

학교급식에 대한 급식품질, 급식이미지, 만족도에 관한 연구: 배식형태의 조절효과를 중심으로

임희량¹⁾ · 김학선[¶]
경성대학교 외식서비스경영학과[¶]

A Study on the Quality and Image of School Meal Service and Student Satisfaction with the Service: Focused on Moderating Effect of Distribution Types

Hui-Rang Yim¹⁾ · Hak-Seon Kim[¶]

Doctoral Student, Dept. of Foodservice Management, Kyung Sung University¹⁾
Assistant Professor, Dept. of Foodservice Management, Kyung Sung University[¶]

Abstract

This study aimed to identify the relationships between the quality and image of school meal service and satisfaction perceived from high school students and to access the moderating effect of its distribution types. For the empirical analysis, this study used SPSS 18.0 and AMOS 18.0 and conducted frequency analysis, reliability analysis, exploratory and confirmatory factor analysis, path analysis and chi-square difference test. As a result of the analyses, the validity and reliability were identified showing over 0.4 factor loading value, $\chi^2=258.831$, d.f.=98, RMR=0.059, GFI=.822, AGFI=.776, NFI=0.908, IFI=0.941, CFI=0.940. The results of the structural equation modeling analysis are as follows: first, the quality of school meal service had a significant influence on its image; next, the image of school meal service had a significant influence on satisfaction with the service; last, there is a significant moderating effect of distribution types in the relationship between the image of school meal service and satisfaction with the service.

Key words: School meal service, student satisfaction, distribution types, moderating effect, path analysis

I. 서 론

학교급식의 목적은 성장기 학생들에게 필요한 영양을 공급하여 심신의 건전한 발달을 도모하고, 잘못된 식습관 교정 및 올바른 식습관을 형성해 주며, 민주시민으로서 자질과 덕성을 함양하고 영양 교육을 통해 합리적인 식생활의 기반을 마련하고자 하는 것이다 (Song HJ · Moon HK

2010). 우리나라의 학교급식은 전반적으로 양적인 성장은 어느 정도 달성하였지만 학교급식을 위한 시설부족과 관리 미흡으로 만족스러운 학교급식이 실시되지 못하고 있어 전반적인 급식의 질적 향상에 대한 관심이 높아지고 있다(Han K S · Hong SH 2002). 또한, 학교급식은 학생들의 영양 소요량과 기호를 참작한 식단 작성이 중요하며, 영양적으로 우수하고 기호도가 높은 식품

¶ : 김학선, 경성대학교 외식서비스경영학과 조교수, 부산광역시 남구 수영로 309, foodservice@ks.ac.kr

을 선택, 다양한 조리법을 연구하여 다수가 좋아하는 음식을 제공하는 것에 관심을 가져야 한다 (Lee SM *et al.* 2005). 오늘날의 학교급식은 품질 향상과 모니터링, 음식 및 서비스강화와 같은 운영철학이 요구될 뿐만 아니라, 학교급식은 학생들의 학교급식 만족이 학교급식 참여도 및 학교급식 운영의 재정적 안정성과 관련되는 것으로 보고되고 있다(Meyer MK 2000).

학교급식 만족도에 관한 연구는 그 동안 초등학교, 중학교를 대상으로 꾸준히 진행되어 왔으나 이에 비해 고등학교 급식에 대한 연구는 운영 형태에 따른 학교급식 만족도 조사(Yoo YJ *et al.* 2000), 메뉴 기호도 조사(Kim KA *et al.* 2003)에 대한 연구가 수행되었다. 최근 부산광역시 고등학교 급식의 배식현황을 살펴보면 식당배식 146개교(69.2%), 교실배식 49개교(23.2%), 교실과 식당배식 병행 16개교(7.6%)로 식당배식이 많은 비중을 차지하고 있으나(Busan Metropolitan City Office of Education 2013), 배식방법에 따른 학생들의 만족에 관한 연구는 매우 부족한 실정이다. 이에 배식형태에 따른 학교급식 품질과 학교급식 만족도를 평가하여 새로운 급식 환경을 조성해야 할 필요가 있다.

따라서 본 연구에서는 부산지역 고등학교 급식 학생을 대상으로 학교급식 품질, 학교급식 이미지, 학교급식 만족도 간의 영향관계를 조사하여 학교급식의 질적 향상을 도모 할 수 있는 방안을 모색하고, 학교급식 이미지와 학교급식 만족도와의 영향관계에서 배식형태(식당배식과 교실배식)를 조절변수로 사용하여 학교급식에 대한 긍정적 이미지와 학교급식 만족도를 높일 수 있는 배식형태를 조사하여, 학교급식 만족도를 향상시킬 수 있는 배식방법을 확대시키고 학교급식의 환경 개선 방안을 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 학교급식 품질

품질의 사전적 의미는 어떤 대상의 특성이나

속성, 어떤 대상의 타고난 혹은 본질적인 특성, 우수성, 우수성의 수준 혹은 정도 등 여러 가지로 해석되며 이러한 품질은 기술적 품질과 기능적 품질로 구분할 수 있다. 기술적 품질이란 음식과 관계되는 것으로, 음식의 품질은 양과 질(맛, 온도, 색, 질감)에 의해 평가되고, 식사의 품질은 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 균형, 배식대에 놓인 식기나 식당 등 식사환경도 함께 평가된다. 기능적 품질은 서비스나 음식을 제공하는 과정을 뜻하며(Yoon JH *et al.* 2007), 최근에는 급식소에서 고객의사 참여수준, 의사소통 범위, 고객 불평 처리 여부 등에 대한 서비스 전달과정을 표준화 또는 불만족의 상황별 대처양식을 표준화하여 관리하고 있다(Yoon JH *et al.* 2007).

