

대학의 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향

곽동신 (한밭대학교 창업경영대학원 석사)*

정화영 (한밭대학교 경영회계학과 교수)**

김명숙 (한밭대학교 창업경영대학원 교수)***

국 문 요 약

본 연구는 대학의 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구이다. 대학에서 다양한 창업교육이 진행되고 있지만 창업성과에 대한 연구는 많이 이루어지지 않고 있다. 본 연구에서는 창업성과를 높이기 위한 요인을 분석하기 위해 창업교육의 서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향에 대해 살펴보았다.

첫째, 창업교육 서비스 품질을 측정하기 위해 서비스 품질에 대한 이론적 배경을 바탕으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 5개 요소 21개의 문항을 설정하고, 설문 분석 결과를 바탕으로 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량에 미치는 영향을 알아보았다. 둘째, 고객 만족에 대한 선행연구를 바탕으로 창업교육 수강생의 교육만족을 정의하고, 창업역량의 요소 중 성취역량, 창의성역량, 개념화역량, 사회적 역량 등에 미치는 인과관계를 분석하였다. 셋째, 교육만족과 창업역량이 창업의지에 미치는 인과관계를 분석하였다. 그 결과, 창업교육 서비스 품질은 기존의 연구와 다르게 유형성과 신뢰성이 하나의 요인으로 분석되어 반응성, 확신성, 공감성 등 4개 요인으로 확인되었고, 4개의 요인으로 구성된 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량에 영향을 주는 것으로 확인되었다. 또한, 창업역량 요인을 4개로 정의하여 설문을 분석한 결과 성취역량과 창의성역량이 하나의 요인으로 분석되어 개념화역량, 사회적 역량과 함께 3가지 요인으로 확인되었다. 이는 교육만족에 영향을 받는다는 것을 확인할 수 있었다. 창업의지는 창업역량에 영향을 받았지만, 교육만족에 직접적인 영향을 받지 않는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 교육만족이 창업역량을 통하여 창업의지에 간접적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 차후 연구에서는 대상을 여러 지역 혹은 전국으로 확대할 필요성이 있으며, 다른 변수와의 접근 방법을 가지고 연구되어야 할 것이다.

핵심주제어: 창업교육서비스품질, 교육만족, 창업역량, 창업의지

1. 서론

최근 우리나라는 창업에 많은 지원을 하고 있으며, 청년 취업난 해소의 돌파구로 창업을 인식하고 있다. 이미 많은 국가들은 취업 문제의 해결 방안이 창업이라고 공감하면서 국가 차원에서 창업에 대한 여러 가지 지원 정책으로 창업의 활성화를 유도하고, 이를 통해 국가의 미래 경쟁력 확보는 물론 경제 활성화 및 고용 창출을 극대화 하려는 시도를 하고 있다.

이에 창업지원 환경이 과거에 비해 매우 다양해지면서 창업교육의 중요성이 더욱 커져가고 있다. 최근에는 국내 창업 대학원이 기존 5개에서 10개로 증설되었고, 지방자치단체나 관련 기관을 중심으로 다양한 창업교육 프로그램을 운영하고 있다. 이에 발맞추어 대학에서도 창업선도대학, 창업보육센터 등의 창업 지원 사업, 이노폴리스 캠퍼스(Innopolis Campus)사업

등 창업지원과 관련된 일들이 진행되어 왔으며, 교과과정에 창업 강좌가 마련되어 진행되고 있다. 창업 강좌는 기업가 정신 및 창업에 필요한 실무교육 등으로 구성되어 이루어지고 있는데 공급자 중심의 편성으로 대학생들에게 창업교육을 통하여 창업의지를 고취시키거나 창업역량의 향상, 실제 창업으로 연결되는 등의 창업성과 부분은 기대만큼 나오지 못하고 있다.

창업성과를 거두기 위한 방법에 대한 고민은 창업성공을 이루기 위해 갖추어야 할 요소에 대한 관심을 불러 일으켰다.

선행연구를 통하여 창업성공을 위한 다양한 요소 중 창업에 대한 의지와 창업자의 역량이 창업성공에 중요한 요소임을 알게 되었다. 특히 창업 기업처럼 초기 기업의 경우 갖추어야 할 사항이 많이 있지만 그 중에서 창업자의 역량이 창업의 성과를 결정 한다고 해도 과언이 아니다. 투자자 관점에서도

* 주저자, 한밭대학교, 12jabez@naver.com

** 교신저자, 한밭대학교, chy555@hanbat.ac.kr

*** 교신저자, 한밭대학교, kwsjws@hanbat.ac.kr

투고일: 2016-05-17 · 수정일: 2016-07-10 · 게재확정일: 2016-08-11

창업 아이템의 사업성 이상으로 중요하게 평가하는 것이 바로 창업자의 역량이기 때문이다.

창업자 역량에 대한 연구는 오래 전부터 기업가 역량으로 다양하게 연구되어 왔으며 선행 연구를 통해 창업자 역량은 선천적인 부분도 분명 존재하지만 사업에 필요한 역량의 대부분을 교육을 통해 후천적인 노력으로 갖출 수 있다는 것을 알 수 있다. 실제로도 아이디어나 아이템만 가지고 선불리 창업을 하는 것보다 창업교육을 통해 창업의 전반적인 준비사항을 체크하고 준비하며, 창업자 역량향상을 통하여 창업의지를 제고한 이후 창업을 하는 것이 보다 효과적이다.

다양한 문헌연구를 통하여 창업교육이 창업의지 및 창업자의 역량을 높이는데 매개를 하는 요소로 교육만족의 영향을 확인할 수 있었고 교육만족에 영향을 주는 요인으로 교육의 서비스 품질에 대해 관심을 가지게 되었다. 창업교육의 서비스 품질이 교육만족과 성공창업의 중요한 요소인 창업역량에 영향을 미칠 것이라는 가설과 교육만족, 창업역량이 창업의지에 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하고, 가설에 대한 검증 과정을 통하여 창업교육 서비스 품질, 교육만족, 창업역량, 창업의지 간의 영향관계 정리 및 시사점을 도출하려 한다.

위와 같은 내용을 바탕으로 본 연구는 창업지원과 창업 강좌가 진행되고 있는 대전지역 대학에 창업성과를 높이기 위한 방법을 제안하는 것을 주요한 목적으로 삼고 있다.

II. 이론적 배경

2.1 창업교육

창업교육이 창업자의 역량을 강화하기 위한 방법으로 중요한 역할을 담당하면서 창업교육의 중요성이 커지고 있다. 목영두·최명길(2012)은 창업자의 역량을 강화하기 위한 방법으로 체계적이고 실용적인 창업교육이 필요하다고 주장하고 있다. 즉, 창업의 성공 가능성을 높이려면 체계적이고 실용적인 창업교육을 통해 창업에 필요한 준비사항을 숙지하고 이를 시행하기 위한 창업자의 역량을 강화해야 한다는 것을 알 수 있다.

창업교육 또는 기업가정신 교육(Entrepreneurship Education)은 21세기형 새로운 직업교육 문화를 만들어 내는 길 중의 하나로 인식되고 있으며, 모험심과 정열을 통하여 스스로 무언가를 개척해 나가는 기업가정신과 그런 열정을 성공적으로 이끌어 내기 위한 능력을 개발하는 교육이다. 즉, 단순히 주어진 직무만을 잘 수행해 내는 기능을 가진 수동적인 존재를 길러 내는 전통적인 취업교육과는 다른 패러다임(Paradigm)의 직업교육이라 할 수 있다.

대부분의 창업은 소규모로 이루어고 있으며, 창업자 스스로 사업 아이템 선정에서부터 기술 및 상품 개발, 시장정보, 재무, 회계 관리, 마케팅, 노동법, 조직 관리 및 지도력, 자기 관리, 기업 윤리, 정부 정책 등을 체계적으로 인지하고 종합적으로 판단할 해야 하기 때문에 창업자에게 창업교육은 필수적이다. 성공 창업은 개인의 선천적인 자질에 의해 좌우되는 부분도

있으나 창업자가 가져야 할 바람직한 마음가짐과 능력 등의 많은 부분은 학습과 교육을 통해 습득되어진다. 이런 문제 인식에 따라 외국에서는 이미 오래전부터 기업가 정신과 창업에 대한 실무적인 교육이 활발하게 이루어지고 있다.

