



### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원 저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)



석사학위논문

제과제빵교육서비스 품질이 교육생의  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구  
- 자아성취감을 조절효과로 -



한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

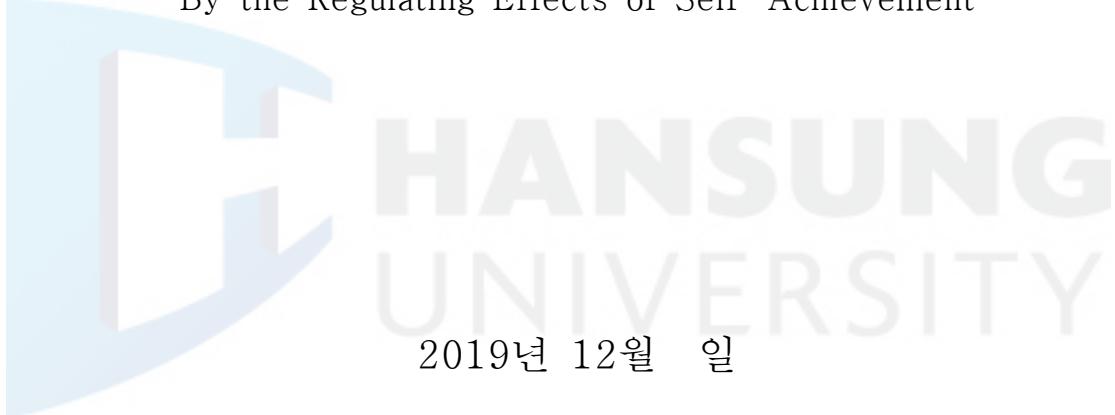
최기동



석사 학위논문  
지도교수 최옹

제과제빵교육서비스 품질이 교육생의  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구  
- 자아성취감을 조절효과로 -

A Study on the Effect of Baking Education Service Quality  
on Student's Educational Satisfaction and Behavioral Intention  
- By the Regulating Effects of Self-Achievement -



한성대학교 경영대학원  
호텔관광외식경영학과  
외식경영전공  
최기동

석사 학위논문  
지도교수 최옹

제과제빵교육서비스 품질이 교육생의  
교육만족 및 행동의도에 미치는 영향 연구  
- 자아성취감을 조절효과로 -

A Study on the Effect of Baking Education Service Quality  
on Student's Educational Satisfaction and Behavioral Intention  
- By the Regulating Effects of Self-Achievement -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2019년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

최기동

최기동의 경영학 석사학위논문을 인준함

2019년 12월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

# 국 문 초 록

제과제빵교육서비스 품질이 교육생의 교육만족 및  
행동의도에 미치는 영향 연구

- 자아성취감을 조절효과로 -

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원  
호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과  
외 식 경 영 전 공  
최 기 동

현재 제과제빵의 산업분야에서 요구 되어지고 있는 필요인력의 신속한 공급과 소비자욕구에 맞는 교육프로그램의 다양한운영이 필요 되어지고 있으며, 현재 고도의 산업화, 정보화시대에 살면서 사회의 모든 분야에서직업이 다양해지고 전문화되며 또한 국제화 되어가면서 점차 국내외에서도 표준화 시스템을 만들고 국가시책으로도 보다 효율적인 제도와 규격을 통하여 또는 자격제도를 통하여 사회에서 실제 필요로 하는 산업인력들을 양성하고 있다.

산업기술경영의 교육과정에서도 괄목할 만한 성장을 보여왔으며, 그 덕분에 소비자의 기본적인 질적서비스 뿐만아니라 차별화된 고급서비스도 성황을 이루고 있다.

일부는 교육분야에서 다양하고 전문적인 수업방식이 운영 되어지고 있으

며 실제 현장에서 필요로 하는 직업교육과정이 실행함으로써 자기만족의 욕구충족과 실무에 응용할 수 있는 인재훈련을 출발하고 있다.

이러한 시대적 요구를 반영하여 정부에서도, "현장에서 필요한 지식, 기술, 태도를 산업별, 수준별로 정리하여 체계화함으로써 실무능력을 배양하고 직무에 바로 적용할 수 있는 능력"을 표준화한 국가직무능력표준을 도입 실무능력교육향상을 치중해 정책이반을 하고 있다.

나아가 교육서비스품질, 교육만족의 연관성을 연구한 결과, 유형성, 확신성, 공감성, 신뢰성은 교육만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

그런 점에서, 수강생의 수업만족에 먼저의 순서 알아보고 이를 선 순환하는 것이 중요하다고 판단되고 있다.

다음으로 교육서비스품질과 행동의도와의 관계에서는 유형성, 확신성, 공감성, 신뢰성 등전체의 요소가 행동의도에 매우 영향을 미치는것으로 연구되었으며, 교육만족, 행동의도 간에 유의미한 작용을 하는것이 연구되었다

하지만, 교육서비스품질과 교육만족은 자아 성취감에 의해 차도가 있을것을 가설 예측하여 실증연구한 결과 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 연구하고자하는 자아성취감에 조절효과의 결과에 대해 예상과 다른 연구 분석을 보듯이 교육생의 자아실현과 수강생의 능력발휘 및 능력개발에 대한 만족도를 더욱 충족하기 위해 교육생을 지도하는 교사나 교육기관장님들의 노력이 더 필요하다고 보며, 더불어 전통적인 모든 교육 환경의 질적향상과 다양한 교육프로그램이 개발되어져야 한다고 본 연구원은 생각한다.

**【주요어】** 제과제빵교육기관, 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 자아성취감.

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 문제의 제기와 연구의 목적 .....	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성 .....	4
제 2 장 연구의 이론적 배경 .....	6
제 1 절 제과제빵교육기관 서비스품질 .....	6
1) 제과제빵교육기관의 개념 및 교육과정 .....	6
2) 교육서비스품질의 개념 및 구성요소 .....	12
3) 교육서비스품질에 대한 선행연구 .....	18
제 2 절 교육만족 .....	19
1) 교육만족의 개념 .....	19
2) 교육만족의 구성요소 .....	21
3) 교육만족에 대한 선행연구 .....	22
제 3 절 행동의도 .....	24
1) 행동의도의 개념 .....	24
2) 행동의도의 구성요소 .....	28
3) 행동의도에 대한 선행연구 .....	29
제 4 절 자아성취감 .....	33
1) 자아성취감의 개념 .....	33
2) 자아성취감의 구성요소 .....	35
3) 자아성취감에 대한 선행연구 .....	37
제 3 장 연구 설계 .....	39

제 1 절 연구 모형의 설계와 가설 .....	39
1) 연구 모형 .....	39
2) 연구 가설 .....	40
제 2 절 연구 설계와 분석방법 .....	41
1) 연구변수의 조작적정의 .....	41
2) 설문지 구성 .....	43
3) 자료수집 방법 .....	44
4) 분석방법 및 절차 .....	44
제 4 장 분석 결과 .....	47
제 1 절 표본의 일반적인 특성 .....	47
제 2 절 연구변수의 기술통계분석 .....	50
제 3 절 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석 .....	52
제 4 절 연구변수의 상관관계 분석 .....	58
제 5 절 연구가설의 검증 .....	59
제 5 장 결 론 .....	70
제 1 절 연구결과 요약 .....	70
제 2 절 연구의 시사점 .....	71
제 3 절 연구의 한계점 및 향후방향 .....	72
참 고 문 헌 .....	73
부록(설문지) .....	8
ABSTRACT .....	93

## 표 목 차

[표 2-1] 교육서비스품질 요소	71
[표 3-1] 설문지 구성	34
[표 3-2] 모집단의 규정 및 표본	12
[표 3-3] 표본의 분석방법 및 절차	54
[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도분석 결과(n=300)	7· 4
[표 4-2] 표본의 교육기관 이용형태에 따른 빈도분석 결과1(n=300)	·8· 4
[표 4-3] 표본의 교육기관 이용형태에 따른 빈도분석 결과2(n=300)	·9· 4
[표 4-4] 교육서비스품질의 기술통계분석결과	0 5
[표 4-5] 교육만족, 행동의도, 자아성취감에 대한 기술통계분석결과	…1 5
[표 4-6] 교육서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과	4 5
[표 4-7] 교육만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과	5 5
[표 4-8] 행동의도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과	6 5
[표 4-9] 자아성취감에 대한 타당성 및 신뢰도 분석결과	7 5
[표 4-10] 상관관계 분석 결과	85
[표 4-11] 교육서비스품질과 교육만족간의 다중회귀분석 결과	0 6
[표 4-12] 연구가설 H1의 검증결과	16
[표 4-13] 교육서비스품질과 행동의도간의 다중회귀분석 결과	…2 6
[표 4-14] 연구가설 H2의 검증결과	36
[표 4-15] 교육만족에 행동의도간의 단순회귀분석 결과	…4 6
[표 4-16] 교육서비스품질의 유형성과 교육만족 간의 조절회귀 분석결과	6
[표 4-17] 교육서비스품질의 확신성과 교육만족 간의 조절회귀 분석결과	6
[표 4-18] 교육서비스품질의 공감성과 교육만족 간의 조절회귀 분석결과	6
[표 4-19] 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족 간의 조절회귀 분석결과	6
[표 4-20] 교육서비스품질의 유형성과 행동의도 간의 조절회귀 분석결과	6
[표 4-21] 교육서비스품질의 확신성과 행동의도 간의 조절회귀 분석결과	7
[표 4-22] 교육서비스품질의 공감성과 행동의도 간의 조절회귀 분석결과	7
[표 4-23] 교육서비스품질의 신뢰성과 행동의도 간의 조절회귀 분석결과	7

## 그 림 목 차

[그림 1-1] 연구의 흐름도	5
[그림 3-1] 연구모형	33



# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 문제제기 및 연구목적

### 1) 문제 제기

한국직업능력개발원에서 각 분야별로 전문적이고 세분화된 다양한 직업군으로 열린 고용을 위한 능력중심 환경으로 바꾸기 위해 정부는 일·학습병행제 및 국가직무능력표준에 대한 교육을 적극 지원하겠다고 강조하였으며, 우리나라의 고용확대, 창직활동 지원등 교육기관들이 미래 지향적인 인간으로써 육성하고 국제화적으로 개방화 시대에 개인의 창의성과 재능개발에 필요에 사회적 기능으로 담당함으로써 생활에 필요한 교육활동에서 기여하고 따라서 오늘날 국내 외식산업으로는 직종이 다양화, 특성화적으로 전문화 되고, 그리고 요리에 대한 국민들의 관심대상으로 큰 변화를 가져왔다. 각종 언론과 매스컴을 통해 쿡방이 방영되면서, 세프와 엔터테이너 멘트가 통합된 세프테이너는 새로운 드랜드로 예능세프가 매스컴을 통하여 새로운 직업관에 대한 매력을 느끼고 있으며, 외식산업의 발달로 산업체현장에서는 다양한 분야에서 인재를 원하고 있고 관련업계에 전문교육을 희망하는 수강생들과 제과제빵과 관련하여 자기계발을 위한 교육시장 환경에도 큰 변화를 가져오고 있다(김형준, 2011).

최근 직업의 구조변화 중 전문화된 직능집단이 분화와 가속화되어 다양한 분야의 지식과 창의력을 갖춘 전문 인력이 창의적 생산을 상호 보완하는 인력구조로 전환되었다(이종호, 2012). 현재 교육시장은 이에따른 사회적 환경으로 개방적이고 제과제빵교육에서 차별화된 곳에서 배울려고 하는 수강생들이 증가하고 있다. 따라서 백화점, 대형마트 문화센터등에 교육시장에 활발하게 진출하므로 전문적인 제과제빵학원을 위협하고 있는 실정이나 이러한 가운데에도 제과제빵, 조리, 바리스타교육기관은 자격증취

득과 취업, 창업등과 같이 사회경제적 변화에 발맞추어 양질의 교육인력 양성에 중추적기능을 하고 있으며 사회교육에 중요한 역할을 맡고 있으며, 교육 서비스를 제공하는 직업학교, 학원 또한 크게 성장하였으나, 현재 운영되고 있는 문화센터의 푸드 아카데미 프로그램이나 제과제빵 및 조리교육기관의 경우, 학습자를 중원시키기 위한 방안만을 추구할 뿐 교육유형에 따른 내용면에서는 연계성이 떨어지고 등한시 되고 있는 실정이다(전선영, 2013). 따라서 제과제빵교육과정은 교육생 중심으로 작성되어 학원의 수업에 대한 만족도를 연구해 보고 이를 반영한 수업이 만들어져야 할 것이며, 따라서 교육생의 자아성취감이 교육만족 및 행동의도에 미치는 조절효과가 어떠할지 이번 연구에서 알아보고자 한다.

## 2) 연구의 목적

요즘의 세태는 학교보다는 보다 전문적인 교육기관에서 전문교육을 수강하기 원하며, 교육기관에서 제공하는 교육서비스품질이 수강생들의 교육 만족으로 따라서 행동의도에 어떠한 관련성을 가지고 있는지 살펴 요소가 있으며, 제과제빵교육기관의 경우 교육서비스품질과 교육만족 간의 관련성과 이것에 교육서비스품질과 수강생 행동의도에서는 어떠한 영향으로 미치는지를 파악하여 제과제빵교육기관 수강생 방문들의 긍정적인 태도를 형성하고 현실적인 행동의사를 유도하기 위한 방법적인 방안을 마련하는 것이 연구의 목적이며, 따라서 이러한 연구목적을 달성하기 위한 연구절차는 우선 문헌고찰을 통해 제과제빵교육기관에 대한 교육서비스품질의 개념적인 현황에 대해 검토하여 제과제빵교육기관에 대한 교육서비스품질, 교육만족, 그리고 행동의도에서 요소을 정립하고 측정개념에 대한 특징적인 관계를 파악할수 있는 이론적 근거를 마련하였으며, 제과제빵 교육기관의 교육서비스품질적으로 교육만족으로 행동의도 간에 의한 측정개념에 대한 연구단위적으로 구성차원을 분석하면서 측정도구의 타당성면과 신뢰성면을 입증하므로 가설검증을 위한 것으로 연구에 관해 기초적인 토대를 마련하였고 제과제빵교육기관의 교육서비스품질이 학습만족 간에 어

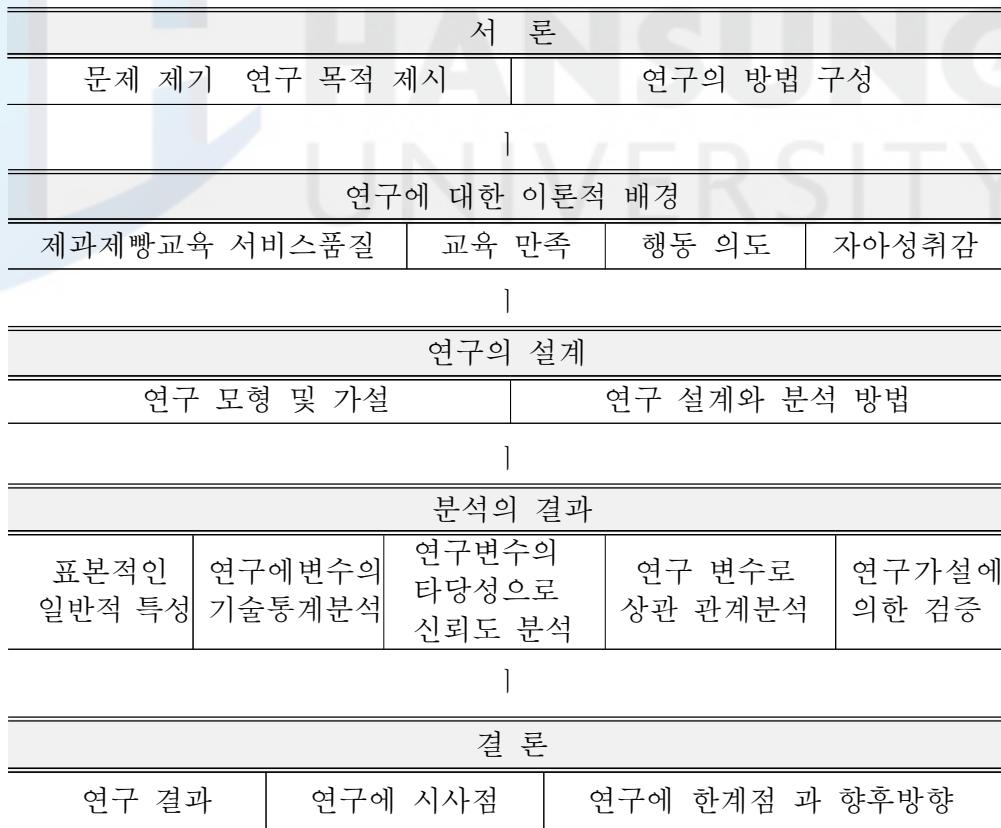
며한 관련성이 있는지를 분석하였으며, 제과제빵교육기관의 교육서비스품질이 학습만족과 행동의도 간의 상호관련성을 분석하였고, 수강생들의 지각된 교육서비스품질과 학습만족이 제과제빵교육기관에 대한 행동의도는 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였으며, 다중지능이론을 적용한 수업이 중학생의 관심과 자아존중감에 미치는 관점에 관한 연구인데 따라서 다중지능 이론적으로 활용한 수업이 전통적 방법의 수업에 비해 자아존중감 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타난다고 보았다(김영준, 2014). 따라서 위의 연구목적을 기반으로 제과제빵교육기관의 교육서비스품질을 연구하고 교육서비스품질이 교육생이 교육만족과 자아성취감을 증대시킬 수 있는 적극적인 방안을 모색할 목적으로 연구를 하고자 한다.