Kim SH 등(2009)은 고등학생 급식 서비스 품질과 충성고객과의 관계연구에서 급식 서비스 품질 항목을 음식·서비스·위생의 3개 영역으로, 음식영역 11개 문항, 서비스영역 14개 문항, 위생영역 7개 문항으로 구성하였다. Martin WB(1986)는 급식소의 성공적 운영을 위한 필수 요소로서의 서비스 품질은 서비스 진행과정 및 종업원 능력의 효과적 결합에 의해 형성될 수 있다고 하였다. 서비스 진행과정은 서비스와 관련된 기술 체계를 의미하는 것으로 서비스의 흐름, 서비스의 적시성, 고객과 급식소간의 의사소통 및 고객에게로의 피드백 등의 요소가 포함되며, 종업원의 능력은 종업원의 태도, 목소리, 재치, 친절성 및 문제해결 능력 등의 요소로 구성된다고 하였다.

2. 학교급식 이미지

기업은 소비자에게 강력한 이미지를 전달하기 위해서는 제품의 개념이 분명히 포함되어야 하고, 고객의 욕구를 효과적으로 충족시키는 제품속성이 명시되어야 하며, 단순한 상표 인지보다는 신뢰와 같은 감정적 요소가 강조되어야 한다. 결국 이미지는 눈에 보이지 않지만 마음에 호소하는 것으로 소비자의 구매 결정에 많은 영향을 미칠 것이다(Park SH 2009). Lee TH(1997)는 이미지에 관

한 연구에서 이미지를 ‘특정대상에 대하여 개개인 각자의 신념과 생각 그리고 인식 등이 상호작용하여 형성되는 평가기준’으로 정의하면서 이미지는 지극히 주관적이고 개인마다 차이가 있다고 정의하였다. Seo DG · Joo HS(2008)는 호텔레스토랑을 이용하는 고객이 그 호텔레스토랑에 대해서 좋은 이미지를 갖고 있으면 자연적으로 그 이미지에 따라 호텔레스토랑에 대한 관심도나 중요성, 재미와 즐거움, 편안함을 갖게 된다고 하였다.

Kim HB · Huh C(1998)는 외식기업의 브랜드 이미지는 음식의 질, 음식의 양과 영양, 서비스 품질, 메뉴의 다양성, 건물의 외관 및 상태, 건물의 외적 분위기, 가격, 청결성, 위생 정도와 같은 속성에 의해 형성된다고 하였다. 이에 본 연구는 급식 이미지를 Lee TH(1997), Kim HB · Huh C(1998)의 정의를 기반으로 하여, ‘학교급식에 대한 학생들의 신념과 생각 그리고 인식 등이 상호작용하여 형성되는 평가기준’으로 정의하였다. Bloomer J · Ruyter KD(1998)는 점포평가의 구성요소인 이미지가 만족을 매개변수로 애호도에 영향을 미친다고 하였고, Jo KH · Park BG(1999)는 점포 충성도에 영향을 미치는 요인으로 이미지 외에 고객만족과 전환장벽의 개념을 도입하여 실증분석한 결과 점포의 이미지는 전환장벽과 충성도에는 유의한 영향을 미치지는 않지만 고객만족에는 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. Binge 등(2001)은 이미지는 성과와 만족 모두에 유의한 영향을 미친다고 하였다. Anderassen TW · Lanseng E(1977)는 이미지가 고객만족 및 고객충성도에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

3. 학교급식 만족도

고객만족이란 고객의 욕구와 기대에 부응하여 생성되는 그 결과로서 상품과 서비스의 재구매가 이루어지고, 고객의 신뢰감이 연속되는 상태라고 정의할 수 있다(Lee BS · Kim KJ 2013). 고객만족은 마케팅의 핵심적인 개념 중의 하나로 최근 기업경영에 있어서 소비자의 소비행동, 기업의 수익

과 성장에 많은 영향을 미치는 것이라 할 수 있다. Oliver RL(1980)은 소비자의 행동을 예측하는데 중요한 개념으로 기대-불일치 패러다임을 제안하였다. 이는 경험한 성과가 기대에 미치지 못하게 되면 부정적 불일치가 형성되어 만족이 감소하게 되고, 경험한 성과가 기대보다 높게 되면 긍정적인 불일치가 되어 만족은 향상된다는 것이다.

