

대학 구내식당의 이용실태 및 급식 서비스에 대한 만족도 조사 —서울지역을 중심으로—

박수정[†] · 김진아 · 이심열

동국대학교 대학원 가정학과

A Study on Attitude and Satisfaction of Service Quality in University Foodservices

Su-Jeong Park[†], Jin-A Kim and Sim-Yeol Lee

Dept. of Home Economics, Graduate School of Dongguk University, Seoul, Korea

Abstract

The purposes of the study was to measure attitude and satisfaction concerning the service quality of university foodservices. The survey was conducted to 500 university students using questionnaires, of which 457 questionnaires were analyzed. A statistical data analysis was completed using SAS programs by the descriptive analysis. The results of the study were summerized as follows : 1) The mean frequencies of visiting the university foodservices per week were higher in males than females. The factor affecting the students on their first choice of the foodservices depended on the distance. The first complaint factor concerning the university foodservices was the taste of foods. 2) The students were not satisfied with the service quality of university foodservices personnels. The actual mean score of the service quality was 3.92 out of 5, but the perceived one was 2.94. Therefore, the satisfaction degree of the service quality was calculated as -0.98. 3) The students were more satisfied with the food quality of contracted foodservice management than that of self-operated one.

Key words : University foodservices, service quality, food quality.

서 론

대학생은 인생주기에서 성인기로 전환하는 과도기의 연령이며 특히 20세를 전후로 식습관이 형성되므로 이들의 식생활은 매우 중요하다. 대학생들의 식생활에 큰 영향을 미치는 요인으로 대부분의 활동을 하고 있는 학교내의 대학 식당이 있다(Song et al 1999). 대학생들의 점심식사 실태를 보면 대부분이 학교식당을 이용하고 있는 것으로 보고되고 있다(Lee & Yoo 1995). 학교에서 주어지는 집단급식은 생리적 욕구뿐만 아니라 정신면과 사회면으로 다양한 기능을 갖고 있어 생활의 일부로 중요한 기능을 갖는다(Mo SM 1986). 그러나 대학 식당에 대한 학생들의 만족도는 크게 떨어지고 있으며 학교식당을 이용하지 않는 이유로 혼잡함, 긴 대기시간, 부식량, 영양적 측면, 식품의 다양성이 나쁜 것 등이 주된 이유였다(Chung et al 1982, Rho & Yoo 1989). Lee et al(2002)이 대학생을 대상으로 조사한 결과에 의하면 음식품질, 식기위생, 불

만처리, 친절, 전반적 만족과 영양소 섭취율이 높은 상관관계를 나타내었다고 보고하였다.

우리나라의 대학교 급식은 1995년경부터 많은 개선이 이루어져 왔으며 특히 위탁급식전문업체들의 참여도가 늘어나 대학급식의 발전에 긍정적인 기여를 한 것으로 평가되고 있다(Lee JM 1999). 그러나 아직까지 대학급식소는 소비자의 수가 방학기간을 제외하면 거의 고정적으로 확보되었을 뿐 아니라 학교 내에 위치한 지리적 이점으로 경쟁력 강화의 필요성에 대한 인식도가 낮다. 또한 저가격 및 높은 식재료 비율을 기대하는 소비자의 태도에 비해 양질의 음식과 서비스를 제공하는 데는 한계를 지니고 있다고 할 수 있다(Chang et al 1996). 급식산업에서 소비자가 접할 수 있는 영역은 음식뿐만 아니라 음식이 제공되는 급식소나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다(Martin 1986). 즉 급식에 있어 품질이란 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 개인에게 제공되는 음식에 국한된 것뿐 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함하는 개념이다(Lee et al 2000). 현재 대학급식소는 내적, 외적으로 환경변화에 신속하게 대응해야 할 시기에 와 있으며, 급식소 운영의

[†] Corresponding author : Su-Jeong Park, Tel : 02-2260-3389, E-mail : gihyeon@shinbiro.com

성패와 존립 여부는 고객만족에 초점을 두고 다양한 고객 만족도 조사를 통해 고객의 불만원인을 객관적으로 파악하여 개선을 위한 노력을 해야 한다(Park et al 2000). 급식 평가요소에 대해 Deluco et al(1990)은 음식의 맛, 영양, 질감, 온도, 신선감, 풍미 등의 음식의 특성과 급식빈도, 배선원의 분배 태도, 청결성, 식품 조합 등의 급식서비스 특성으로 구분하였다. 또한 Symington(1987)은 급식대상자는 식단, 서비스, 식사의 양과 질에 대한 기대가 충족되어야만 급식에 만족한다고 하였다.

최근 병원(Lee et al 2000, Chang et al 2000)과 군인(Lee et al 2000) 및 사업체 급식소(Lee et al 1996)를 대상으로 한 급식 평가 연구가 보고되고 있다. 학교 급식의 경우 주로 초등학교와 중·고등학교를 대상으로 한 연구(Lee et al 2002)가 많으며 대학급식에 관한 연구는 대학식당의 이용실태(Han MJ 1992), 대학급식소 성공적인 운영을 위한 필수관리요소 평가(Kwak et al 1997), 대학식당의 고객만족도 평가(Park et al 2000), 위탁 급식전문 업체의 마케팅 전략 수립을 위한 고객만족도 분석(Han et al 1999) 등이 연구되었다.

따라서 본 연구는 서울시내 대학 구내 식당을 이용하는 학생들의 급식 서비스 품질에 대한 만족도 조사 연구를 평가하여 대학 구내 식당의 급식 서비스 개선을 위한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 수행되었다.

