



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

대학 교육 서비스 품질에 관한 연구

-학생 집단의 인지를 중심으로-

2014년

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리 전공

최희선

석 사 학 위 논 문
지도교수 정승환

대학 교육 서비스 품질에 관한 연구

- 학생 집단의 인지를 중심으로 -

Study on the Service Quality of College Education:
-Focus on Awareness of Student Groups-

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

경 영 학 과

서비스운영관리 전공

최 희 선

석사학위논문
지도교수 정승환

대학 교육 서비스 품질에 관한 연구

-학생 집단의 인지를 중심으로-

Study on the Service Quality of College Education:

- Focus on Awareness of Student Groups -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 12월 일

한성대학교 대학원

경 영 학 과

서비스운영관리 전공

최 희 선

최희선의 경영학 석사학위논문을 인준함

2013년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

대학교육 서비스 품질에 관한 연구

- 학생 집단의 인지를 중심으로 -

한성대학교 대학원
경 영 학 과
서비스운영관리전공
최 희 선

최근 우리나라 대학은 학령인구의 감소와 교육시장의 개방과 취업난의 심화와 청년 실업의 증가, 2014년도부터 시행되는 교육부의 대학 평가제도 개선을 통한 대학정원감축과 최하위그룹의 퇴출 등으로 대학은 유례없는 위기 상황에 직면하고 있으며 대학은 교육서비스 개선을 통하여 경쟁력을 강화시켜야만 경쟁우위를 지킬 수 있으며 이에 따라 대학교육서비스 품질에 관련하여 종합대학과 전문대학을 비교 분석하며 대학이 학생에게 제공할 교육서비스의 차원을 새롭게 마련하며 나아가 대학의 경쟁력을 확보하는데 필요한 대학교육서비스 품질 향상의 전략적 활용방안을 도출하고자 본 연구를 수행하였다.

본 연구는 대학 교육서비스 품질 평가에 필요한 31개의 품질요소를 최종 선별하였으며 실증적 연구는 서울지역의 "A" 종합대학과 경기도 지역의 "B" 전문대학 재학생들을 중심으로 설문지에 응답자가 직접 기입하는 자기 기입식 설문방식을 사용하였고 설문지는 총 224부를 대상으로 빈도분석을 하였다. Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균을 적용하여 비교분석 하였다.

대학 교육서비스의 연구 결과를 정리해 보면 설문 응답자의 인구 통계학적 특성으로 대학의 입학동기 문항은 종합대학은 합격의 가능성, 희망

학과 선택 순으로 분석되었으며 전문대학은 희망학과 선택, 합격의 가능성, 높은 취업률 순으로 분석되었으며 종합대학은 합격 가능성이 우세하였지만 전문대학은 희망학과를 선택하는 것이 우세한 것으로 분석되었으며 학과의 지원동기 문항은 종합대학은 직업적 전망, 흥미와 관심, 입학의 가능성 순으로 분석 되었으며 전문대학은 흥미와 관심, 직업적 전망, 적성과 능력 순으로 분석 되었다.

Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 분석결과를 보면 교육과정 서비스 품질에서는 교수들과 면담 / 개별지도가 공통적으로 매력적 품질로 전문지식을 전달하는 것뿐만 아니라 교수들의 면담이나 개별적인 학생관리가 중요한 요소임을 알 수 있으며 휴강 시 보강은 무관심품질로 분류되었으며 학기말 교수 강의 평가 시에는 보강 누락 시 불만을 토로하는 학생들이 일부 있는 게 현실이나 대부분의 학생들이 휴강 시 보강에 대해서는 관심이 없는 것을 알 수 있다.

학사 행정 서비스 품질은 대학출신의 선배와의 교류, 대학의 인지도가 공통적으로 매력적 품질로써 사회적인 대학의 인지도 또한 중요하게 인식되고 있으며 대학은 교육뿐만 아니라 사회봉사와 대외적인 홍보 등 마케팅 분야에도 관심이 필요한 것으로 분석 되었다. 또한 대학출신 선배들과의 인맥교류를 중요하게 생각하고 있으며 선배들과의 의사소통의 기회를 마련하는 것도 학교운영에 효과적일 것으로 판단되며 종합대학에 비하여 전문대학 재학생들이 학사행정 품질에 대하여서 훨씬 매력적으로 분석되었는데 학교생활이 짧아서 이용 빈도가 낮거나 학교의 행정서비스 시스템이 우수한 것으로 판단된다.

물리적 환경 서비스 품질을 분석하여 보면 종합대학 및 전문대학 재학생 모두 최신의 교육기자재, 도서관의 최신정보제공이 매력적 품질로 분류되었으며 양질의 교육을 위한 강의시설과 실습실, 기자재, 도서관의 최신 정보 등은 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있다.

공정성 품질을 분석하여 보면 종합대학은 대부분이 공채를 통하여 취업을 하다 보니 공정성에 대하여 일원적으로 분류되었고 반면에 전문대학은

학교나 교수의 추천에 의하여 취업이 많이 진행되다 보니 공정성 품질에 대하여 매력적 품질로 분류된 것으로 볼 수 있다.

결론적으로 이번 연구에서는 종합대학은 학문적 연구가 목적이고 전문대학은 전문 직업인 육성이 목적이기에 종합대학 재학생과 전문대학 재학생간의 교육 서비스 품질에 관하여 차이점을 분석에 중점을 두었는데 최근의 대학여건을 분석해 보면 청년 실업률 100만 명 시대 도래와 교육부의 대학 정보 공시제, 학령인구 감소에 따른 대학 정원 감축과 대학 평가 인증 시 취업률 등 정량 평가 등의 대학교육 환경변화 영향과 종합대학의 취업우선 정책에 따른 전문대학의 높은 취업률 학과를 운영하는 정책들로 인하여 종합대학이나 전문대학 재학생들의 특별한 차이점을 분석하는 데는 다소 제한사항이 있었다.

그러나 대학 교육 서비스품질에 있어서 "A" 종합대학과 "B" 전문대학을 비교분석하고 서비스를 제공 받고 있는 수요자인 학생들의 입장에서 대학 교육서비스 관련하여 어떠한 서비스를 제공 받고 싶은지에 대하여 만족과 불만을 유발하는 품질요소들을 분류하고 대학교육서비스 품질에 대하여 전략적 활용방안을 규명 하였다는 것이 학문적, 실무적으로 의의를 지닌다 하겠다.

교육서비스 품질은 교육을 하는 과정에서 일어나는 서비스로서 대학이 제공하는 서비스의 핵심이며 대학생들의 미래에 가장 큰 영향을 미치는 서비스이다. 특히 교육시장의 개방으로 인해 수요자 중심의 교육서비스 품질 부분이 대학들 간의 매우 중요한 경쟁요소가 되었다. 따라서 교육서비스 품질 분석을 통하여 학생들의 욕구와 불만을 충족시킨다면 대학생활 만족도가 증가될 것이며, 대학의 대외 경쟁력이 향상될 것이라 판단된다.

【주요어】 품질, 서비스 품질, 교육 서비스품질, 교육과정, 학사 행정,
물리적 환경, 공정성, Kano 모형, Timko의 고객만족 계수

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구의 배경 및 목적	1
1.1.1 연구의 배경	1
1.1.2 연구의 목적	3
1.2 연구의 방법과 구성	4
1.2.1 연구의 방법	4
1.2.2 연구의 구성	4
II. 이론적 배경	5
2.1 품질의 개념	5
2.1.1 품질의 정의	5
2.1.2 품질의 역사	8
2.2 서비스 품질의 개념	11
2.2.1 서비스 품질의 정의	11
2.2.2 서비스 품질의 특성	14
2.2.3 서비스 품질의 구성차원	17
2.2.4 서비스 품질의 측정	23
2.3 교육서비스 품질의 개념	28
2.3.1 교육 서비스품질의 정의	28
2.3.2 교육 서비스품질의 특성	27
2.3.3 교육 서비스품질의 구성요소	30
2.3.3.1 교육과정 서비스 품질	38
2.3.3.2 학사 행정 서비스 품질	39
2.3.3.3 물리적 환경 서비스 품질	41
2.3.3.4 공정성 품질	41
2.4 Kano의 품질 이론	44
2.4.1 Kano의 이원적 품질이론	44

2.4.2 Kano 모형을 이용한 품질 속성	45
2.4.2.1 매력적 품질	45
2.4.2.2 일원적 품질	46
2.4.2.3 당연적 품질	46
2.4.2.4 무관심 품질	47
2.4.2.5 역 품질	47
2.4.3 Kano의 품질속성 설문조사 방법	48
III. 연구 설계	52
3.1 Kano 분석	52
3.1.1 연구 모형	52
3.1.2 설문지 구성	54
IV. 연구 결과	55
4.1 자료의 분석 및 평가	55
4.1.1 데이터 수집	55
4.2 조사 대상자의 인구통계학적 특징	55
4.3 품질요소 분류	59
4.3.1 Kano의 품질요소 분류	59
4.3.2 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석	69
4.3.3 Timko의 고객만족 계수를 이용한 분석	83
V. 결 론	89
5.1 연구결과 요약	89
5.2 시사점	93
5.3 연구의 한계점 및 미래 연구 방향	95
참고문헌	97
부 록	105
ABSTRACT	113

표 목 차

〈표 1〉 품질의 역사와 부문	9
〈표 2〉 한국의 품질역사	10
〈표 3〉 Gronroos의 서비스 품질 구성과 내용	19
〈표 4〉 학자별 서비스품질의 구성	19
〈표 5〉 학자별 기술적 품질과 기능적 품질	20
〈표 6〉 PZB(1988)의 개정된 서비스 품질의 5개 차원과 내용	21
〈표 7〉 SERVQUAL모델의 다양한 산업에서의 적용사례	25
〈표 8〉 SERVPERF 적용사례	27
〈표 9〉 업종별 서비스의 구성 요소	30
〈표 10〉 대학교육서비스 특성에 의한 문제점 해결을 위한 전략	32
〈표 11〉 학자별 교육서비스 품질 구성요소	37
〈표 12〉 대학 학사행정 서비스 품질의 특성	39
〈표 13〉 Kano 설문지 조사지의 예	48
〈표 14〉 Kano 모형의 품질 요소 평가 이원표	49
〈표 15〉 Kano 품질 조사 분석	49
〈표 16〉 연구모형	53
〈표 17〉 추출된 설문 문항	54
〈표 18〉 조사대상자의 인구 통계학적 특성	56
〈표 19〉 대학 교육서비스의 품질속성을 분류	60
〈표 20〉 종합 대학 교육서비스의 품질속성을 분류	63
〈표 21〉 전문대학 교육서비스의 품질속성을 분류	66
〈표 22〉 Kano모형의 전문대학과 종합대학 품질속성 비교 분석	68
〈표 23〉 Better지수와 Worse 지수	70
〈표 24〉 Timko의 고객 만족계수 적용기준 설정	71

〈표 25〉 대학의 교육서비스 품질 속성 분류	72
〈표 26〉 종합대학의 교육과정 서비스 품질 분류	74
〈표 27〉 종합대학의 학사 행정 서비스 품질 분류	75
〈표 28〉 종합대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류	76
〈표 29〉 종합대학의 공정성 품질 분류	77
〈표 30〉 전문대학의 교육과정 서비스 품질 분류	79
〈표 31〉 전문대학의 학사 행정 서비스 품질 분류	80
〈표 32〉 전문대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류	81
〈표 33〉 전문대학의 공정성 품질 분류	82
〈표 34〉 교육과정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석	83
〈표 35〉 학사행정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석	84
〈표 36〉 물리적 환경 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석	85
〈표 37〉 공정성 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석	86
〈표 38〉 대학교육 서비스 품질 향상을 위한 후속 조치	88

그 립 목 차

〈그림 1〉 연구목적의 도해	3
〈그림 2〉 Kano 모형	45
〈그림 3〉 조사 대상자의 교육과정 서비스 품질 비율	61
〈그림 4〉 조사 대상자의 학사행정 서비스 품질 비율	61
〈그림 5〉 조사 대상자의 물리적 환경 서비스 품질 비율	62
〈그림 6〉 조사 대상자의 공정성 비율	62
〈그림 7〉 조사 대상자의 교육서비스의 품질 비율	64
〈그림 8〉 조사 대상자의 학사행정 서비스 품질 비율	64
〈그림 9〉 조사 대상자의 물리적 환경 서비스 품질 비율	65
〈그림 10〉 조사 대상자의 공정성 비율	65
〈그림 11〉 Better지수와 Worse지수	69
〈그림 12〉 종합대학 교육과정 서비스 품질 요소분류	74
〈그림 13〉 종합대학 학사행정 서비스 품질 요소분류	75
〈그림 14〉 종합대학 물리적 환경 서비스 품질 요소분류	76
〈그림 15〉 종합대학 공정성 품질 요소분류	77
〈그림 16〉 전문대학 교육과정 서비스 품질 요소분류	79
〈그림 17〉 전문대학 학사행정 서비스 품질 요소분류	80
〈그림 18〉 전문대학 물리적 환경 서비스 품질 요소분류	81
〈그림 19〉 전문대학 공정성 품질 요소분류	82

I. 서 론

1.1 연구의 목적

1.1.1 연구의 배경

최근 우리나라의 대학은 유례없는 위기상황에 직면하고 있으며 출생자수의 감소로 인한 입학자원의 감소와 교육시장 개방과 다양화, 취업난의 심화 등은 대학존립에 직접적인 위기요인이 되고 있다. 1996년부터 시행된 대학설립 준칙주의에 의해 최소의 법정 설립기준만 갖추면 대학설립이 허용됨에 따라 대학 수는 급증하기 시작하였다(길용수, 2013).

1978년 142개 대학에서 55,296명의 신입생을 모집 하던 것이 2001년도에는 351개 대학에 688,647명이 입학하고 2020년도에는 학령인구의 급격한 감소로 531,080명이 입학할 예정이며 2024년도에는 421,678명으로 급격히 감소되어 대학입학에 있어 입학정원 보다 오히려 고등학교 졸업자 수가 적어지는 공급자 중심에서 수요자 중심으로 전환되면서 역전현상이 예상되고 있다. 향후 이러한 기형적인 현상은 더욱 심화될 것으로 판단되며 각 대학은 단순히 입학률을 높이기 위한 근시안적인 방법으로 무작정 외국인 유학생을 많이 유치하여 글로벌 경쟁력을 강화하기 보다는 대학생들이 느끼는 대학의 교육 서비스 향상에 주의를 기울려야할 것으로 보인다(한국교육개발원, 2013).

대학은 그 속성에 있어 기업과 엄연한 차이가 있지만 수요자이자 고객인 학생 등을 만족시켜야만 발전을 기대 할 수 있음이 자명하다. 만약 대학이 수요자인 학생 등을 만족시키지 못한다면 , 본연의 기능을 수행하기 어려워질 것임은 물론, 결국 도태되고 말 것이다. 특히 대학의 경우 학생인 고객마다 대학 교육 행정 서비스에 대한 인식정도가 다르기 때문에 서비스에 대한 만족도가 더욱 중요시될 뿐만 아니라, 학생의 이탈이 발생하지 않도록 완벽한 성과를 제공하고, 신 입학 자원을 증대 시키고 대학 간 경쟁

상의 이점을 향상시키며 대학의 발전을 증대 시키는데 있어서 핵심적인 역할을 하기 때문에 대학 교육 서비스 개선을 통해 경쟁력을 강화시켜야만 경쟁 우위를 지킬 수 있다(이경철, 2004).

이러한 대학 현실은 대학교육서비스가 고객만족도 차원에서, 특히 수요자인 학생의 관점에서 연구되어야 한다는 필요성이 제기 된다. 현재 대부분의 대학에서 시행하고 있는 교육의 형태는 많은 수의 학생들을 대상으로 한명의 교수가 일방적으로 수업을 진행하는 경우가 일반적이다. 또한 수업의 참여 역시 자율적으로 시행되기 때문에 과목에 대해 어느 정도나 이해하고 있는지는 학기중간이나 기말에 평가하는 시험으로 평가하는 것이 대부분이다. 우리나라 대학 교육서비스는 학생들이 자의적인 선택에 의존하기 보다는 학생의 성적에 많이 좌우되는 것이 현실이다. 즉 수험생들은 본인이 원하는 대학에 입학하는 경우 보다는 본인의 성적에 맞는 대학을 선택하게 되기 때문에 입학한 이후 교육서비스 품질에 대한 경험을 통해 서비스품질에 대해 지각하고 평가하며 만족이나 불만족을 느끼게 된다(홍금순, 2005).

기존 연구에서는 대학서비스를 제공하는 서비스 제공자 입장에서 대학 만족도를 조사하였으나 본 연구는 대학 교육서비스품질에 입각하여 급변하고 있는 대학교육 환경의 변화에 대응하고 학생들이 학교의 주인이기 때문에 서비스를 제공 받고 있는 수요자인 학생들의 입장에서 학생들이 무엇을 원하고 있고 어떠한 서비스를 제공 받고 싶은지 등 대학교육의 전반적인 교육과정 서비스 품질과 학사 행정서비스 품질, 물리적 환경 서비스 품질, 공정성 품질에 대한 Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 통하여 "A" 종합대학 학생과 "B" 전문대학 학생을 비교분석하여 각각의 품질요소들의 전략적 활용방안에 대하여 제시하고자 한다.

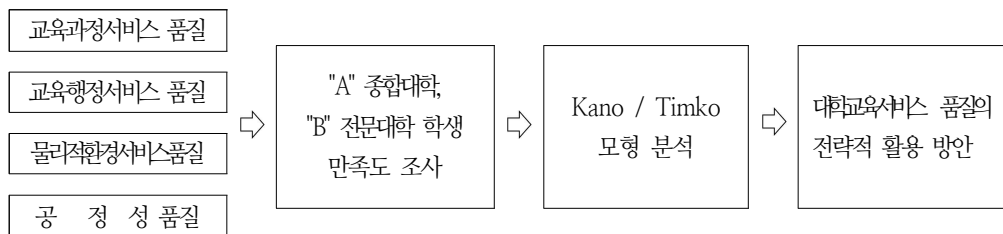
1.1.2 연구의 목적

본 연구는 선행연구를 토대로 대학교육서비스 품질에 관한 연구로 최근 대학교육의 환경을 분석하고 대학의 선택요소와 대학 교육서비스 품질에 대하여 정의하고 이러한 구성요소들을 Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 통하여 세부적인 품질요소로 분류하여 대학교육 서비스품질에 대한 기대를 정확히 측정하고 이를 종합대학과 전문대학의 만족도를 검증하고자 한다. 대학이 학생에게 제공할 교육서비스의 차원을 새롭게 마련하고 나아가 대학의 경쟁력을 확보하는데 필요한 대학교육서비스 품질향상에 필요한 교육과정 서비스품질, 학사행정 서비스 품질, 물리적 서비스 품질, 공정성 품질에 대하여 전략적 활용방안에 대하여 연구하는데 목적이 있다.

연구의 목적은 첫째, 대학 교육서비스 품질관련 서비스 품질 구성요소를 도출하여 선행연구를 토대로 개념을 정리하고 대학교육서비스 품질의 구성요소를 확인한다. 둘째, 확인된 대학 교육서비스 품질관련 구성요소들을 Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 적용하여 매력적 품질, 일원적 품질, 당연적 품질, 무관심 품질, 역 품질로 구분하고 대학교육서비스품질이 "A" 종합대학 과 "B" 전문대학 재학생의 비교분석을 통한 수준을 분석 한다.

셋째, Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 통해 구분된 각각의 품질요소들의 전략적 활용방안에 대하여 알아본다.

〈그림1〉 연구목적의 도해



1.2 연구의 방법 및 구성

1.2.1 연구의 방법

본 논문의 연구방법은 문헌 조사와 설문조사로 이루어진 현지조사를 병행할 것이다. 각종 선행 연구와 문헌을 참고로 하여 품질의 개념, 서비스 품질의 개념, 교육서비스 품질에 대한 정의와 만족도의 속성 등 개념을 고찰한다. 한편 자료의 수집 방법에 있어서 국내 · 외 관련 문헌 연구를 통하여 급변하는 대학 환경의 변화를 알아보고 대학의 선택, 대학교육서비스품질 등의 내용을 연구하고 선행연구 결과를 종합하여 실증적 연구를 위한 연구모형을 설정하고 설문지를 작성하였다.

실증적 연구는 서울지역의 "A" 종합대학과 경기도 지역의 "B" 전문대학 재학생들을 중심으로 조사기간은 2013년 10월에 설문지를 배포하여 자료를 수집하고 통계 분석을 실시하여 그 결과를 분석하였다.

1.2.2 연구 구성

본 논문의 구성은 총 5개의 장으로 구성되어 있으며, 그 내용은 다음과 같다. 제 1장은 서론 부분으로 연구의 목적과 연구의 범위와 방법에 대하여 설명하였다.

제 2장은 이론적 배경으로 품질의 개념, 서비스 품질의 개념, 교육 서비스 품질의 개념, Kano의 품질 이론에 대하여 정의에 대하여 살펴보았다.

제 3장은 앞에서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 문헌연구를 통하여 논문의 연구 모형에 대한 Kano분석으로 구성하였다.

제 4장은 자료의 분석 및 평가, 조사 대상자의 인구통계학적 특징, Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 통해 구분된 각각의 품질요소 분류로 구성하였다.

제5장은 결론으로 연구결과 요약, 연구의 시사점, 연구의 한계점 및 미래 연구 방향에 대하여 제시하였다.

Ⅱ. 이 론 적 배 경

2.1 품질의 개념

2.1.1 품질의 정의

품질의 정의는 제품 및 서비스의 고유한 특성의 집합이 고객의 요구사항을 충족시키는 정도이며 품질은 개념이 혼재되어 있으며 개개인마다 다르다. 품질의 정의를 조사한 바에 따르면 완벽함, 일관성, 낭비제거, 배달 속도, 정책과 절차에 순응, 사용 가능한 제품, 처음부터 올바르게 만드는 것, 고객을 기쁘게 하고 즐거움을 주는 것, 모든 고객에게 봉사하고 고객만족을 달성하는 것. 등의 다양한 응답이 나타났다. 비록 품질의 시작이 제품과 서비스에 대한 결점과 오류를 줄이는 것에 초점을 맞추었더라도 조직은 매일매일 품질을 주의하여 관리하지 않는다면 지속적 개선을 달성할 수 없음을 인식하기 시작 했다. 관리자들은 고객에게 주의를 기울임과 동시에 장기적인 관계개발, 전략개발, 성과측정 및 데이터 분석, 종업원 보상과 교육, 리더쉽 등이 품질, 고객만족, 사업성과 향상에 도움이 된다는 것을 인식하기 시작했다. 다시 말해 경영을 위한 품질이 품질을 위한 경영만큼 중요하다는 것을 인식하게 되었다. 조직이 관리시스템에 품질 원칙들을 적용하기 시작하면서 종합적 품질경영의 개념이 대중화 되었다. 또한 품질의 역사는 고대 이집트의 피라미드 건축이나 로마의 건축물에서도 존재하였지만 공식적인 관리 기능으로 인식되기 시작한 것은 20세기에 접어들어서이다(윤재홍, 2013).

Carman(1990)은 품질이란 제품이나 서비스의 사용에서 소비자의 기대에 부응하는 마케팅, 기술 등에 관한 여러 가지 특성의 전체적인 구성을 뜻한다고 정의 했다.

윤재홍(2013)은 품질을 다양한 관점에서 분류하였으며 첫째, 판단적 관점으로 소비자가 사용하는 품질에 관한 일반적 개념을 우수함 혹은 탁월함과 동의어이며 탁월함은 추상적이고 주관적이어서 관리자들이 실행하기

매우 어려우며 왜냐하면 이는 의사결정의 기준으로서 품질을 측정하고 평가하는 수단을 제공하지 못하기 때문이다.

둘째, 제품기반관점으로 제품은 기술적으로 많은 품질특성을 지니고 있으며 그것을 평가하는 대상은 제품과 서비스의 성능이나 성질이다. 제품기반관점에서 품질은 특정의 측정, 가능한 변수에 대한 기능으로 품질차이는 일부 제품속성에 대한 양의 차이이다. 이러한 평가는 제품 특징이 더 많은 좋은 품질을 가진다는 것이다.

셋째, 사용자 기반 관점과 고객관점으로 사용자 관점에서 보면 품질은 고객이 사용하기 적합한 것에 의해 결정된다는 것이다 따라서 품질은 사용상의 적합성으로 정의 할 수 있다. 소비자는 생산방식에는 관심이 없으며 그들이 원하는 것은 제품, 서비스, 가격, 품질이기 때문이다.

넷째, 가치기반 관점으로 품질은 가격과 비교한 유용성, 만족과 관련된다. 여기서 고품질의 제품은 경쟁제품 만큼 유용하고 경쟁제품보다 더 낮은 가격으로 팔리는 제품이거나 비슷한 가격대에서 더 큰 유용성이나 만족을 제공하는 제품이다.

다섯째, 제조기반 관점에서의 품질은 시방(specification)에 대한 일치성이며 시방(specification)이란 서비스 설계자에 의해 결정된 목표와 허용공차 간의 차로써 만일 소비자가 중요하다고 생각하는 속성을 반영하지 못한다면 시방은 의미가 없다.

여섯째, 통합 관점에서 보면 비록 제품 품질이 가치사슬 전반의 모든 개개인들에 중요하다 할지라도, 품질이 가치사슬 내 위치에 어떻게 의존하는지 살펴볼 필요가 있다. 고객은 제품과서비스 생산에 영향력을 제공하며 주로 탁월성의 관점이나 제품 기반 관점에서 품질을 보며 생산된 제품과 서비스는 고객의 요구와 일치되어야 하며 제품 설계자는 마케팅 목표와 일치하도록 성과와 비용을 평가하기 위해 가치기반 관점을 사용해야 하고 생산자들은 생산기간 동안 설계 시방에 따라야 하므로 제조기반 관점의 정의를 사용 한다.

일곱 번째, 고객 주도적 품질은 1980년대 후반에 많은 기업들은 품질을 정의하는데 고객 주도적 품질을 사용하기 시작했다. 품질은 고객의 기대와 일치하거나 고객 기대를 뛰어넘는 것이다. 대부분의 사람들은 제품이

나 서비스를 궁극적으로 구매하는 사람을 고객으로 생각한다. 그러나 회사 내 공급자들로부터 제품과 서비스를 받는 회사 내 모든 종업원들 또한 고객이 될 있으며 제품, 서비스를 생산하는 조직의 목적은 특정 내부 고객과 외부 고객의 요구를 만족시키는 것이다.

Clarke(1987)는 품질의 개념은 좋다는 의미로 사용되고 있다고 전제하며, 네 가지 종류의 품질에 대한 정의를 다음과 같이 제시하고 있다.

첫째, 생산에 근거한 정의이다. 즉 어떤 것을 창조하기 위하여 이용된 투입이나 과정에 의존하는 내재된 특성이다.

둘째, 신뢰성에 근거한 정의이다. 즉 제품의 무결점 같은 물체의 명백한 관점에 초점을 두고 있는 정의이다.

셋째, 질적인 정의이다. 즉 인간 반응에 의존하는 주관적 질에 대한 인식으로 내재적 관점으로서의 현상 같은 것을 다룬다.

넷째, 미래에 근거한 정의이다. 물체의 명백한 특성에 주관적으로 반응하는 것으로서의 질 등이 그것이다.

이처럼 품질의 개념은 사람 또는 사용목적이나 관심에 따라 다소 다르게 정의되고 있다. 이러한 차이를 고려하여 Garvin(1983)은 품질을 선험적 접근, 상품 중심적 접근, 사용자 중심적 접근, 제조 중심적 접근, 그리고 가치 중심적 접근등과 같은 5가지 관점에서 정의하고 있다.

첫째, 선험적 접근에 따르면 품질은 본래부터 갖추고 있는 타고난 우월성이라고 인식하는 것이다. 품질은 경험에 의하여 인식될 수 있을 뿐이며 명확하게 분석하기 어려운 성질이 있다.

둘째, 제품 중심적 접근에 따르면 품질은 명확하게 측정이 가능한 변수라고 보는 것이다. 경제학적 관점에서 품질을 이해한 것으로 품질은 제품이 갖고 있는 고유한 속성으로 보고 있다. 따라서 제품이 지닌 바람직한 속성들의 총합이 클수록 상품은 뛰어난 품질로 평가된다.

셋째, 사용자 중심적 접근에 따르면 품질은 보는 고객의 눈에 달려 있는 것이라고 보는 것이다. 고객 등은 다양하고 서로 다른 요구와 용구 및 선호를 지니고 있으므로 이를 가장 잘 충족시켜 주는 제품이 좋은 품질을 가진 것으로 생각한다.

넷째, 제조 중심적 접근에 따르면 품질은 요구에의 일치로 인식하는 것이다. 즉 제작 설계나 제조 명세서와 일치하는 것으로 인식한다. 따라서 설계나 명세서와 부합하는 제품은 품질이 좋은 것으로 간주한다.

다섯째, 가치 중심적 접근에 따르면 품질을 가격 또는 비용, 그리고 가치와 관련된 개념으로 인식한다는 것이다.

품질은 접근 방법에 따라서도 다양하게 정의되고 있으며 서비스 품질은 그중에서도 사용자 중심적 접근에 대한 개념에 기초한 품질 접근방법으로 소비자의 명시적, 묵시적 욕구를 충족시킬 수 있는 제품 및 서비스의 총체적 특성이 가장 일반적이다. 따라서 제공받은 서비스는 사용자 중심적 접근 방법에 의해 욕구와 기대에 따라 품질에 대한 평가가 달라진다는 것이다.

2.1.2 품질의 역사

〈표 1〉 품질의 역사를 보면 1930년에서 1950년까지는 제조공정 중심의 품질 관리시대 이었으며 2차 세계대전이후 미국은 일용품 부족으로 인하여 생산이 최우선 순위였으며 품질은 관리자에게 있어 우선순위가 아니었으므로 품질개선이나 불량 예방에는 거의 관심이 없었으며 단지 대량생산에만 의존 하였으며 1960년대부터 1970년대에는 소집단 활동의 종합적 품질관리 시대이였으며 1970년대 초기 미국의 경쟁력은 국제시장에서 점점 약화되었고 일본과 독일의 경쟁력은 점점 강화되었으며 미국의 경영자들은 경쟁력 강화를 위하여 구체적으로 노력하기 시작하였고 일본은 SQC를 활용하여 종합적 품질경영(TQM)으로 발전시켰으며 TQM에서 CEO 주도로 전사적으로 품질방침을 세우고 추진결과를 진단하였으며 분임조 활동을 통해 종업원의 참여를 조직적으로 유도하였다. 1980년대에는 종합적인 품질경영으로 영업, 구매 등에 적용하고 미국은 일본의 혁신활동을 연구하고 식스 시그마를 창안하여 국가 차원에서 품질을 향상시키기 위하여 1987년 말콤 발드리지 국가 품질상(MBNQA)을 제정하였다.

