



교육서비스품질이 학생만족도를 매개로 교육성과에 미치는 영향

소원근 · 김하균[†]
(수원대학교 · [†]부경대학교)

The Effects of Educational Service Quality on Student Performance through Student Satisfaction

Won-Geun SO · Ha-Kyun KIM[†]
(University of Suwon · [†]Pukyong National University)

Abstract

With a remarkable and rapid change of universities in Korea, the role of universities has been changed from a traditional education supplier to a demander. Both the remarkable decrease of the number of entering students and the advent of an open education market are enforcing the universities to be changed. Universities should provide a variety of educational services in accordance with the students' needs.

This study is based on the systematical Kuh's model which the educational service quality provide a decision making of alternative plan. This research is purposed to empirically study the effects of educational service quality(circumstance index, input index, participate index, output index) provided by universities on student satisfaction and educational performance(Perceived usefulness, Education Achievement). The results of this research follows; first, circumstance index, input index and output index significantly effect student satisfaction, but participate index does not effect satisfaction. Second, student satisfaction significantly effects on the educational performance.

Key words : Circumstance index, Input index, Participate index, Output index, Perceived usefulness

I. 서론

대학의 환경이 급격히 변화하면서 대학은 전통적인 교육공급자의 위치에서 이제는 학생이 중심인 수요자중심으로 변화하고 있다. 점차적인 수험생 감소와 교육시장의 개방으로 교육수요자가 절대적으로 부족한 환경으로 진행 중이며, 수요자인 학생이 대학과 전공을 선택하는 폭이 넓어지고 있다. 대학이 학생에게 자율전공과 같은 다양한 전공과 서비스를 제공하고, 학생이 대학에 필요한 사항을 요구하며 대학이 경쟁력을 높이기

위해 스스로 학생에게 서비스를 제공하는 시대가 되었다. 서울의 일류대학이 아니라면 대학 스스로 경쟁력을 높여야 하며, 대학의 경쟁력은 대학이 제공 하는 다양한 교육서비스의 향상에서 시작된다. 대학은 학생에게 좋은 교육서비스를 제공하기 위해 노력을 꾸준히 해야 한다. 이러한 노력은 무엇보다 대학의 핵심인 학생중심으로의 변화를 기본적 틀로 삼아야 할 것이다.

최근에는 우리나라의 대학에도 기업에서 사용하는 고객만족경영을 도입하고 있다. 최근 다수의 대학에서 학생확보가 대학의 중요한 생존문제

[†] Corresponding author : 051-629-5736, kimhk@pknu.ac.kr

로 인식되고 있다. 교육수요자의 감소와 대학환경의 변화는 지금까지 대학의 권위주의에서 벗어나 대학교육서비스의 혁신적인 변화를 요구하고 있으며, 이는 서구와 같이 교육에 대한 질적 향상과 쾌적한 환경에서 교육을 받는 교육수요자로부터 교육서비스제공의 요구로 나타난다(Zhang, 2012). 대학들은 지금까지의 양적 성장정책에서 벗어나 수요자 중심의 교육정책을 추진하며 대학교육의 질적 수준을 높이기 위해 학생중심의 교육서비스를 제공해야 된다(Choi, 2008). 앞으로 교육시장의 개방으로 선진국의 대학들이 국내에서 교육을 시작한다면 국내대학의 교육서비스는 열악한 여건에서, 이를 극복하고 경쟁력을 높이기 위해 대학이 제일 중요한 요소인 교육서비스품질의 향상에 노력해야한다. 이는 교육서비스품질이 다른 교육환경보다 중요한 경쟁요소이기 때문이다. 교육서비스품질은 비교적 많은 연구가 SERVQUAL 모형을 중심으로 주로 적용되어 왔으며, 의사결정적인 측면보다 교육서비스의 특성, 교육환경, 교육서비스 및 교육심리 등에서 적절한 측정요소를 개발하여 적용한 연구가 대부분으로 이루어져 왔다(Bae, 2006). 교육서비스품질에 대한 측정방법은 오랫동안 연구가 이루어져 왔으나 다차원적 개념인 교육서비스품질의 특성상 아직까지 일반화된 측정 척도가 개발되고 있지 못하다.

