

## An Empirical Study for University Educational Service Satisfaction Factors

Kyung-Ho Choi<sup>1)</sup>

### Abstract

This paper concerns with the effects of the specialized projected for the local W university on education which was planned and conducted in October 2004.

From the empirical study using the correlation analysis, regression analysis, and structured equation model, we found some results that educational service satisfaction was highly correlated with general instruction factor and hard ware factor less correlated.

Also we investigated that university educational service satisfaction was deeply correlated with word of mouth.

**Keywords** : 교육서비스 만족도, 구조방정식모형, 상관분석, 요인분석

### 1. 서론

지금 한국의 대학 특히 지방대학은 입학자원확보를 위한 전쟁중이다. 다소 과격하게 들릴지 모르나 이는 주지의 사실이다. 이와 같은 현상은 입학자원의 감소, 교육시장의 개방 등으로 대학간의 경쟁이 그 어느 때보다 심화된 결과이다. 이러한 급변하는 대학교육환경 하에서 대학은 생존과 발전을 위해서는 차별화된 발전전략을 수립하고, 한정된 인적·물적자원을 효율적으로 활용하는 특성화 프로그램을 개발하여 체계적으로 추진하여야 한다. 또한 대학교육에 대한 직접적 수요자인 대학생의 요구를 존중하는 발전방향의 모색을 이루어야 한다. 민주화와 자율화에 따라 오늘날 대학의 주요고객인 대학생은 쾌적한 교육환경과 서비스마인드를 바탕으로 제공되는 편리하고 합리적인 대학행정 및 양질의 교육서비스를 절실히 요구하고 있다. 이러한 요구를 충족시키기 위한 일환으로 대학은 학생을 대상으로 만족도 조사 등을 실시하여 문제점 및 보완점을 찾기도 한다.

---

1) Professor, Department of Data Science, Jeonju University, Jeonju, Jeonbuk, 560-759, Korea

E-mail : ckh414@jj.ac.kr

일반적으로 만족도에 관한 연구는 마케팅 분야에서 주로 다루어지고 있다. 경영학에서는 기업체에서 제공하는 서비스 질에 대한 소비자의 기대된 서비스(expected service)와 인식된 서비스(perceived service)를 측정하여 소비자의 만족도를 제고할 수 있는 방안에 대한 연구를 오래 전부터 수행하여 오고 있다. 특히 소비자의 만족도를 측정하여 서비스의 품질을 향상시키고자 하는 연구는 마케팅 분야에서 다양하게 수행되고 오고 있다. 그 중에서도 Parasuraman 등(1985)에 의해서 개발되어 사용되기 시작한 SERVQUAL 방법은 서비스 만족도를 측정하는 대표적인 기법이라 할 수 있다(권대봉 등, 2001).

본디 SERVQUAL 방법은 Parasuraman 등(1985)이 소비자들은 서비스 품질을 평가하는 데 있어서 그들이 제공받는 서비스 유형과는 무관하게 유사한 기준을 사용한다는 것을 발견하고, 서비스 산업에 보편적으로 적용할 수 있는 서비스 품질 결정요인을 10개의 차원으로 제시한데서 유래된다. 그 이후 이들은 기존 연구에서 밝혀진 서비스 품질 10가지 결정요인을 반복적인 요인분석과정을 거쳐 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 설득성(assurance) 및 공감성(emphathy) 등 5가지 차원으로 재구성하였다. 이들에 의해서 개발된 SERVQUAL은 서비스 품질 측정도로 지금까지 가장 광범위하게 사용되고 있다.

최근 들어 이러한 SERVQUAL 방법을 사용하여 교육서비스에 대한 학생과 학부모에 대한 만족도를 측정하고자 하는 연구가 수행되고 있는 바, 그 대표적인 예로 Richard와 Allaway(1993), Powpaka(1996) 그리고 박주성 등(2002)을 들 수 있다. 그러나 서비스의 결과물이나 상품이 분명하게 존재하는 일반 기업체와 달리 학교는 교육서비스의 개념과 교육 결과물의 성격이 다르며, 또한 대학생들은 대학교육에 대하여 사전지식과 사전경험이 부족하기 때문에 그들이 지각하는 기대는 비현실적이라고 하면서 SERVQUAL 방법의 부적절성을 주장하는 경우도 있는데 Carman(1990), Cronin과 Taylor(1992)등이 대표적이다. 양자의 주장에 나름대로 타당성이 있기에 어느 쪽이 더 좋다고 단언할 수는 없지만, 교육의 일반적 정의에 기초할 때 본 논문에서는 후자의 주장을 견지하도록 하겠다.

