

교육서비스 품질차원의 중요도에 관한 연구

정기한* · 김종현**

A Study on the Importance of Service Quality Dimensions in Educational Service

Chung, Ki-Han · Kim, Jong-Hyun

Abstract

The purpose of this study is to measure an education service quality from the domestic junior college crane. And it confirms the important degree against the education service quality dimension which the students perceive.

The empirical results have indicated that that it is relation to sex and subject and education service quality dimension for of students.

keyword 교육서비스품질 차원, 중요도, 지각차이

I. 서론

오늘날 국경없는 무한경쟁 상황은 대학교육도 예외가 아니다. 최근 급변하는 대학교육의 환경변화에 따라 대학들은 실질적인 대학개혁과 생존전략을 전개해야 하는 어려운 상황에 처해 있다. 학령인구감소에 따른 공급초과현상의 도래, 교육시장의 개방, 대학선택의 다양화, 시장원리에 입각한 대학간의 경쟁을 유도하는 교육당국의 정책기조 등 급격한 환경변화로 인해 공급자 중심의 교육으로부터 수요자 중심 교육으로의 전환이 요구되고 있다. 또한 대학의 주요 내부고객인 대학생은 쾌적한 교육환경과 서비스마인드를 바탕으로 제공되는 편리하고 합리적인

* 경상대학교 경영학과 교수
** 경상대학교 대학원 경영학과 박사과정 수료

대학행정과 양질의 교육서비스를 절실하게 요구하고 있다. 이러한 요구를 충족시키고 치열한 경쟁상황을 극복하기 위해서는 신입생 확보에 역점을 두는 판매개념이 아닌 학생만족에 역점을 두는 마케팅개념이 요구되고 있다. 이러한 수요자 중심의 대학교육정책을 수립하기 위해서는 대학교육의 서비스품질, 학생만족, 구전과 같은 서비스마케팅의 핵심개념에 기초한 접근방법이 필요하다 하겠다. 따라서 교육서비스품질의 관리는 그 어느 때보다 중요한 상황을 맞이하게 되었다.

교육서비스와 관련한 기존 연구는 서비스품질의 측정과 평가 및 서비스품질 → 전반적 서비스품질 → 학생만족 → 고객애호도(구전, 이미지 형성)의 구조적 인과관계에 대해서 일부 이루어지고 있으며, 학생만족에 대한 영향요인 및 결정요인에 대한 연구 또한 일부에서 논의가 되고 있지만 아직 초기단계에 머물고 있다. 이러한 연구들의 시사점은 교육기관의 학생지향적인 노력이 학생들의 지각가치, 서비스품질, 만족, 그리고 충성도의 태도 및 행동에 결정적 역할을 한다는 것이다. 그러나 이러한 연구들의 근간은 교육서비스품질 제고를 통한 학생만족이다.

따라서 본 연구는 전문대학 수준에서 서비스품질 측정과 평가에 관한 연구의 필요성을 제기하며, 그러한 측정과 평가를 통해 교육서비스품질의 주요 구성차원을 확인하고 인구통계적 요인에 따른 지각 차이를 분석함으로써, 교육서비스품질 향상을 위한 관리적 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 서비스품질의 측정차원과 방법

지각된 서비스품질은 서비스의 전반적 우월성이나 우수성에 대한 소비자의 평가, 서비스의 우월성과 관련한 전반적인 판단이나 태도, 서비스의 우월성 정도에 대한 신념 또는 태도 등으로 정의되고 있다.

일반적으로 지각된 서비스품질의 개념적 특성은 첫째, 태도와 유사한 개념으로서 특정 서비스의 우월성에 대한 소비자의 전반적인 판단 내지 평가를 나타내는 다차원적인 개념이다. 둘째, 시간이 지남에 따라 동적으로 변하는 누적적 구성개

념이다. 셋째, 객관적으로 평가되기보다 주관적으로 평가되며 서비스의 결과와 전달과정에 대한 평가를 포함한다.

서비스의 무형성으로 인해 품질을 측정하는 데 있어 내구성이나 불량률과 같은 객관적인 척도의 사용이 어렵기 때문에 다른 다양한 방법들이 모색되었다. 서비스 품질의 측정은 고객의 기대와 성과지각과의 차이로서 측정하는 SERVQUAL 모델중심의 기대-성과 불일치 패러다임과 서비스품질의 측정을 기대-성과의 기준으로 하지 않고 단일의 성과기준으로 측정하는 방법인 SERVPERF 모델중심의 성과 중심측정(Cronin & Taylor, 1992; Babakus & Boller, 1992), 그리고 특정 서비스 품질의 측정은 해당 서비스의 상황에 맞도록 조정되어 지각된 품질에 대한 개별 속성들의 중요성을 고려하여야 한다는 중요도 변수도입 모형(Carman, 1990), 경험된 성과와 고전적 이상점 개념의 이상적 성과 간의 부합 정도에 대한 가중된 확률값으로 지각된 서비스품질을 측정하는 EP 모델, 소비자의 기대와 지각은 시간이 지남에 따라 변할 수 있으며, 누적적 서비스에 대한 지각을 형성, 소비자의 행위의도도 변화할 수 있다는 Boulding et al.(1993)의 서비스품질의 동적 행동과정 모델 등이 있다. 이러한 다양한 측정방법들이 제시되었으나, 전체적으로는 SERVQUAL 패러다임에 기초하여 수정, 보완하는 형태의 연구들이 이루어져 왔다고 할 수 있다.

PZB(1988)의 SERVQUAL 모델은 Oliver(1988)의 기대불일치 모델이 기초하여 5개 차원 22개 항목으로 구성되는 다차원적 평가척도로 개발되었다. 그러나 SERVQUAL 모델은 여러 연구자들(Cronin & Taylor, 1992; Calman, 1990; Oliver, 1993)로부터 몇 가지 비판을 받고 있다.

첫째, SERVQUAL의 5개 차원으로의 분류는 평가에 있어서 잠재적으로 부적절하며, 기대-성과의 차이에 있어서 기대는 지속적으로 남아 있을 수 없다는 것이다.

