

대학교육의 상생 서비스품질 전략에 관한 연구

원우솔·김계수

세명대학교 경영학과

A Study on the Service Quality Strategy of University Education

Won Woo-Sol·Kim Gye-Soo

Semyung University

국문요약

본 연구의 목적은 급변하고 있는 대학교육의 발전 방향을 제시하는 것이다. 교육을 서비스품질 관점에서 바라볼 때, 대학은 고객중심적인(학생중심적인) 서비스 품질 제공 노력이 무엇보다 중요하다. 본 연구에서는 대학교육서비스 품질개념의 틀을 기존의 이론을 통해서 도출하였다. 이를 통해서 대학발전방향의 요인들을 제시하고 고객(학생)이 자발적으로 행동하는 유발 서비스 차원을 제시하기로 한다. 이를 위해 동기부여의 이론에 대하여 고찰하기로 한다.

주제어 : 대학교육서비스, 외적요인, 동기부여, 학생만족

1. 서론

고객의 가치를 중요시하는 서비스의 개념은 이제 이익을 목적으로 한 기업은 물론 비영리 조직에까지 널리 이용되고 있다. 공급 과잉의 현실을 생각하면 고객을 배제한 공급자는 존재의 가치와 생존의 원천을 가질 수 없기 때문이다. 이에 교육계에서도 교육서비스의 개념을 도입하여 고객만족을 위해 힘쓰고 있다.

서비스의 목적은 고객의 가치를 창출하여 고객에게 만족을 주는 것이다. 공급자의 입장에서 본 서비스 개념은 고객에게는 가치로 변환되어 남는 것 이라고 생각해 볼 수 있다.

대학조직이 생존하기 위해서는 가치>등록금>원가의 방정식을 만족해야한다. 고객인 학생은 미래에 가치를 창출하도록 대학

에서 치열하게 준비해야 한다.

대부분의 서비스에서 고객은 능동적이지 않아도 고객 본인의 가치가 창출된다. 하지만 몇몇 서비스는 고객의 적극적인 행동이 수반 되어야 고객 자신을 위한 가치를 남길 수 있다. 즉, 일련의 서비스 과정을 거친 고객은 서비스의 내용을 자신의 가치로 변환시키기 위해 서비스 이외에 스스로의 체험단계를 거쳐야한다.

고전 속담에 ‘서당 개 삼년이면 풍월을 읊는다’고 했다. 하지만 풍월은 고사하고 낮 놓고 기억 자 조차 모르는 것이 맞다. 개가 어찌 사람 쓰는 문자에 관심이나 있겠는가. 아무리 훌륭한 경이 있다 하여 만 번을 들려준들 ‘소귀에 경 읽기일’ 것이다.

고교 졸업자의 80%가 넘게 대학을 진학하는 현 실정과 학점 인플레이션 현상 까지

거론되는 현 실정에서 스펙에만 의존하여 취업의 문을 두드리는 것은 시대에 맞다 할 수 없다. 즉 고객은 자신의 생존을 위해 스스로 가치를 지녀야 한다.

고객의 요구는 반드시 고객의 의식 속에 존재하는 것은 아니다. 서비스를 아무리 잘한다 하여도 수요자가 움직이지 않는다면 서비스는 실패한 것이다. 이를 극복하기 위해 공급자가 먼저 고객의 요구를 파악해야 한다. 그리고 고객이 적극적으로 가치를 창출하도록 도와야 할 것이다. 이렇게 함으로써 조직과 고객은 상생할 수 있다.

조직이 고객에게 행하는 서비스가 무의식중에 불만족 하다면 조직의 미래와 고객의 지나간 시간적 가치는 서비스를 안 받는 것만 못 하다. 즉 서비스로 인한 고객의 가치는 고객이 그 만족과 불만족을 인지했는지와 상관없이 결과로서 나타난다. 다행히 서비스의 결과물이 고객에게 가치를 남긴다면 고객과 조직은 상생할 것이고 그렇지 않다면 고객은 떠나고 조직은 존재의 이유를 갖지 못할 것이다.

최근 불거진 대학퇴출 논란을 보며 안일하게 생기기만 했던 대학의 수를 탓 할 수만은 없다.

공급이 커지면서 비례적으로 수요가 작아지며 수요자에게 선택권이 커짐은 당연한 일이다. 여기에 수요자가 서비스의 수요 후에 남는 자신의 가치까지 고려 할 줄 안다면 수요자와 공급자 모두에게 후회 없는 현명한 소비·공급이 될 것이다.