본 연구에서는 교육서비스 품질을 의사결정대안의 수립 및 측진을 판단하는 체계적 접근방법인 Kuh (1981)의 모형을 기본으로 하였다. 연구의 목적은 부산지역 대학교에서 제공하는 교육서비스품질(상황, 투입, 참여, 성과)이 학생들이 느끼는 학생만족도와 교육성과(지각된 유용성, 교육성취)에 어떤 영향을 미치는지를 기존연구와 실증분석을 통해 알아본다. 이러한 시도는 교육서비스 품질을 대학생들을 대상으로 설문조사함으로써 학생만족도를 매개로 교육성과에 어떠한 영향을 주는지 알아보는 것이 본 연구의 목적이다. 연구의 목적을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 대학교에서 제공하는 교육서비스품질이 학생만족도에 어

떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 둘째, 학생만족도가 교육성과에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 교육서비스품질(Education Service Quality)

교육서비스품질은 다양한 연구와 모형이 있으나 크게 3가지(목표달성모형, 판단모형, 의사결정촉진모형)로 나눌 수 있다. 교육서비스품질에 대한 평가모형에서, Lee(2004)는 교육서비스개선을 위해 평가모형 중에서 의사결정이 중요하다고 판단하여 의사결정촉진 모형을 강조한 SERVQUAL-Kuh모형을 제한하였다. SERVQUAL-Kuh모형은 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확실성, 상황지표, 투입지표 및 참여지표로 구성되었다. 학교에서 제공하는 학생들의 다양한 활동에 대해서 학생들이 느끼는 경험이 교육서비스품질이다. 이러한 교육서비스품질의 측정으로 많이 쓰이는 모형 중의 하나가 Kuh(1981)의 의사결정촉진 모형이다. Kuh(1981)는 “교육서비스의 측정이란 의사결정의 대안들을 판단하여 필요한 정보를 결정하고, 수집하여 제공하는 체계적 과정”이라고 하였다. 교육서비스품질의 평가내용은 상황지표, 참여지표, 투입지표, 성과지표의 4가지로 구성하였다. Bae (2006)는 교육서비스품질 측정모형을 개발하고 교육서비스 품질을 의사결정촉진 모형으로부터 상황지표, 투입지표, 참여지표, 성과지표를 받아들여 학생만족과 관계 품질을 매개로 행동의도에 대한 연구를 하였다. 교육서비스품질 중에서 상황지표와 투입지표가 학생만족에 영향을 준다고 하였다. Lovelock(1983)은 교육서비스는 대학이 학생에게 제공하는 무형물의 행동서비스로, 무형의 가치를 제공하기 때문에 대학교육은 서비스의 특징을 갖고 있다. 교육의 목적을 이루기 위하여 교육의 모든 측면에서 서비스를 제공하는 것을 뜻한다. 대학교육은 학생에게 정신적, 물리적인

서비스만족을 주는 모든 활동을 뜻한다.

2. 학생만족도(Student Satisfaction)

학생만족이라는 용어는 학교를 교육의 공급자로, 학생을 교육의 소비자라고 인식하고, 소비자인 학생을 최우선으로 만족시킴으로 교육시장에서 경쟁우위를 점하려는 경영학에서 사용되는 시장지형성 및 고객지형성의 마케팅개념이다. 학생만족은 사용자만족도를 측정하기 위하여 기초적인 측정도구는 Bailey & Pearson(1983)의 연구에서 비롯된다. 이들의 연구는 사용자만족을 다양하고 광범위하게 구성하여 사용자만족에 대한 측정항목을 개발하였다. Zhang(2012)은 학생만족을 학생에게 제공되는 교과과정, 교수와의 상호관계, 학생의견의 반영 및 선배와의 교류에 의한 만족의 정도를 나타낸다고 했다. Bae(2006)는 학생만족을 “교육 수혜자인 학생이 학교생활과 교육을 통하여 교육의 제공자인 학교로부터 받는 감정상태”로 정의했다. Lee & Jin(2008)은 인터넷을 활용한 강사의 교육방법과 교육내용이 교육만족도에 미치는 영향을 연구하였다. 인터넷교육은 교육만족도에 영향을 미치지 못하지만, 교육내용의 차이는 교육만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim(2016)은 교육을 받는 학생들이 대학의 교육서비스를 통하여 얻는 성취정도를 학생만족이라고 하였다. 교육만족도에서 대학 전공은 학생들의 장래 진로와 직결되는 요소이며, 전공만족도는 전공영역에 대한 교육적 측면의 심리적 충족수준을 의미한다고 할 수 있다. 전공만족도는 졸업 후의 진로에도 영향을 미칠 수 있다고 하였다. Noh & Choi(2012)는 관광관련 고등학교의 유형을 서비스품질과 학생만족의 관계를 연구하였다. 그의 연구에서 교육서비스품질(전문성, 반응성, 유형성, 신뢰성)을 4가지 변수로 나누어 연구하였으며, 그중에서 전문성과 유형성이 만족도에 영향을 미친다고 했다.