1990년대에는 프로세스 혁신과 사무 간접부분까지 적용하는 식스시그

마가 적용되고 품질 실행은 서비스 부문이나 학교나 병원같은 비영리 조직으로 확장되었으며 1990년 중반에 품질관련 전문서적이 출간되고 품질 관련 컨설팅이나 교육이 성행했으며 기업들은 그들의 지식과 경험을 공유 하였으며 새로운 품질 대상을 만들었고 2010년대에 들어와서는 기업의 사회적 책임을 규명하는 ISO 26000을 위한 기업들의 관심이 증대되고 있다 (윤재홍, 2013).

〈표 1〉 품질의 역사와 부문

기타, 사무 간접부문				
영업, 마케팅, 구매, 회계			종합적 품질 경영 (TQM)	식스시그마
애프터 서비스				
개발 R&D		종합적 품질관리 (TQC)	ISO 9000 (국제표준인증)	QS 9000
자재설비				
제조	품질관리(QC)			
시대 및 주요 내용	1930~1950년 대 제조 공정 중심	1960~1970년 대 소집단 활동 종합적 문제 해결	1980년대 품질인증 및 품질 경영	1990년대 프로세스 혁신 간접 부분 품질 경영

출처: 윤재홍(2013)

한국의 품질 역사는 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 품질 역사는 그렇게 길지 않으며 국가가 품질을 주도하여 왔으며 우리나라에 산업 표준화가 도입된 것은 규격이나 기술수준을 처음 명문화한 1949년 농산물 검사법 및 상표법이며 이후에 1950년 수산물검사법이 공포, 시행 되었다. 한국 품질관리는 민간자금으로 충주에 비료공장을 건설시 미국에서 전수받은 것이 효시이며 이것을 계기로 서서히 품질관리 기법들이 기업들에게 전파 되기 시작하여 그 이후에 국제 표준화 시대(1961년-1974년)에는 1961년에 들어서면서 서서히 품질에 대한 인식을 갖기 시작하였으며 국내 산

업의 표준화를 장려하기 위하여 공업 표준화법 시행과 1973년에는 상공부에서 공업 진흥청 발족과 표준화를 널리 장려하였으며 품질 분임조 시대(1975년~1978년)에는 이시기부터 품질 분임조를 중심으로 본격적인 품질관리 활동이 시작되었으며 1975년 한국표준협회 사무국이 지정되고 생산현장 품질관리시대(1977~1988)는 기업체가 본격적으로 품질관리 활동을 선포하였으며 관 위주의 품질 활동이 기업체로 많이 이전 하였으며 국제 표준화 및 품질경영 시대(1989~1996)에는 국제 경쟁이 치열해지고 국제 표준화가 발생하기 시작했으며 정부에서도 1990년부터 국가 표준화를 국제 표준화로 추진하였다. 거쳐 경영 품질 혁신화 시대(1996~현재)에는 1996년 삼성전관이 우리나라 기업으로는 최초로 식스 시그마 경영혁신을 도입하고 2002년에는 한국 품질재단이 품질의 중요성을 강조하기 위해 신 품질이라는 개념을 들고 나와 신 품질 포럼을 창설 하였다(윤재홍, 2013).

〈표 2〉 한국의 품질역사

구 분	내 용
준비시대 (1949~1960년)	<ul style="list-style-type: none"> · 1949년 농산물 검사법 및 상표법 (처음 명문화) · 1950년 수산물 검사법 시행 ※한국품질관리는 충주비료공장건설시 미국에서 전수 받은 것이 효시
국제 표준화 시대 (1961~1974년)	<ul style="list-style-type: none"> · 1961년 공업 표준화법 시행 · 1962년 300종의 KS규격 제정 · 1973년 상공부에서 공업진흥청 발족 / 표준화 장려
품질 분임조 시대 (1975~1978년)	<ul style="list-style-type: none"> · 1975년 한국표준협회 사무국 지정 · 1977년 공업표준화 법 개정(한국표준규격협회→한국공업표준협회)
생산현장 품질관리시대 (1977~1988년)	<ul style="list-style-type: none"> · 1984년 KS 규격의 국제화 사업 추진 ※1980년대 체계적인 공업 표준화 산업계에 정착
국제 표준화 및 품질경영시대 (1989~1995년)	<ul style="list-style-type: none"> · 1990년 국가 평준화를 국제 표준화 추진 · 1992년 품질경영 명칭 사용 · 1994년 품질경영 5개년 계획 추진(1994~1998년)
경영품질혁신시대 (1996~현재)	<ul style="list-style-type: none"> · 1996년 삼성전관이 기업 최초로 식스 시그마 경영혁신 도입 · 2002년 한국 품질 재단이 신 품질 포럼 창설

출처: 윤재홍(2013)을 연구자가 재구성

2.2 서비스 품질의 개념

2.2.1 서비스 품질의 정의

서비스 품질에 대한 개념은 서비스의 본질적 특성과 품질에 대한 다양한 접근 방법으로 인하여 관점과 접근에 따라 다양하게 정의될 수 있다. 서비스 품질에 관한 연구는 1980년대 이후 많은 학자들에 의해 연구되어 왔다. 그러나 공통적인 견해는 서비스의 품질이 서비스 제공에 대한 고객의 주관적이고 포괄적인 평가로서 서비스를 받는 모든 과정에 걸쳐 이루어지므로 객관적으로 이루어질 수 없는 성질을 갖고 있다는 것이다. 즉 서비스 고유특성(무형성, 이질성, 비분리성)에 기인하여 서비스의 품질을 이해하는 것은 더욱 어렵다(Lovlock, 1983).

Lewis와 Boom(1983)은 서비스 품질을 고객에게 제공된 서비스 수준이 고객의 기대와 얼마나 잘 일치되는 가를 측정하는 것으로 고객의 기대와 일치되도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것이라고 정의하였다.

Gronroos(1982)에 의하면 서비스 품질을 이상적 기대와 지각된 성과와의 차이로 정의하고 있지만 경험 이후에 이루어지는 기대 측정은 타당성이 없음을 주장하고 있으며 소비자의 기대, 기술적 품질, 기능적 품질, 이미지와 같은 제 변수와 함수관계에 있는 것으로 정의했다. 이것은 서비스 품질을 두 개의 차원으로 정의한 것으로 서비스 전달 과정에서 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용에서 무엇을 받느냐를 나타낸 기술적 품질과 고객이 서비스 제공과정을 어떻게 경험하는가를 나타낸 기능적 품질이다.

PZB(1988)는 서비스 품질을 특정서비스의 우수성 또는 탁월함에 대한 고객의 전반적 태도 또는 판단으로 정의하고 기대와 지각의 개념을 지각된 품질의 개념과 연결하며 설명하였다. 즉 지각된 서비스 품질을 고객의 지각된 서비스와 기대된 서비스와의 차이의 정도와 방향이라고 하였다.

Cronin와 Taylor(1992)는 지각된 서비스 품질은 특정 서비스에 대한 고객의 장기적이며 전체적인 평가를 의미하는 태도로 개념화되고 측정되어야 하며 서비스 품질이 고객 만족의 선행 조건이라고 주장하였다.

Castsberry와 McIntyre(1992)은 지각된 서비스 품질을 서비스의 우수성의 정도에 관한 신념이라고 하였다.

이러한 서비스 품질에 관한 연구들은 이미 널리 연구되어 왔으며 계속 이를 검증하는 실증적 연구들이 이어지고 있다. 학자들 간의 서비스 품질의 정의를 정리하면 다음과 같다(이권익, 2011).

첫째, 서비스 품질은 사전에 결정된 몇 가지 기준들에 대해 측정이 가능하고 입증할 수 있는 우수성을 나타낸다. 그러나 동일한 제품에 대하여 고객들은 각기 다른 평가를 할 수 있어 지각된 품질은 특수한 성격을 지닌다. 품질은 고객의 입장에서 주관적인 성격을 띠고 있으므로 객관적인 서비스 품질은 실제로 존재하지 않는다고 볼 수 있으며 기업의 고객지향적인 서비스 품질 관리를 위해서는 고객이 주관적으로 지각한 서비스 품질에 관한 객관적인 척도가 필요하다.

둘째, 서비스 품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다. 서비스 품질은 객관적인 평가가 불가능하기에 품질을 측정하는 접근 방법은 품질에 대한 고객의 지각을 측정하는 것이다. 서비스 활동은 그 자체가 고객 지향적인 활동으로 고객에 의해 평가가 가장 중요하기에 이런 접근은 당연한 것으로 간주되고 있으며 또한 여러 학자들의 연구에서도 지속적으로 견지되어온 주장이기도 하다.

셋째, 서비스 품질은 기대와 성과의 비교이다. 고객들이 지각한 서비스 품질은 서비스 기업이 제공해야 한다고 느끼는 고객들의 기대와 서비스를 제공한 기업의 성과에 대한 고객들의 지각을 비교하는데서 나오는 것이다. 그러므로 서비스 기대와 서비스 지각을 비교함으로써 서비스 품질이 지각되는데 이는 고객의 기대와 지각 사이에 있는 불일치의 정도와 방향으로 볼 수 있다.

넷째, Gronroos(1982)가 정의한 서비스 품질은 ‘기술적 품질’과 ‘과정적 품질’로 구성되며 서비스 제공 활동에 있어서는 과정적 품질이 중요하다. ‘기술적 품질’이란 고객이 서비스로 무엇을 받는가를 나타내는 결과적 품질로서 생산 과정이나 구매자와 판매자의 상호 작용이 끝난 뒤 고객에게 남은 것을 나타낸다. 보통 객관적으로 평가할 수 있는 차원이며 문제에 대

한 기술적인 해결책인 경우가 많다. ‘과정적 품질’이란 고객이 기업과의 상호작용에서 어떻게 받느냐 또는 서비스 제공과정을 어떻게 경험하는가에 관한 것으로 편익을 제공하는 활동에 대해 고객이 서비스로 평가하는 것이고 제공하는 활동에 따라 편리한지 불편한 지 고객이 평가를 한다.

마지막으로 서비스 품질은 태도와 유사한 개념으로서 전반적인 평가이다. 서비스 품질은 서비스에 대한 전반적은 우월성과 우수성을 나타내는 개념으로 만족과 다른 개념이지만 태도와 유사한 개념이고 다차원적인 개념이다(짱엔위, 2010).

2.2.2 서비스 품질의 특성

일반적으로 서비스품질의 개념적 특성은 첫째, 태도와 유사한 개념으로서 특정서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 판단 내지 평가를 나타내는 다차원적인 개념이다. 둘째, 시간이 지남에 따라 동적으로 변하는 누적적 구성개념이다. 셋째, 객관적으로 평가되기보다 주관적으로 평가되며, 서비스의 결과와 전달과정에 대한 평가를 포함한다(이영희, 2000).

Gronroos(1982)는 서비스 품질을 다차원적인 개념으로서 단지 서비스의 결과 뿐 만 아니라 서비스가 제공되는 과정까지의 그 개념을 포함하고 있다. 실제 서비스성과와 과정에 대한 고객의 태도나 판단을 서비스품질로 정의하였다. 여기에 서비스품질 차원으로서 과정적 품질(functional quality)과 기술적 품질(technical quality) 및 이미지 등의 구성요소를 제시하였고, 전달되는 서비스가 무엇이며, 그것이 어떻게 전달되는가에 초점을 두고 설명하였다. 기능적 품질은 서비스가 소비자들에게 어떻게(how) 전달되는지 그것을 통해 소비자가 얻게 될 편익이 무엇인지를 말함으로써 서비스 제공자와의 상호작용에 대한 소비자 지각을 말한다.

한편, 기술적 품질은 소비자가 서비스를 통하여 무엇(what)을 얻을 것인가에 관한 것으로 기업이 서비스 전달 시 발생하는 서비스 활동의 결과를 의미한다.

이는 편익을 제공하는 서비스 활동 그 자체를 소비자가 서비스로 파악하여 편리한지, 불편한지를 지각하는 정도를 말한다. 그리고 기업의 이미지는 소비자가 기업을 어떻게 지각하는가를 말하는 것인데, 주로 기능적 품질과 기술적 품질에 의해서 구축되어지는 것으로 간주된다. 그러나 이외에도 기업 이미지는 전통, 관념 및 구전 등과 같은 외부적인 요소와 광고, 가격 및 공중관계와 같은 전통적인 마케팅 활동에 의해서도 구축되어진다.

Parasuraman, Zeithaml과 Berry(PZB)등은 Gronroos의 연구를 토대로 서비스품질의 결정요인을 보다 구체적으로 연구하였다. 특히 PZB는 서비스제공자와 고객 간의 상호작용이 품질 평가에 있어서 중요시되어야 한다고 주장하고 있다.

황인호(2005)는 구체적으로 여러 연구자들의 서비스 품질에 대한 개념적 특성을 다음과 같이 정리 하였다.

첫째, 서비스 품질은 객관적 또는 실제적 품질과 다르다. 즉, 지각된 품질은 사전에 결정된 몇 가지 이상적 기준들에 대해 측정가능하고 입증할 수 있는 우수성을 나타내는 객관적인 품질과는 다르다. 서비스 품질 연구에 있어서 주된 관심사항은 객관적으로 측정할 수 있는 고객의 요구 사항에 대한 일치에 관한 실제 서비스 품질보다는 고객의 품질에 대한 평가 및 판단인 지각된 서비스 품질에 초점을 두고 있다(Arora & Stoner, 1996). 동일한 제품에 대하여 고객들은 나름대로 각기 다른 평가를 할 수 있기 때문에, 지각된 품질은 특수한 성격을 지닌다. 따라서 객관적인 서비스 품질은 실제로 존재하지 않으며, 품질은 고객의 입장에서 주관적인 성격을 띠고 있다(Sproles, 1986). 그러나 기업의 고객지향적인 서비스 품질 관리를 위해서는 고객이 주관적으로 지각한 서비스 품질에 관한 객관적인 척도가 필요하다.

둘째, 서비스 품질은 특정의 구체적인 속성이라기보다는 높은 수준의 추상적인 개념이다. 고객의 인지 구조를 파악하기 위한 수단-목적 연쇄접근 방법은 제품 정보가 여러 가지 추상적 수준으로 소비자의 기억에 보유된다고 본다(Myers & Shocker, 1981). 즉 고객은 단순한 제품 속성으로부터 복잡한 개인적 가치에 이르기까지 다양한 추상적 수준의 정보를 조직하고 있다. 따라서 품질은 가치와 같이 추상적이기는 하지만 가치와는 다르게 측정이 가능한 다속성 모델로 파악한다. 따라서 지각된 품질과 같은 주관적인 개념도 다소 추상적이기는 하지만 측정이 가능하다고 할 수 있다. 이러한 관점에서 고객을 속성평가자로 간주할 수 있다(Swan & Browsers, 1998).

셋째, 서비스 품질은 태도와 유사한 전체적인 평가이다. 서비스품질은 서비스에 대한 전반적인 우월성과 우수성을 나타내는 개념으로 만족과 다른 개념이지만 태도와 유사한 개념이고 다차원적인 개념이다. 태도와 유사한 개념이므로 서비스 품질은 만족이라는 개념보다는 지속적이고 장기적인 상태로 대상에 대한 전반적인 판단이며, 시간이 지남에 따라 동적으로 변화하는 누적적 구성 개념이다. Olshavsky(1985)는 품질을 여러 가지

면에서 태도와 유사하며 제품에 대한 전반적인 평가의 한 형태라고 정의했다. Steenkamp(1990)는 지각된 품질은 개인적, 상황적 변수의 배경 하에서, 적절한 품질 속성과 관련된 품질 단서의 의식적 또는 무의식적 처리 과정에 기초한 소비에 있어서 적합성의 관점에서 특유의 가치판단이라고 주장하였다. 특히 서비스는 품질의 단서들이 감정적인 부분으로 되어 있기 때문에 전반적인 평가인 지각된 품질로 정의하는 것이 타당하다.

넷째, 서비스 품질은 환기된 집합(evoked set)내에서 비교되고 평가된다. 즉, 소비자는 자신의 환기된 집합 속에 있는 제품이나 서비스의 상대적 우수성에 따라 품질을 높게 또는 낮게 평가한다. 이 환기된 집합에 포함된 제품 또는 서비스는 소비자가 구매를 위해 적극적으로 고려하므로, 정보 탐색이나 여러 대안을 비교하는 과정에서 비호의적으로 평가될지라도 일단 구매의사결정 초기에는 호의적으로 평가된다(Spiggle & Sewall, 1987).

다섯째, 서비스 품질은 고객의 지각과 관련된 고객지향적인 개념이다. 서비스 품질은 객관적으로 평가하기 어렵고 불가능하기 때문에 서비스 품질을 측정하는 적절한 접근은 품질에 대한 고객의 지각을 측정하는 것이다. 이는 Garvin(1984)이 제시한 5개 범주의 품질 가운데 사용자 중심의 접근과 일치한다. 서비스 활동은 그 자체가 고객지향적인 활동으로 고객에 의한 평가가 가장 중요하기 때문에 이러한 접근은 당연한 것으로 간주되며, 여러 학자들에 의한 연구에서도 지속적으로 견지되어온 주장이다.

여섯째, 서비스품질은 서비스의 결과뿐만 아니라 과정에 대한 평가이며 서비스가 제공되는 과정까지도 고려되는 개념이다.

2.2.3 서비스 품질의 구성차원

2.2.3.1 서비스 품질의 구성

지각된 서비스 품질은 유형제품의 경우와는 달리 소비자가 서비스의 생산과 소비과정에 개입되기 때문에 소비자의 주관적 견해가 크게 영향을 미친다. 서비스는 서비스 제공자와 고객과의 상호작용 과정에서 고객에게 제공되며, 이 상호작용 과정에서 일어나는 것들이 서비스 품질에 영향을 미친다. Gronroos(1984)는 상호 작용 과정을 고려하여 서비스의 품질의 기술적·결과적 품질(technical or outcome quality)과 기능적·과정적 품질(functional or process quality)의 두 가지로 구분하였다.

기술적 품질(technical quality)은 소비자와 서비스기업의 상호작용의 결과 즉 고객이 서비스 제공과정에서 얻는 것이다. 또한 서비스 기업이 고객에게 무엇을 제공하는가에 대한 소비자의 지각, 즉 소비자가 무엇(what)을 지각하는가를 의미한다. 기술적 품질은 고객이 서비스 조직체로부터 실제로 받는 것, 또는 반대로 서비스 제공자에 의해 전달되어지는 것이며 (Richard & Allaway, 1993), 핵심적인 서비스라고 할 수 있다. 이것은 서비스 교환의 재료적·정보적 내용을 포함하는 개념이며, 서비스 생산과정의 기술적 산출물은 서비스의 도구적 성과와 일치하는 개념이다. 서비스의 이용 결과인 기술적 품질은 고객이 서비스 기업과 상호작용의 결과로 얻게 되는 것이며 서비스 품질의 평가에서 핵심적인 것이다.

기능적 품질(functional quality)은 서비스 제공자에 의하여 고객에게 제공된 서비스를 고객이 어떻게 지각 하는가 또는 결과로서의 기술적 품질을 어떻게 얻는가를 의미하며, 서비스의 표현적 성과와 일치하는 개념이다. 이것은 고객과 서비스 제공자간의 상호작용과 관련되는 개념으로서, 서비스제공자의 친절성, 고객을 도와주려는 마음과 태도, 행동이나 용모, 예절 등을 포함한다. 즉, 과정적 ·기능적 품질은 고객이 서비스를 얻는 방법(how), 즉 서비스가 고객에게 전달되는 과정으로, 고객과 접촉하는 서비스제공자에 의해 달성되며, 서비스 제공자가 고객에게 제공할 수 있는 친

절성이나 응대의 좋고 나쁨에 따라 고객은 만족과 불만을 느끼게 된다. 만약 학교의 교육과정이나 교육내용이 적절하게 편성되지 않았을 때 학생들에게 처음에는 불만으로 나타나지만, 교직원들이 학생들에게 친절하게 응대하고 지도한다면 학생들은 만족을 느끼게 될 것이다(채연수, 1999).

PZB(1985)는 서비스품질을 서비스 제공과정을 고려하여 과정적 품질(process quality)과 결과적 품질(outcome quality)로 구분하였는데, 이는 Gronroos의 기능적 품질, 기술적 품질과 일치한다. 따라서 서비스품질은 소비자가 무엇을 얻는가(기술적 품질)와 어떻게 서비스를 얻는가(기능적 품질)라는 두 가지의 요인으로 구성된다. 기술적 품질은 객관적으로 평가하기가 용이한 반면, 기능적 품질은 고객이 주관적으로 지각하기 때문에 객관적으로 평가하기가 곤란하다. 이러한 특성으로 인하여 서비스 또는 제품 자체가 매력적인 것도 중요하지만, 서비스 전달과정이 소비자에게 즐거움을 줄 수 없을 때, 서비스 품질은 고객만족을 달성할 수 없게 된다. 그러므로 서비스 경쟁력을 높이는데 기능적 품질이 더 강조되고 있다.

또한 Gronroos(1990)는 이 두 가지 구성 요인이 기업이미지를 형성하며, 기업이미지가 결국 지각된 서비스 품질을 결정하게 된다고 주장하였다. 그리고 고객은 서비스기업이 보유하고 있는 자원이나 서비스시스템의 운영 방법을 가지고 평가하기도 한다. 이러한 것들 역시 기업 이미지를 형성함으로써 서비스 품질의 평가에 영향을 미친다.

기술적 혹은 결과적 품질은 객관적으로 측정할 수 있으며, 호텔에서 방과 침대를 제공받는 것, 음식점 손님이 음식을 제공받는 것, 항공을 이용하는 손님이 여객 운송 서비스를 받게 되는 것, 그리고 은행 이용객이 금융상품을 제공받는 것들이며, 학교교육에 있어서 학교가 학생들에게 제공하는 교육과정의 편성·운영, 교육내용, 지도 내용 등이 이에 속한다. 그러나 모든 경쟁 회사가 동일한 기술적 서비스를 제공한다면 서비스 품질을 차별화할 수 있는 차원은 극히 제한적일 수밖에 없다. 따라서 기업은 과정적 차원의 기능적 품질을 차별화함으로써 경쟁우위를 달성할 수 있을 것이다(PZB, 1991). 전략적 차원에서 고려할 때 기능적·과정적 품질을 통하여 이를 높이는 것이 훨씬 바람직하며 용이하다는 연구 결과가 있다(Norman, 1984). 또한 이 두 가지 요소는 다

시 세부적으로 <표 3>과 같이 나타낼 수 있다.

<표3> Gronroos의 서비스 품질 구성과 내용

기술적품질(what)	기술적 해결, 기계, 노하우, 컴퓨터시스템
기능적 품질(how)	고객 접촉, 접근성, 외양, 서비스 열의, 행동, 내부관계, 서비스 요원의 태도

서비스 품질에 대한 고객의 지각은 기술적 차원과 기능적 차원에 걸쳐 형성되기 때문에 서비스 품질을 측정하고자 할 때에는 이 두 가지 차원을 모두 고려할 필요성이 있다. 지금까지 대부분의 서비스 품질에 대한 연구에서는 기능적 품질 속성에 초점을 맞추고 있다. 그러나 최근에는 서비스 품질을 평가함에 있어 기술적 품질과 기능적 품질을 모두 고려하여 평가하는 학자들이 있다(Gronroos, 1982, 1990; Richard & Allaway, 1993; Powpaka, 1996). 서비스 품질을 평가함에 있어서 기능적 품질만 사용하는 것보다는 기능적 품질과 기술적 품질의 두 가지 차원을 함께 사용하는 것이 설명력과 예측 타당성을 개선시킬 수 있다(Richard & Allaway, 1993). 기능적 품질뿐만 아니라 기술적 품질도 서비스 품질에 영향을 미치는 중요한 요소이다(Powpaka, 1996). 이상에서 살펴본 바와 같이 서비스 품질 구성내용을 주요 연구자별로 정리하여 제시하면 <표 4>과 같다.

<표 4> 학자별 서비스품질의 구성

학자	구성 내용
Gronroos(1984)	기술적 품질, 기능적 품질
PZB(1988)	과정적 품질, 결과적 품질
Swan & Combs(1976)	수단적 성과, 표현적 성과
Wyckoff(1988)	디자인 품질, 일치 품질, 적합성 품질
Lehtinen & Lehtinen(1991)	물리적 품질, 기업 품질, 상호작용 품질
Lehtinen(1983)	과정 품질, 산출 품질
Dodds & More(1985)	객관적 품질, 주관적 품질
Holbrook & Corfman(1985)	기계적 품질, 인간적 품질
Ovretveit(1992)	고객 품질, 전문가 품질, 관리 품질
Karamrkr(1993)	성과 품질, 적합 품질, 의사소통 품질
Gilmore & Cason(1993)	탐색 품질, 경험 품질, 신용 품질
Rust & Oliver(1994)	서비스 상품, 서비스 분배, 서비스 환경
Dabholkar, Thorpe & Rentz(1996)	우선적 차원, 하위차원
Brady & Cronin(2001)	상호작용적 품질, 물리·환경적 품질, 결과적 품질

출처: 황인호(2005)

또한 <표 4>에 제시된 서비스품질의 구성을 기술적 품질과 기능적 품질로 구분하여 제시하면 <표5>과 같다.

<표5> 학자별 기술적 품질과 기능적 품질

연구자	기술적 품질(what): 객관적 평가	기능적 품질(how): 주관적 인식
Gronroos(1984)	기술적 품질	기능적 품질
PZB(1988)	결과적 품질	과정적 품질
Lehtinen(1983)	산출 품질	과정적 품질
Swan & Combs(1976)	도구적 성과	표현적 성과
Dodds & More(1985)	객관적 품질	주관적 품질
Lehtin & Lehtinen(1991)	물리적 품질	상호작용 품질
Rust & Oliver(1994)	서비스 상품	서비스 분배
Brady & Cronin(2001)	결과적 품질	상호작용적 품질

출처: 황인호(2005)

2.2.3.2 서비스 품질의 차원

서비스 품질을 평가하기 위하여 선행되어야 하는 또 다른 요소는 서비스품질 측정에 필요한 차원을 파악하고 체계화하는 일이다. 서비스마다 다양성과 특성 때문에 정확한 측정을 위해서는 품질 측정에 필요한 차원을 밝혀내야 하는 것이다. PZB(1991)의 다섯 가지 차원(신뢰성, 공감성, 반응성, 보증성, 유형성)이 대체로 서비스 품질의 구성차원으로 간주하고 있으나, 서비스산업에 따라 적절히 추가되거나 조정될 수 있다고 봐야할 것이다.

서비스의 독특한 특성으로 인하여 고객은 서비스 품질에 대하여 자기 나름대로 지각하기 때문에 서비스 품질의 차원을 객관적으로 추출하기 어렵다. 고객은 전통적인 마케팅믹스의 구성요소인 4P's분만 아니라 서비스

제공자의 행동, 용모, 친절성, 기업의 평판, 외형, 고객관계 등 물리적 증거물(physical evidence), 참가자(participants) 및 서비스 제공과정(process)을 포함한 7P's의 속성으로 서비스를 평가한다. PZB(1985, 1988)는 서비스 제공자와 고객과의 상호작용 관계를 고려하여 서비스 품질의 차원을 10개 차원에서 5개 차원으로 축소하여 복수의 차원이라고 주장한 반면, Cronin 과 Taylor(1992)는 단일 차원이라고 주장했다.

서비스 품질의 구성차원(dimension)을 체계적으로 제시하고 실증적으로 연구한 학자는 PZB이다. PZB(1985)는 서비스 품질을 측정하기 위하여 SERVQUAL을 개발하였으며, 서비스품질의 구성차원으로 신뢰성, 반응성, 능력, 접근성, 예절, 의사소통, 실용성, 안전성, 고객 이해 및 유형성의 10가지 차원을 제시하였다. 그러나 이 10가지 구성 차원은 모두 독립적인 것이 아니고 중복되는 요인들이 있어 각 차원별로 명확하게 구분하기가 어렵다. 이러한 이유는 표본 집단 면접을 통하여 200명의 응답자에게 10가지 차원을 반영하는 97개 문항에 대하여 질문을 탐색적·정성적인 방법을 이용했기 때문이다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 PZB는 반복적으로 요인 분석을 실시하여 요인별로 문항을 할당하고 차원을 재구성하여 5가지 차원의 22개 문항을 최종적으로 결정했다.

또한 PZB는 보다 높은 신뢰도를 얻기 위하여 신뢰성 검사와 타당성 검사를 실시하였다. 이 5가지 차원은 <표 6>와 같이 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성 및 감정이입 이다. PZB(1988)는 은행, 수선회사, 신용카드, 전화회사 등을 대상으로 실증적 연구를 실시하였다. PZB의 서비스 품질의 구성 차원들은 상호간에 다소의 중복되는 내용을 지니고 있어서 명확하게 식별되기가 어려운 면이 있고, 고객의 개인적인 욕구나 서비스산업에 따라서 구성 차원들 간의 상대적 중요성이 다를 수 있다. 비록 이 연구가 극히 일부의 서비스업종에만 국한된 것이기는 하지만, 지금까지의 어떤 서비스품질 연구보다도 체계적이고 포괄적인 것으로 그 가치가 인정되고 있다.

〈표6〉 PZB(1988)의 개정된 서비스 품질의 5개 차원과 내용

구성 차원	속 성 문 항
유형성 (tangibles)	1. 최신 시설, 설비 보유. 2. 물리적 시설의 시각적인 매력 3. 종업원의 복장 및 외모 4. 서비스와 관련된 자료의 시각적 매력
신뢰성 (reliability)	5. 약속함 서비스의 제공 6. 고객의 문제에 대해 긍정적이며 확신성 있는 해결 7. 단 한 번에 정확한 업무 수행 8. 약속한 시간 내의 서비스 제공 9. 업무 기록의 정확한 유지·보관
반응성 (responsiveness)	10. 서비스 제공 시간의 알림 11. 빠른(즉각적인) 서비스의 제공 12. 고객을 기꺼이 도와주려는 태도 13. 고객의 요구에 신속한 반응
보증성 (assurance)	14. 정직하고 믿을 수 있는 종업원 15. 종업원과의 거래에 대해 안전하다고 느낌 16. 종업원들이 친절하고 예의 바름 17. 업무 수행을 위한 종업원들의 전문 지식 보유
감정이입 (empathy)	18. 기업의 고객 개개인에 대한 관심 19. 고객들에게 편리한 업무시간 20. 종업원들의 고객에 대한 개인적 관심 21. 마음으로부터 고객의 이익 배려 22. 종업원들의 고객 욕구 이해

출처: 황인호(2005)

2.2.4 서비스 품질의 측정

서비스 품질의 측정에 관한 연구들은 주로 기대와 서비스 성과간의 차이를 측정하여 그것을 서비스 품질이라고 규정하느냐, 아니면 기대를 제외하고 “서비스 성과”= “서비스 품질로 보느냐”의 두 가지 상반된 견해가 논쟁이 되어 왔다(이유재, 라선아, 2006).