Westbrook RA · Reilly MD(1983)는 고객만족을 구매한 특정 제품이나 서비스, 소매상, 쇼핑 같은 구매 행동 형태와 관련된 감정적 반응이라고 정의하였다. 학교급식에 대한 만족도 측정 시 측정변수로는 급식에 대한 전반적인 만족도, 음식의 양, 메뉴의 다양성, 기호도, 위생, 식기나 환경의 청결성, 가격의 적절성, 분위기, 종업원의 친절도, 신속한 배식 등이 있다(Yoon JH *et al.* 2007). Park MK 등(2010)의 급식 만족에 대한 연구에서는 개인의 특성에 따라 급식 서비스에 대한 만족도는 차이가 있는 것으로 나타났다.

4. 학교급식 배식형태

학교급식의 배식형태는 대표적으로 교실배식과 식당배식으로 구분할 수 있다. 교실배식은 식당공간의 확보가 어려운 경우에 이용되는 급식방법으로 조리한 음식을 각 교실에 운반 후 학생들이 자율배식을 하거나 배식 도우미들이 배식을 해주는 방식이다. 교실배식의 장점은 각 반별 배식으로 배식시간이 짧으며, 단점은 조리 후 운반으로 적온배식이 어렵고 위생적이지 못한 배식장소로 교차오염이 발생할 수 있다는 점이다 (Park MK *et al.* 2010).

식당배식은 전통적인 급식시스템의 형태로써, 급식실에서 조리와 배식이 동시에 일어나는 방법이다. 학생들이 자율배식을 하거나 조리원이 적정량을 배식해주는 방식으로 식당배식은 조리와 배식이 동시에 일어나므로 적온배식이 가능하며 식사환경이 위생적이라는 장점이 있으나, 식사장소의 협소로 배식시간이 길고 식사시간이 짧다는 것이 단점이다. 선행연구에 따르면, 식당배식 학

생들의 급식 만족도가 교실배식을 할 때 보다 높다고 보고되었고, 영양사의 급식관리 측면에서도 식당배식을 하는 것이 더 효과적이라고 밝혔다 (Yoon JH *et al.* 2007). An JH · Moon HK(2008)는 급식소의 유형(사무실 급식, 대학 급식, 병원 급식)과 급식소 운영방식에 따라서 제공되고 있는 급식 서비스에 대한 만족도에 차이가 있다고 하였다.

III. 연구의 설계

1. 연구모형

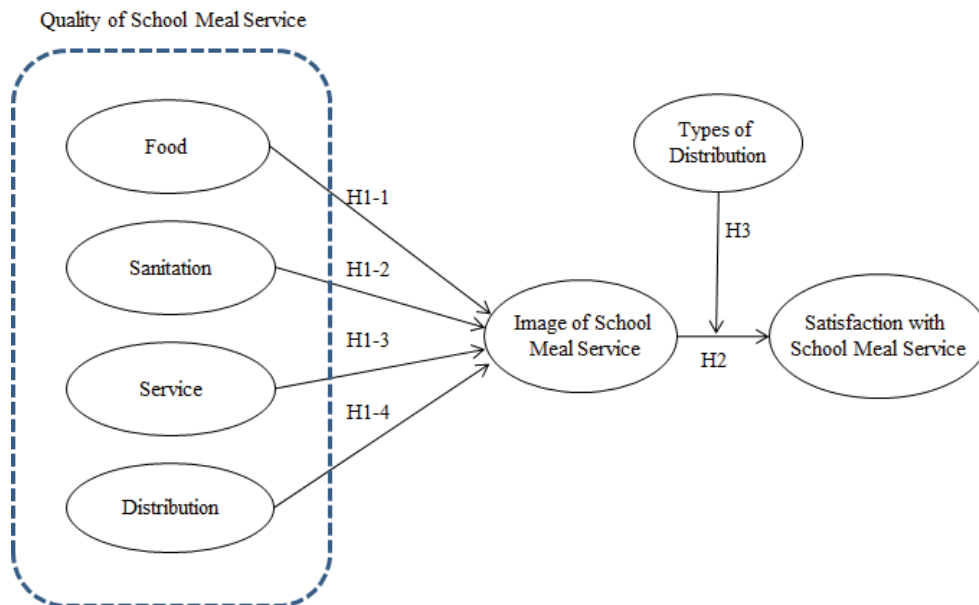
본 연구는 다각적으로 접근한 Park CK · Lee BK(2005), Choi CG(2004)의 연구 결과를 바탕으로 학교급식 품질과 학교급식 이미지와의 관계를 살펴보고, Song HJ · Moon HK(2010), Jo KH · Park BG(1999) 등의 선행연구 결과를 바탕으로 학교급식 이미지와 학교급식 만족간의 영향관계를 살펴보았으며 An JH · Moon HK(2008), Park MK 등(2010)의 연구 결과를 바탕으로 학교급식 이미지와 학교급식 만족도에 대한 영향관계에서

배식형태를 조절변수로 설정하여 <Fig 1>과 같이 연구모형을 제안하였다.

