

석사학위논문

대학 교육서비스가 학생만족에 미치는
영향 요인에 대한 연구

2018년

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

우 소 한

석사학위논문
지도교수 최강화

대학 교육서비스가 학생만족에 미치는 영향 요인에 대한 연구

A Study on the Factors Influencing of University
Education Service Quality on Student Satisfaction

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

우 소 한

석사학위논문
지도교수 최강화

대학 교육서비스가 학생만족에 미치는 영향 요인에 대한 연구

A Study on the Factors Influencing of University
Education Service Quality on Student Satisfaction

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서비스운영관리전공

우 소 한

우소한의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

대학 교육서비스가 학생만족에 미치는 영향 요인에 대한 연구

한 성 대 학 교 대 학 원
경 영 학 과
서 비 스 운 영 관 리 전 공
우 소 한

본 연구의 목적은 대학 교육서비스와 학생만족의 관계에 있어서 학생만족에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 특히 세계화에 따라 요즘 한국의 대학교에서 외국 학생이 점점 많아지고 있어 대학교는 학교의 좋은 이미지가 만들기 위해 대학생들에게 좋은 인상을 주는 것이 중요하다. 상대적으로 학생들은 학교를 선택을 할 때 학교의 교육시설과 강사, 교수들의 교육수준, 이런 이유들을 고려해야한다. 그래서 높은 학생만족을 이루어지기 위해서 교육서비스 수준을 향상시켜야 한다. 대학에서 이러한 요인을 고려한다면 다른 대학교와 비교해서 더욱 경쟁력이 있다.

본 연구에서 교육서비스 요인들은 세 부분으로 나뉜다.

첫 번째, 교육시설은 학교 교육을 진행하여 강의실, 도서관, 편의시설 등 포함된다.

두 번째, 강의서비스는 학교의 직접적인 교육 실력이다. 강사, 교수의 수량과 수준을 모두 중시해야 한다.

세 번째, 행정서비스는 학교의 일상 사무, 제도 등 포함된다. 예를 들어 학생들이 문제가 발생할 때 어떻게 해결하거나 학교생활에 도움이 되면 좋다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 대학 교육서비스요인이 어떠한지, 학생만

족 측정요인이 어떠한지, 교육서비스가 학생만족에 대한 어떤 영향을 미치는지를 검증하였다. 본 연구는 4년제 대학교 학생 대상으로 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 회귀분석을 이용하여 실시하였다. 분석결과는 학교 강의서비스, 학교 행정서비스, 학교의 교육시설 등 3 가지 요인들이 학교 학생 만족에 미치는 영향을 분석되었다.

분석결과를 통해 교육서비스 요인인 행정서비스, 교육시설이 학생만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 강의서비스는 학생만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 교육서비스요인들이 학생만족에 영향을 알 수 있고 분석결과를 참고해서 학교의 운영 방식에 유의한 도움이 있다면 좋겠다.

【주요어】 대학 교육서비스, 서비스 품질, 학생 만족, 교육시설, 학교 강의서비스, 학교 행정서비스

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경	1
1.2 연구의 목적	3
1.3 연구의 구성	4
II. 이론적 배경	6
2.1 서비스의 개념	6
2.2 서비스품질의 개념	8
2.3 서비스품질의 특성	10
2.4 서비스품질의 구성	12
2.5 교육서비스품질의 개념 및 특성	13
2.5.1 교육서비스 품질의 개념 및 특성	13
2.5.2 교육서비스 품질의 구성차원	15
2.5.3 교육서비스 품질의 선행연구	17
2.5.4 교육시설의 개념	19
2.5.5 강의서비스의 개념	20
2.5.6 행정서비스의 개념	22
2.5.7 학생만족의 개념	24
III. 연구 설계	26
3.1 연구모형	26
3.2 연구가설의 설정	27

3.2.1 학교 강의서비스와 학생만족의 관계	27
3.2.2 학교 행정서비스와 학생만족의 관계	28
3.2.3 교육시설과 학생만족의 관계	28
3.3 자료수집 및 분석방법	29
 IV. 실증분석	30
4.1 표본의 일반적 특성	30
4.2 측정변수의 신뢰성, 타당성 분석 및 상관분석	33
4.2.1 신뢰도 분석	33
4.2.2 타당성 분석	34
4.2.3 상관관계 분석	36
4.3 가설검증	37
 V. 결 론	41
5.1 연구의 요약	41
5.2 연구의 시사점	42
5.3 연구의 한계점 및 향후 연구	44
 참고문헌	45
부 록	56
 ABSTRACT	61

표 목 차

〈표 1〉 서비스의 특성	8
〈표 2〉 KS-SQI 조사 모델은 7개의 서비스품질 요인	10
〈표 3〉 PZB과 Grönroos의 서비스품질 구성과 내용	13
〈표 4〉 교육서비스 품질의 구성차원	16
〈표 5〉 교육서비스 품질의 구성요소	17
〈표 6〉 조사표본의 인구통계학적 특성	31
〈표 7〉 측정항목 정리	32
〈표 8〉 신뢰도 분석 결과	34
〈표 9〉 요인분석 결과	35
〈표 10〉 상관분석 결과	36
〈표 11〉 회귀분석의 모형요약	37
〈표 12〉 다중회귀분석의 결과	38
〈표 13〉 분석결과 정리	39

그림 목 차

〈그림 1〉 연구의 흐름도	5
〈그림 2〉 연구모형	26

I. 서 론

1.1 연구의 배경

십년지계는 나무를 심고 백년지계는 인재를 양성한다는 말과 같이, 교육은 국가와 민족의 근본 대계이다. 최근 몇 년간 교육환경의 변화에 따라 특히 대학교육은 가장 중요한 부분입니다. 그 중에서 대학의 목표는 품행과 학업이 모두 우수한 훌륭한 학생을 양성하는 것이다. 그래서 학생들에게 좋은 교육기관이나 좋은 교육실 등 내,외부교육환경은 더 중요하다.

이와 관련된 연구도 많아지고 있다. 박주성(2002)은 대학교육서비스 품질 요인과 학생만족에 관련성을 가지고 있다. 최명철(2003)은 교육서비스 품질의 결과가 학생만족에 유의한 영향에 미친다고 하였다. 양태식(2004)은 교육, 교사, 직원, 물리적 환경 등의 5개 교육서비스 품질 요인을 학생만족에 미치는 영향 변수임을 검증하였다. 이경철(2003)은 교육서비스 품질의 구성요인에 관하여 대학교 학생을 대상으로 학교교육서비스 품질, 학생만족 등에 미치는 영향을 연구한다. 이 연구는 서비스 품질에 대하여 5개 차원을 대상으로 연구하고 많은 지표가 학교 교육서비스 품질과 학생만족에 유의한 영향이 있다고 검증하였다.

정유리(2008)는 SERVQUAL의 신뢰성, 확신성, 반응성 등 5개 요인과 22개 속성의 측정도구를 사용하여 교육서비스품질에 대한 교육서비스품질, 행정요인, 복지요인, 인적요인의 4가지 대학평가 준거변수를 포함하고 교육서비스품질 요인과 연관성을 있는 지를 규명하였다. 김종국(2009)의 대학 서비스품질에 관한 연구에서는 교육상품, 가격, 유통, 인적요소, 촉진, 물리적 환경 등 요소들을 측정하였다. 장대성의 연구 결과는 강의서비스에 있어서 학교의 평가가 높았다. 그리고 학생들의 만족과 강의서비스와 행정서비스 등이 다른 서비스 품질 보다 영향을 더 많이 주는 것으로 나타났다.

이런 학자들의 연구결과를 통해 대학교의 교육서비스가 학생 만족에 중대한 영향력이 가지고 있지만 교육서비스에 대한 전체적으로 훌륭한 가운데에

도 조금 부족한 점이 있다.

그리고 세계화가 진행되면서 한국에서 한국학생 뿐만이 아니다 외국학생도 많아지고 있다. 이런 대학의 명성과 좋은 인상을 주기 위해서 노력해야 한다. 2016년의 연합 뉴스에 따르면 외국인 유학생은 10만 명을 초과한다. 이에 따라서 외국인 유학생 중 에서 중국 학생이 가장 많고 약 6만 6614명 이었다 (2017년 1월말의 기준, 법무부). 그 이외의 국가들의 베트남 유학생이 5.5%, 몽골인은 3.6%이고 미국인과 일본인이 각 2.5%이다. 이 결과를 보면 베트남 유학생은 중국 유학생 다음으로 많다.

한국 대학의 외국인 유학생들이 특히 중국 유학생과 베트남 유학생의 숫이 증가하고 있으며 이에 대해서 사회적인 관심 또한 고조되고 있다. 출입구 외국인정책본부의 자료에 따르면 2003년 1만 2300여명이었던 한국대학의 외국인 학생 수는 꾸준히 증가하여 2008년 6만 4000명으로 증가하였으며 2012년까지 8만 6000명으로 집계되었다. 이 수치들은 9년여 만에 외국인 유학생이 7배가 증가할 정도로 외국인 유학생의 증가율은 상승세를 보았다.

세계화에 따라, 경제와 정치뿐만 아니라 교육의 국제화는 점점 늘어날 것이다. 또 대부분 한국 대학교의 교육자원, 환경 등 좋지만 학생에 대한 문제가 있는 것이 사실이다. 2008년 중앙일보에서 “외국 유학생 유치, 숫자보다 질이 문제”이라는 제목의 보도를 하였다. 우수한 외국 학생을 불러들여 한국을 이해하는 글로벌 리더로 만드는 방식이 돼야 한다. 그러려면 특화된 학생 프로그램 개발과 교육환경 개선을 위한 대학의 노력이 뒤따라야 한다. 유학생을 유치하기 위해서 많은 대학을 설립해 유학 프로그램의 질뿐만이 아니고 방법도 검토할 필요가 있다. 그러나 한국학생 보다 유학생들에 대한 교육서비스 및 관리 시스템이 부족으로 학생들의 필요를 부족하고 있다. 외국 유학생에 대해서 학교 제공하는 기본 서비스를 못 받으면 한국 대학에 대해 좋지 않은 인상을 주었다. 이인영(2011)은 외국인 학생들에 대한 대학생활 연구 중에서 교육서비스를 통해 외국인 학생들의 한국 유학생생활에서의 만족도 제고는 졸업 후 한국에 남거나 귀국하더라도 본국의 학생들의 한국 유학을 추천함으로써 유학생은 지속적인 증가하는 것으로 보일 것이다.

이러한 배경을 보면 한국의 대학 교육서비스와 학생만족에 관계를 연구하

기 위해 다면적 시각으로 살펴야 한다.

그러므로, 본 연구에서는 대학교에서 제공하는 서비스를 학교 교육시설, 학교 강의서비스, 학교 행정서비스 3개 요인으로 나누어서 학생만족을 각각 연구하여 대학 교육서비스 품질 모형을 통해 가설을 검증한다. 또한 그 결과를 통해서 교육서비스품질 향상 방안을 제시하는데 목적이 있다.

1.2 연구의 목적

본 연구에서는 강의서비스, 행정서비스, 교육시설 등 교육 서비스요인을 중심으로 강의서비스와 학생만족, 행정서비스와 학생만족, 교육시설과 학생만족의 관계에 대해 파악하고자 한다. 이를 통해 대학교육에서 교육서비스의 중요성과 학생들의 만족을 높이기 위한 교육서비스에 대한 설계 방안을 제시하고자 한다.

현재 대학에서 제공하는 교육서비스요인들에 대하여 대학의 학생들이 어느 정도 만족하는지와 학생들이 중요하게 생각하는 교육서비스의 요소는 무엇인지, 서비스를 제공하는 대학에서 제공하고 있는 교육서비스 요소를 통해 학생이 원하는 교육서비스의 요소는 무엇인지 구체적으로 알아보하고자 한다.

본 연구의 목적은 4년제 대학교에서 제공하는 교육서비스가 학생들의 만족을 향상하는 데 좋은 영향이나 좋지 않은 영향을 미치는지를 분석한다. 본 연구는 교육서비스 품질의 구성요소와 그에 대한 만족도에 미치는 영향에 대하여 연구하고자 하였다.

따라서 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 이론적 고찰을 통해 대학 교육서비스의 개념과 대학 교육서비스품질을 추출한다.

둘째, 요인분석을 이용하여 위의 3개 서비스품질요인들과 학생만족의 효과를 규명하는 것이다.

셋째, 이러한 결과를 바탕으로 대학생들이 대학교육서비스에 대한 발전 방향을 제시한다.

1.3 연구의 구성

서비스, 서비스품질, 교육서비스품질 등 이론을 적용하여 강의서비스와 학생만족, 행정서비스와 학생만족 간의 관계, 교육시설과 학생 만족과의 관계 관계를 알아보는 것으로 본 연구범위를 정하였다.

본 논문의 구성은 총 4개의 장으로 구성되어 있으며 그 내용은 다음과 같다.

제 1장은 서론 부분으로 연구의 배경, 연구의 목적에 대하여 설명하였다.

제 2장은 이론적 배경에서는 참고 문헌을 통해 부분으로, 제 1절에서는 서비스의 개념, 제 2절에서는 서비스품질의 개념, 제 3절에서는 서비스품질의 구성, 제 4절에서는 교육서비스품질(강의서비스, 행정서비스, 교육시설)의 개념의 정의에 대하여 구성하였다.

제 3장은 실증조사를 통하여 연구 설계, 자료 수집과 분석방법, 연구 결과로 구성하였다.

마지막으로 제 4장은 본 연구의 요약과 결론을 통해 시사점과 한계점, 향후 연구를 제시하였다.

본 연구의 흐름도가 그림 1 과 같다.

