

간호대학생의 교육서비스품질이 학생만족과 행동의지에 미치는 영향

허은주¹, 김은정^{1*}, 백명화², 이해랑¹

¹진주보건대학교 간호학부 조교수, ²진주보건대학교 간호학부 교수

Effect of the Quality of Education Service for Nursing Students on their Satisfaction and Willingness to Engage in a Specific Behavior

Eun-Ju Heo¹, Eun-Jeong Kim^{1*}, Myung-Wha Baek², Hae-Rang Lee¹

¹Assistant Professor, Dept. of Nursing, JinJu Health College

²Professor, Dept. of Nursing, JinJu Health College

요약 본 연구의 목적은 간호대학생을 대상으로 교육서비스 품질을 교육프로그램, 교수, 교육환경, 명성과 취업으로 구성하여 학생만족을 통한 행동의지에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 경남 1개 대학 간호대학생 350명을 대상으로 설문 조사를 하였으며, 최종 321부를 SPSS 21.0과 AMOS 21.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 간호대학생이 인지하는 교육서비스 품질의 구성개념 모두 학생만족에 유의한 정(+)의 영향이 있으며 명성과 취업, 교육프로그램, 교육환경, 교수의 순으로 영향력의 차이가 있음을 확인하였다. 또한, 학생만족은 행동의지에 유의한 정(+)의 영향이 있음을 확인하였다. 따라서 간호대학생의 교육서비스 품질을 높이기 위한 질 관리가 필요하며 영향력의 상대적 크기를 반영하여 체계적인 관리가 요구된다.

주제어 : 교육서비스품질, 학생만족, 행동의지, 간호대학생, 대학생

Abstract This study aimed to verify how nursing students' willingness to behave in a specific way based on satisfaction is affected by the quality of nursing education service in terms of educational program, professor, educational environment, and reputation and employment. For this, the research conducted a questionnaire survey of 350 nursing students at one college in Gyeongnam, through which 321 sheets of the form were finally collected, and processed using the SPSS 21.0 and AMOS 21.0 Programs. Summarizing the findings of this study, each factor of the abovementioned quality had a significantly positive influence on nursing students' satisfaction. The biggest influential was reputation and employment, followed by educational program, educational environment, and professors. Also, that satisfaction significantly, positively affected those students' willingness to do specific behaviors. In conclusion, education services for nursing students require quality management which reflects relative differences in influential power among factors as mentioned above.

Key Words : The quality of education service, Students' satisfaction, Willingness to engage in a specific behavior, Nursing student, College student

*Corresponding Author : Eun-Jeong Kim(6166jin@naver.com)

Received August 9, 2021

Accepted October 20, 2021

Revised September 14, 2021

Published October 28, 2021

1. 서론

최근 국내 대학은 학령인구의 감소로 입학자원의 부족에 직면하고 있으며 교육수요자를 찾기 위해 고심하고 있다. 치열한 경쟁에서 대학재정지원사업, 대학구조개혁 등 정부 정책은 대학의 생존을 더욱 위협하고 있으며 차별적인 전략과 교육수요자 중심의 패러다임 전환이 대학에 요구되고 있다[1,2]. 대학은 생존을 위한 전략으로 가장 기본인 우수한 교육서비스를 제공함으로써 학생만족도를 높여 장기적으로 대학의 안정적 수요를 확보하고자 노력하고 있다[3]. 이러한 대학의 자생적 노력과 모집정원 감축 등을 통해 교육환경 변화에 대응하고는 있지만, 현실은 여전히 어려운 상황으로 대학 스스로 강도 높은 구조개혁과 교육 여건 개선이 절실히 요구된다.

대학의 교육수요자 만족도를 높이기 위해서는 먼저 교육서비스가 성공적이어야 한다. 교육서비스 마케팅을 성공적으로 이끌어 가기 위해서는 대학의 모든 구성원이 상호협력하여 교육서비스품질 향상에 참여해야 한다[4]. 교육서비스품질이란 학습자인 학생이 교육서비스를 받기 전 기대하는 교육서비스와 실제 교육서비스를 받은 뒤 지각하는 서비스에 대한 차이이며[5], 교육 목적을 달성하기 위해 학교와 교직원이 제공하는 교육 활동과 행정지원 서비스로[6], 학생과 관련된 유형·무형의 서비스이다[7]. 즉, 교육서비스품질은 대학이 제공하는 모든 활동으로 학생의 관점에서는 교육서비스 경험의 총체이며 혜택을 말한다[8].

대학이 경쟁우위를 확보하고 새로운 마케팅 전략이 필요한 시기에 학생만족은 학교조직의 존립에 중요한 요소로서[9], 대학은 학생 지향적인 마케팅을 위해 학생을 소비자가 아닌 교육수요자로 인식해야 한다[10]. 학생은 교육서비스품질의 성과를 평가하는 주체로서 중요한 역할을 하며, 교육서비스품질의 긍정적 인식은 학생만족을 높일 수 있다[11]. 대학 교육은 지역사회와 국가 경제 성장에 핵심적 역할을 하고 있기에 질 높은 교육서비스 보장을 위해서도 교육서비스품질의 평가를 통한 학생만족은 필수적이다[12]. 이러한 중요성으로 교육서비스품질의 국내 연구가 활발히 진행되었으며 대학생을 대상으로 대학이미지, 학생만족, 신뢰, 구전, 행동의지에 미치는 영향을 확인하는 연구[1,2,4,13,14]들이 진행되었다.