## 제 2 절 연구의 방법과 구성

우선 본 연구를 위해 기존의 국내·외 선행연구 및 학술지 등을 기초 자료로 이론적인 체계를 정리하고 실증분석을 토대 적으로 기존 문헌들을 인용한것으로 교육서비스품질과 교육만족, 행동의도, 자아성취감의 요인에 대한 분석의 기준을 도출하였고, 연구의 범위는 우선 서론 부분에서 연구목적으로 하는 분야에 대한 문제제기와 연구목적으로서는 연구 실시방법으로 하는데 연구의 구성으로 제시하였고 이론적 배경 부분으로 교육기관 특히, 제과제빵 교육기관 및 교육서비스품질, 교육만족, 행동의도, 자아성취감에 대하여 핵심적인 정리와 여러가지 요인에 대하여 기존의 문헌을 토대로 선행연구를 중심으로 상호 간에 따른 영향 관계에 실증분석을 위한것으로 이론적 기초를 마련 하였으며 특히, 교육서비스품질을 유형성과 확신성, 공감성과 신뢰성 등의 4요인으로 한정하고 자아성취감을 조절요인으로 하여 연구를 시행하였으며, 연구설계를 토대로 우선 연구의 모형으로 설계한 이후 가설을 각 변수의 조작적 정의에 따른 설문지 구성으로서, 실증적인 조사의 설계를 요인적 분석방법 등에 대하여 서술하였으며, 설문조사 자료에 통계프로그램 중 IBM SPSS Ver. 25.00 프로그램을 사용하여 분석을 시행하였고 조사 결과의 분석에 관한 내용으로, 우선

표본의 특성들을 이해하고 실증적인 분석을 위하여 집단 간 빈도분석과 주요변수들에 대한 기술통계분석을 시행하였으며 각 요인의 특정한 개념을 얼마만큼 정확하게 반영하는지를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 시행하였으며 또한 변수 간의 영향 관계를 알아보고자 상관관계 분석을 실시하였으며 가설의 검증을 위해 단순회귀분석과 다중회귀분석, 조절효과를 분석하기 위하여 조절회귀분석 등을 실시하였는데 궁정적인 측면으로 행동의도의 차원에서 소비자가 태도를 형성한 후 특정한 미래 행동으로 나타내고자 하는 개인의 의지와 신념에 대한 분석을 연구하였다.(최은주, 2009). 마지막에 결론으로 연구결과를 요약하고, 연구에 대한 의미와 한계점을 작성하고 이를 극복하기 위해 향후 연구 방향을 설정하였다. [그림 1-1]은 본 연구구성으로서 각 부문의 내용과 절차로 보여주고 있다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도



## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 제과제빵 교육기관 서비스 품질

#### 1) 제과제빵 교육기관의 개념과 교육과정

##### 가) 제과제빵 교육기관의 개념

제과제빵관련 기술을 가르치는 정부에서 공식적으로 일정한 교육시설과 허가기준을 갖춘 사설교육기관을 말하며 이런 교육기관들은 1년에 2회씩 교육기관장들이 연수교육을 받아야 하며 전문교사로 하여금 각종의 교육 과정을 운영하는 전문기술 교육기관을 말한다.

제과제빵 교육기관은 사회교육 시설로 그 관리와 지도운영은 법률이 정하고 있으며 30일 이상 학습장소로 제공되는 시설을 포괄적으로 말하기도 하며, 일반적으로 제과제빵 교육기관이란 학교 밖에서 수행되는 제과제빵 교육서비스라고 말할 수 있는데 교육은 개념적으로 형식에 따라 학교교육과 사회교육으로 가정교육 나누어진다 따라서 학교 교육면에서 이외의 교육으로 사회교육면에 볼수 있다. 따라서 사설교육기관의 교육도 사회교육적으로 안에 포함한다고 할 수 있다. 사설학원은 학교설치기준의 여러 조건을 갖추지 않은 사설교육기관으로 원래는 학교에 진학하지 못하거나 중도에 포기한 사람들도 교육대상으로 하며 국가가 주도하느냐에 따라 공교육과 사교육으로 나누고 있으며 학교 교육은 학교의 아동, 청소년 및 성인에게 조직적이고 계획적인 교육을 실시하는 것을 말하며, 가정과 학교가 아닌 곳에서 주로 청소년이나 성인을 대상으로 사회인에게 필요한 사항을 가르치는 것을 사회교육이라고 한다(김승화, 2010).

또한 최근에는 이민이나 유학을 준비하기위해 교육을 희망하는 경우도 많으며, 특히 중,고등 학생들도 진학을 목적으로 기술자격증 취득을 위해 수강하는 학생들도 급증하는 추세이다. 또한 국제대회 등 각종 대회에 참가하기

위해서도 수강생들이 다수 늘어나고 있는 실정이다.

### (1) 제과제빵 교육기관의 유형

우리나라 제과제빵 교육기관의 유형은 기초교육, 일반교육, 직업교육, 민간자격교육으로 분류되며 제과제빵 교육기관은 영리를 목적으로 운영되는 기술계 교육기관으로서 기능인을 양성하면서 직업교육을 실시하는 기관운영에 제과와 제빵을 핵심적으로 지도하는 교육기관을 의미하며, 학원의 설립과 동시에 운영자 또는 교습자는 등록 신고된 명칭을 활용하여야 하며 따라서 학습자로 하여금 국내외의 학교와같이 분교로 혼동을 일으킬 수 있으므로 명칭을 사용하거나 관할지역적 동일명칭을 사용하는것은 않되며 이에 업계에서 제과업 교육기관으로는 1973년도에 한국제과기술학교가 개교를 하면서 제과·제빵 업계에 모태 역할을 해왔으며 따라서 제과제빵 교육기관의 기능은 여러 제과, 제빵용 기계들과 기구를 이용하면서 주어진 공정에 분류, 관련 재료로 밀가루, 설탕, 유지, 우유, 물 등을 배합하여 각종 과자류와 빵을 제조하는 기술을 익히도록 하는데 초점을 두고 있으며, 제과제빵 교육기관의 종류는 평생직업교육학교와 학원 등이며, 분야는 직업기술과 계열은 산업응용 기술로 나뉜다(평생교육지원청, 2019).

### (2) 전국 제과제빵 교육기관 현황

전국 제과제빵 교육기관 현황을 살펴보면 서울, 경기, 인천지역이 각각 57개, 63개, 15개 교육기관으로 전국 257개 중 48.6%로 절반정도가 지역적으로 수도권에 집중되어 있는데 등록되지 않은 백화점과 마트의 문화센터에서 제과제빵으로 강좌가 실행되고 개체수를 파악할 수 없는 개인공방을 포함시킨다면 많은 곳에서 제과제빵강좌가 이루어지는 것으로 알 수 있다.

### (3) 제과제빵교육기관의 시설설비 및 교구기준

실험·실습·실기 등을 요하는 교육기관의 시설·설비 및 교구기준은 실습실 60m<sup>2</sup>이상이며 설비 및 교구는 빵슬라이서 1대 이상과 수직형 믹서(중형) 8대 이상, 오븐(용량: 2장) 5대 이상, 실습대 8조 이상 및 발효실(용량: 40장) 1대 이상을 구비해야 하며, 배합측정기구인 저울(5kg이상)10대 이상, 비중계, 당도계, PH미터기, 수분측정기 각 1대 이상 파이로라1대 냉장고(1,000L 이상) 1대 이상과 실습실 당 싱크대 2대 이상 등 기타 필요한 시설·설비 및 교구를 설비하여야 한다(평생교육지원청, 2019).

### (4) 강사의 기준

강사를 채용하려면 요즘은 성범죄 경력이 있는지 먼저 경찰서에서 조회하여야하며 만일 그런 경력이 있을시에는 강사자격을 취득할 수가 없으며 학원 설립자(원장)가 강의할 경우 등록과 동시에 자격을 증명하는 서류를 첨부하여 원장이면서 동시에 강사로써의 채용을 통보하여야 하며 교육기관의 설립·운영자는 시행령에 의거하여 교습을 담당하는 강사와 학습자의 생활지도에 필요한 인원을 학습자의 학습능률을 극대화할 수 있도록 적정하게 배치하여야 하며, 강사채용이 되지 않을 시는 개원되지 않은것으로 본다.

## 나) 제과제빵교육기관의 교육과정

### (1) 일반교육과정

제과제빵 교육기관의 교육과정은 일반교육과정과 민간자격교육과정으로 이루어져있다. 일반교육과정으로 살펴보면 기초정규과정에 실행적으로 대표하며, 관련자격증취득과 취업또는 창업에 실질적으로 기초기술부터 전문기술로 배울 수 있는 교육정규과정이다.

따라서 자격증 취득반으로는 월간과 년간 계획에 체계적으로 기초에서

부터 배울 수 있고 관련자격증으로 제과기능사와 제빵기능사를 취득하는 정규과정이다. 학생특별반으로는 관련자격증 취득함으로서 제과제빵 관련 학과또는 고교(대학)입학을 진학하고자 하는 중고교생을 위한 과정이다. 데코레이션 과정은 케익 데코레이션의 기초적으로 아이싱부터 전문 과정 으로까지 체계적으로 교육받을수있을 뿐 아니라 이에따른 자격증까지 취득할 수 있다 따라서 주말반은 요일을 활용하여 제과제빵으로 배우는 과정이다. 계좌제반은 실업자가 훈련 후 취업이나 재취업을 위해 개설된 과정이다.

[표 2-4] 제과제빵교육기관의 일반교육과정

교육과정	교육대상	교육내용	교육시간
기초정규과정	일반인	제과또는 제빵기능사, 케익데코레이션과정	주 5일에서 4개월과정
자격증취득반	일반인	제과또는 제빵기능사, 케익데코레이션과정	주 5일에서 4개월과정
특화학생반	중,고교생	제과제빵, 케익디자이너 자격과정	
데코레이션과정	일반인	데코레이션의 기초에서 고급	12주 3개월과정
주말반	일반인	취미반	4주 토요일
계좌제반	실업자, 경력단절여성	제과제빵, 심화과정	4개월 ~ 6개월

출처 : (사)한국식생활제과협회, 일반교육과정 가이드를 참조로 연구자 작성(2019)

## (2) 민간자격 교육과정

민간자격 교육과정은 설탕공예과정에서 제과제빵뿐 아니라 이에따른 요리부분에서 꽃이라 할 수 있는 전문적인 설탕공예를 배울 수 있는 과정으로, 따라서 기능장과 각종대회를 목표로 기술인을 위한 프로그램이다. 초콜렛 마스터로 전문 자격증 과정은 국내유일의 초콜렛 관련 자격증인 초콜렛 마스터로 전문 자격증으로 취득할 수 있는 정규과정이다.

초콜렛 전문과정은 다양한 대형공예작품들, 초콜렛의 기초 템퍼링부터 고급과정까지 초콜렛의 모든과정과 관련 자격증 초콜렛 마스터까지 취득하는 프로그램이다.

페이스트리 디저트 과정으로는 디저트케익과정과 고급양파자로 최신기술적으로 경향에 맞추어진 과정이다.

기능대회는 학생제과경연대회, ACADECO(전국대학생제과경연대회)여성제과기술인대회, 전국기능경기대회, (사)대한제과협회 SIBA(서울국제제빵페스티벌), (사)한국식생활제과협회에서 주관하는 WFTF(월드푸드트랜드페어) 등 국내외 모든 대회들을 준비하는 과정이다.

[표 2-5] 제과제빵 교육기관의 민간자격교육과정

교육 과정	교육 대상	교육 내용	교육 시간
설탕의공예과정	관련업체로 종사자, 학생	설탕및공예전반	총 32회 과정
초콜릿마스터과정	관련업체로종사자,학생	초콜릿템퍼링	3개월과정 에서 주2회
초콜릿전문과정	관련업체로종사자,학생	봉봉초콜릿	4개월과정 주2회
페이스트리 디저트과정	관련업체 종사자, 학생	디저트와 케익	3개월과정 주2회
기능대회 준비반	관련업체 종사자, 학생	공예	대회일정에 맞게 수시개강

출처:(사)한국식생활제과협회, 민간자격교육과정 가이드를 참조로 연구자 작성(2019)

## 2) 교육서비스품질의 개념 및 구성요소

### 가) 교육서비스품질의 개념

교육에 수요자인 학생들에게 교육적인 목적으로 달성하므로서 대학에서 유형과 무형으로 서비스를 제공함과 이에 따라 학생들에게 물리적이며

정신적인 자기만족을 실현 시켜주며 일체의 활동으로 교육서비스 품질이라 할 수 있다. 박건희는 교육기관에 입교한 교육생들이 교육의 과정을 거치므로 졸업이라는 결과물을 산출하고자 하는 것으로 하나의 생산적면에서 체계로서 교육으로 교육의 서비스 산업적으로 분류할 수 있다. 따라서 교육의 서비스같이 서비스로 일치하고 있으며 이부분이 크게 많다고 할 수 있을 것이다. 따라서 서비스의 품질은 상대적인면에서 개념이고 절대적 개념은 아니며 이에 고객에 의하여 이루어지면서 주관적면에서 판단이 서비스를 제공받으므로 과정에 연속적으로 평가가 이루어지고 있으며 서비스 품질은 서비스로 제공받는 동안 경험하므로 고객들의 지각되어진 서비스와 서비스를 제공받기 전에 해당되는 서비스에 대하여 고객의 기대되는 서비스를 비교하면서 평가하는 결과로 서비스의 기술적이며 기능적인 특성과 고객들의 이미지 그리고 기대 등과 같은 변수들에 의하여 영향을 받아 결정되어지는 것이다.(황인호, 2005)

교육서비스는 서비스 주가 되는 학원과 교육종사자가 훈련 혜택을 받고자 하는 교육생에게 유무형의 훈련서비스를 제공함으로써 교육서비스를 이용하는 교육생에게 만족을 제공해주는 일체의 활동이다.

#### 나) 교육서비스품질의 구성요소

교육서비스품질의 구성요소는 연구자에 따라서 다양할 수는 있지만 서비스 품질을 구성하는 요인들을 파악하기 위해서 우선 교육서비스 품질을 평가하여야 할 것인데 먼저 Parasuraman et al(1996)는 서비스품질을 기대적인 성과의 개념에서 서비스의 품질을 측정하기 위하여 개발하는 SERVQUAL 척도를 활용하였는데 5개의 서비스품질 차원으로 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성으로 구성하였으며 SERVQUAL의 5가지 차원을 바탕으로 하여 교육서비스의 품질을 공감성, 유형성, 신뢰성, 확신성, 반응성으로 구성하여 품질을 측정하였다.(이인경, 2013)

[표 2-3] 교육서비스품질 요소

차 원	교육서비스의 품질
유형성으로	교육기관에서 입지조건, 시설, 장비 등
신뢰성으로	교육기관에서 직원의 약속 이행정도 또는 서비스 수행능력
반응성으로	학습자들에게서 요구에 대하여 신속함에 대응하는 서비스
확신성으로	교육기관 직원 및 강사에 대하여 생성되는 신뢰와 믿음
공감성으로	학습자들의 욕구에 관한 보살핌과 배려

자료 : (이인경, 2012) 배순호, 재인용,

이번 연구에서 서비스품질에 대한 구성요소는 Parasuraman et al.(1988)의 선행연구를 중심으로 유형성, 확신성, 공감성, 신뢰성, 반응성의 5가지요소로 짜여 있다.

### 3) 교육서비스품질에 대한 선행연구

Lewis & Boom(1983) 연구자는 고객에게 제공된 서비스의 품질이 고객의 기대와 만족에 잘 부합되는지를 측정하는 것이며 고객의 기대에 만족에 일관성면에서 교육서비스를 제공하는 것이다.

Grönroos(1984)는 서비스품질에서는 소비자에 의한 주관적인 것으로 인식되어지는 품질이면서 객관적으로 품질과 차별화 하고 따라서 이를 위해서 인식된 서비스품질이라고 하였으며 Parasuraman et al.(1988)는 특정서비스의 우수성으로 탁월함에 고객의 전반적인 태도로 판단으로서 정의하였고 기대와 지각으로 개념적 품질의 개념으로 연결함으로써 지각된 서비스품질을 고객의 서비스와 기대된 것으로 서비스와의 차이가 서비스품질평가에 영향을 미친 며 교육적으로 서비스품질이 고객인 수강생에 의해 심리적이며 경제적인 면에서 수강생의 만족으로 미치고 있는 영향으로 이후의 성과로 확인되는 재등록의도, 구전의도에 미치는 영향을 마케팅적인 관점에서 분석하였다.(이인경, 2012)

이번 연구에서 A.Parasuramen, V.A.Zeithaml, & L.L.Berry(1985)의 선행 연구를 기초로 (Rahim Hussainetal, 2014) 최덕철·이경오, 2000 ; 이경희 등,

2007 ; 이인경, 2012 ; 이영희, 2014 ; 진영호, 2014 ; 심우극, 2015 ; ) 등  
의 사람들이 분석요소로 적용했던 유형성, 신뢰성, 공감성, 확신성을 이번 연  
구분석에서 분석 척도로 사용하여 연구 분석하기로 한다.

