

# 대학교육 서비스품질의 중요도-만족도 분석 연구

김명겸 · 박종우<sup>†</sup>

송실대학교 경영학부

## The Importance-Satisfaction Analysis of Service Quality in University

Kim, Myung Kyum · Park, Jongwoo<sup>†</sup>

The Dept. of Business Administration, Soongsil University

### ABSTRACT

**Purpose:** To increase the competitiveness of the university and improve the quality of education by providing education services that meet the student's satisfaction needs based on the education service quality survey of university students.

**Methods:** A questionnaire consisting of 6 elements and 38 questions was prepared and students were surveyed. The importance and satisfaction ISA analysis was conducted.

**Results:** The results of this study are as follows; there was a difference in the perception of importance and satisfaction by student characteristics regarding the results of educational service quality measurement. Working students need an extra effort in the educational environment and foreign students in student services.

**Conclusion:** The importance of educational service quality-satisfaction survey should be used to identify the factors of educational service quality by student characteristics to improve student satisfaction, improve the quality of education, and support educational services with a strategic approach.

**Key Words:** Education Satisfaction, Students' characteristics, Education service, HedPERF, Important-Satisfaction Analysis

● Received 7 November 2019, 26 November 2019, accepted 27 November 2019

† Corresponding Author(jongpark7@ssu.ac.kr)

© 2019, The Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

# 1. 서론

대학의 대내·외의 환경 급속도로 변화가 되고 있으며, 정부의 등록금 동결과 정원 조정, 평생교육의 확대, 재직자 교육 등 기존의 대학의 교육방법과는 다른 교육방법과 만족도에 중요성이 부각되어 있다. 학령인구의 감소와 심각한 재정난 속에서 국내 대학들은 대학이 학생을 선택하는 것이 아니라 학생이 대학을 선택하게 되는 시대가 도래 되었고 대학교육이 ‘공급자 중심’에서 ‘수요자 중심’으로 전환되면서 교육만족도가 대학의 경쟁력 제고는 대학에서 제공하는 서비스 향상에서 시작되어야 한다(Woo-Geuk Shim, 2015). 서비스 품질에서 고객이탈 방지, 고객증대와 유지, 경쟁력 향상하여 기업의 수익을 증대시키는 핵심이 서비스 품질이며, 마케팅 개념이 도입됨에 따라 교육을 서비스의 개념으로 보는 일반화 현상으로 학생의 교육서비스의 품질을 향상하여 제공하는 것이 수요자 중심의 대학교육에서 경쟁력 확보가 필수적인 선택이 되고 있다(Kyung Cheol Lee, 2004).

대학서비스의 소비자의 만족도는 다른 서비스 영역에 대한 소비자 만족의 측정환경과는 다르며 교육, 행정, 재정, 시설, 평판 등 다양한 영역이 존재하여 교육서비스의 품질 연구가 지속적으로 진행되고 있으며 적합한 측정 문항을 제시하고 학생의 만족에 미치는 영향을 파악하고 수요자, 학습자 중심의 교육서비스 질적 효과성을 평가하고 학생들을 만족시키기 위한 교육서비스 품질 개선이 강조되고 있다.(Sook Young Oh, 2015).

평균 수명연장, 저 출산 고령 사회, 국제화, 제4차 산업혁명, 초 연결 네트워크 시대의 사회적 변화는 평생학습과 외국인유학생에 대한 중요한 요소로 작용되었고 교육부는 2008년부터 성인학습자를 위한 대학의 평생교육체제 지원 사업을 추진하여 왔으며 2012년 선 취업 후 진학 지원 사업, 2015년에는 평생학습 중심대학 지원 사업으로 학위 과정을 학과단위 체제 개편과 재직자특별전형에 역점을 두어 추진되었다(교육부, 2017). 또한 일반 대학에서 외국인 유학생 수는 2003년 3,348명에서 2018년 99,573명으로 약 30배 가까이 증가되었다(KESS, 2019). 평생학습자와 외국인 유학생은 일반학생과는 다르게 수요자 중심의 대학의 선택이 되었으며, 이러한 학생들의 급속한 증가로 대학은 새로운 교육과 서비스품질에 대하여 새로운 전략적 선택과 개선방안이 모색되어야 한다.

본 연구는 대학의 전통적인 일반 학생과 증가되고 있는 성인 재직자 대학생과 외국인 유학생들의 교육이 중요성이 확대되는 상황에서 고등교육을 담당하는 대학 교육서비스 품질의 만족도와 중요도 차이와 학생유형별 차이를 분석하여 대학 교육서비스 품질과 교육만족의 개선 방향과 대학의 경쟁력을 확보하기 위한 유용한 시사점을 제시하고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 대학교육서비스 개념 및 특성

제조업분야에서 발전한 품질과 측정은 서비스분야로 확대되어 조직의 성장과 성공을 위한 중요한 개념으로 활용되고 있다. 서비스품질에 정의와 측정에 대한 연구자로 Oliver(1980)의 기대-성과 불일치 모델을 바탕으로 Parasuraman, Zeithaml, & Berry(이하 PZB)(1985,1988,1991)는 서비스 품질은 소비자가 서비스 행위를 어떻게 지각 하는 정도에 따라 측정되어야 한다고 판단하여 10가지로 차원으로 구성된 SERVQUAL이라는 표준화된 측정도구를 개발하였고 이후 수정·보완하여 5개 차원의 22개 측정문항으로 제시하였다.

Cronin & Taylor(1992)는 PZB(1991)이 제시한 기대-성과 모형인 SERVQUAL 모형의 문제점을 제시하고 서비스의 수행을 성과를 기반으로 서비스 품질을 측정이 타당하다고 SERVPERF(PERFORMANCE-based measure of

SERVICE Quality) 모형을 제안하였다. Bitner & Hubbert(1994)는 서비스 품질을 소비자들이 지각한 서비스의 좋고 나쁨의 전반적인 인상이라고 정의하였다. 서비스품질의 측정을 단순하고 적용의 용이하고 평가의 방법으로 활용하기 위하여 마케팅 전략 개발도구로 중요도-성과 분석(IPA: Importance Performance Analysis)이 사용되고 있다(Ortinou, 1989; Joseph, 1997; Ford, 1999).

서비스 품질의 측정에 있어서 일반적인 비즈니스 환경에서의 서비스 품질 측정과 공공의 성격이 강한 교육서비스 품질의 측정을 동일한 성격으로 측정하기에는 무리가 있다(Man-Su Kang, 2011). 교육서비스 연구자들은 교육기관은 일반적인 이윤 추구집단과는 다르며, 다양한 관점에서 교육서비스 연구가 필요하다고 하였다(Li-Wai, 2005). 고등교육에서 교육서비스품질에 대한 대학의 특수한 문화 및 상황으로 많은 논란이 제기되고 있으며 논쟁 대상은 고등교육에서 고객의 정의와 품질, 품질경영의 틀 적용, 교육서비스품질 결정요인과 고객만족 및 고등교육분야에서 고객 중심의 적절성 등에 관한 문제가 존재하지만 교육서비스의 특성은 서비스의 일반적 특성과 유사하여 다른 서비스산업과 마찬가지로 무형성(Intangibility), 이질성(Heterogeneity), 소멸성(Perishability) 및 동시성(Simultaneity)등 서비스의 특징이 그대로 적용된다고 주장하였다(Sung Kang, 2011).