2. 연구가설

급식품질에 대한 Martin WB(1986)의 선행연구와 이미지에 대한 Kim HB · Huh C(1998), Lee TH(1997)등의 연구를 고찰하여 급식품질과 이미지에 대한 문항을 구성하였다. 만족은 Westbrook RA · Reilly MD(1983), Kim JM(1997), Park MK 등(2010)의 연구를 고찰하여 급식에 대한 만족도를 조사하였다.

급식 서비스 품질과 이미지를 직접적으로 고찰한 선행연구가 부진하여 품질과 이미지의 관계를 살펴본 Park CK · Lee BK(2005), Choi CG(2004)의 연구를 고찰하여 가설 1을 설정하여 급식 서비스품질이 급식 이미지에 미치는 영향관계를 살펴보았다. 가설 2는 Jo KH · Park BG(1999)와 Park CK · Lee BK(2005)의 연구를 고찰하여 학교급식 이미지와 학교급식만족에 대한 영향 관계를 살펴보았다. 마지막으로 An JH · Moon HK(2008), Park MK(2010)의 연구를 바탕으로 학교급식 배



<Fig. 1> Research Model

식형태에 따라 학교급식 이미지가 학교급식 만족도에 미치는 영향의 정도에 차이가 있음을 가설 3으로 설정하였다. 다시 말해, 긍정적인 학교급식 이미지를 가지고 있는 식당배식 이용 학생들은 교실배식을 이용하는 학생들에 비해 학교만족 만족도가 더 높을 것으로 예측된다.

H1: 학교급식 품질은 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-1: 학교급식 품질의 음식요소는 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-2: 학교급식 품질의 위생요소는 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-3: 학교급식 품질의 서비스요소는 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H1-4: 학교급식 품질의 배식요소는 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H2: 학교급식 이미지는 학교급식 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

H3: 학교급식 배식형태는 학교급식 이미지와 학교급식 만족과의 관계에 조절효과를 가질 것이다.

IV. 연구방법

1. 표본 및 자료수집

본 연구의 설문 조사는 2013년 3월 학교급식을 이용하는 고등학생 42명을 대상(식당20, 교실22)으로 예비조사 수행 후 설문지를 수정·보완하여 4월 1일부터 4월 9일까지 본 설문을 시행하였으며 설문 대상은 부산지역에 위치한 고등학교 중 학교급식을 교실 배식형태로 시행하는 K고등학교와 식당 배식형태로 시행하는 B고등학교 2곳을 임의로 선정하여 급식을 이용하는 학생들을 대상으로 자료 수집을 수행하였다. 설문지는 교실배식 140부와 식당배식 140부를 배포하였으며, 회수한 설문지 중에서 불성실하게 응답한 21부의 설문지는 제외하여 유효한 설문지 259부를 최종적인 분석자료로 이용하였다.

2. 설문지 구성 및 내용

학교급식의 품질속성에 사용된 측정 도구는 Lee KA·Ryu ES(2005)와 Yi BS 등(2009)의 연구를 바탕으로 음식, 배식, 위생, 서비스에 관련되는 21개의 항목을 사용하였다. 학교급식의 품질속성 중 음식요인은 6개 문항을 사용하였고, 배식요인 6개 문항, 위생요인 6개 문항, 서비스요인 3개 문항을 사용하였다.

학교급식 이미지에 관한 측정항목은 학교급식 이미지에 관계되는 연구가 부족한 실정으로 선행연구 검토에 어려움이 있어 급식산업과 유사한 외식산업의 브랜드이미지를 연구한 Kim HB·Huh C(1998), Lee TH(1997), Seo DG·Joo HS(2008)의 연구를 검토하여 본 연구에 맞게 4개의 문항으로 재구성, 급식만족을 측정하기 위한 문항은 Kim JM(1997), Lim HS 등(1999)의 연구를 참고로 하여 전반적 만족과 음식·배식방법·위생·서비스에 관한 만족으로 5문항을 사용하였다.

학교급식의 품질속성, 급식이미지, 급식만족의 측정도구는 Likert 5점 척도(1:전혀 그렇지 않다, 5: 매우 그렇다)를 사용하였다.

3. 분석방법

연구 자료의 분석은 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 확인적 요인분석 및 신뢰도 분석을 실시하였고 상관관계 분석과 구조방정식모델 분석을 실시하였다.

V. 실증분석

1. 표본의 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다. 표본의 성별은 남학생 54.4%, 여학생 45.6%로 남학생이 상대적으로 많았다. 학년은 2학년 51.4%로 가장 많이 조사되었고 3학년 29%, 1학년 19.7% 순으로 나타났다. 학교급식의 배식형태는 교실배식 49.4%, 식당배식 50.6%로 조사되었다.