둘째, 평가대상들의 사전지식과 경험이 부족한 경우에 대한 비현실성이다.

셋째, 소비자들은 개념적으로는 기대와 성과를 비교하여 그 차이를 산술적으로 계산할 수 있지만, 실제로는 측정이 잘못되거나 노력이 많이 들어가야 하고, 대부분의 성과변수들이 양적인 것이 아니기 때문에 비현실적이라는 점이다. 이러한 이유로 이들 연구자들은 SERVPERF 모델중심의 성과중심 측정을 주장하고 있고, 많은 연구자들(Babakus and Boller 1992; Brady and Cronin 2001; Duncan and Elliont 2002)이 널리 이용되고 있다.

최근 교육서비스품질에 대한 국내 연구자(채연수, 1999; 박주성 외, 2003; 황인호, 2005)들도 SERVPERF 모델에 의한 측정을 지지하고 있다.

기존의 과정적 품질(상호작용적 품질)에 기초한 SERVQUAL과 SERVPERF 모델에 결과의 질을 추가한 확장된 모델을 통해 교육서비스품질을 측정함이 우월하다는 검증결과를 제시하고 있다(이유재·이준엽, 2001; 채연수, 1999; 이영희, 2000; 박주성 외, 2003; 황인호, 2005). 이것은 기존의 측정모델들이 가지는 측정차원의 한계성을 보완한 타당한 방법으로 검증되고 있다.

채연수(1999)는 교육서비스품질의 측정에 관한 실증연구에서 기능적 품질차원으로 고객지향성, 유형성, 감정이입, 기술적 품질차원으로 지도성, 편성성 차원을, 이영희(2000)와 박주성 외(2003)는 기존의 5개 차원에 결과의 질 차원을 추가한 측정모델을 이용하고 있다. 또한 황인호(2005)는 기능적 품질차원의 유형성, 신뢰성, 배려성, 공감성에 기술적 품질차원으로 가치성과 내용을 추가한 6개 차원에 대한 척도의 우위성을 검증하고 있다. 그러나 이러한 시도들은 기존 척도들의 비판을 보완하며 새로운 서비스품질 척도개발을 위한 과정이라고 보는 견해가 일반적이다.

최근의 교육환경변화에 따라 교육서비스품질의 측정을 통해 보다 구체적인 시사점을 탐색하여 서비스품을 제고하려는 노력들도 일부 이루어지고 있다. 중등교육상황하에서 인구통계적 요인에 따른 지각차이를 분석하고 중요차원을 파악하여 교육서비스품을 제고하려는 보다 구체적인 노력들도 일부 이루어지고 있다(정기한·황인호, 2005). 따라서 본 연구에서는 일반적으로 가장 널리 지지를 받아온 PZB의 SERVQUAL 5개 차원 22개 항목을 성과 위주의 SERVPERF 측정방법을 통해 서비스품을 측정하고자 한다.

2. 교육서비스품질과 학생만족

서비스마케팅에서 많은 연구들이 고객만족과 서비스품을 위주로 서비스에 대한 고객평가를 설명해왔다. 또한 연구자들은 고객만족 수준의 측정 및 서비스품질에 대한 평가는 함에 있어서 고객에 의해 사용된 차원을 구체화(Carman, 1990; Gronroos, 1990; LeBlanc & Nguyen, 1996; Parasuraman et. al., 1988, 1994)하는 데에 초점을 두어왔다. 그리고 만족과 서비스품질 및 고객의 구매의도에 대한 영향관계를 파악하는 연구도 있다(Bitner, 1990; Cronin & Taylor,

1992; Taylor & Baker, 1994).

학생만족(student satisfaction)이라는 용어를 사용하게 된 것은 소비자를 우선으로 하고 그들을 만족시킴으로써 대학시장에서 경쟁대학에 비하여 경쟁우위를 차지하기 위한 시장지향성 또는 고객지향성의 발로라고 할 수 있다. 교육기관을 연구하는 많은 학자들과 실무자들은 교육기관이 학생만족을 높이기 위해 학생들의 평가를 위한 측정도구를 개발하였고, 학생평가에 대한 해석에 대한 논쟁만도 지난 30년간 1,500여 건의 논문으로 뜨겁게 논의되었다.

Marsh(1980, 1997)의 교육품질의 학생평가모델(SEQ), Feldman(1976)의 학생과 교직원관점에서의 평가척도, Betz(1970) 등의 대학생만족 척도(CSSQ) 등은 많은 연구자들에 의해 학생만족 연구에 이용되었다. 그리고 학생만족요인과 구매행동과의 관계에 관한 실증연구도 진행되었는데, 학위의 가치, 교수지도와 상호작용의 질, 직무커뮤니케이션 기술, 조언자의 전문성과 지원, 학생취업보도실의 효과성 등 다섯 개 차원이 타인에게 자신의 학교를 선택하도록 추천할 의지에 유의적인 영향을 미친다는 결과를 다중회귀분석을 이용하여 제시하였다(Chadwick & Ward, 1987).

국내에서도 1990년대 이후 학생에 의한 대학 강의평가에 대한 연구(김충행 1997; 한신일, 2001)가 지속적으로 이루어지고 있고, 실제 각 대학에서는 1990년 초반부터 시작되어 1990년대 중반기에 이르러서는 거의 모든 대학에서 실시하게 되었다. 학생들의 강의평가에 대한 반응을 통해 학생의 요구와 관심의 차원에서 재차 분석하고, 그 결과에 따른 개선점들을 강의에 적용, 수업에 참여하는 모든 학생이 만족할 수 있는 교육환경을 지속적으로 형성해 간다는 것이다.