3. 교육성과(Education Performance)

교육성과는 교육의 질적 향상 및 양적 증대를 통하여 이루어진다. 교육성과에 대한 정확한 용어가 정립되지 않아 대학교육의 효율성, 효과성, 교육경쟁력 등으로 다양하게 사용되고 있다. 본 연구에서는 지각된 유용성과 교육성취를 요인으로 교육성과를 측정하였다.

가. 지각된 유용성(Perceived Usefulness)

지각된 유용성은 교육을 받은 교육생이 인지하는 교육성과로서 교육효율성을 의미한다. 교육에 있어서 지각된 유용성은 교육을 받는 것이 교육만족도를 높이며, 교육성과를 얻을 수 있다는 교육생의 주관적인 믿음이다. Seddon & Kiew(1994)는 정보시스템 연구로 부터 기존에 있는 정보시스템을 사용하는 것을 지각된 유용성으로 사용하였다. 그의 연구에서 지각된 유용성이란 정보시스템을 사용함으로써 사용자가 예측가능한 성과로서 생산성이나 효율성 등을 의미한다. 이는 전산세무회계 교육에 있어서 지각된 유용성은 특정 정보시스템을 사용하여 전산세무회계를 교육하는 것이 교육만족도를 높여 결과적으로 교육성과를 향상시킬 것이라는 교육생의 믿음을 말한다(Kim et al., 2015). Lee & Lee(2011)는 중학교의 교과목 중에서 기술 및 가정교과에서 학생의 흥미도와 유용성 인식의 연구에서 가정교과에 대한 유용성 인식이란 실천적인 교과에서 학습결과가 유용하게 활용되었는지 판단되는 주관적인 인식의 정도라고 했다. 또한 유용성 인식은 교육목표와 직접적인 관계가 있으며, 유용성 인식의 가치가 입증되어야 교과목표를 달성할 수 있다고 했다. Kim & Choi(2009)는 지각된 품질, 유용성, 용이성이 IPTV 사용자만족 및 지속적 사용의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 지각된 유용성은 서비스를 사용함에 있어 행동이 쉽고 편리하게 사용할 수 있다고 믿는 정도이며, 사용자의 평가로 성과를 얼마나 쉽게 획득될 수 있는 정도라고 했다.

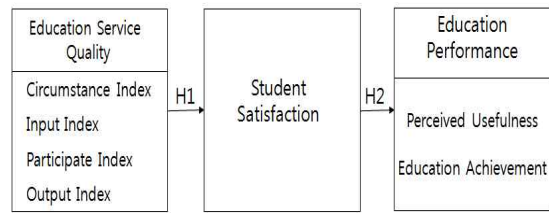
나. 교육성취(Education Achievement)

교육성취는 교육성파를 위하여 소비된 교육생의 노력으로 교육에 소비된 노력에 대한 교육생이 느끼는 성취의 정도를 의미한다. 즉, 대학생이 대학교육에서 제공받는 교육은 대학생이 대학활동에서 다양하게 투자된 동아리 활동, 수업의 가치보다 커야 한다는 것이다. So & Kim(2013)은 교육내용이 업무와 직접적으로 연관되고 가장 적절한 교육방법을 선택했을 경우가 교육훈련의 효과 및 성취가 높다고 했다. 교육성취는 투자된 노력과 얻을 수 있는 성취의 관계이다. 교육성파를 위하여 투자한 노력에 대한 교육생이 얻거나 느끼는 성취를 의미한다. Kim et al.(2015)에 의하면 교육에서 산출되는 교육의 가치는 산출되는 가치를 제공하기 위한 노력보다 커야 한다는 것이다. 이를 통해 교육서비스는 지속적인 품질향상을 이룰 수 있게 된다. 교육성파는 교육의 성취를 위하여 투여된 부분에 대한 사용자들이 느끼는 전반적인 이익을 의미한다. 이는 성과평가에 있어서 필수적인 요인이라 할 수 있다. 교육성취는 효과성과 효율성의 의미가 내포되어, 대학교육을 질적인 차원에서 궁극적인 수혜자인 학생들이 교육을 통하여 발전과 변화하였는지의 근거가 되어야 한다(Lee et al., 2011). 대학교육을 통하여 학생들이 목표를 얼마나 달성했는지를 평가하는 것이다,

