

대학급식소의 이용실태 및 음식·서비스 품질 만족도

한명주·윤지윤·김나영·유영희
경희대학교 식품영양학과

Satisfaction of Meal and Service Quality in University Foodservice Institutions

Myung Joo Han, Yoon Ji Yoon, Na Young Kim, Young Hee Yoo
Department of Food and Nutrition, Kyung Hee University

Abstract

The objective of this study was to determine of the meal and service quality satisfaction of University foodservice institutions. 462 University students in the Seoul area were surveyed between October 14 and 21, 2002. The result of this study showed that 63.9% of University students were eating 1-4 times per week at University foodservice institutions. The main reasons for eating at University foodservice institutions were inexpensive price (60.8%) and economy of time (31.8%). The reasons for not eating at University foodservice institutions were tasteless food (50.3%) and dissatisfaction with the menu (22.7%). Most University students (75.5%) considered taste of food in selecting from the menu. An importance-performance analysis of the meals served at University foodservice institutions showed that variety of the menu and taste of the food were of poor performance, but of high importance. The service quality of University foodservice institutions using a modified Servqual model were tangibles(-0.83), empathy(-1.05), reliability(-1.09) and assurance(-1.13) in decreasing order.

Key words: service quality, University foodservice institutions, importance-performance analysis

1. 서 론

단체급식이 대기업과 중소기업의 위탁급식 전문 업체에 의해 운영되고 있는 비율이 높아지고 경쟁이 심화되고 있는 실정이다.^{1,2)} 위탁급식의 등장 배경을 살펴보면 급식 경영 합리화의 추구하고 직원 복리 후생의 증진 요구 및 임금, 물가상승, 서비스 산업발전, 산업의 전문화 경향과 더불어 고품질의 식사요구, 고객요구의 다양성, 건강 지향적 식문화의 요구가 증가하였기 때문이다. 이러한 위탁급식의 발전은 1990년대 등장하기 시작하여 단체급식과 외식업의 간격을 줄이는데 결정적인 역할을 하였다.³⁾

대학급식소는 이용자의 수가 거의 고정적으로 확보되어 경쟁력 강화의 필요성에 대한 인식이 낮으며 저단가, 고품질이라는 대학급식소 이용자들의 태

도, 운영 수지상 저임금체제의 노동력 운영과 유능한 관리자를 확보하지 못한 점 등 여러 가지 이유로 많은 문제를 내포하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 대두된 고객만족경영은 고객 중심적 사고에 의해 모든 경영활동을 전개해 나가는 것으로 고객이 원하는 품질의 제품과 서비스를 제공함으로써 고객 만족을 지속적으로 추구하는 경영방침이다.⁴⁾

급식산업에서 소비자가 접할 수 있는 영역은 음식뿐만 아니라 급식소의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경 등 다양하다⁵⁾. 현재 대학 급식소는 내적, 외적인 환경에 민감하게 대처해야 할 시점에 이르렀으며 급식소의 성공적인 운영을 위해 소비자 만족에 초점을 두고 급식소의 이용자들의 기대도와 인지도를 정확히 파악하는 것이 중요하다.

Parasuraman 등⁶⁾은 서비스 품질을 서비스에 대한 고객의 기대치와 실제 제공받은 서비스의 인지도간의 차이를 서브퀄(SERVQUAL)모델로 개발하였다. 이 모형은 기대와 성과에 대한 차이를 비교하게 되는데 여기서 인지된 성과가 기대수준보다 낮다면,

Corresponding author: Han, Myung Joo, Kyung Hee University,
Hoegi-dong, Dongdaemungu, Seoul 130-701, Korea
Tel: 02-961-0553
Fax: 02-968-0260
E-mail: mjhan@khu.ac.kr

이것은 서비스 품질이 낮다는 것이고, 기대수준보다 높으면 좋은 서비스 품질을 나타낸다. 서브퀄 모델은 고객이 서비스 품질을 평가하는데 이용하는 5개의 품질 차원 - 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)에 대한 고객의 기대와 지각을 측정하는 22개 문항으로 구성된 측정 도구이다.⁷⁾

유형성(tangibles)은 물적 요소의 외형을 나타내며 신뢰성(reliability)은 믿을 수 있고 정확한 임무 수행을 의미하고 응답성(responsiveness)은 즉각적이고 도움이 됨을 뜻한다. 또한 확신성(assurance)은 경쟁력과 공손함, 믿음직함, 안전성 등을 내포하고 공감성(empathy)은 쉽게 접근할 수 있고 의사소통이 용이한 것을 뜻한다.^{7,8)} 그러므로 본 연구에서는 대학급식소의 성공적인 운영과 소비자들의 만족도를 향상시키기 위해 급식소 이용에 대한 고객이 인지하는 음식과 서비스의 만족도를 조사하고 분석하여 대학급식소의 품질향상을 위하여 필요한 자료를 제시하고자 한다.

