

## 서울·경기지역 외식·조리전공 대학생의 중요 대학서비스에 대한 만족도(IPA) 분석

김준희·구본길\*·†오왕규\*\*

김포대학교 호텔조리과, \*고려직업전문학교 호텔조리과, \*\*계명문화대학교 식품영양조리학부

### The Importance-Performance Analysis (IPA) on the University Services of Students Who Majored in Catering Cooling in Seoul and Gyeonggi Provinces

Jun-Hee Kim, Bon-Gil Gu\* and †Wang-Kyu Oh\*\*

*Dept. of Hotel Culinary Art, Kimpo College, Gyeonggi-do 415-761, Korea*

*\*Dept. of Hotel Culinary Art, Korea Technical College, Seoul 128-11, Korea*

*\*\*Dept. of Food, Nutrition and Cookery, Keimyung College University, Daegu 704-703, Korea*

#### Abstract

The purpose of this study is to measure the priority items according to attributes and analyze the differences between the importance and satisfaction rates through the IPA for the university service. The results in the study are as follow: First, from the result of the factorial analysis, 5 factors are included First, the possibilities for development of universities, universities' physical environment, Universities' administrative (employee) services, majors' educational services, and majors' laboratory environment. Second, as the total average value for important attributes of the universities is 3.50 and the average value of satisfaction is 2.91, there were significant differences ( $p < 0.001$ ). Third, in the analytical result of IPA, the 1st quadrant includes faster developments than other universities, departments' characterization, etc. The 2nd quadrant includes the convenience to issue all kinds of certificates, kindness of administrative staffs, etc. The 3rd quadrant includes convenience of the procedure to improve unsatisfactory services, development efforts to benchmark advanced universities, etc. Finally, the 4th quadrant includes heavy investments in education and environment, efforts to reflect students' demands, and needs, etc. Even though the importance of research subjects related to university services for these attributes is high, they are not fully satisfied, and there are plenty of dissatisfied students. Therefore, urgent supplementations to increase students' satisfaction rates are important. Form the results of the study, it has been found that urgent efforts to improve satisfaction rates of university students who major in catering cooking in the university services are essential and special plans to build competitive systems which can provide high-quality services are also necessary.

Key words: university services, university education, catering cooking education, IPA

#### 서론

우리나라 외식·조리 관련 대학은 발전하기 위한 새로운 환경에 처해 있다. 대학시장의 글로벌화와 정보화의 급류와 함께 학령인구의 감소로 인한 대학서비스 수요에 대한 감소,

그리고 정부의 탈 규제정책 등과 같은 거시적인 교육환경이 빠르게 변함에 따라 대학은 무한 경쟁의 시대에 접어들었다. 이러한 대학환경은 대학을 지원하고자 하는 학생들에게 이제 선망의 대상이 아니라, 선택할 수 있는 폭이 넓어짐에 따라 서 대학은 고객인 학생에게 취향에 맞는 상품을 제공하고자

† Corresponding author: Wang-Kyu Oh, Dept. of Food, Nutrition and Cookery, Keimyung College University, Daegu 704-703, Korea. Tel: +82-53-589-7857, Fax: +82-53-589-7821, E-mail: ogam77@kmcu.ac.kr

하는 인식 변화와 학생 중심의 시장지향성이 요구된다고 하겠다. 즉 대학운영자는 항상 5, 10년 앞을 내다보고 어떤 방향으로 확대해 나갈 것인가를 결정해서 확대 균형 정책을 펴야 한다(Jin YH 2005). 또한 우리나라의 대학진학률을 살펴보면 2013년 70.7%(교육부 2013)로 고등교육이 보편화되었고, 학생들의 선택에 따라 대학을 진학할 수 있는 대학환경에 진입하였다. 이런 환경은 경쟁력을 갖춘 대학들에게는 폭넓은 학생 선발의 기회가 된다는 차원에서는 긍정적일 수 있으나, 그렇지 못한 대학은 정원에 미달한 학생 모집으로 인해(Oh 등 2012) 새내기 학생의 기초 지식, 선행학습 수준 및 잠재능력이 다양한 학습자의 효과적인 교육을 제공하기 위한 기준을 설정한다는 것은 매우 어렵고, 양질의 교육이 불가능하며, 재정적인 어려움을 초래해 신입생 모집과 재학생 이탈이라는 어려운 현실에 당면하게 될 것이다.