1990년대 말 이후 대학환경의 변화로 인한 대학생존을 위한 전략적 차원의 연구들이 발표되기 시작했다. 학생만족의 결정요인에 대한 연구와 대학환경 특성이 전반적 서비스품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향(이용기 등, 2002), 결과의 질을 추가한 교육서비스품질의 측정과 평가 및 고객만족, 재입학의도(박주성 외, 2003), 충성도, 구전효과와의 구조적 관계에 대한 연구(이영희, 2000) 등 주로 교육서비스품질의 측정과 평가에 대한 연구, 교육서비스품질과 학생만족, 행위의도의 전형적인 인과관계를 다루고 있으나, 거의 대학을 대상으로 하고 있으며 접근방법의 차이로 인해 일반화하기에는 보다 많은 후속연구가 필요한 실정이다.

고교수준에서 이루어진 연구는 상업계 고교를 대상으로 한 SERVPERF척도에 의한 교육서비스품질의 측정과 평가, 전반적인 서비스품질과 고객(학생)만족의 영

향관계에 관한 연구(채연수, 1999), 교육서비스만족의 결정요인을 교육품질차원에서 접근, 학생만족과의 영향관계를 연구(정기한·황인호, 2003; 2004; 2005), 인문계 고교의 학업성취도요인을 도입, 교육품질과 대학과 기업의 만족관계에 대한 연구(이홍우, 2000; 이진춘 외, 2003) 외에 거의 없는 실정이다.

이상의 기존연구에서 학생만족이라는 개념은 연구자들의 접근 차이로 인해 각각 다르게 정의될 수 있음을 살펴볼 수 있는데, 서비스마케팅 분야에 있어서는 고객만족과 같이 대체적으로 폭넓게 정의되고 있으며, 교육학 분야에 있어서는 학습, 강의와 관련한 협의의 차원으로서 교육 그 자체에 한정하여 주로 사용되고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 대부분 연구의 초점은 교육서비스 품질의 측정과 평가 및 결과변수로서의 학생만족과 행위 의도 간의 구조적 관계에 두고 있다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 연구들의 근간은 교육서비스품질 제고를 통한 학생만족이라는 것이다. 따라서 교육서비스 품질관리를 위한 구체적인 시사점 도출이 절실한 시점이다.

Ⅲ. 연구가설과 조사설계

1. 연구가설의 설정

본 논문은 전문대학수준의 교육서비스 상황 하에서 인구통계적 요인에 따른 교육서비스품질에 대한 학생들의 지각된 중요도 차이를 분석함으로써 교육서비스의질을 결정하는 요인들을 확인하고, 이러한 결과에 기초한 학생유치전략을 수립하며 재학생들의 이탈방지를 위한 서비스품질 제고를 위한 시사점을 도출하고자 한다.

기존 연구자들의 서비스품질 차원은 다양하게 구성되고 측정결과 또한 다양하게 나타났다. 채연수(1999)는 서울 수도권 지역 상업계 고등학교의 교사와 학생, 남학생과 여학생과의 기대와 지각된 교육서비스품질의 차이를 분석한 결과, 기대되는 교육서비스는 전체적으로 교사와 학생 간 차이가 없으나, 여학생과 남학생 간 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 지각된 교육서비스품질은 교사와 학생 간, 남·여학생 간에 전체적으로 차이가 있는 것으로 분석되었다. 또한 전반적 서비스품질 수준과 고객만족도 역시 교사와 학생 간, 남·여학생 간에 차이가 있는 것으

로 나타났다. 이러한 사실은 전형적인 서비스 제공자와 서비스 이용자와의 기대와 성과에 대한 지각차이에서 비롯된 것이 아닌가 판단된다. 그리고 박주성 외(2003)는 국내 지방 4년제 대학생을 대상으로 전공계열별 만족도 차이를 분석한 결과 항목별 차이가 있는 것으로 나타났다.

LeBlanc과 Nguyen(1999)은 캐나다의 실업전문대학생을 대상으로 기능적 가치(가격에 대한 품질의 평가)에 대한 학생평가를 분석한 결과, 성별과 학년별 유의한 차이를 보였다. 즉 남학생들은 1학년과 3, 4학년이 높게 평가한 반면, 여학생들은 1, 2학년은 높게 고학년으로 갈수록 낮게 나타났다. 또한 황인호(2005)는 중등교육상황의 교육서비스품질에 대한 지각차이 연구에서 교사가 학생보다 높게, 공립보다 사립이, 인문계보다 상업계, 상업계보다는 공업계 순으로 높게 평가하고 있음을 확인하고 있다. 성별 지각차이에서도 남학생은 배려성과 내용성에서, 여학생은 유형성에서 높게 나타났으며, 학년별 교육서비스품질에 대한 지각차이는 유의하지 않게 나타났음을 제시하고 있다. 따라서 본 연구에서는 전문대학 수준의 교육서비스 환경 하에서 학생들의 인구통계적 요인에 따른 지각된 교육서비스품질 차원과의 상호관련성이 있을 것으로 보고 다음의 가설을 채택하였다.

- H1. 교육서비스품질의 구성차원은 SERVQUAL 5개 차원으로 구성될 것이다.
- H2. 지각된 교육서비스품질 차원은 성별과 상호관련성이 있을 것이다.
- H3. 지각된 교육서비스품질 차원은 학년에 따라 상호관련성이 있을 것이다.
- H4. 지각된 교육서비스품질 차원은 전공에 따라 상호관련성이 있을 것이다.
- H5. 지각된 교육서비스품질 차원은 학생들의 출신지역에 따라 상호관련성이 있을 것이다.

2. 조사설계

1) 표본체계와 표본추출 및 자료수집 방법

본 연구는 국내 전문대학의 교육서비스 상황 하에서 인구통계적 요인에 따른 지각된 교육서비스품질 구성차원의 중요도 차이를 알기 위해 경남지역의 K, J 전문대학 재학생들을 대상으로 선정하였다. 조사기간은 2005년 9월 14일에서 10월 4일까지 하였으며, 표본추출방법으로는 판단표본추출법, 의사소통방법으로는 우편면접법과

대인면접법이 사용되었다. 총 300부의 설문지가 배포되어 241부가 회수되었고, 회수된 설문지 중 불성실하게 작성된 것을 제외하고 199부가 분석에 사용되었다.