〈Table 1〉 General characteristics of the subjects

	Characteristics	N	%
Gender	Male	141	54.4
	Female	118	45.6
Classification	First Grade	51	19.7
	Second Grade	133	51.4
	Third Grade	75	29.0
Types of distribution	Distribution in a classroom	128	49.4
	Distribution in a cafeteria	131	50.6

2. 학교급식 품질속성 타당성 및 신뢰도 분석

본 연구에서 독립변수에 대한 타당성을 검증하기 위하여 사용한 탐색적 요인분석 방법은 주성분분석과 Cronbach's 베리맥스 회전을 사용하였으며, 고유치의 값이 1 이상이라는 조건으로 공통요인을 선택하였고, 요인적재치는 0.4 이상의 것을 사용하였다. 요인분석 결과는 학교급식 품질속성을 측정하기 위한 21개의 문항 중에서 요인적재치가 0.4 이하인 3개의 문항과, 두 개 이상의 요인에서 요인적재치가 0.4 이상으로 나타난 문항 2개를 제거하여 <Table 2>와 같이 16개 문항이 4개의 요인으로 음식요인(3문항), 위생요인(6문항), 서

비스요인(3문항), 배식요인(4문항)으로 분석되었다. 변수선정의 적합성을 나타내는 KMO값은 0.904, 누적 분산 설명력은 73.524로 나타나 측정항목의 타당성이 검증되었다. 각 요인들의 내적 일관성을 파악하기 위한 신뢰도 분석에서 학교급식 전체문항의 Cronbach's α 는 0.914, 각 요인 간의 Cronbach's α 는 모두 0.7 이상으로 높게 나타나 신뢰성도 확보되었다고 판단된다.

3. 학교급식 이미지의 타당성 및 신뢰도 분석

학교급식 이미지에 대한 타당성과 신뢰성 분석은 <Table 3>과 같이 4개의 변수에서 하나의 요인이 추출되었으며 변수선정의 적합성을 나타내

〈Table 2〉 The results of the reliability and factor analyses of the quality of school meal service

Factor	Measurement item	Factors loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Food	Tasty food	0.835	2.741	17.130	0.917
	Good seasoning	0.820			
	Various menu items	0.777			
Sanitation	Hygienic food containers	0.829	4.383	27.397	0.929
	Hygienic uniform of employees	0.815			
	Hygienic food	0.814			
	Hygienic uniform of cooks	0.774			
	Hygienic food dishes	0.748			
	Hygienic place	0.669			
Service	Employees' consideration of complainants	0.837	2.337	14.607	0.838
	Prompt adjustment of complaints	0.824			
	Kindness of employees	0.712			
Distribution	Comfortable place	0.806	2.302	14.390	0.736
	Appropriate serving	0.738			
	Enough meal time	0.701			
	Convenient leftover disposal process	0.641			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 0.904, Bartlett chi-square 2750.889,				p < 0.001	
Total Variance (%)				73.524	

<Table 3> The results of the reliability and factor analyses of the image of school meal service

Factor	Measurement item	Factors loading	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Image	Correcting unbalanced diet	0.846	2.659	66.468	0.827
	Enjoyable	0.820			
	Better than other school meals	0.817			
	Cheap	0.778			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 0.760,		Bartlett chi-square 401.677,	p < 0.001		
Total Variance (%)				66.468	

는 KMO값은 0.760, 누적 분산 설명력은 66.468, 각 요인의 내적 일관성을 파악하기 위해 이용된 Cronbach's α값은 0.827로 타당성과 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

4. 학교급식 만족도에 대한 요인 및 신뢰도 분석

학교급식 이미지에 대한 타당성과 신뢰도 분석은 <Table 4>와 같이 5개의 변수에서 하나의 요인이 추출되었으며 변수선정의 적합성을 나타내는 KMO값은 0.845, 누적 분산 설명력은 72.776, 각 요인의 내적 일관성을 파악하기 위해 이용된 Cronbach's α값은 0.906으로 타당성과 신뢰성이 확보되었다고 할 수 있다.

5. 상관관계 분석 및 확인적 요인분석

학교급식 품질을 구성하고 있는 네가지 변수의 상관관계 분석과 분산추출 지수에 대한 결과를 <Table 5>에 제시하였다. 변수의 상관관계 분석 결과 모든 변수간의 상관관계는 유의하게 나타났으며 분산추출 지수가 상관 자승치 보다 크게 나타났으므로 판별 타당성도 검증되었다고 할 수 있다. AMOS 18.0을 이용하여 학교급식 품질에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과, 적합도 지수를 충족($\chi^2=258.831$, d.f.=98, RMR=0.059, GFI=0.884, AGFI=0.839, NFI=0.908, IFI=0.941, CFI=0.940)시켜 제거된 항목은 없었으며, <Table 6>에 제시한 바와 같이 복합신뢰도 0.6 이상, 분산추출 지수 0.5 이상으로 수렴타당성이 검증되었다.