II. 연구내용 및 방법

1. 조사 대상 및 방법

본 연구의 조사대상자는 서울지역 내 5개 대학교에 재학 중인 남녀 대학생 500명을 대상으로 2002년 10월 14일부터 21일까지 설문조사를 하였다 조사 방법으로는 작성된 설문지를 배부하여 직접 기재하도록 하였고 설문지 500부 중 부실 기재한 설문지를 제외한 462부를 자료로 사용하였다.

2. 조사 내용

설문 내용은 응답자에 대한 일반적 사항과 이용실태 11문항, 대학급식소의 음식품질에 대한 중요도와 수행도 7문항, 서브퀄(SERVQUAL)의 22문항⁷⁾을 대학급식소의 실정에 맞게 수정하여 서비스에 대한 기대도와 인식도를 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 평가하였다. 서비스품질은 인식도에서 기대도를 뺀 점수로 표기하였다.

3. 조사 자료의 통계분석

조사한 자료는 SAS Package Program 을 이용하여 조사대상자의 일반적 사항은 빈도와 백분율을 구하였고 각 항목에 대한 유의성 검증은 χ^2 -test를 이용하였다. 대학급식소의 음식의 중요도와 수행도, 서비스의 기대도와 인식도의 남녀간의 유의성은 T-test로

검증하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 인적특성

조사대상자의 인적특성은 Table 1에서 보는 바와 같이 남학생 236명(51.1%), 여학생 226명(48.9%)이었고 학년 분포를 살펴보면 1학년 20.1%, 2학년 24.9%, 3학년 22.1%, 4학년 26.0%, 대학원 25.2%, 기타 1.7%로 나타났다. 기타는 휴학한 후 복학을 준비하는 학생들이었다. 거주형태는 자택 58.0%, 자취20.6%, 하숙 12.8%, 친척집 4.8%, 기숙사 2.6%, 기타 1.3%의 순으로 나타났다. 한달 용돈은 20~40만원 미만이 남학생 79.4%, 여학생 62.8%로 높게 나타났고 20만원 미만은 여학생이 20.8%로 남학생의 8.9%보다 높은 반면 50만원 이상은 여학생이 6.2%로 남학생의 12.7%보다 낮았다.

2. 대학급식소의 이용 실태

1) 인적특성에 따른 대학급식소의 이용 빈도

인적특성에 따른 대학급식소의 이용 빈도는 Table 2에서 보는 바와 같이 학년과 용돈에 따른 유의성은 나타나지 않았고 대부분의 대학생이 1~2회/주(32.5%), 3~4회/주(31.4%) 이용한다고 응답하였다.

Characteristics	Male	Female	Total
<u>Academic year</u>			
Freshman	37(15.7)	56(24.8)	93(20.1)
Sophomore	59(25.0)	56(24.8)	115(24.9)
Junior	59(25.0)	43(19.0)	102(22.1)
Senior	59(25.0)	61(27.0)	120(26.0)
Graduate student	18(7.6)	6(2.7)	24(5.2)
Other	4(1.7)	4(1.8)	8(1.7)
<u>Type of residence</u>			
Boarding house	37(15.7)	22(9.7)	59(12.8)
Self residence	57(24.2)	38(16.8)	95(20.6)
Home with parents	122(51.7)	146(64.6)	268(58.0)
Dormitory	7(3.0)	5(2.2)	12(2.6)
Relative's house	9(3.8)	13(5.8)	22(4.8)
Other	4(1.7)	2(0.9)	6(1.3)
<u>Monthly spending money</u>			
< ₩200,000	21(8.9)	47(20.8)	68(14.7)
₩200,000 ≤ money < ₩300,000	87(36.9)	73(32.3)	160(34.6)
₩300,000 ≤ money < ₩400,000	79(33.5)	69(30.5)	148(32.0)
₩400,000 ≤ money < ₩500,000	19(8.1)	23(10.2)	42(9.1)
₩500,000 ≤	30(12.7)	14(6.2)	44(9.5)
Total	236(51.1)	226(48.9)	462(100.0)

거주형태에 따른 대학급식소의 이용 빈도는 유의성이 나타나는데 자택에 거주하는 학생의 38.1%가 1~2회/주, 32.8%가 3~4회/주 이용하였고 하숙하는 학생의 35.6%도 3~4회/주 이용하였다. 자취와 기숙사에 거주하는 학생의 28.4%와 33.3%가 7회 이상/주 이용하는 것으로 나타난 반면 자택과 친척집 거주학생의 7회 이상/주 이용은 10.5%와 9.1%로 낮았다. 용돈에 따른 유의성은 나타나지 않았고 용돈 20~30만원인 학생의 28.8%가 1~2회/주, 34.4%가 3~4회/주 이용하는 것으로 나타났고 30~40만원인 학생의 34.5%가 1~2회/주, 29.1%가 3~4회/주 이용하는 것으로 나타났다.