〈그림1〉연구의 흐름도

서론		
연구의 배경	연구의 목적	연구의 구성
이론적 배경		
서비스의 개념	서비스품질의 개념	교육서비스품질의 개념
연구 설계		
연구모형의 분석	자료수집과 분석방법	연구 결과
연구 결론		
결론	시사점	한계점 및 향후 연구

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 서비스의 개념

일반적으로 말한다면 ‘서비스’는 “어떤 제품을 구입할 때 무상으로 제공하는 것”이라는 의미한다. 즉 서비스는 눈도 볼 수 없고 손도 만질 수 없는 무형 재화라는 것이다. 서비스는 종류가 다양하고 서비스 개념에 대한 정의도 학자들 사이에서도 많은 의견이 있다.

경제 전 세계화 되면서 경쟁 환경도 변화하였다. 경제, 기술 등 발전이기 때문에 공급이 수요를 넘는 과잉 공급 상황이 되어 시장에는 다양한 제품이 넘쳐나게 되었다. 기업은 시장에서 기업의 경쟁적 유지를 위해 서비스 기반 중심의 고객중심 구조로의 변화는 시장을 더욱 더 경쟁하게 만들었다.

Regan(1936)은 서비스에 대한 정의는 “만족을 직접적으로 가져오는 유형이나 무형의 것으로, 예를 들어 상품이나 다른 것을 구매할 때 소비자에게 만족을 주는 유형이나 무형의 것”이다.

1960년에 미국마케팅학회(AMA: American Marketing Association)는 서비스를 “교역을 달성하기 위해 제공되는 행위, 효익, 만족”이라고 정의하고 Kotler는 서비스를 “본질적으로 무형적이며 소유권의 귀속을 변동할 안 하고 거래처에게 제공해주는 활동”이라고 주장하고 있으며 Berry는 “서비스는 물리적으로 소유가 못하는 행위나 일에 대한 어떤 노력을 포함 하고 있는 무형 제품이다”라고 정의하였다.

Juran(1974)은 서비스를 “소비자를 위해 수행하는 일”이라고 정의하였다.

Rathmell(1974)은 서비스는 “시장에서 판매된 제품이 무형이다”라고 정의하였다.

Kotler(1983)는 서비스는 “일방이 타인에게 제공할 수 있는 활동이나 혜택으로써 무형적이며 소유될 수 없는 것으로 서비스 생산은 유형적 제품과 연계될 수도 있고, 그렇지 않을 수 있다”라고 정의하였다. 또한 서비스 산업은 제조업처럼 유형의 재화를 생산하지는 않지만, 서비스 자체를 통해 고객에게

무형의 이익을 공급하고, 부를 창출하는 산업이라고 주장한다. 서비스는 기업의 경쟁력을 유지하기 위한 새롭고 좋은 방안으로 요즘 급부상하고 있다. 경제 전 세계화 시장에서는 고갱의 요구가 다양해서 이러한 요구들을 잘 대응할 수 있는 기업이나 조직이 경쟁력을 유지할 수 있다. 교육에서도 급변하는 경제 전 세계화 시장에서 경쟁력을 높이기 위한 대안으로 서비스를 기반으로 한 차별적 경쟁전략을 재구성해야 한다.

또, Gummesson(1987)은 “서비스는 매매가 가능할 수 있지만 형태가 없는 것이다”라고 정의하였다. 이처럼 서비스는 고객에게 유형의 제품이나 무형의 제품을 서비스 환경에서 전달될 수 있다. 서비스 환경하고 서비스 제공자가 서비스를 제공하거나 소비자가 서비스를 제공받는 환경을 의미한다.

Quinn(1987)은 서비스는 “편의성, 즐거움, 적시성, 등과 같이 소비자에게 부가가치를 제공하게 되는 모든 경제활동을 서비스에 포함시킬 수도 있다”라고 정의하였다.

서비스는 서비스 수혜자 및 서비스 제공자가 소유할 수 없다. 서비스의 특성은 서비스 제공을 할 때 생산과 소멸하거나 저장할 수 없다. 또한, 서비스는 무형적이고 고객과 서비스 제공자의 사이의 보이지 않는 상호작용을 가지다(이유재, 2008). 이로 인해 장유정(2003)은 여러 가지 서비스 상황에 의해 서비스의 형태는 다양하게 변화한다. 즉 서비스를 전략적으로 활용하는 주요 직업은 통신업, 매점, 영화 및 공연 관련업 등이 있다. 서현숙(2010)은 서비스의 편의성에 대하여 서비스를 사용할 때 시간과 노력 등을 비용으로 고려하여 최소화하려는 것이라고 정의하였다. 그리고 서비스 환경에서 유형이나 무형의 제품을 거래될 수 있지만, 직접 만질 수 없다. 서비스 수혜자와 서비스 제공자 사이에서만 상호작용으로 발생하는 것이다(남철희, 2015).

그러나 전술한 바와 같이 서비스의 정의가 다양하지만 서비스의 특성은 소멸성(Perishability), 무형성(Intangibility), 비분리성(Inseparability), 이질성(Heterogeneity)과 같은 4 가지 특성을 지니고 있다(Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1985).

첫째, 소멸성(Perishability): 유형한 제품이 여러 번 판매할 수 있지만 판매하지 못한 서비스는 없어진다. 즉 재고하는 서비스가 보관할 수 없다.

둘째, 무형성(Intangibility): 무형성은 서비스의 특성 중 가장 대표적인 특징이다. 서비스는 무형적 성격을 가지고 있어서 실체를 보거나 만질 수 없다는 개념이다.

셋째, 비분리성(Inseparability): 서비스는 제공자에 의해 제공되는 동시에 고객에 의해 소비되는 성격을 가지고 있다.

넷째, 이질성(Heterogeneity): 서비스의 생산과 변화할 수 있는 요소 때문에 제공하는 서비스내용과 서비스의 질이 달라질 수 있다는 것을 정의하였다. 서비스는 동질적이 아니고 변동하고 표준화가 쉽지 않다.

〈표 1〉서비스의 특성

특성	정의
소멸성(Perishability)	저장이 불가능하다
무형성(Intangibility)	인식이 곤란하며 차별화가 어려워 모방이 쉽다
비분리성(Inseparability)	계획생산이 어렵고 거래현장에서 구입가능하다
이질성(Heterogeneity)	표준화가 어렵다

2.2 서비스품질의 개념

1980년대부터 서비스품질에 대한 연구는 여러 학자들이 많이 연구하고 각종 이론을 제시하고 있다. 그렇지만 서비스의 특성이 실질적으로 보면 서비스품질과 서비스의 정의에 비해 더 어렵다.

Grönroos(1982)의 관점은 서비스품질을 이상적 기대와 지각된 성과를 비

교해서 차이가 있다. 서비스를 체험한 후에 이루어지는 기대측정은 타당성이 없다고 주장하고 있다. 또 고객의 기대, 기술적 품질과 기능적 품질 등 변수들과 관계가 있고 상호 영향도 받는 다고 한다. Lewis와 Boom(1983)의 관점은 서비스품질을 고객들에게 제공한 서비스수준이 고객의 기대와 고객이 받은 서비스를 얼마나 만족하는지를 측정하기 위해서 고객의 기대와 일치하도록 서비스를 제공하는 것이다. Lehtinen(1983)는 과정적 품질(Process quality)과 결과적 품질(Output quality)의 두 가지 영역을 자세하게 분석하고 결합하였다. 서비스 품질을 특정서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적 태도와 판단으로 정의하고 기대와 지각의 개념을 지각된 품질의 개념과 연결하며 설명하였다(Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988). Martin(1991)는 서비스 품질에 대한 긍정적인 반응을 생성하는데 있어 고객들의 심리적 욕구를 충족시키는 것으로 알아보았다. Cronin & Taylor(1992)는 이와 비슷한 이론도 있다. 서비스 품질이 고객만족의 제일 중요한 조건이라고 주장하였다. Castleberry & McIntyre(1993)는 서비스 품질의 개념은 "서비스의 좋은 정도에 관한 신념 또는 태도이다"라고 정의하였다. 이형성은 서비스 품질에 의해 고객에 대한 신념이나 태도이다. 서비스 품질의 정의는 기존 연구를 기초로 하고 태도와 유사한 개념으로 서비스 품질과 만족이라는 개념을 비해서 장기적인 상태로 대상에 대한 총체적인 판단으로 시간이 지나고 변화도 있어야 하는 개념이다.

이학식(1997)은 고객이 특정 서비스의 품질에 대해 주관적 의미를 부여하는 것으로 알 수 있다. 이유재(2008)는 소비자의 기대와 인식 사이에 있는 불일치의 정도를 연구하였다. 김정수(2014)는 서비스 수혜자가 경험하는 유형이나 무형의 서비스에 대한 우수성과 관련된 반응을 연구하고자 한다. 신지윤(2015)은 서비스 제공자가 서비스를 받는 수혜자의 만족과 욕구에 대응하였다.

이와 같이 정보, 경험, 기업 이미지 등은 고객의 인지한 서비스 품질이고 판매자가 제공할 것이라고 기대한 서비스와 실제 받은 서비스에 대해 인지한 서비스와 비교한 것이라고 정의 할 수 있다.

또, 한국에서 기업의 서비스 품질 수준을 정확하게 평가하기 위해서

KS-SQI를 많이 사용한다. 한국서비스품질지수(Korean Standard Service Quality Index)는 한국표준협회 등 관련된 경영학 연구소가 한국의 서비스 산업과 소비자의 특성을 반영한 서비스품질 측정모델이다.

KS-SQI 조사 모델은 서비스품질 요인이 7개이고 이에 의해 구성되었다. 그리고 각 차원에 대한 정의는 다음 표와 같으며, 각각의 차원들은 업종에 따라서 다르다.

〈표 2〉KS-SQI 조사 모델은 7개의 서비스품질 요인

성과	본원적 서비스 (Primary Needs Fulfillment)	기본적인 서비스
	예상외 부가서비스 (Unexpected Benefits)	부가적 서비스
과정	신뢰성 (Reliability)	고객이 서비스 제공자에게 있는 신뢰감
	친절성 (Individual Empathy)	제공자의 응대 태도
	적극지원성 (Positive Assistance)	고객의 요구에 높은 효율의 서비스를 제공하는 의지
	접근용이성 (Accessibility)	서비스 제공 시간 및 장소의 편리성
	물리적 환경 (Physical Evidence)	서비스 평가를 위해 외부 환경

서비스 품질 차이라는 개념은 Berry 등에 의하여 광범위한 연구가 이루어졌다. 이러한 연구들에 의하면, 서비스품질은 서비스에 의한 고객의 기대와 서비스 집단에 의한 실제 서비스 제공의 지각들 간의 차이로 나타나는 함수로 보았다. 다음은 서비스 품질차이모형에 대한 설명이다.

2.3 서비스품질의 특성

Grönroos(1982)는 서비스 품질을 다차원적인 개념으로서 서비스의 결과와

서비스가 제공되는 과정까지의 개념을 포함하고 있다. 실제 얻은 서비스에 대한 고객의 판단이나 태도를 서비스품질로 정의하였다. Zeithaml(1996)은 서비스 품질을 제공하는 서비스의 우수성에 대한 고객의 전반적인 태도와 판단으로 정의하였다.

일반적으로 서비스품질의 특성은 이영희(2000)의 연구가 3개가 정의하였다.

첫째, 제공하는 서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 평가를 나타내는 다차원적인 개념이다.

둘째, 시간이 지나면서 변하는 누적적 구성개념이다.

셋째, 서비스에 대한 평가를 얻으며, 서비스의 결과와 전달과정에 대한 평가를 포함한다.

황인호(2005)는 여러 연구자들의 서비스품질에 대한 특성을 다음과 같이 정리 하였다.

첫째, 서비스품질은 실제적 품질이 객관적 품질과 다르다. 동일한 제품에 대하여 고객들은 이 제품에 대한 평가가 다를 수 있기 때문에 제품의 품질이 고객의 입장에서 보면 성경이 주관적이다.

둘째, 서비스품질은 특정의 구체적인 속성이라기보다는 높은 수준의 추상적인 개념이다.

셋째, 서비스품질은 서비스 태도와 이 제품에 대한 전반적인 평가이다.

넷째, 서비스품질은 서비스의 결과에 대한 평가가 중요하고 서비스의 과정도 고려해야 한다.

서비스품질의 정의로부터 개념적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 서비스품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다. 서비스 품질을 평가하는 방법이 존재하지 않는 경우에서 서비스 품질을 측정하는 것이다. 서비스 활동은 제공하는 서비스가 고객지향적인 활동으로 고객에 의한 평가가 매우 중요하다.

둘째, 서비스품질은 거래하기 전에 이 제품에 대한 평가하는 품질보다는 제품을 구입하거나 소비하고 있을 때 평가하는 경험적 품질의 특성이 더 강하다. 서비스는 소멸성, 무형성, 비분리성, 이질성 4개 특성을 갖고 있기 때문에 서비스에 대한 미리 평가하면 어렵다.

셋째, 서비스 품질은 서비스에 대한 우월성과 우수성을 나타내는 개념이다. 고객만족과 태도가 서비스 품질에 대해서 중요한 요인이다. 또한 고객들은 무형적인 경험에 대해 다양한 반응을 보이므로 측정을 더욱 어렵게 하고 있다.

2.4 서비스품질의 구성

전체적으로 말하면 서비스 품질의 구성 요인은 학자들의 주장에 따라서 다양하다. 세 종류로 대별하다.

첫째, 인적 서비스는 사람에 의하여 수고와 노력을 제공하는 것이다.

둘째, 물리적 서비스는 물품이나 시설 등에 의하여 편의를 제공하는 것이다.

셋째, 시스템적 서비스는 지식, 정보, 아이디어, 프로세스, 제도 등의 시스템에 의하여 능률 등을 하는 제공하는 것이다.