한편 지방소재 W대학은 지난 2004년 말부터 자체적인 교육특성화 계획을 세우고, 일부 학부를 특성화 대상으로 선정하여 집중적인 지원을 실시해 오고 있다. 이제 1년여가 지난 시점에서 W대학은 이들을 대상으로 교육서비스 만족도를 분석하여 대학교육 만족과 관련된 배경요인이 무엇인지 찾아보고, 나아가 부족한 점 및 문제점을 찾아 보완함으로써 향후 더 나은 교육서비스를 제공하는 기회를 갖고자 한다.

이에 본 논문에서는 교육서비스 만족도 조사를 위한 척도를 개발하고, W대학에서 실시한 교육서비스 만족도 조사를 실증분석하여, 대학생들의 교육서비스 만족 요인이 무엇인지 알아보고 나아가 도출된 만족 요인 중 전반적인 만족도에 통계적으로 의미 있는 요인이 무엇인지를 알아보고자 한다.

## 2. 교육서비스 만족도 측정을 위한 척도구성

국가경제 측면에서 서비스부문의 총생산이 차지하는 비중이나 고용에 기여하는 비율이 50% 이상일 때 서비스 경제라고 한다. 최근 한국은행의 [우리 경제의 서비스화 현황과 특징]이라는 보고에 의하면 국내총생산(GDP)에 대한 서비스산업의 비중은 이

미 1998년 기준 52%를 넘었다. 이렇듯 오늘날 서비스산업이 급성장하고 그 비중이 증대됨에 따라 서비스의 중요성이 강조되고 있으며, 그 범위 또한 운송, 금융, 소매업 등에서 학교, 병원, 정당, 그리고 행정부문에 이르기까지 확대되고 있다. 이러한 현실에서 서비스제공자는 서비스품질평가를 통하여 고객이 원하는 것, 기대하는 것, 바라는 것이 무엇인지를 파악하고 그러한 욕구를 충족시켜야만 생존할 수 있게 되었다.

이렇듯 현대사회가 무한경쟁 속으로 질주하면서 교육서비스 기관인 대학도 이러한 시대의 흐름으로부터 자유로울 수가 없게 되었다. 따라서 국·내외의 모든 대학들이 생존의 일환으로 교육품질서비스 개선을 위하여 노력하고 있는 가운데, 국내의 경우에는 한국대학교육협의회 주관으로 실시하고 있는 [대학종합평가]가 국가에서 공인된 유일한 교육서비스품질 평가제도이다(최경호, 이승주;2005).

2주기 대학종합평가편람(2004)에서 학생들의 학교생활 및 교육서비스에 대한 만족도를 측정하는 세부지표를 살펴보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 학교생활 및 교육서비스에 대한 만족도 측정을 위한 세부 평가지표

평가항목	세부 평가지표
3.2.3 교수방법 개발 및 평가	3.2.3.2 교수방법 다양화를 위한 교수들의 노력정도
5.1.1 대학생활 만족도	5.1.1.1 학습활동에 대한 만족도
	5.1.1.2 학생자치활동에 대한 만족도
	5.1.1.3 직원의 서비스에 대한 만족도
5.1.2 교육성취도	5.1.2.2 졸업생에 대한 평판도
5.1.3 교육과정 만족도	5.1.3.1 기초 및 교양교육과정에 대한 만족도
	5.1.3.2 전공교육과정에 대한 만족도
	5.1.3.3 실험실습교육에 대한 만족도
6.1.2 학생복지시설	6.1.2.2 학생 편의·복지시설 및 운영에 대한 만족도
6.1.3 학생상담체제	6.1.3.3 상담체제에 대한 학생들의 만족도

한편 권대봉 등(2001)은 '대학생 교육수요 만족도에 관한 조사연구'에서 만족도 측정을 위한 측도를 <표 2>와 같이 제시하고 있다.

