

## 농업인 교육서비스 품질이 농업교육의 만족도 및 지속참여의향에 미치는 영향

강덕봉\* · 허철무\*\*

### Influence of Education Quality on Satisfaction and Repeated Participation Intention in Agricultural Education Services

Kang, Duck-Boung · Heo, Chul-Moo

The purpose of the study focuses on the agriculture education services in the changing rural areas conditions such as population decline, aging society, and returning farmers. The study reviews the effects of agricultural education services on returning farmers and local residents for satisfaction, intention for recommendation, and intention to continue participation. Further, the study aims to investigate any difference in the level of satisfaction for two groups. The results suggested that there is a meaningful difference between return-farmers and local residents. Among the demographic variables, age and income showed a notable difference. However, sex, level of education and type of household did not suggest noticeable differences. In addition, the study accessed agricultural education from a service perspective and analyzed its service quality and customer satisfaction, loyalty and relationship using a service profit chain model. Like the result of most other studies, the analysis showed that these had positive relationships. While the study focused on the efficiency of agriculture education training program in agriculture technology centers, the study carries a meaningful value in that it discovered a meaningful difference in the satisfaction level between returning farmers and locals despite the fact that agriculture education was applied as a part of service. In practical terms, the study pointed out the need for consumer-centered education that reflects the characteristics of the groups rather than standardized education.

Key words : *agricultural education, farmers education service, quality, satisfaction, sustainable participation*

---

\* 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 융합서비스 전공 박사과정(ggbbkang@naver.com)

\*\* Corresponding author, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수(cmheo@hoseo.edu)

## I. 서 론

최근의 농업 교육은 농촌의 인구 감소 및 고령화 영향으로 많은 변화를 겪고 있다. 베이비부머 세대들의 은퇴와 더불어 농촌 귀농현상과 농촌으로의 유입되는 새로운 인구에 대한 정책 및 지역 활성화 방안으로서 농업교육의 초점이 변화되고 있다.

통계청 자료에 의하면 2015년 귀농·귀촌 가구는 32만 9천여 가구로서 최고 높은 수치의 귀농·귀촌 현상이 나타났으며, 2014년 대비 6.1%, 2013년 대비 13.1%로 꾸준히 증가하였다. 이것은 2010년 대비 10배 이상 귀농·귀촌 가구가 농촌으로 이주한 수치이다.

귀농·귀촌 현상은 인구의 이동 현상 중의 하나로서 1960년대 공업화와 도시화 속에서 이촌향도(移村向都)의 현상과 1998년 IMF를 기하여 대량 실업과 고용위기 속에서 농업에 종사하고자 하는 사람이 농촌으로 이주하여 정착하고 있는 현상으로 볼 수 있다.

이러한 귀농·귀촌 현상을 설명하고 있는 Kim (2015)의 연구에 의하면 귀농·귀촌 현상은 2008년 금융위기 이후 베이비부머들의 은퇴 시작과 정부의 귀농·귀촌 정책이 본격화되면서 증가하고 있다고 보고 있으며 현재에는 귀농뿐만 아니라 귀어, 귀산현상으로 확대되고 있다.

현재 정부는 귀농·귀촌 지원을 귀농탐색 단계, 귀농교육 단계, 영농기술 단계, 정착지 모색단계, 주택 및 농지구입 단계, 영농계획수립등과 같이 단계적으로 하고 있으며 이러한 지원은 농림축산식품부와 농림수산물교육문화정보원이 운영하고 있는 귀농·귀촌종합센터<sup>1)</sup>와 전국의 156개 농업기술센터를 통해서 운영되고 있다.

특히, 농업교육을 담당하고 있는 농업기술센터의 교육 프로그램 중에서 Ma(2014)의 연구에 의하면 농업인들이 참여 교육내용 중에서 생산관련 기술이 가장 많았고(43%), 그 다음이 농기계(14%), 유통·마케팅(13.5%), 농촌개발(10.5%) 등이었으며, 인문교양(3.7%), 경영·회계·위기관리 관련 교육(2.4%)은 상대적으로 적었다.

Jang 등(2011) 연구에서는 농촌진흥청에서 수행하고 있는 농업인 대상 27개 교육훈련 프로그램의 효율성 점수 결과 38%의 운영 개선의 여지가 있는 것으로 분석되었으며, 이것은 농민들이 원하는 교육 훈련 프로그램을 통하여 지식전수의 양적인 측면에서 질적인 측면으로 전환하여 양질의 농업교육을 받을 수 있는 방향으로 개선과 교육과정의 규모를 줄여야 할 필요성으로 해석된다.

Ma와 Choi(2007) 조사결과에 의하면 교육을 통해 농업인이 교육 내용 중에서 생산수확 관련 내용이(73.8%), 물류 유통(10.5%), 경영 및 정보화(5.7%) 등의 순이었다. 여전히 생산과 지식 전수 중심의 교육이 주를 이루고 있으며, Jung 등(2001) 연구에서는 농업 교육 기관에서 제공되는 교육과정이 지역농업인과 귀농인에게 실질적으로 필요로 하거나 문제해결

1) 귀농·귀촌종합센터. [www.returnfarm.com](http://www.returnfarm.com)

능력의 실마리를 제공하는 교육이 아니라 평범한 내용과 반복적이며 일괄적인 내용으로 구성되어 있어 농업인의 적극적인 참여를 유도하지 못하고 있다.

이러한 문제는 Kang 등(2005) 연구에 의하면 지역 농업인 및 귀농인 교육 프로그램이 농업인을 대상으로 함에도 불구하고 농업인의 요구를 반영하기 위한 의견조사 등이 거의 이루어지지 않고 있으며 교육 제공자가 일방적으로 교육 내용을 구성하고 공급함으로서 교육 소비자 중심의 서비스 개념을 도입하지 않고 일방적인 교육 방식에 기인하는데 문제가 있다.

농업기술센터의 교육 역시 매년 증가하고 있는 귀농인만을 위한 교육 프로그램이 미진한 형편이며, 지역 원주민만을 대상으로 하는 학습 단계별 체계화와 차별화된 농업교육을 운영하는 방법이 현실적으로 제시되지 못하고 있다.

이런 현실 속에서 농업교육은 귀농인과 지역 원주민이 혼재된 상태에서 다함께 농업 교육 서비스를 제공받고 있으며 농업 교육의 주된 연구가 생산 위주의 효율성을 제고하는 프로그램이 대부분이며 교육서비스를 제공받는 기관 및 대상자를 서비스 영역으로 분류하고 서비스 이용 고객을 대상으로 세분화하여 고찰한 연구가 극히 미진한 편이다.

이에 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 농업교육의 서비스 만족도를 Heskett 등(1994) 서비스 수익 체인 모형(Service Profit Chain)을 적용하여 농업교육 분야에도 유용하게 적용될 수 있는지 검증하고자 한다.

둘째, 전국 156개 시·군 농업기술센터에서 실시하고 있는 농업 교육을 수강하는 지역 원주민과 귀농인 간의 농업교육의 서비스 품질 만족도가 두 집단 간의 차이가 존재하는지를 분석하고자 한다.