2) 대학급식소의 이용시간과 평균가격

대학급식소의 이용시간은 Table 3에서 보는 바와 같이 '20-30분'이 43.2%, '20분 미만'이 35.4%, '30~

40분'이 16.8%, '40~50분'이 3.0%, '50분 이상'이 1.6%의 순이었다. 대학급식소 이용시간 '20~30분'이 여학생의 46.0%인 반면 남학생의 42.8%가 '20분 미만'으로 남학생이 여학생보다 이용시간이 짧은 것으로 나타났다.

대학급식소 이용 시 평균가격은 Table 4에서 보는 바와 같이 남녀간에 유의성이 나타나지 않았다. 대학급식소 이용 시 평균가격은 '1,500~2,000원' 63.4%, '1,500원 미만' 21.2%, '2,000~2,500원' 10.0%, '2,500~3,000원' 5.1% '3,000원 이상' 0.2%의 순이었고 대부분의 대학생(84.5%)은 2,000원 미만을 사용하였다.

3) 대학급식소를 이용하는 이유와 이용하지 않는 이유

대학급식소를 일주일에 3회 이상 이용하는 279명의 대학생을 대상으로 한 대학급식소를 이용하는 이

Table 2. Frequency of using University foodservice institutions by general characteristics N(%)

Characteristics	Frequency per wk					Total	
	0	1-2	3-4	5-6	>7		
Academic year							
Freshman	3(3.2)	39(42.0)	33(35.5)	8(8.6)	10(10.8)	93(20.1)	DF=20 χ²=25.84 p=0.1711
Sophomore	10(8.7)	32(27.8)	43(37.4)	17(14.8)	13(11.3)	115(24.9)	
Junior	6(5.9)	36(35.3)	28(27.5)	17(16.7)	15(14.7)	102(22.1)	
Senior	11(9.2)	34(28.3)	34(28.3)	15(12.5)	26(21.7)	120(26.0)	
Graduate Student	3(12.5)	8(33.3)	4(16.7)	4(16.7)	5(20.8)	24(5.2)	
Other	0(0.0)	1(12.5)	3(37.5)	1(12.5)	3(37.5)	8(1.7)	
Type of residence							
Boarding house	5(8.5)	13(22.0)	21(35.6)	11(18.6)	9(15.3)	59(12.8)	DF=20 χ²=34.16 p=0.0250*
Self residence	7(7.4)	25(26.3)	25(26.3)	11(11.6)	27(28.4)	95(20.6)	
Home with parents	19(7.1)	102(38.1)	88(32.8)	31(11.6)	28(10.5)	268(58.0)	
Dormitory	0(0.0)	3(25.0)	3(25.0)	2(16.8)	4(33.3)	12(2.6)	
Relative's house	2(9.1)	6(27.3)	7(31.8)	5(22.7)	2(9.1)	22(4.8)	
Other	0(0.0)	1(16.7)	1(16.7)	2(33.3)	2(33.3)	6(1.3)	
Monthly spending money							
< ₩200,000	3(4.4)	20(29.4)	22(32.4)	14(20.6)	9(13.2)	68(14.7)	DF=16 χ²=22.54 p=0.1265
₩200,000 ≤ money < ₩300,000	8(5.0)	46(28.8)	55(34.4)	24(15.0)	27(16.9)	160(34.6)	
₩300,000 ≤ money < ₩400,000	14(9.5)	51(34.5)	43(29.1)	13(8.8)	27(18.2)	148(32.0)	
₩400,000 ≤ money < ₩500,000	5(11.9)	12(28.6)	13(31.0)	9(21.4)	3(7.1)	42(9.1)	
₩500,000 ≤	3(6.8)	21(47.7)	12(27.3)	2(4.6)	6(13.6)	44(9.5)	
Total	33(7.1)	150(32.5)	145(31.4)	62(13.4)	72(15.6)	462(100.0)	

*p<0.05

Table 3. The spending time for eating meal in University foodservice institutions by gender N(%)