우리나라에서도 창업 및 창업교육에 대한 관심을 가지고 다양한 지원 정책을 강화하고 있지만 정부가 일반적인 창업에 필요한 능력개발과 지식정보를 제공하는 교육프로그램의 필요성을 인식하고 있음에도 불구하고, 구체적인 시행에는 많은 어려움을 겪고 있다. 청소년을 대상으로 많은 창업교육들이 이루어지고 있지만 프로그램들이 연계성이 부족하고 종합적인 진로개발의 관점에서 창업가적인 의식과 태도, 요구되는 역량과 지식 등을 종합적으로 다루고 있는 프로그램은 거의 없는 실정을 통해서도 이를 알 수 있다(양영석·김명숙, 2015).

창업교육은 창업자뿐만 아니라 일반 근로자에게도 필요한 교육이며 미래의 주역인 학생을 대상으로 창업교육의 필요성을 주장한 선행 연구를 정리하면 다음과 같다.

하선탁(2008)은 창업교육이 학생들의 자율성과 창의성은 물론 도전 의식을 강조하며 미래에 기업가가 될 수 있다는 희망을 제공하고, 이와 같은 희망을 현실화시켜 줄 수 있는 체계적이고 조직적인 교육과정을 제공하여 이들이 기업가로 성장할 수 있게 하고, 결과적으로 이들이 국가 경제발전에 기여토록 한다고 하였다. 또한 김용태(2009)는 창업에 필요한 여러 가지 역량들은 후천적으로 얻어지는 경우가 많고 창업교육을 통하여 창업의지를 제고할 수 있기 때문에 창업교육은 중요하다고 주장하였다.

따라서 창업교육의 필요성에 대해 종합해 보면 창업교육은 꼭 창업자나 예비창업자가 아니더라도 근로자 또는 학생을 대상으로 실시하게 되면 회사 내에서 업무를 수행하는데 긍정적인 영향을 미치게 되며, 또한 창업자의 역량은 선천적으로 타고나는 부분도 있지만 창업교육을 통해 후천적으로 얻어지는 부분이 더 많기 때문에 성공적인 창업을 위해서는 창업교육이 매우 중요하다고 볼 수 있다.

<표 1> 창업교육 선행연구

연구자	연구내용
하선탁(2008)	창업교육이 학생들의 자율성과 창의성은 물론 도전 의식을 강조하며 미래에 기업가가 될 수 있다는 희망을 제공하고, 이와 같은 희망을 현실화시켜 줄 수 있는 체계적이고 조직적인 교육과정을 제공하여 이들이 기업가로 성장할 수 있게 하고, 결과적으로 이들이 국가 경제발전에 기여토록 한다.
김용태(2009)	창업에 필요한 여러 가지 역량들은 후천적으로 얻어지는 경우가 많고 창업교육을 통하여 창업의지를 제고할 수 있기 때문에 창업교육은 중요하다.

자료: 연구자 재 정리

2.2 창업교육서비스품질

Parasuraman, et al.(1985)는 고객과 서비스 제공자를 대상으로 조사한 자료에 기초하여 서비스품질의 결정요인을 10가지로

제시하였다. 여기서 제시된 서비스품질 결정요인은 접근, 커뮤니케이션, 역량, 친절, 믿음, 신뢰성, 반응성, 안전, 이해, 유형성 등 10가지이다. 그 이후 이들 연구자들은 항목 중에서 상호관계가 높은 항목들을 결합하고 조정하여 5개의 차원을 제시하였다. 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 등이 서비스품질 측정도구로 사용되는 SERVQUAL을 구성하는 차원으로 제시되었다.

위 연구를 근거로 박진우(2002)는 서비스품질은 기대와 성과의 비교에 의해 결정 된다고 할 수 있는데, 소비자들이 인식한 서비스품질은 ‘서비스 기업이 제공하여야 한다고 느끼는 소비자들의 기대와 서비스를 제공한 기업의 성과에 대한 소비자들의 인식을 비교’하는 데서 나오는 것이라 하였다. 고객의 기대와 실제 서비스와의 차이를 통해 서비스 품질을 측정한다는 것으로 정리할 수 있다.

위 연구에 대하여 Carman(1990)은 Parasuraman, et al.(1985)의 구성에 대한 이의를 제기 했는데, Parasuraman, et al.(1985)가 제시한 서비스품질 차원을 일반화 할 수 있는가 하는 문제, 서비스의 특성에 따른 SERVQUAL의 수정 정도, 기대와 성과의 차이를 분석함에 있어서의 타당성, 수집시기, 중요도를 고려한 서비스품질의 평가 및 기대와 중요성의 관계 등에 대해 언급하였다. 이러한 SERVQUAL을 교육서비스 품질에 적용한 사례들이 있는데 채연수(1999)는 교육 서비스 품질의 측정에 관한 실증적 연구에서 서비스 품질의 속성 차원을 기능적 품질과 기술적 품질로 나누었고 기능적 품질의 속성 차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성 및 감정이입으로 구분하였다.

박주성 외(2002)은 대학교육 서비스 품질요인이 학생만족과 대학추천의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 대학교육 서비스품질 요인을 유형성, 신뢰성, 응답성, 안정성, 공감성, 결과의 질 등 6개 요인으로 정의하였다. 최세철(2013)은 소상공인 창업교육의 서비스품질이 교육만족과 창업의지에 관한 연구에서 창업교육서비스 품질 측정요인으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 등 5개 요인으로 정의하였다.

위 선행연구들을 바탕으로 서비스 품질을 측정하는 기본의미를 최대한 유지하여 창업교육 서비스 품질을 측정하기 위한 5가지 요인(유형성, 신뢰성, 응답성, 안정성, 공감성)을 선정하였다.

<표 2> 교육서비스품질에 관한 선행연구

연구자	연구내용
Parasuraman, et al.(1985)	서비스품질은 고객과 서비스 제공자를 대상으로 조사한 자료에 기초하여 서비스품질의 결정요인인 접근, 커뮤니케이션, 역량, 친절, 믿음, 신뢰성, 반응성, 안전, 이해, 유형성 등 10가지로 제시하였음, 이후 상호관계가 높은 항목들을 결합하고 조정하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 등 5개의 차원을 제시
박진우(2002)	서비스품질은 서비스 기업이 제공하여야 한다고 느끼는 소비자들의 기대와 서비스를 제공한 기업의 성과에 대한 소비자들의 인식을 비교하는 데서 나오는 것이라 하였음
Carman(1990)	Parasuraman, et al.(1985)가 제시한 서비스품질 차원을 일반화 할 수 있는가 하는 문제, 서비스의 특성에 따른 SERVQUAL의 수정 정도, 기대와 성과의 차이를 분석함에

	있어서의 타당성, 수집시기, 중요도를 고려한 서비스품질의 평가 및 기대와 중요성의 관계 등에 대해 언급
채연수(1999)	서비스 품질의 속성 차원을 기능적 품질과 기술적 품질로 나누었고 기능적 품질의 속성 차원을 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성 및 감정이입으로 구분
박주성 외(2002)	대학교육 서비스품질 요인을 유형성, 신뢰성, 응답성, 안정성, 공감성, 결과의 질 등 6개 요인으로 정의
최세철(2013)	창업교육서비스 품질 측정요인으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확실성, 공감성 등 5개 요인으로 정의

자료: 연구자 재정리

2.3 교육만족

백경현(2002)은 고객만족은 고객의 성취반응으로 정해진 수준 이상으로 고객의 기대를 충족하는 것을 의미하며, 만족은 다른 것과 달리 직접적인 경험에 의한 것으로 고객의 감정적 과정에 강하게 영향을 받는다고 주장하였다.

Lock(1976)의 주장에 따르면 일반적으로 학습에서의 만족은 정서적 반응(Emotional Response)으로 정의하며 개인의 내적과정에서만 발견될 수 있는 것으로 개인이 교육이나 프로그램에서의 경험을 평가한 결과로부터 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 얻었을 때를 의미한다. 박수민(2011)은 교육만족도를 한 개인이 교육이나 프로그램에서의 경험에 대한 평가를 기초로 교육이나 프로그램에 대한 태도, 인지, 정서, 행위, 의욕과 같은 주관적인 반응이라고 하였다.

교육만족은 교육서비스의 소비자인 학생들이 제공받은 서비스에 대해 얼마나 만족하느냐에 관한 개념으로 사용된다. 그리고 만족을 느끼는 주체가 학습자라는데 초점을 맞춘 개념으로 대학 또는 교육기관뿐만 아니라 사교육기관, E-learning 등에 대해 학습자들이 어떻게 느끼는가에 관한 연구에도 교육만족이라는 개념이 적용된다. 이와 같이 교육만족은 학습자들이 교육기관에 대해 느끼는 만족도로 객체의 대상이 좀 더 한정되어 있다고 볼 수 있다.