셋째, 향후 서비스 수익 체인 모형을 통해 검증된 두 집단 간의 차이를 통해서 나타난 결과에 대해서 이론적·실무적 시사점을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 귀농어업인 정의

“귀농어업인”의 정의는 귀농어·귀촌 활성화 및 지원에 관한 법률<sup>2)</sup> 제2조 “농어촌 이외의 지역에 거주하는 농업인과 어업인이 아닌 사람이 대통령령으로 정하는 농어업인이 되기 위하여 농어촌 지역으로 이주한 사람으로서 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사람”을 말한다.

2) 약칭 귀농어귀촌법, 시행 2017.03.21

귀농인 교육은 농림수산물교육문화정보원(www.returnfarm.com) 귀농·귀촌종합센터에서 귀농절차, 온라인 오프라인 교육정보, 지원정책 등 종합적인 정보를 구축하여 실시하고 있다. 귀농 관련 교육 기관 정보는 농림축산식품부 지정 전국 125개 지정교육장에서 교육을 하고 있으며 교육 분야를 3가지로 나누어서 교육을 담당하고 있다.

Table 1. Education programs in returning farm training center

Education division	Items
Agriculture	rice, soy bean and barely, special crops (Jenseng, medicine herb), vegetable (paprika, tomato, chili pepper etc.), fruit (apple, pear, peach), flower (rose, orchid, chrysanthemum), mushroom etc
Livestock	dairying, pig keeping, poultry, Korean beef, horse, black goat etc.
Etc	ICT high technology, The sixth industry in agriculture, process (Korean traditional sweets and cookies, wine, Domestic Paste Product)

## 2. 농업 교육 및 연구 현황

농업 교육이란 농업이나 농업관련 직종에 종사하는 사람에게 필요한 전문적인 지식이나 기술을 가르치는 행위로서 다음과 같이 크게 세 가지로 구분할 수 있다.

첫째, 사회구성원으로서 기본적으로 구비해야 할 도덕성, 윤리성과 같은 ‘공민으로서의 기본적 소양’을 키우는 것이다. 둘째, 산업혁명이후 급속도로 발전하는 생산력을 농업부분에 신속히 흡수하여 타산업과 균형 있는 발전을 할 수 있도록 새로운 지식과 기술을 전파하는 것이다. 셋째, 피교육자를 농업경영자 또는 농업기술자로 양성하여 지역사회 및 국가 발전에 기여할 수 있도록 하는 것이다.<sup>3)</sup>

농업 교육에 있어서 정부는 농업의 경쟁력 확보 및 농촌 인구의 유지 및 발전을 위하여 지속적인 농업전문가를 육성하여 공급함은 물론, 기존 농업 인력의 전문성 확보 및 새롭게 변화하는 농업환경에 대처할 수 있는 다양한 형태의 농업 교육 훈련이 시행되고 있다.

농촌진흥청 전국 단위 농업인 및 소비자 대상 교육 2724명, 도농업 기술원 지역특화 소득품목 교육 외 13개 과정 25,007명, 시·군 농업기술센터의 농업인 대학, 품목별 단기교육, 실용기술 교육, 생활문화 교육, 농심 교육에 94,1918명 총 972,831명의 교육 인원을 배출하였다.<sup>4)</sup>

정부 관련 소요 예산은 2004년 28억원을 20,700명 시작으로 2006년 112억원 2009년 362

3) 다음 백과 사전

4) 농업교육백서 2011년

억원 2011년 723억원 증가하여 2018년 농촌진흥청 농업교육 예산은 총 932억원으로 안전 농작업 환경 조성 및 고령농 복지지원 644억원, 선도농가 육성 및 농가경영 개선 103억원, 현장수요 맞춤형 전문인력 양성 185억원이다(Rural Development Administration, 2018).

주요 성과로서는 Lee와 Jang (2011) 연구에서는 농업경영성과에 따른 농업인 교육 분야별 필요도 분석 연구에서 농가들은 교육 참여 이후 만족도가 교육 참여 전 기대보다 더 높아 농업인 교육 사업이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 경영 성과의 주요 지표인 소득과 부채를 기준으로 구분해 본 결과 경영능력배양과 농외 소득증대 교육 필요도에서 공통적인 차별성이 존재하였다. 농가 소득수준과 부채 수준도에 따라 교육 분야에 대한 필요도가 다르게 나타났으며, 교육 과정 역시 소득수준과 부채수준을 충분히 고려할 필요가 있다는 것을 제시해 주었다.

Lim 등(2009) 연구는 전국 88개 농업인 대학 교육생을 대상으로 농업교육 전후의 농업소득 변화를 분석한 결과 전반적으로 농업인의 소득증가에 영향을 주었으며, 평균 250만원의 소득이 증가한 결과를 제시하였다.

귀농·귀촌인과 농촌 원주민간의 갈등이 새로운 문제로 대두되면서 Yoo 등(2017) 연구는 농촌 원주민이 유발하는 갈등 요인으로는 원주민의 전통적·보수적 성향, 문화차이, 배타적 성향, 공동체적 생활특성을 꼽았다. 귀농·귀촌인이 유발하는 갈등 요인으로는 개인 중심적 성향, 농촌문화 무시경향, 농촌사회 이해부족 요인으로 꼽았다. 총 4개의 갈등 요인에 있어 농촌 원주민과 귀농·귀촌인 간 통계적으로 유의한 인식차이가 나타났다.

Ma (2014)는 2006년 이후 농업인 교육 관련 투자가 본격화 되면서 농업인 교육 참여는 보편화 되었으며 농업인의 성, 연령, 학력, 귀농여부, 교육 동기 등 개인 특성에 따라 교육 참여도에 차이가 있었다. 또한, 농업인의 영농 경력, 영농품목, 영농규모, 취농유형, 생산자 조직활동 여부에 따라서 교육 참여도에 차이가 있었다. 특히 귀농여부에 따라 귀농자들이 비귀농자에 비해 교육 참여시간이 많았으며, 농업과 관련된 경험이 적다보니 교육 참여를 통해 전문성을 갖추려는 노력으로 이해하였다.

### 3. 서비스 수익 체인(Service Profit Chain) 이론

Heskett 등(1994)은 하버드 비즈니스 리뷰 논문을 통하여 서비스 품질(Service Quality : SQ), 고객 만족(Customer Satisfaction : CS), 고객 충성(Customer Loyalty : CL)와 기업의 재무 성과(Profitability)의 관계를 서비스 수익 체인(Service Profit Chain)을 통해 규명하였다.

서비스 수익 체인(Service Profit Chain)의 개념에는 서비스 품질을 높이면 고객 만족도가 높아지고, 고객 만족도는 고객충성도를 높이고 궁극적으로 충성도는 기업의 이윤을 높인다는 가정을 내포하고 있다. 이후 많은 학자들이 각각 구성 요소간의 다양한 관계 규명을 위한 연구를 해오고 있다(Mittal & Kam akura, 2001; Yee, Yeung, & Cheng, 2011; Kasiria, et

al., 2017; Chuah et al., 2017).

국내의 선행 연구로는 Lee 등(2009), Lee(2011), Lee와 Gu(2014)의 서비스 수익 체인(Service profit chain)모델의 연구가 있다.



Fig. 1. Service profit chain model.

