

## 기숙사 급식 품질 만족도와 주관적 삶의 질의 관련성 평가 - 대구·경북지역 4개 대학교 학생을 중심으로 -

최미경<sup>†</sup> · 최소희 · 이송이

계명대학교 자연과학대학 식품영양학과

### An Assessment of Customer Satisfaction towards University Residence Hall Foodservice and Subjective QOL (Quality of Life): Focused on the University Students in Daegu, Gyeongbuk Area

Mi Kyung Choi<sup>†</sup>, So Hee Choi, Songi Lee

Department of Food Science & Nutrition, Keimyung University, Daegu, Korea

#### Abstract

The purpose of this study was to identify the factors of university residence hall foodservice quality which has correlations with subjective QOL (quality of life) of target customers. A total of 176 questionnaires from students of 4 universities in Daegu, Gyeongbuk area were used for the analysis. The male students using residence hall foodservices were highly satisfied with 'clean appearances of employees' ( $4.86 \pm 1.25$ ) and 'clean facilities' ( $4.79 \pm 1.26$ ), while the degree of satisfaction with 'convenient facilities' ( $4.50 \pm 1.20$ ) showed the highest score with female students. Ranking analysis using Spearman's  $\rho$  revealed that there were significant correlations between students' satisfactions with the dimensions of 'foods and kindness of employees', 'hygiene', 'nutrition', and 'convenience' and their QOL, even though physical QOL of female students showed no significant correlation with satisfaction towards residence hall foodservices. As a conclusion, there should be efforts to improve the QOL of target customers through foodservice quality management. (*Korean J Community Nutrition* 14(1) : 114~122, 2009)

**KEY WORDS** : residence hall foodservice · quality of life · QOL · customer satisfaction · university student

## 서 론

대학교 기숙사 거주 학생이 증가하고 학생과 학부모의 요구도가 높아지면서 보다 다양한 서비스의 제공이 요구되기 시작하였고(Lawn 2003; Yang 등 2003), 그에 따라 식사에 있어서도 폭넓은 선택권을 부여하는 등 혁신이 이루어져 왔다(King 1997; Matsumoto 2001). 최근에는 이러한 서비스의 혁신을 보다 효과적으로 이루면서 학생들의 만족과 삶의 질을 높일 수 있는 효율적 아웃소싱 방안에 대한 관심도 높아지고 있다(Glickman 등 2007).

대학교 기숙사 거주 학생들은 매일 2~3끼를 기숙사 급식

을 통해 제공받게 되므로 대학교 기숙사 급식은 학생들의 생활 전반을 책임지게 된다(Yang 등 2003). 따라서 영양적으로 균형된 식사를 제공함과 동시에 가정식과 같은 편안함과 안락함을 제공함은 물론, 메뉴와 식재료, 식사환경 등에 대해 느끼는 지루함(boredom)을 줄이는 것이 과제이다(McCool 등 1994; Yang 등 2003). 특히 대학생들의 경우 사망률과 이환율은 낮아 상대적으로 신체적으로 건강한 상태에 있으나 부모님들로부터 벗어나 성인으로서의 정체성을 찾아가는 단계에서 많은 스트레스와 직면하고 있어 이들에 대한 건강과 삶의 질 관리는 중요한 문제로 다루어져야 한다(Preston 등 1990).

삶의 질에 대한 관심은 사회 구성원들의 삶의 수준을 측정하여 사회를 바람직한 방향으로 발전시키고자하는 목적으로 여러 학자들이 종합적 삶의 수준을 반영하는 지표를 개발하려는 노력에서부터 시작되었고(Deiner 2000; Kim 등 2005), 특히 생명과학 분야에서 치료의 질적 측면, 환자상태의 개선 정도 등을 종합적으로 판단할 수 있는 삶의 질 측

접수일: 2009년 1월 3일 접수

채택일: 2009년 2월 18일 채택

<sup>†</sup>Corresponding author: Mi Kyung Choi, Department of Food & Nutrition, Keimyung University, 2800 Dalgubeoldae-ro, Dalseo-Gu, Daegu 704-701, Korea

Tel: (53) 580-5872, Fax: (53) 580-5885

E-mail: mkchoi@kmu.ac.kr

정의 중요성이 강조되면서 많은 연구자들의 연구 대상이 되고 있다(Lee 등 2001). 삶의 질은 ‘삶에 대한 개인의 열망 또는 기대와 그 충족 정도’로 정의될 수 있는데(Anderson & Burckhardt 1999), Diener(1984)는 삶의 질에 있어 긍정적 측면과 부정적 측면을 동시에 고려할 수 있으나 그 중 긍정적 측면과 관련되는 ‘주관적 웰빙(Subjective Well-being)’이 만족, 사기(Morale), 긍정적 감정 등의 다양한 용어들을 모두 포함시킬 수 있다는 장점이 있다는 측면에서 삶의 질을 잘 설명할 수 있다고 보았다.

삶의 질은 직접 측정을 할 수가 없으므로 일반적으로 특정 상태에 대한 개인의 만족 정도를 평가하여 측정하려는 노력이 이루어져 왔다. Deiner 등(1985)는 ‘Satisfaction with Life Scale’이라는 척도를 개발하여 이를 통해 주관적 삶의 질을 측정하였고, 후속 연구를 통해 수정·보완되어 범용적인 삶의 질 측정 도구로 널리 사용되고 있다(Pavot 등 1991; Pavot & Deiner 1993; Deiner 2000). 이러한 전반적 삶의 질 측정 외에도 삶의 질의 세부 영역별 측정을 위해서 WHO(World Health Organization)에서는 신체적, 심리적, 사회적, 환경적 삶의 질 각 영역과 전반적 건강 상태 등에 대한 26문항으로 이루어진 ‘The World Health Organization Quality of Life(WHOQOL)’이라는 도구를 개발하였고(World Health Organization 1993), Ware & Sherbourne(1992)는 신체적, 기능 제한(신체적/감정적), 전반적 건강, 활력, 사회적, 정신적, 건강상태 변화 등 8개 영역의 36문항으로 구성된 ‘Short-Form Health Survey 36(SF-36)’을 개발하기도 하였다. 이런 다양한 형태의 삶의 질 측정도구를 활용하여 식생활에 대한 만족도와 삶의 질과의 관련성을 탐색하는 것은 연구 대상의 삶의 질 개선에 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다.