연구 내용 및 방법

1. 조사 대상 및 조사 기간

본 조사는 서울시내 대학교의 식당을 대상으로 운영형태(직영, 급식전문업체에 의한 위탁경영)별로 나누어 4개 대학을 선택하여 조사하였다. 조사는 주로 식사시간을 이용하여 식사를 마치고 나오는 남·녀 학생을 무작위로 선정하여 설문지를 배포하였으며 연구목적에 이해시킨 뒤 작성하게 하였다. 총 500부 설문지 중 481부(96.2%)를 회수하였으며 이중 부실하게 기재된 것을 제외하고 총 470부(94.0%)를 분석 자료로 이용, 통계처리하였다. 조사기간은 2002년 9월 12일부터 9월 16일까지 총 5일간이었다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구에 사용된 설문지는 기존연구(Park et al 2000)를 참고하여 작성하였으며 학년, 성별 등 일반사항과 대학 식당 이용실태, 급식 서비스 품질에 대한 만족도, 식당에서 제공되는 음식에 대한 만족도 등에 관한 내용으로 구성되었다.

급식 서비스 품질에 대한 평가는 급식 서비스에 대한 소비자의 기대 정도를 측정하는 서비스 품질에 대한 중요도(importance)와 실제 대학 식당에서 제공하는 급식 서비스의

소비자 인지 정도를 측정하는 수행도(perception) 영역으로 분류하였다. 식당에서 제공되는 급식 서비스 품질 특성은 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확실성(assurance), 공감성(empathy)을 조사하는 문항으로 구성하였다. 또한 대학 식당에서 제공되는 음식에 대한 평가는 식단과 음식의 맛, 위생, 가격 등을 조사하는 문항으로 구성하였다. 각 문항에 대한 평가는 5점 척도법을 이용하였으며 중요도에서는 매우 중요하다, 수행도에서는 매우 좋다는 5점으로 그렇지 않은 경우를 1점으로 표기하였다. 고객만족도는 수행도와 중요도와의 차이로 평가하며 그 차이가 클수록 만족도가 높다고 해석하였다. 즉 수행도가 중요도 값보다 클수록 만족도는 증가하며, 수행도가 중요도 값보다 작을수록 만족도 점수는 감소하는 것으로 보았다.

3. 자료 분석

본 연구 자료의 통계처리는 SAS package program을 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반 사항은 빈도수, 백분율, 평균과 표준편차의 기술통계량을 산출하였으며 고객만족도에 관한 문항별 각 영역에 대한 중요도, 수행도, 만족도(중요도와 수행도간의 차이)의 평균 점수를 산출하였다. 각 영역의 속성에 대한 유의성 검증을 하기 위하여 *t*-test, *x*²-test, ANOVA test를 이용하여 집단간의 차이를 규명하였다.

연구 결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반적 사항

조사 대상자들의 일반적 특성은 Table 1과 같이 남학생이 249명(53.0%), 여학생이 221명(47.0%)이었으며 학년별 분포도는 1학년이 33%로 가장 많았다. 대상자의 거주형태는 자택이 74.7%로 가장 많았으며, 그 다음으로 자취 16.0% 순으로 나타났다. 조사대상자들이 하룻동안 주로 식사하는 장소로는 학교가 48.7%, 집 28.8%, 학교 밖 19.7%의 순서로 나타났다.

2. 대학 식당의 이용 실태

대학식당의 이용실태는 Table 2에 제시된 바와 같이 대학 식당을 일주일동안 이용하는 평균횟수는 남학생이 약 5.5회, 여학생은 약 4.0회로 남학생의 이용횟수가 여학생보다 더 많았다(*p*<0.001). 학년별 주당 이용하는 횟수도 유의적인 차이를 보였으며 1학년의 이용횟수가 가장 적었으며 4학년의 이용횟수가 증가하였다. Park et al(2000)도 일주일동안 대학식당을 이용하는 평균횟수가 여학생보다 남학생이 유의적으로 많았으며, 고학년으로 갈수록 이용횟수가 증가한다고 보고하여 본 연구결과와 유사한 경향을 나타내었다.

대학 식당을 선택할 때 고려하는 사항들에 대한 응답에서

학생들은 거리(식당의 위치)를 가장 먼저 고려하였으며 다음으로 맛, 가격의 순서로 나타났다. 성별에 따른 유의적인 차이는 없었으나 남학생은 거리, 가격, 맛, 분위기의 순서로 응답하였으며, 여학생은 거리, 맛, 분위기, 가격의 순서로 응답하였다(Table 3). 대학 식당에서 메뉴를 선택할 때 가장 먼저 고려하는 것은 음식의 맛이었으며 다음으로 기호도, 가격, 대기 시간의 순서로 나타났다(Table 4). 또한 본 조사 대상자들의 53.2%는 대학 식당에서 제공된 음식에 대해 영양적으로 균형을 이룬 식단이라고 평가했다(Table 5). 한편 식사를 하기 위해 기다리는 시간은 평균 7.3분 정도였으며 여학생들의 대기시간이 남학생들보다 약간 긴 것으로 나타났다. 이는 여학생들이 식당이나 메뉴를 선택할 때 남학생들보다 배식시간이나 대기시간을 덜 고려한다는 응답과 관련이 있는 것으

Table 3. Consideration factors for selecting university foodservices by sex N(%)

	Male	Female	Total
Taste	32(14.2)	31(16.0)	63(15.0)
Price	40(17.8)	22(11.3)	62(14.8)
Distance	96(42.7)	90(46.4)	186(44.4)
Waiting time	10(4.4)	3(1.6)	13(3.1)
Atmosphere	20(8.9)	19(9.8)	39(9.3)
Others	27(12.0)	29(15.0)	56(13.4)
Total	225(100.0)	194(100.0)	419(100.0)

전체 응답자수가 다른 것은 미응답 때문임.