본 연구는 다양한 이론적 배경을 바탕으로 창업교육서비스 품질을 통한 교육만족을 측정하기 위해 학생들이 교육을 통해 얻은 결과를 어떻게 느꼈느냐에 초점을 맞추어 측정하기로 하였다.

<표 3> 교육만족에 대한 선행연구

연구자	연구내용
백경현(2002)	교육만족을 고객의 성취반응으로 정해진 수준 이상으로 고객의 기대를 충족하는 것을 의미한다고 주장함
Lock(1976)	학습에서의 만족은 정서적 반응(Emotional Response)으로 정의하며 개인의 내적과정에서만 발견될 수 있는 것으로 개인이 교육이나 프로그램에서의 경험을 평가한 결과로부터 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 얻었을 때를 의미함
박수민(2011)	교육만족도를 한 개인이 교육이나 프로그램에서의 경험에 대한 평가를 기초로 교육이나 프로그램에 대한 태도, 인지, 정서, 행위, 의욕과 같은 주관적인 반응이라고 함

자료: 연구자 재정리

2.4 창업역량

Chandler & Jansen(1992)은 창업자의 특성과 능력이 조직과 창업기업의 초기 성과에 커다란 영향을 미치기 때문에 창업자의 역량은 창업성공에 매우 중요한 요소라고 하였다. 따라서 예비창업자는 창업의 성과를 좌우하는 것이 자신의 역량임을 명심하고, 역량을 강화하기 위한 노력을 지속해야한다.

박동건·최대정(2003)은 창업의 성공을 위해 창업자의 내적인 특성, 즉 역량이 무엇인지를 규명하고 창업에 성공한 사람과 실패한 사람이 구분되는 역량을 갖고 있는 것으로 가정하였다.

그 후 창업자의 내적인 특성이 나타나는 관찰 가능한 행동을 토대로 창업자의 핵심역량을 파악하고 창업에 필요한 역량이 무엇인지를 규명하였다. 그 결과 자기보고식 역량 측정 도구를 개발할 수 있으며 창업자가 지나야할 중요한 역량으로 사업지향성, 목표설정, 내적통제소재 등을 도출하였다.

나상균(2008)은 창업기업의 경쟁력에 영향을 미치는 중요한 요인으로 창업자의 특성을 언급하였고 창업자의 특성에 따라 경영특성의 차이와 창업기업의 경영특성이 경쟁력에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 분석 결과 창업자의 연령, 학력, 경력은 경영전략, 환경은 조직관리, 혁신성의 실행정도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정용희·하규수(2012)는 예비창업자의 창업의지에 영향을 미치는 중요 요인들을 발견하고 창업의지에 구체적으로 영향을 미치는 성취욕구, 위험감수성, 자기 효능감, 예비창업자의 경력을 선정하고 창업의지에 미치는 영향을 규명하였다. 또한 예비창업자의 경력이 창업자의 개인적 특성요인과 창업의지 간의 조절역할을 하는지 분석하였다. 그 결과 창업자의 개인적 특성요인 중 성취욕구와 위험감수성은 창업의지에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 위와 같은 연구를 통하여 창업자의 역량이 성공적인 창업을 위해 중요한 역할을 한다는 것을 확인할 수 있고, 이와 같은 이유로 창업자의 역량을 강화하려는 노력이 필요함을 알 수 있다.

본 연구는 대학의 창업교육 서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향을 알아보기 위해 교육을 통하여 영향을 미칠 수 있는 창업자의 역량을 어떻게 결정해야 할지 고민하였다. 이용희(2015)는 창업적성 및 창업교육만족도가 창업자역량에 미치는 영향에 대한 연구에서 교육만족을 통하여 영향을 미치는 창업자 역량을 성취역량, 창의성역량, 개념화역량, 사회적 역량으로 정의하여 사용하였다. 이는 창업역량 중 교육을 통하여 영향을 줄 수 있는 요소로 선정하여 연구를 진행한 것으로 본 연구에서도 창업역량을 성취역량, 창의성역량, 개념화 역량, 사회적 역량 등 4가지 요인으로 정의하였다.

<표 4> 창업역량에 대한 선행연구

연구자	연구내용
Chandler & Jansen(1992)	창업자의 특성과 능력이 조직과 창업기업의 초기 성과에 커다란 영향을 미치기 때문에 창업자의 역량은 창업성공에 매우 중요한 요소라고 하였다

박동건·최대정(2003)	창업의 성공을 위해 창업자의 내적인 특성, 즉 역량이 무엇인지를 규명하고 창업에 성공한 사람과 실패한 사람이 구분되는 역량을 갖고 있는 것으로 가정하였다
나상균(2008)	창업기업의 경쟁력에 영향을 미치는 중요한 요인으로 창업자의 특성을 언급하였고 창업자의 특성에 따라 경영특성의 차이와 창업기업의 경영특성이 경쟁력에 미치는 영향을 실증적으로 분석하여 창업자의 연령, 학력, 경력은 경영전략, 환경은 조직관리, 혁신성의 실행정도에 영향을 미친다고 주장하였다.
정용희·하규수(2012)	예비창업자의 창업의지에 영향을 미치는 중요 요인들을 발견하고 창업의지에 구체적으로 영향을 미치는 성취욕구, 위험감수성, 자기 효능감, 예비창업자의 경력을 선정하고 창업의지에 미치는 영향을 규명하였다.
이용희(2015)	교육만족을 통하여 영향을 미치는 창업자 역량을 성취역량, 창의성역량, 개념화역량, 사회적 역량으로 정의하여 사용

자료: 연구자 재정리

2.5 창업의지

Fishbein, et al.(1980)의 주장에 따르면 창업의지는 기업이 정신을 바탕으로 새로운 조직의 건설이라는 목적을 두고자 하는 개인의 의지를 말한다. 또한 창업의지는 창업에 대한 행위 의도적 태도를 의미하며, 창업이라는 긴 과정의 첫 단계이다. 그리고 의지와 행동의 관계에 대한 대부분의 연구결과는 창업에도 적용할 수 있는 것으로서, 의지는 행동을 결정하는 가장 중요한 변수이다.

창업의지는 개인의 태도와 경험을 창업이라는 행동으로 매개하는 역할을 하는 것이다. 박시사·강성일(2007)은 창업의지를 기업의 설립과 관련한 첫 번째 단계로 보았다. 창업의지가 없으면 기업의 설립은 존재할 수 없고 따라서 창업행위로 이어지지 않기 때문이다. 즉 창업의지는 새로운 조직의 건설이라는 목적을 두고 있기 때문에 창업과정을 이해하는데 있어 가장 핵심적인 개념이 된다.

Leazar(2002)은 교육도 창업의지의 한 요소가 되는데 보통 창업자는 다양한 능력을 보유하고 있지만 전문분야에 대한 교육은 미리 받지 않고 있는 경우가 많았다고 하였으며, Rajjman(2001)은 창업의지와 더불어 성취욕구와 창업 간의 관계를 살펴보면 일반적으로 창업자는 높은 성취 욕구를 가지고 있고 위험감수자일 가능성이 많다고 하였다. 따라서 이 같은 성향을 가진 개인은 그렇지 않은 사람보다 창업에 대한 시도를 할 가능성이 높다. 이에 따라 성취욕구와 창업 또는 창업 의지와의 관계를 실증적으로 조사한 Krueger(1993), 이지우(2000)의 연구를 통하여 창업이 창업의지와 유의한 관계를 가진다는 것을 알 수 있다.

그러므로 장대성(2000)은 대학생들에게 창업교육을 제대로 실시하면 성공적인 벤처기업의 수가 증가하여, 21세기 국가산업 경쟁력의 든든한 기초가 될 것이라고 주장하기도 하였다.

이와 같이 정부의 창업교육 지원은 궁극적으로 창업을 활성화하는데 있으며 창업 이전에 창업에 도전하는 결심이 선행되어야 할 것이다. 본 연구에서는 창업의지를 ‘창업을 위한 동기적인 행동성향으로 창업에 대해 느끼는 가능성의 정도’로 정의 하였다.