한편 대학생들의 삶의 질과 관련한 선행 연구로 Preston 등(1990)은 대학생들의 삶의 질 측면을 고려하여 대학 차원의 건강 관리 실천 정도를 조사하였고, Keith 등(1995)은 일본과 미국 대학생들의 삶의 질에 대한 비교문화 연구를 수행하기도 하였다. 또한 Sigry 등(2007)등은 대학생들의 삶의 질 측정에 적합한 척도를 개발하여 보다 구체적인 대학생들의 삶의 질 측정을 위해 노력하기도 하였다.

국내에서는 Kim 등(2005)이 ESM(Experiential Sampling Method) 기법을 이용하여 대학생들의 주관적 삶의 질을 측정하였고, Lee(2007)의 연구에서는 건강 행위와 대학생의 삶의 질과 관련성을 연구하기도 하였다. 또한 Kim(2006)은 대학 서비스 만족도가 대학생활에서의 삶의 질과 대학에 대한 태도에 미치는 영향을 조사하였으며, Choi & Son(2007)은 대학생의 주관적 삶의 질 척도 개발을 위한

연구를 진행하기도 하였다. 하지만 대학생들의 건강 상태를 좌우할 수 있는 식사의 질과 삶의 질과의 관련성에 대한 연구는 미흡하다. 특히 앞서도 서술한 바와 같이 대학교 기숙사 거주 학생들의 경우 식생활의 상당 부분을 기숙사 급식에 의존하기 때문에 건강 상태와 삶의 질에 영향을 미치는 급식 품질 요인을 파악하는 것이 중요한 과제이다.

따라서 본 연구에서는 기숙사 급식을 제공받는 학생들을 대상으로 기숙사 급식 품질 속성별 만족도를 조사하고 대학생들의 주관적 삶의 질과 관련성이 있는 급식 품질 요인을 규명하여 대학생들의 삶의 질 개선을 꾀하고 나아가서는 식생활과 삶의 질과의 관련성 연구에 대한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

## 조사대상 및 방법

### 1. 조사 대상 및 기관

본 연구를 위한 설문조사는 편의 추출을 통해 조사대상을 선정하였으며, 2008년 6월 1일부터 6월 15일까지 총 15일에 걸쳐 대구 지역 2개 대학교(각 90부, 29부 총 119부)와 경북지역 2개 대학교(각 54부, 40부 총 94부) 기숙사에 거주하는 학생 중 설문조사를 수락한 213명을 대상으로 자기 기입식으로 조사되었다. 대상 4개 학교의 총 기숙사 수용인원은 2008년 기준 7,432 명으로 4개 학교 전체 재적 인원(2008년 기준 약 77,500 명) 대비 평균 9.6%에 해당된다. 배포된 설문지는 213부 모두 회수되었으며 그 중 불성실한 응답을 제외한 176부를 최종 분석에 사용하였다(이용률 82.6%).

### 2. 조사 내용 및 방법

본 연구는 실증연구를 위하여 설문지법을 이용하였으며 기숙사 급식 품질 만족도에 관한 21문항, 주관적 삶의 질에 관한 11문항, 일반사항 5문항으로 구성하였다.

기숙사 급식 품질 만족도에 관한 문항은 선행 연구들(Yang 등 2000a; Yang 등 2000b; Song 2007)을 토대로 문항을 도출하였고 일부 항목은 수정·보완하였으며 Likert 7점 척도(전혀 만족하지 않는다~매우 만족한다.)로 측정하였다. 삶의 질에 관한 측정은 ‘전반적 삶의 질’, ‘건강관련 삶의 질’, ‘질병 관련 삶의 질’의 3가지 영역으로 크게 구분할 수 있는데 해당 서비스의 궁극적 목적에 따라 영역을 선택하는 것이 바람직하므로(Lehman 1995), 본 연구에서는 급식 서비스의 궁극적 목적과 직접적 관련성이 있다고 보여지는 ‘전반적 삶의 질’과 ‘건강 관련 삶의 질’ 영역을 연구에 포함시켰다. 문항 구성에 있어서는 응답자가 본인의 삶의 질에 대

해 본인의 감정과 만족 정도를 직접 판단하게 하는 ‘주관적 삶의 질’(Deiner 2000)을 측정하는 문항을 사용하였는데, 전반적 삶의 질에 대한 5문항(Deiner 등 1985; Pavot & Deiner 1993; Jin & Lee 2000; Kim 2006)과 건강관련 삶의 질을 측정한 선행 연구들(Ware & Sherbourne 1992; Lee 등 2001; Cho 등 2004; Ryu 2004; Kim 등 2008)에서 사용 된 문항 중 급식과 연관성이 있다고 판단되는 6문항을 포함시켰고 Likert 7점 척도(전혀 만족하지 않는다~매우 만족한다.)로 측정하였다.

작성된 설문지는 식품영양학전공 학생 및 대학원생 10명을 대상으로 파일럿 테스트(Pilot Test)를 실시하여 문항의 내용 타당도와 문항의 흐름이나 표현, 용어상의 문제를 확인 후 수정·보완하였다. 탐색적 요인 분석 결과 요인으로 묶이지 않은 급식 품질 속성 1개 문항과 건강 관련 삶의 질 문항 2개를 제외한 나머지 문항들(급식 품질 만족도 20문항, 주관적 삶의 질 9문항)이 최종 분석에 사용되었다.

### 3. 통계분석

수집된 자료는 SPSS 14.0 통계패키지를 이용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반사항은 빈도수, 백분율을 산출하였고 측정도구의 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출은 주성분분석을 이용하여 고유치(Eigen value) 1 이상인 요인을 추출하였으며, 배리맥스(Varimax Rotation)회전을 실시하였다. 신뢰도 분석을 위해서는 크론바하 알파값(Chronbach's  $\alpha$ )을 이용한 내적일관성 분석을 실시하였다. 또한 성별에 따른 차이검증을 위해 독립표본 t-test를 실시하였고, 기숙사급식 만족도와 삶의 질과의 관련성 평가를 위해서는 서열 척도에 적용 가능한 스피어만 계수(Spearman's  $\rho$ )를 이용한 순위상관분석을 실시하였다.