Table 1. General characteristic of subjects N(%)

		Male	Female	Total
Grade	Freshman	79(31.7)	77(34.8)	156(33.2)
	Sophomore	69(27.7)	64(29.0)	133(28.3)
	Junior	45(18.1)	30(13.6)	75(16.0)
	Senior	56(22.5)	50(22.6)	106(22.6)
Type of residence	One's own house	184(73.9)	167(75.6)	351(74.7)
	Dormitory	3(1.2)	3(1.4)	6(1.3)
	Boarding	9(3.6)	7(3.2)	16(3.4)
	Self-Boarding	43(17.3)	32(14.5)	75(16.0)
	Relative's	4(1.6)	6(2.7)	10(2.1)
	Others	6(2.4)	6(2.7)	12(2.6)
Meal place***	Home	56(23.2)	74(35.1)	130(28.8)
	University foodservices	146(60.6)	74(35.1)	220(48.7)
	Restaurants around university	31(12.9)	58(27.5)	89(19.7)
	Others	8(3.3)	5(2.4)	13(2.9)

*** : $p < 0.001$ significantly different by χ^2 -test

전체 응답자수가 다른 것은 미응답 때문임.

Table 4. Consideration factors for selecting menu items by sex N(%)

	Male	Female	Total
Taste	95(42.2)	94(48.0)	189(44.9)
Price	21(9.3)	14(7.1)	35(8.3)
Nutrition	8(3.6)	3(1.5)	11(2.6)
Preference	76(33.8)	70(48.0)	146(34.7)
Quantity	0(0.0)	10(0.5)	10(0.2)
Waiting time	19(8.4)	8(4.1)	27(6.4)
Others	6(2.7)	6(3.1)	12(2.9)
Total	225(100.0)	196(100.0)	421(100.0)

전체 응답자수가 다른 것은 미응답 때문임.

Table 5. Self-assessment of nutritional balance N(%)

	Male	Female	Total
Nutrition balance	130(55.1)	105(51.0)	235(53.2)
No nutritional balance	106(44.9)	101(49.0)	207(46.8)
Total	236(100.0)	206(100.0)	442(100.0)

전체 응답자수가 다른 것은 미응답 때문임.

Table 2. Number of people visiting university foodservices per week by sex, grade (Mean±SD)

Visiting	Sex***		Grade ***			
	Male (N=234)	Female (N=191)	Freshman (N=137)	Sophomore (N=112)	Junior (N=71)	Senior (N=106)
No/week	5.51±2.79	3.99±1.90	4.07±2.21 ^c	4.82±2.24 ^b	5.00±3.24 ^b	5.75±3.03 ^{1)a}

*** : $p < 0.001$.

¹⁾ abc means significantly different by Duncan's multiple range test.

전체 응답자수가 다른 것은 미응답 때문임.

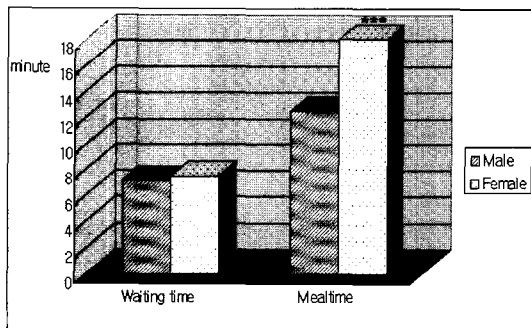
로 생각된다. 식사하는 시간은 여학생이 남학생보다 유의적으로 길게 나타나서($p<0.001$) 남학생은 평균 12.5분 정도, 여학생은 평균 18분 정도가 걸리는 것을 알 수 있었다(Fig. 1).

학생들이 대학 식당에 대하여 개선을 원하는 사항으로는 식단메뉴의 다양화와 맛 개선이 많았으며, 위생, 음식내용 부실, 냉방·냉수, 배식량 부족, 공간부족, 가격인하 등의 순이었다. 개선사항으로 냉방·냉수에 대한 요구는 조사기간의 날씨가 더웠기 때문으로 사려된다. Park et al(2000)은 대학 식당에 대한 불만사항으로 가격, 대기시간, 음식의 맛, 메뉴의 다양성 순이었다고 보고하였다. Table 6은 급식유형에 따른 학교 식당 개선사항으로 직영급식과 위탁급식간에 유의적인 차이를 보이고 있다. 직영급식은 맛 개선>식단 메뉴의 다양화>위생>음식 내용 부실 개선>공간부족의 순서였으며, 위탁급식은 맛 개선>식단 메뉴의 다양화>냉방·냉수>위생>음식 내용 부실 개선의 순서였다.

3. 급식서비스 품질 특성에 대한 만족도 조사

급식서비스 품질 특성에 대한 만족도 조사를 위해 대학 식당에서 제공하여야 할 급식서비스 구성 요소 중에서 중요하게 생각하는 정도(중요도 : 사전 기대치)와 실제 대학생들이 느끼기에 대학 식당이 실행하는 정도(수행도)를 각 서비스 품질 특성 영역(유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성)별, 26항목을 선정하여 5점 척도로 평가하였다. 또한 대학식당의 급식서비스에 대한 학생들의 만족도는 수행도와 중요도의 차이(수행도-중요도)를 구하여 평가하였다. 만족도는 수행도와 중요도 값의 차이로 측정되어질 수 있는데 수행도가 중요도 값보다 클수록 만족도는 증가하며, 수행도가 중요도 값보다 작을수록 만족도 점수는 감소한다.