<Table 4> The results of the reliability and factor analyses of satisfaction

Factor	Measurement item	Factors loadin	Eigen value	Variance (%)	Cronbach's α
Satisfaction	Food	0.903	3.629	72.776	0.906
	General service	0.896			
	Service	0.871			
	Hygiene	0.832			
	Food distribution system	0.747			
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 0.845,		Bartlett chi-square 881.557,	p < 0.001		
Total Variance (%)				72.776	

<Table 5> Correlation analysis and average variance extracted(AVE)

	1	2	3	4
Food(1)	0.794	0.462	0.426	0.171
Sanitation(2)	0.680***	0.688	0.359	0.132
Service(3)	0.653***	0.599***	0.638	0.153
Distribution(4)	0.414***	0.364***	0.391***	0.423

주) 대각선 아래는 구성개념 간 상관계수이며, 위는 구성개념 간 상관 자승치 임
 주) 대각선에서 진하게 표시된 값은 분산추출지수(AVE)임
 주) * p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

<Table 6> The results of the confirmatory factor analysis

Factor	Measurement item	Standardized estimate	S.E	t- value	CCR	AVE	Fit
Food	FD1	0.913	->	-			
	FD2	0.922	0.042	22.879	0.899	0.794	
	FD3	0.835	0.051	18.805			
Sanita-tion	CL1	0.781	-	-			$\chi^2=258.831$
	CL2	0.795	0.069	13.978			d.f.=98
	CL3	0.841	0.067	15.023	0.938	0.688	RMR=.059
	CL4	0.906	0.067	16.558			GFI=.884
	CL5	0.827	0.066	14.689			AGFI=.839
	CL6	0.821	0.074	14.566			NFI=.908
Service	SV1	0.827	-	-			IFI=.941
	SV2	0.710	0.820	0.069	0.829	0.638	CFI=.940
	SV3	0.852	0.994	0.070			
Distri-bution	DB1	0.779	-	-			
	DB2	0.767	0.105	9.519	0.713	0.423	
	DB3	0.497	0.098	6.992			
	DB5	0.501	0.087	7.042			

6. 연구모형의 적합도 및 가설 검증

AGFI=0.776, NFI=0.860, IFI=0.905, CFI=0.905로 나타났다.

1) 연구모형의 적합도

본 연구의 모형의 적합도를 검증한 결과 $\chi^2=859.1$, d.f.=264, RMR=0.071, NFI=0.835, IFI=0.879, CFI=0.878로 전체 적합도 지수가 권장 기준치(RMR 0.05 이하, RMSEA는 0.05보다 작으면 적합도가 좋고 0.1보다 크면 모형을 채택하지 않음, GFI 0.9, AGFI 0.9, IFI 0.9, CFI 0.9 이상)에 기준치를 충족시키지 못하여 수정지수(modification index: e1 \rightleftharpoons e2, e14 \rightleftharpoons e13, e18 \rightleftharpoons e20, e24 \rightleftharpoons e25, e26 \rightleftharpoons e27)를 토대로 이론적으로 문제가 되지 않는 범위에서 기준치를 수정한 결과, $\chi^2=726.284$, d.f.=259, RMR=0.070, RMSEA=.084, GFI=0.822,

2) 가설검증

가설검증 결과는 <Table 7>과 같다. 가설 1의 검증결과 급식품질과 급식이미지에 대한 하위요인 경로계수는 음식(0.596), 위생(0.156), 서비스(0.121), 배식(0.231), t값은 음식(10.133, p<0.001), 위생(3.182, p<0.001), 서비스(2.646, p<0.01), 배식(4.575, p<0.001)은 통계적으로 유의한 값을 나타내며 이 중 가장 유의한 값을 나타내는 것은 음식요소이다. 따라서 가설 1의 하위가설은 모두 채택되어 학교급식의 품질요인은 학교급식 이미지에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

가설2의 검증결과 급식이미지와 만족도에 대한

<Table 7> The results of hypothesis testing

Hypothesis	Path	Path coefficient	t value	Results
Hypothesis 1	H 1-1 Food -> Image	0.596	10.133***	Supported
	H 1-2 Sanitation -> Image	0.156	3.182***	Supported
	H 1-3 Service -> Image	0.121	2.646**	Supported
	H 1-4 Distribution -> Image	0.231	4.575***	Supported
Hypothesis 2	Image -> Satisfaction	0.980	13.424***	Supported

$\chi^2=726.284$, d.f.=259, RMR=.070, GFI=.822, AGFI=.776, NFI=.860, IFI=.905, CFI=.905

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

<Table 8> Moderating effects of division

Hypothesis	χ^2 (df)		χ^2 Difference (df = 1)
	constraint	Free	
Image -> Satisfaction	1256.821(519)	1243.362(518)	13.458(1)

경로계수=0.980, $t_{값}=13.424(p<0.001)$ 로 유의하게 나타나 가설 2도 채택, 학교급식 이미지가 급식만족에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

학교급식 이미지와 만족과의 관계에서 배식형태의 조절효과를 알아보기 위하여 각 집단의 해당경로를 free로 둔 모형(자유모형)과 해당경로를 동일하게 제약한 모형(제약모형)을 각각 분석한 결과 두 모형 간의 자유도에 따른 χ^2 차이검증을 실시하는데 그 차이가 통계적으로 유의하면 free 모형이 더 좋은 모형이며 가설은 지지된다(이학식·임지훈 2011). 따라서, <Table 8>과 같이 가설3의 검증에서 제약모형과 자유모형의 자유도는 1, 두 집단 간의 χ^2 차이 값은 $13.458 > \chi^2_{0.05}(1) = 3.84$ 로 나타나 학교급식이미지와 급식만족의 관계에서 배식형태는 조절효과가 있는 것으로 나타나 가설 3도 채택되었다.