대학교육의 목표는 학습역량을 증진시켜 우수한 인재를 배출하는 것으로(Man-Su Kang·Sang-Kyu Park, 2011), 대학의 경쟁력 확보와 대학의 지속적인 유지를 위해 필요한 부분이며 이러한 사회적 요구로 교육 콘텐츠, 교수법 개발, 비교과 프로그램 등의 학습능력 향상을 위한 교육서비스는 양적으로는 성장을 이루었으나 질적인 발전과 서비스의 측정은 부족하여 양적 및 질적 수급의 불일치 문제를 겪고 있다(Jin Hey-Kyoung, 2017).

Anderson(1983)은 대학교육서비스란 대학이 직·간접적으로 제공하며, 서비스 안에서 물리적·기술적 부분이 포함 된다고 정의하였다. 대학교육서비스도 일반적인 서비스의 한 분류이므로 일반적 서비스의 특성과 대학이라는 조직적 고유한 특성을 가지고 있으며, 대학의 고유한 특성을 Li-Wai(2005)는 2가지의 상업적 차원과 인간적 차원으로 교육서비스를 구분하였고, Simpson & Siguaw(2000)는 교수법(강의법), 교수의 강의 준비, 학생면담, 교수와 학생의 상호관계로 구분하였고, Astin(1993)는 교육서비스 제공 시점에 따라 교수와의 관계과정, 교육과정과 수업, 학생들의 학교생활, 교육시설 등으로 대학서비스를 분류하였다.

## 2.2 대학교육서비스 대상의 특성

한국대학교육협의회(이하 “대교협”(KCUE)이라 한다)는 고등교육법 제34조의5 및 고등교육법 시행령 제32조에 근거하고, 대교협 정관 제5장의3에 따라 「대학입학전형위원회」의 협의·조정을 통해 「대학입학전형기본사항」을 수립·공표한다. 위 법령에 근거하여 매 입학년도의 2년 전 학년도가 개시되는 날의 6개월 전까지 입학전형 기본사항과 대학의 장은 일반전형 및 특별전형을 공정하게 시행하고 응시생에게 입학에 대한 정보를 제공하여야 한다(Korean Council for University Education - Admission Information Framework, 2019). 학생의 유형을 특성에 따라서 다음과 같이 분류하였다.

### 2.2.1 일반전형

일반전형은 일반학생을 대상으로 보편적인 교육적 기준에 따라 학생을 선발하는 전형으로서 대학의 교육목적에 적합한 입학전형의 기준 및 방법에 따라 공정한 경쟁에 의하여 공개적으로 시행하는 전형이다(고등교육법 제34조). 대학입학전형으로 고등교육법 시행령 제41조에 의하여 모집 시기에 따른 수시모집·정시모집·추가모집으로 구분하고, 모집 간 분할 모집은 대학이 자율적으로 결하여 시행하며 전형방법으로 수시모집과 정시모집으로 구분되며 학생 생활기록부, 대학수학능력시험, 대학별 고사 등을 활용하여 선발한다(KCUE, 2019).

수시모집은 학생부위주, 논술위주, 실기/실적위주의 주요 전형유형으로 학생들을 선발하고 수능은 최저학력기준으로만 활용하고 있다. 모집정원의 2% 이내를 정원 외 인원으로 선발하는 재외국민 특별전형과 초·중등 진 교육과정 이수자, 북한이탈주민 등 ‘재외국민과 외국인 특별전형’ 등이 해당된다(KCUE, 2019). 학생부위주의 전형유형에는 전형요소가 학생부교과와 학생부 종합이 있으며 학생부교과 전형은 교과 성적을 중심으로 평가하는 전형이고 학생부종합 전형은 입학사정관 등이 참여하여 학생부 중심으로 자기소개서, 추천서, 면접 등을 통해 학생을 종합평가 하며 논술위주 전형유형은 논술 전형요소와 실기/실적위주 전형에는 실기, 실적, 특기자 등을 활용하여 전형요소로 활용하여 선발한다(KCUE, 2019).

정시모집은 군별 모집을 실시하는 대학(교육대학 포함, 산업대학·전문대학 제외)에 지원하는 경우이며 추가모집도 정시모집의 미등록 충원의 한 종류이다. 정시는 수능위주 전형유형은 수능점수가 주요 전형요소 활용하고, 실기/실적위주의 전형유형은 실기시험 등을 전형요소로 활용하여 선발한다(KCUE, 2019).

일반전형의 일반학생 중 수시모집과 정시모집 학생으로 분류하고 수시모집에서 ‘재외국민과 외국인 특별전형’은 제외하고 별도 분류하였다.

### 2.2.2 재직자학생

대학 입시에서 정원 외 특별전형으로 특성화고 등을 졸업한 재직자 특별전형이 존재하며 자격기준은 다음과 같다. 고등교육법 시행령 제29조 제2항 제14호의 산업체 근무경력 3년 이상인 재직자에 한정하고 있다. 즉 산업체 근로자가 일과 학업을 병행할 수 있도록 교육여건 및 수업방식을 재직자 맞춤형으로 운영한다.

정원 외의 계약학과가 존재하며 근거로는 '산업교육진흥 및 산학협력촉진에 관한 법률' 제8조에 의해 마련된 계약학과는 두 가지 형태는 분류된다. 특정 기업체 직원의 재교육이나 직무능력 향상을 위한 '재교육형'이 있고, 채용을 조건으로 특별한 교육 과정의 운영을 요구하는 '고용보장형'이 있다. 학부 또는 대학원 모두에 신설할 수 있다(KCUE, 2019). 대학원의 경우 직장인 중심의 특수대학원과 일반대학원의 Part Time 학생들은 일과 학업을 병행하는 학생들이다. 위의 재직자 특별전형, 계약학과, 특수대학원과 일반대학원의 Part Time 학생들은 재직자 학생으로 분류하였다.

### 2.2.3 외국인유학생

일반적으로 외국인 유학생은 ‘한국의 대학 학위과정에 있는 외국인’으로 모국어가 한국어가 아닌 외국인을 의미한다. 2000년대 이후 한국대학의 외국인 유학생 급증하여 대학의 학위과정에 재적 중인 외국인 유학생 수(등록 후 휴학한 외국인 유학생도 포함)는 2018년 기준 국내 대학의 학사과정 56,097명, 석사·박사 과정 29,939명으로 총 86,036명에 이르고 있으며 불과 2015년 기준으로 학사과정 32,972명 석사·박사 과정 22,767명으로 총 55,739명으로 3년 사이 64%의 증가율을 보이고 있다(교육통계서비스 제공자료, 2015, 2018). 최근 국내 대학의 외국인 유학생의 증가는 고등교육이 국경 없는 교육체제로 변화하는 세계화의 맥락 아래 있으며 대학 경쟁력의 한축을 담당하게 되었고, 학령인구의 감소와 지속적인 등록금 동결, 국제화 등의 이유로 국내대학들의 외국인 유학생 유치에 많은 노력을 기울이고 있다. 대학에서는 외국인 유학생을 무시할 수 없는 규모로 성장하였고, 이에 학생의 분류에 외국인유학생을 하나의 분류로 하였다.