Categories	Male	Female	Total	
<20 min.	97 (42.8)	55 (27.2)	152 (35.4)	DF=4 χ²=13.98 p=0.0074**
20 min ≤ time <30 min	92 (40.5)	93 (46.0)	185 (43.2)	
30 min ≤ time <40min	28 (12.3)	44 (21.8)	72 (16.8)	
40 min ≤ time <50min	7 (3.1)	6 (3.0)	13 (3.0)	
50min ≤	3 (1.3)	4 (2.0)	7 (1.6)	
Total	227 (52.9)	202 (47.1)	429 (100.0)	

**p<0.01

유는 Table 5에서 보는 바와 같이 ‘가격이 저렴해서’ 60.2%, ‘시간이 절약되므로’ 32.3%, ‘맛이 있어서’ 2.5%, ‘메뉴가 다양해서’ 1.8%, ‘분위기가 좋아서’ 0.7%, ‘운영시간이 이용하기 편리해서’ 0.7%의 순으로 나타났고 남녀간의 유의성은 없었다. 본 연구결과는 박과 장⁹⁾의 대전지역 대학생들의 대학급식소의 이용이유가 가격이 저렴해서, 시간이 절약되므로, 위치가 가까워서 순으로 나타난 결과와 비슷한 양상을 보였다.

대학급식소를 1주일에 3회 미만 이용하는 183명의 대학생을 대상으로 한 대학급식소를 이용하지 않는 이유는 Table 6에 나타내었는데 ‘맛이 없어서’ 51.4%, ‘메뉴가 불만족스러워서’ 22.4%, ‘소란스러워

서’ 15.9%, ‘기다리는 시간이 길어서’ 5.5%, ‘가격이 불만족스러워서’ 2.2%의 순으로 나타났고 남녀간의 유의성은 없었다. 1992년 한¹⁰⁾의 연구에서 대학급식소를 이용하는 이유로 ‘가격이 저렴해서’ 36%, ‘시간이 절약되므로’ 31%로 나타난 것과 비교할 때 가격면에서는 대학생들이 더욱 만족하는 것으로 생각되어지나 대학급식소를 이용하지 않는 이유로 ‘맛이 없어서’ 28%, ‘메뉴가 다양하지 않아서’ 21%로 나타난 것과 비교할 때 대학생들의 기호성을 파악하고 음식의 맛의 개선에 힘써야 할 것으로 생각한다.

3. 대학급식소의 음식의 중요도와 수행도

대학생들의 메뉴 선택 시 고려사항은 Table 7에서

Table 4. Average meal cost by gender

Categories	Male	Female	Total	N(%)
< ₩1,500	52 (22.9)	39 (19.3)	91 (21.2)	DF=4
₩1,500 ≤ meal cost < ₩2,000	132 (58.2)	140 (69.3)	272 (63.4)	$\chi^2=9.11$
₩2,000 ≤ meal cost < ₩2,500	30 (13.2)	13 (6.3)	43 (10.0)	p=0.0583
₩2,500 ≤ meal cost < ₩3,000	13 (5.7)	9 (4.5)	22 (5.1)	
₩3,000 ≤	0 (0.0)	1 (0.5)	1 (0.2)	
Total	227 (52.9)	202 (47.1)	429 (100.0)	

Table 5. The reason for using University foodservice institutions by gender

Categories	Male	Female	Total	N(%)
Inexpensive price	101 (60.8)	67 (59.3)	168 (60.2)	
Economy of time	54 (32.5)	36 (31.9)	90 (32.3)	
Variety of menu	3 (1.8)	2 (1.8)	5 (1.8)	DF=6
Taste of food	2 (1.2)	5 (4.4)	7 (2.5)	$\chi^2=3.84$
Good atmosphere	1 (0.6)	1 (0.9)	2 (0.7)	p=0.6987
Comfortable operation time	1 (0.6)	1 (0.9)	2 (0.7)	
Other	4 (2.4)	1 (0.9)	5 (1.8)	
Total	166 (59.5)	113 (40.5)	279 (100.0)	

Table 6. The reason for not using University foodservice institutions by gender

Categories	Male	Female	Total	N(%)
Tasteless food	35 (50.0)	59 (52.2)	94 (51.4)	
Noisiness	14 (20.0)	15 (13.3)	29 (15.9)	DF=5
Dissatisfaction of menu	11 (15.7)	30 (26.6)	41 (22.4)	$\chi^2=6.42$
Long waiting line	5 (7.1)	5 (4.4)	10 (5.5)	p=0.2677
Dissatisfaction of price	3 (4.3)	1 (0.9)	4 (2.2)	
Other	2 (2.9)	3 (2.7)	5 (2.7)	
Total	70 (38.3)	113 (61.7)	183 (100.0)	