VI. 결론 및 시사점

본 연구는 부산지역 고등학교 급식학생을 대상으로 학교급식 품질, 학교급식 이미지 및 학교급식 만족과의 관계 규명과 배식형태의 조절효과를 알아보고자 하는 것이 주된 목적이다. 이러한 연구목적에 따라 본 연구에서는 학교급식 이미지와 급식만족에 영향을 주는 급식품질에 대한 영향관계를 가설로 설정, 가설검증을 위해 AMOS 18.0을 이용하여 구조모형분석을 실시하였으며 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 학교급식 품질은 학교급식 이미지에 유의한 영향 관계가 있는 것으로 나타났으며 급식서비스품질의 4개 하위요인(음식, 위생, 서비스, 배식)중 음식이 가장 유의한 영향관계가 있는 것을 알 수 있었다. 급식 품질 중 음식요인이 가장 유의한 영향으로 나타난 것은 위탁운영되는 학교

를 대상으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성을 분석한 Park MK(2007)의 연구에서 모두 ‘음식의 맛’이 만족도 상승에 가장 큰 정의 영향력이 있는 것으로 분석된 것을 살펴볼 때 앞선 선행연구와 본 연구의 결과가 유사함을 알 수 있으므로 학교급식 품질에 있어 가장 중요한 것은 음식요인이라는 것을 재검증하였다.

둘째, 학교급식 이미지는 학교급식 만족에 유의한 영향관계가 있는 것을 알 수 있었다. 학교급식 품질의 질적 향상은 학생들로 하여금 학교급식에 대한 긍정적인 이미지를 가지게 할 것이고 긍정적인 이미지는 학교급식에 대한 만족도를 향상시킬 수 있으므로 음식의 맛, 식재료의 질, 위생, 배식방법, 서비스 등 여러 가지 사항에 관심을 가져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 교실배식의 경로계수보다 식당배식의 경로계수가 높게 나타났으므로 식당배식이 학교급식의 긍정적인 이미지 구축에 도움을 주며, 이러한 효과는 만족도로 연결된다는 점을 알 수 있다. 중학교 학교급식의 식당과 교실배식의 학교급식 만족도와 위생 상태를 비교한 Song HJ·Moon HK(2010)의 연구에서 식당배식이 교실배식보다 학교급식 만족과 위생 상태가 좋은 것으로 나타난 결과와 같이 본 연구에서도 배식형태에 따른 학교급식 이미지와 학교급식 만족에 대해 식당배식이 조절효과가 높은 것으로 나타났다. 따라서 학교급식 만족도를 향상시키고 급식의 안전성을 확보할 수 있는 급식환경 개선을 위하여 식당배식의 확대 실시뿐만 아니라 신속한 시간 내에 급식이 가능하도록 넓은 공간과 위생적인 환경의 식당 구성에 관심을 기울여야 할 것이다.

본 연구 결과의 시사점은 첫째, 음식의 맛을 표준화시킬 수 있는 레시피 개발과 조리원의 조리

교육 등을 통하여 학교급식에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

둘째, 전반적인 만족도 상승을 위해 학교급식 품질의 질적 향상에 노력을 기울여야 할 것으로 사료 된다. 또한, 위생적이지 못한 환경으로 발생할 수 있는 2차 오염을 줄일 수 있도록 급식 시설의 현대화에 관심을 가져야 할 것이다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향은 첫째, 본 연구의 결과를 일반화시키기에는 무리가 있는 것으로 사료된다. 따라서 향후 연구에서는 초중고 학생을 대상으로 표본을 추출하여 표본의 대표성을 검증하여 학교급식에 대한 연구를 일반화시킬 수 있도록 하여야 할 것이다. 둘째, 학교급식은 국민의 관심과 정부의 정책적 지원에 힘입어 전면 확대되는 양적 성장은 이루었지만 식중독 발생으로 인한 위생관리나 공동조리 또는 공동관리 방식으로 운영되는 학교급식관리 문제점은 지속적으로 대두되고 있다(양일선 등 2012).