Ⅲ. 연구의 설계

1. 연구의 모형

본 연구에서는 기존연구를 바탕으로 교육서비스품질(투입, 성과, 참여, 상황)이 학생만족도를 매개로 교육성파(지각된 유용성, 교육성취)에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 연구하는데 목적이 있다. 선행연구를 바탕으로 연구모형을 제시하면 [Fig. 1]과 같다.



[Fig. 1] Research Model

2. 연구의 가설

가. 교육서비스품질과 학생만족도에 관한 가설

Lee(2004)는 교육서비스품질과 학생만족, 긍정적 행동의지 및 대학이미지의 연구에서 교육서비스품질이 학생만족에 영향을 준다고 했다. Noh & Choi(2012)는 관광관련 고등학교의 유형을 조절변수로 교육서비스품질이 학생만족, 충성도의 관계연구에서 교육서비스품질이 학생만족에 부분적으로 영향을 준다고 했다. 학생만족을 측정하기 위하여 교육서비스 품질을 체계적으로 연구하는 것은 향후 교육서비스를 발전시키기 위한 매우 중요한 요소이다. 많은 연구들이 교육서비스 품질과 학생만족이 유의한 영향을 준다고 했다 (Lee, 2004; Bae, 2006; Noh & Choi, 2012; Zhang, 2012). 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 H1; 교육서비스품질은 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 H1-1; 교육서비스품질 중에서 상황지표는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 H1-2; 교육서비스품질 중에서 투입지표는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 H1-3; 교육서비스품질 중에서 참여지표는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설 H1-4; 교육서비스품질 중에서 성과지표는 교육만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

나. 학생만족도와 교육성과에 관한 가설

Zhang(2012)은 학생들의 교육만족이 교육성과의 자아성취에 유의한 영향을 미친다고 했다. Park(2006)은 교육성과를 이용자만족, 이용자가치 및 지각된 유용성로 나누어 연구하였다. Kim et al.(2015)는 회계전산시스템의 교육만족도와 교육성과(인식된 유용성, 교육생가치)로 분리하여 연구하고 유의한 영향을 미친다고 했다. 학생들의 교육만족도와 교육성과는 대부분의 연구자들에 의하여 교육의 전반적인 품질을 평가하는데 있어서 중요한 측정변수로 사용되고 있다(Zhang, 2012; Kim et al., 2015). 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 H2; 학생만족도는 교육성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-1; 학생만족도는 교육성과 중에서 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 H2-2; 학생만족도는 교육성과 중에서 교육성취에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

교육서비스품질(상황지표, 투입지표, 참여지표, 성과지표), 학생만족도, 교육성과(지각된 유용성, 교육성취)로 분류하여 기존에 사용되었던 설문문항을 연구의 목적에 맞게 수정·보완하였다. 설문문항은 총 23문항으로 구성되어 있으며, 모든 문항은 Likert 7점 척도를 사용하였다. 조작적 정의 및 설문문항의 구성은 <Table 1>에서 정리하였다.