## 결 과

### 1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성을 Table 1에 제시하였다. 성별은 남자 112명(64%), 여자 64명(36%)으로 여자보다 남자의 비율이 높게 나타났다. 학년의 경우 1학년 84명(47%), 2학년 32명(18%), 3학년 29명(17%), 4학년 25명(14%), 대학원생 6명(3%)으로 1학년 학생의 응답률이 가장 높았고, 거주기간은 1학기미만 75명(43%), 3~4학기 32명(18%), 1~2학기 28명(16%) 순이었고, 한 달 용돈은 ‘20~30만원 미만’ 65명(37%), ‘30~40만원 미만’ 37명(21%), ‘10~20만원 미만’ 30명(17%) 순이었다. 기숙사 급식 이용 빈도는 ‘거의 항상 이용’이라고 응답한 학생이

Table 1. General characteristics of the subjects

Category	Frequency (N)	%	Valid %
<b>Gender</b>			
Male	112	64	64
Female	64	36	36
<b>Grade</b>			
Freshman	84	47	47
Sophomore	32	18	18
Junior	29	17	17
Senior	25	14	14
Graduate	6	3	3
<b>Residential period</b>			
< 6 month	75	43	43
6 - < 12 month	28	16	16
12 - < 24 month	32	18	18
24 - < 36 month	21	12	12
36 - < 48 month	13	7	7
≥ 49 month	7	4	4
<b>Allowance/month(won)</b>			
< 100,000	17	10	10
10 - < 200,000	30	17	17
20 - < 300,000	65	37	37
30 - < 400,000	37	21	21
≥ 400,000	27	15	15
<b>Frequency of using residence hall foodservice</b>			
Almost always	54	31	31
Almost always except for weekends	56	32	32
1 - 2 times a day	29	17	17
Sometimes	34	19	20
Seldom	0	0	
No response	3	2	
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

54명(31%), ‘주말 제외하고 거의 이용’이 56명(32%)으로 60% 이상 학생이 기숙사 급식에 식생활의 상당부분을 의지하고 있었다.

### 2. 측정도구의 타당도와 신뢰도

#### 1) 기숙사 급식품질

Table 2는 기숙사 급식 품질 측정 도구의 타당도와 신뢰도 분석 결과를 나타낸 것이다. 탐색적 요인 분석 결과 4가지 요인이 추출되었고 모든 변수의 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 도구의 타당도가 검증되었다.

추출된 요인을 세부적으로 살펴보면 요인 1의 항목은 ‘계절음식의 제공’, ‘새롭고 다양한 식단의 제공’, ‘다양한 식재료와 조리방법’, ‘음식의 맛과 향’, ‘재료의 품질’, ‘최소한의 가공식품 사용’, ‘제공되는 음식의 온도’, ‘조리원의 친절도’ 등의 문항이 포함되어 ‘음식과 종업원의 친절도’라고 명명하

Table 2. Validity and reliability test of the measure for customer satisfaction towards residence hall foodservice

Factor	Item	Factor loading	Eigen value	% of variance	Cumulative % of variance	Cronbach's $\alpha$
Foods and kindness of employees	Use of seasonal foods	0.763	4.778	22.753	22.753	0.895
	Variety of menus	0.757				
	Variety of foods and cooking methods	0.753				
	Flavor of foods	0.735				
	Quality of ingredients	0.696				
	Less use of processed foods	0.672				
	Temperature of foods	0.624				
	Kindness of employees	0.552				
Hygiene	Hygienic cooking and rationing processes	0.834	3.164	15.068	37.821	0.879
	Clean dishes and foods	0.797				
	Clean facilities	0.789				
	Clean appearances of employees	0.710				
Nutrition	Less use of foods and cooking methods which may involve more fat	0.774	3.039	14.473	52.294	0.836
	Nutritiously balanced meals	0.726				
	Providing information on foods or nutrition	0.715				
	Degree of salty or sweet tastes	0.635				
	Serving fruits or vegetables with every meal	0.563				
Convenience	Convenient facilities	0.797	2.254	10.735	63.029	0.731
	Pleasant dining environments	0.718				
	Quantity of foods	0.570				

였다. 요인 2의 항목들은 ‘위생적인 조리배식과정’, ‘위생적인 식기와 음식’, ‘청결한 시설’, ‘청결한 조리원의 용모’ 등의 위생과 관련된 항목이어서 ‘위생’이라고 요인명을 명명하였으며 요인 3의 항목은 ‘기름기가 많은 음식 · 조리법의 제한’, ‘영양적으로 균형된 식단’, ‘제품 및 영양관련 정보제공’, ‘음식의 간(짜거나 단 정도)’, ‘매끼 채소나 과일의 제공’ 등의 항목으로 ‘영양’이라고 명명하였다. 요인 4에 포함되는 항목들은 ‘급식소 시설 사용의 편리성’, ‘쾌적한 식사환경’, ‘음식의 양’으로 ‘편의성’이라고 명명하였다.

각 요인별 크론바하 알파값(Cronbach's  $\alpha$ )은 모두 0.7 이상으로 나타났고, 항목 제거시 알파값( $\alpha$  if item deleted)이 증가되는 경우도 없어 신뢰도도 검증되었다.

## 2) 주관적 삶의 질

Table 3은 주관적 삶의 질 측정 도구의 타당도와 신뢰도 분석 결과를 나타낸 것이다. 탐색적 요인 분석 결과 2개 요인이 추출되었고 모든 변수의 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 도구의 타당도가 검증되었다.

요인 1에 포함된 항목들로는 ‘다시 태어난다 해도 나는 현재의 내 삶을 그대로 유지하겠다.’, ‘나는 지금의 나의 삶에 만족한다.’, ‘나는 지금까지 내 삶에서 중요한 것 들을 이루었다.’, ‘대체로 나의 삶은 나의 이상과 가깝다.’, ‘내 삶의 여

건들은 매우 좋은 편이다.’ 등이 포함되어 ‘전반적 삶의 질’이라고 요인명을 정하였고, 요인 2의 경우 ‘나의 활동 정도에 만족한다.’, ‘현재 나의 수면상태에 대해 만족한다.’, ‘배변, 배뇨 상태에 만족한다.’, ‘건강 유지에 충분할 만큼 식사를 한다.’ 등의 항목을 포함하므로 ‘신체적 삶의 질’이라고 명명하였다.