## 제 2 절 교육만족

### 1) 교육만족의 개념

만족이라는 것은 욕구가 충족되면 만족을 얻을 수 있을 것이며 Oliver은 만족(Satisfaction)이란 말은 라틴어의 Satis와 Facere에서 파생 되어졌으며 연구에서 교육만족의 개념을 교육자가 교육을 받으면서 기대하고 있는 어떠한 기준치에 대하여 개개인의 주관적인 판단에 의하여 얻어지는 부정적이거나 혹은 긍정적인 생각과 개개인이 가지고 있는 특성들에 대한 감정의 만족 및 불만족에 대하여 평가하는 정도라고 정의하였다.(이병관, 2011)

### 2) 교육만족의 구성요소

교육만족의 구성요소는 먼저 비교수준으로 기대는 사전적 것이며 경험에 관한 것으로 학습자의 사전적 경험에 기대하는 수준적인 것에 형성되어진 것으로 향후 교육적인 것에 효용성으로 나타낼 수 있으므로 인지되고 성과로는 사후의 경험으로 관한 사항이면서 학습자의 사후로서 경험에 의한 것으로 주관적이며 형성되고 있는 개개인이 생각하고 통념적인 것이며 성과라고 하지만 객관적 인면으로 성과는 아니며 불일치는 기대하는 성과와 실제성 간의 차이를 나타내는 것으로 불일치의 정도에 따라서 만족에 대한 차이가 발생하며 만족이란 학습자가 여러 가지 요인들에 관한 개개인의 주관적인 판단을 통하여 구성되어지는 결과로 불일치와 인지되고 있는 선의 두 가지의 요소에서 직접적인 영향을 받고 있으며 또 비교기준과 인지되고 있는 성과 요소들에 간접적인 영향을 받는다 할 수 있다.(안응자, 2009)

### 3) 교육만족에 대한 선행연구

만족도를 결과적으로 차별과 과정적인 면에서 차원으로서 구분하였으며 Caffarella는 설명하였고 결과적 인면에서 차원에서는 교육내용을 통한 만족으로 따라서 과정적 차원에서는 교육방법에 대한 만족을 의미하게 된다고 또 진정화는 ‘사회교육적인 참여자로 기대성과 이에 대한 만족도에 관한 연구’ 따라서 만족도에 대하여 교육에 기대 이상정도와 참여자의 개인 특성적으로 설명하면서 바로 고객만족도로 교육내용에 준한다. 따라서 만족도와 교육방법적으로 교육타당성에 대한 만족도로 구별해 측정한 후 이를 총3가지 합산하면서 통상적인 만족도를 계산하므로 강철룡은 ‘실직자 직업훈련 과정의 질적과 효율적 수준에 교육만족도 관한 연구’를 통하여 교육적인 내용과 방법에 만족 하여 분야에 만족하는 것으로 밝히고 있으며 Leblanc & Nguyen의 연구자는 교육과 교수연구능력으로 만족도를 결정하겠에 가장 중요 요인이라는 일반적인 기대와는 달리, 학생들의 자발적인 동기와 태도 및 대학환경이 만족도에 더 많은 영향을 미칠 것이라고 가정하면서, 학생들의 동기와 태도를 중심으로 만족도를 측정하였으며 중년여성을 위한 인터넷 교육만족도와 개선방안을 연구하면서, 교육훈련 만족에 대한 평가를 교육훈련 서비스운용 측면과 인간관계 측면, 환경 측면, 학습 성과 측면으로 나누어 평가하였다.(신현국, 2001) 이번연구에서는 선행연구(이기환, 2003; 양기훈, 2009; 박소영, 2012)를 기초로 서비스교육에 대한 만족도의 정도를 분석하는 요소로해서 교사에 대한 만족, 서비스교육의 내용에 관한 만족, 교육방법, 총체적인 교육의 만족정도, 교육시설 환경에 대한 만족으로 구성하고자 한다.(이현장, 2013)

### 제 3 절 행동의도

#### 1) 행동의도의 개념

행동의도에서는 현재의 서비스 제공자의 느낌을 주위 사람들에게 긍정적으로 말하고자 행동에 옮기려는 의도로 정의될 수 있다. 고객들은 자신들이 서비스받은것에 대해 다른 지인들에게 기업에 대해 느낀 정보를 제공하며 Parasuraman, et. al.는 고객의 느낌을 통해 얻은 정보에 따라 잠재고객들은 원하는 제품이나 서비스를 구입할 것인지에 대한 결정을 하며, 긍정적인 서비스는 고객들로 하여금 단골고객으로부터 이탈을 방지하고 새고객을 끌어들이는 아주 중요한 주요역할을 한다고 할 수 있다고 하였으며 따라서 현대에 마케팅의 주요 관심사로 새로운 고객들을 유치하는 것보다는 기존 고객들로 관리하면 고객들이 다시 상품을 재구매 하도록 유도 하는 것이며 따라서 충성고객을 유지하면서 이들로부터 경제적으로 편의과 고객행동 편의으로 인적자원관리 하면서 이에 따라 더 많은 이익으로 추구하는데 있다. 재구매를 하기 위해서는 우선적으로 고객관리로 구매 행동을 예측 할 수 있어야 한다. 따라서 지금까지 연구된 행동의도를 종합적으로 정의하였는데 그는 행동의도 적으로 제품 서비스에 대한 지각된 만족도나 소비행동으로 전후에 갖게 되는 내적반응 및 경험 등을 바탕으로 미래 행동을 계획하고 수정하려는 주관적인 개인의 의지 및 신념으로 정의하였다.(이정실, 2005)

#### 2) 행동의도의 구성요소

행동의도의 구성요소를 보면 경제적 행동의도와 사회적 행동의도 측면과 호의적 행동의도와 비호의적 행동의도인데 우선 경제적인 추천의도라고 하는 것은 고객의 지불의사, 재 구매 행동, 전환 행동, 프리미엄 등과 같이 기업들의 재무적인 측면에서 영향을 미치고 있는 변수이며 사회적인 행동의도는 고객의 불만적인 표현행동 및 구전 등과 같은 것이고 호의적인 행동의도는 재

구매 행동의 긍정적인 구전행동 및 추천과 충성도 프리미엄 가격지불 등이며 비호의적인 행동으로는 언어적인 반응 개인적인 반응을 포함하는 불평이며 재구매의도 및 추가가격 지불의도, 전환의도, 불평의도, 추천의도를 사용하여 행동의도를 측정하였다.(이홍연, 2010)

### 3) 행동의도에 대한 선행연구

우리가 대체의 손님들은 자신이 받은 서비스에 대해서 기억하고 행동의도로 표시하며 기존고객들은 이전의 사용한 것에 대해 제품, 서비스에 관한 경험으로 토대로 구매행동을 실시하므로 이러한 사전적인 것에 경험을 통해서 기준에 존재하는 것과 서비스기업과 관계를 지속적으로 하므로써 인지하고 다른 경쟁기업으로 옮겨 가야 할 것에 대하여 행동을 결정을 하게 된다. 따라서 결론적으로는 기존고객의 행동의 의도는 만족하면서 이에 따른 만족하고 있느냐의 감정으로 상태에 따라서 달라진다고 할 수 있고 Dawson, Bloch & Ridgway, 1986; Ryu, 2005; Swinyard, 1993; Donovan & Rossiter, 1982)에서 관련되어지는 많은 연구들로 진행하면서 기존고객들의 소비의 금액 또는 체류시간 등으로 행동의도로 직접적인 영향을 미친다고 주장하였다. 따라서 행동의도를 측정하는 것은 기존 일반적인 재 구매 의도나 구전의도에 대한 연구로 제품이나 서비스에 의해 구매 후에 만족하는 것에 불만족 하느냐에 따라 연구와 연관되어졌으며 행동 의도에서는 재 구매에 의해 재방문과 재이용의도로 추천의도에 의해 구전 등으로 측정되어진다. 따라서 이것은 궁극적으로는 마케팅의 성과로 바로 갈 수 있다는 것이므로 만족으로 재방문과 구매 후에 나타나는 행동에 대한 통상연구로서 동일한 점포에서 재이용하려는 이용자와 그렇지 못한 사람의 심리적인 체험의 차이를 연구하였다.(Milliman, 1986)

김지흔(2013)은 항공의 서비스의 품질이 고객만족에 유의미한 영향을 미치고 이를 통하여 고객들의 자발적인 행동의도 등에도 영향을 미친다고 주장하였고 따라서 본 연구는 행동의 의도의 측정을 레스토랑에 관한 추천, 재방

문의도, 긍정적 구전으로 고려하여 연구하고자 하며 고객이 만족하면 행동의도에 긍정적인 영향을 준다.(이상호, 2013)

이런 연구의 의미를 기초로 이번 연구에서 선행연구(이나래 외, 2010; 이승익, 2011; 김지흔, 2013)를 베이스로 재방문의도와 행동의도에 중점을 두고 연구분석 하고자 한다.

#### 제 4 절 자아성취감

##### 1) 자아성취감의 개념

기존 인간의 자아실현에 의해 상태에 대한 규정한 대표적인 것으로 심리학자인 Maslow(1963: 최창석 2001에서 재인용)은 인간의 욕구를 총 5단계로 자아실현 하는 것을 욕구로 제시하므로 1단계로는 생리적 욕구이고 2단계로는 안전욕구이며 3단계로는 애정, 소속욕구이며 4단계로는 자기존중욕구이다, 5단계로는 자아 실현적 욕구라고 정의하였다 따라서 Maslow 이에 자아실현 적으로 높은 인간의 동기에 의한 자신이 원하는 것으로 실현시키려는 이러한 사람이 되려는 욕구라고 정의하였는데 이에 그는 ‘인간본성의 확장’이라는 자아성취감에 이르는 8가지 행동과 방법을 언급하였으며 자아성취감이란 자신이 행하고 있는 행동을 통하여 자신의 자아를 실현하거나 달성하는 것이며 개인의 능력을 이용하여 자기의 잠재력을 최대한 발휘하는 것이며 참여하고 있는 일에 몰두하고 창조적인 활동과 사고와 생각을 하는 것이라고 정의하였다.(신남주, 2015)

참가자의 동기 등 참석 한다는 것의 대한 목적의식 또한 필요한 면이 있으며 프로그램의 만족도에 따라 자아성취감에 영향을 어떻게 미치는가에 대한 연구가 더 이루어지길 바란다.

##### 2) 자아성취감의 유형

자아성취감은 다양한 유형으로 나타난다. 먼저 James(1890)에 의해

최초로 정의되고 있는데 욕구요소를 분모로 성공요소를 분자로 한 비율의 형태로 성취의 비율로 개인의 가치의 형태가 결정된다고 정의하였고 (Coopersmith, 1967; 고영준 2008에서 재인용)은 자아존중감은 네 가지 기준으로 보고 있는데 중요도로서 자기가 중요하다고 생각하는 사람에 의해 사랑을 받으며 인정받고 있다고 느끼는 정도를 뜻하며 능력으로서 본인이 중요하다고 생각하는 작업을 진행하는 과정에 성취 의욕으로 만족하게 하며로서 실력의 정도를 측정 할 수 있으며 미덕으로서 도덕적이고 윤리적 규범으로 달성한 정도를 뜻한다. 따라서 영향력으로서 다른 사람에게 영향을 미치면서 통제 할 수 있고 능력의 정도를 뜻하면서 이에 따라서 자아 개념으로 개인적인 자신이 스스로 형성한 이미지이다. 따라서 자아 존중은 본인 이미지에 대한 지극히 개인적인 평가이므로 주관적인 요인에 의해서 평가되어야 하며. 그 중에서도 자아실현적인(self-actualization)것은 본인이 지니고 있는 소질로서 역량으로 스스로를 찾아내어 그것으로 충분히 발휘하면서 계발하고 본인이 목적한 이상으로 실현하는 것이다. 따라서 그 중에서도 자아존중감으로 성취동기에 의해 높은 연관성이 있으며 이에 따른 이상의 개념을 바탕으로 봄으로 자아성취란 심리적인 측면으로 건강한 사람의 성취욕구도가 개인으로 행하는 활동 범위 내에서 어느 정도 측정으로 달성되었는가를 평가하는 것이다. 성취경험으로 어떤 과제를 진행하면서 성공적으로 진행한 경험으로, 중요하면서도 강력하게 질적 자기 효능감으로 영향을 미칠 것이며 특정 과제에 대해서도 성공한경험으로 한 사람은 이후 그 과제 면에 대해 필요한 능력을 갖추고 있다고 스스로 믿게 될 것이다. 따라서 스스로에 대한 자신감과 기대감으로 결과 기대에 영향으로 미쳐 궁극적으로 자신의 정서적인 인지도와 행동에 긍정적인 영향으로 미치게 되며 성취경험은 자기효능감을 향상시키는 가장 영향력 있는 역할을 하는데, 자기효능감이 높은 사람은 어려운 과제를 수행할 때도 기꺼이 자신을 개입시키고 혼신하려는 경향이 높다(홍인주, 2011)

위 연구를 종합해 보면 성취경험과 자아존중감, 자아실현 등은 자아성취감과 많은 관련성이 있다고 볼 수 있다.

### 3) 자아성취감에 대한 선행연구

권봉준(2003) 선행연구자는 마라톤 동호인으로 참여 동기면에서 자아존중감에 미치는 것으로 영향에 관한 연구로 마라톤 동호인 운동경력과 참여빈도 또는 참여 동기 면에 요인으로 자아존중감에 즐거움으로 외적과 시와 운동 빈도면에서 유의미한 차이가 나타났다. 따라서 참여 동기에 의해 영향을 미치는 결과로 나타난다고 하였다. 박윤숙(2003)은 골프 참가자의 참가동기로서 자아성취감으로 인한 관계에 대해 연구에서는 성별로 남자가 수입 면에서 수입정도가 높을수록 이에 따라 소요비용이 많을수록 자아성취감이 아주 높게 나타난다고 통계에 나왔다. 따라서 이경일·김용숙(2003)은 교육적인 아동의 방과 후 학습활동으로 참여도가 자아 효능감으로 자아성취감에 유의미한 영향을 미치는 것에 관한 연구에서 가정의수입과 부모의 학력(모친)으로 자아성취감이 유의미한 차이가 나타난다고 보았으며 임송희(2003)는 중학생의 스포츠 운동 참가자들과 학교생활 적응으로 자아성취감과의 관계에 연구에서 자아성취감(능력개발, 능력발휘, 목적이상 적실현)으로 운동 강도와 빈도를 기간에 따라서 유의한 차이가 나타났으며 이에 따라 장기간 동안에 매일 1시간씩 이상의 스포츠 활동에 참가하는 중학생일수록 아주 높게 나타난다고 결과가 나왔다. 따라서 신창주(2010)은 중학생이 마라톤 참여시 자아성취감으로 미치는 영향에 관해서 연구로 성별에 대해 남학생들이 여학생들보다 월등이 통계적 수치로 유의한 차이가 결과로 나타났다. 따라서 기간에 의한 느끼는 성공적인 자신감으로 인해서 자아성취감이 아주 높게 나타난다고 하였다. 따라서 호종승(2011)의 대학부설평생교육원으로 결과적으로 체육프로그램의 효율적인 운영방안으로 연구하여 대학부설로 평생교육을 선택하였다. 선택하게 된 동기는 '가장원하는 강좌가 개설되어 있기 때문'으로 응답이 높게 결과가 나왔으며, 프로그램선택 면에서는 '주변사람의 권유'가 가장 높았으며, 기존체육프로그램을 수강하는 것에 가장 큰 이유로는 '자아실현적으로 발전을 위해서'라는 결과로 수치가 가장 높게 나타난다고 보았는데 체육프로그램으로 개인만족도 관련해서는 교육내용면으로 교육시설과

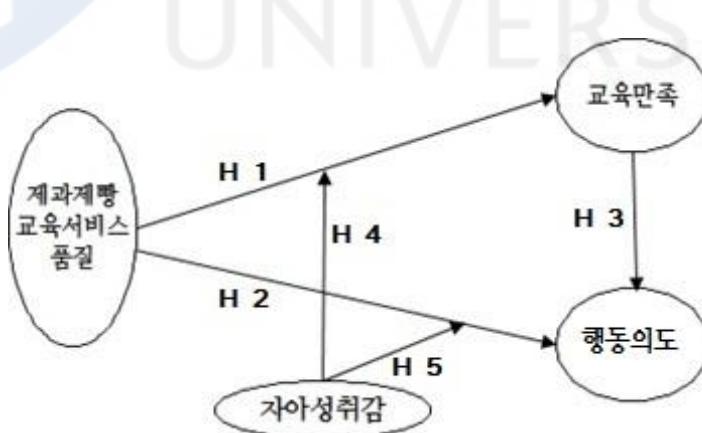
교육의 질적인 수준으로 강사의 지도방법에 따라 대체로 만족하고 있다. 따라서 다양한 체육프로그램을 선택함으로 수강료에서 만족도는 다소 떨어지는 것으로 결과가 나타났다. 윤여경(2013)은 직장인들이 사회체육활동에 참여특성적인 면에서 따른 참여도들과 직무만족도간의 관계에 관한 것으로 한 연구에서는 직장인이 인구사회학적으로 특성에 따른 것에 참여특성으로 서로 영향을 미칠 것으로 나타났다. 따라서 연구의 결과 따라 인구 사회학적 특성으로 참여특성에 따른 상호간으로 차이 있는 것으로 나타났다. 개인적 성취도는 20대가 사회적으로 높게 나왔고 안정 요인은 40대가 가장 높은 것으로 나타났다. 이에 따른 학력에 관한 차이는 대졸집단이 고졸과 대학원이상 집단보다 참여만족도가 아주 높은 것으로 결과가 나타났고 평생교육참여에서는 학생의 체육프로그램으로 자아성취가 참여만족도에 생활만족으로 미치는 영향의 연구결과 평생교육참여로 학생의 사회인구 학적 성별과 연령으로는 체육프로그램으로 만족면에서 연령별의 학습성과 면에서 높은 차이가 나타났고 성별은 유의한 차이가 없었지만 또 다른 연령에 비해 30대가 높은 것으로 집계가 나왔다 자아성취의 능력 발휘는 여자가 남자보다 이상 실현은 남자가 여자보다 높게 나타났지만 연령은 유의한 차이가 없는 것으로 보았다.(김재홍, 2014) 또한, 자아성취감 면에서는 참여만족과 생활만족에 적지않게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 제 3 장 연구 설계

### 제 1 절 연구모형의 설계와 가설

#### 1) 연구모형

연구 모형은 현상의 사물을 모아 구성하는 결과론적으로, 서로의 인과 관계나 상호적인 조사하고 관계를 설명할 수 있는 좋은 수단이 될것이고 모형은 전체 또는 분석적인 방법으로 실질적인 프로세스와 시스템을 나타내며 따라서 특정한 변수 이와 같은 요인들 사이의 관계를 결과를본다. 본 연구에서의 모형은 이론적 연구를 통하여 고찰한 제과제빵 교육서비스품질이 교육생의 교육만족, 추천의도에 미치는 영향을 자아성취감을 조절효과로 실증 분석적으로 조사해서 교육서비스 품질이 따라서 교육 기관역활에 핵심역량임을 토대로 자아성취감이 조절변수 역할을 할수있는지를 분석하고자 한다. 이를 규명하기 위해 [그림 3-1]과 이와같이 결과로 연구 모형으로 설정하였다.



[그림 3-1] 연구 모형

## 2) 연구 가설

연구가설이란, 문헌조사를 이용해서 얻은 결과로서는 앞으로 연구가 진행하는 것에 있어 나머지 부분에 대한 결과를 예측하면서 이에 가상적 진술을 하는 것이다. 따라서 본 연구는 논의 되어진 것으로 이론적인 배경의 선행연구들 하며로써 이에 바탕으로 하여 설계되어진 따라서 연구의 모형에 대한 인과 관계를 이용한 토대로하여 이와 같은 5개 가설들을 설정하였다

**H1 제과제빵교육서비스 품질의 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H1-1 교육서비스 품질의 유형성은 교육만족로 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 교육서비스 품질의 확신성은 교육만족로 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 교육서비스 품질의 공감성은 교육만족로 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 교육서비스 품질의 신뢰성은 교육만족로 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**H2 제과제빵교육서비스 품질은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

H2-1 교육서비스 품질의 유형성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 교육서비스 품질의 확신성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 교육서비스 품질의 공감성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 교육서비스 품질의 신뢰성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

**H3 교육만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.**

**H4 자아성취감은 교육서비스 품질이 교육만족에 조절역할을 할 것이다.**

H4-1 자아성취감은 교육서비스 품질의 유형성이 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-2 자아성취감은 교육서비스 품질의 확신성이 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-3 자아성취감은 교육서비스 품질의 공감성이 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

H4-4 자아성취감은 교육서비스 품질의 신뢰성이 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

**H5 자아성취감은 교육서비스 품질이 행동의도에 조절역할을 할 것이다.**

H5-1 자아성취감은 교육서비스 품질의 유형성이 행동의도에 조절역할을 할 것이다.