<Table 1> Operational Definition and Measurement Items

Variables	Operational definition	Questionnaire Details	Researchers
Circumstance Index	Evaluating the size, vision, characteristics, finances, life style	- Clarity of educational purpose - Clarity of school size - Appropriateness of educational environment	Kuh (1981) Lee (2004) Bae (2006)
Input Index	Evaluating the students' life style, provided education program, social gathering	- Diversity of programs - Peers' abilities - Diversity of social gatherings	Kuh (1981) Lee (2004) Bae (2006)
Participate Index	Evaluating the interactions among students, class activity, interactions between professors and students, students efforts	- Students' efforts - Activeness of courses - Communication among peers	Kuh (1981) Lee (2004) Bae (2006)
Output Index	Evaluating the enhancement of achievements, emotional improvement, students' extra curricular activities	- Active participation in alumnus - Improving study achievement - Development of humanism - Development activity of student life	Kuh (1981) Lee (2004) Bae (2006)
Student Satisfaction	Evaluating the students' positive perceptions of experiences in terms of school lives	- Satisfying facilities - Satisfying administrative services - Satisfying professors' lectures	Kim (2015) Kim et al. (2015)
Perceived Usefulness	Evaluating the belief of improving achievement	- Enhancing educational effectiveness - Enhancing educational efficiencies - Usefulness of self-development	Seddon (1997) Kim (2015)
Education Achievement	Evaluating the input and output in terms of educational efficiency and effectiveness	- Education of realistic effects - Education of realistic efficiency - Education of realistic productivity - Education of realistic effectiveness	Kim (2015) Kim et al. (2015)

<Table 2> Socio-demographic characteristics of survey respondents (n=250)

Construct	Items	Number	%
Gender	Male	95	38
	Female	155	62
Working Experience	Yes	180	72
	No	70	28
Grades	First	70	28
	Second	91	36
	Third	60	24
	Forth	22	9
	Graduate	7	3
Education	College	88	35
	University	155	62
	Graduate	7	3

IV. 실증분석 및 결과

1. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구에서는 교육서비스품질에 대해 설명하고 어느 정도 인지한 상태에서 부산지역 대학생을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문조사는 2016년 6월 5일부터 20일간 실시하였으며 270를 배부하고 260부를 회수하였다. 회수된 설문지 중에 불성실한 응답을 한 설문지 10부를 제외한 250부가 분석에 사용되었다.

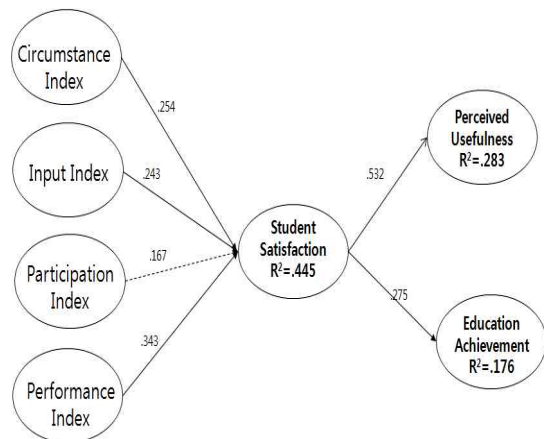
2. 자료의 분석방법

본 연구에서 측정변수의 신뢰성 및 타당성을 측정하기 위해 신뢰성분석과 타당성분석을 실시하였다. 측정항목간의 내적 일관성을 검증하는 Cronbach's α , 합성신뢰성(CR; Composite Reliability) 그리고 평균분산추출(AVE; Average Variance Extracted) 값을 통해 확인하였다. Cronbach's α 계수는 0.7이상, CR 값은 0.7이상, AVE값은 0.5이상으로 신뢰성과 집중타당성이 확보되었다. <Table 3>에서 보여준다. 판별타당성 검정을 위해 <Table 4>과 같이 상관계수와 분산추출지수(AVE)의 값에서 분산추출지수가 각 요인의 상관계수보다 커서 판별타당성이 확보되었

다.

3. 구조모형의 검증

구조모형 분석은 편미분방식인 Smart PLS 2.0을 사용하여 경로계수와 내생변수에 대한 결정계수(R^2)값을 도출하였다. R^2 값이 0.26이상이면 적합도를 '상'으로 0.26~0.13이면 '중'으로 0.13이하는 적합도를 '하'로 표시할 수 있다(Cohen, 1988). 학생만족도(0.445), 지각된 유용성(0.283) 및 교육성취(0.176)는 각각에 대해 적합도를 '상'으로 평가할 수 있다.