또 시장에서 상호 작용 과정을 고려하기 위해서 서비스품질을 기술적 품질(Technical Quality)과 기능적 품질(Functional Quality)의 두 가지로 분류하였다(Grönroos, 1984).

기술적 품질(Technical Quality)은 소비자하고 서비스를 제공하는 기업 간 관계가 있다, 즉 서비스 제공과정에서 고객이 실제 얻을 수 있는 것이다. 또한 고객에게 무엇을 제공하는가에 대해 소비자의 무엇(What)을 지각하는가를 의미한다.

기능적 품질(Functional Quality)은 서비스제공자에 의하여 고객에게 제공한 서비스를 고객이 어떻게 지각한다. 또는 결과적으로 보면 기술적 품질을 어떻게 얻는가를 의미한다. 즉 이것은 고객이 서비스를 얻는 방법(How)이다.

또한, Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985)는 서비스품질에 대한 과정적 품질과 결과적 품질 두 가지를 주장하였다. 이것은 Grönroos의 관점이 일치한다. 따라서 서비스품질은 소비자가 무엇을 받는가와 어떻게 받는가라는 두 가지의 요인으로 구분한다. PZB와 Grönroos의 서비스품질 구성과 내용이 표 3과 같다.

〈표 3〉PZB과 Grönroos의 서비스품질 구성과 내용

기술적 품질(Technical Quality) 및 결과적 품질(Outcome Quality)	기술적 해결, 기계, 컴퓨터시스템 등
기능적 품질(Functional Quality) 및 과정적 품질(Process Quality)	고객접촉, 접근성, 서비스의 열의, 내부관계, 서비스 요원의 태도 등

2.5 교육서비스품질의 개념 및 특성

2.5.1 교육서비스품질의 개념 및 특성

교육서비스품질은 학교에서 제공하는 여러 가지 활동에 대해서 학생들이 장시간의 경험 끝에 지각하는 경험의 정도를 가리킨다(박중환,1998).

대학교육서비스는 호텔, 병원, 은행 등 다른 기업과 마찬가지로 서비스의 4개 특징이 적용된다[소멸성(perishability), 무형성(intangibility), 비분리성(inseparability), 이질성(heterogeneity)]. 특히 본 논문에서 도서관운영서비스, 강사서비스,학교직원,장학금지원,취업지원 5개 무형이나 유형한 요인들이 서비스 특징에 더 부합한다.

이런 주장을 보면 교육서비스는 학교 교사나 직원을 통하여 학교 학생에게 유형이나 무형의 서비스를 제공한다.

강만수, 박상규(2011)의 관점은 대학 교육의 목표는 학습역량을 증진시켜 우수한 인재를 배출하는 것이다. 또 대학의 관점에서 학생에게 물리적 만족과 정신적 만족을 실현 시켜주는 일체의 서비스 활동이다.

서미령(2013)은 교육 서비스는 크게 학생들의 교육을 위한 지원 행정서비스와 교육 시설 서비스로 나누었다. 또한 도서관, 어학원 등 강의실을 포함한 교육 시설과 생활 편의시설로, 학생을 위해 편의성을 고려한 설계나 분위기, 복사실, 편의점 등 편의시설의 사용 편의성 등 학교에서 제공하는 모든 교육 서비스를 포함된다.

Astin(1980)은 대학의 교육서비스품질에 대해서 평가에 대하여 신비적 견

해, 명성적 견해, 자원적 견해, 성과적 견해, 그리고 부가 가치적 견해 5개 중요한 요인들을 포함되다.

첫째, 신비적 견해는 대학 교육서비스 품질은 측정할 수 없다는 입장에서 평가를 통하여 대학 교육서비스 품질을 개선할 수 없다.

둘째, 명성적 견해는 대학 교육서비스 품질을 평가하는 입장에서 사회 각계의 의견을 수집 하여 대학의 순의를 평가하는 견해이다.

셋째, 자원적 견해는 대학이 가지고 있는 교육 자원을 위한 자원과 같은 입장으로 우수한 학생과 교수가 있는지 없는지, 재정과 시설 등에 중점을 두어 교육서비스 품질을 평가하는 것이다.

넷째, 성과적 견해는 교육의 성과에 따라 장학금을 받을 수 있는 학생의 비율이나 졸업생의 비율 등으로 나타낼 수 있다는 것이다.

마지막, 부가 가치적 견해는 대학 교육서비스 품질을 대학이 학생들에게 주는 영향에 대한 견해이다. 즉 대학이 학생에게 영향을 미치고 높은 가치를 부가시킨다는 관점을 강조한 것이다.

Anderson(1983)는 교육서비스는 대학이 직접적으로 제공하며 서비스 안에 물리적 부분과 기술적 부분이 포함되어 있다. Solomon(1998)는 교육서비스는 동일한 서비스를 다른 시공간에서 동일하게 재연할 수 없다. 학생의 특성에 따라 이질적으로 나타난다. Simpson, Siguaw(2000)의 연구에 의해 교수, 강사의 강의방법, 교수, 강사의 강의 준비, 교수, 강사와 학생과의 상호 관계 등의 학생 입장에서 교수, 강사의 영역과 학습영역인 성적 평가기준, 수업방법 등이 포함 된 교육 관련 영역으로 구분하였다.

손운병(2010)의 연구에 의해 교육서비스는 물리적 형태가 없고, 볼 수 없는 객관적 기준에 의해 가치를 파악하고, 평가하거나 표준화하기 힘든 무형성을 가지고 있다. 따라서 교육서비스의 무형성으로 인한 문제를 해결하기 위해서 강화한 커뮤니케이션이 필요하다.

이인경(2012)의 연구를 보면 교육서비스 품질은 수혜자인 학생과 제공자인 학교 간의 상호 활동과정을 통하여 학생들에게 학교에 대한 전반적인 태도와 주관적인 평가되고 이루어진다고 할 수 있다.

전은영(2012)은 교육서비스의 발전, 새로운 출발점이 교육서비스 측정에서

시작하기 때문에 학생들이 교육서비스품질에 만족하지 않을 경우 다른 교육 서비스를 제공하는 조직으로 선택할 경우가 늘리고 있으므로, 교육서비스품질의 측정 및 관리는 교육기관의 운영방법을 위한 중요한 근거가 된다.

김대명(2014)의 연구에 의해 교육서비스는 제공자인 교육기관이 교수나 강사 및 직원을 통하여 수혜자인 학생들에게 교육 목적 달성을 위해 제공하는 서비스이며, 학생의 입장에서는 교육기관에서 제공받는 모든 이익이라고 할 수 있다.

2.5.2 교육서비스 품질의 구성차원

PZB(1988)의 SERVQUAL은 서비스품을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성의 5개 차원으로 구분하였으며, 따라서 박주성 등(2003)은 교육서비스품질측정에 대한 설명한다.

첫째, 신뢰성의 정의는 학교가 학생들에게 약속한 서비스를 제공하는 능력이다. 대학이 학생에게 주는 서비스, 문제해결 등에서 주요한 약속이나 대학 목표를 제공하는 것이다.

둘째, 반응성의 정의가 학생을 도와주려는 의지와 서비스를 제공하는 의지를 포함된다. 이 차원은 고객의 요구에 대한 잘 처리해야 한다. 반응성은 질문에 대한 대답 과 문제해결을 하는데 기다리는 시간이 신속하게 고객에게 전달된다.

셋째, 확신성은 대학과 학생간의 지식, 정중함, 믿음직하게 느끼게 하는 능력 등으로 정의된다.

넷째, 공감성은 대학이 학생에게 제공하는 주의와 관심으로 정의된다. 공감성의 핵심은 고객에게 개인화 서비스를 주는 것이다. 교육서비스에서는 서비스를 제공하는 대학이 학생들에게 자신을 이해하고 중요하게 느끼길 원한다. 대학의 직원들은 학생들의 욕구를 알고 문제를 해결 할 수 있는 것이 더욱 중요하다.

마지막, 유형성은 물리적 교육시설, 장비 등의 유형의 편의시설로 정의하였다. 이는 모든 교직원, 특히 학생들이 교육서비스품을 평가할 때 사용하는

서비스의 유형의 표현과 이미지를 제공한다.

〈표 4〉교육서비스품질의 구성차원

구성	정의
신뢰성 (Reliabilities)	학교 업무를 수행하는 능력
반응성 (Responsibility)	학생에게 준비된 서비스를 제공할 것 는 것
확신성 (Assurance)	학생에 대한 교직원의 능력, 예절, 안 정성을 전달하는 능력
공감성 (Empathy)	학생에게 제공하는 배려와 관심
유형성 (Tangibles)	물리적 환경, 교육시설

또한 교육서비스품질의 구성요소에 대한 많은 학자들의 연구에서 알 수 있다. 다양한 구성요소를 사용하고 분류하였다. 이러한 연구들이 교육서비스와 고객만족에 대한 연구하였다. 다음 표는 여러 학자들의 교육서비스품질 구성요소를 요약한다.

〈표 5〉교육서비스 품질의 구성요소

학자명	구성요소
박주성 등 (2002)	6개 요인: 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 결과의 질
최명철 (2003)	5개 요인: 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성
양태식 (2004)	2개 요인: 과정 중심, 성과 중심
최규환 (2005)	2개 요인: 내부적인 요인, 외부적인 요인
홍금순 (2006)	3개 요인: 물리적 환경품질, 상호작용 품질, 성과품질

2.5.3 교육서비스품질의 선행연구

교육은 인류 진보의 사다리이다. 그러므로 교육서비스에 대한 선행연구는 많아지고 있다. 또 대학 교육서비스품을 측정하기 위해서 PZB(1988)의 SERVQUAL을 가장 많이 이용한다.

Li-Wei(2005)는 상업적차원과 인간적 차원의 2가지 측면으로 교육서비스를 구분하였고, 서비스의 목적과 서비스 제공 과정으로 구분하였다. 대학 교육서비스품질 요인은 학생만족에 영향을 미치고(박주성 등,2002) 최명철(2003)은 교육서비스품질의 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 이의 결과가 학생만족에 유의한 영향에 미친다고 하였다. 양태식(2004)은 교육, 교사, 직원, 물리적 환경 등의 5개 교육서비스 품질 요인을 학생만족에 미치는 영향 변수임을 검증하였다. 이경철(2006)은 교육서비스품질의 구성요인에 관하여 Kuh(1981)가 일반대학교의 학생을 대상으로 학교 교육서비스품질, 학생만족 등에 미치는 영향을 연구하여 상황지표(교육목표의 반영), 투입지표(교육 분위기의 형성), 참여지표(교사등과 학생간의 상호작용) 및 SERVQUAL을 결합한다. 이 연구는 서비스 품질에 대하여 5개 차원을 대상으로 연구한다. 신뢰성을 분석하고 이의 결과를 통하며, 이런 지표가 학교 교육서비스 품질과 학생만족에 유의한 영향이 있다고 검증하였다.

배수원(2006)은 고등학교에 대상으로 투입지표, 참여지표 등 학생 민족에

정의 영향을 미치는 것으로 나타난다. 신재익(2007)의 연구에서는 유형성, 신뢰성, 공감성, 반응성 등 4개 요소들로 구분하였다. 그리고 각각의 서비스품질 차원의 예를 제시하고 있다. 차석빈(2008)의 연구에서는 교육서비스 품질, 학생만족에 대한 실증연구를 구분한다. 정유리 등(2008)는 SERVQUAL의 신뢰성, 확신성, 반응성 등 5개 요인과 22개 속성의 측정도구를 사용하여 교육서비스품질에 대한 교육서비스품질, 행정요인, 복지요인, 인적요인의 4가지 대학 평가 준거변수를 포함하고 교육서비스품질 요인과 연관성을 있는 지를 규명하였다. 김종국(2009)의 대학 서비스품질에 관한 연구에서는 교육상품, 가격, 유통, 인적요소, 촉진, 물리적 환경 등 요소들을 측정하였다. 장대성(2009)의 연구 결과는 교수의 신뢰성과 반응성 품질, 수업의 내용과 방법 품질에 있어서 학교의 유형에 따라 사립대학교의 평가가 높았다. 그리고 학생들의 만족과 충성도에는 교수의 신뢰성과 반응성 품질, 수업의 내용과 방법 품질 그리고 취업지원 서비스 품질 등이 다른 서비스품질보다 영향을 더 많이 주는 것으로 나타났다. 이진춘(2009)은 교육서비스품질이 학교브랜드, 이미지 등과 학생만족도 관계를 분석한다. 연구결과를 보면 교육서비스품질, 학교브랜드, 이미지가 학생만족과 중요한 영향을 미칠 것이다. 이태용(2010)은 교육서비스가 유무형적 요소들(이미지, 교육수준 등)을 포함한 교육서비스품질과 학생만족간의 관계가 있다. 박선용(2011)의 관점에 의하여 학생만족에 대한 교육서비스품질의 요인이 학생만족에 관계가 있다고 주장하였다. 왕화병(2012)은 대학 교육서비스품질이 중국인 유학생들의 만족도에 어느 정도 영향을 미치고 있는지, 그리고 유학생 만족은 행동의도에 어느 정도 영향을 미치는지를 검증하기 위하여 교육 서비스품질의 구성요인은 교육요인, 재정요인, 시설요인, 인적요인, 행정요인 등 5개 요인으로 나누고 교육 서비스품질의 구성요인들이 학생만족에 미치는 영향을 연구하고 학생만족이 행동의도에 미치는 영향을 연구하였다. 유패향(2014)의 연구의 연구에서는 중국 대학 교육기관 대상으로 교육품질, 취업품질, 직원품질이 학생만족에 긍정적인 영향을 미칠 것을 알 수 있다. 이진영(2017)은 교육서비스품질 학생만족, 브랜드자산 충성도 간의 상호 관계를 규명하고 연구하였다.