각 요인별 크론바하 알파값(Cronbach's  $\alpha$ )은 모두 0.7 이상으로 나타났고, 항목 제거시 알파값( $\alpha$  if item deleted)이 증가되는 경우도 없어 신뢰도 또한 검증되었다.

## 3. 기숙사 음식 품질 속성별 만족도와 주관적 삶의 질 수준

### 1) 기숙사 음식 품질 속성별 만족도

Table 4는 성별에 따른 기숙사 음식 품질 속성별 만족도 수준을 나타낸 것이다. 만족도가 높았던 항목들로는 남자의 경우 ‘청결한 조리원의 용모’(4.86 ± 1.25), ‘청결한 시설’(4.79 ± 1.26), ‘위생적인 조리 배식 과정’(4.75 ± 1.23) 순이었고, 여자의 경우 ‘급식소 시설 사용의 편리성’(4.50 ± 1.20), ‘쾌적한 식사환경’(4.45 ± 1.33), ‘위생적인 조리 배식 과정’(4.40 ± 1.32) 순으로 나타났다. 만족하지 못한 항목들로는 남자에 있어서 ‘새롭고 다양한 식단의 제공’(3.81 ± 1.48), ‘매끼 채소나 과일의 제공’(4.04 ± 1.56), ‘제품 및 영양관련정보 제공’(4.05 ± 1.30)의 순으로 만족

Table 3. Validity and reliability test of the measure for subjective quality of life

Factor	Item	Factor loading	Eigen value	% of variance	Cumulative % of variance	Cronbach's $\alpha$
General quality of life	If I could live my life over again, I would change almost nothing.	0.790	2.697	29.968	29.968	0.806
	I am satisfied with my life.	0.779				
	So far I have gotten the important things I want in life.	0.749				
	In most ways my life is close to my ideal.	0.693				
	The conditions of my life are excellent.	0.576				
Physical quality of life	I am satisfied with my daily living activities.	0.805	2.512	27.911	57.879	0.730
	I am satisfied with my sleep.	0.728				
	I am satisfied with my condition of defecation and urination.	0.724				
	I eat enough food for health.	0.596				

Table 4. Customer satisfaction towards residence hall foodservice by gender

Factor	Item	Male	Female	<i>t</i>
Foods and kindness of employees	Use of seasonal foods	4.22 ± 1.33 <sup>1)</sup>	4.14 ± 1.31	0.398
	Variety of menus	3.81 ± 1.48	4.03 ± 1.36	-0.981
	Variety of foods and cooking methods	4.14 ± 1.42	3.92 ± 1.38	1.007
	Flavor of foods	4.43 ± 1.28	4.38 ± 1.35	0.262
	Quality of ingredients	4.49 ± 1.27	4.11 ± 1.22	0.977
	Less use of processed foods	4.14 ± 1.23	3.95 ± 1.25	0.984
	Temperature of foods	4.63 ± 1.18	4.39 ± 1.16	1.324
	Kindness of employees	4.45 ± 1.65	4.06 ± 1.32	1.671
	Total	4.28 ± 1.04	4.12 ± 0.98	0.905
Hygiene	Hygienic cooking and rationing processes	4.75 ± 1.23	4.40 ± 1.32	1.751
	Clean dishes and foods	4.68 ± 1.29	4.30 ± 1.23	1.889
	Clean facilities	4.79 ± 1.26	4.38 ± 1.26	2.083
	Clean appearances of employees	4.86 ± 1.25	4.32 ± 1.06	2.914**
	Total	4.76 ± 1.07	4.41 ± 1.01	2.081*
Nutrition	Less use of foods and cooking methods which may involve more fat	4.07 ± 1.26	3.60 ± 1.20	2.396*
	Nutritiously balanced meals	4.23 ± 1.24	3.86 ± 1.31	1.892
	Providing information on foods or nutrition	4.05 ± 1.30	3.73 ± 1.72	1.629
	Degree of salty or sweet tastes	4.13 ± 1.43	3.83 ± 1.43	1.326
	Serving fruits or vegetables with every meal	4.04 ± 1.56	3.42 ± 1.52	2.535*
	Total	4.10 ± 1.06	3.70 ± 1.03	2.439*
Convenience	Convenient facilities	4.72 ± 1.33	4.50 ± 1.20	1.110
	Pleasant dining environments	4.48 ± 1.38	4.45 ± 1.33	0.136
	Quantity of foods	4.63 ± 1.55	4.20 ± 1.43	1.809
	Total	4.62 ± 1.16	4.39 ± 1.03	1.330

\*:  $p < 0.05$  \*\*:  $p < 0.01$ 

1) Mean ± SD (1: not satisfied at all, 7: satisfied very much)

도가 낮은 것으로 나타났고, 여자의 경우 ‘매끼 채소나 과일의 제공’(3.42 ± 1.52), ‘기름기가 많은 음식·조리법의 제한’(3.60 ± 1.20), ‘제품 및 영양관련 정보제공’(3.73 ± 1.72)의 순서로 낮게 나타났다. 요인별로는 남녀 모두 위생 요인에 대한 만족도가 높게 나타났고, 영양 요인에 대한 만족도가 낮게 나타났다.

성별 차이에 있어서는 전반적으로 남자에 비해 여자의 급

식 품질 속성별 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났는데, 유의적인 차이가 나타났던 요인은 위생요인( $p < 0.05$ )과 영양요인( $p < 0.05$ )으로 두 항목 모두 여자가 남자에 비해 유의적으로 만족도가 낮게 나타났다. 세부 항목별로는 ‘청결한 조리원의 용모’( $p < 0.01$ ), ‘기름기가 많은 음식·조리법의 제한’( $p < 0.05$ ), ‘매끼 채소나 과일의 제공’( $p < 0.05$ )의 세 항목에 있어서 남자가 유의적으로 높은 만족도를 보였다.