대학은 학생들의 욕구를 반영하여 과목이나 교수 선택권 등을 부여하였고, 최근에는 학부제·복수 전공제·강의 평가제·졸업인증제 등을 실시하고 있으며, 인터넷을 통하여 학생들에게 각종 정보를 제공하고 있고(Park YS 1992), 무한경쟁의 대학교육 환경에서 성장·유지·발전하기 위해서 재학생 만족도를 극대화하기 위해서 끊임없이 노력하고 있다.

교육관련 운영자는 학생들이 교육환경을 받아들이는 학생 성향을 반영하는 교육환경을 제공함으로써 학생들로 하여금 대학활동에 일체감을 가지고 참여하고, 대학시설을 이용함으로써 생리적 욕구, 안정성 욕구, 소속감 욕구를 충족함으로써 교육환경에 대한 만족감을 느낄 수 있도록 지속적인 연구와 노력이 요구되어지고 있다. 그러나 기존의 연구에서는 기초적인 정보를 수집하여 운영하는데 필요한 대학서비스 속성에 대한 만족도 연구가 부족한 현실이다.

이에 본 연구에서는 학생 자신이 선택한 대학에 대하여 원하는 서비스가 무엇이며, 어떤 서비스를 중요하게 생각하고, 자신의 대학에 어느 정도 만족하고 있는지의 속성들을 비교분석하는 중요도-만족도 분석(IPA: Importance-Performance Analysis) 기법을 활용하고자 한다. IPA 분석절차는 우선 대상자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지 조사한 뒤, 경험 전에는 전 속성의 중요도를, 경험 후에는 성과를 이용자 스스로 평가하게 하여, 각 속성의 상대적 중요도와 성과를 동시에 비교·분석하는 순서로 진행된다(Hammit 등 1996). IPA 분석 방법은 평가요소의 중요도(importance)와 실행도(performance)를 측정하여 2차원 도면상에 표시하고, 그 위치에 따라 정도가 나타난다. 중요도-실행도는 중심점을 기준으로 나누어진 4분면에 대해 각각 유지(keep up the good work)·과잉(possible overkill)·저순위(low priority)·집중(concentrate here)으로 표시하여 설명된다(Byeon & No 2003).

본 연구의 목적을 달성하기 위해 중요도와 만족도 수준 사

이에 존재하는 차이를 파악하고, 대학서비스의 우선순위 항목 등을 측정, 향후 학생들에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 한편, 경쟁력 있는 외식·조리전공 대학을 만드는 데 전략적 근거를 수립하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

## 연구 방법 및 내용

### 1. 조사 대상

본 연구는 서울·경기지역에 위치한 대학 외식·조리전공 학생을 대상으로 하였다. 서울에 위치한 4년제 대학교(K대학교, S대학교), 경기도에 위치한 4년제 대학교(K대학교)와 국가고객만족도 전문대학 부문에서 상위순위로 외식·조리전공학과가 개설되어 있는 대학(K대학, D대학, Y대학) 학생들을 말한다.

본 조사는 2012년 10월 1일(월)부터 5일(금)까지 총 550부의 설문을 실시하였다. 수집된 설문에 대하여 누락항목의 수, 일정 응답란에 연속적으로 대답하는 등 불성실한 응답을 제외하고, 총 504부의 유효 설문을 얻었다.

실증연구를 위한 설문지 구성은 선행연구와 이론적인 배경을 바탕으로 구성하였으며, 설계된 설문지는 예비 설문조사를 통해 수정 보완한 뒤에 본 조사를 실시하였다.