간호학과는 빠르게 양적인 증가가 진행되어 왔으며

앞으로는 질적 관리를 위해 간호대학생의 교육서비스 평가에 따른 학생만족의 요인에 대한 이해가 선행되어야 하지만 간호대학생이 인지하는 교육서비스품질이 학생만족과 행동의지에 미치는 영향에 대한 연구는 다소 부족한 실정이다.

국내에서 간호학과는 비교적 높은 취업률로 인해 학생과 학부모의 선호도가 높은 학과이나 타 전공 학생보다 자신의 적성, 흥미, 장래를 충분히 고려하지 않고 학과를 선택하는 경향이 있으며[15], 간호대학생의 대학생활 부적응과 전공 불만족은 대학생활의 중도탈락에 영향을 미치는 중요한 요인으로 작용한다[16]. 대학생의 중도탈락률은 국내 대학의 질을 좌우하는 지표로 사용되고 있기에 대학은 중도탈락률 감소를 위해 전사적으로 노력을 하고 있으며 이는 간호학과도 예외는 아니다. 대학의 지속적 성장을 위해 교육서비스품질 관리와 학생만족도는 매우 중요한 요인[13]으로 교육서비스품질의 영향을 심층적으로 이해한다면 간호학과와 대학 운영에 실질적인 도움이 될 것이다.

교육서비스품질의 하위 구성개념은 연구자에 따라 선행연구를 토대로 선택하여 사용하고 있다. 교육서비스품질 측정에 SERVPERF 모형의 5가지 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구성된 연구에서 유형성, 확신성, 공감성 요인이 교육만족도와 유의한 정(+)의 관계로 나타났다[13]. 다른 연구를 보면 교육서비스품질의 구성개념을 교수강의, 교수와 학생의 관계, 행정 및 시설지원, 학비로 구성하고 학생만족의 선행요인으로 작용함을 규명하였으며[17], 또 다른 연구에서는 교육서비스 품질을 가시적 측면, 교수진, 행정직원, 신뢰성, 공감으로 구성하고 학생만족에 유의한 영향이 있음을 확인하였다[18]. 따라서 교육서비스품질이 미치는 영향 요인을 세밀히 확인하는 것은 간호학과를 비롯한 학과와 대학 존립에 필요한 품질 관리의 우선순위를 정하는데 도움을 주고 효과적인 전략 수립을 가능하게 할 수 있을 것이다[19].

만족은 일반적으로 서비스 이용에 관한 결과로 이용 전 사전기대와 이용 후 지각의 차이에 주목하는 서비스 품질의 결과를 말한다[8]. Elliot과 Healy[20]는 학생만족을 학생이 교육서비스품질에 대해 경험한 평가에 따른 결과의 태도라 하였다. Kim[10]은 학생만족을 대학의 교육서비스를 통해 얻는 성취 정도이며 Kim과 Ma[13]는 교육적 경험이나 교육서비스에 대한 학생들

의 인식이라 하였다. 간호대학생이 아닌 대학생을 대상으로 한 연구에서 교육서비스품질은 학생만족을 매개로 하여 행동의도에 긍정적 영향이 있음을 확인하였다[21].

학생의 행동의지는 대학을 유지하는 선순환의 요소로 볼 수 있으며, 교육서비스 경험으로 대학과의 관계를 지속해서 유지하고자 하는 행동이다[7]. 대학생의 행동의지는 대학에 대한 긍정적 구전과 졸업 후에도 지속적이고 자발적인 관계를 포함하는 것으로 교육서비스 품질은 학생만족을 높이고 행동의지에 유의한 영향이 있음을 확인하였다[2,22]. 또한, 서비스품질은 교수의 다른 강의를 추천하거나 교수의 다른 수업을 듣고자 하는 학생의 의지에도 영향을 미치고 있다[23].

정리하자면, 대학의 존립을 위한 치열한 경쟁 속에서 직업 중심의 학과에 지원자의 쏠림현상이 발생하고 [24], 인기학과인 간호학과는 타 전공에 비해 학과선택에 다소 우위를 차지하고 있다. 그러나 간호학과의 선택동기가 취업률과 같은 영향으로 학과를 선택한다는 점은 대학의 지속적인 성장에 위협요인으로 볼 수 있다. 그리고 2010년에 간호교육기관 수는 174개, 입학정원은 14,166명이었으나 2019년 간호교육기관 수는 203개, 입학정원은 20,033명으로 빠른 양적 증가를 하였으며[25], 앞으로 간호학과의 질적 성장을 위한 대학의 고심이 필요하다.

또한, 기존 선행연구들이 교육서비스 품질을 하나의 개념으로 보고 인과 관계의 연구를 하였으나 본 연구에서는 교육서비스 품질의 하위 구성개념을 교육프로그램, 교수, 교육환경, 명성과 취업으로 구성하여 각각이 학생만족을 통한 행동의지에 미치는 영향을 확인하고자 하며 이를 통해 간호교육에서 학생을 위한 교육 전략과 학과 운영을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구가설

교육서비스 품질은 학생만족에 유의한 정(+)의 영향이 있으며[1,2,13,26,27], 학생만족은 행동의지에 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다[1,2,26,27]. 따라서 선행연구를 토대로 본 연구는 교육서비스 품질의 하위 개념인 교육프로그램, 교수, 교육환경, 명성과 취업이 학생만족을 매개로 하여 행동의지에 미치는 영향을 확인하기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였으며 연구모형

은 Fig. 1과 같다.