<표 5> 창업의지에 관한 선행연구

연구자	연구내용
Fishbein, et al.,(1980)	창업의지는 창업에 대한 행위 의도적 태도를 하는 변수로 봄
박시사·강성일(2007)	창업의지는 새로운 조직의 건설이라는 목적을 두고 있기 때문에 창업과정을 이해하는데 있어 가장 핵심적 이라고 함
Leazar(2002)	창업자는 다양한 능력을 보유하고 있지만 전문분야에 대한 교육은 미리 받지 않고 있는 경우가 많다고 함
Rajiman(2001)	성취욕구와 창업 간의 관계에서 창업자는 높은 성취욕구를 가지고 있고 위험감수자일 가능성이 많다고 함
Krueger(1993), 이지우(2000)	성취욕구가 높은 개인은 창업에 대한 시도를 할 가능성이 높다고 함
장대성(2000)	대학생들에게 창업교육을 제대로 실시하면 성공적인 벤처기업의 수가 증가하여, 21세기 국가산업 경쟁력의 든든한 기초가 될 것이라고 주장

자료: 연구자 재정리

III. 선행연구검토

3.1 창업교육서비스품질과 교육만족의 관계

서비스품질과 고객만족 간의 영향관계에서 Parasuraman, et al.(1994)는 서비스 품질을 전반적인 평가로 규정하였고 고객만족을 특정거래에 대한 평가로 전제하고 특정거래의 구체적인 평가인 고객만족의 합이 전반적인 평가인 서비스 품질을 결정한다고 하였으며, 강민규(2002)도 서비스 품질이 고객만족을 결정한다고 하였다. 이는 서비스 품질이 고객만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미하며 서비스 품질과 고객만족 간의 관계는 모두 유의하다고 볼 수 있다.

3.2 창업교육서비스품질과 창업역량의 관계

조호현·임병학(2007)은 교육서비스품질과 교육성과에 영향을 미치는 상위의 교육서비스과정에서의 품질 차원을 교수·학습 체제와 대학지원체제로 구분하여 이들의 인과성을 규명함으로써 대학정책당국의 입장에서는 수요자중심 교육 시스템의 구축과 운용에 있어서 한정된 자원을 가지고 최대의 효과를 얻을 수 있는 교육서비스 관리지표를 측정하였다.

또한 박주성 외(2002)는 교육성과를 대학 또는 교육기관의 교육서비스에 대한 학습자들의 욕구충족도와 졸업 후 진로 및 취업의 용이성이라 하였다.

3.3 교육만족과 창업역량의 관계

많은 선행연구에서 창업교육을 통해 창업자의 역량을 강화할 수 있다고 주장하였는데, Timmons(1994)는 창업에 필요한 여러 가지 역량들은 창업교육을 통하여 후천적으로 얻어지는 경우가 많기 때문에 창업교육은 매우 중요하다고 주장하였다.

또한 교육 만족은 개인의 욕구 충족을 촉진함으로써 만족도가 높을수록 교육 효과를 증대시키는데, 박재환·김용태(2009)은 창업교육의 효과는 참여 동기 보다 교육내용의 만족에 더 많은 영향을 받는 것으로 분석하였으며 창업교육의 방법과 내용, 유능한 교수 등이 매우 중요하다고 주장하였다.

3.4 교육만족과 창업의지의 관계

김용태(2009)는 창업에 대한 올바른 지식과 창업 방법을 모른 상태에서 맹목적인 창업의지만 갖고 창업을 한다면 그것은 매우 무모한 창업이라 할 수 있다고 주장하였다. 이와 같은 맥락으로 이상문·장대성(2003)도 올바른 창업교육 없이는 창업에 대한 올바른 의식과 의지가 발생될 수 없고 그릇된 의식과 의지로 인한 창업은 실패할 가능성이 높다고 하였다.

이에 따라 박재환·김용태(2009)는 프로그램 만족도의 조사에서 교육 프로그램에 대해서 가지고 있는 기대심리에 비하여 학습자가 느끼는 즐겁고 유쾌한 정서적 상태, 태도 또는 욕구의 만족정도를 의미하는 것으로 정의하였다. 이러한 교육 프로그램에 대한 만족스러운 감정은 개인의 의식적 또는 무의식적 욕구의 충족을 촉진함으로써 교육의 효과를 증대시킨다. 이는 창업 교육 만족도가 높을수록 창업의지가 높아지는 것을 알 수 있다.

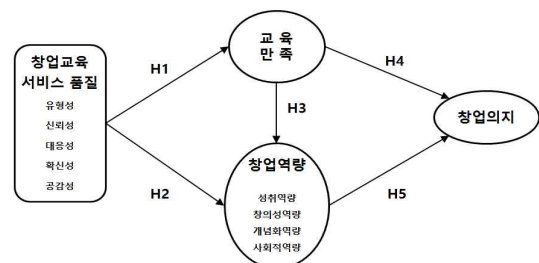
3.5 창업역량과 창업의지 간의 관계

창업의지에 대한 창업교육의 효과에 대한 연구로 Clark, et al.(1983)은 창업교육이 창업의지를 촉진시켰다고 주장하였다. 이는 창업교육을 통하여 창업관련지식과 기술 즉 창업기술을 학습할 수 있으며, 창업기술은 창업동기를 자극하여 창업의지를 촉진시키는 것을 의미한다. 또한 박재환·최민정(2016)은 대학생의 창업효능감이 창업의지에 미치는 영향에 대한 연구에서 기업을 정신이 창업의지에 유의한 영향을 미치며, 개인역량이 창업의지에 유의한 영향을 미친다고 하였다.

IV. 연구모형 및 가설

4.1 연구모형

본 연구는 대학에서 창업교육을 받은 학생을 대상으로 창업 교육 서비스품질이 교육만족과 창업역량에 미치는 영향을 알아보고, 교육만족이 창업의지와 창업역량에 미치는 영향에 대해 알아본다. 또한, 창업역량이 창업의지에 어떠한 영향을 미치는지 알아보는 것을 통하여 각 요인간의 관계성을 알아보려고 한다. 따라서 본 연구의 창업교육 서비스품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 영향 관계 모형은 다음 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

4.2 연구가설

가설 1 : 창업교육 서비스품질은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 창업교육 서비스품질은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 교육만족은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 교육만족은 창업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5 : 창업역량의 변화는 창업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4.3 변수의 조작적 정의

4.3.1 창업교육 서비스품질

창업교육 서비스품질은 Parasuraman, et al.(1994)가 제시한 SE 품질 차원을 통해 창업교육 지원기관의 서비스품질의 평가 요소를 5가지 차원으로 기대와 지각된 성과에 대해 측정도구 21개의 문항을 사용하였다. 또한 Parasuraman, et al.(1994)가 제시한 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)을 평균값으로 Likert 5점 척도를 사용하여 학습자가 지각하는 대학의 창업교육에 대한 서비스 품질을 측정하였다.

유형성은 교육이 이루어지는 환경적인 요인으로 교육장의 시설, 장비상태와 직원들의 옷차림과 용모, 시설의 분위기 등으로 정의하였다. 신뢰성은 대학에서 교육서비스를 제공하는 직원들이 업무처리 시간을 준수하고, 문제를 해결하기 위해 최선을 다하는 정도, 학교에 대한 기본적인 신뢰, 신속한 정보제공, 출결관리와 정확한 업무기록 등의 내용으로 정의하였다.

반응성은 대학에서 교육서비스를 제공하는 직원들이 현장 방문 시 사전준비 및 신속한 업무처리, 자발적인 서비스 제공, 요구에 대한 신속한 대응 등으로 정의하였다. 확신성은 대학에서 교육서비스를 제공하는 직원들이 업무를 처리하는데 신뢰정도, 안정적인 서비스, 정중하고 예의바름, 불편함을 적극적으로 해결하려는 자세 등으로 정의하였다. 공감성은 대학이나 직원들이 개별학습자에게 관심을 갖는 정도, 학습자의 요구의 이해, 학습자의 이익을 충분히 고려하는 것으로 정의하였다.

4.3.2 교육만족

교육만족은 교육서비스의 소비자인 학생들이 제공받은 서비스에 대해 얼마나 만족하느냐에 관한 개념으로 사용된다. 본 연구에서는 교육만족의 요소로 창업교육을 통하여 학습자가 얻은 것에 초점을 맞추어 측정하였다. 교육내용이 창업에 도움 정도, 활용가능성, 심리적·물리적 성장, 자신감 향상, 문제 해결능력 향상에 도움이 된 정도로 정의하였다.

창업교육에 대한 학습자의 만족도는 마중식(2013)의 연구를 이용하여 위 내용과 관련된 5개의 문항을 사용하여 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

4.3.3 창업역량

창업 역량에 대한 설문은 기존에 개발된 설문문항을 사용하

였으며, 본 연구 목적에 맞게 4가지 요소로 18문항을 사용하여 Likert 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

성취 역량은 기존의 안정된 삶을 포기하고, 위험을 감수하며 창업에 도전하게 되는 가장 중요한 요소이며, ‘목표를 달성하고자 하는 심리적 욕구’를 의미한다. 변수의 측정은 조형래(1995)의 연구를 활용하여 4개 문항 5점 척도로 측정하였다.