### 2. 자료 수집 및 분석 방법

자료 수집은 조사 대상학교에 외식·조리전공계열의 교수를 선정하여 본 연구의 목적을 설명한 후 조사 대상학교 내에서 준비된 설문지를 재학생들에게 배포한 후 바로 회수하는 방법으로 진행하였다.

#### 1) 설문지 구성 및 조작적 정의

본 연구에서 대학서비스 속성을 추출하기 위해 관련 선행연구검토를 하였으며, 최종적으로 본 연구의 목적과 적합한 속성 28개를 추출하여 본 조사에 활용하였다. 설문문항 추출에서는 첫째, 본 연구와 가장 적합성이 있는 선행연구들을 검토하여, 대학서비스와 관련된 선행연구들 Mangold & Babakus (1991), Cronin & Taylor(1992), Babakus & Boller(1992), Astin A(1993), Lee YH(1994), Simpson & Siguaw(2000), Hwang HY (2000), Kim & Hwang(2006), Um EJ(2001), Kim JY(2007) 등의 연구를 토대로 대학의 발전 가능성(10문항), 대학의 환경(7문항), 대학의 행정서비스(6문항), 전공 교육서비스(4문항) 및 전공실습실 환경 등 총 28문항을 추출하였다. 각 변수의 항목에 대하여 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다~5=매우 그렇다)로 측정하였다.

#### 2) 자료 분석 및 통계 처리

유효 표본을 대상으로 SPSS Statistics 17 통계 프로그램을 활용하였고, 본 연구에 사용된 대학서비스 측정 항목에 대한 신뢰도분석과 측정항목을 단순히 변인들 간의 공통속성 관계에 따라 이해하기 쉬운 형태로 요약 축약하고자 요인분석을 실시하였다. 그리고 IPA 기법을 활용하여 대학서비스 속성을 사전 중요도와 사후 만족도로 나누어 평가하였다.

## 결과 및 고찰

### 1. 대학서비스에 대한 요인분석

본 연구에서 설정된 중요도 만족도에 대한 28개 측정항목의 타당성 검증은 요인분석의 주성분분석 및 Varimax 회전을 사용하였다. 그리고 연구목적에 달성하기 위해 변수구성의 두 가지 측면 가운데 대학서비스 만족도를 대상으로 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 결과, 각 요인이 전체 변량 중에서 설명하는 부분의 크기를 나타내는 아이겐 값(eigen value) 1 이상인 요인은 5개 추출되었고, 요인이 설명하는 총 분산 설명력은 63.746%였다. 표본적합도를 나타내는 KMO 값과 분석에 사용되는 변수들 간에 상관관계가 존재하는 가를 결정하는 Bartlett 구형성 검정을 실시하였다. KMO 측정치가 0.920으로, 최소한의 요구조건인 0.7을 만족하고 있다. 또한 Bartlett 구성형 검정 결과, 유의확률이 0.000이 되어, 단위행렬이라는 귀무가설을 기각할 수 있다. 따라서 요인분석의 사용이 적합하며, 공통요인이 존재한다고 결론을 내릴 수 있으며, 대학서비스 28개 변인들은 5개의 요인으로 축약할 수 있음을 제시할 수 있다. 요인별 요인적재량이 0.3보다 훨씬 높으며, 공통성(communality)도 모두 최소 요구기준인 0.4보다 높다. 또한 도출된 5가지 요인의 누적 설명력은 63.746%이며, 대학서비스 28개 변수는 '대학의 발전 가능성', '대학의 물리적 환경', '대학의 행정(직원)서비스', '전공의 교육 서비스', '전공 실습실 환경'의 5가지 요인으로 명명하였다. 확인적 요인분석을 바탕으로 제거된 항목을 제외한 내적일관성이 있다고 판단된 나머지 항목들을 이용하여 신뢰성 분석을 실시하였으며, 요인들의 크롬바하 알파는 기준 0.60 이상 높은 수치를 보이는 것을 기준으로 하였다(Wolf M 1992). 요인에 대한 신뢰성 분석결과 크롬바하 알파 값이 기준치 0.60 이상을 초과하는 것으로 나타나 측정상에 신뢰성이 있다고 판단되었다. Table 1은 측정항목의 타당성 및 신뢰성분석 결과이다.