2.5.4 교육시설의 개념

총체적으로 말하여, 교육시설은 교육을 목적으로 하여 설치되는 시설이다. 즉 교육서비스의 교육시설은 다양한 곳, 예를 들어, 도서관, 주차장, 편의점 등 학생들이 서비스를 받기 위하여 학교라는 공간이 매우 중요하다. 학교에서 물리적 환경이나 편의시설 등의 차별화는 학생만족에 중요한 역할을 하고 있다.

Kotler(1985)는 소비자는 상품과 서비스에 대한 구매 시, 서비스 공급자가 제공하는 상품과 서비스 이외에 부가적인 요소인 물리적 환경에 대해서 관심을 보인다고 하였다. 그래서 학생들이 대학교를 선택하거나 입학할 때 학교의 물리적 환경이나 편의시설 등이 학생의 결정에 영향을 더 많이 주는 것으로 나타났다.

Berger & Neuhaus(1977)가 교육환경이 학교의 좋은 학습 분위기를 만들기 위해서 학생들이 느낌이 좋으면 학교활동에 더욱 참여하고 학교교육서비스에 대한 평가가 더욱 좋다.

Baker(1987)는 물리적 환경에 대해서 많은 서비스를 제공하는 기업들이 서비스 활동에 관심을 가지고 있지만 물리적 환경이 고객만족에 미치는 영향을 고려하지 못하고 있다고 주장하였다. 따라서 어떤 서비스 성과에서는 분위기가 제품의 자체보다 더 중요하다. 그래서 좋은 평가를 얻기 위해 학교의 물리적 환경이나 교육시설이 학생만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Bitner(1992)는 서비스 산업의 사회적 환경이 고객에 대한 서비스 기업의 이미지와 목적을 커뮤니케이션 하는데 강력한 영향을 미친다고 하였다. 물리적 환경의 구성요소에는 기계, 장비, 가구, 실내의 온도 등과 같은 배치와 주변 요소로 분류하였다.

Reimer & Kuehn(2005)는 물리적 환경은 서비스의 요소들과 구매하기 전에 평가되며 이는 서비스 품질을 평가하는 단서가 되어 소비자가 제공될 서비스에 대해 추리할 수 있게 된다. 조우제(2004)는 대학에서의 물리적 환경은 학생과 대학이 상호 작용하는 장소로서 직접적으로 또는 간접적으로 학생들의 태도와 행동에 영향을 주게 된다.

홍금화(2006)는 대학서비스에서 좋은 교육시설은 학생들이 교육서비스를 얻기 위해 반드시 필요하다. 좋은 교육시설이 필요한 이유는 좋은 환경이나 장비 등 학생만족에 긍정적인 영향을 미치기 때문이다. 강석호(2005)는 학교 사회적 현상이나 주변 환경까지 포함하고 학교시설이라고 정의하였다. 이화룡(2006)은 현재의 학교시설에 대한 법령이 학교시설의 차이를 발생할 수 있다고 보고 학교시설의 기준 수정에 관하여 연구하였다. 현주 외(2006)는 학생1인당 평균 건물면적에 대한연구에서 학생1인당 평균 건물면적은 1970년 이후 2005년까지 지속적으로 상승추세인 것으로 나타났다.

2.5.5 강의서비스의 개념

강의서비스는 학교의 교수, 강사들이 학생에게 교육 목적 달성하기 위해서 유형이나 무형의 서비스를 제공한다(이경오,2000). 강의서비스품을 학생 개인 요인(본인태도)과 서비스 제공자가 제공하는 요인(강사태도, 강의속도, 강의내용)으로 구분하였다(최규환,2005). 학생에게 강의서비스에 대한 만족을 실현시켜 주는 일체의 활동이라고 정의하였다. 그러나 학교 강의서비스에 대해서는 많은 견해가 있다. 강의서비스는 일반교육 프로그램과 특별 프로그램 등으로 나뉘어 있다. 강의서비스의 핵심 서비스는 학생들에게 직접 제공되는 부분이다. 즉 대학은 강의서비스를 학생에게 제공한다. 따라서 강의서비스는 학생을 만족시키기 위하여 교수와 강사 등 강의서비스 제공자가 학생과의 상호작용을 통하여 학생들에게 제공하는 모든 활동이라 할 수 있다(홍금순,2006).

송찬호(2006)의 연구는 교육수준, 교육시설, 행정서비스 등 5가지 요인으로 구분하며 강의서비스, 교육 시설, 행정서비스 등 기타서비스로 구성된다. 이러한 대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향을 연구한다. 유연숙(2006)의 연구는 SERVQUAL의 5개 차원을 기준으로 교육서비스품질이 학생만족에 어떠한 영향을 미치는지 연구하였다. 김상조(2007)의 연구는 강의서비스가 학생만족에 미치는 영향을 2개 대학 학생들을 대상으로 강의서비스에 대한 학생만족을 연구하였다. 강의서비스의 평가지표를 활용하여 강의내용, 강의수준

등 구성하였다. 엄경아(2007)의 연구는 대학 강의서비스품질이 행동의도와 학생만족에 미치는 영향에 연구하였다. 연구에서는 교육서비스품질이 학생들의 만족에 미치는 영향과 대학 학생의 성별, 학과 학년 등과 같은 인구통계 특성에 따른 차이를 비교 연구하였다. 류주현(2008)의 연구는 대학 교육서비스품질이 학생 만족과 충성도에 미치는 영향에 연구하였다. 연구에서는 강의 서비스품질, 대학 행정 서비스품질, 물리적 환경품질의 세 가지 요인으로 구성하여 학생만족과 충성도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한다. 일반 대학과 전문대학을 서로 비교하여 분석한다. 양성경(2008)는 국립대학교와 사립대학교의 교육서비스품질에 관한 비교하고 연구하였다. 연구에서는 국립대학과 사립대학을 나누어서 강의서비스가 대학교 학생의 만족도와 충성도에 미치는 영향을 비교분석하였다. 김지성(2009)은 교육을 진행하는 교수, 강사는 서비스 교육에 필요한 전문지식을 갖고 있고 부단한 노력이 필요하며 책임감도 가져야 한다.

또한 학교에 따라 가르치는 교수, 강사들에 따라 교수, 강사의 강의 분위기 등에 따라 교육 서비스의 질이 다르다(정기한 외,2010). 따라서 본 연구에서는 기존 선행 연구를 토대로 교수, 강사의 교육수준, 강의 능력에 따라 교육만족도에 주는 변화를 살펴 보고, 김영택, 황복주(2010)의 논문에 의하여 교수요인인 강의태도, 강의준비, 강의방법, 강의 내용, 연구 성과를 활용하여 연구 하였다. 강아룡(2011)은 교육서비스에 대하여 교수, 강사의 능력에 따라 교육만족도도 다르다. 강의를 하는 교수, 강사의 전달 능력과 지식을 높이기 위해 많은 노력을 해야 할 것이다.

이권익(2012)은 교수법, 교육환경, 장학제도, 평가공정성, 한국어능력, 교류활동, 개인요소 등 7개 요인으로 강의서비스와 학생만족 간의 관계를 연구하였다. 주홍성(2013)의 연구 관점과 이권익(2012)의 연구가 비슷해서 교수법, 평가공정성, 교육환경, 한국어능력, 교류활동, 개인요소 등 6개 요인으로 추출하였고 강의서비스 만족에 대한 상대적 중요성을 알아보기 위해 연구하였다.

교육 서비스품질에 있어서 Astin(1980)은 다섯 가지 차원(신비적 견해, 명성적 견해, 자원적 견해, 성과적 견해, 부가가치적 견해)에서의 자원적 견해를 들고 있다.

Lagrosen & Leitner(2004)는 대학 학부생을 대상으로 교육 서비스품질 차원을 분석하였다. 연구에서는 교육서비스품질이 다른 서비스품질에 대한 선행연구의 결과와 비교하였다. 비교결과는 연구의 품질차원은 다른 선행연구결과와 차이가 있는 것으로 나타난다. 이에 강의서비스품질에 관련된 연구들이 보다 학과에 따라서 학생들이 강의서비스에 대한 만족도가 불일치해서 각 학과의 특성에 맞는 측정도구의 필요성이 있다고 하겠다.

2.5.6 행정서비스의 개념

학교의 잡다한 일상 업무를 잘 관리하고 학생들의 문제를 해결하는 것이 대학 행정서비스의 목적이다. 즉 대학의 교육, 연구, 스케줄러 등을 효율적으로 수행하기 위해 합리적인 대학의 목표를 설정한다. 대학의 행정서비스에 있어서 중요한 점이 몇 개 있다.

첫 번째, 학생들의 요구에 대한 긍정적인 대응하고 학생 입장을 위해 행정서비스로 진행해야 한다.

둘 번째, 행정서비스는 학생의 역할을 강화해야 한다. 셋 번째, 행정서비스에서는 경영이념이 필요하다. 행정서비스에 대한 관리 방법, 관리 방법의 혁신 등을 고려해야 한다. 이로부터 학교 행정서비스에서 학교 측의 관리가 중요하지만 학생중심으로 행정서비스를 진행하다면 더욱 중요하는 것을 알 수 있다.

따라서 대학행정서비스는 대학이 교육, 연구 등 대학의 기본적인 기능을 실행하기 위해서 목표를 합리적으로 설정해야한다. 또한 대학은 행정서비스에 대한 특성이 다음 과 같다.

첫째, 대학행정은 대학의 가장 기초적인 기능을 수행한다. 그리고 대학조직의 목적을 성취하기 위한 각 부문이 분담하여 협조하는 특성을 지니고 있다. 또한 시대가 흐르면서 대학행정제도는 변화해야 한다.

둘째, 대학행정은 이원적 행정제도를 특징으로 한다. 대학의 기초적인 기능은 학생들에게 학습의 효율성을 높이기 위해서 노력한다. 또 교수행정과 직원 행정이라는 2가지의 제도를 포함한다. 여기서 이원적 행정제도로 구분하지만

실제로 대학에서 운영되는 것은 교수행정이 직원행정과 관계를 분리할 수 없다. 교수행정이 직원행정보다 전문지식이 조금 더 전문적으로 알 수 있다, 좋은 방안을 제시할 수 있는 기능적 역할을 하고 있기 때문에 행정제도에서 무엇보다 이해와 협조가 필요한 것이다.

대학의 최근 환경변화에 따라 대학 행정서비스도 변화하고 있다. 대학에서 학생들에게 제공하는 행정서비스는 대학 직원에 의해 각종 업무를 말한다.

대학의 교육행정서비스의 정의를 보면 Arthur(1951)는 교육목표를 효율적으로 성취하기 위하여 필요한 조건을 확립하는 활동이라고 주장하였다.

Campbell & Russell(1957)은 교육행정서비스에 대해 새로운 관리방법을 찾고 있으며 이러한 과정에 초점을 맞추어야 한다고 하였다. Halpin(1959)는 교육행정서비스를 사회적 과정으로 이해하면서 그 과정에서 나타나는 사회적 행동에 초점을 맞추어야 한다고 하였다.

배영식(2004)은 일반 기업의 행정서비스보다 대학의 행정 관리 부서는 학생들에게만 서비스를 제공한다. 그러므로 학생들이 서비스가 선택할 수 없다. 이필재(2007)는 대학이 학생들에 대한 행정서비스 제공에 있어 인적이나 물적 자원을 확실히 보장하여 대학의 필요한 과제와 교육목표를 실현하려는 것을 정의한다. 즉 대학 행정서비스를 학교의 입장에서 보면 대학의 행정서비스의 기본적인 기능 교육, 연구, 스케줄러 등을 효율적으로 수행하기 위해 대학의 목표를 성취하는 서비스 활동을 대학행정서비스이라고 정의할 수 있다. 윤정일(2008)은 교육행정을 일반 사회적 행정의 한 부분으로서 교육에 관련된 행정이라고 정의하였다. 성석주(2009)의 연구에서는 학교 행정서비스는 학생에게 무상으로 제공되는 것으로 정의하였다. 박용석(2010)은 교육행정서비스에서 학생 중심의 서비스로 변화하고 있으며 대표적인 행정서비스의 하나가 되었다. 대학의 교육서비스는 대학의 교육 목표를 달성하기 위해 행정서비스를 잘 실시되는 것이 중요하다.

김정희, 박동진(2012)의 연구 의하여 대학의 교육서비스는 대학이 제공하는 핵심서비스인 교육서비스뿐만 아니라 행정절차, 행정시스템 등의 행정서비스, 대학의 주요 편의시설, 학습 분위기도 모두 포함된다. 박병량(2012)은 대학의 직책으로 인하여 다른 조직과 특성이 구별되어 있다. 황수진(2013)은 대학 행

정서비스는 대학의 입장에서는 서비스 제공 활동이며, 학생의 입장에서는 대학의 교육 서비스와 분리된 경험이 아닌 대학 서비스의 총체적으로 보면 이러한 혜택의 묶음이고 대학 행정의 범위는 학사관리, 행정직원 관리, 교육시설과 설비 관리, 재정관리 등 영역으로 구분되었다.

2.5.7 학생만족의 개념

일반적으로 말하면 대학의 고객은 신입생과 재학생으로 포함하지만 사실은 대학의 고객은 학생, 학부모, 교수, 강사, 직원 등이 포함되며, 최근 대학이 학생만족(Student Satisfaction)이라는 용어를 사용하게 된 것이다. 대학의 고객을 만족시킴으로써 다른 대학보다 경쟁력이 있어야 한다. 따라서 대학들은 학생들의 요구를 충족시키고 중시해야 한다. 최근에 학생을 유치하기 위한 대학이 많이 홍보하고 있지만 사실은 학생들이 대학을 선택할 때 광고나 홍보가 중요한 원인이 아니라 친구나 학부모 등 주변의 사람의 의견을 통해서 대학을 선택할 경우가 가장 많다. 이 이유는 그 대학의 재학생이나 졸업생, 교직원 등 대학과 관련한 사람들에 의해 대학의 이미지가 가장 중요하다. 그래서 재학생이나 졸업생, 교직원 등 대학과 관련한 사람들이 학교의 교육서비스 품질에 대한 만족도도 중요하다. 즉 대학의 만족도가 높았던 학생은 졸업 후에 다른 사람에게 학교를 추천할 것이다. 이것으로 판단해 보면 교육서비스에 대한 학생 만족도가 매우 중요하다고 알 수 있다.