## 2.3 대학교육서비스 품질

SERVQUAL과 SERVPERF이 교육서비스는 일반 서비스와는 다른 고유한 특성이 있기 때문에 교육서비스품질을 평가하는데 한계점을 나타내었다(Sang-Jun Lee · Kwan-Ho Yoon · Seong-Yoon Kim, 2013). 대학교육 서비스품질의 측정에 SERVQUAL과 SERVPERF 모형이 적용되고 있으나 특성과 교육환경에 따른 적합한 측정도구를 개발, 측정항목을 추가 하려는 연구자들이 연구들이 이루어져 왔다(Firdaus, 2005; Lagrosen, 2004; Sahney, 2006). 이러한 관점에서 교육 서비스품질의 측정에 있어서도 교육서비스에 대한 목적과 특성의 인식하고 교육서비스품질에 대한 측정이 의사결정의 대안들을 판단하는데 필요한 정보를 선택, 수집, 제공의 체계적 과정 상황지표, 투입지표, 참여지표, 성과지표의 4가지 측정 척도를 개발하였다(Kuh, 1981). Lagrosen(2004)은 경영학에 기반으로 학생들의 관점에서 고등교육분야에서의 품질을 11개의 요인에 32항목으로 구성하여 고등교육분야에서의 품질을 비교분석하였다. Abdullah(2006)은 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERF 모형을 통해 고등교육의 서비스 품질을 연구하여 고등교육 서비스 품질요소로 교육프로그램, 교수, 학생에 대한 이해, 명성, 교직원의 접근성을 포함한 척도인 HEdPERF를 개발하였다. IT기술의 발달과 취업경쟁의 심화됨에 따라서 Kang, Man-Su(2011)는 교육품질, IT품질, 시설품질, 직원품질, 취업품질로 5가지 구성 요인 교육서비스 품질로 측정하였다.

## 2.4 대학교육서비스의 품질 향상을 위한 전략적 접근

대학의 다양해지는 교육수요와 학생들의 특성이 대학교육의 질적인 개선과 성과 측정에 따른 후속조치 사항들이 필요하다. 대학에서의 일반적인 PDCA(Plan-Do-Check-Act) 방법이 사용되지만 학생들의 만족도와 기대수준에 대한 분석이 필요하다. 따라서 학생이 대학에서 다양하게 경험되는 활동을 포함하여 이들에 대한 학생의 기대 점수, 수행 점수, 중요도 점수를 활용하여 전략적인 분석의 교육만족도를 측정하고, 산출하는 접근이 이루어지고 있다(Ellot & Shin, 2002). Tan & Kek(2004)은 만족도 내용의 항목에 기대치와 만족도의 차이 값을 활용한 점수화로 활용하였고 중요도와 만족도의 차이 값이 만족도의 인식의 나타내는 점수 값에 보다 많은 정보를 제공하고 의미를 부여할 수 있다고 연구하였다. 국내연구에서는 학생들의 성별, 학년별 특성에 따라 교육만족 요인에 대한 중요도와 만족도가 다르게 나타나 학생들의 특성에 맞는 교육서비스 제공 및 만족도 개선방안 마련이 필요함을 주장하였다(Shin, Soyoung·Kwon, Soungyoun, 2014)

중요도-성과분석(Importance-Performance Analysis: 이하 IPA)은 Matilla & James(1997)에 의해서 제안되어 중요도와 성취도 분석에 사용되었고 이 내용을 기반으로 Tonge와 Moore(2006)는 이용자의 경험의 질을 측정하는 ‘만족도’가 서비스 품질에 더욱 바람직하다고 IPA 기법을 수정하여 중요도-만족도 분석(Importance-Satisfaction Analysis: 이하 ISA)기법을 제안하여 중요도와 만족도로 사용되고 있으며 본 연구에서 ISA 측정방법을 활용하고자 한다. ISA분석은 중요요인을 두 가지의 영역(중요도와 만족도)으로 분류하여 질적 요인을 평가하여 결과를 사분면(matrix)으로 전환하면 만족도를 높이기 위해 우선적으로 집중해야 할 분야와 과잉투자 되고 있는 분야 그리고 현재의 여건을 수용할 만한 분야들에 대한 구별이 가능해진다. X축에 만족도 속성과 Y축에 중요도 속성을 배치하여 두 가지 차원의 영역을 조사한다.

1사분면은 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로서 효과적인 지원이 이루어지고 있음을 의미하고 유지(Keep up the good work) 지속적인 노력을 유지할 필요한 영역이다. 2사분면은 중요도는 높은 반면 현재의 만족도가 낮으며 응답자들이 매우 중요하게 생각하지만 서비스나 제품의 만족도는 낮은 경우를 의미한다. 즉각적, 최우선적으로 개선의 노력되어야 하며 최소한의 투자로 최대의 효과를 거둘 수 있는 집중(Concentrate here) 영역이기도 하다. 3사분

면은 중요도와 만족도 모두 낮은 경우이다. 저 순위(Low priority) 영역으로 추가적인 지원의 필요성은 상대적으로 매우 낮으며 현재의 시점에서 고려대상이 아니다. 4사분면은 만족도는 높게 나타지만 중요도가 낮은 경우이다. 즉 과잉(Possible overkill)영역으로 투입된 노력은 다른 지원에 투입된다면 보다 좋은 효과가 있을 수 있으며 현재의 노력에 대하여 우선적으로 고려해야 한다. 단, 이러한 요인에 대한 높은 만족도가 낮은 지원으로 이루어진 것이라면 지속적으로 유지를 고려해 줄 필요가 있다.

이와 같이 ISA분석의 유용성은 차이가 발생하는 요소들에 대해 어떤 요소가 과잉 지원 혹은 과소지원 되었는지를 파악하고 우선순위의 전략적 관점에서 개선의 우선 대상이 된다.