### 2. 대학서비스에 대한 중요도 만족도 분석

#### 1) 대학서비스 평균의 차이에 의한 차이 검증

대학서비스 중요도와 만족도에 대한 평균값의 차이에 대한 검정을 위하여 *T* 검정을 실시하였으며, 분석결과는 Table

2와 같다. 대학서비스에 대한 가장 중요하게 인지하고 있는 항목에 대한 5점 척도로 조사 결과, 교수의 전공지식 정도(3.95), 교수의 강의에 대한 열정(3.91), 실습실의 최신 시설(3.81), 교수님들의 질 높은 교육을 위한 노력(3.80) 순으로 28개 문항에서 3.8점 이상의 높은 점수를 보였다. 그러나 평균의 차이를 살펴본 결과, 28개 항목 모두가 (+)의 값을 보임으로써 대학서비스 속성별 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 즉, 대학서비스 속성에 대한 중요도와 만족도의 불일치가 크게 존재하고 있음을 나타내고 있다. 그러므로 이와 같은 요인들의 중요도-만족도를 평가한 결과를 IPA 기법에 적용시켜 각 구간별 속성과 이에 대한 대책을 논의하고자 한다.

#### 2) 대학서비스 중요도 만족도 IPA 분석

IPA에서는 중요도의 중앙값이나 평균값을 이용하여 중요도를 X축, 실행도를 Y축으로 하는 2차원의 좌표상에서 각 변수의 계산된 값을 상에 표시한다. Martilla & James(1997)는 중앙값과 평균값이 일정하게 거의 비슷하면 평균값을 쓰는 것을 권장하고 있다. 그러므로 본 연구에서는 대학서비스관련 조사 대상자들이 중요하다고 인식하고 있는 속성이 실제 성취되었다고 인지되고 있는 요인에 대한 평균값을 산출하여 X축과 Y축을 설정하였다. 그리고 그 차이 값을 분석하였으며, 대학서비스 중요속성에 대한 총 평균값은 3.50이었고, 실행 후 만족도에 대한 평균값은 2.91로 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.001$ ). Fig. 1은 대학서비스 속성들에 대한 중요도와 만족도를 IPA 격차도에 제시한 것이다. 도형의 X축은 중요도의 평균값(3.50)을 X축의 분할선으로 하였고, Y축은 만족도의 평균값(2.91)을 분할선으로 표시하였다.

각 구간별 속성의 분포를 정리하면 Table 3과 같다.

제I사분면(지속적 유지; keep up the good work): 항목 1, 4, 8, 9, 10, 12, 19, 24, 25, 26, 27이 이에 속하였다. 이들 항목은 대학서비스 속성에서 중요하게 생각하는 동시에 실제로 만족하고 있기 때문에 지속적으로 좋은 성과를 유지하기 위한 노력이 필요할 것이다.

제II사분면(과잉노력; possible overkill): 18, 22, 23항목으로 중요도에 비해 만족도가 높게 나타났는데, 과도한 노력은 지양하여야 하는 항목이라고 할 수 있다. 이러한 영역에 해당하는 항목은 중요도에 비해 만족도가 낮은 부분에 집중적인 서비스를 제공할 필요가 있다.

제III사분면(저우선 순위; low priority): 5, 6, 7, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21항목으로 중요도와 만족도 측면에서 상대적으로 낮은 평균값을 나타냄으로써 중요도가 낮은 속성에 대해 높은 비중을 두지 않고 있어 관리 측면에서 시간과 경제적인 낭비를 줄일 수 있는 적절한 관리가 되고 있다고 볼 수 있다.