창의성 역량은 혁신활동과 관련성이 있으며, 이는 시장에 존재하지 않는 새로운 것을 창출하는 활동으로써 특히 창업 기업과 같은 초기 기업에서는 반드시 갖추어야 할 요소이다.

변수의 측정은 김경식(2005)이 활용한 문항을 활용하여 5개 문항 5점 척도로 측정하였다. 개념화 역량은 창업자가 문제를 받아드리는 부분에 있어서 타인의 정의보다 심층적이고 복잡적으로 개념화하여 스스로 이해하려는 정도이다. 개념화 역량이 강할수록 기술 및 시장정보를 체계적으로 분석하여 문제를 해결하는 능력이 강하기 때문에 창업자에게 필요한 요소 중 하나이다.

변수의 측정은 김경식(2005)이 활용한 문항을 활용하여 4개 문항 5점 척도로 측정하였다. 사회적 역량은 창업기업에게 부족한 내부자원을 외부로부터 유입하기 위한 창업자의 다양한 네트워크 활동에 대한 부분이며, 김경식(2005)이 활용한 문항을 활용하여 5개 문항 5점 척도로 측정하였다.

4.3.4 창업의지

창업의지는 창업교육 프로그램을 통하여 창업에 대한 의도 변화로 정의하고 창업교육 후 두려움 해소, 도전의식 증가, 창업의지고취, 성공창업에 대한 자신감 향상, 창업을 하겠다는 강한의지, 창업에 대한 의사 등으로 구성하였다.

창업의지는 박우철(2010)의 창업의지의 영향요인에 관한 연구 중에서 창업교육 프로그램을 이수하고 난 후 창업에 대한 의도변화에 대한 설문항목을 근거로 6개의 문항을 사용하여 Likert 5점 척도를 사용하였다.

이상과 같이 본 연구에서 사용된 설문지의 구성내용은 선행 연구를 토대로 작성하였으며, 설문지는 크게 4개 영역의 50개 문항으로 구성되어 있다.

<표 6> 설문지 구성

구분	요인	문항 수	
독립변수	교육서비스 품질	유형성	4문항
		신뢰성	5문항
		반응성	4문항
		확신성	4문항
		공감성	4문항
매개변수	교육만족	교육만족	5문항
종속변수	창업역량	성취역량	4문항
		창의성역량	5문항
		개념화역량	4문항
		사회적역량	5문항
	창업의지	창업의지	6문항

V. 실증분석 결과

5.1 표본의 선정과 자료수집

본 연구의 조사 대상은 대전지역의 5개 대학에서 창업교육을 수강한 학생들로 구성하였고 추출된 표본을 대상으로 하여 학습자가 지각하고 있는 창업교육 서비스품질이 교육만족 및 창업역량, 창업의지에 대한 질문들로 구성된 설문지를 배포하여 본인이 직접 기입하도록 하는 자기기입식 설문조사방법을 활용하였다. 설문조사는 2015년 9월 1일부터 2015년 9월 30일까지 약 30일간 250부의 설문지를 배포하여 216부를 회수(86.4%)하였다. 또한 회수된 설문지중 불성실하게 대답한 12부(0.05%)를 제외하고 총204부(94.4%)를 최종 분석에 사용하였다.

5.2 탐색적 요인분석

연구 모형에 대한 가설을 검증하기 전 설문구성 개념의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였으며, 설문응답의 신뢰성은 각 요인별 구성 항목간의 내적 일관성의 관점에서 Cronbach's α 계수를 사용하여 평가하였다.

<표 6> 탐색적 요인분석 결과 - 창업교육 서비스 품질

구성 개념	측정 변수	표준 요인 적재값	커뮤 날라티	설명분산 (%)	누적률 (%)	Cronbach's α
유형 신뢰성	A1	.806	.723	24.858	24.858	0.929135
	A2	.842	.809			
	A3	.705	.591			
	A4	.806	.784			
	A5	.634	.615			
	A6	.762	.724			
	A7	.522	.573			
	A8	.537	.579			
	A9	.626	.592			
반응성	A10	.858	.829	17.203	42.06	0.932109
	A11	.865	.842			
	A12	.841	.824			
	A13	.870	.846			
확신성	A14	.848	.823	17.213	59.273	0.910146
	A15	.746	.732			
	A16	.772	.767			
	A17	.799	.809			
공감성	A18	.819	.834	15.702	74.975	0.924670
	A19	.801	.812			
	A20	.795	.819			
	A21	.810	.817			

창업교육 서비스 품질의 경우 74.975%의 설명력을 갖는 4개의 구성요인, 즉 유형·신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이 각각 탐색되었다. 이는 기존연구의 5가지 구성요인과 차이가 있는 것으로 대학의 창업교육현장에서 제공 되어지는 강의실의 최신 시설과 적합한 물적 시설, 직원의 용모, 시설의 분위기 등의 유형성이 업무처리 시간업수와 명확한 출결관리, 기관에 대한 기본적인 신뢰, 요청사항에 대한 신속한 정보제공 등의 신뢰성과 같은 요인으로 생각하고 있다는 것으로 볼 수 있다.

<표 7> 탐색적 요인분석 결과 - 교육만족

구성 개념	측정 변수	표준 요인 적재값	커뮤 날라티	설명분산 (%)	누적률 (%)	Cronbach's α
교육 만족	B1	.873	.762	77.199	77.199	0.925799
	B2	.889	.789			
	B3	.883	.779			
	B4	.870	.757			
	B5	.879	.772			

교육만족은 77.199%의 설명력으로 1가지 요인으로 분류되었다.

<표 8> 탐색적 요인분석 결과 - 창업역량

구성 개념	측정 변수	표준 요인 적재값	커뮤 날라티	설명분산 (%)	누적률 (%)	Cronbach's α
성취·창의성 역량	C1	.551	.626	28.857	28.857	0.938079
	C2	.523	.640			
	C3	.539	.637			
	C4	.690	.631			
	C5	.798	.750			
	C6	.818	.761			
	C7	.819	.760			
	C8	.750	.694			
	C9	.832	.780			
개념화 역량	C10	.817	.791	20.497	49.354	0.918419
	C11	.829	.798			
	C12	.799	.800			
사회적 역량	C13	.801	.808	23.854	73.208	0.913971
	C14	.832	.732			
	C15	.813	.758			
	C16	.826	.757			
	C17	.747	.728			
	C18	.777	.727			

창업역량은 73.208%의 설명력을 갖는 3개의 구성요인, 즉 성취·창의성 역량, 개념화 역량, 사회적 역량으로 3개의 요인이 탐색되었다. 이는 기존연구에서 4가지 역량으로 구분된 내용과 차이가 있는 것으로 창업교육을 통하여 창업자가 향상되었다고 느끼는 역량이 자신의 행동이 개선되고, 목표를 설정하는데 도움이 되었고, 도전적인 노력을 지속하며, 자신의 성취를 평가하는 기준설정에도 도움이 되는 등의 성취역량과 새로운 아이디어 발상과 융합적인 적용, 참신하다는 평을 받음, 독창적인 유추나 은유를 활용하는 등의 창의성역량이 같은 요인으로 인식되고 있다고 볼 수 있다.

<표 9> 탐색적 요인분석 결과 - 창업의지

구성 개념	측정 변수	표준 요인 적재값	커뮤 날라티	설명분산 (%)	누적률 (%)	Cronbach's α
창업 의지	F1	.875	.765	74.821	74.821	0.931993
	F2	.861	.741			
	F3	.881	.776			
	F4	.894	.800			
	F5	.889	.791			

창업의지는 74.821%의 설명력으로 1가지 요인으로 분류되었다.

5.3 확인적 요인분석

구조방정식 모형설정(Model Specification)은 추정해야 될 모수의 수와 본질을 기술하는 것인데, 방정식 모형은 실질적으로 모든 모수를 설정할 수 있으나 모형의 일반화가 가능하기 위해서는 이론에 기초한 모형설정이 중요하다. 또한 연구자는 가능한 한 큰 자유도에 의해 설정된 과대식별 모형(Over-Identified Model)을 선호하며 수용 가능한 적합도를 얻고자 한다.

구조방정식 모델 프로그램은 이러한 여러 가지 고유의 해 중에서 관측된 자료를 가장 잘 적합 시키는 특정 해를 찾아 준다. 본 모델은 외생변수(관측변수, 잠재변수, 오차 항), 매개변수, 내생변수의 방향적 관계를 고려하여 측정변수의 내생변수를 포함한 공분산행렬을 이용한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 실시하였다.