- H1: 교육프로그램은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H2: 교수는 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H3: 교육환경은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H4: 명성과 취업은 학생만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- H5: 학생만족은 행동의지에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

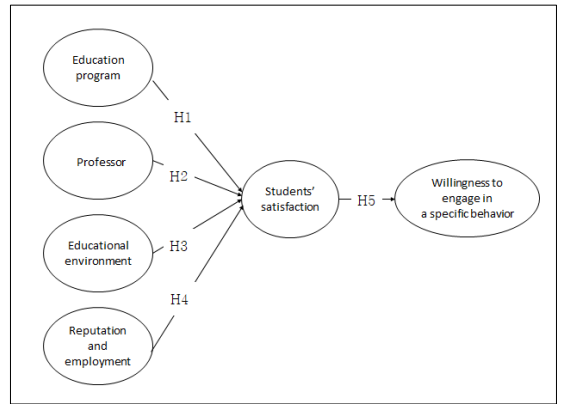


Fig. 1. Model of Study

2.2 연구대상 및 자료수집 방법

자료수집을 위해서 경남에 소재한 1개 대학의 간호대학생을 대상으로 연구목적, 철회 가능성 등을 설명하고 동의한 대상자에게 2020년 12월 한 달 동안 모바일 설문조사를 하였다. 표본 수 산정은 구조방정식에서 적절한 표본 수를 200~400개 표본 정도를 제시하고 있어[28], 본 연구의 표본 수는 350명을 하였으며 불성실한 응답을 보인 설문지 29부를 제외하고 최종 321부가 통계분석에 사용되었다.

2.3 연구도구

2.3.1 교육서비스품질

교육서비스 품질은 Choi 등[27]의 연구도구를 사용하였으며, 교육서비스 품질의 하위 구성개념을 교육프로그램 7문항, 교수 11문항, 캠퍼스환경 2문항, 교육환경 4문항, 재정 사항 4문항, 명성과 취업 3문항으로 구성

하였다. 교육서비스품질의 하위 구성개념 중 교육환경과 캠퍼스환경은 중복되는 하위 차원으로 보일 수 있음을 제시하였으며[27], 본 연구자들도 증척된다고 판단하여 캠퍼스환경은 제외하고 대학생 50명을 대상으로 예비조사를 하였다. 예비조사 결과, 교육서비스품질의 재정 사항에 대한 신뢰도가 낮게 나타났다. 이는 재정 사항이 재정 운용과 관리에 대한 문항으로 학생들이 이해하고 응답하는 데 어려운 점이 반영된 결과로 최종 설문에서는 재정 사항도 제외하였으며, 경영학과 교수 2인과 간호학과 교수 2인으로부터 최종 측정 문항의 내용 확인과 검증을 받았다.

본 연구의 구체적인 측정도구는 다음과 같다. 교육서비스품질의 교육프로그램은 '전공의 이해를 돕는 기초 교양과목의 다양', '간호학과와 전공과목 구성의 다양', '기본적인 지식 습득을 위한 전공 교육과정의 구성이 참신', '산업체에 필요한 지식 습득의 교육과정에 대한 준비', '창의적인 사고·문제해결 능력에 도움이 되는 강의', '전공 관련 현장 학습의 참여 기회', '우리대학 간호학과는 4차 산업기반 관련 교육을 함'의 7문항으로 구성하였다.

교육서비스품질의 교수는 '학생들에 대한 관심', '학생 행사 참여', '학생들과의 면담이나 지도 횡수가 적절', '학생에 대한 배려 및 친절', '학생 도움 요청에 신속하게 반응', '강의 시 전달 능력', '학생에 대해 평등하게 대우', '수업 진행에서 강의계획서의 활용', '과제 및 평가에 대한 피드백 제공', '학생들과 원활한 의사소통', '교수의 전문적인 이미지'의 11문항으로 구성하였다. 교육서비스품질의 교육환경은 '강의실 내 수업에 필요한 시설', '강의실 내 교육 기자재', '실습을 위한 기자재', '학업(토론)에 필요한 시설(강의실)', '휴식 공간'의 4문항으로 구성하였다. 교육서비스품질의 명성과 취업은 '우리대학 간호학과는 명성이 있음', '우리대학 간호학과는 졸업 후 취업이 용이', '우리대학 간호학과와 과목들은 직업 선택에 도움'의 3문항으로 구성하였다.

교육서비스품질은 총 25문항으로 리커트 5점 척도를 사용하였다. Choi 등[27]의 연구에서 Cronbach's α 계수는 교육프로그램 .887, 교수 .928, 교육환경 .826, 명성과 취업 .886으로 나타났으며 본 연구에서 Cronbach's α 계수는 교육프로그램 .954, 교수 .952, 교육환경 .888, 명성과 취업 .903으로 나타났다.

2.3.2 학생만족

학생만족은 Hwang과 Kim[29]의 연구도구를 사용하였으며 '행정서비스 만족', '교육서비스 만족', '대학생활 만족', '대학선택 만족'의 총 4문항으로 리커트 5점 척도를 사용하였다. Hwang과 Kim[29]의 연구에서 학생만족의 Cronbach's α 계수는 제시되어 있지 않았지만, 측정 항목의 요인적재값이 .720 이상이며, 본 연구에서 Cronbach's α 계수는 .929로 나타났다.