**Table 1. The factorial analysis and analytical results of reliability and validity**

Item	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
	The possibilities of development in universities	Universities' physical environment	Universities' administrative (employee) services	Majors' education services	Majors' laboratory environment
1. Faster development than other universities	0.589				
2. Heavy investment in education and environment	0.771				
3. Efforts to reflect students' demand, and needs	0.718				
4. Departments' characterization	0.776				
5. Convenience of the procedure to improve unsatisfactory services	0.761				
6. Development efforts to benchmark advanced universities	0.726				
7. Quick response to external change and reformation	0.768				
8. Professors' efforts for high-quality education	0.628				
9. Willing students' atmosphere	0.619				
10. Good possibilities of development in the future	0.755				
11. Good environment to take classes in lecture rooms		0.614			
12. Existence of audio visual lecture rooms		0.640			
13. All kinds of amenities (post offices, banks, etc.)		0.793			
14. Convenience for commuting school by school buses of universities		0.729			
15. Space that students can rest, beauty of club rooms		0.804			
16. Student council rooms		0.774			
17. University campuses		0.787			
18. Convenience to issue all kinds of certificates			0.670		
19. Convenience to use libraries			0.530		
20. Convenience of good one-stop administrative services			0.714		
21. Benefit of scholarship systems (amounts, the number of persons who receive scholarship)			0.622		
22. Kindness of administrative staffs			0.722		
23. Administrative staffs' enough knowledge about their business			0.755		
24. Appropriacy of teaching-learning methods				0.747	
25. Professors' passion about lectures				0.823	
26. Diversity to select classes				0.686	
27. Professors' knowledge about majors				0.799	
28. The newest facilities of laboratories					0.663
Characteristic value (Eigen value)	5.904	4.614	3.239	2.913	1.179
The index of dispersion (%)	21.087	16.479	11.567	10.404	4.210
The accumulated index of dispersion (%)	21.087	37.565	49.132	59.536	63.746
Reliability coefficient (Cronbach's Alpha)	0.920	0.894	0.818	0.820	-

KMO: 0.920, Bartlett's sphericity test: 7938.428( $p=$ .000)

특히 항목 16(동아리방 및 학생회 실)이 가장 낮게 나타났다.

제IV사분면(집중관리; concentrate here): 2, 3, 28항목으로 대학서비스관련 조사 대상자들의 중요도가 높은 반면에 실제로 만족하지 못하고 있기 때문에 학생들의 불만족을 일으

키기에 충분한 요소이다. 따라서 중요도만큼 학생들의 만족도를 높이기 위해서는 보완이 시급하다고 할 수 있다. 이 세 항목 중 28(전공 실습실의 최신 시설)의 보완이 가장 시급한 것으로 나타났다.

Table 2. The analysis of the difference between importance and satisfaction

(N=504)