한글 초록

본 연구는 고등학생을 대상으로 한 학교급식의 서비스 품질속성, 급식 이미지 및 급식만족에 대한 영향관계를 규명하고 배식형태의 조절효과를 알아보았다. 연구 가설을 검증하기 위하여 통계 프로그램 SPSS 18.0, AMOS 18.0을 활용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 경로분석 및 카이제곱 적합성 검증을 실시하였다. 분석결과, 요인적재값이 0.4이상이고, $\chi^2=258.831$, d.f. =98, RMR=0.059, GFI=.884, AGFI=.839, NFI=0.908, IFI=0.941, CFI=0.940으로 척도가 타당도와 신뢰도가 있음을 보여 주었다. 가설검증을 위하여 구조 모형분석을 실시, 첫째, 급식 서비스품질은 급식 이미지에 유의한 영향을 미칠 것으로 나타나 4개의 하위가설 모두 채택되었다. 둘째, 급식이미지는 급식만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 셋째, 급식이미지와 급식만족과의 관계에서 배식 형태에 따른 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

참고문헌

- An JH, Moon HK (2008). Comparison of customer satisfaction by type of foodservices in a contract foodservice company. *Journal of American dietetics association* 14(2):114-126.
- Bloomer J, Ruyter KD (1998). On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. *European journal of marketing* 32(5):499-513
- Busan Metropolitan City Office of Education (2013) <http://www.pen.go.kr/>
- Choi CG (2004). The influence of restaurant servicescape quality on image, customer satisfaction, and customer Loyalty. *The Korea academic society of tourism and leisure* 16(2):139-160.
- 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 community nutrition* 7:559-570.
- Jo KH, Park BG (1999). An empirical study of the effect of the switching barrier and customer satisfaction on store loyalty. *The tourism sciences society of Korea* 28(1):127-149.
- Kim HB, Huh C (1998). Impacts of dining-out motives on the customers' choice behavior of restaurants. *Journal of tourism science* (3):143-160.
- Kim JM (1997). Customers' satisfaction of hotel service quality. *Journal of tourism science* 20(2):154-174.
- Kim KA, Kim SJ, Jung LH & Jeon ER (2003). Meal preference on the school food service of middle school students in Gwangju and Chollanamdo area. *Journal of the Korean Society of Food & Cookery science* 19(2):144-154.

- Kim SH, Kim HS & Lyu ES (2009). Relations among foodservice quality between customer loyalty of high school students in Busan area. *Journal of the Korean society of food science and nutrition* 38(9):1271~1278.
- Kim YT, Oh JC (2010). Relationship between waiting service management, perceived waiting time and service quality in family restaurants. *Korean journal of business administration* 23(1):23-40.
- Lee BS, Kim KJ (2013). A study on the relationships among an executives's human resources management, customer satisfaction, customer loyalty, and financial performance: Focusing on Korean traditional restaurants. *The Korean journal of culinary research* 19(1):26-41.
- Lee SM, Jung HA, Park SH & Joo NM (2005). Selection of representation menu and development of standard recipes in middle & high school meals. *Journal of the Korean dietetic association* 11(1):28-43.
- Lee TH (1997). A development of korean destination image measurement scale. *Journal of tourism science* 20(23):80-95.
- Lim HS, Yang IS & Cha JA (1999). Analysis of patient satisfaction and factors influencing satisfaction on hospital foodservice quality. *Journal of The Korean dietetic association* 5(1):29-47.
- Martin WB (1986). Defining what quality service is for you. *Journal Cornell hotel and restaurant Administration Quarterly* 26(4):32-38.
- Meyer MK, Cokin MT (1998). Variables affecting high school students' perception of school foodservice. *Journal of American dietetics association* 98(12):1424-1431.
- Oliver RL (1980). A Cognitive model of the antecedent and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research* 17(4):460-469.
- Park CK, Lee BK (2005). Study on how service quality of a golf course image and affect selective satisfaction. *Korea journal of sport management* 10(1):17-33.
- Park MK (2007). Identifying the effect of service quality attributes in an overall customer satisfaction by the foodservice type and the contract management company scale. *Journal of the Korean dietetic association* 13(2):138-156.
- Park MK, Yang IS, Yi BS & Kim YS (2010). Analysis of the quality attributes and the customer satisfaction in school foodservice by school type and distribution place. *Journal of the Korean dietetic association* 16(2):83-99.
- Park SH (2009). A study on the effect of brand perception and image on consumers' satisfaction in family restaurants. *Journal of brand design association of Korea* 7(1):122-134.
- Seo DG, Joo HS(2008). Impacts of LOHAS image and involvement to customer satisfaction and loyalty perceived by hotel restaurant customers. *Korea Academic Society of Tourism Management* 23(1):399-420.
- Song HJ, Moon HK(2010). Comparing School lunch program served at dining with program at classroom for sanitation and contentment at one middle school Korea. *Korean Journal community nutrition* 15(3):369-378.
- Westbrook RA, Reilly MD (1983). Value percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *Association for consumer research* 10(1):256-261.
- Yoo YJ, Hong WS & Choi YS (2000). The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodser-

- vice management. *Journal of the Korean Society of Food & Cookery science* 16(2):112-120.
- Yoon JH *et al.* (2007). *Foodservice Management*. Power Book, 73, 231-242, Seoul.

2013년 05월 11일 접수

2013년 08월 15일 1차 논문수정

2013년 09월 29일 2차 논문수정

2013년 11월 09일 3차 논문수정

2013년 11월 15일 논문게재확정