Table 7. Consideration for selecting menu by gender

Categories	Male	Female	Total	N (%)
Taste	157 (69.1)	161 (79.7)	318 (74.1)	
Price	30 (13.2)	18 (8.9)	48 (11.2)	
Economy of time	18 (7.9)	9 (4.4)	27 (6.3)	DF=6
Nutrition	10 (4.4)	9 (4.5)	19 (4.4)	$\chi^2=8.61$
Quantity	8 (3.5)	2 (1.0)	10 (2.3)	p=0.1968
Calorie	2 (0.9)	1 (0.5)	3 (0.7)	
Other	2 (0.9)	2 (1.0)	4 (1.0)	
Total	227 (52.9)	202 (47.1)	429 (100.0)	

보는 바와 같이 ‘맛’ 74.1%, ‘가격’ 11.2%, ‘시간절약’ 6.3%, ‘영양’ 4.4%, ‘분량’ 2.3%, ‘열량’ 0.7%의 순이었고 남녀간의 유의성은 나타나지 않았다. 김 등¹¹⁾의 중 고등학생이 학교급식에서 바라는 것으로 음식의 맛과 다양한 메뉴라고 하였는데 이는 본 연구결과와 유사하게 나타났다.

대학급식소의 음식 품질의 중요도와 수행도를 Table 8에 나타내었다. 음식의 중요도는 ‘음식의 맛’이 4.39로 가장 높았고 ‘가격’(4.21), ‘음식의 간’(4.17), ‘메뉴의 다양성’(4.14), ‘음식의 온도’(3.96), ‘음식의 양’(3.81), ‘음식의 외관’(3.61)순으로 나타났다. 음식의 수행도는 ‘가격’이 3.50으로 가장 높았고 ‘음식의 양’(3.22), ‘음식의 간’(3.05), ‘음식의 온도’(2.99), ‘음식의 맛’(2.84), ‘음식의 외관’(2.84), ‘메뉴의 다양성’(2.78)의 순이었다. 대학식당 음식의 중요도는 남녀 모두 모든 항목에서 높게 나타났다. 특히 음식의 간, 맛, 온도는 여학생이 남학생보다 중요하게 생각

하는 것으로 나타났고 음식의 수행도는 남녀 모두 중요도에 비해 낮았고 남학생이 여학생보다 음식의 외관을 더 잘 수행되고 있다고 평가하였고 다른 항목에서는 남녀간의 유의성이 나타나지 않았다.

Fig. 1에서는 대학급식소 음식의 중요도와 수행도를 Importance-Performance Analysis(IPA)격자도¹²⁾를 이용하여 나타내었다. A 영역은 중요하게 생각하지 않지만 잘 수행되고 있는 영역으로 음식의 분량이 속하며, B 영역은 중요하게 생각하며 잘 수행되는 영역으로 음식의 간, 가격이 포함되었다. C 영역은 중요하게 생각하지 않고 잘 수행되지도 않는 영역으로서 음식의 온도와 외관이, D 영역은 중요하게 생각하나 잘 수행되지 않는 영역으로 메뉴의 다양성과 음식의 맛이 포함되었다. 양 등⁵⁾은 대학급식소에서 음식의 맛 개선이 급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인이라고 보고하고 있다. 유 등¹³⁾의 고등학교 급식만족도에 대한 IPA 격자도

Table 8. Importance¹⁾ and performance²⁾ of meal in University foodservice institutions

	Importance	Performance	Difference (performance-importance)	T-value
Variety of menu	4.14±0.96	2.78±0.85	-1.35±1.33	-21.94***
Saltiness	4.17±0.92	3.05±0.81	-1.11±1.67	-20.48***
Taste	4.39±0.94	2.84±0.92	-1.55±1.38	-24.9***
Temperature	3.96±0.90	2.99±0.83	-0.97±1.20	-17.40***
Exterior of food	3.61±0.95	2.84±0.84	-0.78±1.30	-12.86***
Quantity	3.81±0.93	3.22±0.84	-0.59±1.17	-10.78***
Price	4.21±0.92	3.50±0.99	-0.72±1.21	-12.70***
Total	4.04±0.69	3.03±0.55	-1.01±0.83	