&lt;표 2&gt; 대학생 교육수요 만족도 측정을 위한 측도

평가영역 및 내용			
교수	접근성	학교환경 및 시설	물리적 환경
	관계성		대학주변환경
	교육능력		대학생활
교육 프로그램	교육과정선택	학교의 지원체제	행정지원체제
	동료학습자		진로지원체제
	학습과제		학업지원체제
	성적평가		전공이수영역의 다양성 및 대학비전
교육성과	학문적발전		
	직업적성장		

또한 박주성 등(2002)은 SERVQUAL 관점에서 대학교육 서비스품질과 학생만족에 관한 올바른 연구를 위해서는 졸업후 진로 및 취업의 용이성 등으로 정의되는 결과의 질을 측정하여야 한다고 주장하고 있다.

이상에 기초하여 본 논문에서는 인구통계적인 변수 외에, 교수 및 학생의 수업(강의)에 관한 내용, 상담이나 행정적인 업무처리에 관한 내용, 시설이나 제도에 관한 내용 그리고 결과의 질에 관한 내용으로 구성되는 <표 3>과 같은 5점척도를 개발하였다.

&lt;표 3&gt; 본 연구의 측정문항 개요

구분	측정문항 개요
태도변수	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전반적 교육서비스 만족도</li> <li>· 현 학부를 다른 사람에게 추천할 의사(주위권유) 등</li> </ul>
고객 만족도 결정변수	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수업진행의 적절성</li> <li>· 강의수준의 적절성</li> <li>· 교육서비스 약속이행</li> <li>· 업무처리의 신속성</li> <li>· 제도와 규칙 운용의 편리성</li> <li>· 최신교육시설 구비</li> <li>· 입학한 목적 달성</li> <li>· 교수의 수업준비정도 및 충실성</li> <li>· 학생의 수업준비 충실성</li> <li>· 교육서비스 사전공지여부</li> <li>· 신뢰성</li> <li>· 교직원의 친절성</li> <li>· 제도와 규칙 운용의 일관성</li> <li>· 복리후생 및 편의시설</li> <li>· 교우관계</li> <li>· 교육여건과 환경 등</li> </ul>
인구통계적 변수 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 성별</li> <li>· 전공</li> <li>· 학년</li> <li>· 취업희망지역 등</li> </ul>

### 3. 표본설계 및 연구문제

조사결과의 질적 확보를 위해 무엇보다도 중요한 요소는 표본의 대표성 확보이다. 이에 표본의 대표성을 높이기 위하여 전체조사 대상 1209명에 대하여 비례할당추출에 의하여 <표 4>와 같은 표본설계를 하였다. 그리고 설문조사는 담당교수의 협조 하에 2005년도 11월 28일부터 12월 12일까지 대인면접(face-to-face interview)을 통한 조사를 실시하였다.