H5-2 자아성취감은 교육서비스 품질의 확신성이 행동의도에 조절역할을 할 것이다.

H5-3 자아성취감은 교육서비스 품질의 공감성이 행동의도에 조절역할을 할 것이다.

H5-4 자아성취감은 교육서비스 품질의 신뢰성이 행동의도에 조절역할을 할 것이다.

## 제 2 절 연구 설계와 분석방법

### 1) 연구변수의 조작적인 정의

본 연구논문에서는 그동안 교육서비스품질과 그를 통한 교육만족과 행동의도에 대해 많은 연구자들이 연구하였지만 특히 자아성취감의 변수에서의 요소들에 대해 연구한 것이 상대적으로 적었으며 특히 자아실현과 능력발휘의 개념적인 정의는 보다 추상적이고 연구자에 따라선 조금씩 다른 해석이 상호적으로 할수있으며 연구자는 연구의 대상이 통계적 해석을 변수들에 대하여 정의를 내려야 할지를 명확하게 구체화 하여야 하는데, 이를 변수에 관한 조작적 정의라고 한다. 본 연구의 모형과 가설 검증을 위하여 변수의 개념적인 정의가 상충적 작용에 의하여 변수들 간 관계를 해석을 할필요성이 있다. 독립변수에는 이에 따른 교육서비스품질이 있으므로 종속변수에는 교육만족과 행동의도에 관한것들로 최종 측정지표를 사용하였으며 자아성취감을 조절변수로 두어 측정을 하였다. 본 연구의 모형에 사용되어진 형태에 변수들의 조작적인 결과적인 정의를 정리하면 다음과 같다.

#### 가) 교육서비스품질

본 연구에서는 상호적 교육서비스 품질을 교육서비스는 주체가 되는 교육 기관과 교육종사자가 이에 관한 교육 혜택을 받고자 하는 다수에게 유·무형의 교육 서비스를 구성하고 제공함으로써 서비스를 이용하는 학생에게 만족도를 상승 시켜주는 일체의 활동으로 일원화 되고 구성요인은 선행연구(Lewis & Boom, 1983; Gronross, C, 1984; Zeithaml, Parasurman & Berry, 1988; 김선영, 2017; 김진영, 2017;

노일홍, 2016; 심우극, 2015; 이영희, 2014; 진영호, 2014)의 연구 요인중에 저는 유형성 신뢰성 공감성 확신성의 4가지 요인으로 연구를 구성하였으며 각 요인별 5개씩의 항목으로 총 20개 측정 항목을 리커트 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

#### 나) 교육만족

본 연구에서는 만족도에 대한 교육서비스품질에 관한것을 평가하는 요인에 대하여 서비스교육의 결과론에 관한 만족과 교육방법으로 교육시설 및 환경에 포괄적인 만족에 관한 만족, 따라서 교육 전반의 만족을 강사에 관한 만족의 역할적정도로 구성하였으며 선행 연구 (Keller, 1983; Shin & Chan, 2004; Sumaedi, Bakti & Metasari, 2011; Oliver, 1980; 최인희, 2018)를 바탕으로 하였으며 따라서 서비스교육에 관한 만족도적으로 평가하고 있는 요인으로 이에 서비스교육의 내용에 관한 만족도 또는 교육의 전반적인 만족의 정도, 따라서 교육의 방법에 관한 만족도에 따라서 교육시설과 환경에 관한 만족으로써 강사에 관한 만족도로 구성하였고 따라서 총6개의 측정되는 항목으로써 이에 리커트 총 5점의 척도를 결과적으로 사용하여 측정하였다.

#### 다) 행동의도

행동의도는 서비스제공에 관한 지각되어진 감정이나 행동의 전과 후에 갖게 되는 내용으로 내적인 반응과 같이 경험 등을 바탕적으로 하여 미래의 행동을 수반한 계획하고 수정하면서 하는 주관적이면서 이에 개인의 신념 및 의지로 정의하였으며 따라서 선행연구 (James & Engel, 1986; Hellier et al, 2018; 한호성, 2017; 김철성, 2016; 노일홍, 2015)를 바탕으로 구성하였으며 6개의 측정되는 항목으로 리커트 5점의 척도를 이용하여 측정하였다.

#### 라) 자아성취감

본 연구의 자아성취감으로 설문지 구성으로하면서 선행연구인 민진(1986)의 연구의 설문지를 재인용한 것으로써 “평생교육원 체육프로그램 참가자들에 의해 만족도가 자아성취감으로 미치는 영향’연구에 이홍모(2017) 등을 참고로 한 이번 연구의 자아성취감 설문항목은 이상실현, 능력발휘 등 10개 측정항목으로 따라서 리커트 총5점 척도를 사용하여서 이와같이 측정하였다.

## 2) 설문지 구성

본 연구에서의 모형을 분석하기 위해 실증조사를 위한 것으로 설문지를 구성하였으며 이에 연구 설문대상은 서울, 경기 제과제빵교육기관에서 교육중인 수강생들로

[표 3-1] 설문지 구성

변수	측정항목	설문문항	참고문헌	척도
	이용형태	5	명목척도, 서열척도	
교육 서비스품질	유형성	5	Lewis & Boom(1983), Gronross, C.(1984) Zeithaml, Parasurman & Berry(1988), 김선영(2017), 김진영(2017), 노일홍(2016), 심우극(2015), 이영희(2014), 진영호(2014).	Likert 5점 척도
	신뢰성	5		
	확신성	5		
	공감성	5		
	교육만족	6	Keller(1983), Shin & Chan(2004) Sumaedi, Bakti & Metasari(2011) Oliver(1980), 최인희(2018), 김진영(2017), 권성현(2014).	
	행동의도	6	James & Engel (1986), Hellier et al (2003), 이화영(2018), 한호성(2017), 김철성(2016), 노일홍(2015).	
	자아성취감	10	Maslow(1963), Fisher & Specht(1999), Burton & Jackson(1989), 이홍모(2017), 손승범(2015), 구자성(2015), 민 진(1986).	
	인구통계학적 특성	6	명목척도, 서열척도	

인구통계학적인 특성을 제외하고 총 4개 부분 42개 문항이다.

첫째, 교육서비스품질에 대한 문항구성은 유형성 5개, 신뢰성 5개, 확신성 5개, 공감성 5개씩의 문항으로 총 20개의 항목으로 구성했다. 둘째, 교육만족에 대한것으로 문항 구성으로는 총6개 문항으로 구성하였다. 셋째, 행동의도에 대한것으로는 문항 구성은 총6개 문항으로 구성하였다. 넷째, 자아성취감에 대한 문항 구성은 10개 문항으로 구성되었다.

### 3) 자료수집 방법

연구에서의 실증적 모형을 토대로 실증적으로 분석하기 위해 조사 설문지는 서울, 경기지역으로 조사하였고 교육기관 수강생들을 설문모집단으로 한정하였다. 본 자료 수집을 위하여 설문조사는 2019년 10월 15일부터 10월 30일 까지 15일간 실시하여 설문조사로 서울 경기 지역으로 교육기관 수강생을 토대로 설문을 하였으며, 따라서 결과 300부 회수율로 회수된 전량을 최종으로 분석적으로 이용하였다. <표 12>는 이에 설문모집단에 대한 규정 및 표본에 자료에 대하여 정리한 것이다.

[표 3-2] 모집단의 규정, 표본

모집단	제과제빵 교육기관 수강생
표본 단위구성원	서울와경기소재 제과제빵 준비 교육기관 수강생
설문 조사 기간	2019년 10월 15일 ~ 10월 30일 (15일간)
설문자료수집방법	설문서를 이용한 것으로 자기기입법
표본 수	300 부

### 4) 분석방법 및 절차

연구자는 본 연구자료에 따른 문제의 해결에 필요한 정보토대로 최대한 수집하기 조사하였고 기대되는 바람직한 연구들로 결과를 도출 하도록하기

위하여 앞서 제시하면서 이에 연구의 모형 및 가설적으로 설정과 그에 따른 가설적 검증을 위하여 설문조사하면서 수집된 설문지에 관한것으로 응답이 완료된 자료들을 전부 회수한 후에 유효 표본만으로만 추출하였고 지침에 따라 코딩작업으로 부호화하여 작업하고 부호화 되어진 자료의 분석은 SPSS 25.0 통계패키지 프로그램 이용하여 분석하고자 하였다. 첫째, 표본들의 일반적인것으로 특성에 관한 조사를 위하여 빈도분석(frequency analysis)으로 실시하였다. 둘째, 본 연구에 실증적인 측정도구들의 신뢰성으로 분석을 토대로 설문지 항목들에 관한것으로 내적인 일관성 또는 단일 차원성의 분석이 용 하기위하여 크론바흐 알파값(cronbach's alpha)으로 계수 또는 특정적인 개념을 얼마나 정확하게 반영하여 요인분석을 통하여 결과로 확인하였다. 셋째, 연구가설 H1은 교육서비스품질적으로 교육만족에 미치는 영향으로 분석하기 위하여, 또한 연구가설 H2은 교육서비스품질이 행동의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 교육서비스품질을 독립변수로, 교육만족과 행동의도를 각각 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하고자 한다. 넷째, 연구 가설 H3는 교육만족이 추천의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순회귀분석을 실시하고자 한다. 다섯째, 연구가설 H4는 자아성취감이 교육서비스 품질과 교육만족에 미치는 조절효과를, 연구가설 H5는 자아성취감이 교육서비스 품질과 행동의도에 결과적으로 조절효과를 분석하므로서 이에 조절회귀분석을 실행하고자 한다. 위 내용을 결과은 [표 3-3] 이와같다.

[표 3-3] 표본의 분석방법 따른 절차

연구가설	내용	분석방법
	인구 통계학적 특성	빈도분석
	연구변수의 타당성과 이에따른 신뢰성	요인분석 신뢰도분석
연구가설 H1	교육서비스품질이에 따른 교육만족 간의 가설	
연구가설 H1-1	교육서비스품질 중 유형성과 교육만족 간의 가설	다중 회귀분석
연구가설 H1-2	교육서비스품질 중 신뢰성과 교육만족 간의 가설	
연구가설 H1-3	교육서비스품질 중 확신성과 교육만족 간의 가설	

연구가설 H1-4	교육서비스품질 중 공감성과 교육만족 간의 가설	
연구가설 H2	교육서비스품질과 이에 수반되는 행동의도 간의 가설	
연구가설 H2-1	교육서비스품질 중 유형성과 행동의도 간의 가설	
연구가설 H2-2	교육서비스품질 중 신뢰성과 행동의도 간의 가설	다중 회귀분석
연구가설 H2-3	교육서비스품질 중 확신성과 행동의도 간의 가설	
연구가설 H2-4	교육서비스품질 중 공감성과 행동의도 간의 가설	
연구가설 H3	교육만족으로 이에 따른 행동의도 간의 가설	단순 회귀분석
연구가설 H4	교육서비스품질적으로 교육만족 간의 관계에서 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H4-1	교육서비스품질적으로 교육만족 간의 관계에서 교육서비스품질 중 유형성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H4-2	교육서비스품질에 관한 교육만족 간의 관계적인 교육서비스품질 중 신뢰성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H4-3	교육서비스품질적으로 교육만족 간의 관계관한 교육서비스품질 중 확신성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H4-4	교육서비스품질에 관한 교육만족 관계에서 교육서비스품질 중 공감성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H5	교육서비스품질과 행동의도 간의 관계에서 자아성취감의 조절효과	조절 회귀분석
연구가설 H5-1	교육서비스품질과 행동의도 간의 관계에서 교육서비스품질 중 유형성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H5-2	교육서비스품질과 행동의도 간의 관계에서 교육서비스품질 중 신뢰성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H5-3	교육서비스품질과 행동의도 간의 관계에서 교육서비스품질 중 확신성과 자아성취감의 조절효과	
연구가설 H5-4	교육서비스품질과 행동의도 간의 관계에서 교육서비스품질 중 공감성과 자아성취감의 조절효과	

## 제 4 장 분석 결과

### 제 1 절 표본의 일반적인 특성

본 연구조사의 설문조사로 참여한 조사대상자들과 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 총인원 300명의 빈도분석을 조사실행하여 분석한 결과적으로 [표 4-1]과 같다

[표 4-1] 인구통계학적 특성에 따른 빈도분석 결과(N=300)

구분	내 용	표본수(명)	퍼센트(%)
성별	남	131	43.7
	여	169	56.3
연령	20세 이하	44	14.7
	21~30세	69	23
학력	31세~40세	106	35.3
	41~50세	53	17.7
직업	51세 이상	28	9.3
	고졸 이하	41	13.7
학력	고등학교졸업	79	26.3
	대학교 재학	34	11.3
직업	대학교 졸업	143	47.7
	대학원 이상	3	1
직업	학 생	56	18.7
	전업주부	13	4.3
직업	전문직	91	30.3
	자영업	50	16.7
직업	일반사무직	52	17.3
	서비스/판매직	38	12.7
월소득	200 만원 미만	76	25.3
	200만원~300만원 미만	121	40.3
월소득	300만원~400만원 미만	91	30.3
	400만원~500만원 미만	11	3.7
월소득	500만원~600만원 미만	1	0.3

표본의 인구통계 분석결과 성별은 남성이 131명으로 43.7%, 여성이 169명으로 56.3%, 총인원 300명으로 나이는 20세 이하가 44명, 14.7%, 21~30세가 69명으로 21%, 31~40세가 106명으로 35.3%, 41~50세가 53명으로 17.7%, 51세 이상이 28명으로 9.3%로 조사되어 교육생의 남녀구성비에서 여성이 상대적으로 많으며 31~40세의 분포가 가장 많이 나타났다. 또한 제과제빵교육기관에서 교육 받은 수강생은 대학졸업자의 학력과 월소득 200~300만 원미만의 전문직 종사자들의 비중이 높은 것으로 분석되었다.

이번에는 본 연구조사의 설문에 참여한 조사대상자의 이용형태를 알아보기 위하여 총 300명의 빈도분석을 시행하여 분석한 결과는 [표 4-2]와 같다. 분석결과 수강과목수중에 1과목 수강신청이 52.7%로 가장 높게 나타났고,

[표 4-2] 표본의 교육기관 이용형태에 따른 빈도분석 결과1(n=300)

구 분	내 용	표본수(명)	퍼센트(%)
수강 과목수	1과목	158	52.7
	2과목	97	32.3
	3과목	42	14.0
	4과목	3	1.0
	전체	300	100.0
수강 기간	3개월 미만	14	4.7
	3~6개월	134	44.7
	6~12개월	144	48.0
	12~18개월	7	2.3
	18개월 이상	1	0.3
	전체	300	100.0
수강 목적	취업	125	41.7
	진학	39	13.0
	창업	136	45.3
	전체	300	100.0

수강기간은 6~12개월이 48%로, 또한 수강목적은 창업이 45.3%, 취업이 41.7%, 진학은 13%순으로 가장 낮은 것으로 분석 되었다. 또한 교육기관 정

보획득은 단연 인터넷이 33.0%로 가장 많고, 나타났다. 수강과목은 제과제 뺑기능사 자격증반이 21%, 재직자반 수강생들도 11.3%로 두 번째로 많았다.

[표 4-3] 표본의 이용형태에 따른 빈도분석 결과2(n=300)

구 분	내 용	표본수(명)	퍼센트(%)
교 육 기 관 정 보 획 득	인터넷	99	33.0
	지역신문광고	80	26.7
	대회홍보/체험활동	19	6.3
	지인권유	57	19.0
	부모님권유	22	7.3
	수강자 또는 다닌사람 권유	23	7.7
	전체	300	100.0
수 강 과 목	1. 제과제 뺑기능사자격증반	63	21.0
	1, 2	19	6.3
	1, 2, 4	8	2.7
	1, 2, 3	2	0.7
	1, 2, 3, 4	2	0.7
	1, 3	1	0.3
	1, 3, 4	1	0.3
	1, 3, 4, 5	1	0.3
	1, 3, 5	1	0.3
	1, 4	4	1.3
	1, 2	6	2.0
	1, 2, 3	1	0.3
	1, 2, 4	4	1.3
	1, 3	21	7.0
	1, 3, 4	1	0.3
	1, 3, 4	23	7.7
	1, 4	45	15.0
	2. 케익데커레이션반	14	4.7
	2, 3	1	0.3
	3. 초콜릿/디저트반	10	3.3
	4. 바리스타	6	2.0
	5. 대회반	32	10.7
	6. 재직자반	34	11.3
	전체	300	100.0

## 제 2 절 연구변수의 기술통계 분석

기술통계(descriptive statistics)분석으로는 주로 표본에 설정 대상자들의 인구 통계학적 조사로 데이터의 속성으로 특정한 통계량을 응용해서 요약해 주는 분석법적으로 대푯값, 산포도, 비대칭 방법으로 도출된 통계량을 분석 따라서 많은 양의 데이터가 수반하는 속성을 간명하고 이해할 수 있도록 결론을 낸 분석방법이다.

### 1) 교육서비스품질

교육서비스품질에 대해 기술통계를 분석한 결과는 [표 4-4]와 같다.

[표 4-4] 교육서비스품질의 기술통계분석결과

	N	최소값	최대값	평균	표준편차	분산
유형성	300	1.40	5.00	3.9560	.59378	.353
신뢰성	300	1.40	5.00	4.0100	.57183	.327
확신성	300	1.40	5.00	4.0153	.60712	.369
공감성	300	1.40	5.00	3.9927	.57093	.326

분석결과, 교육서비스품질의 하위요인으로 분석한 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성 중에 확신성이  $M=4.0153$ 으로 가장 높은 수준을 보였으며, 신뢰성은  $M=4.0100$ , 유형성이  $M=3.9560$ 로 상대적으로 다소 낮게 나타났다.

### 2) 교육만족, 행동의도, 자아성취감에 대한 기술통계분석

교육만족, 행동의도, 자아성취감에 대해 교육생이 다분석적인 정도를 분석한 결과로 [표 4-3]와 같다.