2) 교육서비스품질의 측정변수에 대한 확인

교육서비스품질의 측정변수는 서비스품질의 대표적인 측정도구로 일반적으로 많이 사용하고 있는 PZB(1988, 1991)의 SERVQUAL 의한 5개 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성) 22개 항목을 교육서비스의 특성에 맞게 수정, 보완한 교육서비스품질 평가척도를 개발하였다. 그리고 성과 중심의 SERVPERF 측정방법을 사용하였다. 본 연구에 있어서 지각된 교육서비스품질에 대한 평가척도는 <표 1>과 같이 전체 5개 차원의 총 22개 항목에 대하여 5점 리커트형 등간척도로 측정하였다.

3) 질문서 내용

<표 1> 교육서비스품질의 측정방법

품질차원		항목수	설문내용
교육서비스품질	유형성	4	- 학교시설의 최신성(x1) - 교육관련 시설의 시각적 매력(x2) - 교직원들의 용의(x3) - 시선 및 장비의 적합성(x4)
	신뢰성	4	- 규정, 약속의 준수(x5) - 학생에 대한 관심과 해결(x6) - 수업계획의 준수(x7) - 철저한 학적관리(x8)
	반응성	4	- 교직원들의 즉각적인 서비스(x9) - 학생요구에 대한 반응(x10) - 요구결과에 대한 안내(x11) - 요구에 대한 신속반응(x12)
	보장성	5	- 교수 강의에 대한 믿음(x13) - 교수의 예의와 친절(x14) - 교수의 지식능력(x15) - 교수의 취업에 대한 관심도(x16) - 교수의 진로실계에 대한 믿음(x17)
	공감성	5	- 교수와의 커뮤니케이션(x18) - 교수의 학생에 대한 관심도(x19) - 교수들의 학생에 대한 배려성(x20) - 학교당국의 학생들에 대한 이해도(x21) - 교수와 학생의 상호작용(x22)

4) 자료분석방법

199부의 응답설문지가 코딩과정을 거쳐 통계분석에 이용되었다. 본 연구의 자료 분석에는 SPSS 10.0을 이용하였으며, 기술적인 분석을 위해 빈도분석, 척도의 신뢰성 및 요인분석, 그리고 각종 시사점을 도출하기 위해 교차분석을 실시하였다.

IV. 실증분석과 해석

1. 표본특성

먼저 표본대상 학생의 특성을 살펴보면 남학생(37.1%) 75명, 여학생(62.9%) 124명으로 전문대학의 특성상 여학생의 비중이 높게 구성되었다. 또한 계열별 특성은 인문사회계열(26.6%) 53명, 공학계열(26.6%) 53명, 간호계열(25.1%) 50명, 디자인계열(21.6%) 46명으로 구성되었다. 출신지역별 특성은 진주지역(57.3%) 114명, 마산 및 창원지역(7.0%) 14명, 서부경남 지역(16.1%), 기타(19.6%) 39명으로 대학의 지역적 특성상 진주지역이 대부분을 차지하고 있다.

2. 측정항목의 평가

1) 신뢰성 분석 및 타당성 분석

〈표 2〉의 모든 요인들이 Cronbach's α 가 .7을 초과하여 요인들의 신뢰성이 확보되었다.

〈표 2〉 요인분석 전의 신뢰성 분석

교육서비스품질 $\alpha = .9293$				
유형성	신뢰성	반응성	보장성	공감성
.8095	.8766	.8207	.8732	.8801

또한 교육서비스품질의 평가척도에 대한 다차원성을 검증하기 위해 탐색적 요인 분석을 실시한 결과, SERVPERF의 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성의 5 차원 22개 항목을 주성분 분석방법에 의한 요인추출 방법과 Kaiser 정규화가 있는 베리맥스의 회전방식으로 5개 요인이 추출되도록 요인분석을 실시하였다. 그 결과, <표 3>과 같이 반응성과 신뢰성이 통합된 4개 차원 19개 항목으로 분류되어 나타났다. 특히 반응성과 신뢰성 차원은 두 차원이 통합되어 본 연구에서는 “고객지향성”이라고 명명하고, “교직원들이 학생들의 요구에 친절하며, 신속하고 믿음직한 교육관련 서비스를 제공할 수 있는 능력”이라고 조작적 정의를 하였다. 여기에서 유형성(x3), 신뢰성(x8), 공감성(x22)의 3개 항목이 제거되어 총 4개 차원 19개 항목이 도출되었다. 따라서 가설 1의 “교육서비스품질 차원은 SERVQUAL, 5개 차원으로 구성된 것이다”는 기각되었다.

<표 3> 교육서비스품질 평가척도에 대한 탐색적 요인분석

측정항목	요인 적 재 값			
	F1(보장성)	F2(공감성)	F3(고객지향성)	F4(유형성)
x1				.856
x2				.822
x4				.634
x5			.714	
x6			.545	
x7			.675	
x9			.541	
x10			.517	
x11			.604	
x12			.680	
x13	.561			
x14	.574			
x15	.654			
x16	.775			
x17	.842			
x18		.742		
x19		.769		
x20		.705		
x21		.593		
교유치 분산율 α 값(.9256)	7.394 34.793 % .8590	3.825 16.758% .8266	2.738 12.436% .8750	1.450 8.369% .8576

또한 요인분석을 행하는 자체에 대한 적합성을 검증하기 위해서 KMO/Bartlett's test를 실시한 결과, KMO의 값이 .910로 상당히 좋은 것으로 나타나 변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 것으로 확인이 되었다.

3. 분석 및 검증결과 해석

변수간의 상관관계를 파악할 수 있는 교차분석에서 두 변수가 상호독립적인지 아니면 관련성이 있는지를 분석하는 것이 카이제곱검정이다. 따라서 성별, 학년별, 지역별, 전공별 교육서비스품질 차원간의 관련성을 확인하기 위해 <표 4>의 카이제곱검정 결과를 이용하여 가설을 검증하였다.