Factor	Item	Importance		Satisfaction		Response difference	<i>t</i>	<i>p</i>
		M±SD	Rank	M±SD	Rank			
The possibilities of development in universities	1. Faster development than other universities	3.70±1.067	6	3.00±1.029	10	0.700	13.546	.000***
	2. Heavy investment in education and environment	3.67±1.103	7	2.81±1.089	18	0.863	14.315	.000***
	3. Efforts to reflect students' demand, and needs	3.51±1.133	13	2.73±1.071	21	0.774	12.419	.000***
	4. Departments' characterization	3.62±1.046	8	2.95±1.058	11	0.677	12.290	.000***
	5. Convenience of the procedure to improve unsatisfactory services	3.39±1.147	20	2.69±1.081	22	0.700	11.255	.000***
	6. Development efforts to benchmark advanced universities	3.42±1.085	18	2.77±1.022	19	0.647	10.582	.000***
	7. Quick response to external change and reformation	3.46±1.043	16	2.82±1.001	16	0.641	11.659	.000***
	8. Professors' efforts for high-quality education	3.80±1.023	4	3.35±1.039	3	0.442	8.016	.000***
	9. Willing students' atmosphere	3.51±1.053	12	2.94±0.995	12	0.571	11.255	.000***
	10. Good possibilities of development in the future	3.70±1.036	5	3.13±1.039	8	0.575	11.217	.000***
Universities' physical environment	11. Good environment to take classes in lecture rooms	3.34±1.029	24	2.90±0.957	15	0.438	7.654	.000***
	12. Existence of audio visual lecture rooms	3.52±1.059	11	2.93±0.993	13	0.591	9.958	.000***
	13. All kinds of amenities (post offices, banks, etc.)	3.39±1.163	21	2.65±1.115	24	0.742	11.583	.000***
	14. Convenience for commuting school by school buses of universities	3.29±1.352	25	2.55±1.236	26	0.738	11.396	.000***
	15. Space that students can rest, beauty of club rooms	3.36±1.242	22	2.46±1.199	27	0.899	13.499	.000***
	16. Student council rooms	3.02±1.318	28	2.26±1.183	28	0.758	10.996	.000***
	17. University campuses	3.24±1.281	26	2.58±1.181	25	0.663	9.914	.000***
Universities' administrative (employee) services	18. Convenience to issue all kinds of certificates	3.35±0.888	23	3.13±0.829	7	0.216	5.408	.000***
	19. Convenience to use libraries	3.50±1.147	14	3.05±1.197	9	0.446	8.529	.000***
	20. Convenience of good one-stop administrative services	3.13±0.922	27	2.81±0.910	17	0.325	7.634	.000***
	21. Benefit of scholarship systems (amounts, the number of persons who receive scholarship)	3.48±1.200	15	2.66±1.113	23	0.819	13.083	.000***
	22. Kindness of administrative staffs	3.39±0.993	19	2.92±1.028	14	0.466	8.928	.000***
	23. Administrative staffs' enough knowledge about their business	3.43±0.953	17	3.20±0.965	5	0.226	4.855	.000***
Majors' education services	24. Appropriacy of teaching-learning methods	3.61±0.880	9	3.16±0.892	6	0.452	10.727	.000***
	25. Professors' passion about lectures	3.91±0.929	2	3.52±0.962	2	0.393	9.514	.000***
	26. Diversity to select classes	3.61±0.969	10	3.21±0.976	4	0.401	8.566	.000***
	27. Professors' knowledge about majors	3.95±0.956	1	3.68±0.972	1	0.272	6.880	.000***
Majors' laboratory environment	28. The newest facilities of laboratories	3.81±1.202	3	2.75±1.222	20	1.065	14.817	.000***
Average		3.50		2.91				

(M: Mean, SD: Standard deviation), \*\*\*  $p < .001$ , Measurement scale: 1(Never)~5(Very much)

**Table 3. The IPA result of importance-satisfaction**

Factor	Item by quadrant			
	The 1st quadrant (Sustainability)	The 2nd quadrant (Excessive efforts)	The 3rd quadrant (Low priority)	The 4th quadrant (Centralized management)
Majors' laboratory environment				28. The newest facilities of laboratories
Majors' education services	24. Appropriacy of teaching-learning methods			
	25. Professors' passion about lectures			
	26. Diversity to select classes 27. Professors' knowledge about majors			
Universities' administrative (employee) services	19. Convenience to use libraries	18. Convenience to issue all kinds of certificates	20. Convenience of good one-stop administrative services	
		22. Kindness of administrative staffs	21. Benefit of scholarship systems (amounts, the number of persons who receive scholarship)	
		23. Administrative staffs' enough knowledge about their business		
Universities' physical environment	12. Existence of audio visual lecture rooms		11. Good environment to take classes in lecture rooms	
			13. All kinds of amenities (post offices, banks, etc.)	
			14. Convenience for commuting school by school buses of universities	
			15. Space that students can rest, beauty of club rooms	
			16. Student council rooms	
			17. University campuses	
The possibilities of development in universities	1. Faster development than other universities		5. Convenience of the procedure to improve unsatisfactory services	2. Heavy investment in education and environment
	4. Departments' characterization		6. Development efforts to benchmark advanced universities	3. Efforts to reflect students' demand, and needs
	8. Professors' efforts for high-quality education		7. Quick response to external change and reformation	
	9. Willing students' atmosphere			
	10. Good possibilities of development in the future			