2.3.3 행동의지

행동의지는 Choi 등[27]의 연구도구를 사용하였으며 '우리대학 추천', '우리 간호학과 추천', '졸업 후 동문 활동 적극 참여', '출신학과를 자랑스럽게 밝힘'의 총 4문항으로 측정하였다. Choi 등[27]의 연구에서 행동의지의 Cronbach's α 계수는 .805로 나타났으며 본 연구의 Cronbach's α 계수는 .942로 나타났다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 남자 51명(15.9%), 여자 270명(84.1%)이고 1학년 97명(30.2%), 2학년 94명(29.3%), 3학년 75명(23.4%), 4학년 55명(17.1%)으로 나타났다. 나이는 30세 미만 272명(84.7%), 30세 이상-40세 미만 16명(5.0%), 40세 이상 33명(10.3%)이었다.

3.2 신뢰도 및 타당도 분석

본 연구에서 사용한 외생변수인 교육서비스품질의 '교육프로그램', '교수', '교육환경', '명성과 취업'과 내생변수인 학생만족과 행동의지에 대한 탐색적 요인분석을 하였다. 탐색적 요인분석은 주성분 분석으로 요인회전은 직교회전인 베리맥스 방법으로 하였다. 최대 요인적재량이 .5 이상을 기준으로 채택하였으며, 고유치 1 이상을 기준으로 하였다. 다른 변수로 분류되거나 요인적재량이 낮은 문항인 교육프로그램 1문항과 학생만족 1문항을 삭제하고 다시 분석하였다. 탐색적 요인분석 결과 모두 다른 요인으로 분류되었으며, 결과는 Table 1, Table 2와 같다.

Table 1. Factor Analysis of Exogenous Variables

The quality of education service	Factor			
	1	2	3	4
EP1	.193	.854	.121	.191
EP2	.147	.841	.185	.214
EP3	.231	.849	.185	.154
EP4	.247	.844	.188	.207
EP5	.184	.848	.214	.214
EP6	.357	.767	.166	.110
Professor1	.756	.331	.250	.174
Professor2	.757	.329	.243	.165
Professor3	.719	.348	.270	.106
Professor4	.733	.240	.322	.195
Professor5	.729	.336	.330	.199
Professor6	.754	.269	.336	.156
Professor7	.734	.250	.368	.197
Professor8	.826	.056	.012	.055
Professor9	.737	.103	.022	.112
Professor10	.814	.060	.079	.049
EE1	.268	.238	.771	.086
EE2	.283	.202	.773	.196
EE3	.160	.194	.823	.162
EE4	.174	.143	.797	.199
RE1	.151	.223	.191	.858
RE2	.216	.303	.229	.822
RE3	.234	.292	.200	.792
Eigen value	6.392	5.221	3.487	2.583
explained variance(%)	27.793	22.701	15.159	11.231

1) KMO=.942, Bartlett's test of sphericity, $\chi^2=7073.044$, $p=.000$, Total explained variance (%)=76.883%

2) EP: Education program, EE: Educational environment, RE: Reputation and employment

본 연구의 측정 문항 신뢰성은 Cronbach's α 계수를 구하였으며 모두 .80 이상으로 나타나 신뢰성을 충족하였다. AMOS 21.0을 이용하여 측정모형 분석을 하였으며 확인적 요인분석을 통해 적합도 지수들을 통하여 모형을 평가하였고 결과는 Table 3과 같다.

측정모형의 적합도는 GFI=.901, AGFI=.876, IFI=.982, TLI=.979, CFI=.982, RMSEA=.038, RMR=.046으로 수용 가능한 수준으로 나타났으며 표준화계수도 .58 이상으로 나타났다. 구성개념 신뢰도(CR: construct reliability)는 .7 이상, 평균분산지수(AVE: average variance extracted)는 .5 이상이면 확보된다. 판별타당성(discriminant validity)은 AVE 제공근과 각 변수의

상관계수를 비교하여 상관계수의 값이 낮으면 확보된다. 분석 결과, 평균분산 지수의 모든 개념의 개념신뢰도는 .84 이상, 평균분산지수는 .59 이상으로 나타났으며 AVE 제공근에 비해 각 변수의 상관관계가 낮은 값으로 나타나 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성을 확보하였다. Table 4에 상관계수 값과 대각선 볼트체에 AVE의 제공근으로 표시하였다.

Table 2. Factor Analysis of Endogenous Variables

	Factor	
	1	2
SS1	.401	.843
SS2	.398	.867
SS3	.464	.794
WB1	.861	.381
WB2	.841	.437
WB3	.845	.401
WB4	.700	.527
Eigen value	3.188	2.868
explained variance(%)	45.548	40.966

1) KMO=.888, Bartlett's test of sphericity, $\chi^2=2422.000$, $p=.000$, Total explained variance (%)=86.514%

2) SS: Students' satisfaction, WB: Willingness to engage in a specific behavior

3.3 가설검정

본 연구의 가설검정을 위해 AMOS 21.0 프로그램을 이용하여 구조 모형을 검정하였다. 모형의 적합도를 검정한 결과 GFI=.900, AGFI=.876, IFI=.982, TLI=.979, CFI=.982, RMSEA=.038, RMR=.047로 적합도 지수들이 권장 수준을 충족하고 있으며 가설검정 결과는 Table 5와 같다. 첫째, 교육프로그램이 학생만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 H1($\beta=.250$, $p<.001$)은 유의하게 나타나 가설은 채택되었다. 둘째, 교수가 학생만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 H2($\beta=.129$, $p=.035$)는 유의하게 나타났다. 셋째, 교육환경이 학생만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 H3($\beta=.140$, $p=.017$)은 유의하게 나타났다. 넷째, 명성과 취업이 학생만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 H4($\beta=.422$, $p<.001$)는 유의하게 나타났다. 다섯째, 학생만족이 행동의지에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설 H5($\beta=.887$, $p<.001$)는 유의하게 나타나 모든 연구가설이 채택되었다.