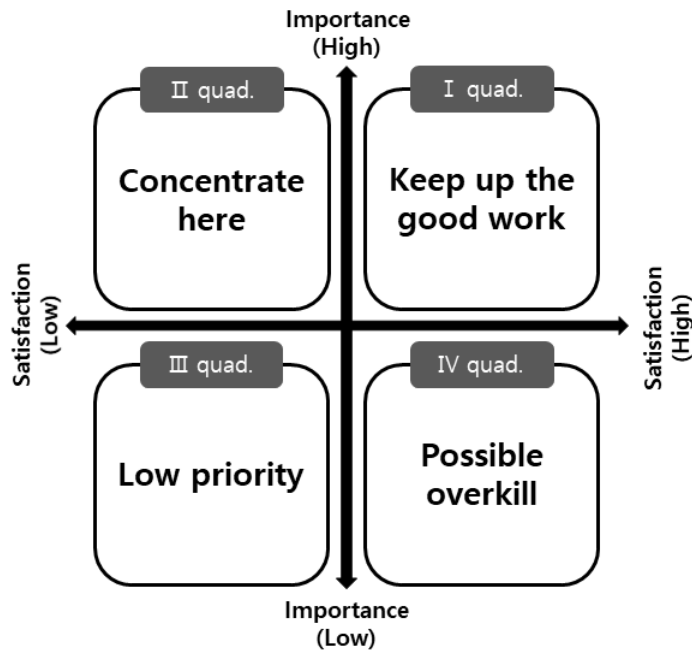


Figure 1 ISA Importance-Satisfaction matrix

source : Joanna Tonge and Susan A. Moore, Importance-satisfaction analysis for marine-part hinterlands: A Western Australian case study. *Tourism Management*, vol.28, (2007). p.771.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구대상

본 연구에서는 수도권 지역에 위치한 S대학의 학생들을 350명을 대상으로 하였으며, 자료 수집을 위해 설문지만을 활용하여 대면 설문조사를 실시하였고, 설문지 답변누락, 설문지 동일한 답변 등을 제외하였다. 연구대상자의 배경 변인 특성은 다음과 같다.

Table 1. Profile of Survey Participant Characteristics

Category		Frequency	Proportion(%)
Gender	Male	148	42.3
	Female	202	57.7
Age	20~29	313	89.4
	30~39	17	4.9
	40~49	11	3.1
	50 ∞ up	9	2.6
Student types	Rolling admission	75	21.4
	Regular admission	100	28.6
	An incumbent	64	18.3
	Foreign	108	30.9
	Etc.	3	0.9
Total		350	100.0

### 3.2 측정도구

본 연구에서는 Abdullah(2005) & Dennis(2013)의 연구 등을 바탕으로 교육서비스분야에 맞게 검토·구성된 HEdPERF의 차원을 이용하여 J.Y. Lee(2017)이 개발된 5개 요인과 H.K. Jin(2017)의 교육환경을 추가·보완하여 6개의 요인, 설문 항목으로 재구성하여 제안하고, 수정·보완한 문항에 대하여 교육전문가 3인에게 내용 타당도 검증 을 받았으며, 설문대상자인 학생 10여명에게 문항의 이해도 및 문항을 검토 받아 확정하였다. 탐색적 요인분석 (exploratory factor analysis) 신뢰성 및 타당성을 실증적으로 테스트하여 교육서비스품질 측정 도구로서 36개 항목, 교수진, 교육환경, 평판, 행정지원, 학생서비스, 교육프로그램으로 구분된 6가지 차원을 이용하여 확인하고 자 한다.

설문조사의 문항별 만족도와 중요도에 대한 5점 척도로 구성하여 교육서비스품질의 실제학생의 만족도를 표시하 고 문항의 중요도 인식의 정도를 표시하였다. 6개의 영역에 대한 신뢰도 cronbach  $\alpha$ 값이 만족도와 중요도에서 모두 .785 이상을 보였으며, 전체 신뢰도에서 중요도는 .956, 만족도는 .951를 나타내어 적절한 수준을 보이고 있다.

Table 2. Result of Measurement reliability

Factor	Number of questions	Reliability	
		Importance	Satisfaction
Professor	9	.865	.889
Educational environment	6	.862	.823
Reputation	5	.793	.785
Administrative support	7	.902	.922
Student service	6	.880	.856
Educational program	3	.870	.840
Total	36	.956	.951

교육서비스품질의 요인과 문항들이 요인구성을 타당하게 반영하고 있는지 알아보기 위하여 6개의 요인에 대한 요 인분석을 실시하여 구성요인을 추출하기 위한 주성분 분석(Principle Component analysis)을 사용하였고, 요인 적 재치의 단순화를 위해 직교회전방식인 Varimax를 사용하였다. 요인분석 결과, 적합성을 나타내는 Kaiser-Meyer-

Olkim(KMO)의 표본적합도 .938, Bartlett 구형성 검정 유의확률이 .000이며 전체 분산의 61.9%가 설명되고 있으며 6개의 요인에 맞게 해당 문항이 분류되었다. 요인적재량은 모두 .40이상을 나타냈으며 공통성은 .486 ~ .768까지 분포하였다. 본 조사의 활용한 검사 도구는 신뢰도와 타당도에서 적합한 것을 알 수 있다.

**Table 3.** Exploratory Factor Analysis Result

Variables	Item	Questionnaire	Factor Analysis						Com-mun- alities	Reliability	
			1	2	3	4	5	6		Alpha if Item Deleted	Cronb ach's a
Administrati ve support	A4	Handling and responding to inconveniences	.796						.729	.907	.922
	A2	Personal interest and consideration	.789						.756	.905	
	A1	Sincere attention and resolution for students	.782						.736	.907	
	A3	Response to a request for help	.778						.768	.908	
	A6	Communication with administrative staff	.737						.713	.907	
	A5	Confidence of Administrative Service	.629						.634	.916	
	A7	Knowledge of regulations and procedures	.579						.577	.919	
Professor	P2	Consideration for students		.757					.621	.875	.889
	P3	Response to the Request for Student Help		.739					.635	.874	
	P6	Communicative ability		.721					.594	.874	
	P5	Professor's positive attitude		.703					.594	.874	
	P1	Knowledge of the subject		.689					.568	.882	
	P9	Knowledge and respect of a professor's field of study		.685					.563	.876	
	P4	professor's interest in and guidance of students		.662					.609	.873	
	P8	Sufficient and convenient consultation		.607					.557	.880	
	P7	Feedback on the learning process		.552					.505	.885	



Variables	Item	Questionnaire	Factor Analysis						Com- mun- alities	Reliability	
			1	2	3	4	5	6		Alpha if Item Deleted	Cronb ach's a
Educational environ- ment	E4	Suitable environment for the purpose of a class			.698				.641	.778	.823
	E2	Resting Facilities			.675			.630	.792		
	E1	Educational Facilities			.669			.607	.784		
	E3	Class equipment			.655			.590	.789		
	E6	School Safety and Security Facilities			.649			.531	.803		
	E5	Pleasant surroundings of the lecture			.556			.486	.818		
Student service	S1	Fair service				.694		.725	.826	.856	
	S3	Maintaining classified information				.645		.611	.833		
	S4	Service Access and Request				.643		.581	.842		
	S2	Ensuring the autonomy of student activities				.634		.649	.826		
	S6	Respect for student activities				.471		.578	.831		
	S5	Career counseling services				.462		.553	.832		
Educational program	P1	Diversity education program					.749	.706	.803	.840	
	P3	professionalism education programs					.701	.710	.742		
	P2	Flexibility and fidelity of education					.595	.639	.785		
Reputation	R5	Excellent educational program						.633	.685	.723	.785
	R4	Enter and contribution of society						.579	.525	.753	
	R3	Excellence of the curriculum						.543	.589	.742	
	R2	Effective Composition of Facilities for Classes						.529	.579	.766	
	R1	Professional image						.447	.525	.743	
Eigen-value			5.165	5.143	3.769	3.048	2.746	2.429			
Variance explanation power(%)			14.347	14.287	10.469	8.467	7.627	6.746			

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) : .940

Bartlett's test: 6363.198(p=.000)

### 3.3 자료분석

본 연구를 수행하기 위해 수집된 자료는 SPSS 25.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였고 6가지 차원별 교육서비스품질의 요인이 학생들의 분류와 특성 따른 중요도와 만족도 점수에 대한 평균 및 표준편차를 계산하고 중요도와 만족도 점수의 차이를 t검정을 하여 통계적으로 분석하였다. 중요도와 만족도의 차이가 발생하는 요소들에 대해 어떤 요소가 과잉 지원 혹은 과소지원 되었는지를 파악하고 교육만족을 위한 우선순위의 전략적 관점에서 접근하기 위한 중요도-만족도 분석(ISA)을 실시하였다.

