함으로써, 급식 질 향상과 효과적인 운영을 위한 기초 자료를 제시하고자 하는 목적으로 수행되었으며 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상인 학생 및 이들이 재학중인 급식실시교의 일반적 특징은 남학생이 45.9%, 여학생이 54.1%이었으며 초등학교 47.8%, 중학생 27%, 고등학교 25.1%이었다. 학교가 위치한 지역이 도시인 학생이 52.4%, 농촌인 학생이 47.6%이었다. 직영급식인 학교에 재학중인 학생이 84.6%, 위탁급식인 학교에 재학중인 15.4%이었으며, 단독조리인 학교에 재학중인 학생들이 73.5%, 공동관리인 학교에 재학중인 학생이 26.5%이었다. 교실배식인 학교에 재학중인 학생이 6.5%, 식당배식인 재학중인 학생이 93.5%이었다.

둘째, 학교급식 품질 속성에 대한 중요도 및 수행도를 조사한 결과 23개 속성 중 음식 영역의 '외관' 을 제외한 모든 속성에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 유의한 차이를 보인 속성 모두 중요도 점수가 수행도 점수보다 높게 평가되었다. 학교유형에 따라 비교한 결과 초등학교의 급식품질 속성에 대한 평가 결과 중요도와 수행도간에 유의한 차이를 나타낸 속성은 음식영역의 '1인 분량', 서비스영역의 '식단의 사전공지'와 환경영역의 '식탁·의자의 편안함'을 제외한 20개 속성이었으며, 유의한 차이를 나타낸 속성 중 음식영역의 '외관'을 제외한 속성들이 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 지역에 따라 비교한 결과 도시지역 학교급식의 품질속성에 대한 평가결과 유의한 차이를 나타낸 속성은 중 음식영역의 '외관'을 제외한 모든 속성으로

중요도 점수가 수행도 점수보다 더 높았으며, 이는 농촌지역 학교급식에 대한 평가와도 같은 결과였다. 급식 운영체계에 따라 비교한 결과 단독조리교의 급식품질 속성 평가결과 모든 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 급식 운영형태에 따라 비교한 결과 직영급식의 평가 결과 음식영역의 '외관'만은 제외한 22개 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며, 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다. 위탁급식의 평가결과 모든 속성에서 유의한 차이를 나타냈으며 중요도 점수가 수행도 점수보다 높았다.

셋째, 학교유형, 지역, 배식장소, 급식운영체계 및 급식운영형태에 따른 음식영역, 위생영역, 서비스영역 및 환경영역 등의 4개의 학교급식 품질영역에 대한 만족도와 전반적인 만족도를 조사한 결과 음식영역, 위생영역과 서비스영역은 '보통이다(3점)'라고 평가된 반면, 환경영역은 '보통이다(3점)' 미만의 점수를 보였다. 또한 전반적인 만족도는 '보통이다(3점)'라고 평가되었다. 학교유형에 따른 비교분석한 결과 초등학교 급식에 대한 만족도가 가장 높았으며 배식장소에 따라 비교 분석한 결과 교실배식에서의 만족도가 식당배식일 경우보다 높았다. 급식 운영체계에 따라 비교한 분석결과 공동조리교의 급식에 대한 만족도가 더 높았으며, 급식운영형태에 따라 비교 분석한 결과 유의한 차이를 나타낸 급식서비스 품질영역은 서비스영역이었으며 위탁급식에서의 만족도가 직영급식보다 높았다.

본 연구 결과를 기초로 하여 충북지역 학교급식의 만족도 증가를 위해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 충북지역 학교급식의 급식환경영역의 낮은 만족도를 고려할 때 현재 교육인적자원부의 학교급식 시설 개선을 위한 지원의 대부분이 집중되어 있는 조리기구 및 위생설비의 현대화와 조리실 냉방기 확충 등 조리공간의 개선뿐만 아니라 쾌적한 식사공간을 위한 시설 개선에도 지원이 필요한 것으로 사료된다.

둘째, 충북지역 초등학교 급식의 만족도 보다 충북지역 중·고등학교의 만족도가 낮은 것을 고려할 때, 이에 대한 개선안이 요구되며, 특히 급식 환경영역에 대한 낮은 만족도의 향상방안이 필요한 것으로 판단된다.