### 1) 서비스 품질(Service Quality) 이론

서비스는 구매와 소비가 분리되지 않기 때문에 서비스를 구매함과 동시에 소비가 즉시 이루어지게 된다. 이러한 서비스는 다음과 같은 4가지의 특징을 가지고 있다.

첫째, 무형성(intangibility)은 만질 수도 없고 일정한 형태를 갖지 않는 것이며, 서비스가 어떤 것인가를 주관적으로 상상하기 어려운 것이다. 둘째, 비분리성(inseparability)은 생산, 구매, 소비가 동시에 일어나는 것을 말하여 소비자도 역시 서비스 공급에 참여하며 서비스는 구입 전 시험 사용이 불가능함을 이야기 한다. 셋째, 이질성(heterogeneity)은 서비스 제공과정에서 가변적 요소로 인하여 서비스 품질이 일정하지 않다라는 것을 의미하며 규격화 및 표준화의 어려움이 있다. 넷째, 소멸성(perishability)은 남은 서비스를 재고로 쌓아둘 수 없다는 것을 의미하며 판매되지 않는 서비스는 사라지며, 재고와 저장이 불가능하다는 의미이다.

서비스 품질은 소비자들이 인지하는 서비스의 품질(perceived service quality)에 대한 연구에 초점이 맞추어져 있는데 대표적인 것이 Zeithaml 등(1990) 제시한 SERVQUAL (Service Quality) 모형이다. 조직차원에서 유형성(tangibility), 신뢰성(reliability) 요소와 개인 차원의 확신성(assurance), 응답성(responsiveness), 공감성(empathy) 요소로 총 5개의 요소 혹은 차원으로 구성되어 있다.

한편 서비스 품질이론을 가장 먼저 제안한 Grönroos (1984)는 지각된 서비스 품질(perceived service quality)은 기대된 품질과 경험된 품질간의 차이에서 인식되는 것으로 보았다. 서비스 품질을 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality) 두 가지로 나누었으며 기술적 품질은 소비가 받는 최종 결과물 관련 품질이며, 기능적 품질은 고객에게 서비스가 제공되는 프로세스 관련 품질이다. 기술적 품질은 결과품질(outcome quality)로, 기능적 품질은 과정품질(process quality)로 분류했다.

지각된 서비스 품질은 갭(GAP) 모델을 활용하여 측정하는데 기대한 것과 실제와의 차이에 의해 실재가 기대를 초과할 때 지각된 품질이 좋은 것 또는 높게 나타난다.

선행 연구로서는 Kim(2018)의 연구에서는 농촌체험 유형의 서비스 품질 중에서 농업자

원, 교육프로그램, 자연생태체험, 체험서비스의 만족도가 높게 나타났으며, 유사연구인 Lee (2017)의 6차 산업 활성화를 위한 농업인전문 교육서비스 환경 만족도 연구는 교육에 관한 만족도 분석을 교육내용, 교육자료, 강사역량, 교육방법, 교육환경, 취업 및 창업에 대한 효과성, 대학 행정관련 서비스 등에 대하여 조사를 하였으며, 전반적으로 만족도가 높은 것으로 분석되었다.

본 연구에서는 서비스 품질의 차원 연구 중에서 일반적으로 가장 많이 사용되는 서비스 품질 측정도구인 SERVQUAL (Service Quality) 5차원 품질 모형을 측정도구로서 농업 교육 서비스 품질을 측정하는데 적용하고자 한다.

## 2) 고객 만족도(Customer Satisfaction)

Oliver (1997)는 만족이라 함은 인지적 및 정서적 요소를 포함한 사용 후 평가의 결과 (satisfaction is the result of a postconsumption or postusage evaluation, containing both cognitive and affective elements)라고 정의하였다. 기대-불일치 이론에 의하면 고객은 지각된 결과와 이전에 가지고 있던 기대를 비교하여 만족여부를 평가한다고 한다.

이러한 고객만족에는 2가지 차원이 있다. 즉, 특정 거래 단위만족(transaction-specific satisfaction)과 총체적 만족(cumulative satisfaction)이다. 특정 거래 단위만족은 특정 상품 거래나 에피소드, 서비스와 연계한 고객의 평가이며, 총체적 만족은 지금까지 제공된 서비스나 상품에 대한 전반적인 평가이다.

선행연구 Kim (2018)의 연구는 지방자치단체 공공체육 시설의 서비스 품질과 고객 만족도, 도시이미지 및 지역 공동체 의식 간의 관계 연구에서 공공체육 시설의 서비스 품질과 고객만족은 정(+)에 영향을 미치며 또한 지역의 이미지 상승과 지역사회 발전의 일환임을 확인 할 수 있었다.

Yang (2018) 연구는 농업종사가구와 비농업종사자간의 삶의 만족도 연구에서는 농업종사자의 가구의 경우 소득보다는 주택보유 여부 비농업종사자는 주택보다는 소득에 더 큰 영향을 받는 것으로 나타났다. Ha 등(2017) 연구는 금융업의 지각된 서비스 품질이 서비스 가치를 매개로 고객만족, 고객 충성도에 미치는 영향에서 서비스 품질은 고객만족에 정(+) 영향을 미친다고 한다. Kim 등(2007) 연구는 요가 센터의 서비스 품질이 고객만족과 재이용의도에 미치는 영향을 연구하였다.

## 3) 고객 충성도(Customer Loyalty)

Oliver (1999)는 충성도를 어떤 상황 변수나 경쟁자의 유인에도 불구하고 지속적으로 선호하는 제품이나 서비스를 반복적으로 구매하고자 하는 고객의 내적 몰입(intrinsic commitment)으로 정의하였다. Dick과 Basu (1994)는 진정한 충성도는 상대적 태도(high relative attitude)와 반복성(repeat patronage)이 있는 경우 발생한다고 하였다.

고객충성도는 크게 태도적 충성도와 행동적 충성도로 나눌 수 있다(Dick and Basu, 1994; Oliver, 1999). 초창기에 충성도를 단일 차원 구성요소 즉, 행동적 측면에 초점을 맞추었으나(Bodet, 2008) 이후 태도적인 측면도 함께 고려하게 되었다. 태도적 충성도에는 인지적(cognitive), 감정적(affective) 및 행동적(conative) 요소 모두를 포함한 것으로 보고 있다(Oliver, 1999). 최근에는 대부분의 학자들이 행동과 태도 모두를 고려하는 다차원 요소로 구성되어 있다는 것에 동의한다(Velazquez et al., 2011). 비록 태도적 충성도와 행동적 충성도가 관련이 있지만, 많은 연구에서 별개의 개념으로 보고 연구를 진행하고 있다.

행동적 충성도는 재구매와 같은 충성도의 결과에 초점을 두고 있고 태도적 충성도는 인지적 기반에 초점을 두고 있다. 충성도를 측정하기 위한 행동적 척도는 재구매 확률, 특정 브랜드의 장기적 선택확률, 상표전환 행동 등이 있고, 태도적 척도로는 구전의도, 경쟁대안에 대한 저항, 재구매 의도, 프리미엄 가격 지불의사 등이 있다.