ISA는 중요도와 만족도 값을 매트릭스(matrix)에 위치시킴으로써 교육서비스를 우선개선하기 위한 정보를 제공하여 제1사분면은 지속유지(Keep up the good work), 제2사분면은 집중(Concentrate here), 제3사분면은 우선순위가 낮은(Low priority), 제4분면은 과잉(Possible overkill)으로 과잉지원과 과소지원의 영역의 정보를 제공하여 준다.

## 4. 실증분석

### 4.1 교육대상자 유형별 교육서비스품질의 중요도 만족도 분석

교육서비스품질에 대한 학생들의 인식하는 중요도-만족도의 결과에서 중요도는 평균점수는 4.248로 대부분의 요인에 대하여 중요하다는 인식을 하고 있으며, 세부 요인으로 교육환경(4.329), 교수진(4.327), 평판(4.242), 학생서비스(4.203), 행정지원(4.196), 교육프로그램(4.193) 순으로 나타났으며 교수진과 교육환경이 평균보다 중요도 인식이 높게 나타났다. 만족도에 평균점수는 3.709로 중요도 대비 모든 요소가 유의미한 차이가 있으며, 세부적으로 교수진(3.993), 교육환경(3.823), 학생서비스(3.705), 교육프로그램(3.673), 평판(3.626), 행정지원(3.438) 순으로 나타났으며 학생서비스, 교육프로그램, 평판, 행정지원이 평균보다 학생들의 낮은 만족도를 나타냈다.

### 4.2 입학유형에 따른 교육서비스품질의 중요도와 만족도 분석

교육대상자의 입학유형에 따른 교육서비스품질의 중요도와 만족도의 평균값은 중요도는 재직자(4.305), 정시모집(4.249), 외국인 유학생(4.225), 수시모집(4.213) 순으로 재직자가 가장 높게, 수시모집이 가장 낮으며, 만족도는 재직자(3.970), 외국인 유학생(3.880), 정시모집(3.521), 수시모집(3.464) 순으로 재직자가 가장 높고, 수시모집이 가장 낮게 나타났다. 중요도와 만족도의 차이는 수시모집(0.749), 정시모집(0.727)이 외국인유학생(0.345), 재직자(0.334)에 비하여 차이가 있음을 확인할 수 있으며, 정시모집과 수시모집의 학생들은 재직자와 외국인유학생의 학생보다 기대감이 높은 반면 만족도가 낮게 나타나고 있다. 요인별 중요도-만족도 차이에서도 교수진은 수시모집(0.621) 교육환경은 수시모집(0.760) 평판은 정시모집(0.830), 행정지원은 수시모집(1.124), 학생서비스는 정시모집(0.667), 교육프로그램은 정시모집(0.747)로 차이가 높게 나타났으며, 이러한 차이는 입시유형별 학생의 교육서비스품질에 불만족 요인으로 작용될 수 있어서 개선에 대한 전략적 선택의 접근이 필요하다.

교육대상자의 입학유형에 따른 교육서비스품질의 요인에 대한 중요도와 만족도 인식에는 우선순위의 차이가 있으며 학생의 입학유형의 특성별로 수시모집은 교육환경, 교수진이 중요도와 만족도가 높으며, 교육프로그램의 중요도가 낮고, 행정지원의 만족도가 낮았다. 정시모집은 수시모집과 유사하게 교수진과 교육환경을 중요도와 만족도를 높였지만 행정지원의 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타났으며, 재직자는 교수진의 중요도와 만족도를 높게 나타났고

행정지원이 중요도와 만족도가 낮게 나타났다. 외국인 유학생은 교육환경과 학생서비스에 중요도와 교육환경과 교수진에 만족도가 높은 반면 교육프로그램의 중요도와 만족도가 낮게 나타나고 있다.

**Table 5.** Importance-Satisfaction Analysis of Student Characteristics on Admission Type

Factor	Category	Importance		Satisfaction		Importance-Satisfaction	t	p
		M	SD	M	SD			
Professor	Rolling admission	4.295	0.522	3.674	0.621	0.621	8.934	0.000
	Regular admission	4.334	0.491	3.879	0.594	0.456	7.621	0.000
	An incumbent	4.490	0.515	4.380	0.560	0.109	1.816	0.074
	Foreign	4.190	0.607	4.040	0.625	0.150	3.688	0.000
Educational environment	Rolling admission	4.402	0.597	3.642	0.707	0.760	9.183	0.000
	Regular admission	4.277	0.625	3.700	0.651	0.577	7.253	0.000
	An incumbent	4.341	0.571	3.896	0.695	0.445	5.569	0.000
	Foreign	4.296	0.607	4.054	0.596	0.242	4.611	0.000
Reputation	Rolling admission	4.224	0.563	3.400	0.663	0.824	9.482	0.000
	Regular admission	4.220	0.588	3.390	0.595	0.830	11.294	0.000
	An incumbent	4.300	0.627	3.881	0.648	0.419	5.154	0.000
	Foreign	4.226	0.660	3.831	0.590	0.394	6.790	0.000
Administrative support	Rolling admission	4.171	0.604	3.048	0.802	1.124	9.471	0.000
	Regular admission	4.204	0.642	3.117	0.844	1.087	9.870	0.000
	An incumbent	4.179	0.750	3.775	0.779	0.404	3.829	0.000
	Foreign	4.229	0.619	3.811	0.645	0.418	6.861	0.000
Student service	Rolling admission	4.116	0.610	3.527	0.696	0.589	6.083	0.000
	Regular admission	4.208	0.636	3.542	0.685	0.667	8.760	0.000
	An incumbent	4.240	0.714	3.974	0.716	0.266	3.176	0.002
	Foreign	4.248	0.653	3.775	0.714	0.474	6.895	0.000
Educational program	Rolling admission	4.076	0.722	3.498	0.665	0.578	5.627	0.000
	Regular admission	4.250	0.654	3.503	0.821	0.747	7.801	0.000
	An incumbent	4.281	0.742	3.917	0.797	0.365	3.826	0.000
	Foreign	4.164	0.777	3.772	0.733	0.392	6.941	0.000