Table 3. Confirmatory Factor Analysis and Reliability Analysis

Variable	Item	Factor loadings	S.E.	t	ρ	Cronbach's α	CR	AVE
EP	1	.845	-	-	-	.954	.956	.786
	2	.851	.038	24.887	.000			
	3	.887	.046	23.195	.000			
	4	.922	.048	22.702	.000			
	5	.919	.050	22.516	.000			
	6	.832	.051	19.188	.000			
Professor	1	.848	-	-	-	.952	.957	.697
	2	.847	.040	24.658	.000			
	3	.843	.044	21.831	.000			
	4	.865	.041	23.980	.000			
	5	.907	.049	22.187	.000			
	6	.899	.047	21.838	.000			
	7	.887	.047	21.282	.000			
	8	.641	.058	12.904	.000			
	9	.581	.057	11.381	.000			
	10	.637	.054	12.875	.000			
EE	1	.887	.088	13.704	.000	.888	.849	.590
	2	.923	.088	13.963	.000			
	3	.710	.060	17.138	.000			
	4	.666	-	-	-			
RE	1	.844	.056	18.945	.000	.903	.909	.770
	2	.914	.053	21.108	.000			
	3	.853	-	-	-			
SS	1	.865	-	-	-	.929	.906	.764
	2	.881	.037	25.555	.000			
	3	.905	.048	21.517	.000			
WB	1	.928	-	-	-	.942	.939	.793
	2	.934	.032	30.696	.000			
	3	.899	.035	27.230	.000			
	4	.849	.043	21.125	.000			

1) $\chi^2(df)=541.828(369)$, $p=.000$, CMIN/DF=1.468, GFI=.901, AGFI=.876, IFI=.982, TLI=.979, CFI=.982, RMSEA=.038, RMR=.046
 2) EP: Education program, EE: Educational environment, RE: Reputation and employment
 SS: Students' satisfaction, WB: Willingness to engage in a specific behavior

Table 4. Correlations among Observed Variables

	EP	Professor	EE	RE	SS	SS
EP	.886					
Professor	.571***	.835				
EE	.503***	.512***	.768			
RE	.555***	.491***	.543***	.877		
SS	.568***	.523***	.620***	.646***	.874	
WB	.583***	.515***	.578***	.630***	.829***	.890

1) ***: $p < .01$
 2) EP: Education program, EE: Educational environment, RE: Reputation and employment
 SS: Students' satisfaction, WB: Willingness to engage in a specific behavior

Table 5. Structure Model Analysis Results

Path diagram		Estimate		SE	CR	p
		B	β			
H1	EP→ SS	.287	.250	.067	4.264	<.001
H2	Professor → SS	.152	.129	.072	2.109	.035
H3	EE→ SS	.166	.140	.069	2.397	.017
H4	RE → SS	.492	.422	.069	7.085	<.001
H5	SS→ WB	.972	.887	.052	18.704	<.001

1) $\chi^2=548.338$, $df=373$, $p=.000$, $CMIN/DF=1.470$, $GFI=.900$, $AGFI=.876$, $IFI=.982$, $TLI=.979$, $CFI=.982$, $RMSEA=.038$, $RMR=.047$
2) EP: education program, EE: Educational environment, RE: Reputation and employment, SS: Students' satisfaction, WB: Willingness to engage in a specific behavior

4. 논의

학령인구의 감소와 함께 대학의 존립을 위한 경쟁은 치열하다. 간호학과를 선택하는 동기가 학생의 자발성보다는 취업률과 같은 다른 영향이 미치는 점은 학과와 대학의 성장에 위협요인으로 볼 수 있다. 특히, 간호학과 양적 증가와 더불어 향후 질적 관리를 위한 전략 수립에 간호대학생의 교육서비스 평가에 따른 학생만족의 요인에 대한 이해는 필수적이다. 이에 본 연구는 교육서비스 품질을 교육프로그램, 교수, 교육환경, 명성과 취업으로 구성하고 간호대학생 만족를 통한 행동의지에 미치는 영향을 확인하였으며 연구결과를 토대로 한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 교육서비스 품질은 명성과 취업, 교육프로그램, 교육환경, 교수의 순으로 학생만족에 유의한 영향이 있으며 명성과 취업은 간호대학생 만족에 가장 영향력이 높은 요인으로 나타났다. 선행연구 결과와 비교해보면 본 연구와 같은 도구를 사용한 Choi 등[27]의 연구에서 교육프로그램, 교수, 교육환경은 전반적인 만족도에 유의한 정(+)의 영향이 있으나 명성과 취업은 유의하지 않은 결과로 나타나 본 연구와는 차이가 있다.