2) 주관적 삶의 질 수준

성별에 따른 주관적 삶의 질 수준은 Table 5에 제시된 바와 같다. 남자의 경우 ‘배변 · 배뇨상태에 만족한다.’(4.91 ± 1.50), ‘나의 활동 정도에 만족한다.’(4.73 ± 1.39), ‘건강 유지에 충분할 만큼 식사를 한다.’(4.64 ± 1.90) 등 신체적 삶의 질 관련 항목들에 대한 만족도가 높았으나, 여자의 경우 ‘나는 지금의 나의 삶에 만족한다.’(4.21 ± 1.18)는 전반적 삶의 질 항목이 가장 높게 나타났다. 삶의 질 수준이 낮았던 항목으로는 남자의 경우 ‘다시 태어난다 해도 나는 현재의 내 삶을 그대로 유지 하겠다.’(3.51 ± 1.91), ‘대체로 나의 삶은 이상과 가깝다.’(3.71 ± 1.42) 등의 항목이 있었고, 여자의 경우 ‘현재 나의 수면상태에 만족한다.’(3.38 ± 1.24)와 ‘대체로 나의 삶은 이상과 가깝다.’(3.38 ± 1.23) 항목이 가장 낮았다.

성별 차이에 있어서는 전반적 삶의 질 수준은 유의적인 차이가 없었으나 신체적 삶의 질 수준은 남자에 비해 여자가 유의적으로 낮게 나타났다(p < 0.001). 특히 ‘배변 · 배뇨 상태에 만족 한다.’(p < 0.001) 항목의 경우 남녀 차이가 가장 큰 것으로 나타났고, ‘현재 나의 수면상태에 대해 만족 한다.’(p < 0.01), ‘나의 활동정도에 만족 한다.’(p < 0.05), ‘건강

유지에 충분할 만큼 식사를 한다.’(p < 0.05) 항목에서도 남자가 여자에 비해 높은 삶의 질 수준을 보였다.

4. 기숙사 급식 품질 만족도와 주관적 삶의 질의 관련성

Table 6은 기숙사 급식 품질 만족도와 주관적 삶의 질의 순위상관분석 결과이다. 전체 집단과 성별 집단의 결과가 다소 다른 양상을 보였는데, 전체 조사대상자에 대한 평가에 있어서는 기숙사 급식 품질 만족도 각 영역 모두 전반적 삶의 질과 신체적 삶의 질과 유의적인 양(+)의 상관성을 가지고 있는 것으로 나타났고, 특히 영양 요인과 전반적 삶의 질과의 상관성이 높은 것으로 나타났다( $\rho = 0.336, p < 0.001$ ). 성별 집단으로 나누어 보았을 때 남자 집단에 있어서는 전체 집단에서와 유사한 양상이 나타났으나 여자 집단에 있어서는 기숙사 급식 품질 만족도 모든 영역이 신체적 삶의 질과 유의적인 상관성을 보이지 않았고, 음식과 종사원 친절도 요인(p < 0.01)과 위생 요인(p < 0.001)은 전반적 삶의 질과의 상관성이 남자 집단에 비해 오히려 높게 나타났다. 영양요인과 편의성 요인에 있어서는 남자 집단과 유사한 수준의 유의적 상관성이 나타났다.

Table 5. Subjective quality of life by gender

Factor	Item	Male	Female	t
General quality of life	If I could live my life over again, I would change almost nothing.	3.51 ± 1.91 <sup>1)</sup>	3.42 ± 1.31	0.357
	I am satisfied with my life.	4.34 ± 1.53	4.21 ± 1.18	0.655
	So far I have gotten the important things I want in life.	3.82 ± 1.30	3.75 ± 1.18	0.362
	In most ways my life is close to my ideal.	3.71 ± 1.42	3.38 ± 1.23	1.559
	The conditions of my life are excellent.	4.41 ± 1.41	4.06 ± 1.40	1.578
Total		3.96 ± 1.16	3.75 ± 0.92	1.324
Physical quality of life	I am satisfied with my daily living activities.	4.73 ± 1.39	4.06 ± 1.17	3.414*
	I am satisfied with my sleep.	4.17 ± 1.76	3.38 ± 1.24	3.500**
	I am satisfied with my condition of defecation and urination.	4.91 ± 1.50	4.02 ± 1.35	3.949***
	I eat enough food for health.	4.64 ± 1.9	4.11 ± 1.53	2.171*
Total		4.61 ± 1.22	3.89 ± 0.78	4.806***

\*: p < 0.05, \*\*: p < 0.01, \*\*\*: p < 0.001

1) Mean ± SD (1: not satisfied at all, 7: satisfied very much)

Table 6. Spearman's ρ between customer satisfaction towards residence hall foodservice and subjective quality of life

Subgroup	Quality of life dimension	Foods and kindness of employees	Hygiene	Nutrition	Convenience
Male	General quality of life	0.247*	0.215*	0.334***	0.297**
	Physical quality of life	0.254**	0.245*	0.286**	0.245**
Female	General quality of life	0.334**	0.444***	0.357**	0.293*
	Physical quality of life	0.111	0.227	0.112	0.053
Total	General quality of life	0.271***	0.298***	0.336***	0.283***
	Physical quality of life	0.200**	0.281***	0.251**	0.196**

\*: p < 0.05, \*\*: p < 0.01, \*\*\*: p < 0.001

## 고 찰

본 연구 조사 대상자들의 성별에 있어 남자의 비율이 64%로 높게 나타났는데, 울산지역 기숙사 거주 대학생을 대상으로 했던 Kim & Kim(2005)의 연구에서 남자가 580명(76.5%), 여자가 178명(23.5%)이었던 것과 서울지역 1개 대학교 기숙사생들을 대상으로 한 Yang 등(2000a)의 연구에서도 남자가 550명(54.4%), 여자가 406명(40.2%)으로 나타났던 결과와 유사하다. 또한 학년에 있어서도 선행 연구들(Yang 등 2000a; Kim & Kim 2005; Song 2007)에서 다른 학년에 비해 1학년의 비율이 상대적으로 높았던 것과 같은 결과를 보였는데, 이는 대부분의 대학들에서 신입생들에게 기숙사 거주 우선권을 주기 때문인 것으로 판단된다.