선행연구로는 Jean (2017)의 고객경험이 고객만족과 고객 충성도에 미치는 영향에서 은행고객의 만족도를 높이려면 비대면 채널의 관리도 중요하며 특히 고객들이 전자 금융을 이용할 때 쉽게 할 수 있는지와 유용성이 있다고 느끼고 있는지에 따라서 만족도는 높고 만족도가 높음으로서 충성도에도 정(+)의 영향을 미친다고 하였다.

Liu 등(2016)는 대구, 경북지역 20대 대학생을 대상으로 한 이동통신사 서비스 품질, 고객 만족도, 고객충성도, 전환장벽, 전환의도간의 관계에 대한 연구에서도 이동통신사의 서비스 품질은 고객 만족도에 영향을 미치며 만족도는 고객 충성도에 정(+)에 영향으로 미치는 것으로 나타났다.

Yoo와 Ha (2015)의 연구에서는 고급화 지향 미용실의 경우 만족은 높아지는 결과를 보였으며 만족, 불만족한 집단의 충성도 비교에서 남성이 여성보다, 단기보다는 장기거래 고객일수록, 연령이 높을수록 충성도가 높게 나타났다.

### Ⅲ. 연구 모형

#### 1. 연구모형 설계

본 연구는 선행 연구를 참고하여 귀농인과 원주민 두 집단 간의 농업교육의 서비스 품질 만족도를 측정하여 그 차이를 분석하고자 하며 서비스 만족도는 서비스 이익 체인(Service Profit Chain)모형으로 교육 품질은 SERVEQUAL (service quality) 모형을 이용하여 농업인 교육 서비스가 만족도, 추천의향, 지속참여 의향에 미치는 영향 및 요인분석을 하고자 하며 연구모형은 Fig. 2와 같다.



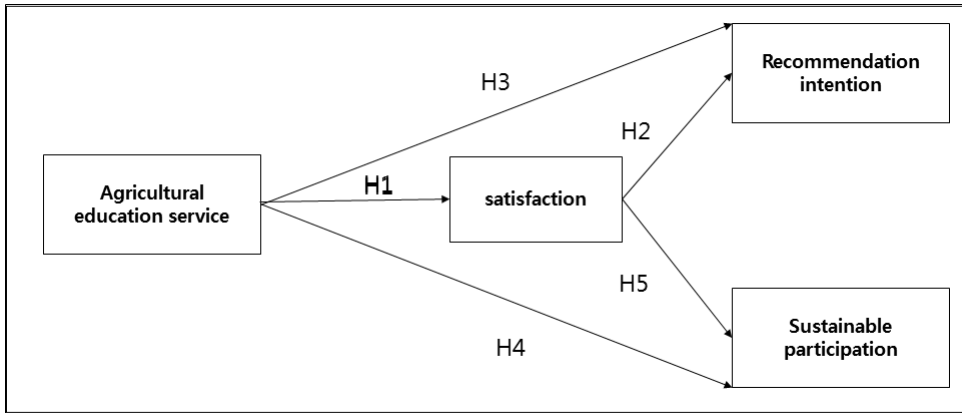


Fig. 2. Research model.

## 2. 연구가설의 설정

연구모형을 바탕으로 농업교육의 서비스 품질이 농업 교육의 만족도에 영향을 미친다고 가정하였으며 이러한 만족도는 결국 농업 교육 추천의향과 지속 참여의향에 영향을 미칠 것으로 판단하였다. 이러한 가정을 근간으로 하여 영향관계 관련 가설과 집단 간 관계 관련 가설을 도출하였다.

### 1) 영향관계 관련 가설

- H1. 농업교육의 서비스 품질은 교육만족도에 정(+)의 영향을 미친다.
- H2. 농업교육의 만족도는 타인 추천 의향에 정(+)의 영향을 미친다.
- H3. 농업교육의 서비스 품질은 타인 추천 의향에 정(+)의 영향을 미친다.
- H4. 농업교육의 서비스 품질은 교육 지속참여 의향에 정(+)의 영향을 미친다.
- H5. 농업교육의 만족도는 교육 지속참여 의향에 정(+)의 영향을 미친다.

### 2) 집단 간 차이 가설

- H6. 귀농인과 원주민간에는 교육만족도에 유의한 차이가 있다.
- H7. 성별에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다.
- H8. 학력에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다.
- H9. 연령에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다.
- H10. 소득에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다.
- H11. 가구형태 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다

### 3. 측정도구

이론적 배경을 바탕으로 독립변수를 농업 교육 서비스 품질을 SERVQUAL (service quality) 모형의 이론에서 검정한 항목을 22개를 채택한 후 강원도 홍천 농업기술센터에서 교육생을 대상으로 설문한 결과 5개 항목 간의 요인이 묶이지 않는 결과가 도출되어 설문 문항을 10개로 수정한 후 재구성하였다. 서비스 만족도 모형은 서비스 수익 체인 모형을 사용해서 만족도와 추천 의향, 지속참여의향을 측정하였으며 리커드 5점 척도를 사용하였다. 영향관계 분석을 위해 회귀분석을 실시하였고 집단 간 차이를 검정하기 위해 ANOVA 혹은 T-test를 사용하였다.

### 4. 자료수집 및 설문 구성

본 연구는 전국의 156개 농업기술센터에서 교육을 받은 성인남녀 226명을 대상으로 무작위 추출법을 사용하여 표본을 선정하였다. 실증 분석을 위한 설문 조사 기간은 2017년 1월 15일에서 3월 15일까지 (60일간) 진행이 되었으며 설문지를 통한 조사를 진행하였다. 조사내용에 대한 표시가 없거나 불성실하거나 무응답한 설문지 28부를 제외한 198부만을 실제 분석 자료로 활용했다.

설문항목의 구성은 농업교육의 서비스 품질 항목 10문항 농업 교육 만족도 1문항, 농업 교육 추천의향 1문항, 농업교육 이용의향 1문항, 인구통계학적 특성 및 귀농인, 원주민 항목 6문항으로 구성되었다.

## IV. 실증 분석

### 1. 인구 통계학적 특성

본 연구의 결과 연구 대상의 인구 통계학적 특성에서의 귀농인과 원주민, 성별과 연령, 학력, 소득, 거주형태를 빈도분석을 통하여 살펴보았다.

응답자의 성별 구성을 보면, 귀농인 144명(72.7%)과 원주민 54명(27.3%)으로 구성되었으며, 귀농인의 경우 남자 99명(50%), 여자 45명(22.7%), 원주민의 경우에는 남자 38명(19.2%) 여자 16명(8.1%)로 구성되었으며 전체 비율을 살펴보면 남자가 137명(69.2%), 여자 61명(30.8%)로 구성되었다.

연령은 귀농인 30대 5명(2.5%), 40대 28명(14.1%), 50대 60명(30.3%), 60대 49명(24.7%), 70대 2명(1.0%), 원주민의 경우 30대 1명(0.5%), 40대 7명(3.5%), 50대 21명(10.6%), 60대 20

명(10.1%), 70대 5명(2.5%)으로 구성되었다.

전체 연령 비율을 살펴보면 30대가 6명(3.0%), 40대 35명(17.7%), 50대 81명(40.9%), 60대 69명(34.8%), 70대 7명(3.5%)로 구성되었다.