급식서비스를 구성하는 서비스 품질특성을 나타내는 5영역 중에서 유형성(tangibles) 영역은 식당의 외관 및 주변환경, 실내 인테리어, 분위기, 종업원의 청결, 적절한 가격대의 메뉴제공, 메뉴판의 구성, 식당과 화장실의 청결, 냉·난방 등



*** : Significantly different by *t*-test at $p<0.001$

Fig. 1. Waiting time and mealtimes of university foodservices by sex.

Table 6. Comparison of complaint factors of university foodservices between self-operated and contracted foodservice management¹⁾ N(%)

	Self-operated foodservice management	Contracted foodservice management	Total*
Taste	68(32.4)	102(34.7)	170(33.7)
Air cooling, cold water	8(3.8)	32(10.9)	40(7.9)
Menu variety	49(23.3)	74(25.2)	123(24.4)
Sanitation	23(11.0)	25(8.5)	48(9.5)
Noise	2(1.0)	3(1.0)	5(1.0)
Space	13(6.2)	7(2.4)	20(4.0)
Quantity	11(5.2)	15(5.1)	26(5.2)
Reduce the price	6(2.9)	14(4.8)	20(4.0)
Nutrition	22(10.5)	19(6.5)	41(8.1)
Unkindness of foodservice personnel	8(3.8)	3(1.0)	11(2.2)
Total	294(100.0)	210(100.0)	504(100.0)

* : Significantly different at $p<0.05$ by χ^2 -test.

¹⁾ Multi answer.

실제 학생들이 대학 식당을 방문하였을 때 직접 경험하는 영역이다. 신뢰성(reliability) 영역은 배식의 신속성, 서비스의 일관성, 불만사항의 신속한 해결 및 계산의 정확성에 대한 평가를 하는 영역이다. 반응성(responsiveness) 영역은 peak time 때 제공되는 서비스나 추가요청에 대한 서비스 제공 및 종업원의 메뉴에 대한 지식을 평가하며, 확실성(assurance) 영역은 전체적인 종업원들의 태도, 친절도 및 훈련 정도에 대한 평가를 하고, 공감성(empathy) 영역은 고객과 종업원간의 관계에 관한 부분을 평가한다.

Table 7은 다섯 영역의 각 항목에 대한 중요도, 수행도, 만족도(수행도-중요도)를 나타내었다. 서비스 품질을 구성하는 다섯 영역에 대한 중요도의 전체평균은 3.92이지만 실제로 제공받는 서비스의 수행에 대한 인식 정도는 평균 2.94로 나타나서 기대수준에 못미치는 것으로 평가되었다. 즉 대학생들이 구내식당의 급식서비스에 대하여 만족하고 있지 않는 것으로 나타났다. 각 영역별로는 신뢰성 영역이 중요도가 가장 높게 평가되었고 확실성 영역의 중요도가 가장 낮게 평가되었다. 중요도는 식당홀의 청결성>적절한 가격대의 메뉴 제공>불만사항의 즉각적 수정>화장실의 청결성 순으로 나타났다. 이 결과는 우리나라 면류 체인점을 선택할 때 소비자들이 식당의 청결성과 음식의 맛을 가장 중요시 했다는 보고(Lye

Table 7. Assessment of the service quality of university foodservices

(Mean±SD)

	Factors	Importance ¹⁾	Perception ²⁾	Satisfaction ³⁾
Tangibles	Cleanliness of foodservice	4.48±0.70	2.96±0.86	-1.52±1.15
	Menu of suitable price	4.45±0.77	2.98±0.94	-1.47±1.24
	Cleanliness of restroom	4.32±0.80	3.00±0.87	-1.32±1.15
	Air cooling, heating	4.28±0.73	2.78±0.96	-1.50±1.32
	Appearance of the foodservice personnel	4.05±0.87	3.08±0.86	-0.97±1.24
	Comfortable	3.94±0.75	3.00±0.82	-0.94±1.15
	Rest place after eat	3.90±0.87	2.48±0.91	-1.43±1.34
	Convenient location	3.77±0.78	3.01±0.90	-0.77±1.26
	Exterior	3.74±0.82	3.10±0.77	-0.63±1.13
	Interior	3.61±0.78	3.09±0.80	-0.53±1.13
	Atmosphere	3.53±0.89	2.43±0.87	-1.11±1.39
	Shape of menu	3.45±0.99	2.93±0.83	-0.54±1.35
	Total	3.97±0.48	2.91±0.54	-1.07±0.76
Reliability	Modification complaint	4.35±0.79	2.56±0.85	-1.80±1.24
	Prompt serve	4.14±0.77	3.10±0.93	-1.05±1.25
	Consistency of service	4.09±0.79	2.99±0.84	-1.11±1.20
	Correct calculation	4.09±0.84	3.76±0.95	-0.34±1.09
	Total	4.17±0.62	3.10±0.65	-1.08±0.90
Responsiveness	Prompt and high quality service at peak hours	4.23±0.72	2.74±0.83	-1.50±1.12
	Additional offer	3.95±0.79	2.85±0.94	-1.11±1.27
	Knowledge of menu(foodservice personnel)	3.66±0.83	2.93±0.71	-0.73±1.09
	Total	3.94±0.62	2.84±0.65	-1.11±0.91
Assurance	Kindness of foodservice personnel	4.07±0.80	3.05±0.95	-1.03±1.22
	Well-trained foodservice personnel	3.72±0.83	3.01±0.76	-0.71±1.17
	Menu PR	3.62±0.89	2.58±0.81	-1.04±1.23
	Communication between foodservice personnel	3.46±0.88	2.95±0.69	-0.52±1.09
	Total	3.72±0.67	2.89±0.61	-0.82±0.94
Empathy	Reaction to propose	4.01±0.81	2.71±0.84	-1.30±1.21
	Attitude	3.96±0.83	2.85±0.89	-1.11±1.24
	Arouse sympathy(between customer and foodservice personnel)	3.69±0.92	2.72±0.83	-0.97±1.27
	Total	3.89±0.41	2.76±0.74	-1.12±1.06
Total		3.92±0.41	2.94±0.49	-0.98±0.71