<표 10> 확인적 요인분석 결과

구성 변수	측정변수	표준요인 적재값	표준 오차	t값	AVE값
유형-신뢰성	유형신뢰1	0.758			0.713233
	유형신뢰2	0.845	0.079	15.6***	
	유형신뢰3	0.691	0.097	10.045***	
	유형신뢰4	0.831	0.094	12.436***	
	유형신뢰5	0.763	0.093	11.327***	
	유형신뢰6	0.851	0.089	12.783***	
	유형신뢰7	0.694	0.1	10.119***	
	유형신뢰8	0.7	0.094	10.208***	
	유형신뢰9	0.742	0.093	10.918***	
반응성	반응1	0.885			0.86768
	반응2	0.876	0.057	18.1***	
	반응3	0.88	0.06	18.089***	
	반응4	0.885	0.059	18.043***	
확신성	확신1	0.865			0.82429
	확신2	0.826	0.067	15.049***	
	확신3	0.831	0.07	15.121***	
	확신4	0.866	0.066	16.354***	
공감성	공감1	0.829			0.829199
	공감2	0.817	0.052	18.989***	
	공감3	0.883	0.076	13.253***	
	공감4	0.874	0.07	13.512***	
교육 만족	교육만족1	0.817			0.8202428
	교육만족2	0.855	0.074	14.722***	
	교육만족3	0.856	0.073	14.781***	
	교육만족4	0.824	0.073	14.006***	
	교육만족5	0.868	0.079	15.024***	
성취-창의성 역량	성취-창의1	0.817			0.712374
	성취-창의2	0.834	0.077	14.543***	
	성취-창의3	0.854	0.075	14.709***	
	성취-창의4	0.779	0.083	12.848***	
	성취-창의5	0.712	0.089	11.352***	
	성취-창의6	0.726	0.083	11.651***	
	성취-창의7	0.73	0.088	11.72***	
	성취-창의8	0.704	0.086	11.184***	
	성취-창의9	0.715	0.085	11.407***	
개념화 역량	개념1	0.847			0.839312
	개념2	0.836	0.066	14.929***	
	개념3	0.87	0.068	15.968***	
	개념4	0.882	0.067	16.323***	
사회적 역량	사회적1	0.793			0.796081
	사회적2	0.83	0.076	13.308***	
	사회적3	0.846	0.077	13.651***	

	사회적4	0.838	0.075	13.484***	
	사회적5	0.82	0.075	13.235***	
창업 의지	창업의지1	0.818			0.804508
	창업의지2	0.801	0.059	16.87***	
	창업의지3	0.862	0.065	14.91***	
	창업의지4	0.894	0.068	15.796***	
	창업의지5	0.88	0.072	15.397***	
	창업의지6	0.733	0.075	11.808***	

***P<0.001, **P<0.01, *P<0.1

확인적 요인분석 결과, 전반적인 모형 적합도는 $X^2 = 2063.17(1119)$, $X^2/DF = 1.844$, $RMR=0.04$, $CFI=0.902$ 로 나타나 양호한 모형 적합도 기준을 충족시키고 있다. 잠재변수에 의해 측정변수가 설명되는 정도가 양호할 뿐만 아니라, 모든 개별구성개념에 대한 평균분산추출(AVE)값도 기준인 0.5 이상을 충족시키고 있으며 모든 측정변수들에 대한 유의 확률 값도 0.05보다 낮은 것으로 나타나 판별 타당성이 있는 것으로 확인되었다.

5.4 가설검증 결과

위와 같이 적합도 등 모형의 검증이 완료되어, 경로 간 발생하는 실질적인 영향력인 경로계수 값을 산출하고 이의 관계를 규명한 결과 아래 <표 11>과 같이 경로계수 값이 도출되었다.

<표 11> 경로계수 검증 결과

경로		표준 요인 적재값	표준 오차	t값	채택 여부
교육만족	<- 서비스품질	0.686	0.099	9.378***	채택
창업역량	<- 서비스품질	0.673	0.106	7.534***	채택
창업역량	<- 교육만족	0.3	0.063	4.172***	채택
창업의지	<- 교육만족	0.056	0.084	0.7	유의하지 않음 (p=0.484>0.05)
창업의지	<- 창업역량	0.77	0.107	8.647***	채택

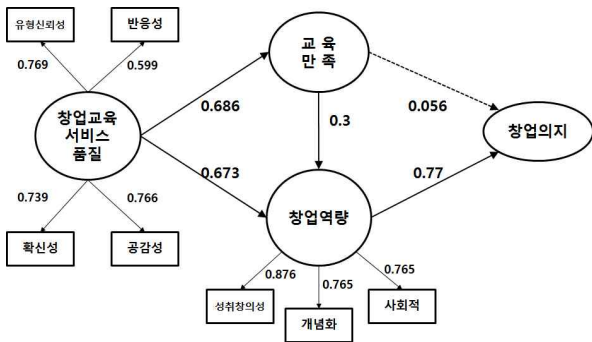
***P<0.001, **P<0.01, *P<0.1

대학의 창업교육서비스 품질이 교육만족과 창업역량, 창업의지에 미치는 인과관계를 나타내는 전반적인 모형을 검증한 결과 모형 적합도는 $X^2= 2063.17(1119)$, $X^2/DF = 1.844$, $RMR=0.04$, $CFI=0.902$ 로 나타나 양호한 모형 적합도 기준을 충족시키고 있다. 실증분석 결과를 토대로 유의 수준 0.05수준에서 가설을 검증하기로 하고 <표 12>과 같이 채택된 가설을 정리하였다.

<표 12> 가설 검증 결과

가설	가설 내용	채택 여부
가설1	창업교육 서비스품질은 교육만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설2	창업교육 서비스 품질은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설3	교육만족은 창업역량에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설4	교육만족은 창업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설5	창업역량의 변화는 창업의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

가설검증을 근거로 채택된 가설을 정리하여 연구모형 분석 결과를 경로함수에 포함한 내용은 <그림 2>와 같다.



<그림 2> 연구모형 분석결과

유의한 변수 기준으로 값의 크기는 창업교육 서비스 품질에 서는 0.599에서 0.769까지 영향력을 나타내고 있으며, 영향력 의 크기는 유형신뢰성, 공감성, 확산성, 반응성 순으로 창업교육 서비스 품질에 유형신뢰성이 가장 큰 영향을 미친다는 결 과를 도출 하였다. 또한, 창업역량은 성취창의성역량과 개념 화역량, 사회적 역량 순으로 영향력이 높은 것으로 나타났다.

창업교육 서비스 품질은 교육만족에 0.686의 영향력과 창업 역량에 0.673의 영향력을 나타내는 것으로 나타났다. 이는 창 업교육서비스 품질이 교육만족과 창업역량에 영향을 미친다는 기존의 선행연구와 같은 결과를 확인하였다. 기존의 선행 연구에서 교육만족이 창업의지에 긍정적인 영향을 미친다는 내용을 토대로 세운 가설4와 다르게 교육만족이 창업의지에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 교육만족이 창업 역량에 0.3의 영향력을 미치고 창업역량이 창업의지에 0.77의 영향을 준다는 결과를 통하여 교육만족이 창업의지에 직접적 인 영향이 아닌 창업역량이라는 매개를 통하여 간접적인 영 향을 미친다는 것으로 볼 수 있다.

VI. 연구결과

본 연구에서는 대학의 창업교육이 교육만족과 창업역량에 영향을 주며, 교육만족은 창업역량에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 또한 창업역량이 창업의지에 영향을 주는 것으로 확인되었다. 세부내용을 정리하면 아래 내용과 같다.

첫째, 교육서비스 품질의 5가지 구성요인 중 유형성과 신뢰 성이 하나의 요인으로 파악되었는데 이는 기존의 연구와 다른 점이라 할 수 있다. 대학의 창업교육현장에서 제공 되어지는 교육시설과 직원의 용모 등의 유형성이 시간업수와 명확한 출결관리, 기관에 대한 기본적인 신뢰, 요청사항에 대한 신속한 처리 등의 신뢰성과 같은 요인으로 생각하고 있다는 의미를 담고 있다. 이를 포함한 반응성, 확산성, 공감성 등 4가지 요 인은 서비스 품질의 구성요소임을 확인하였고 이는 교육만족에 영향을 미치는 것을 검증하였다.