**요약 및 결론**

본 연구는 대학서비스에 대한 외식·조리전공 학습자인식 요인이 만족도에 미치는 영향에 관한 연구로 선행연구에서 주로 연구한 서비스품질의 성과와 결과의 질에 초점 두고 있고, 실질적인 대학서비스의 수준을 향상시키고, 학생의 학습 만족을 이끌어 내기 위한 대학서비스 속성에 대한 연구는 미

흡한 수준이다. 이에 본 연구는 대학서비스 중요도와 만족도를 측정하기 위해 각각의 속성을 비교 분석하는 중요도-만족도 분석(IPA: Importance-Performance Analysis) 기법을 활용하여 중요도와 만족도 수준 사이에 존재하는 차이를 파악하고, 대학서비스 속성의 우선순위 항목 등을 측정하고, 향후 학생들에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있고, 경쟁력 있는 외식·조리전공 대학을 만드는데 전략적 근거를 수립하기 위

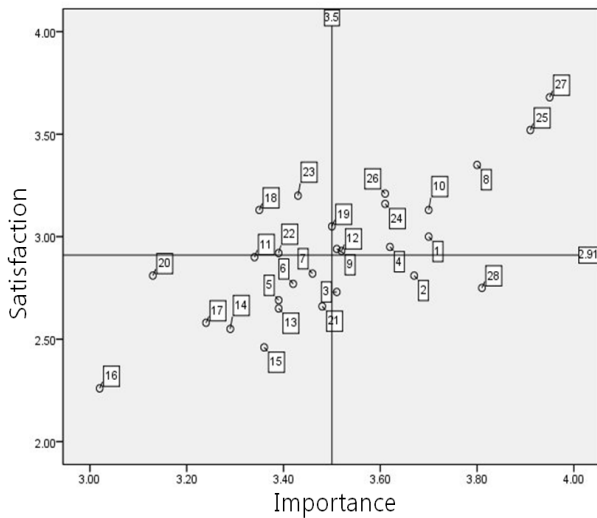


Fig. 1. IPA matrix.

한 방안을 제시하고자 실증분석을 하였다.

연구결과, 요인분석을 통해 5개의 요인이 추출되었다. 대학서비스 속성에서 교수의 전공 지식 정도(3.95), 교수의 강의에 대한 열정(3.91), 실습실의 최신 시설(3.81), 교수님들의 질 높은 교육을 위한 노력(3.80) 순으로 28개 문항에서 3.8점 이상의 높은 점수를 보였다. 그러나 중요도-만족도 평균의 차이를 살펴본 결과, 28개 항목 모두가 (+)의 값을 보임으로써 대학서비스 속성별 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타났다. 즉, 대학서비스 속성에 대한 중요도와 만족도의 불일치가 크게 존재하고 있음을 나타내고 있다. 그 차이 값을 분석한 결과, 대학서비스 중요속성에 대한 총 평균값은 3.50이었고, 실행 후 만족도에 대한 평균값은 2.91로 유의한 차이를 나타냈다( $p < 0.001$ ). 본 연구 결과에 따른 시사점은 첫째, 대학서비스 중요속성에 비해 만족도속성이 미치지 못하여 통계적으로 유의하게 불일치됨이 나타나, 대학서비스 속성에 대한 중요성 제고와 체계적인 관리가 필요하다. 둘째, 중요도가 낮은 서비스에 대해서는 과감하게 투자의 방향을 전환시켜 중요도에 비해 만족도가 낮은 속성을 집중관리가 필요하다. 동시에 현재 지속적인 유지를 필요로 하는 서비스라도 지속적인 피드백 과정을 통해 학생의 욕구를 파악하고, 적절한 서비스를 제공하여야 한다. 셋째, 대학서비스 중요도 수준만큼 만족도 수준 역시 높아야 학생만족에 긍정적인 영향을 미친다고 할 수 있으며, 만족도가 중요도에 미치지 못할 때는 학생 불만족에 영향을 미칠 수 있다는 점을 본 결과는 시사해 준다.