[표 4-5] 교육만족, 행동의도, 자아성취감에 대한 기술통계 분석 결과

요인	항 목	평균	표준 편차	분산
교육만족	교육의 성과에 대해 만족한다.	3.76	0.878	0.772
	교육을 통해 학원생과 친밀한 교류활동에 만족한다	3.94	0.884	0.782
	나는 교육기관을 잘 선택했다고 생각한다.	4.01	0.812	0.659
	교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각한다	4.01	0.838	0.702
	내가 받은 교육방법은 만족한다.	3.89	0.783	0.613
행동의도	내가 배운 교육기관을 긍정적으로 주위에 소개할 것이다	3.73	0.836	0.699
	나는 내가 수강한 교육기관을 적극 추천할 의도가 있다	3.94	0.788	0.621
	나는 또 다른 강좌에 수강 할 것이다.	3.86	0.829	0.687
	주변 사람들에게 기꺼이 이야기 해주고 싶다.	3.77	0.811	0.657
	친척, 이웃들에게 긍정적으로 이야기 하겠다.	3.92	0.802	0.642
자아성취감	나는 내가 배운 교육기관에 재등록 할 것이다.	3.89	0.781	0.609
	내가 받은 교육을 통해 삶의 보람을 느낀다.	3.79	0.828	0.686
	내가 받은 교육을 통해 나의 이상실현에 도움이 된다.	3.89	0.827	0.684
	내가 받은 교육을 통해 나의 발전에 도움이 된다	3.93	0.823	0.678
	내가 받은 교육을 통해 나의 성장에 도움이 된다.	4.00	0.778	0.605
	내가 받은 교육을 통해 나의 가치를 깨닫게 한다.	3.97	0.773	0.598
	내가 받은 교육을 통해 나의 대인관계능력을 발휘하게 한다	3.91	0.797	0.635
	내가 받은 교육을 통해 나의 위기대처능력을 발휘하게 한다	3.94	0.76	0.578
	내가 받은 교육을 통해 나의 지식을 발휘하게 한다	3.96	0.79	0.624
	내가 받은 교육을 통해 나의 경험을 발휘하게 한다	3.84	0.753	0.567
	내가 받은 교육을 통해 나의 능력을 발휘하게 한다	3.87	0.769	0.591

분석 결과, 교육만족을 측정하는 하위요인의 설문 중에 “교육내용에 따른 교육비는 적절하였다”는 설문에 ( $M=4.01$ ) 이상으로 높은 평균을 보이고 있었으며, “교육기관을 잘 선택했다고 생각한다.”에도 ( $M=4.01$ ) 이상으로 높은 평균을 보이고 있다.

또한 행동의도의 기술적통계 분석결과, “내가 수강한 교육기관을 적극 추천할 의도가 있다.”에 대한 항목이 기술적통계 분석하여 평균값과 비교하면 상대적인것에 따른 높은( $M=3.94$ )결과로 나타났으며, 이에 모든 항목에 대한 분석결과적으로 ( $M=3.7$ )이상으로 나타나 설문항목이 결과적으로 모두 행동의도에 긍정적 따라서 영향을 미치는 결론으로 분석되었다.

자아성취감에 대한10개의 설문항목을 분석한 결과, “내가 받은 교육을 통해 나의 성장에 도움이 된다.”에 대한 조사결과가 기술통계분석결과로 평균( $M=4.00$ )로 가장 높게 결과가 나왔고 이에 모두 항목에서 평균( $M=3.7$ ) 이상의것으로 분석결과로 나왔다.

### 제 3 절 연구변수의 타당성 와 신뢰도 분석

연구변수의 타당성 즉, 측정조사를 하는 개념으로 속성을 정확히 측정하였는지를 이에 조사하여 측정도구를 구성하고 있는 항목들이 측정하고자 하는 개념을 대표하고 있는 정도를 나타낸다(안정관, 2017. 재인용).

본 연구에서도 각 부문의 설문 문항들에 대한 타당성(reliability)을 측정하고자 하였으며 이 결과가 각 부문의 개념과 속성을 대표하고 있는지를 분석하였다.

타당성에 대한 것으로 각 부문의 개념적인 속성의 대표성을 조사하기 위해 개발된 측정 도구가 해당하는 속성적으로 어느 정도의 데이터를 반영하고 있는가를 측정하고 분석하는것으로 조사 하였다. 본 연구에서는 각 부문의 측정대상이 설정되는 설문항목 으로서 내적인 일관성을 의미하것으로 수렴 타당성과 이에 따른 항목 대조적 독립성을 구별하여 타당성으로 나누어 검증하기 위한것으로 SPSS 25.00프로그램을 적용한 요인분석을 시행하였다.

각 항목의 방법론적으로 동질성을 가지고 있는것들로서 이에 변수를 뮤어서 항목을

축소에 따른 단순화시키는 방법적으로 주성분에 추출방법을 적용하였고, 항목들에 관한

회전 방법적인것으로 직교회전 방식의 하나인 Varimax 회전분석방법을 실행

하였다.

따라서 항목들 간의 각 상관관계 정도를 나타내고 이에 따른 요인적재량 (factor loading)의 수용기준은 통상적 평균기준은 0.4 이상이면 유의미한것으로 보고, 따라서 엄격한기준은 0.5 이상인 것으로 본 연구에서는 명확한 결과를 얻기 위한것에 따른 적재치가 0.5 이상인 경우를 수용기준에 의한것에 고려하여 요인간의 상관관계를 최종 분석하였다.

탐색적인 요인 분석방법에 아이겐값(eigen value)나타났고 1 이상이 것으로 요인들의 항목 수를 체크하고 요인 적재치(factor loading)결과로 0.5이하로 결과적 문항들은 제거하였다. 고유값이 이상인 요인에 중복하여 적재되는 문항도 제거함으로써 상관관계분석을 보다 명확하게 하였다(김선영, 2016).

요인분석은 분석방법에 대한 특성상에 각 항목 간의 상관관계가 높아야만 하는 것인데 상관행렬이 단위행렬인가를 분석하기 위한 방법으로 KMO(kaiser-meyer-olkin)값과 Bartlett검정을 사용하였으며 일반적으로는 KMO값이 0.9 이상이라고하면 아주 좋은 것이고, 0.5 이하면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 보았고 구형성 검정의  $\chi^2$ 값이 유의미한지 여부를 살펴보고 귀무가설을 기각하여 변수들이 통계학적으로 유의미한가를 분석하였다 (김선영, 2016).

연구변수의 신뢰성이란, 어떠한 측정방법이나 측정도구가 형식이나 시간, 설문항목, 평가대상 집단, 평가자와 관계없이 일관성 있는 측정결과를 도출해 낼 수 있는 정도를 말하며 조사결과가 부정확한 측정 자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신을 줄수 있다는 의미가 있다(안정관, 2017. 재인용).

신뢰도는 상대적 측정도구의 명확성 및 정밀성 등을 결과를 보고 있는 것으로서 예측가능성 및 안정성 등과 같은 의미로 따라서 신뢰도를 측정하는 방법적것으로 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하고 결과로, 값이 0.7이상이면 신뢰도가 아주높다고 할 수 있으며 결과적으로 0.8이상이면 매우 높은 수치로 해석하고 있는데 평균적으로 사회과학분야에서는 수치가 0.6이상이면 신뢰할 수 있는 것으로 결론지어 판단하고 있다.

## 1) 교육서비스품질의 타당성 및 신뢰성 검증

교육서비스품질의 조사방법으로 요인분석을 통한 타당성, 신뢰성의 결론을 [표 4-6]와 같이 결과가 나왔다.

[표 4-6] 교육서비스품질에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항목	요인 적재치	아이겐값 (% 분산)	$\alpha$
유 형 성	강의실의 비품시설(책상, 의자)이 잘 되어 있다	0.817	2.42 (17.283)	.792
	강사의 복장과 용모는 교육을 받는데 있어 적합하다	0.713		
	교육 중 전반적인 분위기는 좋다.	0.696		
	교육기관의 편의시설(화장실, 비품시설)이 잘 되어있다	0.516		
신 뢰 성	교육기관의 강의실 및 실습실이 청결하다	0.686	2.352 (16.801)	.742
	내가 수업받은 교육기관의 인지도는 좋다	0.684		
	공지된 교육일정에 따라서 강의가 잘 진행되고 있다.	0.612		
	강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.	0.590		
확 신 성	교육강사의 태도가 좋다.	0.792	2.132 (15.231)	.720
	교육강사는 교육생의 질문에 적절한 답변을 해준다	0.731		
	교육강사의 강의가 매우 열정적이다.	0.644		
공 감 성	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	0.805	1.744 (12.455)	.678
	수업 교육이 배우고자하는 목표와 일치한다	0.638		
	강사는 교육생이 필요로 하는것을 잘 이해하고 있다	0.625		

KMO : .915 Bartlett의 구형성 검정 :  $\chi^2 = 1402.251$  ( $p < .001$ )

총분산비율 = 61.77 %

먼저 교육서비스품질을 조사하기 위한 전체 20개중에 뮤이는 16개 설문문항에 대해 분석을 시행하였다. 교육서비스품질의 영향에 대하여 요인추출 따라서 결과 4개의 요인으로 정리되었으며, 각의 요인명은 그특성에 맞게 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성으로 각각 명명하였다. 총 분산에 대한 설명력은

45.553%로 나타났다. 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 확신성의 신뢰도는 (.799)으로 나타났으며 공감성에 대한 신뢰도는 (.678) 각 항목 모두 높은 신뢰로 결과가 나왔고 분석 자료로써 결과가 있는 것으로 이에 판단하였다.

## 2) 교육만족의 타당성 및 신뢰성 검증

교육만족의 요인분석을 통한 타당성으로 신뢰성의 결과는[표 4-6]와 같다.

[표 4-7] 교육만족에 대한 타당성에 따른 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이 젠값	% 분산	$\alpha$
교육 만족	교육을 통해 학원생과 친밀감과 교류활동에 만족한다.	.772	3.046 59	50.7 59	.804
	교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각한다	.755			
	나는 교육기관을 잘 선택했다고 생각한다.	.724			
	내가 받은 교육방법은 만족한다.	.719			
	내가 받은 교육에 대해 전반적으로 만족한다	.648			
	교육의 성과에 대해 만족한다.	.647			

KMO : .837 Bartlett의 구형성 검정 :  $x^2 = 492.019$  ( $p < .001$ )

총분산비율 = 50.759%

교육만족에 관한 조사로 각 항목간의 타당성적용과 신뢰성의 검증을 위하여 통계적 선행연구로부터 도출된 총6개의 문항을 요인 분석으로 적용하였다.

교육만족에 대한 요인의 KMO값은 .837, Bartlett의 구형성 검정치는 492.019, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한로 나타났다.

교육만족의 영향요인에 주요인으로 요인추출결과 전체적인 분산 설명력은 50.759%로 결과가나타나 요인분석으로 분석된 교육 만족 요인이 전체의

50.8%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

교육만족의 신뢰도 계수는 .804로 그러므로 높은 신뢰도를 나타나 있다.

### 3) 행동의도의 타당성 및 신뢰성 검증

행동의도의 요인분석을 통한 타당성으로 신뢰성의 결과는 [표 4-8]이와 같다.

[표 4-8] 행동의도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재치	아이 젠값	% 분산	$\alpha$
행동의도	나는 또 다른 강좌에 수강할 것이다.	.738	2.944	49.067	.792
	내가 수업중에 경험한 교육기관의 장점들을 친척, 이웃들에게 긍정적으로 이야기 하겠다.	.716			
	나는 내가 수강한 교육기관을 적극 추천할 의도가 있다.	.703			
	내가 배운 교육기관을 긍정적으로 주위에 소개할 것이다.	.701			
	내가 받은 교육서비스의 경험에 대해 묻는다면 주변 사람들에게 기꺼이 이야기 해주고 싶다.	.687			
	나는 내가 배운 교육기관에 재등록 할 것이다.	.654			

KMO : .841, Bartlett의 구형성 검정 :  $x^2 = 428.989$  ( $p < .001$ )

총분산비율 = 49.067%

행동의도에 상호적인 항목간의 타당성과 신뢰성의 평가를 위하여 선행연구로부터 도출된 결과론으로 6개의 문항을 요인 분석에 이에 적용하였다.

행동의도에 대한 요인의 KMO 값은 .841, Bartlett의 구형성 검정치는 428.989, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다.

행동의도의 영향요인에 전체적인 요인추출결과 총 나누어진 설명력은 49.067%로 결과가 요인분석으로 추출된 교육 만족 요인이 전체의 49.0%를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

행동의도의 신뢰도 계수는 .792로 비교적 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 4) 자아성취감의 타당성 및 신뢰성 검증

자아성취감의 요인분석을 통한 타당성, 신뢰성의 검증결과는 [표4-9]와 같다

[표 4-9] 자아성취감에 대한 타당성따른 신뢰도 분석한 결과

요인	항 목	요인 적재 치	아이 젠값	% 분산	$\alpha$
자아실현	내가 받은 교육을 통해 나의 발전에 도움이 된다	0.724	2.594	25.945	.724
	내가 받은 교육을 통해 나의 이상실현에 도움이 된다	0.703			
	내가 받은 교육을 통해 나의 성장에 도움이 된다.	0.703			
	내가 받은 교육을 통해 나의 가치를 깨닫게 해다.	0.583			
	내가 받은 교육을 통해 삶의 보람을 느낀다.	0.400			
능력발휘	내가 받은 교육을 통해 나의 능력을 발휘하게 한다	0.775	2.504	25.040	.763
	내가 받은 교육을 통해 나의 경험을 발휘하게 한다	0.749			
	내가 받은 교육을 통해 나의 위기대처능력을 발휘하게 한다	0.626			
	내가 받은 교육을 통해 나의 지식을 발휘하게 한다	0.621			
	내가 받은 교육을 통해 나의 대인관계능력을 발휘하게 한다	0.410			

KMO : .888 Bartlett의 구형성 검정 :  $\chi^2 = 797.946$ (p<.001)

총분산비율 = 50.985%

자아성취감에 대한 각 항목간의 타당성으로 이를 토대로 신뢰성의 검증을 위하여 상호적 선행연구로부터 각각 도출된 총 10개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 자아성취감에 대한 요인의 KMO 값은 .888, Bartlett의 구형성 검정치는 797.946, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다.

#### 제 4 절 연구변수의 상관관계분석

상관관계 분석이란 변수와 변수와의 관계로 둘 또는 그 이상의 변수들에 있어서 한 변수가 변동함에 따라 다른 변수가 어떻게 변동하는가를 측정하는 분석기법을 말한다(안정관, 2017). 본 연구에서는 다수측정으로 변수들 사이의 밀접정도를 조사하여 다중 공선성을 통제을 위하여 Pearson의 상관관계적인 분석방법을 적용하였다. Pearson에 따른 상관계수는  $-1 \sim 1$ 까지로 계수의 부호는 상대적인 방향을 의미하고 절대론적인 값은 강도를 나타내는데 절대 데이터가 클수록 강한 상관관계를 의미한다. [표 4-10] 는 각 변수별 상관관계분석 결과이다.

[표 4-10] 상관관계 분석 결과

	유형성	신뢰성	확신성	공감성	교육 만족	행동 의도	자아 실현	능력 발휘
유형성	1							
신뢰성	.651**	1						
확신성	.470**	.566**	1					
공감성	.491**	.507**	.545**	1				
교육만족	.552**	.553**	.532**	.584**	1			
행동의도	.510**	.499**	.463**	.531**	.632**	1		
자아실현	.427**	.451**	.444**	.516**	.540**	.630**	1	
능력발휘	.446**	.414**	.425**	.478**	.534**	.579**	.650**	1

상관이 \*\*\*p< .001, \*\*p< .01, \*p< .05 수준(양쪽)으로서 따라서 유의합니다.

상관계수 0.2이하면 상관관계가 없으며 무시해도 되는 수준의 상관관계이고, 0.4정도면 약한 상관관계, 0.6이상은 강한 상관관계라고 할 수 있는데(김선영, 2016) 0에 가까울수록 상관관계는 낮아지고 1에 가까울수록 높아지는 것을 의미한다. 독립변수인 교육서비스품질에 상호관계 하위변수들과 종속변수인 교육만족간의 상대적인 관계 그리고, 독립변수에 따른 교육만족과 종속변수적인 관계에 행동의도간의 상관관계를 원인 분석하였는데 상관계수는 전체적으로 0.05 유의수준에서 이에 따라서 유의한 양(+)의 상관관계를 결과로 나타났다.

독립변수인 교육서비스품질의 하위변수(유형성:  $r=.552$ ,  $p<.001$ , 신뢰성:  $r=.553$ ,  $p<.001$ , 확신성:  $r=.532$ ,  $p<.001$ , 공감성:  $r=.584$ ,  $p<.001$ )은 모두 교육만족간에 따라서 상관관계에서 유의미한 결과로 양(+)의 상관관계가 있는 것으로 결과적으로 교육만족과의 행동의도간의 상대적으로 분석한 결과에서도 유의미한 결과가 양(+)( $r=.632$ ,  $p<.001$ )의 상관관계를 가지는 통계적으로 나타났다. 상관관계분석을 조사하여 분석한 결과, 대부분 유의미한 결과로 양(+)의 상관관계를 나타냈는데 특히, 유형성과 신뢰성은 높은 상관관계( $r=.651$ ,  $p<.001$ )를 보였으며. 신뢰성과 확신성, 확신성과 공감성, 공감성과 교육만족도 높은 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 교육서비스품질 중 유형성이 신뢰성과 밀접한 관계에 있음을 의미하고 있다.

또한, 교육만족은 행동의도에 절대적으로 상관관계를 보였는데 이에 따라서 결과는 만족도가 높을수록 행동의도에 상대적 강한 영향을 미친다는 결과적으로 알 수 있다.

## 제 5 절 연구가설의 검증

### 1) 가설 1의 검증

본 연구에서 실행적으로 정립한 가설 1은 다음과 같다.