셋째, 장기적으로 학생뿐 아니라 학부모, 교사들의 학교급식에 대한 만족도 및 의견 조사를 실시함으로써 지속적인 개선 대책을 제시해야 할 것으로 사료된다.

이에 따라 한 단계 높은 충북지역 학교급식의 품질향상을 이룰 수 있을 것으로 판단된다.

감사의 글

This work was supported by the research grant of the Chungbuk National University in 2006.

■ 참고문헌

- Chungchongbukdo Office of Education. 2006. Materials for school foodservice operations. Chungchongcukdo. pp2-3
- Chyun JH, Choe EO, Hong SY, Woo KJ, Kim YA. 1999 A study on foodservice administration and nutrition education in elementary school in Incheon. *Korean Journal of Dietary Culture*, 14(4): 417-429
- Han KS, Hong SH. 2002. A study of the operation of contract foodservice management and menu preference of middle school students in Seoul. *Korean Journal of Community Nutrition*, 7(4): 559-570
- Hong WS, Chang HJ. 2003. The relationship between foodservice satisfaction and plate wastes in elementary school students. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 19(3): 390-395
- Hudson NR. 2000. *Management Practice in Dietetics*. Wadsworth. CA. pp15-17
- Jang MR, Kim JY. 2005. Comparison of importance and performance to the school lunch service according of male and female middle school students in the Gangwon province. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 11(1): 95-104
- Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. 2002. Degree of satisfaction on the school foodservice among the middle school students in Gwangju and Chonnam area. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 18(16): 579-585
- Kim MJ. 2004. The effect of perceived service quality of customer on the service value, customer satisfaction and repurchase intention in university foodservice operations. Yonsei University Graduate School Master's degree Thesis.
- Kim MK. 2003. Comparisons of student satisfaction with the school foodservice programs in middle and high schools by food service management types. *The Korean Journal of Nutrition*, 36(2): 211-222
- Kim SH, Lee KA, Yu CH, Song YS, Kim WK, Yoon HR, Kim JH, Lee JS, Park YS, Lee JW, Lee MS. 1997. Comparisons of student's and their parents' satisfaction of school lunch program in middle school by foodservice Management. *Korean Journal of Community Nutrition*, 2(2): 218-231
- Kotler P, Bowen JT, Makeus JC. 2007. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Prentice Hall. NJ. pp37-42
- Lee KA. 1998. Evaluation of nutritional management in elementary school lunch program. *Korean Journal of Nutrition*, 31(2): 192-205
- Lee KA, Lyu ES. 2005. Comparison of school satisfaction with foodservice of middle school by place for meal service in Busan area. *Korean Journal of Nutrition*, 34(2): 205-218
- Lee MS, Park YS, Lee JW. 1998. Comparisons of children' and their parents' satisfaction of school lunch program in elementary school by foodservice system. *Korean Journal of Nutrition*, 31(2): 179-191
- McCool AC, Smith FA, Tucker DL. 1994. *Dimensions of noncommercial foodservice management*. Van Nostrand Reinhold Co. NY. pp35-44
- Meyer MK, Conklin MT. 1997. High school foodservice: variables affecting student satisfaction. *Journal of the American Dietetic Association*, 97(9): A97
- Mo SJ, Suh JS, Lyu ES. 2005. An the evaluation of perception of students and employees for foodservice characteristics of in high schools in the Busan area. *Koran Journal Food Cookery*, 21(2): 250-262
- Park YS, Lee JW, Lee MS. 1997. Comparisons of students and their parents' satisfaction of school lunch program in middle school by foodservice management. *Korean Journal community Nutrition*, (2)2: 218-231
- Shin SY. 1999. Satisfaction of the middle school students for the school lunch program. Chungbuk National University Graduate School Master's degree Thesis.
- The Ministry of Education and Human Resources. 2002. Materials for school foodservice operations. Seoul. pp17-25
- The Ministry of Education and Human Resources Development. 2007. Material for school foodservice operations. Seoul. pp6-20
- The Ministry of Education and Human Resources. 2007. The law on school foodservice. Seoul.
- Yang IS. 1996. Strategy for foodservice management. Symposium for providing the satisfactory nutrition of the Korean Dietetic Association. Seoul. pp117-133
- Yi NY, Kwak TK, Lee KE. 2007. Set menu preferences of middle and high school students in school foodservice. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 13(1):1-14
- Yoo YJ, Hong WS, Choi YS. 2000. The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 16(2): 112-120