학력은 귀농인 고졸 47명(23.7%), 대졸 96명(48.5%), 대학원 1명(0.5%)으로 구성되었으며 원주민은 고졸 30명(15.2%), 대졸 23명(11.6%), 대학원 1명(0.5%)로 구성되었다.

전체 학력 비율을 살펴보면 고졸 77명(38.9%), 대졸 119명(60.1%), 대학원 2명(1.0%)으로 구성되었다.

소득은 귀농인 1억 이상 7명(3.5%), 7천만원 이상 10명(5.1%), 5천만원 이상 13명(6.6%), 5천만원 미만 114명(57.6%), 원주민 1억 이상 1명(0.5%), 7천만원 이상 7명(3.5%), 5천만원 이상 8명(4.0%), 5천만원 미만 38명(19.2%)로 구성되었다.

전체 소득 비율을 살펴보면 1억 이상 8명(4.0%), 7천만원 이상 17명(8.6%), 5천만원 이상 21명(10.6%), 5천만원 미만 152명(76.8%)로 구성되었다.

거주형태는 귀농인 1인가구 15명(7.6%), 부부가구 75명(37.9%), 자녀 1인가구 23명(11.6%), 자녀2인 이상 가구 31명(15.7%), 원주민 1인가구 5명(2.5%), 부부가구 34명(17.2%), 자녀 1인가구 3명(1.5%), 자녀 2인 이상 가구 12명(6.1%)로 구성되었다.

전체 가구형태 비율을 살펴보면 1인가구 20명(10.1%), 부부가구 109명(55.1%), 자녀 1인가구 26명(13.1%), 자녀 2인 이상 가구 43명(21.7%)로 구성되었다. 구체적인 분석결과는 Table 2에 제시하였으며 다음과 같다.

Table 2. Demographic characteristics

Division		Returning farmer (ratio)	Resident (Ratio)	Total (Ratio)
Gender	Male	99(50.0%)	38(19.2%)	137(69.2%)
	Female	45(22.7%)	16(8.1%)	61(30.8%)
	Total	144(72.7%)	54(27.3%)	198(100.0%)
Age	Thirty	5(2.5%)	1(0.5%)	6(3.0%)
	Fouty	28(14.1%)	7(3.5%)	35(17.7%)
	Fifty	60(30.3%)	21(10.6%)	81(40.9%)
	Sixthy	49(24.7%)	20(10.1%)	69(34.8%)
	Seventy	2(1.0%)	5(2.5%)	7(3.5%)
	Total	144(72.7%)	54(27.3%)	198(100%)

Division		Returning farmer (ratio)	Resident (Ratio)	Total (Ratio)
Educational level	High school	47(23.7%)	30(15.2%)	77(38.9%)
	University	96(48.5%)	23(11.6%)	119(60.1%)
	Graduate school or above	1(0.5%)	1(0.5%)	2(1.0%)
	Total	144(72.7%)	54(27.3%)	198(100%)
Average annual income	10 Thousand	7(3.5%)	1(0.5%)	8(4.0%)
	7	10(5.1%)	7(3.5%)	17(8.6%)
	5 or above	13(6.6%)	8(4.0%)	21(10.6%)
	5 or less	114(57.6%)	38(19.2%)	152(76.8%)
	Total	144(72.7%)	54(27.3%)	198(100%)
Household type	Single	15(7.6%)	5(2.5%)	20(10.1%)
	Couple	75(37.9%)	34(17.2%)	109(55.1%)
	Three-person households	23(11.6%)	3(1.5%)	26(13.1%)
	Four-Person households	31(15.7%)	12(6.1%)	43(21.7%)
	Total	144(72.7%)	54(27.3%)	198(100%)

## 2. 가설 검정

### 1) 요인분석

본 연구의 측정 변수는 척도 순화과정을 통하여 일부 항목을 제거하였다. 먼저 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성 요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식을 채택하였다.

Table 3. Factor analysis

	Empathy	Tangibles	Reliability	Respon- siveness	Assurance	Dependent variable
Empathy 1	.847					
Empathy 2	.792					
Tangibles 1		.908				
Tangibles 2		.855				

	Empathy	Tangibles	Reliability	Respon-siveness	Assurance	Dependent variable
Reliability 2			.795			
Reliability 1			.768			
Responsiveness 2				.807		
Responsiveness 1				.683		
Assurance 1					.871	
Assurance 2					.789	
Participation						.831
Recommendation						.782

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.879
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi Square
	df
	sig.

요인분석의 적합성 판단은 KMO와 Bartlett의 구형성 검정을 이용하였다. 그 결과 Table 3에서 보는 바와 같이 본 연구의 경우 유의 확률 .00에서 KMO 값이 .879로 좋은 편에 속한다. KMO는 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 일반적으로 KMO 값이 .90 이상이면 상당히 좋은 것이고, .80에서 .89 사이는 좋은 편, .70에서 .79 사이는 적당한 편으로 보고 있다. .50 미만인 경우 받아들일 수 없는 수치로 판단한다.

Bartlett의 구형성 검정 값은 847.892(p=0.00)인 것으로 나타났다. 설명된 총 분산은 87.971%로 나타났다. 본 연구에서의 문항 선택기준은 요인 적재치는 .60 이상, 고유값(Eigen Value)은 1.0 이상이었다. 연구모형과 동일하게 6개의 요인으로 구분되었으며, 독립변수 10개 문항, 종속변수 2개 문항 모두를 사용하였다. 요인분석 결과 독립변수인 공감성, 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성 5개 요인과 종속변수 1개 요인이 Table 3에서 보는 바와 같이 분석되었다.

## 2) 영향관계 가설 검정

가설 검정을 위하여 회귀분석을 실시하였으며 영향관계 가설을 회귀 분석 결과는 Table 4에 제시된 결과와 같다.

농업교육 서비스 품질은 교육만족도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 1의 검정결과

t 값이 9.022(P = .000)로 통계적인 유의수준하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 채택되었다. 즉, 농업교육 서비스 품질이 높으면 교육만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 모형은 F값이 p = .000에서 81.395의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 수정된  $R^2 = .434$ 으로 43.4%의 설명력을 보이고 있다.

Table 4. The effects of the agricultural education service factors on satisfaction recommendation and participation

Hypothesis		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	F	Adj.R <sup>2</sup>
		$\beta$	Standard error	$\beta$				
H1	Education quality Satisfaction	.989	.110	.663	9.022	.000	81.395	.434
H2	Satisfaction Recommendation	.832	.074	.739	11.199	.000	125.419	.542
H3	Education quality Recommendation	1.225	.113	.730	10.885	.000	118.477	.528
H4	Education quality Participation	1.113	.117	.683	9.548	.000	91.165	.462
H5	Satisfaction Participation	.713	.081	.654	8.815	.000	77.705	.422

농업교육의 만족도는 타인 추천 의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설2의 검정결과 t 값이 11.199(P = .000)로 통계적인 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 즉, 농업교육의 만족도가 높으면 타인추천의향도 높아진다는 것을 알 수 있다. 모형은 F값이 p = .000에서 125.419의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 수정된  $R^2 = .542$ 으로 54.2%의 설명력을 보이고 있다.