이는 Choi 등[27]의 연구는 경영대학 학생을 대상으로 하였으며 전반적 만족도를 '교육서비스 만족', '교육서비스에 좋게 생각하는 편', '교육프로그램을 타 대학과 비교해보면 만족'으로 교육서비스에 대한 전반적인 만족도를 확인하였다. 그러나 본 연구에서는 간호대학생을 대상으로 학생만족을 '행정서비스 만족', '교육서비스 만족', '대학생활 만족', '대학선택 만족'으로 Choi 등[27]의 개념인 교육서비스를 포함한 광의의 개념으로 측정하여 연구결과 차이가 나타난 것으로 생각된다. 이는 교육서비스 품질의 하위 구성개념이 만족에 미치

는 영향력은 선행연구에 따라 차이가 있으며 재학생의 실제 인식과 믿음의 차이, 학교와 학생의 특수한 환경요인이 반영되기 때문[1]이라 하였으며 본 연구결과에서도 간호학과 학생의 특수성과 변수의 조작적 개념이 반영된 것으로 보인다.

또한, 본 연구에서 학생만족에 명성과 취업이 가장 큰 영향력을 보이는 것은 간호학과 학생의 선택 동기가 반영된 것으로도 보인다. 선행연구[24]에서 58.5%가 취업, 성적 등을 고려하여 간호학과를 선택하고 학생의 41.5%가 적성과 흥미를 고려한다고 응답하여 직업의 안정성이 중요한 요인으로 작용한다고[15] 한 점은 본 연구결과를 뒷받침 한다고 볼 수 있다. 그리고 인문사회계열 대학생을 대상으로 한 연구에서 대학이미지, 지역의 평판, 성공한 졸업생, 홍보와 PR활동, 브랜드 이미지, 브랜드 자부심으로 구성하고 측정하였는데 대학서비스 품질은 대학이미지를 통해 학생만족에 유의한 영향요인[30]으로 나타나 이는 본 연구결과와 유사하게 나타났다.

따라서 교육서비스 품질의 각각 요소에 대해 세심하고 세부적인 품질 관리의 노력뿐만 아니라 상대적 영향력을 확인할 필요가 있으며 우선적으로 간호학과와 대학의 명성을 높이기 위한 마케팅 전략이 필요하다. 대학은 명성 관리를 위해 지역사회와 산업체의 요구도를 적극적으로 수렴할 수 있는 다양한 소통 채널을 마련하고 실질적인 요구사항을 학과 운영과 대학 운영에 적극적으로 반영해야 할 것이다. 그리고 일하기 좋은 취업처의 발굴과 졸업생 취업 관리를 일회성이 아니라 지속적인 체계적으로 마련해야 할 것이다.

교육서비스 품질의 교육프로그램은 교육만족에 두 번째로 유의한 영향요인으로 확인되었다. 수도권 사립대학 학생을 대상으로 한 연구에서 교육서비스 품질의 전공 교과와 교양 교과는 학생만족에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났다[1]. 따라서 간호학과 운영에 국가고시를 효과적으로 대비하고 간호인증평가에 맞는 교육과정의 운영과 함께 학생과 임상현장의 요구도를 반영할 필요가 있으며 취업 후 임상 적응을 돕고 취업처의 만족을 도모할 수 있는 질 높은 교육과정의 개발이 지속적으로 요구된다.

교육서비스 품질의 교육환경은 학생만족에 세 번째로 유의한 영향요인으로 나타났다. 선행연구에서 교육환경은 학생만족에 유의한 영향요인[17,27]으로 나타났으

며 본 연구에서도 역시 유의한 요인임을 확인하였다. 간호학과와 교육환경은 대외 평가 조건을 충족하고 있어야 하기에 실습 기자재나 시설이 비교적 잘 구비되어 있다. 그러나 병원 패러다임 변화에 따른 현장감 있는 시설 및 장비의 개선과 새로운 장비의 도입이 고려되어야 한다. 또한, 충분한 기재자의 확보로 학생의 실습교육 효과를 높일 수 있는 교육환경에 대한 준비의 노력이 필요하며 특히, 팬데믹 상황 등의 비대면 수업시에 온·오프라인 공간을 어떻게 마련하고 활용할 것인가에 대한 고심도 필요할 것이다.

교육서비스품질의 교수는 교육만족에 네 번째로 유의한 영향 요인으로 나타났다. 간호대학생을 대상으로 한 연구에서 교수-학생 상호작용은 학습만족도를 높이는 요인으로 교수자 역할의 중요성을 강조하면서 학생에게 개별화된 교육 제공이 필요하다고 주장한 선행연구[31]와도 유사한 결과이다. 따라서 간호학과 학생에 대한 교수의 개별적 관심과 배려 깊은 행동, 강의 전달자로서의 전문성을 가지적으로 보여주고 학생의 눈높이에서 소통하는 능력, 수업 및 평가에서 공정성을 가지는 것은 간호대학생의 만족을 높이는 기본적 요소임을 인지해야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서 학생만족은 행동의지에 유의한 영향 요인으로 나타났다. 이는 선행연구에서 학생만족은 행동의지에 유의한 영향을 미친다는 연구결과[2,26,27]와 일치한다. 따라서 간호대학생이 인지하는 교육서비스품질은 학생만족을 높일 수 있으며, 긍정적 구전, 추천, 졸업 후 지속적으로 학과와 대학에 적극적인 유지 행동으로 발휘될 수 있다. 이러한 선순환은 다른 사람에게 학과 및 학교 선택의 동기로 작용하기에 대학 존립에도 중요한 의미를 가지므로 학생의 관점에서 교육서비스품질에 대한 정확한 평가를 반영한 다각적인 관리가 대학에 요구된다.