H1 : 교육서비스품질은 교육만족에 유의한 결과적 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-1 : 교육서비스품질 중 유형성은 교육만족에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-2 : 교육서비스품질 중 신뢰성은 교육만족에 유의한 것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-3 : 교육서비스품질 중 확충적으로 교육만족에 유의한 것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H1-4 : 교육서비스품질 중 공감성은 교육만족에 유의한 것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1 “교육서비스품질은 교육만족에 유의하게 영향을 미칠 것이다”를 증명하기 결과를 나타내기 위해 다중회귀분석을 시행한 이에 따른 [표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 교육서비스품질과 교육만족간의 다중회귀분석 결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류				공차	VIF
(상수)	0.685	0.198		3.453	0.001		
유형성	0.207	0.054	0.219	3.813	0.000	0.538	1.860
신뢰성	0.157	0.060	0.159	2.620	0.009	0.479	2.088
확신성	0.161	0.051	0.174	3.172	0.002	0.586	1.707
공감성	0.282	0.050	0.301	5.626	0.000	0.618	1.618

$$D-W = 1.727, R^2 = .478, \text{ Adjusted } R^2 = .471, F = 67.440 \ (p < .001)$$

분석 결과적으로 교육서비스품질과 교육만족간적으로 전체적인 설명력을 의미하는 따라서 회귀분석의  $R^2$ 값이 0.478로 독립변수로는 종속변수에 대해 전체의 47.8%의 설명력을 결과적으로 반증 Durbin-Watson값은 1.727로, 기본적인 값인 2에 매우 근사치로 최저치인 0 또는 상대적 최대치 4에 근접하지 않아 상호들 간에 상관관계가 없는 결과로 판단되어 회귀모형에 적합하다고 판명이 나타나 있다. 또한, F값이 67.440, 유의한것으로 .000으로 유의미한 회귀식이라는 것으로 나타나 있다. 독립 변수 상호관계 다중 공선성 (multi-collinearity)을 통계인 관계를 위해서 공차한계(tolerance)들과 분산팽창요인(variance inflation factor)을 이용한 방법으로 분석을 실행 하였고 이에따라서 다중공선성으로 독립변수 이에 따라서 상관관계가 존재하는 것을 결과적인 것으로 공차한계 값이 크게 이에 따른 분산팽창계수 데이터값이 작을수록 다중공선성이 낮다고 나타났다. 공차한계적인것에 이미 투입된 독립변수가 증명하지 못하는 총 변동으로 결과를 의미하는 것이다. 분산팽창요인 (variance inflation factor)은 관계에 따라서 공선성 판단을 위한것으로 상관

관계 분석 결과로 나타났고 일반적인 데이터 기준 공차한계 값이 0.1이상으로 높은수치로 1이며, 분산팽창계수는 10보다 작아야 된다. [표 4-11]에서 결과적으로 증명하였고, 본 연구에서 관련적인 모든 변수의 회귀계수 실증적인 공차한계가 0.1보다 높게 분산팽창계수는 10보다 작게 절대적 범위 내에 있음을 보여 주고 따라서 독립 변수 간의 다중공 선성에 문제가 상관계가 없음을 알수 있다. 또한, t값을 보면, 유형성이(3.813)이와같고 신뢰성(2.620), 확신성(3.172)이에 따른 공감성(5.626)으로써 모두  $\pm 1.96$ 보다 상대적 유의확률(p)은 .000으로서 ( $p < 0.05$ )나타났다. 이러한 변수들의 분석결과를 가지고 가설 1에 대한 검증 결과적으로 [표 4-12] 와 같다.

[표 4-12] 연구가설 H1의 검증결과

구분	가 설	채택 여부
H1	교육서비스품질은 교육만족에 이에 따른 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H1-1	교육서비스품질 중 유형성적으로 교육만족에 이에 따른 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-2	교육서비스품질 중 신뢰성적으로 교육만족에 이에 따른 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	교육서비스품질 중 확신성은 교육만족에 유의미한 이에 따른 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-4	교육서비스품질 중 공감성적으로 교육만족에 유의미한 이에 따른 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

표에서 따른 실행적인 요인으로, 교육서비스품질 중 유형성적으로 신뢰성과 확신성과 같이 공감성 모두 교육만족에 따라서 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 결과적으로 가설 H1은 채택 되었고. 이에 따른 교육서비스품질의 하위요인의 문항들이 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

## 2) 가설 2의 실행적 검증

H2 : 교육서비스품질은 행동의도 유의한것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 : 교육서비스품질 관계에 유형성은 행동의도에 유의한것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 : 교육서비스품질 관계에 신뢰성은 행동의도에 유의한것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-3 : 교육서비스품질 중 확신성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-4 : 교육서비스품질 중 공감성은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 “교육서비스품질은 행동의도에 유의하게 영향을 미칠 것이다”를 증명하기 위한 결과 다중회귀분석을 실행한 결과로 [표 4-13]와 같다.

[표 4-13] 교육서비스품질과 행동의도간의 다중회귀분석 결과

구분	비표준화 계수		t	유의확률(p)	공선성 통계량	
	B	표준화 오류			공차	VIF
(상수)	1.100	0.203		5.416	0.000	
유형성	0.198	0.056	0.220	3.552	0.000	0.538
신뢰성	0.133	0.061	0.142	2.166	0.031	0.479
확신성	0.109	0.052	0.124	2.098	0.037	0.586
공감성	0.252	0.051	0.283	4.904	0.000	0.618

D-W = 2.040,  $R^2 = .391$ , Adjusted  $R^2 = .383$ ,  $F = 47.427$

( $p < .001$ )

분석 결과, 이에 따른 교육서비스품질과 행동의도간의 전부적 설명력을 의미하는 회귀분석의  $R^2$ 값이 0.383로 독립변수에 따른 종속변수에 결과적인 전체의 36.7%의 설명력으로 결과가 있으며 Durbin-Watson값은 2.040로, 기준에 따른 2에 최대치에서 최저치인 0 또는 최대치인 4에 최저치로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 결과가 판명되어 회귀모형에 적합하다고 할 수 있다. 또한 F값이 47.427, 유의확률은 .000으로 따라서 유의미한 회귀식적으로 이해할 수 있다.

독립 변수 상호관계에 다중 공선성(multi-collinearity)을 조사한 결과,[표에서 알수 있는 결과에 의해, 본 연구에서 고려한 전체적인 변수의 회귀계수 공차 한계가 결과적으로 0.1보다 높으며 이에 따라 분산팽창계수는 10보다 작아 접근 범위 내에 있음을 보여 반증하고 있으며 독립 변수들 상호관에 다중공선성에 문제가 없는 것으로 결과를 알수 있다. 또한 t값을 보면, 유형성이 (3.552), 신뢰성(2.166), 확신성(2.098), 공감성(4.904)로써 모두  $\pm 1.96$ 보다 크며 유의확률(p)도 ( $p < 0.05$ )으로 분석되었다. 이러한 변수들의 분석결과를 통계적인 가설 2에 대한 검증 결과로 이와 [표 4-14] 같다.

[표 4-14] 연구가설 H2의 검증결과

구분	가 설	채택 여부
H2	교육서비스품질은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-1	교육서비스품질 중 유형성은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-2	교육서비스품질 중 신뢰성은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-3	교육서비스품질 중 확신성은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2-4	교육서비스품질 중 공감성은 행동의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

표에서 볼 있는 결과와 같이, 교육서비스품질 중 유형성과 신뢰성과 확신성과 공감성 모두 행동의도에 유의미한 것으로 상호 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 가설 H2은 채택 되었다. 따라서 교육서비스품질의 하위요인의 문항들이 교육만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 이해할 수 있다.

### 3) 가설 3의 검증

H3 : 교육만족은 행동의도관계에 유의한 것으로 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 “교육만족은 행동의도에 유의하게 영향을 미칠것이다”를 증명하기 위해 단순회귀분석을 시행한 결과는 [표 4-15]와 같다.

[표 4-15] 교육만족과 행동의도간의 단순회귀분석 결과

구분	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률(p)	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	$\beta$			공차	VIF
(상수)	1.512	0.168		9.001	0.000		
교육만족	0.600	0.043	0.632	14.094	0.000	1.000	1.000

D-W = 1.955,  $R^2 = .400$ , Adjusted  $R^2 = .398$ ,  $F = 198.650$  ( $p < .001$ )

분석 결과, 교육만족으로 상호 행동의도간의 회귀분석의 설명력을 의미하는  $R^2$ 값이 0.400로 결과적으로 모두에 40%의 설명력을 보이고 따라서 F값이 198.650, 따른 유의확률은 0.00으로 유의미한것으로 회귀식이라고 있다. 교육만족이 행동의도관계에 미치는 영향력의 t값이 14.094로서 ±1.96보다 크고 유의확률(p)은 .000으로 ( $p < 0.05$ ) 따라서 교육만족이 행동의도에 정(+)의 영향을 미치는 결과로 나타났다. 따라서 교육생들의 교육에 대한것으로 만족감이 클수록 (구전, 추천, 재등록)등 행동을 보여준다는 것을 결과로 보이는 것이다. 그러므로 살펴본 이에 같이 교육만족은 행동의도에 유의한것으로 영향을 미치고 있는 결과로 나타나 가설 H3을 채택하였다.

#### 4) 가설 H4의 검증

가설 H4는 독립변수인 교육서비스품질적으로 종속변수인 교육만족에 영향을 미칠 때 자아성취감이 조절변수로서 적용하였을때 어떻게 변화하는지에 결과적으로 증명하고자 가설 4를 설정하였고 가설 4를 증명하기 위하여 교육만족으로 결과를 종속변수로 교육서비스품질을 독립변수로 하고 독립변수들 상호관계적으로 다중공선성을 근소차로하기 위하여 각 독립변수들의 상호값을 평균 변환(mean centering). 따라서 자아성취감에 의해 조절되었는가를 확인하기 위한것으로 교육서비스품질적으로 유형성을 모형1에 투입하였고, 자아성취감을 모형2에, 유형성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모형3에 차례대로

투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

[표 4-16]은 교육서비스품질의 유형성, 자아성취감, 교육만족 간의 조절회귀분석 이에 따른 결과이다.

[표 4-16] 교육서비스품질의 유형성과 교육만족 간의 조절회귀 분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량	
		B	표준화 오류				공차	VIF
1	(상수)	1.846	0.182		10.150	0.000		
	유형성	0.523	0.046	0.552	11.439	0.000	1.000	1.000
	F : 130.845( .000***)							
2	(상수)	0.874	0.210		4.157	0.000		
	유형성	0.373	0.046	0.394	8.038	0.000	0.817	1.223
	자아성취감	0.399	0.053	0.372	7.596	0.000	0.817	1.223
F : 106.715( .000***)								
3	(상수)	-1.040	0.547		-1.904	0.058		
	유형성	0.958	0.161	1.012	5.935	0.000	0.064	15.511
	자아성취감	0.959	0.157	0.894	6.116	0.000	0.088	11.384
	유형성 $\times$ 자아성취감	-0.166	0.044	-0.979	-3.780	0.000	0.028	35.744
F : 79.090( .000***)								
R : ①.552 ② .647 ③ .667								
R <sup>2</sup> : ① 0.305 ② 0.418 ③ 0.445								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.305 ② 0.113 ③ 0.027								

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

조절효과를 분석하며 이에 따라 교육서비스품질의 유형성과 자아성취감의 상호작용변수를 추가적으로 투입하였으며 모형 3의 설명력은 66.7%로 통계적 결과로 유의미한 것으로 분석되었다( $F=79.090$ ,  $p < .001$ ). 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 유형성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아( $\beta = -0.166$ ,  $p < .001$ )로 자아성취감은 교육서비스품질의 유형성과 교육만족 간에 관계를 조절하지 못하는 것으로 교육서

스포츠질적으로 유형성관계에 교육만족간의 관계는 자아성취감에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H4-1은 기각되었다.

[표 4-17]은 교육서비스품질의 확신성, 자아성취감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다.

[표 4-17] 교육서비스품질의 확신성과 교육만족 간의 조절회귀 분석 결과

모형	변수	비표준화계수		표준화계수 $\beta$	t	유의확률 (p)	공선성	통계량
		B	표준화 오류				공차	VIF
1	(상수)	1.931	0.184		10.496	0.000		
	확신성	0.491	0.045	0.532	10.837	0.000	1.000	1.000
F : 117.446(.000***)								
2	(상수)	0.963	0.212		4.537	0.000		
	확신성	0.336	0.046	0.364	7.232	0.000	0.803	1.246
	자아성취감	0.406	0.054	0.378	7.528	0.000	0.803	1.246
F : 56.676(.000***)								
3	(상수)	-1.364	0.507		-2.691	0.008		
	확신성	1.063	0.152	1.150	7.008	0.000	0.070	14.369
	자아성취감	1.095	0.147	1.021	7.456	0.000	0.100	9.999
	확신성x 자아성취감	-0.207	0.041	-1.236	-5.016	0.000	0.031	32.400
F : 25.156(.000***)								
R : ① .532 ② .631 ③ .667								
R <sup>2</sup> : ① 0.283 ② 0.398 ③ 0.445								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.283 ② 0.115 ③ 0.047								

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

H4-2 자아성취감은 교육서비스품질의 확신성으로 따라서 교육만족에 조절역할을 할 것이다.

교육서비스품질적으로 확신성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 확신성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다.

조절 효과를 분석하기 위하여 이에 따른 교육서비스품질의 확신성과 자아

성취감에 관계적 상호작용의 변수를 투입하여 얻은 결과 모형3의 상호작용 설명력은 66.7%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었고( $F=25.156$ ,  $p<.001$ ) 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 확신성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미하지 않게 나타났으며, 자아성취감은 교육서비스품질의 상호적으로 확신성과 교육만족 상관 관계를 조절하지는 못하는 결과적으로 나타났다. 그러므로 교육서비스품질상호 관계적으로 확신성과 교육만족간에 있어서 관계는 자아성취감에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H4-2는 기각되었다.



H4-3 : 자아성취감은 교육서비스품질은 상호관계적으로 공감성은 교육만족에 조절역할로 역할한다. 교육서비스품질의 공감성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다. [표 4-18]은 교육서비스품질의 공감성, 자아성취감, 교육만족 간의 조절회귀분석 결과이다.

[표 4-18] 교육서비스품질의 공감성과 교육만족 간의 조절회귀 분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량	
		B	표준화 오류				공차	VIF
1	(상수)	1.712	0.178		9.608	0.000		
	공감성	0.548	0.044	0.584	12.430	0.000	1.000	1.000
F : 154.517( .000***)								
2	(상수)	0.974	0.205		4.757	0.000		
	공감성	0.390	0.048	0.417	8.072	0.000	0.734	1.362
	자아성취감	0.349	0.055	0.325	6.297	0.000	0.734	1.362
F : 39.650( .000***)								
3	(상수)	-0.881	0.472		-1.865	0.063		
	공감성	0.967	0.141	1.032	6.846	0.000	0.081	12.310
	자아성취감	0.931	0.145	0.868	6.426	0.000	0.101	9.879
	공감성x자아성취감	-0.172	0.040	-1.026	-4.329	0.000	0.033	30.423
F : 18.737( .000***)								
R : ① .584 ② .647 ③ .674								
R <sup>2</sup> : ① 0.341 ② 0.419 ③ 0.454								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.341 ② 0.07 ③ 0.035								

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

조절효과를 분석하고 이에 따른 교육서비스품질의 공감성으로 자아성취감의 상호작용하므로서 변수를 추가적으로 상충작용으로 얻은 결과 모형3의 설명력은 45.5%로 통계적으로 유의미한 결과가 분석되었으며( $F=18.737$ ,  $p<.001$ ). 추가적으로 투입되어진 교육서비스품질의 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아( $\beta=-0.172$ ,  $p<.001$ ) 자아성취감은 교육서비스품질에 대해서 공감성과 교육만족 사이에 관계를 조절하지 못하는 것으로 결과가 나타나 가설 H4-3은 기각되었다.

H4-4 : 자아성취감은 교육서비스품질의 신뢰성이 교육만족에 상호 관계적으로 조절역할을 할 것이다. 교육서비스품질의 신뢰성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다. [표 4-19]은 교육서비스

품질의 신뢰성, 자아성취감, 교육만족 간의 조절회귀 분석결과이다.

[표 4-19] 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족 간의 조절회귀 분석결과

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성	통계량								
		B	표준화 오류				공차	VIF								
1	(상수)	1.718	0.193		8.922	0.000										
	신뢰성	0.545	0.048	0.553	11.459	0.000	1.000	1.000								
F : 131.304( .000***)																
2	(상수)	0.834	0.215		3.883	0.000										
	신뢰성	0.383	0.049	0.389	7.792	0.000	0.797	1.255								
	자아성취감	0.391	0.053	0.365	7.314	0.000	0.797	1.255								
F : 53.499( .000***)																
3	(상수)	-1.383	0.556		-2.486	0.013										
	신뢰성	1.060	0.165	1.075	6.441	0.000	0.067	14.899								
	자아성취감	1.037	0.159	0.967	6.524	0.000	0.085	11.738								
	신뢰성x 자아성취감	-0.191	0.044	-1.114	-4.299	0.000	0.028	35.916								
	F : 18.478( .000***)															
R : ① .553 ② .642 ③ .668																
R <sup>2</sup> : ① 0.306 ② 0.412 ③ 0.446																
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.306 ② 0.106 ③ 0.035																

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

조절효과를 분석하기 위한 결과론으로 교육서비스품질의 신뢰성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 자료에 의해 투입하여 얻은 결과 모형3의 설명력은 44.6%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었으며( $F=18.478$ ,  $p<.001$ ). 추가적으로 투입되어진 교육서비스품질의 신뢰성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아( $\beta=-0.191$ ,  $p<.001$ ) 자아성취감은 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족 사이에 상호관계를 조절하고 있는 것으로서 교육서비스품질의 신뢰성과 교육만족간의 관계는 자아성취감에 따라서 달라지지 않는 것으로 나타나 따라서 가설 H4-4는 기각되었다.

따라서 제과제빵교육기관의 교육서비스품질의 유형성과같이 확신성으로 공감성과 신뢰성이 교육만족간의 관계는 자아성취감에 따라 조절되지 않는 것으로 나타나 가설이 모두 기각되었다.

### 5) 가설 H5의 검증

[표 4-20]은 교육서비스품질의 유형성, 자아성취감, 행동의도 간의 조절회귀 분석으로 이에 따른 결과이다.

[표 4-20] 교육서비스품질의 유형성과 행동의도 간의 조절회귀 분석 결과

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량	
		B	표준화 오류				공차	VIF
1	(상수)	2.052	0.178		11.526	0.000		
	유형성	0.458	0.045	0.510	10.240	0.000	1.000	1.000
F : 104.860( .000***)								
2	(상수)	0.800	0.191		4.200	0.000		
	유형성	0.265	0.042	0.295	6.297	0.000	0.817	1.223
	자아성취감	0.513	0.048	0.504	10.779	0.000	0.817	1.223
F : 116.196( .000***)								
3	(상수)	-0.691	0.499		-1.385	0.167		
	유형성	0.721	0.147	0.803	4.894	0.000	0.064	15.511
	자아성취감	0.949	0.143	0.933	6.638	0.000	0.088	11.384
	유형성x 자아성취감	-0.129	0.040	-0.804	-3.228	0.001	0.028	35.744
F : 10.417( .01**)								
R : ① .510 ② .684 ③ .697								
R <sup>2</sup> : ① 0.260 ② 0.468 ③ 0.486								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.260 ② 0.208 ③ 0.018								

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

가설 H5는 독립변수인 교육서비스품질이 종속변수인 행동의도에 영향을 미칠 때 자아성취감이 조절변수로서 이에 따른 작용하면 어떻게 변화하는지에 대하여 결과적으로 규명하고자 가설 5를 설정하였다.