2.2.4.1 SERVQUAL 모형

Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1988)등은 자신들의 선행연구를 토대로 서비스품질의 결정요인을 보다 구체적으로 연구하였으며 특히 PZB는 서비스제공자와 고객 간의 상호작용이 품질 평가에 있어서 중요시되어야 한다고 주장하고 있다.

PZB의 연구에서는 서비스품을 특정 서비스의 우수성과 관련한 소비자의 전반적인 판단 또는 태도로서 정의하고, 서비스품질 평가 척도로 측정하기 위해서 다 항목 척도인 SERVQUAL을 제시하였다.

서비스 품질은 기대된 서비스(expected service)와 지각된 서비스(perceived service)간의 지각 정도와 방향에 따라 평가되는데, 이처럼 기대된 서비스와 지각된 서비스 성과간의 차이(Gaps)를 소비자의 지각된 서비스품질로 보았다. 서비스에 대한 소비자의 경험은 이러한 지각된 서비스품질에 영향을 미친다고 주장하였다. 또한 여기서 객관적 품질(objective quality)과 지각된 품질(perceived quality) 간의 차이를 강조하고 있는데, 전자는 제품 지향 및 생산 지향적인 개념을 의미하고, 후자는 고객지향적인 개념을 의미한다고 하였다(양승국, 2008).

David Arnedal(2005)은 교육서비스 품질 중 교수와 학생 간의 직접적인 접촉을 통한 교육활동이 학생의 재등록 효과를 높인다고 했으며, Hossler(1986)는 교육서비스의 여러 요인 중 SERVQUAL의 공감성의 특징인 ‘교수가 재학생에게 친절하게 관심을 두고 배려하는 정도’등의 교수와 학생 간의 관계 유지가 학생 등록률 유지와 개선의 결과를 가지고 온다고 하였다.

엄경아(2007)는 수도권 4년제 대학과 전문대학 500명의 대학생을 대상으로 전공을 비롯한 인구 통계적 특징을 중심으로 대학교육서비스 품질과 학생만족의 영향관계를 SERVQUAL 5개 차원으로 살펴보았다. 연구결과에서 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 중 교직원의 적극적 태도나 교직원과의 관계 등을 내포하고 있는 반응성은 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었고 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성의 4가지의 교육서비스 품질 요인은 모두 학생 만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

Berry(1991)는 서비스를 제품과 비교하면서 정의를 내리고 있는데 제품은 유형물, 고안물, 객관적 실체인 반면 서비스는 무형 활동이나 노력이다. 그러므로 구매하는 대상의 본질이 유형적 혹은 무형적인가 여부로 판단해야 한다고 본다.

Bessom(1973)은 서비스를 고객의 관점에서 정의하고 있는데 “고객에게 있어서 가치가 있는 효용이나 만족을 주는 판매를 위해 제공된 모든 활동, 즉 소비자가 스스로 수행할 수 없거나 스스로 수행하지 않기로 선택한 행위”라고 정의하였다.

Kotler(1991)는 서비스를 형상이나 실체성을 갖고 있는가에 따라 정의하고 있는데 “본질적으로 무형의 성질을 갖고 있으면서, 한 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공할 수 있는 어떠한 활동 또는 편익으로서, 그 생산은 물적 제품에 부가된 것일 수도 있고 독립된 것일 수도 있다.”라고 정의하였다(Kotler, Philip, 1991 ; 박용석, 2010).

Stanton(1984)은 서비스를 “독립적으로 식별할 수 있고 소비자나 산업 구매자에게 판매될 경우 욕구를 충족시키는 무형의 활동으로, 제품이나 다른 서비스의 판매와 연계될 필요가 없으며, 서비스 생산을 위해 유형재의 사용이 반드시 필요가 없으며, 서비스 생산을 위해 유형재의 사용이 반드시 필요하지 않고, 유형재의 사용이 필요 할지라도 그 소유권 이전은 수반되지 않는다.”라고 정의하였다.

SERVQUAL모델의 다양한 산업에서의 적용사례는 <표7>에서 보는 바와 같다

〈표7〉 SERVQUAL모델의 다양한 산업에서의 적용사례

연구자	Sultan/Simpson, Jr(2000)	Duffy/Kilbourne(2001)	Zhao/Bar/Hui(2002)	Lee/Lee/Yoo(2000)	Lee/Chiu/Hsie(2001)	Siu/Bridge/Skitmore(2001)	Sohn/So(2002)
연구표본	5개 항공사승객	의료위탁기관 의수혜자와 비수혜자	중국본토 백화점 고객과 종업원	놀이공원, 에어로빅학원, 투자자문화사	보험회사, 부동산, 정보통신사, 보안업체	빌딩보수업체, 고객	한국육군(100명)
표본크기	1956명	203명	공개 273, 종업원 201	각각 196, 197, 128명	143고객중 남성 64, 여성 79명	고객 50, 서비스제공자50	장교21명, 사병79명
설문형태	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함
주요문장 변화	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	PZB(1998)과 유사함	항목들을 각각 산업에 맞게 수정	Mini-Marker 체계의 5개 요인	항목을 빌딩서비스 산업에 맞게 수정	공감성제외(특수환경) 100일미만 사병 제외
최초항목 보유도	22항목	22항목	22항목	SERVQUAL 22항목 중 차원 당 3개씩 15개 항목	5개 요인 PZB(1998) 4개 차원 구조	22항목	19항목
반응척도	7점 척도	7점 척도	7점 척도	7점 척도	명확하지 않음	7점 척도	7점 척도
조사방식	현장에서 반응자 직접 작성	훈련받은 조사자의 개별조사	훈련받은 조사자의 개별조사	훈련받은 조사자의 개별조사	명확하지 않음	명확하지 않음	현장에서 반응자 직접 작성
자료분석 절차	t-test	ANOVA MANOVA	인구통계적 분석, 요인 분석, 신뢰도 평가	신뢰도 분석, 회귀분석	신뢰도 분석, 회귀분석	분산분석	t-test, 차이분석, 요인분석
기본척도 체계	PZB 5개 차원	PZB 5개 차원	PZB 5개 차원, 지각점수는 67지 차원	SERVPERF와 SERVQUAL	Personality의 5개 요인과 PZB의 4개 차원	PZB 5개 차원	PZB 4개 차원(공감성 제외)
신뢰도 Cronbach's alphas 계수	t-test 결과 유의함 서비스 품질 평가국 적에 따라 달라짐	0.91-0.95	0.70이하	전반적으로 유의함	Mini-Marker 0.78 SERVQUAL .97	0.82-0.92	0.82
최종차원의 수	5개	5개	지각점수 6개	명확하지 않음	9개	5개	4개
타당성	조사되지 않음	조사되지 않음	중국문화값의 측정 도구 필요성 제기	조사되지 않음	조사되지 않음	조사되지 않음	조사되지 않음

출처: 황인호(2005)

2.2.4.2 SERVPERF 모형

Cronin과 Taylor(1992)는 서비스 품질을 서비스 수행결과에 기초한 SERVPERF를 개발하였다. 이들은 실증적 연구에서 SERVQUAL에서 사용한 5개 차원의 22개 항목에 대해 SERVPERF와 SERVQUAL의 우수성을 비교하는 연구를 수행하였다. 연구 결과 SERVQUAL은 연구대상이 된 4개 산업(은행, 해충퇴치, 세탁소, 패스트푸드)중 2개 산업에서만 적합하게 나타났으나 SERVPERF는 4개 산업에서 모두 적합한 것으로 나타났다. 게다가 SERVPERF는 서비스 품질을 잘 측정해 주면서도 기대와 성과를 따로 복잡하게 측정할 필요가 없다는 간편성이 있어 효과적이면서 동시에 효율적인 측정도구로 인식되고 있다(이우재, 라선하, 2003).

SERVPERF의 학자별 적용사례는 <표 8>에서 보는 바와 같다.

〈표 8〉 SERVPERF 적용사례

연구자	Powpaka (1996)	Lee/Lee/Yo o(2000)	Charles etal.(2003)	채연수 (1999)	이영희 (2000)	박주성 외 (2003)
자료수집 연구표본	패스트푸드점 지하철 해어살롱 은행의 고객	놀이공원, 에어로빅학원, 투자자문화사	대한민국 3개 은행의 고객	수도권 7개 상업계 고교의 학생과 교사	국내 경기지역 C대학 4개 학과 재학생	전남, 광주 지역 4개 대학 재학생
표본크기	480	각 196, 197, 128명	153	학생 : 416 교사 : 204	286	428
설문형태	PZB(1988)과 유사한형태	PZB(1988)과 유사함	PZB(1988)과 Cronin & Taylor(1992) 유사함	PZB(1988)과 유사함	PZB(1988)과 유사함	PZB(1988)과 유사함
주요문장 변화	항목을 각 산업에 맞게 수정	항목을 각 산업에 맞게 수정	기대, 성과, 중요성	교육서비스 상황에 맞게 어구 조정	교육서비스 상황에 맞게 어구 조정	교육서비스 상황에 맞게 어구 조정
최초항목 보유도	SERVQUAL 5개 차원 (22)+결과질 Q 차원 (3) 전체 25항목	SERVQUAL 22항목중 차원당 3개 씩 전체 15개 항목	SERVQUAL, Weighted SERVQUAL, SERVPERF, Weighted SERVPERF 각각 19항목	기능적 Q5 개차원(26)+ 기술적 Q2 개 차원(12) 전체 38항목	SERVQUAL 개차원(22)+ 결과질 차원 (4) 전체 26 항목	SERVQUAL 개차원(22)+ 결과질 차원 (4) 전체 26 항목
반응척도	7점 척도	7점 척도	7점 척도	7점 척도	7점 척도	불명확
조사방식	개인인터뷰	훈련받은 조사자의 개별조사	대인면접, "snowball" 방법	직접 설문조사	명확치 않음	직접 설문조사
자료분석 절차	신뢰성 분석, 요인분석, 구조모형분석	신뢰도분석 회귀분석	탐색적 요인 분석, 확인 요인 분석, LISREL	신뢰성분석, 탐색적 요인 분석, t-test, 빈도분석, 분산분석, 회귀 분석	탐색적 요인 분석, 확인 요인분석, LISREL	신뢰성분석, 요인 분석, 구조모형분석
척도체계	SERVPERF +결과적 품질	SERVQUAL와 SERVPERF	PZB(1988)의 5개 차원 구조	SERVQUAL와 SERVPERF	SERVPERF +결과 질 차원	SERVPERF +결과 질 차원
Cronbach's alphas	모든 사업 : 0.7831-0.9018	전반적으로 유의함	0.909-0.947	0.78-0.87	0.82-0.92 (전체 : 0.9583)	0.635-0.844
최종차원 수	6개 차원 (총 20개 항목)	명확하지 않음	SERVQUAL 관련 각 3개 차원 SERVPERF 관련 각 2개 차원	6개차원(기능적, 고객지향성, 유용성, 감정이입성, 신뢰성, 기술적 : 지도성, 편성성)	친절봉사성, 신뢰성, 공감성, 공감성, 결과질 (5개 차원)	유형성, 신뢰성, 반응성, 혁신성, 공감성, 결과질 (6개 차원)
측정모델의 검증	R^2 , X^2 차이 검증, 로제수 비교	SERVPERF의 우위성검증 R^2 비교방법	CFA test (X^2 , RMSEA, NNFI, CFI 비교)	R^2 비교	SMC, X^2 차이 검증	PNFI, AIC 값 비교

출처: 황인호(2005)

2.3 교육 서비스 품질의 개념

2.3.1 교육 서비스 품질의 정의

교육이 서비스의 관점으로 논의되어야 하는가에 대한 부분은 여전히 엇갈리고 있지만, 교육은 투입물인 입학한 사람이 교육과정이라는 공정을 거쳐 졸업생이라는 산출물을 생산하는 체계로서 교육서비스 산업으로 분류될 수 있다(박건희, 2009).

교육 서비스 품질이란 공급자인 학교 측(학교, 교수, 교직원 등)이 수요자인 학생에게 교육적 목적 달성에 관련된 유·무형의 서비스를 제공함으로써 소비자에게 물질적·정신적 만족을 실현시켜주는 일체의 활동이라고 정의할 수 있다.

이러한 교육 서비스품질은 대학의 관점에서 보면 대학에서 제공하는 모든 활동이며, 고객의 관점에서 보면 경험의 총체로서 혜택의 묶음(bundle of benefits)이라 할 수 있다.(박주성·김종호·신용섭, 2003; 서미령, 2013)

교육 서비스의 품질 특성도 서비스의 일반적인 특성과 유사하다. 서비스의 일반적인 특성을 놓고 볼 때, 저장이 불가능하고 일정한 형태로 보존할 수 없으며, 서비스 제공 시 공급자와 고객이 동시에 존재하여야 하며 분리되어질 수 없다. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1981). 또한 동일한 서비스를 다른 시공간에서 동일하게 재연할 수 없으며, 서비스 제공자의 특성에 따라 이질적으로 나타난다.(Solomon & Judd, 1998)는 점에서 서비스의 일반적 특성에 합치된다.

대학을 비롯한 교육기관은 유형적 제품을 판매하기보다는 무형적 서비스를 제공하고 그에 다른 대가를 보상받는 조직으로 교육서비스의 특징은 학생을 만족하게 하기 위해 학교와 교직원 등 교육서비스 제공자가 학생과의 상호작용으로 제공하는 모든 활동이라 하였다(정현화, 2009; 박건희, 2009; 이인경 2012).

Bansal Taylor & James(2005)는 ‘소비자가 특정 서비스 제공자가 제공하는 서비스의 품질이 훌륭하다고 믿는 정도’, Bell, Auh

&Smalley(2005) 는 ‘서비스 제공자가 제공하는 서비스에 대한 고객의 태도’, 박오성(2008)은 서비스의 품질은 태도와 비슷한 개념으로 ‘서비스의 우월성과 우수성에 대한 소비자의 전반적인 판단을 나타내는 다차원적인 개념’이라고 정의하였다.

엄경아(2007)는 교육서비스 품질을 수요자인 학생과 공급자인 대학 간의 상호작용을 통하여 학생에게 형성된 대학에 대한 태도라고 하였으며, 정현화(2009)는 교육서비스 품질을 전달하는 과정을 의미하는 기능적 품질, 전달되는 핵심적 기술인 기술적 품질과 서비스가 전달되는 환경인 물리적 품질의 세 가지 차원으로 정의하였다.

대학은 교육서비스 뿐만 아니라 행정절차, 행정시스템 등의 행정 서비스, 학교에서의 생활을 위해 필요한 편의시설, 캠퍼스의 설계나 분위기 등도 학교에서 제공하는 서비스에 포함된다(김신희, 2011). 서비스에서 이러한 시설의 영향력을 설명하기 위해 서비스 스케이프 개념을 적용하려고 한다. 서비스 무형성과 생산, 소비의 동시성으로 인해 상품 이해에 어려움을 가지게 됨에 따라 유형적 속성이라 할 수 있는 물리적 근거도 소비자의 의사결정에 영향을 미칠 수 있다고 하였다. (Kotler, 1973; Baker, 1986 ; Bitner, 1986). 특히 Bitner(1992)는 서비스 스케이프의 개념을 주변요소, 공간 배치와 기능성, 신호 및 상징물과 조형물 등으로 나누어 설명하고 있다. 이를 학교서비스에 적용하자면 대학 내의 캠퍼스 설계, 캠퍼스내의 상징물과 조형물, 조경 환경 등을 들 수 있다. 이와 같이 대학에서 제공하는 서비스는 매우 광범위하고 일반적으로 우리가 생각하는 것보다 훨씬 더 복잡하다는 것을 알 수 있다(서미령, 2013).

2.3.2 교육 서비스 품질의 특성

교육서비스의 품질 특성 또한 서비스의 일반적 특성과 유사하며 무형성 이어서 저장이 불가능하고 일정한 형태로 보존할 수 없으며, 서비스 제공시 공급자와 고객이 동시에 존재하여야 하며 분리되어 질 수 없고, 동일한 서비스를 다른 시공간에서 동일하게 재연할 수 없으며, 서비스 제공자

의 특성에 따라 이질적으로 나타난다는 점에서 서비스의 일반적 특성에 합치 된다는 것이다.

즉, Shank, Walker and Hayes(1995)에 의하면 동일한 학과목이나 동일한 교수에 의해 강의가 되더라도 학급이 다르거나 강의실이 다르면 각각이 다르게 서비스를 제공한다는 것이다. 그러므로 대학은 서비스 품질의 역할과 중요성이 강조되는 환경에 처하고 있으며, 이 환경은 대단히 경쟁적인 양상을 띠게 된다.

학교 교육서비스는 호텔, 병원, 은행, 보험 등 다른 서비스산업과 마찬가지로 무형성, 소멸성, 이질성, 비분리성 등 서비스의 4대 특징이 그대로 적용된다. 학교는 특정 학문분야에 대한 교육, 직업 알선과 같이 주로 무형적 편익을 제공하며, 유형적 제공물로는 졸업식이나 졸업장과 같은 상징적 가치를 가지는 것만을 제공한다. 학교의 질은 물리적 시설로 구성되어 있는 서비스 환경에 의해 향상되기도 하고 하락되기도 한다.

〈표9〉업종별 서비스의 구성 요소와 같이 학교는 다른 서비스 산업과는 다른 구성요소를 가지고 있다.

〈표9〉 업종별 서비스의 구성 요소

업 종	물리적 제품	서비스 제품	서비스 환경	서비스 전달
자동차생산업체	자동차	A/S 보증 할 부	전시장 부 지	시운전, 수리시간, 상 담
호 텔	삼 푸, 음 식	심부름 서틀버스 운행 모닝콜	객실 수영장 로비	프론트 업무수행, 객실 청소, 신속한 룸서비스
학 교	졸업증서	교과목 작업소개	교실 운동장 기숙사	교 육, 관리업무, 취 업
소매 상점	상 품	산용판매 상품 목록표	디스플레이 조명 음악	친밀성, 신속성, 전문성

출처: 이상환, 이재철(1998)

서비스와 재화사이의 유사성과 이질성에 기인한 서비스의 특성이 확립되어 있지 않지만 지금까지 연구된 문헌을 조사해 보면 주요한 서비스의 특성에 대한 일치된 견해는 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등 4가지이며 구체

적인 내용을 살펴보면 다음과 같다(Berry,1975; Kotler,1991; Thomas,1978; Zeithaml, Parasuraman and Berry,1985; 이유재,1994; 이순룡,1995; 박용석,2010; 서미령,2013).

첫째, 무형성은 서비스와 재화를 구분하는 가장 기본적인 특성이다. 서비스는 형태가 없기 때문에 볼 수도 없고, 만질 수도, 맛을 볼 수도, 냄새를 맡을 수도, 소리를 들을 수도 없어 인간의 오감에 의해 감지될 수 없으며, 교육을 받아보기 전에는 알 수 없기 때문에 학교나 교사의 명성, 각종 시설, 구전 등에 의존한다.

둘째, 비분리성은 생산과 소비의 동시성이라고 하며, 유형제품은 생산과 소비가 분리되어 생산된 후 판매되고 소비된다. 즉, 생산, 판매, 소비 등의 단계를 명확하게 나눌 수 있지만, 서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어진다. 즉 생산과 소비가 분리되지 않는 비분리성을 갖는다. 서비스는 서비스 제공자에 의해 제공되는 것과 동시에 고객에 의해 소비된다. 교사가 학생들을 지도할 때 교사와 한 학생뿐만 아니라 다른 학생들도 서비스의 품질에 영향을 미칠 수 있다. 이와 같이 서비스의 동시성은 서비스 제공자와 고객 간에 생기는 밀접한 상호 의존성을 전제로 한다.

셋째, 이질성은 서비스 산출의 다양성을 나타내며 서비스는 생산, 시기, 장소, 고객, 제공자에 따라 품질이 변하며 서비스의 생산 및 인도 과정에 가변적 요소가 많으며 서비스 조직 간에도 품질의 차이가 있다. 학교에 따라서 가르치는 교육담당자에 따라 교육담당자의 건강상태나 분위기, 교육을 제공받는 학생과 집중정도, 참여도 등에 따라 교육서비스의 질이 달라지며 이질적이고 변동적이기 때문에 규격화하거나 표준화 할 수 없다.

넷째, 소멸성이란 서비스는 생산과 동시에 사라지기 때문에 저장할 수 없다는 특성이 있으며 판매되지 않은 유형제품은 재고로 보관할 수 있으나 판매되지 않은 서비스는 재고로 보관할 수 없고 재판매될 수도 없다. 교육서비스에 있어서 교육 담당자가 학생들을 지도할 때 교육내용에 대하여 학생들의 이해를 기반으로 교육을 진행하는 과정은 교재와 같이 형태가 보존되는 유형적 특성과는 별개로 강의시간이 지난 후에는 사라지기 때문에 저장할 수 없다는 소멸성의 특성을 지니고 있다.

대학의 교육서비스의 특성을 살펴 본 바와 같이 무형성과 비분리성은 서비스의 본질적 특성이며, 이질성과 소멸성은 서비스에 따라 차이가 있으며 대학교육서비스의 4가지 특성은 문제점을 내포하고 있는데 <표10> 교육서비스 특성에 의한 문제점 해결을 위한 전략에서 보는바와 같이 전략적 강구를 통하여 문제점을 극복할 수 있다.

<표 10> 교육서비스 특성에 의한 문제점 해결을 위한 전략

특 징	문 제 점	문 제 해 결 전 략
무 형 성	<ul style="list-style-type: none"> - 저장 불가능 - 특허로 보호 곤란 - 진열이나 커뮤니케이션 곤란 - 가격 설정 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> - 실체적 단서 강조 - 비인적 자원보다 인적 접촉강화 - 구전의 중요성 인식 - 강력한 기업 이미지 창조 - 가격 설정에 원가 원계이용 - 구매 후 커뮤니케이션 강화
비분리성	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공시 고객개입 - 서비스 제공시 다른 고객 개입 - 집중화된 대규모 생산 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 제공자의 선발 및 교육 고객 관리 - 여러 지역에 서비스망 구축
이 질 성	<ul style="list-style-type: none"> - 표준화된 품질관리 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 산업화 / 고객화
소 멸 성	<ul style="list-style-type: none"> - 재고로 보관 불능 	<ul style="list-style-type: none"> - 수요와 공급의 조화 - 변동적 수용에 대처하기 위한 전략 강구

출처: 박용석(2010)

교육서비스 품질에 관하여 선행연구를 보면 Kotler & Fox(1985)는 교육서비스를 교육프로그램, 오락적 프로그램, 개인성장 프로그램, 미래설계 프로그램과 같은 4가지 프로그램으로 나누었으며 이를 핵심 서비스, 유형적 서비스, 확대 서비스라는 3개 영역으로 구분할 수 있다고 하였다. 여기서 교육프로그램에는 강의, 정보서비스, 컴퓨터 실습실이 포함되고, 오락적 프로그램에

는 학생 동아리 활동, 체육 활동 등이 포함되며, 개인성장 프로그램에는 개인 발달지도, 미래 설계 프로그램에는 취업안내 및 진로지도 등이 포함된다.

Bean & Bradley(1986)는 학교적응, 학문적 통합, 효용, 학문적 어려움, 사회생활, 멤버십, 학습수준, 고교성적으로 분류한 후 학교에 대한 학생들이 만족도를 물어보았다. 이 중에서는 만족도에 유의미한 영향을 준 선행 변수로는 학교 적응과 학문적 통합, 효용, 사회생활 등이 나왔다. 여기서 효용이란 경력관리나 취업 관련 정보 제공 등의 학생들의 생활에 실질적인 효용을 줄 수 있는 서비스를 말한다.

박주성 등(2002)은 교육서비스의 품질 요인은 학생만족의 선행 변수로서 영향을 미치고 있으며, 박선용(2011)은 학생의 욕구 충족 관점에서 교육서비스의 품질요인은 학생만족과 밀접한 관계가 있다고 하였다.

황현주(2002)는 대학 서비스 질과 학생 재등록 의도와의 관계연구에서 유형성, 명확성, 신뢰와 확신, 반응과 공감성, 재정을 대학교육서비스 품질의 평가요인이라고 하였고 이러한 요인이 학생만족과 재등록 의도에 영향을 미친다고 하였다.

최명철(2004)은 교육 서비스 품질의 6가지 요인인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 결과의 질이 학생만족에 유의한 영향 요인이라고 하였다.

양태식(2005)은 교육, 교수, 직원, 물리적 시설, 예상외 혜택 등의 교육 서비스 품질 5개 요인을 학생만족에 의미 있는 영향 변수임을 검증 하였다.

이정철(2006)은 대학교육서비스 품질의 구성요소에 관하여 Kuh(1981)가 제시한 상황지표(교육목표의 반영), 투입지표(교육 분위기 형성), 참여지표(교수와 학생 간의 비공식 상호작용) 및 SERVQUAL을 결합하여 서울 및 수도권 4년제 학생들을 대상으로 교육서비스 품질, 학생 만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구를 한 바 있었다. 이 연구에서는 서비스 품질에 관하여는 5개 차원을 대상으로 신뢰성을 분석하였고 이를 통하여 연구지표들이 대학교육서비스 품질의 선행요소라는 새로운 연구모델을 제시하였으며, 이들 지표가 교육서비스 품질과 학생만족에 유의한 관계가

있음을 검증하였다.

재학생들은 대학 교육서비스가 주는 혜택을 얻기 위해 수업료라는 대가를 지불하고 있는 대학 조직의 원천으로 학생이 없는 대학은 존재할 수 없음을 강조하였다(김종국, 2009 ; 이인경, 2012).

양성경(2008)은 수도권 4년제 대학 인문 전공, 사회전공, 상경전공, 이공계전공, 예체능 전공, 법학전공 대학생을 대상으로 한 국공립 대학교와 사립 대학교 간의 교육서비스 품질 비교 연구에서 사립 대학생들은 전공과목의 내용과 행정서비스 및 기록 신뢰성이 만족에 영향을 주지만 국공립대학생들은 교육 내용보다는 취업 프로그램에 관심이 많음을 알 수 있었다.

이정원과 임지영(2008)은 서비스 제공의 지속성과 적절성, 교수진의 유능성, 존경성, 신뢰성, 상담자로서의 공감성, 학교의 학생 요구 수용성, 학교의 학생 관련 문제 해결의 책임성, 편리성, 학교브랜드 이미지, 취업, 유형성, 시설 등의 교육서비스 품질 요인 12가지는 학생만족에 영향을 준다고 하였다.

김종국(2009)의 대학 행정서비스 품질이 대학생의 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 인적요소, 교육상품, 가격, 유통, 촉진, 물적 환경 등의 6개로 대학행정서비스의 고객 만족 측정 요인으로 설정하였다.

김주홍(2009)은 대구, 경북, 부산, 경남권 4년제 대학 재학생 300명을 대상으로 교육서비스 품질을 교육, 행정, 복지, 인적요인으로 나누어 학생 만족의 영향요인을 분석한 결과 인적 요인은 영향관계가 없었으며, 중요도는 교육, 복지, 행정 순으로 높게 나타났다.

서미령(2013)은 학생들의 서비스 만족도 조사를 통한 대학교육서비스 품질 향상방안에서 교육서비스와 물리적 서비스는 유의 하였으나 행정적 서비스는 기각 되었다.

2.3.3 교육 서비스의 품질의 구성요소

최덕철과 최경오(2000)의 연구에서는 교육서비스품질에 대한 측정을 위해 Parasuraman et al.이 제시한 SERVQUAL의 5가지 서비스 품질 차원을 원용하고 교육서비스의 성격에 적합하게 조정하였다. 이들은 신뢰성(약속한 서비스를 정확하게 제공하는 능력), 반응성(고객에게 빠른 서비스를 제공하려는 의지), 확실성(종업원의 지식, 정중함 및 신뢰를 심어줄 수 있는 능력), 공감성(보살핌, 고객의 개인적인 요구에 대한 배려), 유형성(물리적 시설의 외양, 설비, 종업원, 문서 등의 유형적 증거)의 5가지 구성 요소를 활용하였다.

박주성 등(2003)은 기존의 SERVQUAL을 이용한 연구들이 부적절하다고 비판하면서 제시한 SERVPERF를 5개 차원 즉, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성에 결과의 질을 추가하였다. Cronin et al.(1992)가 교육에 대한 사전 경험 부족으로 학생들이 지각하는 기대는 비현실적이기 때문이라고 하였다.

김월엽(2002)은 신뢰성(정확하고 신빙성 있게 약속된 서비스를 수행하는 능력), 반응성(자발성과 즉각성), 유형성(물리적 시설, 장비 및 인력), 확신성(교직원의 공정함과 신뢰와 확신감을 전달하는 능력), 공감성(학생 개개인에 대한 개별적인 관심과 보살핌)의 5개 구성요소로 구분하고 있다.

홍금순(2005)은 교육서비스품질 측정을 위해 상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경품질로 구분하였다. 상호작용품질에서는 SERVQUAL과 SERVPERF에서 이용하였던 5개 차원 중 Brady & Cronin(2001)이 측정하였던 신뢰성, 반응성, 확신성 요인을 사용하였고, 결과품질에서는 핵심적인 서비스로서 교육과 관련된 요인을 사용하였으며, 물리적 환경 품질에서는 교육시설과 복지시설에 관련된 요인으로 측정하였다.

최규환(2005)은 학생 개인과 관련 있는 내적 요인(본인 태도)과 대학으로부터 제공받는 외적 요인(교수태도, 강의내용, 시설)으로 구분하고 있는데, 본인태도에는 수업에 대한 열의, 예습·복습의 충실성, 자격증 취득을

위한 노력, 수업분위기 조성 등의 4항목으로 구성하였다.

송찬호(2005)는 교육서비스품질을 학습, 물리적 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스 등 5가지 요인으로 구분하였는데, 학습요인에는 교과목, 강의실 규모, 학습 분위기 등 강의와 관련된 요소들을 측정하였고, 물리적 시설에는 도서관이나 기자재, 전산실, 식당 등의 요소를 측정하였다. 행정요인에는 직원들의 업무처리나 장학금 등 일반 행정과 관련되는 요소들을 포함하였고, 편의시설에는 매점, 자판기, 서점을 포함하였으며, 기타 서비스에는 취업이나 동아리관련 요소들을 포함하였다.