소비자들은 자신이 받는 서비스가 자신의 가치를 올리는데 필요한 것 인가를 알아내는 지적 힘이 있는가? 어떤 행위의 소비가 가치상승에 긍정적인 영향을 미치는지 또한 그 생각이 행동으로 옮겨지는 행동력은 존재 하는가? 또 이러한 가치 상승에 필요한 인자들이 소비자들만의 몫인가?

수동적인 고객의 가치를 창출하기 위해 조직은 고객에게 능동적으로 움직일 수 있게 행동력을 유발하는 자극을 주어야 할 것

이다.

이제 대학은 의무교육이 아닌가 할 정도로 대학 진학은 평범해졌다. 뿐만 아니라 대학생활역시 평범해진 듯하다. 즉 본인의 가치상승을 위해 부단히 노력하는 움직임을 보기가 어렵다는 말이다. 이러한 학생들이 할당된 학점을 받는다 하여 그에 따르는 실력을 갖춘다는 것은 회의적이다.

학생 본인의 가치를 창출하기 위해 공급자인 학교와 호흡하며 능동적으로 움직이는 학생들이 있어야 서로의 가치를 높이며 상생할 수 있다.

행동은 마음가짐에서 나온다. 행동을 만드는 마음가짐은 본인의 내적요인과 외부로부터의 자극에서 생기는 외적요인이 있다. 본 연구에서는 외적요인에 초점을 두어 행동 유발인자인 동기부여를 인용하여 대학교육서비스의 발전 모형을 연구한다.

대학교육의 서비스품질모형 구축을 실제 대학생들을 대상으로 설문조사를 실시한다. 이로서 연구의 인과모형의 적합성을 판단하여 전략 및 시사점을 도출할 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 교육서비스 품질

최덕철,이경오(2000)는 교육서비스는 공급자인 학교 측이 수요자인 학생에게 교육적인 목적을 달성하기 위하여 관련된 유무형의 서비스를 제공함으로써 소비자로서 하여금 물질적, 정신적 만족을 실현시켜 주도록 하는 일체의 활동이라고 정의했다. 교육서비스의 특성은 일반 서비스특성과 많은 부분(무형성, 이질성, 소멸성, 비분리성)이 일치한다. 이로 인해 교육서비스품질은 크게 SERVQUAL을 활용한 연구들과 기타 기준(성과와 과정, 내적 요인과 외적요인, 기타 등)에 의한 연구들로 나뉜다. SERVQUAL을 활용한 연구로 최덕철,이경오(2000)는 교육서비스품질을 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성, 유형성 5가지를 제시하였다. 학생생활 만족도에 대한 영향요인

을 분석한 이덕로·이성석(2002)은 교육요인, 행정요인, 복지요인, 진로요인으로 구분하였다.

이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 교육서비스품질의 구성요소로 교육요인(권대봉외4인,2002; 김미라·황덕순,2006)과 행정요인(김미라·황덕순,2006; 최규환,2004) 및 복지요인(송찬호,2004; 이덕로·이성석,2002)을 추출하여 총 3가지의 요인을 추출 하였다.

2.2 동기부여

Maslow(1943)는 인간을 특수한 형태의 충족되지 못한 욕구들을 만족시키기 위해서 동기화 되어 있는 동물이라고 하였다.

동기부여는 어떠한 일에 있어서 육체적·심리적 행동을 하도록 하는 요인이며, 그 행동에 대한 방향·강도·지속성·노력의 정도에 영향을 미치는 일련의 정신적 힘을 말한다.

동기부여가 중요한 이유는 개인의 성과 결정요인이 개인의 자질이나 능력에서 기인할 뿐만 아니라 능력을 발휘 하고자 하는 개인의 의욕인 동기유발이 성과 결정의 중요 요소임이 밝혀지고 있기 때문이다(배정훈, 2006). 실제로 LG 경제연구원에서 2004년도 국내 기업을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 보통의 인재를 보유하고 있으나 동기부여를 잘하는 기업이, 우수인재를 확보하고 있으나 효과적으로 동기부여를 하지 못하는 기업에 비해 영업이익률 면에서 보다 높은 성과를 나타내는 것으로 나타나고 있다(LG 주간경제, 2004).

본 연구에서는 서비스품질에 동기부여의 요인을 추가 할 것이다.