그리고 가설 5를 분석하기 위하여 행동의도를 종속변수로 하고 교육서비스품질로서 이에 따른 독립변수로 하였으며 독립변수들 상호작용에 다중공선성을 최소화하기 위하여 각 독립변수들의 상호작용변수값으로 평균 변환(mean

centering)하였다. 자아성취감에 의해 조절되는지를 통계적 수치로 확인하기 위해 교육서비스품질의 유형성을 모형1에 투입하였다.

그리고 자아성취감을 모형2에, 유형성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모형3에 차례대로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다.

조절효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 유형성과 자아성취감의 상호작용변수를 추가적으로 투입하였으며 모형3의 설명력은 48.6%로 통계적으로는 유의미한 것으로 결과적으로 분석되었다( $F=10.417$ ,  $p<.001$ ). 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 유형성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미한 것으로 나타나지 않아서( $\beta=-0.129$ ,  $p<.001$ )로 자아성취감은 교육서비스품질의 유형성과 행동의도 간에 관계를 조절하지 않는 것으로 교육서비스품질의 유형성과 행동의도간의 관계는 자아성취감에 따라 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H5-1은 기각되었다.



H5-2 : 자아성취감은 교육서비스품질의 확신성이 행동의도에 조절역할을 실행할 것이다. 교육서비스품질의 확신성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 확신성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다. [표 4-21]은 교육서비스품질의 확신성, 자아성취감, 행동의도 간의 조절회귀분석 결과이다.

[표 4-21] 교육서비스품질의 확신성과 행동의도 간의 조절회귀 분석결과

모형	분석 변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량									
		B	표준화 오류				공차	VIF								
1	(상수)	2.225	0.183		12.181	0.000										
	확신성	0.406	0.045	0.463	9.016	0.000	1.000	1.000								
F : 81.287(.000***)																
2	(상수)	0.941	0.194		4.843	0.000										
	확신성	0.200	0.043	0.228	4.697	0.000	0.803	1.246								
	자아성취감	0.538	0.049	0.529	10.907	0.000	0.803	1.246								
F : 118.953(.000***)																
3	(상수)	-0.635	0.473		-1.343	0.180										
	확신성	0.692	0.141	0.790	4.891	0.000	0.070	14.369								
	자아성취감	1.005	0.137	0.988	7.335	0.000	0.100	9.999								
	확신성x 자아성취감	-0.140	0.039	-0.883	-3.641	0.000	0.031	32.400								
	F : 13.258(.000***)															
R : ① .463 ② .663 ③ .680																
R <sup>2</sup> : ① 0.214 ② 0.439 ③ 0.463																
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.214 ② 0.225 ③ 0.024																

\* : p&lt;0.05    \*\* : p&lt;0.01    \*\*\* : p&lt;0.001

조절 효과를 분석하기 위해 교육서비스품질의 확신성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 추가적으로 투입하여 얻은 결과 모형3의 설명력은 66.7%로 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었고( $F=13.258$ ,  $p<.001$ ) 추가적으로 투입된 교육서비스품질의 확신성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미하지 않게 나타났으며, 자아성취감은 교육서비스품질의 확신성과 행동의도 간의 관계를 조절하지 못하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 교육서비스품질의 확신성과 행동의도간의 관계는 자아성취감에 따라 달라지 않는 것으로 나타나 가설 H5-2는 기각되었다.

H5-3 : 자아성취감은 교육서비스품질 중 공감성은 행동의도에 조절역할

것으로 결과적으로 역할할것이다. 교육서비스품질의 공감성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다. [표 4-18]은 교육서비스품질의 공감성, 자아성취감, 행동의도 간의 조절회귀분석 결과이다.

[표 4-22] 교육서비스품질의 공감성에 대한 행동의도 및 조절회귀 분석 결과

모형	변수	비표준화 계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량									
		B	표준화 오류				공차	VIF								
1	(상수)	1.965	0.177		11.131	0.000										
	공감성	0.472	0.044	0.531	10.824	0.000	1.000	1.000								
	F : 117.159(.000***)															
2	(상수)	0.918	0.188		4.883	0.000										
	공감성	0.250	0.044	0.281	5.618	0.000	0.734	1.362								
	자아성취감	0.494	0.051	0.486	9.712	0.000	0.734	1.362								
	F : 94.328(.000***)															
3	(상수)	-0.310	0.440		-0.704	0.482										
	공감성	0.632	0.132	0.710	4.794	0.000	0.081	12.310								
	자아성취감	0.880	0.135	0.864	6.512	0.000	0.101	9.879								
	공감성 $\times$ 자아성취감	-0.114	0.037	-0.716	-3.074	0.002	0.033	30.423								
	F : 9.449(.00**)															
R : ① .531 ② .675 ③ .687																
R <sup>2</sup> : ① 0.282 ② 0.455 ③ 0.472																
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.282 ② 0.173 ③ 0.017																

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

조절효과를 통계적으로 교육서비스품질에 의한 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 추가계산하여 연관작용으로 얻은 결과 모형3의 설명력은 47.2%로 통계적으로 유의미한 결과것으로 분석되었으며( $F=9.449$ ,  $p<.01$ ). 추가적으로 투입되어진 교육서비스품질의 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타나( $\beta=-0.114$ ,  $p<.001$ ) 자아

성취감은 교육서비스품질의 공감성과 행동의도 사이에 관계를 조절하지 못하고 있는 것으로 나타나 가설 H5-3은 기각되었다.

[표 4-23] 교육서비스품질의 신뢰성과 행동의도 간의 조절회귀 분석 결과

모형	변수	비표준화계수		표준화 계수 $\beta$	t	유의 확률 (p)	공선성 통계량	
		B	표준화 오류				공차	VIF
1	(상수)	1.982	0.190		10.435	0.000		
	신뢰성	0.467	0.047	0.499	9.951	0.000	1.000	1.000
F : 99.029(.000***)								
2	(상수)	0.813	0.196		4.146	0.000		
	신뢰성	0.253	0.045	0.270	5.629	0.000	0.797	1.255
	자아성취감	0.518	0.049	0.509	10.599	0.000	0.797	1.255
F : 112.341(.000***)								
3	(상수)	-0.514	0.517		-0.994	0.321		
	신뢰성	0.658	0.153	0.703	4.302	0.000	0.067	14.899
	자아성취감	0.904	0.148	0.888	6.122	0.000	0.085	11.738
	신뢰성x 자아성취감	-0.114	0.041	-0.703	-2.769	0.006	0.028	35.916
F : 7.669(.00**)								
R : ① .499 ② .675 ③ .685								
R <sup>2</sup> : ① 0.249 ② 0.455 ③ 0.469								
R <sup>2</sup> 변화량 : ① 0.249 ② 0.206 ③ 0.014								

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

H5-4 : 자아성취감은 교육서비스품질의 신뢰성이 행동의도에 조절역할을 할 것으로 따라서 교육서비스품질의 신뢰성을 모델1에 투입하였고, 자아성취감을 모델2에, 공감성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 모델3에 차례대로 투입하여서 다중회귀분석을 실시하였다. [표 4-23]은 교육서비스품질의 신뢰성, 자아성취감, 행동의도 간의 조절회귀 분석 결과이다.

조절효과를 분석하고 상호작용으로 교육서비스품질의 신뢰성과 자아성취감의 상호작용의 변수를 투입하여 얻은 결과 모형3의 설명력은 46.9%로 통계적으로 유의미한 결과치가 분석되었으며( $F=7.669$ ,  $p<.01$ ). 추가적으로 투입

되어진 교육서비스품질의 신뢰성과 자아성취감의 상호작용의 변수가 통계적으로 유의미 하지 못하는 것으로 나타나( $\beta=-0.114$ ,  $p<.01$ ) 자아성취감은 교육서비스품질의 신뢰성과 행동의도 사이에 관계를 조절하지 못하는 것으로 교육서비스품질의 신뢰성과 행동의도간의 관계는 자아성취감에 따라서 달라지지 않는 것으로 나타나 가설 H5-4는 기각되었다. 고로 제과제빵교육기관의 교육서비스품질의 유형성적으로 확신성및 공감성작용으로 신뢰성이 교육만족간의 관계는 자아성취감에 따라 조절되어지지 않는 것으로 나타나 가설이 모두 기각되었다.



## 제 5 장 결 론

### 제 1 절 연구 결과

본 연구는 제과제빵교육 기관에 교육서비스품질 면으로 교육만족도에서 행동의도로 미치는 영향 관계성으로 분석하고 자아성취감이 조절 효과로서의 역할에 관하여 실증적으로 연구로 하는 데 있는데 실증 분석되어진 결과를 요약하여서 정리하면 다음과 같다.

먼저 연구의 단위적면에서 이에 타당성과 신뢰도로 분하여 도출되어진 결과로서 교육서비스품질인면에 유형성과 신뢰성 및 확신성, 공감성으로 연구에 대한 것으로 신뢰도가 유의한 결과로 나타났으며 교육만족가 행동의도 따라서 신뢰도가 유의한 것으로 나타났다. 탐색적인 면에서 요인분석으로 통하여 도출된 결과에서도 부분적으로 요인들로 인한 충분한 구성으로 타당성을 지니는 것으로 밝혀졌다. 탐색적 요인분석의 결과 교육서비스품질은 4개의 차원으로 구성되었으며 따라서 교육만족 면과 행동의도와는 단일차원으로 요인화 되어서 추출되었다.

각 연구 가설을 검증하기 위하여 IBM SPSS 25.0 통계패키지 프로그램으로 사용하였고 교육서비스품질 면은 교육만족에 유의한 영향을 미치는가에 대한 것으로 따라서 가설 H1을 분석한 결과로는 교육서비스품질의 유형성면과 신뢰성으로 공감성에 확신성도 모두 유의미한 정의 영향으로 미치는 통계로 분석되었고, 그러므로 가설 H1은 채택 되었다.

또한 교육만족 면으로 행동의도로서 유의한 정의 영향으로 미치는가에 것으로 가설 H2를 분석한 결과적으로 교육만족도로는 유의미한 정의 영향으로 미치는 결과로 분석되었다. 이에 따라 가설 H2는 채택 되었다.

교육만족은 행동의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설H3을 분석한 결과, 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 교육서비스 품질과 교육만족의 관계는 자아성취감에 따라 달라질 것이라는 가설 H4을 분석한 결과, 교육서비스품질의 유형성, 확신성, 공감성, 신뢰성은 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 기각되었다.

또한 교육서비스품질과 행동의도의 관계는 자아성취감에 따라 달라질 것이라는 가설 H5을 분석한 결과, 교육서비스품질 면으로 유형성과 확신성과 공감성과 신뢰성으로 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 기각되었다.

따라서 제과제빵교육기관의 교육서비스품질은 교육만족 및 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자아성취감에 따라 달라지지 않는 것으로 연구결과 나타났다.

## 제 2 절 연구의 시사점

이 연구는 제과제빵교육기관으로 교육서비스품질이 이에 따른 교육만족으로 행동의도에 미치는 것에 영향으로 대한 연구 따라서, 자아성취감을 조절변수 적으로 설정하여 관계성이 있는지를 유무에 결과로 본 연구를 통해서 제시 하였다. 본 연구분석의 결과를 토대로 다음과 같은 시사점을 제시하려고 한다.

먼저 교육의 서비스품질에서 요인분석을 실시한 결과적으로 유형성과 신뢰성과 확신성과 공감성으로 차별화 되었다. 이것은 기준으로 연구들로 동일하고 있는 결과이며. 이에 따라서 제과제빵교육기관으로 교육의 서비스품질 면으로 즉 효율적으로 관리하는 함으로 있어서 참고할 수 있는 근거로 활용할 수 있다. 또한 이에 따라서 제과제빵 교육기관의 교육서비스품질과 교육만족간의 관계를 살펴본 결과 교육만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 모두 채택 되었다.

이러한 결과를 볼 때 제과제빵교육기관은 교육생이 느끼는 교육만족에 우선순위를 파악하여 교육서비스품질을 관리해야 될것이며, 제과제빵교육기관의 교육만족도로 행동의도 간으로 상관관계를 파악한 결과로 있어서는 유의한 영향으로 미치는 결론으로 나타나 채택되었다. 이러한 결과적으로 봤을때 수강생들의 교육만족 면에서 행동의도 쪽으로 반영됨이 인지하여 운영방향으로 수강생들의 만족도를 낼 수 있도록 방향을 잡아야 할 것이다. 또한 제과제빵교육기관의 교육서비스품질과 교육만족은 자아성취감에 따라 차이가 있을 것이라고 보았으나 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나서 기각 되었는데 이러한 결과를 볼 때 교육생이 자신의 능력을 더욱 발휘할 수 있고 자기 자신의 가치를 깨닫게 해줄 수 있는 프로그램을 조성해줌으로서 교육생의 만족을 더 느낄 수 있어야 할 것이다.

### 제 3 절 연구의 한계점 및 향후 방향

본 연구의 한계점 및 향후 방향은 첫째, 본 연구에서는 설문조사에 의한 대상이 서울지역과 경기지역에서 위치한 것에 제과제빵 교육기관을 대상으로 이루어졌기 때문에 모든 제과제빵 교육생들에게 일반화 시키 것에 경우에는 한계점으로 후속연구가 필요하다고 본다. 향후에 연구적으로 폭넓게 설정하여 표본을 선정과 조사를 실행하고 연구에 대한 결과론으로 일반화의 가능성으로 높일 수 있어야 할 것이다.

둘째, 본 연구로는 실증적 연구로 통하여 설문조사에 응답자들이 교육 전후가 될수 있으므로 수업에 따라 사실그대로 응답이 안되는 경우가 있다. 따라서 차후 후속 연구를 통하여서 객관적면으로 연구자가 대상으로 선정하도록 개별 면담 식으로, 사례연구로 관찰 다양한 방법론으로 통하여 연구결과적으로 정확성을 높일 수 있어야 된다.

셋째, 교육서비스품질 적으로 교육만족으로 행동의도간의 관계성을 자아성취감이 조절하는 것에 명확한 연구결과로 도출하는데 한계점으로 나타났다. 제과제빵 각각 교육기관마다 환경이 다르고 서울과 경기지역 만을 대상으로 설문조사 한 것으로 명확히 파악했다고 할 수는 없다. 그러므로 본 연구는 선행연구들과는 약간 차이가 있었으므로 향후 연구에서는 제과제빵교육기관의 교육서비스품질에 교육만족 면에서 행동의도간의 관계에 연구가 좀 더 세분화되어 많은 연구들이 이루어져야 할 것이다.

### 참고문헌

#### 1. 국내문헌

김주연. (2007). 「레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반

- 응 및 행동의도에 미치는 영향」. 경희대학교 박사학위논문.
- 김지선. (2011). 「여성 결혼 이민자의 평생교육참여에 의한 자기효능감 분석」. 경기 대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김지흔. (2013). 「서비스품질이 고객가치, 고객만족과 자발적 행동의도에 미치는 영향관계: 항공서비스를 중심으로」. 경희대학교 박사학위논문.
- 김창환. (2009). 「직업교육 수강 경험에 관한 연구(외식조리학원을 중심으로)」. 고려대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김태희, 손은영, 장여진. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』, 17(3);pp.71-86.
- 김한별. (2010). 『평생교육론』 서울; 학지사
- 김현숙. (2015). 「전통시장의 서비스품질이 시장방문객의 자기효능감, 고객만족, 고객행동의도에 미치는 영향 : 광주·전남 전통시장 중심으로」. 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- 김환기. (2010). 「서번트리더십이 자기효능감을 통하여 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 분석-충청북도 제조업 종사자들을 대상으로」. 고려대학교 경영정보대학원 석사학위논문.
- 강철룡. (1999). 「실직자 재취직 직업훈련 과정의 질적 수준과 교육만족도에 관한 연구」. 동국대학교 대학원 석사학위논문.
- 고재윤, 정미란, 김대철. (2007). 와인 교육기관 교육생들의 만족도 결정요인에 관한 연구. 『호텔리조트연구』, 9(2), 31-42.
- 구본길. (2010). 「대학서비스에 대한 외식조리전공 학습자 인식요인이 만족과 행동의도에 미치는 영향연구」. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위
- 권대봉, 오영재, 박행모, 손준종, 송선희. (2002). 대학생들의 교육만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의. 『교육학연구』, Vol. 40, No.3, 191-202.
- 강병서, 김계수. (2009). 『맥락으로 이해하는 사회과학조사방법론』 . 서울: 한나래출판사.
- 김미라, 황덕순. (2005). 국립대학교육서비스에 대한 소비자만족의 척도개발 : 광주, 전남지역을 중심으로. 『한국소비자학회 소비자학 연구』, 16-3
- 김미정. (2008). 「스포츠센터 여성고객유입을 위한 마케팅믹스요인이 소비자

- 만족 및 구매행동에 미치는 영향」. 목포대학교 교육대학원 석사학위
- 김미정. (2013). 항공사 e-서비스 품질이 e-고객만족과 e-신뢰 및 행동의도에 미치는 영향 : 국내 대형 항공사와 저비용 항공사 비교연구. 28권-4호 『대한관광경영학회 관광연구=Korean journal of tourism research』 ,
- 김상순. (1999). 「태권도지도자의 교육신념과 실제에 관한 연구」 . 이화여자 대학교대학원 석사학위논문.
- 김상희, 서문식. (2004). e-서비스 스케이프와 고객의 감정적 반응 및 행동과의 관계. 『한국경영학회 경영학연구』 , 제33권 제1호.
- 김선영. (2016). 「조리교육기관의 교육서비스 품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향」 . 한성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선화. (2007). 「학원 교육서비스 품질이 소비자 만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 보습학원을 중심으로」 . 중앙대학교석사학위논문.
- 김선화, 이영선. (2002). 백화점 의류매장의 지각된 서비스 환경이 고객의 내적 반응과 외적 행동에 미치는 영향. 소비자학 연구, 13(3), 282-283.
- 김성아. (2012). 「미용서비스산업에서 서비스실패 회복전략 회복 후 만족 행동의도를 간의 관계 구조분석」 . 대구카톨릭대학교대학원, 박사학위논문.
- 김성옥. (2002). 「외식조리 관련학원의 교과과정에 관한 연구」 . 경기대학교석사학위논문.
- 김성혁, 최승만, 권상미. (2009). 호텔레스토랑의 서비스 스케이프 지각이 감정반응, 고객만족, 재 구매 의도 및 추천의도에 미치는 영향. 『관광연구』 , 23(4), 81-99.
- 김수정. (2016). 「요리전문학원의 선택속성과 교육프로그램이 교육생의 교육 만족도 및 추천의도에 미치는 영향 : 부산, 경남지역을 중심으로」 . 영산대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 김승화, 홍금주. (2014). 사회교육기관의 교육환경이 수강자의 교육만족에 미치는 영향. 『외식경영학회』 , 78.
- 김영곤. (2009). 「방과 후 학교의 체육활동 프로그램 활성화를 위한 운영 실태 및 인식조사」 . 한국교원대학교 교육정책대학원 석사학위논문.
- 김영규. (2017). 「직업능력개발훈련의 서비스 품질과 교육생의 만족도에 관한