학년별, 지역별은 전체 차원과 관련성이 없음이 확인되어 개별차원간의 관련성은 생략하였다.

<표 4> 카이제곱검정 결과

요인별	교육서비스 품질차원	Person Chi-Square			가설검증
		Value	df	Asymp. Sig	
성 별	유형성	9.039	12	.700	H2. 부분채택
	고객지향성	33.696	12	.001*	
	공감성	4.570	12	.541	
	보장성	7.244	12	.601	
학년별	교육서비스품질	5.725	8	.678	H3. 기각
전공별	유형성	29.123	12	.004*	H4. 채택
	고객지향성	33.444	12	.001*	
	보장성	38.272	12	.000*	
	공감성	21.059	12	.0495**	
지역별	교육서비스품질	11.700	12	.470	H5. 기각

* p < .01, ** p < .05

1) 학생의 성별과 교육서비스품질과의 관련성

<표 4>의 분석결과에서 성별과 교육서비스품질의 유형성, 공감성, 보장성 차원 간에는 상호관련성이 없는 것으로 나타났다. 그러나 고객지향성 차원과는 남녀간에 유의한 차이(p < .01)를 보임에 따라 상호관련성이 있다고 보여진다.

〈표 5〉에서 고객지향성에 대한 평가는 여학생이 대체적으로 긍정적인 평가를 보인 반면, 남학생은 전체적으로 부정적인 반응을 보이고 있다. 이러한 결과치는 남/여 학생이 교육서비스에 대해 상호 다른 평가기준을 적용하고 있다는 것을 시사해 주는 것이다. 즉, 남학생의 경우에는 고객지향성의 정도에 대해서 상당히 세심한 배려를 요구하며 이러한 고객지향성이 결핍된 교육서비스 제공은 이들에게 상당한 실망감을 안겨줌으로써 결국 교육서비스 자체를 불신하거나 다른 집단으로 이탈할 가능성이 상당히 높은 것으로 사려된다. 또한 다른 측면으로 여학생에 비해서 남학생은 약속을 중시하고 의리라든지 행동을 중요시하는 경향이 강함으로 인해 여학생에 비해 이러한 고객지향성으로 언급되는 요인을 서비스평가의 상당한 가중치를 준다는 것을 추론할 수 있다. 따라서 가설 2는 부분채택되었다고 할 수 있다.

〈표 5〉 교육서비스품질 차원과 성별과의 관계

교육서비스 품질차원	성별	매우 동의하지 않음	동의하지 않음	보통임	동의함	매우 동의함	계
유형성	남	12(16.0)	16(21.3)	30(40.0)	9(12.0)	8(10.7)	75(100.0)
	여	24(19.4)	32(25.8)	46(37.1)	17(13.7)	5(4.0)	124(100.0)
	계	36(18.1)	48(24.1)	76(38.2)	26(13.1)	13(6.5)	199(100.0)
	$\chi^2=9.039$ df=12						
고객지향성	남	12(16.0)	17(22.7)	31(41.3)	10(13.3)	5(6.7)	75(100.0)
	여	8(6.5)	18(14.5)	61(49.2)	22(17.7)	15(12.1)	124(100.0)
	계	20(10.1)	35(17.6)	92(46.2)	32(16.0)	20(10.1)	199(100.0)
	$\chi^2=33.696^*$ df=12						
보장성	남	10(13.3)	19(25.3)	29(38.7)	11(14.7)	6(8.0)	75(100.0)
	여	5(4.0)	11(8.9)	55(44.4)	38(30.6)	15(12.1)	124(100.0)
	계	15(7.5)	30(15.1)	84(42.2)	49(24.6)	21(10.6)	199(100.0)
	$\chi^2=4.570$ df=12						
공감성	남	4(5.3)	11(14.7)	33(44.0)	22(29.3)	5(6.7)	75(100.0)
	여	22(17.7)	35(28.2)	46(37.2)	15(12.1)	6(4.8)	124(100.0)
	계	26(13.1)	46(23.1)	79(39.7)	37(18.6)	11(5.5)	199(100.0)
	$\chi^2=7.244$ df=12						

* $p < .01$, ()=col. %

2) 학생의 학년 및 출신지역과 교육서비스품질과의 관련성

〈표 4〉 분석결과에서, 교육서비스품질에 대한 학생들의 학년별, 지역별 평가는 chi-square에 대한 유의도가 각각 .678, .470으로 학년별, 출신지역별로 서비스를 평가하는 내용에는 차이가 없다는 것을 확인할 수 있다. 따라서 교육서비스에 대한 평가가 전문대학의 단기적 특성상 재학하는 동안에 특별히 변화하는 것은 아니며, 처음에 느끼는 교육서비스에 대한 평가가 고학년까지 이어진다는 것을 알 수 있고, 처음부터 학교의 교육서비스에 실망한 학생들은 지속적으로 실망할 가능성이 있다는 것을 추론해 볼 수 있다. 또한 학생들의 출신지역도 학생들의 교육서비스품질 평가에 큰 영향을 미치지 않는다는 것도 확인할 수 있다.

3) 학생의 전공과 교육서비스품질과의 관련성

〈표 4〉 분석결과에서 교육서비스품질의 전체 차원이 유의하게 나타났다. 따라서 학생의 전공과 교육서비스품질과는 상호관련성이 있음을 확인할 수 있다. 특히 〈표 6〉에서와 같이 인문사회와 공학계열이 간호, 디자인계열에 비해 상당히 교육서비스에 대한 평가를 나쁘게 하고 있음을 알 수 있다. 이는 이론위주의 교육을 하면서 다른 전공에 비해 실기교육을 행하지 않은 인문사회계열의 학문적 특성에서 그 원인을 찾을 수 있을 것이다.