2.3 학생만족

최명철(2003)은 학생만족을 교육에 참가하는 학생들이 교육서비스를 통하여 얻는 욕구의 충족 정도로 정의하였다. 박주성등(2003)은 ‘학교가 제공하는 교육서비스의

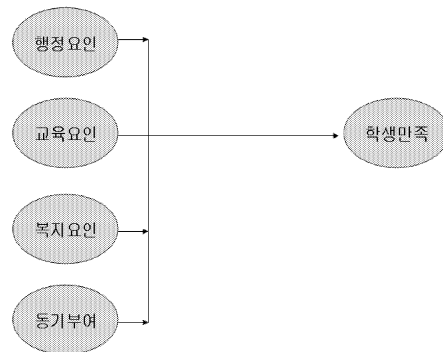
제반 특성에 대한 학생의 기대와 인식의 차이’라고 하였다. 이를 근거로 본 논문에서는 학생만족을 ‘교육에 참가한 학생의 욕구 충족정도’로 정의한다.

3. 연구모형 및 조사 설계

3.1 연구모형

본 연구에서는 선행 문헌 검토를 통해 대학교육서비스품질 요인과 학생만족사이의 관련성을 실증분석 하는데 있다. 또한 서비스품질요인에 동기부여의 요인을 추가하여 고객만족과의 상관성을 분석하는데 목적이 있다. 따라서 다음과 같은 연구모형과 연구가설을 설정한다.

[그림 3-1] 연구모형



3.2 연구가설

[가설 1-1] 교육서비스의 교육요인은 학생만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-2] 교육서비스의 행정요인은 학생만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 1-3] 교육서비스의 복지요인은 학생만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2] 교육서비스의 동기부여의 요인은 학생만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[표 3-1] 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

| 변수 | 조작적 정의 | | 출처 | 척도 | 문항 수 |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|--------|------|
| 교육 서비스 품질 | 행정 요인 | 학교생활 관련 교직원들의 업무처리 요인 | 김양희(2002) | 5점 리커트 | 3 |
| | 교육 요인 | 전공과목의 수업 및 교육관련 요인 | 양태식(2004) | 5점 리커트 | 5 |
| | 복지 요인 | 학생들이 이용할 수 있는 시설, 장학금 혜택 요인 | 차석빈(2006) | 5점 리커트 | 3 |
| | 동기 부여 요인 | 학업을 이룰 수 있도록 만들어주는 심리적 원동력 요인 | 김영규(1998) | 5점 리커트 | 1 |
| 학생만족 | 교육서비스를 통하여 학생들이 얻는 욕구의 충족정도 | | 최규환(2005) | 5점 리커트 | 1 |

| | | | | | | |
|---|-----|------|-------|------|------|------|
| | a4 | 0.87 | 12.30 | 0.75 | | |
| | a5 | 0.90 | 13.07 | 0.81 | | |
| 교육 | a6 | 0.87 | 12.03 | 0.75 | 0.88 | 0.71 |
| | a7 | 0.85 | 11.56 | 0.71 | | |
| | a8 | 0.82 | 11.09 | 0.67 | | |
| 복지 | a9 | 0.71 | 8.65 | 0.51 | 0.80 | 0.58 |
| | a10 | 0.86 | 10.83 | 0.74 | | |
| | a11 | 0.71 | 8.63 | 0.51 | | |
| Goodness of fit(적합지수) | | | | | | |
| $\chi^2 = 69.30, \chi^2/df = 1.69, RMSEA = 0.072$ | | | | | | |
| NFI = 0.95, CFI = 0.98, RMR = 0.050, GFI = 0.91 | | | | | | |

4. 실증분석

4.1 인구통계학적 분석

본 연구에서는 본교 대학생 150명을 무작위추출 방식으로 표본 설정 하였다. 이 중 불성실한 답변 9명과 무응답 7명을 제외한 134명의 자료를 활용 하였다.

4.2 변수의 신뢰성 분석

[표 4-1] 신뢰도

| 요인 | 신뢰성 분석 항목수 | Cronbach α |
|----|------------|-------------------|
| 행정 | 5 | 0.90 |
| 교육 | 3 | 0.88 |
| 복지 | 3 | 0.78 |

신뢰성 분석은 최저허용치 Cronbach α 0.6 이상을 사용하여 세 가지 요인 모두 신뢰도가 높음을 확인 하였다.