- 연구 : 국가기간 전략산업 직종훈련을 중심으로」 .  
인하대학교 대학원박사학위논문.
- 김영복. (2002). 「조리교육시설에 따른 학습자의 만족도에 관한 연구 : 2,4년  
제 대학을 중심으로」 . 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영운. (2006). 「조리고등학교 학생들의 학교생활 만족도에 대한 연구 : 서  
울 및 수도권 조리전공 재학생을 대상으로」 . 초당대학교 산업대학원  
석사학위논문.
- 김영희. (2014). 「식생활 라이프스타일에 따른 한식레스토랑 선택속성이 행동  
의도에 미치는 영향에 관한 연구」 . 경성대학교 경영대학원 석사학위  
논문.
- 김원규. (1995). 「관광호텔 조리직 종사원의 교육훈련에 관한 연구 : 서울시  
내특급호텔 중심으로」 . 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2003). 「외식·조리 관련 학원생들의 교육환경 만족도에 관한 연  
구」 . 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 김옥란. (2005). 외식·조리 관련 학원생들의 학원교육의 만족도에 관한 연구.  
『한국조리학회지』 , 11(1), 105-118.
- 김정숙. (2013). 「교육서비스품질이 교육만족과 충성도 및 교육성과에 미치  
는 영향」 . 경상 대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정은. (2009) . 「개인특성, 교육과정특성, 조직특성이 학습전이와 성과에 미  
치는 영향 : 보험설계사 초기교육 사례」 . 중앙대학교 글로벌인적자원  
개발대학원 석사학위논문.
- 김종의. (2007). 『한국소비자와 통하는 마케팅』 서울: 형설.
- 김종수. (2012). 「교육서비스 마케팅믹스가 소비자만족 및 긍정적 행동의도  
에 미치는 영향: 프랜차이즈 학원과 전문학원의 비교」 . 홍익대학교  
대학원 석사학위논문.
- 김주연. (2007). 「레스토랑의 물리적 환경과 인적서비스가 고객이 간접적 반  
응 및 행동의도에 미치는 영향」 . 경희대학교 박사학위논문.
- 김준호. (2012). 「공공직업교육훈련기관의 학교사회복지 도입 방안 연구 : 학  
교사회복지 요구 유형 분석을 중심으로」 . 부산대학교 대학원 박사학

- 김지현. (2011). 「교육서비스 품질이 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 실증적 연구」 . 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지흔. (2013). 「서비스품질이 고객가치, 고객만족과 자발적 행동의도에 미치는 영향 관계: 항공서비스를 중심으로」 . 경희대학교 박사학위논문.
- 김진화. (2003). 『평생교육프로그램 개발론』 . 서울: 교육과학사, 62.
- 김창환. (2009). 「직업교육 수강 경험에 관한 연구: 외식조리학원을 중심으로」 . 고려대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김태희, 손은영, 장여진. (2008). 고급 레스토랑의 물리적 환경이 고객감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 『호텔경영학연구』 , 17(3), 71–86.
- 김혜란. (2012). 물리적 환경이 신뢰, 고객만족, 재방문 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『상품학 연구:journal of commodity science』 , 30권4호.
- 김혜옥. (2011). 「광주지역 초등학생의 어린이 기호식품에 대한 인식 및 구매 행동」 . 전남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김호권. (1977). 學習評價의 새 原理와 節次. 『한국교육생산성교육연구사 교육연구』 , 111.
- 김호겸. (2013). 「직업교육훈련에 따른 교육성과가 교육생의 만족도와 추천의도에 미치는 영향」 . 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 나경하. (2004). 「외식조리 교육과정 만족도 연구」 . 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 나영선, 정재홍, 강종현, 이정훈. (1999). 전문대학 조리과의 교육내용에 관한 연구. 『한국조리학회지』 , 5(2), 31–56.
- 나태균, 추상용. (2009). 교육연계성 측면에서 조리 실습실에 대한 전공자의 중요도 만족도 분석. 『한국조리연구』 , p12(3), p125–133.
- 남미란. (2012). 「직업능력개발교육 학습자의 참여 동기와 참여특성에 따른 교육만족도 연구 : 대구지역 사례를 중심으로」 . 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 남외자. (2007). 패밀리레스토랑의 물리적환경이 고객의 감정반응과 행동의도에 미치는 영향: 부산지역의 패밀리레스토랑을 중심으로. 『호텔관광연구』 , 9(3), 148–161.

- 남은우. (2011). 「블로그 특성이 관계 질과 행동의도에 미치는 영향」 . 경남 대학교 박사 학위논문.
- 남재철. (2010). 「Roleplay의 교육훈련요인이 교육만족도와 고객 지향성에 미치는 영향연구」 . 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 도은숙. (2004). 「서비스 교육품질이 교육만족과 고객지향성에 미치는 영향」 . 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 마종식. (2013). 「창업교육서비스 품질의 차별적 요인이 창업교육의 신뢰, 만족도, 충성도에 미치는 영향 : 예비기술 창업자를 중심으로」 . 중앙대학교 산업·창업경영대학원 석사학위논문.
- 문성실. (2010). 「1인 미디어 상점의 블로그 마케팅 특성이 이용자의 만족도와 행동의도에 미치는 영향」 . 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 박건희. (2009). 「대학무용전공학생의 교육서비스품질 지각과 행동의도의 관계」 . 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 박경규. (1986). 企業의 教育訓練에 대한 評價시스템 : 巨視的 및 微視的 接近法을 中心으로. 『동국대학교 경영대학원 경영논총』 .
- 박경태, 백종은. (2008). 조리 관련 학원의 교육환경이 학습만족 및 재수강에 미치는 영향 부산지역을 중심으로. 『한국조리연구』 , 14(3), 156–164.
- 박소영. (2012). 「교육대학원생의 자기주도 학습 준비도가 교육만족도에 미치는 영향」 . 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박수민. (2011). 「교수자의 의사소통 유형과 학습자의 자기효능감이 성인학습자의 교육만족도에 미치는 영향」 . 한양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박학진. (2007). 「검도수련자들의 교육환경이 수련만족과 재등록의도에 미치는 영향」 . 동신대학교 대학원 박사학위논문.

## 2. 국외논문

- A.Parasuramen, V.A.Zeithaml, & L.L.Berry(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, Fall, pp.41–50.

- Bessom,R.M.(1993), Unique Aspect of marketing Service. *Arizona Business Bulletin*, Vol.9, pp.8–15.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *The Journal of Marketing*, 57–71.
- Blios,K.J. (1974). The Marketing of : An Approach, *European Journal of Marketing*, 8(2), pp.137–145.
- Bouding, W., Kalra, A., Staelin. R. & Zeithaml, V. A.(1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30, 7–27.
- Czepiel, John A. and Robert Gilmore. (1987), *Exploring the Concept of Loyalty in Services in The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage*, C. Congram, J. A. Czepiel, and J. Shanahan (Eds.) Chicago: American Marketing Association.
- Halatead.D. & James, P, R.(1992). The effects of satisfaction and complaining do consumer repurchase intentions, *Journal of consumer satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 1–11.
- Harvey Lee. (2001), *Student Feedback: A report to the Higher Education Funding council for England, Centre for Research into Quality*. the University of central England in Birmingham
- Jones, Thomas O. and W. Earl Sasser. (1995). "Why Satisfied Customers Defect". *Harvard Business Review*, 73(5), 88–99.
- Jude,R,C. (1968). "Similarities and Defferences in Product and Service Retailing". *Journal of Retailing*. 83(Win).1–10.
- Kotler,P.(1997). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control*, 9theds, New Jersey: Prentice–Hall.
- Milliman, R. E, (1986). The influence of background music on the behavior of restaurant patrons, *Journal of Consumer Research*. 13(2), 286–289.

- Oliver, R. L, Satisfaction. (1977), A Behavioral Perspective on the Consumer McGraw -Hill, 13.
- Olsen, S. O. (2002). Comparative evaluation and he relationship between quality, satisfaction and repurchase loyalty. *Journal of Academy of Marketing Science*, 30(3), 240–249.
- Roberts, Keith, Sajeev Varki and Rod Brodie. (2003), Measuring the Quality of Relationship in Consumer Services: An Empirical Study. *European Journal of Marketing*, 37(1/2), 169–196.
- Rust, Roland T. and Anthony J. Zahorik. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share. *Journal of Retailing*, 69(2), 193–215.
- Ryu K. & Jang, S. S. (2007). The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: The case of upscale restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(1), 56–72.
- Stanton,W.J. (1985), "Fundamentals of marketing 7th edition", McGraw-Hill.
- Yang, Zhilin and Robin T. Peterson. (2004). Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing*, 21(10), 799–822.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry and A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.

## 부 록

### 설 문 지

□ID - □□□

안녕하십니까 ?

본 연구는 제과제빵 교육기관의 교육생을 대상으로 “제과제빵 교육서비스품질이 교육만족과 행동의도에 미치는 영향 –자아성취감을 조절효과로–”에 관한 석사논문과정의 설문 내용입니다.

본 설문결과는 제과제빵 교육훈련의 성과증진을 위한 학술적인 목적으로만 사용되오니 바쁘시더라도 적극적으로 설문에 응해주시면 감사하겠습니다. 다시 한번 귀하의 소중한 답변을 정중히 부탁드립니다. 감사합니다.

2019년 9월

한성대학교 경영대학원 호텔관광외식경영학과  
지도교수 : 최 응  
연구자 : 최 기 동  
연락처 : ckdcall@hanmail.net

- A. 다음은 제과제빵 교육기관의 이용 행태에 관한 질문입니다.  
( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크해 주시기 바랍니다. )
- 1) 교육기관 정보를 알게 된 것은 ?  
① 인터넷 ② 지역신문광고 ③ 대회홍보/체험활동 ④ 지인권유 ⑤ 부모님 권유  
⑥ 수강자 또는 다닌 사람이 권유 ⑦ 기타 ( )
- 2) 교육기관에서 배우신 수강과목은 어느 과정인가요 ?  
① 제과,제빵기능사 자격증반 ② 케익데커레이션반 ③ 초콜릿/디저트반  
④ 바리스타 ⑤ 대회반 ⑥ 재직자반 ⑦ 기타 ( )
- 3) 교육기관에서 배우신 수강 과목 수는 ?  
① 1과목 ② 2과목 ③ 3과목 ④ 4과목 ⑤ 5과목 이상
- 4) 교육기관에서 배우신 수강과목은 몇 개월 과정이었나요 ?  
① 3개월 미만 ② 3~6 개월 ③ 6~12개월 ④ 12~18개월 ⑤ 18개월 이상
- 5) 교육기관에서 배우신 수강목적 ?  
① 취업 ② 진학 ③ 창업 ④ 기타 ( )

B. 아래 질문은 교육서비스품질에 관한 질문입니다.

( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크해 주시기 바랍니다. )

구	설 문 내 용	전 혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그
---	---------	------------------	---------------	------------	-------------	-------------

분		않다				렇다
1	강사의 복장과 용모는 교육을 받는데 있어 적합하다.	①	②	③	④	⑤
2	강의실의 시설(책상, 의자)이 잘 되어 있다	①	②	③	④	⑤
3	교육 중 전반적인 분위기는 좋다.	①	②	③	④	⑤
4	교육기관의 편의시설(화장실, 부대시설)이 잘 되어있다	①	②	③	④	⑤
5	교육 시에 최신의 교육 장비들이 잘 갖추어져 있다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 수업받은 교육기관의 인지도는 좋다	①	②	③	④	⑤
7	공지된 교육일정에 따라서 강의가 잘 진행되고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	교육기관의 강의실 및 실습실이 청결하다	①	②	③	④	⑤
9	강사는 강의시간을 잘 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤
10	수업중 정확한 출석 및 평가관리가 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
11	강사의 교육기법(스킬, 속련도)이 훌륭하다.	①	②	③	④	⑤
12	강사는 교육에 대하여 충분한 지식을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
13	교육 강사의 강의가 매우 열정적이다.	①	②	③	④	⑤
14	교육 강사의 태도가 좋다.	①	②	③	④	⑤
15	교육 강사는 교육생의 질문에 적절한 답변을 해준다.	①	②	③	④	⑤
16	교육 내용은 교육생의 입장을 잘 고려하고 있다.	①	②	③	④	⑤
17	수업 교재가 이해하기 쉽게 잘 설명 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
18	강사는 교육생이 필요로 하는 것을 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
19	수업 교육이 배우고자하는 목표와 일치한다	①	②	③	④	⑤
20	교육중 강사와 원활한 커뮤니케이션이 이루어진다.	①	②	③	④	⑤

C. 다음은 “교육만족”에 관한 질문입니다.

( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크해 주시기 바랍니다. )

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇 다
1	교육의 성과에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
2	교육을 통해 학원생과 친밀감과 교류활동에 만족한다	①	②	③	④	⑤
3	나는 교육기관을 잘 선택했다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4	교육내용에 따른 교육비는 적절하였다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5	내가 받은 교육방법은 만족한다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 받은 교육에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤

D. 수업을 받은 후 “행동의도”에 관한 질문입니다.

( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크해 주시기 바랍니다. )

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇 다
1	내가 배운 교육기관을 긍정적으로 주위에 소개할 것이다	①	②	③	④	⑤
2	나는 내가 수강한 교육기관을 적극 추천할 의도가 있다	①	②	③	④	⑤
3	나는 또 다른 강좌에 수강할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 받은 교육서비스의 경험에 대해 묻는다면 주변 사람들에게 기꺼이 이야기 해주고 싶다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 수업중에 경험한 교육기관의 장점들을 친척, 이웃들에게 긍정적으로 이야기 하겠다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 내가 배운 교육기관에 재등록 할 것이다.	①	②	③	④	⑤

E. 제과제빵수업을 마친 후 “자아성취감”에 관한 질문입니다.

( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크 해주세요. )

구분	설문 내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇 다
1	내가 받은 교육을 통해 삶의 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	내가 받은 교육을 통해 나의 이상실현에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
3	내가 받은 교육을 통해 나의 발전에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
4	내가 받은 교육을 통해 나의 성장에 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 받은 교육을 통해 나의 가치를 깨닫게 해다.	①	②	③	④	⑤
6	내가 받은 교육을 통해 나의 대인관계능력을 발휘하게 한다	①	②	③	④	⑤
7	내가 받은 교육을 통해 나의 위기대처능력을 발휘하게 한다	①	②	③	④	⑤
8	내가 받은 교육을 통해 나의 지식을 발휘하게 한다	①	②	③	④	⑤
9	내가 받은 교육을 통해 나의 경험을 발휘하게 한다	①	②	③	④	⑤
10	내가 받은 교육을 통해 나의 능력을 발휘하게 한다	①	②	③	④	⑤

F. 다음은 “인구통계학적 특성”에 관한 질문입니다.

( 귀하의 의견에 가장 가까운 것에 체크해 주시기 바랍니다. )

1 ) 귀하의 성별은 ?

- ① 남      ② 여

2 ) 귀하의 나이는 ?

- ① 20세 이하 ② 21~30세 ③ 31세~40세 ④ 41~50세 ⑤ 51세 이상

3 ) 귀하의 학력은 ?

- ① 고졸 이하 ② 고등학교졸업 ③ 대학교 재학 ④ 대학교 졸업 ⑤ 대학원 이상

4 ) 귀하의 직업은 ?

- ① 학생      ② 전업주부      ③ 전문직      ④ 자영업  
⑤ 일반사무직 ⑥ 서비스/판매직 ⑦ 기타 (                )

5 ) 귀하의 월평균 가구소득은 ?

- ① 200만원 미만      ② 200만원~300만원 미만      ③ 300만원~400만원 미만  
④ 400만원~500만원 미만 ⑤ 500만원~600만원 미만 ⑥ 600만원 이상

\* 설문에 끝까지 정성껏 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 \*

## ABSTRACT

### A Study on the Effect of Baking Education Service Quality on Student's Educational Satisfaction and Behavioral Intention

– By the Regulating Effect of Self–Achievement –

Choe, Kee–Dong

Major in Food Service Management

Dept. of Hotel, Tourism and Restaurant Management

Graduate School of Business Administration

Hansung University

There is a need for rapid supply of the necessary manpower and diverse operation of education programs suitable for consumer needs in the industry field of bakery products. Currently, various, specialized, and internationalized jobs in all areas of society are diversified, specialized, and standardized systems are gradually created at home and abroad, and industries are needed through the system of system and standards that are more efficient as national policies.

It has shown remarkable growth in the curriculum of industrial technology management, and thanks to it, not only the basic quality service of consumers but also the differentiated high–end service is thriving. Some are operating diverse and professional teaching methods in the field of education, and starting with self–satisfaction and human resources training that can be applied to practice by implementing the

vocational training courses that are required in the field. Reflecting these needs, the government also has half of NCS policy, focusing on the improvement of practical ability education, which standardizes "the ability to develop practical skills and apply them directly to tasks by organizing the knowledge, technology and attitude required in the field by industry and level." Furthermore, after studying the link between quality of education and satisfaction of education, it was found that tangibleity, certainty, empathy and reliability had a significant effect on satisfaction of education. In this regard, it is deemed important to identify the order in which students are satisfied with their classes first and to circulate them first. Next, in relation to the quality of education service and the degree of behavior, all factors such as tangibleity, certainty, empathy, reliability, etc. were studied to have a very strong influence on behavior, and they were studied to have a significant effect between education satisfaction and behavior.

However, it was found that the quality of education and satisfaction of education did not have a significant impact after an empirical study based on the hypothesis that the self-fulfillment might lead to a change. Therefore, as shown by the anticipated and different research analyses on the results of the adjustment effect in the self-fulfillment of the study, we believe that more efforts are needed by teachers or heads of educational institutions who guide students to meet their satisfaction with self-realization, students' ability development, and, in addition, the qualitative orientation of all traditional educational environments and various education programs.

[Keyword] Baking institutions, educational service quality, education satisfaction, behavior, self-adulgence.