교육대상자의 입학유형에 따른 교육서비스품질의 중요도와 만족도 분석 결과 수시모집은 교육환경, 교수진은 집중영역으로 개선이 필요한 부분으로 포함되었고, 학생서비스, 교육프로그램, 행정지원, 평판은 저 순위 영역으로 분류되고 유지와 과잉노력의 영역에 요인으로 나타나지 않았다.(Figure 2 Ref.) 정시모집은 교수진은 유지가 필요한 영역이고, 환경과 교육프로그램은 집중영역으로 개선이 필요하며, 행정지원과 학생서비스, 평판은 저 순위 영역으로, 과잉노력영역의 다른 요인이 포함되지 않았다.(Figure 3 Ref.) 재직자의 경우 교수진, 교육환경, 평판, 교육프로그램은 유지가 필요한 영역이고 학생서비스, 행정지원은 과잉영역은 해당되는 요인으로 나타났으며, 다른 집중영역과 저 순위영역에 요인에는 포함되지 않았다.(Figure 4 Ref.) 외국인 유학생은 유지영역으로 교육환경이고 나머지 모두가 과잉영역으로 다른 영역에 요소가 포함되지 않았다.(Figure 5 Ref.) 이와 같이 입학 유형별 교육서비스품질의 중요도와 만족도가 다르게 나타나며 입시유형에 따른 학생들의 교육서비스 전략을 모색하여야 한다.

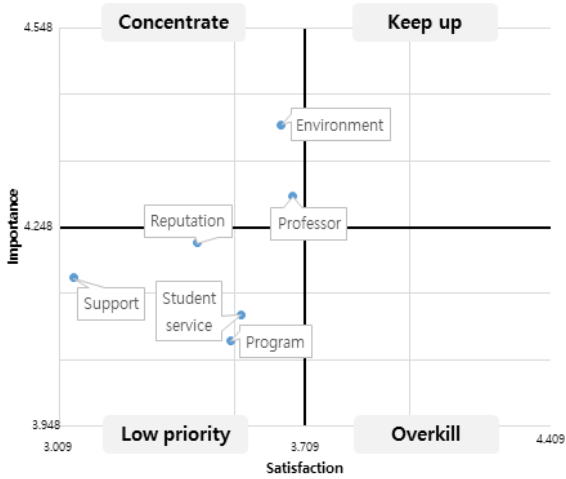


Figure 2. Rolling Admission Education-Service-Quality ISA

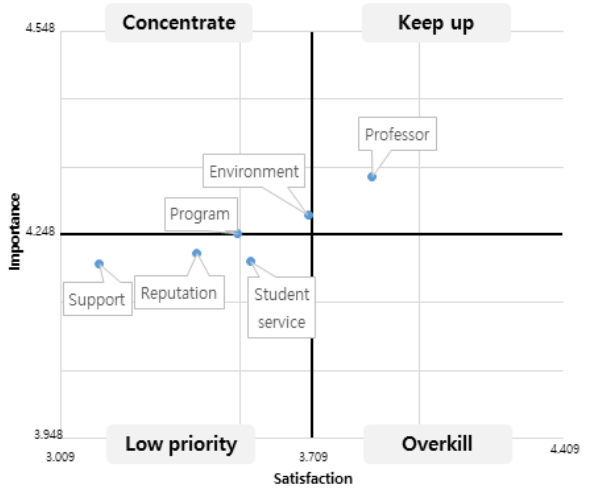


Figure 3. Regular Admission Education-Service-Quality ISA

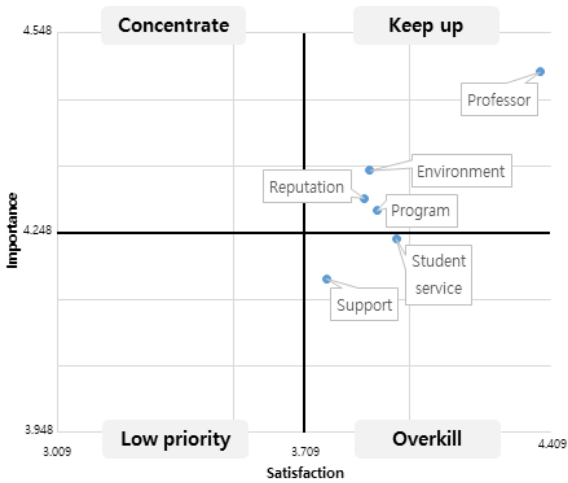


Figure 4. An incumbent Education-Service-Quality ISA

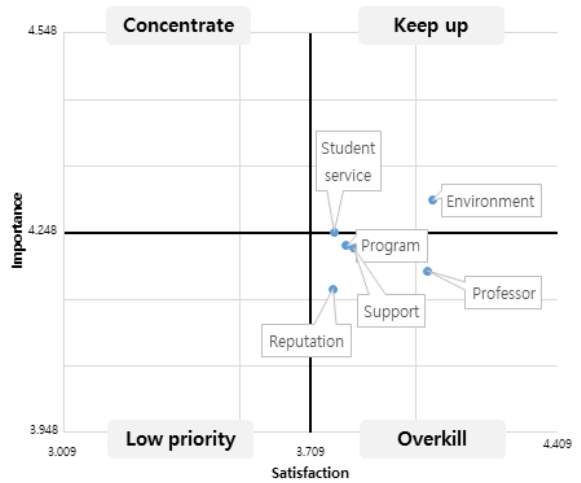


Figure 5. Foreign Education-Service-Quality ISA

그러나 재직자와 외국인 유학생의 경우 영역의 밀집으로 해당 유형만을 위한 중요도-만족도 분석 matrix를 구성 하면 재직자의 경우 교수진은 유지영역으로 교육환경은 집중영역에 해당되며, 저 영역순위는 교육프로그램, 행정지 원과 평판, 과잉영역은 학생서비스 요인으로 포함된다.(Figure 6 Ref.) 외국인 유학생만의 경우에는 교육환경은 유 지영역, 학생서비스와 행정지원, 평판은 집중영역에 포함되며 저 순위영역은 교육프로그램이 해당되고 과잉영역은 교수진으로 나타난다.(Figure 7 Ref.) 재직자와 외국인 유학생의 중요도와 만족도의 차이와 영역별 요소의 상이함에 대하여 교육서비스 품질의 향상을 위한 전략적인 의사결정의 접근이 필요하다.