¹⁾ Importance ; 5=very importance, 1=not importance, ²⁾ Perception ; 5=very good, 1=very bad, ³⁾ Satisfaction=Perception-Importance.

et al 1989)와 사업체 단체 급식소 근로자의 영양서비스 수준 평가에서 청결성 > 음식의 맛 > 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공(장미라 등 1996)과 유사하였다. 또한 고등학생의 급식 만족도 조사(Lee JS 1999)에서도 식기의 청결과 음식의

위생적 품질이 가장 중요하게 인식된 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 급식을 이용하는 고객들은 급식소의 서비스 중 위생부문을 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 보여진다. 조용한 분위기나 메뉴판의 구성 및 모양 등은 다른 항목

에 비해 중요성 인식이 낮게 나타났다. 수행도가 가장 높은 영역은 신뢰성 영역이었으며 가장 낮은 영역은 공감성 영역이었다. 수행도는 계산의 정확성, 식당의 외관 및 주변환경, 배식의 신속성, 식당 내부의 인테리어 장식의 순으로 나타났으며 수행도가 가장 낮게 평가된 항목은 조용한 분위기였다. 만족도는 계산의 정확성, 종업원간의 긴밀한 의사소통, 식당 내부의 인테리어 장식, 메뉴판의 구성 및 모양 순으로 나타났으며 식당 홀의 청결성과 불만사항의 즉각적 수정 부분에 대해 가장 불만족하는 것으로 나타났다. 각 영역에 대한 만족도 중에서 확실성 영역의 만족도 점수가 다른 영역보다 높았는데 이는 수행도는 다른 영역과 차이가 없었지만 학생들의 대학식당에 기대하는 중요도가 낮았기 때문으로 Park et al(2000)의 연구와 같은 결과를 나타내었다.

Table 8은 다섯 영역의 각 항목에 대한 중요도, 신뢰도, 만족도를 성별과 학년별로 비교한 것이다. 급식 서비스 품질에 대한 전체 만족도는 성별과 학년별에 따라 유의적인 차이를 나타내지 못하였다. 영역별로는 유형성에 대한 중요도 ($p <$

0.01), 수행도($p < 0.01$), 만족도($p < 0.001$)에서 성별에 따른 유의적 차이가 나타났다. 여학생들은 남학생보다 유형성 영역의 중요도가 높았으나 수행도는 낮게 평가해 만족도가 유의적으로 낮았다. 이는 여학생들이 남학생보다 식당의 실내 인테리어 및 건물의 외부 환경 등과 같은 공간적인 측면을 중요하게 생각하고 있으나 실제 구내식당은 이러한 고객의 요구를 충족시키지 못하고 있음을 알 수 있다. 급식 서비스 품질에서 공감성 영역의 만족도는 학년간 유의적인 차이를 나타내었다($p < 0.05$).

Table 9는 대학 식당 운영 형태별(직영, 위탁경영) 만족도 차이를 나타낸 것으로 본 결과에 의하면 학교에서 운영에 관여하는 직영식당과 급식전문업체에 위탁하여 운영되고 있는 식당의 전체적인 중요도나 서비스 수행도에는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 전체적인 만족도는 위탁경영 식당이 직영 식당보다 유의적으로 높아서($p < 0.05$) Park et al(2000)의 위탁 경영되는 식당이 직영식당보다 전체적인 만족도가 높았다는 보고와 일치하였다. 특히 응답성 영역과

Table 8. Assessment of the service quality of university foodservices

(Mean±SD)