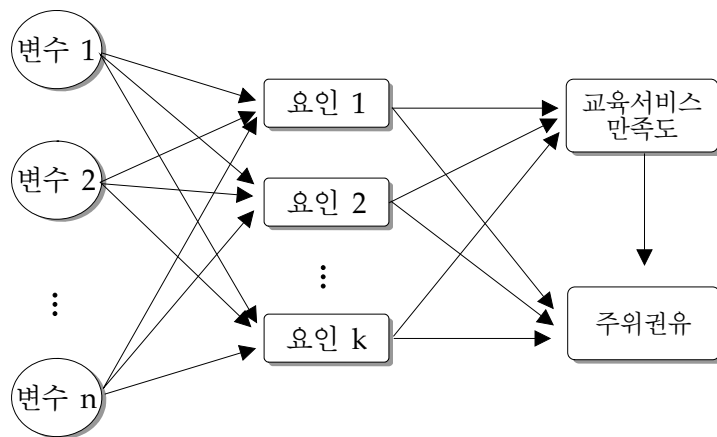
<표 4> 표본설계

학부 \ 학년	1학년	2학년	3학년	4학년	전체
언어문화학부	13명(3.24%)	10명(2.49%)	15명(3.74%)	11명(2.74%)	49명(12.22%)
영상예술학부	13명(3.24%)	7명(1.74%)	36명(8.98%)	17명(4.24%)	73명(18.20%)
문화관광학부	41명(10.22%)	35명(8.73%)	39명(9.73%)	9명 (2.24%)	124명(30.92%)
정보기술학부	18명(4.49%)	24명(5.99%)	70명(17.46%)	43명(10.72%)	155명(38.65%)
전체	85명(21.20%)	76명(18.95%)	160명(39.90%)	80명(19.95%)	401명(100%)

연구의 목적이 대학 교육서비스 만족 요인을 규명하고자 하는데 있는 바, 본 논문에서는 <표 3>과 같이 구성된 척도를 통하여 수행된 조사를 토대로 교육서비스 만족도 분석을 달성하기 위해, 다음과 같은 구체적인 연구문제를 설정하도록 한다.

- 첫째, 어떤 요인이 교육만족도와 통계적으로 유의한 관계를 갖는가?
- 둘째, 구전효과와 통계적으로 유의한 관계를 갖는 요인은 무엇인가?
- 셋째, 교육만족도와 구전효과 간에는 통계적으로 유의한 관계를 갖는가?

<그림 1>로 대표되는 이상의 연구문제를 해결함에 있어 본 논문에서는 요인분석, 상관분석, 회귀분석 그리고 구조방정식분석 등을 실시하도록 한다.



<그림 1> 연구 분석모형

## 4. 실증분석

## 4.1 신뢰도분석 및 요인분석

설문에 응답한 401명 중 남자는 198명(49.4%), 여자는 203명(50.6%)으로 여자가 약간 높게 나타났다. 학년별로는 1학년 85명(21.2%), 2학년 76명(19.0%), 3학년 160명(39.9%) 그리고 4학년 80명(20.2%)이며, 학부별로는 언어문화 49명(12.2%), 영상예술 73명(18.2%), 문화관광 124명(30.9%) 그리고 정보기술 155명(38.7%)으로 나타났다.

이들을 대상으로 <표 3>의 측정문항을 토대로 구성된 척도를 활용하여 측정된 자료에 대한 신뢰도분석 결과 Cronbach's  $\alpha$ 가 0.933으로 높게 나타났다. 나아가 배리맥스회전을 통한 요인분석 결과 4개의 요인으로 구성되었는데, 이를 각각 '수업관련요인', '교육software(SW)요인', '교육hardware(HW)요인' 그리고 '결과 질 요인'으로 명명하였다. 각 요인의 성분행렬은 <표 5>와 같다.

&lt;표 5&gt; 요인분석에 따른 성분행렬

	측정문항	성분				신뢰도
		1	2	3	4	
수업 관련 요인	· 수업내용 만족정도	.746	.246	.154	.168	0.889
	· 수업진행방법의 적절성	.746	.206	.148	.038	
	· 수업평가의 공정성	.624	.047	.259	.031	
	· 교수의 수업준비정도	.735	.290	.052	.063	
	· 수업내용의 취업준비 도움정도	.689	.135	.147	.251	
	· 수업충실도	.621	.306	.051	.136	
	· 학생의 수업준비정도	.437	.160	-.029	.290	
	· 강의수준의 적절성	.708	.141	.197	.235	
	· 연계전공과의 시너지 효과	.561	.144	.213	.180	
	· 수업 흥미정도	.536	.063	.397	.200	
교육 SW 요인	· 강의나 면담 등의 약속시간 이행정도	.319	.554	.195	.125	0.863
	· 교육서비스 사전공지정도	.070	.640	.023	.177	
	· 요청된 업무처리의 신속성	.186	.593	.125	.230	
	· 교직원들의 전문성	.206	.699	.173	.126	
	· 교직원들의 업무처리 신뢰성	.214	.715	.235	.043	
	· 교직원들의 친절성	.233	.688	.195	.012	
	· 제도나 규칙운용의 학생편리성	.224	.521	.508	-.067	
	· 제도나 규칙운용의 일관성	.147	.628	.438	.041	
교육 HW 요인	· 강의실, 실험실습실 등의 최신교육시설 정도	.160	.135	.643	.071	0.814
	· 복리후생 및 편의시설 만족정도	.160	.151	.687	.175	
	· 건물간의 이동편리성 등 교육여건과 환경	.247	.148	.666	.282	
	· 학생의견수렴제도 및 반영정도	.134	.371	.650	.278	
	· 교육상의 애로사항 파악	.133	.327	.660	.158	
결과 질 요인	· 동료 및 선후배 등 교우관계	.190	.074	.281	.618	0.810
	· 입학한 목적이 달성되어 가는 정도	.259	.166	.171	.762	
	· 진로나 취업 가능성	.171	.086	.065	.806	
	· 전공영역에 대한 학업성취도	.186	.178	.248	.723	