대학 교육서비스에서 높은 학생만족을 달성하기 위해서는 학생의 기대와 욕구를 제대로 자세하게 알아야 한다. 대학생을 대상으로 대학 교육서비스와 수혜자 학생만족에 관한 선행연구들과 그에 따른 결과를 살펴보면 원인이 4개가 있다.

첫 째, 교수, 강사의 강의 수준.

둘 째, 학생들과 교수, 강사의 관계.

셋 째, 학문과 우월성에 대한 명성.

넷 째, 학생 취업프로그램의 중요성.

Barnes(1993)는 학생, 교수, 강사, 직원들 등 내부 조직과 대학 당년의 진

학학생과 교사, 입시학원 등 외부 조직으로 구분하였다. Astin(1993)도 학생 만족은 학생이 대학교에서 대학생활 동안 주관적으로 경험한 모든 것이라고 정의하였다.

이용기(2002)는 대학이 학생만족은 학교에서 학생을 제일 먼저 고려하고 그들을 만족시키기 위해 노력이라고 할 수 있다. 또한 박주성(2003)은 교육서비스를 경험하고 학생들은 서비스나 학교브랜드 등에 대해 결과적인 평가를 통해서 감정적인 반응을 한다고 한다. 송찬호(2006)의 연구결과를 통하여 여러 대학교육서비스 요인이 학생들의 만족에 있어서 가장 중요한 요소로 나타난다. 학교평가는 학생만족이 유일한 표준이다.

또한 김지현(2006)은 학생의 좋은 대학생활에 대한 학생만족에 유의한 결과가 나타났으며 상대적으로 좋지 않은 대학생활에 대한 학생만족에 유의하지 않은 영향을 미치지 는 것으로 나타났다. 정유리(2008)은 교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통하여 욕구를 받을 수 있는 정도라고 정의하였다. 전인수, 배일현(2009)의 연구 의하여 학생만족은 학교평가에 대한 그 자체로서 매우 주관적인 평가요인이다. 학생만족이 특정시간과 장소에서 측정하고 있다. 서비스 수혜자의 상태와 심리적인 요인들에 의해 쉽게 변화할 수 있기 때문에 실제로 불확정이다.

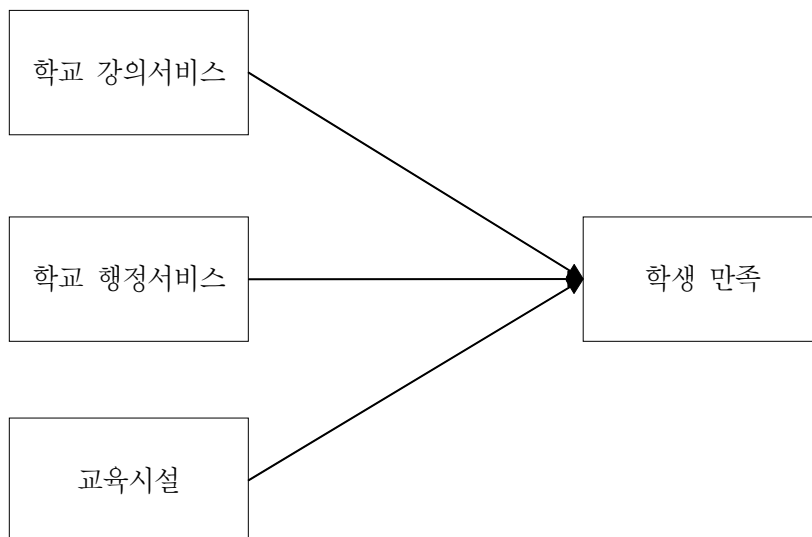
박용석(2010)은 학생만족은 대학생들이 대학의 교육내용, 교육시설과 교직원의 태도 등에 대해서도 만족을 느끼는 것을 모두 포함한다고 정의하였다. 이명숙(2010)의 연구결과를 보면 학생만족은 보통 학생의 경험에 근거해서 형성된 것을 사용하고 있는데 비교 수준으로서 사용되는 기대는 향후 이용과 경험에 대하여 예상되는 교육의 효용을 나타낸다고 할 수 있다. 홍소식(2010)의 연구결과를 통하여 교육만족도는 학생의 만족도를 평가하는 것으로 교육만족도에서 평가의 기준은 학생의 교육과정에 대한 전면적인 반응이 된다. 박소영(2012)의 연구를 보면 학생만족은 교육적 과정과 결과까지 포함하는 교육에 대한 전반적인 학생들의 인식 정도라고 정의하였다. 이현정(2013)의 연구를 보면 학생만족은 학생들의 교육경험에 대한 주관적인 반응을 통하여 학교에서 제공하는 교육서비스를 실제 경험으로 자기만족을 느끼는 정도라고 정의하였다.

III. 연구 설계

3.1 연구모형

지금까지 대학의 교육서비스에 대한 정의와 대학 교육서비스품질의 구성차원에 관한 기존의 문헌과 선행연구들을 살펴보았다. 제 3 장은 대학생 중심에서 대학 교육서비스의 품질 개선을 위한 핵심요소를 찾고, 대학 교육서비스에 대한 만족도를 재고할 수 있느냐를 검증하기 위해 많은 선행연구들의 연구모형을 기초로 한 연구모형을 제시하고자 한다. 본 연구는 미리 대학 교육서비스 요인인 강의서비스, 행정서비스, 교육시설이 학생만족에 미치는 영향을 분석하여 연구하였다. 연구모형은 다음 그림 2와 같다.

〈그림 2〉연구모형



3.2 연구가설의 설정

본 연구에서 교육서비스 품질의 요소를 강의서비스 품질, 행정서비스 품질, 교육 시설 등 3 개의 요인으로 구분하였다. 이러한 교육서비스 품질이 학생만족에 미치는 영향에 대해 알아보고자 한다.

또한 본 연구에서 교육서비스에 대한 선행연구를 보면 최덕철과 이경오(2000), 박주성(2002), 정유리(2008), 차석빈(2008) 등 연구자들은 교육서비스품질 요인들이 학생만족에 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 학생들이 보다 높은 교육서비스품을 받는다면 만족할 것은 자명하다. 서비스품질의 효과를 즉시 확인하기가 매우 어렵지만 최근의 많은 연구들을 통해서 일반 서비스품질뿐만 아니라 교육서비스품질의 만족을 높인다고 주장되었다. 학생만족과 교육 서비스품질간의 관계에 대해 박주성은 서비스품질이 학생만족에 영향을 주고 학생만족이 행동의도에 영향을 미친다는 결론을 내린다. 이러한 선행연구들의 결론을 토대로 하여 교육서비스 품질과 학생만족에 관하여 다음과 같은 가설 3 개를 설정하였다.

3.2.1 학교 강의서비스와 학생만족의 관계

대학에서 강사, 교수들이 학생들을 맺어 주는 가장 직접적인 매개이다. 강의서비스와 학생만족에 관한 연구는 많고, 박주성 등(2002)은 SERVQUAL 모형을 적용한 연구에서 대학 교육서비스품질이 학생만족과 재입학의도에 긍정적인 효과가 있다고 검증하였다. 그리고 주홍성(2013)의 연구에 의하면 강의서비스의 속성인 교수법이 학생만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

또 대학의 강사와 교수들의 강의 속도, 수업준비, 강의내용은 가장 중요한 요인이다. 우수한 학생을 양성하기 위해서 강사, 교수들의 전문지식과 충분한 강의시간은 학생에게 제공해야 한다(김주홍 2009). 이런 배경에 따라 학교 강의서비스와 학생만족의 관계를 검증하기 위해서 가설 1을 설정할 것이다.

가설1: 학교 강의서비스는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 학교 행정서비스와 학생만족의 관계

대학은 학생만족을 높이기 위해서는 학생에 대한 행정서비스는 가장 중요하다. 특히 학교 직원의 태도, 학생들에 대한 지원 등 과 같은 학생 만족을 요인이 있다. 그리고 행정서비스와 학생만족에 관한 연구들의 결과를 보면 황수진(2013)은 대학 행정서비스는 수강신청, 정정 프로세스 품질, 행정직원 등을 분류하였다. 이런 행정서비스 요인들이 학생만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다.

이에 따라서 학교 행정서비스와 학생만족의 관계를 검증하기 위해서 가설 2를 설정할 것이다.

가설2: 학교 행정서비스는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 교육시설과 학생만족의 관계

물리적 교육시설은 교육서비스품질과 학생 만족에 대한 영향이 있는 것으로 검증하여(이용기 등 2002)학교의 편의시설, 식당과 같은 교육시설은 교육서비스의 혼한 요인들이다. 그리고 서미령(2013)의 대학 교육서비스품질 연구에서는 교육서비스 이외에 물리적 환경, 교육시설, 생활 편의시설 등 요인이 학생만족에 긍정적 영향을 미친다는 연구 결과를 나타냈다. 이처럼 물리적 환경은 학생에게 서비스 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 또한 진혜경(2017)은 강의실의 물리적 환경, 수업 집중도와 학생만족 3개 요인들의 관계를 규명하고 학교 교육시설이 학생만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이런 배경에 따라서 교육시설과 학생만족의 관계를 검증하기 위해서 가설 3을 설정할 것이다.

가설3: 교육시설은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구는 4년제 대학의 재학생을 대상으로 표본을 선정하였다.

대학에서 표본 샘플 선정하고 설문 조사를 수행하여 대학교육서비스 중에서 강의서비스, 행정서비스, 교육시설이 학생만족에 영향을 미치는지 설문을 시행하였다. 가설을 검증하기 위해서 자료수집 기간은 2017년 9월1일부터 10월1일까지 한 달 간에 진행되었다. 이와 같이 설문 조사를 하여 210부를 배포 한 후, 96.6%의 회수율을 달성하여 총 203부의 설문지를 본 연구의 실증 분석 자료에 활용하였다. 또한, 본 연구모형에 보면 먼저 교육서비스와 학생만족에 연관성을 검증하기 위해서 요인분석을 사용하였다. 또 연구모형에 제시한 독립변수 상호간의 연관을 검증하기위해 수집된 자료를 바탕으로 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 상관분석, 위계적 회귀분석을 실시하여 결과를 도출하였다.

본 연구는 대학 교육서비스를 제공함에 있어 학생들의 만족도를 향상시키기 위한 대학 교육서비스의 3개 요인들이 학생만족에 미치는 영향을 분석하여 이의 결과를 통해 알아보하고자하는데 있다. 본 연구의 목적을 성취하기 위한 실증 분석 방법을 이용하여 연구를 진행 하였다. 서비스와 서비스품질의 개념에 대한 연구 논문 및 관련 자료를 중심으로 연구한다. 교육서비스의 개념과 요인 등에 대한 관련 연구 논문과 기존에 수행되고 검토하였다. 선행 연구 자료를 설명하였다. 또한, 서비스, 서비스품질, 대학교육서비스의 대표적 연구자들의 연구 이념을 비교하여, 본 연구에서 제시하는 교육서비스가 학생만족에 어떤 영향이 있는지를 살펴보았다. 이를 통해서 본 연구에서는 3개의 가설을 설정하였다.

IV. 실증분석

4.1 표본의 일반적 특성

본 연구는 대학교 학생의 특성을 연구하기 위해서 학생의 성별, 국적, 연령, 학년, 입학동기와 진로계획 등 빈도분석을 실시한다. 분석결과가 표 6과 같다.

표본 조사 결과, 성별은 남자가 95명(46.8%)이고 여자가 108명(53.2%)이며 그 중에서 한국학생이 118명(58.1%)이고 외국학생이 85명(41.9%)이다. 조사대상의 연령이 대부분 20세(33.5%)나 21세(14.8%)가 제일 많다. 22세(12.8%)하고 25세(13.3%)의 학생 수가 비슷하다. 그래서 1학기 신입생과 4학기 졸업생도 많아서 이에 따라 입학동기와 진로계획의 결과 더 중요하다. 그러나 입학 동기는 한국학생뿐만 아니라 외국학생도 희망학과 선택과 높은 취업률과 희망학과 선택을 우선으로 고려한다. 그리고 진로계획의 통계자료를 보면 해외유학의 결과는 12.3% 이다. 그 이유는 45.3%의 조사대상은 유학하고 있는 외국인이고 한국사회의 취업 스트레스가 커서 대부분 한국학생들이 졸업자마자 구직할 것이다.

또, 표 7을 보면 독립변수는 학교 교육시설(편의시설, 휴식 공간, 도서관 및 강의실의 설비 등), 학교 강의서비스(강의 태도, 전문지식, 수업 준비, 강의 시간, 강의 내용 등), 학교 행정서비스(직원 친절도, 직원의 전문지식, 증명서 발급 시간, 수강신청 도움 등) 3개 요인들이 구분한다. 종속변수는 학생만족(대학을 선택한 결정 만족, 대학생활 만족, 교육기관 만족, 교육성과 만족, 교육도움 만족 등)이다. 연구모형과 종합적으로 보면 본 연구는 이러한 독립변수(3개요인)가 종속변수(1개요인)에 미치는 영향이다.