Dimension		Sex		Grade			
		Male	Female	Freshman	Sophomore	Junior	Senior
Tangibles	Importance	3.91±0.51	4.03±0.43**	3.98±0.47	3.96±0.41	3.91±0.34	4.08±0.46
	Perception	2.97±0.57	2.83±0.49**	2.92±0.55	2.92±0.55	2.83±0.52	2.92±0.54
	Satisfaction	-0.95±0.79	-1.20±0.70***	-1.07±0.86	-1.04±0.72	-1.08±0.59	-1.16±0.77
Reliability	Importance	4.11±0.66	4.23±0.57*	4.23±0.61	4.11±0.53	4.10±0.43	4.23±0.55
	Perception	3.10±0.72	3.12±0.57	3.16±0.70	3.07±0.59	3.07±0.59	3.09±0.57
	Satisfaction	-1.04±0.94	-1.12±0.85	-1.06±0.98	-1.04±0.76	-1.05±0.76	-1.21±0.78
Responsiveness	Importance	3.90±0.64	3.99±0.59	3.95±0.55	3.92±0.46	3.85±0.59	4.06±0.56
	Perception	2.86±0.69	2.83±0.59	2.86±0.63	2.92±0.58	2.74±0.76	2.74±0.58
	Satisfaction	-1.06±0.94	-1.17±0.85	-1.09±0.94	-1.00±0.72	-1.14±0.98	-1.31±0.91
Assurance	Importance	3.70±0.68	3.73±0.66	3.74±0.55	3.66±0.57	3.66±0.47	3.83±0.67
	Perception	2.93±0.64	2.85±0.57	2.89±0.57	2.92±0.53	2.89±0.57	2.83±0.59
	Satisfaction	-0.77±0.95	-0.88±0.92	-0.84±0.91	-0.73±0.70	-0.78±0.57	-1.00±1.06
Empathy	Importance	3.87±0.73	3.91±0.68	3.82±0.70	3.81±0.64	3.92±0.49	4.04±0.67
	Perception	2.81±0.76	2.70±0.70	2.76±0.75	2.82±0.60	2.69±0.62	2.66±0.73
	Satisfaction	-1.06±1.06	-1.21±1.06	-1.06±1.10 ^{4)ab}	-0.99±0.94 ^a	-1.21±0.70 ^{ab}	-1.36±1.07 ^{*b}
Total	Importance	3.90±0.53	3.99±0.47	3.94±0.42	3.91±0.39	3.89±0.30	4.06±0.47
	Perception	2.93±0.57	2.86±0.48	2.92±0.54	2.93±0.48	2.84±0.50	2.84±0.50
	Satisfaction	-0.99±0.79	-1.13±0.70	-1.04±0.81	-0.98±0.65	-1.06±0.57	-1.19±0.79

¹⁾ Importance ; 5=very importance, 1=not importance, ²⁾ Perception ; 5=very good, 1=very bad,

³⁾ Satisfaction=Perception-Importance, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$,

⁴⁾ abc means significantly different by Duncan's multiple range test.

공감성 영역에서 직영식당이 위탁경영식당보다 중요도는 높았으나 수행도는 낮아 만족도가 유의적으로 낮았다($p<0.001$, $p<0.01$). 이는 직영 식당이 위탁 경영 식당보다 종업원에 대한 태도나 고객 제안에 대한 반응 측면에서 고객의 욕구를 충족시키지 못함을 알 수 있다.

4. 대학 식당의 음식측면 평가

Table 10은 대학 식당의 음식측면에 대한 중요도, 수행도, 만족도를 살펴보았다. 평가항목 중에서 중요도가 가장 높고 답한 항목은 음식의 맛이었으며 그 다음으로 재료의 신선도와 질, 식기류의 청결성, 식단의 다양성, 음식의 위생적 품질 순서로 응답하였다. 수행도를 살펴보면 1인분량의 적당성이 수행도 점수가 가장 높았으며, 가격의 적절성, 음식의 외

관 순서로 나타났다. 만족도를 보면 1인분량의 적당성, 음식의 외관 등은 만족도가 높았으며 만족도가 낮은 항목은 음식의 맛, 재료의 신선도와 질, 식단의 다양성 등이었다. Lee et al(1995)의 산업체 급식소에 대한 연구에서 조사대상자들의 음식특성에 관한 개선 요구도를 보면 반찬의 맛, 음식의 영양, 조리방법, 밥맛, 반찬가지수의 순으로 나타났으며 음식량의 증가는 요구도가 가장 낮았다고 보고하여 본 조사에서 만족도가 낮은 항목에 대한 개선 요구도가 높은 것을 알 수 있었다.

Table 11은 대학식당의 운영형태에 따른 음식측면을 평가한 것이다. 전체적으로 볼 때 대학생들은 위탁급식의 음식에 대해 직영급식보다 더 만족하는 것으로 나타났다. 즉 위탁급식이 직영급식에 비해 기호에 맞는 식단제공 및 식단 다양성

Table 9. Assessment of the service quality of university foodservices by operation type (Mean±SD)

Dimension	Importance		Perception		Satisfaction	
	Self-operated	Contracted management	Self-operated	Contracted management	Self-operated	Contracted management
Tangible	4.00±0.47	3.94±0.49	2.99±0.57	2.85±0.57**	-1.02±0.79	-1.10±0.79
Reliability	4.20±0.60	4.14±0.64	3.04±0.61	3.13±0.69	-1.16±0.85	-1.02±0.93
Responsiveness	3.93±0.60	3.81±0.63*	2.73±0.67	2.91±0.64**	-1.29±0.98	-0.98±0.84***
Assurance	3.74±0.66	3.71±0.67	2.82±0.57*	2.94±0.64*	-0.92±0.91	-0.76±0.96
Empathy	3.95±0.70	3.84±0.73	2.63±0.71	2.85±0.75**	-1.32±1.08	-0.99±1.05**
Total	3.99±0.51	3.91±0.50	2.85±0.51	2.93±0.55	-1.14±0.76	-0.99±0.75*

¹⁾ Importance ; 5=very importance, 1=not importance, ²⁾ Perception ; 5=very good, 1=very bad,

³⁾ Satisfaction=Perception-Importance, * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

Table 10. Assessment of the food of university foodservices (Mean±SD)