둘째, 창업역량의 4가지 요인 중 성취역량과 창의성역량이 하나의 요인으로 파악되었는데 이는 기존의 연구와 다른 점 이라 할 수 있다. 창업교육을 통하여 창업자가 향상되었다고 느끼는 역량이 목표를 설정하고, 도전적인 노력을 기울이는

성취역량과 새로운 아이디어 발상과 융합적인 적용, 참신하다는 평을 받는 등의 창의성역량과 같은 요인으로 인식되고 있다는 의미를 담고 있다고 볼 수 있다. 이를 포함한 개념화 역량, 사회적 역량 등 3가지로 구성된 창업역량은 창업교육 서비스 품질과 교육만족에 각 각 영향을 받는 것을 검증하였다. 이를 토대로 창업역량을 높이기 위해서는 창업교육의 서비스 품질을 높이기 위한 활동이 필요하며, 교육만족을 높이기 위한 다양한 방안을 세워져야 함을 알 수 있었다.

셋째, 대학의 창업 교육서비스 품질이 창업의지에 영향을 미치는데 교육만족이 매개역할을 할 것이라고 예상하였으나 직접적인 영향을 미치지 않는 것을 확인하였다. 이는 교육만 족이 창업의지를 높인데 매개를 하는 다양한 요인들이 작 용할 것이라는 시사점을 가질 수 있다.

넷째, 교육만족이 창업역량에 영향을 미치며 창업역량이 창 업의지에 높은 영향력을 미친다는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 교육만족이 창업의지에 영향을 미치는데 창업역량을 통하여 간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

이상의 연구결과 시사점은 아래와 같다

첫째, 창업교육 기관은 본 연구에서 제시한 창업교육 서비스 품질측정 항목을 이용하여 스스로 서비스 품질의 평가가 가 능하므로 이를 바탕으로 창업교육 서비스 품질의 개선이 가 능하다. 둘째, 각 대학에서는 학생들의 교육만족에 영향을 미 치는 창업교육 서비스 품질 요인을 강화하여 학생들의 교육 만족을 더 높일 수 있을 것이다. 셋째, 각 대학에서는 창업교육 서비스 품질이 창업역량에 영향을 미치는 결과를 토대로 학생들이 창업역량을 높이기 위해서 서비스 품질에 높이기 위한 활동이 필요하다.

넷째, 학생들의 교육만족은 창업역량에 긍정적인 영향을 미 치는 것으로 나타나 창업성과를 높이기 위해서는 교육생의 교육만족을 높이기 위한 다양한 노력이 필요하다.

다섯째, 교육만족이 학생들의 창업의지에 직접적인 영향이 아닌 창업역량을 통하여 영향을 미치는 결과를 통하여 창업 성과에 해당하는 창업의지를 높이기 위해서는 교과편성에서 창업역량을 높이는 요소가 비중 있게 편성되어야 한다.

이상과 같은 연구의 의미에도 불구하고 본 연구가 갖는 한 계점 및 앞으로 연구 방향에 대해 제안하면 다음과 같다.

첫째, 설문 대상자의 대표성과 관련된 문제로서 대상자를 대전지역의 대학생들로 한정하였기 때문에 연구대상자를 특 정지역의 학생들로 제한함으로써 나타날 수 있는 다양한 오 류의 가능성을 배제할 수 없으며, 이에 전체를 대표하기에는 무리수가 따른다. 둘째, 독립변수인 유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성, 응답성이 아닌 교육만족에 다른 변수들과 다른 접근 을 가질 수 있다는 것이다. 연구 방법론적으로 동일한 시점에 자기기입식 설문조사방법을 사용하여 측정변수 개념들 간의 관계가 과소, 과대평가 될 수 있는 동일방법편의의 문제점이 나타날 수 있다는 것이다. 이에 차후 연구에서는 설문조사 설 계시 제 3자의 평가를 반영하는 방법 등을 검토하고, 조사 대 상 또한 전국으로 확대하여 연구되어야 할 것이라 사료된다.

REFERENCE

강민규(2002). 서비스품질과 고객만족 및 재 구매 의도에 관한연구. 패밀리레스토랑의 이용고객과 종업원을 중심으로, 경희대학교 대학원, 석사학위논문.

김경식(2005). 벤처기업가의 역량이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구, 건국대학교. 박사학위논문.

김용태(2009). 창업교육의 효과 및 개선방안에 관한 실증적 연구, 중앙대학교 산업·창업경영대학원. 석사학위논문.

나상균(2008). 창업기업의 창업자 특성, 경영특성 및 경쟁력간의 구조적 관계에 관한 연구, 대한안전경영과학회지, 10(4), 287-296.

마중식(2013). 창업교육서비스 품질의 차별적 요인이 창업교육의 신뢰, 만족도, 충성도에 미치는 영향, 중앙대학교 산업·창업경영대학원, 석사학위논문.

목영두·최명길(2012). 대학의 창업교육 체계화를 위한 창업학 교육 과정 개발 모형 연구, 대한경영학회, 25(2), 833-857.

박동진·최대정(2003). 창업자의 역량평가도구 개발 및 타당도 분석, 한국산업 및 조직심리 학회지, 16(2), 61-91.

박수민(2011). 교수자의 의사소통 유형과 학습자의 자기효능감이 성인학습자의 교육만족도에 미치는 영향, 한양대학교 교육대학원. 석사학위논문.

박우철(2010). 창업의지에 미치는 영향요인에 관한 연구, 진주산업대학교 대학원. 석사학위논문.

박시사·강성일(2007). 개인특성과 창업의지의 관계에 관한 연구, 관광학연구, 31(2), 187-204.

박주성·김종호·신용섭(2002). 대학교육 서비스품질 요인이 학생만족, 재입학의도 및 구전효과에 미치는 영향, 한국마케팅저널, 4(4), 51-74.

박재환·김용태(2009). 창업교육 만족도 및 참여 동기가 창업교육 효과에 미치는 영향, 산업경제연구, 22(2), 959-977.

박재환·최민정(2016). 대학생의 창업효능감이 창업의지에 미치는 영향 : 조절초점의 조절 효과를 중심으로, 벤처창업연구, 11(2), 9-19.

박진우(2002). 패밀리 레스토랑 서비스품질이 고객만족과 재방문의도 구전의도에 미치는 영향 : 부산지역을 중심으로, 세종대학교 대학원. 석사학위논문.

백경현(2002). 인터넷 쇼핑몰의 서비스 품질이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향, 영남대학교 경영대학원. 석사학위논문.

양영석·김명숙(2015). 특성화 고등학생들의 창업동아리활동이 창업의지와 진로성숙도에 미치는 영향, 벤처창업연구, 10(5), 233-240.

이상문·장대성(2003). 벤처창업교육과 창업정신함양에 관한 한국과 미국의 비교연구, 경영교육연구, 7(1), 7-25.

이윤희(2015). 창업적성 및 창업교육 만족도가 예비창업자의 역량에 미치는 영향, 한밭대학교 창업경영대학원. 석사학위논문.

이지우(2000). 개인특성과 창업의지 사이의 관계, 중소기업학회, 22(1), 121-146.

장대성(2000). 경영 및 공학계열 대학생들의 창업교육과 창업의지에 관한 연구, 산업연구, 12, 63-82.

정용희·하규수(2012). 예비창업자 개인적 특성 요인이 창업의지에 미치는 영향: 예비창업자 경력의 조절 효과를 중심으로, 유통경영학회지, 15(4), 41-53.

조형래(1995). 창업자의 특성: 제품의 혁신성과 벤처기업 성과간의 상황적 관계, 한국과학기술원. 박사학위논문.

조호현·임병학(2007). 대학 교육시스템에서 교육 서비스 과정 품질과 교육성과 품질 간 관계에 관한 연구, 상품학연구, 25(3), 61-72.

채연수(1999). 교육 서비스품질의 측정에 관한 실증적 연구, 동국대학교 대학원. 박사학위논문.

최세철(2013). 소상공인 창업교육 서비스품질이 학습자만족 및 학

습성과 창업의지에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원. 석사학위논문.

하선탁(2008). 청소년 창업교육에서 성격유형이 창업 의사에 미치는 영향에 관한 연구. 전문계 고교 학생을 대상으로, 영남대학교 대학원. 석사학위논문.

Baek, K. H.(2002). A Study on Customer Satisfaction and Behavior Intention affected by Service Quality in Internet Shopping Mall, Master dissertation, Yeungnam University.

Carman,(1990). Customer Perceptions of Service Quality: An Assessments of the SERVQUAL Dimensions, Journal of Retailing, 66(1), 33-35.

Chae, Y. S.(1999). (A) Study on the Measurement of Educational Service Quality, Doctoral dissertation, Dongguk University.

