

일부 서울지역 대학식당의 고객 만족도 조사

박정숙^{*1)}, 송윤주²⁾, 이연숙²⁾, 백희영²⁾. 천안외국어대학 외식산업과¹⁾, 서울대학교 식품영양학과²⁾

Assessment of Service Quality in University Foodservice Operations

Jung-Sook Park¹⁾, Yoon Ju Song²⁾, Yeon Sook Lee²⁾, Hee Young Paik²⁾, Department of Foodservice Industry, Chonan College of Foreign Studies, Chonan, Korea¹⁾, Department of Food & Nutrition, Seoul National University, Seoul, Korea²⁾

대학 급식이란 대학생 및 그 구성 집단을 대상으로 충분한 영양 및 양질의 급식서비스를 증진시키기 위한 목적으로 실시하는 급식형태를 말한다. 대학 급식소는 타 급식소와는 달라 소비자 수가 방학 기간을 제외하면 거의 고정적으로 확보되고 학교 내에 위치한 지리적 이점으로 경쟁력 강화의 필요성에 대한 인식이 낮았으며 소비자의 만족도에 관한 급식 제공자 측의 관심이 낮았다. 본 연구에서는 DINESERV. 모델을 이용하여 대학식당의 고객 만족도 조사를 실시하였다. 서울 소재 S대학교의 직영 식당과 급식전문업체에 의해 위탁 운영되는 비직영 식당을 이용하는 학생 1,000을 무작위로 선발하여 1998년 6월1일부터 6월 12일에 걸쳐 잘 훈련된 조사요원 20명이 조사대상 식당을 직접 방문하여 식당이용객을 대상으로 설문지를 배포하여 대학식당 이용객의 급식서비스 만족도를 조사하였다. 조사 내용을 SAS program을 이용하여 분석한 내용은 다음과 같다. 학생식당의 주당 이용횟수는 남학생은 8회, 여학생은 6회로 성별로 유의적인 차이가 났으며($p < 0.01$), 고학년으로 갈수록 이용 횟수는 증가하였다. 학생들은 식당 선택시 음식의 맛, 가격, 메뉴보다는 식당의 위치(근접 용이성)를 가장 먼저 고려하였고, 메뉴 선택 시에는 개인의 기호도를 우선적으로 고려하였다. 대학 식당에 관한 불만사항으로는 가격, 메뉴의 다양성, 음식의 맛, 분위기 순 이었다. 급식서비스 품질 측정을 위하여 제공하는 급식서비스(서비스측면, 음식측면)에 대한 소비자의 기대수준을 나타내는 중요도와 실제 식당에서 제공되는 수행도에 대한 평가를 5점 척도법을 사용하여 만족도(수행도-중요도)를 측정된 결과, 학생들이 생각하는 서비스 측면 중요도는 평균 3.63, 수행도는 2.87로 0.82의 차이가 있었으며, 음식 측면에서는 중요도는 4.01, 수행도는 2.80으로 서비스 측면보다 차이가 컸다. 성별에 따른 만족도는 서비스 측면에서는 남학생이 -0.81, 여학생은 -1.06으로 여학생의 만족도가 남학생보다 낮았고($p < 0.01$), 음식 측면에서도 남학생이 -1.15, 여학생은 -1.40으로 여학생의 만족도가 낮았다. ($p < 0.001$) 또한 서비스, 음식 측면 모두 만족도의 학년별 차이는 나지 않았다. 식당 운영 형태별로는 서비스 측면은 직영(-0.82)보다는 비직영(-0.67) 식당에서 만족도가 유의적으로 높았으나 ($p < 0.001$), 음식 측면에서는 만족도 차이가 나지 않았다. 이상의 결과에서 볼 때 학생들은 대학 식당의 급식서비스에 대한 기대치는 서비스, 음식 모두 높았으나, 실제 식당에서의 수행도는 낮음을 알 수 있다. 특히 서비스 측면에서 전문 위탁 급식업체가 운영하는 식당에서의 만족도가 직영보다 높았다. 점차 대학 식당에 대한 소비자의 기대 수준이 다양화, 고급화 되어 가고 있으므로 대학식당은 제공하는 서비스의 수준을 높이는 노력을 해야 할뿐 아니라, 음식의 맛과 다양성을 위한 노력이 필요하다. 특히 비직영 식당과 경쟁관계에 있는 직영 식당은 음식 뿐 아니라 시설, 분위기, 급식종사원의 자질, 고객에 대한 태도, 위생 등과 같은 서비스의 질을 높여야 할 것이다. ♣