Attributes	Importance ¹⁾	Perception ²⁾	Satisfaction ³⁾
Preference menu and menu variety	4.25±0.73	2.57±0.89	-1.69±1.24
Taste	4.54±0.71	2.74±0.88	-1.80±1.19
Quality of material	4.50±0.69	2.74±0.83	-1.77±1.15
The temperature of the food	4.28±0.74	2.87±0.90	-1.42±1.20
Adequacy of serving size	3.99±0.81	3.09±0.87	-0.90±1.22
Appearance of the food	3.85±0.83	2.93±0.78	-0.93±1.21
Sanitation	4.34±0.76	2.69±0.90	-1.65±1.24
Nutrition balance	3.56±0.96	2.32±0.91	-1.24±1.41
Availability of dessert	3.70±1.04	2.25±0.93	-1.46±1.51
Price variety and adequacy	3.96±0.83	2.90±0.90	-1.06±1.29
Total	4.10±0.55	2.71±0.58	-1.40±0.87

¹⁾ Importance ; 5=very importance, 1=not importance, ²⁾ Perception ; 5=very good, 1=very bad, ³⁾ Satisfaction=Perception-Importance.

Table 11. Assessment of the food of university foodservices by operation type

(Mean±SD)

Attributes	Importance ¹⁾		Perception ²⁾		Satisfaction ³⁾	
	Self-operated	Contracted management	Self-operated	Contracted management	Self-operated	Contracted management
Preference menu and menu variety	4.32±0.62	4.20±0.79	2.39±0.91	2.68±0.87***	-1.93±1.21	-1.53±1.26**
Taste	4.61±0.62	4.48±0.77*	2.61±0.88	2.83±0.88**	-2.01±1.14	-1.66±1.22**
Quality of material	4.55±0.63	4.47±0.73	2.61±0.85	2.83±0.82**	-1.94±1.12	-1.66±1.16*
The temperature of the food	4.29±0.69	4.27±0.77	2.73±0.91	2.95±0.89*	-1.56±1.19	-1.33±1.21*
Adequacy of serving size	3.97±0.75	3.99±0.85	3.06±0.87	3.12±0.88	-0.91±1.19	-0.87±1.25
Appearance of the food	3.87±0.79	3.86±0.85	2.84±0.77	2.97±0.80	-1.02±1.25	-0.88±1.18
Sanitation	4.46±0.66	4.24±0.81*	2.60±0.92	2.75±0.88	-1.86±1.18	-1.49±1.26*
Nutrition balance	3.55±0.87	3.54±1.01	2.18±0.90	2.42±0.91**	-1.37±1.42	-1.13±1.41
Availability of dessert	3.64±0.97	3.73±1.09	2.22±0.88	2.28±0.96	-1.42±1.43	-1.46±1.56
Price variety and adequacy	3.89±0.82	4.00±0.85	2.96±0.84	2.85±0.94	-0.94±1.23	-1.15±1.34
Total	4.12±0.47	4.08±0.60	2.62±0.58	2.77±0.59**	-1.50±0.83	-1.33±0.90*

¹⁾ Importance ; 5=very importance, 1=not importance, ²⁾ Perception ; 5=very good, 1=very bad, ³⁾ Satisfaction=Perception-Importance.

($p<0.01$), 음식 맛($p<0.01$), 재료의 신선도와 질($p<0.05$), 적은 급식($p<0.05$), 음식의 위생 및 식기류의 청결성($p<0.05$)에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 직영급식은 위탁급식보다 만족도가 유의적으로 높은 항목이 없는 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 조사한 직영급식의 급식단가가 1475원이었는데 반하여 위탁급식의 급식단가가 1600원으로 가격의 차이가 나기 때문에 같은 단가일 때에 대한 연구가 더 필요하다고 생각된다.

요약 및 결론

본 연구는 대학 식당의 종합적인 급식서비스 현황을 알아보기 위하여 대학 식당을 이용하는 학생들을 대상으로 대학 식당에 대한 급식 서비스 품질(service quality)에 대한 만족도를 조사하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 학생들은 대학 식당을 주당 평균 남학생이 약 5.5회, 여학생은 약 4.0회 이용하는 것으로 나타나 남학생의 이용횟수가 여학생보다 더 많았고($p<0.001$). 학년별로도 주당 이용하는 횟수에서 차이가 났으며 4학년의 주당 이용횟수가 증가하였다.
2. 학생들은 대학 식당을 선택할 때 거리(식당의 위치)를 가장 먼저 고려하였으며 그 다음으로 맛, 가격 등을 고려하였다. 대학 식당에 대한 개선사항으로는 맛 개선, 식단메뉴의 다양화, 위생의 순서로 나타났다.

3. 대학 식당에서 제공하는 서비스 품질에 대한 학생들의 만족도는 기대수준보다 낮은 것으로 평가되었다. 확실성 영역의 만족도가 다른 영역보다 높았으며, 공감성 영역의 만족도가 가장 낮았다.

4. 대학 식당에 대한 전반적인 급식 서비스 품질에 대한 전체적인 만족도에서 성별 및 학년별 유의적 차이가 없었다. 그러나 유형성 영역에서 여학생들은 남학생에 비해 유형성에 대한 중요도는 높은 반면 수행도는 낮게 평가되어 만족도가 유의적으로 낮았다. 공감성 영역에서 만족도는 학년에 따라 유의적인 차이를 보였다.

5. 직영급식과 급식 전문업체에 위탁하여 운영되고 있는 식당에 대한 급식 서비스 만족도는 유의적 차이를 보였으며 위탁급식의 만족도가 높았다. 특히 응답성, 공감성 영역에서 위탁급식의 만족도가 직영급식보다 유의적으로 높았다.