따라서 대학서비스 관계자들은 IPA 분석을 통해 도출된 결과를 바탕으로 대학서비스 속성 인식을 통한 효율적인 학생 관리와 체계적인 시스템 개발을 통한 수준 높은 서비스를

제공하여야 한다.

본 연구의 한계점과 이를 극복하기 위한 향후 연구의 방향은 첫째, 심층 분석을 위한 체계적인 조사도구 개발, 설문지의 견조성과 병행하여 FGI(Focus group interview)를 통해 보다 신뢰할 수 있는 결과를 도출할 필요가 있다. 둘째, 대학서비스 관계자를 대상으로 한 조사 및 계량적 분석으로 다루기 어려운 부분을 심층적으로 다루기 위한 질적 분석의 보완 등이 적용되어야 할 것으로 본다. 셋째, 대학 재학생들에 대한 만족도를 증진시키기 위한 서비스 속성, 가치, 행동, 특성을 고려한 지속적인 연구가 요구된다.

## 감사의 글

본 연구는 김포대학교 연구비 지원에 의하여 수행된 연구 내용으로 이에 감사드립니다.

## References

- Astin A. 1993. What Matters in Colleges: Four Critical Years Revisited. San Francisco: Jossey-Bass Publishers
- Babakus E, Boller GW. 1992. An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *J Business Research* 24:253-268
- Byeon UH, No JC. 2003. A countermeasure strategy of tourism marketing for activation of Backje Cultural Tourism: Application to IPA model. *A Study on Tourism · Leisure* 12:29-30
- Campbell. 1981. The Sense of Well-being in America Recent Patterns and Trends. New York: McGraw-Hill, p. 4
- Cronin JJ Jr., Taylor SA. 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. *J Marketing* 56:55-68
- Hammit WE, Bixler RD, Noe FP. 1996. Going beyond importance-performance analysis to analyze the observance-influence of park impacts. *J Park & Recreation Administration* 42:45-62
- Hwang HY. 2000. A study on education service satisfaction for establishment of university marketing strategies. Master's thesis, Korea Uni. Seoul. Korea
- Jin YH. 2005. The 4M Strategy for Restaurants Successful. Seoul: Korean Food Service Information LTD. p. 142
- Kim JY. 2006. The effect of university service satisfaction on quality of student's life and their attitude toward university: Calibration of quality of students' life through measuring satisfaction and happiness in university. Master's thesis, Yonsei Uni. Seoul. Korea
- Kim MR, Hwang DS. 2006. Consumer satisfaction model with educational services in higher education. *Korean Home*

- Management Association J* 24:17-31
- Lee YH. 1994. A study on the effect of consumer immersion on perceived service quality of customers. Doctor's thesis, Kyunghee Uni. Seoul. Korea
- Mangold WG, Babakus E. 1991. Service quality: The front-stage vs the back stage perspective. *J Services Marketing* 5:59-70
- Martilla JA, James JC. 1977. Importance-performance analysis. *J Marketing* 41:77-79
- Oh WK, Lim HC, Kim JH. 2012. Development and application effect analysis of CPC-mentoring program. *Korean J Food & Nutr* 25:999-1007
- Park YS. 1992. Analyses of Demands for Improvement of High School Facilities. Seoul Jungang Education and Development Institute. p. 2
- Simpson PM, Siguaw JA. 2000. Student evaluations of teaching: An exploratory study of the faculty response. *J Marketing Education* 22:199-213
- Um EJ. 2001. A study on the effect of the university services on student satisfaction: Focusing on local universities. Master's thesis, Dongguk Uni. Seoul. Korea
- Wolf M. 1992. Working paster. *Research Technology Management* 35:10-12
- 교육부. 2013. 교육통계, <http://www.moe.go.kr>

---

접 수 : 2013년 10월 20일  
 최종수정 : 2013년 12월 18일  
 채 택 : 2013년 12월 24일