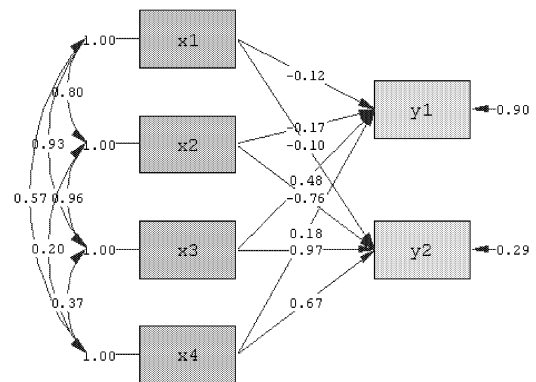
4.3 변수의 타당성 분석

[표 4-2] 타당성 분석

| 요인 | 항목 | 표준 부하량 | t값 | R ² | 개념 신뢰도 | 분산 추출값 |
|----|----|--------|-------|----------------|--------|--------|
| 행정 | a1 | 0.69 | 8.79 | 0.47 | 0.90 | 0.64 |
| | a2 | 0.77 | 10.34 | 0.60 | | |
| | a3 | 0.79 | 10.59 | 0.62 | | |

요인별 개념신뢰도(0.7이상), 분산추출지수(0.5이상)가 임계치보다 높아 신뢰성과 수렴 타당성이 확보된다. 그러므로 구조방정식 모형의 구축에 문제가 없다고 할 수 있다.

[그림 4-1] 경로분석 모형



[결과 4-1] 추정 회귀식

$$y1 = -0.12 \cdot x1 - 0.17 \cdot x2 + 0.48 \cdot x3 + 0.18 \cdot x4, \text{ Errorvar.} = 0.90, R^2 = 0.099$$

Standerr (0.56) (0.69) (1.14) (0.12) (0.11)

Z-values -0.22 -0.24 0.42 1.46

8.03
P-values 0.830 0.807 0.673 0.144
0.000

$y_2 = -0.098x_1 - 0.76x_2 + 0.97x_3 + 0.67x_4$, Errorvar.= 0.29 , $R^2= 0.71$
Standerr (0.32) (0.39) (0.65) (0.06)
(0.037)
Z-values -0.30 -1.92 1.49 9.73

8.03
P-values 0.762 0.055 0.135 0.000
0.000

[표 4-3] 교육요인이 고객만족에 미치는 영향

| 상관경로 | 경로계수 | 표준오차 | t값 |
|-------|--------|-------|--------|
| x1→y1 | -0.12 | 0.56 | -0.22 |
| x2→y1 | -0.17 | 0.69 | -0.24 |
| x3→y1 | 0.48 | 1.14 | 0.42 |
| x1→y2 | -0.098 | 0.32 | -0.30 |
| x2→y2 | -0.76 | 0.39 | -1.92 |
| x3→y2 | 0.97 | 0.65 | 1.49 |
| x4→y2 | 0.67 | 0.069 | 9.73 * |

4.4 가설 검증

첫 번째 추정 회귀식은 $y_1 = -0.12x_1 - 0.17x_2 + 0.48x_3 + 0.18x_4$, Errorvar.= 0.90 , $R^2= 0.099$
z-values -0.22, -0.24 0.42 으로
Z-values 가 t(1.96) 값을 나타낸다 임계치가 1.96인 t 값을 만족하는 독립 변수는 존재하지 않는다. 그러므로 가설 1-1, 1-2, 1-3은 기각된다.

두 번째 추정식은 $y_2 = -0.098x_1 - 0.76x_2 + 0.97x_3 + 0.67x_4$, Errorvar.= 0.29 , $R^2= 0.71$
z-values -0.30, -1.92, 1.49, 9.73
으로 t값을 살펴본다 독립변수와 종속변수

와의 상관성을 인정 할 수 없다. 하지만 새로운 변수(x4)인 동기부여(x4)와 동기부여 후 학생만족(y2) 간에 t값이 9.73으로 1.96보다 현저히 높은 상관성을 나타내고 있다. 본 식의 설명력은 0.71로 임계치인 0.4를 커버한다. 그러므로 가설 2번은 채택된다.

5. 결론

현대의 경영은 기존의 공급자의 입장에서 벗어나 고객의 입장에서 경영 활동을 하는 것이 현대의 경영 패러다임이다. 그러기 위해서 고객의 욕구가 무엇인지를 파악하는 것은 기본이다.