[Fig. 2] The Results of Research Model

<Table 3> Reliability and internal consistency

Variables	Factors	C.R	AVE	Cranbach's a	
Circumstance Index	A1	0.657	.704	.520	.709
	A2	0.891			
	A3	0.791			
Input Index	B1	0.696	.833	.574	.909
	B2	0.888			
	B3	0.920			
Participate Index	C1	0.911	.864	.685	.803
	C2	0.640			
	C3	0.904			
Output Index	D1	0.827	.927	.762	.898
	D2	0.800			
	D3	0.913			
	D4	0.945			
Student Satisfaction	E1	0.872	.849	.659	.739
	E2	0.625			
	E3	0.909			
Perceived Usefulness	Y1	0.661	.772	.533	.766
	Y2	0.918			
	Y3	0.924			
Education Achievement	Z1	0.916	.790	.592	.781
	Z2	0.653			
	Z3	0.526			
	Z4	0.662			

<Table 4> Correlation and discriminant validity

Variables	AVE	1	2	3	4	5	6	7
Circumstance Index	.520	.721						
Input Index	.574	.108	.757					
Participate Index	.685	.562	.135	.827				
Output Index	.762	.366	.346	.344	.872			
Student Satisfaction	.659	.477	.313	.412	.342	.811		
Perceived Usefulness	.533	.705	.123	.462	.347	.531	.730	
Education Achievement	.592	.389	.121	.299	.504	.275	.339	.769

가설 H1의 “교육서비스품질이 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 부분 채택 되었다. H1-1, H1-2, H1-3은 채택되었고 H1-3은 기각되었다. 가설 H1-1의 “교육서비스품질 중에서 상황지표는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H1-1; $\beta=0.254$, $t=2.257$, $p<0.05$) 관계가 있어 채택되었다. 이는 기존의 연구와 동일하

다. 이는 학생만족도를 높이기 위해 대학에서는 교육목표에 대한 명확한 제시, 학교규모의 크기 및 교육환경의 개선에 대한 세심한 주의가 필요하다. 가설 H1-2의 “교육서비스품질 중에서 투입 지표는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H1-2; $\beta=0.243$, $t=1.997$, $p<0.05$) 관계가 있어 채택되었다. 이는 기존의 연구와 동일하다. 이는 학생만족

도를 높이기 위해 대학에서는 학생프로그램의 다양화, 학생들의 능력함양 및 대학교 동아리의 다양화에 대한 관심이 필요하다. 가설 H1-3의 “교육서비스품질 중에서 참여지표는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H1-3; $\beta=0.167$, $t=1.084$, $p>0.05$) 관계가 없어 기각되었다. 이는 기존의 연구와 다르다. 많은 기존의 연구가 교육서비스 품질과 학생만족에서 긍정적 영향을 준다고 했지만, 교육서비스 품질 중에서 참여지표가 학생만족도에 영향을 주지 않는다는 Bae (2006)의 연구와 동일하다. 이는 최근의 학생들의 취업의 어려움과 불경기로 인해 학생스스로의 노력, 수업의 활성화, 교우간의 의사소통 등이 의미가 없다고 느낀다는 것이다. 좋지 않은 환경이 학생이 대학에서의 스스로의 노력을 포기하게 하는 것이다. 가설 H1-4의 “교육서비스품질 중에서 성과지표는 학생만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H1-4; $\beta=0.343$, $t=2.586$, $p<0.05$) 관계가 있어 채택되었다. 이는 기존의 연구와 동일하다. 이는 학생만족도를 높이기 위해 대학에서는 대학동문들의 적극적 참여의 유인, 학업성취도의 고취, 인성개발 및 학생들의 개발을 위한 준비가 필요하다.

가설 H2의 “학생만족도가 교육성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 채택되었

다. 가설 H2-1의 “학생만족도는 교육성과 중에서 지각된 유용성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H2-1; $\beta=0.532$, $t=10.184$, $p<0.05$) 관계가 있어 채택되었다. 이는 기존의 연구와 동일하다. 이는 교육성과 중에서 지각된 유용성을 높이기 위해 대학생은 교육의 효과 및 효율, 대학생스스로의 자기발전에 유용하다는 것이다. 가설 H2-2의 “학생만족도는 교육성과 중에서 교육성취에 긍정적인 영향을 미칠 것이다”라는 가설은 유의수준 95%에서 유의한(H2-2; $\beta=0.275$, $t=2.231$, $p<0.05$) 관계가 있어 채택되었다. 이는 기존의 연구와 동일하다. 이는 교육성과 중에서 교육성취를 높이기 위해서 교육의 실질적 효과, 효율, 생산성 및 유효성이 있어야 한다는 것이다.