〈표 6〉조사표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도	비율
성별	남	95	46.8%
	여	108	53.2%
국적	한국	118	58.1%
	외국	85	41.9%
연령	18	4	2.0%
	19	13	6.4%
	20	68	33.5%
	21	30	14.8%
	22	26	12.8%
	23	20	9.9%
	24	15	7.4%
	25	27	13.3%
학년	1학년	62	30.5%
	2학년	44	21.7%
	3학년	23	11.3%
	4학년	74	36.5%
입학동기	희망학과 선택	74	36.1%
	높은 취업률	64	31.5%
	장학금 수혜	26	12.8%
	등록금 수준	39	19.2%
진로계획	취업	92	45.3%
	대학원 진학	66	32.5%
	해외 유학	25	12.3%
	개인사업	20	9.9%
합계		203	100%

〈표 7〉측정항목 정리

요인		측정항목
독립 변수	학교 교육시설	편의시설 휴식 공간 도서관, 강의실의 설비
	학교 강의서비스	강의 태도 전문지식 수업준비 강의시간 강의 내용
	학교 행정서비스	직원 친절도 직원의 전문지식 증명서 발급 시간 수강신청 도움
종속 변수	학생 만족	대학을 선택한 결정 만족 대학생활 만족 교육기관 만족 교육성과 만족
인구 통계학적 특성	성별 국적 연령 학년 입학동기 진로계획	

4.2 측정변수의 신뢰성, 타당성 분석 및 상관분석

요인분석(Factor Analysis)은 인자분석이라고 하며, 변수들이 공유하는 공통 요인을 설명하는 통계방법이다. 즉 변수 간에 상호관련성을 상관관계 혹은 이후에 사용하는 회귀분석에 기초하여 변수들 간에 공통의 차원(Common Underlying Dimensions)이다.

4.2.1 신뢰도 분석

신뢰도 분석은 설문지의 문항들이 서로 관련성이 높은 것끼리 구성되어 있는지를 알아보려는 목적으로 실시하는 분석방법이다. 따라서 측정치를 이용한 분석결과를 신뢰할 수 있는지를 판단할 수 있기 때문에 일반적으로 크론바흐 알파(Cronbach's α)계수를 산출해서 신뢰도를 보고한다.

또 Cronbach's α 계수가 보통 0 부터 1까지 나타난다. 1에 가까울수록 측정지표는 신뢰할 수 있다고 판단할 수 있다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.6이상, 엄격하게는 0.7 이상이면 이 데이터의 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다. 그러므로 본 논문은 측정항목의 관련성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 상용하였다.

본 연구의 신뢰성을 검증하기 위해서 교육시설(문항 수가 3개)의 Cronbach's α 계수는 0.840이고 강의서비스(문항 수가 5개)의 Cronbach's α 계수는 0.866이고 행정서비스(문항 수가 4개)의 Cronbach's α 계수는 0.890으로 나타났다. 그리고 학생만족(문항 수가 4개)의 Cronbach's α 계수는 0.857로 나타나서 4개 변수들의 Cronbach's α 계수가 다 0.8 이상 나타났다. 이 분석결과를 보면 변수들이 관련성이 있다고 알 수 있다. 분석결과가 표 8과 같다.

〈표 8〉신뢰도 분석 결과

		측정항 목	평균	표준편 차	문항 수	분산	Cronba ch's α
독립변 수	교육 시설	Q1	3.94	1.178	3	6.869	0.840
		Q2	4.11	.932			
		Q3	4.22	.876			
	강의 서비스	Q4	4.10	.951	5	14.128	0.866
		Q5	3.95	.986			
		Q6	3.92	.941			
		Q7	3.92	.900			
		Q8	4.04	.878			
	행정 서비스	Q9	4.29	.722	4	7.544	0.890
		Q10	4.09	.785			
		Q11	4.16	.895			
		Q12	4.17	.754			
종속변 수	학생 만족	Q13	4.46	.733	4	6.581	0.857
		Q14	4.27	.784			
		Q15	4.31	.768			
		Q16	4.25	.782			

4.2.2 타당성 분석

본 연구에서는 독립변수와 종속변수가 모두 같은 변수로 서로 간의 공통요인을 추출하는 데 사용하였다. 요인분석을 할 때 주성분(Principal Components)을 사용하였다. 주성분 분석을 통하여 변수들의 분산을 가장 잘 설명할 수 있는 요인을 알 수 있다. 또한 베리맥스(Varimax)는 요인의 단순구조를 최대화시킬 수 있는 방법이다.

공통성(Communalities)은 각 변수별로 초기 분산과 요인분석에 추출된 분산을 보여준다. 본 연구의 분석결과를 보면 공통성이 모두 0.5이상으로 나타나 타당성이 확인하였다.

회전된 성분행렬(Rotated Component Matrix)을 보면 4개 요인을 나타냈다. 요인1은 강의서비스로 보여 할 수 있고 요인 2는 행정서비스로 보여 할

수 있다. 요인 3은 학생만족으로 보여 할 수 있다. 요인 4는 교육시설로 볼 수 있다.

Kaiser-Meyer-Olkin 측도는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타낸다. Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도의 기준치는 0.9 이상이면 상당히 좋은 것이며, 0.8 이상이면 꽤 좋은 것이고, 0.7 이상이면 적당한 것, 0.6 이상이면 평범한 것으로 판단할 수 있다. 본 연구에서는 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) 측도가 0.828로 나타났다. 또한 요인분석에 자료가 알아보기 위해 Bartlett의 구형성 검정유의확률도 중요하다. 본 연구에서는 Bartlett의 구형성 검정유의확률이 0.000이고 0.05보다 작다. 이상의 결과로부터 본 연구 분석은 매우 의미있는 결과를 제시하고 있다.

〈표 9〉요인분석 결과

구성개념	측정변수	성분				공통성
		1	2	3	4	
강의 서비스	Q7	.801	.275	.184	.009	.750
	Q6	.772	.081	.019	.270	.676
	Q8	.770	.167	.187	.096	.665
	Q4	.752	-.150	.251	.232	.705
	Q5	.746	.210	-.173	.336	.744
행정 서비스	Q11	.084	.853	.266	.033	.806
	Q12	.295	.813	.228	.004	.801
	Q9	-.015	.800	.281	.129	.736
	Q10	.209	.699	.341	.324	.754
학생 만족	Q13	.064	.258	.870	.102	.839
	Q15	.102	.271	.789	.039	.708
	Q14	.111	.299	.782	.201	.754
	Q16	.243	.418	.518	.186	.537
교육 시설	Q3	.185	.084	.148	.904	.880
	Q2	.185	.032	.240	.898	.899
	Q1	.339	.228	.003	.667	.611
Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.828				
Bartlett의 구형성 검정유의확률		.000				

4.2.3 상관관계 분석

상관관계(Correlation)는 한 변수가 변할 때, 다른 변수가 어떻게 변하는지를 변동의 방향과 정도를 예측하여 알려주는 분석 방법이다. 상관계수 값이 보통 0.2보다 작으면 상관관계가 없다. 값이 0.4-0.6미만은 상관관계가 다소 높다. 값이 0.6이상은 상관관계가 높다고 알 수 있다.

본 연구에서 사용된 상관관계 분석은 표 10과 같다. 모두 요인들이 상관계수는 0.01수준에서 유의한 것으로 알 수 있다. 또한 4개 요인들의 평균과 표준편차도 다음의 표 10에서 볼 수 있다.

〈표 10〉상관분석 결과

변수	평균	표준편차	상관관계			
			1	2	3	4
교육 시설	4.0887	.87366	1			
강의 서비스	3.9852	.75175	.513**	1		
행정 서비스	4.1773	.68665	.333**	.359**	1	
학생 만족	4.3214	.64135	.364**	.334**	.650**	1

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

4.3 가설검증

본 연구에서는 강의서비스, 행정서비스, 교육시설이 학생만족에 미치는 영향을 검증하기 위해서 회귀분석(Regression Analysis)을 하였다.

다중회귀분석은 여러 독립변수가 동시에 한 종속변수에 미치는 영향을 분석할 때를 사용하였다. 이 독립변수들 간의 상호작용이나 영향력의 허위 관계를 검증하기 위해서 다중회귀분석이 단순선형 회귀분석보다 더 정확한 결과를 얻어낸다고 볼 수 있다.

〈표 11〉회귀분석의 모형요약

모형요약							
모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	Durbin- Watson	F	유의확률
1	.670	.449	.441	.47947	1.833	54.143	.000

예측값: (상수), 시설, 행정, 강의에

측값: (상수), 시설, 행정, 강의

〈표 12〉 교육서비스와 학생만족에 대한 다중회귀분석

모형	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률	VIF
	B	표준오차	베타			
(상수)	1.437	.242		5.944	.000	
강의 서비스	.044	.054	.052	.820	.413	1.433
행정 서비스	.546	.054	.584	10.189	.000	1.189
교육 시설	.105	.046	.143	2.292	.023	1.405

다중회귀분석의 결과를 보면 F값이 54.143, 유의확률이 0.000 으로 나타나고 회귀모형이 유의수준 1%범의 내에서 통계적으로 유의한 것으로 보인다. 수정된 R제곱은 0.441으로 나타나 44.1%의 설명력을 나타내고 있다.

가설1: 학교 강의서비스는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

강의서비스가 학생만족에 영향을 미치는지 확인하고자 회귀분석을 실시한 결과 위 표에서 보는 바와 같이 t값이 0.820, 유의확률이 0.413으로 나타나서 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 가설1은 강의서비스가 학생만족에 대한 정(+)의 영향을 나타내고 있으므로 위 가설1은 기각되었다.

가설2: 학교 행정서비스는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

행정서비스가 학생만족에 영향을 미치는지 확인하고자 회귀분석을 실시한 결과 위 표에서 보는 바와 같이 $p < 0.01$ 범위에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결과를 보면 t값이 10.189, 유의확률이 0.000 으로 나타나고 회귀모형이 유의수준 범위 내에서 통계적으로 유의한

것으로 알 수 있다. 따라서 가설2는 행정서비스가 학생만족에 대한 정(+)의 영향을 나타내고 있으므로 위 가설2는 채택되었다.

가설3: 교육시설은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

교육시설이 학생만족에 영향을 미치는지 확인하고자 회귀분석을 실시한 결과 위 표에서 보는 바와 같이 $p < 0.01$ 범위에서 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀분석의 결과를 보면 t값이 2.292, 유의확률이 0.023으로 나타나고 회귀모형이 유의수준 범위의 내에서 통계적으로 유의한 것으로 알 수 있다. 따라서 가설3은 교육시설이 학생만족에 대한 정(+)의 영향을 나타내고 있으므로 위 가설3은 채택되었다.

〈표 13〉 분석결과 정리

가설1	강의서비스	---->	학생만족	기각
가설2	행정서비스	---->	학생만족	채택
가설3	교육시설	---->	학생만족	채택

***는 $p < 0.001$, **는 $p < 0.01$, *는 $p < 0.05$ 에서 유의함

본 연구의 회귀분석식의 수정된 R제곱은 0.441으로 나타나 44.1%의 설명력을 나타내고 있다. 가설의 분석결과를 요약하면 교육서비스 특성인 강의서비스의 t값이 0.820, 유의확률이 0.413으로 나타나서 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그 다음에 행정서비스가 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 나타났다. 교육시설이 학생만족에 정(+)의 영향을 미치고 결과는 대부분의 기존연구의 결과와 같다. 행정서비스와 학교 교육시설이 학생만족에

대한 높은 영향력이 있고 중요한 요인이다. 그래서 대학교에서 좋은 학생만족을 향상시키면 행정서비스와 교육시설을 잘 실행하고 설치해야 하면 좋겠다. 행정서비스와 교육시설은 4년제 대학교의 교직원이 제일 잘 생각해야 하고 제도를 보완해서 교육서비스품질을 향상하고 효율성 있게 교육서비스를 제공하여 좋은 학생만족을 얻을 수 있다. 행정서비스는 학교 교직원이 항상 학생들의 입장을 생각하면서 행정서비스를 제공하면 좋은 학생만족을 얻을 수 있겠다. 대학교는 학생에게 교육시설을 편리하게 만들면 더 좋은 학생만족을 얻을 수 있다.

V. 결 론

5.1 연구의 요약

본 연구는 대표적인 서비스업인 교육서비스업에 있어서 4년제 대학교에서 대학생들 대상으로 교육서비스가 학생만족에 대한 영향을 분석하고 연구하였다. 교육서비스 운영특성상에서 학교 업무를 잘 운영하고 학생만족을 시켜서 더 좋은 교육서비스를 제공하고 학생만족을 높일 수 있는 방법을 찾고자한다.

높은 학생만족을 이루어지기 위해서 교육서비스 수준을 향상시켜야 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 대학 교육서비스요인이 어떠한지, 학생만족 측정요인이 어떠한지, 교육서비스가 학생만족에 대한 어떤 영향을 미치는지를 검증하였다. 강의서비스, 행정서비스, 교육시설, 학생만족과 관련된 이론적 배경과 연구, 실증 분석을 병행하였다.

이를 통해 나타난 실증분석 결과를 고찰해 보고 대학의 관리자들에게 시사점을 제시하였다. 이와 같은 연구 결과를 도출하기 위해 실증연구를 하였다. 연구가설을 검증하기 위해 통계학적 특성, 교육서비스 요인이 교육시설, 강의서비스, 행정서비스와 학생만족 등 4년제 대학교 대학생 대상으로 설문지 210부를 배포 한 후, 96.6%의 회수율을 달성하여 총 203부의 설문지를 본 연구의 실증분석 자료에 활용하였다. 성별은 남자가 95명(46.8%)이고 여자가 108명(53.2%)이며 그 중에서 한국학생이 118명(58.1%)이고 외국학생이 85명(41.9%)이다. 조사대상의 연령의 범위는 18세부터 25세까지이다. 또 조사대상은 1 학년이 62명, 2 학년이 44명, 3 학년이 23명, 4학년이 74명으로 나타났다. 조사대상의 입학동기는 희망학과 선택이 74명(36.1%), 높은 취업률 64명(31.5%), 장학금 수혜 26명(12.8%), 등록금 수준 39명(19.2%)으로 나타났다. 진로계획은 취업 92명(45.3%), 대학원 진학 66명(32.5%), 해외 유학 25명(12.3%), 개인사업 20명(9.9%)으로 나타났다.