5. 결론

본 연구는 간호대학생을 대상으로 교육서비스 품질을 교육프로그램, 교수, 교육환경, 명성과 취업으로 구성하여 학생만족을 통한 행동의지를 파악하였으며 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

간호대학생이 인지하는 교육서비스품질의 구성개념 모두 학생만족에 유의한 정(+)의 영향이 있으며 명성과 취업, 교육프로그램, 교육환경, 교수의 순으로 영향력에

차이가 있음을 확인하였으며 학생만족은 행동의지에 유의한 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 따라서 간호대학생의 교육서비스 품질을 높이기 위한 영향력의 상대적 크기를 고려한 체계적인 질 관리가 요구되며 수요자인 학생의 관점에서 신뢰도와 타당도가 높은 평가 도구를 통한 교육서비스 품질 결과를 간호학과와 학교 운영에 반영하여야 할 것이다.

일반적으로 만족은 선행연구에서도 인간의 다음 행동에 영향을 미치는 변수로 중요하게 연구되고 있으며 본 연구에서도 학생만족은 행동의지에 중요한 선행변수임을 확인하였다. 따라서 간호대학생의 만족이 학과와 대학에 대한 긍정적 행동으로 이어지는 것은 지속적인 대학 성장의 바탕이 될 것이다.

본 연구의 한계와 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 선행연구를 토대로 교육서비스 품질의 구성개념과 도구를 구성하였지만, 선행연구에서 제시하는 교육서비스 품질의 도구가 다양하므로 연구대상과 상황에 맞는 정교한 도구를 사용하여 검증할 필요성이 있다. 둘째, 본 연구는 경남에 소재한 1개 대학의 간호대학생을 대상으로 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있으므로 향후 연구에서는 대상과 지역을 넓혀 연구를 진행할 필요가 있다. 셋째, 교육서비스 품질에 대해 학생이 지각하는 인식만을 연구하였으나 대학구성원의 주체를 내부구성원, 학부모, 산업체, 지역사회까지 확대가 필요할 것이다. 마지막으로 향후 연구에서는 교육서비스 품질이 행동의지에 미치는 직접적 효과 검증이 필요하며 다른 의미 있는 종속변수에 대한 검증도 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] S. U. Kim. (2018). A Research on the Relationship Among Service Quality, Satisfaction, and Loyalty of University Students. *Journal of Product Research*, 36(6), 103-109.
- [2] K. C. Lee. (2004). Causal Model study on the Effect of Education Service Quality on Students Satisfaction, University Image and Behavior Intention. *Journal of Educational Administration and Policy*, 22, 287-309.
- [3] S. H. Oh, J. H. Song & K. Y. Shim. (2011). The Effects of Educational Service Orientation and Service Value on Student Satisfaction and University Image : The Strengthening Plan of Competitiveness in University Educational Service.

- Journal of Marketing Studies*, 19(4), 23-42.
- [4] H. H. Jeong. (2018). *The Effects of Educational Service Quality on University Image, Student Satisfaction, Trust, and Word of Mouth*. Unpublished doctoral dissertation, Gyeongsang University, Jinju.
- [5] C. E. Kim & J. H. Seo. (2005). Study on The Influence Factor of Customer Satisfaction of University Educational Service. *Korea Business Review*, 38(1), 39-57.
- [6] D. H. Kim. (2012). The Impact of Service Quality in Higher Education on Department Security Programs in University Affects Subjective Satisfaction. *Journal of Korean Public Police and Security Studies*, 9(2), 239-258.
- [7] K. H. Choi. (2005). An Effects of Evaluation on the Satisfaction and Behavioral Intention in Tourism Education. *Journal of Consumption Culture*, 8(1), 135-152.
- [8] J. S. Park, Y. S. Shin & J. H. Kim. (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.
- [9] H. S. Okumus & E. G. Genc. (2013). Interest Free Banking in Turkey: A Study of Customer Satisfaction and Bank Selection. *European Scientific Journal*, 9(16), 51-86.
- [10] Y. P. Kim. (2016). The Impact of Quality of University Education Service on Students` Satisfaction and Switching Intention. *Journal of Tourism & Leisure Research*, 28(10), 115-131.
- [11] A. Athiyaman. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: the Case of University Education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-40.
DOI : 10.1108/03090569710176655
- [12] M. M. Raza, M. Sarwar & A. A. Shah. (2020). Analysis of Education Service Quality in Universities of Pakistan: Postgraduate Students` Perspective. *Journal of Research & Reflections in Education (JRRE)*, 14(1), 93-112.
- [13] E. H. Kim & H. Y. Ma. (2020). A Study on the Improvement of the System through the Analysis of Educational Service Quality and Education Satisfaction : With Focused on Employed Learners Who are Graduates of Specialized High Schools. *The Korean Research Association for the Business Education*, 34(4), 49-68.
- [14] S. J. Hwang & J. S. Rhee. (2020). An Empirical Study of the Effect of Lecture Service Quality on Student Satisfaction and Learning Effect : Focusing on Brady and Cronin's Service Quality Dimensions. *Korean Management Consulting Review*, 20(1), 295-305.
- [15] M. S. Im & S. M. Lee. (2020). The Effects of Nursing College Students` Social Supports, Self-efficacy, and Motives for Major Selection on Their Career Decision Level. *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, 11(5), 71-84.
DOI : 10.22143/HSS21.11.5.6
- [16] J. Choi et al. (2021). Factors Influencing Nursing Students` Intention to Drop Out. *Journal of Industrial Convergence(Dae Han Society of Industrial Management)*, 19(1), 117-127.
- [17] J. H. Kim & T. J. Park. (2012). The Effects of University Education Service Quality on Student Satisfaction and Loyalty -Focusing on the case of A National University-. *Consumer Policy and Education Review*, 8(3), 47-68.
- [18] M. Morales & L. F. Calderón-Moncloa. (2008). Measuring Executive Education Service Quality: A Construct Validity Study in Latin America. *Latin American Business Review*, 8(4), 1-37.
- [19] K. F. Latif, I. Latif, U. Farooq Sahibzada & M. Ullah. (2019). In Search of Quality: Measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 768-791.
- [20] K. M. Elliot & M. A. Healy. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
DOI : 10.1300/J050v10n04_01
- [21] W. S. W. Mustaffa, M. H. Ali, K. W. Bing & R. A. Rahman. (2016). Investigating the Relationship among Service Quality, Emotional Satisfaction and Favorable Behavioral Intentions in Higher Education Service Experience. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 499-507.
DOI : 10.1016/j.sbspro.2016.05.426
- [22] S. F. Padlee & V. Reimers. (2015). International Student Satisfaction with, and Behavioural Intentions Towards, Universities in Victoria. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 70-84.
- [23] S. J. Kim. (2008). The relationship among Lecture Service, Class satisfaction and Trust : The moderation Role of Academic Motivation. *Journal of Consumption Culture*, 11(1), 143-164.
DOI : 10.17053/jcc.2008.11.1.007