Chandler, G. N. & Jansen, E.(1992). The Founder's Self-assessed Competence and Venture Performance, Journal of Business Venturing, 7(3), 223-236.

Chang, D. S.(2000). Impact of Venture Creation Management Education on Entrepreneurship of Business and Engineering Students in Korea, Journal of industrial studies, 12, 63-82.

Cheong, Y. H. & Ha, K. S.(2012). A study on individual characteristic factors affecting entrepreneurial intentions of startup business candidate, Korea research academy of distribution and management review, 15(4), 41-53.

Cho, H. H. & Lim, B. H.(2007). The Process Quality and the Outcome Quality of Educational Service in Higher Education System, Journal of Product Research, 25(3), 61-72.

Cho, H. R.(1995). (The) relationship between entrepreneurial characteristics, product innovativeness and venture firm performance, Doctoral dissertation., KAIST.

Choi, S. C.(2013). A Study on the Effect of the Small Business Start-up Education Service Quality on the Satisfaction of Learners and Learning Outcomes, Willingness to Start a Business, Master dissertation, Kyunghee University.

Clark, B. W., Davis, C. H., & Hamish, V. C.(1983). Do Course in Entrepreneurship Aid in New Venture Creation, Journal of Small Business Management, 22(2), 26-31.

Fishbein, M., Ajzen, I. & McArdle, J.(1980). Changing the behavior of alcoholics: Effects of Persuasive Communication. In: Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 217-242.

Ha, S. T.(2008). Study about the Influences of Intention of starting an enterprise(foundation) on Personality Types in Juveniles' Bizcool : Focused on the Vocational High School Student, Master dissertation, Yeungnam University.

Kang, M. K.(2002). A study for Quality, Customer Satisfaction and Re-purchase Intention :focused at Customer and Emplotee on the Family Restaurant Indusry, Master dissertation, Kyunghee University.

Kim, K. S.(2005). A Study on the Effects of Venture Entrepreneurs' Competence in Their Business Performances, Doctoral dissertation, KonKuk University.

Kim, Y. T.(2009). An Empirical Study of Effect and Improvement of Entrepreneurship Education, Master dissertation, Master dissertation, Chung-Ang University.

Krueger, N. F.(1993). The Impact of Prior Entrepreneurial Exposure on Perceptions of New Venture Feasibility

- and Desirability, *Entrepreneurships, The ory and Practice*, 18(1), 5-10.
- Leazar, E. P.(2002). *Entrepreneurship*, NBER working paper No. 9019.
- Lee, J. W.(2000). Individual Characteristics and Entrepreneurial Intentions, *Asia pacific journal of small business*, 22(1), 121-146.
- Lee, S. M. & Chang, D. S.(2003). A Comparative Study on Venture Creation Education and Entrepreneurship Improvement between Korea and USA, *Korea Business Review*, 7(1), 7-25.
- Lee, W. H.(2015). *The Effect of Start-up Aptitude and the Satisfaction of Start-up Education on the Ability of the Potential Entrepreneurship*, Master dissertation, Hanbat University.
- Lock, E. A.(1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction, in M. D. Dunnette(ed)*, Hand book of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand-McNally.
- Ma, J. S.(2013). *A study on the effects of the differential factors of start-up education service quality on trust, satisfaction, and loyalty*, Master dissertation, Chung-Ang University.
- Mok, Y. D. & Choi, M. G.(2012). A Study on the Entrepreneurship Curriculum Development Model to Systemize Entrepreneurship Education in Undergraduate School, *Korea Journal of Business Administration*, 25(2), 833-857.
- Na, S. G.(2008). A Study on the Structural Relationship in the Characters of Founders, Management and Competitiveness of Startup Companies, *Journal of the Korea safety management & science*, 10(4), 287-296.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- (1994).
Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Park, D. G. & Choi, D. J.(2003). Development of Entrepreneur's Competency Assessment tools and Analysis of Their validity, *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(2), 61-91.
- Park, J. H. & Choi, M. J.(2016). The Impact of Entrepreneurial Self-Efficacy on the Entrepreneurial Intention of University Students: The Moderating Effect of Regulatory Focus, *Asia-Pacific Journal of Business and Entrepreneurship*, 11(2), 9-19.
- Park, J. H. & Kim, Y. T.(2009). An Empirical Study of Effect and Improvement of Entrepreneurship Education, *Journal of Industrial Economics and Business*, 22(2), 959-977.
- Park, J. S., KIm, J. H. & Shin, Y. S.(2002). The Effects of University Education Service Quality Factors on the Students' Satisfaction, Intention of Continuing Studies, and Word-of-Mouth, *ASIA MARKETING JOURNAL*, 4(4), 51-74.
- Park, J. W.(2002). *Effects of the service quality of family restaurants on customer satisfaction, revisiting intention, and oral trasmitting intention*, Master dissertation, Sejong University.
- Park, S. M.(2011). *A Study of the Communication styles of instructor and Learner's self-efficacy Influences in Education satisfaction of adult learners*, Master dissertation, Hanyang University.
- Park, S. S. & Kang, S. I.(2007). Entrepreneurial Intentions and Personal Characteristics of Travel Agency Employees, *Journal of tourism sciences*, 31(2), 187-204.
- Park, W. C.(2010). *An Empirical Study on Factors Affecting Entrepreneurial Intention: Focused on Mediating Effect of Career Orientation*, Master dissertation, Jinju National University.
- Raijman, R.(2001). Determinants of entrepreneurial intentions : Mexican immigrants in Chicago, *Journal of socio-economics*, 30, 393-411.
- Timmons, J. A.(1994) *New venture creation: Entrepreneurship for the 21st century*, Hoomwood, IL: Irwin.
- Yang, Y. S. & Kim, M. S.(2015), An Assessment Study for The Impact of Startup Club Activity by Bizcool Students on Their Entrepreneurship Will and Maturing Their Career Path, *Asia-Pacific Journal of Business and Entrepreneurship*, 10(5), 233-240.

The Effect of University Entrepreneurial Education Service Quality on Education Satisfaction, Entrepreneurial Capability, and Entrepreneurial Intention

Kwak, Dong Shin*
Jung, Hwa Young**
Kim, Myung Seuk***

Abstract

This study explored how university entrepreneurial education service quality affects education satisfaction, entrepreneurial capability, and entrepreneurial intention. Although the various university entrepreneurial educations have been provided, current state of education support for entrepreneurial achievement is quite insufficient. In order to analyze factors for the entrepreneurial achievement enhancement, this study examines how university entrepreneurial education service quality affects education satisfaction, entrepreneurial capability, and entrepreneurial intention, as follows.

First, in order to measure the entrepreneurial education service quality on the basis of theoretical background of the service quality, we set twenty one (21) questions for five (5) factors as follows: materiality, reliability, reactivity, certainty, consensuality. And then, impact of the entrepreneurial education service quality on education satisfaction and entrepreneurial capability was evaluated based on the survey results. Second, on the basis of previous studies of customer satisfaction, we gave the definition of education satisfaction for students in entrepreneurial education, and analyzed the causation that affects some elements of entrepreneurial capability (i.e. fulfillment capability, capacity of creativity, conceptualization capability, and social competence) by the aforementioned definition.

Third, we analyzed the causation that affects entrepreneurial intention by education satisfaction and entrepreneurial capability.

As a result, unlike the previous studies, there are only four (4) factors were confirmed for the entrepreneurial education service quality because the materiality and the reliability were founded as single element under the analysis. And it was identified that the entrepreneurial education service quality which is comprised of four (4) factors affects the education satisfaction and the entrepreneurial capability. In addition, as a result of the analysis under defining four (4) factors of entrepreneurial capability, the fulfillment capability and the capacity of creativity were founded as single element, and it was confirmed there is only three (3) factors, including the conceptualization capability and the social competence. With this result, it was confirmed that the entrepreneurial education service quality is influenced by the education satisfaction.

Therefore, although the entrepreneurial intention is influenced by the entrepreneurial capability, it is not directly affected by the education satisfaction. These results showed that the education satisfaction affects indirectly to the entrepreneurial intention through the entrepreneurial capability that affected by the education satisfaction.

Keywords: Entrepreneurial education service quality, Education satisfaction, Entrepreneurial capability, Entrepreneurial intention

* Corresponding Author, Hanbat Nation University, GSEM, Department, 12jabez@naver.com

** Co Author, Hanbat Nation University, Business & Accounting, Department, Professor, chy555@hanbat.ac.kr

*** Co Author, Hanbat Nation University, GSEM, Department, Professor, kmsjws@hanbat.ac.kr