#### 4.2 추출된 요인과 교육서비스 만족도 및 주위권유와의 상관분석

추출된 4개요인과 전반적 교육서비스 만족도 및 주위권유와의 상관분석은 <표 6>과 같다. 전반적 교육서비스 만족도는 수업관련요인과 가장 상관관계가 높으며, 주위권유 의사는 결과의 질 요인과 가장 상관관계가 높은 것으로 나타났다. 특이점은 교육HW요인의 경우 교육서비스 만족도와 통계적으로 유의하지는 않지만 상관의 정도가 높지 않으며, 주위권유 의사와는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 한편 교육서비스 만족도와 주위권유 의사와의 상관계수는 0.464로 유의수준 5%에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

이상의 결과로부터 학생들의 교육서비스 만족도를 제고하기 위해서는 수업과 관련된 내용, 예컨대 교수의 강의준비 및 내용의 충실성 그리고 흥미유발을 통한 수업내용 만족도를 높이는 것 등이 무엇보다도 중요함을 알 수 있다.

<표 6> 추출된 요인과 교육서비스 만족도와의 상관계수

	수업관련요인	교육SW요인	교육HW요인	결과 질 요인
교육서비스 만족도	.511**	.258**	.183**	.255**
주위권유	.360**	.114*	.092	.392**

\* 유의수준 5%에서 유의, \*\* 유의수준 1%에서 유의

#### 4.3 회귀분석을 이용한 교육서비스 만족도 추정

교육서비스 만족도를 예측하기 위하여, 요인분석에서 구해진 4개 요인의 요인점수를 독립변수로 하여 중회귀분석을 실시해보자. 단계적 선택법을 적용해보면 수업관련요인이 제일먼저 투입되고, 다음으로 교육SW요인, 결과의 질 요인, 그리고 교육HW요인 순으로 독립변수가 투입된다. 4개의 요인이 모두 독립변수로 투입되는 모형의 결정계수( $R^2=0.425$ )가 교육HW요인을 제거한 3개의 독립변수로 구성된 모형의 결정계수( $R^2=0.392$ )에 비하여 그 증가량이 크지 않으므로, 수업관련요인, 교육SW요인, 결과의 질 요인으로 구성되는 모형을 최종모형으로 선택하였다. 이에 대한 분산분석표와 중회귀계수는 <표 7>과 같다.

<표 7> 분산분석표와 중회귀계수

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
회귀	85.692	3	28.564	85.037	.000
잔차	133.018	396	.336		
합계	218.710	399			

	계수	표준오차	t	p-value
상수	3.115	.029	107.495	.000
수업관련요인	.377	.029	12.995	.000
교육SW요인	.191	.029	6.589	.000
결과 질 요인	.188	.029	6.476	.000

따라서 <표 7>로부터 추정된 회귀식은 통계적으로 유의함을 알 수 있고, 교육서비스 만족도(ESQ)에 대한 추정식은 다음과 같다.

$$\widehat{ESQ} = 3.115 + 0.377 \times \text{수업관련요인} + 0.191 \times \text{교육SW요인} + 0.188 \times \text{결과 질 요인}$$