V. 결론

최근 학생의 수가 계속적으로 감소하면서 수도권 몇 대학을 제외하고는 학생확보가 대학의 중요한 생존문제로 인식되고 있다. 교육수요자의 감소와 대학을 졸업해도 취직이 힘든 대학환경의 변화는 지금까지 확장일변도의 대학의 체제에서 벗어나 대학교육서비스의 변화를 요구하고 있다. 이는 서구와 같이 교육 및 강사능력의 중요성과 쾌적한 환경에서 교육을 받는 교육수요자의 교육

<Table 5> Results of Hypothesis Tests for the Research Model

Hypothesis	cause variables	results variables	path values	t-values	result
H1-1	Circumstance Index	Student Satisfaction	0.254	2.257**	Accept
H1-2	Input Index	Student Satisfaction	0.243	1.997**	Accept
H1-3	Participate Index	Student Satisfaction	0.267	1.084	Reject
H1-4	Output Index	Student Satisfaction	0.343	2.586**	Accept
H2-1	Student Satisfaction	Perceived Usefulness	0.532	10.184***	Accept
H2-2	Student Satisfaction	Education Achievement	0.275	2.231**	Accept

$t=1.960^{**}$ ($p<0.05$) $t=3.30^{***}$ ($p<0.001$)

서비스제공의 요구로 나타난다. 대학의 환경이 급격히 변화하면서 대학은 전통적인 공급자에서 이제는 수요자중심으로 변화하고 있다. 대학은 스스로 경쟁력을 높여야 하며, 대학의 경쟁력은 대학이 제공하는 교육서비스의 향상에서 시작된다.

본 연구의 목적은 기존의 문헌연구와 대학생들을 대상으로 실증분석을 통하여 대학에서 제공하는 교육서비스품질(상황, 투입, 참여, 성과)과 학생만족도, 학생만족도와 교육성과(지각된 유용성, 교육성취)에 유의한 영향이 있는지를 검증하는 것이다. 연구결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 대학교에서 제공하는 교육서비스품질(상황, 투입, 성과)이 학생만족도에 유의한 영향을 주는 반면, 참여지표는 유의한 영향을 미치지 못했다. 교육서비스품질(상황, 투입, 성과)과 학생만족도는 기존의 연구와 동일하다(Kuh, 1981; Lee, 2004; Bae, 2006). 학생만족도를 높이기 위해 대학에서는 상황지표의 교육목표, 학교규모, 교육환경에 대하여, 투입지표의 프로그램, 교우의 능력함양 및 대학교 동아리의 다양화에 대한 노력이 필요함을 나타낸다. 또한 성과지표의 동문회활동, 학업성취도, 인성개발, 학생의개발 등이 영향을 준다는 것을 의미한다. 하지만 교육서비스품질(참여)는 기존의 연구와 다르다. 이는 최근의 학생들의 취업 및 경제환경의 불안감으로 인해 학생 스스로의 노력, 수업의 활성화, 교우간의 의사소통 등이 의미가 없다고 느낀다는 것이다. 교육서비스품질은 학생만족도에 부분채택 되었다. 둘째, 학생만족도는 교육성과(지각된 유용성, 교육성취)에 유의한 영향을 미쳤다. 이는 기존 학생만족도와 교육성과의 연구와 동일하다(kim, 2015). 지각된 유용성의 교육효과, 교육효율, 자기발전, 교육생가치의 교육의 실질적 효과, 효율, 생산성, 유효성이 영향을 준다는 것이다. 이는 교육서비스품질이 매개변수를 통하여 교육성과에 영향을 준다는 것이다. 또한 교육성과를 높이기 위해 학생만족이 매우 중요한 근거이다.

대학생의 감소와 교육환경이 변화하면서 대학의 학생에 대한 교육서비스가 변화하여야 한다. 대학교의 경영에 있어서 다른 대학에 경쟁적 우위를 점하기 위해서는 대학서비스가 핵심전략이 되어야한다. 본 연구에서 대학의 교육서비스품질을 증가시킨다면 교육성과가 있다는 것을 연구결과가 뜻한다. 연구목적은 증명하기 위한 방법으로 교육서비스품질의 의사결정모델인 Kuh(1981)의 이론을 바탕으로 교육성과에 영향을 미치는 것을 확인한 것이 논문의 의의가 있다. 연구의 이론적·실증적 기여에도 연구의 한계를 갖고 있다. 첫째, 부산지역의 대학생을 대상으로 설문조사하였으므로, 결론을 일반화하기 위해 전국적으로 설문조사를 하여야 한다. 특히 수도권과 비수도권으로 나누어 연구할 필요가 있다. 둘째, 교육서비스품을 측정하기 위해 대학생을 대상으로 하였으나 이를 학부모 및 동창생 등의 이해관계자까지 확대할 필요가 있다. 학부모 및 동창생은 대학을 경영하는 중요한 요인이기 때문이다.