전문대학이 주로 실기위주의 현장형 실습교육을 주도함으로써 다양한 실습을 병행하는 전문인교육을 위해서 입학했음에도 불구하고, 두드러진 전문실습교육을 받지 못함으로써 다른 실무위주의 전공과는 확연하게 서비스를 좋지 않게 평가하고 있는 것으로 추론해 볼 수 있을 것이다. 또한 공학계열 역시 충분한 실무교육과 실습장비의 미비, 최근의 공학계열 자체에 대한 진학기피 현상과 더불어 학생들의 흥미와 열의부족으로 인해 부정적인 평가를 초래한 것으로 보여진다. 따라서 교육실무자들은 이러한 결과에서 많은 시사점을 도출해 낼 수 있을 것이다. 가령, 인문사회계열에는 현장위주의 교육을 보다 강화하는 방안으로 견학을 병행한다든지, 다른 계열보다 더 개인별 접촉을 높이고 인간적인 유대를 형성함으로써 이러한 좋지 않은 서비스평가를 개선할 수 있을 것이다. 또한 공학계열은 최근의 고학력 실업사태와 관련하여 기회로 받아들이고 학생들을 동기부여함과 동시에 특화된 교육내용과 충분한 실습장비와 실무교육을 통해 미래의 비전을 제시할 수 있어야 하겠다.

또한 고객지향성 차원에 대한 평가 역시 각 전공별 차이는 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과들 역시 전공별 교육특성을 고려해서 서로 다른 교육서비스품질을 제공하는 전략을 구사해야 한다는 것을 의미하는 것이라고 할 수 있다.

그리고 <표 6>과 같이 보장성 차원에 대한 각 전공별 학생들의 평가 역시 서로 상이한 것으로 나타나고 있다. 보장성은 주로 졸업 후 학생들의 진로나 수업의 질적인 제공에 대한 설문항목으로 구성되어져 있다.

<표 6> 교육서비스품질 차원과 전공계열별과의 관계

교육서비스 품질차원	전공계열별	매우 동의하지 않음	동의하지 않음	보통임	동의함	매우 동의함	계
유형성	인문사회	8(15.1)	23(43.4)	10(18.9)	8(15.1)	4(7.5)	53
	공학	9(17.0)	10(18.9)	28(52.8)	1(1.9)	5(9.4)	53
	간호	4(8.0)	11(22.0)	16(32.0)	15(30.0)	4(8.0)	50
	디자인	3(7.0)	12(27.9)	16(37.2)	9(20.9)	3(7.0)	43
	계	24(12.1)	74(37.2)	52(26.1)	33(16.6)	16(8.0)	199
	$\chi^2=29.123^*$ df=12						
고객지향성	인문사회	3(5.7)	13(24.5)	25(47.2)	7(13.2)	5(9.4)	53
	공학	3(5.7)	16(30.2)	22(41.5)	8(15.1)	4(7.5)	53
	간호	5(10.0)	13(26.0)	24(48.0)	5(10.0)	3(6.0)	50
	디자인	7(16.3)	8(18.6)	16(37.2)	8(18.6)	4(9.3)	43
	계	18(9.0)	42(21.1)	87(43.7)	34(17.1)	18(9.0)	199
	$\chi^2=33.444^*$ df=12						
보장성	인문사회	6(11.5)	16(30.8)	22(42.3)	6(11.5)	2(38.5)	52
	공학	6(11.3)	13(24.5)	28(52.8)		3(5.7)	53
	간호	1(2.0)	8(16.0)	23(46.0)	11(22.0)	7(14.0)	50
	디자인	7(16.3)	8(18.6)	17(39.5)	6(14.0)	5(11.6)	43
	계	25(12.6)	58(29.3)	75(37.9)	23(11.6)	17(8.6)	198
	$\chi^2=38.272^*$ df=12						
공감성	인문사회	2(3.8)	6(11.3)	25(47.2)	14(26.4)	6(11.3)	53
	공학	3(5.7)	11(20.8)	30(56.6)	7(13.2)	2(3.8)	53
	간호		10(20.0)	17(34.0)	14(28.0)	9(18.0)	50
	디자인		14(32.6)	12(27.9)	11(25.6)	6(13.9)	43
	계	5(2.5)	46(23.1)	84(42.2)	41(20.6)	23(11.6)	199
	$\chi^2=21.059^{**}$ df=12						

* $p < .01$, ** $p < .05$, ()=col. %

이러한 보장성과 관련한 항목은 특히 학생들에게는 민감한 사안이 될 수 있다. 주로 디자인계열이나 간호계열의 학생들은 보장성과 관련한 서비스 평가항목에 후한 점수를 주고 있다고 볼 수 있는데, 이는 졸업 후 취업의 향방과 밀접한 관련성이 있는 것으로 추론된다. 특히, 간호계열에서는 이 항목에 대해 후한 평가를 하고 있는데, 졸업 후 다른 계열에 비해 비교적 진로가 확실한 전공인 점을 감안한다면 충분히 납득이 가는 결과로 여겨진다.

공감성 차원 역시 계열별로 유의한 차이가 나는 것으로 확인이 되었다. 하지만 다른 차원과는 다르게 인문사회계열에서 공감성에 대해 높은 평가를 하고 있다는 것을 알 수 있다. 이것은 인문사회계열에서 학생들에 대한 서비스평가 수준을 제고하기 위한 나름대로의 교수와 학생 간의 커뮤니케이션이 원활하게 이루어지고 있다는 것을 시사한다고 보여진다.

V. 결 론

1. 연구결과 및 시사점

본 연구는 전문대학 교육서비스 상황 하에서 학생의 지각된 교육서비스품질의 측정차원을 확인하고, 학생들의 인구통계적 요인에 따른 교육서비스품질 차원과의 상호관련성을 확인하여 전문대학 교육서비스품질 차원의 상대적 중요성을 확인함으로써 국내 전문대학의 위기를 타개하고 양질의 교육서비스를 제공하기 위한 관리적 시사점을 도출하고자 하였다.