급식 품질 만족도와 관련하여서는 전반적으로 남학생들이 여학생들에 비해 높은 만족도를 보였는데, 이는 기숙사 급식을 대상으로 한 Yang 등(200b)의 연구에서와 같은 결과이다. 성별에 따라 유의적인 만족도 차이를 보였던 항목들과 관련해서는 ‘청결한 조리원의 용모’(p < 0.01)의 경우 여학생들이 남학생에 비해 세심한 부분까지 고려하기 때문인 것으로 판단되고, ‘기름기가 많은 음식·조리법의 제한’(p < 0.05), ‘매끼 채소나 과일의 제공’(p < 0.05)의 항목의 경우 여학생들이 체중 조절에 더 많은 관심을 가지고 있기 때문인 것으로 판단된다. 또한 여대생들의 경우 남자대학생들에 비해 영양지식 점수가 높았던 Kim & Kim(2005)의 연구 결과에 비추어 볼 때 영양 지식이 더 많은 여학생들이 영양 관련 항목들에 더 민감하게 반응하고 있다는 점도 원인이 될 수 있다.

또한 남녀 공통적으로 영양 요인에 있어서의 만족도가 비교적 낮게 나타났는데, 이는 광주지역 일부 여대생 기숙사 급식 서비스 품질을 평가한 Song(2007)의 연구에서 영양공급, 영양정보제공, 건강한 식사의 제공, 신선한 재료의 사용 등의 항목을 포함하는 영양공급 지향성 차원에 대한 만족도가 낮았던 것과 유사한 결과이다. 이는 최근 건강에 대한 관심이 증가하면서 식사의 영양성이 더욱 강조되고 있기 때문인 것으로 판단되며, 기숙사 거주 학생들의 경우 기숙사 급식에 식사의 상당부분을 의존하고 있다(McCool 등 1994; Yang 등 2003)는 점을 고려할 때 이 부분에 대한 개선이 시급한 것으로 판단된다. 본 연구에서도 60%가 넘는 학생들이 주 5회 이상, 거의 매끼를 기숙사 급식을 이용하고 있는 것으로 나타났으므로 단순히 영양소의 균형을 고려한 식단의 공급을 넘어서 건강한 메뉴의 개발과 공급이 필요한 것으로 사료된다.

주관적 삶의 질 수준과 관련하여서도 전반적으로 남자의 삶의 질 수준이 높은 것으로 나타났으나, 전반적 삶의 질 항목들에 있어서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 신체적 삶의 질 항목들과 관련하여서는 유의적인 차이를 보이는 항목들이 많았는데, 특히 ‘배변·배뇨 상태에 만족 한다.’ 항목의 경우 남녀 차이가 가장 컸다. 이는 기숙사 식당 품질 선택 속성별 만족도에 있어서 ‘매끼 채소나 과일의 제공’ 항목이 여학생들의 만족도가 가장 낮은 항목으로 나타났던 점을 고려할 때 기숙사 급식의 섬유질 공급에 있어서의 문제점을 보여주는 결과로 판단된다. 이는 울산지역 기숙사 거주 대학생을 대상으로 한 Kim & Kim(2005)의 연구에서 채소류의 섭취는 꾸준하나 과일의 섭취가 부족했던 결과와도 일부 일치하는 것으로, 기숙사 식단에만 의존하는 학생들을 위한 다양한 채소와 과일의 공급을 위한 노력이 필요하다.

기숙사 급식 품질 만족도와 주관적 삶의 질의 순위상관분석 결과에서는 전체 집단과 성별 집단의 결과가 다소 다른 양상을 보였던 점은 성별에 따라 삶의 질에 영향을 미치는 기숙사 급식 품질 속성 요인이 다를 수 있음을 시사한다. 특히 여학생의 경우 기숙사 급식 만족도와 신체적 삶의 질과의 관련성이 유의적이지 않은 것으로 나타났는데, 여학생들의 경우 남학생들에 비해 다양한 식습관과 생활습관을 가지고 있어(Shin & Ly 2003) 여학생들의 신체적 삶의 질은 기숙사 급식 이외의 다른 변수들이 복합적으로 관여할 수 있기 때문인 것으로 판단된다. 또한 여학생들의 경우 특히 위생 요인이 전반적 삶의 질과 상관성이 높게 나타났는데, 여대생 거주 비율이 높은 기숙사 급식의 경우 위생과 관련된 항목들의 개선에 우선 순위를 두고 품질 개선 전략을 수립하는 것이 거주 학생들의 삶의 질 개선에 도움을 줄 것으로 판단된다. 모든 대상자들에 있어 비교적 전반적 삶의 질과 상관성이 높게 나타난 요인은 영양 요인 이었는데 이 요인에 포함된 ‘기름기가 많은 음식·조리법의 제한’, ‘영양적으로 균형된 식단’, ‘제품 및 영양관련 정보제공’, ‘음식의 간(짜거나 단 정도)’, ‘매끼 채소나 과일의 제공’ 등 모든 항목에 있어 남녀 모두 만족도가 비교적 낮게 나타났던 점을 고려할 때 시급히 개선해야 할 과제로 사료된다.

결과적으로는 상대적인 상관성의 차이는 있으나 모든 기숙사 품질 속성 요인들에 있어 기숙사 거주 학생들의 삶의 질과 유의적 상관성을 가지는 것으로 나타났다. 대학 서비스 만족도가 대학생활에서의 삶의 질과 대학에 대한 태도에 미치는 영향을 조사한 Kim(2006)의 연구에서는 대학 구내 식당 등의 항목을 포함하는 물리적 시설에 대한 만족도가 대학생들의 대학생활에서의 삶의 질에 긍정적 영향을 미치고, 이는 다시 전반적 삶의 질에 영향을 미치게 되는 것으로 나타

났다. 또한 Choi & Son (2007)의 연구에서도 주변의 음식점 위생시설의 만족도를 포함한 환경 영역이 삶의 질과 유의적 상관성을 보이는 것으로 나타나 식생활이 삶의 질에 영향을 미칠 수 있음을 시사하는 본 연구의 결과를 뒷받침한다. 또한 대상은 다르지만 장애 노인의 삶의 질 결정 요인에 관한 Kwon (2008)의 연구에서 신체적 기능이 삶의 질과 유의적인 양의 상관성을 가지는 것으로 나타났고, Huh (2007)의 연구에서는 웰빙 구매행동과 건강상태가 서울·수도권 지역 20세 이상 소비자의 삶에 대한 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나 신체적 기능에 영향을 미칠 수 있는 식생활이 궁극적으로는 삶의 질에도 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 또한 대구권 대학 기숙사 거주자를 대상으로 한 An 등(1997)의 연구에서 5개 대학 중 3개 대학의 학생이 기숙사 거주 불편한 점으로 ‘식생활’을 꼽고 있어 식생활에서의 불만족이 삶의 질에 영향을 미칠 수 있음을 시사하였다.