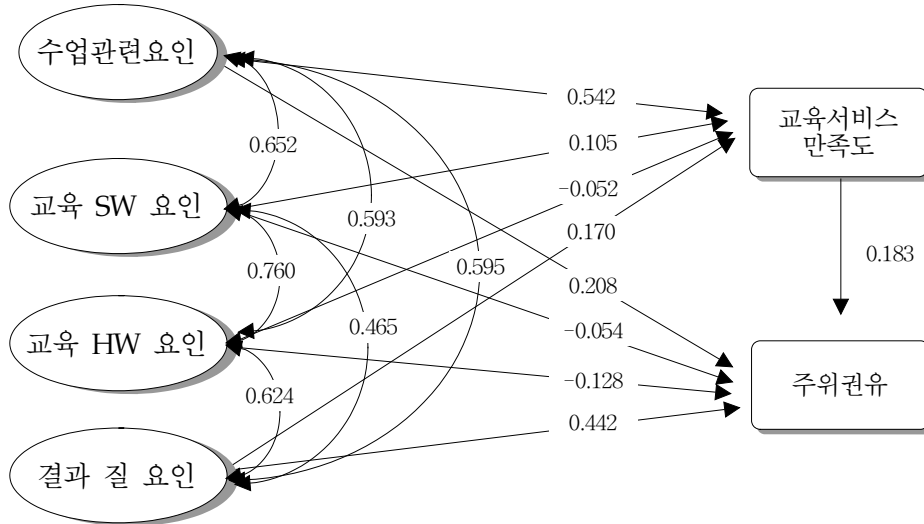
이상의 회귀분석으로부터도 교육서비스 만족도에 우선적으로 영향을 미치는 요인은 수업관련요인이며, 교육HW요인은 그 중요도가 크지 않음을 확인할 수 있다.

#### 4.4 구조방정식모형을 이용한 분석

3장에서 제시된 연구문제에 대한 답을 찾는 방법으로, 위에서 살펴본 상관분석, 회귀분석 외에 구조방정식모형(Structured Equation Model)을 통한 분석을 실시해 보자.

본 논문의 요인분석을 통하여 도출된 4개요인, 수업관련요인, 교육SW요인, 교육HW요인, 결과 질 요인과 전반적 교육서비스 만족도 그리고 주위권유 의사에 대한 AMOS 4.0을 활용한 구조방정식모형 및 표준화회귀계수를 나타내면 <그림 2>와 같다. 이 모형의 적합여부를 판정하기 위한 적합도 지수 중 하나인  $\chi^2/df$ 는 2.202로 기준값인 2를 약간 넘지만, CFI(comparative fit index)=0.987, NFI(normal fit index)=0.976 그리고 GFI(goodness of fit index)=0.987로 나머지 지표들에 대해서는 기준값인 0.9를 모두 넘어, <그림 2>의 모형은 적합하다고 할 수 있겠다(강병서, 조철호;2005).





<그림 2> 구조방정식 모형

구조방정식모형분석을 토대로 유의성검정에 기초한 연구문제에 대한 가설검정을 정리해 보면 <표 8>과 같다.

<표 8> 구조방정식모형에 기초한 가설검정

가설	경로	가설방향	경로계수	t(CR)	p	채택여부
H1	수업관련요인 →교육서비스 만족도	+	.699	7.313	0.000	채택
H2	교육SW요인 →교육서비스 만족도	+	.126	1.268	0.205	기각
H3	교육HW요인 →교육서비스 만족도	+	-.053	-0.591	0.555	기각
H4	결과 질 요인 →교육서비스 만족도	+	.180	2.581	0.010	채택
H5	교육서비스 만족도 →주위권유	+	.225	3.079	0.002	채택

이상으로부터도 앞서와 비슷하게 수업관련요인과 교육서비스 만족도 간에는 정(+)  
의 관계가 성립되나, 교육SW요인 및 교육HW요인은 교육서비스 만족도와 정(+)  
의 관계를 갖지 못함을 알 수 있다. 나아가 교육서비스 만족도와 주위권유 여부간에는  
정(+)  
의 관계가 성립됨을 알 수 있다.