- [24] Y. J. Kim, H. N. Yoo & M. J. Park. (2016). Effect of Motive for Major Selection on Major Satisfaction, Campus-life Satisfaction, and Self-directed Learning Ability among Nursing Students. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(10), 261-270.
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.10.261
- [25] Korean nurses association. (2020). *Nursing Statistics(Online)*.
<http://www.koreanurse.or.kr/resources/statistics.php>
- [26] Y. J. Huh & H. H. Yon. (2020). The Effects of Culinary Education Service Quality and Education Institution's Image on the Education Satisfaction, Loyalty and Behavioral Intention. *Culinary Science & Hospitality Research*, 26(7), 210-222.
DOI : 10.20878/cshr.2020.26.7.020
- [27] J. E. Choi, Y. S. Kang & M. S. Kim. (2018). The Influence of The Evaluation of University Education Service Quality on Student Satisfaction with The Service, and Willingness to Engage in a Specific Behavior. *Journal of Business Research*, 33(2), 51-74.
- [28] J. P. Yu. (2012). *The Concept and Understanding of Structural Equation modeling*. Seoul: Hannarae Publishing Co.
- [29] B. I. Hwang & B. J. Kim. (2015). Structural Relationships among Student Satisfaction, Student Commitment, University Loyalty, and University Switching Intention. *The Academy of Customer Satisfaction Management*, 17(1), 151-170.
- [30] H. H. Jung, K. H. Chung & J. I. Shin. (2018). The Effects of Educational Service Quality on University Image, Student Satisfaction, Trust, and Word of Mouth. *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 18(19), 171-190.
DOI : 10.22251/jlcci.2018.18.19.171
- [31] M. K. Cho & M. Y. Kim. (2017). Effects of Learner Motivation and Teacher-student Interaction on Learner Satisfaction in Nursing Students. *The Journal of the Korea Contents Association*, 17(4), 468-477.
DOI : 10.5392/JKCA.2017.17.04.468

허 은 주(Eun-Ju Heo) [정회원]



- 2015년 8월 : 경상대학교 경영학과(경영학 박사)
- 2020년 2월 : 경상대학교 간호대학(간호학 박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 조교수

· 관심분야 : 간호관리, 간호연구, 간호교육
· E-Mail : hstorylab@naver.com

김 은 정(Eun-Jeong Kim) [정회원]



- 2015년 2월 : 경상대학교 간호대학(간호학 석사)
- 2020년 2월 : 경상대학교 간호대학(간호학 박사)
- 2020년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 조교수

· 관심분야 : 성인간호, 중환자, 간호교육
· E-Mail : 6166jin@naver.com

백 명 화(Myung-Wha Baek) [정회원]



- 1985년 2월 : 경북대학교 간호대학(간호학 석사)
- 2001년 2월 : 경북대학교 간호대학(간호학 박사)
- 1987년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학부 교수

· 관심분야 : 성인간호, 만성질환, 중환자, 간호교육
· E-Mail : bmwha@naver.com

이 해 랑(Hae-Rang Lee) [정회원]



- 2010년 2월 : 부산가톨릭대학교 간호대학(간호학 석사)
- 2016년 8월 : 부산가톨릭대학교 간호대학(간호학 박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 진주보건대학교 간호학부 조교수

· 관심분야 : 성인간호, 대사장애, 간호교육
· E-Mail : jocojo@hanmail.net