농업교육 서비스 품질은 타인 추천 의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3의 검정결과 t 값이 10.885(P = .000)로 통계적인 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 즉, 농업교육 서비스 품질이 높으면 타인 추천 의향은 높아진다는 것을 알 수 있다. 모형은 F값이 p = .000에서 118.477의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 수정된  $R^2 = .528$ 으로 52.8%의 설명력을 보이고 있다.

농업교육 서비스 품질은 교육 지속참여 의향에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4의 검정결과 t 값이 9.548(P = .000)로 통계적인 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나

가설 4은 채택되었다. 즉, 농업교육 서비스 품질이 높으면 지속참여 의향은 높아진다는 것을 알 수 있다. 모형은 F값이  $p = .000$ 에서 91.165의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 수정된  $R^2 = .462$ 로 46.2%의 설명력을 보이고 있다.

농업교육 만족도는 교육 지속참여 의향에 정(+)<sup>의 영향을 미칠 것이라는 가설 5의 검정 결과 t값이 8.815(P = .000)로 통계적인 유의수준 하에서 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 5는 채택되었다. 즉, 농업교육 만족도가 높으면 지속참여 의향이 높아진다는 것을 알 수 있다. 모형은 F값이  $p = .000$ 에서 77.705의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한 수정된  $R^2 = .422$ 로 42.2%의 설명력을 보이고 있다.</sup>

### 3) 집단 간 차이 가설 검정

집단 간 평균을 비교하는 방법으로 Song (2015)이 제시한 방법에 의거하여 두 집단 간의 경우 t-test를 실시하였고, 3개 집단 이상인 경우 ANOVA 분석을 실시하였다. 귀농인 여부와 성별에 따른 평균 비교분석은 2개의 집단으로 독립변수가 명목척도로 구성되어 있고 종속변수가 등간척도로 구성되어 있어 독립표본 t-test를 실시하였다. 한편, 학력, 연령, 소득, 가구형태에 대해서는 두 집단 이상이 한 종속변수에 대해 평균차이를 검정해야하며, 독립변수는 명목척도로 구성되어 있고 종속변수는 등간척도로 구성되어 있어 일원배치분산분석(One Way ANOVA)을 실시하였다.

본 연구에서는 집단 간 관계관련 가설 검증을 위해서 H6, H7은 독립표본 T 검증을 실시하였으며 가설 H8~H11을 검증하기 위하여 ANOVA를 실시하였다. 농업 교육 품질 서비스의 집단 통계량은 Table 5 귀농인과 원주민 간의 만족도에서 차이가 나타났으며 귀농인 평균 3.58 원주민 평균 4.05로 차이가 발생하였다.

Table 5. Collective statistics

	Division	Ratio	Mean	Std, deviation	Std, error of mean
Satisfaction	Returning farmer	84	3.58	.908	.099
	Resident	22	4.05	.722	.154

Levene의 등분산 검정 가정 여부를 판단한 결과 등분산 검정에서 유의확률이 0.047로 등분산이 가정 되지 않았다. 평균의 동일성에 대한 T 검정한 결과를 제시하였으며 Table 6과 같다.

귀농인과 원주민간 고객만족도에 대한 차이분석결과 t 값이 -2.524로서 유의확률 .016에서 유의한 차이를 보였다. 즉, 전국 농업기술센터의 교육 서비스에 대한 귀농인과 원주민

사이의 교육 서비스 대한 만족도 차이가 있는 것으로 나타났다.

ANOVA 분석에 의한 연령에 대한 분산 동질성 검정 결과 Levene 통계량 3.431이고 유의 확률은 .011로 등분산이 가정되지 않았다.

Table 6. Result of t-test between returning farmers and the local residents on average difference

t	df	Sig (2-tailed)	Mean difference	Std, Error difference	95% Confidence interval of the mean	
					Lower	Upper
-2.524	40.235	.016	-.462	.183	-.832	-.092

농업교육의 서비스 품질의 만족도와 연령을 분석한 “Table 7” 결과 40대와 60대에서 평균 .767로 차이가 나는 것으로 나타났다(유의수준 .046). 또한, 연령 40대와 70대에서 평균 .850로 차이가 나는 것으로 나타났다(유의수준 .010) 이외는 연령 간 유의한 차이가 나타나지 않았다.

Table 7. Result analysis of t-test on agricultural education service quality, satisfaction, and age

(I) Age	(J) Age	Mean difference (I-J)	Std, error	Sig	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Thirty	Fouty	.250	.639	1.000	-2.47	2.97
	Fifty	-.338	.614	.999	-3.15	2.48
	Sixthy	-.517	.612	.979	-3.34	2.31
	Seventy or above	-.600	.600	.945	-3.49	2.29
Fouty	Thirty	-.250	.639	1.000	-2.97	2.47
	Fifty	-.588	.258	.240	-1.36	.18
	Sixthy	-.767	.252	.046	-1.52	-.01
	Seventy or above	-.850	.221	.010	-1.54	-.16
Fifty	Thirty	.338	.614	.999	-2.48	3.15
	Fouty	.588	.258	.240	-.18	1.36
	Sixthy	-.179	.180	.977	-.70	.34
	Seventy or above	-.262	.132	.409	-.65	.13



(I) Age	(J) Age	Mean difference (I-J)	Std. error	Sig.	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
Sixthy	Thirty	.517	.612	.979	-2.31	3.34
	Fouty	.767	.252	.046	.01	1.52
	Fifty	.179	.180	.977	-.34	.70
	Seventy or above	-.083	.122	.998	-.45	.28
Seventy or above	Thirty	.600	.600	.945	-2.29	3.49
	Fouty	.850	.221	.010	.16	1.54
	Fifty	.262	.132	.409	-.13	.65
	Sixthy	.083	.122	.998	-.28	.45

Table 8. Result analysis of t-test on agricultural education service quality and satisfaction, and income

(I) Annaul income (Thousand won)	(J) Annaul incom (Thousand won)	Mean difference (I-J)	Std, error	Sig	95% Confidence interval	
					Lower	Upper
10 Thousand above	7 above	.500	.224	.295	-.38	1.38
	5or above	1.750	.366	.010	.47	3.03
	5 or less	1.367	.090	.000	1.12	1.61
7 above	10 Thousand above	-.500	.224	.295	-1.38	.38
	5 or above	1.250	.429	.073	-.10	2.60
	5 or less	.867	.241	.046	.02	1.72
5 or above	10 Thousand above	-1.750	.366	.010	-3.03	-.47
	7 above	-1.250	.429	.073	-2.60	.10
	5 or less	-.383	.377	.875	-1.66	.89
5 or less	10 Thousand above	-1.367	.090	.000	-1.61	-1.12
	7 above	-.867	.241	.046	-1.72	-.02
	5 or above	.383	.377	.875	-.89	1.66

ANOVA 분석에 의한 소득에 대한 분산 동질성 결과 Levene 통계량 3.431이고 유의 확률은 .011로 등분산이 가정되지 않았다.

농업교육의 서비스 품질의 만족도와 소득을 분석한 “Table 8” 결과 소득 1억원 이상과 5천만원 이상은 유의수준 .010에서 평균 1.75 차이가 발생하였으며, 5천만원 미만은 유의수준 .000에서 평균 1.367 차이가 발생했다. 한편 7천만원 이상과 5천만원 미만도 유의수준 .046에서 평균 .867의 차이가 나타났다.