¹⁾ 1=very unimportant 5=very important

²⁾ 1=very poor 5=very good

***p<0.001

Table 9. Importance and performance of meal by gender

	Male	Female	T-value (p-value)
Importance			
Variety of menu	4.08±1.00	4.19±0.91	-1.28 (0.200)
Saltiness	4.06±0.95	4.29±0.86	-2.74 (0.006)**
Taste	4.30±1.00	4.47±0.87	-1.99 (0.047)*
Temperature	3.83±0.92	4.08±0.86	-3.01 (0.003)**
Exterior of food	3.54±1.02	3.69±0.86	-1.64 (0.102)
Quantity	3.79±1.00	3.82±0.85	-0.36 (0.722)
Price	4.15±0.98	4.28±0.89	-1.54 (0.124)
Performance			
Variety of menu	2.80±0.81	2.77±0.89	0.45 (0.655)
Saltiness	3.02±0.79	3.09±0.84	-0.89 (0.373)
Taste	2.86±0.86	2.81±0.97	0.59 (0.555)
Temperature	3.03±0.83	2.94±0.83	1.19 (0.237)
Exterior of food	2.91±0.84	2.76±0.84	1.98 (0.048)*
Quantity	3.19±0.88	3.25±0.79	-0.79 (0.421)
Price	3.47±1.00	3.52±0.97	-0.52 (0.605)

*p<0.05 **p<0.01

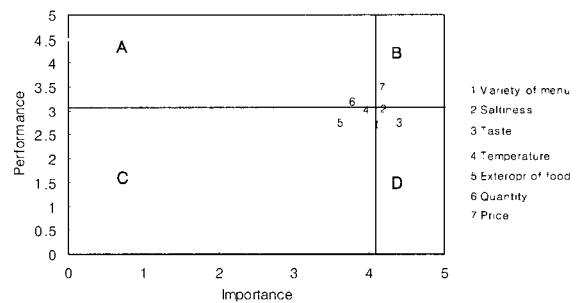


Fig. 1. Importance and performance analysis of meal in University foodservice institutions

- A: Overdone(6. Quantity)
- B: Doing great(2. Saltiness, 7. Price)
- C: Low priority(4. Temperature, 5. Exterior of Food)
- D: Focus here(1. Variety of menu, 3. Taste)

에서는 중요하게 생각하며 잘 수행되는 영역은 음식의 맛, 중요하게 생각하지 않지만 잘 수행되고 있는 영역으로 음식의 온도, 모양, 1인 분량, 주식과 부식의 조화, 제철음식의 사용이라고 한 것과 비교할 때 고등학생보다 대학생들이 다양한 메뉴와 음식의 맛에 대한 요구가 큰 것으로 나타났다. 본 연구결과 대학급식소의 메뉴의 가격은 적절한 것으로 생각되어지나 다양한 메뉴, 음식의 맛을 개선하기 위하여 피급식자의 메뉴에 대한 반응을 조사하는 것이 중요할 것이다. 대학생의 기호도를 파악하여 메뉴에 반영하고 섭취빈도수조사, 관능검사, 잔반량조사 등의 방법에 의하여 메뉴의 개선에 힘써야 할 것이다.^{14,15)} 단체급식의 규모가 커짐에 따라 자동화된 장비나 오븐 등의 조리기구를 이용한다면 초기 투자비용은 높

지만 인건비를 절감할 수 있고 대량조리 시 주로 이용되고 있는 튀기는 방법대신 오븐을 이용한 조리법을 사용하여 메뉴의 다양성을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

4. 수정된 SERVQUAL model을 이용한 대학급식소의 서비스 만족도

수정된 SERVQUAL model을 이용하여 서비스 품질을 측정된 결과는 Table 10에서 보는 바와 같이 5가지 항목의 각 문항을 인식도에서 기대도를 뺀 괴리로 나타내었는데 각 항목의 괴리가 음의 값을 나타내고 있다. 각 항목의 기대도는 신뢰성(4.14), 확실성(4.08), 응답성(4.03), 유형성(3.94), 공감성(3.82)의 순으로 나타났으나 인식도는 유형성(3.11), 신뢰성

Table 10. Expectation¹⁾ and perception¹⁾ of service in University foodservice institutions by modified SERVQUAL