이러한 선행 연구들과 본 연구의 결과를 통해 급식 서비스가 고객의 식생활과 삶의 질에 영향을 미칠 수 있음을 인지하고 급식 서비스의 개선을 통해 고객의 삶의 질을 개선하고자 하는 노력이 뒤따라야 할 것이다. 또한 기숙사 급식의 품질 속성별 만족도가 기숙사 거주 대학생의 주관적 삶의 질과 관련성을 가지는 것으로 나타난 본 연구의 결과를 토대로 향후 연구에서는 대상을 확장하여 일반인에 있어서도 가정식, 단체급식 등 식사가 삶의 질에 미치는 영향에 대한 연구도 이루어진다면 국민의 삶의 질 향상에 도움을 줄 것으로 사료된다. 더불어 본 연구의 결과는 식생활에 있어서의 어떠한 요소가 삶의 질과 관련성을 가질 수 있는지에 대한 시각을 제시함으로써 후속 연구에 있어서 기초 자료로 사용될 수 있을 것이다.

한편 본 연구에서는 한정된 표본으로 인해 삶의 질과 관련한 다양한 변수를 고려하지 못하였고, 대구·경북지역만을 대상으로 하여 다소의 제한점을 가진다. 향후 연구에서는 보다 합리적이고 광범위한 표본 추출을 통해 조사대상자의 사회·경제적 특성, 기숙사 거주 기간, 개인의 식습관 및 생활 습관, 기숙사 급식의 운영 형태 및 메뉴의 형태 등 다양한 변수를 동시에 고려하여 급식 품질 속성별 만족도와 주관적 삶의 질의 관련성을 평가한다면 급식소 운영에 있어서 보다 많은 시사점을 제시할 것으로 판단된다. 또한 나아가서는 급식 품질을 넘어 식사와 관련된 다양한 변수와의 연관성을 고려한 연구 설계를 통해 식사의 질이 삶의 질에 미치는 구체적 영향을 파악하는 연구도 필요한 것으로 사료된다.

### 요약 및 결론

대학교 기숙사 급식은 그 특성상 일반적인 외식업체나 단

체급식과는 달리 많은 경우 고객의 2~3끼를 책임지게 되므로 기숙사 거주 대학생들의 건강 상태와 삶의 질에 영향을 미칠 수 있다는 점에서 매우 중요하나, 그 중요성에 비해 관련 연구가 부족했다. 따라서 본 연구에서는 기숙사 거주 대학생들의 기숙사 급식 품질 만족도를 조사하고 주관적 삶의 질과 관련성이 있는 급식 품질 요인을 규명하고자 하였다. 설문조사는 2008년 6월 1일부터 6월 15일까지 대구·경북 지역 4개 대학교 기숙사 거주 대학생 213명을 대상으로 하였고 회수된 설문지 중 분석에 적합한 총 176부가 최종 분석에 사용되었다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

조사 대상자의 성별은 남자가 112명(64%)으로 여자보다 높은 비율을 보였고, 학년의 경우 1학년이 84명(47%)으로 가장 높았다. 기숙사 급식 이용 빈도는 ‘거의 항상 이용’과 ‘주말 제외하고 거의 이용’이 110명으로 60% 이상 학생이 기숙사 급식에 식생활의 상당부분을 의지하고 있었다. 기숙사 급식 품질 속성별 만족도 수준에 있어서는 남자의 경우 위생 관련 항목에 대한 만족도가 높았고 순으로 만족도가 높았고, 여자의 경우 시설 사용의 편리성이나 식사환경에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 성별에 따라서는 전반적으로 남자에 비해 여자의 급식 품질 속성별 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났는데, 유의적인 차이가 나타났던 요인은 위생요인( $p < 0.05$ )과 영양요인( $p < 0.05$ )이었다.

주관적 삶의 질 수준과 관련하여서는 남자의 경우 ‘배변·배뇨상태에 만족한다.’( $4.91 \pm 1.50$ ) 등 신체적 삶의 질 관련 항목들에 대한 만족도가 높았으나, 여자의 경우 ‘나는 지금의 나의 삶에 만족한다.’( $4.21 \pm 1.18$ )는 전반적 삶의 질 항목이 가장 높게 나타났다. 성별 차이에 있어서는 전반적 삶의 질 수준은 유의적인 차이가 없었으나 신체적 삶의 질 수준은 남자에 비해 여자가 유의적으로 낮게 나타났다. 또한 순위상관분석 결과 남자의 경우 기숙사 급식 품질 만족도 각 영역 모두 전반적 삶의 질 및 신체적 삶의 질과 유의적인 양(+)의 상관성을 가지고 있는 것으로 나타났으나 여자의 경우 신체적 삶의 질과는 유의적인 상관성을 보이지 않았고, 음식과 종사원 친절도 요인( $p < 0.01$ )과 위생 요인( $p < 0.001$ )은 전반적 삶의 질과의 상관성이 남자 집단에 비해 오히려 높게 나타났다. 전체적으로는 영양 요인에 대한 만족도와 전반적 삶의 질과의 상관성이 높은 것으로 나타났다( $\rho = 0.336, p < 0.001$ ).