6. 대학 식당의 음식측면에 대한 평가에서 만족도가 가장 낮은 항목은 음식의 맛이었으며 그 다음이 재료의 신선도와 질, 기호에 맞는 식단 제공 및 식단의 다양성, 음식의 위생 및 식기류의 청결성 순으로 낮게 평가하였다.

7. 대학 식당의 운영형태별 음식 측면의 만족도는 위탁급식이 직영급식보다 유의적으로 높았다.

이상의 결과로 볼 때, 학생들은 대학 식당이 제공하는 급식 서비스에 대하여 만족하고 있지 않은 것으로 나타났다. 학생들의 대학식당에 대한 기대 수준이 다양화, 고급화 되어가고 있으므로 대학식당은 급식서비스 향상을 위해 고객의 기

대수준에 초점을 둔 급식서비스 품질의 강화를 위한 시스템적 접근 방식의 해결이 요구된다. 특히 불만사항의 즉각적 수정, peak time에도 신속하고 질 높은 서비스 제공에 대한 만족도가 낮았음을 고려하여 이와 같은 부분의 개선에 중점을 두고 관리한다면 보다 좋은 질의 서비스를 제공할 수 있으리라 생각된다. 또한 학생들은 학교 식당의 개선사항으로 맛과 식단 메뉴의 다양화를 가장 많이 요구하고 있으므로 대학식당에서는 맛과 메뉴 개발에 학생들의 의견을 파악하고 이를 활용하는 것이 필요하다고 사료된다.

문 헌

- 곽동경, 장혜자 (1997) 대학 급식소 성공적인 운영을 위한 필수관리 요소 평가 - 서브 쉘 모델을 활용한 서비스 품질 관리 활동 평가. *대한영양사회학술지* 3(2): 123-140.
- 모수미 (1986) 외식산업의 발달이 국민영양 및 식생활에 미치는 영향. *한국영양학회지* 19(2): 120-128.
- 장미라, 곽동경 (1996) 사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사. *대한영양사회학술지* 2(1): 81-91.
- Chang UJ, Kim HJ, Hong WS (2000) The Assessment of Patient Satisfaction in Accordance with Hospital Patients Food Service Cluster Groups. *Korean J Comm Nutr* 5(1): 83-91.
- Chung YJ, Lee JW, Kim MR (1982) Menu Pattern and Management of Student's Cafeteria(1) - Use and Eating Habits-. *Korean J Nutr* 15(2): 107-118.
- Han KS, Yang IS, Kim DH (1999) An Analysis of Customer satisfaction to Develop Marketing Strategies in Contracted Foodservice Management Company. *외식경영 연구* 2(1): 215-234.
- Han MJ (1992) A Survey of College Students OPinion on School Cafeteria in Seoul Area. *Korean J Dietary Culture* 2(7): 113-118.
- Lee HB, Yoo YS (1995) A Study on Lunch Meal Practice of the College Students in Seoul Area. *Korean J Dietary Culture* 10(3): 147-154.
- Lee HS, An AK (2002) Assessment of the nutritional value of the plate waste generated in a university foodservice operation. *대한지역사회영양학회 춘계학술대회 초록* 125.
- Lee HS, Han YS, Lee JM (2000) A Survey of the Customer Satisfaction of Military Foodservice for their Improvement. *Korean J Comm Nutr* 5(3): 522-528.
- Lee JM (1999) University student's behavior model for using on/off-campus dining centers at lunch time in Daejeon city. *외식경영연구* 2(2): 193-205.
- Lee JS (1999) The Assessment of High School Student's Satisfaction on the Foodservice. *Korean J Soc Food Sci* 15(6): 626-632.
- Lee MH, Lyu ES, Kang HJ (1995) Consumer's Perceptions of Industrial Foodservice Institutions in Pusan city and Kyeung Nam Provinces- I. Emphasis on the Foodservice Operation-. *Korean J Dietary Culture* 9(5): 509-524.
- Lee MJ, Lee YK (2000) Analysis of Patient Satisfaction with Hospital Foodservice Quality. *Korean J Nutr* 33(4): 464-476.
- Lee YE, Yang IS, Cha JA, Chae IS, Kang HS (2002) : School Food Service in Korea: Investigation of the Operation and Management Systems. *Korean J Comm Nutr* 7(3): 361-372.
- Lyu ES, Kwak TK (1989) : Consumer Opinions on Fast Foods and Foodservice- II. Noodle Chain Restaurants-. *Korean J Dietary Culture* 4(3): 237-243.
- Park JS, Song YJ, Lee YS, Paik HY (2000) Assessment of Customer Satisfaction of Service Quality in University Foodservices. *Korean J Comm Nutr* 5(2S): 324-332.
- Roh JM, Yoo YS (1989) A Study on the Survey of Eating out and Food Preference of College Students in Seoul(I). *J The Korean Home Economic Association* 27(2): 51-58.
- Song YJ, Park JS, Paik HY, Lee YS (1999) Evaluation of Meals Students Consumed in College Foodservice. *Korean J Dietary Culture* 14(1): 1-15.
- Deluco D, Cremer M (1990) Consumer's perceptions of hospital food and dietary service. *J Am Dietetic Assoc* 90: 1711.
- Martin, W. B. (1986) Defining What Quality Service is for you. *The Cornell H. R. A. Quarterly*. 26(4): 32-38.

(2004년 1월 9일 접수; 2004년 1월 28일 채택)