김미라와 황덕순(2006)의 연구에서는 교육서비스의 본질이라 할 수 있는 강의와 관련된 핵심서비스와 학습시설이나 행정서비스와 관련된 부가서비스로 구분하고 있으며, 많은 학자들의 연구(최덕철 등, 2000; 김양희, 2002; 김월엽, 2002; 최명철, 2003; 박주성 등, 2003; 홍금순, 2005)에서 SERVPERF 모형의 5개 차원을 교육서비스 품질의 구성 요인으로 측정하였다.

지금까지 살펴본 학자들의 교육서비스 품질 구성요소들을 요약하면 다음의<표 11>과 같다.

〈표11〉 학자별 교육서비스 품질 구성요소

학 자 명	구 성 요 소
최덕철 과 최경오(2000)	· 5가지 요인(신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성)
박주성 등(2003)	· 6가지 요인(신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성, 결과의 질)
김월엽(2002)	· 5가지 요인(신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성)
양태식(2004)	· 2가지 요인(성과 중심, 과정 중심)
홍금순(2005)	· 3가지 요인(상호작용품질, 결과품질, 물리적 환경품질)
최규환(2005)	· 2가지 요인(내적 요인, 외적 요인)
송찬호(2005)	· 5가지 요인(학습, 물리적 시설, 행정, 편의시설, 기타 서비스)
김미라 와 황덕순(2006)	· 2가지 요인(핵심서비스, 부가서비스)

출처: 김주홍(2009)

2.3.3.1 교육과정 서비스 품질

일반적인 대학 서비스가 구성요소 측면에서 다른 서비스 산업과 차이가 있다면, 대학서비스의 핵심인 교육과정서비스 품질은 특성에 있어서는 그와 달리 호텔, 병원, 은행, 보험 등 다른 서비스와 마찬가지로 무형성, 비분리성, 이질성, 소멸성 등 4가지 고유한 특성이 그대로 적용된다(오혁진, 2003). 김주홍(2009)은 무형성, 동시성, 가변성, 소멸가능성 4가지로 분류하였다. 첫째, 서비스는 무형성을 지니므로 고객이 교육서비스를 제공받기 전까지는 그 질에 대해 확신할 수 없다. 그러므로 고객들은 때로는 교육기관의 광고보다 구전에 의한 정보를 더욱 신뢰한다. 둘째, 유형의 제품은 제조와 유통과정을 거쳐 소비자에게 전달되지만, 교육서비스는 생산과 소비의 동시성을 가지므로 그것을 제공하는 것이 사람이든 기계이든 간에 반드시 서비스 제공자의 참여가 필요하다. 또한 교육서비스를 제공하는 기관과 고객인 학습자의 협력 정도가 교육서비스의 질에 커다란 영향을 준다. 셋째, 교육서비스는 가변성을 지니고 있다. 그래서 언제, 어디서, 누가, 어떻게 제공하는가와 그것을 제공받는 수혜자가 누구인지 같은 여러 가지 상황적인 요인에 따라 그 내용과 질이 달라질 수 있다. 넷째, 일반적인 교육서비스는 소멸가능성을 포함하므로 일정시점에서 소비가 이루어지지 않으면 그 가치가 사라지고 만다.

교육과정 서비스 품질은 인적 상호작용 서비스이며 많은 접촉을 요구하는 사람 중심의 대인 서비스이며 서비스 제공자인 교수와 학생과의 직접적인 접촉에 의해 이루어지기 때문에 이들 사이의 상호작용이 교육서비스 품질에 많은 영향을 미친다.

홍금순(2005)은 대학교육서비스 품질관련 종합대학과 전문대학의 비교연구에서 전문대학 재학생들은 결과품질(우수한 교육서비스품질, 졸업 후 취업의 용이성, 입학목적 달성 등)이 가장 영향력이 큰 것으로 나타났으며 종합대학 재학생들은 상호작용품질(정확한 교육서비스 제공, 학칙과 제 규정 준수, 교직원의 업무 신뢰성, 모든 학생에게 차별 없는 행정 서비스 지원 등)이 가장 영향력이 큰 것으로 나타났다.

Astin(1993)은 대학서비스를 교수와의 관계성, 교육과정과 수업, 학생들의 학교생활, 교육시설로 분류하였으며 황해용(2000)은 대학서비스를 핵심서비스, 보조서비스로 나누었으며 핵심서비스에는 교육서비스, 전임교수, 강사, 외국인 교수, 교수와 학생의 관계가 포함 되었다.

교육과정 서비스 품질은 교육을 하는 과정에서 일어나는 서비스로서 대학이 제공하는 서비스의 핵심이며 대학생들의 미래에 가장 큰 영향을 미치는 서비스이다. 특히 교육시장의 개방으로 인해 수요자 중심의 교육서비스 품질 부분이 대학들 간의 매우 중요한 경쟁요소가 되었다. 따라서 교육과정서비스 품질 분석을 통하여 학생들의 욕구와 불만족을 충족시킨다면 대학생활 만족도가 증가될 것이며, 대학의 대외 경쟁력이 향상될 것이라 판단된다.

2.3.3.2 학사행정 서비스 품질

대학교육 학사행정서비스 품질이란 대학이 의도하는 목적을 달성하기 위해 그 운영에 관한 계획을 수립하고 조정·집행하여 필요한 인적, 물적 자원을 조달, 관리하는 과정과 절차를 의미한다(안병영 등, 1992). 다른 말로 표현하면, 대학 학사행정서비스란 대학의 기능 즉 교육, 연구 그리고 사회봉사기능을 효율적으로 수행하기 위해 대학의 목표를 합리적으로 설정한 후, 그 목표 달성에 필요한 인적, 물적 자원을 적절히 확보, 배분하고 능률적으로 운영함으로써 교육목표의 극대화를 기할 수 있는 일련의 서비스 활동이다(박경원, 1995).

서미령(2013)은 대학 학사 행정서비스에 있어서 몇 가지 중요한 점을 요약하였다.

첫째, 학생들의 요구를 적극적으로 반영하고 대학 위주의 능률성이 아니라 학생 위주의 학생 지향적 학사 행정서비스로 전환되어야 한다.

둘째, 학사행정서비스 전달체계에 있어 학생의 역할을 강화해야 한다. 어떤 서비스를 얼마만큼 어느 수준으로 공급할 것인가를 결정하는 공급결정 단계에서부터 서비스 공급에 대한 평가에 이르기까지 학생의 적극적인 참여를 유도, 보장해야 한다. 따라서 주기적이고 다양한 서비스에 대한 학

생 수요 조사를 비롯하여, 학생 행정서비스에 대한 학생 평가제도 등이 활용될 수 있을 것이다.

셋째, 학사 행정서비스 공급에 있어서도 경영마인드가 필요하다. 학사 행정서비스에 대한 수요관리와 더불어 공급방법의 혁신, 재정의 절약 등을 고려하여야 한다.

학사 행정서비스 공급에 있어서 질(Quality)개념의 확대 도입이다. 학사 행정서비스의 양적인 증대나 충족에 그쳐서는 안 되고 학생 만족의 서비스를 공급할 수 있도록 질적(Quality) 관리에 노력을 기울여야 할 것이다(박경원, 1995).

대학의 학사 행정서비스는 일반적인 행정개념의 일부분이긴 하지만, 학생 서비스 센터의 운영, 학칙의 변경과 적용, 교환학생, 출결, 성적, 장학, 사회봉사 등 일반적인 산업에서의 행정서비스와는 형태와 방법이 다르다.

〈표12〉 학사행정 서비스 품질의 특성

구 분	내 용
무형성	행정 활동 자체로서 이용자의 욕구를 충족 시켜야 한다.
비분리성	서비스를 제공하는 자와 받는 자가 함께 존재해야 한다.
이질성	무형의 활동이기 때문에 쌓아두거나 재사용이 불가능하다.
소멸성	서비스의 생산과 동시에 사라진다.
독점성	서비스를 제공하는 경쟁의 대상이 없다.
공공성	비영리 기관으로 서비스 수혜자의 편익이 최종 목적이 된다.

출처: 서미령(2013)

대표적으로 학사행정서비스 품질의 특성은 〈표12〉에서 보이는 바와 같이 교육 서비스의 특성처럼 일반적인 서비스의 특성을 포함하며 그 외에 몇 가지 추가적인 특성을 포함하고 있다. 첫째는 독점성인데 서비스를

제공받는 학생 입장에서 보았을 때 서비스를 제공하는 곳은 학교의 행정부의 하나이기 때문에 서비스를 제공하는 학교 행정부의 입장에서는 경쟁의 대상이 없다고 볼 수 있다. 그러므로 행정서비스를 이용하는 학생들은 서비스가 필요할 때 다른 선택의 여지가 없다. 둘째는 공공성인데 일반 기업들의 서비스 제공 목적이 이윤의 극대화임에 반해 학교는 비영리 기관으로 서비스 수혜자의 편익이 최종 목적이 되는 공적인 서비스 특성을 포함한다(김미라, 2010).

이용기 등(2000)의 교육서비스 품질 요소 중에서 교육지원서비스, 취업 및 경력관리 서비스의 역할 등이 학생만족의 결정요인으로 작용한다고 하였다.

이러한 학교의 행정은 보조적 관리 기능과 실질적 관리 기능을 동시에 지니는 복합적인 내용과 성격을 가지는데 보조적 관리 기능은 교수가 가르치고 연구하며 봉사하는 것을 지원하는 것을 주요 임무로 하는 기능을 말하고 실질적 관리 기능은 대학의 정책 형성 과정에 대립되는 판단과 주장을 공식적인 결정으로 유도하는 것이 대학 행정의 실질적 관리 기능이다. 따라서 학사 행정서비스 업무도 교수의 강의, 학생의 수업에 전혀 관련이 없는 차원의 실질적 관리 기능으로 기존의 고무적인 업무처리가 아닌 적극적으로 내실 있는 학사행정업무 개선을 필요로 한다(정용호, 2006).

2.3.3.3 물리적 환경 서비스 품질

물리적 환경 서비스는 대학서비스의 구성요소 중 하나로서 학생들이 이용하는 시설들에 대한 서비스를 의미한다. 이는 강의에 필요한 강의실, 실습실, 기자재 및 도서관과 기숙사와 같은 휴식 공간 등 학생들이 학교에서 이용 가능한 모든 시설물을 의미한다.

앞서 대학서비스의 개념에서 언급했듯이 Bitner(1992)는 서비스 산업에서의 물리적 환경을 서비스 스케이프 개념으로 보고 주변 요소, 공간 배치와 기능성, 신호 및 상징물과 조형물 등으로 나누어 설명하였다. 이를 대학서비스에 적용하면 캠퍼스의 동선, 상징물과 조형물, 조경 환경, 조명

시설 등이 이에 해당하며 교육을 받기 위한 시설과 각종 실험실습을 위한 기자재, 강의실 배치와 수업 환경 등도 포함될 것이다.

박종희·박철희(2004)는 이러한 서비스 스케이프가 서비스 기업의 이미지와 고객에 대한 목적을 커뮤니케이션하는데 강력한 영향을 미친다고 하며, 물리적 서비스가 고객의 만족과 행동에 영향을 주고, 이미지를 형성하게 되는 주요 요인임을 밝혔다.

서미령(2013)은 학생들의 서비스만족도 조사를 통한 대학교육 서비스 품질 향상방안 연구에서 물리적 서비스는 유의한 것으로 분석되었으며 정현화(2009)는 교육서비스 품질을 전달하는 과정을 의미하는 기능적 품질, 전달되는 핵심적 기술인 기술적 품질과 서비스가 전달되는 환경인 물리적 품질의 세 가지 차원으로 정의하였다.

황해용(2000)은 대학서비스를 핵심서비스, 보조서비스로 나누었으며 보조 서비스에는 행정서비스, 학생복지, 시설 이용의 편의성이 포함되었다.

대학의 물리적 환경 서비스는 학생들의 서비스 만족도에 많은 영향을 미치기 때문에 교육과정 서비스와 학사행정서비스 만큼이나 관심을 가지고 지속적인 개발과 개선이 필요한 부분이라고 볼 수 있다.

2.3.3.4 공정성 품질

공정성(Fairness)은 사회심리학에 그 기원을 두고 있으며, 다양한 갈등 상황에서 사후 행동을 설명하는데 유용하게 활용이 되고 있으며, 심리적 연구와 행동적 연구에 포괄적으로 활용되고 있다. 공정성은 교환관계 속에서 자신이 투입한 만큼의 보상을 얻게 될 때, 자신의 투입에 따른 경제적 결과 그리고 다른 사람들의 투입에 따른 경제적 결과를 비교했을 때의 비율이 균형을 이룰 때 공정성을 인식한다. 불만족한 고객이 서비스 실패를 경험하고 난 다음의 행동에 대한 이론적인 연구의 바탕을 제공하는 것은 공정성에 대한 개념이라고 볼 수 있다(손권배, 2012).

Adams(1965)는 공정성 이론은 사회 교환 관점에서 출발한 이론으로 공정성 문제와 공정성이 훼손되었을 때 나타나는 개인의 행동 유형을 제

시하고, 구성원 개인은 직무에 대하여 자신의 조직으로부터 받은 보상을 비교함으로써 공정성을 지각한다는 것이다. 이때, 자신의 보상을 동료와 비교하여 공정성을 판단하는데, 불공정성을 지각하게 되면 이를 감소시키기 위한 방향으로 동기 부여가 되어 균형을 찾는다고 하였다. Berry(1980)는 서비스의 차별적 특성은 공정성과 매우 밀접한 연관성을 지니고 있다고 하였다.

이를 살펴보면 첫째, 서비스가 지니고 있는 무형성으로 인하여 고객은 공정성 문제에 한층 더 민감하게 된다고 하였다. 서비스는 무형적이기 때문에 고객은 구매하기 전에 이를 평가하기가 어렵다. 서비스 업체는 공정하게 약속한대로 서비스를 전달할 것으로 신뢰받을 수 있어야 한다. 고객은 서비스의 공정한 전달에 매우 민감하기 때문에 구매 전 서비스 업체와 서비스에 대한 신뢰가 전제되어야 한다고 하였다. 둘째, 서비스가 지니는 생산과 소비의 비분리성으로 말미암아 고객은 대체로 서비스 현장에 있기 때문에 고객과 종업원은 서로 상호 접촉 및 상호작용을 하게 된다. 이러한 상호작용으로 인하여 고객은 서비스 전달과 관련한 공정성을 인식할 수 있는 기회를 한층 많이 가지게 된다고 하였다. 셋째, 서비스의 이질성 역시 고객으로 하여금 공정성에 더욱 많은 관심을 갖게 한다. 서비스의 이질성으로 말미암아 서비스는 한결같지 않을 가능성이 많기 때문에 서비스 전달 과정상 변동이 심하게 되면 고객이 지각하는 공정성 역시 변하게 된다. 이들 세 가지 서비스 특성 중 생산과 소비의 비분리성은 서비스 전달과 정상의 공정성에 대하여 인사조직 시각의 확대 적용을 가능하게 한다고 하였다. 또한 세 가지 개념은 justice, equity, fairness이고, justice는 법적인 공명정대의 의미가 강하다고 볼 수 있고, equity는 형평성으로 다른 사람과 비교했을 때 나에게 돌아온 가치가 정당한가 하는 비교 개념이며, fairness가 가장 합당하다고 판단된다고 하였다.

공정성은 서비스 경험 상황에서 고객이 지각하는 공정성을 의미하며, 서비스와 관련한 분배공정성, 서비스 과정의 절차공정성, 종업원과 고객 간의 상호작용 공정성을 포함한다. 서비스 전달 상황에서 고객이 지각하는 공정성은 서비스 고객과 조직 사이에 존재하는 세 가지 부분의 명시적, 묵

시적 교환적 합의 사항에 대한 고객의 개인적 신념이며, 심리적 계약은 서비스 조직이 얼마나 잘 이행해 나가는가에 대한 평가라고 할 수 있다.

이지영(2001)은 항공 운송 서비스 공정성이 고객 만족에 미치는 영향이라는 연구에서 항공 서비스 전달 과정에서 3가지 중 상호 작용 공정성과 분배 공정성이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상식(2006)은 소비자 상담 프로세스 속성이 상담 공정성과 이용 만족도에 미치는 영향이라는 연구에서 소비자의 이용 만족도에 가장 큰 영향력을 갖는 것은 소비자의 지각된 분배 공정성으로 전문성이 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

김은희 등(2007)은 민원 행정 서비스에 대한 주민들의 공정성 지각이 친정부적 자발 행위에 미치는 영향이라는 연구에서 공정한 행정서비스 전달은 고객 관계 관리 관점에서 분배 공정성과 상호 작용 공정성이 지방 정부와의 관계의 질 형성에 유의한 영향을 미치는 것으로 결과를 도출하였다.

홍승환(2009)은 서비스 공정성이 고객 불만 행동과 지각된 서비스 품질에 미치는 영향이라는 연구에서 예측 변수로 2개요인(분배 공정성, 상호작용 공정성)이 고객 불만 행동과 서비스 품질에 미치는 영향을 알아보기 위해 국내 소재 레스토랑을 이용하는 고객들을 대상으로 하여 조사한 결과 서비스 공정성의 분배 공정성은 고객 불만 행동 요인의 의도적 손실 및 회피, 규정 외 행위, 물리적 행위에 대해 유의한 결과가 도출되었으며, 상호작용 공정성은 고객 불량 행동 요인의 의도적 손실 및 회피, 규정 외 행위, 물리적 행위에 대하여 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 도출되었다.

본 연구에서는 대학 교육서비스 품질인 교육과정서비스품질, 행정서비스품질, 물리적 환경 서비스품질, 공정성 품질을 Kano의 품질분류모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 적용하여 매력적 품질, 일원적 품질, 당연적 품질, 무관심 품질, 역 품질로 구분하고 대학 교육서비스품질이 종합대학 과 전문대학 재학생의 비교분석을 통한 수준을 분석하여 “A” 종합대학과 “B” 전문대학간 영향관계를 확인하고자 한다.

2.4 Kano의 품질 이론

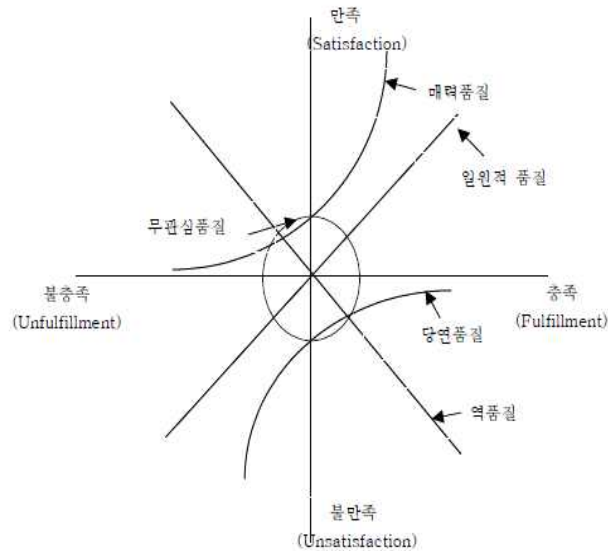
2.4.1 Kano의 이원적 품질이론

Kano 모형은 1984년 동경 이과대학 경영과학학과 교수였던 Noriaki Kano에 의해 제안된 품질의 이원적 인식방법으로써 고객이 인지한 품질속성분류를 통해 고객의 요구 중 어떤 요구에 우선순위를 두고 제품개발 및 상품기획을 해야 하는지에 대한 근거를 제시해줄 수 있다.

고객이 인지한 품질속성분류를 통해 만족이나 불만족에 영향을 주는 품질의 역할을 규명할 수 있고 이를 통해 고객의 요구를 파악하여 만족을 제공할 수 있는 방법을 제시해 줄 수 있는 방법이라 할 수 있으며 직원만족의 개념에도 Kano 모형을 적용할 수 있다고 하였다(Matztler et al. 2004). 기존의 품질이론은 소비자의 요구사항이 충족되면 만족을 느끼고 충족되지 않으면 불만족을 느낀다는 일원적 품질 인식 방법이었다. 즉, 고객의 요구사항이 수행될수록 만족이 증가한다는 개념이었다. 그러나 소비자의 기대에 부응하는 상품이나 서비스를 제공했다 하더라도 반드시 고객만족이라는 결과를 가져오지는 않는다. 충분히 요구사항이 제공되더라도 이를 당연히 여겨서 불만족하지 않을 뿐이지 만족하지는 않는 경우도 있다(Matzer & Hinterhuber, 1998).

이러한 상황을 체계화한 것이 Kano의 이원적(Two-way) 품질이론이며 Herzberg의 동기위생이론의 개념을 근거로 한다. (Matzer et al, 2004) 제품이나 서비스의 품질이론에 대한 만족하는지 불만족 하는지에 대한 고객의 주관적 측면과 고객에게 물리적으로 충족되었을 때와 충족되지 않았을 때의 상황을 동시에 고려한 이원적 품질인식방법을 제안하였다. 이러한 Kano의 이원적 품질이론을 도식화한 Kano 모형은 <그림2>에서 보는바와 같다(심지연, 2012).

〈 그림 2〉 Kano 모형



출처: Kano, N,(1995)

2.4.2 Kano 모형을 이용한 품질 속성

2.4.2.1 매력적 품질(Attractive)

고객이 미처 기대하지 못했던 것을 충족시켜주거나, 고객이 기대했던 것이라도 고객의 기대를 훨씬 초과하는 만족을 주는 품질 요소로서 이는 충족이 되면 만족하게 되고, 충족되지 못하더라도 불만수준을 증가시키지는 않는 고객 감동(Customer Delight)의 원천이 된다(Kano et al, 1984). 따라서 매력적 품질요소는 경쟁사를 따돌리고 고객을 확보할 수 있는 주문 획득인자로서 작용한다. 또한 고객은 이러한 품질요소의 존재를 모르거나 기대하지 못했기 때문에 충족이 되지 않더라도 불만을 느끼지 않는다.

그렇지만, 이러한 매력적 품질요소는 소비자의 기대수준이 높아짐에 따라 일원적 요소, 또는 당연적 요소로 옮겨갈 수 있는데 이러한 현상을 ‘진

부화 현상'이라고 한다.

자동차의 신축형 라디오 안테나(Walden, 1993), 호텔 투숙 고객을 위한 과일바구니 준비나 자동차의 측면 에어백(Zhang & Dran, 2001)등이다(양승국, 2008).

2.4.2.2 일원적 품질(One-Dimensional)

일반적인 품질요소(Kano et al, 1984)로서, 성과요소와 같은 개념으로 고객의 명시적 요구사항이며, 이들이 충족될수록 만족은 증대되고 충족되지 않을수록 불만이 증대되는 것으로 만족요인(satisfier)이라고도 한다.

일원적 품질은 요구품질의 충족도를 높임에 따라 제품의 만족도와 함께 상승하게 되는 특성을 가지는 것으로 고객이 항상 원하고 있는 것이며, 제품의 기본성능을 좀 더 향상시킬 수 있는 기능, 디자인 등이 해당된다. 예를 들면, 자동차의 연비(Walden, 1993), 호텔에서의 짧은 대기시간(Zhang & Dran, 2001), 학원 강의 시간 준수, 직원의 친절도, 교사의 전문성(유한주, 2001), 기내 승무원의 접객 태도(김연성 등, 2001) 등이 이에 해당된다. 일원적 품질요소는 매력적 품질요소와 마찬가지로, 소비자의 요구수준이 높아짐에 따라 어느 수준이 되면 당연적 품질요소로 변하기도 한다(양승국, 2008).

2.4.2.3 당연적 품질(Must-be)

당연적 품질은 최소한 마땅히 있을 것으로 생각되는 기본적인 품질요소로 충족이 되면 당연한 것으로 생각되기 때문에 별다른 만족감을 주지 못하는 반면, 충족이 되지 않으면 불만을 일으키는 품질요소로서 불만족요인(dissatisfier)이라고도 한다(Kano et al, 1984). 즉 당연적 품질을 충족시키는 것은 단지 '불만을 일으키지 않는 상태'를 이끄는 것으로, 고객들은 당연적 품질을 선행조건으로 간주하고, 명시적인 것은 아니지만 이는 결정적인 경쟁요소가 된다. 그래서 제품 및 서비스가 이러한 속성을 충족

시키지 않는다면, 고객들은 그 상품에 더 이상 관심을 가지지 않을 것이다. 예를 들면, 자동차의 브레이크 시스템(Walden, 1993), 호텔 객실의 깨끗한 수건과 냉·온수 시설(Zhang & Dran, 2001), 항공여객기의 탑승감(김연성 등, 2001) 등이 당연적 품질 요소라 할 수 있다(양승국, 2008).

2.4.2.4 무관심 품질(Indifferent)

충족이 되든 충족되지 않든 만족도 불만도 일으키지 않는 품질요소를 말한다. (Kano et al, 1984). 예를 들면, 웹사이트의 사용자 접촉방식에 대한 품질요소를 분류한 것을 보면 커뮤니티 제공이나 자주 묻는 질문(FAQ)등은 무관심 속성으로 나타났고(이경재, 2003), 쇼핑사이트의 명성도 무관심품질로 나타났다(김규정, 2003). 그리고 강준모(1999)의 신제품개발에 관한 연구에서 세탁기 제품 개발 시 세탁기 재질의 천연성, 빨래비누의 사용 가능성 등은 무관심품질로 나타났다. 무관심 품질요소는 흔히 마케터가 소비자의 니즈를 잘못 파악하여 이를 신제품의 컨셉이나 또는 마케팅 커뮤니케이션의 주요 메시지로 활용할 경우가 있는데, 이럴 경우 시장에서 실패할 확률이 매우 높다. (양승국, 2008)

2.4.2.5 역 품질(Reveres)

충족이 되면 불만을 일으키고, 충족이 되지 않으면 만족을 일으키는 품질요소를 말한다. 역 품질이란 명칭은 생산자가 충족시키려는 노력을 기울이지만 결과적으로 사용자는 불만족스럽다고 평가하는 품질요소도 있을 수 있기 때문에 역 품질이란 용어를 사용하며 고객 확보를 위한 스팸메일이나 전화 여론조사와 같은 요소가 역 품질에 해당할 수 있다. 커피전문점에서 종업원의 과잉 친절은 역 품질로 분류되었다(윤호철, 2006).

2.4.3 Kano 모형 품질 속성 설문조사 방법

Kano et al.(1984)은 이원적 품질이론 속성을 분류하기 위해 <표13>과 같은 설문 조사법을 제안 하였다. 모든 문항은 하나의 품질 요소에 독립적인 두 가지 질문인 긍정적인 질문과 부정적인 질문이 한 개 문항으로 이루어져 있으며 이 설문에 대한 응답은 마음에 든다, 당연하다, 아무런 느낌이 없다, 어쩔 수 없다, 마음에 안든다 의 5가지 평가 척도중 하나를 선정함으로써 이루어지며 <표 13>은 Kano 설문의 예를 보여주고 있으며 설문의 결과로 각각의 질문에 대한 응답자의 응답조합이 수집 된다.

<표 13> Kano 설문지 조사지의 예

긍 정 적 질 문	교수가 만약에 강의 계획서에 대한 충분한 안내와 설명을 하여 준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	1.마음에 든다 2.당연하다 3.아무런 느낌이 없다 4.어쩔수 없다 5.마음에 안든다
부 정 적 질 문	교수가 만약에 강의 계획서에 대한 충분한 안내와 설명을 하여 주지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	1.마음에 든다 2.당연하다 3.아무런 느낌이 없다 4.어쩔수 없다 5.마음에 안든다

출처: Matzer, K,& Hinterhuber, H,H.(1998)

이와 같이 설문을 통하여 수집된 응답조합은 Kano의 평가 이원표를 이용하여 각각의 품질요소에 대응되어 그 빈도로써 각각의 품질요소로 분류된다. 하나의 품질요소에 대해 긍정형 질문과 부정형 질문의 설문 응답결과는 <표 14>의 Kano모형의 품질요소 평가 이원표에 의해 속성을 분류할 수 있다.

<표 14> Kano 모형의 품질 요소 평가 이원표

충족 / 불충족		부정적 질문				
		1. 마음에 든다	2. 당연하다	3. 아무런 느낌 없다	4. 어쩔 수 없다	5. 마음에 안 든다
긍정적 질문	1. 마음에 든다	Q	A	A	A	O
	2. 당연하다	R	I	I	I	M
	3. 아무런 느낌이 없다	R	I	I	I	M
	4. 어쩔 수 없다	R	I	I	I	M
	5. 마음에 안 든다	R	R	R	R	Q

A: Attractive (매력적 품질속성)

I : Indifferent (무관심 품질속성)

O: One-Dimensional (일원적 품질속성)

R: Reverse (역 품질요소)

M: Must-be (당연 품질속성)

Q: Questionable (회의적 품질요소)

출처: Matzer, K,& Hinterhuber, H,H.(1998)

Kano 모형의 품질 요소 평가 이원표에 의해 각 문항별로 품질요인을 평가하여 각각 문항에 대해 문항을 분류한 결과를 <표 15>의 의해 각 문항별로 품질 요인을 평가하여 각각 문항에 대한 분류같이 분석표에 집계한다.

〈표 15〉 Kano 품질 조사 분석

고객요구	A 매력적	M 당연적	O 일원적	I 무관심	R 역품질	Q 회의적	총계	평가
1	12	73	23	19	1	0	127	M
2	35	20	32	37	3	0	127	I
3	30	52	37	7	0	0	127	M
...

출처: 김연성외공저(2001)

집계 결과 가장 많이 나온 품질의 속성이 해당 문항의 품질 속성이 된다, 예를 들어 1번 문항의 경우 당연품질(M)이 73이므로 당연 품질로 평가 한다.

Kano모형을 적용한 연구는 산업공학 분야의 상품 개발의 부분에서 서비스 분야로 확대되었다. 264명의 대학생을 대상으로 웹 커뮤니티 품질속성에 대해 조사한 결과 검색엔진서비스, 매력적이고 개성적인 디자인, 광고 메일 차단 등이 매력적 품질로 분류되었으며, 개별적 서비스, 온라인 속도, 질문에 대한 신속한 응답이 일원적 서비스 품질로, 정확한 연결, 깔끔하고 단정한 레이아웃, 정확한 정보, 정보의 보안체계가 당연품질로, 홈페이지의 사이트 맵, 가입자가 소속감을 갖게 하는 노력 등이 무관심 품질로 분류되었다(Kuo, 2004).