이를 위하여 연구자는 서비스품질에 관한 이론적 고찰을 통해 연구가설을 설정하고, 교육서비스품질의 척도로서 SEVQUAL의 5개 차원 22개 항목을 도입하여 신뢰성과 타당성을 확보한 유형성, 고객지향성, 공감성, 보장성의 4개 차원 19개 항목으로 구성된 척도를 도출하였다. 그리고 도출된 척도를 가지고 경남의 K, J 2개 전문대학의 학생을 대상으로 교육서비스품을 측정하였다. 연구가설에 따른 실증분석과 검증을 통해 나타난 연구결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 교육서비스품질의 척도로서 SERVQUAL의 5개 차원 22개 항목을 도입하여 신뢰성과 타당성을 확보한 유형성, 고객지향성(신뢰성과 반응성이 통합됨), 공감성, 보장성의 4개 차원 19개 항목으로 구성된 척도를 도출하였다. 이것은 전문대학의 교육서비스품질 차원은 반드시 SERVQUAL의 5개 차원으로 구성되지 않음을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

둘째, 성별과 교육서비스품질의 유형성, 공감성, 보장성 차원 간에는 상호관련성이 없는 것으로 나타났다. 그러나 고객지향성 차원과는 남녀간에 유의한 차이가 확인됨으로써 상호관련성이 있다고 보여진다. 이러한 결과치는 남/여 학생이 교육서비스에 대해 상호 다른 평가기준을 적용하고 있다는 것을 시사해 주는 것이다. 즉, 여학생의 경우에는 고객지향성의 정도에 대해서 상당히 세심한 배려를 요구하며 이러한 고객지향성이 결핍된 교육서비스 제공은 이들에게 상당한 심방감을 안겨줌으로써 결국 교육서비스 자체를 불신하거나 다른 집단으로 이탈할 가능성이 상당히 높은 것으로 사려된다. 또한 여학생에 비해서 남학생은 약속을 중시하고 의리와 행동을 중요시하는 경향이 강함으로 인해 여학생에 비해 이러한 고객지향성으로 언급되는 요인을 서비스평가의 상당한 가중치를 준다는 것을 추론할 수 있다. 따라서 성별에 따른 교육서비스품질의 차원에 대한 중요도에 차이가 있다는 것은 학교경영자들의 학교경영에 있어서 관리적 시사점을 제공한다 하겠다.

셋째, 학년과 학생들의 출신지역 간에는 교육서비스품질과 상호관련성이 없는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 전문대학의 특성상 짧은 수학기간과 지역중심의 진학으로 인해 학년간, 출신지역별 교육서비스품질의 평가에 차이가 없는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

넷째, 학생들의 전공과 교육서비스품질의 전 차원과의 관련성은 유의한 것으로 나타나 전공계열별 학생들의 교육서비스품질의 평가는 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 인문사회계열이 다른 공학, 간호, 디자인계열에 비해 매우 낮게 평가를 하는 것으로 확인되었다. 이것은 현장형 실습교육위주의 타 전공계열에 비해 이론위주의 학문특성상 원인에 기인한 것으로 보여진다. 또한 디자인계열이나 간호계열의 학생들은 보장성 차원과 관련된 서비스 평가항목에 높은 평가를 한 것으로 나타나 학생들의 졸업 후 취업의 향방과 밀접한 관련성이 있는 것으로 추론된다. 특히, 간호계열에서는 높게 평가한 것은 졸업 후 다른 계열에 비해 비교적 진로가 확실한 전공계열의 취업환경에 기인한 것으로 보여진다. 공감성 차원 역시 계열별로 유의한 차이가 나는 것으로 확인이 되었다. 하지만 다른 차원과는 다르

게 인문사회계열에서 공감성에 대해 높은 평가를 한 것으로 나타났다. 이것은 인문사회계열에서 학생들에 대한 서비스평가 수준을 제고하기 위한 나름대로의 교수와 학생 간의 원활한 상호작용이 전제된 것으로 보여진다.

본 연구는 국내 전문대학의 당면한 위기극복을 위한 전략적 대안으로서 지속적인 교육서비스품질 관리를 통한 학생만족으로 확장시킬 전략적 단초를 제공하고자 하였다. 따라서 위기극복을 위한 장기적인 전략모형을 개발함에 있어서 학교교육의 경영자들은 교육서비스품질의 체계적 관리를 통한 학생만족을 제고하는 것이 가장 우선적으로 고려해야 할 것이다. 그러한 노력이 학생유치를 위한 요식적이고 일과성 홍보와 같은 단기적인 전략에서 애호도와 구전으로 확장시킬 실질적이고, 장기적인 전략적 대안임을 간과해서는 안 될 것이다.

2. 연구한계 및 미래 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며 이에 따른 미래의 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 경남의 2개 전문대학만을 표본지역과 대상으로 한정하여 연구의 일반화가 어렵다는 점이다. 따라서 향후 연구에서는 표본지역과 대상을 확대하여 비교연구를 할 필요가 있을 것이다. 또한 표본대상을 교수와 학생뿐만 아니라 졸업생과 학부모로 확대하여 비교연구하는 것도 다양한 시사점을 가질 것이다.

둘째, 본 연구에서 교육서비스품질 차원과 인구통계적 요인간의 관련성에만 초점을 둔 관계로 향후 연구에서는 보다 구체적인 지각차이에 대한 분석, 특히 교수 및 교직원/학생 간 지각차이와 전반적 서비스품질과 학생만족에 대한 개별차원들간의 상대적 중요성도 분석할 필요가 있을 것이다.

셋째, 향후 연구에서는 보다 교육서비스 특수성을 고려한 서비스품질 척도 개발과 품질차원 간의 지각된 중요도에 따른 가중치를 고려한 측정도 필요할 것이라 본다. 마지막으로 교육의 효과성에 대한 시간적 특성을 감안하여, 횡단조사의 한계점을 극복하기 위한 체계적인 연구계획 하에 종단적인 연구가 진행되어야 할 것으로 본다.