	Expectation	Perception	Service quality (perception- expectation)
<u>Tangibles</u>			
Clean equipment, table and floor	4.31±0.90	3.18±0.76	-1.13±1.11
Visually appealing physical facilities	4.04±0.90	3.16±0.78	-0.88±1.14
Neat appearing employee	3.85±0.99	3.10±0.84	-0.74±1.19
Visually appealing menu board	3.56±0.98	2.99±0.86	-0.58±1.28
Sub total	3.94±0.77	3.11±0.62	-0.83±0.95
<u>Reliability</u>			
Good exterior smell of food	4.03±0.92	2.99±0.78	-1.04±1.78
Exact serving time	4.17±0.89	3.45±0.90	-0.72±1.16
Sincere interest in solving problem	4.35±0.93	3.00±0.86	-1.35±1.22
Good sanitation record	4.19±0.93	2.89±0.82	-1.30±1.18
Right service from trained employees	3.94±0.92	2.92±0.77	-1.02±1.14
Sub total	4.14±0.72	3.05±0.55	-1.09±0.86
<u>Responsiveness</u>			
Exact informing about meal times and delays of the meal by employees	3.88±0.92	2.93±0.85	-0.95±1.15
Prompt service by employees	4.04±0.87	3.08±0.88	-0.96±1.19
Always ready to help customers by employees	4.11±0.89	2.89±0.85	-1.22±1.25
Never too busy to respond to customer requests by employees	4.10±0.85	2.91±0.82	-1.20±1.21
Sub total	4.03±0.74	2.95±0.64	-1.08±0.97
<u>Assurance</u>			
Confidence in customer by the behavior of employees	4.13±0.90	2.97±0.76	-1.16±1.16
Safe feeling in transaction by customer	4.19±0.88	3.01±0.79	-1.18±1.17
Consistently courteous by employees	4.11±0.91	2.94±0.81	-1.17±1.17
Knowledgeable employees to answer	3.87±0.94	2.87±0.77	-1.00±1.15
Sub total	4.08±0.77	2.95±0.60	-1.13±0.96
<u>Empathy</u>			
Individual attention by employees	3.69±0.99	2.77±0.74	-0.91±1.23
Convenient operating hours	4.14±0.96	3.11±0.86	-1.02±1.28
Proper number of employees per customers for personal attention	3.76±0.98	2.59±0.91	-1.18±1.33
Customers' best interest at heart by employees	3.83±0.92	2.71±0.90	-1.12±1.34
Understanding specific needs of customer by employees	3.69±1.03	2.67±0.91	-1.02±1.36
Sub total	3.82±0.78	2.77±0.64	-1.05±1.04
Total	4.00±0.66	2.96±0.49	-1.04±0.81

¹⁾ 1=Strongly disagree, 5=Strongly agree

(3.05), 응답성(2.95), 확신성(2.95), 공감성(2.77)군으로 낮았다. SERVQUAL의 5항목인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 기대도는 평균 4.00으로 나타났고, 인식도는 2.96으로 서비스 품질이 -1.04이고 이에 따라 기대도에 비해 인식도가 낮은 것을 알 수 있다. 급식소의 식기상태나 시설에 대한 유형성의 서비스 품질은 -0.83으로 다른 항목에 비해 적은 괴리를 보이므로 인간적인 서비스 측면보다 만족하고 있으나 공손함, 믿음직함, 안전성을 나타내는 확신성의 서비스품질은 -1.13으로 가장 낮게 나타났다. Lee와 Lambert⁸⁾는 7점 척도를 사용한 SERVQUAL model을 이용하여 대학급식소의 서비스 인식도를 측정 한 결과 공감성이 4.94로 다른 항목들에 비하여 낮은 것은 본 연구 결과 공감성에 대한 인식도가 낮은 것과 유사하다. 패스트푸드산업에서 서비스품질은 소비자의 구매력의 증가와 연관 있는 것으로 보고되고 있는데¹⁶⁾ 대학급식도 위탁급식화 되고 서비스품질에 대한 중요성을 인식하고 있는 실정이다. 콕과 장⁴⁾의 1995년의 대학급식소의 서비스측면의 중요도가 4.00, 수행도가 2.55(괴리 -1.47)로 나타난 것과 비교 할 때 대학급식소의 서비스 수행도가 향상된 것으로 볼 수 있으나 대학급식소 관리자는 괴리를 줄여서 서비스품질을 향상시킬 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다.

IV. 요약 및 제언

대학급식소의 소비자만족도를 향상시키기 위해 대학급식소의 이용실태, 음식의 품질에 대한 중요도와 수행도, 서비스의 기대도와 인식도를 측정 한 결과는 다음과 같다.

1. 대학급식소의 이용 빈도는 대학생의 32.5%가 1~2회/주, 31.4%가 3~4회/주 이용하였고 자택에 거주하는 대학생은 1~2회/주, 3~4회/주 이용이 38.1%, 32.8%이었으나 자취와 기숙사에 거주하는 대학생은 주 7회 이상의 이용이 28.4%, 33.3%로 나타났다.
2. 대학급식소의 이용시간 여학생의 46.0%가 '20분~30분'인 반면 남학생의 42.8%가 '20분 미만'이었다. 대학급식소 이용 시 평균가격은 '1,500~2,000원' 63.4%, '1,500원 미만' 21.2%, '2,000~2,500원' 10.0%, '2,500~3,000원' 5.1% '3,000원 이상' 0.2%의 순이었고 대부분의 대학생(84.6%)이 2,000원 미만을 사용하였다.
3. 대학급식소를 이용하는 이유는 '가격이 저렴해서'

60.2%, '시간이 절약되므로' 32.3%이었고 이용하지 않는 이유는 '맛이 없어서' 51.4%, '메뉴가 불만족스러워서' 22.4%, '소란스러워서' 15.9%로 나타났다. 대학생들이 메뉴선택 시 고려사항으로 '맛' 74.1%, '가격' 11.2%, '시간절약' 6.3%순으로 조사되었다.