또한 패밀리 레스토랑이나 커피전문점과 같은 외식서비스 분야에서 Kano모형을 적용한 연구를 살펴보면 패밀리 레스토랑 이용 고객의 니즈 연구 결과 주차 시 대리 주차, 전망 좋은 곳에 위치, 최신 트렌드의 메뉴 등이 매력적 품질로, 제휴카드, 음식의 맛을 일원적 품질로, 음식과 식기류의 위생 상태는 당연품질로, 레스토랑의 인테리어, 지루하지 않은 대기 시간은 무관심 품질로, 종업원의 과잉 친절은 역 품질로 분류되었으며(윤호철, 2006), 커피전문점의 서비스 품질에 대한 이용 고객의 품질 속성 분류는 고급스러운 인테리어, 무선 인터넷의 사용이 매력품질로, 매장의 청결도는 일원적 품질로 분류되었으며, 전반적으로 제품의 품질과 직원의 서비스에 대한 부분은 무관심품질로 분류되었다(신봉섭 · 김기석, 2012).

항공사의 서비스 품질을 Kano 모형을 통해 분류한 연구에서는 관광정보제공, 기내수대 휴대품 보관 공간, 최신항공기 운항이 매력품질로 분류되었으며, 기내승무원의 친절과 예약발권 서비스의 신속, 친절이 일원적 품질로, 운항관련 방송과 안전 운항은 당연품질로, 타 항공사와의 전략적 제휴는 무관심품질로 분류되었다(권영훈, 2012).

교육서비스 품질의 분야에 적용한 연구를 살펴보면 항공사 교육서비스 품질을 Kano 모형을 통해 속성을 분류한 결과 교육장의 실습 장비나 교육에 대한 사전 안내가 매력적 품질로 분류되었으며, 그 외의 항목은 모두 일원적 품질로 분류되었으며(정지아 · 유한주, 2011), 외국어 교육기관의 서비스 품질은 속성을 분류 결과 학생 개인에 대한 관심도, 고객 지향적 프로그램, 교사와 학생간의 의사소통, 강의 방법, 학생 요구에 대한 신속한 대응이 매력적 품질로 분류되었다. 학원 건물의 외관, 학원의 시설, 교재의 디자인 요소는 당연품질로, 강의시간 준수, 강의교재, 수강료 대비 교육 내용, 직원과 교사의 친절도, 교사의 전문성은 일원적 품질로 분류되었다(유한주, 2001).

Ⅲ. 연 구 설 계

3.1 Kano 분석

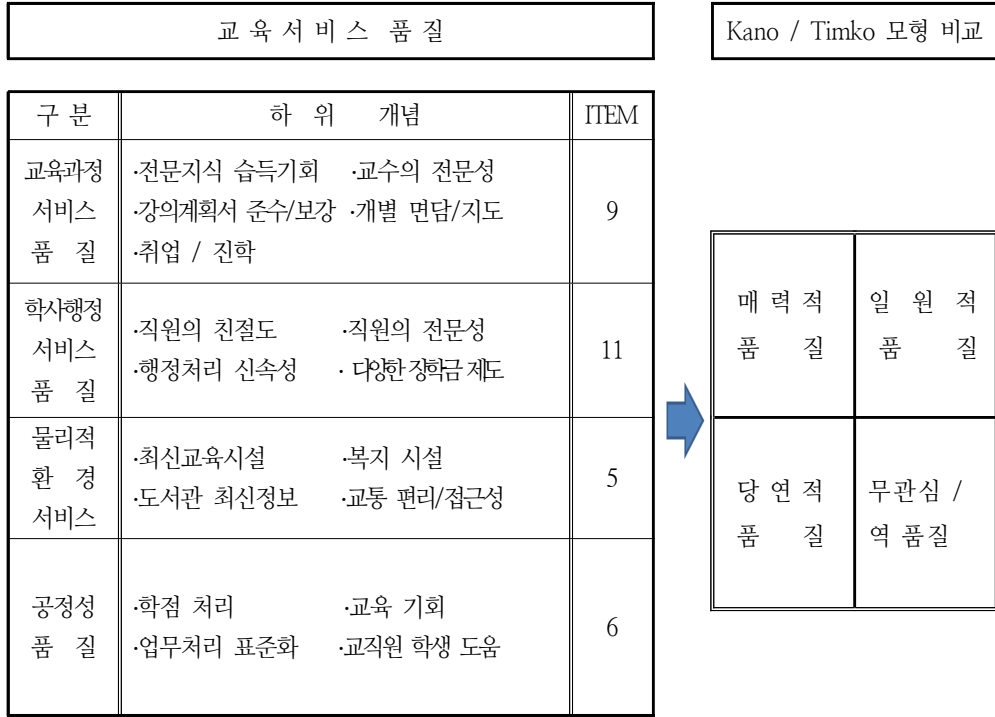
3.1.1 연구 모형

본 연구는 종합대학과 전문대학의 교육과정 서비스 품질, 학사행정 서비스 품질, 물리적 환경 서비스 품질, 공정성이 종합대학과 전문대학의 차이점을 분석하고 대학 교육서비스 품질이 학생들의 심리적, 경제적 만족에 미치는 영향을 분석하였다.

연구의 목적을 달성하기 위하여 선행연구와 여러 가지 이론을 토대로 교육서비스 품질을 구성하고 있는 요인을 추출하기 위하여 홍금순(2005), 김은희(2007), 홍승환(2009), 서미령(2013) 등의 선행 연구에서 인적요인을 추출하여 이상의 연구주제들을 검증하기 위하여 <표 16>와 같이 연구모형을 설정하였다.

또한 기존의 기대- 지각 패러다임(Paradigm)에 의해 측정되던 대학 교육 서비스 품질에 Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석을 통해 구분된 각각의 품질요소 분류하여 전략적 중요성을 가지는 품질요소를 찾아내며 이를 대학의 경영 전략에 활용하는데 그 목적이 있다.

〈표16〉 연구모형



3.1.2 설문지 구성

본 연구의 설문지 구성은 크게 5가지 영역으로 세부 문항을 포함하여 총 40개 문항으로 구성 하였다. 먼저 인구 통계학적 영역에서는 성별, 연령, 학년, 학습구분, 직업유무, 대학 입학동기, 학과 지원동기, 졸업 후 진로계획, 출신지역등 9개 문항으로 구성하고 이중 대학입학동기와 학과지원 동기는 복수선택이 가능하도록 구성하였다.

교육과정 서비스 품질은 9개 문항을 학사 행정 서비스 품질은 11개 문항을 물리적 환경 서비스 품질은 5개 문항을 공정성을 6개 문항으로 구성하고 리커드 5점 척도로 측정하였다.

〈표 17〉 추출된 설문 문항

품질 차원	ID	품 질 내 용	출 처
교육 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	· 홍금순(2005) · 황해용(2000) · 서미령(2013)
	02	교수들의 전문지식과 교양	
	03	수강과목 선택 다양	
	04	교수들의 강의 준비/계획서 준수	
	05	교수들과 면담 / 개별지도	
	06	휴강 시 보강	
	07	시대에 맞는 과목 편성	
	08	교수들의 학생과 약속 이행	
	09	학과수업의 취업/ 진학연계성	
학행 서비스 품질	01	직원들의 친절도	· 박경원(1995) · 정용호(2006) · 홍금순(2005) · 서미령(2013)
	02	직원들이 전문지식	
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	
	04	대학행사 학사일정 준수	
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	
	06	학교행사 학생 의견 반영	
	07	취업/ 지학관련 자료 제공	
	08	다양한 장학금 제도 운용	
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	
	10	대학등록금 저렴	
	11	대학의 인지도	
물리 환경 서비스	01	최신의 교육기자재(강의실, 실험실)	· 황해용(2008) · 홍금순(2005) · 서미령(2013)
	02	편의시설 / 휴게공간(기숙사, 식당, 휴게실)	
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	
	04	도서관의 최신 정보 제공	
	05	대학 셔틀버스 운행	
공정 성 품질	01	성적처리	· 이상식(2006) · 이지영(2001) · 김은희(2007)
	02	교육/훈련 기회 제공	
	03	교수의 학생에 대한 편견	
	04	업무처리 표준화된 절차	
	05	교수들의 학생 지원	
	06	직원들의 학생 지원	

IV. 연 구 결 과

4.1 자료의 분석 및 평가

4.1.1 데이터 수집

본 연구의 설문조사는 2013년 10월에 서울지역 1개 "A" 종합대학과 경기지역의 1개 "B" 전문대학 재학생들을 대상으로 실시하였으며 연구자가 현장에서 직접 설문지를 배포하고 Kano모형의 긍정과 부정형 질문에 대한 작성요령을 예를 들어서 자세히 설명한 후 응답이 끝나면 바로 회수하는 방식으로 실시하였다.

설문지에 대한 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기 기입식 설문방식을 사용하였고 설문지는 총 250부를 배포하여 240부를 회수 하였으며 이중 불성실한 응답을 보인 16부를 제외한 224부를 대상으로 분석 하였다.

4.2 조사 대상자의 인구 통계학적 특징

본 연구에서 응답자의 인구통계학적 특성에 대하여 알아보기 위하여 빈도분석을 실시한 결과이며 조사한 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면 <표18> 조사대상자의 인구통계학적 특성에서 보는바와 같다.

〈표18〉 조사대상자의 인구통계학적 특성

구 분	집 단	소계	종 합 대 학		전 문 대 학	
			빈도수(명)	백분율(%)	빈도수(명)	백분율(%)
성 별	남 자	99	46	42.2	53	46.1
	여 자	125	63	57.8	62	53.9
	계	224	109	100.0	115	100.0
연 령	20세 미만	2	2	1.8		
	21~23세	151	67	61.5	84	73.0
	24~26세	57	32	29.4	25	21.7
	27세 이상	14	8	7.3	6	5.2
	계	224	109	100.0	115	100.0
학 년	1 학 년	18	1	0.9	17	14.8
	2 학 년	16	65	59.6	97	84.3
	3 학 년	44	43	39.4	1	0.9
	4 학 년	.				
	계	224	109	100.0	115	100.0
학 구 습 분	주 간	154	65	59.6	89	77.4
	야 간	70	44	40.4	26	22.6
	계	224	109	100.0	115	100.0
직 업	있 다	194	105	96.3	89	77.4
	없 다	30	4	3.7	26	22.6
	계	224	109	100.0	115	100.0
대 학 입 학 동 기 (다수 선택)	희망학과 선택	100	39		61	
	합격 가능성	96	65		31	
	높은 취업률	38	8		30	
	대학발전 가능성	3	2		1	
	부모, 선생님, 친구 권유	44	20		22	
	우수한 교수진	2	1		1	
	장학금 수혜	1	1		0	
	등록금 수준	3	2		1	
	교통 편리	44	22		22	

	캠퍼스 환경	1	1		0	
	집안의 경제력	1	1		0	
	광고, 인터넷, 매스컴	2	1		1	
	기타	12	10		2	
학 과 지 원 동 기 (다수선택)	적성과 능력	38	15		23	
	흥미와 관심	78	35		43	
	입학의 가능성	51	28		23	
	주위의 권유	37	17		20	
	직업적 전망	77	42		35	
졸업 후 진 로 계 획	취업	183	89	81.7	94	81.7
	대학원(심화과정)진학	14	6	5.5	8	7.4
	해외 유학	3	1	0.9	2	1.7
	개인 사업	3	7	6.4	4	3.5
	사회 봉사	4	1	0.9	3	2.6
	공무원	9	5	4.6	4	3.5
	기타	0	0	0	0	0
출신 지역	서 울	115	57	52.3	58	50.4
	경기인천	97	42	38.5	55	47.8
	충 북	2	2	1.8	0	0
	충남, 대전	2	2	1.8	0	0
	강 원	2	2	1.8	0	0
	부산, 경남	3	3	2.8	0	0
	대구, 경북	0	0	0	0	0
	광주, 전남	2	1	0.9	1	0.9
	전 북	1	0	0	1	0.9
	제 주	0	0	0	0	0

설문 응답자의 인구 통계학적 특성을 분석한 결과 종합대학이 109명(48.7%)이고, 전문대학이 115명(51.3 %)을 차지하고 있다.

성별의 경우는 종합대학이 남성이 46명(42.2%)이고 여성은 63명(57.8%)이며 전문대학은 남성이 53명(46.1%)이고 여성이 62명(53.9%)이며 학년은 종합대학이 1학년이 1명(0.9%)이고 2학년은 65명(59.6%)이

며 3학년이 43명(39.4%)이며 전문대학은 1학년이 17명(14.8%)이며 2학년은 97명(84.3%)이며 3학년은 1명(0.9%)이며 연령 비율은 종합대학이 21~23세가 67명(61.5%)이고 전문대학이 84명(73.0%)로 분석되었다.

학습구분으로 종합대학은 주간학생이 65명(59.6%)이고 야간학생은 44명(40.4%)이며 전문대학은 주간학생이 89명(77.4%)이고 야간학생은 26명(22.6%)이었다.

직업 유무 관련하여 종합대학은 4명(3.7%)이 직업을 가지고 있는 반면에 전문대학은 26명(22.6%)으로 종합대학에 비하여 월등하게 우세한 것으로 나타났다.

대학의 입학동기 문항은 다수선택을 하도록 하였으며 종합대학은 합격의 가능성 65명, 희망학과 선택 39명, 교통편리 22명, 부모, 선생님, 친구의 권유가 20명 순으로 분석되었으며 전문대학은 희망학과 선택이 61명, 합격의 가능성이 31명, 높은 취업률이 30명, 부모, 선생님, 친구의 권유가 22명 순으로 분석되었으며 종합대학은 합격 가능성이 우세하였지만 전문대학은 희망학과를 선택하는 것이 우세한 것으로 분석되었다.

학과의 지원동기 문항은 다수 선택하도록 하였으며 종합대학은 직업적 전망이 42명, 흥미와 관심이 35명, 입학의 가능성이 28명, 주위의 권유가 17명 순으로 분석되었고 전문대학은 흥미와 관심이 43명, 직업적 전망이 35명, 적성과 능력이 23명, 입학의 가능성이 23명 순으로 분석되었으며 종합대학은 직업적 전망이 우세한 반면에 전문대학은 본인이 전공을 희망하는 흥미와 관심이 우세한 것으로 분석되었다.

졸업 후 진로계획으로 종합대학은 취업이 89명(81.7%), 개인 사업이 7명(6.4%), 대학원 진학이 6명(5.5%) 순이며 전문대학은 취업이 94명(81.7%), 심화과정 진학이 8명(7.4%), 공무원 / 개인 사업이 4명(3.5%) 순으로 분석되었다.

출신지역은 종합대학이 서울이 57명(52.3%), 경기 / 인천이 42명(38.5%) 순이고 전문대학은 서울이 58명(50.4%), 경기 / 인천이 55명(47.8%) 순으로 종합대학과 전문대학 공히 90%이상이 수도권지역에 거주하는 것으로 분석되었다.

4.3 품질요소 분류

4.3.1 Kano의 품질 요소 분류

Kano의 이원적 품질 인식방법에 따라 하나의 항목에 긍정형 질문과 부정형 질문으로 구성된 설문지의 결과를 평가 이원표를 통하여 분석하여 <표 19>와같이 대학 교육서비스의 품질속성을 분류 하였다.

전체 31개의 설문요소 중에서 종합대학과 전문대학 설문을 종합한 결과 충족될수록 만족은 증대되고 충족되지 않을수록 불만이 증대되는 일원적 품질 요소는 29개의 항목으로 분류되었고 충족이 되든지 충족이 되지 않든지 만족도 불만도 일으키지 않는 무관심 품질이 1개 항목, 충족이 되면 만족하게 되고 충족하지 못하더라도 불만수준을 증가시키지 않는 고객 감동의 원천으로 작용 할 수 있는 매력적 품질이 1개 항목으로 분류 되었으며 당연적 품질이나 역 품질, 회의적 품질로 분류된 항목은 없었다.

교육과정 서비스 품질을 살펴보면 9개 문항에서 휴강 시 보강 문항만 무관심 품질로 분류되었고 전문지식의 기회 제공 등 8개 문항은 모두 일원적 품질로 분류되었다.

학사행정 서비스 품질은 11개 문항에서 대학 출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류되고 직원의 친절도등 10개 문항은 일원적 품질로 분류되었다.

물리적 환경서비스 품질은 최신의 교육 기자재 등 5개 문항이 일원적 품질로 분류되었다.

공정성은 성적처리 등 6개 문항이 일원적 품질로 분류 되었다.

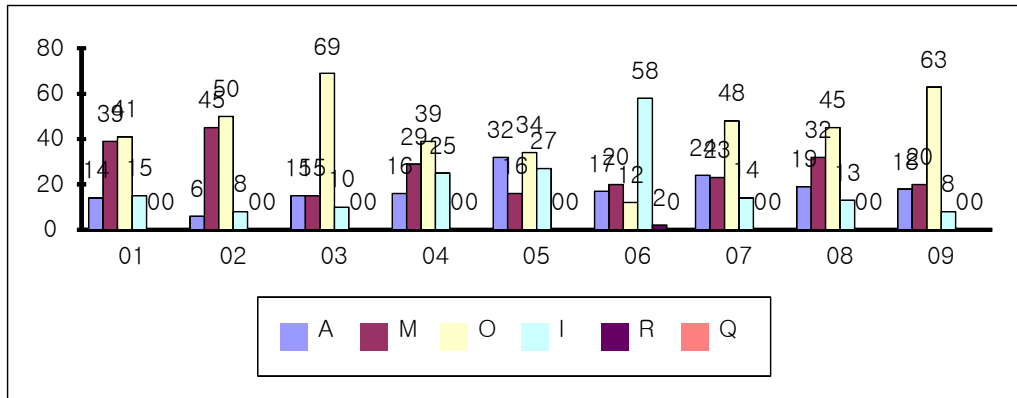
그러나 전반적으로 대부분의 항목에 있어 일원적 품질로 응답한 비율이 높은 수준이며 각각의 항목들이 분류된 품질요소에 있어 어느 정도 강도를 가지는지에 대해 알아볼 필요가 있다.

〈표 19〉대학 교육서비스의 품질속성을 분류(종합대 + 전문대)

품질 차원	문 항		품질 요소						품질 평가
			A 매력적	M 당연적	O 일원적	I 무관심	R 역품질	Q 회의적	
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	36	65	71	52			일원적
	02	교수들의 전문지식과 교양	24	80	91	29			일원적
	03	수강과목 선택 다양	41	27	115	39		2	일원적
	04	교수들의 강의 준비/계획서 준수	33	61	79	50		1	일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	64	33	69	58			일원적
	06	휴강 시 보장	32	47	31	109	5		무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	52	47	81	44			일원적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	37	66	82	39			일원적
	09	학과수업의 취업/ 진학연계성	31	39	128	26			일원적
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	32	66	106	20			일원적
	02	직원들이 전문지식	52	58	81	32		1	일원적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	58	57	82	27			일원적
	04	대학행사 학사일정 준수	47	60	65	62			일원적
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	42	56	96	30			일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	48	65	67	44			일원적
	07	취업/ 지학관련 자료 제공	52	39	102	31			일원적
	08	다양한 장학금 제도 운용	43	34	130	17			일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	94	19	65	46			매력적
	10	대학등록금 저렴	58	24	122	20			일원적
	11	대학의 인지도	86	16	98	24			일원적
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	73	31	87	33			일원적
	02	편의시설/ 휴게 공간	66	34	95	29			일원적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	67	31	105	21			일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	66	37	85	36			일원적
	05	대학 셔틀버스 운행	56	40	85	43			일원적
공정성	01	성적처리	30	82	90	22			일원적
	02	교육/훈련 기회 제공	41	69	84	30			일원적
	03	교수의 학생에 대한 편견	49	65	80	30			일원적
	04	업무처리 표준화된 절차	53	58	73	40			일원적
	05	교수들의 학생 지원	67	31	101	25			일원적
	06	직원들의 학생 지원	52	33	104	35			일원적

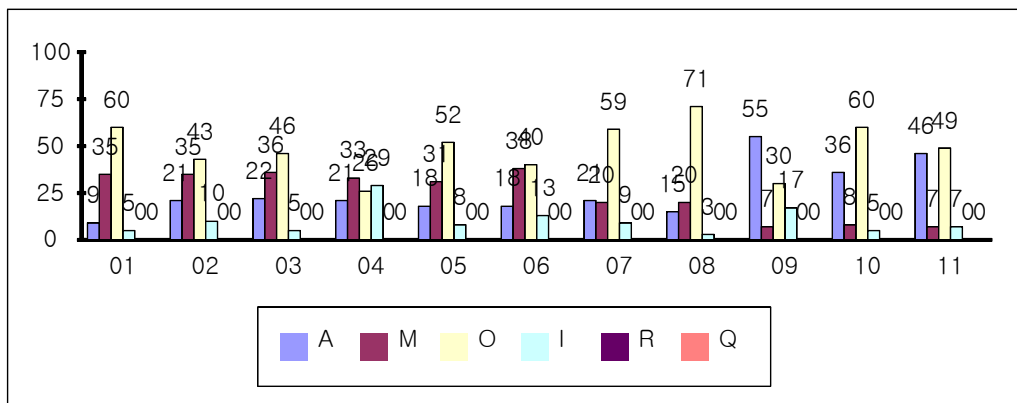
〈표 20〉 종합 대학 교육서비스의 품질속성을 분류와 같이 교육 서비스의 품질속성을 전체 31개의 설문요소 중에서 교육과정 서비스 품질에서 휴강 시 보강이 무관심 품질로 구분되었으며 전문지식 습득 등 8개 문항은 일원적 품질로 분류 되었다.

〈그림3〉 조사 대상자의 교육과정 서비스 품질 비율



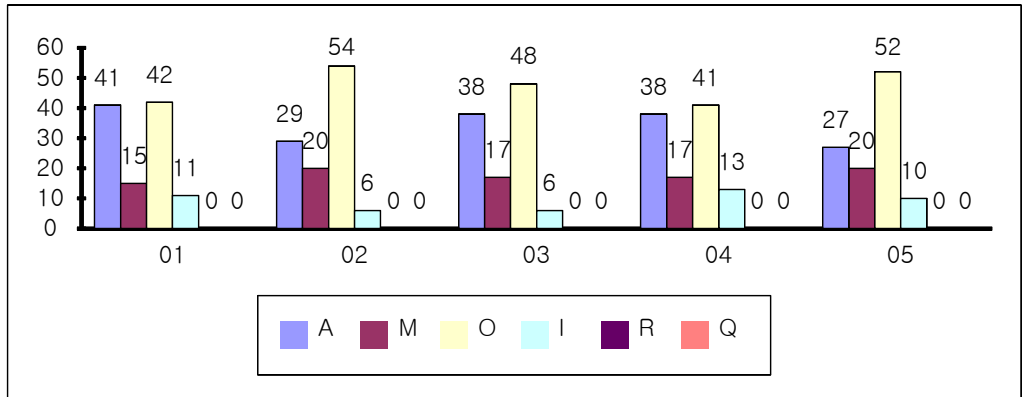
학사행정 서비스 품질에서는 대학행사 학사 일정 준수가 당연적 품질로 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류 되었으며 직원의 친절도 등 8개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류되었는데 이는 대학을 졸업한 선배들과의 인맥교류를 중요하게 여기는 것으로 분석 된다.

〈그림4〉 조사 대상자의 학사행정 서비스 품질 비율



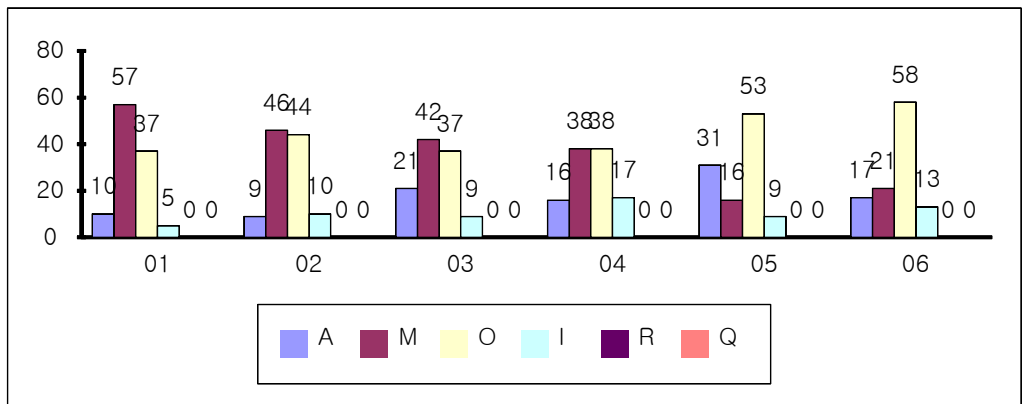
물리적 환경 서비스에서는 최신 교육 기자재 등 5개 문항이 모두 일원적 품질로 분류되었다.

〈그림5〉 조사 대상자의 물리적 환경 서비스 품질 비율



공정성에서는 성적처리, 교육 / 훈련 기회제공, 교수의 학생에 대한 편견이 당연적 품질로 업무처리 표준화된 절차가 당연적 / 일원적 품질로 분류되었고 교수들의 학생지원 등 2개 문항이 일원적 품질로 구분되었다.

〈그림6〉 조사 대상자의 공정성 비율

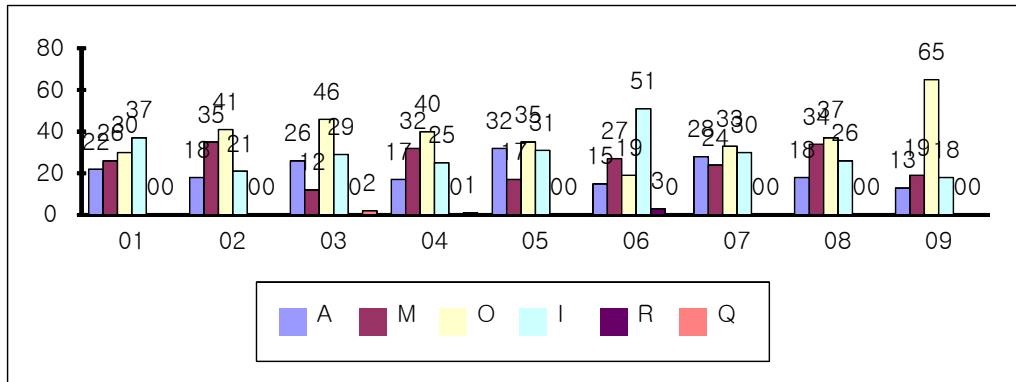


〈표 20〉 종합 대학 교육서비스의 품질속성을 분류

품질 차원	문 항		품질 요소						품질 평가
			A 매력적	M 당연적	O 일원적	I 무관심	R 역품질	Q 회의적	
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	14	39	41	15			일원적
	02	교수들의 전문지식과 교양	6	45	50	8			일원적
	03	수강과목 선택 다양	15	15	69	10			일원적
	04	교수들의 강의 준비/계획서 준수	16	29	39	25			일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	32	16	34	27			일원적
	06	휴강 시 보강	17	20	12	58	2		무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	24	23	48	14			일원적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	19	32	45	13			일원적
	09	학과수업의 취업/ 진학연계성	18	20	63	8			일원적
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	9	35	60	5			일원적
	02	직원들이 전문지식	21	35	43	10			일원적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	22	36	46	5			일원적
	04	대학행사 학사일정 준수	21	33	26	29			당연적
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	18	31	52	8			일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	18	38	40	13			일원적
	07	취업/ 진학관련 자료 제공	21	20	59	9			일원적
	08	다양한 장학금 제도 운용	15	20	71	3			일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	55	7	30	17			매력적
	10	대학등록금 저렴	36	8	60	5			일원적
	11	대학의 인지도	46	7	49	7			일원적
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	41	15	42	11			일원적
	02	편의시설 / 휴게 공간	29	20	54	6			일원적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	38	17	48	6			일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	38	17	41	13			일원적
	05	대학 셔틀버스 운행	27	20	52	10			일원적
공정성	01	성적처리	10	57	37	5			당연적
	02	교육/훈련 기회 제공	9	46	44	10			당연적
	03	교수의 학생에 대한 편견	21	42	37	9			당연적
	04	업무처리 표준화된 절차	16	38	38	17			당연적/ 일원적
	05	교수들의 학생 지원	31	16	53	9			일원적
	06	직원들의 학생 지원	17	21	58	13			일원적

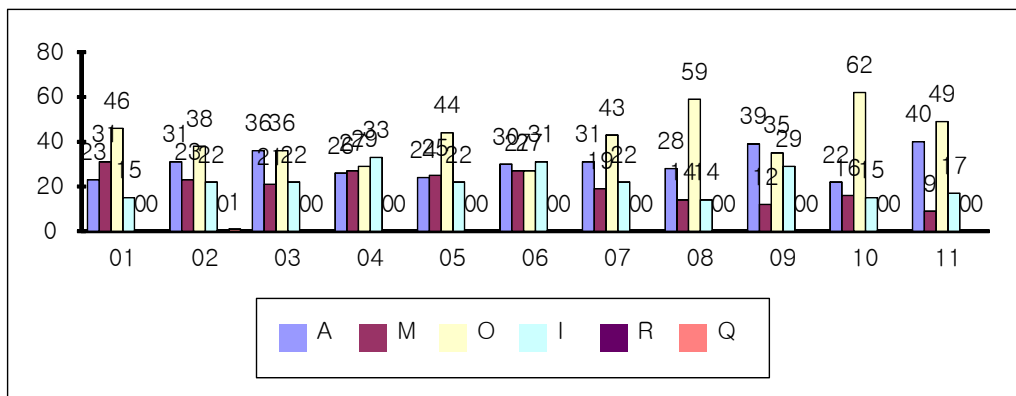
〈표 21〉 전문대학 교육서비스의 품질속성을 분류와 같이 대학 교육 서비스의 품질속성을 전체 31개의 설문요소 중에서 교육과정 서비스 품질에서 전문지식 제공, 휴강 시 보강이 무관심 품질로 분류 되었으며 교수들의 전문지식 등 7개 문항은 일원적 품질로 분석되었다.

〈그림7〉 조사 대상자의 교육서비스의 품질 비율



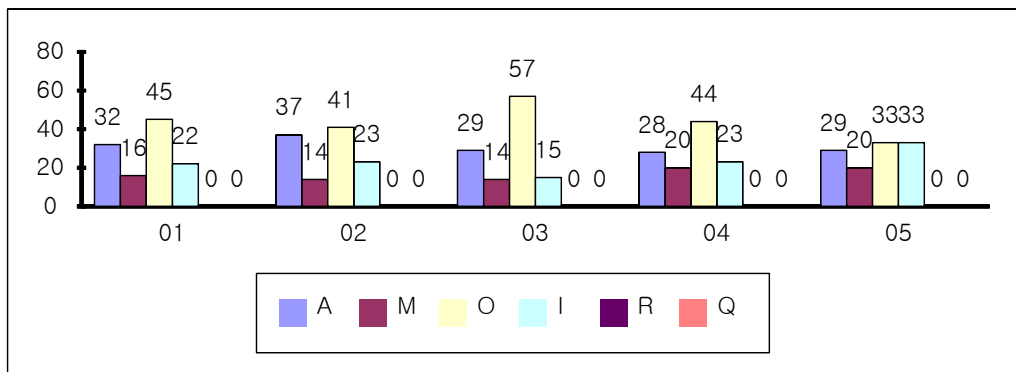
학사행정 서비스 품질에서는 학교 행사의 학생의견 반영이 무관심 품질로 직원들의 친절도 등 9개 문항은 일원적 품질로 신속한 행정처리 서비스 지원이 매력적 / 일원적 품질로 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류되었으며 종합대학과 마찬가지로 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류되었는데 이는 선배들과의 인맥교류를 중요하게 여기는 것으로 분석 된다.