#### 4) 집단 간 차이 가설 검정 결과

귀농인과 지역 원주민 두 집단 간의 만족도에 유의한 차이가 있었으며, 연령, 소득사이에는 유의한 차이가 있었다. 한편, 성별, 학력, 가구형태에는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 가설 검정 결과는 아래와 같은 결과를 얻었다.

H6. 귀농인과 원주민 간에는 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 채택되었다.

H7. 성별에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 기각되었다.

H8. 학력에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 기각되었다.

H9. 연령에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 채택되었다.

H10. 소득에 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 채택되었다.

H11. 가구형태 따라 교육만족도에 유의한 차이가 있다는 기각되었다.

## VI. 결 론

### 1. 연구 결과

본 연구는 귀농인과 원주민 두 집단 간의 농업 교육 서비스가 만족도, 추천의향, 지속참여 의향에 미치는 영향을 살펴보았으며, 그 요인분석을 통해서 귀농인과 원주민 두 집단 간의 만족도에 차이가 있는가를 분석했다.

농업교육의 서비스품질은 교육 만족도에 정(+)의 영향을 미쳤으며, 만족도는 타인 추천 의향에 정(+)의 영향을 미쳤고, 서비스 품질은 농업교육의 추천 의향에 정(+)의 영향을 미쳤다. 농업교육 서비스품질은 농업 교육 지속 참여의향에 정(+)의 영향을 미치는 결과가 나타났다. 교육만족도는 농업교육지속 참여 의향에 정(+)의 영향을 미쳤다.

귀농인과 지역 원주민 두 집단 간의 교육 만족도에 유의한 차이가 나타났으며 인구통계학적 변수 중 연령과 소득에 따라 교육 만족도에 유의한 차이가 나타났으며, 성별, 학력, 가구형태에 따라 교육만족도에 유의한 차이는 나타나지 않았다.

## 2. 논의

선행연구에서 살펴보았듯이 농업교육 서비스품질을 높이면 고객 만족도가 높아지고, 고객만족도는 충성도를 높인다는 Heskett 등(1994) 연구를 지지하였다.

귀농인과 원주민간의 두 집단 간의 교육 만족도에 유의한 차이가 나타났으며, 이것은 유사연구 중의 하나인 귀농여부에 따라 농업인의 교육 참여시간에 유의한 차이를 보였던 Ma (2014)의 연구를 지지하고 있다.

귀농인과 원주민 두 집단 간의 교육 만족도의 차이가 나는 이유로는 원주민의 경우 귀농인보다 농업교육 현황 파악 및 기본 교육시간을 이수함으로써 농가지원 정책자금등의 수혜 대상으로 선정될 가능성이 높아짐으로서 귀농인보다 만족도가 높게 나타난 것으로 추정된다. 이에 반해 농업 기술센터 같은 교육장에서 귀농인과 원주민 공통 기본 교육 대상자 위주로 표집하여 설문함으로서 귀농인의 교육 만족도가 낮게 나타난 것으로 판단된다.

또한, 본 연구는 연령과 소득에 따른 교육 만족도에 유의한 차이가 나타났으며 유사연구인 Kim and Yun (2012) 연구를 지지하고 있다. 즉, 연령과 소득에 따른 농업인들의 교육 요구도 역시 소득 수준과 경영규모에 따라 교육 요구가 증가하는 경향으로 판단되며, 소득 수준이 낮은 집단의 경우에는 영농 및 리더십 교육 보다는 기본 교육에 대한 요구도가 더욱 높게 나타난 연구를 지지하고 있다.

본 연구에서는 성별, 학력, 가구형태에 따른 교육 만족도에 차이가 나지 않았으며, 유사연구인 Ma (2014) 연구는 성별, 학력, 취농 형태에 따른 농업인의 교육 참여 시간에 유의미한 차이가 나타났다. 이것은 전국 농업기술센터의 교육 수강생 설문 대상자를 설문한 결과 각 단계별 교육과정이 아닌 기초 소양 교육과정 위주로 설문한 결과 남녀 또는 학력의 경우에는 차이가 발생하지 않았던 것으로 판단된다. 추후 연구에서는 설문 조사 시 각 교육 단계별 대상자를 통해 표집 한 후 신중한 결론을 도출 할 필요가 있을 것으로 판단된다.

가구형태에 따라 교육 만족도에 대한 차이는 나타나지 않았지만, 유사연구인 Ma (2014) 연구에서는 취농 형태에 따라서 유의미한 차이가 발생했다. 즉, 농업 교육의 만족도에 따른 차이 분석 연구에서는 가구 형태의 설문 항목보다는 어린 시절부터 영농기술을 익혀온 승계농과 새로이 영농을 시작하는 창업농의 교육 참여도나 만족도를 살펴보는 설문 항목을 구성하는 것이 더 효율적일 것으로 판단된다.

## 3. 시사점

본 연구는 선행 연구에서 많이 다루지 않은 농업서비스 분야에서 교육서비스 품질을 높이면 만족도가 높고 추천의향과 지속참여의향도 높게 나타나는데 그 의의가 있다고 볼 수 있다.

그러므로 이번 연구를 바탕으로 농업교육 담당자는 교육 대상자의 서비스 만족도를 높일 수 있는 교육 서비스 품질을 높이는데 있어 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다.

귀농인과 원주민의 집단 간 교육 만족도 차이가 나타났으므로 교육 부문에서 지역 원주민의 경우 더욱더 교육 만족도를 높이기 위해서는 기본교육 뿐만 아니라 단계별 교육 과정 구성시 농가지원 정책 및 자금 지원 등의 인센티브를 제공함으로써 교육 만족도를 높일 수 있다고 판단되며, Mun과 Park (2012) 연구에 의하면 귀농인의 경우에는 지역 원주민의 요구도와는 달리 삶의 질을 중시하는 요구가 높고 가족관계와 자아실현의 영역에서 높은 인식수준을 보인 반면 경제활동영역에서 낮게 나타나고 있고, Seo와 Gu (2005) 연구에서는 귀농동기가 건강을 위한 이주가 많고 대안적인 삶의 동기가 있음으로서 원주민과의 차별적인 교육이 필요할 것으로 판단된다.

또한, 연령별로 30대 청년농의 경우에는 창업 활성화 및 일자리 창출 연계 교육, 40·50대 일반농에게는 지역농업을 활성화할 수 있는 교육 및 작물을 고품질화 할 수 있는 교육, 60대 이상 고령농의 경우에는 경영이양 교육 및 건강 복지 서비스 교육이 필요할 것으로 판단된다.

소득 차이에 있어 저소득 농가는 기본 소양교육 및 생산향상 기술교육과 기타 농가소득 외 소득 향상 교육이 필요하며 고소득 농가의 경우에는 경영능력을 향상시킬 수 있는 교육 및 판매·마케팅 교육이 더욱 더 필요할 것으로 판단된다.