## 5. 결론

오늘날 학령인구의 감소에 따른 공급초과현상의 도래, 정부의 시장원리에 입각한  
대학간의 경쟁유도 정책 등은 대학의 생존을 위협하는 상황에 이르고 있다. 이러한  
현상은 지방으로 갈수록 더욱 심각하다. 이에 각 대학별로 구조개혁 및 특성화를 바  
탕으로 생존을 위한 몸부림을 다하고 있다.

본 논문은 이러한 상황에서 지방소재 W대학이 특성화의 일환으로 일부학부를 선정  
하고 집중 지원한 결과 학생들의 교육서비스 만족도가 어떻게 변화하였는지를 살피  
고, 나아가 교육서비스 만족도 제고에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 파악하고자  
하였다.

이를 위하여 상관분석 및 회귀분석 그리고 구조방정식모형분석을 실시하였다. 그  
결과 상관분석을 통해서는 교육서비스 만족도에는 4개의 요인 모두 유의한 관계를 보  
였으나, 특히 수업관련요인과의 상관계수가  $r=0.511$ 로 가장 높게 나타났다. 특이한  
점으로는 교육HW요인은 교육서비스 만족도와 상관이 높지 않았으며, 나아가 주위권  
유 의사와는 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 그리고 주위권유 의사와 가장 높은  
상관관계를 보이는 요인은 결과 질 요인으로 나타났다.

회귀분석 결과에서도 교육서비스 만족도를 예측하는데 가장 기여가 큰 변수가 수업  
관련요인인 것으로 나타났으며, 교육HW요인은 그 기여가 미미한 것으로 나타났다.  
또한 구조방정식모형분석에서도 교육서비스 만족도에 정(+)  
의 영향을 미치는 요인은  
수업관련요인과 결과의 질 요인인 것으로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 볼 때, 학생들의 교육서비스 만족도 제고를 통하여 작금의  
위기상황을 극복하기 위해서는 수업관련요인에 대한 노력을 무엇보다도 우선적으로  
기울여야 함을 알 수 있다. 이밖에도 결과 질 요인 향상을 위한 노력이 필요하다고  
볼 수 있다. 반면에 최신시설이나 장비 그리고 제도 등은 예상과는 달리 그 유의성이  
크지 않게 나타났다.

다만 본 연구의 결과는 지방소재 W대학의 일부 모집단위에 대한 분석이므로, 연구  
방법과 내용 면에서 타당하지만 일반화에는 신중할 필요가 있음을 밝혀둔다. 더불어  
교육서비스 만족도 분석을 위한 모형설정에 있어, 마케팅 관점에서의 포괄적인 내용  
을 포함하지 못하고 일반적인 교육서비스, 주위권유 의사, 전반적 만족도 만으로 한정  
하였다는 점에 한계가 있다고 하겠다.

### 참고문헌

1. 권대봉, 오영재, 손준중 (2001), *대학생 교육수요 만족도에 관한 조사연구*, 교육인적자원부.
2. 강병서, 조철호 (2005), *SPSS와 AMOS 활용 연구조사방법론*, 무역경영사.
3. 박주성, 김종호, 신용섭 (2002), 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, *한국마케팅저널*, 4(4), 51-74.
4. 최경호, 이승주 (2005), 강의 서비스품질 측정도구 제안, *응용통계연구*, 18(2), 487-497.
5. 한국대학교육협의회 (2004), *2주기 대학종합평가편람*.
6. Carman, J. M. (1990), Consumer perceptions of service quality : an assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
7. Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A. (1992), Measuring service quality : A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56(July), 125-131.
8. Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1985), A conceptual model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
9. Powpaka, S. (1996), The role of outcome quality as a determinant of overall service quality in different categories of service industries : An empirical investigation, *Journal of Service Marketing*, 10(2), 5-25.
10. Richard, M. D., Allaway, A. W. (1993), Service quality attributes and choice behavior, *Journal of Service Marketing*, 7(1), 59-68.

[ 2006년 1월 접수, 2006년 3월 채택 ]