〈그림8〉 조사 대상자의 학사행정 서비스 품질 비율



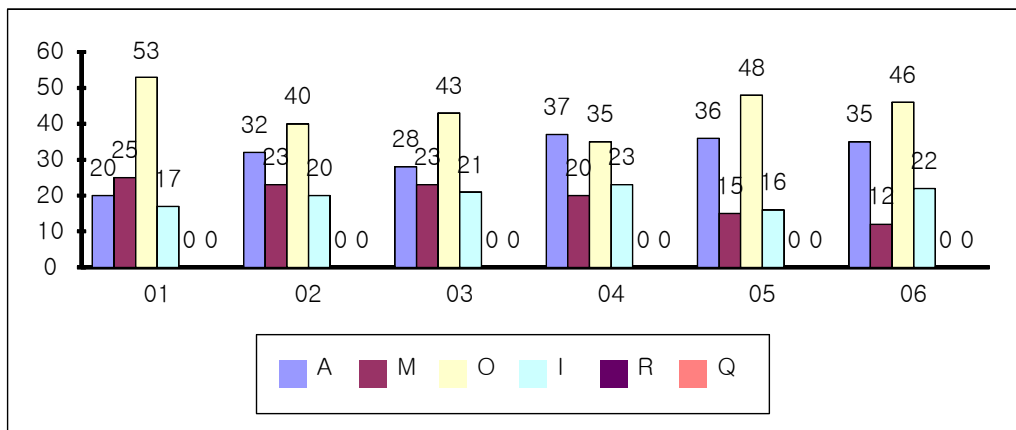
물리적 환경 서비스에서는 최신 교육 기자재 등 4개 문항은 일원적 품질로 대학 셔틀버스운행이 무관심 / 일원적 품질로 분류되었으며 이는 수도권 지역에 학교가 위치하여 전철과 버스 등 교통의 접근성이 뛰어난 지역에 위치하고 있어서 재학생들이 어려움을 느끼지 않는 것으로 분석된다.

〈그림9〉 조사 대상자의 물리적 환경 서비스 품질 비율



공정성에서는 성적 처리 등 5개 문항이 일원적 품질로 업무처리 표준화된 절차가 매력적 품질로 구분되었다.

〈그림10〉 조사 대상자의 공정성 비율



〈표 21〉 전문대학 교육서비스의 품질속성을 분류

품질 차원	문 항		품질 요소						품질 평가
			A 매력적	M 당연적	O 일원적	I 무관심	R 역품질	Q 회의적	
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	22	26	30	37			무관심
	02	교수들의 전문지식과 교양	18	35	41	21			일원적
	03	수강과목 선택 다양	26	12	46	29		2	일원적
	04	교수들의 강의 준비/계획서 준수	17	32	40	25		1	일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	32	17	35	31			일원적
	06	휴강 시 보강	15	27	19	51	3		무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	28	24	33	30			일원적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	18	34	37	26			일원적
	09	학과수업의 취업/ 진학연계성	13	19	65	18			일원적
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	23	31	46	15			일원적
	02	직원들이 전문지식	31	23	38	22		1	일원적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	36	21	36	22			매력적/ 일원적
	04	대학행사 학사일정 준수	26	27	29	33			일원적
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	24	25	44	22			일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	30	27	27	31			무관심
	07	취업/ 진학관련 자료 제공	31	19	43	22			일원적
	08	다양한 장학금 제도 운용	28	14	59	14			일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	39	12	35	29			매력적
	10	대학등록금 저렴	22	16	62	15			일원적
	11	대학의 인지도	40	9	49	17			일원적
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	32	16	45	22			일원적
	02	편의시설 / 휴게 공간	37	14	41	23			일원적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	29	14	57	15			일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	28	20	44	23			일원적
	05	대학 셔틀버스 운행	29	20	33	33			일원적/ 무관심
공정성 품 질	01	성적처리	20	25	53	17			일원적
	02	교육/훈련 기회 제공	32	23	40	20			일원적
	03	교수의 학생에 대한 편견	28	23	43	21			일원적
	04	업무처리 표준화된 절차	37	20	35	23			매력적
	05	교수들의 학생 지원	36	15	48	16			일원적
	06	직원들의 학생 지원	35	12	46	22			일원적

〈표 22〉와 같이 대학 교육서비스의 품질속성을 전체 31개의 설문요소 중에서 전문대학과 종합대학을 비교 분석하여 보면 교육과정 서비스 품질에서 종합대학 재학생은 휴강 시 보강이 무관심 품질로 전문대학 재학생은 전문지식 제공, 휴강 시 보강이 무관심 품질로 분류 되었으며 두 개 대학 모두 휴강 시 보강에 대해서는 무관심 품질로 분류 되었다.

학사행정 서비스 품질에서 종합대학 재학생은 대학행사 학사 일정 준수가 당연적 품질로 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류 되었으며 전문대학 재학생은 신속한 행정처리 서비스 지원이 매력적 / 일원적 품질로 대학출신 선배와 인맥교류가 매력적 품질로 분류되었으며 이는 선배들과의 인맥교류를 중요하게 여기는 것으로 분석 되었으며 대학에서는 선후배간의 상호 접촉의 기회를 자주 제공하는 프로그램을 활성화 시켜주는 전략이 필요하다고 할 수 있다.

물리적 환경 서비스에서 종합대학 재학생은 모든 문항이 일원적 품질로 분류되었고 전문대학 재학생은 대학 셔틀버스운행이 무관심/ 일원적 품질로 분류되었으며 대학 셔틀버스 운행이 일원적 및 무관심 품질로 분류된 것은 두 개 대학 모두가 전철이나 버스 등 교통의 접근성이 양호한 수도권 지역에 학교가 위치하고 있어서 재학생들이 통학하는데 있어서 어려움을 느끼지 않아서 나타난 것으로 분석 되었다.

공정성에서 종합대학 재학생은 성적처리, 교육 / 훈련 기회제공, 교수의 학생에 대한 편견이 당연적 품질로 분류되었고 업무처리 표준화된 절차가 당연적 / 일원적 품질로 분류되었고 전문대학 재학생은 업무처리 표준화된 절차가 매력적 품질로 구분되었다.

〈표 22〉 Kano모형의 종합대학과 전문대학 품질속성 비교 분석

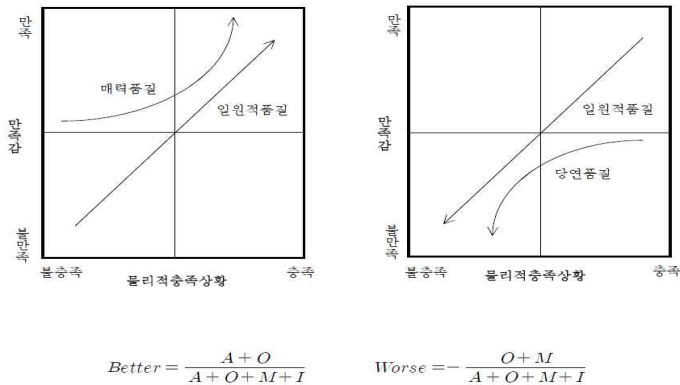
구 분	종 합 대 학	전 문 대 학
교육과정 서비스 품 질	<ul style="list-style-type: none"> - 무관심 : 휴강 시 보강 - 일원적 : 기타 문항 	<ul style="list-style-type: none"> - 무관심 : 전문지식 기회제공, 휴강 시 보강 - 일원적 : 기타 문항
학사행정 서비스 품 질	<ul style="list-style-type: none"> - 당연적 : 대학행사 학사일정 준수 - 매력적 : 대학출신 선배와 인맥교류 - 일원적 : 기타 문항 	<ul style="list-style-type: none"> - 매력적 / 일원적 : 신속한 행정 처리 서비스지원 - 매력적 : 대학출신 선배와 인맥교류 - 기타 문항 : 일원적
물리적 환 경 서비스 품 질	<ul style="list-style-type: none"> - 일원적 : 모든 문항 	<ul style="list-style-type: none"> -무관심 / 일원적 : 대학 셔틀버스 운행 -일원적 : 기타 문항
공 정 성 품 질	<ul style="list-style-type: none"> - 당연적 : 성적처리, 교육훈련 기회 제공, 교수의 학생에 대한 편견 - 당연적 / 일원적 : 업무처리 표준화 절차 - 일원적 : 기타 문항 	<ul style="list-style-type: none"> - 매력적 : 업무처리 표준화 절차 - 일원적 : 기타 문항

4.3.2 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소 평균 분석

Kano의 품질 이원론에서는 품질항목에 대해 충족 되었을 때의 긍정의 질문과 불 충족 되었을 때의 부정형 질문을 통해 충족도와 만족도에 따라 품질의 속성을 분류한다. 그러나 이러한 품질의 속성은 응답결과 가장 많은 응답을 받은 최빈값으로 결정되기 때문에 확정된 품질특성 안에서 해당 품질의 특성이 강한 것도 있고 상대적으로 약한 것도 있다.

상대적으로 품질의 성격이 강한지 약한지에 대한 차이의 문제를 해결하기 위해 고객만족 계수를 이용한다. 고객 만족 계수는 개별적 품질요소의 평균을 측정하는 것으로 고객이 제품이나 서비스를 접했을 때 고객 만족 계수는 개별적 품질요소의 평균을 측정하는 것으로 고객만족의 정도가 어느 정도 올라갈 수 있고 제품이나 서비스가 불만족 되었을 때 어디까지 떨어질 수 있는지를 알 수 있는 지수로 Better지수와 Worse 지수로 구분한다 (Timko, 1993). 고객만족 계수에서 만족과 불만족의 영향정도를 산출하기 위해 Kano의 품질 속성 분석결과를 사용한다.

〈그림 11〉 Better지수와 Worse지수



출처: Timko(1993)

Better지수는 〈그림11〉와 같이 상품이나 서비스가 충족되었을 때 만족

의 크기에 영향을 미치는 매력적 품질과 일원적 품질을 합하고 이 값을 고객의 품질속성에 많은 영향을 미치는 매력품질, 일원적 품질, 당연 품질, 무관심 품질로 나누어 정규화 한다.

즉 Better지수는 $(A+O)/(A+O+M+I)$ 의 공식으로 구할 수 있다. 만족계수는 해당 서비스가 만족 되었을 때 얼마만큼 올라갈 수 있는지, 고객만족을 증가 시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준을 의미한다. 만족계수가 크면 클수록 그만큼 만족이 올라감을 의미하므로 이는 서비스 품질 요소에 있어서 중요도를 조정하는 요소라고 할 수 있다.

Worse지수 <표 23>와 같이 불만족에 영향을 미치는 일원적 품질과 당연적 품질의 합을 분자로 계산하고 이를 매력 품질, 일원적 품질, 당연적 품질, 무관심 품질로 나누어 정규화 한다.

<표 23> Better지수와 Worse 지수

공식	Better 지수	Worse 지수
	$(A+O)/(A+O+M+I)$	$(O+M)/(A+O+M+I)$
개념	A: 매력적 품질요소의 수 O: 일원적 품질요소의 수 M: 당연적 품질요소의 수 I: 무관심 품질요소의 수	
	* 특정 서비스 X가 고객의 요구를 충족시킬 때, 고객 만족을 창출할 수 있는 잠재력 혹은 기대 수준. * 중요도 조정 요소 (Importance adjustment factor)	* 특정 서비스 X가 고객의 요구를 충족시킬 때, 고객 불만을 감소시킬 수 있는 잠재력 혹은 기대수준.

출처: Timko(1993)

이현주(2012)는 Kano모형에 의해 분류된 품질 속성들을 Timko의 고객 만족계수에 의해 재분류해 보면 만족지수가 0.5이상이고 불만족지수가 0.5이하이면 매력적 품질로, 만족지수가 0.5이상이고 불만족지수가 0.5이상이면 일원적 품질로, 만족지수가 0.5이하이고 불만족지수가 0.5이상이면

당연적 품질로, 만족지수가 0.5이하이고 불만족지수가 0.5이상이면 무관심 품질로 분류된다. 이에 따라 본 연구에서도 선행 연구를 기초로 하여 <표 24> Timko의 고객 만족계수 적용기준 설정하여 품질을 분류하였으며 Kano모형에 의해 분류된 품질 속성보다는 Timko의 고객 만족계수가 구체적으로 분석되어서 종합평가는 Timko의 고객 만족계수를 적용하였으며 우선순위는 여러 가지 품질 중에서 조금만 노력을 하여도 고객이 만족을 느낄 수 있는 문항으로 선정 하였고 Timko의 고객 만족계수 적용기준을 벗어나는 문항은 제외 시켰다.

<표 24> Timko의 고객 만족계수 적용기준 설정

구 분	Better 지수	Worse 지수
매력적 품질	0. 5 이상	0. 5 이하
일원적 품질	0. 5 이상	0. 5 이상
당연적 품질	0. 5 이하	0. 5 이상
무관심 품질	0. 5 이하	0. 5 이하

Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소에 의해 평균을 분석하여 보면 <표 25>대학의 교육서비스 품질 속성 분류를 분석하여 보면 Kano모형에 의해 분류된 품질로 매력적 품질은 대학출신 선배와 인맥교류이며 무관심 품질은 휴강 시 보강 문항이며 기타 문항은 일원적 품질로 분류되었다. Timko의 고객 만족계수에 의해 재분류해 보면 매력적 품질은 교수들과 면담과 개별지도, 시대에 맞는 과목 편성, 대학 행사 학사일정 준수, 학교 행사 학생 의견반영, 대학 출신 선배와 인맥교류, 대학의 인지도, 최신 교육 기자재, 편의 시설과 휴게 공간, 도서관의 최신 정보 제공, 대학의 셔틀버스운행, 교수들의 학생지원 등 총 11개 문항이며 일원적 품질은 수강과목 선택의 다양 등 18개 문항이고 무관심 품질은 휴강 시 보강 1개 문항으로 분류되었다.

〈표 25〉 대학의 교육서비스 품질 속성 분류(종합대 + 전문대)

구분	문항		Kano 분류	Timko 만족 계수			우선 순위
				Better	Worse	분류	
매력적 품 질	학사 - 09	대학출신 선배와 인맥 교류	매력적	0.71	0.38	매력적	9
	학사 - 04	대학행사 학사일정 준수	일원적	0.50	0.56	매력적	10
	학사 - 06	학교행사 학생 의견 반영	일원적	0.51	0.59	매력적	8
	학사 - 11	대학의 인지도	일원적	0.82	0.51	매력적	2
	물리 - 01	최신의 교육기자재	일원적	0.71	0.53	매력적	4
	물리 - 02	편의시설 / 휴게 공간	일원적	0.72	0.58	매력적	3
	물리 - 04	도서관의 최신 정보 제공	일원적	0.67	0.54	매력적	5
	물리 - 05	대학 셔틀버스 운행	일원적	0.63	0.56	매력적	6
	교육 - 05	교수들과 면담 / 개별지도	일원적	0.59	0.46	매력적	11
	교육 - 07	시대에 맞는 과목 편성	일원적	0.59	0.57	매력적	7
	공정 - 05	교수들의 학생 지원	일원적	0.75	0.59	매력적	1
일원적 품 질	교육 - 02	교수들의 전문지식과 교양	일원적	0.51	0.76	일원적	11
	교육 - 03	수강과목 선택 다양	일원적	0.70	0.63	일원적	6
	교육 - 04	교수들의 강의 준비 / 계획서 준수	일원적	0.50	0.63	일원적	18
	교육 - 08	교수들의 학생과 약속 이행	일원적	0.53	0.66	일원적	17
	교육 - 09	학과수업의 취업/ 진학연계성	일원적	0.71	0.75	일원적	2
	학사 - 01	직원들의 친절도	일원적	0.62	0.77	일원적	4
	학사 - 02	직원들이 전문지식	일원적	0.59	0.62	일원적	16
	학사 - 03	신속한 행정 처리 서비스 지원	일원적	0.63	0.62	일원적	12
	학사 - 05	학생들이 질문사항 신속 처리	일원적	0.62	0.68	일원적	10
	학사 - 07	취업 / 진학관련 자료 제공	일원적	0.69	0.63	일원적	7
	학사 - 08	다양한 장학금 제도 운용	일원적	0.77	0.73	일원적	1
	학사 - 10	대학등록금 저렴	일원적	0.80	0.65	일원적	3
	물리 - 03	교통의 접근성(전철, 버스)	일원적	0.78	0.61	일원적	4
	공정 - 01	성적처리	일원적	0.54	0.77	일원적	8
	공정 - 02	교육/훈련 기회 제공	일원적	0.56	0.68	일원적	13
	공정 - 03	교수의 학생에 대한 편견	일원적	0.58	0.65	일원적	15
	공정 - 04	업무처리 표준화된 절차	일원적	0.61	0.63	일원적	14
	공정 - 06	직원들의 학생 지원	일원적	0.70	0.61	일원적	9
당연적 품 질	교육 - 01	전문지식 기회제공	일원적	0.48	0.61	당연적	1
무관심 품 질	교육 - 06	휴강 시 보강	무관심	0.28	0.35	무관심	1

종합대학 재학생의 설문 문항을 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 요소에 의해 평균을 분석하여 보면 매력적 품질은 교수들과 면담 및 개별 지도 등 4개 문항 이고 무관심 품질은 휴강 시 보강 1개 문항이며 수강과목 선택의 다양 등 14개 문항은 일원적 품질로 성적처리 등 2개 문항은 당연적 품질로 분류되었다.

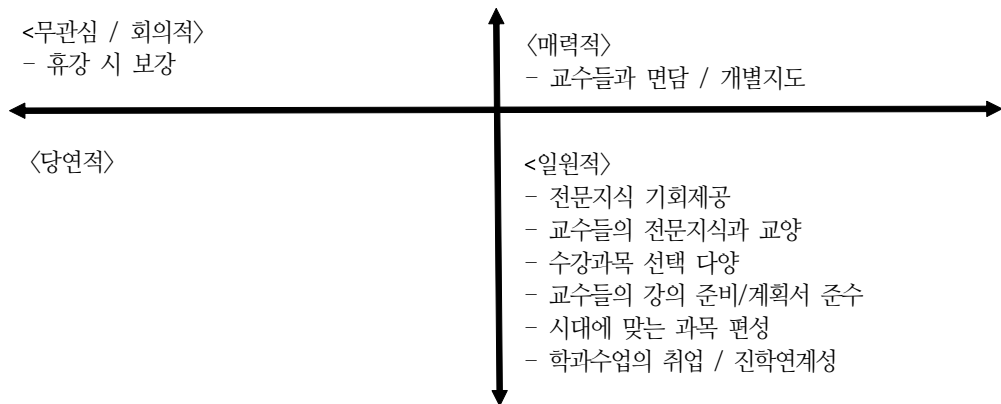
Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 속성에 대한 Better 지수를 보면 가장 높게 나타난 문항은 대학 등록금 저렴 과 교통의 접근성용이(0.88)이었으며 대학인지도(0.87), 다양한 장학금 제도 운용(0.79), 대학 출신선배와 인맥교류(0.78), 수강과목 선택 다양과 교수들의 학생 지원(0.77), 최신교육기자재, 편의시설과 휴게 공간 마련(0.76), 학과수업의 취업과 진학의 연계성(0.74), 취업 및 진학관련 자료제공(0.73), 도서관의 최신정보제공과 대학의 셔틀버스운행(0.72), 수강신청 과목의 선택다양(0.70)이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 개선과 노력을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다. 품질 속성에 대한 Worse 지수를 보면 교수들이 전문지식과 교양과 직원들의 친절도(0.87), 성적처리의 공정성(0.86), 다양한 장학금제도 운용과 교육훈련의 기회제공(0.83), 수강과목의 선택다양(0.77), 학과수업의 취업 및 진학의 연계성과 학생들의 질문사항 신속처리(0.76), 신속한 행정처리 서비스 지원(0.75), 전문지식 기회제공(0.73), 직원들의 전문지식과 학교행사 학생의견반응과 취업 및 진학관련 자료제공, 교수의 학생에 대한 편견(0.72), 교수들의 학생과 약속이행(0.71), 업무처리 표준화된 절차(0.70) 등이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 개선과 노력을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다.

〈표 26〉종합대학의 교육과정 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	일원적	0.50	0.73	일원적	일원적
	02	교수들의 전문지식과 교양	일원적	0.51	0.87	일원적	일원적
	03	수강과목 선택 다양	일원적	0.77	0.77	일원적	일원적
	04	교수들의 강의 준비 / 계획서 준수	일원적	0.50	0.62	일원적	일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	일원적	0.60	0.46	매력적	매력적
	06	휴강 시 보강	무관심	0.17	0.01	무관심	무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	일원적	0.66	0.65	일원적	일원적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	일원적	0.59	0.71	일원적	일원적
	09	학과수업의 취업 / 진학연계성	일원적	0.74	0.76	일원적	일원적

종합대학의 교육과정 서비스 품질 분류는 〈표 26〉에서 보는바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 무관심 품질은 휴강 시 보강 1개 문항이며 나머지 전문지식 기회제공 등 8개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 교수들과 면담 및 개별지도 1개 문항 이고 무관심 품질은 휴강 시 보강 1개 문항이며 수강과목 선택의 다양 등 8개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 품질 만족을 위한 우선순위는 수강과목 선택다양, 교수들의 학생과 약속이행 순 으로 분석되었다.

〈그림 12〉 교육과정 서비스 품질 요소분류

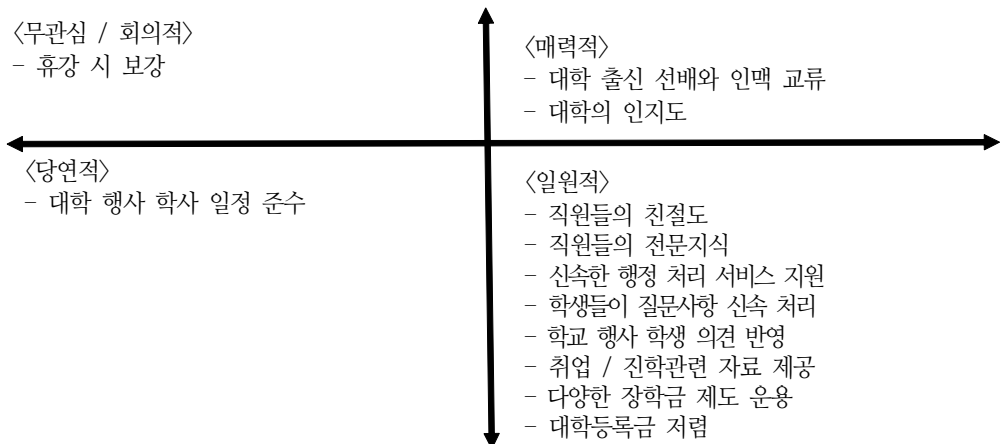


〈표 27〉종합대학의 학사 행정 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 만족 계수		총합
				Better	Worse	분류
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	일원적	0.63	0.87	일원적
	02	직원들이 전문지식	일원적	0.59	0.72	일원적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	일원적	0.62	0.75	일원적
	04	대학행사 학사일정 준수	당연적	0.43	0.54	당연적
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	일원적	0.64	0.76	일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	일원적	0.53	0.72	일원적
	07	취업 / 진학관련 자료 제공	일원적	0.73	0.72	일원적
	08	다양한 장학금 제도 운용	일원적	0.79	0.83	일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	매력적	0.78	0.34	매력적
	10	대학등록금 저렴	일원적	0.88	0.62	일원적
	11	대학의 인지도	일원적	0.87	0.51	매력적

종합대학의 학사행정 서비스 품질 분류는 〈표 27〉에서 보는바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 매력적 품질은 대학 출신 선배와 인맥 교류 1개 문항이며, 당연적 품질은 대학 행사 학사 일정 준수 1개 문항이고, 나머지 9개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 대학출신 선배와 인맥교류 등 2개 문항이며 당연적 품질은 1개 문항이고 나머지는 8개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 품질 만족을 위한 우선순위는 다양한 장학금 제도 운용, 대학 등록금 저렴, 직원들의 친절도, 취업 및 진학 관련 자료 제공 순으로 분석되었다.

〈그림 13〉 학사행정 서비스 품질 요소분류

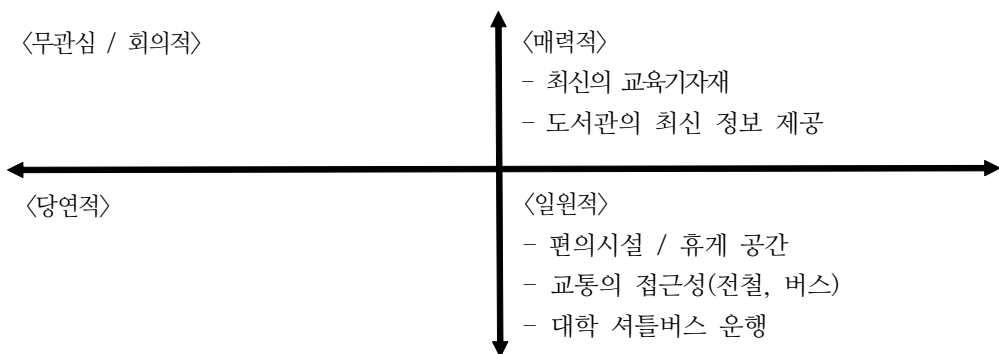


〈표 28〉 종합대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	일원적	0.76	0.52	매력적	매력적
	02	편의시설 / 휴게 공간	일원적	0.76	0.68	일원적	일원적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	일원적	0.88	0.60	일원적	일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	일원적	0.72	0.53	매력적	매력적
	05	대학 셔틀버스 운행	일원적	0.72	0.66	일원적	일원적

종합대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류는 〈표 28〉에서 보는바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 최신의 교육 기자재, 편의 시설 및 휴게 공간 등 5개 문항이 모두 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 최신의 교육 기자재, 도서관의 최신 정보 제공 등 2개 문항이며 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있으며 편의시설 및 휴게 공간 등 3개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 교통의 접근성은 두 개 대학 모두 수도권에 위치하고 교통이 편리하여 일원적 품질로 분류된 것으로 판단된다. 품질 만족을 위한 우선순위는 교통의 접근성(전철, 버스), 편의 시설 및 휴게 공간, 대학 셔틀버스 운행 순으로 분석되었다.

〈그림 14〉 물리적 환경 서비스 품질 요소분류

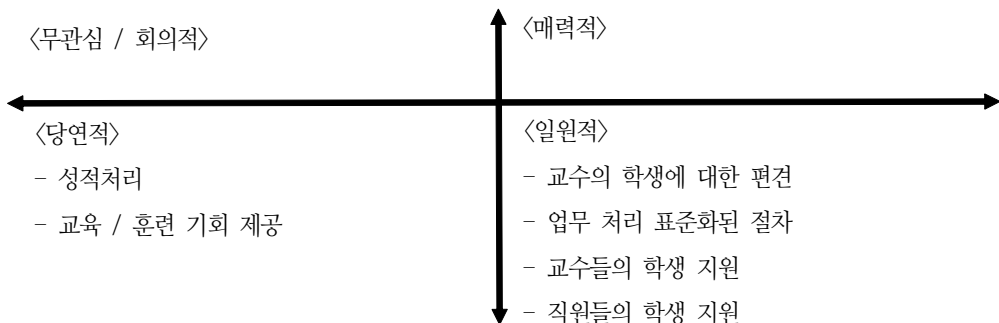


〈표 29〉 종합대학의 공정성 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
공정성 품질	01	성적처리	당연적	0.43	0.86	당연적	당연적
	02	교육 / 훈련 기회 제공	당연적	0.49	0.83	당연적	당연적
	03	교수의 학생에 대한 편견	당연적	0.53	0.72	일원적	일원적
	04	업무처리 표준화된 절차	당연적/ 일원적	0.50	0.70	일원적	일원적
	05	교수들의 학생 지원	일원적	0.77	0.63	일원적	일원적
	06	직원들의 학생 지원	일원적	0.69	0.72	일원적	일원적

종합대학의 공정성 품질 분류는 〈표 29〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 성적 처리, 교육 및 훈련 기회 제공, 등 3개 문항이 당연적 품질로 분류되었으며, 교수들의 학생 지원, 직원들의 학생 지원 등 2개 문항은 일원적 품질로 분류되었고, 업무 처리 표준화된 절차는 당연적 품질 및 일원적 품질로 분류되었다. Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 성적 처리 등 2개 문항이 당연적 품질로 분류되었으며 성적처리나 교육 / 훈련의 기회제공은 모든 학생에게 공정하게 처리 되어야 학교에 대한 신뢰성이 증가 할 것이며 교수들의 학생지원 등 4개 문항이 일원적 품질로 분류되었다. 품질 만족을 위한 우선순위는 직원들의 학생지원, 교수들의 학생지원, 교육 / 훈련 기회 제공 순으로 분석되었다.

〈그림 15〉 공정성 품질 요소분류



전문대학 재학생의 설문 문항을 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 요소에 의해 평균을 분석하여 보면 매력적 품질은 수강과목 선택의 다양 등 13개 문항 이고 무관심 품질은 휴강 시 보장 등 3개 문항이며 학과수업의 취업 및 진학연계성 등 5개 문항은 일원적 품질로 분류되었다.