이상의 결과에서 기숙사 급식을 이용하는 학생들의 기숙사 급식 품질 만족도가 주관적 삶의 질과 관련성을 가지는 것으로 나타났으므로 기숙사 급식 품질 개선의 노력을 통해 대학생들의 삶의 질을 향상시킬 수 있을 것이다. 향후 연구에서는 보다 광범위한 표본 추출을 통해 조사대상자의 사회·



경제적 특성, 기숙사 거주 기간, 개인의 식습관 및 생활습관, 기숙사 급식소의 특성 등 보다 다양한 변수를 동시에 고려하여 급식 품질 속성별 만족도가 삶의 질에 미치는 구체적 영향을 평가하여 급식, 나아가서는 식생활이 삶의 질에 미치는 영향에 대한 규명이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 참 고 문 헌

- An OH, Lim SY, Kwon OJ (1997): The present condition of facilities and actual condition about the dormitory building of taegu area. *J the Korean Housing Assoc* 8(3): 119-129
- Anderson KL, Burckhardt CS (1999): Conceptualization and measurement of quality of life as an outcome variable for health care intervention and research. *J Adv Nursing* 29(2): 298-306
- Cho YK, Choi MK, Kim SH, Lee IS, Kim SW, Chung IS, Lee SY, Choi SC, Seol SY (2004): The effect of mosapride on quality of life in functional dyspepsia. *The Korean J Gastroenterology* 43(3): 160-167
- Choi MS, Son CN (2007): Exploration study for development of the scale with undergraduate students' subjective quality of life. *The Korean J Health Psychol* 12(2): 289-305
- Deiner E (1984): Subjective well-being. *Psychol Bull* 95(3): 542-575
- Deiner E (2000): Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *Am Psychologist* 55(1): 34-43
- Deiner E, Emmons RA, Larsen RJ, Griffin S (1985): The Satisfaction with Life Scale. *J Pers Assess* 49(1): 71-75
- Glickman TS, Holm J, Keating D, Pannait C, White SC (2007): Outsourcing on American campuses. *International J Educ Manag* 21(5): 440-452
- Huh K (2007): The effect of well-being trends and purchase behavior of well-being products on the satisfaction of life: Focused on multi-dimensional determinant factors. *J Korean Home Economics Assoc* 45(9): 89-98
- Jin K, Lee KS (2000): Satisfaction across the sub-domains of life and quality of life of the elderly. *Health & Soc Sci* 6(1): 35-53
- Keith KD, Yamamoto M, Okita N, Schalock RL (1995): Cross-cultural quality of life: Japanese and American college students. *Soc Behav & Pers* 23(2): 163-170
- Kim HK, Kim JH (2005): Food habits and nutrition knowledge of college students residing in the dormitory in Ulsan area. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 34(9): 1388-1397
- Kim HS, Lee KB, Lee YS, Kim H, Seh BS, Lim SW, Shin HC (2008): The reliability and the validity of health related QOL measurement method in hemodialysis patients. *The Korean J Nephrology* 27(1): 78-84
- Kim JH (2006): The effect of university service satisfaction on quality of student's life and their attitude toward university - Calibration of quality of students' life through measuring satisfaction and happiness in University. MS thesis. Yonsei University
- Kim KO, Kim SO, Hwang SJ, Hyun EJ, Choe IS, Lee SJ, Yoo HJ (2005): Korean university students' emotion, cognitive efficiency and satisfaction through the experiential sampling method. *J the Korean Home Economics Assoc* 43(2): 203-229
- King P (1997): Contractors give 'the old college try' in battle for university food dollars. *Nation's Restaurant News* 31(27): 57-64
- Kwon OG (2008): A survey on the determinants of quality of life among the elderly with handicap. *J Welf for the Aged* 39(1): 7-32
- Lawn J (2003): New demands drive campus dining programs. *Food Manag* 38(6): 8
- Lee SY, Choi SJ, Na YH (2001): Discussion on health related quality of life. *The Korean J Neurogastroenterology & Motil* 7(1): 6-17
- Lee YM (2007): Quality of life and its related factors among university students. *J Korean Soc for Health Educ and Promotion* 24(2): 77-91
- Lehman AF (1995): Measuring quality of life in a reformed health system. *Health Affairs* 14(3): 90-101
- Matsumoto J (2001): Colleges/universities. *Restaurant & Institutions* 111(25): 48
- McCool AC, Smith FA, Tucker DL (1994): Dimensions of noncommercial food service management. pp. 217-219, Van Nostrand Reinhold, New York
- Pavot W, Diener E (1993): Review of the Satisfaction with Life Scale. *Psychol Assess* 5(1): 164-172
- Pavot WG, Diener E, Colvin CR, Sandvik E (1991): Further validation of the Satisfaction with Life Scale: Evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *J Pers Assess* 57(1): 149-161
- Preston DB, Greene GW, Irqin PA (1990): An assessment of college health nursing practice: A wellness perspective. *J Community Health Nursing* 7(2): 97-104
- Ryu SM (2004): A study on the effects of social participation on quality of life among women disabilities. *Yonseri Soc Welf Rev* 11(1): 100-129
- Shin JR, Ly SY (2003): Dietary habits and factors related to lifestyles in constipated female students. *Korean J Community Nutr* 8(5): 675-688
- Sigry MJ, Grzeskowiak S, Rahtz D (2007): Quality of college life (QCL) of students: Developing and validating a measure of well-being. *Soc Indicators Res* 80: 343-360
- Song E (2007): Effects of a quality assessment of a university dormitory foodservice on the relationship intention toward the foodservice. *Korean J Food & Nutr* 20(4): 525-534
- Ware JE, Sherbourne CD (1992): The MOS 36-item short-form health survey(SF-36): Conceptual framework and item selection. *Med Care* 30(6): 473-483
- World Health Organization (1993): WHOQoL Study Protocol. WHO (MNH7PSF/93.9)
- Yang IS, Kang H, Weon C (2000a): Customer perception levels towards service quality attributes of university residence hall foodservice by importance-performance analysis. *Korean J Community Nutr* 5(4): 662-671
- Yang IS, Lee HY, Shin SY, Do HW (2003): Development and application of menu engineering technique for university residence hall foodservice. *Korean J Community Nutr* 8(1): 62-70
- Yang IS, Weon C, Kang H (2000b): Evaluation of customer's patronage behaviors and satisfaction levels towards service quality dimensions of university residence hall foodservice. *Korean J Diet Culture* 15(2): 79-94