References

- Bae, Soo-Won(2006), Empirical Research on Structural Relationship of Education Service Quality, Student Satisfaction, Relation Quality and Behavior Intention; a Case of the Self-supporting Private High Schools, Pukyong National University Doctoral thesis.
- Bailey, J. E. & Pearson, S. W.(1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction, *Management Science* 29(5), 530~545.
- Choi, Kee-Hyun (2008), The Structural Relationship of Service Evaluation in Tourism Education of Universities, *International Journal Tourism Science*, 32(2), 13~37.
- Cohen, J.(1998), "Statistical Power Analysis for the Behavioral Science(2nd ed), Hillside, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Kim Hyeongyu · So, Won-Hyun & Kim, Ha-kyun (2015). Effecting the System Characteristic and

- Individual Characteristic of Computerized Tax Accounting to Education Performance through Education Satisfaction; Based on KcLep Education Students of Korean Association of Certified Public Tax Accountants, *Journal of Fishier and Marin Educational Research*, 27(1), 1~12.
- Kim, Hyun-Gyu(2015). The Effect of Characteristic Variables on Education Performance in Education of Computerized Tax Accounting, Pukyong National University Doctoral thesis.
- Kim, Young-Hwan & Choi, Soo-Il(2009), Effects of Perceived Service Quality, Usefulness and Easiness on the Consumer Satisfaction and the Continuous Use Intention of IPTV, 9(10), 314~327.
- Kim, Young-Pyo(2016). The Impact of Quality of University Education Service on Students' Satisfaction and Switching Intention, *Journal of The Korea Academic Society Of Tourism And Leisure*, 28(10), 115~131.
- Kuh, G. D.(1981). "Indices of Quality in the Undergraduate Experience," AAHE-ERIC, Higher Education Research Report No.4. Washington, D. C.: American Association for Higher Education.
- Lee, Ki-Jong · Park, Ji-Hye & Park, Hye-Young (2011), Developing Indicators for Evaluating Educational Performance of 2-year Colleges in South Korea, *The Journal of Vocational Education Research*, 30(1), 151~169.
- Lee, Kyoung-Cheol(2004). An Empirical Study of the Causal Model about University Education Service Quality and Behavior Intention, *Korean Traditional Business Studies*, 18(1), 176~198.
- Lee, Seon-Pyo & Jin, Dong-Min(2008). An Empirical Research on the Satisfaction of Accounting Education, *Accounting Information Research* 26(4), 97~112.
- Lee, Seul-Bi & Lee, Yon-Suk(2011), Middle School Student's Educational Interest and Perception of Usefulness on the Contents of the Unit of 'Understanding of Adolescents' in Technology Home Economics Textbook, 23(1), 53~71.
- Lovelock, C. H.(1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insight, *Journal of Marketing*, 5, 329~340
- Noh, Jeong-Hee & Choi, Jin-Young(2012), Structural Relationships among Education Service Quality, Student Satisfaction and Loyalty-Focused on the Moderating Effects of the Type of Tourism-Related High School, *Korea Journal of Tourism Research*, 27(3), 77~98.
- Park, Moon-Gon(2006). A Study on Performance Assessment for Local Government Double-entry Bookkeeping Accounting Information System, Graduate School of Wonkwang University Doctoral thesis.
- Seddon, P. B.(1997). A Re-specification and Extension of the DeLone and Mclean Model of IS Success, *Information Systems Research* 8(3), 240~253.
- So, Won-Hyun · Kim Ha-Kyun(2013). The Effects of Transfer of Education Training on Korean Enterprise Revitalization : Focusing on Characteristics of Education Training Program and Organization Characteristics in Cyber Education, *Journal of Fishier and Marin Educational Research*, 25(3), 661~676.
- Zhang, Yu(2012). A Study on the Impact of University Education Service Quality on Education Performance, Daejeon University Doctoral thesis.

-
- Received : 07 February, 2017
 - Revised : 07 March, 2017
 - Accepted : 14 March, 2017