4. 대학급식소 음식의 IPA 격자도를 이용하여 분석한 결과 대학생들이 중요하게 생각하며 잘 수행되고 있는 영역은 음식의 간, 음식의 가격이었으며 중요하게 생각하나 잘 수행되지 않는 영역은 메뉴의 다양성과 음식의 맛이였다.
5. 대학급식소의 서비스 품질은 모든 항목들이 기대도보다 인식도가 낮게 나타났고 서브켈의 5가지 분류인 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 중에서 확신성(-1.13)의 괴리가 가장 크고 유형성(-0.83)의 괴리가 가장 낮은 것을 볼 수 있다. 그러므로 대학생들이 급식소의 식기상태나 시설들에 대해서는 인간적인 서비스 측면보다 만족하고 있는 것으로 생각할 수 있다.

대학급식소의 관리자는 이용실태와 대학생들의 욕구를 정확하게 파악하는 것이 중요하며 이것을 활용하여 대학생들의 서비스품질에 대한 인식도를 높일 수 있도록 힘써야 할 것이다. 또한 음식과 서비스 품질 관리를 위해서 고객과의 피드백을 통해 구체적이며 현실적인 기준을 제시함으로써 만족스러운 급식을 제공할 수 있도록 급식관리자와 급식종사원이 함께 노력하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

참고문헌

1. Yang, IS and Han, KS : An Analysis of consumer satisfaction by operational characteristics in business & industry foodservice operated by contracted foodservice management company. Korean J. Dietary Culture, 14(5);487, 1999
2. Lyu, ES : Customer satisfaction index of business and industry foodservice operations in Pusan and Kyeung Nam area. Journal of the Korean Diet. Assoc., 4(2):152, 1998
3. 양일선, 차진아 : 급식 경영학, 교문사, 2001
4. Kwak, TK and Chang, HJ : Assessment of main management components for successful University foodservice operations by using SERVQUAL model. Journal of the Korean Diet. Assoc., 3(2);123, 1997
5. Yang, IS, Lee, YE and Kim, DH : Measuring attitude and satisfaction of Yonsei University students towards contracted vs. rented University foodservice. Korean J.

- Dietary Culture, 13(5):423, 1998
6. Parasuraman, A, Zeithaml, VA and Berry, LL : Servqual: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. J of Retailing, 64:12, 1988
 7. Lam, SSK : SERVQUAL : A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. Total Quality Management, 8(4): 145, 2002
 8. Lee, WJ and Lambert, CU : Impact of waiting time on evaluation of service quality and customer satisfaction in foodservice operations. Foodservice Research International, 12:241, 2000
 9. Park, SW and Chang, YS : A survey on the utilization University foodservice by student in Daejeon city. Korean J. Soc. Food Sci., 14(4);400, 1998
 10. Han, MJ : A survey of college students opinion on school cafeteria in Seoul area. Korean J. Dietary Culture, 7(2):113, 1992
 11. Kim, SH, Lee, KA, Yu, CH, Song, YS, Kim, WK, Yoon, HR, Kim, JH, Lee, JS and Kim, MK : Comparisons of student satisfaction with the school food service program in middle and high schools by food service management types. Korean J. Nutrition, 36(2):211, 2003
 12. Park, SA : An analysis on the degree of utilization of Korean menu items in family restaurants with special reference to consumer satisfaction, Korean J. Dietary Culture, 12(1): 23, 1997
 13. Yoo, YJ, Hong, WS and Choi, YS : The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. Korean J. Soc. Food Sci., 16(2):112, 2000
 14. 김혜영 : 최신단체급식, 효일문화사, 1998
 15. Spears, MC: Foodservice Orgainzations: A Managerial and System Approach, 3thed., Prentice-Hall, Inc. 1995
 16. Oyewole, P : Multi-attribute dimensions of service quality in the fast food restaurant industry. J. of Restaurant & Foodservice Marketing, 3:65, 1999

(2004년 8월 25일 접수, 2004년 12월 24일 채택)