#### 4. 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 전국 농업기술센터의 농촌 원주민과 귀농인을 표본추출을 통해 표본 집단에 대한 설문을 진행했다. 하지만 귀농인보다 원주민의 표본의 수가 적어 성별, 학력, 가구형태에 따라 교육 만족도에 유의미한 차이가 나타나지 않아 통계처리가 할 수 없는 한계점을 가지고 있다. 따라서 추후 진행될 연구에서는 귀농인과 원주민의 표본을 충분히 확보한 후 연구를 진행해야 할 것으로 판단된다.

[Submitted, June. 30, 2018 ; Revised, August. 13, 2018 ; Accepted, August. 14, 2018]

## References

1. Bodet, G. 2008. Customer Satisfaction and Loyalty in Service: Two Concepts, Four Constructs, Several Relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(3): 156-162.

2. Dick, A. and K. Basu. 1994. Customer Loyalty: Toward an Integral Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(Spring): 99-113.
3. Liu, F., C. K. Park, and C. B. Kim. 2016. A Study on Correlations Between Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Switching Barriers, and Switching Intention Regarding Mobile Carriers. *Academy of Customer Satisfaction Management*. 18(2): 127-151.
4. Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18: 36-44.
5. Heskett, J. L., T. O. Jones, G. W. Loveman, W. E. Sasser Jr, and L. A. Schlesinger. 1994. Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*. 72(2): 164-174.
6. Jang, W. H., H. C. Jung, and S. S. Lee. 2011. An Analysis of Efficiency of Agricultural Education and Training Programs. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 43(3): 95-117.
7. Jean, J. G. 2017. The Effects of Customer Experience on Customer Satisfaction & Customer Loyalty : Focused on customers of bank. SoongSil University. Ph. d. diss.
8. Jung, C. Y., Y. K. Kim, Y. J. He, K. S. Jang, and C. H. Oh. 2008. Development of Manual Farmers' Academy Program Development and Implementation in Agricultural Extension Services. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 40(1): 1-27.
9. Jung, C. Y., M. K. Lee, Y. H. Lee, and S. Y. Na. 2001. Analysis on Problems of Agricultural Manpower Development for The Knowledge-based Agriculture. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 33(1): 1-24.
10. Ha, Y. S., K. W. Bae, and C. W. Cho. 2017. The Effect of Perceived Service Quality of Financial Services on Customer Satisfaction and Customer Loyalty through Service Value Focusing on Financial Institution Users. *Academy of customer satisfaction Management*. 19(1): 101-122.
11. Kasiria, L. A., K. T. G. Cheng, M. Sambasivan, and S. Sidind. 2017. Integration of Standardization and Customization: Impact on Service Quality. Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 35: 91-97.
12. Kang, D. K., C. Y. Jyung, J. S. Lee, and S. S. Lee. 2005. Strategies to Developing Advanced Agricultural Workforce under Change of Agricultural Workforce Structure. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 37(1): 105-130.
13. Kim, M. C. 2018. Effects of Quality of Service on Experience of Rural Experience-Based Training Program. Department of Business & Entrepreneurship Graduate School Gyeongnam National University of Science and Technology.
14. Kim, D. H. and Y. H. Shin. 2012. Farmers' Educational Needs Assessments for Rural and

- Farming Education Provided by Agricultural Extension Agencies in Korea. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 44(3): 23-45.
15. Kim, S. R. and H. Y. Joo. 2007. The Effects of Service Quality, Image, Service Value on Customer's Satisfaction and Customer's Intention to Revisit. *Journal of Product Research*. 25(1): 111-125.
  16. Kim, S. M. 2018. Service Quality of Local Government Public Sports Facilities and Relationship among Customer Satisfaction, City Image and Sense of Community. Kyung Hee University. Ph. d. diss.
  17. Lee, S. K. and J. W. GU. 2014. Exploratory Study on the Effective Path of Service-Profit Chain Model's Factors. *Academy of Customer Satisfaction Management*. 16(4): 1-23.
  18. Lee, S. H. 2017. Survey on Satisfaction of Farmers Professional Education Service Environment for Activation of 6th Industrialization. *Journal of Digital Design*. 17(2): 21-30.
  19. Lee, S. S. 2011. A Case Study of Chick-fil-A (Fastfood Restaurant in U.S.) Based on Service Profit Chain Concept. *Journal of the Korea Service Management Society*. 12(4): 1-18.
  20. Lee, Y. J., J. Y. Lee, and Y. Y. Sirh. 2009. Internal Marketing Strategy for Putting the Service-Profit Chain to Work : Hyundai Marine & Fire Insurance. *Asia Marketing Journal*. 11(3): 225-249.
  21. Lee, S. S. and W. H. Jang. 2011. An Analysis of Necessity on Farmer Education by Farmer Education Sector Related to Farm Management Result. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 43(4): 79-100.
  22. Lim, H. B., J. Y. Park, and K. O. Lee. 2009. Effect of Educational Program for Farmers on the Farmer's Income. *Journal of Agricultural Extension & community Development*. 16(1): 69-98.
  23. Ma, S. J. and K. Y. Choi. 2007. Activation of Learning for Agricultural Human Resource Development. Korea Rural Economic Institute.
  24. Ma, S. J. 2014. Farmers' Education Participation and Its Related Variables. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 46(3): 83-106.
  25. Mittal, V. and W. A. Kamakura. 2001. Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*. 38(1): 131-142.
  26. Moon, S. T. and S. R. Kim. 2012. Awareness about Quality of Life among Urban to Rural Returners. *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*. 44(1): 1-21.
  27. Oliver, R. L. 1999. Whence Customer Loyalty?. *Journal of Marketing*. 63(July): 33-44.

28. Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Customer*. McGraw-Hill. New York.
29. Seo, M. Y. and J. I. Gu. 2005. An Exploratory Study of the rural settlement of the Urban-to-Rural Migrants. *Journal of Rural Tourism*. 12(2): 145-171.
30. Song, J. J. 2015. *SPSS/AMOS : Statistical Analysis Method, 21<sup>st</sup> Century*, Seoul.
31. Velazquez, B. M., I. G. Saura, and M. E. R. Molina. Conceptualizing and Measuring Loyalty: Towards a Conceptual Model of Tourist Loyalty Antecedents. *Journal of Vacation Marketing*. 17: 65-81.
32. Yang, J. H. 2018. Comparative Study on Determinants of Life Satisfaction between Agricultural and Non-agricultural Households. *Korea Journal of Organic Agriculture*. 26(1): 43-56.
33. Yoo, Y. M., Y. K. Kim and M. J. An. 2017. Analysis of Conflict Factors and the Differences in Recognition of Conflict Between Rural Residents and Urban-to-Rural Migrants: The Case of Rural Residents of Seocheon-gun, Chungcheongnam-do. *The Journal of Rural Society*. 27(2): 93-136.
34. Yoo, Y. H. and H. Y. Ha. 2015. A Comparison of Relative Effects Between User Satisfaction and Loyalty on Beauty Salon's Characteristics. *Academy of customer satisfaction management*. 17(1): 21-41.
35. Yee, R. W. Y., A. C. L. Yeung and T. C. E. Cheng. 2011. The Service-profit Chain: An Empirical Analysis in High-contact Service Industries. *International Journal of Production Economics*. 130(2): 236-245.
36. Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering Service Quality*. Free Press. London.