수집된 자료의 특성을 검증하기 위해 SPSS 21.0통계 소프트웨어 패키지로 이용하여 빈도분석과 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석을 실시하였으며, 강의서비스, 행정서비스, 교육시설과 학생만족의 관계를 연구하기 위해서 다중회귀

분석을 사용하였다.

또, 연구 결과를 보면 다음 내용과 같다.

첫째, 학교 강의서비스는 학생만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(t 값이 0.820, 유의확률이 0.413). 비록 본 연구에서는 강의서비스는 학생만족에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나지만 강의서비스는 학생만족에 대한 높은 영향력이 있고 중요한 요인이다. 대학교에서 좋은 학생만족을 향상시키면 강의서비스에 대한 제도개선이나 교육 수준을 잘 향상시켜야 하면 좋겠다(김영택, 황복주 2010).

둘째, 학교 행정서비스는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 나타났다(t 값이 10.189, 유의확률이 0.000). 그래서 대학교에서 좋은 학생만족을 향상시키면 행정서비스에 대한 제도를 보완하면 좋은 학생만족을 얻을 수 있겠다. 특히 학교가 발전하고 있기 때문에 외국학생들이 많아지고 있으며 학생들이 문제가 있을 때 학교의 교직원들은 문제를 잘 해결하는 능력과 태도가 더욱 중요하다.

셋째, 교육시설은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 나타났다(t 값이 2.292, 유의확률이 0.023). 많은 선행연구의 의하여 학교의 편의시설, 강의실, 도서관의 설비, 휴식 공간 등을 잘 설치한다면 좋은 물리적 시설은 학생의 대 학생활동뿐만 아니라 학생의 학습 성과에도 좋은 영향을 미칠 것이다.

이 같은 내용은 본 연구를 통해 대학에서 대학생대상으로 교육서비스 요인(행정서비스, 교육시설)이 학생만족에 대한 많은 영향을 미치는 것으로 알 수 있다.

5.2 연구의 시사점

본 연구에서는 대학 교육서비스품질을 구성하는 요인을 학교 강의서비스품질, 학교 행정서비스품질, 교육시설 품질로 구성하였고, 대학의 교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 대해 살펴보았다. 결과를 탐구하기 위하여 본 연구의 주요 연구 개념인 강의서비스, 행정서비스, 교육시설, 학생만족과 관련된 선행 연구들을 검토하였다, 이러한 선행연구에 따라서 가설을 도출하고 실

증 분석을 연구하였다.

연구는 4년제 대학교에서 재학생을 대상으로 학교 교육서비스와 학생만족 간의 관계를 연구하기 위해, 학교 관리자들이 나오는 결과를 참고하여 높은 학생만족을 될 수 있기 위해서 도움이 될 것이다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 강의서비스는 학생만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 통속적으로 보면 이 학교가 좋고 나쁨을 구분하는 기준은 이 학교교육의 질이다(정기한 외 2010). 이런 이유 때문에 대학교의 강사, 교수의 수량과 교육 수준이 더욱 중요하다. 예를 들어, 학교에 대한 영향력을 확대하기 위해서 국내, 외의 명문 학교를 나온 강사이나 교수들을 많이 채용하고 강사와 교수들에게 수업준비에 대한 도움을 준다. 또한 학교의 교수 및 강사의 강의태도가 좋거나 주어진 강의시간을 충분히 활용하면 학생만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 그리고 교수, 강사들이 학생과 좋은 관계를 유지한다면 교직원, 학교에 대한 평가가 더욱 좋다.

둘째, 행정서비스는 학생만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 학교 직원들의 업무 수준도 학생만족에 영향을 미칠 것으로 나타났다. 그래서 문제가 발생 할 때 학생의 입장에서 생각하며 학생들을 위해 학교 직원들이 전면적이고 효율적으로 일을 해야 한다. 특히 수강신청, 동문회 등 중요 사항들을 정확하게 통지해야 한다. 또한 학교는 증명서와 같은 서류들도 단순화시켜야 한다. 마지막으로 학교의 활동, 공고 등 학생에게 전달 방법이 다원화해야 한다.

셋째, 교육시설은 학생만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 결과를 보면 학생에 대한 학교의 강의실, 도서관 같은 공공장소의 환경, 시설이 완벽해야 하고 학생을 위한 휴식공간도 잘 마련되어 있으면 학생만족이 확실히 높다. 또한, 대학의 상황을 놓고 보면 학교 주변의 식당, 편의점, 복사실 등 편의시설이 있지만 학생을 위해 편의시설이 더 많이 설립하고 더 편리하면 좋을 것이다.

이상의 시사점을 통하여 강의서비스의 수준, 행정서비스 제공의 전면성, 교육 시설의 편리성, 학생만족을 향상시키는 효과를 얻을 수 있다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구는 4년제 대학교의 대학생을 대상으로 교육서비스가 학생 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 규명함으로써, 향후 한국 대학교의 발전과 학교의 학생 만족을 개선을 위해 기초자료를 제시하는 목적에서 시작되었다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 한국 대학의 많이 있고, 한국의 지역마다 차이가 있을 것이고, 본 연구는 4년제 대학교에 한정되었다. 학교에 따라서 문과가 좋은 대학교의 학생들은 이과가 좋은 대학교의 학생들과 대조적인 생각이 생길 수 있다. 또한 지역 간의 문화적 차이 때문에 결과에까지 영향을 미칠 것이다.

둘째, 본 연구에서는 4년제 대학교에서 1 학년부터 4 학년까지 재학생을 대상으로 연구하였다. 대학교에서 어학원과 대학원 학생도 있는데, 본부의 학생과 어학원 학생, 대학원 학생을 비교연구하다면 더 힘들다. 이 이유는 어학원 학생들이 다 외국인이니까 분석결과가 전면적이지 못하고 본부의 학생보다 대학원생들은 깊은 교육과정을 이수해서 생각이 더 복잡하다. 그래서 전체 학생을 대상으로 연구하다면 교육서비스 개선에 많은 도움이 될 것이다. 또한 본 연구의 연구대상에서 한국 학생과 외국 학생을 포함되고 외국인 조사대상은 중국인 가장 많다. 각 나라의 학생을 대상으로 연구하다면 도움이 될 것이다.

셋째, 학교 교육서비스를 연구하는 데에 강의서비스, 행정서비스, 교육시설 등이 각 방면을 빈틈없이 돌보지 않다. 본 연구에서는 강의서비스가 강의태도, 교수 및 강사의 전문지식, 강의 시간과 강의내용만 포함되고 행정서비스가 직원 친절도, 직원의 전문지식, 증면서 발급시간을 포함되고 교육시설은 휴식 공간 도서관, 강의실의 설비 등을 포함한다. 이러한 내용이 완전하지 않다. 이 이유 때문에 향후 연구는 강의서비스, 행정서비스, 교육시설 등에 대한 보충하면 좋을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강만수, 박상규. (2011). 『대학교육기관의 교육서비스품질이 지각된 가치, 학생만족, 명성 및 학생충성도에 미치는 영향』. 교육행정학연구, 29(1), 153-174.
- 강석호. (2005). 『초등학교 교육환경 변화에 따른 공간전용에 관한 연구』. 전남대학교 대학원 박사학위논문.
- 강아롱. (2011). 『강의품질이 교육만족, 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향』. 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김대명. (2014). 『중년기 여성의 평생교육 참여 동기, 자기 주도 학습, 교육 서비스 질 및 프로그램만족도의 구조적 관계』. 전북대학교 대학원 박사학위논문.
- 김미라, 황덕순. (2006). 『대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축』. 한국가정관리학회지, 24(6), 17-31.
- 김상조. (2007). 『강의서비스가 만족, 신뢰 및 강의 재구매의도에 미치는 영향-대학생의 강의평가를 중심으로』. 한국전략마케팅학회, 15(1), 1-24.
- 김영택, 황복주. (2010). 『고객지향적 관점에서의 강의품질 결정요인에 관한 연구』. 서비스경영학회지, 11(1), 111-130.
- 김정수. (2014). 『서비스 품질이 고객 가치, 고객만족과 행동의도에 미치는 영향 : 중식레스토랑을 중심으로』. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김정희, 박동진. (2012). 『대학 교육서비스가 학생만족과 충성도에 미치는 영향-A국립대학교 사례를 중심으로』. 소비자정책교육연구, 8(3), 47-69.
- 김종국. (2009). 『대학행정서비스 품질이 대학생의 고객만족도에 미치는 영

- 향』. 아주대학교 교육대학원 학위논문.
- 김주홍. (2009). 『대학의 교육서비스 품질이 고객만족과 학교 충성도에 미치는 영향에 관한연구』. 영남대학교 대학원 학위논문.
- 김지성. (2009). 『서비스교육 만족도와 고객지향성에 관한연구』. 중앙대학교 산업창업경영대학원 석사학위논문.
- 김지현. (2006). 『대학 서비스 만족도가 대학 생활에서의 삶의 질과 대학에 대한 태도』. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김희선. (2004). 『교육서비스 품질과 대학브랜드 이미지가 교육서비스 만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 숙명여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 나진혁. (2006). 『서비스품질요인이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구 - 교육서비스를 중심으로 -』. 중앙대학원 학위논문.
- 남철희. (2015). 『일본 단기대학의 4년제 일반대학화』. 일본문화연구, 56(56), 443-459.
- 류주현. (2008). 『대학 교육 서비스 품질이 학생 만족과 충성도에 미치는 영향에 관한 연구 :4년제 대학교와 전문대학의 차이점』. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 박병량, 주철안. (2012). 『교육행정 및 교육경영 :학교·학급경영 중심』. 학지사.
- 박선용. (2011). 『교육서비스 질, 학생 만족, 행동 의도의 영향 관계』. 경북대학교 대학원 박사학위논문.
- 박소영. (2012). 『교육대학원생의 자기주도 학습 준비도가 교육만족도에 미치는 영향』, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 박용석. (2010). 『대학 교육서비스 만족요인에 관한 연구』. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박주성 등. (2002). 『대학 교육서비스품질요인이 학생만족 재입학의도 및 구전효과의 미치는 영향』. 마케팅저널, 4(4), 51-71.
- 박중환. (1998). 『우리나라 호텔기업 서비스의 국제경쟁력 제고를 위한 외국인 호텔 고객의 서비스 품질요인 개발 및 만족도 재고에 관한 실증적

- 연구』. 동립경영연구, 9, 339-363.
- 배수원. (2002). 『교육서비스품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구 : 자립형 사립고등학교 사례를 중심으로』. 단국대학교 대학원 학위논문.
- 배수원. (2006). 『교육서비스품질, 학생만족, 관계품질, 그리고 행동의도의 구조적 관계에 대한 실증적 연구 : 자립형 사립고등학교 사례를 중심으로』. 부경대학교 대학원 학위논문.
- 배영식. (2004). 『대학행정서비스 질이 고객만족과 이미지 및 구전홍보에 미치는 영향』. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 서미령. (2013). 『학생들의 서비스만족도 조사를 통한 대학교육 서비스 품질 향상 방안 : 한양대학교 학생들을 중심으로』. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 서현숙. (2010). 『다차원적 서비스편의지향성과 서비스편의선, 지각된 가치, 고객만족, 행동의도간의 구조적 관계분석』. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 성석주. (2009). 『교육행정서비스의 질이 만족도와 애교심에 미치는 영향 : 대구·경북지역 대학생을 중심으로』. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 송찬호. (2006). 『대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구 - C대학을 중심으로』. 청주대학교 대학원 석사학위논문.
- 손경옥. (2014). 『전문대학생의 학교만족도 측정도구 개발』. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 손운병. (2010). 『교육 서비스 품질 개선에 관한 연구 : 인과루프와 서비스 블루프린트 개념을 중심으로』. 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 신재익. (2007). 『교육기관의 서비스품질, 구전 간의 관계에 대한 연구』. 학습자중심교과교육연구, 7(1), 231-256.
- 신지윤. (2015). 『항공사 이용 고객의 불량행동이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향』. 한국호텔외식관광경영학회, 24(2), 217-233.