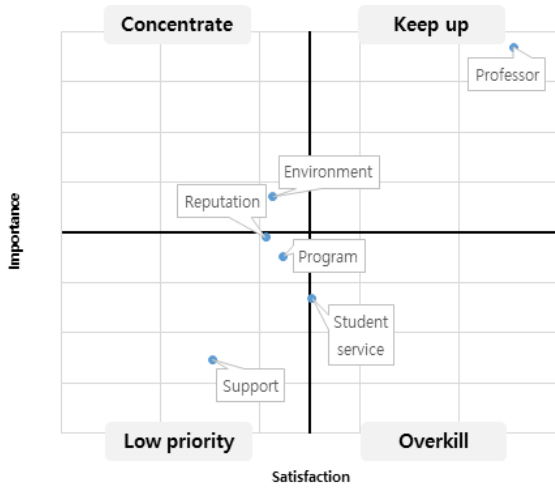


Figure 6. Only An incumbent Education-Service-Quality ISA

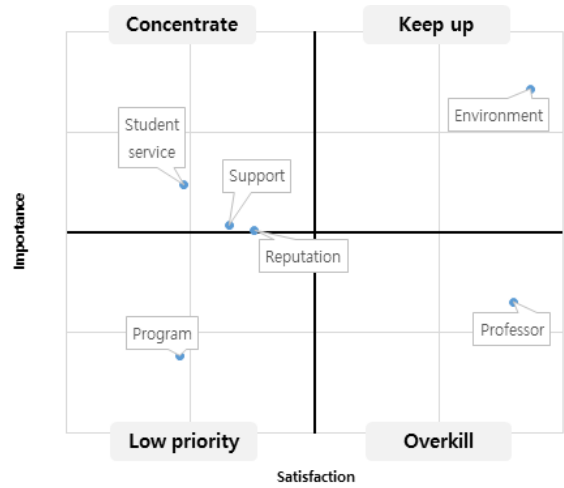


Figure 7. Only Foreign Education-Service-Quality ISA

## 5. 결 론

본 연구는 학생들의 특성에 따른 교육서비스품질의 중요도와 만족도 조사를 통하여 학생들의 수요와 욕구에 맞는 교육서비스를 제공하여 교육의 품질과 학생만족도 향상에 그 목적이 있다. 이를 위해 문헌연구를 기반으로 교수진, 교육환경, 평판, 행정지원, 학생서비스, 교육프로그램으로 구분된 6개 요인과 36개의 설문문항을 구성된 교육서비스 품질의 조사도구를 개발하고 대학생들 중 일반학생, 재직자, 외국인유학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 교육 만족도를 조사를 위하여 학생특성 중 입시유형별로 중요도와 만족도를 다르게 인식하는 지를 조사하기 위하여 중요도-만족도 분석을 실시하고 학생들의 특성별로 교육서비스품질의 요인에 대하여 중점적으로 개선 및 고려해야 하는 분야의 품질 향상을 위한 전략적인 접근을 모색하려 하였다. 분석 결과 학생들은 입시 전형유형별로 중요도와 만족도가 다르게 나타났으며, 학생들의 특성별로 교육서비스의 제공과 개선방안에 차이가 있음을 확인하였다.

전체적인 만족도 값은 재직자(3.970), 유학생(3.880)으로 일반학생인 정시모집(3.521), 수시모집(3.464) 보다 높게 나타났으며 중요도 값은 재직자(4.305), 정시모집(4.249)이 유학생(4.225), 수시모집(4.213) 보다 높게 나타나고 있으며 재직자 유형의 학생들은 만족도와 중요도 2가지 모두 높게 평가하는 것을 알 수 있다. 재직자 유형의 학생들은 대학에서 제공하는 교육서비스품질에 대한 기대치도 높고 또한 만족도도 높은 것으로 의미하며 요구에 대한 관심과 개선을 위한 활동이 필요함을 나타내고 있다. 재직자만을 분석한 세부적인 요인별로는 과잉 영역은 교수진이 나타나며, 평판과 교육프로그램, 행정지원은 저 순위영역이고, 교육환경이 집중영역에 해당되며 집중 개선 노력이 필요하다고 나타나고 있으며 이것은 재직자들의 특성상 야간과 주말에 수업이 이루어지기에 교육환경에 대한 욕구가 높다는 것으로 만족도의 개선이 없다면 불만족 요소로 작용된다. 외국인 유학생의 경우에 중요도는 낮게 평가되고 있지만 만족도가 높게 평가되고 있어서 교육서비스품질에 대한 다른 학생들이 비교하여 적절한 수준이나 해당 학생들의 세부적인 내용에 대하여 확인해야 할 필요성이 있다. 외국인유학생만을 분석한 세부적인 요인별로 과잉영역으로 교수진, 유지영역으로 교육환경, 교육프로그램은 저 순위영역이 포함되고 집중영역으로 학생서비스와 행정지원, 평판은 개선 노력이 필요한 영역이며 외국인 유학생의 경우 의사소통의 문제로 학생서비스와 행정지원에 대한 불만족

요소로 나타나고 있다. 외국인 유학생의 경우 언어적 장벽과 대학에서 제공하는 대학생활, 학생활동 등에 충분한 참여와 서비스가 제공되지 못하고 있으며, 학생서비스와 행정지원, 평판에 불만족 요소와 과잉영역에 교수진에 대한 전략적 접근방법을 모색하여야 한다.

정시모집의 학생들은 만족도가 낮은 점수를 나타내고 중요도는 높게 나온 것은 대학의 교육서비스품질에 기대치가 높은 반면에 만족도가 낮아 불만족이 요소로 작용되어 문제의 발생의 가능성이 타 학생들 보다 높다는 것을 반영하고 있어 정시모집의 학생들의 불만족 요소에 대한 개선의 노력이 더욱 강화되어야 한다. 정시모집의 학생들의 특성은 입시유형에서 수능점수에 의한 입시전형의 영향이 타 전형에 비하여 높은 비중을 가지고 있고 대학에 기대치가 높고 만족도는 낮게 나타나고 있는 것으로 판단된다. 세부적은 영역으로 교수진은 유지영역, 집중영역의 교육환경과 교육프로그램을 주요 개선사항으로 접근하여야 한다.

수시모집의 학생들은 중요도와 만족도가 상대적으로 모두 낮게 평가됨에 따라 만족도를 향상할 수 있는 개선이 필요하며 만족도가 낮은 요인의 원인과 해결책을 제시하여야 한다. 그러나 수능중심의 전형인 정시모집과 달리 수시는 논술, 학생부등 다른 평가요소에 의한 전형의 영향으로 다른 세부적인 요인의 영역으로 분류된다. 요인별로는 유지영역과 과잉영역은 존재하지 않고 교육환경, 교수진이 집중영역으로 나타나고 저 순위영역으로 행정지원, 교육프로그램, 학생서비스, 평판이 나타나고 있다. 교수진의 영역이 정시모집은 유지영역이지만 수시모집은 집중영역으로 타 입학유형의 학생들에 비하여 낮은 만족도를 나타내고 있고, 정시모집의 교육프로그램은 집중영역이나 수시모집은 저 순위영역에 해당된다. 이러한 내용은 수시모집의 학생들은 수능중심의 입시가 아닌 다양한 경로의 입학으로 교수진과 교육프로그램에 대한 적극적인 참여와 접근을 하고 있다고 판단된다.