대학도 이제는 학생을 고객으로 바라보고 그들의 욕구를 소비자의 입장에서 바라보고 파악 할 줄 알아야 한다.

본 연구는 대학이 고객인 학생에게 필요한 요구를 적극적으로 발굴하여 서비스해야 한다는 논지로 시작한다.

고객에게 필요한 서비스를 제공하여 고객 가치의 향상은 물론 이러한 서비스 품질을 긍정적으로 받아들인 고객의 만족으로 대학은 생존의 이유를 얻으려는 것이다. 이것이 고객과 대학의 상생 서비스 논지이다.

학생의 요구를 받아들여 서비스품질에 반영 하는 것이다.

동기부여의 서비스를 학생이 원하고 만족하는가의 실증분석을 위해 본교 재학생 150명을 대상으로 조사 하였으며 그중 유효한 134명의 설문 자료를 활용하였다.

기존의 이론을 이용하여 설문 하였으나 기본 이론 가설 1, 1-2, 1-3은 고객만족 정도와 상관성이 현저히 떨어지는 것으로 조사 되었다. 동기부여에 대한 반응과 이로 인한 교육서비스의 만족정도 변화는 매우 유의한 것으로 가설2는 채택되었다. 또한 설문 문항자체의 동기부여 후 만족 정도의 평균값이 현저히 높아짐을 알 수 있다.

본 연구에서 기존의 교육서비스 이론과

고객만족의 상관성은 입증하지 못 하였다. 하지만 연구의 실질적 목적인 동기부여에 따른 학생의 만족 정도는 유의한 것으로 나타나 소기의 목적을 달성했다.

동기부여에 따른 학생만족은 강한 연관성이 나타난 것으로 보아 학생의 입장에서 보다 나은 서비스 품질을 위해 동기부여의 서비스 모델을 구축하여 실제에 투입 하는 것이 바람직 할 것이다.

6. 한계점 및 향후 발전방향

본 연구는 개인의 신분으로 학생에게 의견을 묻는 형식으로 이루어졌다. 학생의 대답은 진정성에 의문이 생기며, 또한 질문 형식인 설문법 으로는 동기부여가 진정 필요한지 고객이 깨닫는데 한계가 있다.

더 정확한 데이터 수집을 위해 피 조사자의 체험 후 설문이 필요할 것이다. 또한 추상적인 동기부여의 개념을 넘어 구체적인 동기부여의 방법 구축이 필요하다.

참고문헌

[국내문헌]

- 김계수(2008). 『인과분석연구방법론』, 청람.
- 박광태·김민철(1998). “서비스 품질에 관한 문헌 연구: 국내 문헌을 중심으로”
- 이영일(2008). “고객만족에 관한 이론적 접근”, 한국비즈니스리뷰 제1권 제2호.
- 정유리·차석빈(2008) “교육서비스품질, 학생 만족 및 학교충성도간 관계 연구”, 대한관광경영학회 제23권 제2호.
- 최덕철·이경오(2000). “대학교육서비스 마케팅모형 구축에 관한 연구”, 마케팅과 학연구, 6:339-366
- 최규환(2005). “관광교육 서비스 평가, 만

족, 행동의도에 관한 연구, 소비문화 연구, 8(1) 135-152.

양태식(2004). “대학의 교육서비스 품질이 학생만족 및 추천의도에 미치는 영향”, 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.

김양희(2002). “대학교육서비스품질 요인이 학생만족 및 후속행동에 미치는 영향”, 조선대학교 경영대학원 석사학위논문.

차석빈(2006). “재학생 조사를 통해 본 산업정보대학원 활성화 방안 연구”, 순천향대학교 대학자체학술연구과제.

이덕로·이성석(2002). “학생생활 만족도에 대한 영향요인 연구” 산학경영연수, 15: 1-24

권대봉외4인(2002). “대학생들의 교육 만족도 결정요인에 관한 탐색적 논의”, 교육학연구, 40(3): 181-202

김미라·황덕순(2006). “대학교육서비스에 대한 소비자만족 모델구축”, 한국가정관리학회지 24(6): 17-31

송찬호(2005). “대학교육서비스품질이 학생만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 석사학위논문.

배정훈(2006). “동기부여론”, 형설출판사

LG 주간경제(2004).

박주성외2명(2004). “대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전 효과에 미치는 영향”, 한국마케팅저널, 4(4): 51-74

[국외문헌]

A.H. Maslow, A Theory of Human Motivation, Psychological Review 50(4) (1943):370-96.