- 양성경. (2008). 『국공립대학교와 사립대학교의 교육서비스품질에 관한 비교 연구』. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 양태식. (2004). 『대학의 교육서비스 품질이 학생만족 및 추천의도에 미치는 영향』. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 양효석 등.(2008). 『서비스품질문헌연구』. 품질경영연구, 36(3), 122-129.
- 엄경아. (2007). 『대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학형태와 인구통계 비교연구를 중심으로』. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 왕화병. (2012). 『대학교육서비스품질이 유학생의 만족도와 행동의도에 미치는 영향 : 중국인 유학생을 중심으로』. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 우수명. (2013). 마우스로 잡는 SPSS20. 서울: 인간과 복지.
- 유연숙. (2006). 『교육서비스 품질이 학생만족과 진로탐색활동에 미치는 영향에 관한 연구』. 이화여자대학교 정보과학대학원 석사학위논문.
- 유패항. (2014). 『중국대학교육기관에서 교육서비스품질, 학생만족, 명성 및 충성도가 미치는 영향』. 강원대학교 대학원 석사학위논문.
- 윤재홍. 『품질경영론』. 서울:한경사.
- 이경오. (2000). 『대학교육서비스 질의 강화방안에 관한 연구』. 성심외국어대 산학연구 논문집, 20(3), 25-42.
- 이경철. (2003). 『대학마케팅에서 교육서비스 품질에 대한 대학생의 인식의 관한연구』. 사회과학연구, 17, 3-15.
- 이권익. (2012). 『대학 교육서비스품질이 강의서비스 만족 및 추천·수강의도에 미치는 영향 : 중국유학생을 중심으로』. 건양대학교 대학원 석사학위논문.
- 이명숙. (2010). 『교육환경과 강의법이 외식 지역사회 연계 교육프로그램 운영을 통한 박물관의 사회적 기능 활성화』. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영희. (2000). 『교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구』. 고객만족경영

- 연구, 2(2), 21-46.
- 이용기, 장병집, 김재봉, 김용범. (2002). 『학생만족도의 결정요인에 대한 연구』. 고객만족경영연구, 2(1), 69-100.
- 이유재. (2008). 『서비스마케팅』. 서울: 학현사.
- 이유재, 이준엽. (2001). 『서비스품질에 관한 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로』. 서울대학교 경영논집, 31(3), 249-283.
- 이인경. (2012). 『교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전의도에 미치는 영향』. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이정윤. (2009). 『대학생의 대학생활 만족도 연구』. 관동대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이진영. (2017). 『교육서비스품질이 학생만족, 브랜드자산 및 충성도에 미치는 영향 연구』. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진춘. (2009). 『교육품질이 학교 브랜드 이미지에 미치는 영향 : 대구지역 고등학교를 중심으로』. 대한설비관리학회, 14(1), 61-72.
- 이태용. (2010). 『실버스포츠 후원 기업에 대한 브랜드태도가 기업이미지 및 구매행동에 미치는 영향』. 부산대학교 대학원 박사학위논문.
- 이필재. (2007). 『대학 교육·행정 서비스품질 특정 및 향상방안』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이학식. (1997). 『지각된 서비스품질의 결정과정』. 한국경영학회, 26(1), 139-154.
- 이현정. (2013). 『학점 은행제 학습자의 학습동기와 교육만족도에 관한 연구』. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이화룡 외. (2006). 『초·중등학교 시설기준 등에 관한 연구』. 교육부 정책연구과제.
- 장대성. (2009). 『경영교육 서비스품질에 관한 지방 국립대와 지방 사립대의 비교 연구』. 대한경영학회지, 22(3), 1703-1727.
- 장유정. (2003). 『SERVQUAL 모형을 이용한 대학 교육서비스 품질 평가』. 한양대학교 경영대학원 석사학위논문.

- 전은영. (2012). 『평생교육기관의 교육서비스품질과 참여동기가 재등록의도에 미치는 영향』. 경북대학교 대학원 석사학위논문.
- 전인수, 배일현(2009). 『서비스마케팅』. 서울: 도서출판 석정.
- 정기한 외. (2010). 『대학교육서비스품질이 학생만족, 몰입과 구전, 기부의향에 미치는 영향』. 학습자중심교과교육연구, 10(2), 371-406.
- 정유리. (2008). 『교육서비스품질이 소비자 만족과 학교 충성도에 미치는 영향 : 관광관련학과 특수대학원생을 중심으로』. 순천향대학교 산업정보대학원 학위논문.
- 조우제. (2004). 『외식 소비자의 물리적 환경지각이 서비스품질 평가와 만족에 미치는 영향 : 레스토랑의 물리적 환경변수를 중심으로』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 주홍성. (2013). 『강의서비스속성과 유학생의 개인특성이 강의서비스만족과 신뢰 및 구전·재수강의도에 미치는 영향 : 중국유학생을 중심으로』, 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 진혜경. (2017). 『대학교육서비스에서 물리적 환경이 학생만족과 수업 집중도에 미치는 영향』. 한양대학교 경영학과 학위논문.
- 차석빈. (2008). 『교육서비스품질, 학생만족 및 학교충성도간 관계 연구』. 관광연구, 23(2), 139-155.
- 최규환. (2005). 『관광교육 서비스 평가, 만족, 행동의도에 관한 연구』. 소비자문화연구, 8(1), 135-152.
- 최덕철, 이경오. (2000). 『대학교육서비스 마케팅 모형에 관한연구』. 마케팅과학연구, 6(10), 339-366.
- 최동오, 이광배. (2006). 『서비스품질을 통한 고객충성도 형성요인에 관한 연구』. 산업경제연구, 19(1), 373-387.
- 최명철. (2003). 『관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구』. 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한은성. (2008). 『대학생의 학교생활 만족도 연구』. 수원대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 현주 외. (2006). 『교육시설민간투자지원센터 설치·운영 방안』. 서울: 한국 교육개발원.
- 홍금순. (2006). 『교육서비스품질의 각 차원이 고객만족과 고객 충성도에 미치는 영향에 관한 연구』. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍금화. (2006). 『교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구』. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍소식. (2010). 『리더십스타일, 조직후원인식이 학습동기에 미치는 영향에 관한 연구 : 변혁적 리더십과 POB를 중심으로』. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 황수진. (2013). 『수요자 중심의 대학 행정서비스 품질 개선에 관한 연구』. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 황인호. (2005). 『교육서비스 품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구』. 경상대학교 대학원 학위논문.
- 교육인적자원부 통계서비스. <http://cesi.kedi.re.kr>
- 한국교육개발원. (2016). 교육통계연보. <http://www.kedi.re.kr>
- 한국표준협회. (KSA). 한국서비스품질지수(KS-SQI, Korean Standard Service Quality Index). <http://www.ksa.or.kr>

2. 국외문헌

- Anderson, P. F. (1983). "Marketing, strategic planning and the theory of the firm", *Journal of Marketing*, 46(2), 15-26.
- Arthur, B. M. (1951). "School Administration". New York: Houghton Mifflin Co.
- Astin, A. W. (1980). "When Does A College Deserveto Be Called High Quality? Improving Teaching and Institutional Quality". American Association for Higher Education.
- Baker, J. (1987). "The Role of the Environment in Marketing Service: The Consumer Perspective". American Marketing Association, 79-84.
- Barnes, C. (1993). "Practical marketing for schools". Cambridge, Blackwell Bussiness.
- Berger, P. and Neuhaus, J. (1977), "To Empower People: The Role of Mediating Structures in Public Policy". American Enterprise Institute for Public Policy, Washington,D.C, 96-125.
- Bitner, M. J. (1992). "Evaluating Service Encounter: The Effect of Physical Sorrounding and Employee Response". *Journal of Marketing*, 54(4), 69-82.
- Brady, M. K. and Cronin, J. J.(2001). "Customer Orientation Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors". *Journal of Service Research*, 3(3), 241-251.
- Carman, M. J. (1990). "Consumer Perceptions of Service Quality: an Assessment of the SERVQUAL Dimensions". *Journal of Retailing*, 66(1), 33-56.
- Cartin, T. J. (1993). "Principles and Practice of TQM". ASQC Quality Press.

- Castleberry, S. B. and McIntyre, E. S. (1993). "Consumers Quality Evaluation Process", *Journal of Applied Business Research*, 8(3), 74–82.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. T. (1992). "A Measuring Service Quality: A reexamination and extension". *Journal of Marketing*, 56(3), 56–68.
- Crosby, L. A., Kenneth, A. E. and Deborah, C. (1990). "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective". *Journal of Marketing*, 54(3), 68–81.
- Grönroos, C. (1982). "An Applied Service Marketing Theory". *European Journal of Marketing*, 16(7), 30–41.
- Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications". *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Halpin, A. W. (1959). "The Leadership Behavior Of School Superintendent Columbus". Ohio:College Of Education, The Ohio State University.
- Juran, J. M. (1974). *Quality Control Handbook*, N. Y. : MacGraw–Hill. c1974.
- Jones, T. O. and Sasser, W. E. Jr. (1995). "Why Satisfied Customer Defect". *Harvard Business Review*, 73(6), 88–99.
- Kotler, P. (1983). "Principles of Marketing". New Jersey : PrenticeHall Inc.
- Kotler, P. (1985). "Strategic Marketing for Educational Institutions". New Jersey : PrenticeHall Inc.
- Kotler, P. (2000). "Marketing : An Introduction". New Jersey : PrenticeHall Inc.
- Kotler, P. (2002). "Marketing Management". New Jersey : PrenticeHall Inc.
- Kuh, G. D. (1981). "Indices of Quality in the Undergraduate Experience".

- AAHE-ERIC/Higher Education Research Report No.4.American Association for Higher Education.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. and Leitner, M. (2004). "Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education". *Quality Assurance in Education*, 12(2), 61-69.
- Lewis, R. C. and Boom, B. H. (1983). "The Marketing aspects of service quality". AMA, Chicago. 90-107.
- Lewis, B. R. (1989). "Quality in the Service Sector: A Review". *International Journal of Bank Marketing*, 7(5), 4-12.
- Mai, L-W. (2005). "A Comparative study between UK and US:The student satisfaction in higher education and its Influential factors". *Journal of Marketing Management*, 21(7), 859-878.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). "Problems and Strategies in Service Marketing". *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implication for future research". *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988). "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- Quinn, J. B. (1987). "Technology in Services". *Scientific American*, 257(6), 50-58.
- Rathmell, J. M. (1966), "What Is Meant by Services?". *Journal of Marketing*, 30(4), 32.
- Rathmell, J. M. (1974). "Marketing in the Service Sector". *Journal of Marketing*, 39(4), 114.
- Reimer, A. and Kuehn, R. (2005). "The impact of servicescape on quality

- perception". *European Journal of Marketing*, 39(7/8), 785–808.
- Richard, N. (1984). "Service Management". Chichester: Wiley.
- Siguaw, J. A. and Simpson, P. M. (2000). "Effects of Supplier Market Orientation on Distributor Market Orientation and the Channel Relationship: The Distributor Perspective". *Journal of Marketing*, 62(3), 99–111.
- Solomon, J. K. (1998). "Academic and service quality in distance education. A dissertation presented to the college of education". University of Denver. 1998.

부 록

설 문 지

대학 교육서비스에 대한 대학생 학생만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

안녕하세요?

저는 한성대학교 일반대학원 경영학과 서비스운영관리 석사과정에 재학 중인 우소환입니다.

본 설문지는 “대학 교육서비스품질”에 관하여 논문을 준비 중에 있습니다. 여러분의 소중한 의견을 부탁드립니다. 바쁘시더라도 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

2017년 9월

한성대학교 경영학과 지도교수 최강화

한성대학교 경영학과 석사과정 우소환

다음은 학교 교육시설에 관한 질문입니다:

비고	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1	우리 대학의 식당, 편의점, 복사실 등 시설 이용이 용이하다					
2	우리 대학 학생을 위한 휴식공간이 잘 마련되어 있다					
3	우리 대학 강의실, 도서관 등의 설비가 사용하기에 편하다					

다음은 학교 강의서비스에 관한 질문입니다:

비고	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
4	우리 대학 교수 및 강사들의 강의 태도는 적절하다					
5	우리 대학 교수 및 강사들은 전문 지식을 가지고 있다					
6	우리 대학 교수 및 강사들은 수업 준비를 철저히 한다					
7	우리 대학 교수 및 강사들은 주어진 강의시간을 충분히 활용한다					
8	교육내용을 잘 설명하고, 이해시키려고 노력 한다					

다음은 학교 행정서비스에 관한 질문입니다:

비고	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
9	우리 대학의 직원 들은 학생들에게 친절하게 대응하 고 있다					
10	우리 대학의 직원 들은 학생들의 질 문에 답변할 충분 한 전문지식을 가 지고 있다					
11	우리 대학은 증명 서 발급 등 행정 처리 시간이 짧고 학생과 약속한 시 간에 서비스를 제 공되고 있다					
12	우리 대학은 수강 신청에 대한 도움 이 많이 있다					

다음은 학생 만족에 관한 질문입니다:						
비고	문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
13	우리 대학을 선택 한 결정에 대해 만족 한다					
14	우리 대학이 의미 있는 대학 생활을 만든다					
15	교육기관을 이용 하신 후 만족 한 다					
16	우리 대학이 능력 개발할 수 있는 대학 생활을 만든 다					

다음은 귀하의 인구 통계학적 특성에 대한 질문입니다.
 질문을 읽고 해당란에 기입해 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

①남 ②여

2. 귀하의 국적은?

①한국 ②기타_____

3. 귀하의 연령은?

4. 귀하는 몇 학년 입니까?

①1학년 ②2학년 ③3학년 ④4학년

5. 귀하의 대학 입학 동기는?

①희망학과 선택 ②높은 취업률 ③장학금 수혜 ④등록금 수준

6.귀하께서는 졸업 후 진로계획은?

①취업 ②대학원 진학 ③해외 유학 ④개인사업

ABSTRACT

A Study on the Factors Influencing of University Education Service Quality on Student Satisfaction

Yu, Xiao-Han

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School

Hansung University

The purpose of this research is investigate the impact of university education service on student satisfaction. Especially as globalization has become more and more popular in Korean Universities, there are more international students coming to study. Comparatively speaking, students should consider the educational facilities of schools, the education level of teachers and the service of different schools. Therefore, we should improve the level of education services to achieve high satisfaction of students to let our university to be more competitive. In this study, the educational service factor is divided into three parts.

Firstly, educational facilities including classrooms, libraries and facilities etc.

Secondly, teaching is the most important. It includes the teaching level of teachers and professors.

Thirdly, administrative services including the daily affairs of schools and administrative bodies. For example, when students getting problems or they can't adapt to their school lives, how can we solve it?

To achieve these objectives, we studied university education services, student satisfaction and the relation of educational services and student satisfaction. In this study, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis and regression analysis were used to analyze the University. The results of this study analyzed the influence of school teaching quality, school administrative services and school facilities on school satisfaction.

The results of this study show that school administrative services and school facilities can have a positive impact on student satisfaction. The school teaching quality is meaningless to the satisfaction of the students. Through this study, hope to be good for school.

Keyword: University Education Service, Quality Of Service, Student Satisfaction, School Facilities, Teaching Service, Administrative Service