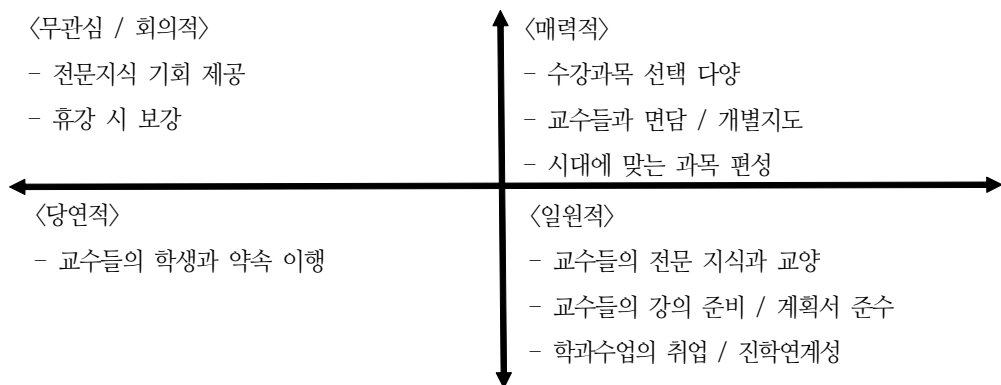
Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질 속성에 대한 Better 지수를 보면 가장 높게 나타난 문항은 대학 인지도(0.77), 다양한 장학금 제도 운용(0.76), 교통의 접근성용이(0.75)이었으며 직원들의 학생지원(0.74), 교수들의 학생지원(0.73), 학과수업의 취업과 진학의 연계성(0.69) 이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 개선과 노력을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사하고 있으며 전문대학의 품질 속성에 대한 Worse 지수를 분석하여 보면 교수들이 전문지식(0.75), 학과수업의 취업과 진학의 연계성(0.73), 직원들의 친절도(0.70), 성적처리 공정성과 대학 등록금의 저렴(0.68) 등이 비교적 높게 나타났으며 고객 지향적 개선과 노력을 더한다면 고객만족 향상으로 이어질 수 있음을 시사한다.

〈표 30〉 전문대학의 교육과정 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 고객 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	무관심	0.45	0.49	무관심	무관심
	02	교수들의 전문지식과 교양	일원적	0.51	0.75	일원적	일원적
	03	수강과목 선택 다양	일원적	0.63	0.50	매력적	매력적
	04	교수들의 강의 준비 / 계획서 준수	일원적	0.50	0.63	일원적	일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	일원적	0.58	0.45	매력적	매력적
	06	휴강 시 보강	무관심	0.30	0.40	무관심	무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	일원적	0.53	0.58	매력적	매력적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	일원적	0.48	0.62	당연적	당연적
	09	학과수업의 취업/ 진학연계성	일원적	0.63	0.73	일원적	일원적

전문대학의 교육과정 서비스 품질 분류는 〈표 30〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 무관심 품질은 휴강 시 보강 등 2개 문항이며 나머지 7개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 수강과목 선택의 다양 등 3개 문항 이고 무관심 품질은 휴강 시 보강 등 2개 문항이며 나머지는 3개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 품질 만족을 위한 우선순위는 수강과목 선택다양, 학과수업의 취업 및 진학의 연계성 순 으로 분석되었다.

〈그림 16〉 교육과정 서비스 품질 요소분류

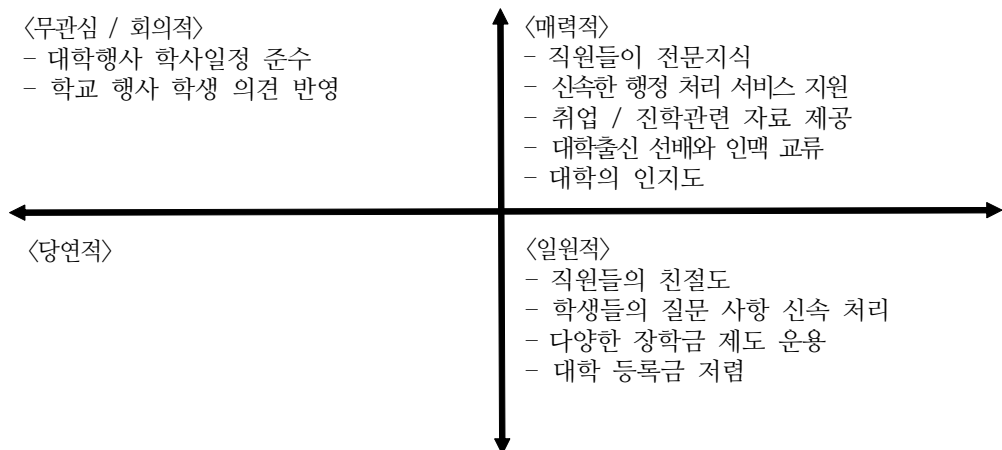


〈표 31〉 전문대학의 학사 행정 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 고객 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	일원적	0.60	0.70	일원적	일원적
	02	직원들의 전문지식	일원적	0.60	0.53	매력적	매력적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	매력적/ 일원적	0.63	0.50	매력적	매력적
	04	대학행사 학사일정 준수	일원적	0.48	0.49	무관심	무관심
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	일원적	0.59	0.60	일원적	일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	무관심	0.50	0.47	무관심	무관심
	07	취업 / 진학관련 자료 제공	일원적	0.64	0.54	매력적	매력적
	08	다양한 장학금 제도 운용	일원적	0.76	0.63	일원적	일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	매력적	0.64	0.41	매력적	매력적
	10	대학등록금 저렴	일원적	0.56	0.68	일원적	일원적
	11	대학의 인지도	일원적	0.77	0.50	매력적	매력적

전문대학의 학사행정 서비스 품질 분류는 〈표 31〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 매력적 품질은 대학 출신 선배와 인맥 교류 1개 문항이며, 신속한 행정처리 서비스지원이 매력적 / 당연적 품질로 나머지 9개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 직원들의 전문지식 등 5개 문항이며 나머지는 4개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 품질 만족을 위한 우선순위는 다양한 장학금 제도 운용, 직원들의 친절도 순으로 분석되었다.

〈그림 17〉 학사행정 서비스 품질 요소분류

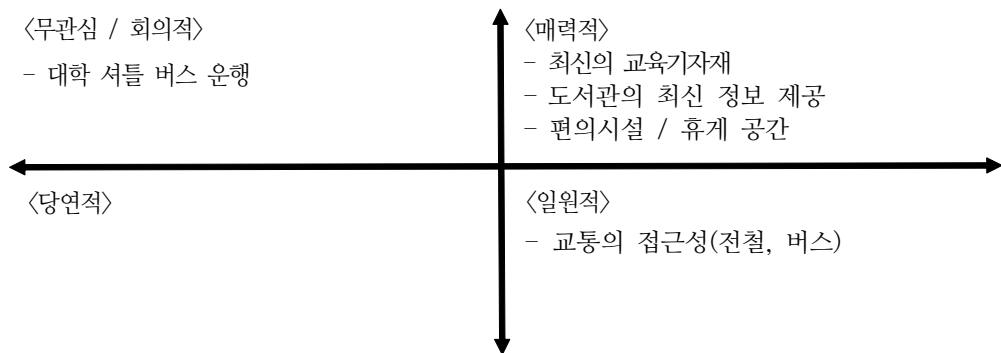


〈표 32〉 전문대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 고객 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	일원적	0.67	0.54	매력적	매력적
	02	편의시설 / 휴게 공간	일원적	0.68	0.48	매력적	매력적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	일원적	0.75	0.62	일원적	일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	일원적	0.63	0.56	매력적	매력적
	05	대학 셔틀버스 운행	일원적/ 무관심	0.54	0.46	무관심	무관심

전문대학의 물리적 환경 서비스 품질 분류는 〈표 32〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 대학 셔틀버스 운행 최신의 교육 기자재가 일원적 및 무관심 품질로 분류되고 편의 시설 및 휴게 공간 등 4개 문항이 일원적 품질로 분류되었고 Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 매력적 품질은 최신의 교육 기자재, 도서관의 최신 정보 제공 등 3개 문항이며 교통의 접근성(전철, 버스) 1개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 품질 만족을 위한 우선순위는 교통의 접근성(전철, 버스), 최신의 교육기자재, 대학 셔틀버스 운행 순으로 분석되었다.

〈그림 18〉 물리적 환경서비스 품질 요소분류

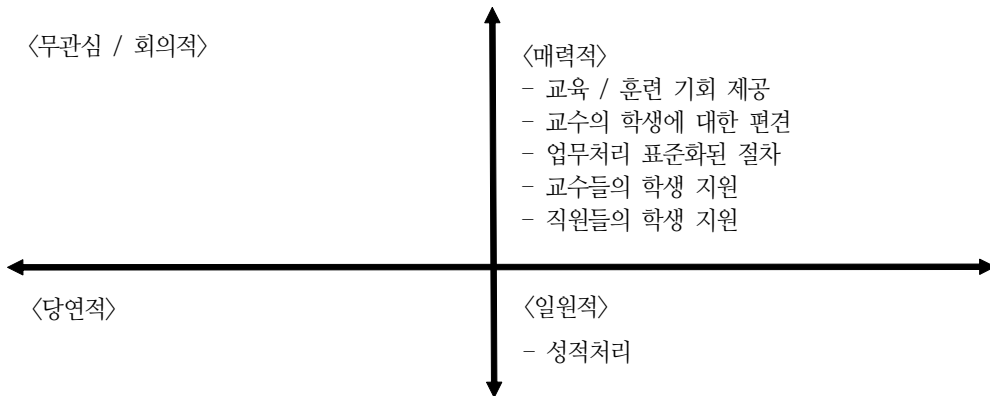


〈표 33〉 전문대학의 공정성 품질 분류

품질 차원	문 항		Kano 분류	Timko 고객 만족 계수			종합
				Better	Worse	분류	
공정성 품질	01	성적처리	일원적	0.63	0.68	일원적	일원적
	02	교육 / 훈련 기회 제공	일원적	0.63	0.55	매력적	매력적
	03	교수의 학생에 대한 편견	일원적	0.62	0.57	매력적	매력적
	04	업무처리 표준화된 절차	매력적	0.63	0.48	매력적	매력적
	05	교수들의 학생 지원	일원적	0.73	0.55	매력적	매력적
	06	직원들의 학생 지원	일원적	0.74	0.50	매력적	매력적

전문대학의 공정성 품질 분류는 〈표 33〉에서 보는 바와 같이 Kano모형에 의해 분류된 품질로 성적 처리 등 5개 문항이 일원적 품질로 분류되었으며, 업무 처리 표준화된 절차는 매력적 품질로 분류되었다. Timko의 고객 만족계수에 의해 분류해 보면 교수의 학생에 대한 편견 등 5개 문항이 매력적 품질로 분류되고 성적 처리 문항이 일원적 품질로 분류되었다. 품질 만족을 위한 우선순위는 직원들의 학생지원, 교수들의 학생지원, 교육 / 훈련기회 제공 순으로 분석되었다.

〈그림 19〉 공정성 품질 요소분류



4.3.3 Timko의 고객만족 계수를 이용한 분석

Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소를 이용하여 종합대학과 전문대학을 비교 분석하여 보면 <표 34>교육과정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석에서 보는바와 같이 종합대학 재학생은 교수들과 면담 / 개별지도가 매력적 품질로 분류되었으며 전문대학은 수강과목 선택다양, 교수들과 면담 / 개별지도가 매력적 품질로 분류되었으며 이를 분석하여 보면 전문대학은 수강과목 선택이 다양하지 않으며 공통적으로 교수들의 면담이나 개별적인 학생관리가 잘 이루어지지 않음을 알 수 있으며 휴강 시 보강은 무관심 품질로 분류되었으며 학기말 교수 강의 평가 시에는 보강 누락 시 불만을 토로하는 학생들이 일부 잔존하고 있으나 설문에서는 대부분의 학생들이 휴강 시 보강에 대해서는 관심이 없는 것을 알 수 있었다.

<표 34>교육과정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석

품질 차원	문 항		대 학 별 비 교	
			종합대학	전문대학
교육 과정 서비스 품질	01	전문지식 기회제공	일원적	무관심
	02	교수들의 전문지식과 교양	일원적	일원적
	03	수강과목 선택 다양	일원적	매력적
	04	교수들의 강의 준비 / 계획서 준수	일원적	일원적
	05	교수들과 면담 / 개별지도	매력적	매력적
	06	휴강 시 보강	무관심	무관심
	07	시대에 맞는 과목 편성	일원적	매력적
	08	교수들의 학생과 약속 이행	일원적	당연적
	09	학과수업의 취업 / 진학연계성	일원적	일원적

학사 행정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석은 <표 35>에서 보는바와 같이 종합대학은 대학 인지도 등 2개 문항이 매력적 품질로, 직원들의 친절도등 8개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 전문대학은 직원들의 전문 지식 등 5개 문항이 매력적 품질로, 직원들의 친절도등 4개 문항은 일원적 품질로 분류 되었다. 대학출신의 선배와의 교류, 대학의 인지도가 공통적으로 매력적 품질로 분류 되었으며 이는 사회적인 대학의 인지도 또한 중요하게 인식되고 있으며 대학은 교육뿐만 아니라 사회봉사와 대외적인 홍보 등 마케팅 분야에도 관심이 필요한 것으로 분석 되었다. 또한 대학출신 선배들과의 인맥교류를 중요하게 생각하고 있으며 사회에 진출한 선배들과 정기적인 모임을 통하여 선배들과의 의사소통의 기회를 마련하는 것도 학교운영에 효과적일 것으로 판단된다. 학사행정서비스 품질이 전문대학이 매력적으로 느끼는 것은 이는 학교재학 기간이 짧아서 이용 빈도가 낮거나 학사 행정업무 시스템 구축이 종합대학보다 낙후되어 있음을 알 수 있었다.

<표 35> 학사 행정 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석

품질 차원	문 항		대학별 비교	
			종합대학	전문대학
학사 행정 서비스 품질	01	직원들의 친절도	일원적	일원적
	02	직원들의 전문지식	일원적	매력적
	03	신속한 행정 처리 서비스 지원	일원적	매력적
	04	대학행사 학사일정 준수	당연적	무관심
	05	학생들이 질문사항 신속 처리	일원적	일원적
	06	학교행사 학생 의견 반영	일원적	무관심
	07	취업 / 진학관련 자료 제공	일원적	매력적
	08	다양한 장학금 제도 운용	일원적	일원적
	09	대학출신 선배와 인맥 교류	매력적	매력적
	10	대학등록금 저렴	일원적	일원적
	11	대학의 인지도	매력적	매력적

물리적 환경 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석은 <표 36>에서 보는바와 같이 종합대학은 최신의 교육기자재 등 2개 문항이 매력적 품질로, 편의시설 / 휴게 공간 등 3개 문항은 일원적 품질로 분류되었으며 전문대학은 최신의 교육기자재 등 3개 문항이 매력적 품질로, 교통의 접근성 1개 문항은 일원적 품질로 분류되었다 공통적으로 최신의 교육기자재, 도서관의 최신정보제공이 매력적 품질로 분류되었으며 이는 교육 기자재가 노후화 되거나 시대에 뒤떨어져 있으며 도서관에서 최신정보 제공도 학생들의 요구수준에 미치지 못함을 알 수 있으며 양질의 교육을 위한 강의시설과 실습실, 기자재, 도서관의 최신 정보 등은 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있다. 또한 공통적으로 교통의 접근성이 일원적 품질로 분류된 것은 두 개 대학 모두 수도권에 위치하여서 어려움을 느끼지 않은 것으로 분석되며 종합대학 보다 전문대학이 물리적 환경 서비스 품질에 대하여 매력적으로 느끼는 것은 교육환경 시스템이 낙후되었음을 알 수 있다.

<표 36> 물리적 환경 서비스 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석

품질 차원	문 항		대학별 비교	
			종합대학	전문대학
물리적 환경 서비스 품질	01	최신의 교육기자재	매력적	매력적
	02	편의시설 / 휴게 공간	일원적	매력적
	03	교통의 접근성(전철, 버스)	일원적	일원적
	04	도서관의 최신 정보 제공	매력적	매력적
	05	대학 셔틀버스 운행	일원적	무관심

공정성 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석은 <표 37>에서 보는바와 같이 종합대학은 성적처리 등 2개 문항이 당연적 품질로 분류되었고 교수들의 학생지원 등 4개 문항이 일원적 품질로 분류되고 전문대학은 성적처리

문항이 일원적 품질로 분류되고 교육 / 훈련 기회 제공 등 5개 문항이 매력적 품질로 분류 되었다 .

이를 분석하여 보면 종합대학은 대부분이 공채를 통하여 취업을 하다 보니 공정성에 대하여 일원적 / 당연적 품질로 분류되었고 반면에 전문대학은 대학이나 교수의 추천에 의하여 취업이 진행되다 보니 공정성 품질에 대하여 매력적으로 분류된 것으로 판단되었으며 종합대학 재학생들은 당연적 이나 일원적으로 느끼는 것은 공정성품질 문항들이 학생들에게 공정하게 처리되고 있으며 이에 비하여 전문대학 재학생들이 매력적으로 느끼는 것은 종합대학에 비하여 공정하지 못하며 향후에 관심을 가지고서 서비스를 향상 시켜야 할 핵심요소임을 알 수 있었다.

〈표 37〉 공정성 품질의 종합대학과 전문대학 비교분석

품질 차원	문 항		대학별 비교	
			종합대학	전문대학
공정성 품질	01	성적처리	당연적	일원적
	02	교육 / 훈련 기회 제공	당연적	매력적
	03	교수의 학생에 대한 편견	일원적	매력적
	04	업무처리 표준화된 절차	일원적	매력적
	05	교수들의 학생 지원	일원적	매력적
	06	직원들의 학생 지원	일원적	매력적

홍금순(2005)은 대학교육서비스 품질관련 종합대학과 전문대학의 비교연구에서 전문대학 재학생들은 결과품질(우수한 교육서비스품질, 졸업 후 취업의 용이성, 입학목적 달성 등)이 가장 영향력이 큰 것으로 나타났으며 종합대학 재학생들은 상호작용품질(정확한 교육서비스 제공, 학칙과 제 규정 준수, 교직원의 업무 신뢰성, 모든 학생에게 차별 없는 행정 서비스 지원 등)이 가장 영향력이 큰 것으로 나타났으며 물리적 환경을 제외 되었다.

서미령(2013)은 학생들의 서비스만족도 조사를 통한 대학교육 서비스

품질 향상방안 연구에서 물리적 서비스는 유의 하였으며 행정 서비스는 학생들이 이용하는 빈도가 상대적으로 낮아서 일시적으로 행정서비스를 이용하기 때문에 유의하지 않은 것으로 분석되었다.

김주홍(2009)은 대구, 경북, 부산, 경남권 4년제 대학 재학생 300명을 대상으로 교육서비스 품질을 교육, 행정, 복지, 인적요인으로 나누어 학생 만족의 영향요인을 분석한 결과 인적 요인은 영향관계가 없었으며, 중요도는 교육, 복지, 행정 순으로 높게 나타났다.

이번 연구 결과 교육과정 서비스 품질에서는 전문지식을 전달하는 것뿐만 아니라 교수들의 면담이나 개별적인 학생관리가 중요한 요소임을 알 수 있으며 휴강 시 보강은 무관심품질로 분류되었으며 학기말 교수 강의 평가 시에는 보강 누락 시 불만을 토로하는 학생들이 일부 있으나 설문에서는 대부분의 학생들이 휴강 시 보강에 대해서는 관심이 없는 것을 알 수 있었다.

학사 행정 서비스 품질은 사회적인 대학의 인지도 또한 중요하게 인식되고 있으며 대학출신 선배들과의 인맥교류를 중요하게 생각하고 있으므로 선배들과의 의사소통의 기회를 마련하는 것도 학교운영에 효과적일 것으로 판단되며 종합대학에 비하여 전문대학 재학생들이 학사행정 품질에 대하여서 훨씬 매력적으로 분석 되었는데 이는 학교재학 기간이 짧아서 이용 빈도가 낮거나 학교의 행정서비스 시스템이 종합대학보다 낙후된 것으로 판단된다.

물리적 환경 서비스 품질은 양질의 교육을 위한 강의시설과 실습실, 기자재, 도서관의 최신 정보 등은 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있다.

공정성 품질로 종합대학 재학생들은 당연적 이나 일원적으로 느끼는 것은 공정성품질 문항들이 학생들에게 공정하게 처리되고 있으며 이에 비하여 전문대학 재학생들이 매력적으로 느끼는 것은 종합대학에 비하여 공정하지 못하며 향후에 관심을 가지고서 서비스를 향상 시켜야 할 핵심요소를 알 수 있었다. 대학교육 서비스 품질 향상을 위한 후속 조치<표 38>에서 보는 바와 같다.

〈표 38〉 대학교육 서비스 품질 향상을 위한 후속 조치

구분		"A" 종합대학	"B" 전문대학
발전 시킬 분야 (매력적 품질)	교육 과정 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 05 교수들과 면담 / 개별지도 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 03 수강과목 선택 다양 ■ 05 교수들과 면담 / 개별지도
	학사 행정 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 04 대학행사 학사일정 준수 ■ 09 대학출신 선배와 인맥 교류 ■ 11 대학의 인지도 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 02 직원들의 전문지식 ■ 03 신속한 행정 처리 서비스 지원 ■ 07 취업 / 진학관련 자료 제공 ■ 09 대학출신 선배와 인맥 교류 ■ 11 대학의 인지도
	물리적 환경 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 최신의 교육기자재 ■ 04 도서관의 최신 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 최신의 교육기자재 ■ 02 편의시설 / 휴게 공간 ■ 04 도서관의 최신 정보 제공
	공정성 품질		<ul style="list-style-type: none"> ■ 02 교육 / 훈련 기회 제공 ■ 03 교수의 학생에 대한 편견 ■ 04 업무처리 표준화된 절차 ■ 05 교수들의 학생 지원 ■ 06 직원들의 학생 지원
지속 관심 분야 (일원적 /당연적 품질)	교육 과정 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 전문지식 기회제공 ■ 02 교수들의 전문지식과 교양 ■ 03 수강과목 선택 다양(일원적) ■ 04 교수들의 강의 준비/계획서 준수 ■ 07 시대에 맞는 과목 편성(일원적) ■ 08 교수들의 학생과 약속 이행(일원적) ■ 09 학과수업의 취업 / 진학연계성(일원적) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 02 교수들의 전문지식과 교양(일원적) ■ 04 교수들의 강의 준비/계획서 준수(일원적) ■ 08 교수들의 학생과 약속 이행(당연적) ■ 09 학과수업의 취업 / 진학연계성(일원적)
	학사 행정 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 직원들의 친절도(일원적) ■ 02 직원들의 전문지식(일원적) ■ 03 신속한 행정 처리 서비스 지원(일원적) ■ 04 대학행사 학사일정 준수 ■ 05 학생들이 질문사항 신속 처리(일원적) ■ 06 학교행사 학생 의견 반영(일원적) ■ 07 취업 / 진학관련 자료 제공(일원적) ■ 08 다양한 장학금 제도 운용(일원적) ■ 10 대학등록금 저렴(일원적) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 직원들의 친절도(일원적) ■ 05 학생들이 질문사항 신속 처리(일원적) ■ 08 다양한 장학금 제도 운용(일원적) ■ 10 대학등록금 저렴(일원적)
	물리적 환경 서비스 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 02 편의시설 / 휴게 공간(일원적) ■ 03 교통의 접근성(전철, 버스)(일원적) ■ 05 대학 셔틀버스 운행(일원적) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 03 교통의 접근성(전철, 버스)(일원적)
	공정성 품질	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 성적처리(당연적) ■ 02 교육 / 훈련 기회 제공(당연적) ■ 03 교수의 학생에 대한 편견(일원적) ■ 04 업무처리 표준화된 절차(일원적) ■ 05 교수들의 학생 지원(일원적) ■ 06 직원들의 학생 지원(일원적) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 01 성적처리(일원적)

V. 결 론

5.1 연구 결과 요약

본 연구에서는 최근 우리나라 대학은 학령인구의 감소와 교육시장의 개방과 취업난의 심화, 청년실업의 증가, 2014년도부터 시행되는 교육부의 대학 평가제도 개선을 통한 대학정원감축과 최하위그룹의 퇴출 등으로 대학은 유례없는 위기 상황에 직면하고 있으며 교육부에서는 1979년 전문대학이 만들어진 이래 우리나라 산업구조는 확연히 다른 지식기반을 요구하고 있으며 전문대학의 수업연한을 풀어서 산업수요에 맞는 인재양성을 위하여 개선할 필요가 있으며 대학은 교육서비스 개선을 통하여 경쟁력을 강화시켜야만 경쟁우위를 지킬 수 있으며 이에 따라 대학교육서비스 품질에 관련하여 최근 대학교육의 환경을 분석하고 구성요소들을 Kano모형을 통하여 세부적인 품질요소로 분류하여 대학교육서비스품질에 대한 기대를 정확히 측정하고 이를 "A"종합대학과 "B"전문대학간 비교 분석하고 대학이 학생에게 제공할 교육서비스의 차원을 새롭게 마련하며 나아가 대학의 경쟁력을 확보하는데 필요한 대학교육서비스 품질향상에 필요한 교육과정 서비스품질, 학사행정 서비스 품질, 물리적 서비스 품질, 공정성에 대하여 전략적 활용방안을 도출하고자 하였다.

먼저 문헌 연구를 통하여 대학교육 서비스 품질요소를 도출하고 대학교육서비스 품질 평가에 필요한 31개의 품질요소를 최종 선별하였으며 실증적 연구는 서울지역의 "A" 종합대학과 경기도 지역의 "B" 전문대학 재학생들을 중심으로 조사기간은 2013년 10월에 설문지를 배포하여 자료를 수집하고 연구자가 현장에서 직접 설문지를 배포하고 Kano모형의 긍정과 부정형 질문에 대한 작성요령을 설명한 후 응답이 끝나면 바로 회수하는 방식으로 실시하였다.

설문지에 대한 응답은 응답자가 직접 기입하는 자기 기입식 설문방식을 사용하였고 설문지는 총 250부를 배포하여 240부를 회수 하였으며 이중 불성실한 응답을 보인 16부를 제외한 224부를 대상으로 분석 하였다.

또 수집된 자료들은 Kano 모형에 의한 품질 요소 분류를 위해 SPSS 20 을 이용한 빈도 분석을 실시하였으며 이러한 품질요소들은 품질의 이원적 평가방법인 Kano모형을 이용하여 매력적 품질, 당연적 품질, 일원적 품질, 무관심 품질, 역 품질 등으로 카테고리 분류하였다. 또한 최빈값에 기반을 두어 품질속성을 분류하는 Kano모형의 한계를 보완하고자 Kano의 품질분류 결과로 연계되는 Timko의 고객만족 계수를 구하여 품질개선을 통한 고객만족에 가장 큰 영향을 줄 수 있는 품질요소들을 예측하고 만족 향상효과의 기대수준과 불만족 감소의 기대수준의 영향정도를 파악할 수 있었다.

연구 결과를 정리해 보면 설문 응답자의 인구 통계학적 특성으로 직업 유무 관련하여 종합대학은 4명(3.7%)이 직업을 가지고 있는 반면에 전문대학은 26명(22.6%)으로 종합대학에 비하여 월등하게 우세한 것으로 나타났다. 대학의 입학동기 문항은 종합대학은 합격의 가능성, 희망학과 선택 순으로 분석되었으며 전문대학은 희망학과 선택, 합격의 가능성, 높은 취업률 순으로 분석되었으며 종합대학은 합격 가능성이 우세하였지만 전문대학은 희망학과를 선택하는 것이 우세한 것으로 분석되었으며 학과의 지원동기 문항은 종합대학은 직업적 전망, 흥미와 관심, 입학의 가능성 순으로 분석 되었으며 전문대학은 흥미와 관심, 직업적 전망, 적성과 능력 순으로 분석 되었다. 종합대학은 직업적 전망이 우세한 반면에 전문대학은 본인이 전공을 희망하는 흥미와 관심이 우세한 것으로 분석되었으며 전문대학은 학교 선택 시 흥미와 관심을 선택, 학과 선택 시 희망 학과를 선택하는 것을 보았을 때 졸업 후 취업 시 종합대학에 비하여 유리 할 것으로 판단되었다.

졸업 후 진로계획으로 종합대학은 학문적 연구가 목적이고 전문대학은 전문 직업인 육성이 목적이었지만 대학 평가 시 취업률 등 정량 평가 등의 대학교육 환경변화 영향으로 인하여 종합대학과 전문대학 공히 취업이 우세한 것으로 분석되었다.

Kano모형과 Timko의 고객만족 계수를 이용한 분석결과를 보면 교육 과정 서비스 품질에서는 교수들과 면담 / 개별지도가 공통적으로 매력적

품질로 전문지식을 전달하는 것뿐만 아니라 교수들의 면담이나 개별적인 학생관리가 중요한 요소임을 알 수 있으며 휴강 시 보강은 무관심품질로 분류되었으며 학기말 교수 강의 평가 시에는 보강 누락 시 불만을 토로하는 학생들이 일부 있는 게 현실이나 대부분의 학생들이 휴강 시 보강에 대해서는 관심이 없는 것을 알 수 있다.

학사 행정 서비스 품질은 대학출신의 선배와의 교류, 대학의 인지도가 공통적으로 매력적 품질로써 사회적인 대학의 인지도 또한 중요하게 인식되고 있으며 대학은 교육뿐만 아니라 사회봉사와 대외적인 홍보 등 마케팅 분야에도 관심이 필요한 것으로 분석되었다. 또한 대학출신 선배들과의 인맥교류를 중요하게 생각하고 있으며 선배들과의 의사소통의 기회를 마련하는 것도 학교운영에 효과적일 것으로 판단되며 종합대학에 비하여 전문대학 재학생들이 학사행정 품질에 대하여서 훨씬 매력적으로 분석되었는데 학교생활 기간이 짧아서 이용 빈도가 낮거나 종합대학에 비하여 행정 업무서비스 품질이 부족함을 알 수 있었다.

물리적 환경 서비스 품질을 분석하여 보면 종합대학 및 전문대학 재학생 모두 최신의 교육기자재, 도서관의 최신정보제공이 매력적 품질로 분류되었으며 양질의 교육을 위한 강의시설과 실습실, 기자재, 도서관의 최신 정보 등은 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있다.

공정성 품질로 종합대학 재학생들은 당연적 이나 일원적으로 느끼는 것은 공정성품질 문항들이 학생들에게 공정하게 처리되고 있으며 이에 비하여 전문대학 재학생들이 매력적으로 느끼는 것은 종합대학에 비하여 공정하지 못하며 향후에 관심을 가지고서 서비스를 향상 시켜야 할 핵심요소를 알 수 있었다.

결론적으로 이번 연구에서는 종합대학은 학문적 연구가 목적이고 전문대학은 전문 직업인 육성이 목적이기에 종합대학 재학생과 전문대학 재학생간의 교육 서비스 품질에 관하여 차이점을 분석에 중점을 두었는데 최근의 대학여건을 분석해 보면 청년 실업률 100만 명 시대 도래와 교육부의 대학 정보 공시제, 학령인구 감소에 따른 대학 정원 감축과 대학 평가

인증 시 취업률 등 정량 평가 등의 대학교육 환경변화 영향과 종합대학의 취업우선 정책에 따른 전문대학의 높은 취업률 학과를 운영하는 정책들로 인하여 종합대학이나 전문대학 재학생들의 특별한 차이점을 분석하는 데는 다소 제한사항이 있었으나 종합대학에 재학 중인 학생은 대학 교육서비스 품질에 어느 정도 만족하고 있으나 보다 전문대학에 재학 중인 학생은 교육과정서비스 품질이나 물리적 환경 서비스 품질 등에 대하여 만족도가 낮은 것으로 분석되었으며 종합대학 및 전문대학 공통적으로 교육과정 서비스 품질보다는 학사행정 서비스품질이나 물리적 환경 서비스 품질에 많은 관심이 있는 것으로 분석되었다.