학생특성별 중요도-만족도 전반적인 분석의 결과 수시모집과 정시모집의 학생들은 학생서비스에 대한 개선이 우선적으로 나타나고 있으며 교육환경에 적극적인 개선이 필요한 영역이다. 재직자 학생들도 교육환경에 대한 개선이 필요하며 외국인 유학생의 경우 학생서비스와 행정지원이 개선이 필요한 영역이다. 즉, 이러한 결과는 교육서비스품질에서 학생들의 만족도를 향상을 위한 요소는 교육환경의 개선과 외국인 유학생을 위한 학생서비스와 행정지원이 가장 전략적인 접근의 개선이 필요한 영역이다.

정시모집 학생들의 전략적 맞춤 교육프로그램과 참여를 독려하고, 야간과 주말수업을 위한 재직자의 교육환경 개선하는 접근방법이 필요하다. 교육서비스 운영자원의 배분에 관점에서 입학유형의 학생에 따른 교육서비스의 접근을 고려해야 하여 외국인 유학생의 과잉영역인 교수진과 저 순위영역인 교육프로그램 등을 다른 영역에 지원하고 집중영역에 해당되는 학생서비스와 행정지원의 향상을 위한 투자 및 추가적인 노력이 강구되면 전반적인 만족도 향상이 이루어 질수 있을 것으로 생각된다.

이와 같이 교육서비스품질의 만족에 대한 입학유형별로 요구가 다양하며 학생특성을 고려한 교육서비스품질을 관리하고 노력해야 하는 것이 필요함을 알 수 있다. 교육서비스품질의 일반적인 만족도 조사보다 학생 특성별 중요도-만족도 조사를 통하여 학생 특성별로 상세하고 정밀한 교육서비스품질의 요인을 파악하여 학생들 만족도를 향상하고 교육의 질을 개선, 수요자 중심교육의 중요성이 강조되는 교육서비스의 도움이 될 것을 기대한다. 그러나 본 연구에서 학생특성에 따른 다른 교육서비스품질 요소를 확인하지 못하거나 학생들의 요구사항을 다 수용하지는 못하였고, 특정 대학의 일부학생을 대상으로 연구가 이루어졌기에 그 대학의 특성이 반영되어 있을 것이며 그로 인한 일반화하는 데는 한계가 있을 것이다. 또한 조사과정에서의 학생특성별 조사대상의 인원이 한정적이어서 향후에는 보다 광범위한 지역의 학생들을 대상으로 학습자의 특성을 반영한 연구가 이루어질 필요가 있다. 교육만족도품질의 요소에 대한 학생특성별로 추가적인 연구도 필요하여 질적 연구도 함께 이루어져 교육만족도 향상 할 수 있는 구체적인 방안들이 제시되기 기대한다.

## REFERENCES

- Abdullah, F. 2006. "The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector." *International Journal of Consumer Studies* 30(6):569-581.
- Abdullah, F. 2006. "Measuring service quality in higher education: HEdFERF versus SERVPERF." *Marketing Intelligence & Planning* 24(1):31-47.
- Astin, A. W. 1993. *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Phoenix, AZ: Oryx.
- Astin, Alexander W. 1980. *Why Does a College Deserve to be Called High Quality Improving Teaching and Institutional Quality*. Current Issues in Higher Education, AAHE, Report No. 1, Washington, D. C.: American Association for Higher Education.
- Bitner, M. J. 1990. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses." *Journal of Marketing* 54:69-82.
- Brown, D. J., and H. F. Koenig. 1993. "Applying Total Quality Management to Business Education." *Journal of Education for Business* 68:329-329.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56(3):55-68.
- Deming, Y. 2006. "Implication characteristics of school brand and its creation." *Educational Research* 27(8):81-83.
- Dotchin, J. A., and J. S. Oakland. 1994. "Total Quality Management in Services, Part I: Understanding and Classifying Services." *International Journal of Quality & Reliability Management* 11(3):9-26.
- Elliot, K. M., & Shin, D. 2002. "Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept." *Journal of Higher Education Policy and Management* 24(2):197-209.
- Firdaus, A. 2005. "HEdPERF versus SERVPERF: The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector." *Quality Assurance in Education* 13(4):305-328.
- Jin, Hye Kyoung. 2017. *The effects of physical environment on student's satisfaction and class concentration in college education services*, The Graduate School Hanyang University, Ph. D. Degree.
- Joanna Tonge, and Susan A. Moore, "Importance-satisfaction analysis for marine-part hinterlands: A Western Australian case study." *Tourism Management* 28:771.
- Joseph, M. and B. Joseph. 1997. "Service Quality in Education: A Student Perspective." *Quality Assurance in Education* 5(1):26-37.
- Kang, Man-Su, and Park, Sang-Kyu. 2011. "Assessing the Effects of Service Quality on Student Satisfaction, Reputation and Loyalty." *The Journal of Educational Administration* 29(1):153-174.
- Kang, Man-Su. 2011. "Comparing Models of Educational Service Quality between National and Private Universities in Korea." KangWon University, Ph. D. Degree.
- KESS Center for Educational Statistics Information, <http://kess.kedi.re.kr/index>.
- Korean Council for University Education University Admission Information Framework <http://www.kcue.or.kr>.
- Lagrosen, S., R. Seyyed-Hashemi and M. Leitner. 2004. "Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 12(2):61-69.
- Lee, Jin-young. 2017. *Study on the effect of Education Service Quality on Student Satisfaction, Department Brand Equity and Loyalty*, The Graduate School Sejong University, Ph. D. Degree.
- Lee, Kyung Cheol. 2004. "Causal Model Study on the Effect of Education Service Quality on Students Satisfaction, University Image and Behavior Intention." *The Journal of Educational Administration* 22(4):287-309.

- Lee, Sang-Jun, Yoon, Kwan-Ho, Kim, Seong-Yoon. 2013. The Model Development of Satisfaction Measurement Index of Education Service and the Improvement Plan of IPA, The Korea Contents Society 13(11):510-521.
- Li-Wei, M. 2005. A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management* 21(7):859-878.
- Oh, Sook Young. 2015. "A Theoretical and Empirical Study on Factors and Construct Validity of Student Course Evaluation Instrument: -Focused on the Student Course Evaluation Case of S' University." *The Korea Educational Review* 21(4):5-35.
- Oliver, R. L. 1997, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York, 177.
- Oliver, R. L., and DeSarbo, W. S. 1989. "Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research proposition." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining and Behavior*, 2, 1-16.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and It's Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, Fall, 41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing* 67(4):420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1), 12-40.
- Sahney, S, D. K. Banwet, and S. Karunes. 2006. "An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modelling and Path Analysis." *Total Quality Management* 17(2):265-285.
- Shim, Woo-Geuk. 2015. "A Study on the Domestic Research Trend of Educational Service Quality." *Korean Review of Corporation Management* 6(1):55-76.
- Shin, Soyoung, and Kwon, Soungyoun. 2014. "The important-satisfaction analysis of educational satisfaction by the student's characteristics." *The Korea Educational Review* 20(1):253-280.
- Sung Kang. 2011. "The Measurement of Service Quality and Quality Improvement Using Importance-Performance Analysis in Higher Education." *Korean Production and Operations Management Society* 22(2):177-196.