참고 문헌

[1] 국내문헌

- 1) 박주성·김종호·신용섭(2003), “대학교육서비스품질 요인이 학생만족, 재입학 의도 및 구전효과에 미치는 영향”, 마케팅저널, 4권 4호, pp. 51-71.
- 2) 이영희(2000), “교육서비스 질의 측정과 평가에 관한 연구”, 고객만족경영연구, 제2권 제2호, pp. 21-46.
- 3) 이용기·장병집·김재봉·김용범(2000), “학생만족도의 결정요인에 대한 연구: C대학교를 중심으로”, 고객만족경영연구, 제2권 제1호(8월), pp. 8-10.
- 4) 이용기·장병집·박영균(2002), “대학 환경특성이 전반적 서비스품질, 서비스가치와 학생만족에 미치는 영향”, 마케팅연구, pp. 4-11.
- 5) 이유재·이준엽(2001), “서비스품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰”, 마케팅연구, 제16권 1호, pp. 1-26.
- 6) 이진춘·이홍우·백선숙(2003), “AMOS를 이용한 교육품질요인의 인과관계 분석”, 경영교육논총, 제30집, pp. 305-325.
- 7) 이홍우·백선숙(2000), “인문계 고등학교 품질만족도 조사”, 경영과학연구, 대구경북경영과학회 제9집, pp. 25-43.
- 8) 정기한·황인호(2003), “교육서비스만족의 결정요인에 관한 연구”, 경영교육논총, 제29집, pp. 255-284.
- 9) 정기한·황인호(2004), “학습만족의 결정요인이 전반적 서비스품질과 학생만족에 미치는 영향”, 고객만족연구, 제6권 제2호, pp. 51-73.
- 10) 채연수(1999), “교육서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구”, 동국대학교 박사학위논문, pp. 116-121.
- 11) 한신일(2001), “학생에 의한 강의평가의 관련요인 분석-교수, 학생, 수업관련요인을 중심으로-”, 교육행정학연구, Vol.19, No.4, pp. 247-266.
- 12) 황인호(2005), “교육서비스품질의 측정과 학생만족의 구조적 인과관계에 관한 연구”, 경상대학교 박사학위논문.

[2] 외국문헌

- 1) Babakus, E, and G W Boller(1992), "An Emperical Assessment of the SERVQUAL scale," *Journal of Business Research*, 24, pp.253-268
- 2) Betz, E. L., J. E. Klingensmith, & J. W. Menne(1970), "The Measurement and Analysis of College Student Satisfaction," *Measurment and Evaluation in Guidance*, Vol. 3, pp. 110-118.
- 3) Bitner, M. J.(1990), "Evaluating Service Encouters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses," *Journal of Marketing*, Vol. 54, pp. 69-82.
- 4) Bolton, R. N. & J. H. Drew(1994), "Linking customer satisfaction to service operation and outcomes," in Oliver and Rust(Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 173-200.
- 5) Boulding, William, Ajav Kala, Richard Staelin, and Valerie A. Zeithaml(1993), "A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions," *Journal of Marketing Research*, 30(February), pp.7-27.
- 6) Brady, Michael K. and J. Joseph Cronin Jr.(2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing*, 65(July), pp.34-49.
- 7) Carman, J. M.(1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SEVQUAL dimensions," *Journal of Retailing*, Vol. 66, pp. 33-55.
- 8) Chadwick, K. & J. Ward(1987),"Determinants of Consumer Satisfaction with Education: Implications for College and University Administrators," *College and University*, Vol. 62, pp.236-246.
- 9) Cronin, J. J. & S. A. Taylor(1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 58(January), pp. 126-127.
- 10) Duncan, Elizabeth and Greg Eliiot(2002), "Customer Service Quality and Financial Performance among Australian Retail Financial Institutions," *Journal of Financial Service Marketing*, 7(1), pp. 25-41.
- 11) Feldman, K. A.(1976)," The superior college teachers as related to evaluations they receive. *Research in higher Education*, pp. 18:3-124.
- 12) Gronroos, C.(1982), "An Applied Service Marketing Theory," *European Journal of Marketing*, Vol. 16, pp. 30-41.
- 13) Gronoos, Christian(1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implication,

- "European Journal of Marketing, 18(4), pp.36-44.
- 14) LeBlanc, G. & N. Nguyen(1996), "Cues used by customer evaluating corporate image in service firms: an empirical investigation in financial institutions," *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 2, pp. 44-56.
 - 15) Marks, Ronald B(2000), "Determinants of Student Evaluations of Global Measures of Instructor and Course Value," *Journal of Marketing Education*, Vol. 22 No. 2, August, pp.108-119.
 - 16) Marsh, H. W.(1980), "The influence of student, course, and instructor characteristics in evaluations of university teaching," *American Educational Research Journal*, Vol. 17(1), pp. 219-237.
 - 17) Marsh, H. W., K. T. Jau, C. Chung & Siu, T. L.(1997), "Students' evaluations of university teaching: Chinese version of the students' evaluations of educational quality instrument," *Journal of Educational Psychology*, Vol 89(3), pp. 568-572.
 - 18) Michael K. Brady & J. Joseph Cronin Jr.(2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Quality: A Hierarchical Approach," *Journal of Marketing*, Vol. 65 (July), pp. 34-49.
 - 19) Oliver, R. L.(1993), "A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts," 65-85. in Teresa A. Swartz, David H. Bowen, and Stephen W. Brown(Eds), *Advances in Service Marketing and Management*, 3, Greenwich, CT: JAI Press.
 - 20) Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry(1988), "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
 - 21) Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry(1994), "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research," *Journal of Marketing*, Vol. 58(January), pp. 111-124.
 - 22) Powpaka, Smart(1996), "The Role of Outcome Quality as a Determinant of Service Quality in Different Categories of Service Industries; An Empirical Investigation," *The Journal of Service Marketing*, 10(2), pp.5-25.
 - 23) Richard, Michael D. and Arthur W. Allaway(1993), "Service Quality Attributes and Choice Behavior," *Journal of Service Marketing*, 7(1), pp.59-68.
 - 24) Woodside, A., L. Frey, & R. Daly(1989), "Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention," *Journal of Health care Marketing*, Vol. 9(December), pp. 5-17.