그리고 대학 교육 서비스품질에 있어서 "A"종합대학과 "B"전문대학을 비교분석하고 서비스를 제공 받고 있는 수요자인 학생들의 입장에서 대학 교육서비스 관련하여 어떠한 서비스를 제공 받고 싶은지에 대하여 만족과 불만을 유발하는 품질요소들을 분류하고 대학교육서비스 품질에 대하여 전략적 활용방안을 규명 하였다는 것이 학문적, 실무적으로 의의를 지닌다 하겠다.

교육서비스 품질은 교육을 하는 과정에서 일어나는 서비스로서 대학이 제공하는 서비스의 핵심이며 대학생들의 미래에 가장 큰 영향을 미치는 서비스이다. 특히 교육시장의 개방으로 인해 수요자 중심의 교육서비스 품질 부분이 대학들 간의 매우 중요한 경쟁요소가 되었다. 따라서 교육서비스 품질 분석을 통하여 학생들의 욕구와 불만을 충족시킨다면 대학생활 만족도가 증가될 것이며, 대학의 대외 경쟁력이 향상될 것이라 판단된다.

5.2 시사점

본 연구는 대학 교육 서비스품질에 있어서 종합대학과 전문대학을 비교 분석하고 서비스를 제공 받고 있는 수요자인 학생들의 입장에서 대학교육 서비스 관련하여 어떠한 서비스를 제공 받고 싶은지에 대하여 만족과 불만을 유발하는 품질요소들을 분류하고 대학교육서비스 품질에 대하여 전략적 활용방안을 분석 하였으며 이러한 연구결과를 토대로 본 논문의 학문적, 실무적 시사점을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 교육과정 서비스 품질을 분석하여 보면 전문대학은 수강과목 선택이 다양하지 않으며 공통적으로 교수들의 면담이나 개별적인 학생관리 문항에 만족하지 못하는 것으로 분석되었고 휴강 시 보강은 무관심 품질로 분류되었으며 학기말 교수 강의 평가 시에는 보강 누락 시 불만을 토로하는 학생들이 일부 잔존하고 있으나 설문에서는 대부분의 학생들이 휴강 시 보강에 대해서는 관심이 없는 것으로 분석 되었다.

둘째, 학사 행정 서비스 품질은 사회적인 대학의 인지도 또한 중요하게 인식되고 있으며 대학은 교육뿐만 아니라 사회봉사와 대외적인 홍보 등 마케팅 분야에도 관심이 필요한 것으로 분석 되었고 또한 대학출신 선배들과의 인맥교류를 중요하게 생각하고 있으며 사회에 진출한 선배들과 정기적인 모임을 통하여 선배들과의 의사소통의 기회를 마련하는 것도 학교 운영에 효과적일 것으로 판단된다. 학사행정서비스 품질이 전문대학이 매력적으로 느끼는 것은 이는 학교재학 기간이 짧아서 이용 빈도가 낮거나 학사 행정업무 시스템 구축이 종합대학에 비하여 낙후되어 있음을 알 수 있으며 서비스 만족을 위하여 교직원 업무 친절도 교육이나 행정업무 전산화 등을 통하여 보완이 필요하다고 판단되었다.

셋째, 물리적 환경 서비스 품질로 교육 기자재가 노후화 되거나 시대에 뒤떨어져 있으며 도서관에서 최신정보 제공도 학생들의 요구수준에 미치지 못함을 알 수 있으며 양질의 교육을 위한 강의시설과 실습실, 기자재, 도서관의 최신 정보 등은 학생들의 서비스 품질 만족을 위하여 지속적인 개발과 개선이 필요하다고 볼 수 있다. 또한 종합대학 보다 전문대학 재학

생이 물리적 환경 서비스 품질에 대하여 매력적으로 느끼는 것은 교육환경 시스템이 낙후되어 있음을 알 수 있으며 최신 기자재 도입, 시설 개보수 등을 통하여 제도적인 보완이 필요하겠다.

넷째, 공정성 품질로 종합대학 재학생들은 당연적 이나 일원적으로 느끼는 것은 공정성품질 문항들이 학생들에게 공정하게 처리되고 있으며 이에 비하여 전문대학 재학생들이 매력적으로 느끼는 것은 종합대학에 비하여 공정성에 대하여 만족하지 못하며 향후에 관심을 가지고서 서비스를 향상시켜야 할 핵심요소임을 알 수 있었다.

대학 교육 서비스품질에 있어서 "A"종합대학과 "B"전문대학을 비교분석하고 서비스를 제공 받고 있는 수요자인 학생들의 입장에서 대학교육서비스 관련하여 어떠한 서비스를 제공 받고 싶은지에 대하여 만족과 불만족을 유발하는 품질요소들을 분류하고 대학교육서비스 품질에 대하여 전략적 활용방안을 규명 하였다는 것이 의의를 둘 수 있다.

5.3 연구의 한계점 및 미래의 연구 방향

본 연구는 대학 교육 서비스품질에 있어서 수요자인 학생들의 입장에서 대학교육서비스 관련하여 만족과 불만족을 유발하는 품질요소들을 분류하고 대학교육서비스 품질에 대하여 전략적 활용방안을 분석 하였으며 이러한 연구결과 학령인구의 감소, 취업난의 심화, 대학 평가제도 개선을 통한 대학정원 감축 등으로 유례없는 위기 상황에 직면하고 있는 대학이 학생에게 제공할 교육서비스의 차원을 새롭게 마련하며 나아가 대학의 경쟁력을 확보하는데 유용한 자료를 제공할 수 있을 것이다. 다만 본연구의 결과는 연구과정상 몇 가지 한계점으로 인하여 그 결과를 해석하는데 있어 주의를 기울려야 할 필요가 있다.

먼저 본 연구의 조사 대상은 교육 서비스를 제공받고 있는 많은 대학 중에서 종합대학과 전문대학을 각 1개 대학만 한정하여 연구를 하였기 때문에 모든 대학에 적용시키기에는 일정한 한계가 있을 것으로 판단되며 향후에는 대학별로 5개 대학 이상 확대하여 전공별, 학년별, 성별 분포를 고르게 함으로써 다양한 데이터를 수집하여 분석하는 것이 신뢰성과 객관성을 높이고 일반화시킬 필요가 있다.

두 번째로, 응답자들의 Kano모형에 대한 이해가 부족하여 응답이 부정확하게 유도될 가능성이 있다. 연구자가 설문지를 배포하고 사전에 자세하게 설명을 했음에도 불구하고 한 문항에 대하여 긍정과 부정으로 두 번 질문하고 설문문항이 많아지고 유사한 질문이 반복되다 보니 집중하지 않으면 응답의 질이 떨어지고 신뢰성을 담보하기가 어려우며 향후 연구자들은 필요한 표본수보다 20%이상의 조사를 더 실시할 것을 권하여 본다.

세 번째로, Kano모형의 이원론적인 접근방법을 보완하기 위하여 Timko의 고객만족 계수를 이용한 품질요소를 산출하였는데 이 방식에서도 분류된 품질 특성 중 성격이 강한 정도를 통해 고객의 품질 요구에 대한 우선순위를 제시할 수 있었으나 현재 수준에서 현재 수준에서 품질 개선이 이루어 졌을 때 만족도가 얼마나 향상 될 수 있는지는 알 수 없었다.

따라서 향후 연구에서는 대학 교육서비스 품질의 품질 속성 분류에서

고객만족 개선지수를 구하여 품질 개선에 대한 학생의 만족도 변화를 연구할 필요가 있겠으며 충족되지 않은 서비스가 충족될 경우 학생이 어느 정도 만족하는지를 아는 것은 중요한 연구가 될 수 있을 것이다.

마지막으로 대학의 고객층은 내부고객(학생, 교수, 직원)과 외부고객(학부모, 동문, 지역사회, 연구기관 등)으로 구분할 수 있는데 본 연구의 설문대상을 수요자인 학생으로만 한정하였기 때문에 다양한 고객층을 가진 대학의 교육서비스 품질의 만족도를 조사하는데 한계가 있으며 향후에는 내부고객과 외부고객을 포함하여 분석함으로써 다양한 각도로 대학 교육서비스 품질을 연구할 필요가 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강준모(1999). 『신제품의 품질차원 분류와 활용에 관한 연구』. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.

권영훈(2012). 『저가항공사와 일반항공사의 품질속성 평가에 관한 연구 : PCSI지수를 중심으로』. 한국비즈니스리뷰, 5(1), 19-45.

길용수(2013).『특성화 전략을 위한 대학 경영 자가진단 필요하다』.

교수신문

김규정(2003).『e-서비스품질 평가의 Kano 모형적 접근 : 한, 미간이 비교분석』. 계명대학교 대학원 박사학위 논문. 12-15.

김미라(2010). 『국립·사립대학의 행정서비스 질에 관한 실증연구 : SERVQUAL모형을 통한 학생만족도를 중심으로』. 영남대학교 행정대학원 석사학위 논문.

김신희(2011).『서비스 가치의 선행요인이 서비스가치 및 충성도에 미치는 영향에 관한연구 : 대학서비스 중심으로』. 경성대학교 대학원 석사학위 논문.

김연성·박상찬·박영택·서영호·유한주·이동규(2004). 『품질경영론』. 서울.

박건희(2009). 『무용전공학생의 교육서비스 품질 지각이 학생만족 및 관계마케팅에 미치는 영향』. 인문사회과학, 한국체육학회지, 48(6), 463-473.

박선용(2011). 『교육서비스 질, 학생만족, 행동의도의 영향관계』. 경북대학교 대학원 박사학위 논문.

박용석(2010). 『대학교육서비스 만족에 관한 연구』. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.

- 박종무·이희욱·김길현(2001). 『대학선택 결정요인과 만족도에 관한 연구』. 산경연구 영남대학교 산경연구소 제 9집.
- 박주성·김중호·신용섭(2003). 『대학교육서비스 품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전 효과에 미치는 영향』. 한국마케팅저널, 4(4), 51-74.
- 서미령(2013). 『학생들의 서비스 만족도 조사를 통한 대학교육 서비스 품질향상 방안 : H대학교 학생들을 중심으로』. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 손권배(2012). 『학원의 교육서비스 품질이 교육서비스 성과에 미치는 영향 : 서비스 공정성, 서비스신뢰, 서비스 관계몰입의 매개역할』. 건양대학교 경영대학원 박사학위논문.20-32.
- 손명숙(2011). 『전문대학생의 대학선택 결정 요인에 관한 연구 : 강원지역 전문대학 재학생을 중심으로』. 강원대학교 경영대학원 경영학석사학위논문.
- 신봉섭·김기석(2012). 『Kano 모델을 활용한 커피전문점의 품질분류와 고객만족 개선 지수』. 한국콘텐츠학회논문지, 12(7), 346-357.
- 심지연(2012). 『항공사 내부서비스품질과 직무착근도의 관계연구 : Kano 모형을 중심으로』. 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 양승국(2008). 『Kano 모형을 이용한 물류서비스 품질의 전략적 관리』. 숭실대학교 대학원 석사학위 논문.
- 양태식(2005). 『대학의 교육서비스 품질이 학생 만족 및 추천 의도에 미치는 영향』. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위 논문.
- 엄경아(2007). 『대학교육서비스 품질이 학생만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학형태와 인구 통계 비교 연구를 중심으로』. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 오정택(1998). 『서비스 질 구성차원의 관리 우선순위 : 민원행정서비스를

- 중심으로』. 한국행정학보, 32(2) : 77-95.
- 유연숙(2006).『교육서비스 품질이 학생만족과 진로탐색 활동에 미치는 영향 : 전문대학 비서학과를 중심으로』.이화여자 대학교 정보과학 대학원 석사학위 논문.42-43
- 유창(2010).『교육 서비스 품질에 대한 실증적 연구』.충북 대학교 대학원 석사학위 논문.
- 유한주(1995). 『품질개념에 대한 이원적 인식 방법의 고찰』. 품질경영 심포지움 발표논문, 61~65.
- 유한주(2001). 『중소 외국어 교육기관의 서비스품질 제고를 위한 이원적 품질 개념의 적용』. 품질경영학회지, 29(4), 170-179.
- 윤재홍(2013).『품질 경영론』.서울, 한경사.
- 윤호철·이상복(2006). 『Kano모델 및 PCSI지수를 통한 패밀리레스토랑 이용 고객 Needs에 관한 연구 : 젊은 여성고객을 중심으로』. 대한산업공학회지, 32(2). 153-162.
- 이경오(2000), 『대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구』. 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경재(2003). 『웹사이트 사용자 인터페이스의 품질분석 : Kano의 품질 인식 모형의 적용을 중심으로』. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경철(2006). 『대학교육서비스 평가준거가 서비스 품질, 학생 만족 및 행동의지에 미치는 영향에 관한 연구』. 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상식(2006). 『소비자 상담 프로세스 속성이 상담 공정성과 이용만족도에 미치는 영향』. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이상복·김명훈(2008). 『Kano-Servqual 기법을 통한 공공기관의 서비스 개선 사례』. 품질경영학회지, 36(3). 55-65.
- 이상환·이재철(1998). 『서비스 마케팅』. 한국마케팅저널, 13.

- 이영희(2000). 『교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구』, 고객만족 경영연구, 제2권 제2호, 21-46.
- 이용기·장병집·김재봉·김용범(2000). 『학생만족의 결정 요인에 대한 연구 : C 대학교를 중심으로』, 고객만족 경영연구, 2(1), 8-10.
- 이유재·이준엽(1997). 『서비스품질에 관한 종합적 고찰 : 개념 및 측정을 중심으로』, 서울대학교 경영논집, 제31권 제3,4호, 249-283.
- 이인경(2012). 『교육서비스 품질에 대한 지각이 전문대 학생의 재등록 의도 및 구전 의도에 미치는 영향』, 동아대학교대학원 박사학위논문.
- 이유재·라선아(2003). 『서비스품질의 각 차원이 CS에 미치는 영향에 대한 연구: 기존 고객과 잠재고객의 비교를 중심으로 마케팅연구』18(4), 67-97.
- 이지영(2001). 『항공 운송서비스 공정성이 고객만족에 미치는 영향』, 관광연구, 16(1) 241-256.
- 정지아·유한주(2011). 『Kano 모형에 기반한 항공사 교육서비스 품질 연구 : A항공사를 중심으로』, 한국서비스경영학회, 12(5), 187-211.
- 정현화(2009). 『대학교육서비스 품질, 학생만족, 행동의도 간의 관계에 관한 연구』, 경상대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 짱연위(2010). 『교육서비스 품질요인이 교육성과 및 고객 충성도에 미치는 영향에 관한 연구: 음악대학 중심으로』, 중앙대학교 석사학위논문.
- 최명철(2004). 『관광교육 서비스 품질과 참여자 관계성이 고객 만족에 미치는 영향에 관한 연구』, 동아대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 한국 학술진흥재단(2008). 『대학 학술 교류 실태 조사를 위한 사전 연구, 조사 모형 및 설문도구 개발』을 중심으로, 13.
- 홍금순(2005). 『교육서비스 품질의 각 차원이 고객만족과 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구 : 대학 교육서비스 품질을 중심으로』, 명

지대학교 대학원 박사학위논문.

홍승환(2009). 『서비스 공정성이 고객 불량행동과 지각된 서비스품질에 미치는 영향』. 세종대학교 대학원 석사학위논문.

황현주(2002). 『대학서비스 질 측정에 관한 연구 : 학생 재등록 의도와 관계를 중심으로』. 충남대학교 대학원 교육행정학 및 교육사회학 박사학위논문.

2. 국외문헌

- Astin, A.(1993), 『What Matters in Colleges? : Four Critical Years Revisited』, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Arora, Raj and Charles Stoner(1996), 『The Effect of Perceived Service Quality and Name Familiarity on the Service Decision 』. *The Journal of Service Marketing*, Vol.10, No.1, 22-34.
- Bitner, M. J.(1992), 『Service scapes : The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees』, *Journal of Marketing*, 56(2), 57~71.
- Carman, J. (1990), 『Customer Perceptions of Service Quality: An Assessments of the SERVQUAL Dimensions』, *Journal of Retailing*, 66, 33~35.
- Chadwick, K. and J. Ward(1987), 『Determinants of Consumer Satisfaction with Education : Implication for College and University Administrators』, *College and University*, 62, 236~246
- Chapman, D. W.(1981), 『A Model of Student College Choice』, 52.
- Gr'o'nroos, C.(1982), 『An Applied Service Marketing Theory』, *European Journal of Marketing*. 16, 30-41.
- Hossler, D.(1986), 『Managing university enrollment: New directions for higher education』, 53, San Francisco : Jossey-bass, 32-68
- James, B. G. & Baldwin, C. McInnis(2005), 『Which University? The Factors influencing the Choice of Prospective Undergraduates』, Commonwealth of Australia
- Kano, N,(1995). Upsizing the organization by attractive quality creation In G, K, Kanji(Ed), Total quality management;

- proceedings of the first world congress. 67.
- Kotler, P. and Gary Armstrong(2000), 『Marketing : An Introduction』, 5th edition, Prentice-Hall, 246
- Kotler, P. and K. F. A. Fox(1985), 『Strategic marketing for educational institution』, New Jersey : Prentice-hall.
- Kotler, Philip(1991), 『Marketing management- Analysis』 , Planning Implementation and control, 7th Ed. Englewood Cliffs. Nj : Prentice-Hall, Inc.
- Kuo, Y. F(2004). 『Integrating Kano's model into web-community service quality』 *Total Quality Management*. 15(7), 925-939.
- Litten, L. H(1982), 『Different Strokes in the Applicant Pool : Some Refinements in a Model of student College Choice』, *Journal of Higher Education* 53,No. 4
- Matzler, K. Fuchs, M. & Schubert, A. K.(2004). 『Employee satisfaction: Does Kano's Model Apply?』 *Total Quality Management*, 15(9-10), 1179-1198.
- Matzler, K. & Hinterhuber, H. H.(1998). 『How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function development』 *Technovation*, 18(1),25-38
- Matzer, K. & Hinterhuber, H, H.(1998). 『How to make product development projects more successful by integrating Kano's model of customer satisfaction into quality function development』 *Technovation*, 18(1), 31~32.
- Olshavsky, R. V.(1985), 『Perceived Quality in Consumer Decision Making : An Integrated Theoretical Perspective』, in *Perceived Quality*, eds, J. Jacoby and J. Olson, Lexington Book, 3-29.

- Parasuraman, A, Zeithaml V. & Berry, L. L (1988). 『SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality』, *Journal of Retailing*, 64(1), Spring, 16-17.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L (1985). 『A conceptual model if service quality and its implications for future research』, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Shank, M. D. walker M. H. and T. Hayes (1995), 『Understanding Professional Service Expectations』 *Journal of Professional Service marketing*, Vol. 13, 74.
- Solomon and Judd, K. (1998), Academic and Service Quality in Distance Education, a Dissertveration Presented to the college of Education, Univ. of Denver, 14-17.
- Sproles, G. B(1986), 『The Concept of Quality and the Efficiency of Markets : Issues and Comments』, *Journal of Marketing*, Vol.13, June, 146-147.
- Swan, John E. and Michael R. Browers(1998), 『Services Quality and Satisfaction : the Process of People Doing Things Together』, *The Journal of Services Marketing*, Vol.12, No.1, 59-72.
- Tenner, Arther R. and Irving J. Deroro(1992), 『Total Quality Management : Three Steps to Continuous Improvement, Addsion-Wesley Publishing.』
- Timko, M.(1993). 『An experiment in continuous analysis』 *Center for Quality of Management Journal*, 2(4) 17-20.
- Walden, D.(1993), 『Introduction to Kano's methods, In D, Walden(Ed) Kano's method for understanding customer-defined quality』,3-7. MA: Center for Quality of Management, Inc.

설 문 지

안녕 하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서
진심으로 감사드립니다.

저는 한성 대학교 일반 대학원 경영학 석사 과정에 재학 중인 학생으로
현재 “대학 교육 서비스 품질”에 관하여 논문을 준비 중에 있습니다.

학생 여러분께서 평소 우리 학교의 교육 서비스 품질에 대한 느낀 점을 솔직하
게 성심 성의껏 응답해 주시길 바라며 본 설문은 무기명으로 처리되고 통계 목
적에만 사용되며 오로지 학문적 연구에만 사용 하겠습니다.

다시 한번 귀하의 협조에 진심으로 감사드립니다.

2013년 10월

한성대학교 경영학과 지도교수 정승환

한성대학교 경영학과 석사과정 최희선

***설문지 구성 예문 : 긍정과 부정 질문으로 구성되어있으며 긍정 질문에서 마음
에 들더라도 부정 질문에서 당연할 수도 있고 마음에 안들 수도 있습니다.**

1	긍정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양 등)을 배울 수 있는 기회를 제공한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양 등)을 배울 수 있는 기회를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

다음은 귀하의 “인구 통계학적 특성”에 대한 질문입니다.
질문을 읽고 해당란에 기입해 주십시오.

=====

1.귀하의 성별은? ①남 ② 여

2.귀하의 연령은?

①20세 미만 ②21 - 23세 ③24 - 26세 ④27세 이상

3.귀하는 몇 학년 입니까? ① 1학년 ② 2학년 ③ 3학년 ④ 4학년

4.귀하께서는 주간 학생입니까?, 야간 학생입니까?

①주간학생 ②야간학생

5.귀하께서는 현재 직업을 가지고 있습니까?(아르바이트 제외)

① 직업이 없음 ② 직업 있음(직업명 :)

6. 귀하의 대학 입학 동기는?(다수 선택 가능함)

① 희망학과 선택 ②합격 가능성 ③높은 취업률 ④ 대학발전 가능성
⑤ 부모, 친구, 고등학교 선생님의 권유 ⑥우수한 교수진 ⑦장학금 수혜
⑧등록금 수준 ⑨교통편리 ⑩캠퍼스환경 ⑪집안의 경제력
⑫광고, 인터넷, 매스컴 ⑬기타()

7.귀하의 현재 학과의 지원동기는? (다수 선택 가능)

①적성과 능력 ②흥미와 관심 ③입학의 가능성 ④주위의 권유 ⑤직업적 전망

* 귀하의 학과 기록 (학과)

8.귀하께서는 졸업 후 진로계획은?

①취업 ②대학원(심화과정) 진학 ③해외 유학 ④개인사업
⑤사회봉사 ⑥공무원 ⑦기타()

9.귀하의 출신지역은?

①서울 ②경기, 인천 ③충북 ④충남, 대전 ⑤강원 ⑥부산, 경남
⑦대구, 경북 ⑧광주, 전남 ⑨전북 ⑩제주 ⑪해외()

■ 다음은 「교육과정 서비스품질」에 관련한 사항들입니다.

순	형식	설문 내용	마음 에 든 다	당 연 하 다.	아 무 런 느 낌 이 없 다.	어 쩔 수 없 다.	마 음 에 안 든 다
1	긍정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양 등)을 배울 수 있는 기회를 제공한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전문지식(취업, 진로선택, 교양 등)을 배울 수 있는 기회를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	긍정	우리 대학의 교수님들이 학생들을 지도하는데 필요한 전문지식과 교양을 갖추고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 교수님들이 학생들을 지도하는데 필요한 전문지식과 교양을 갖추고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	긍정	우리 대학의 수강과목 선택이 폭이 넓다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 수강과목 선택이 제한되어서 신청이 어렵다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	긍정	우리대학 교수님들이 강의 준비가 철저하게 되어있고 강의 계획서대로 진행된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 강의준비가 부실하고 강의 계획서대로 진행이 안 된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	긍정	우리 대학은 수업시간 외에도 교수님과 면담이나 개별지도 등을 할 수 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	부 정	우리 대학은 수업시간 외에는 교수님과 면담이나 개별지도 등을 받을 수 없다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	긍 정	우리대학 교수님들이 휴강 시에도 보강이 잘 이루어진다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학 교수님들이 휴강 시에도 보강이 이루어지지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	긍 정	우리 대학 교수님들이 시대에 맞는 과목 편성이 잘 이루어진다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학 교수님들이 시대에 맞는 과목 편성이 이루어지지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	긍 정	우리 대학 교수님들이 학생들과 약속을 잘 지킨다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학 교수님들이 학생들과 약속을 잘 지키지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	긍 정	우리 대학은 학과 수업도 취업이나 진학에 많은 도움을 준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학은 학과 수업도 취업이나 진학에 도움이 되지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ 다음은 「학사행정서비스 품질」에 관련한 사항들입니다.

순	형식	설문 내용	마음 에 든 다	당 연 하 다.	아무 런 느 낌 이 없 다.	어 쩔 수 없 다.	마음 에 안 든 다
1	긍정	우리 대학의 직원들이 학생들에게 친절하게 대응 한다면 어떠시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 직원들이 학생들에게 불친절하게 대응 한다면 어떠시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	긍정	우리 대학의 직원들이 학생들의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있다면 어떻게 느끼시 겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 직원들이 학생들의 질문에 답변할 충분한 지식을 가지고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	긍정	우리 대학이 증명서 발급 등 행정처리 시간이 짧고 학생과 약속한 시간에 서비스를 제공 한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 증명서 발급 등 행정처리 시간이 길고 학생과 약속한 시간에 서비스를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	긍정	우리 대학의 행정이 학사일정에 맞추어서 정확하 게 진행이 된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 행정이 학사일정에 맞추어서 정확하게 진행이 되지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	긍정	우리 대학이 학생들이 요청하는 질문사항을 홈페이지, 메일, 전화 등을 통하여 적절하게 답변 을 해준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	부 정	우리 대학이 학생들이 요청하는 질문사항을 홈페이지, 메일, 전화 등을 통하여 적절하게 답변을 해주지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	긍 정	우리 대학이 각종 행사, 활동 시 학생들의 의견을 반영하고 학생들을 중요한 구성원으로 인식 하고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학이 각종 행사, 활동 시 학생들의 의견을 미반영하고 학생들을 중요한 구성원으로 인식하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	긍 정	우리 대학은 취업과 진학에 관련된 정보를 신속히 제공 한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학은 취업과 진학에 관련된 정보를 제공하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	긍 정	우리 대학이 다양한 장학금 제도를 운영하여 많은 혜택 을 준다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학이 장학금 제도가 적어서 혜택이 적게 돌아간다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	긍 정	우리 대학의 출신 선배와 인맥 교류가 잘 되어있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학의 출신 선배와 인맥 교류가 잘 되지 않고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	긍 정	우리 대학의 등록금 수준이 다른 대학에 비하여 저렴하다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학의 등록금 수준이 다른 대학에 비하여 비싸다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	긍 정	우리 대학의 인지도가 높다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부 정	우리 대학의 인지도가 낮다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ 다음은 「물리적 환경 서비스 품질」에 관련한 사항들입니다.

순	형식	설문 내용	마음 에 든 다	당 연 하 다.	아무 런 느 낌 이 없 다.	어 쩔 수 없 다.	마음 에 안 든 다
1	긍정	우리 대학이 전자교탁, 프로젝트 등 최신 교육용 시청각교재 및 실습기자재를 보유하고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전자교탁, 프로젝트 등 최신 교육용 시청각교재 및 실습기자재를 보유하고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	긍정	우리 대학이 기숙사, 휴게실, 식당, 매점, 야외공원 등 편의시설과 휴식공간이 잘 갖추어져 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 기숙사, 휴게실, 식당, 매점, 자판기, 야외공원 등 편의시설과 휴식공간이 잘 갖추어져 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	긍정	우리 대학이 전철, 버스 등 접근성이 좋아서 교통이 편리하다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 전철, 버스 등 교통이 불편하다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	긍정	우리 대학 도서관이 최신정보를 제공할 수 있는 도서와 시설 등을 갖추고 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학 도서관이 최신정보를 제공할 수 있는 도서와 시설 등을 갖추고 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	긍정	우리 대학이 셔틀버스를 운행하여 학생의 편의를 도모한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 셔틀버스를 운행하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■ 다음은 「공정성 품질」에 관련한 사항들입니다.

순	형식	설문 내용	마음 에 든 다	당 연 하 다.	아무 런 느 낌 이 없 다.	어 절 수 없 다.	마음 에 안 든 다
1	긍정	우리대학 교수님들이 학점을 공정하게 처리한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 학점을 공정하게 처리하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	긍정	우리 대학이 학생들에게 주어지는 교육 및 훈련의 기회를 공정하게 배분한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학이 학생들에게 주어지는 교육 및 훈련의 기회를 공정하게 배분하지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	긍정	우리대학 교수님들이 학생을 대하는데 있어 편견없이 진행한다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 학생을 대하는데 있어 편견이 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	긍정	우리 대학의 행정서비스 관련 업무처리가 표준화된 절차와 규정에 의하여 진행된다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 행정서비스 관련 업무처리가 표준화된 절차와 규정에 의하여 진행되지 않는다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	긍정	우리대학 교수님들이 항상 나를 도울 준비가 되어 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리대학 교수님들이 나를 도울 준비가 되어 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	긍정	우리 대학의 직원선생님들이 항상 나를 도울 준비가 되어 있다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	부정	우리 대학의 직원선생님들이 나를 도울 준비가 되어 있지 않다면 어떻게 느끼시겠습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

-설문에 응해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

Study on the Service Quality of College Education: -Focus on Awareness of Student Groups-

Choi, Hee-Seon

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

Graduate School,

Hansung University

Recently Korean universities are facing dangers of withdrawal and reduction of student members because of the university estimation system by the Education Ministry of Korean government, from 2014, in the situation where the population to receive education is decreasing and the difficulty in getting jobs is worsening. Universities are required to strengthen its competitive power to survive by improving the educational service. Therefore, this research is conducted for inducing the strategies to improve the quality of university education for better competitive ability.

This research select 31 quality elements for evaluating university education services. The practical survey is conducted with relation to A university in Seoul and B college in Kyeong-gi province. It employs Kano model and Timko model, focusing on their coefficient of customer satisfaction. It classifies the elements that trigger satisfaction or dissatisfaction among students as the customer of education service. This research has an academic implication that it classifies such elements and suggests strategies to be used for improving the

quality of university education.

The quality of education is the service given in the process of higher education and the core of the service that universities provided. It influences most on the future of students. With the opening of education market, it becomes a very important element of competition. Therefore, if we can meet the needs of students through the survey of their satisfaction and dissatisfaction, their degree of satisfaction with the university life will be improved and the competitive ability of the universities will be raised.

【Key words】 quality, quality of service, quality of education service, educational process, university administration,, physical environment, fairness, Kano model, coefficient of Timko's customer satisfaction